



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA

Satisfacción del usuario y calidad de atención en el servicio de
consulta externa en el Hospital Regional de Pucallpa-Ucayali, 2021

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestro en Gestión Pública

AUTOR:

Bardalez Bocanegra, José Luis (ORCID: [0000-0002-4407-3004](https://orcid.org/0000-0002-4407-3004))

ASESOR:

Dr. Chavez Epiquen Abdías (ORCID: [0000-0001-5589-5217](https://orcid.org/0000-0001-5589-5217))

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Políticas publicas

TRUJILLO – PERÚ

2021

Dedicatoria

A mi esposa e hijos, ya que es el incentivo principal para poder iniciar, desarrollar y concretar cualquier meta fijada, lo que me genera superación personal, familiar, social y dado el caso académico.

Agradecimiento

Doy un agradecimiento especial a la Universidad César Vallejo, su Escuela de Posgrado, y el docente asesor, su dedicación con miras a una especialización académica orientada al desarrollo profesional y a mejoras en la gestión pública, un proceso a mejorar en nuestra nación.

Índice de contenido

	Pág.
Carátula.....	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenido	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
Resumen.....	vii
Abstract.....	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA.....	16
3.1. Tipo y diseño de investigación	16
3.2. Variables y operacionalización.....	16
3.3. Población, muestra y muestreo.....	18
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	19
3.5. Procedimientos	20
3.6. Método de análisis de datos.....	20
3.7. Aspectos éticos	20
IV. RESULTADOS	23
V. DISCUSIÓN.....	33
VI. CONCLUSIONES.....	38
VII. RECOMENDACIONES	39
REFERENCIAS.....	40
ANEXOS	46

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1. Operacionalización de la variable Satisfacción del usuario	17
Tabla 2. Operacionalización de la variable Calidad de atención	18
Tabla 3. Resultados de la variable Satisfacción del usuario	23
Tabla 4. Resultados de las dimensiones de la variable Satisfacción del usuario	24
Tabla 5. Resultados de la variable Calidad de atención	26
Tabla 6. Resultados de las dimensiones de la variable Calidad de servicio	27
Tabla 7. Aplicación de pruebas de normalidad: Kolmogorov-Smirnov	28
Tabla 8. Aplicación de pruebas de correlación: Rho de Spearman	29
Tabla 9. Aplicación de pruebas de correlación: Rho de Spearman	31
Tabla 10. Aplicación de pruebas de correlación: Rho de Spearman	32

Índice de figuras

	Pág.
Figura 1. Resultados de la variable Satisfacción del usuario	23
Figura 2. Resultados de las dimensiones de la variable Satisfacción del usuario	24
Figura 3. Resultados de la variable Calidad de atención	26
Figura 4. Resultados de las dimensiones de la variable Calidad de servicio	27

Resumen

Para la ejecución del estudio, se tuvo en claro el objetivo principal que es el poder determinar el tipo de relación entre satisfacción del usuario y calidad de atención en el servicio de consulta externa en el Hospital Regional de Pucallpa-Ucayali, 2021; en respuesta a ello, metodológicamente el tipo de estudio resulta básico, de nivel explicativo, con un diseño trasversal, descriptivo y correlacional, por lo que se trabajó con una población conformada por 500 usuarios, de los que 173 de ellos desarrollaron la encuesta como técnica de estudio, y dos cuestionarios, uno por variable como instrumento de evaluación, pudiendo llegar a la conclusión que sí existe relación significativa entre la satisfacción del usuario y calidad de atención en el servicio de consulta externa en el Hospital Regional de Pucallpa-Ucayali, 2021.

Palabras clave: satisfacción del usuario, calidad de atención, servicio hospitalario.

Abstract

For the execution of the study, the main objective was clear, which is to be able to determine the type of relationship between user satisfaction and quality of care in the outpatient service at the Pucallpa-Ucayali Regional Hospital, 2021; In response to this, methodologically the type of study is basic, of an explanatory level, with a cross-sectional, descriptive and correlational design, which is why we worked with a population made up of 500 users, of which 173 of them developed the survey as a technique study, and two questionnaires, one per variable as an evaluation instrument, being able to conclude that there is a significant relationship between user satisfaction and quality of care in the outpatient service at the Pucallpa-Ucayali Regional Hospital, 2021 .

Keywords: user satisfaction, quality of care, hospital service.

I. INTRODUCCIÓN

El poder lograr el cumplimiento de finalidades institucionales públicas, conllevan no solo a un mejor desarrollo en este caso en el sector salud, también al contexto comunitario, estableciendo mejorías entre interacciones del estado y de la persona común de a pie.

La complacencia del cliente es una figura que mide el cumplimiento no solo de metas institucionales hacia el interesado, sino también todas las expectativas del mismo, por lo que se requiere una conducta racional y a nivel de pertinencia cognitiva.

En nuestra nación, este punto se ha vuelto un eje común de evaluación, ya que se posiciona con la formación de una opinión positiva del usuario hacia un determinado servicio. En concreto, las instituciones del Estado tienen que preocuparse por otorgar un servicio que satisfaga las necesidades de los usuarios, quienes, precisamente, acuden a las instituciones a requerir lo que consideran sus derechos o en función de lo que normativamente les asiste y, consecuentemente, desarrolle una percepción de efectividad. Incluso, más allá de lograr o no lo requerido.

Es así, que, específicamente en el Hospital Regional de Pucallpa-Ucayali, 2021, la satisfacción del usuario muestra puntos en déficit, donde el cuidado individual de los pacientes, los cronogramas de recepción y el constante seguimiento hacia los mismos se encaminan a puntos a mejorar en asuntos similares” (Huancollo, 2018, p. 55); por su parte la calidad de atención en respuesta de ello, hace posible la realización de actividades adecuadas para una organización en contextos armoniosos, siendo de cierta manera subjetiva, basada en el cumplimiento de expectativas pero que éstas se expresen por quienes reciben el servicio, en cierta medida en el hospital no se llegan a cumplir los requisitos o indicadores en respuesta de ello.

La calidad de atención es por lo tanto percibida desarrollada en la investigación como un acto de muy fácil apreciación, ya que se mide de manera objetiva, percibiendo las acciones del usuario a quien se le brinda el servicio, estas acciones

se manifiestan durante y después del servicio prestado, resaltando una satisfacción en cada usuario a pesar de las diferentes perspectivas y realidades contextuales. (Barrientos, 2018, p. 26)

La investigación, orientada a la línea de investigación “Políticas Públicas”, responde a la duda frecuente de ¿Cuál es la relación entre satisfacción del usuario y calidad de atención en el servicio de consulta externa en el Hospital Regional de Pucallpa-Ucayali, 2021?

En tanto los problemas específicos fueron; ¿Cuál es la relación entre satisfacción del usuario y la dimensión interpersonal en el servicio de consulta externa en el Hospital Regional de Pucallpa-Ucayali, 2021?, y ¿Cuál es la relación entre satisfacción del usuario y la dimensión confort en el servicio de consulta externa en el Hospital Regional de Pucallpa-Ucayali, 2021?

Referente a la justificación, en lo teórico es el fundamento adquirido mediante estudios para una búsqueda de relación entre la complacencia del consumidor y la disposición de cuidado dentro de la prestación de atención al cliente en un contexto externo correspondiente al Hospital Regional de Pucallpa; se justifica en lo práctico ya que ambas variables brindaron acciones oportunas, con mayor eficiencia y eficacia en la labor salud, identificando falencias para su desarrollo oportuno; en la justificación metodológica, se buscaron establecer fundamentos mediante antecedentes que siguen la misma línea de investigación, es decir de satisfacción de usuario y de respuesta directa la clase de cortesía a este dentro del Hospital Regional de Pucallpa; finalmente, se justificó en lo social, ya que los principales beneficiarios fueron los usuarios del Hospital Regional de Pucallpa, quienes vieron mejoradas la calidad de atención hacia estos, que conllevó a una satisfacción, cumpliendo en gran medida el cimiento del presente estudio.

De esta manera el principal objetivo del estudio fue el de determinar el tipo de relación entre satisfacción del usuario y calidad de atención en el servicio de consulta externa en el Hospital Regional de Pucallpa-Ucayali, 2021,

Siendo los específicos: determinar el tipo de relación entre satisfacción del usuario y la dimensión interpersonal en el servicio de consulta externa en el Hospital Regional de Pucallpa-Ucayali, 2021, y determinar el tipo de relación entre

satisfacción del usuario y la dimensión confort en el servicio de consulta externa en el Hospital Regional de Pucallpa-Ucayali, 2021.

Por su parte, se cimento la investigación en la aclaración de la hipótesis general: existe relación significativa entre la satisfacción del usuario y calidad de atención en el servicio de consulta externa en el Hospital Regional de Pucallpa-Ucayali, 2021.

La que trae consigo la construcción de hipótesis específicas: existe relación significativa entre la satisfacción del usuario y la dimensión interpersonal en el servicio de consulta externa en el Hospital Regional de Pucallpa-Ucayali, 2021; y existe relación significativa entre la satisfacción del usuario y la dimensión confort en el servicio de consulta externa en el Hospital Regional de Pucallpa-Ucayali, 2021.

II. MARCO TEÓRICO

Como **antecedentes internacionales** tenemos a:

Novoa (2021), pudo estudiar la interacción de la atención efectiva frente a la satisfacción del cliente también dentro del área de salud, teniendo como finalidad conocer la interacción entre las variables mencionadas, de esta manera la metodología empleada fue de carácter no experimental cuantitativo, trabajando con una determinada cantidad de usuarios de la sede de estudio a quienes se les midió su satisfacción en base a la atención recibida mediante entrevistas, concluyendo que la calidad con la que son atendidos los usuarios del centro de salud es el elemento más importante cuando se quiere conocer la calidad empleada por la institución, en ese sentido, tanto la respuesta, fiabilidad y seguridad son factores que aún es necesario un mejoramiento con miras a una satisfacción de necesidades que repercutirá en la perspectiva de la institución referente a la calidad empleada.

González (2020), estudiando la magnitud en la que se complace a los individuos internos en un centro de salud con la finalidad de encontrar el grado de complacencia de los clientes que acudieron al servicio hospitalario, estudio clasificado metodológicamente en descriptivo, siendo también transversal, trabajando con 220 usuarios de servicios de la clínica quienes, mediante encuestas con su respectivo cuestionario de evaluación, dieron a conocer que

“Se pudo determinar un alto nivel de aceptación para las personas adulto mayor, ello en respuesta de los llamados adultos jóvenes en los que también se identificó satisfacción, pero en menor porcentaje. Se identificó que aquellos pacientes que concluyeron sus estudios de secundaria presentaron un mayor nivel de satisfacción en comparación a aquellos que no completaron sus estudios primarios y secundarios” (p. 23).

Cárdenas (2019), en su estudio Evaluación de la clase de la función de cortesía al consumidor en Café Lúcumá para un programa de acrecentar, que tuvo como finalidad Examinar la función de café Lúcumá para regenerar la condición de cortesía al beneficiario, con una metodología de enfoque mixto en lo cuantitativo, de diseño no experimental transeccional, por lo que la muestra estuvo conformada por 268 clientes los que fueron partícipes de entrevistas para poder ejecutar su respectiva ficha de entrevista, en donde después de los resultados se pudo conocer que:

Por medio del incremento de la observación, se da la certeza que la asistencia del usuario es muy valiosa en cualquier comunidad, de ello a someterse al triunfo o a la derrota de la misma es la finalidad. En ese sentido la sociedad es buena siempre y cuando el comprador salga complacido para que ellos sugieran un lugar propicio para la asistencia del mismo. (p.59).

Hidalgo (2019), en *Condición de la Asistencia y complacencia al beneficiario en el Sector Financiero del Cantón Ambato*, observación con el objetivo de plantear un proyecto de renovar en la clase de la asistencia y regocijo al usuario en el sistema financiero, de enfoque cuantitativo, conllevado a ser no experimental como diseño por lo que el ser de carácter transversal se tiene quedar, para ello se pudo trabajar con una muestra correspondiente a 270 clientes los que pudieron desarrollar satisfactoriamente la aplicación de cuestionarios como instrumento evaluativo, por lo que se pudo concluir

si el consumidor no nota una función apropiada, existe una disconformidad en la clientela y, por lo tanto, afecta en faceta ahorrador y de ganancia de la compañía, pues el beneficiario no retornara a la compañía. Así, la compañía no cumple con su primordial propósito que es el de producir rendimiento para la misma; transformándose en una evolución reciente y superioridad concurrente el complacer los requisitos y legislación de los consumidores presentes. (p. 77)

Rivera (2019), en su análisis *La Índole de oficio y el agrado de los usuarios de la industria Greenandes Ecuador*, en donde la meta fue analizar la clase de servicio y el gozo al comprador, estudio cuantitativo, de método descriptivo, cuantitativo y deductivo, con una muestra de 180 clientes los que pudieron ser evaluados mediante encuestas como técnicas investigativas, mientras que los cuestionarios fueron los instrumentos de directa interacción, llegando a concluir en relación al estudio que

la sociedad debe laborar con colocación focalizado en deferencia al beneficiario, cualidad e ilustración de asistencia, ya que brindar una asistencia de calidad proporciona tener clientela complacidos, ya que el agrado, durante todo el curso de la función antes y durante es clave para mantener un vínculo a largo tiempo desde el enfoque del usuario. En otras palabras, manifestar una complacencia persistente del usuario y verter estas en ventajas estables. (p. 117)

Botón (2018), en su estudio orientado a la satisfacción del usuario dentro de lo institucional pedagógico por parte del prestador de servicio dentro de un centro de salud en donde toma realce el accionar de la atención, que tuvo como finalidad decretar la complacencia del paciente de la atención que recibe del personal, con una metodología cuantitativa, descriptiva, de corte transversal, en donde se tuvo 103 participantes los que pudieron desarrollar la aplicación de encuestas como técnica de estudio y cuestionarios dentro del régimen instrumental directo de estudio, finalizando lo siguiente

El regocijo del paciente, se detecta cifras elevados de placer en los componentes, en ese sentido se inicia por la calificación a primer impacto, por la etapa correspondiente a la estancia en conveniencia a las metas propias, por la certificación de una atención emotivamente agradable, si se direcciona a un ente de emergencia, además de la dedicación a la fiabilidad de un horario deliberado por factores de salud, por el respeto a la confidencialidad en el proceso de atención al usuario, solucionaron las incertidumbres de sus preguntas y fallidas percepciones

sobre la salud, le justifican de manera transparente y adecuado la manera de hacer utilización de las medicinas, le guiaron sobre las diligencias que tiene que tomar en cuenta en el quehacer diario, además de la comunicación y apunte de en manera transparente la siguiente citación, por su concretización de complacencia dentro del periodo de atención y en el que le suministraron encaminados a su permanencia permanencia. (p. 43)

Guadalupe et all (2018), en su artículo conllevado a trabajar la interacción del cumplimiento de expectativas por parte del usuario gracias a la atención de calidad recibida en un hospital dentro del área de emergencia; con una metodología orientada a perspectivas cuantitativas con metas descriptivas de estudio lo que generó en ello un corte transversal, además de ser no experimental, pudo concluir que dentro del sector salud los usuarios no ven cumplidas sus perspectivas de atención a sus necesidades, encontrando falencias en las normativas de atención impuestas por la institución, esto genera un mal ambiente externo previo a la intencionalidad de solución a sus aflicciones.

Armas y Pérez (2017), en una investigación acerca de la percepción de la formación universitaria y la satisfacción con esta, pero en función de la calidad, concluyeron que, aunque no están satisfechos con el entorno en el que estudian o están medianamente de acuerdo con la calidad educativa, sí se sienten satisfechos con la carrera profesional que siguen y reconocen los esfuerzos que la universidad realiza para brindar lo mejor para su educación; ahora bien, cuando se refieren a entro o ambiente en el que se forman, específicamente se manifiesta la disconformidad con el planeamiento y la organización institucionales, con los ambientes de trabajo como los laboratorios, las aulas, el material bibliográfico, entre otros aspectos relacionados con los mencionados.

Basantes (2017), en un estudio en el que se aplica un modelo de calidad para los servicios pedagógicos y el agrado de los alumnos en una universidad ecuatoriana, concluyó que existe:

Un elevado predominio de la condición de servicios pedagógicos basados en la muestra ServQual sobre el agrado de los alumnos de las carreras profesionales de la Universidad Nacional de Chimborazo Riobamba-Ecuador, enseñándole que, mientras más alto analizan la índole de los servicios pedagógicos, más complacidos se encuentran con los mismos. (p. 92)

Sánchez (2017), en su desarrollo evaluativo de cualidades del usuario que adquiere el servicio dentro del rubro de restaurantes, en donde se tuvo la terminación analizar la calidad de la atención al consumidor dentro del rubro de restaurantes de comida rápida, metodológicamente tuvo como característica ser descriptivo, por lo que la muestra estuvo conformada por 88 cuestionarios los que pudieron trabajar encuestas como técnicas directas y sus respectivos cuestionarios como instrumentos a desarrollar, pudo concluir que una evaluación de la labor del trabajador en relación a los principios de atención al cliente y prestación de servicio genera un realce en la constante valoración de perspectivas y expectativas del servicio, en ese sentido las estrategias ServQual atendieron la totalidad de indicadores de calidad de atención, por lo que es positiva en nuevos métodos empresariales.

