



UNIVERSIDAD PRIVADA TELESUP

ESCUELA DE POSGRADO

TESIS

**EFICACIA Y CALIDAD DE SERVICIO DEL HOSPITAL DE
CHANCAY Y SERVICIOS BÁSICOS DE SALUD DR.
HIDALGO ATOCHE LÓPEZ, CHANCAY 2019**

**PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:
MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA**

AUTOR:

Bach. JAIMES VARGAS, CYNTHIA MARIA DE GUADALUPE

LIMA - PERÚ

2019

ASESOR DE TESIS

Dr. VASQUEZ ESPINOZA JUAN MANUEL

JURADO EXAMINADOR

Dra. FLOR DE MARIA SISNIEGAS LINARES
Presidente

Dr. JUAN HUMBERTO QUIROZ ROSAS
Secretario

Dr. LUIS FERNANDO TAM WONG
Vocal

DEDICATORIA

Este trabajo es dedicado a Dios, porque me acompaña a lograr esta meta trascendental anhelada durante estos años. A mi madre, por brindarme todo su apoyo incondicional y ser mi ejemplo de que con persistencia se alcanza cada uno de los sueños que uno se propone. A mi pequeño Lucca Emmanuel, mi motivo de vida y de lucha constante.

AGRADECIMIENTO

Dedico este trabajo a mis abuelos: Jaime y Rosa porque, aunque no estés en este mundo físicamente TITA tus recuerdos y los valores que me inculcaste desde pequeña siguen en mí. A ti TATA porque me enseñaste que, a pesar de las adversidades, nunca me di por vencida y que siempre vaya detrás de mis sueños.

RESUMEN

El objetivo del presente trabajo fue establecer la relación Eficacia y Calidad de Servicio del Hospital de Chancay y Servicios Básicos de Salud Dr. Hidalgo Atoche López, Chancay 2019. A la luz de las teorías tienen su fundamento; los cuales son: Salado (2015) “La eficacia se refiere al desempeño logrado por la organización en el logro de sus metas. Capacidad para conseguir un resultado determinado.” (p.25). Asimismo, Calidad de Servicio, de acuerdo a Arellano (2017) menciona: “La Calidad de Servicio es un método donde las organizaciones particulares, estatales y sociales brindan estrategias para asegurar la confiabilidad de los usuarios, siendo dentro y fuera todo el desarrollo plenamente implementado, el cual permitirá proporcionar un servicio de calidad que sea merecedor para el cliente”. (p. 85). El tipo de investigación se ha considerado como aplicada, el enfoque cuantitativo, diseño no experimental de corte transversal, nivel descriptivo correlacional, la población fue constituida por 94 colaboradores del Hospital de Chancay y Servicios Básicos de Salud Dr. Hidalgo Atoche López, ubicada en el distrito de Chancay. Y la muestra fue censal, la cual abarca a los 94 colaboradores del Hospital de Chancay y Servicios Básicos de Salud Dr. Hidalgo Atoche López. La técnica empleada fue la encuesta y el instrumento para la recolección de los datos fue el cuestionario tipo Likert constituido por 20 interrogantes, en cuanto a los resultados y al análisis descriptivo e inferencial referente, se llega a la conclusión que, la eficacia se relaciona con la Calidad de Servicio.

Palabras clave: eficacia, calidad de servicio y crecimiento de la organización.

ABSTRACT

The objective of the thesis has been to determine the relationship between Efficacy and Quality of the Chancay Hospital Service and Dr. Hidalgo Atoche López, Chancay 2019 Basic Health Services. The theories that support them are; according to Salado (2015) "Efficacy refers to the performance achieved by the organization in achieving its goals. Ability to achieve a certain result. " (p.25). On the other hand, Service Quality, according to Arellano (2017) refers: "Service quality is a methodology that private, public and social organizations implement to guarantee the full satisfaction of their customers, both internal and external, all these well implemented processes they will allow us to provide a quality service that the client deserves "(p.85). The type of research has been applied, the quantitative approach, non-experimental cross-sectional design, correlational descriptive level, the population was made up of 94 collaborators from the Chancay Hospital and Dr. Hidalgo Atoche López Basic Health Services, located in the district of Chancay. And the sample has been census, which includes the 94 collaborators of the Chancay Hospital and Dr. Hidalgo Atoche López Basic Health Services. The technique used has been the survey and as an instrument to collect the data, the Likert-type questionnaire was used, consisting of 20 questions, according to the results and the respective descriptive and inferential analysis, it is concluded that the effectiveness is related to the quality of the service.

Keywords: efficiency, quality of service and growth of the organization.

ÍNDICE DE CONTENIDO

CARÁTULA.....	i
ASESOR DE TESIS.....	ii
JURADO EXAMINADOR.....	iii
DEDICATORIA.....	iv
AGRADECIMIENTO.....	v
RESUMEN.....	vi
ABSTRACT.....	vii
ÍNDICE DE CONTENIDO.....	viii
ÍNDICE DE TABLAS.....	x
ÍNDICE DE FIGURAS.....	xi
INTRODUCCIÓN.....	xii
I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	16
1.1. Planteamiento del problema.....	16
1.2. Formulación del problema.....	20
1.2.1. Problema general.....	20
1.2.2. Problema específico.....	20
1.3. Justificación del estudio.....	20
1.3.1. Justificación teórica.....	20
1.3.2. Justificación práctica.....	21
1.3.3. Justificación metodológica.....	21
1.3.4. Justificación social.....	21
1.4. Objetivos de la investigación.....	21
1.4.1. Objetivo general.....	21
1.4.2. Objetivo específico.....	21
II. MARCO TEÓRICO.....	23
2.1. Antecedentes de la Investigación.....	23
2.1.1. Antecedentes Nacionales.....	23
2.1.2. Antecedentes Internacionales.....	25
2.2. Bases teóricas de las variables.....	28
2.2.1. Variable Eficacia.....	28
2.2.2. Variable Calidad de Servicio.....	36
2.3. Definición de términos básicos.....	41

III. MARCO METODOLÓGICO	43
3.1. Hipótesis de la Investigación	43
3.1.1. Hipótesis general	43
3.1.2. Hipótesis específicas	43
3.2. Variables de estudio	43
3.2.1. Definición conceptual	43
3.2.2. Definición operacional	44
3.3. Tipo y nivel de la investigación	44
3.3.1. Tipo de investigación	44
3.3.2. Niveles de Investigación	44
3.4. Diseño de la Investigación	45
3.5. Población y muestra de estudio	45
3.5.1. Población	45
3.5.2. Muestra	45
3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	46
3.6.1. Técnicas de recolección de datos	46
3.6.2. Instrumentos de recolección de datos	46
3.7. Métodos de análisis de datos	48
3.8. Aspectos éticos	48
IV. RESULTADOS	49
V. DISCUSIÓN	56
VI. PROPUESTA	60
VII. CONCLUSIONES	62
VIII. RECOMENDACIONES	63
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	64
ANEXOS	70
Anexo 1. Matriz de consistencia	71
Anexo 2. Matriz de Operacionalización	72
Anexo 3. Instrumento	73
Anexo 4. Validación de instrumento	74
Anexo 5. Matriz de datos	78

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1.	Validación de Instrumento por expertos	46
Tabla 2.	Valores Alpha de Cronbach.....	47
Tabla 3.	Confiabilidad de la variable Eficacia	47
Tabla 4.	Confiabilidad de la variable Calidad de Servicio	47
Tabla 5.	Validez del instrumento por jueces de expertos con la prueba binomial ..	49
Tabla 6.	Confiabilidad del instrumento por alfa de combrach para eficacia	49
Tabla 7.	Confiabilidad del instrumento por alfa de combrach para calidad de servicio	49
Tabla 8.	Pruebas de normalidad	50
Tabla 9.	Correlación entre la eficacia y la calidad de servicio.....	50
Tabla 10.	Correlación entre el cumplimiento de objetivos y la calidad de servicio ...	51
Tabla 11.	Correlación entre la satisfacción de usuario y la calidad de servicio	52
Tabla 12.	Correlación entre la eficacia organizativa y la calidad de servicio.....	52
Tabla 13.	Análisis bidimensional según eficacia y calidad de servicio	53
Tabla 14.	Análisis bidimensional según cumplimiento de objetivo y calidad de servicio	53
Tabla 15.	Análisis bidimensional según satisfacción del usuario y calidad de servicio	54
Tabla 16.	Análisis bidimensional según eficacia organizativa y calidad de servicio .	55

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Análisis bidimensional según eficacia y calidad de servicio	53
Figura 2. Análisis bidimensional según cumplimiento de objetivo y calidad de servicio	54
Figura 3. Análisis bidimensional según satisfacción del usuario y calidad de servicio	54
Figura 4. Análisis bidimensional según eficacia organizativa y calidad de servicio	55

INTRODUCCIÓN

El objetivo de la tesis fue determinar la relación Eficacia y Calidad de Servicio del Hospital de Chancay y Servicios Básicos de Salud Dr. Hidalgo Atoche López, Chancay 2019.

A nivel internacional, como es sabido, en todo tipo de institución de la salud, donde se brindan servicios de atención sanitaria, sin considerar el nivel de complejidad, resulta imprescindible considerar aspectos relacionados con bioseguridad, limpieza, desinfección y esterilización; con lo cual se tendrá una garantía de la disminución de la contaminación microbiana, reduciendo los riesgos de contraer infecciones intrahospitalarias.

La Organización Mundial de Salud en los años 70 propuso la creación de una central de esterilización y que ésta tendría la responsabilidad de realizar el proceso de esterilización de dispositivos médicos y proveerlos para realizar procedimientos quirúrgicos y diagnósticos con el fin de evitar las IAAS y mantener altos estándares en la práctica médica, asimismo, apoyaría a la parte administrativa del hospital, cuidando a todo aquel que se enferma de infecciones o pasa por algún accidente, proporcionando un ambiente seguro para el empleado.

A nivel nacional, en el medio hospitalario, las infecciones agrupadas a la atención de salud (IAAS), constituyen causa importante de morbilidad y mortalidad de los pacientes. El personal de atención en salud debe involucrarse activamente en el diagnóstico, vigilancia y manejo temprano de la IAAS, a fin de reducir el riesgo de complicaciones evitables.

La eficacia de la limpieza es el proceso a través del cual se elimina materia orgánica e inorgánica, el lavado del instrumental contaminado es una de las etapas fundamentales de la fase de limpieza, el lavado mecánico garantiza que se emplee las lavadoras de acción física, química y térmica, su efectividad va a depender de la eficiencia del equipo y de su manejo, la lavadora esterilizadora tiene más ventaja para remover con facilidad los residuos aceitosos que se puedan procesar ante cualquier tipo de forma instrumental a excepción de los que no toleran temperaturas elevadas. Por otro lado, la lavadora ultrasónica se ve efectiva para limpiar a profundidad los instrumentos, penetrando en lugares donde el acceso sea difícil

como el instrumental de microcirugía y muy parecidos, también hay lavadoras ultrasónicas para artículos con lúmenes, la desventaja se da cuando no se pueden lavar instrumentales cromados, estos tienen la fijación con base de cemento, si el equipo no tiene ciclos para enjuagar los instrumentos deben ser enjuagados de forma manuable.

El instrumental quirúrgico ya contaminado suele representar algo dañino de contaminación cruzada entre el paciente y el personal quirúrgico, los instrumentos que tienen lumen, bisagras, articulaciones y ranuras juntan materia orgánica, instrumental con articulaciones tipo caja de traba, el cual deberá desarmarse y colocarse en bandejas perforadas, las bisagras deben abrirse hasta una máxima extensión y los instrumentos delicados y ligeros no deben juntarse con los que más pesan.

La limpieza no adecuada del instrumental contaminado posiblemente acarrea consecuencias no positivas como la transmisión de infecciones, hoy en día no existe un standard para plantear cuando un artículo este "limpio". Ello se debe por una parte a que no existe un test universalmente aceptado para controlar la eficiencia de la limpieza. Debido a que no hay standard universal para conceptuar cuando un artículo está "limpio", se confirma que por lo menos esta fase de limpieza reduce la cantidad de microorganismos presentes en los artículos, elimina la materia orgánica e inorgánica contaminante y permite que los artículos una vez esterilizados puedan tener un nivel de garantía.

El desarrollo de tecnologías innovadoras, también de técnicas quirúrgicas y modernos procedimientos necesitan instrumentos sofisticados y de una generación última, al cual se añade la existencia de microorganismos patógenos muy virulentos (virus de la hepatitis B, C, HIV) que al ser introducidos de manera mecánica en el interior del organismo probablemente causen infecciones muy graves y puedan repercutir en la salud del enfermo, ese caso solicita la disposición de equipos (lavadora ultrasónica, lavadora automática), agua desmineralizada, como también los procesos de lavado, desinfección y esterilización que asegure la mejoría del que está enfermo sin deteriorar al instrumental ni a los equipos médicos.

La eficacia de la limpieza manual tiene como meta remoler la materia

orgánica e inorgánica a través de la fricción aplicada considerando la superficie del instrumental al emplear el detergente enzimático, cepillo y agua, el cual se debe cepillar dando importancia a las pinzas hemostáticas, pinzas para tejidos, hojas de sierra que al finalizar la cirugía y/o procedimientos deben contener restos de hueso y tejidos blandos, la efectividad del lavado al ser manuable deberá estar sujeto al desempeño, responsabilidad y capacitación del operador, la desventaja de esta estrategia es que va en juego el riesgo del operador y se debe tener en cuenta que se sufren accidentes punzo cortantes, el lavado manual no es el adecuado para el uso de instrumentos con cremalleras y lumen, equipos de fibra óptica, los cuales son delicados.

Tomando en cuenta que el instrumental de microcirugía es ultra fino, delicado por ser instrumento de precisión es susceptible al dañarse, es así que se comienza con el lavado lo antes posible, no se debe escobillar, ni propiciar presión mecánica en puntas ultra finas, se debe saber la estructura y funcionalidad del instrumental.

Se considera en todo Centro de salud el lavado del instrumental quirúrgico contaminado, también se efectúa a través del lavado manual, siendo que en su gran mayoría se compara con el empleo de lavadoras automáticas, varias veces el lavado manual se realiza por personal que no se responsabiliza en cumplir al cien por ciento, el lavado manual del instrumental y por ello están propensos a sufrir accidentes punzo cortantes, este contexto preocupa porque va a repercutir de forma negativa en la eficacia del lavado, en reiteradas oportunidades el operario perdona el accionar a factores como sobrecarga en el trabajo, cambio permanente del servicio, carencia en las capacitaciones, entre otras justificaciones.

Asimismo, existen modernas técnicas quirúrgicas, el cual implica el empleo de instrumentos quirúrgicos muy complicados, este caso preocupa en sobremanera, ya que se debe asegurar la efectividad del lavado, de ahí el énfasis que se pone para poder determinar la eficacia del lavado manual comparando con el lavado mecanizado, debido a los resultados obtenidos por lo que se puede establecer el método más eficaz para que garantice la efectividad del lavado del instrumental que está contaminado.

De esta manera, se busca encontrar la relación entre Eficacia y Calidad de Servicio del Hospital de Chancay y Servicios Básicos de Salud Dr. Hidalgo Atoche López, Chancay 2019, razón por la cual manifestamos en cada capítulo del presente trabajo:

Capítulo I. Describe el planteamiento del problema, formulación del problema, justificación del problema, objetivos de la investigación.

Capítulo II. Contiene los antecedentes de la investigación, bases teóricas de las variables y definición de los términos básicos.

Capítulo III. Explican las hipótesis de la investigación, variables de estudio, tipo y nivel de la investigación, diseño de la investigación, población y muestra del estudio, técnicas e instrumentos de recolección de datos, métodos de análisis de datos y aspectos éticos.

Capítulo IV. Constituye el presupuesto y cronograma del trabajo de tesis.

Capítulo V. Mencionan las conclusiones.

Capítulo VI. Conforman las recomendaciones.

Capitulo VII. Referencias bibliográficas.

Capitulo VIII. Anexos

I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Planteamiento del problema

En la actualidad, más de 1,4 millones de pacientes en todo el mundo experimentan infecciones asociadas a las prestaciones de servicios de salud. Estas infecciones causan exceso de morbilidad y están asociadas con un aumento de la mortalidad.

A nivel Internacional, según Luangasanatip, Hongsuwan, Limmathurotsakul, Lubell, Lee, Harbarth (2015), manifestaron que el contacto directo entre los pacientes y los trabajadores de la salud que están transitoriamente contaminados con patógenos nosocomiales, es la principal vía de transmisión para varios organismos y puede conducir a que los pacientes se colonicen o se infecten. Según la Organización Mundial de la Salud – OMS (1948) indicaron que la higiene de todos los equipos e instrumental médico es ampliamente considerada como la actividad más importante para la prevención de infecciones nosocomiales, como también los estudios de higiene de manos en los profesionales de la salud.

