



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA**

Calidad del servicio y satisfacción del usuario del Hospital San Juan
de Lurigancho 2021

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión Pública

AUTORA:

Bedrillana Cardenas, Lina (ORCID: 0000-0001-5666-8980)

ASESOR:

Dr. Candia Menor, Marco Antonio (ORCID: 0000-0002-4661-6228)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y modernización del estado

LIMA – PERÚ

2021

Dedicatoria

Dedicamos este trabajo investigativo principalmente a Dios porque él es la inspiración y nos empodera para seguir logrando una de nuestras aspiraciones más anheladas en el proceso.

A mis padres por su amor, trabajo y sacrificio a lo largo de los años, y gracias a ustedes pude estar aquí. Es su orgullo y honor ser su hija, son los mejores padres.

Agradecimiento

Damos gracias a Dios por bendecir nuestras vidas, por guiarnos a lo largo de nuestra vida, por ser apoyo y fortaleza en esos momentos de dificultad y debilidad.

Agradecer a nuestros padres, agradecerles por ser los principales impulsores de nuestros sueños, agradecerles por confiar y creer en nuestras expectativas, agradecerles por inculcarnos las sugerencias, valores y principios.

Agradecemos a nuestros docentes de la Universidad Cesar Vallejo, por haber compartido sus conocimientos a lo largo de la preparación de nuestra profesión, de manera especial al Doctor Marco Antonio Candia Menor, tutor de nuestro trabajo de investigación quien ha guiado con su paciencia, y su rectitud como docente.

Índice de contenidos

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vii
Resumen	viii
Abstract	ix
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	6
III. METODOLOGÍA	20
3.1. Tipo y diseño de investigación	20
3.2. Variables y operacionalización	22
3.3. Población, muestra y muestreo	23
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	25
3.5. Procedimientos	26
3.6. Métodos de análisis de datos	27
3.7. Aspectos éticos	28
IV. RESULTADOS	29
V. DISCUSIÓN	49
VI. CONCLUSIONES	55
VII. RECOMENDACIONES	57
REFERENCIAS	59
ANEXOS	69
Anexo 1. Matriz de operacionalización de la variable calidad de servicio	70
Anexo 2. Instrumento de recolección de datos	71
Anexo 3. Certificados de validación	75
Anexo 4. Resultado de la confiabilidad	84
Anexo 5. Base de datos	85

Índice de tablas

Tabla 1	26
<i>Validez</i>	26
Tabla 2	29
<i>Análisis de la calidad de servicio</i>	29
Tabla 3	30
<i>Percepción de la dimensión elementos tangibles</i>	30
Tabla 4	31
<i>Percepción de la dimensión empatía</i>	31
Tabla 5	32
<i>Percepción de la dimensión seguridad</i>	32
Tabla 6	33
<i>Percepción de la dimensión responsabilidad</i>	33
Tabla 7	34
<i>Percepción de la dimensión confiabilidad</i>	34
Tabla 8	35
<i>Percepción de la satisfacción del usuario</i>	35
Tabla 9	36
<i>Tabla cruzada de la calidad de servicio y la satisfacción del usuario</i>	36
Tabla 10	37
<i>Tabla cruzada de los elementos tangibles y la satisfacción del usuario</i>	37
Tabla 11	38
<i>Tabla cruzada de la empatía y la satisfacción del usuario</i>	38
Tabla 12	39
<i>Tabla cruzada de la seguridad y la satisfacción del usuario</i>	39
Tabla 13	40
<i>Tabla cruzada de la responsabilidad y la satisfacción del usuario</i>	40
Tabla 14	41
<i>Tabla cruzada de la confiabilidad y la satisfacción del usuario</i>	41
Tabla 15	42
<i>Normalidad – prueba de kolmogorov-smirnov para una muestra</i>	42

Tabla 16	43
<i>Correlación de la hipótesis general</i>	43
Tabla 17	44
<i>Correlación de la hipótesis específica 1</i>	44
Tabla 18	45
<i>Correlación de la hipótesis específica 2</i>	45
Tabla 19	46
<i>Correlación de la hipótesis específica 3</i>	46
Tabla 20	47
<i>Correlación de la hipótesis específica 4</i>	47
Tabla 21	48
<i>Correlación de la hipótesis específica 5</i>	48

Índice de figuras

Figura 1	29
<i>Análisis de la calidad de servicio</i>	29
Figura 2	30
<i>Percepción de la dimensión elementos tangibles</i>	30
Figura 3	31
<i>Percepción de la dimensión empatía</i>	31
Figura 4	32
<i>Percepción de la dimensión seguridad</i>	32
Figura 5	33
<i>Percepción de la dimensión responsabilidad</i>	33
Figura 6	34
<i>Percepción de la dimensión confiabilidad</i>	34
Figura 7	35
<i>Percepción de la satisfacción del usuario</i>	35

Resumen

La pesquisa tiene como propósito: Establecer cuál es la relación entre la Calidad del servicio y satisfacción del usuario del Hospital San Juan de Lurigancho 2021. Para lograr ello, se recurrió a una metodología de tipo básica, cuantitativa, descriptiva, de interfaz correlacional, sin fines experimentales, con una población en el tiempo: de Enero a Julio del 2021 de 156,789 pacientes en todas las especialidades del Hospital San Juan de Lurigancho, reduciéndose a analizar una muestra de 384 pacientes. Se aplicó 2 cuestionarios para medir las variables, los que permitieron concluir que: La Calidad del servicio si se relaciona positivamente con la satisfacción del usuario del Hospital San Juan de Lurigancho 2021, con un Rho de Spearman de 0,661 lo que nos posibilita garantizar que exhibe una correlación considerable en el nivel de significancia de 0,01 bilateral.

Palabras claves: Calidad del servicio, satisfacción del usuario, Elementos tangibles, Empatía.

Abstract

The purpose of the research is: To establish the relationship between Service Quality and user satisfaction at Hospital San Juan de Lurigancho 2021. To achieve this, a basic, quantitative, descriptive, correlational interface methodology was used, without experimental purposes, with a population in time: from January to July 2021 of 156,789 patients in all the specialties of the San Juan de Lurigancho Hospital, reducing to analyze a sample of 384 patients. Two questionnaires were applied to measure the variables, which allowed us to conclude that: Service quality is positively related to user satisfaction at Hospital San Juan de Lurigancho 2021, with a Spearman Rho of 0.661, which enables us to guarantee that it exhibits a considerable correlation at the two-sided 0.01 level of significance.

Keywords: Service quality, user satisfaction, Tangible elements, Empathy.I.

I. INTRODUCCIÓN

Los sistemas de salud tienen un enorme compromiso con la sociedad, tanto ético como profesional, razón por la cual, los planteles asistenciales y administrativos, tienen por responsabilidad, proveer un servicio eficaz y con calidez humana, debido a que hablamos de recomponer y calmar dolencias de nuestros semejantes, algunos fuera de su condición económica, cultural o popular, teniendo las consideraciones en relación a la imprevista aparición del coronavirus, que acarrió con su llegada un cambio radical de la cotidianidad de los individuos en el planeta, en los distintos espacios como la calidad y satisfacción de los mismos.

A nivel internacional; según Gozzer (2020), América Latina ha experimentado distintas falencias y debilidades en el sector salud, principalmente, producto de la pandemia, esto debido a que estudios efectuados demostraron que el personal de salud presenta dificultades en cuanto al abastecimiento de implementos de protección personal, viéndose obligados a asistir a sus centro de salud sin contar con los medios de protección necesarios para su cuidado, estando expuestos a ser contagiados por el virus del covid - 19, así mismo, se evidencio falta de equipos médicos para brindar una correcta atención (falta de camas UCI, respiradores mecánicos, balones de oxígeno, equipos de rayos X, medicamentos en farmacia, etc.), infraestructuras hospitalarias en mas estado, y personal médico escaso, producto a que no contaban con las medidas necesarias y mucho de ellos, se rehusaron a seguir laborando bajo esas condiciones.

En el caso de España, Morales (2020) efectuó una encuesta a los pacientes en cuanto a su nivel de satisfacción con la atención que recibieron en los centros médicos de España frente a la situación de pandemia y encontró que, el 66.6% consideró que la atención fue regular y el 38.9% la consideró deficiente. Así mismo, según la OPS (2020) 18 países de América interrumpieron de forma parcial la atención de sus servicios, y 2 la paralizaron de forma completa, viéndose afectados principalmente los pacientes con enfermedades no transmisibles como pacientes con cáncer, diabetes, enfermedades cardiovasculares, entre otros, creando en ellos

la inconformidad, insatisfacción e indignación por ser aislados de un derecho que les corresponde.

Según Dmytraczenko y Almeida, (2017), la ansiada cobertura universal de salud fue una petición de la población que se escuchó con fuerza, y sus ecos llegaron a los líderes gubernamentales, quienes, en un esfuerzo por al menos marcar los ODS como “logrados”, lo convirtieron en un baluarte de sus reglas para la salud pública. En la carrera por erigir más hospitales y centros de salud, conseguir más equipamiento o contratar más personal para este fin, se perdió un elemento clave, la calidad, sin el cual, de poco serviría difundir la bandera de la salud universal. En términos de salud, la atención de calidad es tan notable que su conocimiento no solo afecta la efectividad del sistema de salud o la percepción que tienen los individuos sobre el mismo, sino que en realidad puede costarles la vida.

Proaño (2018) expresó que un nuevo estudio del Lancet Global Health Council sobre el sistema de salud de la EH confirmó que en las naciones de ingresos bajos y medianos (la parte más relevante de Latinoamérica y el Caribe), más de 800 personas fallecen por todas las posibles anomalías de salud que existen, el 60% de las muertes que podrían haber sido tratadas con medicación, son el resultado de la mala calidad de la atención.

El Perú, no es ajeno a ello, según Soto (2019), los hospitales del Ministerio de Salud atienden a individuos con enfermedades complicadas, pero tristemente, estos se encuentran bastante lejanos de alcanzar los estándares de calidad sugeridos, con visibles carencias en la aptitud resolutoria gracias a la carencia de procedimientos de asistencia diagnóstica, falta de equipos e insuficiencia en la compra de medicinas, mostrándose varios de los inconvenientes día tras día.

Por su parte, Salazar (2021) precisó también que la baja calidad de la atención médica en hospitales ha sido un obstáculo que ha producido el incremento de negligencias, malos tratos, atenciones pésimas, cobros excesivos, incumplimiento de coberturas e incluso, la mortalidad producto de la ausencia de servicios médicos e incumplimiento y vacíos en las normas reguladoras. Tal como

lo menciona la defensoría de Pueblo (2019) en el Perú, el 11.38% de quejas por mala atención e insatisfacción de los usuarios, proviene del sector salud, tal como es el caso de Huaraz y Huari, en donde el 5.1% de los internos de los centros penitenciarios, no son derivados a los centro de salud cuando presentan síntomas de alguna enfermedad, tampoco reciben la medicación completa. Así mismo, un año más adelante, la defensoría de Pueblo (2020) precisó que el sector salud en Lima se encuentra imposibilitado de brindar una atención de calidad a los pacientes, esto debido a la carencia de equipos para la atención, la falta de implementos de bioseguridad al personal, la escases de oxígeno, ventiladores mecánicos, pruebas para descartar, entre otros aspectos, como también es evidente la precariedad en las infraestructuras de estos centros y la carencia de personal que no se abastece en la atención de todos los pacientes.

A nivel Local, este inconveniente se muestra de forma aguda, el Hospital San Juan de Lurigancho nivel II-2, está situado en el Distrito de San Juan de Lurigancho, distrito considerado como el de mayor población, con un aproximado de 1'038,495 personas, siendo el nosocomio con más demanda en atención a individuos. El inconveniente local se otorga en relación al vínculo de la calidad de servicio y la satisfacción del beneficiario, debido a que este hospital también carece de equipamiento adecuado para poder atender a toda la población que acude a sus instalaciones, encontrándose saturado ante la actual demanda, razón por la cual, el personal no se abastece con todos, teniendo que buscar formas alternativas de como auxiliar al paciente, sin embargo, no son las condiciones adecuadas, siendo por ende, la calidad de atención en muchas ocasiones baja.

Con el expediente N° 21-017449-001 (20/08/2021), que tiene dentro el Reporte N° 191-2021-OPE-UGC- HSJL, de la Oficina de Planeamiento Estratégico, y la Nota Informativa N° 125-2021-UGC-HSJL (17/08/2021), de la Jefatura de la Unidad de Administración de la Calidad del Hospital San Juan de Lurigancho, se aprobó la RD N° 216-2021- DE-HSJL/MINSA, y por medio de Resolución Del ministerio N° 519-2006/MINSA, se aprobó el archivo Técnico: “Sistema de Administración de la Calidad en Salud”, con el cual se establecen los principios, normas, objetivos, formas, procesos y tácticas para la utilización del Sistema de

Administración, orientando los esfuerzos para conseguir la calidad de atención en los servicios sanitarios, siendo una de sus líneas de acción la acreditación de lugar de salud y servicios de acompañamiento.

Por tanto, en base a la problemática descrita, se propuso como interrogante principal: ¿Cuál es la relación entre la Calidad del servicio y la satisfacción del usuario del Hospital San Juan de Lurigancho, 2021?; optando por los siguientes problemas específicos: ¿Qué relación existe entre los elementos tangibles de la Calidad del servicio y la satisfacción del usuario del Hospital San Juan de Lurigancho, 2021?, ¿Qué relación existe entre la empatía de la Calidad del servicio y la satisfacción del usuario del Hospital San Juan de Lurigancho, 2021?, ¿Qué relación existe entre la seguridad de la Calidad del servicio y la satisfacción del usuario del Hospital San Juan de Lurigancho, 2021?, ¿Qué relación existe entre la responsabilidad de la Calidad del servicio y la satisfacción del usuario del Hospital San Juan de Lurigancho, 2021?, y ¿Qué relación existe entre la confiabilidad de la Calidad del servicio y la satisfacción del usuario del Hospital San Juan de Lurigancho, 2021?

En este sentido, la pesquisa se justifica de forma teórica en la importancia de conocer los conceptos que involucran la calidad de atención, y los niveles de satisfacción que provocan en el usuario, con el fin de proponer teorías referentes al tema, que muestren la realidad en cuanto a las variables y poder conocer que tanto se encuentran asociadas ambas.

En cuanto a la justificación práctica, la presente pesquisa permitirá al personal médico que labora en el Hospital de San Juan de Lurigancho, poder identificar cuáles son las debilidades que presentan, en cuanto a equipamiento, infraestructura, habilidades, destrezas, capacidades y conocimiento, y en función a ello, poder tomar las medidas necesarias y trabajar en el reforzamiento de las capacidades que le faltan, de tal manera que puedan mejorar y cubrir las expectativas del paciente, logrando brindándole una atención acorde, a los requerimientos del momento.

Metodológicamente la pesquisa se justifica en la validez y fiabilidad que presentan el presente estudio, ya que al ser un trabajo confiables, podrá servir a las investigaciones que realicen en adelante referente al tema, pudiendo ser usada como un antecedente, e incluso pudiendo servir como base teórica.

Como propósito principal se planeó: Determinar cuál es la relación entre la Calidad del servicio y la satisfacción del usuario del Hospital San Juan de Lurigancho, 2021; optando por los siguientes objetivos específicos: Determinar cuál es la relación entre los elementos tangibles de la Calidad del servicio y la satisfacción del usuario del Hospital San Juan de Lurigancho, 2021, Determinar cuál es la relación entre la empatía de la Calidad del servicio y la satisfacción del usuario del Hospital San Juan de Lurigancho, 2021, Determinar cuál es la relación entre la seguridad de la Calidad del servicio y la satisfacción del usuario del Hospital San Juan de Lurigancho, 2021, Determinar cuál es la relación entre la responsabilidad de la Calidad del servicio y la satisfacción del usuario del Hospital San Juan de Lurigancho, 2021, y finalmente, Determinar cuál es la relación entre e la confiabilidad de la Calidad del servicio y la satisfacción del usuario del Hospital San Juan de Lurigancho, 2021.

Siendo la Hipótesis General: Existe relación entre la Calidad del servicio y la satisfacción del usuario del Hospital San Juan de Lurigancho, 2021; optando por los siguientes objetivos específicos: Existe relación entre los elementos tangibles de la Calidad del servicio y la satisfacción del usuario del Hospital San Juan de Lurigancho, 2021, Existe relación entre la empatía de la Calidad del servicio y la satisfacción del usuario del Hospital San Juan de Lurigancho, 2021, Existe relación entre la seguridad de la Calidad del servicio y la satisfacción del usuario del Hospital San Juan de Lurigancho, 2021, Existe relación entre la responsabilidad de la Calidad del servicio y la satisfacción del usuario del Hospital San Juan de Lurigancho, 2021, y finalmente, Existe relación entre e la confiabilidad de la Calidad del servicio y la satisfacción del usuario del Hospital San Juan de Lurigancho, 2021.

II. MARCO TEÓRICO

Según Carlino (2021). Los antecedentes son fuentes de investigaciones previas, efectuadas en relación a un tema.

Dada la naturaleza de estudio, se recurrió a las siguientes investigaciones nacionales:

Montalvo, et al., (2020) Indagaron con el propósito de conocer la asociación entre la calidad de servicio y la satisfacción del paciente que asistió al área de traumatología en el Hospital Santa Rosa, Puerto Maldonado, 2020. Metodológicamente no se tuvo fin experimental, fue correlacional, y cuantitativa, con una muestra de 152 pacientes. Se empleó dos cuestionarios, los que permitieron determinar que la calidad de servicio que se brinda en este hospital es regular (65.1%) y los usuarios se encuentran satisfechos de forma parcial (45.4%), quedando demostrado que estadísticamente, las variables se encuentran asociadas de manera directa ($r_s = 0.590$ y un $p = 0.000$). Por ende, a mayor calidad en la atención, el nivel de satisfacción será mayor.

Ramos, et al., (2020) indagaron con el propósito de conocer la asociación entre la calidad de servicio y la satisfacción del paciente que ha sido intervenido mediante tratamientos estéticos faciales con mínima invasión en un Clínica Privada de Lima, 2019. Metodológicamente la pesquisa fue sin intención experimental, correlacional, cuantitativa y básica, con una muestra de 123 pacientes, a quienes se les encuestó con dos cuestionarios, los mismos que permitieron comprobar que el 58% precisó que la calidad de atención que recibió fue regular, y el 19% indicó que fue baja, siendo la fiabilidad media en un 49%, la capacidad de respuesta media en un 48%, la seguridad media en un 56%, la empatía regular en un 52% y los aspectos tangibles regulares con un 57%. En cuanto a la satisfacción, el 95% la consideró como regular, y el 5% baja. Estos resultados permitieron concluir que la calidad de servicio y la satisfacción se encuentra asocia en un nivel significativo ($p = 0.000$), de igual manera las dimensiones capacidad de respuesta, fiabilidad,

elementos tangibles, seguridad y empatía, también se asocian con la satisfacción del usuario ($p < 0.050$).

Reaño (2021) tuvo como propósito Determinar la asociación existente entre la calidad de servicio recibido y la satisfacción del usuario en la UGP en el Hospital Regional de Lambayeque, 2019. Metodológicamente la pesquisa fue sin intención experimental, correlacional, cuantitativa y básica, con una muestra de 351 pacientes usuarios, a quienes se les encuestó con dos cuestionarios, los mismos que permitieron comprobar que el 25% manifestó que la calidad del servicio que brinda el hospital es pésima, y el 52% precisó que es mala. En cuanto a la satisfacción del usuario, se comprobó que el 48% precisó que no se encuentra satisfecho, siendo la capacidad de respuesta del personal médico regular en un 37%, la seguridad mala con un 39% y la empatía mala con un 45%. Por tanto, se contrastó que la calidad de servicio se asocia significativamente con la satisfacción del usuario ($p = 0.000$, $r_s = 0.815$).