Mientras que, **en lo nacional**, mencionamos a

Pinedo (2021), pudo relacionar la ejecución de un servicio de calidad con el cumplimiento de expectativas del usuario en el rubro salud, para ser más exactos a nivel de emergencia, estudio proyectado con la finalidad de evidenciar la posición de la positiva prestación de servicio por los trabajadores del centro de salud hacia los usuarios y sus problemáticas a resolver, es así que la metodología es a nivel descriptiva cuantitativa y no experimental, con una muestra conformada por los usuarios del centro de salud quienes mediante la entrevista se pudo concluir que

aquellos que laboran dentro del centro de salud accionan de acuerdo a la organización institucional, generando así una conformidad con la atención prestada, ya que de ello depende el mejoramiento y concretización de metas estipuladas por cada área de trabajo.

De acuerdo a lo estudiado por Tello (2021), en su estudio pudo medir el tipo de cumplimiento de expectativas de usuarios frente a la atención recibida por parte del personal de enfermería de un establecimiento de salud dentro de la capital, con la finalidad de conocer en qué medida los usuarios ven satisfechas sus necesidades de salud mediante la calidad recibida, debido a ello el estudio fue de carácter no experimental, además de ser descriptivo, por lo que se tuvo como principal cimiento de trabajo muestral los usuarios del centro de salud, los que pudieron resolver cuestionarios dirigidos a las variables de estudio, conociendo de esta manera que los usuarios del centro de salud no ven satisfechas sus expectativas en cuanto al contexto de atención, mientras que en actitudes como la empatía solo ven por pocos individuos trabajada, siendo su atención en algunos casos positivas, a pesar del conocimiento del personal.

Canzio (2019), dentro de la estructuración de una interacción de la actitud de atención frente al y gozo del cliente en un estado de emergencia dentro del centro de un centro de salud pública en Lima, que tuvo la finalidad Determinar la manera en la que se enlaza la clase prestación dada y el contenido notado por parte de los clientes fuera de las funciones del trato de urgencia por parte del establecimiento de salud, con una metodología de tipo correlacional y descriptivo, de diseño no experimental, siendo los integrantes de estudio un total de 382 los que tuvieron que trabajar dentro de encuestas como técnicas de estudio y el instrumento de cuestionario; concluyendo que: “Se halló interacción altamente significativa en la prestación dada con la expectativa de los usuarios externos los hospitales de región capital, además es la posición que más se realza, ya que se presenta con calidad datos recibidos en los que se puede fácilmente identificar la relación de lo mencionado.

Rivera (2019), en su investigación *Carácter del encargo que proveer el negocio Elevate BUSINESS y planeamiento para su acrecentar, que tuvo como meta decretar la altitud de carácter el encargo que proporciona el negocio Elevate BUSINESS* en la ciudad de Lima, con una metodología de enfoque cuantitativa, dentro de un diseño cuasi experimental lo que conlleva a que sea descriptivo, de esta manera la muestra se ejecutó gracias a doscientos cincuenta participantes, los que pudieron ser partícipes de encuestas y desarrollar cuestionarios como instrumentos para poder finalizar que

“El nivel de calidad del servicio, con respecto a los elementos tangibles no se desarrolla a plenitud, dado que en las operaciones según distintas áreas no llevan una coherencia respecto a las finalidades institucionales, se puede reconocer que en comparación a otras áreas similares tendrán un punto de realce y favorable para la institución, ya que la mayoría de indicadores identificados por los clientes es la imagen empresarial, la que hasta el momento es el primer impacto desarrollador.

Lizana, Piscoya y Quichiz (2018), en su tesis de índole de rendimiento que ofrece un experto trabajador enfermero en la utilidad de la sala de emergencia de un hospital en Lima, que tuvo como motivo estatuir la índole de rendimiento que ofrece el experto de enfermería en el ámbito de inspección de la utilidad de urgencia de un Hospital de Lima, con una metodología dentro de la tipología descriptiva con desarrollo transversal, de esta manera su desarrollo estuvo dentro de una muestra de ciento veinte usuarios los que estuvieron dentro de entrevistas y quienes desarrollaron fichas de entrevista; concluye que: “La calidad de atención del personal de enfermería es percibida de manera positiva por parte de los usuarios que requieren su servicio” (P.94)

Lostauanau (2018), en su trabajo de *Resarcimiento del portador externo y condición de cuidado observado en la Ocupación de Medicina Física y Restablecimiento, Hospital Regional de Ica, Marzo 2018*, que tuvo como intención Precisar el relato entre el resarcimiento del portador externo y la condición de cuidado observado en la ocupación de restablecimiento físico y medicinal todo ello dentro de una sede hospitalaria, es por ello que la metodología fue descriptiva dentro de lo no

experimental, de enfoque cuantitativo correlacionándolo entre las variables mencionadas, es así que la muestra tuvo que ser de novena y tres participantes, desarrolladores de la técnica de encuesta y el instrumento de cuestionario; Llegó a la conclusión que la interacción es positiva y con respuestas de desarrollo en medio de la concretización de expectativas del usuario fuera del establecimiento de salud, área emergencia, y la efectividad de ejecución de labores institucionales entre el usuario percibido dentro del sector medicinal físico y rehabilitado.

Zambrano (2018), en su estudio orientado a medir el nivel de servicio y confort hacia los internautas en diferentes contextos, teniendo como principal meta poder responder positivamente a la interacción entre el nivel de atención frente al confort resultante, con una metodología de tipo básica , de diseño no experimental correlacional trasversal, por lo que los participantes de la investigación fueron ochenta y cinco individuos desarrolladores de encuestas como técnica de estudio, y partícipes de cuestionarios como instrumentos evaluativos, concluyendo que la interacción dentro la efectividad del servicio prestado y la concretización de expectativas por parte de los usuarios a servicios de salud es muy positiva, con indicadores que ejecución favorables.

Como primera instancia se presenta la satisfacción del usuario como variable, quien, en relación al acto hospitalario, la beatitud de él se plasma mediante aquella evaluación que sea necesariamente especializada en desarrollos asistenciales a situaciones de salud, además de la nueva predisposición de satisfacción conceptual, se puede fácilmente identificar que estas características mejoran la ejecución laboral en la prestación o atención al cliente. (Zavaleta y García, 2018, p. 30)

Gonzales (2015), le definen como

“estar de acuerdo con el servicio recibido que ve concretizada las perspectivas de los usuarios, teniendo en cuenta resolver problemas de disconformidad por la falla de algún indicador según lo esperado por el usuario, en ese sentido, se debe trabajar la satisfacción a través de quien

distribuye el servicio, y estará descontento cuando el efecto de la adquisición de la producción o asistencia del servicio sea, subordinado a lo que él esperaba” (p. 53)

Sumado a ello, la satisfacción para Gómez (2016), es entendida como

“el cumplimiento de expectativas determinadas por el quehacer social y cultural en ciertos grupos que buscan satisfacer necesidades en variados contextos, es decir, se cimienta en aquellas perspectivas del que recibe el servicio y la expectativa creada del mismo; por lo que actúan de manera idealizada para ambos casos, trabajándose así aquellas visiones y metas a concretizar, las que se dan en predisposición a la calidad de servicio ejecutada.” (p. 2)

Por su parte, **las magnitudes de la complacencia del consumidor** son presentadas por Jimenez (2006), siendo estas:

- Comunicación, que es percibida como una herramienta de interacción eficaz entre la entidad y los usuarios; es decir, es el recurso principal y el medio a través del cual se brinda, esencialmente, el servicio; la condición de cumplimiento de lo requerido está en función de diferentes aspectos; precisamente, la buena comunicación o comunicación efectiva es la que precisa de manera puntual, clara y directa, a la par que oportuna, lo que el usuario puede o no obtener y lo que necesita para que su solicitud sea satisfecha, y esta
- Competencias técnicas, se refiere básicamente a las aptitudes y competencias profesionales que quienes son colaboradores de una entidad pública deben poseer para satisfacer las necesidades de los usuarios; estas aptitudes y competencias se cifran en los conocimientos y experiencias que se ponen al servicio de la demanda y del usuario en sí.
- Clima de confianza, es la implementación y conservación de un buen nivel de diálogo, coordinación e interacción en la entidad pública, tanto entre los colaboradores como entre estos y los usuarios, de modo que lo que se provea sea tomado de buen agrado por quienes esperan un servicio y se logre una comunicación fluida y eficaz, sin ruido alguno.

- Percepción del usuario de su peculiaridad, la perspectiva que tiene el cliente por la asistencia brindada, respecto del conjunto de habilidades y destrezas de un colaborador, pero, además, de los elementos éticos, los que son perceptibles y deben denotar interés y probidad en el servicio, lo que, consecuentemente, redundará en la satisfacción de usuario.

La satisfacción al paciente es una señal de que la calidad cumple las expectativas de atención brindada en los servicios de salud, este nivel se percibe proporcionalmente a las carencias y desarrollo de acciones con la finalidad de prosperar en los métodos de salud que se ofrece a los clientes.

En tanto, la calidad de atención en la función como segunda variable, es entendida dentro del acto de recepción hospitalaria como

la impresión presente del cliente sobre el rendimiento del trabajo. La condición del interés solicitado, se conecta entonces con las pertenencias que favorecen su evaluación y es el cliente el que determina a partir de su vinculación con el trabajo, si se deleitan o no sus exigencias. (Zárate, 2020, p. 4)

Por su parte Giese y Cote (2019), definen esta variable como la prestación de servicio integrada por factores de consumo y participación, los que tienen la facilidad de claridad en cuanto a las necesidades del usuario, ya que la interpretación a nivel inferencial es la que prevalece; y Matsumoto (2014), quien la considera como la producción de bienes y servicios de manera positiva, concretando los puntos de calidad, y respondiendo al consumidor mediante la concretización de sus perspectivas.

Rentería y Valiente (2020), para quienes dentro del contexto hospital la calidad de atención es entendida como la manera correcta de realizar acciones en coherencia con obligaciones institucionales, teniendo siempre presente la necesidad de mejorar constantemente en respuesta hacia los usuarios, lo que ayuda a desarrollar capacidades no solo personales, sino organizacionales y poder encaminar a un mejor servicio cliente. (p. 12); añade Reaño (2021) y Masías (2021), que esta variable se desarrolla mediante el conocimiento de la satisfacción de necesidades

en común de los usuarios, en ella se pueden percibir dotes actitudinales relacionados a la satisfacción, en respuesta a las expectativas laborales.

Mientras que **los alcances de la clase de inclinación** en la asistencia son:

- Componente interpersonal, desarrolladora de la interacción de más de una persona, en el contexto investigativo es la relación entre usuario y personal asistencial, siendo el cimiento fundamental la comunicación continua entre los individuos mencionados, brindando mejoras en la salud y en la atención de calidad. (Suñol, 2013, p. 12)
- Componente confort, se refiere a aquellas características o indicadores dentro del contexto del usuario, en pleno desarrollo de su estadía en el centro de salud, siendo la comodidad, el bienestar y la recuperación positiva efectiva los principales elementos identificables. (Suñol, 2013, p. 12)

Desde un punto de vista epistémico, se presenta la hipótesis de los Dos componentes en el regocijo del portador de Silvestro y Johnston, en donde estos fundadores no corroboran de que hay dos tipos contrarios de componentes de disposición, favorables y creciente, lo que hacen es plantear un nuevo método que sustenta la subsistencia de 3 tipos de componentes de disposición:

Componentes favorables, es la primera perspectiva a trabajar en el usuario, ya que al encontrar algún fallo en sus indicadores repercute en la insatisfacción del usuario; en segundo lugar, encontramos los factores de crecimiento, la que da posición a la total satisfacción del usuario, es así que alguna problemática en su desarrollo no repercutirá necesariamente en la insatisfacción de este; en tercer lugar se encuentra el factor de doble porche, los que son previsibles por el consumidor, en donde cualquier problemática dará resultado a la insatisfacción, y cuya mejora en la resolución de problemáticas de satisfacción dará como resultado la realización completa de objetivos; finalmente se analiza de figura colectivo ámbitos y fragmentos de bazar muy distintos puede predominar en la tendencia agradable-descontento de cada amplitud” (Millán, 1998, p. 7).

Para la variable calidad de atención, mencionamos a la escala SERVQUAL, en donde la calidad de los servicios de salvación es precaución por el disentimiento entre la importancia previsto y el valer logrado por la clientela en sustento a estas posiciones especializadas responde a Quijano (2003) quien las aclara en índole de asistencia, ya que va más allá de lo elemental, buscando cortesía y blandura por parte de los operarios que acuden a ella. En la ocasión de asistir, no se puede unificar las perspectivas del enfermo, ya que concurrentemente estos aparecen y tienen opiniones distintas. Donabedian (1984), precisa que la calidad de servicio es la adquisición a un nivel máximo de los servicios utilizados, encontrando situaciones positivas, finalmente la utilidad en el sector salud es en la conexión y conocimiento de los peligros menores por parte de los clientes; ello señala tres componentes, el componente técnico, de percepción propia y de percepción del ambiente.

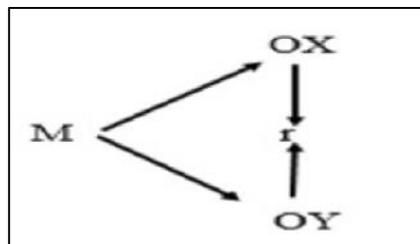
Es de esta manera que la calidad de atención resalta su importancia en el cumplimiento de manera particular a las normas y principios laborales impuestos por la institución, como cimiento se tiene el cuidado de manera particular a los usuarios según su urgencia de salud, por lo que se tiene en claro que el profesional de enfermería mantiene una relación estrecha; se añade que esta ejecución de cuidado especializado entabla una interacción interpersonal con la finalidad de empatía y comprensión que se le da al paciente, fuera del contexto en el que se desarrolla, concretando características de prevención, manteniendo una visión solucionadora en situaciones problemáticas, pudiendo accionar correctamente según la enfermedad presentada, siempre con la finalidad del restablecimiento del paciente gracias al proceso de salud encaminado por la institución.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Es por ello que el estudio se cimenta a una tipología básica en el nivel explicativo, como indica Ramos (2020), es básica debido a que incrementó el conocimiento acerca de las variables estudiadas, su comportamiento y características; y de nivel explicativo, debido a que además de describir dicho comportamiento y características, pretende comprobar mediante procedimientos establecidos las hipótesis planteadas.

El diseño de investigación corresponde al transversal descriptivo correlacional, como refiere Ramos (2020), en este estudio no se buscó manipular el comportamiento de variable alguna, asimismo, además de describir las variables se pudo conocer el grado de relación o asociación entre estas, y finalmente, transeccional, debido a que los datos fueron recolectados en un solo momento de tiempo, ignorando la evolución de este según el tiempo. El esquema propuesto es el siguiente:



Dónde:

M= Muestra de estudio

V1= Variable 1: Satisfacción del usuario

V2= Variable 2: Calidad de atención

r= Grado de relación

3.2. Variables y operacionalización

Variable: Satisfacción del usuario

- Definición conceptual: Gonzales (2015), le definen como “estar de acuerdo con el servicio recibido que ve concretizada las perspectivas de los usuarios, teniendo en cuenta resolver problemas de disconformidad por la falla de algún

indicador según lo esperado por el usuario, en ese sentido, se debe trabajar la satisfacción a través de quien distribuye el servicio, y estará descontento cuando el efecto de la adquisición de la producción o asistencia del servicio sea, subordinado a lo que él esperaba” (p. 53)

- Definición operacional: la ejecución y conocimiento del cumplimiento de metas con el usuario se operacionaliza en la comunicación, en las actitudes profesionales, en las competencias técnicas, en el clima de confianza y en la percepción del usuario de su individualidad.

Tabla 1

Operacionalización de la variable Satisfacción del usuario

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escalas y valores	Niveles y rangos
Comunicación	Atención clara y precisa. Atención oportuna. Discreción. Resolución de dudas.	Del 01 al 04	Totalmente en desacuerdo	
Actitudes profesionales	Manera de atención Atención verbal	Del 05 al 06	En desacuerdo	Nulo 00 – 40
Competencias técnicas	Conocimiento Capacidad	Del 07 al 08	Indeciso	Habitual 41 – 60
Clima de confianza	Personal confiable Respeto Equidad Puntualidad	Del 09 al 12	De acuerdo Totalmente de acuerdo	Eficaz 61 – 80
Percepción del usuario de su individualidad	Favoritismo Atención amable Tolerancia Empatía	Del 13 al 16		

Variable: Calidad de atención

- Definición conceptual: Zárate (2020), menciona que se da en la percepción del usuario solicitante del servicio, ello asociado a se presentan mediante el intercambio con el emisor, y que cumpla sus responsabilidades o metas institucionales.
- Definición operacional: La calidad de atención se dimensiona en los componentes interpersonales y los componentes de confort.

Tabla 2
Operacionalización de la variable *Calidad de atención*.