Asimismo, la Alianza Mundial de la OMS para la seguridad del paciente lanzó una campaña, el primer desafío global de seguridad del paciente - cuidado limpio es un cuidado más seguro - que apunta a mejorar la higiene de manos en la salud. Esta campaña de cinco componentes: cambio de sistema, entrenamiento y educación, observación y retroalimentación, recordatorios en el hospital y un clima de seguridad en el hospital. Más recientemente, se han evaluado estrategias adicionales para mejorar la higiene de las manos, incluidas las basadas en la teoría del comportamiento.

Unos de los problemas encontrados es que los instrumentales quirúrgicos están contaminados y es en cuanto a los brotes de infecciones nosocomiales asociadas a estos decretos médicos. El verdadero caos de las IAAS con respecto a los instrumentales quirúrgicos se da debido a una vigilancia inadecuada. Las infecciones son clasificadas en endógenas y exógenas. Estas últimas son prevenibles con procesos seguros de desinfección de un nivel elevado. Como consecuencia de ello, se consiguió disminuir el índice de Morbilidad y Mortalidad, también, reducir la estancia Hospitalaria. Por otro lado, este procedimiento expone

al paciente para que adquiriera una infección transmitida por este medio; debido a que los instrumentos médicos entran en contacto con las personas, considerándose como un equipo semicrítico, según sea la clasificación de Spaulding del material de uso hospitalario recomendándose la limpieza y desinfección de un nivel elevado para su rehusó.

A nivel nacional, según lo indicado por el Ministerio de Salud (2014), según la norma de salud, dispuesta en centros de salud, hospitales, postas médicas, etc., los procesos de limpieza, desinfección y esterilización de todo tipo de instrumental, materiales, superficies y equipos empleados al interior de las instituciones sanitarias deberían ser aplicadas de forma continua, con eficiencia y muy eficaz, pues deberían asegurar además, la disminución y/o eliminación de microbios contaminantes, cuya presencia al tratarse de agentes patógenos incrementarían de manera significativa los riesgos de tener infecciones intrahospitalarias o generar complicaciones postoperatorias particularmente en pacientes susceptibles.

Los microbios ambientales se caracterizan generalmente porque están conformados mayoritariamente por bacterias aerobias heterótrofas transportadas por el aire y que se asientan sobre superficies que les ofrecen un sustrato en el que encuentren las condiciones y nutrientes óptimos para su permanencia y posterior multiplicación, siendo muchas veces capaces de permanecer por varias horas e incluso días si no son eficientemente removidos; situación que puede presentarse como problema al interior de establecimientos de salud que utilizan diversos tipos de material como parte de procedimientos de diagnóstico o tratamiento.

El hospital de Chancay y Servicios Básicos de Salud Dr. Hidalgo Atoche López, ubicado en el distrito de Chancay, cuenta con los servicios complementarios como la Unidad Productora de Servicios de Salud de Soporte (UPSS), técnico operativo, que brinda el servicio del proceso de esterilización a los diferentes servicios del hospital, por el cual se ha convertido en un servicio de mayor impacto en el control de las IAAS; donde debe participar disminuyendo los riesgos de infecciones adquiridas, desarrollando y validando el proceso de esterilización de todos los materiales que se utilizan y son reutilizables en la atención de los pacientes, en los diferentes procedimientos médicos como quirúrgicos y de diagnóstico en todo los servicios de hospitalización y consultorios externos de la

Institución. Los servicios complementarios coadyuva en la disminución de las IAAS, para ello debe contar con el adecuado equipamiento para realizar el proceso de la limpieza de los instrumentales; aunque actualmente existe carencia de equipos mecánicos como la lavadora, de gran utilidad en el proceso de limpieza del instrumental quirúrgico, especialmente de aquellos utilizados en procedimientos de alta complejidad, ya que poseen estructuras complejas de acceso difícil para un lavado efectivo como son: las gubias, cortador de alambres, pinzas kerrinson, los fórceps, cánulas de aspiración (Yankhuer), los accesorios de perforadores y el instrumental endoscópico; sumado a estas estructuras, también se consideran el tiempo prolongado de exposición que tienen en las cirugías. Dichos materiales, después de ser lavados no son controlados exhaustivamente, siendo éste un paso muy importante para garantizar la esterilidad, solo son inspeccionados visualmente y son entregados al área de preparación, empaquetado y esterilización. Después de ser esterilizados los paquetes de instrumental son verificados para ser almacenados, donde en repetidas ocasiones se ha detectado drenaje de materia orgánica por el envoltorio, este material retorna al área de lavado, para ser lavado de nuevo, siendo estos materiales, muchas veces, instrumentales únicos, y por el evento sucedido no son entregados oportunamente cuando son solicitados para utilizar en intervención quirúrgica, ocasionando: retraso, suspensión de cirugías programadas, uso indebido de insumos, horas hombre perdidos y riesgo a ocasionar contaminación cruzada.

Existe un compromiso asumido por el personal de salud, para el cuidado de la salud de los pacientes, los enfermeros están conscientes de la necesidad de aplicar el aseguramiento de la atención de salud de la persona enferma, garantizando la esterilización adecuada del instrumental que se utilice en cualquier tipo de atención.

Asimismo, el personal sanitario, que trabaja en el hospital, se expone diariamente a productos químicos que mayormente son conocidos con efectos secundarios, como también el material biológico procedente del usuario (moco, sangre, etc.), con un riesgo potencial de transmisión de infecciones. Razón por la cual, es transcendental adoptar una cantidad de medidas para proteger, ya sea de forma general como individual para la limpieza y la desinfección.

Por otra parte, la formación del personal hospitalario, en cuanto a la manipulación y los riesgos de la toxicidad de los productos de desinfección (desinfectantes y máquinas de lavado automáticas). Igualmente, sobre los riesgos de transmisión de infecciones durante la utilización y manipulación de los instrumentales quirúrgicos y material accesorio; el empleo de medidas de protección individual, donde se verán lo más mínimo estos riesgos de exposición, tanto a los desinfectantes como al material biológico potencialmente infeccioso (sangre, moco etc.). Es por ello, conviene a la sala de desinfección que disponga de ventilación adecuada y sistema extractor de aire con el fin de minimizar los riesgos de exposición a los vapores potencialmente perjudiciales para los desinfectantes.

Por otra parte, no se considera con controles de calidad periódicos a través de procedimientos determinados para verificar las enmendaduras de la desinfección y disrupciones en los instrumentales quirúrgicos. Se observa con claridad la probabilidad de infección cruzada, cuando hay carencia de la limpieza, seguidamente de la desinfección y de la esterilización, y al ser empleado un producto, deberá asegurar un nivel elevado de desinfección y esterilización de los instrumentos médicos, para que sea confiable el empleo seguro y de calidad de servicio en la atención a los pacientes.

La problemática nace al verificar que el hospital no cuenta con buenas prácticas de higiene (BPH) y buenas prácticas de bioseguridad (BPB) se convierten en los principales referentes de carácter nacional e internacional que conducen a la aplicación de medidas preventivas frente a posibles riesgos biológicos que se presentan en el campo sanitario. En tal sentido, este estudio evaluó la eficacia de los procedimientos de limpieza y desinfección sobre la contaminación microbiológica en superficies de un centro de salud, cuyos resultados sirvieron para verificar la correcta aplicación de los protocolos, así como se enriqueció el conocimiento sobre esta materia, lo cual servirá de base para posteriores investigaciones de tipo longitudinal y experimental en establecimientos de similares características.

Por lo mencionado esta investigación tiene como objetivo encontrar la relación entre la Eficacia y Calidad de Servicio del Hospital de Chancay y Servicios

Básicos de Salud Dr. Hidalgo Atoche López, con la finalidad de mejorar la eficacia de la limpieza de los instrumentales quirúrgicos y garantizar la esterilización del instrumental, lo que redundará en una mejor enseñanza para beneficio de los interesados en comprender esta problemática.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

PG. ¿Cuál es la relación entre Eficacia y Calidad de Servicio del Hospital de Chancay y Servicios Básicos de Salud Dr. Hidalgo Atoche López, Chancay 2019?

1.2.2. Problemas específicos

PE 1. ¿Cuál es la relación entre el Cumplimiento de Objetivos y Calidad de Servicio del Hospital de Chancay y Servicios Básicos de Salud Dr. Hidalgo Atoche López, Chancay 2019?

PE 2. ¿Cuál es la relación entre la Satisfacción de Usuarios y Calidad de Servicio del Hospital de Chancay y Servicios Básicos de Salud Dr. Hidalgo Atoche López, Chancay 2019?

PE 3. ¿Cuál es la relación entre la Eficacia Organizativa y Calidad de Servicio del Hospital de Chancay y Servicios Básicos de Salud Dr. Hidalgo Atoche López, Chancay 2019?

1.3. Justificación del estudio

1.3.1. Justificación teórica

Con esta tesis se conocerán las teorías sobre eficacia y calidad de servicio que se tengan en cuenta y que apoyen a fortalecer la comprensión del presente trabajo; se estudia el grado de relación entre las variables en mención; lo cual beneficia a los Hospitales y Servicios Básicos de Salud.

1.3.2. Justificación práctica

Sirve como guía a la Dirección General de Salud a nivel nacional, para que puedan adquirir un amplio conocimiento sobre Eficacia y Calidad de Servicio de salud, mediante esta investigación quedarán las bases para otros futuros estudios que se desean seguir con el análisis e investigación con el fin de brindar una perspectiva distinta sobre la normativa que regula la limpieza, desinfección y esterilización del instrumental quirúrgico.

1.3.3. Justificación metodológica

La presente tesis va innovar instrumentos de medición que garantizarán y beneficiarán a esta investigación que, además de plantear las teorías de las variables Eficacia y Calidad de Servicio, dando a conocer la población y la muestra pertinente.

1.3.4. Justificación social

Este estudio ayudará a la Dirección General de Salud a nivel nacional y mediante ello podrán conocer los beneficios con el fin de entender la perspectiva distinta sobre la normativa que regula la limpieza, desinfección y esterilización del instrumental quirúrgico.

1.4. Objetivos de la investigación

1.4.1. Objetivo general

OG Determinar la relación entre Eficacia y Calidad de Servicio del Hospital de Chancay y Servicios Básicos de Salud Dr. Hidalgo Atoche López, Chancay 2019.

1.4.2. Objetivos específicos

OE 1. Determinar la relación entre el Cumplimiento de Objetivos y la Calidad de Servicio del Hospital de Chancay y Servicios Básicos de Salud Dr. Hidalgo Atoche López, Chancay 2019.

- OE 2. Determinar la relación entre la Satisfacción de Usuarios y la Calidad de Servicio del Hospital de Chancay y Servicios Básicos de Salud Dr. Hidalgo Atoche López, Chancay 2019.
- OE 3. Determinar la relación entre la Eficacia Organizativa y la Calidad de Servicio del Hospital de Chancay y Servicios Básicos de Salud Dr. Hidalgo Atoche López, Chancay 2019.

II. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la Investigación

2.1.1. Antecedentes Nacionales

Palmadera (2017) en su tesis titulada “La Eficacia Laboral y su relación con la Productividad en el Hospital Regional Nuevo Chimbote- 2017” cuyo objetivo general fue determinar la relación de la eficacia laboral y la Productividad de los trabajadores del Hospital Regional de Nuevo Chimbote -2017. El diseño de investigación ha sido no experimental, ya que no tuvo ninguna manipulación en la variable y transversal porque rescataban datos de un solo periodo para conocer sus variaciones en las atenciones. Su tipo de investigación fue descriptiva-correlacional porque se describieron y relacionaron las variables, para luego analizar su comportamiento de cada variable. En conclusión, como resultado se obtuvo que la Eficacia Laboral no es del toda buena, es decir la institución si tiene objetivos y metas que cumplir pero que los trabajadores no lo persuaden porque sus jefes no cumplen con el rol de inducirlo ni hacerles comprometerse con la institución, generando que la eficacia Organizacional no sea del toda eficiente, por ello es un peligro que debe minimizarse para mejorar y lograr implementar la eficacia, eficiencia y así llegar a ser productivos; si la institución se orienta a los objetivos y metas con eso conllevaría a la productividad, pero acompañado con incentivos económicos y no económicos. De la misma manera, se muestra que hay una prevalencia de 77.6% donde se manifiestan que la Eficacia Laboral del Hospital Regional es regular y el 18.6% menciona que contribuye en un nivel bueno y un nivel muy bueno con un 3.8%.

Córdova y Flores (2018) en su tesis titulada Satisfacción de los pacientes de odontología y la Calidad de Servicio en el Centro de Salud Bellavista Nanay, Iquitos – 2018. El objetivo general ha sido establecer la relación de la satisfacción de los pacientes de odontología con la Calidad de Servicio brindado por el profesional en el Centro de Salud Bellavista Nanay, Iquitos 2018. El diseño de la investigación ha sido no experimental, descriptiva-correlacional de corte transversal. En los resultados obtenidos destaca el nivel de satisfacción de los pacientes de odontología con respecto a los servicios que proporciona el profesional del servicio,

el cual se considera como satisfactoria para la gran mayoría, 51,0% y que la Calidad de Servicio que se brinda a los pacientes de odontología, se toma en cuenta por la gran mayoría de los pacientes 55,7% como excelente. Se llega a concluir que, existe asociación significativa entre la Calidad de Servicio de los profesionales y la Satisfacción de los pacientes atendidos en el servicio de odontología del Centro de Salud Bellavista Nanay, Iquitos periodo junio – julio 2018.

Rojas (2016) en su trabajo titulado Proceso de selección de personal y nivel de eficiencia en el cumplimiento de las metas institucionales del hospital Agurto Tello de Chosica, 2015. El objetivo general fue establecer la relación que existe entre el proceso de elegir al personal y el nivel de eficiencia para cumplir con las metas institucionales del hospital Agurto Tello de Chosica, 2015. El método utilizado ha sido el hipotético deductivo, el diseño ha sido de tipo no experimental, de corte transversal y descriptiva correlacional. En cuanto a los resultados, se concluye que, existe una relación significativa entre las variables proceso para seleccionar al personal y para el nivel del cumplimiento de metas, también se dan las dimensiones como: reclutamiento, supervisión y experiencia laboral y el nivel de eficiencia para cumplir con las metas de los profesionales que trabajan en el hospital Agurto Tello de Chosica, 2015.

Huaycochea (2018) en su tesis titulada Calidad de servicio y la satisfacción del usuario externo en el área de emergencia del Hospital de Contingencia Antonio Lorena Cusco 2018. El objetivo general fue conocer la relación que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario externo en el área de emergencia del Hospital de Contingencia Antonio Lorena Cusco. La investigación presenta el uso del método descriptivo y corte transversal - correlacional. Concluyendo mediante, el coeficiente de correlación considerable de Spearman, entre las variables calidad de atención y satisfacción del usuario, siendo estadísticamente representativo con un coeficiente de Spearman (0.650); y siendo el valor de $p = 0,000 < 0.05$; y con un 99% de probabilidad se confirma y válida la afirmación de la hipótesis que si existe una relación directa y significativa con las variables calidad de servicio y la satisfacción del usuario externo en el área de emergencia del Hospital de Contingencia Antonio Lorena Cusco, 2018.

Pillaca (2017) en su tesis titulada Condiciones ambientales de trabajo y la

eficacia organizacional del personal que labora en el policlínico DINOES, año 2016. El objetivo general fue establecer la relación entre las condiciones ambientales de trabajo y la eficacia organizacional del personal que labora en el policlínico DINOES, año 2016. El método usado se dio mediante en el tipo básico, de nivel de correlación, a través de un diseño no experimental transversal. El método usado se dio mediante el hipotético-deductivo, debido a que se evidenció al problema, y se plantearon las hipótesis y se ejecutaron las pruebas adecuadas. Se obtuvo un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0.858, con significancia (bilateral) de 0,000 que es menor al parámetro teórico de 0.05, que se interpreta como una correlación que es significativa al nivel de 0.01 (bilateral). Se concluyó que estos resultados permiten rechazar la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa que afirma que existe una correlación alta de 0.858 frente a las variables condiciones ambientales de trabajo y la eficacia organizacional.