Febres y Mercado (2020) investigaron con el propósito de Identificar cual es el nivel de satisfacción de los usuarios en cuanto a al calidad de servicio de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión, de Huancayo, 2020. Metodológicamente fue descriptiva, transversal, sin intenciones experimentales. La muestra la constituyó los pacientes de este hospital, siendo un total de 292. Se empleó como instrumento un cuestionario estándar empleando el modelo SERVQUAL. Los resultados fueron que el 53.2% sintió insatisfacción en cuanto a la fiabilidad del servicio, el 55.5% sintió insatisfacción en cuanto a la capacidad de respuesta del personal médico, el 86.8% sintió satisfacción en cuanto a la seguridad que le brindan los médicos y el centro de salud, el 19.7% sintió insatisfacción en cuanto a la empatía por parte de los médicos, y el 57% se sintió insatisfecho con los aspectos tangibles, sintiendo que los carteles, afiches, materiales, equipos, y el inmueble en sí, no eran los adecuados. A modo de conclusión, quedo demostrado que la satisfacción depende directamente de la calidad de servicio que se le brinda al usuario, siendo la empatía y la seguridad los que mayor se asocian con la satisfacción.

Lara, et al., (2020) buscaron conocer la Satisfacción de los pacientes frente a la atención odontológica que recibieron en un hospital de Lima. Metodológicamente, el estudio fue observacional, transversal y descriptivo. La muestra fue de 702 pacientes. Se utilizó un instrumento SERVQUAL reformado para comprender el nivel de satisfacción de los clientes, para ello, se incluyeron pacientes mayores de 18 años con derecho a atención y visita a la zona de odontología. Los resultados fueron que: Los pacientes insatisfechos fueron 88,6% (622 de 702 pacientes), con un $p = 0,000$. La insatisfacción fue más significativa en pacientes entre los 35-49 años con un 34,5%. Conclusiones: Mayormente, los pacientes atendidos en los servicios odontológicos se encuentran insatisfechos con la atención, siendo el 27.6% los insatisfechos con la especialidad de operaciones, el 30.1% en la especialidad de periodoncia, y el 30.9% en la especialidad de diagnóstico, por tanto, la satisfacción de los pacientes se encuentra estrechamente asociado con la atención que se le brinda.

Sáenz, et al., (2019) buscaron Conocer el grado de satisfacción de los pacientes postoperados de traumatismo facial en el Hospital Nacional Dos de Mayo (HNDM). Para ello, acudieron a una metodología cuantitativa, descriptiva y longitudinal, en donde 36 fueron los pacientes con diagnóstico de traumatismo facial intervenidos quirúrgicamente entre julio (2014) y febrero (2015) en el Servicio de Cabeza y Cuello del HNDM. Se manejó un cuestionario sobre satisfacción global con una confiabilidad de 0,95, que examina cinco dimensiones: limitaciones de uso, apariencia, aspectos sexuales y físicos, autoconcepto negativo y aspectos recurrentes. Los resultados mostraron que la satisfacción de los pacientes en postoperatorio fue mayor que la de los de preoperatorio ($p = 0,01$). Se lograron niveles sobresalientes de satisfacción postoperatorios en el 100% en las dimensiones de limitación de usabilidad, fachada facial, auto concepto negativo y fachada de recurrencia. En cuanto a la expansión de la sexualidad y la apariencia física, el 100% tenía niveles de satisfacción moderados después de la cirugía y niveles bajos antes de la cirugía. En cuanto a pacientes con trauma postfacial del HNDM reportan niveles de satisfacción sobresalientes en términos de apariencia facial, auto concepto y apariciones recurrentes. Por tanto, la satisfacción se asocia

a la calidad de atención brindada, ya que, cuando el paciente es atendido conforme a sus expectativas, el grado de satisfacción va ser más alto.

Mendoza et al., (2016) tuvieron como propósito Describir la forma en cómo se asocia el médico con el paciente y comprender los elementos relacionados con la percepción aceptable de la misma por parte de los enfermos que van a la consulta externa del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz (HCLLH) del MINSA, 2014. Los métodos empleados fueron el transversal – comparativo, con una población de 179 pacientes, a quienes se les encuestó con un cuestionario estructurado semicerrado denominado PREMEPA. Los cálculos estadísticos se efectuaron con un nivel de confianza del 95%, dando como resultado: Del total, el 23% calificó el RMP como bueno, el 52% como regular y el 25% como malo. En cuanto a las dimensiones, el 24.6% precisó que existe muy poco respecto y cortesía, el 38% indicó que existe muy poca disponibilidad para la escucha por parte del médico, el 33.5% precisó que no lo logran comprender, el 35.2% indicó que el médico presenta muy poca sensibilidad, el 43.6% precisó que los niveles de confianza son muy bajos, el 34.6% recibió muy poca información sobre su enfermedad y el 29.1% recibió muy poca explicación sobre el procedimiento a seguir. Por tanto, la relación que existe entre paciente y médico, fue de nivel regular.

A nivel internacional se rescató las siguientes investigaciones:

Boada, et al., (2019) tuvieron como objetivo: Analizar la percepción de los usuarios en relación a la calidad de atención del servicio de consulta externa de una IPS de Boyacá, 2018. La metodología usada fue la descriptiva, sin intención experimental, transversal, con una muestra de 283 usuarios, y dos instrumentos para recabar datos, los que permitieron inferir que: el 84.8% se encontró satisfecho con la fiabilidad del IPS, el 74.8% se encontró satisfecho con la capacidad de respuesta, el 85.8% se encontró satisfecho con la seguridad, el 80.5% con la empatía, el 86.5% con los elementos tangibles y el 54.6% con la percepción global. Por tanto quedó demostrado que cuando el personal médico brinda una atención de calidad, cumpliendo con informar al paciente en cuanto a su tratamiento, pudiendo absolver sus dudas, brindándole la seguridad y confiabilidad necesaria,

trabajando con responsabilidad, y siendo empático, el paciente se sentirá satisfecho con el servicio recibido, comprobándose que ambas variables se encuentran íntimamente asociadas.

Pabon y Palacio (2020) buscaron establecer la percepción que tiene los usuarios en cuanto a la calidad del servicio y su relación con el nivel de satisfacción de los mismo en el Hospital Local de Sitio Nuevo, Magdalena, 2017 al 2019. Para alcanzar dicho objetivo, trabajaron con una muestra de 3185 pacientes entre los periodos 2017 al 2019, y emplearon los datos registrados en el hospital para poder efectuar el análisis estadístico. Los resultados permitieron inferir que en cuanto a la capacidad de respuesta del personal médico, 907 se encontró satisfecho en el 2017, en el 2018, 1171 se encontró satisfecho y 418 insatisfechos, y en el 2019, 660 satisfechos y 24 insatisfechos. En cuanto a la satisfacción, el 83.1% se encontró satisfecho con el área de laboratorio, el 79.5% se encontró satisfecho con el área de enfermería, el 77.7% se encontró satisfecho con el atención médica, y en cuanto a al área de citas, el 74% se encontró satisfecho. Pudiendo comprobar que la satisfacción del usuario se encuentra condicionada por la calidad de atención que reciben, viéndose que durante el 2018 la calidad fue mejor que en los periodos 2017 y 2019.

García (2017) se propuso medir el nivel de satisfacción de los pacientes usuarios en relación a la calidad de servicio en los hospitales de Villavicencio, Colombia. La metodología empleada fue la observacional, cuantitativa, descriptiva, transversal, sin fin experimental, con una muestra significativa de 256 pacientes de hospitalización, suministrándoles a ellos dos encuestas en función al modelo SERVQUAL para medir las variables. Los resultados fueron: que el 74.8% se encontró satisfecho con los la tangibilidad de los equipos en el centro médico, el 69.14% se encontró con la fiabilidad, el 68.80% se mostró conforme con la capacidad para brindar respuestas a las dudas o consultas, el 71.59% se sintió seguro en el establecimiento, el 70.50% se encontró satisfecho con la empatía, considerando la calidad de atención buena con un 71%. Por tanto, quedó demostrado que cuando la intención es de calidad, el usuario se encuentra

satisfecho con el servicio que recibe, tanto en lo tangible, la capacidad para brindar respuesta, la fiabilidad, la responsabilidad y la seguridad del establecimiento.

Sanz (2017) se propuso efectuar un estudio de la Calidad y su asociación con la satisfacción en la asistencia sanitaria de la Clínica Odontológica de la USAL. La metodología empleada fue la observacional, cuantitativa, descriptiva, transversal, sin fin experimental, con una muestra contundente de 237 pacientes, siendo a ellos a quienes se les aplicó 2 cuestionarios para obtener los resultados siguientes: 41 asistió por periodontitis, 165 por caries, 76 por gingivitis, 37 por pulpitis, 22 por absceso, entre otros. De los cuales, el 4.49% sufrió de infecciones posterior a sus curaciones, el 4.12% de movilidad en su prótesis, el 3.37% de fracturación dentaria, el 2.62% de los odontólogos fracasó en la realización de la endodoncia, el 2.25% realizó erróneamente las perforaciones, el 8.24% sufrió de hemorragias, siendo por ende, el 13.22% los que precisaron que se debería mejorar el tratamiento, la atención, y las condiciones de los centros. Como conclusión se llegó que: los elementos tangibles ($p = 0.000$), la limpieza ($p = 0.000$), la ubicación ($p = 0.000$), la empatía ($p = 0.024$), la responsabilidad ($p = 0.000$), la seguridad ($p = 0.000$), el costo ($p = 0.000$), el tratamiento ($p = 0.001$), los horarios ($p = 0.034$) y la atención por parte del personal de la clínica ($p = 0.000$) si se encuentran asociados a la satisfacción de los usuarios.

Ros (2016) se propuso Determinar la asociación entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario con discapacidad intelectual en el servicio de Apoyo Educativo de ASTRADE. Metódicamente el estudio se desarrolló bajo un marco descriptivo, con fines correlacionales mas no experimentales. Se empleó dos instrumentos que fueron validados por los expertos, los mismos que permitieron identificar que si existe una asociación directa y positiva entre la satisfacción del usuario y los elementos tangibles ($R^2 \text{ corr} = 0.449$, $p = 0.000$). También se demostró que la satisfacción se asocia de forma significativa con el comportamiento ($R^2 \text{ corr} = 0.766$, $p = 0.000$), y se demostró que al calidad del servicio se interrelaciona con la satisfacción del usuario, presentando un ($R^2 \text{ corr} = 0.767$ $p = 0.000$), viéndose la influencia en un 77%.

Continuando con el desarrollo del sustento teórico, se pasó a analizar la Calidad del servicio, para lo cual se rescataron las siguientes teorías:

Referirnos a calidad, según Gardi, et al., (2019) constituye una prioridad para las empresas en todos sus rubros, debido a que el cliente o usuario cada vez presenta expectativas más altas, por lo que las entidades deben trabajar en busca de poder alcanzar la calidad en la atención, realizando constantes reformas y actualizaciones, de tal forma que puedan implementar estrategias que les permita sobresalir en el mercado, dando un plus adicional al que brinda el resto de entidades.

Gil (2020) por su parte, definió la calidad como un hábito de las empresas, mediante el cual buscar ir innovando a fin de conocer las necesidades del usuario, trabajando en buscar de la satisfacción de sus necesidades. Mientras que Valenzo, et al., (2019) definió la calidad como el mejor esfuerzo que realizan las empresas para poder cubrir las necesidades del usuario externo, e interno.

Melara (2019) también efectuó su aporte en cuanto a la calidad del servicio conceptualizándola como la diferencia que surge entre lo esperado o anhelado y sus apreciaciones de las funciones de tangibilidad, confidencialidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía.

En cuanto al servicio, Albrecht (2017) precisó que este refiere al conjunto de actividades técnicas y procedimientos empleados para brindar lo solicitado al cliente, siendo por ende, conductas que se desarrollan por todo el capital humano y que contribuye de forma significativa en el crecimiento de la entidad.

Ugarte (2019) definió la calidad de servicio como aquel proceso que permite certificar que el usuario ha recibido el servicio conforme a lo esperado, en función a lo solicitado y cumplimiento con los requisitos necesarios.

Partiendo de lo mencionado por el autor, es necesario precisar que las entidades deben de trabajar con eficiencia y eficacia, a fin de incrementar así la

calidad del servicio que brinda, permitiendo que el usuario se encuentre conforme con lo recibido.

Estudios efectuados como el de Carrizo, et al., (2017), Bernal, et al., (2017), e Ibarra, et al., (2018) demuestran como la calidad se encuentra íntimamente asociada a la satisfacción del usuario, razón por la cual, las entidades deben de analizar sus fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas para trabajar en busca de alcanzar mejoras, y por ende, de la complacencia del usuario (Quijano, et al., 2018).

En este sentido, Duque, et al., (2017) precisaron que lograr optimizar la calidad en las entidades, permite alcanzar la mejora continua, mostrando un sistema exitoso con gestión en la calidad.

Al respecto se puede inferir que explicar la calidad de servicio es algo complicado, puesto a que existen distintas controversias entre autores, pero conforme a lo citado en la presente pesquisa, se puede concluir que se refiere al cumplimiento de las expectativas y exigencias del cliente o usuario, mediante el cual, se comprueba que el servicio brindado o el producto vendido, son capaces de cubrir las expectativas planteadas por el usuario, logrando comprender sus necesidades y dándole por ende, esa sensación de confort que necesita.

Un aporte muy interesante fue el propuesto por Ventura y Mamani (2017) quienes manifestaron que las entidades deben de incorporar en sus procesos, 3 maniobras esenciales que son: alcanzar la exclusividad de los productos que emplea, brindar un servicio y atención diferente al resto, y trabajar en busca de fortificar la atención al usuario, logrando de tal manera, crear una ventaja en relación a la competencia.

En cuanto a las teorías más conocidas sobre la calidad de servicio, se tiene las siguientes:

La teoría de la calidad total, la cual según la ISO 9001: 2015, existen siete principios para la gestión de la calidad total, siendo estos: (a) enfocarse en el cliente, (b) tener la capacidad para liderar, (c) estar comprometidos con el usuario, (d) enfocarse en procesos, (e) mejorar continuamente, (f) decidir tomando como fundamento las evidencias, y (g) llevar una correcta gestión de las relaciones.

La teoría de los 13 principios esenciales de la calidad, la cual fue propuesta por Viveros (2002) y precisó que es necesario tomar en consideración los siguientes principios: (1) Se debe iniciar toda la actividad haciendo lo correcto desde el inicio, (2) Se debe laborar siempre en buscar de la satisfacción del usuario, (3) Indagar siempre sobre cuales soluciones justifican aplicar para no incurrir en errores, (4) Mantener el optimismo, (5) Tratar cordialmente a los demás, (6) Cumplir de manera oportuna con todas las actividades, (7) Desarrollar el valor de la puntualidad, (8) Colaborar amablemente con el equipo de trabajo, (9) Tener la capacidad de reconocer y aceptar que se cometió errores, procurando siempre enmendarlos, (10) Mantener la humildad en todo momento, (11) Ser organizado y ordenado en las funciones que se realizan, (12) Actuar con responsabilidad, (13) Tratar de convertir todo lo complicado en actividades sencillas.

Cada uno de los principios mencionados, son esenciales para poder desarrollar actividades con calidad, en aras de poder alcanzar los objetivos planteados.

La teoría de la calidad de Juran, al respecto, el autor mencionó que para alcanzar la calidad en los servicios que se brinda se deben basar la entidades en 5 aspectos: (a) Debe identificar primeramente los peligros a los que podría estar expuesto el brindar un servicio con calidad baja, (b) se debe adecuar los productos en función al servicio que se brindará, (c) buscar la adecuación en base a los estándares de calidad establecidos por la entidad, (d) trabajar siempre en busca de la mejora continua, (e) no considerar la inversión en calidad como un gasto, al contrario, debe ser considerado como una inversión, que a la larga, traerá frutos a la entidad. Así mismo el autor precisó que se deben seguir 3 pasos adicionales para

alcanzar una mejor calidad: planificarla, controlarla, y en función a ello, mejorarla (Juran, 2007).

Los autores Parasuraman, et al., (1988) propuestos el modelo SERVQUAL para poder medir la calidad del servicio, el cual, en sus inicios se encontraba compuesto por 8 componentes, tales como: la fiabilidad, los elementos tangibles, la seguridad, la capacidad para brindar respuestas, la imagen, la empatía, la credibilidad y la comunicación, pero luego de distintos estudios, quedó reducido a solo 5 de ellos, retirando al componente imagen, credibilidad y comunicación.

Por su parte, Bustamante, et a., (2019) precisaron que este modelo permite analizar la calidad desde dos puntos de vista, desde la percepción del cliente, y desde la percepción de la entidad.

Gil (2020) presentó este modelo ya perfeccionado quedando reducido en las siguientes dimensiones:

Los elementos tangibles, el cual según el autor consideró que es todo lo que tiene aspecto físico, pudiendo ser observado y que por ende, ocupa un espacio (Gil, 2020).

Esta dimensión está asociado directamente a la estructura de la organización, es decir, incluye las instalaciones, los equipos, los materiales empleados, la construcción, etc.

La empatía, es la capacidad que posee la persona para asumir la posición del otro, comprendiendo sus necesidades, deseos, situaciones emocionales y su estado mental (Gil, 2020).

En otras palabras, consiste en el interés que le pone una persona a otro individuo para comprender como se siente y piensa, buscando dar soluciones a favor de ambos, sin necesidad de crear discusiones e incomodidades.

La seguridad, es concebida como un derecho que necesita el hombre para poder sentirse resguardado en cuanto a su salud e integridad física. (Gil, 2020).

Concierno al compromiso que poseen los miembros de una entidad para brindar la atención acorde a las necesidades del cliente, de tal forma que se cumpla con las condiciones mínimas necesarias para garantizar el confort y confianza del cliente en cuanto al servicio percibido.

La responsabilidad, comprende la virtud personal de prever libre y conscientemente la mayor generalización posible de nuestras acciones, por ende, comprende la capacidad y buena voluntad de brindar un servicio acorde a las necesidades esenciales, cumpliendo con todos los requisitos básicos, normados por ley. (Gil, 2020).

La confiabilidad, es el grado de confianza o seguridad que se le brinda al cliente, en base a que se cumpla con lo prometido. (Gil, 2020).

Esta dimensión se asocia a la capacidad de cumplir con lo ofrecido, brindando la confianza necesaria de que el resultado será el adecuado.

Continuando con el sustento teórico de la satisfacción del usuario, se sabe que esta es una de las metas más deseadas de cualquier organización, es por ello que en algunos casos, actúa como una métrica, por lo que para conocer más sobre esta variable, se revisarán algunas definiciones:

La definición de satisfacción está relacionada con el cumplimiento de brindar un servicio placentero de atención médica en el que la persona tolerante cree que lo que consume, le satisface en todos los aspectos esperados. (Lobo, et al., 2016).

López (2020) Se comprende por usuario a aquel individuo que se beneficia de algún servicio brindado por alguna entidad. Este beneficio puede estar a costas de un desembolso dinerario, o sin ningún tipo de pago.

En este sentido el termino usuario se refiere al goce de un beneficiario que proviene de alguna entidad privada o estatal.

Así mismo mencionó que la satisfacción del usuario surge desde la diferenciación entre lo experimentado y la expectativa que se tenía en cuando al producto o servicio. Por ende, satisfacción va ser igual a experiencia, menos, expectativa (López, 2020).

Avila (2017) Describe la satisfacción del usuario como un indicador que permite medir la calidad del servicio que se ha recibido, el cual va a permitir levantar observaciones, fallas, debilidades y prevenir amenazas, buscando complacer las expectativas del cliente o usuario. Razón por la cual, lograr que el usuario este satisfecho nos va permitir garantizar la lealtad, y mostrar validez y confiabilidad en lo ofrecido.

Mientras que Sánchez (2016) la definió como el equilibrio que existe entre lo esperado y lo recibido.

Así mismo, según Pérez, et al. (2017) preciso que La Organización Internacional de Normalizacion manifestó que es fundamental conocer cuál es la opción que muestran los usuarios frente al servicio médico brindado, pudiendo así evaluar la calidad en base a los niveles de satisfacción.

Kaushal (2016) definió de satisfacción del servicios de salud, cómo el grado de confort que siente el usuario frente a los agentes que forman parte en esta atención, por ende, se sugiere que esta percepción debe ser favorable en cuanto a las expectativas del paciente, a fin de tener un efecto positivo en cuanto a la disponibilidad, la asequibilidad, prontitud en la atención, profesionalismo, entre otros aspectos.

Después de analizar las distintas definiciones, se afirma que la satisfacción del beneficiario es la sensación de placer que experimenta el usuario después del

servicio recibido. Si esta sensación de placer y conformidad es positiva, significa que el usuario logró satisfacer sus expectativas. .