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escalas y valores	Niveles y rangos
Componente interpersonal	Presentación e identificación del profesional de enfermería cargo del paciente. Ayuda e información de parte del personal Trato amable y respetuoso del personal Comunicación asertiva y clara del profesional del personal Respeto por la intimidad del paciente de parte del personal	Del 01 al 09	Nunca A veces	Nulo 00 –24 Habitual 25– 35
Componente confort	Respeto de creencias y costumbres del paciente. El profesional del personal orienta acerca de los procedimientos que realiza. Atención de cuidado constante y satisfactorio hacia el paciente. El profesional que atiende mantiene el ambiente limpio y ordenado.	Del 10 al 19	Siempre	Eficaz 36– 57

3.3. Población, muestra y muestreo

Población

Los integrantes que reciben el servicio a través del área de recepción en contextos externos del centro de salud Regional de Pucallpa, cuya cantidad aproximada es de 500 participantes.

- Criterios de inclusión: participantes que pudieron utilizar el servicio de recepción en contextos externos de un centro de salud durante el periodo determinado para la recolección de información.
- Criterios de exclusión: Usuarios que se mostraron renuentes de participar de la investigación.

Muestra

Por ello, los que participaron en la investigación fueron 173 personas que accedieron a los servicios de consulta expuesta en el Hospital Regional de Pucallpa.

Muestreo

La determinación de la muestra se realizó a través del muestreo probabilístico, mediante la fórmula del muestreo aleatorio simple, como se muestra a continuación:

$$n = \frac{Z^2 \alpha/2 PQN}{\varepsilon^2 (N - 1) + Z^2 PQ}$$

Dónde:

n= tamaño necesario de la muestra

Z= margen de confiabilidad

P= probabilidad de que el evento ocurra

Q= probabilidad de que el evento no ocurra

E= error de estimación

N= tamaño de la población

Desarrollándose a continuación:

$$n = \frac{(1.96)^2(0.5)(0.5)(500)}{(0.05)^2(500 - 1) + (1.96)^2(0.5)(0.5)}$$
$$n = \frac{480.2}{2.2079}$$
$$n = 217.5 \cong 218$$

Por lo tanto, se obtuvo como muestra 218 participantes, sin embargo, considerando los criterios de inclusión y exclusión, se trabajará con 173 participantes.

Unidad de análisis

Integrantes del servicio de consulta externa que reciben atención de los elementos del Hospital Regional de Pucallpa.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Se tuvo que utilizar para la recolección de datos la técnica de la encuesta, la que conlleva según la perspectiva de La Red (2020), a la concretización de estrategias

de investigación con la capacidad ilimitada de dar solución a problemáticas a nivel descriptivo, además de desarrollar la interacción entre diferentes líneas de investigación, luego de la recolección de datos, en respuesta al diseño se establece el aseguramiento de la información conocida.

Además, se añade que para la recolección de datos se pudo realizar un instrumento el que fue un cuestionario por variable, del cual, La Red (2020) indica que consiste en una serie de preguntas cerradas para disminuir el margen de subjetividad de las respuestas de los usuarios, estas formuladas a partir del interés de conocer la opinión o percepción de la unidad de investigación sobre un determinado fenómeno o variable.

3.5. Procedimientos

Entre los procedimientos a realizar para la recolección de datos se tuvieron:

- Determinación de periodo de tiempo, hora y modo de aplicación de los instrumentos.
- Contratación de personal de apoyo para aplicación de los instrumentos.
- Agrupación de los datos recolectados.

3.6. Método de análisis de datos

En el proceso de análisis de datos, se consideraron los siguientes procedimientos:

- Se construyó una base de datos con los datos recolectados a partir de los instrumentos.
- Se tabularon estos datos según las escalas e intervalos elaborados.
- Elaboración de tablas de distribución de frecuencias y gráficos respectivos.
- Aplicación pruebas de normalidad y pruebas de correlación.

3.7. Aspectos éticos

Para el desarrollo de esta investigación se respetaron los principios éticos considerados por la Universidad César Vallejo:

- a) Autonomía: Aquellos individuos participantes del estudio tienen conocimiento de su elección de participación o suspensión de la misma en la ejecución de la investigación en el momento que lo necesite.

- b) Beneficencia: el estudio procede mediante factores de bienestar y de fácil concretización de expectativas de los integrantes de la investigación
- c) Competencia profesional y científica: los integrantes tienen que estar dentro de los niveles de preparación en coherencia a lo plasmado por el estudio, ello garantiza la rigurosidad científica y en la ejecución de procesos investigativos hasta su resolución.
- d) Cuidado del medio ambiente y biodiversidad: el estudio tiene que ser en coexistencia y respeto del contexto natural, promoviendo el buen cuidado de los seres vivos y de los ecosistemas partícipes del estudio.
- e) Integridad humana: se toma en cuenta el factor humano con mucha más importancia de los intereses científicos, además de la individualidad de su estatus social o económico, etnia, género, cosmovisión cultura u otra característica.
- f) Justicia: genera una interacción equitativa, justa y equilibrada para con los integrantes de la investigación, sin dejar de lado a alguno por indicadores propios, sin correlación con principios del estado.
- g) Libertad: el estudio tiene que procesar de manera libre e individual los diferentes factores económicos, políticos, religiosos o de otro tipo.
 - h) No Maleficencia: Es necesario analizar el riesgo/beneficio previo a la ejecución de estudios, de modo que haya respeto por los aspectos físico y psicológico de las personas que colaboren con la pesquisa.
 - i) Probidad: La actuación honesta debe ser en *continuum* de toda investigación, lo que implica una presentación apropiada de los resultados y la no realización de variaciones sin contar con la respectiva autorización del comité de ética, además de la incorporación de autores que no hayan contribuido con el desarrollo del estudio.
 - j) Respeto de la propiedad intelectual: Es importante que quien realice la investigación evidencie un respeto sumo por la propiedad intelectual, de modo que se evite el plagio, sea parcial o sea total, de las ideas que, de otros autores, se registren en el estudio.
 - k) Responsabilidad: los ejecutores de estudio aceptan aquellas consecuencias de las acciones que derivaron de métodos, orientaciones y esquemas investigativos, a la vez de la divulgación particular de los mismos.

- l) Transparencia: el estudio debe ser expresado, buscando una veracidad gracias a la transparencia expresada en la utilización metodológica mediante la que se llegó a los resultados, así mismo la validez de estos.
- m) Precaución: se debe manejar aquellas situaciones problemáticas posibles a presentarse y a tener repercusión negativa en el desarrollo de la investigación, por ello es necesaria el cumplimiento de principios investigadores para no llegar a ese punto.

IV. RESULTADOS

Tabla 3

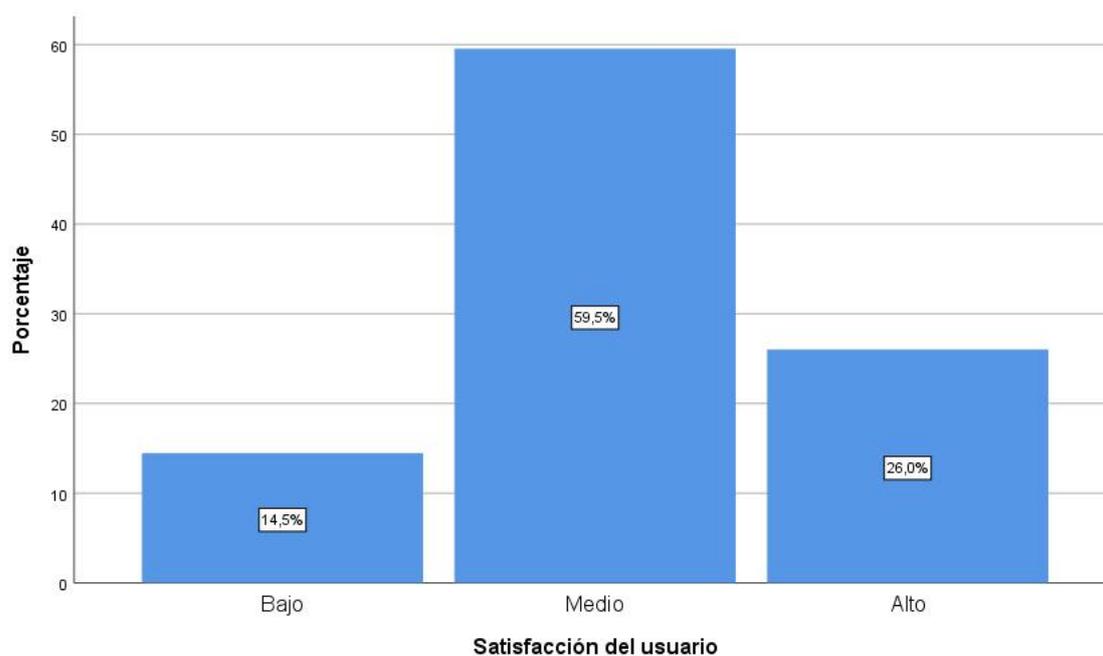
Resultados de la variable Satisfacción del usuario

		f	%
Válido	Bajo	25	14,5
	Medio	103	59,5
	Alto	45	26,0
	Total	173	100,0

Nota. Correspondiente a la perspectiva del individuo receptor del servicio de salud en el Hospital Regional de Pucallpa.

Figura 1

Resultados de la variable Satisfacción del usuario



Fuente: Tabla 3.

Se expresa: en relación con la tabla mostrada, su respectiva figura da a entender que, respecto a la variable satisfacción del usuario, 103 usuarios (59.5%) presentan satisfacción en el nivel medio, 45 (26%) en el nivel alto y 25 (14.5%) en el nivel bajo, en la sede de estudio.

Tabla 4

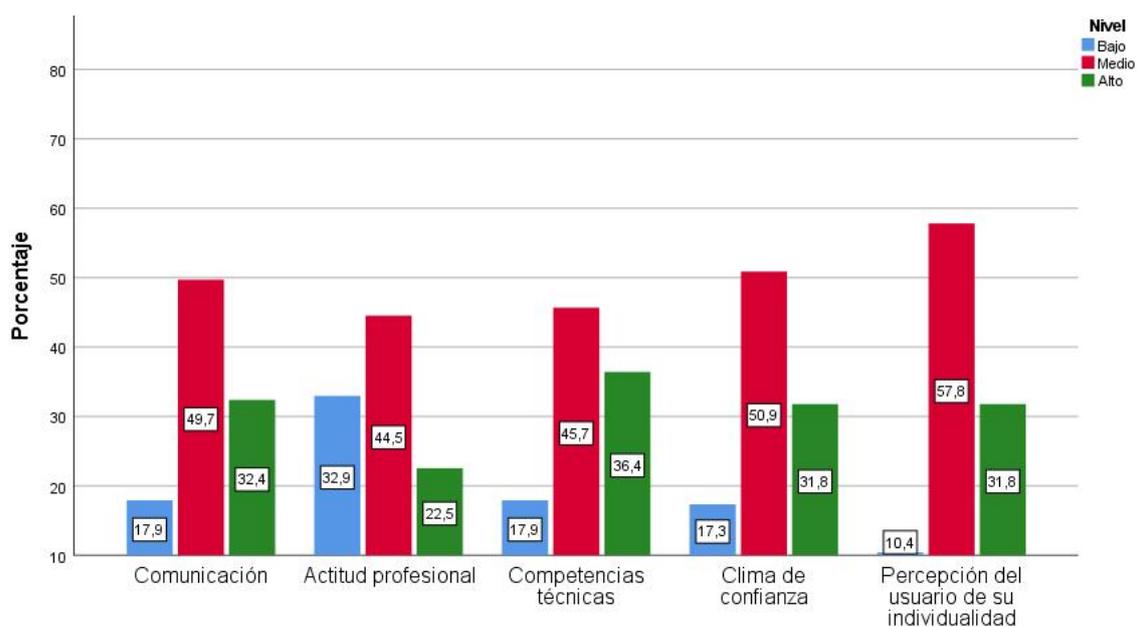
Resultados de las dimensiones de la variable Satisfacción del usuario

	Comunicación		Actitud profesional		Competencias técnicas		Clima de confianza		Percepción del usuario de su individualidad	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Bajo	31	17,9%	57	32,9%	31	17,9%	30	17,3%	18	10,4%
Medio	86	49,7%	77	44,5%	79	45,7%	88	50,9%	100	57,8%
Alto	56	32,4%	39	22,5%	63	36,4%	55	31,8%	55	31,8%
Total	173	100,0%	173	100,0%	173	100,0%	173	100,0%	173	100,0%

Nota. Correspondiente a la perspectiva del individuo receptor del servicio de salud en el Hospital Regional de Pucallpa.

Figura 2

Resultados de las dimensiones de la variable Satisfacción del usuario



Fuente: Tabla 4.

Se expresa: en relación con la tabla mostrada, su respectiva figura da a entender que, respecto a la dimensión comunicación, 86 usuarios (49.7%) presentan satisfacción en el nivel medio, 56 (32.4%) en el nivel alto y 31 (17.9%) en el nivel bajo; en cuanto a la dimensión actitud profesional, 77 usuarios (44.5%) presentan satisfacción en el nivel medio, 57 (32.9%) en el nivel bajo y 39 (22.5%) en el nivel alto; respecto a la dimensión competencias técnicas, 79 usuarios (45.7%)

presentan satisfacción en el nivel medio, 63 (36.4%) en el nivel alto y 31 (17.9%) en el nivel bajo; en cuanto a la dimensión clima de confianza, 88 usuarios (50.9%) presentan satisfacción en el nivel medio, 55 (31.8%) en el nivel alto y 30 (17.3%) en el nivel bajo; y respecto a la dimensión percepción del usuario de su individualidad, 100 usuarios (57.8%) presentan satisfacción en el nivel medio, 55 (31.8%) en el nivel alto y 18 (10.4%) en el nivel bajo.

Tabla 5

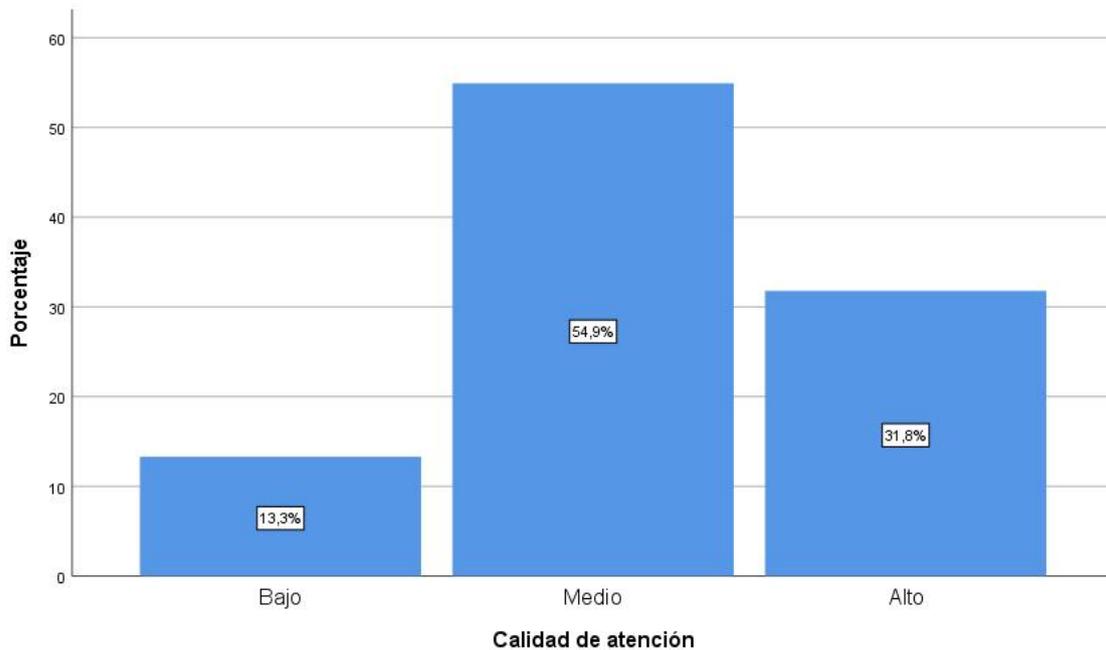
Resultados de la variable Calidad de atención

		f	%
Válido	Bajo	23	13,3
	Medio	95	54,9
	Alto	55	31,8
	Total	173	100,0

Nota. Correspondiente a la perspectiva del individuo receptor del servicio de salud en el Hospital Regional de Pucallpa.

Figura 3

Resultados de la variable Calidad de atención



Fuente: Tabla 5.

Se expresa: en relación con la tabla mostrada, su respectiva figura da a entender que, respecto a la variable calidad de atención, 95 usuarios (54.9%) la perciben en el nivel medio, 55 (31.8%) en el nivel alto y 23 (13.3%) en el nivel bajo, en la sede de estudio.