2.1.2. Antecedentes Internacionales

Eraso, Chávez, Herrera, Torres, Gallo y Armijos (2017) en su artículo científico titulado ¿Cómo medir la eficacia de la gestión en instituciones de salud? Cuya finalidad fue analizar lo que se conoce acerca de la medición de la eficacia en organizaciones de salud. Para cumplir con el objetivo propuesto se realizó una búsqueda bibliográfica acerca de los estudios más recientes realizados en Iberoamérica en relación a la medición de la eficacia en el sector salud. Llegando los autores a la conclusión que las organizaciones de salud requieren de sistemas de planificación, que de conjunto con recursos humanos sensibilizados y capacitados, garanticen la fijación de objetivos coherentes con las necesidades y expectativas de pacientes y otros grupos de interés, su correcta medición y mejora continua.

Ávila (2016) en su tesis llamada Calidad en la atención de los servicios de salud desde la óptica del usuario en el centro San Vicente de Paúl de la ciudad de Esmeraldas. El objetivo general fue analizar la calidad de la atención de los servicios de salud desde la perspectiva del paciente en el centro San Vicente de Paúl de la ciudad de Esmeraldas. Se emplearon los métodos analítico y estadístico, a través del análisis se verificó el nivel de satisfacción de los usuarios del servicio y los factores que influyeron en la atención. Los resultados obtenidos corroboran

una alta satisfacción de los usuarios hacia los servicios recibidos por parte del centro, sin embargo, se muestran las dificultades y los problemas fundamentales de la casa de salud, el más relevante es la falta de presupuesto y recursos para cumplir a cabalidad con el servicio de atención médica y de enfermería. Las conclusiones dan a conocer los servicios que oferta el centro, los más usados son: medicina general, pediatría, atención postparto, tamizaje neonatal, y laboratorio. También, se verificó un alto nivel de satisfacción por parte de los pacientes, y las fortalezas y debilidades más importantes de la casa médica.

Cajamarca y Toapanta (2017) en su tesis titulada Análisis del Control Interno y su Incidencia en el cumplimiento de los objetivos Institucionales de Cooperativa de ahorro y crédito Nuevo Amanecer. El objetivo fundamental fue analizar el control interno y su incidencia en el cumplimiento de los objetivos institucionales de la cooperativa de ahorro y crédito Nuevo Amanecer, mediante un estudio mencionó. Para esta investigación se aplicó el método deductivo que parte de los datos generales confirmados como verdaderos, para disminuir por la vía del razonamiento lógico, con estudios de principios generales, para luego comprobar su validez. El método inductivo parte de los hechos que permite llegar a una generalización y la contrastación, que sirve para obtener un conocimiento global del sistema de control interno. Como resultado se concreta que en el ente de estudio, existe incumplimiento por parte de los empleados, y se da a conocer la incidencia negativa que género que no se cumplan a cabalidad con los objetivos institucionales, la aplicación de las recomendaciones generales de la investigación impactara técnicamente en el sistema de control interno a la cooperativa, socialmente contribuirá a brindar una atención adecuada al cliente, generar confianza a los clientes, socios, en el sistema financiero y optimizar los recursos que posee la institución y de esta manera contribuir el desarrollo y el posicionamiento en ámbito financiero.

Briones (2018) en su tesis titulada Nivel de satisfacción del usuario en relación a la calidad de atención en la consulta externa del hospital Natalia Huerta de Niemes, del Cantón Rocafuerte, tuvo como propósito controlar la satisfacción del paciente externo en cuanto a la calidad de la atención con respecto a la consulta externa del Hospital Natalia Huerta de Niemes del cantón Rocafuerte, provincia de

Manabí, se realizó este estudio de enfoque cuantitativo, descriptiva, no experimental de corte transversal y correlacional, que permitió identificar las variables intervinientes en el proceso y así obtener elementos de juicio para desarrollar un plan de mejora continua que corresponda a los niveles de satisfacción esperados por sus usuarios. En los resultados señalan que el 80% no son atendidos en los primeros 20 minutos, el 60% rara vez reciben charlas, folletos o información con respecto a la salud al momento de esperar para la consulta médica; el 40% de los pacientes encuestados manifestaron que los profesionales salubristas no están adecuadamente uniformados; por último, el 43.50% comentó que los baños, en algunas ocasiones están limpios, mientras que el 42.50 % frecuentemente los halla en desaseo. Por ello, se concluye que, de acuerdo con la hipótesis planteada, se relaciona la calidad de atención como causa, y el nivel de satisfacción de los usuarios como efecto, se puede verificar su aceptación, dado que las dimensiones consideradas influyen en el servicio, éstas son básicas para medir la satisfacción y percepción sobre la calidad de la atención recibida, tal como se demostró en la tabla de correlaciones.

Asturias (2016) en su trabajo de investigación titulado Efectividad del programa de valores organizacionales en una empresa productora de bebidas, que se tiene relación a la dimensión eficacia organizativa, tuvo como objetivo establecer el nivel de efectividad del programa de valores organizacionales en una empresa productora de bebidas. El estudio es de tipo descriptivo y se tomó una muestra aleatoria de todos los departamentos de la organización, que constó de 122 colaboradores, obtenida por código de empleado. El resultado logrado fue que el nivel de efectividad se encuentra en una escala de promedio alto, con un 52.46% de los trabajadores encuestados posicionándose en ese nivel. Se concluye que, que el programa de valores organizacionales denota una efectividad aceptable pero no óptima, que es lo que se esperaría de la misma para tener un personal totalmente adaptado a la cultura de la organización. Por lo tanto, se recomendó trabajar en los valores organizacionales como todo un programa y no por valores individuales, para volverlo más fuerte.

2.2. Bases teóricas de las variables

2.2.1. Variable Eficacia

La palabra eficacia viene del latín *efficere* que, a su vez, es derivado de *facere*, que significa hacer o lograr. El Diccionario de la Lengua Española de la Real Academia Española indica que eficacia significa virtud, actividad, fuerza y poder para obrar. María Moliner explica ese concepto y recomienda que eficacia “se aplica a los objetos o sujetos que posiblemente produzcan el efecto o prestar el servicio a las que están destinadas. Algo es eficaz si logra o hace lo que debería realizar. Los diccionarios del idioma inglés señalan conceptos parecidos. Por ejemplo, el Webster’s International define eficacia (“*efficacy*”) como el poder de innovar los resultados esperados.

La eficacia es una variable primordial en la gestión gubernamental, en el marco de la administración pública peruana, corresponde al Sistema Nacional de Planificación el normarla y regularla. Actualmente, el Centro Nacional de Planeamiento Estratégico (CEPLAN) es el ente regulador de este sistema en coordinación con el Ministerio de Salud, buscan modernizar las capacidades en temas de salud. La eficacia necesita de los planes estratégicos elaborados por las entidades públicas y de las metas e indicadores que se establecen en ellos para poder ser evaluada.

Da Silva (2002) define la eficacia está relacionada con el logro de los objetivos/resultados propuestos, es decir con la realización de actividades que permitan alcanzar las metas establecidas. La eficacia es la medida en que alcanzamos el objetivo o resultado.

Salado (2015) “La eficacia se refiere al desempeño logrado por la organización en el logro de sus metas. Capacidad para conseguir un resultado determinado.” (p.25)

Chiavenato (2004) define que la Eficacia es una medida normativa del logro de los resultados. Puede medirse en función de los objetivos logrados. También se refiere a la capacidad de una organización de satisfacer una necesidad social mediante el suministro de bienes y servicios.

Prior (2011) define que las existen estrategias de mejora de la eficacia que, a su vez, reducen el gasto público y ayudan a controlar el déficit presupuestario. Sin embargo, para conocer las posibilidades existentes y diseñar los planes de mejora, una condición previa es disponer de información fiable. Ésta es la condición sine qua non en la que se debe basar cualquier proceso de mejora. De hecho, si repasamos las formas 'avanzadas' de presupuesto por resultados queda claro que el requerimiento de disponer de información financiera y de costes es esencial, lo cual precisa implementar buenos sistemas contables, disponer de planes estratégicos y definir los cuadros de mandos con los indicadores precisos. Todo ello permite poner en marcha sistemas presupuestarios flexibles, inclusivos, de largo plazo y orientados hacia la efectividad de los impactos finales.

Jullien (1999) define que la eficacia, para no se refiere simplemente al ser y al conocer, sino más bien representa el cumplimiento con las condiciones de efectividad, ya que se trata del efecto, del resultado, pero no se trata de seguir un modelo, o un ideal prefijado, buscando conseguir la perfección, que por cierto es casi imposible adquirir, dado que existimos en un mundo cambiante de manera vertiginosa, por lo tanto, seguir fielmente un modelo no sirve para el instante actual, sirve la flexibilidad de nuestra mente debido a la variabilidad que el mundo experimenta, de allí que es trascendente saber acomodarse al constante cambio y beneficiarse de ese potencial para innovar a cada instante, aquel que sabe aprovechar estas circunstancias puede vencer , el que le saca provecho al momento actual, llegará a comprobar que con menor esfuerzo logra mejores resultados.

Merli (1997) asume que la eficacia en un campo determinado es equivalente a calidad y rapidez en la mejora; que la empresa que realiza mejoras de calidad que posibilite lograr óptimos resultados que las empresas con las que compite, está actuando con eficacia; gracias a las diligencias diarias que se formalizan en la organización; además de eso, dichas mejoras deben ser logradas en el tiempo adecuado, de allí, que es necesario recalcar que la eficacia se identifica con los resultados trascendentemente más grandes que los que la empresa tenía antes, todo esto gracias a una extensa gama de actividades coordinadas que vendrían a constituir desde los transformaciones en la organización hasta el involucramiento

de todos los trabajadores; para ello la empresa tiene que elegir un objetivo primordial y encaminarse hacia él con el firme propósito de llegar a este.

Payette (1990) define que la eficacia es muy simple aprenderla, pero se logra en muchos años asimilarla, la considera como una disciplina que cada empresa se imputa para lograr llegar a sus metas, que puede cultivarse, pero para lograr la eficacia es necesario vincular las finalidades de la empresa y del trabajador, buscar conciliar ambas variables, solo así se lograra la eficacia empresarial; algunos consideran la eficacia como el encaminamiento hacia un modelo general, pero eso no es lo correcto, debido a que cada empresa avanza hacia un objetivo diferente a las demás, creando sus propios lineamientos, contando con trabajadores con sus propias características; además los modelos ya no se pueden fijar más que para periodos muy cortos, a causa de las transformaciones vertiginosas que se promueven en la actualidad; los gestores de la empresa tienen vital importancia con miras al logro de la eficacia.

Fernández – Ríos y Sánchez (1997) expresan que la eficacia es la relación entre los resultados y el régimen de significados, debido a que los resultados son válidos si se produce el cumplimiento en el nivel que se pretende, que quiere decir que se ha logrado lo propuesto.

Slee, Weiner, Tomlinson (2001) definen la eficacia como el éxito logrado reflejado en los resultados, sin ignorar los ámbitos moral, social y estética del aprendizaje, sino además hay que considerar la Calidad de Servicio ofrecido a la comunidad.

Murillo (2005) expresa que la eficacia es la derivación de examinar en qué grado se consiguen o no certificar en relación a las metas, los principios de justicia, preeminencia y pertinencia en el colegio; es lograr el perfeccionamiento armónico de los estudiantes, más elevado que se podría esperar considerando la situación cultural, social y económica de los hogares de los estudiantes.

Muñoz-Repiso y Murillo (2003), distinguen la eficacia con dos atribuciones, una referida a la función de la reproducción y la otra relacionada a la cultura; la función de la reproducción analiza los factores generales del funcionamiento eficaz de las escuelas y la función de la cultura busca entender la estratagema de la

autoridad y el poder con los educandos y pedagogos.

Fernández (2003) estipula que la eficacia está fijada por la composición de las circunstancias culturales y sociales de los educandos y por la forma en que el establecimiento escolar consigue distribuir los beneficios para todos; comprueba que no hay una única definición de eficacia, que podría sugerir nociones relacionadas pues es complejo elaborar una, podría ser la consecución de los avances de aprendizaje elevados que los educandos obtienen, la dificultad está en que no se clarifica si estos frutos constituyen el producto de la praxis en la escuela o el esfuerzo y el bagaje cultural de sus familias; otra noción es la eficacia incremental que está conformada por las diferencias en los efectos del aprendizaje de los educandos antes y después de un período de tiempo, la dificultad está en poder saber si este incremento es significativo; otra noción está dada por la diferencia de los resultados de escuelas que son comparables por las cualidades socioculturales de los estudiantes. Pero se conoce que a pesar de que primaría un nivel sociocultural promedio existen en cada colegio diferencias socioculturales individuales.

Blanco y Mesina (2000) define que la eficacia es cuando se consigue que la totalidad de los individuos tengan logros elevados considerando sus tipologías culturales y sociales conservando estos logros de forma inquebrantable; es la conquista de la de calidad bosquejada previamente, y que satisfacen plenamente a los usuarios.

Gento (2002) indica que la eficacia hace referencia al uso adecuado de estrategias y procesos para conseguir las metas.

2.2.1.1. La Eficacia Individual

La eficacia individual se manifiesta a través de seis factores, ya que solo no ve en conseguir los resultados sino los deseos de superación, habilidades y medios puestos para lograrlos. Maella (2011) sostiene que los factores principales que configuran la eficacia individual son: capacidad, Automotivación, autogestión, simplificación, suerte y la responsabilidad.

- a) **Capacidad:** es la habilidad y actitud que tiene cada persona para desempeñarse eficazmente en el trabajo alcanzando sus objetivos planteados por la empresa.
- b) **Automotivación:** es la disponibilidad y el esfuerzo que pone la persona para lograr alcanzar resultados positivos, para ello se tiene que estar motivado queriendo alcanzar un objetivo profesional.
- c) **Autogestión:** la organización debe inducir y facilitarle autonomía a su trabajador para que pueda desarrollarse abiertamente en la empresa; obrando y tomando decisiones. Por ello el gerente debe darle a conocer los objetivos y metas, promoviendo la participación; facilitándole los recursos necesarios, y por último darle autonomía para decidir y así pueda alcanzar sus objetivos.
- d) **La simplificación:** es realizar las tareas de la manera más sencilla y eficiente posible.
- e) **La suerte:** es un suceso inesperado, no se tiene control del medio externo, por ello debemos enfrentarlos, porque si nos mantenemos quejándonos no seremos eficaces.
- f) **La responsabilidad:** es el motor de la eficacia, porque nos deriva asumir compromisos y deberes del trabajo, nos ayuda a poner énfasis en el esfuerzo para que las cosas salgan bien.

2.2.1.2. Características de la Eficacia

Blanco y Mesina (2000) enuncian tres características de la eficacia: el Valor añadido, la equidad y el desarrollo integral.

El Valor añadido, planteado por Creemers (1997), lo considera como el mejor criterio, ya que agrega el valor que la institución educativa requiere para lograr la eficacia; resaltan que el valor añadido es el mejor aporte de la escuela para el progreso del estudiante; si una escuela ofrece algo diferente, pero atractivo a la comunidad, elevará su prestigio, no solamente los padres se sentirán predispuestos a matricular allí a sus hijos; sino también, estos a la vez tendrán el ansioso deseo de estudiar en ella.

La equidad, asegura Bolívar (2005) es imprescindible, que para que una

escuela sea eficaz debe existir equidad, más justa será la escuela si la eficacia rebosa en favor de los estudiantes desfavorecidos en la sociedad, recalca que no hay eficacia si hay discriminación, por consiguiente, la equidad y la excelencia, tienen que presentarse indefectiblemente. El Ministerio de Educación (2016) recalca que es un compromiso de los colegios y programas de educación dar prueba de equidad y justicia en todos los aspectos, actuando coherentemente con los valores que propugna la educación; una escuela en donde se considera a los estudiantes con justicia propicia un clima de aula armonioso donde los estudiantes se sienten complacidos.

El desarrollo integral es considerado por Blanco (2007) como una característica trascendental de la eficacia en una escuela; en la que se logra un desarrollo global, completo, que enmarque todos las esferas del hombre y como una meta que es necesaria alcanzar en toda institución educativa, además hay que clarificar que el hecho de que los estudiantes sean expertos en matemáticas o comunicación, no significa que se haya alcanzado la eficacia en la escuela; eso no es cierto; la felicidad de los estudiantes, su autoestima, su capacidad crítica y creativa, su formación moral y ética, la seguridad en sí mismo, etc. constituyen parte de la formación integral y están inmersos en la eficacia.

Fernández - Ríos y Sánchez (1997) alegan que cada uno de los ámbitos de la eficacia tanto social, como económica y organizativa, poseen una serie de características organizacionales es diferente. En cada ámbito, las características de organización, destreza, ambiente, técnica, capacidad y necesidad de logro igualmente se diferencian entre ellos en relación de la calificación que las instituciones alcanzan en ella; el ámbito social considera como características,: la calidad, la capacidad de respuesta, la cohesión, el énfasis en el logro, la ética, la estimulación, la cooperación y el bienestar; pero la eficacia económica considera las siguientes características: la estrategia, la tecnología, la estructura; por otro lado el ámbito organizacional tiene en cuenta las siguientes características: principios de dirección, relaciones humanas, toma de decisiones, resolución de demandas técnicas y sociales y recursos humanos.

