



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN  
PÚBLICA**

**Calidad de Atención y Satisfacción del paciente que acude a un  
hospital público de Cusco**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:  
MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA**

**AUTORA:**

Quispe Gamarra, Dora Lucia (ORCID: 0000-0002-9838-0106)

**ASESOR:**

Mg. Shelby Ramos Serrano (ORCID: 0000-0001-6377-0203)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Reforma y modernización del Estado

LIMA-PERÚ

2021

## **Dedicatoria**

Esta tesis está dedicada a mi madre que con su ejemplo y perseverancia forjo en mí el ser humano que soy hoy, por darme la mejor herencia que los padres le puede dar a sus hijos la educación y, por creer en mi capacidad para poder cumplir de manera satisfactoria este nuevo logro académico en mi vida.

A mi padre que estoy segura de que desde el cielo vive orgulloso de cada uno de mis logros, es mi impulso y siempre cuida de mí en cada paso que doy, tengo grabado de él la perseverancia, la motivación por la educación y las ganas de siempre salir adelante

A toda mi familia y amigos que siempre me motivaron a ser mejor ser humano y un estudiante perseverante brindándome siempre palabra de aliento que me ayudaron a nunca decaer y siempre a seguir adelante

La autora

## **Agradecimiento**

Primeramente le doy gracias a Dios por permitirme tener salud y vida para poder concluir esta maestría de manera satisfactoria, sin su bendición nada sería posible

A mis padres por ser el ejemplo en mi vida que con su amor y apoyo me educaron y apoyaron a lo largo de toda mi formación profesional.

A cada uno de mis maestros y asesores académicos que hicieron mi paso por la universidad una experiencia muy enriquecedora llena de aprendizaje y logros académicos que me motivaron a ser mejor profesional cada día

La autora

## Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento .....	iii
Índice de contenidos .....	iv
Índice de tablas .....	v
Índice de figuras.....	vi
Resumen .....	vii
Abstract.....	viii
I. INTRODUCCIÓN .....	1
II. MARCO TEÓRICO .....	4
III. METODOLOGÍA .....	22
3.1.Tipo y diseño de investigación .....	22
3.2.Variable y operacionalización .....	24
3.3.Población, muestra y muestreo .....	25
3.4.Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	26
3.5.Métodos de análisis de datos .....	26
3.6.Aspectos éticos .....	27
IV. RESULTADOS .....	28
V. DISCUSIÓN.....	41
VI. CONCLUSIONES .....	46
VII. RECOMENDACIONES.....	47
REFERENCIAS .....	48
ANEXOS.....	54

## Índice de tablas

Tabla 1 Distribución de frecuencias para la variable Calidad de atención .....	28
Tabla 2 Distribución de frecuencias para la dimensión Técnica-Científica .....	29
Tabla 3 Distribución de frecuencias para la dimensión Humana .....	30
Tabla 4 Distribución de frecuencias para la dimensión del Entorno.....	31
Tabla 5 Resultados para la variable Satisfacción del paciente .....	32
Tabla 6 Tabla cruzada entre las variables calidad de atención y satisfacción del paciente.....	33
Tabla 7 Tabla cruzada entre la dimensión técnico- científica y satisfacción del paciente.....	34
Tabla 8 Tabla cruzada entre la dimensión humana y la satisfacción del paciente	35
Tabla 9 Tabla cruzada entre la dimensión del entorno y la satisfacción del paciente.....	36
Tabla 10 Análisis de correlación entre las variables Calidad de atención y Satisfacción del paciente .....	37
Tabla 11 Análisis de correlación entre la dimensión técnica-científica y la Satisfacción del paciente .....	38
Tabla 12 Análisis de correlación entre la dimensión humana y la Satisfacción del paciente.....	39
Tabla 13 Análisis de correlación entre la dimensión del entorno y la Satisfacción del paciente .....	40

## Índice de figuras

Figura 1. Calidad de atención .....	28
Figura 2. Dimensión Técnica-Científica.....	29
Figura 3. Dimensión Humana.....	30
Figura 4. Dimensión del Entorno .....	31
Figura 5. Satisfacción del paciente.....	32
Figura 6. Cruce entre las variables calidad de atención y satisfacción del paciente .....	33
Figura 7. Cruce entre la dimensión técnico- científico y la satisfacción del paciente .....	34
Figura 8. Cruce entre la dimensión humana y la satisfacción del paciente .....	35
Figura 9. Cruce entre la dimensión del entorno y la satisfacción del paciente .....	36

## Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre la Calidad de atención y la satisfacción del paciente que acude a un hospital público de Cusco, para lo cual se hizo uso de un estudio de tipo básico por su propósito y con un diseño de investigación no experimental u observacional, de tipo descriptivo correlacional y transversal. La población para la presente investigación estuvo constituida por los pacientes que acudieron a un hospital público del Cusco durante el cuarto trimestre del año 2020, de la cual se extrajo una muestra aleatoria, que estuvo compuesta por un total de 367 pacientes, quienes se les aplicó la técnica de la encuesta para la recolección de los datos, teniendo como instrumentos cuestionarios sobre calidad de atención y satisfacción del paciente. Se concluye que las variables calidad de atención y satisfacción del paciente, en los pacientes que acudieron a un hospital público de Cusco, durante el cuarto trimestre del 2020, muestran una correlación alta y directa, obteniéndose el valor de 0.756, lo cual implica que cuanto mejor se dé la calidad de atención al paciente entonces se verán mejoras en la satisfacción de los pacientes y viceversa.

**Palabras clave:** Calidad de atención, hospital público, satisfacción del paciente.

## **Abstract**

The objective of this research was to determine the relationship between the quality of care and the satisfaction of the patient who attends a public hospital in Cusco, for which a basic study was used for its purpose and with a non-research design. Experimental or observational, descriptive, correlational and cross-sectional. The population for the present investigation consisted of patients who attended a public hospital in Cusco during the fourth quarter of 2020, from which a random sample was extracted, which was composed of a total of 367 patients, who were applied the survey technique for data collection, using questionnaires on quality of care and user satisfaction as instruments. It is concluded that the variables quality of care and patient satisfaction, in patients who attended a public hospital in Cusco, during the fourth quarter of 2020, show a high and direct correlation, obtaining the value of 0.756, which implies that how much the better the quality of customer service is given, then there will be improvements in user satisfaction and vice versa.

**Keywords:** Quality of care, public hospital ,user satisfaction.

## I. INTRODUCCIÓN

El primer grupo de políticas públicas básicas está formado por las políticas del sistema de salud referidas a la regulación de medicamentos esenciales, el control de calidad, la tecnología, la certificación, los recursos humanos, entre otros, de los que depende una adecuada atención en el nivel primario.

El segundo grupo de políticas de salud pública tiene que ver con los programas técnicos, así como las políticas que brindan orientación a los equipos dedicados a la atención primaria, con el propósito de abordar los problemas más inmediatos de salud, los más cercanos, también incluyen clásicas intervenciones en salud pública, como las que tienen que ver con la higiene pública y la prevención de enfermedades, así como la adecuada promoción de la salud.

La Organización Mundial de la Salud OMS (2019) pone en evidencia que lo que se refiere al sistema de salud peruano, se encuentra descentralizado y administrado por cinco entidades de salud como son el MINSA (Ministerio de Salud) el cual se encarga de un aproximado del 60% de la población, en tanto que Es Salud se encarga del 30%, la Policía Nacional (PNP) y las Fuerzas Armadas (FFAA) se encargan de prestar servicio al 10% restante a la población. Lo anterior muestra que se tiene un sistema con muchos proveedores de seguros y servicios, los cuales están mal coordinados y con frecuencia desempeñan funciones superpuestas.

La Dirección Regional de Salud Cusco DIRESA Cusco, cuenta con un total de 332 Establecimientos de los cuales 137 son de categoría I-1, 107 son de categoría I-2, 45 son de categoría I-3, 36 son de categoría I-4, 4 son de categoría II-1, 1 es de categoría II-E, 2 son de categoría III-1, 16 Pertenecen a EsSalud, 5 pertenecen a la PNP, 1 al Ejército, DIRESA Cusco (2018).

El Hospital Público en el que se desarrolló la presente investigación es de Clase III-1 ubicado en Cusco, Perú. Su edificio original fue construido en la década de 1930 y fue catalogado como patrimonio cultural de la humanidad por la UNESCO. Forma parte del centro histórico de la ciudad. Cusco.

En 2012 se licitó la construcción del nuevo edificio del hospital. Durante el mandato de Jorge Acurio Tito como presidente de la región Cusco, en 2019, en el escándalo de corrupción que rodeó a OAS y Odebrecht, como producto de las investigaciones se tiene que el exgobernador Acurio habría recibido un soborno por parte de OAS, de 15 millones de soles. Debido a problemas de corrupción

relacionados con la modernización de las instalaciones hasta el momento, el hospital no se ha completado y atiende en un Hospital de Emergencia en la Urbanización Huancaro en el área de Santiago. La problemática anterior ha devenido en la necesidad de indagar acerca de la relación que se presenta entre la calidad de atención y la satisfacción del paciente que acude al Hospital Público del Cusco, de tal manera que se pueda evidenciar, cuáles son las necesidades con las que actualmente se cuenta y que debiera tomarse en cuenta, en el proceso de implementación de las instalaciones del nuevo local de dicho centro de salud, una vez que se concluya con la infraestructura del mismo.

La presente investigación presenta como problema de investigación el siguiente: ¿Qué relación existe entre la Calidad de atención y la Satisfacción del paciente que acude a un hospital público de Cusco?, siendo los problemas específicos: 1.- ¿Qué relación existe entre la dimensión técnica científica y la satisfacción del paciente que acude a un hospital público de Cusco?, 2.-¿Qué relación existe entre la dimensión humana y la satisfacción del paciente que acude a un hospital público de Cusco?, 3.- ¿Qué relación existe entre la dimensión del entorno y la satisfacción del paciente que acude a un hospital público de Cusco?,

La Justificación de la investigación será desde diferentes puntos de vista, si éste una mirada teórica se sustenta por el hecho de que la satisfacción del paciente se constituye en un elemento sumamente destacado, que es llamado a la atención de la salud pública, en términos de la calidad de los servicios y su evaluación, así como de los cuidados de salud, se puede decir que en los últimos 10 años la satisfacción del paciente se constituye en un pilar fundamental para la evaluación de los servicios de salud que se brinda, no obstante se da un extenso e intenso debate respecto del concepto y métodos que se emplean para su medición, también es cierto que existe un consenso respecto de la visión de servicio del paciente, y la relevancia que este tiene respecto a los elementos claves para la mejora de la organización y de esta manera poder brindar un adecuado servicio de salud.

La justificación metodológica para la presente investigación se da por la necesidad de medición que se tiene respecto de las variables de estudio, que en este caso son la calidad de atención y la satisfacción del paciente en nuestro medio, mucho más teniendo en cuenta los criterios vertidos por el ministerio de salud, los mismos que se implementan, para la presente investigación, en los instrumentos

de recogida de datos y que han de servir para continuar con la investigación y la construcción de mejores instrumentos que nos permitan tener un mejor reflejo de la realidad respecto de la calidad de atención y la satisfacción que el paciente tiene de los mismos.

Desde el punto de vista práctico, el resultado de una mala atención puede llevar a la insatisfacción con el paciente, lo que puede llevar a la separación del tratamiento y el médico, evitar ir a la sala o ser atendido en otra sala, lo que puede empeorar el estado de salud del paciente, afectar la eficiencia del trabajo o tener un impacto negativo en la economía del paciente.

Por lo tanto, el propósito de la investigación respecto a la satisfacción es proporcionar a los profesionales, gerentes y gerentes del sistema de salud información sobre las organizaciones de salud que se consideran insatisfactorias (Caminal, 2001). Es por ello por lo que la presente investigación pretende servir como una herramienta para poder analizar si los pacientes que acuden al Hospital Público del Cusco se encuentran satisfechos con el servicio, accesibilidad y la atención que les es proporcionada en dicho establecimiento.

El objetivo principal de la presente investigación es: Determinar la relación entre la Calidad de atención y la satisfacción del paciente que acude a un hospital público de Cusco, mientras que los objetivos específicos son: 1.- Determinar la relación entre la dimensión técnica-científica y la satisfacción del paciente que acude a un hospital público de Cusco, 2.-Determinar la relación entre la dimensión humana y la satisfacción del paciente que acude a un hospital público de Cusco, 3.-Determinar la relación entre la seguridad y la satisfacción del paciente que acude a un hospital público de Cusco.

La hipótesis general plantea que: La calidad de atención tiene relación directa y significativa con la Satisfacción del paciente que acude a un hospital público de Cusco, en tanto que las hipótesis específicas plantean que: 1.-Existe una relación directa y significativa entre la dimensión técnica-científica y la satisfacción del paciente que acude a un hospital público de Cusco,2.- Existe una relación directa y significativa entre la dimensión humana y la satisfacción del paciente que acude a un hospital público de Cusco, 3.-Existe una relación directa y significativa entre la dimensión del entorno y la satisfacción del paciente que acude a un hospital público de Cusco.

## II. MARCO TEÓRICO

Entre los antecedentes internacionales se tiene a Maggi (2018) quien desarrolló la investigación que tiene por título Evaluación de la calidad de la atención en relación con la satisfacción de los pacientes de los servicios de emergencia pediátrica Hospital General de Milagro Guayaquil, en el que el propósito general del trabajo se vincula con evaluar el grado de relación o vínculo entre la satisfacción que se presenta entre los pacientes que acuden a dicho servicio y la percepción por parte de ellos de la atención recibida, correspondiente al hospital en mención, para lo cual se adoptó un estudio de carácter descriptivo, por su temporalidad transversal y analítico por su capacidad explicación, aplicándose la metodología SERQUAL para el recojo de datos respecto de la calidad de atención. Los resultados muestran que existe insatisfacción en los pacientes que reciben atención en el servicio de emergencia del hospital General de Milagro, en especial la insatisfacción se da en las dimensiones de seguridad, empatía y fiabilidad, sin embargo existe un porcentaje de satisfacción adecuado en lo que se refiere a la capacidad de respuesta obteniéndose diferencias de 0,1575 en lo que se refiere a la tranquilidad, 0,5675 en lo que se refiere la fiabilidad, 0,162 para la capacidad de respuesta, 0,5933 para la dimensión seguridad y 0,0054 para la empatía. De lo anterior se permite concluir que el servicio de emergencia no brinda una seguridad plena al paciente y existe una deficiencia respecto a la calidad del trato hacia los pacientes.

Orozco (2017) presenta la investigación que lleva por título Satisfacción de los usuarios sobre la calidad de atención recibida en consulta externa , Hospital Militar Escuela Dr. Alejandro Dávila Bolaños. Managua, Nicaragua. Febrero 2017. Investigación que tuvo por propósito general determinar la percepción que los usuarios tienen respecto de la satisfacción y la calidad que se brinda en el servicio de consulta externa correspondiente al área de medicina general en el hospital militar en mención, para lo cual se ejecutó un estudio que tiene un carácter de tipo descriptivo, transversal en el tiempo. Estando la muestra constituida por un total de 364 usuarios, quienes se les aplicó la encuesta haciendo uso del cuestionario SERVQUAL con sus cinco dimensiones. Los resultados muestran que existen

diferencias para cada dimensión, siendo estas de bienes tangibles, con un coeficiente de 0.08, responsabilidad con coeficiente de -0.35, confiabilidad con coeficiente de -0.32, empatía con coeficiente de -0.32 y finalmente seguridad con coeficiente de -0.23. En el estudio se concluye que la deficiencia más alejada de ser la adecuada, fue aquella que corresponde a la confiabilidad, en tanto que la brecha más cercana a cero, coincide con elementos o bienes tangibles.

También se consideró a Ríos y Barreto (2016) con la investigación titulada Percepción de la satisfacción en la atención en salud en usuarios del servicio de consulta externa, de los hospitales San Antonio de Chia y Santa Rosa de Tenjo, marzo de 2016. Estudio en el que el objetivo principal fue realizar una evaluación respecto de la percepción que tienen los pacientes respecto del grado de satisfacción con la atención que recibe en su consulta externa, desarrollándose así un estudio de tipo no experimental, siendo este transversal y multi céntrico, desarrollado de manera simultánea en la población que acude a consulta externa en los hospitales de San Antonio de China y Santa Rosa de Tenjo. Los resultados que se obtienen para la investigación muestran que existe una proporción de satisfacción del paciente que alcanza un 71%, asimismo se observó que el 15% de los pacientes que conforman la muestra, manifestaron un nivel alto de satisfacción con la atención recibida, siendo las variables más puntuadas el trato personal recibido por los profesionales de salud, la dificultad en trámite referido, cuidados recibidos en casa. Asimismo, tan sólo un pequeño porcentaje de los pacientes, que alcanzó el 1% manifestó insatisfacción en lo referente al aspecto del trato por parte del personal administrativo y también respecto a la incomodidad que se tiene en los enseres inmuebles en el segundo nivel del establecimiento de salud. Es así que con los resultados mencionados se concluye que la satisfacción de los usuarios presenta una relación directa intensa con la efectividad del servicio prestado y la accesibilidad al mismo.

Álvarez, González, Del Rio y Durán (2019) desarrollan la investigación titulada La calidad en la atención al cliente y su relación con la satisfacción: una herramienta de innovación y competitividad en los centros deportivos y de salud. La investigación se planteó como propósito principal es realizar un análisis respecto de la influencia que las dimensiones de la calidad de atención al cliente tienen sobre la satisfacción del mismo en los centros deportivos y de salud, empleándose como

instrumento de medición la escala de calificación de organizaciones deportivas (EPOD). Se utilizó para el tratamiento de datos el modelo de regresión lineal, que permitió probar las hipótesis de investigación, es así que dicho modelo explica que la satisfacción con la organización de las actividades está significativamente influenciado por la organización de las actividades ( $\beta = 0.399$ ,  $p < 0.001$ ), el personal ( $\beta = 0.180$ ,  $p < 0.001$ ) y la comunicación ( $\beta = 0.149$ ,  $p < 0,001$ ), mientras que la relación con las instalaciones y el monitor no es significativa ( $\text{sig} > 0,05$ ). Finalmente, en el último modelo, que se refiere a la satisfacción con las actividades, todas las variables son significativas al nivel  $p < 0,001$  (comunicación y personal) o  $p < 0,05$  (monitor e instalaciones) excepto la dimensión actividades. Los resultados nos permitieron observar que las dimensiones consideradas en el modelo explican el 75,7% de satisfacción, teniendo las instalaciones y el material, junto con la comunicación y las actividades, las que más influyen en la satisfacción. Mientras tanto, las dimensiones que tuvieron menor impacto fueron el monitor y el personal. Está claro que hay una fuerte covariación expresada por la correlación entre la calidad percibida y la satisfacción con el servicio.

Por otro lado en el ámbito nacional se identificaron las siguientes investigaciones: Leveau y Merino (2019). Nivel de satisfacción de los usuarios externos del servicio odontológico atendidos en dos establecimientos de salud, Iquitos – 2019, teniéndose como objetivo principal el determinar y comparar el grado de satisfacción que presentan los usuarios externos que acuden al servicio odontológico en dos establecimientos de salud que operan en Iquitos, durante el año 2019, la población empleada para la investigación estuvo constituida por 698 pacientes, siendo la investigación por su enfoque de tipo cuantitativo y de acuerdo a su diseño observacional, de tipo comparativo y por su temporalidad de corte transversal. Las conclusiones a las que se llega en dicha investigación muestran que el nivel o grado de satisfacción que presentan los usuarios externos que fueron atendidos en la IPRESS I-4 DE Moronacocha es superior al grado de satisfacción percibido por los usuarios que fueron atendidos en el CAP III de EsSalud de Iquitos, ello se confirma con la prueba estadística t de Student empleada para muestras independientes, en el que el p valor obtenido es de 0.011 ( $p < 0,05$ ), a partir del cual se obtuvo una diferencia de 0,20104 permite concluir que existe una diferencia que es estadísticamente significativa en los promedios de las puntuaciones que se

obtienen para el nivel de satisfacción que perciben los usuarios externos de los establecimientos de salud mencionados.

Por su parte Pérez (2018) desarrolla la investigación titulada Calidad de servicio y satisfacción del paciente en consultorios externos de un hospital público de Lima, 2018 que tuvo como objetivo principal el establecer el grado de relación que se presenta entre la satisfacción del paciente y la empatía del personal de salud que tienen los consultorios externos del hospital Víctor Larco Herrera en el año 2018, empleándose para ello una investigación con enfoque cuantitativo, la misma que por su profundidad corresponde a un estudio de carácter descriptivo siendo el diseño utilizado de tipo no experimental, que se caracteriza por Orlando manipulación de variables y siendo transversal el estudio por su temporalidad. Los resultados ponen en evidencia que el nivel de correlación encontrado es alto el mismo que estuvo dado por el valor de 0.750 obtenido para el coeficiente de correlación de Spearman, asimismo se pudo evidenciar que el 16.5% de los usuarios encuestados perciben un nivel adecuado o bueno de calidad de atención y el 19.3% ubica la calidad de atención como muy satisfactoria. Los resultados de la investigación permiten concluir asimismo la presencia de una relación directa y significativa entre las variables correspondientes al estudio.

Arteaga (2016) presenta por su parte la investigación titulada Influencia de la calidad de atención en la satisfacción del paciente en los servicios de hospitalización de gineco-obstetricia del Hospital II2 Tarapoto. Enero - junio 2016. La investigación tuvo como propósito general el establecer de que manera la calidad de atención que se brinda el servicio de ginecobstetricia, más específicamente en el área de hospitalización del hospital en mención, influye en la satisfacción de los pacientes. La investigación de acuerdo con el enfoque adoptado es cuantitativa, siendo el diseño empleado de carácter observacional, es decir no experimental, de tipo descriptivo-correlacionar, empleándose una población de 62 mujeres parturientas en la unidad de ginecobstetricia que acudieron a dicha institución de salud entre los meses de enero y junio del 2016, para lo cual se aplicó una encuesta, cuyo instrumento fue la escala sobre calidad de atención modificada, la cual contó con tres dimensiones, siendo estas la dimensión humana, técnica y de entorno. Entre los resultados obtenidos en la investigación se tiene que el 30.6% de las usuarias que acuden a los servicios de ginecobstetricia tienen edades que

oscilan entre 20 y 24 años, en tanto que el 56.4% presenta como nivel de educación el grado de secundaria, siendo el tipo de seguro más frecuente el correspondiente al sistema integral de salud SIS en un 95%. Se concluye que la dimensión técnica que corresponde a la calidad de atención como variable presenta un mayor nivel de satisfacción en un 42.9%, en tanto que la dimensión fiabilidad que corresponde a la satisfacción del paciente alcanza un 30.6% en la categoría de adecuada. Los resultados encontrados permitieron concluir que existe influencia de la calidad de atención sobre la satisfacción del paciente que acude a los servicios de hospitalización que se brinda en el área de ginecología del hospital II-2 de Tarapoto.

Por su parte Cajamarca (2018) desarrolló la investigación Calidad de atención y satisfacción del paciente que acude a la consulta externa médica del Hospital Nacional Adolfo Guevara Velasco EsSalud - Cusco 2018, teniendo como objetivo, determinada relación que existe entre el grado de satisfacción percibida por los usuarios y el nivel de calidad de atención que se brinda en la consulta médica externa en dicho establecimiento de salud. Se planteó un estudio con nivel de profundidad descriptivo, siendo este por su temporalidad transversal y por su diseño observacional y correlacional. La muestra probabilística fue de tipo simple, y estuvo conformada por 447 usuarios, los mismos que estuvieron distribuidos mediante la fijación proporcional en las diferentes especialidades médicas. Entre las conclusiones que se obtuvieron para la investigación se comprobó la relación entre las variables de estudio, relación que fue significativa estadísticamente y que alcanzó el valor de 0.784 para el coeficiente de correlación de Spearman mostrando así un nivel de correlación alto, asimismo el nivel de la calidad de atención en los servicios de consulta externa en un 77.4% por percibida como buena, encontrándose los pacientes que acuden a dicha consulta satisfechos según 70.0%, lo que permite concluir la buena percepción que tienen los usuarios respecto de la calidad de atención, lo cual conduce a un nivel de satisfacción buena con los servicios que reciben los usuarios.

Se tiene también a Quispe (2018) que presenta la investigación titulada Estudio comparativo de la calidad de atención y grado de satisfacción del paciente con diabetes mellitus tipo 2 de los servicios de endocrinología de los Hospitales Antonio Lorena y Hospital Regional del Cusco. La investigación se centró sus

esfuerzos en comparar y valorar el nivel de calidad de atención que se brinda en los dos hospitales motivo de la investigación, así como determinar la satisfacción que en estos presentan los usuarios. El estudio se efectuó haciendo uso de un diseño no experimental, siendo por su temporalidad transversal y correlacional por su profundidad. En la investigación se usó una muestra de 80 usuarios los mismos que fueron atendidos en el hospital regional del Cusco y Antonio Lorena, en los servicios de endocrinología. Entre los resultados a los que se arribó en la investigación se concluyó que existe una relación significativa entre las variables de estudio alcanzándose el coeficiente de correlación de 0.819.

Finalmente tenemos a Kanchari (2018) con su investigación titulada Calidad de la atención médica y satisfacción del paciente externo en el servicio de pediatría del Hospital Antonio Lorena del Cusco, 2018. En esta tesis el investigador se planteó como propósito fundamental es determinar la relación que se presenta entre la calidad de atención médica y el nivel de satisfacción que tiene el acompañante del usuario externo, desarrollándose la investigación en el servicio correspondiente al área de pediatría del mencionado nosocomio, durante el año 2018 para lo cual se empleó un estudio de carácter observacional por su diseño, con alcance de investigación descriptivo, siendo por su temporalidad de tipo transversal. La muestra estuvo constituida por un total de 158 pacientes de los cuales 33 fueron varones y 158 mujeres asimismo se tiene que los resultados ponen en evidencia que la puntuación total obtenida en los cuestionarios se sitúa por encima del nueve, más exactamente 9.7 puntos de 10, asimismo también se obtuvo que las dimensiones más valoradas fueron las de fiabilidad, capacidad de respuesta, para las cuales se alcanzaron niveles de alta calidad en un 78.3% y 79.8% del total de la muestra en tanto que la dimensión elementos tangibles presenta la menor valoración alcanzando el 26.28%, considerándose de baja calidad. Asimismo se concluyó que de acuerdo al valor obtenido para la correlación, que esta presenta un nivel de correlación moderada y significativa estadísticamente, el valor obtenido fue de 0.609 para el coeficiente de correlación de Spearman.