Tabla 6

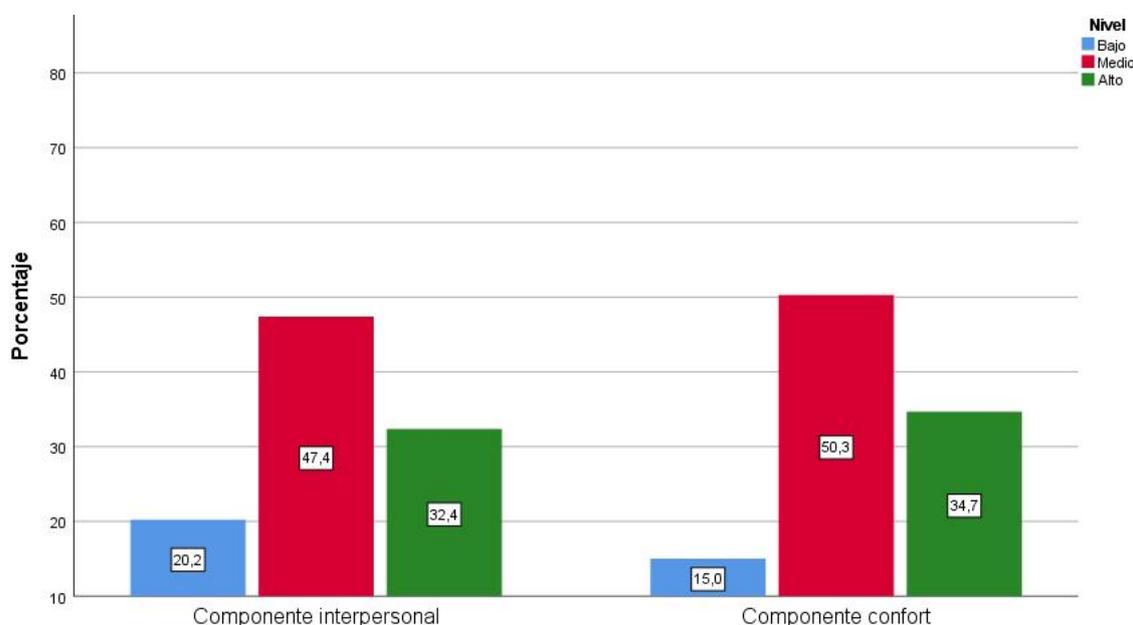
Resultados de las dimensiones de la variable Calidad de servicio

	Componente interpersonal		Componente confort	
	f	%	f	%
Bajo	35	20,2%	26	15,0%
Medio	82	47,4%	87	50,3%
Alto	56	32,4%	60	34,7%
Total	173	100,0%	173	100,0%

Nota. Correspondiente a la perspectiva del individuo receptor del servicio de salud en el Hospital Regional de Pucallpa.

Figura 4

Resultados de las dimensiones de la variable Calidad de servicio



Fuente: Tabla 6.

Se expresa: en relación con la tabla mostrada, su respectiva figura da a entender que, respecto a la dimensión componente interpersonal, 82 usuarios (47.4%) la perciben en el nivel medio, 56 (32.4%) en el nivel alto y 35 (20.2%) en el nivel bajo; y en cuanto a la dimensión componente confort, 87 usuarios (50.3%) la perciben en el nivel medio, 60 (34.7%) en el nivel alto y 26 (15%) en el nivel bajo.

CONTRASTE DE HIPÓTESIS

A continuación, se pudieron desarrollar esquemas estadísticos propios de la estadística inferencial, siendo el primero de ellos la aplicación de pruebas de normalidad que determinen el tipo de distribución de datos que poseen las variables y dimensiones que intervienen en el contraste, en este caso se aplicará la prueba de Kolmogorov-Smirnov debido a que la muestra es mayor que 50 unidades.

Tabla 7

Aplicación de pruebas de normalidad: Kolmogorov-Smirnov

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Satisfacción del usuario	,085	173	,004
Calidad de atención	,078	173	,013
Componente interpersonal	,086	173	,003
Componente confort	,094	173	,001

Nota. Aplicada utilizando el software estadístico IBM Statistics SPSS 26.

Los resultados de la aplicación de las pruebas de normalidad Kolmogorov-Smirnov, muestran que, los datos, tanto de la variable calidad de atención como de sus dimensiones componente interpersonal y componente confort, no se ajustan a la distribución normal ($\text{Sig.} \leq 0.05$), sin embargo, los datos de la variable satisfacción del usuario sí se ajustan a la distribución, en este sentido, corresponde la aplicación de un estadístico de correlación no paramétrico, debido a que la variable calidad de servicio y sus dimensiones intervienen en todos los contraste de hipótesis realizados.

Así también, los resultados del estadístico se interpretarán según la siguiente tabla de equivalencias:

Correlación negativa perfecta: -1
Correlación negativa muy fuerte: -0,90 a -0,99
Correlación negativa fuerte: -0,75 a -0,89
Correlación negativa media: -0,50 a -0,74
Correlación negativa débil: -0,25 a -0,49
Correlación negativa muy débil: -0,10 a -0,24
No existe correlación alguna: -0,09 a +0,09
Correlación positiva muy débil: +0,10 a +0,24
Correlación positiva débil: +0,25 a +0,49
Correlación positiva media: +0,50 a +0,74
Correlación positiva fuerte: +0,75 a +0,89
Correlación positiva muy fuerte: +0,90 a +0,99
Correlación positiva perfecta: +1

- Contraste de hipótesis general

H₀: No se genera la correlación con significancia de la satisfacción del usuario en respuesta a la calidad de atención al servicio de consulta externa en el Hospital Regional de Pucallpa-Ucayali, 2021.

H_a: Se genera la correlación con significancia de la satisfacción del usuario en respuesta a la calidad de atención al servicio de consulta externa en el Hospital Regional de Pucallpa-Ucayali, 2021.

Tabla 8

Aplicación de pruebas de correlación: Rho de Spearman

			Satisfacción del usuario	Calidad de atención
Rho de Spearman	Satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación	1,000	,617**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	173	173
	Calidad de atención	Coeficiente de correlación	,617**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	173	173

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

Decisión: El resultado 0.617 permite evidenciar la correlación positiva media y el valor Sig.= 0.000 < 0.05, corroborándose un resultado significativo, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alterna, consecuentemente, hay relación significativa entre la satisfacción del usuario y calidad de atención en el servicio de consulta externa en el Hospital Regional de Pucallpa-Ucayali, 2021.

- Contraste de hipótesis específica 1

H₀₁: No se genera la correlación con significancia de la satisfacción del usuario en respuesta a la dimensión interpersonal en el servicio de consulta externa en el Hospital Regional de Pucallpa-Ucayali, 2021.

H_{a1}: Se genera la correlación con significancia de la satisfacción del usuario en respuesta a la dimensión interpersonal en el servicio de consulta externa en el Hospital Regional de Pucallpa-Ucayali, 2021.

Tabla 9

Aplicación de pruebas de correlación: Rho de Spearman

			Satisfacción del usuario	Componente interpersonal
Rho de Spearman	Satisfacción del usuario	Coefficiente de correlación	1,000	,548**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	173	173
	Componente interpersonal	Coefficiente de correlación	,548**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	173	173

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

Decisión: El resultado 0.548 denota la correlación positiva media y el valor Sig.= 0.000 < 0.05 precisa que el resultado fue significativo, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alterna, por ello se afirma que hay relación significativa entre la satisfacción del usuario y la dimensión interpersonal en el servicio de consulta externa en el Hospital Regional de Pucallpa-Ucayali, 2021.

- Contraste de hipótesis específica 2

H₀₂: No se genera la correlación con significancia de la satisfacción del usuario en respuesta a la dimensión confort en el servicio de consulta externa en el Hospital Regional de Pucallpa-Ucayali, 2021.

H_{a2}: Se genera la correlación con significancia de la satisfacción del usuario en respuesta a la dimensión confort en el servicio de consulta externa en el Hospital Regional de Pucallpa-Ucayali, 2021.

Tabla 10

Aplicación de pruebas de correlación: Rho de Spearman

			Satisfacción del usuario	Componente confort
Rho de Spearman	Satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación	1,000	,532**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	173	173
	Componente confort	Coeficiente de correlación	,532**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	173	173

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

Decisión: El resultado 0.532 señala una correlación positiva media y el valor Sig.= 0.000 < 0.05 confirma el resultado fue significativo, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alterna, consecuentemente, existe relación significativa entre la satisfacción del usuario y la dimensión confort en el servicio de consulta externa en el Hospital Regional de Pucallpa-Ucayali, 2021.

V. DISCUSIÓN

Conociendo los resultados obtenidos a base de una continuidad teórica y metodológica, estos requieren un análisis que los fundamente, en ese sentido, en la tercera tabla, correspondiente a la variable Satisfacción del usuario, es percibida por la mayoría de los usuarios del centro de salud a un nivel de aceptabilidad mediano, y solo una pequeña parte de la muestra dio a conocer que no se ejecuta en la sede de estudio a cabalidad, en relación a los resultados obtenidos, González (2020), quien pudo identificar que aquellos pacientes que concluyeron sus estudios de secundaria presentaron un mayor nivel de satisfacción en comparación a aquellos que no completaron sus estudios, debido a ello la identificación de indicadores satisfactorios en diferente debido al conocimiento de estos, Armas y Pérez (2017), identificaron que aunque no están satisfechos con el entorno están medianamente de acuerdo con la calidad, sí se sienten satisfechos con la orientación que siguen y reconocen los esfuerzos que la entidad realiza para brindar lo mejor para su atención; ahora bien, cuando se refieren a entro o ambiente en el que se forman, específicamente se manifiesta la disconformidad con el planeamiento y la organización institucionales, con los ambientes de trabajo como los laboratorios, las aulas, el material bibliográfico, entre otros aspectos relacionados con los mencionados, mientras que Lostaunanu (2018), encontró que la calidad de atención es positiva, con significancia a nivel moderado en respuesta directa a las variables de estudio, es decir la satisfacción del usuario con la calidad de atención expresada en determinado centro de salud; se añade como base de este análisis la percepción de Zavaleta y García (2018), quienes evalúan el nivel de desarrollo de los procedimientos interactivos de salud por lo que es de necesidad reformular indicadores de satisfacción en coherencia con la realidad social, además el poder mejorar la prestación de servicios dará como resultado una excelencia de labores, y Gómez (2016), para quien se pudo concretar el cumplimiento de expectativas determinadas por el quehacer social y cultural en ciertos grupos que buscan satisfacer necesidades en variados contextos, es decir, se cimienta en solución de aflicciones por parte de los usuarios y la posición de los que reciben cada servicio; de esta manera actúan de manera idealizada para ambos casos,

trabajándose así las perspectivas previamente organizada para una correcta calidad de servicio de acorde al contexto; por lo que es una señal de que la calidad cumple las expectativas de atención brindada en los servicios de salud, este nivel se percibe proporcionalmente a las carencias y desarrollo de acciones con la finalidad de prosperar en los métodos de salud que se ofrece a los clientes.

En tanto en la cuarta tabla, correspondiente a los factores a medir dentro de la variable satisfacción del usuario, nos referimos a la comunicación, las competencias técnicas, el clima de confianza y la percepción del usuario de su individualidad, son ejecutadas casi en su totalidad medianamente, con un pequeño margen de insatisfacción en promedio por una cuarta parte de los participantes; mientras que la dimensión actitud profesional, casi la mitad de usuario la encuentra aceptable, mientras que un pequeño grupo de individuos la han podido percibir a un alto nivel, en coherencia a ello Novoa (2021), afirma que la calidad con la que son atendidos los usuarios del centro de salud es el elemento más importante cuando se quiere conocer la calidad empleada por la institución, en ese sentido, tanto la respuesta, fiabilidad y seguridad son factores que aún es necesario un mejoramiento con miras a una satisfacción de necesidades que repercutirá en la perspectiva de la institución referente a la calidad empleada, Guadalupe et all (2018), encuentra que dentro del sector salud los usuarios no ven cumplidas sus perspectivas de atención a sus necesidades, encontrando falencias en las normativas de atención impuestas por la institución, esto genera un mal ambiente externo previo a la intencionalidad de solución a sus aflicciones, y Zambrano (2018), encuentra relación entre la Calidad de servicio y satisfacción de atención de los usuarios externos servicio médico; Gonzales (2015), alude que al estar de acuerdo con el servicio recibido que ve concretizada las perspectivas de los usuarios, teniendo en cuenta resolver problemas de disconformidad por la falla de algún indicador según lo esperado por el usuario, en ese sentido, se debe trabajar la satisfacción a través de quien distribuye el servicio, y estará descontento cuando el efecto de la adquisición de la producción o asistencia del servicio sea, subordinado a lo que él esperaba; todo ello cimentando en por Jiménez (2006), en los instrumentos que permite proliferar los vínculos interpersonales, entre los colaboradores del establecimiento y los pacientes, en la postura personal que es esencial en políticas, bondadosos actos, valoración ética, y sobre todo modestia,

en la rivalidad profesional de los colaboradores a las diversas suficiencia, trayectorias y epistemologías que estos poseen cada uno, en el servicio que se proporciona, la efusión activa y reciproca que se debe desenvolverse, y en su pluralidad en la valoración ética, diplomacias y pericias que tiene un colaborador de forma personal e particular.

Para la variable Calidad de atención, se pudo conocer que más de la mitad de usuarios que formaron parte de la investigación la encuentra medianamente trabajada, dejando un pequeño margen quienes no percibieron una buena atención, es así que Cárdenas (2019) evidencia que el servicio que se brinda al usuario es relevante, dado que representa la posibilidad de éxito de una entidad, por ello es de exigencia que quien recibe el servicio denote satisfacción con los resultados al cliente es muy importante en cualquier compañía, de ello depende el éxito o el fracaso de la misma. Para una empresa es bueno que el cliente salga satisfecho para que ellos recomienden el lugar por sus aperitivos y buen servicio, Botón (2018), encuentra la calidad de atención positiva cuando se detecta cifras elevados de placer en los componentes: Le llaman por su nombre, la etapa de estancia es conveniente, le conceden trato agradable, se le encarrila a la clínica, le dedican fiabilidad a la hora de deliberar sus cuestión de salud, respetando su confidencialidad durante la atención, solucionaron las incertidumbres de sus cuestión de salud, le justifican de manera transparente y adecuado cómo tenía que tomar sus medicinas, le guiaron sobre las diligencias a seguir en casa, le comunicaron y apuntaron en manera transparente la siguiente citación, quedaron complacidos durante la atención que le suministraron durante su permanencia; Sánchez (2017), evaluó la calidad del servicio al cliente, a través de la valoración de expectativas y percepciones, según el método ServQual para calidad de servicio, resultando positivo, Pinedo (2021), alude que los trabajadores del centro de salud accionan de acuerdo a la organización institucional, generando así una conformidad con la atención prestada, ya que de ello depende el mejoramiento y concretización de metas estipuladas por cada área de trabajo; finalmente se cimenta la variable en Rentería y Valiente (2020), para quienes dentro del contexto hospital la calidad de atención es entendida como la manera correcta de realizar acciones en coherencia con obligaciones institucionales, teniendo siempre presente la necesidad de mejorar constantemente en respuesta hacia los usuarios,

lo que ayuda a desarrollar capacidades no solo personales, sino organizacionales y poder encaminar a un mejor servicio cliente; además Tello (2021), menciona que los usuarios del centro de salud no ven satisfechas sus expectativas en cuanto al contexto de atención, mientras que en actitudes como la empatía solo ven por pocos individuos trabajada, siendo su atención en algunos casos positivas, a pesar del conocimiento del personal, esta coherencia también encuentra importancia en el cumplimiento de manera particular a las normas y principios laborales impuestos por la institución, como ejemplo se tiene el cuidado de manera particular a los usuarios según su urgencia de salud, por lo que se tiene en claro que el profesional de enfermería mantiene una relación estrecha; se añade que esta ejecución de cuidado especializado entabla una interacción interpersonal con la finalidad de empatía y comprensión que se le da al paciente, fuera del contexto en el que se desarrolla, concretando características de prevención, manteniendo una visión solucionadora en situaciones problemáticas, pudiendo accionar correctamente según la enfermedad presentada, siempre con la finalidad del restablecimiento del paciente gracias al proceso de salud encaminado por la institución.

Por su parte, las dimensiones de la variable Calidad de servicio, es decir el componente interpersonal y el componente confort, son percibidas positivamente en su mayoría por los sujetos de estudio, mientras que en promedio una cuarta parte de los participantes no vieron ejecutados cada uno de sus componentes, es por ello que Rivera (2019), realza que la entidad en donde se labora se orienta y enfoca en la atención al cliente, índole y civilización de servicio, ya que presentar un servicio de calidad permite tener clientes complacidos, ya que lo satisfactorio, durante es clave para mantener un relato a largo plazo desde la posición del cliente. En otras palabras, consolidar una complacencia constante del cliente y traducir estas en preeminencias sostenidas, Basantes (2017), identifica un alto predominio de la calidad de servicios demostrándose que, mientras mejor evalúan la condición de los servicios, más complacidos se encuentran con los mismos, Lizana, Piscoya y Quichiz (2018), pudieron trabajar la calidad de atención del personal de enfermería percibiéndola de manera positiva por parte de los usuarios que requieren su servicio; Zárate (2020), da a conocer que la condición de la atención solicitada, se enlace entonces con las pertenencias que favorecen su distinción y es el usuario el que análogo a partir de su interrelación con el servicio, si se

complace o no sus requisitorias; cimentándolo en el relato de dos personas en este caso la de enfermera paciente - familia, donde el pilar elemental es el comunicado que debe tener el personal de salud para poder brindar una atención de calidad, y en los propósitos o componentes del ambiente del paciente durante su estancia hospitalaria aportan así bienestar y originar al mismo tiempo un mejor confort al usuario, para su pronto resarcimiento.