2.2.1.3. Factores de la Eficacia

Murillo (1997) consideran que la eficacia escolar que engloba a los siguientes factores:

- a) **Calidad del currículo** está coligado con la eficacia de una manera significativa y con la integridad de las variables.
- b) **El Clima**, componente comparativamente emancipado de los demás, simplemente se corresponde con el liderazgo y con la práctica del programa.
- c) **Alcance y valoración**, que está mancomunado con la particularidad del programa y con el perfeccionamiento laboral.
- d) **El Liderazgo**, tiene una fuerte relación con la particularidad del programa y con la armonía del aula.
- e) **Recursos**, también tiene una fuerte relación con la particularidad del programa y con la armonía del aula y está ligado con las características del sistema.
- f) **Sentido de comunidad**, que ejerce una relación directa sobre los estudiantes.
- g) **Involucramiento de los hogares** que goza una enérgica correspondencia con el rendimiento y con patrimonios y características del sistema.
- h) **Perfeccionamiento laboral**, que debe beneficiar al estudiante y está ligado al factor valoración y búsqueda, trabajo colectivo y características del sistema.

2.2.1.4. Dimensiones Eficacia

Dimensión 1. Cumplimiento Objetivos

En este caso, Hitpass (2012) la producción refleja la capacidad de la organización para producir la cantidad y calidad de resultados que demanda el entorno. Pueden considerarse medidas de la producción el volumen de ventas, el volumen de producción, los beneficios, la cuota mercado, etc. Estas medidas se relacionan directamente con la producción consumida por los clientes de la organización.

Indicador resultados obtenidos: Camuña (2014) esta dimensión propone la Calidad de Servicio como un elemento fundamental de la eficacia, con permite medir de manera cualitativa la atención al ciudadano a nivel nacional.

Indicador resultados esperados: Camuña (2014) que hace referencia al soporte tecnológico que debe acompañar la implementación de las estrategias relacionadas a la promoción del empleo, fundamental para la comodidad del personal y la rápida atención a los usuarios.

Indicador resultados óptimos: Camuña (2014) que hace referencia a la promoción de un trabajo ético y promotor de valores humanos, fundamental en la atención de los usuarios, presentar un perfil ético, y conservar la imagen del personal que labora, e imagen de la institución.

Dimensión 2. Satisfacción de Usuario

El autor Hitpass (2012) propone que la eficacia debe tener en cuenta a la satisfacción del usuario, este elemento abre un nuevo planteamiento de cómo enfocar la eficacia en el sector público, sector que hoy en día está siendo muy golpeado, y con constantes quejas de usuarios muy mal atendidos.

Indicador satisfacción de los beneficiarios: Sancho (2015) concepto inherente al ámbito del marketing y que implica como su denominación nos lo anticipa ya, a la satisfacción que experimenta un cliente en relación a un producto o servicio que ha adquirido, consumido, porque precisamente el mismo ha cubierto en pleno las expectativas depositadas.

Indicador satisfacción de entidades gubernamentales: Sancho (2015) hace referencia a que se trata de un estudio de percepción sobre la eficiencia y eficacia de los gobiernos estatales en la república.

Indicador satisfacción del personal: Sancho (2015) es el estado más alto de bienestar y armonía interna que una persona pueda tener.

Dimensión 3 Eficacia Organizativa

Esta dimensión Hitpass (2012) menciona que involucra de manera innovadora el impacto que pueda tener la implementación de servicios públicos. Los cursos de acción que permiten medir la eficacia de una planificación vienen a

ser los indicadores, los mismos que se transforman en una herramienta que entrega una información cuantitativa que no solo permite ver el comportamiento de una variable sujeto de medición, sino también la idea es que midan aspectos de resultados claves para la toma de decisiones.

Indicador crecimiento: Caruana y Castro (2018) Incremento de la renta o del valor de los bienes y servicios que se generan en la economía de un país o región en un tiempo determinado, el cual se mide en años.

Indicador posición relativa de la organización: Caruana y Castro (2018) se denomina posición relativa a la ubicación de un lugar respecto de otro u otros.

Indicador situación económica: Caruana y Castro (2018) La situación económica se refiere, por tanto, a lo patrimonial. Se tiene buena situación económica cuando el patrimonio es importante.

2.2.2. Variable Calidad de Servicio

2.2.2.1. Teorías o filosofías de la calidad por Deming

Según Deming (1997), manifiesta que se centra en los procesos de mejora de los servicios y productos para reducir la incertidumbre en procesos de manufactura y servicio, a través de liderar al personal directivo. Fundamento de su filosofía: Un bien o servicio tiene calidad si ayuda a otros y goza de un mercado adecuado y sustentable. Según el autor un servicio está orientado en satisfacer al usuario.

2.2.2.2. Teoría de la Calidad de Servicio según Albrecht Karl

Para Albrecht Karl (1985), la “calidad de servicio radica en venderle lo que realmente el cliente quiere comprar” (p.40). Esto es propuesto en su libro “Service América” y para lo cual elaboró 10 principios:

- Conocer al cliente como persona (Para darle la atención que merece).
- Aplicar momentos de verdad. (Ser transparentes al hablar con los clientes, buscando una impresión buena de principio a fin).
- Llevar la libreta de valoraciones del cliente. (Para saber el nivel del servicio de acuerdo a la perspectiva de los clientes).
- Indagar la apreciación del cliente. (Nuestra apreciación puede diferir de la de

los demás).

- Reconocimiento al cliente. (Identificar a los potenciales clientes).
- Hablar cara a cara. (Ser directos y espontáneos).
- Dirigir las encuestas basadas en el ¿Cuándo?, ¿Por qué? y ¿Cómo?, estas preguntas sirven para obtener buenos resultados en las encuestas.
- Examinar la información. (Buscar una segunda opinión).
- Desarrollar propuestas. (Compartir nuestras ideas con otras personas).
- Cerrar el ciclo. (Cerrar la negociación).

Karl Albretch nos propone las dimensiones siguientes para la medición de la Calidad de Servicio:

- Capacidad de respuesta
- Atención
- Comunicación fluida
- Amabilidad
- Credibilidad

2.2.2.3. Teoría de la Calidad de Servicio según Edison Jair Duque Oliva

Duque (2005) en su libro “Revisión del concepto de Calidad de Servicio y sus modelos de medición” describe a la calidad de servicio como “el establecimiento y la gestión de una relación de mutua satisfacción de expectativas entre el cliente y la organización”.

Duque propone el modelo de la escuela nórdica, también conocido como el modelo de la imagen ya que vincula la calidad de servicio con la imagen corporativa la misma que en el año 1988 fuera planteado por Grönroos. Este modelo examina cómo es percibida la Calidad de Servicio por el cliente mediante la calidad técnica y funcional, el cómo y que se da, vinculándose con la imagen corporativa la cual se convierte en un elemento de importancia para la medición de la calidad de servicio.

Edinson Duque nos propone 3 dimensiones para la Calidad de Servicio:

- La inseparabilidad
- La intangibilidad
- La heterogeneidad

2.2.2.4. Definiciones de Calidad de Servicio

La calidad de es un conjunto de cualidades o características de un producto o servicio que influyen en la capacidad de la gerencia para satisfacer los intereses de los usuarios. Es un concepto referente, dinámico y cambiante. Hay que tener en cuenta no sólo el servicio o el producto, sino los atributos asociados del personal como la rapidez y la conducta.

Según Quispe (2015) menciona que:

La calidad es fundamental para toda organización, debido a que es el sello de garantía para la empresa que ofrece a sus clientes. Asimismo, es el medio para obtener los resultados planeados, proporcionando la satisfacción al consumidor como a los miembros de la organización en términos de rentabilidad e imagen frente a sus competidores. (p. 33).

Sostiene el autor Deulofeu (2014):

La calidad se relaciona no solamente a la del producto, sino además a la mejora continua, a la búsqueda de la excelencia para tender a los cero defectos y a brindar la máxima importancia a la implicación de las personas, la mejora está dirigida hacia la satisfacción de la calidad, el costo, la programación, el proceso del potencial humano y de los nuevos productos, y todas estas actividades están dirigidas a su vez hacia la satisfacción del cliente. (p. 35).

La norma ISO 9000:2000, define:

Que son actividades que se coordinan con el fin de dirigir y controlar una organización en cuanto a lo relativo y a la calidad, el cual está documentado por procedimientos técnicos y administrativos de las operaciones para guiar las acciones coordinadas de la fuerza laboral y los procesos en beneficio tanto de una mejor satisfacción por parte del cliente como reducir los costos de calidad". (p. 23).

Así mismo para Vargas (2012) sostiene que la calidad de Servicio se convierte en un elemento estratégico que confiere una ventaja diferenciadora y perdurable en el tiempo a aquellas que tratan de alcanzar". (p. 33).

Arellano (2017) refiere:

La Calidad de Servicio es una metodología que organizaciones privadas, públicas y sociales implementan para garantizar la plena satisfacción de sus clientes, tanto internos como externos, todos estos procesos bien implementados nos permiten plasmar un servicio de calidad que merece el usuario. (p. 85).

2.2.2.5. Características de la calidad de servicio

Según Hernández, Chumaceiro y Atencio (2009), el autor muestra algunas características para considerar y brindar calidad de servicio:

- Debe de efectuar sus objetivos.
- Debes valer hacia lo que se ha proyectado.
- Debe ser conveniente para su uso.
- Tienes que satisfacer tus necesidades

2.2.2.6. Dimensiones de calidad de servicio

Según Zeithaml, Parasuraman y Berry (1993), indican que según el modelo SERVQUAL que comprenden 3 dimensiones donde se puede visualizar un servicio de calidad a través de la fiabilidad, capacidad de respuesta y seguridad todo esto para ganarnos la confianza y la lealtad de los clientes.

Dimensión 1. Fiabilidad

Bajac y Fernández (2012) indica que la fiabilidad es un “cumplimiento de los pactado en tiempo y forma. Interés en resolver los problemas de los clientes. Información sin errores.

Indicador Servicio al cliente: Paz (2005) es el servicio o atención que una empresa o negocio brinda a sus clientes al momento de atender sus consultas, pedidos o reclamos, venderle un producto o entregarle el mismo.

Indicador Precisión: Chicano (2015) se refiere a la dispersión del conjunto de valores obtenidos de mediciones repetidas de una magnitud.

Dimensión 2. Capacidad de Respuesta

Bajac y Fernández (2012) manifiesta que la capacidad de respuesta tiene que ver con el servicio rápido, con buena disposición y disponibilidad.

Indicador servicio rápido: según Jiménez (2016) manifiesta que el servicio rápido, empieza por atender inmediatamente al cliente apenas éste ingrese al local de nuestro negocio.

Dimensión 3. Seguridad

Bajac y Fernández (2012), la seguridad se define como la confianza que inspira el personal, en el trato que los clientes reciben.

Indicador credibilidad: Cantú, Flores y Roque (2015) es un concepto que las personas utilizan para decidir si creen o no, ya que es una de las informaciones de la que no son testigos directos.

Indicador confianza: según Rilo (2018), define a la confianza como la disposición de seguridad que una persona tiene sobre otro individuo, o respecto de alguna cosa, lo que hará confiable a esa persona o cosa.

Dimensión 4. Elementos tangibles

Según Bajac y Fernández (2012) menciona que los elementos tangibles son las apariencias de los equipos, instalaciones, personal y demás elementos.

Indicador presentación del personal: según Rilo (2018), indica que es la atención que refiere un trato directo o personal por parte de un trabajador hacia el cliente.

Dimensión 5. Empatía

Bajac y Fernández (2012), la empatía se define como la comprensión de las necesidades específicas de cada cliente, atención individualizada y horarios y ubicaciones convenientes.

Indicador comprensión: según Rilo (2018), define a la comprensión como la facultad del ser humano de entender las cosas.

2.3. Definición de términos básicos

Adaptabilidad. Grado en que la organización puede responder a los cambios internos y externos.

Atención al Cliente. Conjunto de actuaciones a través de los cuales una empresa gestiona en lo referente a sus clientes actuales o potenciales.

Acomodación al cliente. Es decir, debe responder a su formación integral: físico, cognitivo, afectivo, social y moral; así como a sus intereses, necesidades y expectativas.

Adecuación costo-rendimiento. Implica el mayor aprovechamiento posible de los recursos disponibles.

Cantidad de producción. Se debe tener en cuenta la mayor producción o expansión del servicio educativo como un criterio de calidad.

Calidad funcional. Se hace referencia a la forma en que se presta el servicio.

Calidad Técnica. se basa en las características inherentes del servicio.

Confianza. Percepción del cliente de la capacidad de la empresa de prestar un buen servicio en el futuro.

Desarrollo. Asegurar la eficacia en la medida en que la organización va realizando inversiones que permitan enfrentarse con demandas futuras del entorno.

Disponibilidad o accesibilidad. Debe estar al alcance de la mayor cantidad de la población.

Eficiencia. Se expresa en términos de relación; las relaciones entre beneficios y costos, resultados y tiempos son las formas más usuales de estas medidas.

Expectativas. Nivel de referencia que espera el consumidor del producto o servicio que adquiere, antes de efectuar la compra.

Excelencia o perfección. Responde en grado máximo a los propósitos de la institución, de manera que los resultados sean de mayor calidad.

Ética. Hace referencia a la promoción de un trabajo ético y promotor de valores

humanos, fundamental en la atención de los usuarios.

Entorno Social. Esta dimensión también involucra de manera innovadora el impacto que pueda tener la implementación de servicios públicos.

Permanencia. El producto o sus efectos deben permanecer y continuar en el ámbito social.

Producción. Refleja las habilidades de la planificación con el fin de producir la cantidad y calidad de resultados que demanda el contexto.

Reconocimiento. Determinado por el elevado grado de satisfacción del personal de la institución, y los que recibirán el efecto.

Satisfacción. Refiere al grado con el cual la organización atiende las necesidades de sus empleados.

Supervivencia. Mantenimiento de la organización en el tiempo, lo que supone una condición mínima necesaria para el éxito de la organización.

III. MARCO METODOLÓGICO

3.1. Hipótesis de la investigación

3.1.1. Hipótesis general

HG. Existe relación entre Eficacia y Calidad de Servicio del Hospital de Chancay y Servicios Básicos de Salud Dr. Hidalgo Atoche López, Chancay 2019.

3.1.2. Hipótesis específicas

HE 1. Existe relación entre el Cumplimiento de Objetivos y Calidad de Servicio del Hospital de Chancay y Servicios Básicos de Salud Dr. Hidalgo Atoche López, Chancay 2019.

HE 2. Existe relación entre la Satisfacción de Usuarios y Calidad de Servicio del Hospital de Chancay y Servicios Básicos de Salud Dr. Hidalgo Atoche López, Chancay 2019.

HE 3. Existe relación entre la Eficacia Organizativa y Calidad de Servicio del Hospital de Chancay y Servicios Básicos de Salud Dr. Hidalgo Atoche López, Chancay 2019.

3.2. Variables de estudio

3.2.1. Definición conceptual

Variable Eficacia

Salado (2015) manifiesta que, la eficacia se relaciona al desempeño logrado por la planificación en el logro de sus metas, siendo también la capacidad para seguir con un resultado establecido. (p. 25).

Variable Calidad de Servicio

Arellano (2017) refiere:

La Calidad de Servicio es una metodología que organizaciones privadas, públicas y sociales implementan para garantizar la plena satisfacción de sus clientes, tanto internos como externos, todos estos procesos bien

implementados nos permitirán brindar un servicio de calidad que se merece el cliente. (p. 85).

3.2.2. Definición operacional

Variable Eficacia

La Eficacia fue medida por medio de 3 dimensiones: Cumplimientos de Objetivos, Satisfacción de Usuarios y Eficacia Organizativa; 09 indicadores, los cuales han permitido que se elabore el cuestionario para la recolección de datos.

Variable Calidad de Servicio

La Calidad de Servicio ha sido medido por medio de 5 dimensiones: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, elementos tangibles y empatía; 07 indicadores, los cuales han permitido el desarrollo del cuestionario para recopilar los datos.

3.3. Tipo y nivel de la investigación

3.3.1. Tipo de investigación

El tipo de estudio se le denomina Aplicada porque Hernández, Fernández y Baptista (2014) se basa en teorías existentes o fundamentadas por diversos autores para respaldar a la investigación planteada y a partir de ello, plantear alternativas para mejorar los problemas que se presenten.