La calidad de atención en salud, según Rubio et al (2020) hace referencia al grado de predictibilidad que tiene un producto o servicio en cuanto al cumplimiento de los objetivos propuestos para el mismo y que se adecúan a las necesidades de

los clientes. Es así que la calidad está referida básicamente a los aspectos del servicio en términos de cualidades y especificaciones relacionados a los objetivos o juicios que de él se hacen los usuarios y respecto a la calidad percibida o impresión respecto de la idoneidad o competencia de los servicios o productos de salud. Para Grandon et al. (2017) la calidad de atención en un servicio implica el concurso de una serie de actividades mediante las cuales se garantiza la actitud de uso del producto servicio, de ahí que haya que se gestiona la calidad, es decir para lograr la satisfacción de servir de planificar organizar y controlar los procesos que están inmersos dentro de la producción del servicio producto con el objetivo de mejorar la calidad, es decir las características del producto servicio y garanticen el cumplimiento de los objetivos para su uso, por ello lograr un nivel de calidad de líder, la participación de todo es, mientras que la responsabilidad de la gestión corresponde a la dirección. Por su parte Hanefeld et al (2017) indica que la calidad de atención involucrada un conjunto de actividades que son desarrolladas por las organizaciones con una orientación de satisfacer al mercado, y para ello es importante identificar necesidades de los pacientes o clientes, las mismas que puedan cubrir las expectativas y con ello contribuir a la satisfacción de los clientes, asimismo Arteaga (2016) manifiesta que estudiar la calidad de la atención, se constituye en un instrumento muy eficaz dentro del campo empresarial y organizacional, tanto en el campo público como el privado, pues permite ofrecer un valor añadido a los clientes o pacientes con respecto a la oferta que realizan los proveedores de servicios o productos y de ese modo poder lograr percibir las diferencias entre lo ofrecido y lo atendido.

En cuanto a las dimensiones de la calidad del servicio, se presenta un problema especial derivado de características que habrán alcanzado en el grado de calidad establecido de conformidad con los objetivos los propósitos de la generación de productos o servicios y que estén en consonancia con las necesidades del paciente, es así que el caso de los servicios de salud se habla de las dimensiones técnica científica, humana y del entorno (Oltra et al, 2018).

En cuanto a la dimensión técnica científica, según Oltra et al. (2018) la misma está referida a los cambios positivos en el estado de salud del paciente, la eficacia referida logró de percepción prestación del servicio, es decir tiene que ver con el conocimiento, las habilidades y el juicio del personal de salud, así como con la

prestación ininterrumpida del servicio, pues periodos extensos entre una cita y otra hacen que la atención sea discontinuada y pueda empeorar el estado de salud del paciente. Por su parte Sadeh (2017) hace referencia en cuanto a la dimensión técnica científica a la necesidad de una eficacia referida al logro de los objetivos y percibida por los pacientes como la prestación ininterrumpida del servicio sin paralizaciones o repeticiones innecesarias. Para Hanefeld et al (2017) cuando hablamos de la dimensión técnica científica debemos tener en cuenta la continuidad del servicio de salud con eficiencia y eficacia, la cual tiene como componente fundamental la adecuada preparación de los recursos humanos con los que se cuenta en el sistema de salud o en la organización de salud que busca dar un servicio de salud de calidad. Entre los indicadores que permiten una adecuada medición de la dimensión técnica científica de calidad de atención se encuentran la efectividad la cual involucra el uso óptimo de los recursos en la consecución de los objetivos planteados, en tanto que la eficacia hace referencia al cumplimiento de los objetivos planteados en la prestación de salud Sadeh (2017).

La dimensión humana, que, por tratarse de un servicio, tiene una especial connotación, e involucra aspectos como el respeto a los derechos y la cultura características de la persona, la capacidad que tiene para informar de manera completa y oportuna, con un trato cordial y amable así la dimensión humana es una de las características fundamentales que describen la calidad del servicio, más aún en torno entendido como intangible, donde la persona es el centro de atención y donde el interés manifiesto sobre la vida cubre sus necesidades y demandas (Oltra et al, 2017). Por su parte El-Tohamy et al. (2015) indica que la dimensión humana constituye un elemento importante de la calidad de atención porque engloba el componente cultural vinculado a la atención del paciente, el cual deben ser tomado en cuenta al momento de configurar los procesos de atención del paciente de los servicios de salud. Al respecto Spath (2009) considera que la dimensión humana dentro de la planificación de los procesos involucrados en la prestación de los servicios de salud permite adecuar los mismos al contexto y optimizar las actividades inmersas en cada proceso. Entre los indicadores se conforma la dimensión humana se tiene también la capacidad del sistema de brindar una información completa, oportuna y veraz, la cual pueda ser entendida por el paciente de una manera clara, la misma que me tiene que ver con el interés que el personal

de salud brinda hacia el paciente, la capacidad que tiene para cubrir sus necesidades y demandas y también la forma o trato personal con el paciente que se recomienda que sea cálido y sobre todo empático, dadas las circunstancias que los pacientes de salud por lo general atraviesan frente a una enfermedad o necesidad de salud, Grandón et al. (2017).

La tercera dimensión correspondiente a la variable calidad del servicio, tiene que ver con el entorno, y es configurado por la comodidad que brindan las instalaciones donde se presta servicio, el orden y limpieza y la seguridad que el mismo proveen al paciente, no menos importante es el respeto de la privacidad, por ello los ambientes deberán ser adecuadamente constituidos para que se atienda al paciente de una manera en el que se resguarde su privacidad (Oltra et al, 2018). Al respecto Hanefeld et al. (2017) manifiesta que en los temas de salud es muy importante la calidad de las instalaciones que se prestan para el servicio de la atención de los pacientes, puesto que las instalaciones no solamente deben brindar comodidad al paciente, al mismo tiempo que privacidad, sino que también deben demostrar un adecuado acondicionamiento y la implementación que haga posible el desarrollo de las actividades en salud con normalidad y que permita dar abasto a los múltiples procedimientos que en ella se realiza, las instalaciones deben estar acondicionadas para un adecuado equipamiento y son una parte muy importante de la percepción que los pacientes tienen respecto a la calidad de atención que se brinda en los establecimientos de salud.

En cuanto a la importancia de la calidad en los servicios de salud tenemos que hacer notar la necesidad del concurso de una serie de actividades mediante las cuales se garantiza la aptitud del producto o servicio, de ahí que se tenga que gestionar la calidad, es decir hacer que esta cumpla con los parámetros establecidos para que de esta manera el uso del servicio logre la satisfacción del paciente, y ello implica una planificación, organización y control de todos los procesos que están inmersos dentro de la producción del servicio de salud, es decir las características del producto o servicio deben de garantizar el cumplimiento de los objetivos para el cual fueron creadas y por ello lograr un nivel de calidad, implica un liderazgo en la participación de todos los involucrados, con responsabilidad de la gestión que recae en la dirección (Grandon et al, 2017).

En cuanto a la calidad de atención, se tiene para el logro de una adecuada asistencia en salud, los profesionales se basan en la práctica racional de los servicios en el área de salud, con el propósito de cubrir las necesidades de la población, por su parte Donabedian y Vuori Langeard citado Hanefeld et al. (2017) hace referencia a que la calidad de la atención médica está en función de los elementos que la integran, los mismos que son comprendidos en aspectos como el científico-técnico, el interpersonal, así como del entorno, también se basa en factores resultantes como son los costes, los riesgos y los beneficios que la integran.

Respecto de los modelos de calidad de servicio, existen diferentes modelos, si tenemos el modelo de los desajustes de Parasuraman, Zeithmal y Berry citado por Gallardo y Reynaldos (2014), dicho modelo basa la calidad de servicio en tres factores los cuales son la experiencia, el grado de credibilidad así como las propiedades de búsqueda, es así que respecto a esta última hablamos de las características que los pacientes desean conocer respecto al servicio que se le brinda en los relacionan con los elementos tangibles físicos y con la credibilidad de la empresa, la misma que tiene que ver también con la imagen, y las recomendaciones o experiencias anteriores, en tanto que las propiedades de experiencia se dan después de la prestación del servicio, que tiene que ver con la accesibilidad, la cortesía, la capacidad de respuesta por parte del establecimiento, la fiabilidad, así como la empatía y las comunicaciones, es importante notar que la credibilidad tiene que ver con la competencia profesional (Hadji y Degoulet, 2016).

En tanto que el modelo de la imagen formulado por Grónroos, relacionada calidad, imagen corporativa, la misma que incluye en las expectativas respecto del servicio, de acordarse modelo se tienen tres componentes como son el marketing desarrollado, el equipamiento y la calidad funcional de la organización u empresa, así como la calidad técnica que presente el personal. El marketing contempla un punto de vista cuantitativo, que tiene que ver con la complicitad y la difusión de imagen de la corporación, la calidad técnica que tiene que ver con extrínseco, es decir, formación del personal que labora en la empresa, los conocimientos técnicos, la capacidad de solución de problemas que se presenten, la capacidad de trabajo en equipo, así como los sistemas de información. Mientras que la calidad funcional se relaciona con la accesibilidad es decir la facilidad con que uno puede acceder a

los servicios, sin barreras de tipo geográfica, psicológica, cultural o económica, las actitudes y comportamiento de las personas que laboran hacia los pacientes, la orientación del servicio y así como la comunicación que la empresa tiene con el exterior, es decir con sus clientes potenciales y reales, para lo cual hace uso de medios de difusión social, así como de personas (El-Tohamy et al, 2015).

El modelo de seducción planteado por Eiglier y Langeard citado Hanefeld, et al. (2017), por plantea que la calidad del servicio depende de elementos como son el soporte físico, personal y los clientes así como la coherencia entre ellos se establece, así cuando se habla de soporte físico se refiere a los elementos físicos empleados para la prestación de servicio que tienen que ver con la calidad intrínseca de los materiales, la complejidad, la factibilidad de mantenimiento y la factibilidad de uso, en tanto cuando se habla del personal, se refiere a las calificaciones personales de los empleados, la disponibilidad representada por el compromiso con el servicio, la presencia o apariencia física que son los elementos tangibles del factor imagen de seguridad. Los clientes que se refiere a características, similitudes, es decir la homogeneidad de los clientes pasen la segmentación de mercado y la participación eficaz en el proceso de producción consumo que tiene el cliente.

La variable satisfacción del paciente, se relaciona con la aceptación o complacencia que el paciente tiene respecto de la atención médica recibida, dicha valoración aborda los diferentes aspectos del servicio que es brindado por la organización, siendo la satisfacción del paciente empleado como un indicador, el mismo que permite evaluar el desenvolvimiento de los servicios de salud, en cuanto al cumplimiento de sus objetivos, proporcionando información valiosa respecto de la calidad que es percibido por el paciente, en cuanto a los resultados y la estructura de procesos (Becerra y Condori, 2019). Es también cierto que la satisfacción que presenta el paciente hace referencia a la conformidad, dicha satisfacción está conformada por componentes de tipo afectivo y cognitivo, los cuales se vinculan con un servicio producto y la correspondencia con la funcionalidad de este a satisfacer sus necesidades (Fariño, 2018). Por otra parte, la satisfacción del paciente presenta puede ser descrita como la actitud u opinión que tiene la persona respecto a los servicios que recibe en el campo de la salud (Sahoo y Ghosh, 2016). Por tanto, es importante tener en cuenta aspectos emocionales y cognitivos, que

se presentan después de haber pasado por una experiencia respecto de la atención en salud. Es así que la satisfacción del cliente queda reflejada en la actitud que este tiene respecto del entorno hospitalario (Sadeh, 2017), constituyéndose también en un indicador relevante en cuanto los resultados de salud que se presentan en los centros de salud. Queda también probado que los niveles de satisfacción del paciente se vinculan o inciden sobre los resultados terapéuticos que el proceso real de curación tiene. La satisfacción que se presenten el cliente se constituye una retroalimentación que beneficia a la atención médica y que tome en cuenta aspectos de los servicios vinculados con la salud en conformidad con la experiencia previa (Alrabeah et al., 2015).

En cuanto a las dimensiones de la calidad, se han de asumir básicamente el modelo SERVQUAL, el cual asume las diferencias que existen, entre las expectativas que el paciente del servicio tiene, antes de recibir el mismo, y las percepciones que tienen después de haber recibido servicio, es en base a esa diferencia que se hace la medición de la calidad, en este caso de los servicios de salud se toman en cuenta cinco dimensiones: Fiabilidad, capacidades de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles (Manzoor et al, 2019).

La dimensión fiabilidad tiene que ver con los aspectos muy importantes del servicio como son la confiabilidad y la seguridad en la atención del usuario (Manzoor et al, 2019). Asimismo Suárez et al. (2018) al referirse a la fiabilidad indica la importancia que tiene la continuidad y el orden lógico en la prestación de servicios. Según Pérez (2018) al referirse a la fiabilidad como dimensión de la variable satisfacción del paciente tiene un interés importante en cuanto al cumplimiento de la prestación de los servicios programados, lo cual garantiza la fiabilidad que el paciente puede tener con establecimiento de salud. Asimismo los indicadores involucrados en la medición de la fiabilidad son el interés en la resolución de problemas del paciente por parte del personal de salud, el cumplimiento de la prestación de servicios programados, la continuidad y orden lógico en atención, la oportunidad en la asignación de citas médicas y la disponibilidad de historias clínicas (Manzoor et al, 2019).

La dimensión capacidad de respuesta hace referencia a la rapidez, agilidad en el trabajo por parte de los servidores de salud que permiten una atención oportuna de los pacientes(Manzoor et al, 2019). Al respecto Pérez (2018) pone de

manifiesto que la capacidad de respuesta debe tener en cuenta la organización adecuada de los procesos inmersos en la atención al paciente los cuales deben caracterizarse por la sencillez en los trámites de atención. Orozco (2017) pone especial énfasis en cuanto a la capacidad de respuesta se tiene, que esta debe ser oportuna, es decir la atención al paciente debe llevarse en el tiempo y espacio programado. Para la medición de la dimensión capacidad de respuesta se toma en cuenta como indicadores la sencillez de los trámites para la atención, la agilidad del trabajo para atención más pronta y la oportunidad en la atención de exámenes auxiliares (Manzoor et al, 2019).

La dimensión seguridad que se vincula con la capacidad de la organización para resolver los problemas del cliente en caso, estos ocurrieran; la capacidad de respuesta que tiene que ver con la actitud que tienen los responsables de dar el servicio para ayudar al cliente o paciente y suministrar la ayuda necesaria con prontitud, siendo que el servicio sea rápido (Manzoor et al, 2019). Esta dimensión involucra la disposición que el personal de salud tiene para absorber las dudas respecto de las necesidades que el paciente tiene (Orozco, 2017). También es importante tener en cuenta que la seguridad implica el general la confianza adecuada por parte del paciente en lo que se refiere a la privacidad en la atención de sus dolencias Vásquez et al. (2018). Los indicadores referidos a la seguridad como dimensión de la satisfacción del paciente son la privacidad, la efectividad en la solución de las necesidades del paciente, la disposición para atender preguntas y la confianza transmitida (Manzoor et al, 2019). Asimismo la esta dimensión involucra una evaluación constante de las metas de cobertura y de la capacidad de la capacidad de la organización para atender situaciones de contingencia, de tal manera que una organización de salud segura es aquella que realiza y ensaya planes de prevención y planes que permitan cubrir situaciones imprevistas, y no solo el terreno de los recursos materiales y logísticos, sino también en los que se refiere al personal de salud. Otro aspecto no menos importante de la seguridad es la continuidad de la atención es decir la atención que no se interrumpe por motivos de carencias o por aspectos burocráticos, que garantiza la atención del paciente en todos los niveles de complejidad, estableciendo para ello protocolos eficaces de referencia y contra referencia.

Para poder satisfacer las necesidades de los pacientes es importante que los establecimientos de salud procuren mejorar permanente de sus instalaciones y servicios que se brinda, en este aspecto la especialización del personal que atiende se constituye en una parte clave de la seguridad con que se atiende, y denota el interés que la organización tiene hacia los pacientes que son la razón de ser el sistema de salud, organización que no solamente se da en el terreno interno sino también en el terreno externo es decir que se busca la cooperación de establecimiento de salud con mayor poder de resolución, de tal manera que los pacientes no queden desprotegidos frente a una posible complejidad en sus dolencias (Fariño, 2018).

La dimensión empatía como otra de las dimensiones de la satisfacción del paciente la cual está vinculada con la capacidad que tienen los servidores o empleados de la organización, para brindar una atención personalizada a los clientes, tratando de entender la posición de estos y en función a ello, brindar un servicio más eficiente (Manzoor et al, 2019). De acuerdo con Orozco (2017) la empatía tiene que ver con la atención personalizada y se brinda al paciente en la cual debe estar presente la claridad en las orientaciones que se le da, tratando de ponerse en el lugar del paciente, el cual necesita orientaciones acerca de la enfermedad que padece, del tratamiento y de los cuidados que están inmersos en el mismo. Pérez (2018) por su parte indica que la empatía se constituye en una habilidad que es importante que posean los servidores de salud, la cual permite brindar una atención cercana a las necesidades del paciente, que garantice la satisfacción de este con los servicios prestados. En cuanto a los indicadores que permiten hacer una adecuada medición de la dimensión empatía se consideran se considera la amabilidad en el trato por parte del personal de salud, la atención individualizada al paciente y las orientaciones brindadas en forma clara respecto de la enfermedad, cuidados y tratamiento del padecimiento (Manzoor et al, 2019).

La dimensión elementos tangibles que tienen que ver con aspectos de idoneidad de infraestructura y equipamiento con los que se debe contar al momento de brindar el servicio, este aspecto es muy importante, el cual debe ser materia de esfuerzo por parte de la organización, para contar con la infraestructura necesaria que permita tanto los servidores, los pacientes desenvolverse en un ambiente seguro y adecuado para la prestación del servicio (Manzoor et al, 2019). Por su

parte Vásquez et al. (2018) hace énfasis en las ventajas que tiene contar con un adecuado estado físico de las instalaciones de servicios de salud, pues brinda las facilidades necesarias para prestar una asistencia en salud de calidad a los pacientes que acuden a estos establecimientos de salud. Ríos y Barreto (2016) consideran que el aspecto de elementos tangibles han de ser considerados la infraestructura y el equipamiento con que cuenta el establecimiento de salud asimismo la limpieza de las instalaciones y el atractivo en los materiales de comunicación son parte importante de esta dimensión. En cuanto a los indicadores que permiten una adecuada medición de los aspectos tangibles son considerados el estado físico de las instalaciones, el atractivo que presentan los materiales de comunicación y la limpieza que se presentan las instalaciones y elementos físicos del establecimiento de salud, (Vásquez et al., 2018)

Son diferentes los modelos involucrados en la satisfacción del paciente, si tenemos, la teoría de los dos factores, los mismos que están vinculados básicamente al estudio de productos, en torno a la satisfacción e insatisfacción, las cuales se postula que son independientes y que tienen que ver con las expectativas del cliente, el espacio-tiempo en el que se brinda el producto y los factores que tienen que ver tanto en la satisfacción del mismo como en la satisfacción o incumplimiento de las expectativas por parte del consumidor o paciente, Nawarathne et al. (2013). En tanto la teoría de la expectativa de valor, nos habla del comportamiento de un sujeto en función a sus necesidades, es así que la satisfacción por el servicio producto ofrecido se vincula con la percepción del camino meta, quiere decir que si las actividades que involucra la prestación del servicio cumplen con la meta del paciente, cubren sus necesidades y expectativas, se funciona esto que se le asigna un valor, el cual es una evaluación o representación de lo cercano que está la prestación del servicio en función de las necesidades que tiene el cliente o paciente.

La competencia global en un sector salud impulsa la curiosidad de los pacientes y los hace más ansiosos por la prestación de servicios de salud. La creciente preocupación por la salud y los elevados niveles económicos de la civilización moderna han mejorado intensamente las demandas de atención en salud y han cambiado las tendencias de la población hacia un estilo de vida más saludable. Una expansión de la competencia global por la prestación de servicios

ha creado una situación rigurosa que influye en los proveedores de servicios de salud, particularmente en los servicios médicos. Como resultado, la relación con el cuidado de la salud ha comenzado a hacer hincapié en la prestación de servicios de salud superior debido a la creciente competencia entre los centros de salud en especial privados, (Manzoor et al, 2019).

La mejora de la atención al paciente se ha convertido en una prioridad para todos los proveedores de servicios de salud, con el objetivo óptimo de lograr un alto grado de satisfacción del paciente. Actualmente, debido a la expansión de las expectativas de los servicios ordinarios y las mayores necesidades de los clientes, es obligatorio que los hospitales brinden servicios de atención médica superiores a los pacientes y cumplan con sus requisitos. Si bien ha recibido un extenso estudio académico, la necesidad de mejorar los servicios de salud ha crecido, lo que genera desafíos para el proveedor de servicios (es decir, personal técnico o no técnico) y se ha convertido en una tarea compleja para los académicos, los responsables de la formulación de políticas gubernamentales, los especialistas terapéuticos y administradores de hospitales para cumplir con los requisitos de los clientes que ayudan a desarrollar la satisfacción, (Manzoor et al, 2019).

La satisfacción se constituye en uno de los factores fundamentales pertenecientes a la línea de política del gobierno y también empresarial, la misma que puede sostenerse solamente mediante la entrega de un servicio de calidad, que sea apropiado y que brinde satisfacción a los pacientes, con mejoras en la dotación de servicios en forma eficaz, una asignación de costes y estrategias de gestión. En el contexto de los proveedores, hay dos formas de proveedores de servicios que están funcionando particularmente bien en los países en desarrollo en los hospitales del sector público y privado, (Suarez et al., 2018). La selección del centro de salud adecuado y del médico capacitado es imprescindible para lograr la satisfacción del paciente, ya que influye de manera sugestiva en el tratamiento del paciente.

La opinión del paciente es cada vez más importante en el proceso de mejora de un sistema de prestación de servicios de salud. La satisfacción del paciente es el estado de placer o felicidad que experimentan los pacientes al utilizar un servicio de salud, (Álvarez et al., 2019). Por tanto, la atención al paciente es la función básica de todo proveedor de servicios sanitarios. Es uno de los estándares para

medir la eficiencia y efectividad, donde la eficiencia de un hospital se asocia con la prestación de servicios y atención de calidad. La satisfacción del paciente es la prueba real de la eficacia de los servicios sanitarios que prestan su administración, (Salaberry et al., 2020).

Respecto del vínculo entre la calidad de atención y la satisfacción del paciente, es importante señalar que el grado de satisfacción que los pacientes presenta hacia los servicios de salud obtenidos, brindan un reflejo de la calidad del servicio que se ofrece y que tiene que ver con la fidelización de los clientes hacia el servicio y el lugar donde se presta el servicio (Xesfingi & Vozikis, 2016). Sin embargo, para otros autores, las medidas de satisfacción son consideradas sólo como un indicador de presión del éxito que la organización tiene en cubrirlo satisfacer las necesidades de sus pacientes. En algunas investigaciones, se tiene evidencia de que las características demográficas y sociales como son el género y la edad han demostrado presentar influencia en la satisfacción del cliente. De manera general se puede decir que la satisfacción que experimentan los clientes de mayor edad con la atención médica tiene mayor intensidad respecto de los clientes más jóvenes asimismo es importante decir que la satisfacción de las clientes mujeres son femeninos es menor que la que experimentan los clientes masculinos (Sadeh, 2017).

Las evaluaciones que sobre la calidad de los servicios brindados en los establecimientos de salud, realizan los clientes, son de mucha ayuda a los proveedores de estos servicios, pues representan una oportunidad de aprendizaje en cuanto a esfuerzos fallidos y exitosos, permite asimismo realizar una autoevaluación en función de las necesidades y requisitos que presentan los clientes (Sahoo & Ghosh, 2016) necesidades que pueden ser cubiertas cuando las expectativas que presenta el cliente respecto de los servicios de salud son cubiertas por el servicio real que se brinda en el establecimiento de salud (El-Tohamy et al., 2015).

Los bajos niveles de satisfacción de los clientes se asocian a la falta de confianza en las instituciones de salud; capacidad del personal en instituciones de salud; y el reemplazo de proveedores de salud, especialmente médicos y la confianza en las instituciones de salud (María, Jong y Zacharias, 2017). Así una insatisfacción del paciente puede desencadenar un abandono de los servicios de

salud, en especial de los servicios de primer nivel de atención, lo que conlleva a que los hospitales e instituciones de salud que cuentan con un mayor nivel de complejidad vean saturadas sus instalaciones por un crecimiento desmedido de la demanda.

En cuanto se refiere al Marco Normativo, en la resolución ministerial N°1514 2006 DDGP/MINSA, se establecen los criterios y a la orientación estratégica del sistema de gestión de la calidad de la salud, la cual se enmarca dentro de los lineamientos de política del sector salud, que se basa en los principios de solidaridad, calidad, universalidad, integralidad, eficiencia y eficacia, así como la equidad en la prestación de servicios. Es así que se tiene como reto el incremento del nivel de calidad en la prestación de servicios, en la que se incorpore la perspectiva del paciente en la gestión de los mismos, los establecimientos de salud, por tanto, deben de recoger las necesidades y expectativas de los pacientes de los servicios de salud, que ha de servir como material importante para retroalimentar el sistema en función de dichas necesidades. Asimismo, se busca promover la generación de niveles estándares son homogéneos entre los prestadores de servicios de salud a nivel nacional.

El documento técnico RM N°727'2009/MINSA, establece la política nacional de calidad en salud, que tiene por propósito establecer directrices que permitan orientar el desarrollo de las futuras intervenciones que estén destinadas a mejorar la calidad de atención de la salud en el país, en dicho documento se hace referencia la carencia de estudios que permitan evaluar la calidad de atención de una manera integral y rigurosa, no obstante, se puede apreciar que existe un conjunto de deficiencias en el sistema de salud que hace que la calidad sea deficiente, es por eso que el ministerio de salud propone enfoques conceptuales basados en la calidad de salud como una expresión del desarrollo humano, como una expresión del derecho a la salud, teniendo en cuenta un enfoque gerencial y siendo la calidad una estrategia enfocada al desarrollo y mejoramiento de los servicios de salud. Es así que la satisfacción cuando se aplica al paciente conlleva un significado de congruencia entre el servicio de salud prestado y la necesidad del paciente, su deseo o expectativa por la mejora de su salud.