Las características de la satisfacción se resumen en tres aspectos según Kaushal (2016):

La organización se refiere al tiempo de espera y al alcance,
La atención recibida y su transmisión en las condiciones de salud,
Trato recibido por la persona involucrada a lo largo del desarrollo del cuidado.

La confiabilidad, definida como el grado de confianza o seguridad con los que se proporciona un servicio conforme a las características ofrecidas, en el tiempo oportuno y de forma concreta, el cual involucra el cumplimiento de los ofrecimientos hacia el cliente o usuario (Martín, 2018)

Brindar un servicio conforme a las características ofrecidas va a permitir al usuario sentir confianza en volver al mismo lugar para ser atendido, por ende, un cliente satisfecho es un cliente que confía en la entidad.

La validez, es uno de los pilares principales que debe caracterizar a todo servicio de salud, simboliza la eficacia con la que se brinda un servicio, en función y cumplimiento de la normativa vigente (Hidalgo, 2018).

La lealtad, según Limo (2019) es el resultado de distintas interacciones que se efectuaron entre el usuario y la entidad, mediante el cual se logró adquirir la confianza y seguridad necesaria para poder actuar con fidelidad hacia la entidad servidora.

Tal como lo precisa el autor, la lealtad surge por arriba de haber logrado la satisfacción, ya que, el usuario al haberse sentido conforme y a gusto con el servicio o producto recibido, decide fidelizarse con la empresa, brindando su lealtad a seguir asistiendo al mismo lugar.

En cuanto a las teorías referentes al tema, se rescató las siguientes:

La teoría de los Dos Factores de Herzberg, según Madero (2019) muestra que los elementos que ocasionan la satisfacción son totalmente distintos de los que ocasiona la insatisfacción, esto debido a que los individuos presentan necesidades dobles, desde un lado, los factores de higiene que refiere a que sus necesidades se enfocan en tratar de evitar el sufrimiento, y por el otro lado, los factores de motivación, en donde sus necesidades están enfocadas en el crecimiento intelectual y emocional.

Teoría de la desconfirmación, según Ramos, et al., (2016), esta teoría establece un motivo explicativo de desconfirmación, que está relacionado con el nivel y experiencia de no confirmación, y esta no confirmación está relacionada con el nivel esperado de la persona. La preferencia del cliente se ve afectada por alguna experiencia previa, y es donde el cliente espera aparecer, porque puede comparar su experiencia actual con su experiencia anterior. (Suprenant, 1982).

Sobre la epistemología de calidad de servicio, se sabe que esta surgió con la teoría de Juran (1904) en Rumania, en donde planteó la una Trilogía, que divide el desarrollo de la gestión de la calidad en: planificación de la calidad, control de la calidad y optimización de la calidad, surgiendo con ello es termino calidad de servicio.

Epistemología de Satisfacción del Usuario. Según Rey (2000), este término se origina con la biblioteconomía, a mediados de los años 80. Comúnmente este término se ha visto unido a otros, dando origen así a los distintos enfoques que se le ha dado a la satisfacción, sin embargo, en todas las definiciones se busca medir la calidad, y en función a ello, se determina el grado de satisfacción del usuario.

III. METODOLOGÍA

Se concibe la metodología como aquel estudio que se efectúa a los métodos a emplear, abarcando aspectos como el análisis de los distintos procedimientos concretos que se ejecutaran para alcanzar los propósitos de la indagación (Gallardo, 2017).

3.1. Tipo y diseño de investigación

Tipo: básica.

Ñaupas, et al. (2018) precisó que las pesquisas básicas o fundamentales buscan adquirir conocimientos sobre fenómenos reales o naturales para contribuir a una sociedad cada vez a la vanguardia y responder mejor a los desafíos humanos.

Como lo mencionó el autor, este tipo de investigación no busca la aplicación práctica de sus hallazgos, sino que agrega conocimiento para responder preguntas o hacer que ese conocimiento sea aplicable a otras investigaciones.

Las personas han puesto a prueba sus conocimientos para incrementar su comprensión en cualquier campo, ya sea científico, social, psicológico o filosófico, razón por la cual, las investigaciones básicas han cambiado el modo de ver el mundo, ha hecho evolucionar la tecnología y se ha transformado en un pilar elemental del aprendizaje y la sabiduría.

Diseño: no experimental

Para Vásquez (2020) estos diseños se caracterizan por no efectuar ningún tipo de alteración o manipulación a la variable, razón por la que muestran su información en su estado natural.

Como el autor lo mencionó, estos estudios no sufren de alteraciones, muestran la información real.

Temporalidad: transversal

Sánchez, et al., (2018) precisó que estos estudios recaban información en un periodo determinado.

Nivel: descriptiva - correlacional

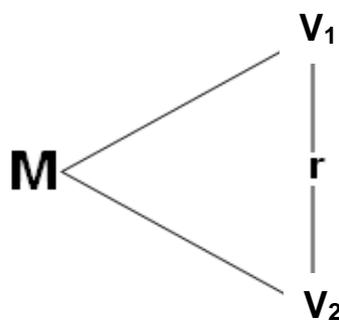
Bernal (2021) explicó que las pesquisas descriptivas tienen como propósito esencial detallar las particularidades de la variable, y es correlacional, porque pretende conocer el grado de asociación que surge entre ellas.

Bajo esta premisa, se comprende que la correlación no supone causalidad, simplemente un estudio de las asociaciones que puedan existir entre las variables.

Enfoque: cuantitativo

López y Fachelli (2016) explicaron que los estudios cuantitativos se basan en la identificación de resultados que arrojen valores medibles, pudiendo ser interpretados cuantificablemente.

El diseño aplicado para desarrollar la presente pesquisa fue:



Donde:

- M : Muestra
V₁ : Calidad del servicio
V₂ : Satisfacción del usuario
r : Correlación entre variables

3.2. Variables y Operacionalización**Variable 1. Calidad del servicio****Definición conceptual**

Gil (2020) definió la calidad de servicio como un hábito, mediante el cual se busca ir innovando a fin de conocer las necesidades del usuario, trabajando en buscar de la satisfacción de sus necesidades. Para poder medir la calidad de servicio, aplicó el modelo SERVQUAL, con 5 componentes, siendo estos: Los elementos tangibles, la empatía, la seguridad, la responsabilidad y la confiabilidad.

Definición operacional

Para poder medir la variable, se recurrió a la medición de los siguientes componentes: Los elementos tangibles, la empatía, la seguridad, la responsabilidad y la confiabilidad, empleando un cuestionario compuesto por 20 elementos, con opción de respuesta de escala de Likert (5 opciones), considerándose 1 con la opción nunca, 2 casi nunca, 3 en ocasiones, 4 frecuentemente, y 5 siempre.

Variable 2. Satisfacción del usuario

Definición conceptual

Avila (2017) Describe la satisfacción del usuario como un indicador que permite medir la calidad del servicio que se ha recibido, el cual va a permitir levantar observaciones, fallas, debilidades y prevenir amenazas, buscando complacer las expectativas del cliente o usuario. Razón por la cual, lograr que el usuario este satisfecho nos va permitir garantizar la lealtad, y mostrar validez y confiabilidad en lo ofrecido.

Definición operacional

Para poder medir la variable, se recurrió al estudio de los siguientes componentes: lealtad, validez y confiabilidad, para ello, se empleó un cuestionario compuesto por 20 elementos, con opción de respuesta de escala de Likert (5 opciones), considerándose 1 con la opción nunca, 2 casi nunca, 3 en ocasiones, 4 frecuentemente, y 5 siempre.

3.3. Población, muestra y muestreo

Población

Se considera como un conjunto de personas que tiene características similares como tiempo, disponibilidad, espacio, establecido por (Hernández y Mendoza 2018).

La población estuvo comprendida por todos los usuarios que fueron atendidos por consultorios externos, durante el periodo de octubre a diciembre del 2021, involucrados directamente con la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en el año 2021 del Hospital San Juan de Lurigancho.

En este caso, por contar con una población demasiado grande, se optó con considerar como una población infinita.

Criterios de inclusión: se consideró a todos los usuarios que llegan al Hospital de San Juan de Lurigancho, a ser atendidos con consultorio externo.

Criterios de Exclusión: fueron excluidos todos los usuarios que ingresaron por emergencia, atención ambulatoria, hospitalizada y personal de salud del Hospital.

Muestra

Serrano (2020) definió la muestra como una parte de la población que se emplea para recabar información en referente a un problema, buscando disminuir costos y tiempo.

En el caso del presente estudio, por considerar una población infinita, se tuvo que aplicar la siguiente fórmula para el cálculo de la muestra:

$$e = 0.050$$

$$Z = 1.96$$

$$p = 0.50$$

$$q = 0.50$$

$$n = \frac{Z_{\sigma/2}^2 * p * q}{e^2}$$

$$n = \frac{1.96^2 * 0.5 * 0.5}{0.05^2} = 384.16$$

$$n = 384$$

En este sentido, aplicando la formula se determinó que la muestra fue de 384 usuarios.

Muestreo

La técnica de muestreo aplicada fue la fórmula para muestras infinitas.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica: encuesta

Gauchi (2017), precisó que las encuestas facilitan el recojo de datos de forma muy fácil y rápida, razón por la cual se considera como una técnica de fácil empleo.

Instrumento: cuestionario

Escudero y Cortez (2018) precisó que los cuestionarios se emplean como instrumentos que son administrados de forma indirecta, los cuales, permiten recabar datos relevantes de manera sencilla y eficaz, mediante el empleo de interrogantes.

La validez

Kubai (2019) precisó que la validez es una forma de medición que se efectúa mediante instrumentos y tiene como propósito conocer si la información plasmando en dicho instrumento es eficiente para recopilar lo que se busca conocer.

La presente pesquisa tuvo una validación mediante el criterio de expertos, con el cual, se recurrió a 3 especialistas quienes dieron el visto de aplicabilidad.

Tabla 1

Validez

Experto	Resultado
Dra. Cotrina Zurita, Leslie Brigitte	Aplicable
Dr. Candia Menor Marco Antonio	Aplicable
Dra. Blas Bergara Flor de Jeanette	Aplicable

Fuente: Elaboración propia

La fiabilidad

Kubai (2019) precisó que la fiabilidad muestra el grado de consistencia que presenta un instrumento desde un análisis ítem por ítem. En este caso, los niveles de mediciones se sitúan entre 0 y 1, correspondiente el valor 0 a la falta de fiabilidad, y 1, una fiabilidad perfecta.

La presente pesquisa midió la fiabilidad de sus instrumentos recurriendo a la aplicación del alfa de Cronbach, tal como se muestra en los anexos.

3.5. Procedimientos

El primer procedimiento efectuado fue la presentación de la carta de solicitud de autorización, emitida por la Universidad Cesar Vallejo al Director Ejecutivo del Hospital San Juan de Lurigancho, con la finalidad de que se autorice efectuar en estudio en dicho centro médico, y así mismo, autorice la aplicación del instrumento para recabar datos.

Con autorización del Departamento de Apoyo al Tratamiento-Servicio de Consultorio Externo, se procedió a realizar la encuesta al momento culminar la atención de los pacientes, para ello, se tomó la encuesta a los usuarios del servicio de consultorios externos que oscilen entre las edades de 18 a 50 años, efectuándose la aplicación en el horario de la mañana: 9am a 13:00, y por la tarde

en el horario tarde: 14:00 a 18:00 horas. Una vez completada las 384 encuestas, se trasladó todo a una base de datos para darle tratamiento.

3.6. Métodos de análisis de datos

Posteriormente de haber elaborado los instrumentos, estos pasaron por un proceso de validez de contenido, recurriendo al criterio de expertos, y con ello, se procedió a la aplicación, los cuales fueron analizados conforme a su confiabilidad, y al estar estos conforme, y evaluados que son confiables, se pasó a la siguiente etapa que consistió en trasladar la información recaba a unas bases de datos las cuales fueron procesadas de forma descriptiva e inferencial.

Estadística descriptiva

Ramos, et al. (2020) describió este tipo de estadística como aquel procedimiento que permite mostrar de forma detallada y resumida los resultados de un estudio. Al mismo tiempo Hernández y Mendoza (2018) expresaron que estos estudios emplean procedimientos y técnicas que tiene por finalidad describir, recolectar, analizar y resumir la información recolectada, para posteriormente tabularla y mostrarla de manera práctica y sencilla

En el caso de la esta pesquisa, el análisis descriptivo contempló las tablas de frecuencias y sus gráficos, los mismo que permitieron detallas de forma resumida, la realidad en la que se hallan las variables y dimensiones.

Estadística inferencial

Al respecto, Satishprakash (2020) explicó que este tipo de análisis estadístico se efectúa comúnmente en pesquisas de carácter cuantitativo, en donde se busca formular inferencias en referencia al problema en estudio, se efectua su comprobación y se plasman las conclusiones.

En esta etapa del trabajo, se procesó las tablas cruzadas en función a las variables y el cruce con las dimensiones, de donde se pudo medir la asociación que existe entre ambas, luego de ello se aplicó el test de normalidad de Kolmogorov para conocer la procedencia de los datos, y una vez comprobado que la muestra es no paramétrica, se procedió a comprobar las hipótesis haciendo uso de las correlaciones de Spearman.

3.7. Aspectos éticos

Se respetó los derechos de autoría, teniendo en consideración cada uno de los puntos establecidos.

Para el proceso de citación, se consideró las normas APA, a fin de cumplir con los derechos del autor y los códigos de ética de la Universidad Cesar Vallejo, en el cual se menciona los principios de beneficencia, que buscan el bienestar de los participantes y de la institución, proporcionando las facilidades para el estudio.

También se cumplió con el criterio de no mal eficiencia, en donde se procuró no causar algún tipo de daño, incomodidad, ni mucho menos perjudicando en la integridad física y moral de los participantes.

También se respecto la autonomía de los participantes, siendo de manera voluntaria y justa la participación.

IV. RESULTADOS

Análisis descriptivo

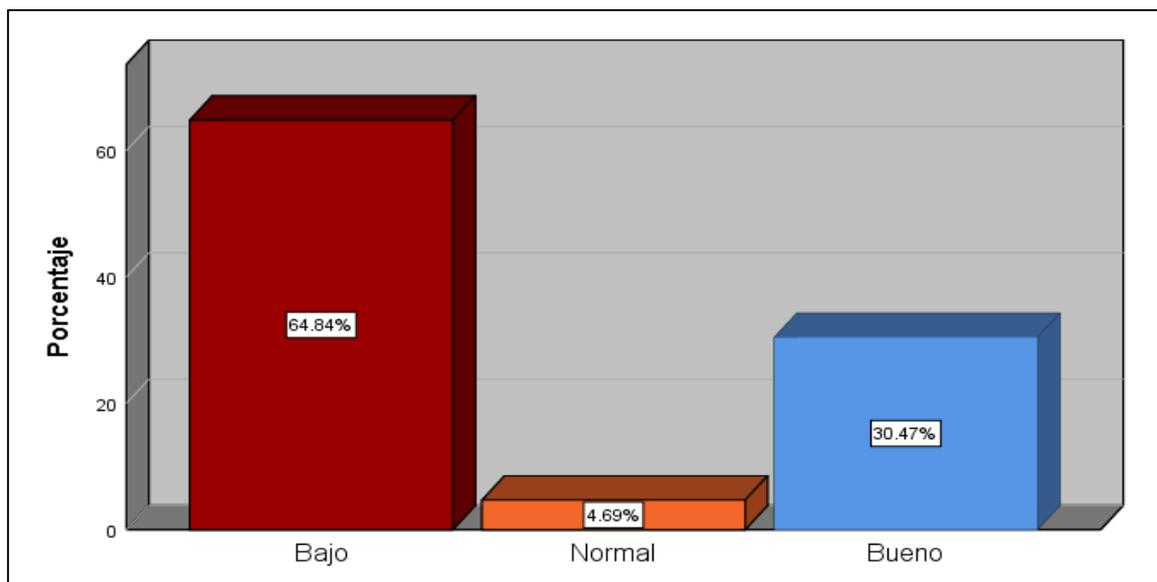
Tabla 2

Análisis de la Calidad de servicio

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	249	64.8
	Normal	18	4.7
	Bueno	117	30.5
	Total	384	100.0

Figura 1

Análisis de la Calidad de servicio



Analizando la tabla y figura, se comprobó que de los 384 usuarios, el 64.84% consideró que la calidad es baja, el 30.47% precisó que es buena y el 4.69% precisó que es regular, quedando demostrado que existen deficiencias en sus dimensiones.

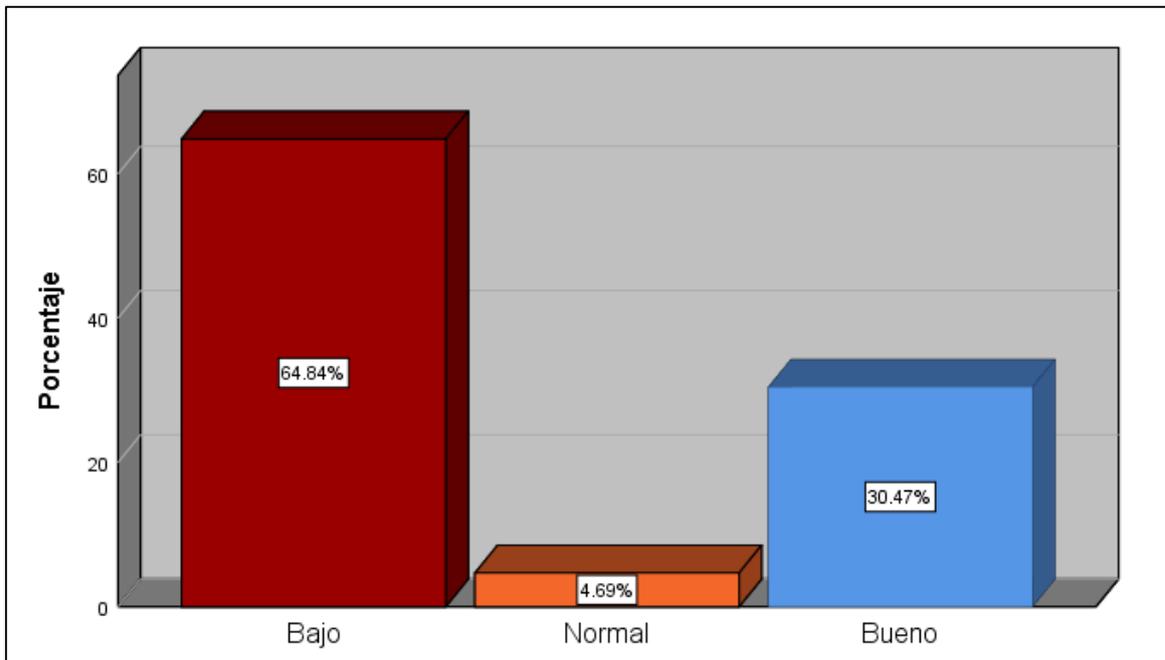
Tabla 3

Percepción de la dimensión Elementos tangibles

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	249	64.8
	Normal	18	4.7
	Bueno	117	30.5
	Total	384	100.0

Figura 2

Percepción de la dimensión Elementos tangibles



Analizando la tabla y figura, se comprobó que de los 384 usuarios, el 64.84% precisó que la calidad de los elementos tangibles es baja, el 30.47% precisó que es buena, y solo el 4.69% precisó que es normal.