VI. CONCLUSIONES

1. Desarrollado el presente trabajo de investigación, se pudo conocer la interacción coherente y que resultó significativa entre la satisfacción del usuario y calidad de atención en el servicio de consulta externa en el Hospital Regional de Pucallpa-Ucayali, 2021.
2. Los resultados de la investigación comprobaron que se genera la correlación con significancia de la satisfacción del usuario en respuesta a la dimensión interpersonal en el servicio de consulta externa en el Hospital Regional de Pucallpa-Ucayali, 2021.
3. Además, en el estudio ejecutado, se pudo conocer la interacción coherente y significativa entre la satisfacción del usuario y la dimensión confort en el servicio de consulta externa en el Hospital Regional de Pucallpa-Ucayali, 2021.
4. En coherencia con el objetivo principal de estudio, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alterna, es decir, existe relación significativa entre la satisfacción del usuario y calidad de atención en el servicio de consulta externa en el Hospital Regional de Pucallpa-Ucayali, 2021, ya que el resultado indicó una correlación positiva media y el valor indica que el resultado fue significativo.
5. Referente a los objetivos específicos, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alterna, es decir, se genera la correlación con significancia de la satisfacción del usuario en respuesta a la dimensión interpersonal y confort en el servicio de consulta externa en el Hospital Regional de Pucallpa-Ucayali, 2021, resulta que indica una correlación positiva media y el valor resultó significativo.

VII. RECOMENDACIONES

1. Se recomienda a las autoridades del Hospital Regional de Pucallpa-Ucayali, 2021, mejorar las estrategias de aplicación interactiva directa con los usuarios y/o pacientes que recurren al centro de salud, ya que como se evidencia en los resultados, la satisfacción de los usuarios por la atención recibida no es positiva en su totalidad, por lo que, conociendo indicadores en déficit, se puede trabajar en ello.
2. A los trabajadores que interactúan con los usuarios del Hospital Regional de Pucallpa-Ucayali, 2021, mejorar sus prácticas profesionales, ya que, al no llegar a la satisfacción del usuario en su totalidad, su calidad de atención tiene la necesidad de mejoras.
3. Finalmente, a los usuarios del Hospital Regional de Pucallpa-Ucayali, 2021, dar a conocer en específico aquellos puntos a mejorar para poder satisfacer sus necesidades de atención, de esta manera también apoyan a la buena práctica profesional.
4. En coherencia con las conclusiones expuestas, en recomendación a la existencia de relación significativa entre la satisfacción del usuario y calidad de atención, se recomienda una interacción más estrecha entre el que adquiere el servicio y aquel que prestados del mismo, ya que al poder conocer indicadores en común se puede mejorar positivamente.
5. En relación la conclusión de desarrollo específico de las variables, al encontrar interacción entre la satisfacción del usuario y los componentes interpersonal y confort, se sugiere ejecución en relación al cumplimiento de normativas impuestas por la institución y que evidenciarían el cumplimiento de lo mencionado.

REFERENCIAS

- Armas, V. y Pérez, E. (2017). *Niveles de Satisfacción Académica en estudiantes de la Facultad de Ciencias Psicológicas en relación a la Calidad de la Educación*. Tesis de titulación. Universidad Central del Ecuador, Ecuador. <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/13264/1/T-UCE-0007-PC020-2017.pdf>
- Barrientos, J. (2018). *Calidad de atención y satisfacción del usuario del servicio de farmacia del Centro de Salud Laura Caller-Los Olivos, 2018*. Tesis de maestría. Universidad César Vallejo, Perú. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/30674/Barrientos_VJD.pdf?sequence=1
- Basantes, R. (2017). *Modelo ServQual Académico como factor de desarrollo de la calidad de los servicios educativos y su influencia en la satisfacción de los estudiantes de las carreras profesionales de la Universidad Nacional Chimborazo Riobamba-Ecuador*. Tesis doctoral. Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Perú. http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/6132/Basantes_ar.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Botón, S. (2018). *Satisfacción del usuario de la atención que recibe del personal de enfermería en el centro de atención permanente Cap De Cunén, Quiché, Guatemala, año 2017*. Tesis de Licenciatura. Perú. <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjrkd/2018/09/02/Boton-Silda.pdf>
- Botón, S. (2018). *Satisfacción del usuario de la atención que recibe del personal de enfermería en el centro de atención permanente CAP de Cunén, Quiché, Guatemala, año 2017*. Tesis de licenciatura. Universidad Rafael Landívar, Guatemala. <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjrkd/2018/09/02/Boton-Silda.pdf>
- Cárdenas, G. (2019). *Análisis de la calidad del servicio de atención al cliente en Café Lúcumá para un plan de mejora*. Tesis de Licenciatura. Universidad de

Guayaquil,

Guayaquil.

<http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/45978/1/An%C3%A1lisis%20de%20la%20calidad%20del%20servicio%20de%20atenci%C3%B3n%20al%20cliente%20en%20CAF%C3%89%20L%C3%9ACUMA%20%20%20para%20un%20plan%20de%20mejora..pdf>

Cazio, C. (2019). *Relación entre calidad de servicio y satisfacción del usuario en emergencia de hospitales públicos de Lima Este, 2018*. Tesis de Licenciatura. Perú. http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/8822/1/2019_Canzio-Meneses.pdf

Giese, J., & Cote, J. (2019). Defining Customer satisfaction. *Academy of Marketing Science*, 1. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/4717/471747525008.pdf>

Gómez, A. (2016). *Nivel de satisfacción de los pacientes prostatectomizados con la atención de enfermería postoperatoria en el periodo octubre 2013-marzo 2014, en el hospital San Juan de la ciudad de Riobamba*. Tesis de maestría. Universidad Regional Autónoma de los Andes, Ecuador. <https://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/562/1/TUAMEQ017-2015.pdf>

Gonzales, Y. (2015). *Calidad de servicio y la relación con la satisfacción del cliente de STARBUCKS COFFEE del distrito de Santa Anita, Lima, 2015*. Universidad Peruana Unión. Lima. Perú.

González, C. (2020). *Nivel de satisfacción en usuarios internados en el servicio de clínica del Hospital General Isidro Ayora*. Tesis de licenciatura. Universidad Nacional de Loja, Ecuador. <https://dspace.unl.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/23632/1/CesarRamiroGonzalezSanchez.pdf>

Guadalupe, F., Suárez, G., Guerrero, G., y Yanchar, C. (2018). Satisfacción de los usuarios y la calidad de atención que se brinda en el área de emergencia del hospital general Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social Milagro; 2018. *Revista Digital*. Vol. 3, N°3, p. 162-177. <https://cienciadigital.org/revistacienciadigital2/index.php/CienciaDigital/article/view/621/1499>

- Hidalgo, M. (2019). *Calidad del Servicio y Satisfacción al cliente en el Sector Financiero del Cantón Ambato*. Tesis de maestría. Universidad Técnica de Ambato, Ecuador.
<https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/30033/1/045%20GMC.pdf>
- Huancallo, J. (2018). *Calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios de la municipalidad distrital de Taraco – Huancané – puno, 2017*. Tesis de licenciatura. Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Perú.
<http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/1864/TFCE-03-02.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Jimenez, V. (2006). *Calidad Farmacoterapéutica*. España: Editorial publicaciones de la universidad de Valencia
- La Red, D. (2017). ¿Cuáles son los métodos preferidos para el modelado de preferencias? – Estudio de la comparación entre pares frente a la valoración directa. *International Journal of Information Systems and Software Engineering for Big Companies*, vol. 4, no. 1.
<https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/6040459.pdf>
- Lizana, D. Piscoya, F. Quichiz, S. (2018). *Calidad de atención que brinda el profesional de enfermería en el servicio de emergencia de un hospital de Lima – Perú 2018*. Tesis de Licenciatura. Universidad Peruana Cayetano Heredia, Perú.
https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/3908/Calidad_LizanaUbaldo_Delia.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Lostanau, J. (2018). *Satisfacción del usuario externo y calidad de atención percibida en el Servicio de Medicina Física y Rehabilitación, Hospital Regional de Ica, Marzo 2018*. Tesis de maestría. Universidad Privada Norbert Wiener, Perú.
<http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/2374/MAESTRO%20-%20Johanna%20Cristhina%20Lostanau%20Ramos.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Masías, J. (2021). *Un estudio de la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del cliente de ANDESGEAR Cusco – 2020*. Tesis de licenciatura. Universidad Continental. <https://repositorio.continental.edu.pe/handle/20.500.12394/9036?mode=full>
- Matsumoto, R. (2014). Desarrollo del Modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa. (U. C. Pablo, Ed.) *Perspectivas*(34), 181-209.
- Millán, A. G. (1998). La teoría de los dos factores en la satisfacción del cliente. Europa: investigaciones europeas de dirección y economía de la empresa. <file:///C:/Users/JEFECALIDADCOOR/Downloads/DialnetLaTeoriaDeLosDosFactoresEnLaSatisfaccionDelCliente-187754.pdf>
- Noboa, C. (2021). *Calidad de atención y satisfacción del usuario en el área de emergencia del Hospital Básico Naval de Esmeraldas*. Tesis de maestría. Pontificia Universidad Católica del Ecuador. <https://repositorio.pucese.edu.ec/bitstream/123456789/2488/1/Noboa%20mora%20clara.pdf>
- Pinedo, H. (2021). *Relación entre calidad de servicio y satisfacción del usuario de consulta externa en un hospital de emergencias, Lima, 2021*. Tesis de licenciatura. Universidad Privada del Norte. <https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/28139/Pinedo%20S%20a1nchez%20Hilda%20Lluseth.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Ramos, C. (2020). Los alcances de una investigación. *CienciAmérica*, vol. 9, no. 3. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/7746475.pdf>
- 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 Sipán. <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/7896/Rea%C3%B1o%20Villalobos%20Ricardo%20Salvador.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Rentería, J. y Valiente, Z. (2020). *Calidad de atención a pacientes de un centro especializado en formación odontológica, Chiclayo, 2019*. Tesis de

licenciatura. Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Perú.
[https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/2375/1/TL_RenteriaOrtizJennifer_ValienteCapu%
c3%b1ayZorelinda.pdf](https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/2375/1/TL_RenteriaOrtizJennifer_ValienteCapu%c3%b1ayZorelinda.pdf)

Rivera, M. (2019). *Calidad del servicio que brinda la empresa Elevate BUSINESS y estrategias para su mejora*. Tesis de Licenciatura. Universidad Nacional De Piura, Perú. <https://repositorio.unp.edu.pe/bitstream/handle/UNP/2084/ADM-RIV-MER-2019.pdf>

Rivera, S. (2019). *La calidad de servicio y la satisfacción de los clientes de la empresa Greenandes Ecuador*. Tesis de maestría. Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, Ecuador. <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/12117/1/T-UCSG-POS-MAE-224.pdf>

Sánchez, A. (2017). *Evaluación de la calidad de servicio al cliente en el restaurante Pizza Burger Diner de Gualan, Zacapa*. Tesis de Licenciatura. Universidad Rafael Landívar, Zacapa. <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2017/01/01/Sanchez-Aby.pdf>

Suñol R. La calidad de la atención; 2013. Rosa Suñol. Directora de la Fundación Avedis Donabedian. http://www.coordinadoraprofunds.org/docs/214/rosa_sunol.pdf

Tello, W. (2021). *Nivel de satisfacción del usuario sobre la calidad de atención brindada por enfermeros en un centro de salud, Lima 2021*. Tesis de licenciatura. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/16944/Tello_mw.pdf?sequence=2&isAllowed=y

Varó, J. (2004). *Gestión estratégica de la calidad en los servicios sanitarios. Un modelo de gestión hospitalaria en España*.

Zambrano, E. (2018). *Calidad de servicio y satisfacción de atención de los usuarios externos Servicio de hemodiálisis - Clínica Nefrodial Lima, 2017*. Tesis de Maestría. Universidad César Vallejo, Perú. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/20343/Zambrano_NE.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Zárate, L. (2020). *Calidad de atención y satisfacción del paciente con coronavirus-19 en el Centro de Salud Fortaleza de Ate – 2020*. Tesis de maestría. Universidad César Vallejo, Perú.
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/53123/Z%
c3%a1rate_ALW-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/53123/Z%c3%a1rate_ALW-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Zavaleta, E. y García, L. (2018). *Calidad de atención y satisfacción del usuario externo del servicio de medicina física y rehabilitación de establecimientos de salud del MINSA y ESSALUD Chota*. Tesis de maestría. Universidad César Vallejo, Perú.
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/27230/Zavaleta
_CEI-Garcia_SLS.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/27230/Zavaleta_CEI-Garcia_SLS.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia

Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variables y dimensiones	Metodología
<p>General:</p> <p>¿Cuál es la relación entre satisfacción del usuario y calidad de atención en el servicio de consulta externa en el Hospital Regional de Pucallpa-Ucayali, 2021?</p>	<p>Objetivo general Determinar el tipo de relación entre satisfacción del usuario y calidad de atención en el servicio de consulta externa en el Hospital Regional de Pucallpa-Ucayali, 2021</p> <p>Objetivos específicos Determinar el tipo de relación entre satisfacción del usuario y la dimensión interpersonal en el servicio de consulta externa en el Hospital Regional de Pucallpa-Ucayali, 2021. Determinar el tipo de relación entre satisfacción del usuario y la dimensión confort en el servicio de consulta externa en el Hospital Regional de Pucallpa-Ucayali, 2021.</p>	<p>Hipótesis general Existe relación significativa entre la satisfacción del usuario y calidad de atención en el servicio de consulta externa en el Hospital Regional de Pucallpa-Ucayali, 2021</p> <p>Hipótesis específicas Existe relación significativa entre la satisfacción del usuario y la dimensión interpersonal en el servicio de consulta externa en el Hospital Regional de Pucallpa-Ucayali, 2021. Existe relación significativa entre la satisfacción del usuario y la dimensión confort en el servicio de consulta externa en el Hospital Regional de Pucallpa-Ucayali, 2021.</p>	<p>Variable 1: Satisfacción del usuario Dimensiones: Comunicación Actitudes profesionales Competencias técnicas Clima de confianza Percepción del usuario de su individualidad</p> <p>Variable 2: Calidad de atención Dimensiones: Componente interpersonal Componente confort</p>	<p>Tipo de estudio: Básico</p> <p>Nivel: Explicativo</p> <p>Diseño: Transversal, descriptivo, correlacional.</p> <p>Población: 500 participantes.</p> <p>Muestra: 173 usuarios</p> <p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumento: Cuestionario</p>

Anexo 02: Matriz de operacionalización de variables

SATISFACCIÓN DEL USUARIO Y CALIDAD DE ATENCIÓN EN EL SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA EN EL HOSPITAL REGIONAL DE PUCALLPA-UCAYALI, 2021.						
VARIABLES E INDICADORES Variable(X): Satisfacción del usuario						
Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems 16	Escala y valores	Niveles y rangos
La conformidad positiva si el servicio recibido excede las expectativas, o una disconformidad negativa si el servicio falla según lo esperado (Gonzales, 2015, p. 53)	La variable satisfacción del usuario se operacionaliza en cinco dimensiones: comunicación, actitudes profesionales, competencias técnicas. clima de confianza y, percepción del usuario de su individualidad	Comunicación	Atención clara y precisa. Atención oportuna. Discreción. Resolución de dudas.	Del 01 al 04	Totalmente en desacuerdo En desacuerdo Indeciso De acuerdo Totalmente de acuerdo	Nulo 00 – 40 Habitual 41 – 60 Eficaz 61 – 80
		Actitudes profesionales	Manera de atención Atención verbal	Del 05 al 06		
		Competencias técnicas	Conocimiento Capacidad	Del 07 al 08		
		Clima de confianza	Personal confiable Respeto Equidad Puntualidad	Del 09 al 12		
		Percepción del usuario de su individualidad	Favoritismo Atención amable Tolerancia Empatía	Del 13 al 16		

Variable(Y): Calidad de atención						
Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems 23	Escala y valores	Niveles y rangos
Propiedades que faciliten su análisis y es el usuario el que define a partir de su interrelación con el servicio, si se satisfacen o no sus requerimientos. (Zárate, 2020, p. 4)	La variable de calidad de atención se cimienta la dimensión interpersonal y la dimensión confort.	Componente interpersonal	Presentación e identificación del profesional de enfermería cargo del paciente. Ayuda e información de parte del personal Trato amable y respetuoso del personal Comunicación asertiva y clara del profesional del personal Respeto por la intimidad del paciente de parte del personal	Del 01 al 09	Nunca A veces Siempre	Nulo 00 –24 Habitual 25– 35 Eficaz 36– 57
		Componente confort	Respeto de creencias y costumbres del paciente. El profesional del personal orienta acerca de los procedimientos que realiza. Atención de cuidado constante y satisfactorio hacia el paciente. El profesional que atiende mantiene el ambiente limpio y ordenado.	Del 10 al 19		

Anexo 3. Instrumentos de recolección de datos



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSTGRADO PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA CUESTIONARIO: SATISFACCIÓN AL USUARIO

Estimado usuario: A continuación, lea cuidadosamente cada proposición y marque con un aspa (X) solo una alternativa, la que mejor refleje su punto de vista al respecto. Conteste todas las Proposiciones. No hay respuestas buenas ni malas.