### **III. METODOLOGÍA**

#### **3.1. Tipo y diseño de investigación**

En el enfoque ontológico que se asume en la investigación es el objetivismo, el cual plantea la existencia de un mundo objetivo y real, cuya existencia es independiente de los humanos, que tiene una entidad propia y que es susceptible de ser conocida, (Hincapié, 2017). Es importante anotar que la ontología se encarga de estudiar la naturaleza y la forma de la realidad, (Lévano, 2019), en la presente investigación la estudia la realidad que se vive en un Hospital Público de Cusco respecto a la calidad de atención que se brinda en el dicho centro, independientemente de los elementos emocionales que puedan causar el acercamiento que la autora tiene hacia dicho establecimiento.

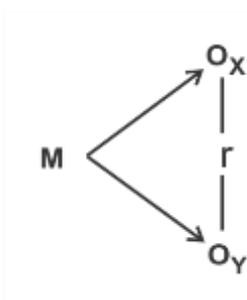
El enfoque epistemológico asumido en la presente investigación es el positivismo, el cual asume la existencia de una realidad objetiva única y que es susceptible de ser conocida por medio de la mente, siendo dicha realidad externa al investigador, (Hernández y Mendoza, 2018). La realidad de acuerdo al positivismo no cambia por las observaciones y mediciones que se realizan acerca de ella, (Bernal, 2016). La presente investigación se plantea hipótesis frente a la relación entre la calidad y la satisfacción del paciente que acude a un hospital público de Cusco, y con la ayuda del método científico pretende dar respuesta a dicha hipótesis respecto de su falsedad o veracidad.

La investigación es básica por su propósito dado que pretende generar conocimiento nuevo, que está orientado a construir principios y leyes, (Sánchez y Reyes, 2015), la investigación por su propósito básica se orienta a profundizar en aspectos de una rama de la ciencia, en la que se considera ahondar como punto de apoyo inicial para el estudio de fenómeno o hechos (Escudero y Cortez, 2017). Se pretende en la investigación incrementar el conocimiento sobre la relación entre la calidad y la satisfacción de calidad y la satisfacción del paciente que acude a un hospital público de Cusco.

La investigación por su profundidad es correlacional dado que busca establecer la correlación (fuerza de la relación) entre dos o más variables (Sánchez y Reyes, 2015). La investigación correlacional por su profundidad pretende asociar conceptos, fenómenos, hechos o variables, midiendo en términos estadísticos

dicha relación (Hernández y Mendoza, 2018). En la presente investigación se busca establecer la relación entre la calidad de atención y la satisfacción del paciente en términos de la correlación estadística.

El diseño empleado en el presente estudio fue de tipo observacional, correlacional y transversal, (Hernández y Mendoza, 2018) y ha de permitir evaluar la intensidad de la relación entre las variables de estudio Calidad de atención y satisfacción del paciente. La investigación no experimental se caracteriza porque no se realiza manipulación de variables. El esquema para el diseño empleado es el siguiente, de acuerdo con Sánchez y Reyes (2015):



Dónde:

M: Representa la muestra de estudio

Ox: Calidad de atención

Oy: Satisfacción del paciente

r: Representa la intensidad de relación entre las variables de estudio

Asimismo, la investigación es cuantitativa por su enfoque dado que emplea la recolección de datos que permiten probar hipótesis, haciendo uso además de la medición numérica y el análisis estadístico, (Hernández y Mendoza, 2018). En el enfoque cuantitativo los procedimientos son establecidos antes que empiece el estudio y se busca establecer relaciones entre las variables, en el que el papel del investigador está desvinculado del estudio en el sentido que se hace uso de pruebas para demostrar la validez de las hipótesis formuladas (Bernal, 2016)

En cuanto al método de investigación en la investigación se empleó el método hipotético deductivo, el cual tiene como punto de partida hipótesis inferida ya sea por los datos empíricos o de leyes o principios y haciendo uso de las leyes de la deducción, se arriba a predicciones las cuales son sometidas a verificación empírica, comprobándose la veracidad de la hipótesis en función de la correspondencia con los hechos (Grove et al., 2016).

El método hipotético deductivo, fue el empleado en la presente investigación, puesto que se plantearon hipótesis como respuestas al fenómeno observado, para posteriormente comprobar la veracidad de las mismas con la ayuda del método científico (Grove et al., 2016).

### **3.2. Variables y operacionalización**

#### **Variable de estudio 1: Calidad de atención**

##### **Definición conceptual**

La calidad de atención en salud hace referencia al grado de predictibilidad que tiene un producto o servicio en cuanto al cumplimiento de los objetivos propuestos para el mismo y que se adecúan a las necesidades de los clientes. Es así que la calidad está referida básicamente a los aspectos del servicio en términos de cualidades y especificaciones relacionados a los objetivos o juicios que de él se hacen los pacientes y respecto a la calidad percibida o impresión respecto de la idoneidad o competencia de los servicios o productos de salud (Rubio et al,2020).

##### **Definición operacional**

Es una variable de naturaleza cualitativa que se operacionaliza en sus dimensiones: técnica, científica, humana , y mediante los indicadores:

En cuanto a la escala empleada para la medición de los ítems está responde a una escala Likert : totalmente en desacuerdo, en desacuerdo, ni de acuerdo ni en desacuerdo, de acuerdo y totalmente de acuerdo.

#### **Variable de estudio 2: Satisfacción del paciente**

##### **Definición conceptual**

La variable satisfacción del paciente, tiene que ver con la complacencia que éste manifiesta respecto a la atención recibida, en los diferentes aspectos del servicio que se le brinda, es así que la satisfacción del paciente, se utiliza como un indicador, el mismo que permite evaluar el desenvolvimiento de los servicios de salud, en cuanto al cumplimiento de sus objetivos, proporcionando información valiosa sobre la calidad percibida en cuanto a la estructura procesos y resultados, (Becerra, Condori, 2019).

### **Definición operacional**

Satisfacción percibida por el paciente en el establecimiento de salud y valorada en base a la puntuación obtenida en el cuestionario de Satisfacción del paciente.

### **3.3. Población, muestra y muestreo**

La población se constituye en el conjunto de todos los datos a los que se refiere la investigación, (Bologna, 2018). Para Bernal (2016) la población es el conjunto de todos los elementos a los cuales se refiere la investigación. La población que se utilizó para la siguiente investigación estuvo constituida por los pacientes que acudieron a un hospital público del Cusco que aproximadamente son en número de 8000 pacientes, tomando como referencia el tercer trimestre del año 2020.

La muestra se constituye en una parte representativa de la población de estudio, (Bologna, 2018), para Bernal (2016) la muestra es parte de la población que se selecciona y de la cual se obtiene la información. En la presente investigación, la muestra de estudio estuvo conformada por los pacientes que acudan a las instalaciones de un hospital público de Cusco, para acceder a los servicios que brinda.

Los criterios de inclusión en una investigación son características que ayudan a los investigadores a seleccionar los candidatos a constituir la muestra de estudio (Grove, Gray, & Burns, 2016) y se tomará en cuenta los siguientes criterios.

Inclusión: los que fueron atendidos en el 4to trimestre , mayores de 18

Exclusión: pacientes que no fueron atendidos en el cuarto trimestre, menores de 18

El muestreo fue de tipo probabilístico pues la muestra estuvo conformada por los pacientes que desearon participar en la investigación, la cual alcanzo un total de 367 pacientes que acudieron a un hospital público de Cusco en el cuarto trimestre del 2020.

### **3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

Las técnicas destinadas a recolectar datos son maneras o formas de obtener la información (Sánchez y Reyes, 2015). Son también entendidos como el conjunto de procedimientos y métodos empleados durante la etapa de recolección de datos (Bologna, 2018). Se empleo la técnica de la encuesta en el presente estudio.

El instrumento que se utilizó para recolectar los datos fue el cuestionario, empleándose el Cuestionario sobre Calidad de atención y cuestionario sobre satisfacción del paciente, de los cuales se tiene sus fichas técnicas en la sección de anexos.

El instrumento que fue utilizado para la recolección de datos en la investigación fue sometido a juicio de expertos. La validez hace referencia a si el instrumento mide lo que indica que mide” (Meneses, y otros, 2017). Los cuestionarios fueron validados por los expertos que consideraron como aplicable los instrumentos.

#### **Confiabilidad de los instrumentos**

La confiabilidad es el grado en que las mediciones guardan estabilidad en el tiempo, bajo diferentes condiciones, es decir es aquella se constituye en una propiedad que expresa la precisión y la consistencia de la medida (Meneses et al., 2017).

En cuanto a la confiabilidad de los instrumentos, los mismos fueron sometidos a estudios de fiabilidad obteniéndose un valor para el coeficiente Alfa de Cronbach de 0,891 para la variable calidad de atención y 0,921 para la variable satisfacción del paciente.

### **3.5. Métodos de análisis de datos**

Los datos recopilados a través de los instrumentos de recolección de datos aplicados a los pacientes fueron organizados haciendo uso de una hoja Excel para luego ser calificados, los puntajes obtenidos, para cada uno de los pacientes que pertenecen a la muestra de estudio.

La base de datos fue exportada al programa estadístico SPSS 26, para su correspondiente análisis.

Los resultados fueron presentados haciendo uso de tablas y figuras, para cada una de las variables y sus dimensiones, asimismo, se hizo uso de la prueba de hipótesis para la correlación estadística entre las variables de estudio, y así determinar la intensidad del vínculo entre dichas variables, previo análisis de la normalidad de los datos haciendo uso de la prueba de Kolmogorov-Smirnov tomando en cuenta el grado de significancia estadística para los resultados de la docimasia de hipótesis

### **3.6. Aspectos éticos**

En la presente investigación se tomó en cuenta los principios éticos de confidencialidad de los datos recabados en la misma. Los pacientes encuestados fueron codificados y sus nombres no fueron publicados en ninguna parte del informe de investigación, las opiniones vertidas fueron anónimas en su totalidad, contándose con el consentimiento voluntario de los pacientes que acudieron a un Hospital Público del Cusco. Asimismo, en la investigación no existirá modificación ni alteración de la información, se emplearán los conceptos vertidos por los autores respetando el manual de estilo APA y el manual de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo.

## IV. RESULTADOS

### 1. Análisis descriptivo univariado

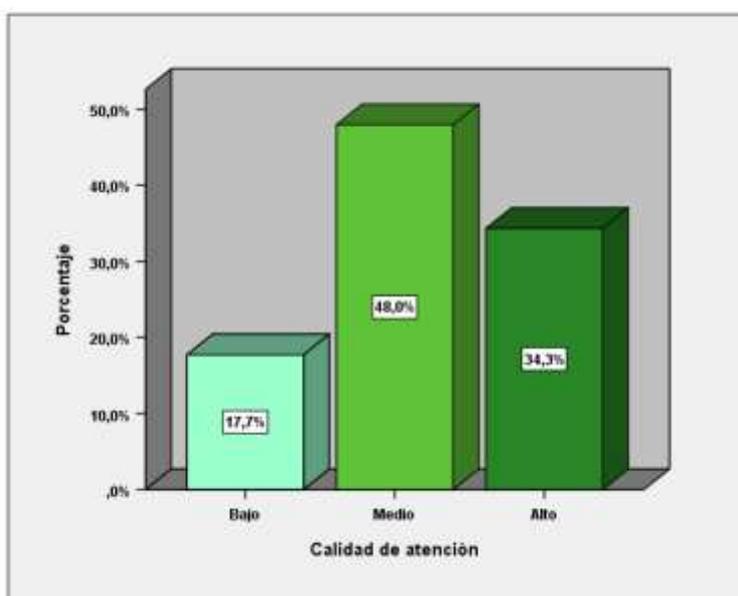
**Tabla 1**

*Distribución de frecuencias para la variable Calidad de atención*

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Baja	65	17,7
Media	176	48,0
Alta	126	34,3
Total	367	100,0

**Figura 1**

*Calidad de atención*



*Nota.* Los resultados para la variable calidad de atención permiten apreciar que del total de pacientes encuestados el 17.7% considera que la calidad de atención presenta un nivel bajo, mientras que el 48.0% considera que ese ubica en la categoría de media y tan sólo el 34.3% considera que la calidad de atención es alta.

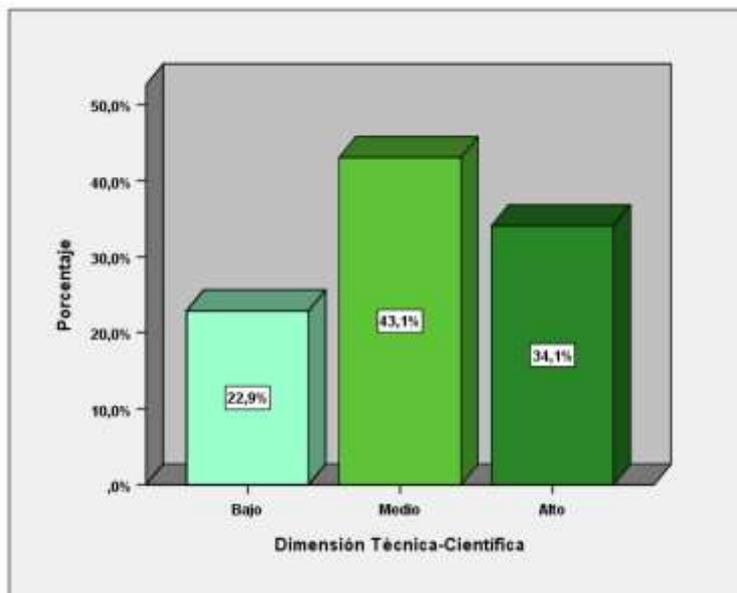
**Tabla 2**

*Distribución de frecuencias para la dimensión Técnica-Científica*

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Baja	84	22,9
Media	158	43,1
Alta	125	34,1
Total	367	100,0

**Figura 2**

*Dimensión Técnica-Científica*



*Nota.* La tabla nos muestra los resultados para las dimensiones de la dimensión técnica científica, en el que el 43.1% de los pacientes se ubica en el nivel medio, en tanto que el 22.9% considera que se ubican la categoría de nivel bajo y un 34.1% considera que está en la categoría de nivel alto.

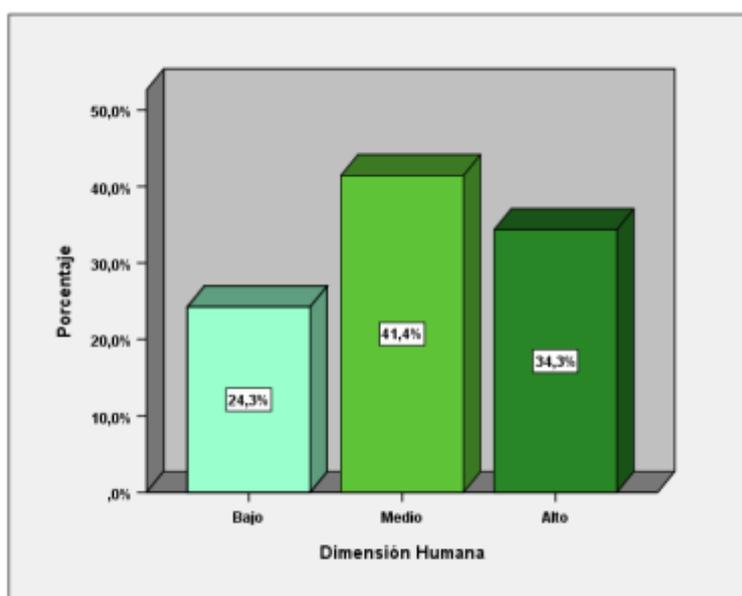
**Tabla 3**

*Distribución de frecuencias para la dimensión Humana*

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Baja	89	24,3
Media	152	41,4
Alta	126	34,3
Total	367	100,0

**Figura 3**

*Dimensión Humana*



*Nota.* La tabla nos muestra los resultados para la dimensión humana de la calidad de atención que el 24.3% de los pacientes encuestados considera que esta se encuentra en un nivel bajo, en tanto que el 41.4% considera que el nivel para la dimensión humana es un medio y un 34.3% considera que dicho nivel de alto.

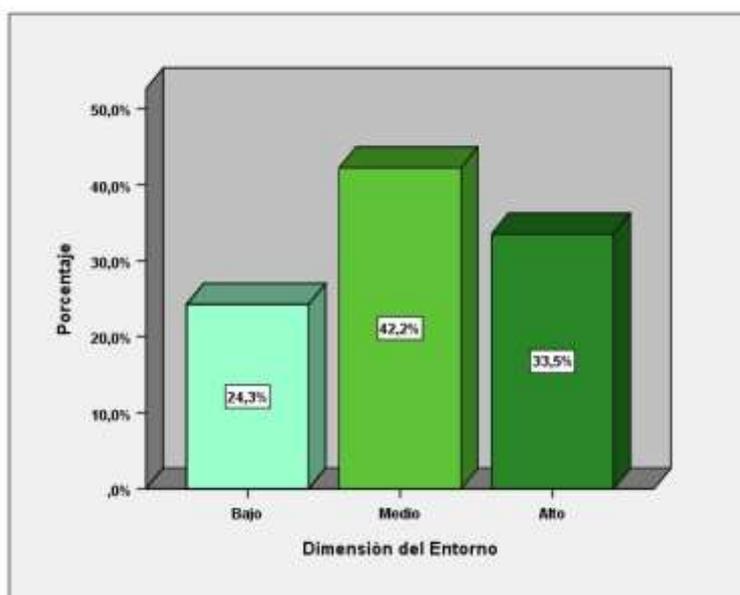
**Tabla 4**

*Distribución de frecuencias para la dimensión del Entorno*

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Baja	89	24,3
Media	155	42,2
Alta	123	33,5
Total	367	100,0

**Figura 4**

*Dimensión del Entorno*



*Nota.* La tabla nos muestra los resultados para la dimensión del entorno en el cual se tiene que el 24.3% considera que el nivel de atención es un bajo en esta dimensión, el 42.2% que el nivel medio y un 33.5% considera que el nivel es alto.

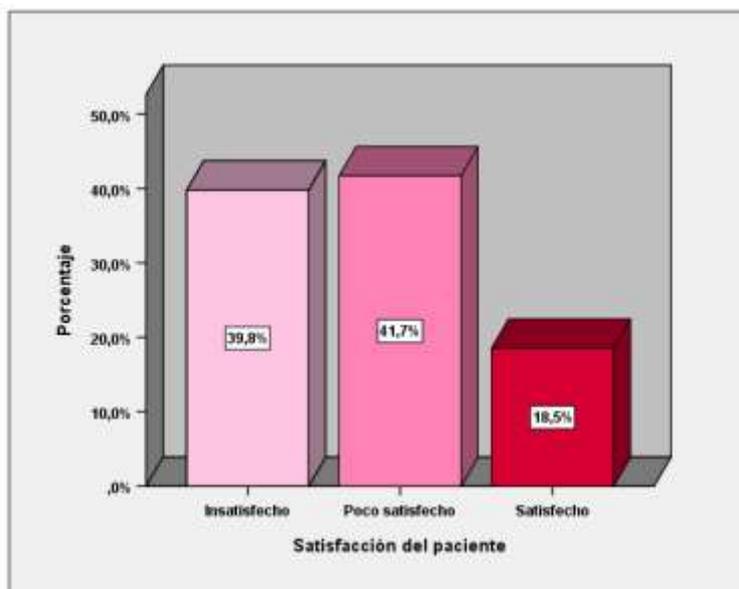
**Tabla 5**

*Resultados para la variable Satisfacción del paciente*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Insatisfecho	146	39,8	39,8	39,8
Poco satisfecho	153	41,7	41,7	81,5
Satisfecho	68	18,5	18,5	100,0
Total	367	100,0	100,0	100,0

**Figura 5**

*Satisfacción del paciente*



*Nota.* En la tabla y figura anterior se muestra los resultados para la variable satisfacción del paciente en la cual se puede apreciar que el 39.8% de los pacientes muestran insatisfechos con la atención recibida, en tanto que el 41.7% considera que está poco satisfecho y el 18.5% muestra que está satisfecho con la atención recibida.

## 2. Análisis descriptivo bivariado

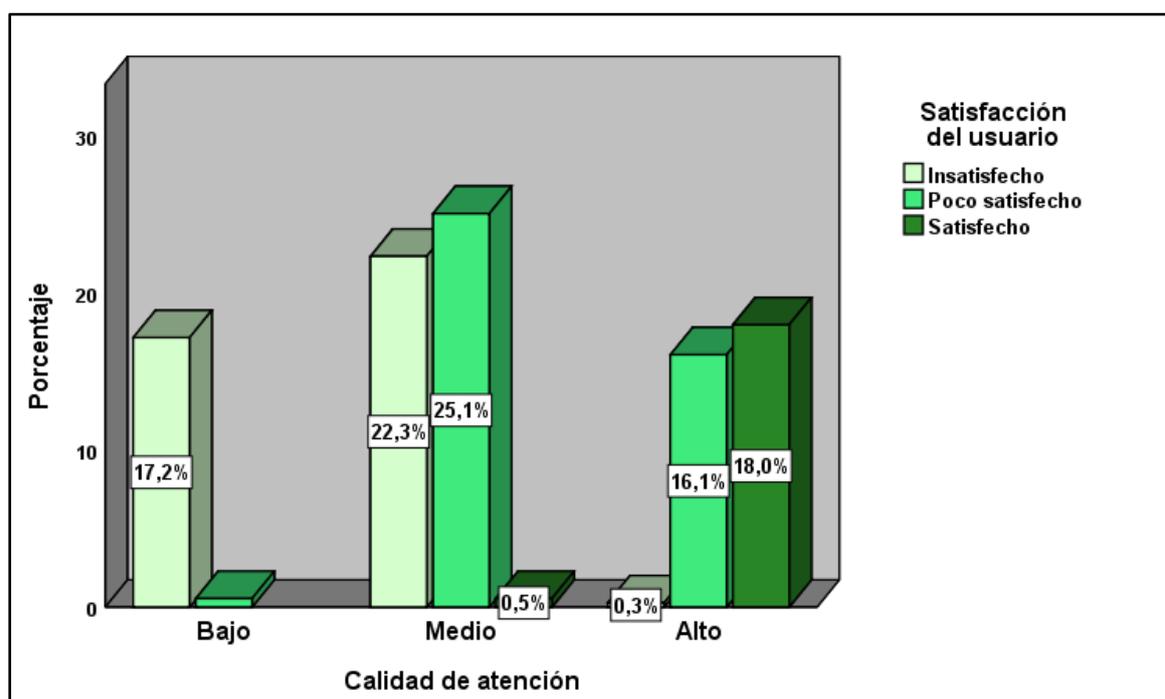
**Tabla 6**

*Tabla cruzada entre las variables calidad de atención y satisfacción del paciente*

		Satisfacción del paciente			Total
		Insatisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho	
Calidad de atención	Bajo	17,2%	0,5%		17,7%
	Medio	22,3%	25,1%	0,5%	48,0%
	Alto	0,3%	16,1%	18,0%	34,3%
Total		39,8%	41,7%	18,5%	100,0%

**Figura 6**

*Cruce entre las variables calidad de atención y satisfacción del paciente*



*Nota.* En la tabla y figura anterior se puede apreciar que el 17,2% de los encuestados considera que la calidad de atención es baja y están insatisfechos con la atención recibida, asimismo el 22,3% de los pacientes perciben que la calidad de atención se ubica en el nivel medio y se encuentran insatisfechos como pacientes, en tanto que el 25,1% de los encuestados considera que la calidad de atención es media y se encuentran poco satisfechos con la calidad de atención recibida, finalmente se aprecia que el 16,1% de los encuestados se ubican en la calidad de atención alta,

mientras que el 18,0% considera que la calidad de atención es alta y se encuentra satisfechos con la atención recibida.

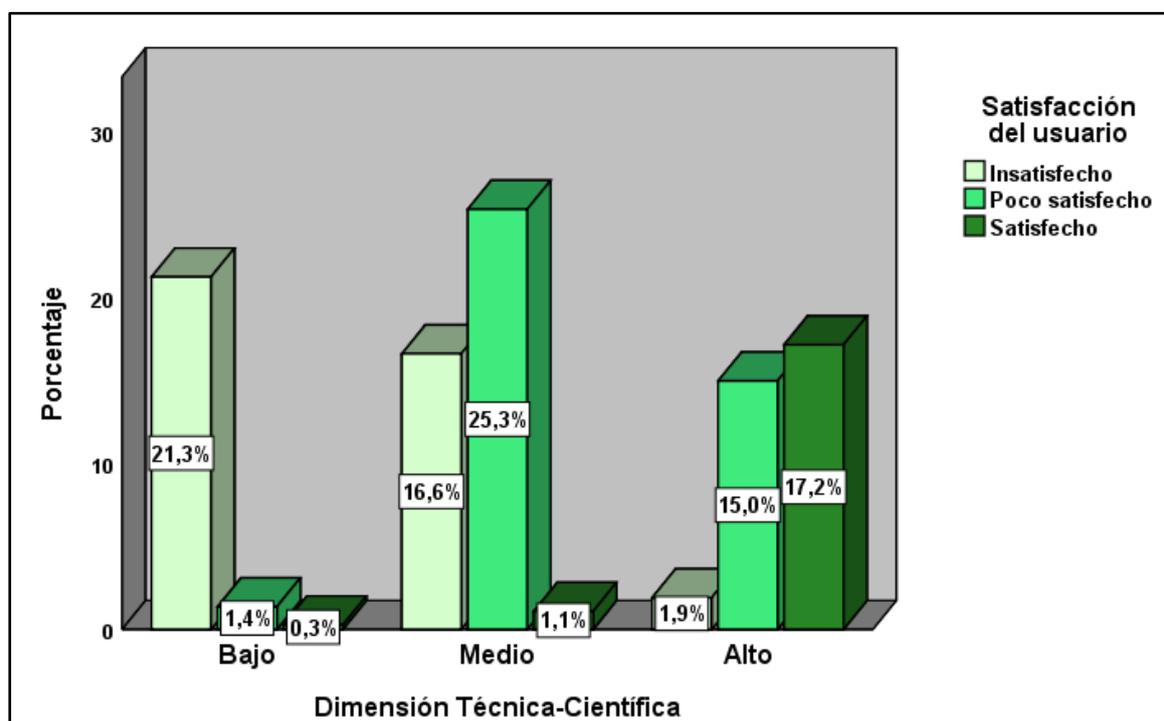
**Tabla 7**

*Tabla cruzada entre la dimensión técnico- científica y satisfacción del paciente*

		Satisfacción del paciente			Total
		Insatisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho	
Dimensión	Bajo	21,3%	1,4%	0,3%	17,7%
Técnica-	Medio	16,6%	25,3%	1,1%	48,0%
Científica	Alto	1,9%	15,0%	17,2%	34,3%
Total		39,8%	41,7%	18,5%	100,0%

**Figura 7**

*Cruce entre la dimensión técnico- científico y la satisfacción del paciente*



*Nota.* En la tabla y figura anterior se pudo apreciar que el 21,3% de los encuestados considera que la dimensión técnico-científica es baja y se encuentran insatisfechos como pacientes, en tanto que 25,3% de los encuestados considera que la dimensión técnico-científica es media y se encuentran poco satisfechos con la atención recibida, finalmente el 17,2% de los encuestados consideran como alta la dimensión técnica-científica .