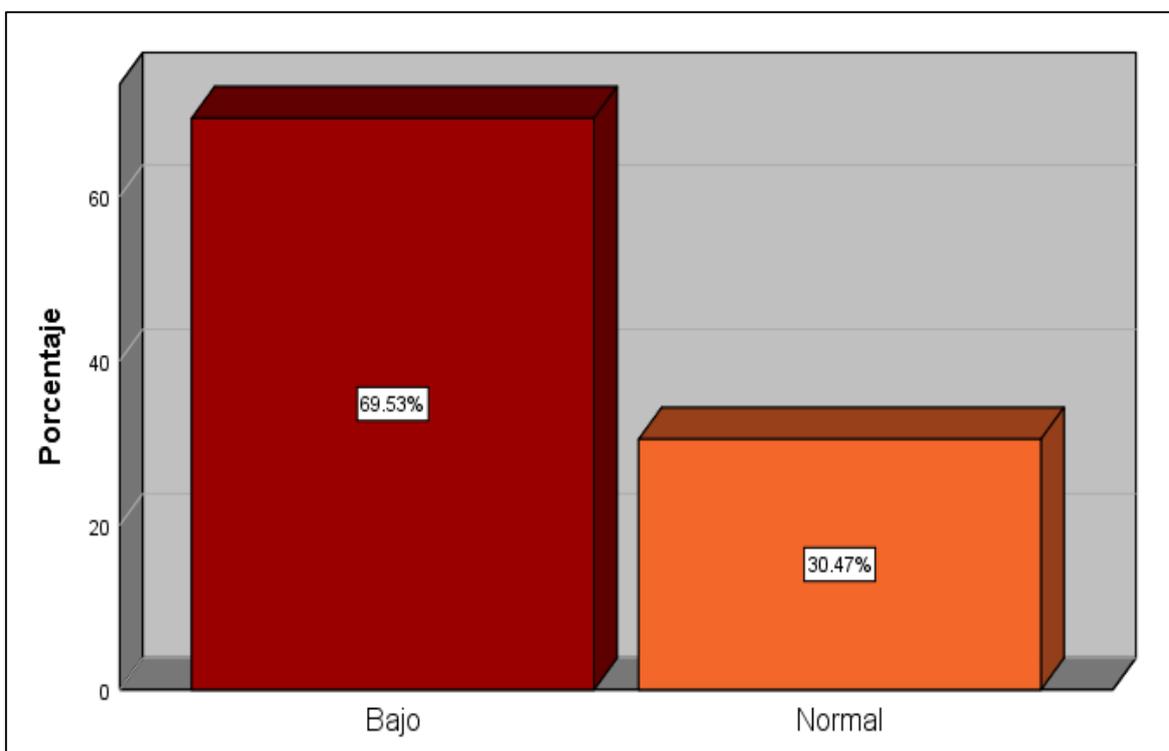
Tabla 4

Percepción de la dimensión Empatía

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	267	69.5
	Normal	117	30.5
	Total	384	100.0

Figura 1

Percepción de la dimensión Empatía



Analizando la tabla y figura, se comprobó que de los 384 usuarios, el 69.53% precisó que el personal del hospital en estudio presenta un nivel bajo de empatía, mientras que el 30.47% precisó que es normal.

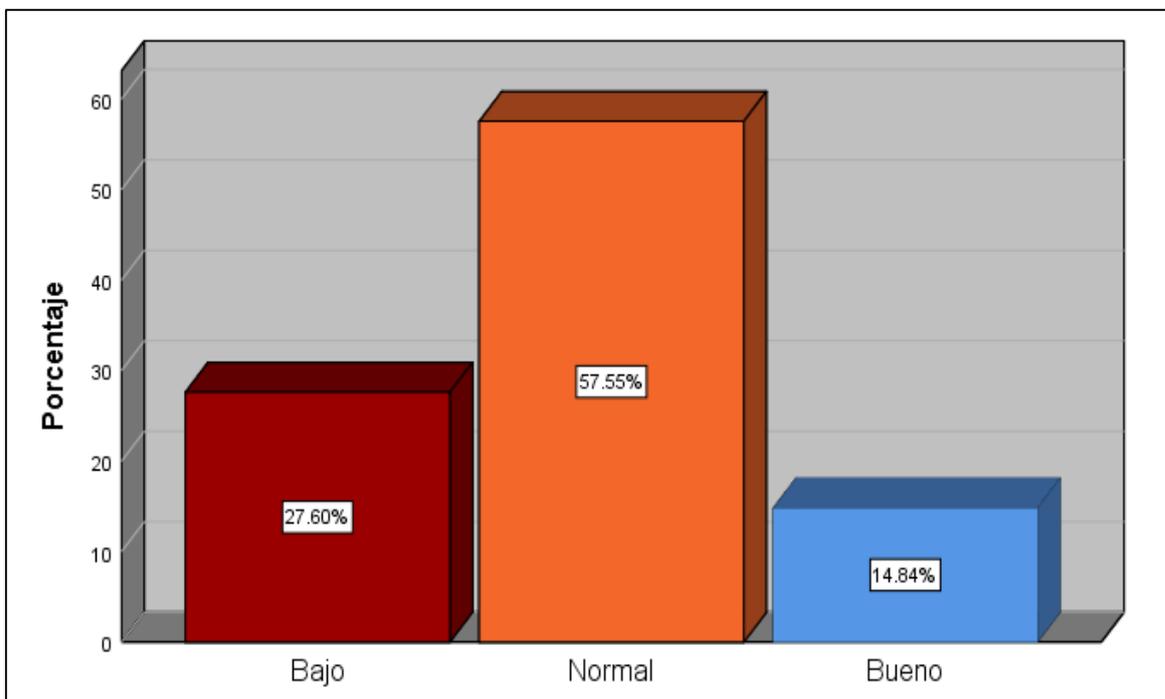
Tabla 5

Percepción de la dimensión Seguridad

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	106	27.6
	Normal	221	57.6
	Bueno	57	14.8
	Total	384	100.0

Figura 4

Percepción de la dimensión Seguridad



Analizando la tabla y figura, se comprobó que de los 384 usuarios, el 57.55% precisó que el nivel de seguridad que brinda el personal del hospital en estudio es normal, el 27.60% precisó que es bajo y solo el 14.84% precisó que es bueno.

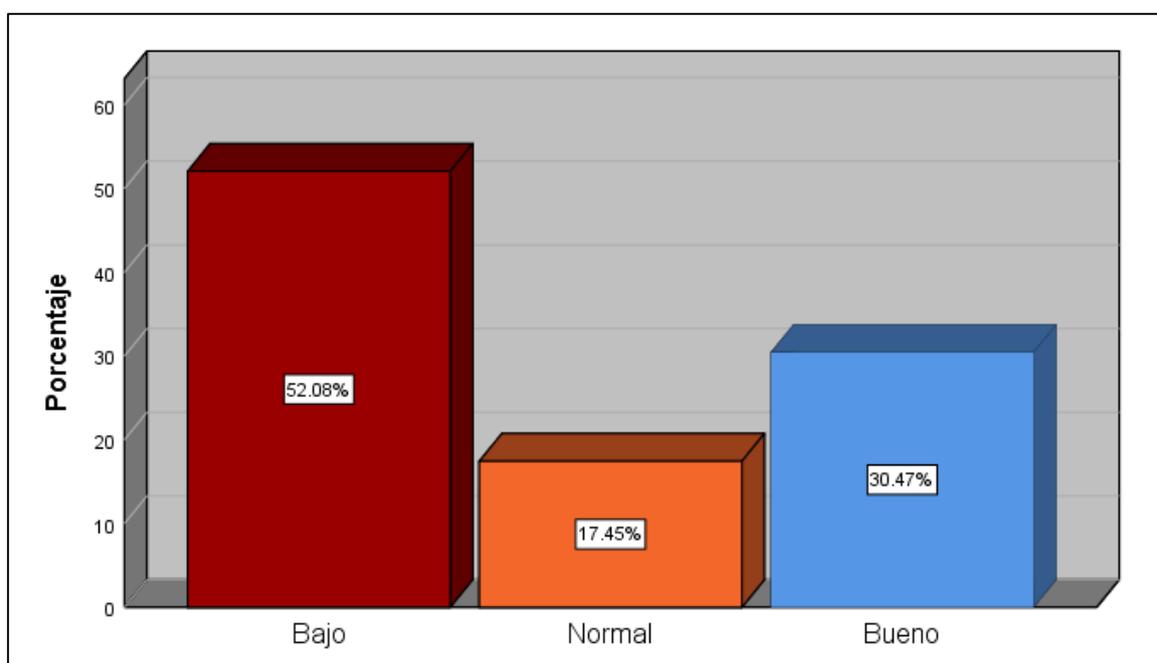
Tabla 6

Percepción de la dimensión Responsabilidad

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	200	52.1
	Normal	67	17.4
	Bueno	117	30.5
	Total	384	100.0

Figura 2

Percepción de la dimensión Responsabilidad



Analizando la tabla y figura, se comprobó que de los 384 usuarios, el 52.08% precisó que el nivel de responsabilidad que muestra el personal del hospital en estudio es bajo, el 30.47% precisó que es bueno y solo el 17.45% precisó que es normal.

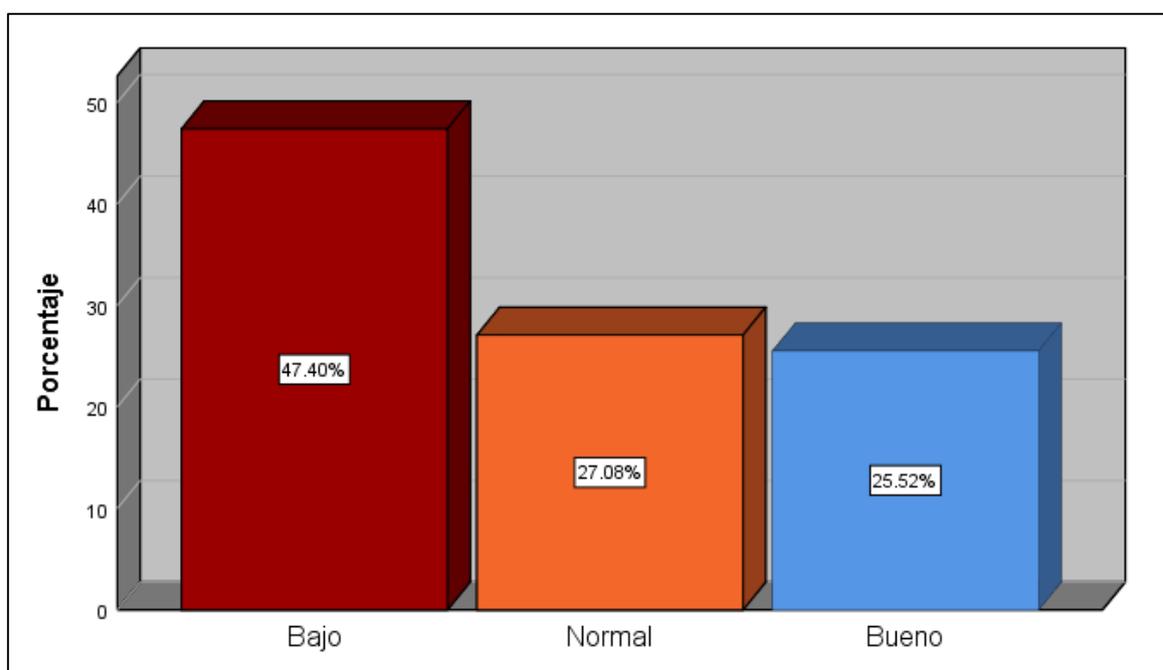
Tabla 7

Percepción de la dimensión Confiabilidad

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	182	47.4
	Normal	104	27.1
	Bueno	98	25.5
	Total	384	100.0

Figura 3

Percepción de la dimensión Confiabilidad



Analizando la tabla y figura, se comprobó que de los 384 usuarios, el 47.40% precisó que el nivel de confiabilidad que brinda el personal del hospital en estudio es bajo, el 27.08% precisó que es normal y solo el 25.52% precisó que es bueno.

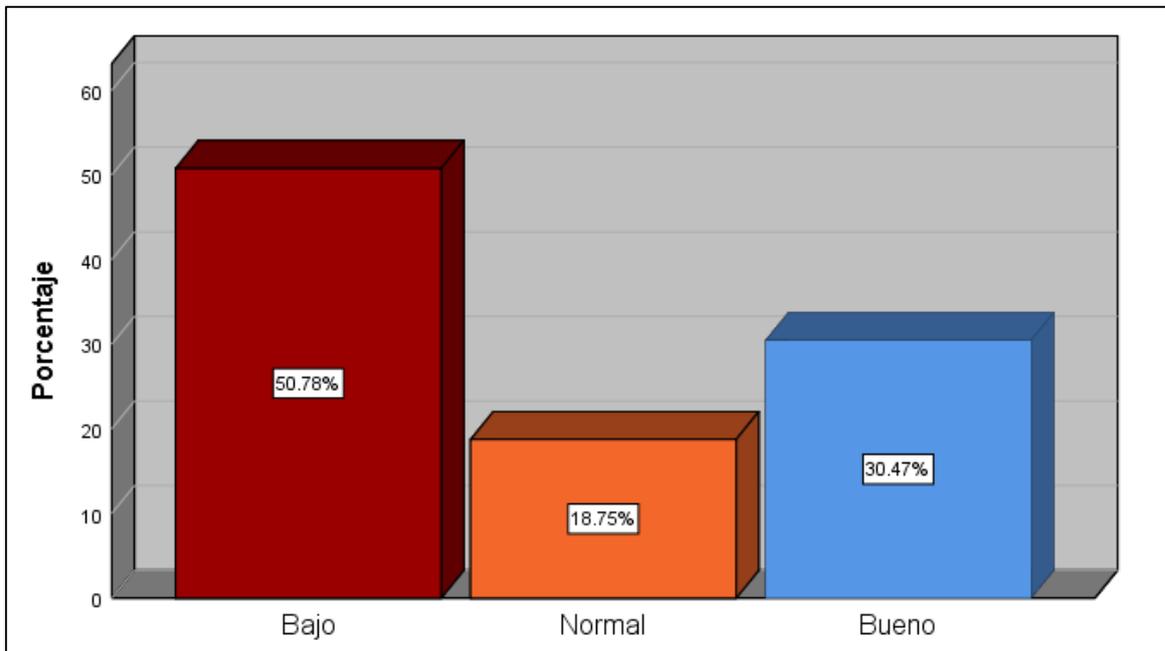
Tabla 8

Percepción de la Satisfacción del usuario

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	195	50.8
	Normal	72	18.8
	Bueno	117	30.5
	Total	384	100.0

Figura 4

Percepción de la Satisfacción del usuario



Analizando la tabla y figura, se comprobó que de los 384 usuarios, el 50.78% precisó que el nivel de satisfacción del usuario es bajo, el 30.47% precisó que es bueno y solo el 18.75% precisó que es normal.

Análisis descriptivo bivariado

Tabla 9

Tabla cruzada de la Calidad de servicio y la Satisfacción del usuario

			Variable 2. Satisfacción del usuario			Total
			Bajo	Normal	Bueno	
Variable 1. Calidad de servicio	Bajo	Recuento	175	56	18	249
		% del total	45.6%	14.6%	4.7%	64.8%
	Normal	Recuento	3	15	0	18
		% del total	0.8%	3.9%	0.0%	4.7%
	Bueno	Recuento	17	1	99	117
		% del total	4.4%	0.3%	25.8%	30.5%
Total	Recuento	195	72	117	384	
	% del total	50.8%	18.8%	30.5%	100,0%	

Analizando el cruce de ambas se comprobó que de los 384 usuarios encuestados, 45.6% precisó que cuando la calidad de servicio es baja, la satisfacción es baja, el 3.9% precisó que cuando la calidad de servicio es normal o media, la satisfacción del usuario es media, sin embargo, cuando el 25.8% precisó que cuando la calidad de servicio es buena, la satisfacción del usuario es también buena.

Tabla 10*Tabla cruzada de los Elementos tangibles y la Satisfacción del usuario*

			Variable 2. Satisfacción del usuario			Total
			Bajo	Normal	Bueno	
Dimensión 1. Elementos tangibles	Bajo	Recuento	175	56	18	249
		% del total	45.6%	14.6%	4.7%	64.8%
	Normal	Recuento	3	15	0	18
		% del total	0.8%	3.9%	0.0%	4.7%
	Bueno	Recuento	17	1	99	117
		% del total	4.4%	0.3%	25.8%	30.5%
Total	Recuento	195	72	117	384	
	% del total	50.8%	18.8%	30.5%	100,0%	

Analizando el cruce de ambas se comprobó que de los 384 usuarios encuestados, el 45.6% precisó que cuando la calidad de los elementos tangibles es baja, la satisfacción es baja, el 3.9% precisó que cuando la calidad de los elementos tangibles es normal o media, la satisfacción del usuario es media, sin embargo, cuando el 25.8% precisó que cuando la calidad de los elementos tangibles es buena, la satisfacción del usuario es también buena.

Tabla 11*Tabla cruzada de la Empatía y la Satisfacción del usuario*

			Variable 2			Total
			Satisfacción del usuario			
			Bajo	Normal	Bueno	
Dimensión 2. Empatía	Bajo	Recuento	178	71	18	267
		% del total	46.4%	18.5%	4.7%	69.5%
	Normal	Recuento	17	1	99	117
		% del total	4.4%	0.3%	25.8%	30.5%
Total		Recuento	195	72	117	384
		% del total	50.8%	18.8%	30.5%	100,0%

Analizando el cruce de ambas se comprobó que de los 384 usuarios encuestados, el 46.4% precisó que cuando la calidad de empatía es baja, la satisfacción es baja, el 0.3% precisó que cuando la calidad de empatía es normal o media, la satisfacción del usuario es media, sin embargo, cuando el 25.8% precisó que cuando la calidad de empatía es normal, la satisfacción del usuario suele ser buena.

Tabla 12*Tabla cruzada de la Seguridad y la Satisfacción del usuario*

			Variable 2			Total
			Satisfacción del usuario			
			Bajo	Normal	Bueno	
Dimensión 3. Seguridad	Bajo	Recuento	77	21	8	106
		% del total	20.1%	5.5%	2.1%	27.6%
	Normal	Recuento	112	50	59	221
		% del total	29.2%	13.0%	15.4%	57.6%
	Bueno	Recuento	6	1	50	57
		% del total	1.6%	0.3%	13.0%	14.8%
Total	Recuento	195	72	117	384	
	% del total	50.8%	18.8%	30.5%	100,0%	

Analizando el cruce de ambas se comprobó que de los 384 usuarios encuestados, el 20.1% precisó que cuando el nivel de seguridad es bajo, la satisfacción es baja, el 13% precisó que cuando el nivel de seguridad es normal o media, la satisfacción del usuario es media, sin embargo, cuando el 13% precisó que cuando el nivel de seguridad es buena, la satisfacción del usuario suele ser buena.

Tabla 13*Tabla cruzada de la Responsabilidad y la Satisfacción del usuario*

			Variable 2			
			Satisfacción del usuario			Total
			Bajo	Normal	Bueno	
Dimensión 2. Empatía	Bajo	Recuento	148	36	16	200
		% del total	38.5%	9.4%	4.2%	52.1%
	Normal	Recuento	30	35	2	67
		% del total	7.8%	9.1%	0.5%	17.4%
	Bueno	Recuento	17	1	99	117
		% del total	4.4%	0.3%	25.8%	30.5%
Total	Recuento	195	72	117	384	
	% del total	50.8%	18.8%	30.5%	100,0%	

Analizando el cruce de ambas se comprobó que de los 384 usuarios encuestados, el 38.5% precisó que cuando el nivel de responsabilidad es bajo, la satisfacción es baja, el 9.1% precisó que cuando el nivel de responsabilidad es normal o media, la satisfacción del usuario es media, sin embargo, cuando el 25.8% precisó que cuando el nivel de responsabilidad es buena, la satisfacción del usuario suele ser buena.

Tabla 14*Tabla cruzada de la Confiabilidad y la Satisfacción del usuario*

		Variable 2				
		Satisfacción del usuario			Total	
		Bajo	Normal	Bueno		
Dimensión 5. Confiabilidad	Bajo	Recuento	146	22	14	182
		% del total	38.0%	5.7%	3.6%	47.4%
	Normal	Recuento	37	49	18	104
		% del total	9.6%	12.8%	4.7%	27.1%
	Bueno	Recuento	12	1	85	117
		% del total	3.1%	0.3%	22.1%	25.5%
Total	Recuento	195	72	117	384	
	% del total	50.8%	18.8%	30.5%	100,0%	

Analizando el cruce de ambas se comprobó que de los 384 usuarios encuestados, el 38% precisó que cuando el nivel de confiabilidad es bajo, la satisfacción es baja, el 12.8% precisó que cuando el nivel de confiabilidad es normal o media, la satisfacción del usuario es media, sin embargo, cuando el 22.1% precisó que cuando el nivel de confiabilidad es bueno, la satisfacción del usuario suele ser buena.

Prueba de normalidad

Se recurrió a la prueba de Kolgomorov Smirnov para una muestra por tener una cantidad superior a 50.