3.3.2. Niveles de Investigación

El nivel de investigación es descriptivo – correlacional.

Hernández, Fernández y Baptista (2014) señalan que los estudios correlacionales pretenden brindar las respuestas a interrogantes de este estudio, el cual tiene como propósito saber la relación o grado de asociación que hay entre dos o más conceptos, categorías, variables o muestras de forma individual.

3.4. Diseño de la Investigación

El diseño de investigación es No Experimental - Transversal debido a que:

Según Carrasco (2005) afirma que, un diseño no experimental, es aquel cuya variable independiente carece de manipulación intencional, y no posee grupo de control, ni mucho menos experimental. Interpretan y analizan los sucesos y fenómenos del contexto, luego de lo ocurrido. (p. 71).

Por último, es transversal, según lo menciona Carrasco (2005): Este diseño se emplea para desarrollar investigaciones de acontecimientos y fenómenos del contexto, en un tiempo establecido. (p. 72)

3.5. Población y muestra de estudio

3.5.1. Población

Valderrama (2013), expresa que la población “es un conjunto finito o infinito de elementos, seres o cosas, que tiene atributos o características comunes, susceptibles de ser observados.

Se está considerando a 94 colaboradores del Hospital de Chancay y Servicios Básicos de Salud Dr. Hidalgo Atoche López, ubicada en el distrito de Chancay.

3.5.2. Muestra

La muestra es censal y está conformada por 94 colaboradores del Hospital de Chancay y Servicios Básicos de Salud Dr. Hidalgo Atoche López, que se encuentra en el distrito de Chancay. La muestra censal se ha seleccionado al 100% de la población considerándose un número manejable de sujetos. En ese caso, los autores Hernández, Fernández y Baptista (2014), sostienen que, la población censal se considera cuando la unidad de análisis es reducida o de fácil acceso para el investigador tomando como muestra a la misma cantidad que la población, durante el proceso de la investigación

3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.6.1. Técnicas de recolección de datos

La técnica es la encuesta, Briones (2003) afirma que, la encuesta es una técnica de investigación que permite recopilar información de utilidad a través de interrogantes orales o escritas que se plantean a sujetos investigados que constituyen una muestra de estudio de un problema de investigación". (p. 38).

3.6.2. Instrumentos de recolección de datos

El instrumento es el cuestionario que se basa en las interrogantes, se elabora 01 instrumento con las dos variables; siendo la primera variable, la eficacia que considera 13 ítems; y la segunda variable viene a ser la Calidad de Servicio que cuenta con 07 ítems. De igual manera, estos instrumentos son desarrollados teniendo en referencia a la escala de Likert y se desarrolla el análisis de los mismos. Según Sánchez y Reyes (2006), afirma que, es un proceso estructurado de recogida información mediante el cumplimiento de una serie de interrogantes. (p. 233).

Validez del Instrumento

Con respecto a las validaciones, Gómez (2016), sostiene que es un instrumento realmente que mide la variable que pretende medir. (p. 119).

Los instrumentos son sometidos por 3 expertos de grado de doctor y magister a evaluación, por lo que ellos revisan a profundidad el instrumento y dan su aprobación cumpliendo así todos los ítems formulados.

Tabla 1.

Validación de Instrumento por expertos

Técnica de validación	
Docentes	Calificación del instrumento
Dr. Vásquez Espinoza Juan M.	Si cumple
Mg. Madrid Cisneros Juan F.	Si cumple
Mg. Quintanilla De La Cruz Eduardo	Si cumple

Confiabilidad:

La confiabilidad del instrumento se logra mediante la encuesta piloto que se toma a 10 participantes de otro hospital que no son de la misma muestra, los resultados son procesados respectivamente en el programa SPSS 24 y se emplea la estadística de Alpha de Cronbach.

Tabla 2.
Valores Alpha de Cronbach

Valores	Nivel
De -1 a 0	No es confiable
De 0,01 a 0,49	Baja confiabilidad
De 0,5 a 0,75	Moderada confiabilidad
De 0,76 a 0,89	Fuerte confiabilidad
De 0,9 a 1	Alta confiabilidad

Fuente: Elaborado por George y Mallery (2003).

Tabla 3.
Confiabilidad de la variable Eficacia

Estadística de Fiabilidad

Alpha de Cronbach	Nro. de elementos
,856	13

Interpretación: En cuanto a los resultados, aplicando el estadístico de fiabilidad Alpha de Cronbach señala que el resultado ha sido 0,856 tiene una fuerte confiabilidad.

Tabla 4.
Confiabilidad de la variable Calidad de Servicio

Estadística de fiabilidad

Alpha de Cronbach	Nro. de elementos
,765	07

Interpretación: De acuerdo con los resultados, aplicando el estadístico de fiabilidad Alpha de Cronbach señala que el resultado ha sido 0,765, tiene fuerte confiabilidad.

3.7. Métodos de análisis de datos

Este estudio es de nivel descriptivo correlacional y cuantitativo, la recolección de datos se da en la encuesta y está siendo procesada mediante el programa estadístico SPSS 24, por el cual se aplica la prueba de normalidad, Alfa de Cronbach y Rho de Spearman.

El instrumento ha sido aplicado a los 94 participantes del Hospital de Chancay y Servicios Básicos de Salud Dr. Hidalgo Atoche López, que se halla en el distrito de Chancay.

3.8. Aspectos éticos

La investigación se desarrolló respetando la propiedad intelectual de los autores. El fin del presente estudio es determinar la relación que hay entre las dos variables: Eficacia y Calidad de Servicio del Hospital de Chancay y Servicios Básicos de Salud Dr. Hidalgo Atoche López, Chancay 2019. Las referencias bibliográficas son las que enriquecen, respaldan y consolidan a la investigación, permitiendo así saber más del contexto actual donde cada variable es el objeto de estudio, asimismo los autores citados en la ejecución de esta tesis; toman en consideración la adecuada aplicación de las pautas determinadas dentro de las normas APA para las citas y referencias.

IV. RESULTADOS

Tabla 5.

Validez del instrumento por jueces de expertos con la prueba binomial

		SI	NO
1	La formulación del problema es adecuado		
2	El instrumento facilitaría el logro de los objetivos de la investigación		
3	Los instrumentos están relacionados con las variables de estudio		
4	El número de ítems del instrumento es adecuado		
5	La redacción de ítems del instrumento es correcto		
6	El diseño del instrumento facilitaría el análisis y el procesamiento de datos		
7	Eliminaría algunos ítems del instrumento		
8	Agregaría algunos ítems en el instrumento		
9	El diseño del instrumento será accesible a la población		
10	La redacción es clara, sencilla y precisa		

X = 0 = NO

X = 1 = SI

$$P = \frac{\sum P}{10} = \frac{7.89}{10} = 0.0.789$$

Como el promedio de las probabilidades es mayor que 0.60 entonces, se concluye que el instrumento es válido por jueces de expertos.

Tabla 6.

Confiabilidad del instrumento por alfa de Cronbach para eficacia

Alfa de Cronbach	N de elementos
,860	13

Como el valor del alfa de Cronbach es superior a 0.6 entonces se puede decir que el instrumento es confiable

Tabla 7.

Confiabilidad del instrumento por alfa de Cronbach para calidad de servicio

Alfa de Cronbach	N de elementos
,855	07

Como el valor del alfa de Cronbach es superior a 0.6 entonces se puede decir que el instrumento es confiable

Prueba de normalidad

HO: Los datos tiene una distribución normal

Tabla 8.

Pruebas de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
Eficacia	,124	94	,001
Cumplimiento de objetivo	,109	94	,007
Satisfacción del usuario	,136	94	,000
Eficacia organizativa	,124	94	,001
Calidad de servicio	,078	94	,020

Como el P valor (sig.) es menor que 0.05 entonces se rechaza la hipótesis nula y se concluye que los datos no tienen distribución normal y por lo tanto se utilizara las prueba no paramétrica correlación de Spearman.

Prueba de hipótesis

Existe relación entre la Eficacia y Calidad de Servicio del Hospital de Chancay y Servicios Básicos de Salud Dr. Hidalgo Atoche López, Chancay 2019.

HO: No existe relación entre la Eficacia y Calidad de Servicio del Hospital de Chancay y Servicios Básicos de Salud Dr. Hidalgo Atoche López, Chancay 2019.

Tabla 9.

Correlación entre la eficacia y la calidad de servicio

Correlaciones				
			EFICACIA	CALIDAD DE SERVICIO
Rho de Spearman	EFICACIA	Coeficiente de correlación	1,000	,140
		Sig. (unilateral)	.	,049
		N	94	94
	CALIDAD DE SERVICIO	Coeficiente de correlación	,140	1,000
		Sig. (unilateral)	,049	.
		N	94	94

Como el p valor es menor que 0.05 entonces, se rechaza la hipótesis nula y se concluye que, sí existe relación entre la Eficacia y Calidad de Servicio del Hospital de Chancay y Servicios Básicos de Salud Dr. Hidalgo Atoche López, Chancay 2019.

Existe relación entre el Cumplimiento de Objetivos y Calidad de Servicio del Hospital de Chancay y Servicios Básicos de Salud Dr. Hidalgo Atoche López, Chancay 2019.

HO: No existe relación entre el Cumplimiento de Objetivos y Calidad de Servicio del Hospital de Chancay y Servicios Básicos de Salud Dr. Hidalgo Atoche López, Chancay 2019.

Tabla 10.
Correlación entre el cumplimiento de objetivos y la calidad de servicio

			CUMPLIMIENTO DE OBJETIVO	CALIDAD DE SERVICIO
Rho de Spearman	CUMPLIMIENTO DE OBJETIVO	Coeficiente de correlación	1,000	,102
		Sig. (unilateral)	.	,015
		N	94	94
	CALIDAD DE SERVICIO	Coeficiente de correlación	,102	1,000
		Sig. (unilateral)	,015	.
		N	94	94

Como el p valor es menor que 0.05 entonces se rechaza la hipótesis nula y se concluye que Existe relación entre el Cumplimiento de Objetivos y Calidad de Servicio del Hospital de Chancay y Servicios Básicos de Salud Dr. Hidalgo Atoche López, Chancay 2019.

Existe relación entre la Satisfacción de Usuarios y Calidad de Servicio del Hospital de Chancay y Servicios Básicos de Salud Dr. Hidalgo Atoche López, Chancay 2019.

HO: No existe relación entre la Satisfacción de Usuarios y Calidad de Servicio del Hospital de Chancay y Servicios Básicos de Salud Dr. Hidalgo Atoche López, Chancay 2019.

Tabla 11.*Correlación entre la satisfacción de usuario y la calidad de servicio*

Correlaciones			SATISFACCIÓN DEL USUARIO	CALIDAD DE SERVICIO
Rho de	SATISFACION DEL	Coeficiente de correlación	1,000	,174
Spearman	USUARIO	Sig. (unilateral)	.	,047
		N	94	94
	CALIDAD DE	Coeficiente de correlación	,174	1,000
	SERVICIO	Sig. (unilateral)	,047	.
		N	94	94

Como el p valor es menor que 0.05 entonces se rechaza la hipótesis nula y se concluye que Existe relación entre la Satisfacción de Usuarios y Calidad de Servicio del Hospital de Chancay y Servicios Básicos de Salud Dr. Hidalgo Atoche López, Chancay 2019.

Existe relación entre la Eficacia Organizativa y Calidad de Servicio del Hospital de Chancay y Servicios Básicos de Salud Dr. Hidalgo Atoche López, Chancay 2019.

HO: No existe relación entre la Eficacia Organizativa y Calidad de Servicio del Hospital de Chancay y Servicios Básicos de Salud Dr. Hidalgo Atoche López, Chancay 2019.

Tabla 12.*Correlación entre la eficacia organizativa y la calidad de servicio*

Correlaciones			EFICACIA ORGANIZATIVA	CALIDAD DE SERVICIO
Rho de	EFICACIA	Coeficiente de correlación	1,000	,101
Spearman	ORGANIZATIVA	Sig. (unilateral)	.	,016
		N	94	94
	CALIDAD DE	Coeficiente de correlación	,101	1,000
	SERVICIO	Sig. (unilateral)	,016	.
		N	94	94

Como el p valor es menor que 0.05 entonces se rechaza la hipótesis nula y se concluye que Existe relación entre la Eficacia Organizativa y Calidad de Servicio del Hospital de Chancay y Servicios Básicos de Salud Dr. Hidalgo Atoche López, Chancay 2019.

Análisis bidimensional

Tabla 13.

Análisis bidimensional según eficacia y calidad de servicio

	MALO		REGULAR		BUENO		TOTAL	
	f	%	f	%	f	%	f	%
MALO	0	0	1	1	0	0	1	1
REGULAR	5	5	8	9	0	0	13	14
BUENO	38	40	41	44	1	1	80	85

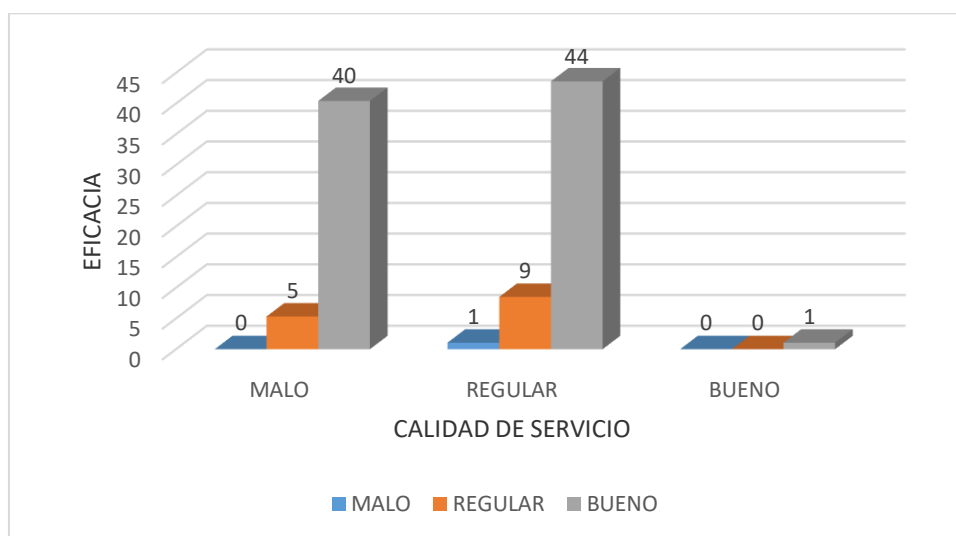


Figura 1. Análisis bidimensional según eficacia y calidad de servicio

El 44% de los encuestados califican a la calidad de servicio como bueno y un nivel regular en eficacia.

Tabla 14.

Análisis bidimensional según cumplimiento de objetivo y calidad de servicio

	MALO		REGULAR		BUENO		TOTAL	
	f	%	f	%	f	%	f	%
MALO	4	4	7	7	0	0	11	12
REGULAR	24	26	18	19	1	1	43	46
BUENO	15	16	25	27	0	0	40	43

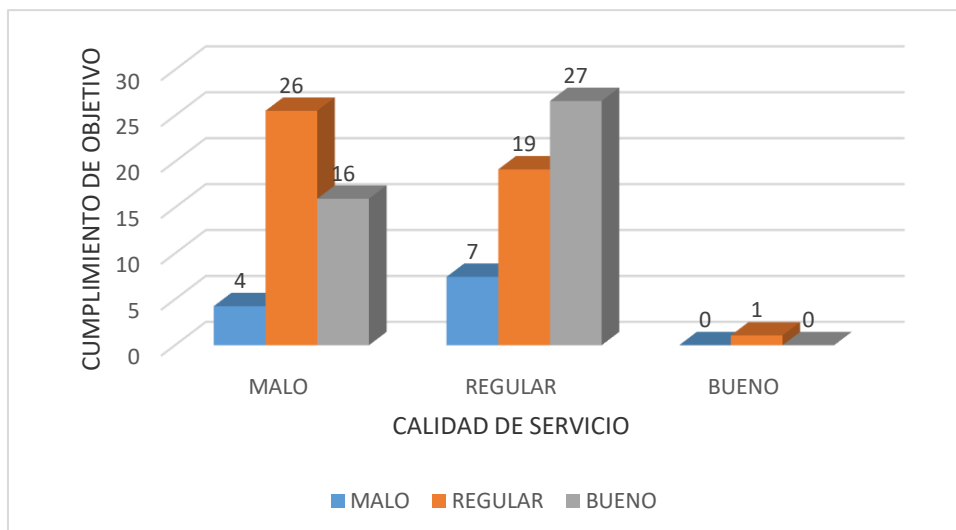


Figura 2. Análisis bidimensional según cumplimiento de objetivo y calidad de servicio

El 27% de los encuestados califican a la calidad de servicio como bueno y un nivel regular en cumplimiento de objetivo.