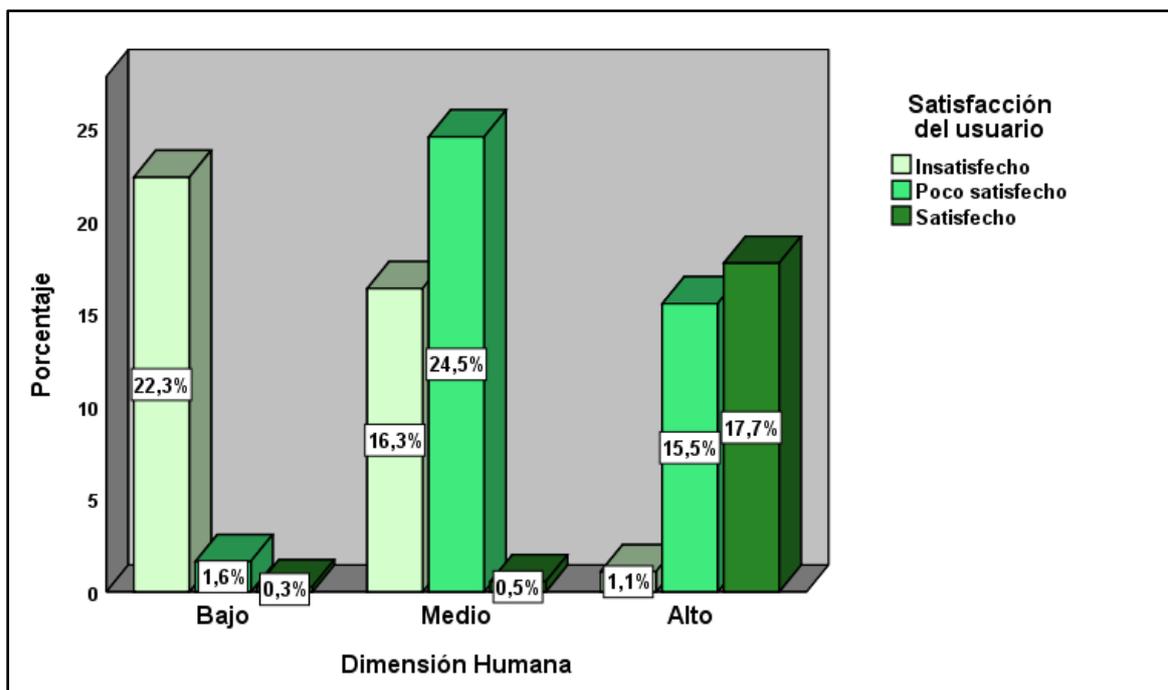
**Tabla 8**

*Tabla cruzada entre la dimensión humana y la satisfacción del paciente*

		Satisfacción del paciente			Total
		Insatisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho	
Dimensión humana	Bajo	22,3%	1,6%	0,3%	24,3%
	Medio	16,3%	24,5%	0,5%	41,4%
	Alto	1,1%	15,5%	17,7%	34,3%
Total		39,8%	41,7%	18,5%	100,0%

**Figura 8**

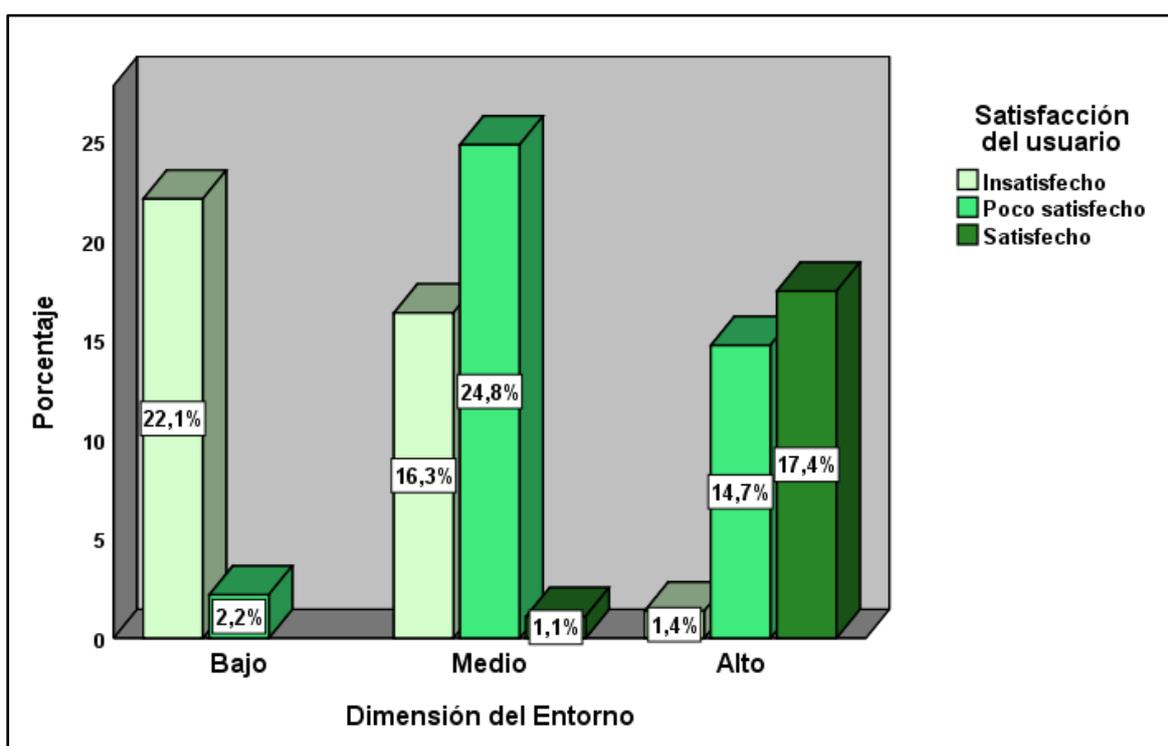
*Cruce entre la dimensión humana y la satisfacción del paciente*



*Nota.* En la tabla y figura anterior se puede apreciar que el 22,3% de los encuestados considera que la dimensión humana es baja y se encuentran insatisfechos como pacientes, en tanto que 24,5% de los encuestados considera que la dimensión humana es media y se encuentran poco satisfechos con la atención recibida, finalmente el 17,7% de los encuestados consideran como alta la dimensión humana.

**Tabla 9***Tabla cruzada entre la dimensión del entorno y la satisfacción del paciente*

		Satisfacción del paciente			Total
		Insatisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho	
Dimensión del entorno	Bajo	22,1%	2,2%		24,3%
	Medio	16,3%	24,8%	1,1%	42,2%
	Alto	1,4%	14,7%	17,4%	33,5%
Total		39,8%	41,7%	18,5%	100,0%

**Figura 9***Cruce entre la dimensión del entorno y la satisfacción del paciente*

*Nota.* En la tabla y figura anterior se puede apreciar que el 22,1% de los encuestados considera que la dimensión del entorno es baja y se encuentran insatisfechos como pacientes, en tanto que 24,8% de los encuestados considera que la dimensión del entorno es media y se encuentran poco satisfechos con la atención recibida, finalmente el 17,4% de los encuestados consideran como alta la dimensión del entorno.

### 3. Análisis de correlación

#### Hipótesis general

Ho: Las variables calidad de atención y satisfacción del paciente no presentan correlación.

Ha: Las variables calidad de atención y satisfacción del paciente presentan correlación.

**Tabla 10**

*Análisis de correlación entre las variables Calidad de atención y Satisfacción del paciente*

			Calidad de atención	Satisfacción del paciente
Rho de Spearman	Calidad de atención	Coeficiente de correlación	1,000	,756**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	367	367
	Satisfacción del paciente	Coeficiente de correlación	,756**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	367	367

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

*Nota.* En la tabla anterior se presentan los resultados para la prueba de hipótesis sobre la correlación entre las variables calidad de atención y satisfacción del paciente, en la que se consideró un nivel de significancia estadística: 5% y en el que el P valor calculado fue 0.000

Conclusión: Dado que la probabilidad de equivocarse al rechazar la hipótesis nula P-valor (0,000) se encuentra por debajo del nivel de significancia estadística, concluimos que las variables de estudio calidad de atención y satisfacción del paciente en un hospital público del Cusco presentan correlación cuyo coeficiente de correlación de Spearman es de 0.756, el cual indica que la relación es directa y que la intensidad es alta.

## Hipótesis específica 1

Ho: La dimensión técnica-científica y la satisfacción del paciente no presentan correlación.

Ha: La dimensión técnica-científica y la satisfacción del paciente presentan correlación.

**Tabla 11**

*Análisis de correlación entre la dimensión técnica-científica y la Satisfacción del paciente*

			Dimensión Técnica- Científica	Satisfacción del paciente
Rho de Spearman	Dimensión	Coeficiente de correlación	1,000	,711**
	Técnica-	Sig. (bilateral)	.	,000
	Científica	N	367	367
	Satisfacción del	Coeficiente de correlación	,711**	1,000
	paciente	Sig. (bilateral)	,000	.
		N	367	367

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

*Nota.* Con un nivel de significancia estadística: 5%, se encontró un P valor calculado: 0.000.

**Conclusión:** Dado que la probabilidad de equivocarse al rechazar la hipótesis nula P-valor (0,000) se encuentra por debajo del nivel de significancia estadística, concluimos que la dimensión técnica-científica y la satisfacción del paciente en un hospital público del Cusco presentan correlación cuyo coeficiente de correlación de Spearman es de 0.711, el cual indica que la relación es directa y que la intensidad es alta.

## Hipótesis específica 2

Ho: La dimensión humana y la satisfacción del paciente no presentan correlación.

Ha: La dimensión humana y la satisfacción del paciente presentan correlación.

**Tabla 12**

*Análisis de correlación entre la dimensión humana y la Satisfacción del paciente*

			Dimensión Humana	Satisfacción del paciente
Rho de Spearman	Dimensión Humana	Coeficiente de correlación	1,000	,741**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	367	367
	Satisfacción del paciente	Coeficiente de correlación	,741**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	367	367

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

*Nota.* Con un nivel de significancia estadística: 5%, se encontró un P valor calculado: 0.000.

Conclusión: Dado que la probabilidad de equivocarse al rechazar la hipótesis nula P-valor (0,000) se encuentra por debajo del nivel de significancia estadística, concluimos que la dimensión humana y la satisfacción del paciente en un hospital público del Cusco presentan correlación cuyo coeficiente de correlación de Spearman es de 0.741, el cual indica que la relación es directa y que la intensidad es alta

### Hipótesis específica 3

Ho: La dimensión del entorno y la satisfacción del paciente no presentan correlación.

Ha: La dimensión del entorno y la satisfacción del paciente presentan correlación.

**Tabla 13**

*Análisis de correlación entre la dimensión del entorno y la Satisfacción del paciente*

			Dimensión del entorno	Satisfacción del paciente
Rho de Spearman	Dimensión del entorno	Coeficiente de correlación	1,000	,729**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	367	367
Spearman	Satisfacción del paciente	Coeficiente de correlación	,729**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	367	367

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

*Nota.* Con un nivel de significancia estadística: 5%, se encontró un P valor calculado: 0.000.

Conclusión: Dado que la probabilidad de equivocarse al rechazar la hipótesis nula P-valor (0,000) se encuentra por debajo del nivel de significancia estadística, concluimos que la dimensión del entorno y la satisfacción del paciente en un hospital público del Cusco presentan correlación cuyo coeficiente de correlación de Spearman es de 0.729, el cual indica que la relación es directa y que la intensidad es alta

## V. DISCUSIÓN

En cuanto se refiere al objetivo general de la investigación el cual desea determinar la relación que existe entre las variables calidad de atención del paciente que acude a un hospital público de Cusco, tenemos que los resultados para la presente investigación muestran que en efecto dicha relación existe y es directa y significativa pues como se muestran los resultados del coeficiente de correlación alcanzó el valor de 0.756, el mismo que representa una correlación alta entre dichas variables es decir que cuanto mejor se mejore sea la calidad de atención que se brinda al paciente que acude a un hospital público de Cusco, se tendrán un mayor nivel en la satisfacción del paciente.

A partir de los resultados a mí se pudo evidenciar que del total de pacientes encuestados el 17.7% considera que la calidad de atención presenta un nivel bajo, mientras que el 48.0% considera que ese ubica en la categoría de media y tan sólo el 34.3% considera que la calidad de atención es alta, en tanto que para la variable satisfacción del paciente el 39.8% de los pacientes muestran insatisfechos con la atención recibida, en tanto que el 41.7% considera que está poco satisfecho y el 18.5% muestra que está satisfecho con la atención recibida.

Al respecto de los resultados autores como Maggi (2018) realizaron investigaciones en lo que respecta a la relación entre la satisfacción de los pacientes de los servicios de emergencia pediátrica del hospital General de Milagro en Guayaquil, en dicha investigación se hizo una evaluación tanto de la satisfacción del paciente como de la calidad de atención brindada en dicho servicio a partir de la aplicación de la metodología SERVQUAL, la misma que mostró que entre los pacientes que acuden a dicho servicio de emergencia existe insatisfacción, en especial en lo que se refiere a las dimensiones de empatía, fiabilidad y seguridad, estableciéndose que existe buena satisfacción en lo que se refiere a la capacidad de respuesta, concluyéndose que dicho servicio no brinda un buen trato a los pacientes que acuden al mismo. Por su parte Orozco (2017) en su investigación sobre la satisfacción de los pacientes y la calidad de atención recibida en la consulta externa del hospital militar Alejandro Dávila, en la ciudad de Nicaragua, manifiesta que como conclusiones en sus investigaciones se obtuvo que existe deficiencia muy marcada en lo que se refiere a la dimensión de confiabilidad en tanto que en lo que se refiere a los aspectos tangibles existe una mayor satisfacción de los

pacientes, dicha investigación tuvo en cuenta las dimensiones de la metodología Servqual, y muestra que las variables satisfacción del paciente y calidad de atención se encuentran relacionadas entre sí.

En lo que respecta al primer objetivo específico de la investigación el cual plantea determinar la relación que existe entre la dimensión técnica científica de la calidad de atención y la satisfacción del paciente que acude a un hospital público de Cusco, los resultados muestran que dicha relación existe y que además es significativa estadísticamente, tal es así que los resultados para la prueba de hipótesis correlacionan arrojaron un valor de 0.711 el cual es alto para la correlación entre dicha dimensión y la variable de estudio, el implica que cuanto mejor se incremente la dimensión técnica científica en el hospital en el que se desarrolló la investigación entonces la satisfacción del paciente se verá incrementada.

Los resultados obtenidos en la investigación también evidenciaron que respecto a la dimensión técnica científica existe el 43.1% de los pacientes se ubica en el nivel medio, en tanto que el 22.9% considera que se ubican la categoría de nivel bajo y un 34.1% considera que está en la categoría de nivel alto.

Investigaciones como las de Álvarez, González, Del Rio & Durán (2019). Respecto a la calidad de atención al cliente y su relación con la satisfacción muestran que uno de los puntos importantes de la satisfacción viene a ser la calidad que muestra el personal de salud para calidad técnica científica de los impactos de manera decisiva en lo que tiene que ver la satisfacción del paciente, es así que en el caso de los aspectos técnicos científicos esto se relacionan con la percepción que tiene el paciente respecto a la mejoría de Estado de salud, es decir se vincula directamente con el conocimiento y las habilidades, así como el juicio del personal de salud, (MINSAs, 2007).

En lo que respecta al segundo objetivo específico el cual plantea determinar la relación que existe entre la dimensión humana de la calidad de atención al paciente y la satisfacción del mismo, del paciente que acude a un hospital público de Cusco, los resultados correspondientes al análisis de correlación entre dicha dimensión y variable, mostraron que las mismas están vinculadas de manera directa y con una intensidad de relación alta, dado que el coeficiente de correlación de Spearman, alcanza el valor de 0.741, el mismo que muestra que existe una correlación alta y directa, asimismo los resultados para la dimensión humana

mostraron que el 24.3% de los pacientes encuestados considera que esta se encuentra en un nivel bajo, en tanto que el 41.4% considera que el nivel para la dimensión humana es un medio y un 34.3% considera que dicho nivel de alto.

Investigaciones como las de Ríos y Barreto 2016), ponen énfasis especial en lo que se refiere al aspecto del trato humano que se da, lo cual es una fuente de insatisfacción de los pacientes y se ve relacionado de manera directa con la demanda excesiva que tienen por lo general los hospitales, lo cual hace que en muchas ocasiones el trato que recibe por parte del personal de salud sea despersonalizado, estableciéndose niveles de poca empatía con el paciente que terminan afectando la satisfacción de un servicio que podría ser percibido de mejor manera en tanto el personal de salud pueda atender los requerimientos del paciente o paciente de una manera más empática. El también pasa por la capacidad que se tiene para informar de manera completa y oportuna haciendo uso de un trato cordial acerca de las características fundamentales que describen el servicio que se brinda en el hospital o institución de salud.

Respecto a el tercer objetivo específico de la presente investigación el cual plantea determinar la relación que existe entre la dimensión del entorno correspondiente a la variable calidad de atención al paciente y satisfacción del mismo, los resultados obtenidos en el análisis de correlación muestran que en efecto dicha dimensión y variable presentan una correlación alta, la misma que está representada por el consiste de correlación de Spearman, que alcanzó el valor de 0.729, valor que indica que la correlación directa y alta, es decir que cuanto mejor sea la dimensión del entorno entonces la probabilidad de que la satisfacción del paciente incremente es mucho mayor. Asimismo, los resultados para la dimensión del entorno correspondiente a la calidad de atención al paciente muestran que el 24.3% considera que el nivel de atención es un bajo en esta dimensión, el 42.2% que el nivel medio y un 33.5% considera que el nivel es alto.

Al respecto, investigaciones como las de Arteaga (2016), evidenciaron que las dimensiones de la variable calidad de atención trascienden a la satisfacción del paciente, si cuando hablamos de entorno de la dimensión entorno de la calidad de atención lo estamos refiriendo a la adecuación, que las instalaciones donde se presta el servicio tiene, y que son importantes en cuanto al orden y la limpieza, así

como la seguridad que brindan al paciente, el respeto a la privacidad que debe tener todo paciente Fariño et al (2018).

Finalmente, podemos referirnos al vínculo entre la calidad de atención y la satisfacción del paciente, el cual se traduce en términos de una lealtad de los clientes así el servicio y en lugar (Xesfingi & Vozikis, 2016), no obstante, existen autores, Sadeh (2017) considera que las medias de satisfacción del paciente representa una expresión del éxito de la organización en cuanto a la satisfacción de las necesidades clientes, satisfacción que en muchas ocasiones está moderada por las características sociales y demográficas de la población que acude a los establecimientos de salud, es así que la satisfacción de los clientes mayores con la atención médica suele ser mayor que la expresada por los jóvenes asimismo la satisfacción expresada en los clientes masculinos o varones también supera a la de las mujeres.

Establecer la relación entre la satisfacción del paciente la calidad de servicios prestados tiene una importancia relevante para la gestión de los servicios de la salud, pues permite que los proveedores aprendan de aspectos aludidos y refuercen sus esfuerzos en las necesidades y requisitos de los clientes (Sahoo & Ghosh, 2016), de esta manera se puede mejorar en el logro de las expectativas del cliente respecto a la calidad del servicio de salud, y al mismo tiempo también se cumple con el marco normativo en el cual se encuentra ubicado la prestación de los servicios de salud, que en el caso del Perú está dada por la resolución ministerial°1514 2006 DDGP/MINSA, en el que establecen orientaciones y criterios estratégicos que permiten al sistema de gestión de la salud obtener una calidad de salud adecuada que se basan en principios de calidad, solidaridad, universalidad, integralidad, eficacia y eficiencia, teniendo en cuenta la equidad en la prestación de los servicios de la salud.

Finalmente, es importante expresar la necesidad de evaluar de manera constante la calidad de los servicios de salud que se brinda en los establecimientos de salud, con el compromiso de realizar las mejoras correspondientes para lograr la satisfacción del paciente, que en términos generales es la razón de ser y de la existencia de los establecimientos de salud y en general del sistema de salud el cual debe estar al servicio del paciente, en especial en el caso del Perú y las regiones la insatisfacción que se genera en los pacientes de los servicios de primer

nivel se incrementa por la precariedad que presenta los establecimientos de salud de primer nivel que no garantizan un atención de calidad a los pacientes rompiendo de esa manera la cadena de atención del sistema de salud, los pacientes acuden directamente a centros de salud de alta complejidad por enfermedades que perfectamente pueden ser resueltas en los establecimiento de primer nivel.

## VI. CONCLUSIONES

**Primera:** Respecto al objetivo general de investigación se concluye que las variables calidad de atención y satisfacción del paciente, en los pacientes que acudieron a un hospital público de Cusco, durante el cuarto trimestre del 2020, mostró una correlación alta y directa, obteniéndose el valor de 0.756, lo cual implica que cuanto mejor se dé la calidad de atención al paciente entonces se verán mejoras en la satisfacción de los pacientes, asimismo se obtuvo que el 48,0% de los encuestados ubicaron en el nivel medio la calidad de atención y 34,3% en el nivel alto, mientras que para la variable satisfacción del paciente el 41,7% se muestra poco satisfecho y el 18,5% satisfecho.

**Segunda:** Se concluye que la dimensión técnica científica de la variable calidad de atención y la variable satisfacción del paciente presentan una relación directa y significativa, siendo ella moderada dado que se encontró el valor de 0.711 para el coeficiente de correlación de Spearman, lo cual muestra que los aspectos que tienen que ver en especial con la preparación y habilidades personales salud repercuten de manera directa sobre la satisfacción del paciente, asimismo los resultados mostraron que 43,1% de los pacientes consideran en el nivel medio la dimensión técnica-científica y el 34,1% en el nivel alto.

**Tercera:** Existe una relación directa y alta entre la dimensión humana de la calidad de atención al paciente y la satisfacción del mismo, la cual se ve evidenciada por el coeficiente de correlación de Spearman obtenido, el cual alcanza el valor de 0.741, el mismo que muestra la intensidad de la relación que alcanza niveles de correlación alta, ello quiere decir que cuanto más se mejore en brindar una atención humana en a un hospital público de Cusco entonces la satisfacción de sus pacientes se verá aumentada, asimismo el 41,4% consideran en el nivel medio la dimensión humana y el 34,3% en el nivel alto.

**Cuarta:** La dimensión del entorno correspondiente a la variable calidad de atención se relaciona de manera directa y alta con la satisfacción del paciente, dado que se obtuvo el valor de 0.729 para el coeficiente de correlación de Spearman, con lo cual podemos inferir que cuanto mejor se de las condiciones del entorno en a un hospital público de Cusco entonces también la satisfacción del paciente se verá incrementada, se tiene además que el 42,2% de los pacientes encuestados ubican el nivel medio la dimensión del entorno y el 33,5% en el nivel alto.

## VII. RECOMENDACIONES

**Primera:** Se recomienda a los funcionarios del hospital público del Cusco, en especial al director del establecimiento, realizar medidas periódicas acerca de la satisfacción de sus pacientes y de la calidad de atención brindada en dicho establecimiento, de tal manera que se puedan monitorear la relación que entre ellas existe de esta manera de realizar los correctivos necesarios y mejorar la metodología en la gestión de atención a los pacientes que acuden al establecimiento de salud.

**Segunda:** se recomienda a los directivos y trabajadores del hospital público del Cusco, desarrollar estrategias que permitan, una mejora constante de las prestaciones de servicio en lo que se refiere a la dimensión técnica científica, lo cual pasa por la capacitación planificada del personal de servicio, respecto de los procedimientos de salud que se brindan en el hospital.

**Tercera:** Se recomienda al personal de salud del hospital público del Cusco, en general brindar una atención humanizada al paciente, teniendo en cuenta los principios de empatía, brindando una información clara y oportuna, respecto es importante, la colocación en lugares visibles, de afiches y flujo gramas en los idiomas más hablados nuestra región, de tal manera que permitan que los pacientes realicen los trámites correspondientes con mayor facilidad.

**Cuarta:** Se recomienda al director del hospital público del Cusco, realizar los esfuerzos necesarios, por dotar al hospital que dirige de las condiciones del entorno, mínimas satisfactorias, entendiéndose la situación en la que se encuentra el hospital público en estudio, no obstante, es importante realizar las gestiones para la mejora del actual local en el que se desarrollan las labores de salud siempre con el propósito de brindar una mejor calidad de atención para los pacientes que se atienden en dicho establecimiento de salud.