Tabla 15*Normalidad – Prueba de kolmogorov-Smirnov para una muestra*

	V1	D1V1	D2V1	D3V1	D4V1	D5V1
N	384	384	384	384	384	384
Media	1.66	1.66	1.30	1.87	1.78	1.78
Desvi.	.915	.915	.461	.640	.884	.826
Absoluto	.412	.412	.441	.303	.333	.302
Positivo	.412	.412	.441	.273	.333	.302
Negativo	.237	.237	.254	.303	.220	.185
Sig. Asintótica	.000*	.000*	.000*	.000*	.000*	.000*

La tabla muestra resultados con los valores de sigma asintótica bilateral de 0,000, menor a 0,05, lo que nos indica que no presenta normalidad, por lo cual se usaran estadígrafos no paramétricos.

Prueba de hipótesis

Hipótesis General

Ho= No existe relación entre la Calidad del servicio y la satisfacción del usuario del Hospital San Juan de Lurigancho, 2021.

Ha= Existe relación entre la Calidad del servicio y la satisfacción del usuario del Hospital San Juan de Lurigancho, 2021.

Tabla 16*Hipótesis general*

			Calidad de servicio	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	1.000	.661**
		Sig. (bilateral)		.000
		N	384	384
	Satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación	.661**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	.
		N	384	384

Analizando la tabla que aprecia que como resultado se obtuvo un Rho de Spearman de 0.661 y un $p = 000$, lo que nos permite confirmar que si existe relación entre la Calidad del servicio y la satisfacción del usuario del Hospital San Juan de Lurigancho, 2021

Hipótesis específica 1

Ho= No existe relación entre los elementos tangibles de la Calidad del servicio y la satisfacción del usuario del Hospital San Juan de Lurigancho, 2021.

Ha= Existe relación entre los elementos tangibles de la Calidad del servicio y la satisfacción del usuario del Hospital San Juan de Lurigancho, 2021.

Tabla 17*Hipótesis específica 1*

			Elementos tangibles	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Elementos tangibles	Coeficiente de correlación	1.000	.661**
		Sig. (bilateral)		.000
		N	384	384
Spearman	Satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación	.661**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	.
		N	384	384

Analizando la tabla que aprecia que como resultado se obtuvo un Rho de Spearman de 0.661 y un $p = 000$, lo que nos permite confirmar que si existe relación entre los elementos tangibles de la Calidad del servicio y la satisfacción del usuario del Hospital San Juan de Lurigancho, 2021.

Hipotesis especcífica 2

Ho= No existe relación entre la empatía de la Calidad del servicio y la satisfacción del usuario del Hospital San Juan de Lurigancho, 2021.

Ha= Existe relación entre la empatía de la Calidad del servicio y la satisfacción del usuario del Hospital San Juan de Lurigancho, 2021.

Tabla 18*Hipótesis específica 2*

		Empatía	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Empatía	1.000	.651**
	Sig. (bilateral)		.000
	N	384	384
Satisfacción del usuario	Sig. (bilateral)	.000	.
	N	384	384

Analizando la tabla que aprecia que como resultado se obtuvo un Rho de Spearman de 0.651 y un $p = 000$, lo que nos permite confirmar que si existe relación entre la empatía de la Calidad del servicio y la satisfacción del usuario del Hospital San Juan de Lurigancho, 2021.

Hipotesis específica 3

H_0 = No existe relación entre la seguridad de la Calidad del servicio y la satisfacción del usuario del Hospital San Juan de Lurigancho, 2021.

H_a = Existe relación entre la seguridad de la Calidad del servicio y la satisfacción del usuario del Hospital San Juan de Lurigancho, 2021.

Tabla 19*Hipótesis específica 3*

		Seguridad	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Coeficiente de correlación	1.000	.455**
	Seguridad Sig. (bilateral)		.000
	N	384	384
Spearman	Coeficiente de correlación	.455**	1.000
	Satisfacción del usuario Sig. (bilateral)	.000	.
	N	384	384

Analizando la tabla que aprecia que como resultado se obtuvo un Rho de Spearman de 0.455 y un $p = 000$, lo que nos permite confirmar que si existe relación entre la seguridad de la Calidad del servicio y la satisfacción del usuario del Hospital San Juan de Lurigancho, 2021.

Hipotesis específica 4

Ho= No existe relación entre la responsabilidad de la Calidad del servicio y la satisfacción del usuario del Hospital San Juan de Lurigancho, 2021.

Ha= Existe relación entre la responsabilidad de la Calidad del servicio y la satisfacción del usuario del Hospital San Juan de Lurigancho, 2021.

Tabla 20*Hipótesis específica 4*

		Responsabilidad	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Responsabilidad	Coeficiente de correlación	1.000
		Sig. (bilateral)	.630**
		N	.000
Spearman	Satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación	1.000
		Sig. (bilateral)	.000
		N	.384

Analizando la tabla que aprecia que como resultado se obtuvo un Rho de Spearman de 0.630 y un $p = 000$, lo que nos permite confirmar que si existe relación entre la responsabilidad de la Calidad del servicio y la satisfacción del usuario del Hospital San Juan de Lurigancho, 2021.

Hipotesis específica 5

H_0 = No existe relación entre la confiabilidad de la Calidad del servicio y la satisfacción del usuario del Hospital San Juan de Lurigancho, 2021.

H_a = Existe relación entre la confiabilidad de la Calidad del servicio y la satisfacción del usuario del Hospital San Juan de Lurigancho, 2021.

Tabla 21*Hipótesis específica 5*

			Confiabilidad	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Confiabilidad	Coeficiente de correlación	1.000	.656**
		Sig. (bilateral)		.000
		N	384	384
	Satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación	.656**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	.
		N	384	384

Analizando la tabla que aprecia que como resultado se obtuvo un Rho de Spearman de 0.656 y un $p = 000$, lo que nos permite confirmar que si existe relación entre la confiabilidad de la Calidad del servicio y la satisfacción del usuario del Hospital San Juan de Lurigancho, 2021.

V. DISCUSION

Luego de efectuar un análisis a los resultados obtenidos se planteó que:

Del propósito general se pudo comprobar en cuanto a la calidad del servicio que, de los 384 usuarios, el 64.84% consideró que la calidad es baja, el 30.47% precisó que es buena y el 4.69% precisó que es regular, y en cuanto al nivel de satisfacción, el 50.78% precisó que es baja, el 30.47% precisó que es buena y solo el 18.75% precisó que es normal, llegando a la conclusión que si existe relación entre la Calidad del servicio y la satisfacción del usuario del Hospital San Juan de Lurigancho, 2021, con un Rho de Spearman de 0.661 y un $p = 000$, infiriendo que la asociación es positiva pero moderada.

En base a los resultados encontrados se coincide con los siguientes autores:

Montalvo, et al., (2020) quienes comprobaron que la calidad de servicio del hospital que ellos indagaron es regular (65.1%) y los usuarios se encuentran satisfechos de forma parcial (45.4%), quedando demostrado que estadísticamente, las variables se encuentran asociadas de manera directa ($r_s = 0.590$ y un $p = 0.000$). Por ende, a mayor calidad en la atención, el nivel de satisfacción será mayor. También se coincide con Ramos, et al., (2020) quienes comprobaron que el 58% precisó que la calidad de atención que recibieron en el hospital al que acudieron fue regular, y el 19% indicó que fue baja, razón por la cual, los niveles de satisfacción fueron regulares en un 95% y el 5% baja. Estos resultados permitieron concluir que la calidad de servicio y la satisfacción del usuario se encuentran asociados en un nivel significativo ($p = 0.000$).

Reaño (2021) también comprobó que de 351 pacientes, el 25% manifestó que la calidad del servicio que brinda el hospital es pésima, y el 52% es mala. En cuanto a la satisfacción del usuario, el 48% precisó que no se encuentra satisfecho. Por tanto, se contrastó que la calidad de servicio se asocia significativamente con la satisfacción del usuario ($p = 0.000$, $r_s = 0.815$). Febres y Mercado (2020) también tuvieron resultados semejante, luego de emplear el modelo SERVQUAL

comprobaron que el 53.2% sintió insatisfacción en cuanto a la fiabilidad del servicio, el 55.5% en cuanto a la capacidad de respuesta del personal médico, el 19.7% en cuanto a la empatía, y el 57% con los aspectos tangibles, sin embargo, el 86.8% sintió satisfacción con la seguridad que le brindan los médicos. Coincidiendo en que la satisfacción depende directamente de la calidad de servicio, siendo la empatía y la seguridad los que mayor se asocian con la satisfacción.

Mendoza et al., (2016) quienes encontraron que en los centros médicos existe muy poco respecto y cortesía (24.6%), existe muy poca disponibilidad para la escucha (38%), no lo logran comprender al paciente (33.5%), el médico presenta muy poca sensibilidad (35.2%), los niveles de confianza son muy bajos (43.6%), los pacientes reciben muy poca información sobre su enfermedad (34.6%) y reciben poca explicación sobre el procedimiento a seguir (29.1%) Por tanto, la relación que existe entre paciente y médico, fue de nivel regular, demostrándose que si la calidad con la que atienden es buena, el usuario se irá satisfecho, caso contrario, sentirá insatisfacción y no volverá a acudir al mismo centro médico.

Lara, et al., (2020) quienes determinaron que mayormente, los pacientes atendidos en los servicios odontológicos se encuentran insatisfechos con la atención, siendo el 27.6% los insatisfechos con la especialidad de operaciones, el 30.1% en la especialidad de periodoncia, y el 30.9% en la especialidad de diagnóstico, por tanto, la satisfacción de los pacientes se encuentra estrechamente asociado con la atención que se le brinda. Sáenz, et al., (2019) también tuvieron resultados similares, demostrando que la satisfacción se asocia a la calidad de atención brindada, ya que, cuando el paciente es atendido conforme a sus expectativas, el grado de satisfacción va ser más alto.

Pabon y Palacio (2020) encontraron que el 83.1% de pacientes se encontró satisfecho con el área de laboratorio, el 79.5% con el área de enfermería, el 77.7% con la atención médica, y el 74% con el área de citas. Pudiendo comprobar que la satisfacción del usuario se encuentra condicionada por la calidad de atención que reciben, viéndose que durante el 2018 la calidad fue mejor que en los periodos 2017 y 2019.

García (2017) empleo el modelo SERVQUAL y demostró que cuando la intención es de calidad, el usuario se encuentra satisfecho con el servicio que recibe, tanto en lo tangible, la capacidad para brindar respuesta, la fiabilidad, la responsabilidad y la seguridad del establecimiento. Finalmente se coincide también con Ros (2016) quien demostró que la calidad del servicio se asocia con la satisfacción del usuario, presentando un ($R^2 \text{ corr} = 0.767$ $p = 0.000$), viéndose la influencia en un 77%.

Respecto al primer objetivo específico se pudo comprobar que de los 384 usuarios, el 64.84% precisó que la calidad de los **elementos tangibles** es baja, el 30.47% precisó que es buena, y solo el 4.69% precisó que es normal, llegando a la conclusión que si existe relación entre los elementos tangibles de la Calidad del servicio y la satisfacción del usuario del Hospital San Juan de Lurigancho, 2021, con un Rho de Spearman de 0.661 y un $p = 0.000$, demostrándose estadísticamente que la asociación es moderada entre la dimensión y variable.

En base a los resultados encontrados se coincide con los siguientes autores:

Ramos, et al., (2020) quienes comprobaron que los aspectos tangibles del hospital al que acudieron se encuentran en un nivel medio con un 57%, razón por la cual, los niveles de satisfacción fueron regulares en un 95% y el 5% baja. Estos resultados permitieron concluir que los elementos tangibles si se asocian con la satisfacción del usuario ($p < 0.050$). Se coincide también con Sanz (2017) quien comprobó que los elementos tangibles si se encuentran asociados a la satisfacción de los usuarios ($p = 0.000$). Y con Ros (2016) quien demostró que si existe una asociación directa y positiva entre la satisfacción del usuario y los elementos tangibles ($R^2 \text{ corr} = 0.449$, $p = 0.000$).

Respecto al segundo objetivo específico se pudo comprobar que de los 384 usuarios, el 69.53% precisó que el personal del hospital en estudio presenta un nivel bajo de **empatía**, mientras que el 30.47% precisó que es normal, llegando a la conclusión que si existe relación entre la empatía de la Calidad del servicio y la satisfacción del usuario del Hospital San Juan de Lurigancho, 2021, con un Rho de

Spearman de 0.651 y un $p = 000$, demostrándose estadísticamente que la asociación es moderada entre la dimensión y variable.

En base a los resultados encontrados se coincide con los siguientes autores:

Ramos, et al., (2020) quienes comprobaron que el personal médico de los centro de salud presentan un nivel de empatía regular en un 52%, razón por la cual, los niveles de satisfacción fueron regulares en un 95% y el 5% baja. Estos resultados permitieron concluir que la empatía si se asocia con la satisfacción del usuario ($p < 0.050$). Reaño (2021) también comprobó que el nivel de empatía que brinda el personal médico es mala con un 45%. Por tanto, se contrastó que la empatía del personal médico si se asocia significativamente con la satisfacción del usuario ($p = 0.000$).

Sanz (2017) comprobó que la empatía si se encuentra asociada a la satisfacción de los usuarios ($p = 0.024$). Y Ros (2016) demostró que la satisfacción se asocia de forma significativa con el comportamiento empático del personal médico ($R^2 \text{ corr} = 0.766$, $p = 0.000$).

Respecto al tercero objetivo específico se pudo comprobar que de los 384 usuarios, el 57.55% precisó que el nivel de **seguridad** que brinda el personal del hospital en estudio es normal, el 27.60% precisó que es bajo y solo el 14.84% precisó que es bueno, llegando a la conclusión que si existe relación entre la seguridad de la Calidad del servicio y la satisfacción del usuario del Hospital San Juan de Lurigancho, 2021, con un Rho de Spearman de 0.455 y un $p = 000$, demostrándose estadísticamente que la asociación es moderada entre la dimensión y variable.

En base a los resultados encontrados se coincide con los siguientes autores:

Ramos, et al., (2020) comprobaron que la seguridad que recibieron en el hospital al que acudieron fue media en un 56%, razón por la cual, los niveles de satisfacción fueron regulares en un 95% y el 5% baja. Estos resultados permitieron concluir que la seguridad si se asocia con la satisfacción del usuario ($p < 0.050$). Reaño (2021)

comprobó que el nivel de seguridad que brinda el personal médico es mala con un 39%. Por tanto, se contrastó que la seguridad del servicio se asocia significativamente con la satisfacción del usuario ($p = 0.000$). Y Sanz (2017) comprobó que la seguridad si se encuentra asociada a la satisfacción de los usuarios ($p. = 0.000$).

Respecto al cuarto objetivo específico se pudo comprobar que de los 384 usuarios, el 52.08% precisó que el nivel de **responsabilidad** que muestra el personal del hospital en estudio es bajo, el 30.47% precisó que es bueno y solo el 17.45% precisó que es normal, llegando a la conclusión que si existe relación entre la responsabilidad de la Calidad del servicio y la satisfacción del usuario del Hospital San Juan de Lurigancho, 2021, con un Rho de Spearman de 0.630 y un $p = 000$, demostrándose estadísticamente que la asociación es moderada entre la dimensión y variable.

En base a los resultados encontrados se coincide con los siguientes autores:

Boada, et al., (2019) demostraron que cuando el personal médico brinda una atención de calidad y responsable, cumpliendo con informar al paciente en cuanto a su tratamiento, pudiendo absolver sus dudas, brindándole la seguridad y confiabilidad necesaria, cumpliendo con todo lo que estipula la norma, y siendo empático, el paciente se sentirá satisfecho con el servicio recibido, comprobándose que ambas variables se encuentran íntimamente asociadas. Y Sanz (2017) comprobó que la responsabilidad en el cumplimiento de los horarios de atención si se encuentra asociada a la satisfacción de los usuarios ($p = 0.034$).

Respecto al quinto objetivo específico se pudo comprobar que de los 384 usuarios, el 47.40% precisó que el nivel de **confiabilidad** que brinda el personal del hospital en estudio es bajo, el 27.08% precisó que es normal y solo el 25.52% precisó que es bueno, llegando a la conclusión que si existe relación entre la confiabilidad de la Calidad del servicio y la satisfacción del usuario del Hospital San Juan de Lurigancho, 2021, con un Rho de Spearman de 0.656 y un $p = 000$, demostrándose estadísticamente que la asociación es moderada entre la dimensión y variable.

En base a los resultados encontrados se coincide con Ramos, et al., (2020) quienes comprobaron que la confiabilidad que percibieron por parte del centro médico al que acudieron es media en un 49%, razón por la cual, los niveles de satisfacción fueron regulares en un 95% y el 5% baja. Estos resultados permitieron concluir que la confiabilidad si se asocia con la satisfacción del usuario ($p < 0.050$).

VI. CONCLUSIONES

- Primera:** Quedó demostrado que si existe relación entre la Calidad del servicio y la satisfacción del usuario del Hospital San Juan de Lurigancho, 2021, comprobándose con el resultado obtenido del Rho de Spearman que fue igual a 0.661 y un $p = 000$, permitiendo inferir que la asociación entre las variables es estadísticamente positiva y moderada.
- Segunda:** Quedó demostrado que si existe relación entre los elementos tangibles de la Calidad del servicio y la satisfacción del usuario del Hospital San Juan de Lurigancho, 2021, comprobándose con el resultado obtenido del Rho de Spearman que fue igual a 0.661 y un $p = 000$, permitiendo inferir que la asociación estadísticamente es positiva y moderada.
- Tercera:** Quedó demostrado que si existe relación entre la empatía de la Calidad del servicio y la satisfacción del usuario del Hospital San Juan de Lurigancho, 2021, comprobándose con el resultado obtenido del Rho de Spearman que fue igual a 0.651 y un $p = 000$, permitiendo inferir que la asociación estadísticamente es positiva y moderada.
- Cuarta:** Quedó demostrado que si existe relación entre la seguridad de la Calidad del servicio y la satisfacción del usuario del Hospital San Juan de Lurigancho, 2021, comprobándose con el resultado obtenido del Rho de Spearman que fue igual a 0.455 y un $p = 000$, permitiendo inferir que la asociación estadísticamente es positiva y moderada.
- Quinta:** Quedó demostrado que si existe relación entre la responsabilidad de la Calidad del servicio y la satisfacción del usuario del Hospital San Juan de Lurigancho, 2021, comprobándose con el resultado obtenido del Rho de Spearman que fue igual a 0.630 y un $p = 000$, permitiendo inferir que la asociación estadísticamente es positiva y moderada.

Sexta: Quedó demostrado que si existe relación entre la confiabilidad de la Calidad del servicio y la satisfacción del usuario del Hospital San Juan de Lurigancho, 2021, comprobándose con el resultado obtenido del Rho de Spearman que fue igual a 0.656 y un $p = 000$, permitiendo inferir que la asociación estadísticamente es positiva y moderada.

VII. RECOMENDACIONES

- Primera:** Se recomienda al personal administrativo del Hospital San Juan de Lurigancho que efectúe charlas de capacitación y actualización constante al personal de salud que labora en este centro, con el fin de mejorar la calidad del servicio y se incremente la satisfacción del usuario, buscando hacer sentir a cada usuario, que el personal de salud se preocupa por ellos, priorizando la atención, y buscando ser más dinámicos y entusiastas, atentos en cada necesidad del paciente.
- Segunda:** Se recomienda a la administración general del hospital, coordinar auditorias para que se pueda evaluar la capacidad de los elementos tangibles con los que se cuenta, a fin de que puedan evaluar las condiciones de los equipos, las condiciones el local, los espacios, entre otros, buscando mejorar para brindar un servicio de calidad, evitando de este modo, reducir la trasferencia de pacientes a otras entidades por escases de recursos y equipamiento.
- Tercera:** Se recomienda a la administración general del hospital que se concientice al personal médico en cuanto a ser empáticos con los pacientes, efectuando charlas que permitan comprenden la situación que se viene dando en el distrito, buscando que el personal médico, tenga tino para poder tratar al paciente, poder conocer lo que siente, piensa y desea, y tratar de apoyarlo brindándole una solución.
- Cuarta:** Se recomienda a la administración general del hospital que seleccione a su personal en función a sus capacidades y conocimientos a fin de que se desenvuelvan correctamente en su campo, pudiendo así brindar una atención de calidad, que ante la percepción de usuario, le transmita seguridad al ser atendido.
- Quinta:** Se recomienda a la administración general del hospital que capacite constantemente a su personal y que supervise constantemente su

trabajo, con el propósito de verificar si están cumpliendo con todos los procedimientos de forma responsable, de tal manera que los usuarios se sientan satisfechos con el servicio que reciben, y se evite así que las quejas se incrementen.