1	2	3	4	5
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indeciso	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

Nº	ITEMS	ESCALA				
		1	2	3	4	5
COMUNICACIÓN						
1	El personal que me atendió brinda instrucciones claras y precisas					
2	El personal atendió mis dudas y quejas oportunamente					
3	El personal fue discreto con relación a mi salud					
4	El personal escuchó atentamente mis dudas					
ACTITUD PROFESIONAL		1	2	3	4	5
5	El personal lo atendió de manera prepotente					
6	Ha recibido maltratos verbales del personal médico					
COMPETENCIAS TÉCNICAS		1	2	3	4	5
7	El personal que lo atendió conoce que medicinas son para las diferentes molestias del usuario					
8	El personal tiene la capacidad para diagnosticar síntomas que padece el usuario					
CLIMA DE CONFIANZA		1	2	3	4	5
9	El personal que me atendió es confiable y se le puede contar sucesos personales					
10	El personal es respetuoso con todos los pacientes, sean niños o adultos					
11	El personal se dirigió a su persona con respeto					
12	En el hospital atiende respetando el orden de llegada de los usuarios					
PERCEPCIÓN DEL USUARIO DE SU INDIVIDUALIDAD		1	2	3	4	5
13	El personal muestra ciertos favoritismos con algún paciente y le permite ingresar antes que todos					
14	La persona encargada de atenderlo es amable y cortés					
15	El personal es tolerante con los diferentes usuarios					
16	El personal trata con empatía a los usuarios					

Canzio, C. (2019). *Relación entre calidad de servicio y satisfacción del usuario en emergencia de hospitales públicos de Lima este, 2018*. Tesis de licenciatura. Universidad San Ignacio de Loyola, Perú.



**ESCUELA DE POSTGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAestrÍA EN GESTIÓN PÚBLICA
CUESTIONARIO: CALIDAD DE ATENCIÓN**

Estimado usuario: A continuación, lea cuidadosamente cada proposición y marque con un aspa (X) solo una alternativa, la que mejor refleje su punto de vista al respecto. Conteste todas las Proposiciones. No hay respuestas buenas ni malas.

1	2	3
Nunca	A veces	Siempre

Nº	ITEMS	ESCALA		
		1	2	3
COMPONENTE INTERPERSONAL				
1	El personal lo saluda al momento de ingreso al servicio y lo llama por su nombre			
2	El personal lo identifica con su nombre			
3	El personal le brinda información que usted necesita.			
4	El personal se muestra dispuesta para ayudarlo.			
5	El personal le brinda un trato amable.			
6	El personal es respetuoso			
7	El personal responde con claridad acerca de sus dudas.			
8	El personal lo mira cuando le habla y realiza gestos amables.			
9	El personal respeta su intimidad.			
COMPONENTE CONFORT		1	2	3
10	El personal acude al llamado oportunamente del paciente			
11	El personal considera sus creencias y costumbres			
12	El personal le hace sentir seguro demostrando conocimiento y habilidades profesionales.			
13	El personal le explica con anterioridad la realización de un procedimiento y solicita autorización a usted y/o familiar.			
14	Durante su atención el cuidado de la enfermera (o) es constante.			
15	El personal satisface sus necesidades.			
16	El personal lo motiva a que comparta sus preocupaciones y temores			
17	El ambiente donde usted se encuentra se observa ordenado			
18	Observa que el personal se interesa por el ambiente, este limpio.			
19	Se considera complacido con la atención prestada por parte del personal			

Lizana, D., Piscocoya, F. y Quichiz, S. (2018). *Calidad de atención que brinda el profesional de enfermería en el servicio de emergencia de un hospital de Lima – Perú 2018*. Tesis de licenciatura. Universidad Peruana Cayetano Heredia, Perú.

Anexo 04. Carta de presentación

CARTA DE PRESENTACIÓN

Pucallpa, 15 de Octubre del 2021

Señor: Dr. Carlos Alberto López Marrufo

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO

Presente. -

Por la presente, reciba usted el saludo cordial y fraterno a nombre de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo; luego para manifestarle, que me encuentro desarrollando la tesis titulada: **Satisfacción del usuario y calidad de atención en el servicio de consulta externa en el Hospital Regional de Pucallpa-Ucayali, 2021**; por lo que conocedores de su trayectoria profesional y estrecha vinculación en el campo de la investigación, le solicitamos su colaboración en emitir su JUICIO DE EXPERTO, para la validación del instrumento; de la presente investigación.

Agradeciéndole por anticipado su gentil colaboración como experto, nos suscribimos de usted.

Atentamente.



Lic. José Luis Bardalez Bocanegra

DNI N° 08574241

Adjunto:

1. Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones
2. Matriz de consistencia.
3. Operacionalización de variables.
4. Instrumento de investigación.
5. Ficha de juicio de experto.

CARTA DE PRESENTACIÓN

Pucallpa, 15 de Octubre del 2021

Señor: Mg. Delfor Bardalez Bocanegra

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO

Presente. -

Por la presente, reciba usted el saludo cordial y fraterno a nombre de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo; luego para manifestarle, que me encuentro desarrollando la tesis titulada: **Satisfacción del usuario y calidad de atención en el servicio de consulta externa en el Hospital Regional de Pucallpa-Ucayali, 2021**; por lo que conocedores de su trayectoria profesional y estrecha vinculación en el campo de la investigación, le solicitamos su colaboración en emitir su JUICIO DE EXPERTO, para la validación del instrumento; de la presente investigación.

Agradeciéndole por anticipado su gentil colaboración como experto, nos suscribimos de usted.

Atentamente.



Lic. José Luis Bardalez Bocanegra

DNI N° 08574241

Adjunto:

6. Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones
7. Matriz de consistencia.
8. Operacionalización de variables.
9. Instrumento de investigación.
10. Ficha de juicio de experto.

CARTA DE PRESENTACIÓN

Pucallpa, 15 de Octubre del 2021

Señor: Mg. Silvia Virginia Montoya Torres

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO

Presente. -

Por la presente, reciba usted el saludo cordial y fraterno a nombre de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo; luego para manifestarle, que me encuentro desarrollando la tesis titulada: **Satisfacción del usuario y calidad de atención en el servicio de consulta externa en el Hospital Regional de Pucallpa-Ucayali, 2021**; por lo que conocedores de su trayectoria profesional y estrecha vinculación en el campo de la investigación, le solicitamos su colaboración en emitir su JUICIO DE EXPERTO, para la validación del instrumento; de la presente investigación.

Agradeciéndole por anticipado su gentil colaboración como experto, nos suscribimos de usted.

Atentamente.



Lic. José Luis Bardalez Bocanegra

DNI N° 08574241

Adjunto:

11. Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones
12. Matriz de consistencia.
13. Operacionalización de variables.
14. Instrumento de investigación.
15. Ficha de juicio de experto.

Anexo 05: Validación de instrumentos

(PRIMER EXPERTO)

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: Comunicación								
1	El personal que me atendió brinda instrucciones claras y precisas	X		X		X		
2	El personal atendió mis dudas y quejas oportunamente	X		X		X		
3	El personal fue discreto con relación a mi salud	X		X		X		
4	El personal escuchó atentamente mis dudas	X		X		X		
DIMENSIÓN 2: Actitud profesional								
5	El personal lo atendió de manera prepotente	X		X		X		
6	Ha recibido maltratos verbales del personal médico	X		X		X		
DIMENSIÓN 3: Competencias técnicas								
7	El personal que lo atendió conoce que medicinas son para las diferentes molestias del usuario	X		X		X		
8	El personal tiene la capacidad para diagnosticar síntomas que padece el usuario	X		X		X		
DIMENSIÓN 4: Clima de confianza								
9	El personal que me atendió es confiable y se le puede contar sucesos personales	X		X		X		
10	El personal es respetuoso con todos los pacientes, sean niños o adultos	X		X		X		
11	El personal se dirigió a su persona con respeto	X		X		X		
12	En el hospital atiende respetando el orden de llegada de los usuarios	X		X		X		
DIMENSIÓN 5: Percepción del usuario de su individualidad								
13	El personal muestra ciertos favoritismos con algún paciente y le permite ingresar antes que todos	X		X		X		
14	La persona encargada de atenderlo es amable y cortes	X				X		
15	El personal es tolerante con los diferentes usuarios	X		X		X		
16	El personal trata con empatía a los usuarios	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

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

Apellidos y nombres del juez validador: Dr/ Mg: **CARLOS ALBERTO LÓPEZ MARRUFO** DNI: **09886003**

Especialidad del validador: **DOCTOR EN ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN**

25, de **OCTUBRE** del **2021**.

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

Nota: Se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

Firma del Experto Informante

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA CALIDAD DE ATENCIÓN

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: Componente interpersonal								
1	El personal lo saluda al momento de ingreso al servicio y lo llama por su nombre							
2	El personal lo identifica con su nombre							
3	El personal le brinda información que usted necesita.							
4	El personal se muestra dispuesta para ayudarlo.							
5	El personal le brinda un trato amable.							
6	El personal es respetuoso							
7	El personal responde con claridad acerca de sus dudas.							
8	El personal lo mira cuando le habla y realiza gestos amables.							
9	El personal respeta su intimidad.							
DIMENSIÓN 2: Componente confort								
10	El personal acude al llamado oportunamente del paciente							
11	El personal considera sus creencias y costumbres							
12	El personal le hace sentir seguro demostrando conocimiento y habilidades profesionales.							
13	El personal le explica con anterioridad la realización de un procedimiento y solicita autorización a usted y/o familiar.							
14	Durante su atención el cuidado de la enfermera (o) es constante.							
15	El personal satisface sus necesidades.							
16	El personal lo motiva a que comparta sus preocupaciones y temores							
17	El ambiente donde usted se encuentra se observa ordenado							
18	Observa que el personal se interesa por el ambiente, este limpio.							
19	Se considera complacido con la atención prestada por parte del personal							

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

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

Apellidos y nombres del juez validador: Dr/ Mg: **CARLOS ALBERTO LÓPEZ MARRUFO** **DNI: 09886003**

Especialidad del validador: **DOCTOR EN ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN**

25, de OCTUBRE 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: Se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.



Firma del Experto Informante

(SEGUNDO EXPERTO)

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: Comunicación								
1	El personal que me atendió brinda instrucciones claras y precisas	X		X		X		
2	El personal atendió mis dudas y quejas oportunamente	X		X		X		
3	El personal fue discreto con relación a mi salud	X		X		X		
4	El personal escuchó atentamente mis dudas	X		X		X		
DIMENSIÓN 2: Actitud profesional								
5	El personal lo atendió de manera prepotente	X		X		X		
6	Ha recibido maltratos verbales del personal médico	X		X		X		
DIMENSIÓN 3: Competencias técnicas								
7	El personal que lo atendió conoce que medicinas son para las diferentes molestias del usuario	X		X		X		
8	El personal tiene la capacidad para diagnosticar síntomas que padece el usuario	X		X		X		
DIMENSIÓN 4: Clima de confianza								
9	El personal que me atendió es confiable y se le puede contar sucesos personales	X		X		X		
10	El personal es respetuoso con todos los pacientes, sean niños o adultos	X		X		X		
11	El personal se dirigió a su persona con respeto	X		X		X		
12	En el hospital atiende respetando el orden de llegada de los usuarios	X		X		X		
DIMENSIÓN 5: Percepción del usuario de su individualidad								
13	El personal muestra ciertos favoritismos con algún paciente y le permite ingresar antes que todos	X		X		X		
14	La persona encargada de atenderlo es amable y cortés	X				X		
15	El personal es tolerante con los diferentes usuarios	X		X		X		
16	El personal trata con empatía a los usuarios	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

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

Apellidos y nombres del juez validador: Mg: **DELFOR BARDALEZ BOCANEGRA** DNI: **08468857**

Especialidad del validador: **MAGISTER EN GESTION PUBLICA**

25, de **OCTUBRE** del 2021.


Firma del Experto Informante

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

Nota: Se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA CALIDAD DE ATENCIÓN

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: Componente interpersonal								
1	El personal lo saluda al momento de ingreso al servicio y lo llama por su nombre							
2	El personal lo identifica con su nombre							
3	El personal le brinda información que usted necesita.							
4	El personal se muestra dispuesta para ayudarlo.							
5	El personal le brinda un trato amable.							
6	El personal es respetuoso							
7	El personal responde con claridad acerca de sus dudas.							
8	El personal lo mira cuando le habla y realiza gestos amables.							
9	El personal respeta su intimidad.							
DIMENSIÓN 2: Componente confort								
10	El personal acude al llamado oportunamente del paciente							
11	El personal considera sus creencias y costumbres							
12	El personal le hace sentir seguro demostrando conocimiento y habilidades profesionales.							
13	El personal le explica con anterioridad la realización de un procedimiento y solicita autorización a usted y/o familiar.							
14	Durante su atención el cuidado de la enfermera (o) es constante.							
15	El personal satisface sus necesidades.							
16	El personal lo motiva a que comparta sus preocupaciones y temores							
17	El ambiente donde usted se encuentra se observa ordenado							
18	Observa que el personal se interesa por el ambiente, este limpio.							
19	Se considera complacido con la atención prestada por parte del personal							

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

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

Apellidos y nombres del juez validador: Mg: *DELFOR BARDALEZ BOCANEGRA* **DNI: 08468857**

Especialidad del validador: *MAGISTER EN GESTION PUBLICA*

25, de *OCTUBRE* 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: Se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.


Firma del Experto Informante

(TERCER EXPERTO)

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: Comunicación								
1	El personal que me atendió brinda instrucciones claras y precisas	X		X		X		
2	El personal atendió mis dudas y quejas oportunamente	X		X		X		
3	El personal fue discreto con relación a mi salud	X		X		X		
4	El personal escuchó atentamente mis dudas	X		X		X		
DIMENSIÓN 2: Actitud profesional								
5	El personal lo atendió de manera prepotente	X		X		X		
6	Ha recibido maltratos verbales del personal médico	X		X		X		
DIMENSIÓN 3: Competencias técnicas								
7	El personal que lo atendió conoce que medicinas son para las diferentes molestias del usuario	X		X		X		
8	El personal tiene la capacidad para diagnosticar síntomas que padece el usuario	X		X		X		
DIMENSIÓN 4: Clima de confianza								
9	El personal que me atendió es confiable y se le puede contar sucesos personales	X		X		X		
10	El personal es respetuoso con todos los pacientes, sean niños o adultos	X		X		X		
11	El personal se dirigió a su persona con respeto	X		X		X		
12	En el hospital atiende respetando el orden de llegada de los usuarios	X		X		X		
DIMENSIÓN 5: Percepción del usuario de su individualidad								
13	El personal muestra ciertos favoritismos con algún paciente y le permite ingresar antes que todos	X		X		X		
14	La persona encargada de atenderlo es amable y cortés	X				X		
15	El personal es tolerante con los diferentes usuarios	X		X		X		
16	El personal trata con empatía a los usuarios	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

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

Apellidos y nombres del juez validador: Mg: **SILVIA VIRGINIA MONTOYA TORRES** DNI: N° 08100127

Especialidad del validador: **MAGISTER EN GESTION PUBLICA**

25, de **OCTUBRE** del 2021.