## REFERENCIAS

- Alrabeah, A., Ogden, S. M., Edgar, D. A., & Fryer, K. J. (2015). TQM in the Saudi Health care system: a national cultural perspective. *World Review Business Resources*, 5(2), 120-136.
- Álvarez, J, González, E, Del Rio, M & Durán, A. (2019). Quality in Customer Service and Its Relationship with Satisfaction: An Innovation and Competitiveness Tool in Sport and Health Centers. *Int J Environ Res Public Health*. 16(20): 3942. doi: 10.3390/ijerph16203942
- Arteaga, L.(2016). *Influencia De La Calidad De Atención En La Satisfacción del paciente En Los Servicios De Hospitalización De Gineco-Obstetricia Del Hospital II2 Tarapoto. Enero - Junio 2016*. Informe de tesis presentado al programa de maestría en salud pública de la Universidad nacional de San Martín Tarapoto. Recuperado de <http://repositorio.unsm.edu.pe/bitstream/handle/11458/3030/MAEST.%20SAL.%20PUB.%20Liz%20Mercedes%20Arteaga%20Torres.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Becerra, B, Condori, A. (2019). User satisfaction in public hospitals: experience of the «cero colas» («zero queues») plan in Ica, Peru. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Publica*. Oct-Dec;36(4):658-663. DOI: 10.17843/rpmesp.2019.364.4299.
- Bologna, E. (2018). *Métodos Estadísticos de Investigación*. Córdoba: Editorial Brujas.
- Cajamarca, M. (2018). *Calidad de atención y satisfacción del paciente que acude a la consulta externa médica del Hospital Nacional Adolfo Guevara Velasco Essalud - Cusco 2018*. Informe de tesis presentado a la escuela de posgrado de la Universidad nacional San Antonio del Cusco. Recuperado de <http://repositorio.unsaac.edu.pe/bitstream/handle/UNSAAC/4356/253T20191078.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- DIRESA Cusco (2018). Población proyectada 2018. Recuperado de [http://www.diresacusco.gob.pe/estaditica/modulo1/pob\\_2018/poblacion\\_2018.htm](http://www.diresacusco.gob.pe/estaditica/modulo1/pob_2018/poblacion_2018.htm)
- El-Tohamy, A. E.-M. A., Raoush, A. T. Al, Albejaidi, F., Al-Shdaifat, E. A., Management, T. Q., Standards, U. A., Sallis, E. (2015). Total quality management. *International Journal of Business and Social Research*, 2(2), 51–56. <https://doi.org/10.1080/09544129100000028>.
- Fariño et al. (2018) Satisfacción de pacientes y calidad de atención en unidades primarias de Salud de Milagro. *Revista científica INSPILIP V. (2)*, Número 2, Guayaquil, Ecuador, recuperado de <https://www.inspilip.gob.ec/wp-content/uploads/2019/03/Satisfacci%C3%B3n-de-pacientes-y-calidad-.pdf>.
- Gallardo Ferrada, Amanda, & Reynaldos Grandón, Katuska. (2014). Calidad de servicio: satisfacción usuaria desde la perspectiva de enfermería. *Enfermería Global*, 13(36), 353-363. Recuperado en 16 de septiembre de 2020, de [http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1695-61412014000400020&lng=es&tlng=es](http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1695-61412014000400020&lng=es&tlng=es).
- Grandon, Katuska Lidice & Achondo, Oisel & Azolas-Valenzuela, Valentina. (2017). Factores influyentes en la satisfacción usuaria de la Atención Primaria en Salud Latinoamericana: Revisión integradora. *Revista de Salud Pública*. 21. 67. 10.31052/1853.1180v21.n2.17698
- Hendler, R. (2007). Quality in Helthcare: Concepts and practice. *The business of healthcare*, 3 (63). Recuperado de: [https://www.researchgate.net/publication/255620653\\_Quality\\_in\\_Healthcare\\_Concepts\\_and\\_Practice/link/540f752a0cf2f2b29a3ddef/download](https://www.researchgate.net/publication/255620653_Quality_in_Healthcare_Concepts_and_Practice/link/540f752a0cf2f2b29a3ddef/download)
- Hadji, B., & Degoulet, P. (2016). Information system end-user satisfaction and continuance intention: A unified modeling approach. *Journal of Biomedical Informatics*, 61, 185–193. doi:10.1016/j.jbi.2016.03.021
- Hanefeld, J., Powell-Jackson, T., & Balabanova, D. (2017). Understanding and measuring quality of care: dealing with complexity. *Bulletin of the World Health Organization*, 95(5), 368–374. <https://doi.org/10.2471/BLT.16.179309>

- Hernández, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. México: McGrawHill Education.
- Kanchari, J. (2018). *Calidad de la atención médica y satisfacción del paciente externo en el servicio de pediatría del Hospital Antonio Lorena del Cusco, 2018. Informe de tesis presentado a la facultad de ciencias de la salud de la Universidad nacional San Antonio Abad del Cusco*. Recuperado de <http://repositorio.unsaac.edu.pe/bitstream/handle/UNSAAC/4917/253T20180419.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.
- Maggi (2018), *Evaluación de la calidad de la atención en relación con la satisfacción de los pacientes de los servicios de emergencia pediátrica Hospital General de Milagro Guayaquil*. Informe de tesis recuperado de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/9976/1/T-UCSG-POS-MGSS-115.pdf>
- María Stock, R., Jong, A. D., & Zacharias, N. A. (2017). Frontline employees' innovative service behavior as key to customer loyalty: Insights into FLEs' resource gain spiral. *Journal of Product Innovation Management*, 34(2), 223-245.
- Manzoor, F, Wei, L, Hussain, A, Asif, M, Ali, S. (2019). Patient Satisfaction with Health Care Services; An Application of Physician's Behavior as a Moderator. *Int J Environ Res Public Health*.; 16(18): 3318. doi: 10.3390/ijerph16183318
- MINSA. (2007). *Sistema de Gestión de Calidad en Salud*. Lima.
- Nawarathne, I. (2013). Service Quality and User Satisfaction in Sri Lankan Academic Libraries: A Comparative Study. *Journal of Knowledge & Communication Management*, Volume 3 Number 2, pp. 149-164. 10.5958/j.2277-7946.3.2.013.
- Laumer, S., Maier, C., & Weitzel, T. (2017). Information quality, user satisfaction, and the manifestation of workarounds: a qualitative and quantitative study of

enterprise content management system users. *European Journal of Information Systems*, 26(4), 333–360. doi:10.1057/s41303-016-0029-7

Leveau, C y Merino, J. (2019). *Nivel De Satisfacción De Los Pacientes Externos Del Servicio odontológico Atendidos En dos Establecimientos De Salud, Iquitos – 2019. Informe de tesis presentado a la Universidad nacional de la Amazonia peruana.* Recuperado de [http://repositorio.unapiquitos.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/6346/Carlos\\_Tesis\\_Titulo\\_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unapiquitos.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/6346/Carlos_Tesis_Titulo_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

OMS (2019). Recursos humanos en salud. Evidencia para la toma de decisiones. Recuperado de <https://www.who.int/workforcealliance/countries/per/es/>

Oltra Rodríguez, E., Fernández García, B., Cabiedes Miragaya, L., Riestra Rodríguez, R., González Aller, C., & Osorio Álvarez, S. (2018). Quality perceived by users of minor surgery according to care level and the professionals that carried it out. [Calidad percibida por pacientes de cirugía menor según nivel asistencial y profesionales que la realizan] *Revista Española de Salud Pública*, 92 Retrieved from [www.scopus.com](http://www.scopus.com)

Orozco, J. (2017). *Satisfacción De Los Pacientes Sobre La Calidad De Atención Recibida En Consulta Externa, Hospital Militar Escuela Dr. Alejandro Davila Bolaños. Managua, Nicaragua. Febrero 2017.* Informe de tesis presentada la Universidad nacional autónoma de Nicaragua. Recuperado de <https://core.ac.uk/download/pdf/154177991.pdf>

Pérez, A. (2018). *Calidad de servicio y satisfacción del paciente en consultorios externos de un hospital público de Lima, 2018.* Informe de tesis presentado a la escuela de posgrado de la Universidad César Vallejo. Recuperado de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/23955>.

Quispe, B. (2018). *Estudio comparativo de la calidad de atención y grado de satisfacción del paciente con diabetes mellitus tipo 2 de los servicios de endocrinología de los Hospitales Antonio Lorena y Hospital Regional del Cusco.* Informe de investigación presentada la escuela de posgrado de la Universidad César Vallejo. Recuperado

de<http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/34411?locale-attribute=en>

- Ríos, A. y Barreto, A. (2016). *Percepción de la satisfacción en la atención en salud en pacientes del servicio de consulta externa, de los hospitales San Antonio de Chia y Santa Rosa de Tenjo, marzo de 2016*. Informe de tesis presentado a la Universidad de ciencias aplicadas y ambientales de Bogotá. Recuperado de <https://repository.udca.edu.co/bitstream/11158/639/1/Percepcion%20de%20la%20satisfaccion%2C%20Tenjo.pdf>
- Rubio, A., Mendiburo, A., Oyanedel, J. C., Benavente, L., & Paez, D. (2020). Relationship between the evaluation of the health system personnel by their users and their subjective well-being: A cross-sectional study.
- Sahoo, D., y Ghosh, T. (2016). Healthscape role towards customer satisfaction in private healthcare. *International Journal of Health Care Quality Assurance*, 29(6), 600–613. *Medwave*, 20(6), e7958. doi:10.5867/medwave.2020.06.7958.
- Sadeh, E. (2017). Interrelationships among quality enablers, service quality, patients' satisfaction and loyalty in hospitals. *The TQM Journal*, 29(1), 101–117.
- Shan, L., Li, Y., Ding, D., Wu, Q., Liu, C., Jiao, M., Ren, J. (2016). Patient Satisfaction with Hospital Inpatient Care: Effects of Trust, Medical Insurance and *Perceived Quality of Care*. *PLOS ONE*, 11(10), e0164366. doi:10.1371/journal.pone.0164366
- Salaverry, O., & Cárdenas-Rojas, D. (2020). Establecimientos asistenciales del sector salud, Perú 2009. Retrieved 7 September 2020, from [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1726-46342009000200023](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1726-46342009000200023)
- Sánchez, H., & Reyes, C. (2015). *Metodología y diseños de la investigación científica*. Lima: Business Support Aneth.

- Spath, P. (2009). *Introduction to healthcare Quality Management*. Chicago: Gateway
- Suárez Isaqui, Lázaro, Rodríguez Ramos, Sadys Lázara, & Martínez Abreu, Judit. (2018). Satisfacción de los pacientes con la atención en los consultorios médicos. Colón 2015-2016. *Revista Médica Electrónica*, 40(4), 1002-1010. Recuperado de [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1684-18242018000400008&lng=es&tlng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1684-18242018000400008&lng=es&tlng=es).
- Unyas, B. (2017). *Calidad de la atención médica y su relación con la satisfacción del paciente externo del Servicio de Ginecología en el Hospital Nacional Adolfo Guevara Velasco ESSALUD – Cusco*. Informe de tesis, Escuela de Posgrado UCV.
- Vásquez, E et al (2018). Satisfacción del paciente en el primer nivel de atención médica. *Rev. Salud Pública*. 20 (2): 254-257, 2018. DOI: <https://doi.org/10.15446/rsap.V20n2.61652>.
- Xesfingi, S., & Vozikis, A. (2016). Patient satisfaction with the healthcare system: Assessing the impact of socio-economic and healthcare provision factors. *BMC Health Services Research*, 16, 94.

## **ANEXOS**

## ANEXO 01 MATRIZ DE CONSISTENCIA

### Calidad de Atención y Satisfacción del paciente que acude a un hospital público de Cusco

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL	VARIABLES/ DIMENSIONES	METODOLOGÍA
¿Qué relación existe entre la Calidad de atención y la Satisfacción del paciente que acude a un hospital público de Cusco?	Determinar la relación entre la Calidad de atención y la satisfacción del paciente que acude a un hospital público de Cusco	La calidad de atención tiene relación directa y significativa con la Satisfacción del paciente que acude a un hospital público de Cusco	<b>Variable 1</b> Calidad de atención  <b>Variable 2</b> Satisfacción del paciente	<b>Tipo de investigación:</b> Investigación Básica <b>Método:</b> hipotético deductivo. <b>Diseño de la investigación:</b> Descriptivo no experimental, descriptivo correlacional. <b>Población:</b> Pacientes que acudieron a un hospital público de Cusco el cuarto trimestre del 2020 <b>Muestra:</b> La muestra está conformada por un total de 367 pacientes seleccionados de forma aleatoria de la población de estudio  <b>Técnicas e instrumentos de recojo de datos:</b> Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario sobre Calidad de atención y satisfacción del paciente <b>Método de análisis de datos:</b> Estadística descriptiva con el apoyo de SPSS V26 Estadística inferencial para la prueba de hipótesis
PROBLEMAS ESPECÍFICOS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	HIPÓTESIS ESPECÍFICAS	DIMENSIONES:	
a) ¿Qué relación existe entre la dimensión técnica científica y la satisfacción del paciente que acude a un hospital público de Cusco?, b) ¿Qué relación existe entre la dimensión humana y la satisfacción del paciente que acude a un hospital público de Cusco?, c) ¿Qué relación existe entre la dimensión del entorno y la satisfacción del paciente que acude a un hospital público de Cusco??	a) Determinar la relación entre la dimensión técnica-científica y la satisfacción del paciente que acude a un hospital público de Cusco b) Determinar la relación entre la dimensión humana y la satisfacción del paciente que acude a un hospital público de Cusco c) Determinar la relación entre la seguridad y la satisfacción del paciente que acude a un hospital público de Cusco.	a) Existe una relación directa y significativa entre la dimensión técnica-científica y la satisfacción del paciente que acude a un hospital público de Cusco b) Existe una relación directa y significativa entre la dimensión humana y la satisfacción del paciente que acude a un hospital público de Cusco c) Existe una relación directa y significativa entre la dimensión del entorno y la satisfacción del paciente que acude a un hospital público de Cusco.	<b>Variable 1</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Dimensión Técnica-Científica</li> <li>• Dimensión Humana</li> <li>• Dimensión del Entorno</li> </ul> <b>Variable 2</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fiabilidad</li> <li>• Capacidad de respuesta</li> <li>• Seguridad</li> <li>• Empatía</li> <li>• Aspectos tangibles</li> </ul>	

## ANEXO 02 MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN

### Calidad de Atención y Satisfacción del paciente que acude a un hospital público de Cusco

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA DE MEDICIÓN
Calidad de atención	La calidad de atención en salud hace referencia al grado de predictibilidad que tiene un producto o servicio en cuanto al cumplimiento de los objetivos propuestos para el mismo y que se adecúan a las necesidades de los clientes. Es así que la calidad está referida básicamente a los aspectos del servicio en términos de cualidades y especificaciones relacionados a los objetivos o juicios que de él se hacen los pacientes y respecto a la calidad percibida o impresión respecto de la idoneidad o competencia de los servicios o productos de salud (Rubio et al,2020)	Nivel de calidad de atención que se brinda al paciente y que se obtiene a partir de la puntuación alcanzada en el instrumento para medir la calidad de atención en el establecimiento de salud	Dimensión técnica-científica	<ul style="list-style-type: none"> <li>Efectividad referida al logro de cambios positivos (efectos) en el estado de salud de la persona</li> <li>Eficacia, referida a logro o percepción del logro de los objetivos de la prestación del servicio</li> <li>Prestación ininterrumpida del servicio, sin paralizaciones o repeticiones innecesarias</li> </ul>	1, 2, 3, 4	Escala Ordinal
			Dimensión humana	<ul style="list-style-type: none"> <li>Respecto a los derechos, a la cultura y a las características individuales de la persona</li> <li>Información completa, veraz, oportuna y entendida por el paciente o por quien es responsable de él o ella</li> <li>Interés manifiesto en la persona, en sus percepciones, necesidades y demandas</li> <li>Amabilidad, trato cordial, cálido y empático en la atención</li> </ul>	5, 6, 7, 8	
			Dimensión del entorno	<ul style="list-style-type: none"> <li>Comodidad de las instalaciones</li> <li>Orden y limpieza en los ambientes del centro de salud.</li> <li>Privacidad en los ambientes en los que se atiende al paciente</li> </ul>	9, 10, 11	
Satisfacción del paciente	La variable satisfacción del paciente, tiene que ver con la complacencia que éste manifiesta respecto a la atención recibida, en los diferentes aspectos del servicio que se le brinda, es así que la satisfacción del paciente, se utiliza como un indicador, el mismo que permite evaluar el desenvolvimiento de los servicios de salud, en cuanto al cumplimiento de sus objetivos, proporcionando información valiosa sobre la calidad percibida en cuanto a la estructura procesos y resultados, (Becerra, Condori, 2019).	Satisfacción percibida por el paciente del establecimiento de salud y valorada en base a la puntuación obtenida en el cuestionario de Satisfacción del paciente	Fiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>Interés en la resolución de problemas del paciente</li> <li>Cumplimiento en la prestación de servicios programados</li> <li>Continuidad y orden lógico en la atención</li> <li>Oportunidad en la asignación de citas médicas</li> <li>Disponibilidad de Historias clínicas</li> </ul>	1, 2, 3, 4, 5	Escala Ordinal
			Capacidad de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> <li>Sencillez de los trámites para la atención.</li> <li>Agilidad del trabajo para atención más pronta.</li> <li>Oportunidad en la atención de exámenes auxiliares</li> </ul>	6, 7, 8, 9	
			Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> <li>Privacidad</li> <li>Efectividad en la solución de necesidades</li> <li>Disposición para atender preguntas</li> <li>Confianza transmitida</li> </ul>	10, 11, 12, 13	
			Empatía	<ul style="list-style-type: none"> <li>Amabilidad en el trato, por parte de médicos, enfermeras, auxiliares y otros profesionales de salud.</li> <li>Atención individualizada al paciente.</li> <li>Claridad en orientaciones brindadas al paciente, sobre la enfermedad, cuidados, tratamiento y uso de medicamentos.</li> </ul>	14, 15, 16, 17, 18	
			Aspectos tangibles	<ul style="list-style-type: none"> <li>Atractivo de los materiales de comunicación.</li> <li>Estado físico de las instalaciones.</li> <li>Limpieza de las instalaciones y elementos físicos.</li> </ul>	19, 20, 21, 22	

## ANEXO 03 INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS



### CUESTIONARIO SOBRE CALIDAD DE ATENCIÓN

Estimado paciente estamos realizando un estudio para conocer sus necesidades y opinión acerca de la calidad de atención que se brinda en este establecimiento de salud.

**INSTRUCCIONES:** Lea atentamente los ítems y marca con una X la alternativa que creas conveniente.

Género	Masculino			Femenino							
Edad	20-30	31-40	41-50	51 a más							
ESCALA DE LIKERT				VALORACION							
Totalmente en desacuerdo				1							
En desacuerdo				2							
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo				3							
De acuerdo				4							
Totalmente de acuerdo				5							
N°	ÍTEMS						1	2	3	4	5
01	Considera que su salud ha mejorado como producto de la atención que recibió en este establecimiento de salud										
02	El tratamiento que recibió para sus dolencias o enfermedad fue eficaz para el tratamiento de la misma										
03	La explicación sobre los cuidados que debía seguir en su casa fue claro por parte del personal										
04	El centro de Salud se preocupa por su salud y por brindarle un tratamiento integral a sus enfermedades										
05	El personal especialista del establecimiento le brindo total respeto y comprensión en cuanto a sus creencias en relación a su enfermedad y su curación										
06	Las indicaciones en la receta que le dieron fueron para Ud. Claras y precisas										
07	El personal le explico sobre los exámenes a realizar de manera que Ud. entendió										
08	El personal brindo la confianza necesaria para que Ud. Expresara su problema										
09	Los ambientes del consultorio fueron adecuados para su atención										
10	El tiempo de la consulta fue adecuado para solucionar todas mis interrogantes al respecto de la enfermedad										
11	Su problema de salud fue resuelto										

Gracias por tu colaboración



## CUESTIONARIO SOBRE SATISFACCIÓN DEL PACIENTE

Estimado paciente le suplico contestar el siguiente cuestionario sobre la Satisfacción obtenido por los servicios recibidos en este establecimiento de Salud, con sinceridad, sus respuestas serán confidenciales y anónimas.

**INSTRUCCIONES:** Lea atentamente los ítems y marca con una X la puntuación (entre 1 y 7) según sea el grado de satisfacción por el servicio recibido en este establecimiento de salud, menor puntuación indica menor grado de satisfacción y mayor grado implica mayor grado de satisfacción

N°	Ítems	1	2	3	4	5	6	7
01	¿El personal de informes le orientó y explicó de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa?							
02	¿El médico le atendió en el horario programado?							
03	¿Su atención se realizó respetando la programación y el orden de llegada?							
04	¿Usted encontró citas disponibles y las obtuvo con facilidad?							
05	¿Su historia clínica se encontró disponible para su atención?							
06	¿La atención en la caja o en el módulo de admisión del fue rápida?							
07	¿La atención en farmacia fue rápida?							
08	¿La atención para tomarse exámenes radiológicos fue rápida?							
09	¿La atención para tomarse análisis de laboratorio fue rápida?							
10	¿Se respetó su privacidad durante su atención en el consultorio?							
11	¿El médico le realizó un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual fue atendido?							
12	¿El médico le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud?							
13	¿El médico que le atendió le inspiró confianza?							
14	¿El personal de consulta externa le trató con amabilidad, respeto y paciencia?							
15	¿El médico que le atendió, mostró interés por solucionar su problema?							
16	¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre el problema de salud o resultado de su atención?							
17	¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó respecto de los cuidados que debe de tener con su problema de salud?							
18	¿Usted comprendió la explicación que el personal de salud le brindó sobre los procedimientos o análisis que le realizarán?							
19	¿Los carteles, letreros y flechas le parecen adecuados para orientar a los pacientes?							
20	¿La consulta externa contó con personal para informar y orientar a los pacientes?							
21	¿Los consultorios contaron con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?							
22	¿El consultorio y la sala de espera se encontraron limpios y fueron cómodos?							

Gracias por tu colaboración

### **Ficha técnica del instrumento para medir la Calidad de atención**

Nombre del instrumento: Cuestionario para medir la calidad de atención

Autora: Unyas, Bertha

Objetivo: Medir la calidad de atención

Adaptación: Quispe Gamarra, Dora Lucía

Lugar de procedencia: Hospital Público del Cusco

Año: 2020

Aplicación: Individual o grupal

Tiempo de aplicación: 20 min aproximadamente

Estructura: El instrumento cuenta con 11 ítems que corresponden a las tres dimensiones de la variable: Dimensión técnica-científica, dimensión humana y dimensión del entorno.

Escala de medición de los ítems: Escala de Likert con cinco categorías, Totalmente en desacuerdo, en desacuerdo, ni de acuerdo, ni en desacuerdo, de acuerdo, totalmente de acuerdo.

### **Ficha técnica del instrumento para medir la Satisfacción del paciente**

Nombre del instrumento: Cuestionario de Satisfacción del paciente

Autora: Unyas, B

Objetivo: Medir la satisfacción del paciente

Adaptación: Quispe Gamarra, Dora Lucía

Lugar de procedencia: Hospital Público del Cusco

Año: 2020

Aplicación: Individual o grupal

Tiempo de aplicación: 20 min aproximadamente

Estructura: El instrumento cuenta con 22 ítems los cuales se encuentran distribuidos en sus cinco dimensiones: Fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles

Escala de medición de los ítems: Escala intensidad según el grado de satisfacción que va de 1 a 7 puntos.

## ANEXO 04 VALIDEZ Y CONFIABILIDAD DE INSTRUMENTOS

### *Validación de instrumentos por jueces expertos*

N°	Experto	Calidad de atención	Satisfacción del paciente
01	Dr. Justo Pastor Jiménez	Aplicable	Aplicable
02	Dr. Waldo Campaña Morro	Aplicable	Aplicable
03	Dr. Marco Antonio Rivas Loayza	Aplicable	Aplicable

### Confiabilidad de instrumentos

Variable	Alfa de Cronbach	N° de elementos
Calidad de atención	0,891	11
Satisfacción del paciente	0,921	22

## ANEXO 05 PRUEBA DE NORMALIDAD

*Prueba de Normalidad Kolmogorov/Smirnov para las variables de calidad de atención y satisfacción del paciente*

		Calidad de atención	Satisfacción del paciente
N		367	367
Parámetros normales	Media	1,17	,79
	Desv.	,703	,734
Máximas diferencias extremas	Desviación		
	Absoluto	,250	,256
	Positivo	,250	,256
	Negativo	-,229	-,216
Estadístico de prueba		,250	,256
Sig. asintótica(bilateral)		,000 <sup>c</sup>	,000 <sup>c</sup>

En la tabla anterior, son presentados los resultados correspondientes a la prueba de normalidad, para las variables Calidad de atención y Satisfacción del paciente, dicha prueba muestra que ambas distribuciones no son normales dado que, los coeficientes para el P valor calculado, en la tabla Sig asintótica son de 0,000 y 0,000, valores que están por debajo del 5% de significancia estadística, lo cual nos lleva rechazar la hipótesis nula, la cual señala que las distribuciones son normales, en tanto que es importante recordar que la hipótesis alterna indica que las distribuciones de datos siguen una distribución diferente a la normal, los resultados anteriores nos conlleva a realizar un análisis de correlación no paramétricas, haciendo uso del coeficiente de correlación de Spearman.

## ANEXO 06 VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS



### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: CALIDAD DE ATENCIÓN

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
1	<b>DIMENSIÓN 1: Dimensión técnica-científica</b>							
	Se anima a las personas a moverse a probar diferentes roles dentro de nuestra organización para ganar experiencia	X		X		X		
2	Hay un excelente sentido de trabajo en equipo y camaradería en nuestra organización	X		X		X		
	En nuestra organización, es importante que no existan barreras que nos impidan trabajar bien entre nosotros y con otras organizaciones	X		X		X		
3	Las personas de nuestra organización trabajan con quienes necesitan trabajar para hacer bien el trabajo	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 2: Dimensión humana</b>							
4	Dado nuestro nivel de importancia de nuestra organización, creo que la forma en que planificamos para lo inesperado es adecuada	X		X		X		
	Nuestra organización cuenta actualmente con personas que desempeñan funciones de gestión de riesgo y emergencias	X		X		X		
5	Nuestra organización tiene un plan para situación de crisis o emergencia	X		X		X		
	Las personas de nuestra organización comprenden la rapidez con la que nos pueden afectar eventos inesperados y potencialmente negativos	X		X		X		
6	<b>DIMENSIÓN 3: Dimensión humana</b>							
	Las personas generalmente pueden tomarse un tiempo libre de sus funciones cotidianas para participar en la práctica de cómo respondemos en una emergencia.	X		X		X		
7	Creo que nuestra organización invierte suficientes recursos para estar lista para responder a una emergencia de cualquier tipo	X		X		X		
	Nuestra organización puede cambiar rápidamente del modo habitual para responder a las crisis	X		X		X		
8								
9								
10								
11								

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Presenta suficiencia \_\_\_\_\_

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

Apellidos y nombres del juez validador: Dr. Justo Pastor Castro Jiménez    DNI: 23856330

Especialidad del validador: Gestión pública y gobernabilidad

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

<sup>3</sup>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

28 de octubre del 2020  
  
  
 Dr. Justo P. Castro Jiménez  
 DIRECTOR DE ESCUELA ECONOMÍA  
 Firma del Experto Informante.