Sexta: Se recomienda a la administración general del hospital que capacite al personal técnico, médico y administrativo en cuanto a la forma de desenvolvimiento, buscando brindar una imagen al usuario de confiabilidad, de tal manera que se sienta seguro y conforme con la atención que recibe.

REFERENCIAS

- Albrech, K. (2017). *Como Negociar con Exito*. Ediciones Juan Granica-Colección Managment.
- Ávila, A. (2017). *Satisfacción del usuario: gestión de calidad en servicios de salud: y en el laboratorio clínico*. Editorial Publicia.
- Bernal, C. (2021). *Metodología de la investigación. Administración, economía, humanidades y ciencias sociales* (4ta Ed.) Editprial Pearson.
- Bernal, I., Pedraza, N., Lavín, J., y Monforte, G. (2017). Service Quality and Users' satisfaction assessment in the health context in Mexico. *Journal Management*, 33 (57), P. 37-46. http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S0120-46452017000100036
- Boada, A.; Barbosa, A.; Cobo, E. (2019). Percepción de los usuarios frente a la calidad de atención en salud del servicio de consulta externa según el modelo SERVQUAL. *Revista de investigación en salud. Universidad de Boyacá*, 6 (1), p. 55-71. doi: <https://doi.org/10.24267/23897325.408>
- Bustamante, M.; Zerda, E.; Obando, F.; y Tello, M. (2019). Fundamentos de la calidad de servicio, el modelo SERVQUAL. *Revista Empresarial*, 13 (2), 1. <https://editorial.ucsg.edu.ec/ojs-empresarial/index.php/empresarial-ucsg/article/view/159>
- Carlino, P. (2021). *Antecedentes y marco teórico en los proyectos de investigación: aportes para construir este apartado. Material de cátedra para uso del Taller de escritura de proyecto de investigación de la Maestría en Formación Docente de la Universidad Pedagógica Nacional de Argentina*. <https://www.aacademica.org/paula.carlino/274.pdf>
- Carrizo, A., Freitas, P., y Ferreira, V. (2017). The effects of Brand Experiences on Quality satisfaction and Loyalty: An empirical Study in the Telecommunications Multiple-play Service Market. *Revista Innovar Journal*, 27

(64), p. 23-36. <https://ria.ua.pt/bitstream/10773/24013/1/62366-324193-1-PB.pdf>

Defensoría del Pueblo (2019). *Mala atención a pacientes es el principal problema por lo que coloca a establecimientos médicos como las instituciones con más quejas*. Noticia regional. <https://www.defensoria.gob.pe/mala-atencion-a-pacientes-es-el-principal-problema-por-lo-que-coloca-a-establecimientos-medicos-como-las-instituciones-con-mas-quejas/>

Defensoría del Pueblo (2020). *Defensoría del Pueblo: imposibilidad de atención en los servicios de salud de Lima es inminente*. <https://www.defensoria.gob.pe/defensoria-del-pueblo-imposibilidad-de-atencion-en-los-servicios-de-salud-de-lima-es-inminente/>

Dmytraczenko, T.; y Almeida, G. (2017). *Hacia la cobertura universal en salud y la equidad en América Latina y el Caribe: Evidencia de países seleccionados*. Banco Internacional de Reconstrucción y Fomento/Banco Mundial. <https://openknowledge.worldbank.org/bitstream/handle/10986/22026/9781464811777.pdf?sequence=8&isAllowed=y>

Duque, G., Saldarriaga, F., & Bohorquez, E. (2016). El servicio al cliente y sus problemáticas actuales: tendencias investigativas. *Revista Criterios*, 23 (1), p. 395-408. <http://editorial.umariana.edu.co/revistas/index.php/Criterios/article/view/1804/1867>

Escudero, C.; Cortez, L. (2018). *Técnicas y métodos cualitativos para la investigación científica*. Editorial Universidad Técnica de Machala. Recuperado de: <http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/12501/1/Tecnicas-y-MetodoscualitativosParaInvestigacionCientifica.pdf>

Febres, R., y Mercado, M. (2020). Patient satisfaction and quality of care of the internal medicine service of hospital Daniel Alcides Carrión. Huancayo – Perú. *Revista de la Facultad de Medicina Humana*, 20(3), 397-403. <https://revistas.urp.edu.pe/index.php/RFMH/article/view/3123/3279>

- Gallardo, E. (2017). *Metodología de la Investigación: manual auto formativo interactivo*. Universidad Continental. https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/4278/1/DO_UC_EG_MAI_UC0584_2018.pdf
- García, L. (2017). *Medición de satisfacción de la calidad en el servicio de hospitalización en los hospitales de la ciudad de Villavicencio, Meta-Colombia. Según el modelo SERVQUAL* (Tesis de licenciatura, Universidad de los Llanos, Colombia). <https://repositorio.unillanos.edu.co/bitstream/handle/001/562/TRABAJO%20FINAL.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Gardi, V., Venturo, C., Faya, A., y Majo, H. (2020). Calidad de servicio en el supermercado metro de Perú. *INNOVA Research Journal*, 5(1), 196-205. <https://doi.org/10.33890/innova.v5.n1.2020.1276>
- Gauchi, V. (2017). Estudio de los métodos de investigación y técnicas de recolección de datos utilizadas en bibliotecología y ciencia de la información. *Revista española de Documentación Científica*, 40 (2): e175. doi: <http://dx.doi.org/10.3989/redc.2017.2.1333>
- Gil, J. (2020). COMT004PO - *Fundamentos de atención al cliente*. Editorial Elearning, S.L. Recuperado de: https://books.google.com.pe/books?id=VGzoDwAAQBAJ&source=gbs_navlinks_s
- Gozzer, S. (2020). *Coronavirus: los médicos que se negaron a atender a pacientes de covid-19 (y lo que su caso muestra de la precaria situación de muchos sanitarios en América Latina)*. BBC News Mundo. <https://www.bbc.com/mundo/noticias-america-latina-52413808>
- Hernández, R.; y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Editorial Mc Graw Hill Education. Recuperado de: http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/SampieriLasRutas.pdf

- Hidalgo, D. (2018). *Satisfacción de Usuario Externo y Calidad de Atención en Consultorio de Enfermería Centro de Salud Subtanjalla, Junio 2018*. (Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo, Perú). https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/29461/hidalgo_cd.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Ibarra, K., Puerto, G., y Suarez, C. (2018). Quality of service evaluation based on network slicing for software defined 5G system. *Tecnológicas*, 21 (43), p. 27-41. <https://www.redalyc.org/journal/3442/344256704002/movil/>
- ISO 9001 (2015). *Sistemas de gestión de la calidad*. <https://www.iso.org/obp/ui/#iso:std:iso:9001:ed-5:v1:es>
- Juran, J. (2007). *Método Juran. Análisis y planeación de la calidad*. (5ta ed.). McGraw-Hill Interamericana. <http://sistemasdecalidad6to.weebly.com/uploads/4/6/5/8/46581171/metodo-juran-an%C3%A1lisis-y-planeaci%C3%B3n-de-la-calidad-juran-5ta.pdf>
- Kaushal, S. K. (2016). Service Quality Expectations and Perceptions of Patients towards Health Care Services. *SCMS Journal Of Indian Management*. Indian: *Indian Management*, 13(4), 5-18. <https://www.proquest.com/openview/668ede225694f9b2c7a7984e8baacced/1.pdf?pq-origsite=gscholar&cbl=546310>
- Kubai, E. (2019). *Reliability and Validity of Research Instruments*. UNICAF University – Zambia. https://www.researchgate.net/publication/335827941_Reliability_and_Validity_of_Research_Instruments_Correspondence_to_kubaiedwinyahoom
- Lara, J., Hermoza, R., y Arellano, C. (2020). Satisfacción de los pacientes ante la atención odontológica recibida en un hospital en Lima. *Revista Estomatológica Herediana*, 30 (3), 145-152. <https://revistas.upch.edu.pe/index.php/REH/article/view/3817>
- Limo, F. (2019). *Satisfacción del consumidor del café- tostadoría Coffe art basado en el modelo ECSI*. (Tesis de licenciatura, Universidad Católica Santo Toribio

de Mogrovejo, Chiclayo).
https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/2361/1/TL_LimoSanchezFiorrella.pdf

Lobo, A., Domínguez, K., Rodríguez, J. (2016). Satisfacción de los usuarios de los centros de salud de la ciudad de Ourense. *Ridec*, 9 (1), p. 21-5.
<https://www.enfermeria21.com/revistas/ridec/articulo/27119/satisfaccion-de-los-usuarios-de-los-centros-de-salud-de-la-ciudad-de-ourense/>

López, P. y Fachelli, S. (2016). *Metodología de la investigación social cuantitativa*. Edición digital: <https://ddd.uab.cat/record/129382>

López, S. (2020). *Atención al cliente, consumidor y usuario*. Ediciones Paraninfo, SA.
<https://books.google.com.pe/books?id=jpzODwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=satisfacci%C3%B3n+del+usuario+2020&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwiNrdzzj7L1AhWKQTABHY6hDdcQ6AF6BAgGEAI#v=onepage&q&f=false>

Madero, S. (2019). Factores de la teoría de Herzberg y el impacto de los incentivos en la satisfacción de los trabajadores. *Acta universitaria*, 29 (1).
http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0188-62662019000100194

Martín, J. (2018). ¿Cómo medir tu servicio con SERVQUAL?. *Cerem international Business School*. <https://www.cerem.pe/blog/como-medir-tu-servicio-con-servqual>

Melara, M. (2019). *La calidad en el servicio y la mejora continua*.
<https://marlonmelara.com/la-calidad-en-el-servicio-y-la-mejora-continua/>

Mendoza, C., Ramos, C., y Gutierrez, E. (2016). Relación médico-paciente percibida por usuarios de consultorios externos de un hospital de Lima, Perú. *Horizonte Médico*, 16(1), 14-19. Recuperado en 13 de enero de 2022, de http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1727-558X2016000100003&lng=es&tlng=es.

Ministerio de Salud del Perú (2012). *Guía técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos y servicios médicos de apoyo*. RM N° 527-2011/MINSA. <http://bvs.minsa.gob.pe/local/minsa/2252.pdf>

Montalvo, S.; Estrada, E.; y Mamani, H. (2020). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado*. *Ciencia y Desarrollo*. Universidad Alas Peruanas. <http://revistas.uap.edu.pe/ojs/index.php/CYD/index>

Morales, S. (2020). Los pacientes, satisfechos con la atención recibida en los centros de salud durante la pandemia a pesar de las dificultades. *SEMG – Sociedad Española de Médicos Generales y de Familia*. https://www.semg.es/images/2020/Noticias/nota_prensa_20200728.pdf

Ñaupas, H.; Valdivia, M.; Palacios, J.; Romero, H. (2018). *Metodología de la investigación Cuantitativa – Cualitativa y Redacción de la Tesis* (5° ed.). Ediciones de la U. <https://corladancash.com/wp-content/uploads/2020/01/Metodologia-de-la-inv-cuanti-y-cuali-Humberto-Naupas-Paitan.pdf>

Organización Panamericana de la Salud (2020). *La COVID-19 afectó el funcionamiento de los servicios de salud para enfermedades no transmisibles en las Américas*. <https://www.paho.org/es/noticias/17-6-2020-covid-19-afecto-funcionamiento-servicios-salud-para-enfermedades-no>

Pabon, M.; y Palacio, K. (2020). *Percepción de la calidad de los servicios de salud desde la satisfacción de los usuarios en el hospital local de Sitio nuevo Magdalena, periodo 2017-2019*. (Tesis de titulación, Universidad de La Costa, Colombia). <https://repositorio.cuc.edu.co/bitstream/handle/11323/6423/PERCEPCI%C3%93N%20DE%20LA%20CALIDAD%20DE%20LOS%20SERVICIOS%20DE%20SALUD.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Parasuraman, A., Zeithaml, V., y Berry, L. (1988). Servqual: A multiple-item scale for measuring consumer perc. *Journal of retailing*, 64(1), 12.

https://www.researchgate.net/profile/Valarie-Zeithaml-2/publication/225083802_SERVQUAL_A_multiple-Item_Scale_for_measuring_consumer_perceptions_of_service_quality/links/5429a4540cf27e39fa8e6531/SERVQUAL-A-multiple-Item-Scale-for-measuring-consumer-perceptions-of-service-quality.pdf

Pérez, S., Gascón, J., Salmerón, D., Parra, P., Monteagudo, O. (2017). Relevance of the socioeconomic and health context in patient satisfaction. *Gaceta Sanitaria*, 31 (5), p. 416-422. <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/28705374/>

Proaño, A. (2018). *La mala calidad de la atención de salud mata*. Banco Interamericano de Desarrollo. <https://blogs.iadb.org/salud/es/la-mala-calidad-de-la-atencion-de-salud-mata/>

Quijano, J., Rojas, S., y Robayo, O. (2018). Service quality for Continuing education in online learning environments. *Revista Entramado*, 14(2), p. 22-34. http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1900-38032018000200022

Ramos, J.; Del Águila, V.; Bazalar, A. (2020). *Estadística básica para los negocios*. Universidad de Lima, Fondo Editorial. Recuperado de: https://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12724/10771/Ramos_Estad%C3%ADstica_b%C3%A1sica_de_los_negocios.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Ramos, K., Podesta, L., y Ruiz, R. (2020). Calidad de servicio y satisfacción de pacientes sometidos a tratamientos estéticos faciales mínimamente invasivos de una clínica privada. Lima-Perú. 2019. *Horizonte Médico*, 20(3), e1248. <https://doi.org/10.24265/horizmed.2020.v20n3.07>

Ramos, V.; Unda, X.; y Pantoja, O. (2016). *La teoría de confirmación-desconfirmación expectativa para gestionar la motivación en el aula*. Escuela Politécnica Nacional – Ecuador. [https://www.researchgate.net/publication/321718475_LA_TEORIA_DE_CONFIRMACION-DESCONFIRMACION-EXPECTATIVA_PARA_GESTIONAR_LA_MOTIVACION_EN_EL_AULA](https://www.researchgate.net/publication/321718475_LA_TEORIA_DE_CONFIRMACION-DESCONFIRMACION_EXPECTATIVA_PARA_GESTIONAR_LA_MOTIVACION_EN_EL_AULA)

DESCONFIRMACION EXPECTATIVAS PARA GESTIONAR LA MOTIVACION EN EL AULA

- Reaño, R. (2021). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en la unidad de gestión del paciente del hospital regional Lambayeque, Chiclayo, 2019* (Tesis de licenciatura, Universidad Señor de Sipan, Pimentel). Recuperado de: <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/7896/Rea%C3%B1o%20Villalobos%20Ricardo%20Salvador.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Rey, C. (2000). La satisfacción del usuario: Un concepto en alza. *Anales de documentación*, 3 (1), p. 139-153. https://www.researchgate.net/publication/27339550_La_satisfaccion_del_usuario_Un_concepto_en_alza
- Rodríguez, A. (4 de diciembre de 2020). *Las 4 Teorías de la Calidad Principales y sus Características*. Lifeder. <https://www.lifeder.com/teorias-calidad/>.
- Ros, A. (2016). *Calidad percibida y satisfacción del usuario en los servicios prestados a personas con discapacidad intelectual*. (Tesis doctoral, Universidad Católica de San Antonio, Murcia). <http://repositorio.ucam.edu/bitstream/handle/10952/1638/Tesis.pdf?sequen>
- Sáenz, G., Chávez, R., Silva, J., Simón, S., y Tejada, P. (2018). Nivel de satisfacción de los pacientes postoperados de traumatismo facial: Un estudio de cohorte de un Hospital Nacional en Perú. *Revista chilena de cirugía*, 70(1), 46-52. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-40262018000100046>
- Salazar, E. (2021). *Susalud libera a empresas aseguradoras del arbitraje en reclamos médicos*. Diario Ojo Público. <https://ojo-publico.com/3056/susalud-libera-aseguradoras-del-arbitraje-en-casos-medicos>
- Sánchez, H., Reyes, C., & Mejía, K. (2018). *Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística*. Lima, Perú: Bussiness Support Aneth S.R.L. Recuperado de: <https://www.urp.edu.pe/pdf/id/13350/n/libro-manual-de-terminos-en-investigacion.pdf>

- Sanz, A. (2017). *Calidad y satisfacción en la asistencia sanitaria de la Clínica Odontológica de la USAL*. (Tesis doctoral, Universidad de Salamanca, España). <https://gredos.usal.es/handle/10366/137153>
- Satishprakash, S. (2020). *Concept of population and sample*. https://www.researchgate.net/publication/346426707_CONCEPT_OF_POPULATION_AND_SAMPLE
- Serrano, J. (2020). *Metodología de la Investigación*. 1er semestre Bachillerato General. Edición Gamma. Recuperado de: https://books.google.com.pe/books?id=XnnkDwAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false
- Soto, A. (2019). Barreras para una atención eficaz en los hospitales de referencia del Ministerio de Salud del Perú: atendiendo pacientes en el siglo XXI con recursos del siglo XX. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Publica*, 36(2), 304-311. <https://dx.doi.org/10.17843/rpmesp.2019.362.4425>
- Ugarte, O. (2019). Gobernanza y Rectoría de la Calidad en los Servicios de Salud en el Perú. *Revista peruana de Medicina Experimental y Salud Publica*, 36 (2). Doi: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S1726-46342019000200019&script=sci_arttext
- Valenzo, M., Lázaro, D., and Martínez, J. (2019). Application of the SERVQUAL model to evaluate the quality in the transportation service in Morelia, Mexico. *Revista Dyna*, 86 (211), p. 64-74. <http://www.scielo.org.co/pdf/dyna/v86n211/0012-7353-dyna-86-211-64.pdf>
- Vásquez, W. (2020). *Metodología de la investigación. Manual del estudiante*. <https://www.usmp.edu.pe/estudiosgenerales/pdf/2020-I/MANUALES/II%20CICLO/METODOLOGIA%20DE%20INVESTIGACION.pdf>
- Ventura, I., y Mamani, L. (2017). *Influencia de la cultura de calidad del servicio en la satisfacción del cliente de Supermercado Plaza Vea del Distrito de Independencia, Lima*. (Tesis de licenciatura, Universidad Inca

Garcilazo de la Vega, Perú).
<http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/2896/TESIS%20ODE%20MAMANI%20ZARATE%20LISYA%20Y%20VENTURA%20RAMOS%20IRMA.pdf?sequence=3&isAllowed=y>

Viveros, J. (2002). *Apuntes de principios y modelos de calidad*. Derechos reservados.