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

Nota: Se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

Firma del Experto Informante

.....
Mg. Silvia Virginia Montoya Torres

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA CALIDAD DE ATENCIÓN

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: Componente interpersonal								
1	El personal lo saluda al momento de ingreso al servicio y lo llama por su nombre							
2	El personal lo identifica con su nombre							
3	El personal le brinda información que usted necesita.							
4	El personal se muestra dispuesto para ayudarlo.							
5	El personal le brinda un trato amable.							
6	El personal es respetuoso							
7	El personal responde con claridad acerca de sus dudas.							
8	El personal lo mira cuando le habla y realiza gestos amables.							
9	El personal respeta su intimidad.	Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 2: Componente confort								
10	El personal acude al llamado oportunamente del paciente							
11	El personal considera sus creencias y costumbres							
12	El personal le hace sentir seguro demostrando conocimiento y habilidades profesionales.							
13	El personal le explica con anterioridad la realización de un procedimiento y solicita autorización a usted y/o familiar.							
14	Durante su atención el cuidado de la enfermera (o) es constante.							
15	El personal satisface sus necesidades.							
16	El personal lo motiva a que comparta sus preocupaciones y temores							
17	El ambiente donde usted se encuentra se observa ordenado							
18	Observa que el personal se interesa por el ambiente, este limpio.							
19	Se considera complacido con la atención prestada por parte del personal							

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

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

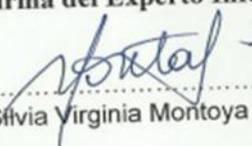
Apellidos y nombres del juez validador: Mg: **SILVIA VIRGINIA MONTOYA TORRES** DNI N° 08100127

Especialidad del validador: **MAGISTER EN GESTION PUBLICA**

25, de **OCTUBRE** del 2021

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.
Nota: Se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

Firma del Experto Informante



 Mg. Silvia Virginia Montoya Torres

Anexo 07: Base de datos

VARIABLE: SATISFACCIÓN AL USUARIO																													
ID	1	2	3	4	5	ESC	5	6	5	ESC	7	8	5	ESC	9	10	11	12	5	ESC	13	14	15	16	5	ESC	TT	ESC	
1	3	3	4	4	14	2	3	3	6	2	4	4	8	3	3	3	4	4	14	2	3	3	3	4	13	2	55	2	
2	4	4	5	5	18	3	5	5	10	3	5	5	10	3	4	4	4	4	16	3	5	5	4	5	19	3	73	3	
3	4	4	4	4	16	3	4	5	9	3	5	5	10	3	4	4	4	4	18	3	5	4	4	5	18	3	71	3	
4	4	4	3	4	15	2	4	5	9	3	4	4	8	3	5	3	3	4	15	2	3	4	4	3	14	2	61	3	
5	3	3	4	4	14	2	4	4	8	3	3	3	6	2	4	3	3	3	13	2	3	4	4	4	15	2	56	2	
6	4	4	4	4	16	3	4	4	8	3	4	4	8	3	4	4	4	4	16	3	4	4	4	4	16	3	64	3	
7	4	4	4	4	16	3	3	3	6	2	4	4	8	3	4	4	4	4	16	3	4	4	4	4	16	3	62	3	
8	4	4	4	4	16	3	4	4	8	3	4	4	8	3	4	4	4	4	16	3	4	4	4	4	16	3	64	3	
9	3	3	3	3	12	2	3	3	6	2	3	3	6	2	3	3	3	3	12	2	3	3	3	3	12	2	48	2	
10	4	4	4	4	16	3	3	3	6	2	4	4	8	3	4	4	4	4	16	3	4	4	4	4	16	3	62	3	
11	4	4	4	4	16	3	2	2	4	1	3	3	6	2	4	4	4	4	16	3	4	4	4	4	16	3	58	2	
12	4	4	4	4	16	3	1	1	2	1	3	3	6	2	4	4	4	4	16	3	4	4	4	4	16	3	56	2	
13	4	4	4	4	16	3	3	3	6	2	4	4	8	3	4	4	4	4	16	3	4	4	4	4	16	3	62	3	
14	4	4	4	4	16	3	3	3	6	2	4	4	8	3	4	4	4	4	16	3	4	4	4	4	16	3	62	3	
15	4	4	4	4	16	3	3	3	6	2	3	3	6	2	4	4	4	4	16	3	4	4	4	4	16	3	60	3	
16	4	4	4	4	16	3	3	3	6	2	4	4	8	3	4	4	4	4	16	3	4	4	4	4	16	3	62	3	
17	2	5	4	4	15	2	3	2	5	2	4	3	7	2	2	3	4	3	12	2	3	4	3	2	12	2	51	2	
18	4	3	5	4	16	3	3	2	5	2	3	3	6	2	1	3	5	1	10	2	1	3	3	3	10	2	47	2	
19	1	1	1	1	4	1	5	5	10	3	4	4	8	3	1	1	1	1	4	1	5	1	1	1	1	1	34	1	
20	2	2	2	3	9	1	4	3	7	2	1	5	6	2	1	1	2	2	6	1	3	3	3	3	12	2	40	2	
21	1	1	1	1	4	1	2	3	5	2	1	1	2	1	1	1	1	1	4	1	1	2	3	4	10	2	25	1	
22	1	2	3	4	10	2	1	1	2	1	1	2	3	1	1	2	2	2	3	9	1	2	3	3	10	2	34	1	
23	1	2	3	4	10	2	1	2	3	1	1	2	3	1	1	1	2	3	7	1	1	2	3	4	10	2	33	1	
24	1	1	1	1	4	1	1	1	2	1	5	5	10	3	1	1	1	2	5	1	1	2	3	5	11	2	32	1	
25	1	1	1	1	4	1	2	2	4	1	1	1	2	1	1	1	2	2	6	1	2	3	4	5	14	2	30	1	
26	1	2	3	4	10	2	1	2	3	1	1	1	2	1	1	2	3	4	10	2	1	1	1	1	4	1	29	1	
27	1	1	1	2	5	1	1	2	3	1	1	5	6	2	1	3	4	5	13	2	1	2	2	1	6	1	33	1	
28	1	2	3	4	10	2	1	2	3	1	1	1	2	1	3	3	3	4	13	2	4	4	4	5	17	3	45	2	
29	1	1	1	1	4	1	5	5	10	3	2	2	4	1	3	3	3	3	12	2	4	4	4	4	16	3	46	2	
30	4	3	4	4	15	2	2	2	4	1	4	4	8	3	3	4	4	4	15	2	2	4	4	4	14	2	56	2	
31	1	1	1	1	4	1	2	2	4	1	3	3	6	2	4	4	4	4	16	3	5	5	5	5	20	3	50	2	
32	4	4	2	2	12	2	2	2	4	1	4	4	8	3	2	4	4	2	12	2	3	3	3	3	12	2	48	2	
33	3	3	4	4	14	2	2	2	4	1	5	3	8	3	3	3	4	1	11	2	5	3	3	3	14	2	51	2	
34	4	4	4	4	15	2	2	2	4	1	3	3	6	2	4	4	4	4	16	3	4	4	4	4	16	3	57	2	
35	4	4	4	2	14	2	2	2	4	1	4	3	7	2	5	4	4	4	17	3	3	4	4	4	15	2	57	2	
36	5	5	5	5	20	3	5	5	10	3	5	1	6	2	5	5	5	1	16	3	1	5	5	5	16	3	68	3	
37	5	5	5	5	20	3	5	5	10	3	5	4	9	3	2	2	5	5	14	2	1	5	5	5	16	3	69	3	
38	5	4	4	5	18	3	5	1	6	2	5	5	10	3	4	3	3	4	14	2	3	5	1	5	14	2	62	3	
39	4	3	4	4	15	2	1	1	2	1	5	5	10	3	5	4	5	5	19	3	1	4	5	1	11	2	57	2	
40	5	5	4	5	19	3	2	2	4	1	2	4	6	2	4	5	5	5	19	3	1	5	5	1	12	2	60	3	
41	3	3	3	3	12	2	4	4	8	3	4	4	8	3	4	4	4	4	16	3	3	3	3	3	12	2	56	2	
42	4	4	4	4	16	3	2	2	4	1	2	2	4	1	5	4	4	4	17	3	2	4	4	4	14	2	55	2	
43	5	2	4	5	16	3	5	5	10	3	4	4	8	3	4	5	5	4	18	3	2	4	5	3	14	2	66	3	
44	5	4	4	4	17	3	2	1	3	1	5	5	10	3	5	5	5	5	20	3	1	5	5	5	16	3	66	3	
45	3	3	2	4	12	2	3	3	6	2	4	4	8	3	3	3	3	2	11	2	3	4	5	3	15	2	52	2	
46	4	3	3	4	14	2	2	2	4	1	3	3	6	2	2	2	2	1	3	8	1	3	2	1	3	9	1	41	2
47	3	4	4	2	13	2	2	3	5	2	2	3	5	2	3	3	2	2	10	2	3	3	3	3	12	2	45	2	
48	3	4	5	4	16	3	4	4	8	3	5	5	10	3	4	4	3	3	14	2	3	4	5	4	16	3	64	3	
49	3	4	3	4	14	2	3	4	7	2	4	4	8	3	3	3	4	3	13	2	3	4	3	4	14	2	56	2	
50	4	4	4	5	17	3	4	4	8	3	3	4	7	2	4	4	5	5	18	3	4	4	4	4	16	3	66	3	
51	3	4	3	2	12	2	3	3	6	2	3	3	6	2	4	4	3	2	13	2	3	4	3	3	13	2	50	2	
52	4	4	4	4	16	3	3	4	7	2	3	3	6	2	4	3	3	3	13	2	4	4	4	4	15	2	57	2	
53	4	4	3	4	15	2	3	3	6	2	4	4	8	3	3	3	4	4	14	2	4	3	3	3	14	2	57	2	
54	3	4	4	5	16	3	4	5	9	3	4	3	7	2	3	3	4	3	13	2	3	4	4	3	14	2	59	2	
55	3	4	3	2	12	2	3	3	6	2	3	3	6	2	3	4	3	2	12	2	3	3	3	3	13	2	49	2	
56	3	4	5	5	17	3	4	5	9	3	4	4	8	3	4	5	5	5	19	3	4	4	4	5	17	3	70	3	
57	4	3	4	3	14	2	4	4	8	3	3	3	6	2	4	4	4	3	15	2	3	4	4	3	14	2	57	2	
58	3	4	5	5	17	3	5	5	10	3	4	5	9	3	4	3	3	4	14	2	4	5	4	4	17	3	67	3	
59	1	1	1	1	4	1	2	2	4	1	3	3	6	2	4	4	4	4	16	3	5	5	5	5	20	3	50	2	
60	1	1	2	3	7	1	2	3	5	2	1	3	4	1	1	2	1	1	5	1	1	1	1	1	4	1	25	1	
61	1	2	3	4	10	2	2	3	5	2	2	4	6	2	2	3	2	3	10	2	2	4	2	3	11	2	42	2	
62	1	2	3	5	11	2	3	2	5	2	2	5	7	2	3	3	3	3	12	2	3	3	3	3	12	2	47	2	
63	5	5	5	5	20	3	4	4	8	3	3	3	6	2	2	3	2	2	2	3	1	2	3	4	13	2	56	2	
64	1	1	1	1	4	1	2	2	4	1	3	3	6	2	4	4	4	4	16	3	5	5	5	5	20	3	50	2	
65	3	4	4	4	15	2	4	4	8	3	4	3	7	2	3	3	3	3	12	2	2	3	3	3	11	2	53	2	
66	3	4	5	4	16	3	4	3	7	2	4	5	9	3	4														

91	1	2	5	3	11	2	2	4	6	2	4	3	7	2	2	2	2	8	1	3	3	3	3	12	2	44	2	
92	3	3	3	3	12	2	3	3	6	2	3	3	6	2	3	3	3	12	2	3	3	3	3	12	2	48	2	
93	3	2	2	3	10	2	3	3	6	2	3	2	5	2	2	3	2	10	2	2	3	3	2	10	2	41	2	
94	2	2	2	2	8	1	2	2	4	1	2	2	4	1	2	2	2	8	1	2	2	2	2	8	1	32	1	
95	3	3	2	3	11	2	2	3	5	2	2	3	5	2	2	3	2	10	2	2	3	2	3	10	2	41	2	
96	2	3	4	5	14	2	3	3	6	2	2	3	5	2	2	4	3	12	2	1	1	1	3	6	1	43	2	
97	3	3	2	3	11	2	4	4	8	3	4	4	8	3	4	4	4	16	3	4	4	4	4	16	3	59	2	
98	2	1	3	4	10	2	1	5	6	2	2	3	5	2	1	2	3	4	10	2	1	2	3	4	10	2	41	2
99	1	2	3	4	10	2	5	3	8	3	3	2	5	2	2	2	3	10	2	3	3	3	3	12	2	45	2	
100	2	3	1	2	8	1	1	2	3	1	1	1	2	1	2	1	1	6	1	2	2	2	2	8	1	27	1	
101	1	2	3	4	10	2	5	4	9	3	3	2	5	2	1	2	3	4	10	2	5	4	3	2	14	2	48	2
102	5	4	3	2	14	2	1	2	3	1	2	1	3	1	1	2	3	4	10	2	4	3	2	1	10	2	40	2
103	3	3	3	3	12	2	3	3	6	2	4	4	8	3	4	4	4	16	3	3	3	3	3	12	2	54	2	
104	2	3	3	2	10	2	1	1	2	1	1	1	2	1	2	2	5	5	14	2	3	3	3	4	13	2	41	2
105	5	2	3	1	11	2	3	4	7	2	2	2	4	1	3	4	4	15	2	3	3	3	5	14	2	51	2	
106	2	2	2	3	9	1	3	3	6	2	3	2	5	2	4	4	3	14	2	4	2	3	3	12	2	46	2	
107	2	3	4	3	12	2	2	2	4	1	3	4	7	2	3	2	1	7	1	4	3	3	2	12	2	42	2	
108	2	2	2	2	8	1	3	1	4	1	4	2	6	2	2	3	4	13	2	4	4	4	3	15	2	46	2	
109	4	3	2	4	13	2	3	2	5	2	3	4	7	2	3	2	4	12	2	3	2	4	2	11	2	48	2	
110	3	4	2	2	11	2	2	2	4	1	3	3	6	2	2	3	3	11	2	3	4	3	4	14	2	46	2	
111	4	3	4	4	15	2	4	3	7	2	3	6	2	4	4	3	4	15	2	3	4	4	3	14	2	57	2	
112	3	3	2	3	11	2	3	2	5	2	2	2	4	1	3	3	3	13	2	3	2	2	3	10	2	43	2	
113	3	3	4	3	13	2	3	2	5	2	3	3	6	2	3	2	3	11	2	3	3	2	3	11	2	46	2	
114	3	2	3	3	11	2	2	3	5	2	3	2	5	2	2	2	3	10	2	3	3	3	2	11	2	42	2	
115	4	5	4	5	18	3	4	3	7	2	4	5	9	3	4	3	5	15	2	4	4	5	5	18	3	67	3	
116	4	5	4	3	16	3	3	4	7	2	4	5	9	3	5	5	4	18	3	4	4	4	4	16	3	66	3	
117	5	4	4	5	18	3	4	3	7	2	4	3	7	2	4	4	4	16	3	5	5	5	5	20	3	68	3	
118	3	4	5	2	14	2	3	2	5	2	3	4	7	2	3	2	4	14	2	4	3	2	5	14	2	54	2	
119	3	3	4	2	12	2	3	2	5	2	3	4	7	2	2	3	4	14	2	3	3	2	4	12	2	50	2	
120	3	2	3	2	10	2	1	2	3	1	2	3	5	2	3	2	3	11	2	3	4	3	3	13	2	42	2	
121	3	4	4	5	16	3	3	3	6	2	3	5	2	4	3	4	3	14	2	4	3	3	4	14	2	55	2	
122	4	4	4	3	15	2	3	3	6	2	3	3	6	2	4	3	2	11	2	3	3	4	5	15	2	53	2	
123	2	2	2	3	9	1	3	3	6	2	5	4	9	3	4	3	3	13	2	2	2	2	4	10	2	47	2	
124	2	3	3	3	11	2	5	4	9	3	4	4	8	3	4	4	5	17	3	3	4	3	4	14	2	59	2	
125	4	3	2	2	11	2	2	2	4	1	1	2	3	1	2	2	2	8	1	2	3	3	2	10	2	36	1	
126	2	3	3	4	12	2	3	3	6	2	3	2	5	2	2	2	2	8	1	2	2	3	3	10	2	41	2	
127	3	5	5	4	17	3	4	4	8	3	4	7	2	3	2	1	4	10	2	3	5	5	5	18	3	60	3	
128	1	2	3	4	10	2	3	3	6	2	2	4	6	2	3	2	1	4	10	2	5	3	3	2	13	2	45	2
129	3	2	3	5	13	2	3	2	5	2	2	5	7	2	3	2	2	9	1	3	3	2	4	12	2	46	2	
130	4	4	3	3	14	2	3	2	5	2	3	6	2	1	5	3	3	12	2	2	3	2	4	11	2	48	2	
131	2	3	2	3	10	2	2	3	5	2	1	1	2	1	2	2	4	12	2	3	2	2	3	10	2	39	2	
132	5	3	3	4	15	2	4	4	8	3	3	3	6	2	2	2	3	10	2	1	1	5	4	11	2	50	2	
133	5	3	4	4	16	3	3	3	6	2	2	4	6	2	2	3	4	12	2	2	3	3	5	13	2	53	2	
134	4	4	4	4	16	3	2	2	4	1	4	4	8	3	4	4	4	16	3	4	4	4	4	16	3	60	3	
135	4	4	4	4	16	3	2	2	4	1	4	4	8	3	4	4	4	16	3	4	4	4	4	16	3	60	3	
136	4	4	4	4	16	3	3	3	6	2	4	4	8	3	4	4	4	16	3	4	4	4	4	16	3	62	3	
137	2	2	3	3	10	2	3	3	6	2	2	2	4	1	2	2	2	8	1	2	3	3	3	11	2	39	2	
138	4	4	4	4	16	3	4	4	8	3	4	4	8	3	4	4	4	16	3	3	3	3	3	12	2	60	3	
139	4	4	4	4	16	3	2	2	4	1	3	3	6	2	4	4	4	16	3	4	4	4	4	16	3	58	2	
140	4	4	4	4	16	3	3	3	6	2	4	4	8	3	4	4	3	14	2	4	4	4	4	16	3	60	3	
141	3	3	4	4	14	2	3	3	6	2	4	4	8	3	3	3	4	14	2	3	3	3	4	13	2	55	2	
142	4	4	5	5	18	3	5	5	10	3	5	5	10	3	4	4	4	16	3	5	5	4	5	19	3	73	3	
143	4	4	4	4	16	3	4	5	9	3	5	5	10	3	4	4	5	18	3	5	4	4	5	18	3	71	3	
144	4	4	3	4	15	2	4	5	9	3	4	4	8	3	5	3	3	15	2	3	4	4	3	14	2	61	3	
145	3	3	4	4	14	2	4	4	8	3	3	3	6	2	4	3	3	13	2	3	4	4	4	15	2	56	2	
146	4	4	4	4	16	3	4	4	8	3	4	4	8	3	4	4	4	16	3	4	4	4	4	16	3	64	3	
147	4	4	4	4	16	3	3	3	6	2	4	4	8	3	4	4	4	16	3	4	4	4	4	16	3	62	3	
148	4	4	4	4	16	3	4	4	8	3	4	4	8	3	4	4	4	16	3	4	4	4	4	16	3	64	3	
149	3	3	3	3	12	2	3	3	6	2	3	3	6	2	3	3	3	12	2	3	3	3	3	12	2	48	2	
150	4	4	4	4	16	3	3	3	6	2	4	4	8	3	4	4	4	16	3	4	4	4	4	16	3	62	3	
151	4	4	4	4	16	3	2	2	4	1	3	3	6	2	4	4	4	16	3	4	4	4	4	16	3	58	2	
152	4	4	4	4	16	3	1	1	2	1	3	3	6	2	4	4	4	16	3	4	4	4	4	16	3	56	2	
153	4	4	4	4	16	3	3	3	6	2	4	4	8	3	4	4	4	16	3	4	4	4	4	16	3	62	3	
154	4	4	4	4	16	3	3	3	6	2	4	4	8	3	4	4	4	16	3	4	4	4	4	16	3	62	3	
155	4	4	4	4	16	3	3	3	6	2	3	3	6	2	4	4	4	16	3	4	4	4	4	16	3	60	3	
156	4	4	4	4	16	3	3	3	6	2	4	4	8	3	4	4	4	16	3	4	4	4	4	16	3	62	3	
157	2	5	4	4	15	2	3	2	5	2	4	3	7	2	2	3	4	12	2	3	4	3	2	12	2	51	2	
158	4	3	5	4	16	3	3	2	5	2	3	3	6	2	1	3	5	10	2	1	3	3	3	10	2	47	2	
159	1	1	1	1	4	1	5	5	10	3	4	4	8	3	1	1	1	4	1	5	1	1	1	8	1	34		