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: SATISFACCIÓN DEL USUARIO**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: Fiabilidad</b>							
1	¿El personal de informes le orientó y explicó de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa?	X		X		X		
2	¿El médico le atendió en el horario programado?	X		X		X		
3	¿Su atención se realizó respetando la programación y el orden de llegada?	X		X		X		
4	¿Usted encontró citas disponibles y las obtuvo con facilidad?	X		X		X		
5	¿Su historia clínica se encontró disponible para su atención?	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 2: Capacidad de respuesta</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
6	¿La atención en caja o en el módulo de admisión del fue rápida?	X		X		X		
7	¿La atención en farmacia fue rápida?	X		X		X		
8	¿La atención para tomarse análisis de laboratorio fue rápida?	X		X		X		
9	¿La atención en caja o en el módulo de admisión del fue rápida?	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 3: Seguridad</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
10	¿Se respetó su privacidad durante su atención en el consultorio?	X		X		X		
11	¿El médico le realizó un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual fue atendido?	X		X		X		
12	¿El médico le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud?	X		X		X		
13	¿El médico que le atendió le inspiró confianza?	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 4: Empatía</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
14	¿El personal de consulta externa le trató con amabilidad, respeto y paciencia?	X		X		X		
15	¿El médico que le atendió, mostró interés por solucionar su problema?	X		X		X		

16	¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre el problema de salud o resultado de su atención?	X		X		X		
17	¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó respecto de los cuidados que debe de tener con su problema de salud?	X		X		X		
18	¿Usted comprendió la explicación que el personal de salud le brindó sobre los procedimientos o análisis que le realizarán?	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 5: Aspectos tangibles</b>								
		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
19	¿Los carteles, letreros y flechas le parecen adecuados para orientar a los pacientes?	X		X		X		
20	¿La consulta externa contó con personal para informar y orientar a los pacientes?	X		X		X		
21	¿Los consultorios contaron con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?	X		X		X		
22	¿El consultorio y la sala de espera se encontraron limpios y fueron cómodos?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): **Presenta suficiencia** \_\_\_\_\_

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

Apellidos y nombres del juez validador: **Dr. Justo Pastor Castro Jiménez**        **DNI: 23856330**

Especialidad del validador: **Gestión pública y gobernabilidad**

- <sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo  
<sup>3</sup>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

**28 de octubre del 2020**


 UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO  
 FACULTAD E.C.E.A.C.  
  
**Dr. Justo P. Castro Jimenez**  
 DIRECTOR DE ESCUELA ECONOMIA

**Firma del Experto Informante.**

### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: CALIDAD DE ATENCIÓN

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
1	<b>DIMENSIÓN 1: Dimensión técnica-científica</b> Se anima a las personas a moverse a probar diferentes roles dentro de nuestra organización para ganar experiencia	X		X		X		
2	Hay un excelente sentido de trabajo en equipo y camaradería en nuestra organización	X		X		X		
3	En nuestra organización, es importante que no existan barreras que nos impidan trabajar bien entre nosotros y con otras organizaciones	X		X		X		
4	Las personas de nuestra organización trabajan con quienes necesitan trabajar para hacer bien el trabajo	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 2: Dimensión humana</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
5	Dado nuestro nivel de importancia de nuestra organización, creo que la forma en que planificamos para lo inesperado es adecuada	X		X		X		
6	Nuestra organización cuenta actualmente con personas que desempeñan funciones de gestión de riesgo y emergencias	X		X		X		
7	Nuestra organización tiene un plan para situación de crisis o emergencia	X		X		X		
8	Las personas de nuestra organización comprenden la rapidez con la que nos pueden afectar eventos inesperados y potencialmente negativos	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 3: Dimensión humana</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
9	Las personas generalmente pueden tomarse un tiempo libre de sus funciones cotidianas para participar en la práctica de cómo respondemos en una emergencia.	X		X		X		
10	Creo que nuestra organización invierte suficientes recursos para estar lista para responder a una emergencia de cualquier tipo	X		X		X		
11	Nuestra organización puede cambiar rápidamente del modo habitual para responder a las crisis	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Existe suficiencia \_\_\_\_\_

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

Apellidos y nombres del juez validador: Dr. Marco Antonio Rivas Loayza      DNI: 23951939

Especialidad del validador: Metodología y estadística

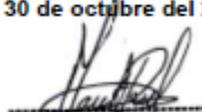
<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

<sup>3</sup>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

30 de octubre del 2020

  
 Dr. Marco Antonio Rivas Loayza  
 Experto en Metodología y Estadística

Firma del Experto Informante.

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: SATISFACCIÓN DEL USUARIO**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSION 1: Fiabilidad</b>							
1	¿El personal de informes le orientó y explicó de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa?	X		X		X		
2	¿El médico le atendió en el horario programado?	X		X		X		
3	¿Su atención se realizó respetando la programación y el orden de llegada?	X		X		X		
4	¿Usted encontró citas disponibles y las obtuvo con facilidad?	X		X		X		
5	¿Su historia clínica se encontró disponible para su atención?	X		X		X		
	<b>DIMENSION 2: Capacidad de respuesta</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
6	¿La atención en caja o en el módulo de admisión del fue rápida?	X		X		X		
7	¿La atención en farmacia fue rápida?	X		X		X		
8	¿La atención para tomarse análisis de laboratorio fue rápida?	X		X		X		
9	¿La atención en caja o en el módulo de admisión del fue rápida?	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 3: Seguridad</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
10	¿Se respetó su privacidad durante su atención en el consultorio?	X		X		X		
11	¿El médico le realizó un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual fue atendido?	X		X		X		
12	¿El médico le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud?	X		X		X		
13	¿El médico que le atendió le inspiró confianza?	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 4: Empatía</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
14	¿El personal de consulta externa le trató con amabilidad, respeto y paciencia?	X		X		X		
15	¿El médico que le atendió, mostró interés por solucionar su problema?	X		X		X		

16	¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre el problema de salud o resultado de su atención?	X		X		X		
17	¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó respecto de los cuidados que debe de tener con su problema de salud?	X		X		X		
18	¿Usted comprendió la explicación que el personal de salud le brindó sobre los procedimientos o análisis que le realizarán?	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 5: Aspectos tangibles</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
19	¿Los carteles, letreros y flechas le parecen adecuados para orientar a los pacientes?	X		X		X		
20	¿La consulta externa contó con personal para informar y orientar a los pacientes?	X		X		X		
21	¿Los consultorios contaron con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?	X		X		X		
22	¿El consultorio y la sala de espera se encontraron limpios y fueron cómodos?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): **Presenta suficiencia** \_\_\_\_\_

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

Apellidos y nombres del juez validador: **Dr. Marco Antonio Rivas Loayza**        **DNI: 23951939**

Especialidad del validador: **Metodología y estadística**

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

<sup>3</sup>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

30 de octubre del 2020



**Dr. Marco Antonio Rivas Loayza**  
METODOLOGÍA Y ESTADÍSTICA

Firma del Experto Informante.

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: CALIDAD DE ATENCIÓN**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
1	<b>DIMENSIÓN 1: Dimensión técnica-científica</b>							
	Se anima a las personas a moverse a probar diferentes roles dentro de nuestra organización para ganar experiencia	X		X		X		
2	Hay un excelente sentido de trabajo en equipo y camaradería en nuestra organización	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 2: Dimensión humana</b>							
3	En nuestra organización, es importante que no existan barreras que nos impidan trabajar bien entre nosotros y con otras organizaciones	X		X		X		
	Las personas de nuestra organización trabajan con quienes necesitan trabajar para hacer bien el trabajo	X		X		X		
4	Dado nuestro nivel de importancia de nuestra organización, creo que la forma en que planificamos para lo inesperado es adecuada							
	Nuestra organización cuenta actualmente con personas que desempeñan funciones de gestión de riesgo y emergencias	X		X		X		
5	Nuestra organización tiene un plan para situación de crisis o emergencia	X		X		X		
	Las personas de nuestra organización comprenden la rapidez con la que nos pueden afectar eventos inesperados y potencialmente negativos	X		X		X		
6	<b>DIMENSIÓN 3: Dimensión humana</b>							
	Las personas generalmente pueden tomarse un tiempo libre de sus funciones cotidianas para participar en la práctica de cómo respondemos en una emergencia.	X		X		X		
7	Creo que nuestra organización invierte suficientes recursos para estar lista para responder a una emergencia de cualquier tipo	X		X		X		
	Nuestra organización puede cambiar rápidamente del modo habitual para responder a las crisis	X		X		X		
8								
9								
10								
11								

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Presenta suficiencia \_\_\_\_\_

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

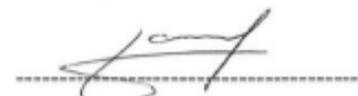
Apellidos y nombres del juez validador: Dr. Waldo Campaña Morro

DNI 23933923

Especialidad del validador: Gestión pública y gobernabilidad

27 de octubre del 2020

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



Firma del Experto Informante.

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

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: SATISFACCIÓN DEL USUARIO**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: Fiabilidad</b>							
1	¿El personal de informes le orientó y explicó de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa?	X		X		X		
2	¿El médico le atendió en el horario programado?	X		X		X		
3	¿Su atención se realizó respetando la programación y el orden de llegada?	X		X		X		
4	¿Usted encontró citas disponibles y las obtuvo con facilidad?	X		X		X		
5	¿Su historia clínica se encontró disponible para su atención?	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 2: Capacidad de respuesta</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
6	¿La atención en caja o en el módulo de admisión del fue rápida?	X		X		X		
7	¿La atención en farmacia fue rápida?	X		X		X		
8	¿La atención para tomarse análisis de laboratorio fue rápida?	X		X		X		
9	¿La atención en caja o en el módulo de admisión del fue rápida?	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 3: Seguridad</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
10	¿Se respetó su privacidad durante su atención en el consultorio?	X		X		X		
11	¿El médico le realizó un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual fue atendido?	X		X		X		
12	¿El médico le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud?	X		X		X		
13	¿El médico que le atendió le inspiró confianza?	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 4: Empatía</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
14	¿El personal de consulta externa le trató con amabilidad, respeto y paciencia?	X		X		X		
15	¿El médico que le atendió, mostró interés por solucionar su problema?	X		X		X		

16	¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre el problema de salud o resultado de su atención?	X		X		X		
17	¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó respecto de los cuidados que debe de tener con su problema de salud?	X		X		X		
18	¿Usted comprendió la explicación que el personal de salud le brindó sobre los procedimientos o análisis que le realizarán?	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 5: Aspectos tangibles</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
19	¿Los carteles, letreros y flechas le parecen adecuados para orientar a los pacientes?	X		X		X		
20	¿La consulta externa contó con personal para informar y orientar a los pacientes?	X		X		X		
21	¿Los consultorios contaron con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?	X		X		X		
22	¿El consultorio y la sala de espera se encontraron limpios y fueron cómodos?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Presenta suficiencia \_\_\_\_\_

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. Waldo Campaña Morro

DNI 23933923

Especialidad del validador: Gestión pública y gobernabilidad

27 de octubre del 2020

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

<sup>3</sup>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

  
 .....  
**Firma del Experto Informante.**

## ANEXO 07 TAMAÑO DE MUESTRA

El tamaño de la muestra este dado de la siguiente manera, (Bernal, 2016), (Bologna, 2018), para poblaciones finitas.

$N = 8000$  tamaño poblacional

$Z_{1-\alpha}^2 = 1.96$  valor de la distribución normal estándar al 95% de confiabilidad

$p = 0.05$  probabilidad de éxito

$q = 0.05$  probabilidad de fracaso

$E = 0.05$

$$n = \frac{NZ_{1-\alpha}^2 pq}{(N-1)E^2 + Z_{1-\alpha}^2 pq}$$

$$n = \frac{8000(1.96)^2(0.5)(0.5)}{(8000-1)(0.05)^2 + (1.96)^2(0.5)(0.5)}$$

$$n = 367$$

## ANEXO 08 ESCALA DE CALIFICACIÓN PARA LAS VARIABLES DE ESTUDIO

### RANGO DE PUNTUACIONES Y VALORACIÓN PARA LA VARIABLE NIVEL DE CALIDAD EN LA ATENCIÓN MÉDICA

VARIABLE/DIMENSIÓN	PUNTAJE	VALORACIÓN
D1: Dimensión Técnica-Científica	4-8	BAJO
	9-12	MEDIO
	13-16	ALTO
D2: Dimensión Humana	4-8	BAJO
	9-12	MEDIO
	13-16	ALTO
D3: Dimensión del Entorno	3-6	BAJO
	7-9	MEDIO
	10-12	ALTO
NIVEL DE CALIDAD EN LA ATENCIÓN MÉDICA	11-22	BAJO
	23-33	MEDIO
	34-44	ALTO

### RANGO DE PUNTUACIONES Y VALORACIÓN PARA LA VARIABLE SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES

VARIABLE/DIMENSIÓN	PUNTAJE	VALORACIÓN
D1: Fiabilidad	5-15	INSATISFECHO
	16-25	POCO SATISFECHO
	26-35	SATISFECHO
D2: Capacidad de respuesta	4-12	INSATISFECHO
	13-20	POCO SATISFECHO
	21-28	SATISFECHO
D3: Seguridad	4-12	INSATISFECHO
	13-20	POCO SATISFECHO
	21-28	SATISFECHO
D4: Empatía	5-15	INSATISFECHO
	16-25	POCO SATISFECHO
	26-35	SATISFECHO
D5: Aspectos tangibles	4-12	INSATISFECHO
	13-20	POCO SATISFECHO
	21-28	SATISFECHO
SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES	22-66	INSATISFECHO
	67-110	POCO SATISFECHO
	111-154	SATISFECHO

**ANEXO 09 BASE DE DATOS**

N°	Género	Edad	Calidad de atención											Satisfacción del usuario																						
			Dimensión Técnica-Científica				Dimensión Humana				Dimensión del Entorno			Fiabilidad					Capacidad de respuesta				Seguridad					Empatía					Aspectos tangibles			
			I1	I2	I3	I4	I5	I6	I7	I8	I9	I10	I11	I1	I2	I3	I4	I5	I6	I7	I8	I9	I10	I11	I12	I13	I14	I15	I16	I17	I18	I19	I20	I21	I22	
1	0	1	1	2	1	3	2	1	1	2	1	2	2	2	1	3	3	2	3	4	3	3	4	1	4	2	3	2	2	3	4					
2	1	1	2	2	4	2	4	4	3	2	2	4	4	2	2	2	4	2	5	3	2	3	2	4	4	2	4	4	3	4	3	4				
3	1	1	4	3	2	2	3	3	4	4	2	4	2	3	5	2	5	2	2	5	5	3	4	5	2	4	3	2	4	5	3	2	3	3	5	
4	0	1	2	2	4	3	2	2	3	4	4	3	2	2	5	2	5	5	4	2	5	4	2	5	3	2	2	5	5	5	4	2	3	5	2	
5	1	2	2	3	4	2	4	3	3	2	4	4	2	3	2	4	5	4	3	5	4	2	4	5	4	2	3	3	2	5	5	5	5	4	5	
6	0	1	4	3	3	4	5	5	3	4	4	4	5	6	7	5	7	5	5	6	5	7	6	5	7	5	6	6	5	7	4	7	7	4	7	
7	0	1	4	2	4	2	4	4	3	4	3	2	4	3	3	4	4	5	2	5	2	5	4	2	2	2	3	5	2	2	5	3	5	4	5	
8	0	1	5	4	5	4	3	5	4	5	4	5	3	5	7	4	6	4	6	5	7	7	4	6	4	6	5	5	6	4	5	7	6	7	7	
9	0	3	2	3	2	3	2	3	2	2	1	1	2	1	2	4	4	3	4	3	2	4	4	1	1	1	4	1	2	1	3	2	2	2	3	
10	1	2	3	4	5	3	5	5	5	4	5	4	4	7	4	4	7	4	7	4	6	5	5	5	4	4	5	5	7	4	4	6	6	5	5	
11	1	3	2	2	3	3	3	3	4	4	2	3	2	2	3	2	4	5	5	5	4	2	2	2	3	2	5	4	2	4	3	2	2	4	5	
12	0	1	4	3	3	3	4	3	4	4	4	3	4	4	5	5	2	2	3	2	3	2	2	4	3	3	3	3	3	3	5	3	2	2	4	5
13	0	3	1	2	3	1	3	3	1	3	1	3	2	4	1	4	4	4	4	4	3	3	2	3	2	3	3	2	1	4	3	4	3	1	4	
14	0	1	2	1	1	2	3	3	2	3	1	2	2	3	3	2	1	2	4	2	3	1	1	1	2	1	3	1	1	4	3	4	4	2	2	4
15	0	2	2	3	4	4	4	2	3	4	4	3	2	3	2	3	3	3	2	5	2	3	4	4	3	5	3	3	3	5	3	4	2	2	2	
16	1	3	3	5	3	5	4	5	5	5	4	3	4	7	4	5	4	6	4	7	7	6	5	7	4	4	6	5	4	5	6	7	6	4	5	
17	0	2	3	3	1	1	1	3	1	3	2	2	3	2	4	2	2	3	3	4	4	2	4	1	3	4	3	3	2	3	3	2	4	4	4	
18	1	2	5	5	5	5	5	4	5	4	5	3	4	5	4	5	6	7	5	6	6	4	4	5	4	7	7	7	6	7	5	4	5	7	5	
19	1	3	3	4	2	1	3	4	1	3	4	2	3	5	5	2	4	5	3	2	5	1	2	1	4	4	5	5	4	3	5	5	5	3	2	
20	1	2	1	1	2	1	1	1	1	3	1	3	2	4	4	1	3	1	2	1	3	4	4	1	3	3	3	3	4	3	2	2	2	2	1	
21	0	3	2	1	1	1	3	3	3	1	3	2	3	3	4	2	1	1	2	1	2	3	1	4	1	2	2	3	2	4	1	3	2	2	1	
22	1	1	4	4	4	4	2	4	4	4	4	2	4	5	2	5	3	3	5	3	2	4	2	2	2	4	2	3	5	5	4	4	2	3	4	
23	1	1	3	3	3	3	3	5	4	4	4	4	3	6	7	4	6	7	7	5	4	4	7	5	6	6	7	7	4	6	7	7	5	5	6	
24	0	3	3	2	3	3	3	1	3	3	2	1	2	1	3	4	3	1	4	3	2	1	4	4	3	3	2	1	4	1	1	3	3	3	4	
25	0	1	1	3	1	2	2	2	2	1	3	1	1	3	1	4	4	4	2	2	3	3	2	3	3	1	2	3	2	3	1	4	4	1	4	
26	1	2	4	3	3	5	3	5	4	4	5	3	3	5	7	7	6	5	4	7	5	7	4	7	5	7	6	5	6	6	5	5	5	5	7	
27	1	3	2	4	4	2	3	2	4	2	3	3	3	3	4	5	5	3	2	3	3	4	2	5	4	3	3	5	2	4	3	4	3	4	2	
28	0	0	2	2	2	4	2	4	2	2	4	4	3	2	3	2	4	2	2	5	3	4	2	3	3	4	5	3	4	5	3	4	5	2	4	
29	1	0	2	1	4	1	4	2	2	2	1	2	4	3	5	2	5	2	4	4	4	5	3	1	5	3	4	5	1	3	2	4	2	4	5	
30	1	0	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	3	2	1	4	1	2	4	1	3	2	4	2	4	1	3	2	2	4	4	2	4	1	4	

31	0	1	1	3	3	1	1	1	1	1	4	1	2	1	4	3	3	5	5	3	1	5	5	5	3	5	2	5	5	4	2	2	4	4	3	1
32	0	0	2	3	2	3	4	2	2	3	2	4	2	3	4	5	4	4	5	4	5	4	5	3	5	3	2	3	2	5	3	3	5	2	2	
33	1	1	3	3	3	2	4	2	3	4	2	4	2	3	4	3	2	3	3	4	2	4	5	2	2	2	4	4	5	2	3	3	4	3	5	
34	0	0	1	3	1	1	1	2	2	1	3	3	2	1	1	1	4	2	3	4	2	1	1	2	2	1	4	4	2	4	4	4	4	3	4	
35	0	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	2	5	3	5	3	4	3	4	5	2	3	5	3	3	5	4	2	5	4	4	4	
36	1	2	2	3	4	2	3	2	2	2	4	2	4	4	2	4	2	2	3	3	4	2	5	3	5	4	2	3	4	2	3	3	3	4	2	
37	1	0	2	1	3	2	3	2	1	3	3	1	2	4	2	4	3	1	2	2	1	1	3	2	1	3	4	4	1	2	2	1	3	4	3	
38	1	2	5	3	4	3	4	5	4	3	3	3	3	5	4	6	6	5	7	7	7	5	7	7	7	6	6	6	6	7	4	5	6	4	6	4
39	1	1	3	4	3	3	3	3	3	3	2	2	2	4	4	2	2	5	3	5	3	5	2	5	2	5	2	3	5	3	5	3	2	2	4	4
40	1	0	4	2	4	2	4	4	2	4	3	3	2	3	3	5	4	4	4	4	2	3	5	2	2	5	2	5	5	4	2	4	4	4	2	
41	0	2	2	2	4	4	4	4	3	4	3	2	3	4	2	4	5	4	2	3	2	3	3	3	2	5	2	3	3	5	2	5	5	5	2	
42	1	2	3	5	5	3	4	4	5	5	3	5	3	4	4	5	5	4	4	5	7	6	5	4	5	5	4	4	6	7	7	4	4	6	7	
43	0	3	3	3	4	5	3	5	4	3	3	4	5	6	7	5	6	4	5	5	7	4	4	6	5	5	7	5	7	5	4	5	5	7	5	
44	1	2	1	3	1	3	3	1	2	2	2	2	3	4	4	4	3	1	3	3	2	1	1	3	1	4	3	4	3	2	4	4	3	2	3	
45	1	3	3	3	3	2	2	2	2	3	1	3	1	4	3	2	4	2	3	2	2	1	1	1	3	2	1	2	1	1	3	3	1	1	2	
46	0	2	4	4	5	3	4	5	4	4	4	3	3	4	4	4	6	6	7	4	5	4	7	6	4	7	5	7	5	4	5	4	7	6	4	
47	0	0	4	3	4	1	2	4	3	1	2	4	3	1	2	2	1	5	1	2	4	5	3	1	4	4	1	4	4	4	4	4	5	3	3	
48	1	0	3	4	3	3	5	5	3	5	4	4	3	7	7	7	5	5	4	4	5	5	7	6	4	4	4	7	7	6	6	4	7	5	4	
49	1	2	4	5	4	3	5	4	4	5	4	4	3	5	5	4	5	4	7	4	4	5	5	6	6	4	5	6	4	5	4	5	6	7	7	
50	1	1	3	3	3	5	3	3	5	3	2	4	4	5	5	6	4	6	4	6	7	6	7	7	5	7	5	6	6	7	4	6	5	6	5	
51	0	1	2	4	3	1	3	3	2	2	2	4	2	3	4	2	5	1	4	2	3	1	3	1	3	5	5	3	2	5	3	5	2	3	4	
52	0	2	5	5	3	4	3	4	3	5	4	4	5	6	6	6	4	4	6	4	6	7	5	4	5	7	4	7	6	4	5	6	5	7	6	
53	0	0	1	2	2	2	1	2	3	3	1	3	1	2	2	1	1	3	4	2	2	2	2	2	3	1	3	3	4	2	4	2	3	4	1	
54	1	2	3	2	1	1	4	1	2	3	3	4	3	1	5	2	2	1	4	1	3	1	2	3	4	4	4	2	4	5	1	4	2	3	1	
55	0	3	4	4	2	3	2	3	4	4	1	3	3	1	3	3	4	5	2	1	1	4	1	5	1	4	3	4	1	5	3	4	1	2	2	
56	0	2	2	2	2	1	3	1	1	1	2	2	2	2	2	3	3	3	3	1	3	4	4	2	4	4	1	1	1	3	3	4	4	1	4	
57	0	3	2	3	2	1	1	1	3	1	1	3	2	4	1	1	4	3	3	3	2	1	2	2	2	3	1	2	3	4	4	3	4	2	4	
58	0	3	3	3	1	2	1	2	2	3	2	2	1	3	4	3	2	4	3	1	4	2	1	4	2	3	4	2	1	3	1	3	4	3	3	
59	0	1	4	4	3	3	3	2	4	4	2	2	4	4	2	5	3	5	2	4	3	5	4	5	5	5	3	3	4	2	5	3	5	5	5	
60	1	1	4	4	3	3	3	3	2	4	3	3	4	3	4	3	3	4	2	5	5	4	3	4	3	4	5	2	4	4	2	2	5	3	5	
61	0	3	1	2	1	2	1	3	2	2	1	3	3	4	4	3	4	3	2	1	2	1	1	2	3	3	4	1	2	4	3	4	4	2	4	
62	0	2	3	1	3	1	2	1	1	2	1	3	2	3	2	4	1	4	4	2	4	4	3	2	3	2	4	2	4	2	1	4	1	2	1	
63	0	1	3	3	4	3	5	5	3	3	3	5	6	4	5	5	6	5	5	7	4	5	4	4	5	4	4	5	7	7	7	7	7	7	7	
64	0	3	5	4	4	3	3	5	5	4	4	4	4	5	5	7	7	5	7	4	5	5	7	5	6	7	6	7	4	4	4	7	5	7	7	
65	1	2	2	2	3	3	2	1	2	2	3	3	3	4	1	3	2	3	2	4	1	3	2	1	3	3	3	3	4	1	4	3	1	4	4	
66	0	2	1	1	4	2	2	1	4	4	2	4	1	2	3	2	5	1	1	4	3	2	3	4	1	2	3	5	4	4	4	4	4	1	5	
67	1	1	3	2	4	3	2	3	2	4	4	3	4	2	4	5	3	5	2	3	3	2	5	3	5	5	3	3	5	4	3	2	2	4	2	
68	1	1	4	4	5	5	4	5	3	4	5	5	3	4	4	5	6	7	7	7	5	5	6	7	5	7	7	5	6	6	7	6	4	7	5	
69	1	3	3	3	3	2	2	2	3	4	3	4	2	2	2	4	2	5	3	5	2	5	4	2	3	3	5	4	3	3	3	4	5	5	2	
70	1	3	3	3	3	3	2	1	4	2	2	1	2	2	4	1	4	2	4	1	4	5	2	4	3	1	2	4	2	3	3	1	5	5	3	