Tabla 15.

Análisis bidimensional según satisfacción del usuario y calidad de servicio

	MALO		REGULAR		BUENO		TOTAL	
	f	%	f	%	f	%	f	%
MALO	11	12	3	3	1	1	15	16
REGULAR	19	20	28	30	0	0	47	50
BUENO	13	14	19	20	0	0	32	34

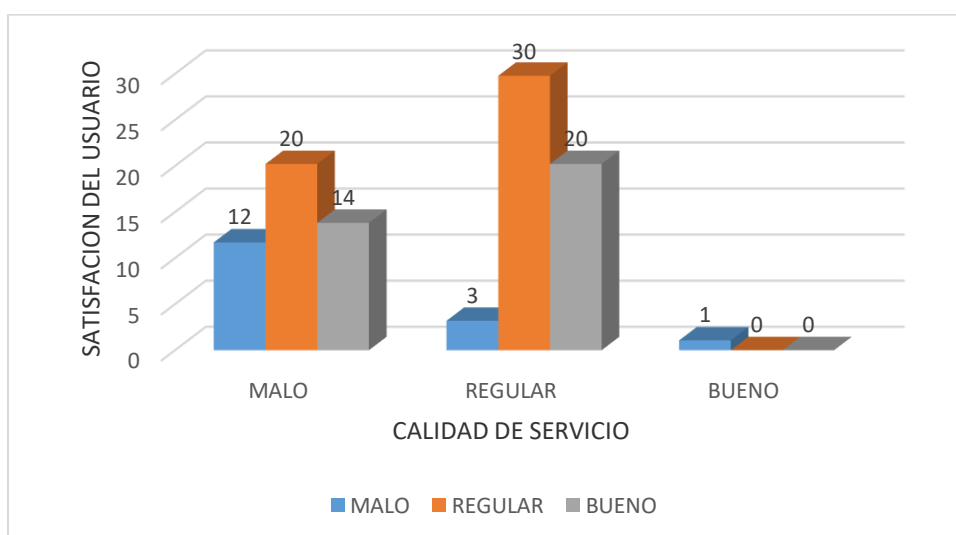


Figura 3. Análisis bidimensional según satisfacción del usuario y calidad de servicio

El 20% de los encuestados califican a la calidad de servicio como bueno y un nivel regular en satisfacción del usuario.

Tabla 16.

Análisis bidimensional según eficacia organizativa y calidad de servicio

	MALO		REGULAR		BUENO		TOTAL	
	f	%	f	%	f	%	f	%
MALO	2	2	0	0	0	0	2	2
REGULAR	12	13	15	16	0	0	27	29
BUENO	29	31	35	37	1	1	65	69

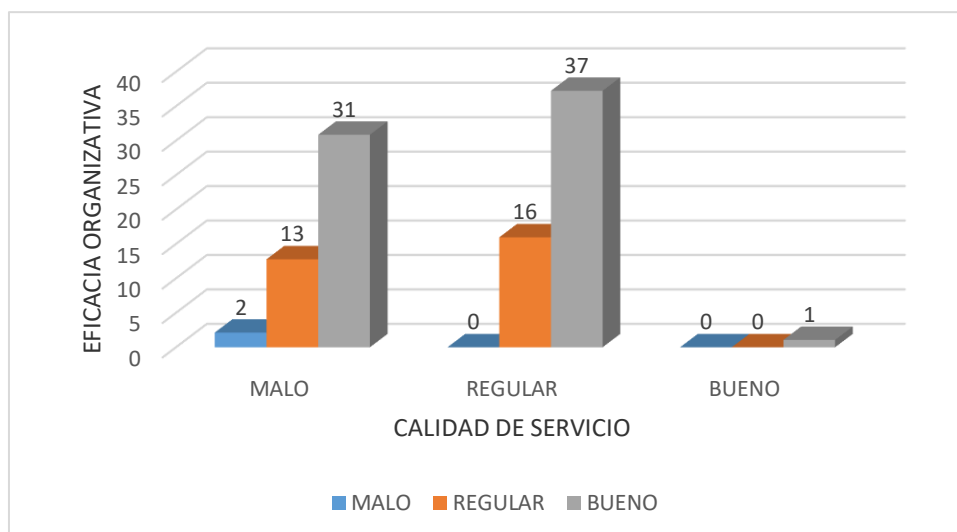


Figura 4. Análisis bidimensional según eficacia organizativa y calidad de servicio

El 37% de los encuestados califican a la calidad de servicio como bueno y un nivel regular en eficacia organizativa.

V. DISCUSIÓN

- 1) Determinar la relación entre la Eficacia y Calidad de Servicio del Hospital de Chancay y Servicios Básicos de Salud Dr. Hidalgo Atoche López, Chancay 2019. Según la teoría la eficacia está relacionada con el logro de los objetivos/resultados propuestos, es así que con el desarrollo de acciones que permitan alcanzar las metas establecidas. La eficacia es la medición en que se alcanza al objetivo o resultado. Según Palmadera (2017) cuyo objetivo general fue determinar la relación de la eficacia laboral y la Productividad de los trabajadores del Hospital Regional de Nuevo Chimbote -2017. En conclusión, como resultado se obtuvo que la Eficacia Laboral no es del toda buena, es decir la institución si tiene objetivos y metas que cumplir pero que los trabajadores no lo persuaden porque sus jefes no cumplen con el rol de inducirlo ni hacerles comprometerse con la institución, generando que la eficacia Organizacional no sea del toda eficiente, por ello es un peligro que debe minimizarse para mejorar y lograr implementar la eficacia, eficiencia y así llegar a ser productivos; si la institución se orienta a los objetivos y metas con eso conllevaría a la productividad, pero acompañado con incentivos económicos y no económicos. De la misma manera se muestra que hay una prevalencia de 77.6% donde se manifiestan que la Eficacia Laboral del Hospital Regional es regular y el 18.6% menciona que contribuye en un nivel bueno y un nivel muy bueno con un 3.8%. Del análisis bidimensional El 44% de los encuestados califican a la calidad de servicio como bueno y un nivel regular en eficacia. De la prueba de hipótesis el p valor es menor que 0.05 entonces se rechaza la hipótesis nula y se concluye que Existe relación entre la Eficacia y Calidad de Servicio del Hospital de Chancay y Servicios Básicos de Salud Dr. Hidalgo Atoche López, Chancay 2019.
- 2) Determinar la relación entre el Cumplimiento de Objetivos y Calidad de Servicio del Hospital de Chancay y Servicios Básicos de Salud Dr. Hidalgo Atoche López, Chancay 2019. Según la teoría la producción refleja la capacidad de la planificación con el fin de producir la cantidad y la calidad de resultados que demanda el contexto. Pueden tomarse en cuenta ciertas

medidas de la producción, también en cuanto al volumen de ventas, de la producción, los beneficios, la cuota del mercado, etc. Las cuales van relacionadas directamente con la producción que son consumidas por los clientes de la organización. Según Cajamarca y Toapanta (2017) el objetivo principal fue analizar el control interno y su incidencia en el cumplimiento de los objetivos institucionales de la cooperativa de ahorro y crédito Nuevo Amanecer, mediante un estudio mencionó. Como resultado se concreta que en el ente de estudio, existe incumplimiento por parte de los empleados, y se da a conocer la incidencia negativa que género que no se cumplan a cabalidad con los objetivos institucionales, la aplicación de las recomendaciones generales de la investigación impactara técnicamente en el sistema de control interno a la cooperativa, socialmente contribuirá a brindar una atención adecuada al cliente, generar confianza a los clientes, socios, en el sistema financiero y optimizar los recursos que posee la institución y de esta manera contribuir el desarrollo y el posicionamiento en ámbito financiero. Del análisis bidimensional El 27% de los encuestados califican a la calidad de servicio como bueno y un nivel regular en cumplimiento de objetivo. De la prueba de hipótesis Como el p valor es menor que 0.05 entonces se rechaza la hipótesis nula y se concluye que Existe relación entre el Cumplimiento de Objetivos y Calidad de Servicio del Hospital de Chancay y Servicios Básicos de Salud Dr. Hidalgo Atoche López, Chancay 2019.

- 3) Establecer la relación entre la satisfacción de clientes y calidad del servicio del hospital de Chancay y los servicios principales de salud Dr. Hidalgo Atoche López, Chancay 2019. Según la teoría propone que la eficacia debe tener en cuenta a la satisfacción del usuario, este elemento abre un nuevo planteamiento de cómo enfocar la eficacia en el sector público, sector que hoy en día está siendo muy golpeado, y con constantes quejas de usuarios muy mal atendidos. Según Huaycochea (2018) cuyo objetivo general fue conocer la relación que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario externo en el área de emergencia del Hospital de Contingencia Antonio Lorena Cusco. Concluyendo a través del coeficiente de correlación considerable de Spearman, entre las variables calidad de atención y

satisfacción del usuario, siendo la estadística representativa con un coeficiente de Spearman (0.650); y siendo el valor de $p = 0,000 < 0.05$; y con un 99% de posibilidad se afirma y valida la confirmación de la hipótesis que si existe una relación directa y significativa con las variables calidad de servicio y la satisfacción del cliente externo en el área de emergencia del Hospital de Contingencia Antonio Lorena Cusco, 2018. De la interpretación bidimensional El 20% de los encuestados califican a la calidad de servicio como bueno y un nivel regular en satisfacción del usuario. De la prueba de hipótesis el p valor es menor que 0.05 entonces se rechaza la hipótesis nula y se concluye que Existe relación entre la Satisfacción de Usuarios y Calidad de Servicio del Hospital de Chancay y Servicios Básicos de Salud Dr. Hidalgo Atoche López, Chancay 2019.

- 4) Determinar la relación entre la Eficacia Organizativa y Calidad de Servicio del Hospital de Chancay y Servicios Básicos de Salud Dr. Hidalgo Atoche López, Chancay 2019. Según la teoría menciona que involucra de manera innovadora el impacto que pueda tener la implementación de servicios públicos. Los cursos de acción que permiten medir la eficacia de una planificación vienen a ser los indicadores, los mismos que se transforman en una herramienta que entrega una información cuantitativa que no solo permite ver el comportamiento de una variable sujeto de medición, sino también la idea es que midan aspectos de resultados claves para la toma de decisiones. Según Pillaca (2017) cuyo objetivo general fue establecer la relación entre las condiciones ambientales que se da en trabajo y la eficacia organizacional de los sujetos que laboran en el policlínico DINOES, año 2016. Se ha obtenido un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0.858, con significancia (bilateral) de 0,000 que es menor al parámetro teórico de 0.05, que se analiza como una correlación que es significativa al nivel de 0.01 (bilateral). Se concluye que estos resultados permitieron rechazar la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa que valida la existencia de una correlación alta de 0.858 frente a las variables que vienen hacer las condiciones ambientales del trabajo y de la eficacia organizacional. De acuerdo al análisis bidimensional el 37% de los encuestados califican a la calidad de servicio como bueno y un nivel regular en eficacia organizativa.

De la prueba de hipótesis Como el p valor es menor que 0.05 entonces se rechaza la hipótesis nula y se concluye que Existe relación entre la Eficacia Organizativa y Calidad de Servicio del Hospital de Chancay y Servicios Básicos de Salud Dr. Hidalgo Atoche López, Chancay 2019.

VI. PROPUESTA

Mi propuesta es la creación de una central de esterilización y que ésta tendría la responsabilidad de realizar el proceso de esterilización de dispositivos médicos y proveerlos para realizar procedimientos quirúrgicos y diagnósticos para evitar las IAAS y mantener altos estándares en la práctica médica; también colaboraría con la administración hospitalaria, protegiendo al personal de infecciones o accidentes, proporcionando un ambiente seguro para el empleado.

Se destaca que Los servicios complementarios cumple un papel importante en la prevención de las IAAS, ya que en general están asociadas a la desinfección inapropiada de objetos quirúrgicos incluyendo el equipo endoscópico, el equipo de cuidado respiratorio, transductores y equipos de hemodiálisis reusables, entre otros. Los servicios complementarios tienen la responsabilidad de recoger, recibir los objetos y equipos usados durante la atención del paciente y procesarlos: limpieza, preparación, esterilización, almacenamiento y distribución en condiciones idóneas en todo el hospital.

Los servicios complementarios es una Unidad Productora de Servicios de Salud de Soporte (UPSS), técnico operativo, que brinda el servicio del proceso de esterilización a los diferentes servicios del Instituto Nacional de Salud del Niño (INSN), por el cual se ha convertido en un servicio de mayor impacto en el control de las IAAS; donde debe participar disminuyendo los riesgos de infecciones adquiridas, desarrollando y validando el proceso de esterilización de todos los materiales que se utilizan y son reutilizables en la atención de los pacientes, en los diferentes procedimientos médicos como quirúrgicos y de diagnóstico en todo los servicios de hospitalización y consultorios externos de la Institución.

Los servicios complementarios coadyuva en la disminución de las IAAS, para ello debe contar con el adecuado equipamiento para realizar el proceso de la limpieza de los instrumentales; aunque actualmente existe carencia de equipos mecánicos como la lavadora, de gran utilidad en el proceso de limpieza del instrumental quirúrgico, especialmente de aquellos utilizados en procedimientos de alta complejidad, ya que poseen estructuras complejas de acceso difícil para un lavado efectivo como son: las gubias, cortador de alambres, pinzas kerrinson, los

fórceps, cánulas de aspiración (Yankhuer), los accesorios de perforadores y el instrumental endoscópico; sumado a estas estructuras, también se consideran el tiempo prolongado de exposición que tienen en las cirugías.

Dichos materiales, después de ser lavados no son controlados exhaustivamente, siendo éste un paso muy importante para garantizar la esterilidad, solo son inspeccionados visualmente y son entregados al área de preparación, empaquetado y esterilización.

Después de ser esterilizados los paquetes de instrumental son verificados para ser almacenados, donde en repetidas ocasiones se ha detectado drenaje de materia orgánica por el envoltorio, este material retorna al área de lavado, para ser lavado de nuevo, siendo estos materiales, muchas veces, instrumentales únicos, y por el evento sucedido no son entregados oportunamente cuando son solicitados para utilizar en intervención quirúrgica, ocasionando: retraso, suspensión de cirugías programadas, uso indebido de insumos, horas hombre perdidos y riesgo a ocasionar contaminación cruzada. Como profesionales del cuidado de la salud, los enfermeros estamos conscientes de la necesidad de aplicar el aseguramiento de la atención de salud de la persona, garantizando la esterilización adecuada del instrumental que se utilice en su cirugía.

Por tanto, es necesario realizar esta investigación para optar información que sirva para eficacia de la limpieza de los instrumentales quirúrgicos y garantizar la esterilización del instrumental.

VII. CONCLUSIONES

- 1) Determinar la relación entre la Eficacia y Calidad de Servicio del Hospital de Chancay y Servicios Básicos de Salud Dr. Hidalgo Atoche López, Chancay 2019. De acuerdo al resultado de la hipótesis se concluye que Existe relación entre la Eficacia y Calidad de Servicio del Hospital de Chancay y Servicios Básicos de Salud Dr. Hidalgo Atoche López, Chancay 2019.
- 2) Determinar la relación entre el Cumplimiento de Objetivos y Calidad de Servicio del Hospital de Chancay y Servicios Básicos de Salud Dr. Hidalgo Atoche López, Chancay 2019. Según el resultado de la hipótesis se llega a la conclusión que Existe relación entre el Cumplimiento de Objetivos y Calidad de Servicio del Hospital de Chancay y Servicios Básicos de Salud Dr. Hidalgo Atoche López, Chancay 2019.
- 3) Determinar la relación entre la Satisfacción de Usuarios y Calidad de Servicio del Hospital de Chancay y Servicios Básicos de Salud Dr. Hidalgo Atoche López, Chancay 2019. Según el resultado de la hipótesis se concluye que Existe relación entre la Satisfacción de Usuarios y Calidad de Servicio del Hospital de Chancay y Servicios Básicos de Salud Dr. Hidalgo Atoche López, Chancay 2019.
- 4) Determinar la relación entre la Eficacia Organizativa y Calidad de Servicio del Hospital de Chancay y Servicios Básicos de Salud Dr. Hidalgo Atoche López, Chancay 2019. Según el resultado de la hipótesis se concluye que Existe relación entre la Eficacia Organizativa y Calidad de Servicio del Hospital de Chancay y Servicios Básicos de Salud Dr. Hidalgo Atoche López, Chancay 2019.