ID	VARIABLE: CALIDAD DE SERVICIO																				S	ESC	TT	ESC	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	S	ESC	10	11	12	13	14	15	16	17	18					19
1	3	2	3	2	3	2	3	3	2	23	3	2	3	2	2	2	2	2	3	3	2	23	2	46	3
2	3	3	3	2	2	3	3	3	2	25	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	27	3	52	3
3	2	2	3	2	3	3	3	3	2	22	3	2	3	3	3	2	2	3	3	2	3	26	3	48	3
4	2	2	3	3	3	2	3	2	2	22	3	2	2	3	2	3	3	2	2	3	2	24	3	46	3
5	2	2	3	3	2	3	2	2	3	22	3	3	2	2	2	3	3	2	2	3	3	25	3	47	3
6	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	3	57	3
7	2	2	2	3	3	3	3	3	3	24	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	27	3	51	3
8	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	3	57	3
9	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	3	57	3
10	2	2	2	2	2	2	2	2	2	18	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20	2	38	2
11	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	3	57	3
12	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	3	57	3
13	2	2	2	2	2	2	2	2	2	18	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20	2	38	2
14	2	2	2	2	2	2	2	2	2	18	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20	2	38	2
15	2	2	2	2	2	2	2	2	2	18	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	3	48	3
16	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	3	57	3
17	2	2	2	2	2	2	2	2	2	18	2	2	2	2	2	3	2	2	3	3	2	23	2	41	2
18	3	2	2	2	2	2	2	2	1	19	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	22	2	41	2
19	3	3	2	2	2	2	2	2	3	21	2	2	3	2	2	2	2	1	3	3	1	21	2	42	2
20	3	3	2	2	2	2	2	2	2	20	2	1	2	3	1	1	1	1	1	1	1	21	1	34	2
21	1	2	2	1	1	2	2	2	3	16	2	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	14	1	30	1
22	1	2	2	2	2	2	2	1	3	17	2	1	2	1	2	1	2	1	2	2	2	16	1	33	2
23	1	2	1	1	1	1	1	2	3	13	1	1	1	1	1	1	2	3	2	3	2	17	2	30	1
24	1	1	1	1	2	2	2	2	2	14	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	12	1	26	1
25	1	1	1	1	1	1	1	1	2	10	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	13	1	23	1
26	1	2	2	1	2	1	1	1	1	12	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1	22	1
27	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	14	1	23	1
28	1	2	1	2	3	1	2	1	3	16	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	27	1
29	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	26	3	35	2
30	2	2	3	3	2	2	2	3	1	20	2	2	2	1	2	3	2	2	2	2	2	20	2	40	2
31	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	3	39	2
32	2	2	2	3	3	3	2	3	3	23	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	2	27	3	50	3
33	2	3	3	2	3	3	3	2	3	23	3	2	3	2	2	3	1	2	1	2	2	20	2	43	2
34	2	2	2	2	2	2	2	2	2	18	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20	2	38	2
35	2	2	2	3	3	3	2	3	2	23	3	2	2	3	2	2	2	2	3	2	3	23	2	46	3
36	3	3	3	3	3	3	2	3	3	26	3	1	3	3	3	2	3	3	2	3	3	26	3	52	3
37	3	3	3	1	3	2	2	2	3	22	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	2	25	3	47	3
38	2	3	3	3	2	3	2	2	3	23	3	3	2	3	2	3	2	2	2	3	2	25	3	48	3
39	1	2	2	1	1	2	2	1	1	13	1	1	2	3	3	1	2	1	1	3	2	19	2	32	2
40	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	3	2	3	3	2	2	1	3	3	3	3	25	3	52	3
41	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20	2	47	3
42	3	3	3	2	3	3	3	3	3	26	3	1	2	3	2	2	2	3	2	2	2	21	2	47	3
43	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	28	3	55	3
44	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	3	57	3
45	2	1	3	2	2	2	2	1	3	18	2	2	1	1	2	1	2	2	2	2	2	17	2	35	2
46	2	1	2	2	3	1	2	1	2	16	2	2	2	1	2	3	3	2	2	2	1	20	2	36	2
47	2	2	2	1	2	2	3	3	2	19	2	2	2	2	1	2	1	1	2	2	1	16	1	35	2
48	2	2	1	2	3	2	2	3	3	20	2	2	2	3	3	2	2	3	2	3	2	24	3	44	2
49	2	2	1	2	3	2	3	3	2	20	2	2	3	3	3	2	3	2	2	2	2	24	3	44	2
50	2	2	2	3	3	2	3	2	3	22	3	2	3	2	2	2	2	3	3	2	23	2	45	3	
51	2	2	1	2	1	2	1	2	1	14	1	2	2	2	2	1	2	2	3	2	2	20	2	34	2
52	2	2	3	3	3	2	2	2	2	21	2	2	2	2	3	3	3	2	3	2	2	24	3	45	3
53	2	2	2	3	3	1	2	2	2	19	2	2	3	2	2	2	2	1	2	2	2	20	2	39	2
54	2	2	3	3	2	2	1	2	3	20	2	2	2	3	2	3	2	2	3	2	3	24	3	44	2
55	2	2	1	2	1	2	2	1	1	14	1	2	2	1	2	1	2	1	2	2	2	17	2	31	1
56	2	2	2	3	3	3	2	3	2	23	3	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2	24	3	47	3
57	2	2	1	2	3	2	2	3	2	19	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	23	2	42	2
58	2	2	2	3	2	2	2	3	3	21	2	2	3	2	3	3	3	2	3	3	2	26	3	47	3
59	2	1	2	2	2	2	2	2	3	18	2	2	1	2	3	3	3	3	3	3	3	26	3	44	2
60	1	1	1	2	2	2	3	3	3	18	2	1	1	1	2	1	2	2	2	2	2	16	1	34	2
61	1	2	1	2	2	1	2	2	2	15	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	3	15	1	30	1
62	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1	2	2	3	3	1	1	2	2	3	3	22	2	31	1
63	1	2	1	1	2	1	2	2	3	15	1	1	1	1	1	1	1	2	2	3	14	1	29	1	
64	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	3	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	15	1	42	2
65	2	2	2	1	1	1	2	2	1	14	1	2	2	1	2	1	2	1	2	2	2	17	2	31	1
66	2	2	2	3	1	2	2	3	2	19	2	3	3	2	3	2	3	2	2	2	2	25	3	44	2
67	2	2	1	2	2	3	3	2	2	19	2	2	2	3	3	2	2	3	3	3	3	26	3	45	3
68	2	1	3	2	1	2	3	2	1	17	2	2	3	3	2	2	1	1	1	2	3	20	2	37	2
69	2	1	3	2	1	2	2	2	3	18	2	2	1	2	2	2	1	2	3	2	2	19	2	37	2
70	2	2	1	1	2	3	3	3	2	19	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	18	2	37	2
71	3	3	3	3	3	3	2	1	3	24	3	1	2	3	2	2	2	2	2	1	2	19	2	43	2
72	3	3	3	3	3	3	2	1	1	22	3	1	2	2	1	1	1	1	1	1	2	13	1	35	2
73	3	3	2	2	2	2	2	1	1	18	2	2	2	1	1	3	2	3	3	3	2	22	2	40	2
74	1	2	1	1	1	1	3	3	3	16	2	2	2	3	3										

91	3	2	2	2	1	1	2	2	16	2	3	2	1	1	2	2	3	3	3	3	23	2	39	2
92	2	1	2	2	2	1	2	2	17	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20	2	37	2
93	1	1	1	1	1	2	1	1	10	1	2	2	3	2	3	3	2	3	2	3	25	3	35	2
94	1	1	1	1	2	2	2	2	14	1	2	2	1	1	1	3	3	3	3	3	22	2	36	2
95	3	3	3	3	3	3	3	3	27	3	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	19	2	46	3
96	3	3	2	3	3	3	2	3	25	3	2	3	2	3	2	2	2	3	3	1	23	2	48	3
97	2	1	2	3	2	2	2	2	18	2	1	2	3	2	2	2	3	2	2	1	20	2	38	2
98	2	1	1	2	2	1	2	3	15	1	1	2	3	1	2	3	1	2	3	1	19	2	34	2
99	1	1	2	1	1	1	1	2	12	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1	22	1
100	2	2	2	2	1	2	2	2	17	2	2	2	2	2	3	1	1	1	1	1	16	1	33	2
101	3	2	2	2	2	2	3	3	21	2	1	2	3	2	1	1	2	3	2	1	18	2	39	2
102	3	3	2	2	3	2	2	3	22	3	1	2	3	2	1	2	2	1	2	3	19	2	41	2
103	2	2	2	2	2	2	2	2	18	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20	2	38	2
104	3	2	2	3	1	2	3	2	19	2	1	1	2	3	3	2	1	1	2	3	19	2	38	2
105	2	3	1	2	1	1	1	2	3	16	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	27	3	43	2
106	1	3	1	3	2	1	3	2	17	2	3	2	2	2	3	1	2	3	1	2	21	2	38	2
107	3	2	3	2	3	2	3	2	23	3	3	3	2	2	3	2	2	2	2	2	23	2	46	3
108	1	2	1	1	1	1	2	1	12	1	2	2	1	1	3	3	2	1	2	3	20	2	32	2
109	2	1	1	2	2	2	2	3	3	18	2	2	3	2	1	2	3	2	1	2	20	2	38	2
110	2	2	1	2	3	2	1	2	3	18	2	2	2	1	2	3	2	1	2	2	18	2	36	2
111	2	3	2	2	3	3	2	3	23	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	27	3	50	3	
112	2	1	1	2	3	2	2	3	2	18	2	2	2	1	2	2	2	2	3	2	19	2	37	2
113	2	1	2	2	3	2	2	3	3	20	2	2	2	3	2	1	2	3	2	2	21	2	41	2
114	1	2	2	2	2	1	1	1	14	1	2	2	2	1	2	2	1	1	2	2	17	2	31	1
115	3	3	2	2	3	2	1	2	2	20	2	2	3	2	2	3	3	3	2	2	24	3	44	2
116	3	2	3	2	2	3	3	2	3	23	3	2	3	2	3	2	2	2	3	3	24	3	47	3
117	3	3	2	3	2	3	2	2	22	3	2	2	1	2	2	2	3	2	2	2	20	2	42	2
118	2	3	3	3	1	1	1	2	2	18	2	2	1	2	2	3	1	3	3	2	20	2	38	2
119	2	2	1	3	2	2	3	1	2	18	2	2	3	3	2	1	1	2	3	3	22	2	40	2
120	1	2	3	3	2	1	1	2	3	18	2	3	2	1	2	3	3	2	2	1	21	2	39	2
121	2	2	3	2	3	3	2	3	2	22	3	2	2	3	3	2	2	3	2	3	24	3	46	3
122	2	1	1	2	2	1	3	3	3	18	2	2	2	2	1	2	2	3	3	3	22	2	40	2
123	1	2	2	1	3	2	2	2	1	16	2	2	2	1	1	3	3	2	2	1	18	2	34	2
124	3	2	1	1	1	1	2	3	2	16	2	1	2	3	2	2	1	1	2	3	19	2	35	2
125	2	2	2	2	2	1	2	2	3	18	2	2	3	2	3	2	2	3	1	2	23	2	41	2
126	2	1	2	1	1	2	2	3	17	2	3	2	2	3	3	1	1	2	2	3	22	2	39	2
127	2	3	2	2	2	3	2	1	2	19	2	2	1	2	1	3	3	2	1	3	20	2	39	2
128	3	2	1	2	3	2	1	3	2	19	2	3	3	2	2	2	1	1	2	3	21	2	40	2
129	2	2	1	1	2	2	1	1	3	15	1	2	3	2	2	3	2	2	1	2	20	2	35	2
130	2	2	2	1	2	3	3	3	2	20	2	2	2	3	2	1	1	3	2	3	22	2	42	2
131	3	3	2	2	2	3	2	1	1	19	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	19	2	38	2
132	2	2	3	2	1	1	1	2	16	2	2	2	3	3	2	2	2	2	3	3	24	3	40	2
133	3	2	1	2	2	2	3	2	3	20	2	2	1	2	3	2	1	3	3	1	19	2	39	2
134	2	2	2	2	2	2	2	2	18	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20	2	38	2
135	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	3	57	3
136	2	2	3	3	3	3	3	3	3	25	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	3	55	3
137	2	2	3	3	3	3	3	3	3	25	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	3	55	3
138	2	2	2	2	2	2	2	2	18	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20	2	38	2
139	2	2	3	3	3	3	3	2	3	24	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	3	54	3
140	2	2	2	2	2	2	2	2	18	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20	2	38	2
141	3	2	3	2	3	2	3	2	23	3	2	3	2	2	2	2	2	3	3	2	23	2	46	3
142	3	3	3	2	2	3	3	3	3	25	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	27	3	52	3
143	2	2	2	3	2	3	3	3	2	22	3	2	3	3	3	2	2	3	3	2	26	3	48	3
144	2	2	3	3	3	2	3	2	2	22	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	24	3	46	3
145	2	2	3	3	2	3	2	2	3	22	3	3	2	2	2	3	3	2	2	3	25	3	47	3
146	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	3	57	3
147	2	2	2	3	3	3	3	3	3	24	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	27	3	51	3
148	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	3	57	3
149	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	3	57	3
150	2	2	2	2	2	2	2	2	18	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20	2	38	2
151	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	3	57	3
152	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	3	57	3
153	2	2	2	2	2	2	2	2	18	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20	2	38	2
154	2	2	2	2	2	2	2	2	18	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20	2	38	2
155	2	2	2	2	2	2	2	2	18	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	3	48	3
156	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	3	57	3
157	2	2	2	2	2	2	2	2	18	2	2	2	2	2	3	2	2	3	3	2	23	2	41	2
158	3	2	2	2	2	3	2	2	1	19	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	22	2	41	2
159	3	3	2	2	2	2	2	2	3	21	2	2	3	2	2	2	1	3	3	1	21	2	42	2
160	3	3	2	2	2	2	2	2	2	20	2	1	2	3	1	1	1	1	1	2	14	1	34	2
161	1	2	2	1	1	2	2	2	3	16	2	1	1	1	1	1	1	2	2	2	14	1	30	1
162	1	2	2	2	2	2	1	3	17	2	1	2	1	2	1	2	1	2	2	2	16	1	33	2
163	1	2	1	1	1	1	1	2	3	13	1	1	1	1	1	2	3	2	3	2	17	2	30	1
164	1	1	1	1	2	2	2	2	2	14	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	12	1	26	1
165	1	1	1	1	1	1	1	1	2	10	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	13	1	23	1
166	1	2	2	1	2	1	1	1	1	12	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1	22	1
167	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1	2	2	2	2	1	1	1	1	1	14	1	23	1
168	1	2	1	2	3																			