71	0	0	1	1	3	2	1	1	3	1	1	1	3	1	4	2	4	3	2	4	3	2	3	4	4	3	1	4	3	1	1	4	1	2	1
72	0	2	3	3	3	3	4	4	3	5	4	4	4	7	6	5	4	6	7	6	5	4	4	5	6	4	4	4	4	5	4	6	4	5	7
73	0	1	4	4	3	4	2	4	3	2	2	4	4	5	5	5	2	4	2	3	5	2	5	4	2	2	3	3	5	3	4	3	4	3	2
74	0	0	3	4	2	3	2	2	2	3	4	2	4	4	3	4	2	2	3	4	4	3	3	4	2	4	3	4	2	4	3	4	3	3	3
75	1	0	3	1	4	3	1	2	3	1	1	3	3	2	3	2	2	4	3	1	4	2	3	1	2	5	1	3	2	3	2	4	1	4	3
76	0	0	3	2	2	1	1	3	1	1	2	3	2	1	3	1	1	4	1	4	2	1	2	4	4	3	3	3	2	4	3	2	2	3	3
77	1	0	2	3	3	4	3	1	3	3	3	3	2	1	4	5	2	4	3	1	4	3	4	4	3	5	5	2	3	4	4	4	5	4	4
78	1	3	2	4	3	4	4	3	4	3	2	3	2	4	2	2	2	2	4	3	4	3	5	3	3	5	3	5	4	3	5	5	3	3	5
79	1	0	4	3	3	2	3	2	4	2	3	3	2	4	5	3	3	5	2	2	4	2	2	2	4	4	5	2	3	4	4	4	4	5	3
80	1	3	2	3	4	3	3	3	3	3	2	3	4	4	5	5	4	2	4	4	5	2	3	5	2	4	5	4	3	3	3	3	2	5	3
81	1	3	1	3	1	3	2	1	2	1	2	1	2	3	1	1	3	3	2	3	1	4	2	3	3	3	4	3	1	4	1	2	4	3	4
82	0	3	3	3	4	3	2	4	3	2	2	3	4	4	4	4	3	4	5	3	5	5	3	3	5	3	5	2	4	5	3	4	2	5	5
83	0	3	2	2	2	3	2	2	4	4	4	2	3	5	4	3	4	2	2	4	3	4	3	3	4	4	2	4	5	2	2	3	4	2	2
84	0	2	4	3	3	3	3	4	2	4	3	3	2	5	5	3	3	4	5	5	5	4	3	5	4	2	5	3	3	5	4	4	2	2	5
85	1	1	4	3	2	4	4	2	3	3	4	2	3	3	3	3	5	3	2	3	2	2	3	2	4	3	4	2	2	4	5	4	2	2	5
86	1	3	2	3	2	3	1	3	2	2	3	3	3	1	1	2	3	4	1	3	1	4	2	3	4	4	2	3	1	4	3	4	3	1	3
87	0	0	2	2	1	2	3	2	3	1	1	3	1	3	4	2	1	1	2	3	2	3	3	4	3	1	4	1	2	1	1	2	2	1	4
88	0	0	2	2	3	3	2	2	2	3	4	3	2	4	3	3	4	3	3	4	4	5	4	5	2	5	3	4	2	4	2	2	4	3	3
89	0	2	3	3	3	3	2	2	4	4	2	2	2	4	4	3	5	5	3	2	3	4	5	2	4	5	5	4	4	5	3	4	5	4	3
90	1	3	3	3	3	3	2	2	1	1	1	3	1	2	2	4	3	1	4	3	3	1	4	2	1	4	1	4	1	1	3	1	2	2	3
91	0	0	4	4	5	4	3	5	5	3	4	4	5	7	4	5	4	4	4	4	6	4	7	6	4	7	4	4	5	5	7	6	4	7	5
92	1	1	2	2	3	2	3	3	2	2	2	2	1	4	1	2	4	2	1	2	4	4	2	2	2	4	3	4	1	2	2	1	1	4	1
93	1	2	2	3	3	1	1	2	1	3	3	2	2	1	2	1	3	1	3	3	4	4	1	3	2	3	2	3	4	2	2	2	1	4	2
94	1	3	4	2	4	3	4	2	4	4	2	2	2	5	2	2	4	3	4	5	4	4	4	3	4	5	3	2	5	5	4	4	3	5	2
95	0	0	4	2	2	2	4	4	4	4	4	2	4	2	3	5	3	4	2	3	3	2	4	4	3	5	3	2	4	3	5	2	3	4	4
96	0	1	2	2	1	3	2	1	2	2	3	1	1	4	4	1	3	3	2	2	3	3	3	4	1	1	1	4	4	2	4	1	2	2	2
97	0	0	1	1	1	3	3	1	2	3	2	3	1	3	1	4	2	4	2	4	2	4	2	3	1	1	4	1	4	1	1	3	1	4	2
98	1	0	3	5	3	5	5	4	4	4	5	5	3	7	4	6	4	4	6	7	5	6	7	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	7	5
99	1	3	4	2	4	4	4	2	2	3	3	3	4	1	2	1	5	4	1	4	4	5	2	3	5	4	1	3	5	2	1	1	5	1	2
100	0	3	2	2	3	1	3	1	1	1	3	2	2	3	4	4	3	2	4	2	4	1	1	1	2	1	2	2	3	1	4	1	2	4	3
101	1	3	3	1	2	1	1	2	2	3	2	1	3	4	3	4	3	3	2	1	4	3	2	2	1	1	4	2	2	3	1	3	2	3	4
102	0	0	3	1	3	3	3	1	2	2	1	2	2	3	2	4	1	4	2	4	3	4	4	4	3	1	1	4	1	1	3	3	4	3	1
103	1	1	3	5	3	5	4	4	3	4	4	5	4	7	6	4	5	6	4	7	5	6	7	7	4	7	7	6	7	5	7	6	4	7	4
104	0	2	4	2	2	3	2	3	3	3	2	4	4	2	4	2	5	5	3	5	3	3	3	3	3	5	3	5	2	5	4	2	4	3	
105	0	1	2	2	1	1	3	3	1	3	3	2	3	3	4	4	1	2	2	4	2	3	1	3	2	3	4	2	2	3	1	3	1	4	4
106	0	3	4	3	2	4	4	3	2	3	4	4	2	4	2	3	3	3	4	2	3	5	3	5	2	4	3	4	4	2	5	3	2	2	3
107	0	1	1	1	3	1	1	1	1	3	1	1	2	1	4	4	4	3	3	1	1	3	2	3	2	3	4	2	1	3	2	4	2	4	2
108	1	3	2	2	2	3	1	1	2	3	2	3	2	2	2	1	4	4	1	1	1	1	2	4	4	3	1	2	3	4	2	4	3	2	2
109	1	0	1	1	2	3	2	3	2	3	1	1	1	4	4	4	3	4	1	1	1	2	1	3	2	4	3	1	2	1	2	3	4	1	3
110	1	3	5	5	5	3	5	4	4	5	5	5	5	4	6	4	7	7	6	5	4	5	5	4	4	7	6	6	5	7	4	5	6	5	6

111	1	3	2	3	1	3	3	1	3	2	2	3	2	2	3	4	2	2	2	1	2	1	3	1	1	4	2	1	3	4	2	2	3	2	3	
112	1	3	1	3	2	3	3	4	2	2	4	1	4	2	3	3	2	3	3	4	5	4	2	5	2	1	5	2	4	1	2	4	5	3	2	
113	0	3	3	1	3	2	1	3	2	2	2	1	1	4	3	1	2	2	2	4	3	4	2	4	1	4	2	4	4	4	1	4	2	3	2	
114	1	0	2	1	3	4	3	1	4	4	2	1	4	4	3	5	1	3	4	5	5	1	3	1	4	5	1	5	1	5	5	1	4	5	1	
115	1	3	3	5	4	5	4	3	3	5	3	4	5	4	4	5	5	6	4	6	4	5	7	7	6	7	6	6	6	5	5	7	7	6	6	
116	0	2	2	2	2	3	2	2	3	4	4	2	4	5	4	4	3	3	3	2	5	2	2	5	4	5	3	2	5	2	3	5	5	3	3	
117	0	0	2	3	2	3	2	1	1	3	1	1	1	1	2	1	3	1	3	4	1	3	3	4	2	1	3	4	1	4	3	3	2	3	1	
118	1	1	2	1	1	1	2	2	3	2	3	1	3	1	2	5	3	2	2	5	3	2	1	5	5	2	5	1	1	1	4	3	3	3	4	
119	0	3	2	2	3	2	4	3	2	2	4	3	3	4	5	2	4	5	2	3	4	2	3	5	5	4	5	4	5	5	5	2	4	4	4	
120	0	1	2	3	1	2	1	2	3	1	3	1	2	4	4	1	2	3	3	2	3	2	3	4	2	2	1	1	4	3	3	2	4	2	3	
121	0	0	2	1	3	1	2	2	3	2	3	1	2	1	2	4	2	4	4	3	1	2	2	3	3	2	3	3	3	2	2	1	1	2	1	
122	0	0	3	2	2	2	3	1	2	1	2	1	1	5	3	5	3	2	2	4	2	1	5	4	5	4	1	4	3	1	5	3	1	3	5	
123	1	2	3	2	1	1	3	2	3	3	3	2	3	6	7	7	4	6	6	4	7	7	7	4	4	6	4	7	4	7	5	4	4	5	4	
124	0	1	3	2	3	3	3	4	4	2	3	3	2	4	4	2	3	5	2	4	3	5	3	3	4	5	5	2	2	4	2	4	2	4	5	
125	0	3	3	4	4	3	5	4	3	4	3	3	4	5	6	5	6	6	5	5	4	5	6	5	5	5	5	7	4	5	6	5	6	5	4	
126	0	3	3	1	1	2	1	3	1	3	2	2	3	4	3	4	1	2	2	1	4	1	3	2	2	4	2	2	4	1	1	1	4	1	3	
127	1	1	1	4	2	2	4	4	1	2	1	3	3	3	5	4	2	3	4	2	3	1	5	1	5	3	3	4	2	2	3	1	4	2	5	
128	1	3	4	4	4	2	2	3	3	4	3	2	3	4	2	4	2	3	2	2	2	2	3	4	5	5	4	5	4	4	4	4	5	2	3	4
129	0	0	3	3	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	4	7	6	5	4	6	4	6	7	4	6	6	6	5	7	4	4	4	6	
130	0	3	2	2	1	1	2	3	3	2	2	3	2	4	2	1	2	4	4	2	4	4	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	1	2	4	
131	0	2	4	2	3	4	3	2	3	2	4	4	4	5	2	3	5	5	3	2	2	4	5	3	4	3	4	5	5	5	5	3	4	3	2	
132	1	3	2	3	2	4	3	1	1	2	2	3	4	1	5	1	5	3	4	2	3	4	2	1	5	2	4	4	4	5	4	3	5	4	4	
133	1	1	4	4	2	4	2	2	3	2	4	4	4	3	5	4	4	3	4	2	5	4	3	5	3	4	3	5	5	3	5	4	2	4	3	
134	0	0	3	3	5	3	3	4	5	4	3	5	4	5	4	4	5	5	5	6	7	7	5	4	4	4	7	4	4	7	7	4	5	5	7	
135	0	3	3	3	4	4	4	3	4	4	2	4	2	4	4	4	2	2	5	2	5	4	2	3	3	5	2	4	5	2	3	4	2	5	3	
136	0	3	4	3	4	4	2	1	2	2	3	1	3	1	1	4	2	1	1	5	3	2	5	1	5	3	2	3	3	3	1	2	3	4	2	
137	0	1	4	2	4	3	3	3	3	4	4	3	2	5	2	5	4	3	4	3	3	5	3	5	3	2	3	5	4	2	2	3	2	2	3	
138	1	0	4	2	2	3	3	4	2	3	4	2	4	3	2	5	5	2	3	4	3	5	5	5	4	2	5	5	5	5	3	2	2	3	3	
139	1	3	3	4	3	2	4	3	3	3	2	4	1	5	5	5	4	1	4	5	5	5	1	4	4	2	5	3	2	5	3	3	3	1	3	
140	0	1	3	3	1	1	3	2	2	2	1	2	2	2	4	4	1	4	2	4	2	2	2	2	4	2	1	4	1	4	1	4	3	1	4	
141	1	1	2	4	2	3	2	3	2	2	3	3	3	4	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	4	3	5	3	3	5	4	3	2	5	4	4
142	1	1	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	1	2	3	4	1	2	4	3	2	1	2	3	3	2	3	2	4	1	1	1	1	4	2	
143	0	1	2	2	2	3	2	3	3	3	1	2	1	3	4	2	4	1	1	2	1	3	3	4	1	4	3	1	2	1	1	4	3	3	4	
144	1	3	4	3	4	3	2	4	4	2	2	4	3	4	2	5	3	5	3	3	5	2	5	3	3	3	2	2	3	5	5	4	4	2	3	
145	1	0	2	2	2	3	1	2	3	2	3	2	1	1	3	3	4	2	4	1	2	3	1	2	3	1	2	3	3	1	2	1	4	2	3	
146	0	1	4	5	5	3	5	4	5	3	5	5	4	6	5	7	7	5	4	6	4	4	4	6	5	6	5	4	5	6	4	4	6	5	5	
147	1	3	3	4	5	4	3	3	5	4	3	5	4	6	7	4	4	6	7	7	6	4	6	5	4	4	5	4	5	7	7	5	7	7	4	
148	0	2	4	2	3	2	3	2	4	4	2	4	4	5	2	2	2	3	2	3	3	4	3	4	4	3	4	2	5	4	3	2	4	2	4	
149	1	1	4	2	3	3	4	3	2	2	3	4	2	4	2	4	4	3	4	2	3	3	4	5	3	4	4	4	5	3	5	2	5	4	2	
150	0	3	4	3	4	3	5	4	3	5	4	3	5	6	4	4	6	4	7	7	7	5	6	7	4	7	5	7	6	6	4	4	7	6	7	

151	0	1	4	5	3	4	3	3	3	3	3	4	4	5	6	4	5	6	4	6	7	5	6	5	4	6	6	4	4	5	6	5	7	4	7	
152	0	0	4	3	3	3	3	4	2	4	2	2	4	4	3	2	5	5	3	3	3	3	5	3	4	2	5	2	3	3	3	4	3	4	4	
153	0	1	3	3	3	2	2	4	4	4	3	2	2	3	2	3	3	4	4	3	2	2	3	4	3	4	4	5	4	2	4	3	4	5	2	
154	0	0	3	3	2	4	1	2	4	2	3	3	4	3	3	3	3	4	4	1	2	1	4	2	4	2	1	4	2	5	2	2	3	2		
155	1	1	4	3	3	3	4	3	4	3	4	4	3	5	4	6	7	4	7	4	4	5	7	7	6	5	4	7	7	5	5	5	6	7	6	
156	0	3	3	3	3	1	1	2	1	3	3	2	2	3	2	1	2	1	4	4	2	2	4	1	4	2	2	3	2	2	1	1	2	2	1	
157	1	3	1	1	1	2	1	1	2	3	3	3	2	1	2	2	1	1	3	2	2	2	4	2	4	2	4	2	3	2	2	4	3	3	2	1
158	0	3	1	1	3	1	1	1	1	3	2	2	2	2	4	2	4	4	3	2	2	4	2	2	3	4	3	2	2	1	4	1	3	2	1	
159	1	0	3	1	2	3	3	1	1	3	1	3	3	1	3	1	2	2	4	1	3	2	2	4	2	2	4	2	4	2	4	2	2	2	1	
160	0	2	3	2	3	2	2	1	2	1	2	2	3	1	3	3	3	1	4	1	2	4	1	3	4	3	3	4	1	4	1	4	4	3	3	
161	0	1	3	2	3	4	3	2	2	4	4	3	2	3	5	5	2	2	4	4	4	2	4	5	2	2	2	3	3	5	2	5	4	4	3	
162	0	1	4	3	2	3	4	4	4	4	4	3	4	2	5	2	2	2	2	5	4	2	2	2	5	4	3	5	2	3	4	4	3	3	4	
163	1	2	3	3	2	2	3	3	4	4	2	4	3	2	4	3	2	3	3	2	3	5	4	2	4	4	5	4	3	3	2	5	2	4	3	
164	1	3	3	2	1	2	3	3	2	1	1	1	1	2	3	2	3	1	4	4	2	4	3	3	1	2	3	3	2	1	3	1	3	4	3	
165	0	2	4	4	3	5	4	4	5	3	3	5	5	6	5	7	4	5	6	4	7	6	5	5	4	6	6	5	7	7	6	5	5	7	7	
166	0	2	5	3	5	3	3	5	3	3	4	5	5	6	7	4	4	4	4	7	5	6	6	7	6	4	5	6	5	6	7	5	4	7	4	
167	1	1	1	1	3	1	3	2	1	3	2	2	1	2	3	2	4	3	1	3	4	2	1	3	3	2	1	2	1	4	2	4	2	1	2	
168	0	2	3	3	2	3	4	3	3	4	3	2	3	4	3	5	4	2	2	3	3	5	3	3	5	2	2	2	2	3	2	2	3	4	4	
169	1	0	4	3	3	2	3	2	3	4	4	4	3	4	3	3	2	5	5	4	5	5	4	5	4	2	4	4	5	3	2	5	4	4	3	
170	0	2	2	3	1	1	1	2	3	3	3	3	2	1	1	3	3	3	4	2	1	2	1	3	2	2	2	3	2	3	1	2	2	4	4	
171	1	2	2	2	3	2	1	1	1	2	3	3	2	1	3	2	2	4	4	2	2	4	3	4	1	2	1	4	2	1	2	1	1	4	1	
172	0	3	2	3	4	4	4	2	3	2	2	4	4	4	4	5	4	2	3	3	3	3	2	3	2	3	4	5	3	3	4	5	3	4	2	
173	1	0	1	2	2	3	3	2	2	1	1	1	2	4	3	1	3	1	1	4	1	3	4	2	4	4	1	4	1	1	3	1	3	3	4	
174	1	1	4	4	4	3	2	2	1	4	3	4	1	2	5	3	4	3	1	4	4	3	5	1	3	2	5	4	3	2	1	2	2	4	1	
175	0	0	1	1	1	3	3	1	3	3	3	1	1	2	3	1	2	3	1	2	3	1	4	3	3	4	3	4	3	4	4	3	1	4	4	
176	1	1	3	4	3	3	4	2	3	2	3	2	4	4	2	5	5	4	5	5	3	5	4	5	5	2	2	2	2	4	4	5	3	3	3	
177	1	1	2	2	3	2	4	3	3	4	4	4	3	5	4	4	3	3	3	5	5	5	2	3	2	3	4	5	5	3	3	3	3	5	3	
178	1	0	3	2	1	1	2	2	1	2	3	1	3	4	3	2	4	2	3	2	2	4	1	4	2	2	4	2	2	1	2	4	2	1	3	
179	1	2	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	2	3	4	4	2	3	4	4	5	5	5	3	3	5	3	2	5	4	3	3	4	2	5	
180	1	2	2	4	2	3	1	2	3	3	4	4	4	2	3	5	5	1	2	4	4	2	2	2	3	1	2	1	1	1	2	5	1	5	2	
181	0	3	4	3	4	3	3	2	3	4	2	4	4	3	5	5	5	5	2	4	3	2	3	4	3	4	2	5	4	4	3	5	2	5	2	
182	1	1	4	4	3	3	2	4	2	4	4	2	3	3	4	3	5	4	3	3	2	5	5	5	5	3	2	5	3	2	4	2	5	4	4	
183	1	1	5	3	5	3	5	4	4	4	3	3	3	4	6	7	7	6	5	7	6	5	4	6	5	7	6	6	7	4	5	7	4	7	7	
184	0	1	3	3	2	2	2	4	4	2	2	3	4	2	3	4	5	4	3	3	3	4	5	3	2	4	4	2	2	3	3	3	3	2	4	3
185	0	1	1	3	3	3	1	3	3	3	3	1	3	4	2	1	4	3	1	2	2	2	4	3	3	1	2	4	2	3	3	2	1	1	2	
186	1	2	4	4	2	4	2	2	4	3	3	3	2	3	2	4	2	3	5	4	4	5	4	2	3	3	4	3	3	5	3	3	2	2	5	
187	1	1	2	2	4	4	4	2	3	2	3	4	4	5	2	5	2	2	5	3	2	3	5	3	2	3	4	4	4	4	3	4	2	2	4	
188	1	0	2	1	3	4	1	3	4	1	3	2	3	1	5	1	2	5	5	2	2	4	1	2	1	4	2	2	5	2	2	4	5	5	3	
189	0	2	2	3	3	4	4	2	3	3	4	2	3	4	4	5	5	2	2	4	2	3	3	2	2	5	5	4	5	5	2	2	4	2	5	
190	1	1	1	3	3	3	1	3	2	2	3	3	2	2	1	3	4	4	2	2	4	1	1	3	2	2	4	3	4	2	2	2	1	2	4	

191	1	0	2	3	3	3	2	2	1	2	1	3	1	3	1	3	3	2	1	2	2	1	1	4	1	1	1	2	4	1	3	4	3	2	1	
192	0	2	4	2	3	2	3	3	4	3	2	2	2	3	5	3	5	4	2	4	4	5	2	2	3	2	5	2	3	5	3	2	4	2	2	
193	1	3	4	3	3	3	3	3	5	5	3	3	4	5	4	6	5	6	4	7	4	4	5	6	6	6	7	5	7	6	7	5	6	6	5	
194	0	3	4	4	3	4	2	4	2	3	3	2	2	4	3	5	2	5	3	2	2	4	4	2	3	3	5	4	3	5	2	3	4	3	2	
195	0	2	4	2	3	2	4	2	4	3	4	2	2	5	3	3	3	4	3	3	5	2	4	4	2	2	2	3	2	2	4	3	3	2	5	
196	1	0	3	1	2	2	1	3	3	2	3	2	1	2	3	4	3	4	2	3	2	4	1	2	3	2	3	1	4	2	1	2	4	4	2	
197	0	3	3	4	5	4	4	3	3	5	5	3	5	5	5	7	6	4	4	4	6	4	6	7	6	4	7	4	7	6	5	4	4	6	7	
198	1	2	3	3	2	4	2	4	2	3	2	2	4	5	2	2	2	3	2	4	3	3	3	2	5	3	2	4	5	3	4	5	4	2	3	
199	0	3	2	3	3	1	2	1	2	3	2	3	2	2	1	2	2	3	2	2	4	2	2	4	3	1	3	2	2	4	1	2	4	3	1	
200	0	0	2	2	1	2	3	3	2	3	1	3	2	3	4	3	2	3	4	3	4	4	3	2	2	2	2	3	4	4	2	1	1	4	1	
201	1	3	1	3	3	3	2	2	3	2	1	1	3	1	1	1	3	1	2	1	2	1	3	4	2	2	4	3	1	3	2	4	2	4	4	
202	1	1	3	4	4	2	2	2	3	4	2	3	2	2	2	3	2	3	4	2	3	2	5	3	4	2	3	2	4	5	4	4	2	4	5	
203	0	0	3	3	3	2	3	4	3	2	4	2	4	5	5	3	2	3	5	4	5	5	5	3	4	3	2	3	2	2	3	2	4	2	3	
204	1	3	1	4	4	1	1	3	2	1	3	2	1	2	2	3	2	4	2	2	4	2	5	2	1	1	2	1	4	4	3	1	2	3	5	
205	1	2	3	3	3	1	3	3	1	3	3	1	2	1	4	3	3	1	1	2	4	3	1	2	1	3	1	3	4	2	4	2	3	4	2	
206	1	3	3	4	2	1	3	3	4	3	2	4	3	5	1	3	2	2	3	2	5	2	2	4	5	4	3	2	5	3	5	2	3	5	4	
207	1	2	3	3	1	3	2	2	1	1	1	1	1	4	2	2	2	1	1	2	3	2	3	4	3	3	2	4	3	1	3	2	1	1	4	
208	1	2	4	3	4	3	3	3	2	2	2	4	4	3	5	3	4	5	5	4	5	3	2	2	5	5	5	2	2	2	3	2	4	2	3	
209	0	1	3	2	4	4	4	3	3	4	3	3	4	2	4	3	3	4	2	5	4	5	2	2	5	5	4	2	2	4	5	3	2	3	5	
210	0	0	1	3	2	4	3	4	1	4	4	1	4	5	2	2	3	2	1	5	1	3	2	1	3	5	3	1	4	4	1	3	1	5	2	
211	1	3	4	4	3	2	2	2	2	3	3	4	2	3	3	3	3	2	5	5	5	4	2	2	5	3	4	3	2	2	3	2	4	3	5	5
212	1	2	3	2	3	2	3	4	2	4	4	2	2	3	4	3	2	2	4	2	4	2	2	2	3	4	3	3	2	5	3	5	2	3	2	
213	0	1	1	2	3	3	1	2	1	2	1	3	3	1	1	2	2	2	3	4	2	2	3	3	1	1	1	3	1	4	4	4	2	2	2	
214	0	1	3	2	1	1	3	1	3	2	3	2	2	3	4	2	1	4	3	3	2	2	2	3	4	2	4	2	4	2	2	4	2	1	3	
215	0	2	2	2	4	4	2	2	2	3	2	2	4	4	5	5	3	2	2	2	2	4	2	3	3	3	4	2	2	3	2	2	4	4	5	
216	0	0	3	3	3	4	2	3	4	4	4	4	4	5	2	3	2	3	4	2	2	2	3	4	3	3	5	5	3	3	4	5	4	5	5	
217	0	2	2	2	2	3	3	4	2	3	2	2	4	3	2	2	3	4	4	4	4	3	3	2	4	4	4	3	3	5	4	2	5	3	4	
218	1	1	3	4	3	4	2	2	3	3	4	2	4	4	5	4	5	3	5	3	5	3	4	3	3	4	4	3	4	2	5	5	4	5	5	
219	0	3	2	3	4	4	3	2	3	3	3	2	2	4	3	4	4	2	5	4	2	4	2	5	3	5	2	3	2	5	4	3	3	2	2	
220	1	2	4	3	2	3	4	4	4	4	4	4	2	4	5	4	3	3	5	3	4	4	3	5	2	2	4	2	3	2	2	3	2	4	3	
221	1	0	3	4	2	4	3	2	3	1	2	1	2	4	5	4	2	2	5	1	3	3	3	1	1	1	2	4	5	2	2	4	2	1	5	
222	1	2	3	1	2	1	2	3	3	2	2	3	1	2	4	3	1	3	3	1	2	4	3	1	1	4	2	4	1	4	2	1	4	1	3	
223	0	0	2	3	3	4	3	2	3	2	3	4	3	5	4	3	5	2	3	4	5	4	2	4	2	4	3	5	5	5	5	4	4	4	2	
224	1	2	4	2	2	2	3	2	2	4	4	2	4	2	3	3	4	5	3	3	3	3	4	2	3	5	3	2	3	2	4	3	5	3		
225	0	2	3	3	4	3	4	4	4	5	3	4	4	7	5	6	6	7	6	7	7	5	4	7	4	7	6	7	7	6	5	7	7	7	6	
226	0	0	4	5	5	4	3	5	4	4	3	5	3	7	7	4	4	7	4	4	4	5	6	7	4	4	5	5	5	6	7	5	6	6	7	
227	0	3	4	2	4	4	3	4	2	3	4	4	4	4	5	5	3	5	4	2	4	5	3	3	4	4	3	3	2	2	2	2	3	4		
228	0	0	4	2	4	3	2	3	4	4	3	2	4	2	3	5	3	3	3	2	3	5	5	3	2	5	5	4	5	2	3	4	4	3	5	
229	1	0	3	5	3	3	3	4	3	5	5	5	5	6	6	6	4	7	5	7	5	6	4	7	5	6	6	7	5	4	4	6	7	4	5	
230	1	1	2	4	2	4	2	3	2	2	2	4	3	5	5	2	4	2	2	4	3	3	2	3	4	3	3	2	2	5	2	5	5	5	3	