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de Operacionalización de la variable calidad de servicio

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
<i>Calidad de servicio</i>	Gil (2020) definió la calidad de servicio como un hábito, mediante el cual se busca ir innovando a fin de conocer las necesidades del usuario, trabajando en buscar de la satisfacción de sus necesidades. Para poder medir la calidad de servicio, aplicó el modelo SERVQUAL, con 5 componentes, siendo estos: Los elementos tangibles, la empatía, la seguridad, la responsabilidad y la confiabilidad.	Para poder medir la variable, se recurrió a la medición de los siguientes componentes: Los elementos tangibles, la empatía, la seguridad, la responsabilidad y la confiabilidad, empleando un cuestionario compuesto por 20 elementos, con opción de respuesta de escala de Likert (5 opciones), considerándose 1 con la opción nunca, 2 casi nunca, 3 en ocasiones, 4 frecuentemente, y 5 siempre.	Elementos tangibles Empatía Seguridad Responsabilidad Confiabilidad	Instalaciones Equipos Personal Materiales Habilidades personales Servicio apropiado Buen trato Disponibilidad para guiar y colaborar con los usuarios Conocimiento Cortesía Cuidado Atención personalizada	Escala Ordinal Tipo Likert 1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre.
<i>Satisfacción del usuario</i>	Avila (2017) Describe la satisfacción del usuario como un indicador que permite medir la calidad del servicio que se ha recibido, el cual va a permitir levantar observaciones, fallas, debilidades y prevenir amenazas, buscando complacer las expectativas del cliente o usuario. Razón por la cual, lograr que el usuario este satisfecho nos va permitir garantizar la lealtad, y mostrar validez y confiabilidad en lo ofrecido.	Para poder medir la variable, se recurrió al estudio de los siguientes componentes: lealtad, validez y confiabilidad, para ello, se empleó un cuestionario compuesto por 20 elementos, con opción de respuesta de escala de Likert (5 opciones), considerándose 1 con la opción nunca, 2 casi nunca, 3 en ocasiones, 4 frecuentemente, y 5 siempre.	Confiabilidad Validez Lealtad	Buen trato Seguridad en la orientación al usuario Cumplimiento con los protocolos Atención apropiada al usuario Afiliación en la orientación Prontitud en la atención del usuario Eficacia Fidelización Participación activa Buen concepto institucional	

Anexo 2. Instrumento de recolección de datos

Cuestionario de Calidad de atención

Instrucciones: A continuación, encontrará afirmaciones sobre la calidad de atención que recibió en el Hospital San Juan de Lurigancho. Leer cada enunciado con mucha atención; luego marcar la respuesta que mejor le parece, según corresponda.

Conteste todas las preguntas con veracidad.

Opciones de respuesta:

- 5 = Siempre
- 4 = Frecuentemente
- 3 = En ocasiones
- 2 = Casi Nunca
- 1 = Nunca

Nº	PREGUNTAS	1	2	3	4	5
1.	Las instalaciones de servicio son aptos para los usuarios	1	2	3	4	5
2.	Las instalaciones de los servicios higiénicos están a disposición de los usuarios	1	2	3	4	5
3.	Los servicios y equipos de la institución están al servicio de los usuarios.	1	2	3	4	5
4.	El personal de la Institución está al servicio de los usuarios	1	2	3	4	5
5.	En la Institución existe las materias de bioseguridad (al colchón en gel, jabón líquido, papel toalla, etc.) Contra el COVID-19, para los usuarios.	1	2	3	4	5
6.	El personal de la institución exige que se cumpla las medidas de precaución contra el COVID-19. A los usuarios	1	2	3	4	5

7.	Existe conformidad con la atención recibida en la entidad.	1	2	3	4	5
8.	Existe seguridad de la atención recibida por parte entidad	1	2	3	4	5
9.	El personal tiene la habilidad para resolver diversos problemas de los usuarios	1	2	3	4	5
10.	existe la empatía en el personal hacia los usuarios	1	2	3	4	5
11.	Existe servicios apropiados para los usuarios	1	2	3	4	5
12.	Existe la calidad de servicio hacia los usuarios	1	2	3	4	5
13.	Existe la tranquilidad de haber recibido una calidad servicio	1	2	3	4	5
14.	Existe la disponibilidad del personal para guiar y colaborar con los usuarios	1	2	3	4	5
15.	El personal fue responsable en su atención	1	2	3	4	5
16.	El personal tuvo la disponibilidad de tiempo para aclarar sus consultas	1	2	3	4	5
17	El personal fue cortés en su atención	1	2	3	4	5
18.	El personal tuvo en cuenta las medidas de bioseguridad del COVID-19, en su atención.	1	2	3	4	5
19.	Existe los conocimientos para la atención de los usuarios	1	2	3	4	5
20.	Existió la cortesía en la atención a los usuarios	1	2	3	4	5

Gracias por completar el cuestionario.

Cuestionario de satisfacción de usuario

Instrucciones: A continuación, encontrará afirmaciones sobre la calidad de atención que recibió en el Hospital San Juan de Lurigancho. Leer cada enunciado con mucha atención; luego marcar la respuesta que mejor le parece, según corresponda.

Conteste todas las preguntas con veracidad.

Opciones de respuesta:

- 5 = Siempre
- 4 = Frecuentemente
- 3 = En ocasiones
- 2 = Casi Nunca
- 1 = Nunca

Nº	DIMENSIONES / ítems	Escala de respuesta				
		1	2	3	4	5
	DIMENSIÓN 1: COMFIABILIDAD	1	2	3	4	5
1	Existe la satisfacción con la atención recibida por parte de la institución	1	2	3	4	5
2	La institución brinda seguridad en el servicio ofrecido	1	2	3	4	5
3	Existe la garantía por parte de la institución hacia los usuarios	1	2	3	4	5
4	Existe la confidencialidad en la atención del usuario	1	2	3	4	5
5	Existe la preocupación por parte del personal ante algún problema existente del usuario	1	2	3	4	5
6	La institución comprende sus necesidades	1	2	3	4	5

	DIMENSIÓN 2: VALIDEZ	1	2	3	4	5
7	Existe la atención apropiada por parte de la institución	1	2	3	4	5
8	Como califica la capacidad de respuesta cuando solicita atención	1	2	3	4	5
9	Como califica los servicios que brinda la institución	1	2	3	4	5
10	Existe la prontitud en la atención del usuario	1	2	3	4	5
11	Existe la atención individualizada	1	2	3	4	5
12	Existe la confianza con el personal de la institución	1	2	3	4	5
13	Existe la eficacia en la atención a los usuarios	1	2	3	4	5
14	Después de sus atención vio resultados	1	2	3	4	5
	DIMENSIÓN 3: LEALTAD	1	2	3	4	5
15	El personal cuenta con la experiencia en la atención de los usuarios	1	2	3	4	5
16	Existe la participación del usuario en su atención	1	2	3	4	5
17	Existe el compromiso por parte de la institución	1	2	3	4	5
18	Existe la identificación del personal de la institución	1	2	3	4	5
19	Existe el buen concepto institucional	1	2	3	4	5
20	Existe la transparencia de información en su atención	1	2	3	4	5

Gracias por completar el cuestionario.

Anexo 3. Certificados de validación

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹				Relevancia ²				Claridad ³				Sugerencias
		M	D	A	M	M	D	A	M	M	D	A		
	DIMENSIÓN 1: ELEMENTOS TANGIBLES													
1	Las instalaciones de servicio son aptos para los usuarios			X			X					X		
2	Las instalaciones de los servicios higiénicos están a disposición de los usuarios			X			X					X		
3	Los servicios y equipos de la institución están al servicio de los usuarios			X			X					X		
4	El personal de la Institución está al servicio de los usuarios			X			X					X		
5	En la Institución existe las materias de bioseguridad (al colchón en gel, jabón líquido, papel toalla, etc.) contra el COVID-19, para los usuarios.			X			X					X		
6	El personal de la institución exige que se cumpla las medidas de precaución contra el COVID-19. A los usuarios			X			X					X		
	DIMENSIÓN 2: EMPATIA													
7	Existe conformidad con la atención recibida en la entidad.			X			X					X		
8	Existe seguridad de la atención recibida por parte entidad			X			X					X		
9	El personal tiene la habilidad para resolver diversos problemas de los usuarios			X			X					X		
10	existe la empatía en el personal hacia los usuarios			X			X					X		
11	Existe servicios apropiados para los usuarios			X			X					X		
12	Existe la calidad de servicio hacia los usuarios			X			X					X		
N°	DIMENSIONES / ítems													Sugerencias
	DIMENSIÓN 3: SEGURIDAD													
13	Existe la tranquilidad de haber recibido una calidad servicio			X			X					X		
14	Existe la disponibilidad del personal para guiar y colaborar con los usuarios			X			X					X		
	DIMENSIÓN 4. RESPONSABILIDAD													
15	El personal fue responsable en su atención			X			X					X		
16	El personal tuvo la disponibilidad de tiempo para aclarar sus consultas			X			X					X		
17	El personal fue cortes en su atención			X			X					X		

18	El personal tuvo en cuenta las medidas de bioseguridad del COVID-19, en su atención.				X				X				X
DIMENSIÓN 5: CONFIABILIDAD													
19	Existe los conocimientos para la atención de los usuarios				X				X				X
20	Existió la cortesía en la atención a los usuarios				X				X				X

Observaciones: _____

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

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: **Candia Menor Marco Antonio** **DNI: 10050551**

Especialidad del validador: **Temático - Metodológico**

01 de diciembre del 2021

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

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

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

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

Firma del Experto Informante.
Especialidad



Observaciones: _____

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

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: BLAS BERGARA FLOR DE JEANETTE DNI: 40584107

Especialidad del validador: Temático - Metodológico

01 de diciembre del 2021

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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



Firma del Experto Informante.
Especialidad

Firma del Experto Informante.
Especialidad



Observaciones: _____

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

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: LESLIE BRIGITTE COTRINA ZURITA DNI:74568426

Especialidad del validador: Gestión de los Servicios de Salud

09 de Diciembre del 2021

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

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

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

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

Firma del Experto Informante.

Especialidad

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹				Relevancia ²				Claridad ³				Sugerencias
		MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	
DIMENSIÓN 1: COMFIABILIDAD														
1	Existe la satisfacción con la atención recibida por parte de la institución			X			X			X				
2	La institución brinda seguridad en el servicio ofrecido			X			X			X				
3	Existe la garantía por parte de la institución hacia los usuarios			X			X			X				
4	Existe la confidencialidad en la atención del usuario			X			X			X				
5	Existe la preocupación por parte del personal ante algún problema existente del usuario			X			X			X				
6	La institución comprende sus necesidades			X			X			X				
DIMENSIÓN 2: VALIDEZ														
7	Existe la atención apropiada por parte de la institución			X			X			X				
8	Como califica la capacidad de respuesta cuando solicita atención			X			X			X				
9	Como califica los servicios que brinda la institución			X			X			X				
10	Existe la prontitud en la atención del usuario			X			X			X				
11	Existe la atención individualizada			X			X			X				
12	Existe la confianza con el personal de la institución			X			X			X				
13	Existe la eficacia en la atención a los usuarios			X			X			X				
14	Después de sus atención vio resultados			X			X			X				

DIMENSIÓN 3: LEALTAD		MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	Sugerencias
15	El personal cuenta con la experiencia en la atención de los usuarios				X				X				X	
16	Existe la participación del usuario en su atención				X				X				X	
17	Existe el compromiso por parte de la institución				X				X				X	
18	Existe la identificación del personal de la institución				X				X				X	
19	Existe el buen concepto institucional				X				X				X	
20	Existe la transparencia de información en su atención				X				X				X	



Observaciones: _____

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

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: BLAS BERGARA FLOR DE JEANETTE DNI: 40584107

Especialidad del validador: Temático - Metodológico

01 de diciembre del 2021

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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



Firma del Experto Informante.
Especialidad

Firma del Experto Informante.
Especialidad



Observaciones: _____

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

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: LESLIE BRIGITTE COTRINA ZURITA DNI:74568426

Especialidad del validador: Gestión de los Servicios de Salud

09 de Diciembre del 2021

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

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

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

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

Firma del Experto Informante.

Especialidad

Observaciones: _____

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

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: Candia Menor Marco Antonio DNI: 10050551

Especialidad del validador: Temático - Metodológico

01 de diciembre del 2021

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

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

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

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



Firma del Experto Informante.

Especialidad

Anexo 4. Resultado de la confiabilidad

Tabla 1

Estadístico de fiabilidad de la variable Calidad de servicio

Alfa de cronbach	N de elementos
0.952	20

Interpretando la tabla de fiabilidad se observa un Alfa de Cronbach de 0,952, con un total de 20 elementos, pudiendo inferir que la fiabilidad de este instrumento es alta.

Tabla 1

Estadístico de fiabilidad de la variable satisfacción del usuario

Alfa de cronbach	N de elementos
0.988	20

Interpretando la tabla de fiabilidad se observa un Alfa de Cronbach de 0,988, con un total de 20 elementos, pudiendo inferir que la fiabilidad de este instrumento es alta.

Anexo 5. Base de datos

Numero	Variable independiente												V1	D1V1	D2V1	D3V1	D4V1	D5V1
	Preg. Nro.1	Preg. Nro.2	Preg. Nro.3	Preg. Nro.4	Preg. Nro.5	Preg. Nro.6	Preg. Nro.7	Preg. Nro.8	Preg. Nro.9	Preg. Nro.10	Preg. Nro.11	Preg. Nro.12						
1	2	1	3	3	2	2	1	3	2	1	2	1	23	9	5	3	3	3
2	2	1	3	3	2	2	1	3	2	1	2	1	23	9	5	3	3	3
3	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	4	54	17	13	5	10	9
2	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	51	16	13	5	8	9
3	4	4	4	4	5	4	3	5	4	4	3	4	48	16	12	5	8	7
4	2	2	2	3	1	2	3	1	1	2	2	1	22	9	6	1	3	3
5	4	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	40	15	9	4	6	6
6	2	2	2	3	1	2	3	1	1	2	2	1	22	9	6	1	3	3
7	2	3	2	2	3	3	3	3	2	3	2	2	30	9	9	3	5	4
8	3	2	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3	31	9	7	3	6	6
9	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	33	10	8	3	6	6
10	3	2	2	3	2	3	2	2	3	2	3	3	30	10	7	2	5	6
11	5	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5	4	53	18	13	4	9	9
12	5	4	5	4	5	5	4	4	4	5	4	4	53	18	14	4	9	8
13	2	1	3	3	2	2	1	3	2	1	2	1	23	9	5	3	3	3
14	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5	53	17	14	4	9	9
15	2	2	2	3	1	2	3	1	1	2	2	1	22	9	6	1	3	3
16	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	52	17	13	4	9	9
17	2	1	3	3	2	2	1	3	2	1	2	1	23	9	5	3	3	3
18	2	2	2	3	1	2	3	1	1	2	2	1	22	9	6	1	3	3
19	3	1	3	2	3	2	2	2	1	2	3	3	27	9	7	2	3	6
20	2	1	3	3	2	3	2	3	2	3	2	1	27	9	7	3	5	3
21	2	1	3	3	2	2	1	3	2	1	2	1	23	9	5	3	3	3
22	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	33	11	9	2	6	5
23	2	1	3	3	2	2	1	3	2	1	2	1	23	9	5	3	3	3
24	2	1	3	3	2	2	1	3	2	1	2	1	23	9	5	3	3	3
25	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	4	54	17	13	5	10	9
26	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	51	16	13	5	8	9
27	4	4	4	4	5	4	3	5	4	4	3	4	48	16	12	5	8	7
28	2	2	2	3	1	2	3	1	1	2	2	1	22	9	6	1	3	3

29	4	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	40	15	9	4	6	6
30	2	2	2	3	1	2	3	1	1	2	2	1	22	9	6	1	3	3
31	2	3	2	2	3	3	3	3	2	3	2	2	30	9	9	3	5	4
32	3	2	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3	31	9	7	3	6	6
33	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	33	10	8	3	6	6
34	3	2	2	3	2	3	2	2	3	2	3	3	30	10	7	2	5	6
35	5	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5	4	53	18	13	4	9	9
36	5	4	5	4	5	5	4	4	4	5	4	4	53	18	14	4	9	8
37	2	1	3	3	2	2	1	3	2	1	2	1	23	9	5	3	3	3
38	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5	53	17	14	4	9	9
39	2	2	2	3	1	2	3	1	1	2	2	1	22	9	6	1	3	3
40	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	52	17	13	4	9	9
41	2	1	3	3	2	2	1	3	2	1	2	1	23	9	5	3	3	3
42	2	2	2	3	1	2	3	1	1	2	2	1	22	9	6	1	3	3
43	3	1	3	2	3	2	2	2	1	2	3	3	27	9	7	2	3	6
44	2	1	3	3	2	3	2	3	2	3	2	1	27	9	7	3	5	3
45	2	1	3	3	2	2	1	3	2	1	2	1	23	9	5	3	3	3
46	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	33	11	9	2	6	5
47	2	1	3	3	2	2	1	3	2	1	2	1	23	9	5	3	3	3
48	2	1	3	3	2	2	1	3	2	1	2	1	23	9	5	3	3	3
49	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	4	54	17	13	5	10	9
50	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	51	16	13	5	8	9
51	4	4	4	4	5	4	3	5	4	4	3	4	48	16	12	5	8	7
52	2	2	2	3	1	2	3	1	1	2	2	1	22	9	6	1	3	3
53	4	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	40	15	9	4	6	6
54	2	2	2	3	1	2	3	1	1	2	2	1	22	9	6	1	3	3
55	2	3	2	2	3	3	3	3	2	3	2	2	30	9	9	3	5	4
56	3	2	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3	31	9	7	3	6	6
57	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	33	10	8	3	6	6
58	3	2	2	3	2	3	2	2	3	2	3	3	30	10	7	2	5	6
59	5	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5	4	53	18	13	4	9	9
60	5	4	5	4	5	5	4	4	4	5	4	4	53	18	14	4	9	8
61	2	1	3	3	2	2	1	3	2	1	2	1	23	9	5	3	3	3
62	2	1	3	3	2	2	1	3	2	1	2	1	23	9	5	3	3	3
63	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	4	54	17	13	5	10	9
64	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	51	16	13	5	8	9
65	4	4	4	4	5	4	3	5	4	4	3	4	48	16	12	5	8	7
66	2	2	2	3	1	2	3	1	1	2	2	1	22	9	6	1	3	3

67	4	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	40	15	9	4	6	6
68	2	2	2	3	1	2	3	1	1	2	2	1	22	9	6	1	3	3
69	2	3	2	2	3	3	3	3	2	3	2	2	30	9	9	3	5	4
70	3	2	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3	31	9	7	3	6	6
71	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	33	10	8	3	6	6
72	3	2	2	3	2	3	2	2	3	2	3	3	30	10	7	2	5	6
73	5	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5	4	53	18	13	4	9	9
74	5	4	5	4	5	5	4	4	4	5	4	4	53	18	14	4	9	8
75	2	1	3	3	2	2	1	3	2	1	2	1	23	9	5	3	3	3
76	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5	53	17	14	4	9	9
77	2	2	2	3	1	2	3	1	1	2	2	1	22	9	6	1	3	3
78	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	52	17	13	4	9	9
79	2	1	3	3	2	2	1	3	2	1	2	1	23	9	5	3	3	3
80	2	2	2	3	1	2	3	1	1	2	2	1	22	9	6	1	3	3
81	3	1	3	2	3	2	2	2	1	2	3	3	27	9	7	2	3	6
82	2	1	3	3	2	3	2	3	2	3	2	1	27	9	7	3	5	3
83	2	1	3	3	2	2	1	3	2	1	2	1	23	9	5	3	3	3
84	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	33	11	9	2	6	5
85	2	1	3	3	2	2	1	3	2	1	2	1	23	9	5	3	3	3
86	2	1	3	3	2	2	1	3	2	1	2	1	23	9	5	3	3	3
87	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	4	54	17	13	5	10	9
88	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	51	16	13	5	8	9
89	4	4	4	4	5	4	3	5	4	4	3	4	48	16	12	5	8	7
90	2	2	2	3	1	2	3	1	1	2	2	1	22	9	6	1	3	3
91	4	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	40	15	9	4	6	6
92	2	2	2	3	1	2	3	1	1	2	2	1	22	9	6	1	3	3
93	2	3	2	2	3	3	3	3	2	3	2	2	30	9	9	3	5	4
94	3	2	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3	31	9	7	3	6	6
95	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	33	10	8	3	6	6
96	3	2	2	3	2	3	2	2	3	2	3	3	30	10	7	2	5	6
97	5	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5	4	53	18	13	4	9	9
98	5	4	5	4	5	5	4	4	4	5	4	4	53	18	14	4	9	8
99	2	1	3	3	2	2	1	3	2	1	2	1	23	9	5	3	3	3
100	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5	53	17	14	4	9	9
101	2	2	2	3	1	2	3	1	1	2	2	1	22	9	6	1	3	3
102	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	52	17	13	4	9	9
103	2	1	3	3	2	2	1	3	2	1	2	1	23	9	5	3	3	3
104	2	2	2	3	1	2	3	1	1	2	2	1	22	9	6	1	3	3