VIII. RECOMENDACIONES

- 1) Se recomienda lograr la eficacia porque está relacionada con el logro de los objetivos/resultados propuestos, de igual forma con el desarrollo de actividades que permitan alcanzar las metas determinadas. La eficacia es la medida que se alcanza para el objetivo.
- 2) Se recomienda cumplir con el objetivo porque refleja la capacidad de organizar para la producción de la cantidad y calidad de resultados que demanda el entorno. Pueden tomarse en cuenta las medidas de la producción, el volumen de ventas, el volumen de producción, las ventajas, la cuota mercado, etc. Estas medidas van directas de acuerdo con la producción consumida por los usuarios de la organización.
- 3) Se recomienda que la eficacia debe tener en cuenta a la satisfacción del usuario, este elemento abre un nuevo planteamiento de cómo enfocar la eficacia en el sector público, sector que hoy en día está siendo muy golpeado, y con constantes quejas de usuarios muy mal atendidos.
- 4) Se recomienda que involucre de manera innovadora el impacto que pueda tener la implementación de servicios públicos. Los cursos de acción que permiten medir la eficacia de una planificación vienen a ser los indicadores, los mismos que se transforman en una herramienta que entrega una información cuantitativa que no solo permite ver el comportamiento de una variable sujeto de medición, sino también la idea es que midan aspectos de resultados claves para la toma de decisiones.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Albrecht, K., (1985). *Service América!* (1ra ed). Wallingford, Reino Unido: Brown.
- Arellano, H. (2017). La calidad en el servicio como ventaja competitiva. *Dominio de las ciencias*. Vol. 3, pp. 72-83. Recuperado de <file:///C:/Users/Alberto%20Uv/Downloads/Dialnet-LaCalidadEnElServicioComoVentajaCompetitiva-6128526.pdf>
- Asturias, F. (2016). Efectividad del programa de valores organizacionales en una empresa productora de bebidas. (Tesis de Pregrado). Recuperado de <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2016/05/43/Asturias-Fernando.pdf>
- Avila, T. (2016). Calidad en la atención de los servicios de salud desde la óptica del usuario en el centro San Vicente de Paúl de la ciudad de Esmeraldas. (Tesis de Maestría). Recuperado de <https://repositorio.pucese.edu.ec/bitstream/123456789/698/1/AVILA%20BUSTOS%20TANIA%20XIMENA.pdf>
- Bajac, H y Fernández, P. (2012). *La gestión del marketing de servicios*. (4ª ed.). Argentina: Gránica S.A.
- Blanco, A. (2007). *Trabajadores competentes: introducción y reflexiones sobre la gestión de recursos por competencias*. Madrid, España: ESIS.
- Blanco, R. y Mesina, R. (2000). *Estado del arte sobre las innovaciones educativas en América latina*. Bogotá, Colombia: Convenio Andrés Bello.
- Bolívar, A. (2005). *Equidad Educativa y Teorías de la Justicia*. REICE. *Revista Iberoamericana de investigación sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación*. Madrid, Estados Unidos: Red Iberoamericana sobre de investigación sobre Cambio y Eficacia escolar.
- Briones, G. (2003). *Metodología de la investigación cuantitativa en las ciencias sociales*. Colombia: Instituto Colombiano para el fomento de la Educación Superior
- Briones, O. (2018). *Nivel de Satisfacción del Usuario en Relación a la Calidad de Atención en la Consulta Externa del Hospital Natalia Huerta de Niemes, del*

Cantón Rocafuerte. (Tesis de Maestría): Recuperado de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/10880/1/T-UCSG-POS-MGSS-135.pdf>

Cajamarca, M. y Toapanta, T. (2017). Análisis del Control Interno y su Incidencia en el cumplimiento de los objetivos Institucionales de Cooperativa de ahorro y crédito Nuevo Amanecer. (Tesis de Pregrado). Recuperado de <http://repositorio.utc.edu.ec/bitstream/27000/4493/1/PI-000533.pdf>

Camuña, J. (2014). Lenguajes de definición y modificación de datos SQL (UF1472). Madrid: IC Editorial.

Cantú, L., Flores, J. y Roque, M. (2015). Competencia comunicativa: Habilidades para la interacción del profesional en el siglo XXI. México: Grupo Editorial Patria

Carrasco, S. (2005). Metodología de Investigación Científica. Lima, Perú. Editorial San Marcos.

Caruana, L., y Castro, M. (2018). Cambio y crecimiento económico (2a. ed.). Madrid: Difusora Larousse - Ediciones Pirámide.

Chiavenato, I. (2004). Introducción a la Teoría General de la Administración, (7ª ed.). México: McGraw-Hill Interamericana.

Chicano, E. (2015). UF1472 - Lenguajes de definición y modificación de datos SQL. Estados Unidos: Editorial Elearning, S.L.

Córdova, C. y Flores, J. (2018). Satisfacción de los pacientes de odontología y la Calidad de Servicio en el Centro de Salud Bellavista Nanay, Iquitos – 2018. (Tesis de Maestría). Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/33512/cordova_rcl.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Creemers, B. (1997). Eficacia y mejora en organizaciones que aprenden. En Liderazgo y organizaciones que aprenden, tomo II (III Congreso Internacional sobre dirección de centros educativos). Bilbao, España: ICE Universidad de Deusto.

- Da Silva, O. (2002). Teorías de la Administración, México: International Thomson Editores, S.A. de C.V.
- Deming, W. (1989). Calidad, Productividad y Competitividad: La Salida de la Crisis. Editorial Diaz de Santos
- Deulofeu, J. (2014). Excelencia en la calidad: costes de la calidad y la no calidad. Revista de Contabilidad y Dirección Vol. 19, pp. 71-89. Recuperado de https://accid.org/wp-content/uploads/2020/08/Excelencia_en_la_calidad-1.pdf
- Duque, E., (2005). Revisión del concepto de Calidad de Servicio y sus modelos de revisión. (15va ed.). Bogotá, Colombia: INNOVAR.
- Eraso, B., Chavez, M., Herrera, D., Torres, J., Gallo, J. y Armijos, L. (2017). ¿Cómo medir la eficacia de la gestión en instituciones de salud? 36(3). Recuperado de <https://www.medigraphic.com/pdfs/revcubinbio/cib-2017/cib173q.pdf>
- Fernández – Ríos, M. y Sánchez, J. (1997). Eficacia organizacional: concepto, desarrollo y evaluación. Madrid, España: Ediciones Díaz de Santos.
- Fernández, T. (2003). Distribución del conocimiento escolar: clases sociales, escuelas y sistema educativo en América Latina. México D.F., México: El Colegio de México AC.
- Gento, S. (2002). Instituciones Educativas para la Calidad Total. Madrid, España: La Muralla.
- Hernández, J., Chumaceiro, A. y Atencio, E (2009) Gerencia calidad de servicio y recursos humanos. Edición Revista Venezolana vol.14. pag.458.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). Metodología de la investigación. (6ª ed.). México: Mc Graw Hill.
- Hitpass, B. (2012). Business process management (BPM): Fundamentos y conceptos de implementación. Santiago de Chile: BHH.
- Huaycochea, T. (2018). Calidad de servicio y la satisfacción del usuario externo en el área de emergencia del Hospital de Contingencia Antonio Lorena Cusco 2018. (Tesis de Maestría). Recuperado de

http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/33816/huaycoca_hect.pdf?sequence=1&isAllowed=y

ISO 9000:2005(es) Sistemas de gestión de la calidad — Fundamentos y vocabulario. Recuperado de <https://www.iso.org/obp/ui/#iso:std:iso:9000:ed-3:v1:es>

Jiménez, V. (2016). Plan municipal de desarrollo Corregidora. México: Solaris.

Jullien, F. (1999). Tratado de la eficacia. Madrid, España: Ediciones Siruela.

Luangasanatip N., Hongsuwan M., Limmathurotsakul D., Lubell Y., Lee AS. y Harbarth S. (2015). Comparative efficacy of interventions to promote hand hygiene in hospital: systematic review and network meta-analysis. *BMJ (Clinical research ed)*. 2015;351:h3728.

Maella, P. (2011). Que hacer para ser más eficaz. *Executive Excellence (77)* Recuperado de http://www.eexcellence.es/index.php?option=com_content&view=article&id=647:pablo-maella&catid=35:articulos-publicados&Itemid=57

Merli, G. (1997). La gestión eficaz. Madrid, España: Ediciones Díaz de Santos.

Muñoz-Repiso, M y Murillo F. J. (2003). Mejorar las escuelas, mejorar los resultados. Investigación europea sobre sobre eficacia escolar. Madrid, España: CIDE.

Murillo, F. J. et al (2005). Estudios sobre Eficacia Escolar en Iberoamérica. 15 buenas investigaciones. Bogotá, Colombia: Convenio Andrés Bello.

Organización Mundial de la Salud. Preámbulo de la Constitución. Ginebra: OMS, 1948. Recuperado el 15 de agosto de 2019 de https://www.who.int/governance/eb/who_constitution_sp.pdf

Payette, A. (1990). La eficacia de los gestores y las organizaciones. Québec, Canadá: Universidad de Québec. Ramos, M. A. (2011). Mujeres y liderazgo: Una nueva forma de dirigir. Valencia, España: Universidad de Valencia.

Paz, R. (2005). Servicio al cliente: La comunicación y la Calidad de Servicio en la atención al cliente. Vigo: Ideaspropias Editorial.

- Pillaca, N. (2017). Condiciones ambientales de trabajo y la eficacia organizacional del personal que labora en el policlínico Dinoes, año 2016. (Tesis de Maestría). Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/17685/Pillaca_CN.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Plamadera, C. (2017). La Eficacia Laboral y su relación con la Productividad en el Hospital Regional Nuevo Chimbote- 2017. (Tesis de Pregrado). Recuperado de file:///C:/Users/Alberto%20Uv/Downloads/palmadera_ac.pdf
- Quispe, Y. (2015). Calidad de servicio y satisfacción al usuario en el servicio de traumatología del Hospital Nacional Hugo Pesce Pecetto - Andahuaylas. Andahuaylas, Perú. Recuperado de <http://repositorio.unajma.edu.pe/bitstream/handle/123456789/234/24-2015-EPAE-Quipe%20Perez-Calidad%20de%20servicio%20y%20satisfaccion%20del%20usuario.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Rilo, C. (2018). Procesos de gestión de calidad en hostelería y turismo. (5.ª ed.). España: Editorial Elearning S.L.
- Rojas, M. (2016). Proceso de selección de personal y nivel de eficiencia en el cumplimiento de las metas institucionales del hospital Agurto Tello de Chosica, 2015. (Tesis de Maestría). Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/7430/Rojas_BM.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Salado, A. (2015). UF 1127: Registro, evolución e incidencias en la producción en fabricación mecánica. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=-IFXDwAAQBAJ&pg=PA25&dq=definicion+de+la+eficacia&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwjV66DuoPjrAhWcILkGHeFXDbcQ6AEwAnoECAIQAg#v=onepage&q=definicion%20de%20la%20eficacia&f=false>
- Sánchez, H. y Reyes, C. (2006). Metodología y diseño en la investigación científica. (1ª ed.). Lima: Visión Universitaria.

- Sancho, M. (2015). MF2178_3 - Gestión de acciones comerciales en el ámbito de seguros y reaseguros. España: Editorial Elearning S.L.
- Slee, R., Weiner, G. y Tomlinson, S. (2001). ¿Eficacia para quién? Madrid, España: Ediciones Akal.
- Summers, D. (2006). Administración de la calidad. México D.F., México: Pearson.
- Valderrama, S. (2013). Pasos para elaborar proyectos de investigación científica. (5ª ed.) Perú: Editorial San Marcos.
- Vara, A (2012). En Guía de Reglas APA. Universidad San Martín de Porres. Lima – Perú. Recuperado de www.aristidesvara.net
- Vargas, M. (Julio de 2012). Propuesta de programa integral de servicio al cliente como gestión estratégica en las concesionarias automotrices de la ciudad de Guayaquil. Guayaquil, Ecuador: Universidad Politécnica Salesiana. Recuperado de <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/2654/17/UPS-GT000303.pdf>
- Zeithaml, V., Parasuraman, A. y Berry, L. (1993). Calidad total en la gestión de servicios. Cómo lograr el equilibrio entre las percepciones y las expectativas. Madrid: Ed. Díaz de Santos.

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	INDICADORES	METODOLOGIA
<u>GENERAL</u> ¿Cuál es la relación entre Eficacia y Calidad de Servicio del Hospital de Chancay y Servicios Básicos de Salud Dr. Hidalgo Atoche López, Chancay 2019?	<u>GENERAL</u> Determinar la relación entre Eficacia y Calidad de Servicio del Hospital de Chancay y Servicios Básicos de Salud Dr. Hidalgo Atoche López, Chancay 2019.	<u>GENERAL</u> Existe relación entre Eficacia y Calidad de Servicio del Hospital de Chancay y Servicios Básicos de Salud Dr. Hidalgo Atoche López, Chancay 2019.	EFICACIA	- Resultados obtenidos - Resultados esperados - Resultado optimo - Satisfacción de los beneficiarios - Satisfacción entidades gubernamentales - Satisfacción del personal - Crecimiento - Posición relativa de la organización - Situación económica	1. TIPO DE ESTUDIO El tipo de estudio a realizar es descriptivo- correlacional, porque se describirá cada una de las variables y correlacional porque se explicará la relación entre la variable 1 y variable 2. 2. DISEÑO DE ESTUDIO El tipo de diseño a realizar es no experimental, porque no manipularemos las variables. POBLACIÓN 3. TIPO DE MUESTRA La muestra es censal. 4. TAMAÑO DE MUESTRA La unidad de análisis de estudio es el tamaño de la población. 5. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS Variable 1: EFICACIA Técnica: La técnica a utilizar será la encuesta Instrumento: El instrumento será el cuestionario que es de elaboración propia. Variable 2: CALIDAD DE SERVICIO Técnica: La técnica a utilizar será la encuesta Instrumento: El instrumento será el cuestionario que es de elaboración propia.
<u>ESPECIFICO</u> ¿Cuál es la relación entre el Cumplimiento de Objetivos y Calidad de Servicio del Hospital de Chancay y Servicios Básicos de Salud Dr. Hidalgo Atoche López, Chancay 2019?	<u>ESPECIFICO</u> Determinar la relación entre el Cumplimiento de Objetivos y Calidad de Servicio del Hospital de Chancay y Servicios Básicos de Salud Dr. Hidalgo Atoche López, Chancay 2019.	<u>ESPECIFICO</u> Existe relación entre el Cumplimiento de Objetivos y Calidad de Servicio del Hospital de Chancay y Servicios Básicos de Salud Dr. Hidalgo Atoche López, Chancay 2019.			
<u>ESPECIFICO</u> ¿Cuál es la relación entre la Satisfacción de Usuarios y Calidad de Servicio del Hospital de Chancay y Servicios Básicos de Salud Dr. Hidalgo Atoche López, Chancay 2019?	<u>ESPECIFICO</u> Determinar la relación entre la Satisfacción de Usuarios y Calidad de Servicio del Hospital de Chancay y Servicios Básicos de Salud Dr. Hidalgo Atoche López, Chancay 2019.	<u>ESPECIFICO</u> Existe relación entre la Satisfacción de Usuarios y Calidad de Servicio del Hospital de Chancay y Servicios Básicos de Salud Dr. Hidalgo Atoche López, Chancay 2019.	CALIDAD DE SERVICIO	- Servicio al cliente - Precisión - Servicio rápido - Credibilidad - Confianza - Presentación del personal - Comprensión	
<u>ESPECIFICO</u> ¿Cuál es la relación entre la Eficacia Organizativa y Calidad de Servicio del Hospital de Chancay y Servicios Básicos de Salud Dr. Hidalgo Atoche López, Chancay 2019?	<u>ESPECIFICO</u> Determinar la relación entre la Eficacia Organizativa y Calidad de Servicio del Hospital de Chancay y Servicios Básicos de Salud Dr. Hidalgo Atoche López, Chancay 2019.	<u>ESPECIFICO</u> Existe relación entre la Eficacia Organizativa y Calidad de Servicio del Hospital de Chancay y Servicios Básicos de Salud Dr. Hidalgo Atoche López, Chancay 2019.			