231	0	3	1	3	2	1	1	2	3	3	1	2	2	3	4	4	2	1	3	2	3	4	2	1	1	4	3	4	1	4	3	4	4	1	3		
232	0	0	3	4	4	2	2	3	4	4	2	4	3	5	3	2	2	4	5	4	5	2	2	4	2	4	5	5	4	2	3	3	4	2	4		
233	1	2	3	3	2	1	3	1	1	2	1	2	3	1	1	3	2	2	3	3	3	2	2	1	4	2	3	2	3	1	2	2	4	1	1		
234	1	1	1	3	1	2	1	1	2	1	3	1	1	3	4	4	1	3	2	3	2	2	1	3	4	2	3	3	2	3	2	1	1	4	4		
235	1	1	2	1	2	1	1	2	2	3	2	3	1	4	4	1	1	4	3	1	1	2	4	4	4	2	4	2	2	2	1	1	1	3	1		
236	0	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	2	2	5	2	2	2	4	3	3	5	5	2	2	2	3	4	3	2	3	5	2	5		
237	0	2	2	3	1	1	3	1	3	2	3	2	3	1	4	4	2	3	1	2	1	4	4	1	2	4	2	2	4	3	1	3	4	1	2		
238	1	0	3	3	4	2	2	3	4	2	2	4	4	2	4	5	5	4	2	5	5	4	5	5	5	4	2	3	2	3	4	4	5	5	5		
239	0	2	2	2	3	4	3	2	3	3	3	4	3	3	4	4	3	5	2	2	4	3	3	2	4	2	3	3	2	2	4	4	5	2	4		
240	0	1	2	3	3	2	4	3	3	2	3	3	2	2	3	5	2	4	5	5	2	2	4	3	2	3	4	4	3	5	4	2	2	5	5		
241	1	1	3	2	2	3	4	2	4	4	4	3	3	5	2	5	2	2	2	3	5	5	5	2	2	3	4	5	3	3	2	3	5	4	5		
242	0	0	3	3	3	5	3	4	4	5	5	4	5	6	6	7	5	7	7	7	4	7	6	6	5	4	7	4	7	4	5	5	4	6	6		
243	0	1	4	2	3	4	4	4	3	4	3	4	2	5	3	4	3	3	5	2	3	2	4	3	2	3	2	2	5	3	4	5	5	3	2		
244	0	2	3	5	3	4	4	5	5	3	3	4	3	6	7	6	7	4	6	6	4	4	6	4	7	5	5	4	4	5	7	7	5	7	6		
245	1	0	3	3	1	2	1	2	3	2	1	2	2	3	2	4	3	3	3	2	1	1	4	4	1	4	3	3	3	4	2	2	1	2	2		
246	1	1	5	4	3	4	4	4	3	3	5	3	5	7	7	4	7	5	4	7	4	5	4	7	7	7	4	6	5	4	6	6	6	5	4		
247	1	3	2	4	4	4	3	2	3	4	2	3	3	2	5	2	2	5	3	3	5	3	4	3	5	3	4	4	3	3	5	5	3	2	5		
248	1	1	3	4	2	4	4	4	4	2	4	4	3	3	2	4	3	5	2	3	4	2	4	3	4	5	4	4	5	5	3	2	5	5	5		
249	0	0	3	3	3	1	3	3	3	2	1	2	2	1	1	2	2	4	2	3	2	4	3	2	2	2	3	1	4	2	4	4	2	3	3		
250	1	0	1	2	2	2	2	1	1	3	2	3	2	3	3	2	4	4	1	2	4	1	3	1	3	4	4	1	2	2	4	2	2	1			
251	0	1	3	2	4	4	2	4	2	3	2	4	2	4	2	2	3	2	5	2	3	2	3	3	3	5	3	3	2	3	2	5	3	5	4		
252	1	1	3	4	3	5	4	5	4	4	3	5	4	5	5	6	5	7	6	5	5	5	6	4	4	4	4	4	5	7	4	6	6	6	7		
253	1	0	1	2	3	3	3	2	2	1	3	2	1	4	1	3	3	1	3	3	1	3	1	3	3	3	3	2	1	1	3	2	1	4	3		
254	0	2	5	3	3	5	4	3	5	4	4	4	3	4	4	4	6	6	5	7	5	7	7	5	4	6	5	6	4	7	4	7	7	6	5		
255	1	0	1	3	1	3	1	3	2	2	1	4	3	1	2	3	5	4	1	5	2	1	1	1	2	3	1	5	5	5	3	4	5	1	3		
256	1	0	3	2	1	1	1	1	3	3	3	3	3	2	4	4	3	2	4	3	2	2	1	2	3	4	2	1	2	1	4	1	3	3	3		
257	1	0	2	3	2	1	3	1	3	3	3	2	1	2	2	4	4	2	3	2	4	1	3	2	3	3	3	1	2	1	1	3	1	4	4		
258	1	0	2	4	3	2	2	2	2	2	4	3	4	4	4	3	3	4	2	3	4	2	3	2	5	3	4	5	5	2	2	2	2	5	5		
259	0	0	3	4	5	4	3	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	6	5	7	7	7	6	6	6	6	6	7	6	4	5	5	7	6	4		
260	0	2	1	1	3	2	1	1	3	2	3	3	3	4	1	3	3	4	1	1	4	1	2	3	1	2	1	1	1	2	3	1	4	4	3		
261	0	3	3	1	3	1	2	3	1	2	3	3	3	4	2	3	4	3	2	1	4	1	2	1	4	2	2	3	2	1	1	2	1	4	1		
262	1	1	4	3	4	3	4	5	5	3	3	5	3	7	7	4	4	4	4	4	6	7	4	4	4	7	5	7	7	4	7	7	7	5	6		
263	1	1	3	2	2	2	4	2	3	3	4	4	3	5	2	5	2	5	2	5	2	4	4	3	3	5	3	2	5	2	4	4	5	2	2	4	5
264	1	1	2	4	3	4	3	4	2	4	4	2	4	3	5	3	4	2	2	5	2	5	3	3	5	2	3	2	2	5	3	2	2	2	3		
265	1	2	3	2	3	1	1	3	1	1	4	1	2	5	1	1	3	5	2	3	5	4	2	1	4	5	2	1	5	2	1	1	5	5	3		
266	1	3	1	3	2	3	2	1	3	3	1	2	1	2	3	4	1	4	3	4	3	3	3	3	2	1	1	2	1	2	2	3	3	3	3		
267	0	2	2	2	4	3	3	1	3	3	4	4	4	4	2	2	1	5	3	3	3	5	4	5	5	4	3	1	3	5	2	3	5	3	1		
268	1	1	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	3	5	3	4	4	3	2	2	5	4	4	3	2	5	2	3	2	5	3	3	4	3		
269	1	0	4	2	4	4	2	2	3	3	4	4	2	4	2	2	5	3	5	5	4	5	4	3	5	2	5	3	5	4	2	5	5	3	3		
270	1	3	2	2	2	3	3	3	1	1	1	1	2	4	3	1	3	1	1	2	3	2	3	4	3	1	4	2	4	1	3	2	4	3	3		

271	0	1	2	2	3	2	3	4	4	4	2	3	2	5	5	2	3	4	4	5	2	4	5	3	5	5	4	2	5	3	4	3	4	3	5
272	0	3	3	2	2	4	4	2	3	4	3	2	4	5	2	3	4	3	4	3	4	5	4	4	3	4	5	3	5	3	2	2	5	3	4
273	0	1	2	1	3	2	1	3	1	2	3	3	2	3	3	3	3	4	3	1	3	4	3	2	2	4	2	2	2	4	1	3	1	1	4
274	1	3	5	5	5	4	4	4	3	3	5	5	5	5	5	7	4	5	5	6	6	7	7	6	5	4	6	5	7	5	5	4	7	6	4
275	1	3	3	4	4	3	4	3	2	4	4	4	3	4	5	3	2	2	5	3	5	4	2	3	5	5	2	5	4	2	4	4	3	2	4
276	1	2	2	2	2	2	2	2	2	3	4	4	3	2	4	5	5	2	3	3	4	5	3	4	4	5	3	4	3	2	5	3	4	4	3
277	0	2	3	3	2	4	2	2	2	3	2	2	3	4	4	5	5	2	2	5	3	5	3	2	3	3	2	3	3	5	5	3	4	2	3
278	0	0	5	3	3	3	3	4	5	5	4	3	3	6	6	7	4	4	6	7	5	4	7	4	7	6	4	5	4	4	7	4	4	6	5
279	1	1	4	3	5	3	3	3	3	4	5	4	4	5	5	6	7	7	4	5	6	5	6	7	6	7	6	4	4	7	7	7	4	5	7
280	0	2	1	1	3	1	3	2	3	2	3	1	1	3	1	1	4	3	2	2	1	3	3	2	2	2	1	2	3	4	4	1	3	2	4
281	0	0	2	2	3	1	3	2	2	2	3	2	1	4	3	3	3	1	4	4	4	2	1	2	3	1	2	3	2	2	1	4	3	1	1
282	1	2	4	4	3	5	5	4	4	3	4	4	3	6	7	5	4	5	7	7	7	5	6	6	7	7	6	7	6	5	4	6	5	4	7
283	0	1	4	2	3	2	2	2	3	4	3	3	1	2	5	3	4	2	1	1	1	1	3	1	1	2	4	3	5	4	2	2	2	2	1
284	1	3	4	5	4	5	5	4	3	3	3	3	5	6	7	6	5	7	7	5	4	6	6	6	7	7	6	5	4	6	4	5	6	5	7
285	1	1	4	5	3	5	3	5	5	5	3	5	3	7	7	6	4	5	6	5	4	7	5	5	5	6	7	6	6	4	4	7	5	7	6
286	0	0	5	4	5	5	4	5	4	3	3	3	3	7	5	7	5	7	4	6	5	7	5	7	4	6	7	6	7	7	4	4	7	6	4
287	0	2	1	1	3	2	4	4	3	2	1	1	1	3	4	2	2	5	5	1	5	4	2	3	2	1	5	3	3	1	3	1	2	5	4
288	0	2	3	4	4	3	4	3	4	3	5	3	3	6	7	6	4	6	5	4	4	7	5	6	7	4	7	6	4	6	5	4	7	7	4
289	0	2	2	2	2	3	3	2	3	2	2	2	3	3	4	1	4	3	2	4	1	4	2	2	4	2	4	1	1	4	1	2	4	2	2
290	1	0	2	2	2	3	1	1	2	2	2	4	3	1	5	5	4	1	4	3	2	3	2	3	2	5	4	2	2	1	5	4	3	2	1
291	1	2	4	4	2	4	4	2	3	1	3	4	1	5	1	2	4	4	1	5	2	3	2	3	2	4	2	1	4	2	5	5	1	4	3
292	1	3	3	2	1	1	2	1	3	2	2	3	3	1	1	1	4	4	3	2	2	2	4	3	2	3	3	2	4	3	2	4	2	4	3
293	0	3	2	2	1	1	2	2	3	2	3	1	1	4	3	3	1	2	4	3	2	4	3	1	1	4	1	3	1	4	4	4	4	3	3
294	1	2	3	2	3	2	3	1	2	1	2	1	3	2	2	4	3	3	2	4	1	2	4	1	1	2	3	3	1	3	2	3	2	3	4
295	1	1	3	4	3	4	4	4	3	3	4	3	2	3	3	3	4	3	2	2	2	2	2	4	2	5	5	5	5	3	2	3	5	5	4
296	0	3	3	2	2	3	4	3	4	2	3	3	3	3	3	3	5	2	3	2	3	3	3	4	3	5	5	4	5	2	4	3	2	4	2
297	0	0	3	2	1	3	2	3	2	2	1	3	3	4	3	2	3	1	3	4	1	1	4	4	1	4	1	1	2	3	3	3	4	4	1
298	1	3	2	2	3	1	1	1	1	3	2	2	2	2	4	1	4	3	1	2	4	1	2	4	3	3	2	4	1	2	2	4	1	2	1
299	0	0	4	4	4	5	5	4	3	4	3	5	3	5	6	5	7	5	7	5	4	4	6	5	7	4	4	6	6	6	7	5	4	5	4
300	0	0	3	3	3	3	4	4	3	4	4	5	4	7	4	4	4	6	7	5	7	7	5	4	7	4	4	6	5	7	4	7	5	5	6
301	1	3	2	1	2	1	3	3	2	3	3	1	3	2	1	3	3	1	2	4	1	3	4	2	2	2	4	4	1	3	4	3	2	2	3
302	0	1	2	3	3	4	1	2	1	3	1	2	3	3	5	5	4	2	3	2	2	4	5	3	4	5	4	3	4	3	4	2	5	4	5
303	0	2	2	4	4	4	2	4	4	3	2	4	3	5	2	3	2	5	2	5	5	4	3	5	3	4	3	5	2	3	5	4	3	4	5
304	0	0	5	5	4	3	5	5	5	5	3	5	4	4	4	6	7	5	5	4	6	4	4	7	5	7	4	7	5	5	7	7	4	4	
305	0	3	3	4	4	3	4	3	4	2	3	3	3	4	2	3	3	3	5	4	2	3	5	3	5	5	5	2	5	3	3	3	4	2	4
306	0	3	4	3	3	1	4	2	1	4	2	2	3	2	1	4	5	4	3	1	2	5	1	1	2	2	2	2	3	4	5	5	4	1	3
307	0	2	2	3	3	1	3	1	1	1	3	1	1	3	3	4	1	1	2	1	2	3	4	4	3	2	2	2	2	1	3	4	3	3	3
308	0	3	5	5	5	5	3	5	3	4	5	4	4	5	7	4	7	6	5	5	5	7	4	7	7	5	6	7	7	4	4	7	4	6	6
309	0	0	2	4	3	2	4	4	4	4	4	3	2	3	2	4	2	4	4	5	3	2	2	2	2	4	5	5	2	5	5	5	4	2	3
310	1	0	2	2	3	3	3	2	3	2	2	2	4	2	4	5	2	4	3	5	2	4	4	4	2	4	5	2	5	3	2	2	5	5	3

311	0	0	4	1	4	3	2	4	3	2	1	4	2	5	2	2	5	3	4	5	4	4	3	2	3	5	3	2	3	2	2	5	3	4	4		
312	1	0	2	3	2	1	1	3	3	1	1	1	3	2	1	4	3	1	3	3	3	3	4	2	2	2	2	4	4	1	1	4	4	3	4		
313	0	3	4	3	4	1	4	4	2	3	1	4	3	5	1	2	5	4	1	3	1	1	4	1	1	5	5	3	4	3	3	2	5	2	2		
314	0	1	4	2	4	3	2	3	3	2	3	4	2	3	3	5	4	5	5	3	2	3	5	4	4	3	3	5	4	2	2	5	4	3	3		
315	0	0	4	4	3	4	2	3	2	2	3	4	2	4	2	4	2	2	4	3	5	5	5	2	3	4	4	4	5	5	4	3	3	5	3		
316	0	3	4	3	2	4	2	4	2	2	2	2	4	5	4	5	3	2	5	3	4	4	2	4	3	5	2	5	4	4	2	5	4	2	4		
317	1	3	1	1	2	1	2	1	1	3	1	3	2	2	3	2	1	2	4	3	2	3	2	1	1	3	2	1	2	3	2	4	1	1	2		
318	0	0	4	3	4	2	3	2	2	2	3	2	4	3	3	2	3	2	2	2	3	4	3	3	2	5	4	4	2	2	5	5	4	3	2		
319	0	2	2	4	4	2	4	2	4	2	3	4	3	5	5	5	4	4	3	2	3	4	2	4	2	3	2	5	5	3	4	2	3	3	3		
320	0	3	2	4	2	4	2	2	2	2	2	4	4	3	4	5	4	3	2	2	5	5	2	5	4	3	4	5	2	2	2	5	5	5	3		
321	0	1	2	4	3	2	2	4	3	3	3	3	3	2	2	5	2	2	2	5	5	3	2	5	5	5	2	5	4	5	3	4	2	5	3		
322	0	1	1	1	2	3	1	2	1	3	3	1	3	2	1	1	4	1	4	2	2	4	2	4	3	1	4	4	2	2	1	3	4	4	3		
323	1	0	3	2	2	2	2	1	2	3	3	1	2	1	3	2	4	1	3	1	3	3	3	3	3	2	4	4	1	4	1	3	1	3	3		
324	0	2	3	4	4	2	3	4	3	4	2	2	4	4	5	3	3	2	3	4	3	3	2	2	2	3	3	5	2	2	2	2	5	3	4		
325	1	2	3	4	4	3	3	3	2	3	2	3	4	2	3	5	5	4	3	2	3	4	4	4	5	2	2	4	4	3	4	4	4	4	3		
326	1	2	2	3	3	3	2	2	1	2	3	1	1	4	3	4	2	1	2	3	1	4	2	4	3	1	3	2	2	2	2	4	4	4	4		
327	1	0	5	3	5	5	3	4	5	4	3	3	5	5	6	6	4	6	5	7	7	6	7	4	7	6	6	4	5	5	6	6	4	4	5		
328	1	2	2	3	1	1	1	1	3	3	3	3	3	1	2	3	2	1	2	2	3	2	4	4	1	4	4	3	4	1	3	2	4	2	1		
329	1	2	3	3	2	1	1	3	2	1	3	3	2	1	2	4	3	4	3	4	1	4	2	1	1	1	3	2	2	2	3	4	2	1	3		
330	1	0	4	2	2	2	2	4	3	2	4	3	2	4	3	5	4	3	5	3	4	4	3	3	2	5	3	4	2	5	3	4	2	5	5	3	4
331	0	3	3	3	2	4	4	4	4	2	2	2	4	2	2	5	3	3	4	4	5	4	3	2	4	3	4	5	2	5	5	4	5	5	5		
332	0	3	1	1	1	1	3	2	3	3	2	1	1	4	2	2	1	4	2	2	2	4	1	1	1	2	4	4	2	3	4	1	2	4	4		
333	1	0	2	1	1	3	1	2	1	3	1	2	3	3	3	1	4	2	2	1	1	3	3	1	1	2	3	4	1	4	2	2	1	4	4		
334	0	3	3	3	3	5	5	3	3	4	3	5	5	4	4	5	4	7	7	4	4	4	6	4	7	5	6	6	5	4	7	7	6	6	7		
335	0	2	3	3	3	2	3	4	4	3	3	3	2	4	4	4	4	3	1	1	1	5	3	5	5	4	3	3	3	2	1	2	5	1	4		
336	0	2	2	3	1	1	2	1	3	2	3	2	3	4	1	3	3	1	3	3	4	1	3	1	1	1	4	3	2	3	1	2	4	3	2		
337	0	3	3	2	3	1	3	1	2	1	2	1	1	4	3	1	1	2	3	3	4	2	4	1	2	3	4	2	1	4	4	2	2	2	4		
338	1	2	3	2	2	2	3	1	1	2	1	2	1	4	4	1	4	1	2	4	1	1	1	1	2	3	3	3	4	2	1	4	4	2	1	4	
339	1	0	5	5	3	5	4	3	4	3	4	5	3	4	7	4	6	7	7	4	7	7	4	4	7	5	5	7	6	7	5	4	6	6	7		
340	1	0	4	2	2	3	3	4	4	3	4	4	4	5	4	5	5	3	3	4	3	5	5	5	2	4	2	5	2	2	4	2	4	3	2		
341	1	2	3	2	2	1	2	1	3	1	1	2	2	4	2	1	3	4	4	2	1	3	2	3	4	3	4	3	2	1	3	1	3	2	4		
342	1	3	3	2	2	2	2	3	2	4	4	4	2	5	3	5	4	3	3	3	4	4	3	4	2	4	5	2	2	5	2	2	3	5	2		
343	0	0	2	1	2	1	3	1	2	1	1	2	2	3	4	2	1	2	4	2	3	1	4	4	3	2	1	3	1	4	3	4	1	3	4		
344	1	1	2	3	1	2	1	1	2	3	2	2	2	2	1	4	3	2	4	3	4	4	3	1	3	1	3	1	4	2	2	2	4	3	1		
345	0	3	1	1	2	1	3	2	3	3	1	3	3	3	1	4	1	3	1	2	4	1	1	4	3	1	1	2	3	4	1	4	4	2	1		
346	1	3	3	4	5	3	3	5	5	4	3	5	4	6	7	5	7	7	4	7	4	7	6	6	5	4	6	7	4	7	6	4	4	7	5		
347	0	2	3	2	2	2	1	3	3	1	2	1	3	1	1	2	3	3	4	1	2	2	1	3	3	1	1	2	2	2	2	4	1	4	1		
348	1	0	4	2	3	2	2	4	4	4	3	3	3	2	5	5	1	5	2	1	5	2	2	2	5	3	1	1	4	5	4	5	5	1	5		
349	1	1	3	2	1	3	3	1	2	1	1	2	2	4	4	3	2	4	4	1	2	3	1	2	1	3	3	1	2	3	3	2	2	3	4		
350	1	2	1	1	1	2	4	3	2	1	2	2	4	5	4	3	3	3	4	2	1	4	5	5	1	1	2	1	4	5	1	5	1	3	4		

351	1	3	3	4	3	3	5	5	3	4	4	3	3	7	7	6	4	4	6	6	4	7	5	4	6	6	5	6	7	4	4	5	6	5	5
352	1	3	2	3	2	2	4	4	4	4	3	3	2	5	4	3	4	4	3	3	2	4	4	5	5	3	2	4	2	5	2	3	2	4	5
353	0	1	2	3	3	3	1	3	2	1	3	3	2	2	3	4	4	3	3	2	4	2	1	3	1	4	1	3	1	3	1	3	1	1	3
354	1	1	2	4	2	1	1	4	4	4	2	4	1	4	1	5	1	4	1	4	1	3	5	3	5	1	4	4	4	1	5	5	3	4	4
355	1	3	4	4	3	2	2	4	2	2	4	2	4	2	2	4	2	2	4	3	3	4	2	2	2	4	3	2	2	5	2	3	4	4	5
356	0	2	3	3	2	2	3	2	2	3	2	2	1	3	1	4	2	2	1	4	4	3	1	3	1	4	3	2	3	2	3	4	3	4	2
357	0	1	1	3	1	3	2	2	1	3	3	2	3	1	4	4	2	1	2	4	3	3	2	4	3	4	2	3	1	1	1	2	1	2	4
358	0	3	2	3	2	4	3	3	1	3	4	4	3	3	3	3	4	5	3	1	3	5	5	1	5	3	4	4	1	4	2	2	3	5	5
359	1	3	1	3	3	2	2	1	3	1	3	3	2	7	4	6	6	5	6	6	6	5	5	4	5	7	7	6	5	5	7	5	7	7	4
360	0	1	3	2	2	2	2	4	3	2	3	3	4	4	3	2	3	2	3	4	4	5	3	4	5	5	2	5	2	4	2	4	2	2	2
361	1	2	5	5	5	3	5	3	4	3	4	3	4	4	5	4	5	4	4	6	6	7	6	5	7	6	5	7	6	7	7	7	6	4	7
362	1	2	3	1	2	2	2	3	3	2	1	3	1	3	1	1	2	1	1	3	1	1	4	3	2	1	4	4	1	1	2	3	3	1	1
363	0	0	1	3	4	4	1	2	4	3	4	2	4	1	2	2	4	5	5	1	1	5	4	2	3	5	1	3	2	5	4	2	2	3	5
364	1	0	3	3	2	3	4	3	3	4	3	4	2	5	3	3	4	5	4	4	3	5	3	3	3	5	4	4	3	4	4	2	5	3	3
365	0	3	4	5	4	5	5	5	4	3	3	4	3	4	7	5	5	6	4	7	5	7	4	5	4	5	7	6	5	6	4	7	5	4	7
366	0	2	2	2	2	1	3	2	1	2	1	2	1	2	4	4	3	1	1	4	3	1	3	4	2	4	3	4	3	3	1	2	3	2	4
367	0	3	4	3	3	2	2	4	3	3	2	2	2	3	2	2	4	5	4	2	5	2	3	2	3	4	3	4	2	3	2	3	5	4	2