105	3	1	3	2	3	2	2	2	1	2	3	3	27	9	7	2	3	6
106	2	1	3	3	2	3	2	3	2	3	2	1	27	9	7	3	5	3
107	2	1	3	3	2	2	1	3	2	1	2	1	23	9	5	3	3	3
108	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	33	11	9	2	6	5
109	2	1	3	3	2	2	1	3	2	1	2	1	23	9	5	3	3	3
110	2	1	3	3	2	2	1	3	2	1	2	1	23	9	5	3	3	3
111	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	4	54	17	13	5	10	9
112	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	51	16	13	5	8	9
113	4	4	4	4	5	4	3	5	4	4	3	4	48	16	12	5	8	7
114	2	2	2	3	1	2	3	1	1	2	2	1	22	9	6	1	3	3
115	4	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	40	15	9	4	6	6
116	2	2	2	3	1	2	3	1	1	2	2	1	22	9	6	1	3	3
117	2	3	2	2	3	3	3	3	2	3	2	2	30	9	9	3	5	4
118	3	2	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3	31	9	7	3	6	6
119	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	33	10	8	3	6	6
120	3	2	2	3	2	3	2	2	3	2	3	3	30	10	7	2	5	6
121	5	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5	4	53	18	13	4	9	9
122	5	4	5	4	5	5	4	4	4	5	4	4	53	18	14	4	9	8
123	2	1	3	3	2	2	1	3	2	1	2	1	23	9	5	3	3	3
124	2	1	3	3	2	2	1	3	2	1	2	1	23	9	5	3	3	3
125	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	4	54	17	13	5	10	9
126	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	51	16	13	5	8	9
127	4	4	4	4	5	4	3	5	4	4	3	4	48	16	12	5	8	7
128	2	2	2	3	1	2	3	1	1	2	2	1	22	9	6	1	3	3
129	4	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	40	15	9	4	6	6
130	2	2	2	3	1	2	3	1	1	2	2	1	22	9	6	1	3	3
131	2	3	2	2	3	3	3	3	2	3	2	2	30	9	9	3	5	4
132	3	2	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3	31	9	7	3	6	6
133	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	33	10	8	3	6	6
134	3	2	2	3	2	3	2	2	3	2	3	3	30	10	7	2	5	6
135	5	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5	4	53	18	13	4	9	9
136	5	4	5	4	5	5	4	4	4	5	4	4	53	18	14	4	9	8
137	2	1	3	3	2	2	1	3	2	1	2	1	23	9	5	3	3	3
138	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5	53	17	14	4	9	9
139	2	2	2	3	1	2	3	1	1	2	2	1	22	9	6	1	3	3
140	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	52	17	13	4	9	9
141	2	1	3	3	2	2	1	3	2	1	2	1	23	9	5	3	3	3
142	2	2	2	3	1	2	3	1	1	2	2	1	22	9	6	1	3	3

143	3	1	3	2	3	2	2	2	1	2	3	3	27	9	7	2	3	6
144	2	1	3	3	2	3	2	3	2	3	2	1	27	9	7	3	5	3
145	2	1	3	3	2	2	1	3	2	1	2	1	23	9	5	3	3	3
146	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	33	11	9	2	6	5
147	2	1	3	3	2	2	1	3	2	1	2	1	23	9	5	3	3	3
148	2	1	3	3	2	2	1	3	2	1	2	1	23	9	5	3	3	3
149	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	4	54	17	13	5	10	9
150	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	51	16	13	5	8	9
151	4	4	4	4	5	4	3	5	4	4	3	4	48	16	12	5	8	7
152	2	2	2	3	1	2	3	1	1	2	2	1	22	9	6	1	3	3
153	4	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	40	15	9	4	6	6
154	2	2	2	3	1	2	3	1	1	2	2	1	22	9	6	1	3	3
155	2	3	2	2	3	3	3	3	2	3	2	2	30	9	9	3	5	4
156	3	2	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3	31	9	7	3	6	6
157	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	33	10	8	3	6	6
158	3	2	2	3	2	3	2	2	3	2	3	3	30	10	7	2	5	6
159	5	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5	4	53	18	13	4	9	9
160	5	4	5	4	5	5	4	4	4	5	4	4	53	18	14	4	9	8
161	2	1	3	3	2	2	1	3	2	1	2	1	23	9	5	3	3	3
162	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5	53	17	14	4	9	9
163	2	2	2	3	1	2	3	1	1	2	2	1	22	9	6	1	3	3
164	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	52	17	13	4	9	9
165	2	1	3	3	2	2	1	3	2	1	2	1	23	9	5	3	3	3
166	2	2	2	3	1	2	3	1	1	2	2	1	22	9	6	1	3	3
167	3	1	3	2	3	2	2	2	1	2	3	3	27	9	7	2	3	6
168	2	1	3	3	2	3	2	3	2	3	2	1	27	9	7	3	5	3
169	2	1	3	3	2	2	1	3	2	1	2	1	23	9	5	3	3	3
170	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	33	11	9	2	6	5
171	2	1	3	3	2	2	1	3	2	1	2	1	23	9	5	3	3	3
172	2	1	3	3	2	2	1	3	2	1	2	1	23	9	5	3	3	3
173	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	4	54	17	13	5	10	9
174	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	51	16	13	5	8	9
175	4	4	4	4	5	4	3	5	4	4	3	4	48	16	12	5	8	7
176	2	2	2	3	1	2	3	1	1	2	2	1	22	9	6	1	3	3
177	4	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	40	15	9	4	6	6
178	2	2	2	3	1	2	3	1	1	2	2	1	22	9	6	1	3	3
179	2	3	2	2	3	3	3	3	2	3	2	2	30	9	9	3	5	4
180	3	2	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3	31	9	7	3	6	6

181	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	33	10	8	3	6	6
182	3	2	2	3	2	3	2	2	3	2	3	3	30	10	7	2	5	6
183	5	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5	4	53	18	13	4	9	9
184	5	4	5	4	5	5	4	4	4	5	4	4	53	18	14	4	9	8
185	2	1	3	3	2	2	1	3	2	1	2	1	23	9	5	3	3	3
186	2	1	3	3	2	2	1	3	2	1	2	1	23	9	5	3	3	3
187	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	4	54	17	13	5	10	9
188	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	51	16	13	5	8	9
189	4	4	4	4	5	4	3	5	4	4	3	4	48	16	12	5	8	7
190	2	2	2	3	1	2	3	1	1	2	2	1	22	9	6	1	3	3
191	4	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	40	15	9	4	6	6
192	2	2	2	3	1	2	3	1	1	2	2	1	22	9	6	1	3	3
193	2	3	2	2	3	3	3	3	2	3	2	2	30	9	9	3	5	4
194	3	2	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3	31	9	7	3	6	6
195	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	33	10	8	3	6	6
196	3	2	2	3	2	3	2	2	3	2	3	3	30	10	7	2	5	6
197	5	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5	4	53	18	13	4	9	9
198	5	4	5	4	5	5	4	4	4	5	4	4	53	18	14	4	9	8
199	2	1	3	3	2	2	1	3	2	1	2	1	23	9	5	3	3	3
200	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5	53	17	14	4	9	9
201	2	2	2	3	1	2	3	1	1	2	2	1	22	9	6	1	3	3
202	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	52	17	13	4	9	9
203	2	1	3	3	2	2	1	3	2	1	2	1	23	9	5	3	3	3
204	2	2	2	3	1	2	3	1	1	2	2	1	22	9	6	1	3	3
205	3	1	3	2	3	2	2	2	1	2	3	3	27	9	7	2	3	6
206	2	1	3	3	2	3	2	3	2	3	2	1	27	9	7	3	5	3
207	2	1	3	3	2	2	1	3	2	1	2	1	23	9	5	3	3	3
208	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	33	11	9	2	6	5
209	2	1	3	3	2	2	1	3	2	1	2	1	23	9	5	3	3	3
210	2	1	3	3	2	2	1	3	2	1	2	1	23	9	5	3	3	3
211	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	4	54	17	13	5	10	9
212	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	51	16	13	5	8	9
213	4	4	4	4	5	4	3	5	4	4	3	4	48	16	12	5	8	7
214	2	2	2	3	1	2	3	1	1	2	2	1	22	9	6	1	3	3
215	4	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	40	15	9	4	6	6
216	2	2	2	3	1	2	3	1	1	2	2	1	22	9	6	1	3	3
217	2	3	2	2	3	3	3	3	2	3	2	2	30	9	9	3	5	4
218	3	2	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3	31	9	7	3	6	6

219	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	33	10	8	3	6	6
220	3	2	2	3	2	3	2	2	3	2	3	3	30	10	7	2	5	6
221	5	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5	4	53	18	13	4	9	9
222	5	4	5	4	5	5	4	4	4	5	4	4	53	18	14	4	9	8
223	2	1	3	3	2	2	1	3	2	1	2	1	23	9	5	3	3	3
224	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5	53	17	14	4	9	9
225	2	2	2	3	1	2	3	1	1	2	2	1	22	9	6	1	3	3
226	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	52	17	13	4	9	9
227	2	1	3	3	2	2	1	3	2	1	2	1	23	9	5	3	3	3
228	2	2	2	3	1	2	3	1	1	2	2	1	22	9	6	1	3	3
229	3	1	3	2	3	2	2	2	1	2	3	3	27	9	7	2	3	6
230	2	1	3	3	2	3	2	3	2	3	2	1	27	9	7	3	5	3
231	2	1	3	3	2	2	1	3	2	1	2	1	23	9	5	3	3	3
232	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	33	11	9	2	6	5
233	2	1	3	3	2	2	1	3	2	1	2	1	23	9	5	3	3	3
234	2	1	3	3	2	2	1	3	2	1	2	1	23	9	5	3	3	3
235	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	4	54	17	13	5	10	9
236	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	51	16	13	5	8	9
237	4	4	4	4	5	4	3	5	4	4	3	4	48	16	12	5	8	7
238	2	2	2	3	1	2	3	1	1	2	2	1	22	9	6	1	3	3
239	4	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	40	15	9	4	6	6
240	2	2	2	3	1	2	3	1	1	2	2	1	22	9	6	1	3	3
241	2	3	2	2	3	3	3	3	2	3	2	2	30	9	9	3	5	4
242	3	2	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3	31	9	7	3	6	6
243	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	33	10	8	3	6	6
244	3	2	2	3	2	3	2	2	3	2	3	3	30	10	7	2	5	6
245	5	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5	4	53	18	13	4	9	9
246	5	4	5	4	5	5	4	4	4	5	4	4	53	18	14	4	9	8
247	2	1	3	3	2	2	1	3	2	1	2	1	23	9	5	3	3	3
248	2	1	3	3	2	2	1	3	2	1	2	1	23	9	5	3	3	3
249	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	4	54	17	13	5	10	9
250	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	51	16	13	5	8	9
251	4	4	4	4	5	4	3	5	4	4	3	4	48	16	12	5	8	7
252	2	2	2	3	1	2	3	1	1	2	2	1	22	9	6	1	3	3
253	4	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	40	15	9	4	6	6
254	2	2	2	3	1	2	3	1	1	2	2	1	22	9	6	1	3	3
255	2	3	2	2	3	3	3	3	2	3	2	2	30	9	9	3	5	4
256	3	2	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3	31	9	7	3	6	6

257	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	33	10	8	3	6	6
258	3	2	2	3	2	3	2	2	3	2	3	3	30	10	7	2	5	6
259	5	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5	4	53	18	13	4	9	9
260	5	4	5	4	5	5	4	4	4	5	4	4	53	18	14	4	9	8
261	2	1	3	3	2	2	1	3	2	1	2	1	23	9	5	3	3	3
262	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5	53	17	14	4	9	9
263	2	2	2	3	1	2	3	1	1	2	2	1	22	9	6	1	3	3
264	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	52	17	13	4	9	9
265	2	1	3	3	2	2	1	3	2	1	2	1	23	9	5	3	3	3
266	2	2	2	3	1	2	3	1	1	2	2	1	22	9	6	1	3	3
267	3	1	3	2	3	2	2	2	1	2	3	3	27	9	7	2	3	6
268	2	1	3	3	2	3	2	3	2	3	2	1	27	9	7	3	5	3
269	2	1	3	3	2	2	1	3	2	1	2	1	23	9	5	3	3	3
270	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	33	11	9	2	6	5
271	2	1	3	3	2	2	1	3	2	1	2	1	23	9	5	3	3	3
272	2	1	3	3	2	2	1	3	2	1	2	1	23	9	5	3	3	3
273	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	4	54	17	13	5	10	9
274	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	51	16	13	5	8	9
275	4	4	4	4	5	4	3	5	4	4	3	4	48	16	12	5	8	7
276	2	2	2	3	1	2	3	1	1	2	2	1	22	9	6	1	3	3
277	4	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	40	15	9	4	6	6
278	2	2	2	3	1	2	3	1	1	2	2	1	22	9	6	1	3	3
279	2	3	2	2	3	3	3	3	2	3	2	2	30	9	9	3	5	4
280	3	2	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3	31	9	7	3	6	6
281	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	33	10	8	3	6	6
282	3	2	2	3	2	3	2	2	3	2	3	3	30	10	7	2	5	6
283	5	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5	4	53	18	13	4	9	9
284	5	4	5	4	5	5	4	4	4	5	4	4	53	18	14	4	9	8
285	2	1	3	3	2	2	1	3	2	1	2	1	23	9	5	3	3	3
286	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5	53	17	14	4	9	9
287	2	2	2	3	1	2	3	1	1	2	2	1	22	9	6	1	3	3
288	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	52	17	13	4	9	9
289	2	1	3	3	2	2	1	3	2	1	2	1	23	9	5	3	3	3
290	2	2	2	3	1	2	3	1	1	2	2	1	22	9	6	1	3	3
291	3	1	3	2	3	2	2	2	1	2	3	3	27	9	7	2	3	6
292	2	1	3	3	2	3	2	3	2	3	2	1	27	9	7	3	5	3
293	2	1	3	3	2	2	1	3	2	1	2	1	23	9	5	3	3	3
294	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	33	11	9	2	6	5

295	2	1	3	3	2	2	1	3	2	1	2	1	23	9	5	3	3	3
296	2	1	3	3	2	2	1	3	2	1	2	1	23	9	5	3	3	3
297	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	4	54	17	13	5	10	9
298	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	51	16	13	5	8	9
299	4	4	4	4	5	4	3	5	4	4	3	4	48	16	12	5	8	7
300	2	2	2	3	1	2	3	1	1	2	2	1	22	9	6	1	3	3
301	4	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	40	15	9	4	6	6
302	2	2	2	3	1	2	3	1	1	2	2	1	22	9	6	1	3	3
303	2	3	2	2	3	3	3	3	2	3	2	2	30	9	9	3	5	4
304	3	2	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3	31	9	7	3	6	6
305	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	33	10	8	3	6	6
306	3	2	2	3	2	3	2	2	3	2	3	3	30	10	7	2	5	6
307	5	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5	4	53	18	13	4	9	9
308	5	4	5	4	5	5	4	4	4	5	4	4	53	18	14	4	9	8
309	2	1	3	3	2	2	1	3	2	1	2	1	23	9	5	3	3	3
310	2	2	2	3	1	2	3	1	1	2	2	1	22	9	6	1	3	3
311	3	1	3	2	3	2	2	2	1	2	3	3	27	9	7	2	3	6
312	2	1	3	3	2	3	2	3	2	3	2	1	27	9	7	3	5	3
313	2	1	3	3	2	2	1	3	2	1	2	1	23	9	5	3	3	3
314	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	33	11	9	2	6	5
315	2	1	3	3	2	2	1	3	2	1	2	1	23	9	5	3	3	3
316	2	1	3	3	2	2	1	3	2	1	2	1	23	9	5	3	3	3
317	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	4	54	17	13	5	10	9
318	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	51	16	13	5	8	9
319	4	4	4	4	5	4	3	5	4	4	3	4	48	16	12	5	8	7
320	2	2	2	3	1	2	3	1	1	2	2	1	22	9	6	1	3	3
321	4	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	40	15	9	4	6	6
322	2	2	2	3	1	2	3	1	1	2	2	1	22	9	6	1	3	3
323	2	3	2	2	3	3	3	3	2	3	2	2	30	9	9	3	5	4
324	3	2	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3	31	9	7	3	6	6
325	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	33	10	8	3	6	6
326	3	2	2	3	2	3	2	2	3	2	3	3	30	10	7	2	5	6
327	5	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5	4	53	18	13	4	9	9
328	5	4	5	4	5	5	4	4	4	5	4	4	53	18	14	4	9	8
329	2	1	3	3	2	2	1	3	2	1	2	1	23	9	5	3	3	3
330	2	1	3	3	2	2	1	3	2	1	2	1	23	9	5	3	3	3
331	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	4	54	17	13	5	10	9
332	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	51	16	13	5	8	9

333	4	4	4	4	5	4	3	5	4	4	3	4	48	16	12	5	8	7
334	2	2	2	3	1	2	3	1	1	2	2	1	22	9	6	1	3	3
335	4	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	40	15	9	4	6	6
336	2	2	2	3	1	2	3	1	1	2	2	1	22	9	6	1	3	3
337	2	3	2	2	3	3	3	3	2	3	2	2	30	9	9	3	5	4
338	3	2	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3	31	9	7	3	6	6
339	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	33	10	8	3	6	6
340	3	2	2	3	2	3	2	2	3	2	3	3	30	10	7	2	5	6
341	5	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5	4	53	18	13	4	9	9
342	5	4	5	4	5	5	4	4	4	5	4	4	53	18	14	4	9	8
343	2	1	3	3	2	2	1	3	2	1	2	1	23	9	5	3	3	3
344	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5	53	17	14	4	9	9
345	2	2	2	3	1	2	3	1	1	2	2	1	22	9	6	1	3	3
346	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	52	17	13	4	9	9
347	2	1	3	3	2	2	1	3	2	1	2	1	23	9	5	3	3	3
348	2	2	2	3	1	2	3	1	1	2	2	1	22	9	6	1	3	3
349	3	1	3	2	3	2	2	2	1	2	3	3	27	9	7	2	3	6
350	2	1	3	3	2	3	2	3	2	3	2	1	27	9	7	3	5	3
351	2	1	3	3	2	2	1	3	2	1	2	1	23	9	5	3	3	3
352	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	33	11	9	2	6	5
353	2	1	3	3	2	2	1	3	2	1	2	1	23	9	5	3	3	3
354	2	1	3	3	2	2	1	3	2	1	2	1	23	9	5	3	3	3
355	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	4	54	17	13	5	10	9
356	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	51	16	13	5	8	9
357	4	4	4	4	5	4	3	5	4	4	3	4	48	16	12	5	8	7
358	2	2	2	3	1	2	3	1	1	2	2	1	22	9	6	1	3	3
359	4	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	40	15	9	4	6	6
360	2	2	2	3	1	2	3	1	1	2	2	1	22	9	6	1	3	3
361	2	3	2	2	3	3	3	3	2	3	2	2	30	9	9	3	5	4
362	3	2	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3	31	9	7	3	6	6
363	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	33	10	8	3	6	6
364	3	2	2	3	2	3	2	2	3	2	3	3	30	10	7	2	5	6
365	5	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5	4	53	18	13	4	9	9
366	5	4	5	4	5	5	4	4	4	5	4	4	53	18	14	4	9	8
367	2	1	3	3	2	2	1	3	2	1	2	1	23	9	5	3	3	3
368	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5	53	17	14	4	9	9
369	2	2	2	3	1	2	3	1	1	2	2	1	22	9	6	1	3	3
370	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	52	17	13	4	9	9

371	2	1	3	3	2	2	1	3	2	1	2	1	23	9	5	3	3	3
372	2	2	2	3	1	2	3	1	1	2	2	1	22	9	6	1	3	3
373	3	1	3	2	3	2	2	2	1	2	3	3	27	9	7	2	3	6
374	2	1	3	3	2	3	2	3	2	3	2	1	27	9	7	3	5	3
375	2	1	3	3	2	2	1	3	2	1	2	1	23	9	5	3	3	3
376	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	33	11	9	2	6	5
377	2	1	3	3	2	2	1	3	2	1	2	1	23	9	5	3	3	3
378	2	1	3	3	2	2	1	3	2	1	2	1	23	9	5	3	3	3
379	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	4	54	17	13	5	10	9
380	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	51	16	13	5	8	9
381	4	4	4	4	5	4	3	5	4	4	3	4	48	16	12	5	8	7
382	2	2	2	3	1	2	3	1	1	2	2	1	22	9	6	1	3	3
383	4	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	40	15	9	4	6	6
384	2	2	2	3	1	2	3	1	1	2	2	1	22	9	6	1	3	3