Anexo 2. Matriz de Operacionalización

TESIS	VARIABLES	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICION	ITEMS	ESCALA DE LIKERT
EFICACIA Y CALIDAD DE SERVICIO DEL HOSPITAL DE CHANCAY Y SERVICIOS BÁSICOS DE SALUD DR. HIDALGO ATOCHE LÓPEZ, CHANCAY 2019	EFICACIA	Salado (2015) "La eficacia se refiere al desempeño logrado por la organización en el logro de sus metas. Capacidad para conseguir un resultado determinado." (p.25).	La Eficacia fue medida por medio de 3 dimensiones: Cumplimientos de Objetivos, Satisfacción de Usuarios y Eficacia Organizativa; 09 indicadores, los cuales permitieron la elaboración del cuestionario para la recopilación de datos.	Cumplimientos de Objetivos	Resultados obtenidos	Escala ordinal	01	TD= Total Desacuerdo D = Desacuerdo I = Ni Desacuerdo Ni De Acuerdo A = Acuerdo TA= Total Acuerdo
					Resultados esperados		02-03	
					Resultado óptimo		04-05	
				Satisfacción de Usuarios	Satisfacción de los beneficiarios		06	
					Satisfacción de entidades gubernamentales		07	
					Satisfacción del personal		08	
				Eficacia Organizativa	Crecimiento		09-10	
					Posición relativa de la organización		11	
					Situación económica		12-13	
	CALIDAD DE SERVICIO	Arellano (2017) refiere: "La Calidad de Servicio es una metodología que organizaciones privadas, públicas y sociales implementan para garantizar la plena satisfacción de sus clientes, tanto internos como externos, todos estos procesos bien implementados nos permitirán brindar un servicio de calidad que se merece el cliente" (p.85).	La Calidad de Servicio fue medido por medio de 5 dimensiones: Fiabilidad, Capacidad de respuesta, Seguridad, Elementos tangibles y Empatía; 07 indicadores, los cuales permitieron la elaboración del cuestionario para la recopilación de datos.	Fiabilidad	Servicio al cliente	Escala ordinal	14	TD= Total Desacuerdo D = Desacuerdo I = Ni Desacuerdo Ni De Acuerdo A = Acuerdo TA= Total Acuerdo
					Precisión		15	
				Capacidad de Respuesta	Servicio rápido		16	
					Credibilidad		17	
				Seguridad	Confianza		18	
					Presentación del personal		19	
				Elementos tangibles				
				Empatía	Comprensión		20	

Anexo 3. Instrumento

“EFICACIA Y CALIDAD DE SERVICIO DEL HOSPITAL DE CHANCAY Y SERVICIOS BÁSICOS DE SALUD DR. HIDALGO ATOCHE LÓPEZ, CHANCAY 2019”

OBJETIVO: El presente cuestionario tiene como objetivo, desarrollar la Fase de Aplicación del Estudio de Eficacia y Calidad de Servicio del Hospital de Chancay y Servicios Básicos de Salud Dr. Hidalgo Atoche López, Chancay 2019.

INSTRUCCIONES: Marque con una **X** la alternativa que usted considera valida de acuerdo al ítem en los casilleros siguientes:


TOTAL DESACUERDO	DESACUERDO	NI DESACUERDO NI DE ACUERDO	ACUERDO	TOTAL ACUERDO
TD	D	I	A	TA

EFICACIA		VALORACIÓN				
ITEM	PREGUNTA	1	2	3	4	5
		1	Cumple con las funciones especificadas en su contrato de trabajo			
2	Muestra iniciativa para realizar un mejor trabajo incluso en actividades que no son de su entera responsabilidad					
3	Se con las metas propuestas por la institución respecto de su trabajo.					
4	Cumple con el trabajo asignado en el tiempo oportuno					
5	Mantiene la puntualidad y un récord de asistencia sin faltas					
6	Muestra el mismo interés en la atención a los beneficiarios					
7	La atención brindada inspira confianza a los beneficiarios					
8	Percibe que la institución brinda cobertura a la mayor cantidad de beneficiarios					
9	Cumple con las metas propuestas por la institución respecto de su trabajo					
10	La institución experimenta un crecimiento constante					
11	La institución experimenta un crecimiento constante en infraestructura y recursos para ampliar su cobertura y mejorar el servicio brindado.					
12	Los resultados organizacionales obtenidos son reconocidos					
13	La institución utiliza correctamente los bienes patrimoniales					
CALIDAD DE SERVICIO						
14	Los empleados de la organización son siempre amables con los usuarios					
15	Los usuarios se sienten seguros con la información brindada por los empleados de la organización					
16	El personal de la organización proporciona un servicio fiable adecuado a sus necesidades					
17	Cuando un usuario tiene problema la organización muestra un sincero interés en solucionarlo					
18	El personal se involucra en su caso para poder dar una respuesta confiable					
19	Los empleados tienen conocimientos suficientes para responder a las preguntas de los usuarios					
20	Los empleados de la organización siempre están dispuestos a ayudar a los usuarios					

Gracias por su colaboración

Anexo 4. Validación de instrumento

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la Investigación: "EFICACIA Y CALIDAD DE SERVICIO DEL HOSPITAL DE CHANCAY Y SERVICIOS BÁSICOS DE SALUD DR. HIDALGO ATOCHE LÓPEZ, CHANCAY 2019".								
Apellidos y nombres del investigador: JAIMES VARGAS CYNTHIA MARIA DE GUADALUPE								
Apellidos y nombres del experto: Dr. Juan Manuel Vásquez Espinoza								
ASPECTO POR EVALUAR						OPINIÓN DEL EXPERTO		
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM /PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERACIONES / SUGERENCIAS	
EFICACIA	CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS	Resultados obtenidos	Cumple con las funciones especificadas en su contrato de trabajo	TD= Total Desacuerdo D = Desacuerdo Ni = Ni De = De Acuerdo A = Acuerdo TA= Total Acuerdo	X			
		Resultados esperados	Muestra iniciativa para realizar un mejor trabajo incluso en actividades que no son de su entera responsabilidad		X			
		Resultados optimo	Se con las metas propuestas por la institución respecto de su trabajo.		X			
			Cumple con el trabajo asignado en el tiempo oportuno		X			
	SATISFACCIÓN DE USUARIOS	Satisfacción de beneficiarios	Muestra el mismo interés en la atención a los beneficiarios			X		
		Satisfacción de entidades gubernamentales	La atención brindada inspira confianza a los beneficiarios			X		
		Satisfacción de personal	Percibe que la institución brinda cobertura a la mayor cantidad de beneficiarios			X		
			Cumple con las metas propuestas por la institución respecto de su trabajo			X		
	EFICACIA ORGANIZATIVA	Crecimiento	La institución experimenta un crecimiento constante			X		
			La institución experimenta un crecimiento constante en infraestructura y recursos para ampliar su cobertura y mejorar el servicio brindado.			X		
		Posición relativa de la organización	Los resultados organizacionales obtenidos son reconocidos			X		
		Situación económica	La institución utiliza correctamente los bienes patrimoniales			X		
CALIDAD DE SERVICIO	FIABILIDAD	Servicio al cliente	Los empleados de la organización son siempre amables con los usuarios		X			
		Precisión	Los usuarios se sienten seguros con la información brindada por los empleados de la organización		X			
	CAPACIDAD DE RESPUESTA	Servicio rápido	El personal de la organización proporciona un servicio fiable adecuado a sus necesidades		X			
		Credibilidad	Cuando un usuario tiene problema la organización muestra un sincero interés en solucionarlo		X			
	SEGURIDAD	Confianza	El personal se involucra en su caso para poder dar una respuesta confiable		X			
		Presentación del personal	Los empleados tienen conocimientos suficientes para responder a las preguntas de los usuarios		X			
	ELEMENTOS TANGIBLES	Presentación del personal	Los empleados tienen conocimientos suficientes para responder a las preguntas de los usuarios		X			
	EMPATÍA	Comprensión	Los empleados de la organización siempre están dispuestos a ayudar a los usuarios		X			
	Firma del experto: 			Fecha <u>28/ 02 /2022</u>				

Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr:

Vásquez Espinoza Juan Manuel

DNI :08301800

Especialidad del validador: ADMINISTRADOR

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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


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

28 de enero del 2022



Dr. Vasquez E. Juan M.

Firma del Validador

Título de la Investigación: "EFICACIA Y CALIDAD DE SERVICIO DEL HOSPITAL DE CHANCAY Y SERVICIOS BÁSICOS DE SALUD DR. HIDALGO ATOCHE LÓPEZ, CHANCAY 2019".								
Apellidos y nombres del investigador: JAIMES VARGAS CYNTHIA MARIA DE GUADALUPE								
Apellidos y nombres del experto: Mg. Rebeca Sumire Quenta								
ASPECTO POR EVALUAR					OPINIÓN DEL EXPERTO			
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM /PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERACIONES / SUGERENCIAS	
EFICACIA	CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS	Resultados obtenidos	Cumple con las funciones especificadas en su contrato de trabajo	TD= Total Desacuerdo D = Desacuerdo I = Ni Desacuerdo Ni De Acuerdo A = Acuerdo TA= Total Acuerdo	X			
		Resultados esperados	Muestra iniciativa para realizar un mejor trabajo incluso en actividades que no son de su entera responsabilidad		X			
		Resultados optimo	Se con las metas propuestas por la institución respecto de su trabajo.		X			
		Resultados optimo	Cumple con el trabajo asignado en el tiempo oportuno		X			
	SATISFACCIÓN DE USUARIOS	Satisfacción de beneficiarios	Muestra el mismo interés en la atención a los beneficiarios		X			
		Satisfacción de entidades gubernamentales	La atención brindada inspira confianza a los beneficiarios		X			
		Satisfacción de personal	Percebe que la institución brinda cobertura a la mayor cantidad de beneficiarios		X			
	EFICACIA ORGANIZATIVA	Crecimiento	La institución experimenta un crecimiento constante		Cumple con las metas propuestas por la institución respecto de su trabajo	X		
			La institución experimenta un crecimiento constante en infraestructura y recursos para ampliar su cobertura y mejorar el servicio brindado.		X			
		Posición relativa de la organización	Los resultados organizacionales obtenidos son reconocidos		X			
		Situación económica	La institución utiliza correctamente los bienes patrimoniales		X			
	CALIDAD DE SERVICIO	FIABILIDAD	Servicio al cliente		Los empleados de la organización son siempre amables con los usuarios	X		
Precisión			Los usuarios se sienten seguros con la información brindada por los empleados de la organización	X				
CAPACIDAD DE RESPUESTA		Servicio rápido	El personal de la organización proporciona un servicio fiable adecuado a sus necesidades	X				
		Credibilidad	Cuando un usuario tiene problema la organización muestra un sincero interés en solucionarlo	X				
SEGURIDAD		Confianza	El personal se involucra en su caso para poder dar una respuesta confiable	X				
		Presentación del personal	Los empleados tienen conocimientos suficientes para responder a las preguntas de los usuarios	X				
EMPATÍA		Comprensión	Los empleados de la organización siempre están dispuestos a ayudar a los usuarios	X				
 Mg. Rebeca Sumire Quenta DNI N° 08131899			Fecha <u>28/ 02 / 2022</u>					

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador. Mg:

Sumire Qqenta Rebeca

DNI :08131899

Especialidad del validador: LICENCIADA EN EDUCACIÓN SECUNDARIA ESPECIALIDAD LENGUA Y LITERATURA

28 de enero del 2022

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

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

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

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



Mg. Rebeca Sumire Qqenta
DNI N° 08131899

Firma del Validador

Anexo 5. Matriz de datos

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20
1	4	4	5	4	3	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	1	2
2	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3
3	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	2
4	4	5	5	5	5	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	2	2
5	5	5	5	5	4	5	3	2	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	5	4
6	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	2	4
7	4	3	4	4	3	4	2	1	2	4	3	2	2	1	2	4	3	2	3	4
8	2	4	2	4	3	2	4	3	3	4	2	2	4	3	3	4	2	2	3	4
9	5	5	4	5	5	4	3	2	2	2	3	2	3	2	2	2	3	2	3	3
10	3	3	3	3	3	3	1	1	1	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	4
11	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	3	4	5	4	4	4	3	4	4
12	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4
13	3	2	2	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	4
14	2	2	2	3	3	3	1	4	4	5	1	1	1	4	4	5	1	1	2	3
15	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	4	5	4	4	3	3
16	4	5	5	5	5	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4
17	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	1	4	4
18	3	4	4	3	3	3	5	5	5	3	1	2	1	5	5	5	4	4	4	2
19	4	3	4	4	3	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4
20	2	4	2	4	3	2	4	3	3	3	4	4	5	4	5	4	5	5	5	4
21	5	5	4	5	5	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	1	2	3	2
22	3	3	3	3	3	3	2	4	3	2	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4

23	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	5	5	5	2	3	2	3	2	3	3
24	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	2	3	2	3	2	3
25	3	2	2	3	3	3	4	5	4	4	5	5	5	4	3	4	3	4	2	2
26	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	2	3	2	3	2	2	3
27	2	1	2	4	3	2	2	3	3	3	1	2	1	4	4	4	4	5	5	5
28	4	3	3	4	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	2
29	3	2	2	2	3	2	1	2	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	2
30	1	1	1	2	2	2	1	5	4	3	2	1	1	3	4	3	4	4	5	3
31	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	1	1	1	1	2	1
32	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	5	4	4	5
33	5	5	5	3	1	2	1	5	5	5	4	4	4	2	4	3	4	3	3	4
34	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5
35	4	3	3	3	4	4	5	4	5	4	5	5	5	4	3	3	3	4	5	5
36	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	1	2	3	2	4	5	5	5	5	5
37	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	5	3	4	4
38	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	1	4	4	4	3	2	4	3	4
39	5	5	5	3	1	2	1	5	5	5	4	4	4	2	5	4	4	2	4	2
40	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4
41	4	3	3	3	4	4	5	4	5	4	5	5	5	4	3	3	3	3	3	3
42	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	1	2	3	2	4	4	3	4	4	4
43	2	4	3	2	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3
44	4	5	5	4	5	5	5	2	3	2	3	2	3	3	1	2	4	3	2	2
45	3	3	3	3	4	4	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	4	2	2	2
46	4	5	4	4	5	5	5	4	3	4	3	4	2	2	5	4	5	5	4	5
47	3	3	4	4	4	4	4	2	3	2	3	2	2	3	3	3	3	4	5	5
48	2	3	3	3	1	2	1	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5

49	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	2	4	4	5	3	4	4
50	4	3	3	4	2	2	2	3	3	3	3	3	3	5	4	4	5	3	4	4
51	3	3	3	3	3	3	2	4	3	2	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4
52	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	5	5	5	2	3	2	3	2	3	3
53	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	2	3	2	3	2	3
54	3	2	2	3	3	3	4	5	4	4	5	5	5	4	3	4	3	4	2	2
55	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	2	3	2	3	2	2	3
56	2	1	2	4	3	2	2	3	3	3	1	2	1	4	4	4	4	5	5	5
57	4	3	3	4	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	2
58	3	2	2	2	3	2	1	2	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	2
59	1	1	1	2	2	2	1	5	4	3	2	1	1	3	4	3	4	4	5	3
60	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	1	1	1	1	2	1
61	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	5	4	4	5
62	5	5	5	3	1	2	1	5	5	5	4	4	4	2	4	3	4	3	3	4
63	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5
64	4	3	3	3	4	4	5	4	5	4	5	5	5	4	3	3	3	4	5	5
65	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	1	2	3	2	4	5	5	5	5	5
66	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	5	3	4	4
67	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	1	4	4	4	3	2	4	3	4
68	5	5	5	3	1	2	1	5	5	5	4	4	4	2	5	4	4	2	4	2
69	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4
70	4	3	3	3	4	4	5	4	5	4	5	5	5	4	3	3	3	3	3	3
71	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	1	2	3	2	4	4	3	4	4	4
72	2	4	3	2	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3
73	4	5	5	4	5	5	5	2	3	2	3	2	3	3	1	2	4	3	2	2
74	3	3	3	3	4	4	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	4	2	2	2

75	3	3	3	3	3	3	2	4	3	2	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4
76	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	5	5	5	2	3	2	3	2	3	3
77	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	2	3	2	3	2	3
78	3	2	2	3	3	3	4	5	4	4	5	5	5	4	3	4	3	4	2	2
79	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	2	3	2	3	2	2	3
80	2	1	2	4	3	2	2	3	3	3	1	2	1	4	4	4	4	5	5	5
81	4	3	3	4	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	2
82	3	2	2	2	3	2	1	2	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	2
83	1	1	1	2	2	2	1	5	4	3	2	1	1	3	4	3	4	4	5	3
84	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	1	1	1	1	2	1
85	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	5	4	4	5
86	5	5	5	3	1	2	1	5	5	5	4	4	4	2	4	3	4	3	3	4
87	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5
88	4	3	3	3	4	4	5	4	5	4	5	5	5	4	3	3	3	4	5	5
89	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	1	2	3	2	4	5	5	5	5	5
90	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	5	3	4	4
91	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	1	4	4	4	3	2	4	3	4
92	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	1	2	3	2	4	5	5	5	5	5
93	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	5	3	4	4
94	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	1	4	4	4	3	2	4	3	4