



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

**Calidad de atención y nivel de satisfacción en la incorporación
de colaboradores asistenciales calificados de un hospital de
Pacasmayo, 2022**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
MAESTRO EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

AUTOR:

Chávez Chota, Wilson Alberto (<https://orcid.org/0000-0002-6630-5910>)

ASESOR:

Mgr. Mejía Pinedo, Davis Alberto (<https://orcid.org/0000-0002-8790-1682>)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Calidad de Prestaciones Asistenciales y Gestión del Riesgo en Salud

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Promoción de la salud, nutrición y salud alimentaria

TRUJILLO - PERÚ

2022

Dedicatoria

A Dios, quien iluminó este nuevo camino de superación académica, porque en este periodo me diste la suficiente fortaleza y tiempo para lograr y llegar a culminar con éxito esta nueva experiencia.

A mis Padres; mi aprecio y cariño siempre, por la permanente preocupación y las ganas de transmitir superación.

A mi querida esposa, mis hijos Alicia, Wilson y Denisse, de quienes apreciaré y espero les pueda incentivar a seguir superándose, así como me sepan comprender el tiempo que les negué en estar junto a ellos, este trabajo dedicado para todos.

A mis compañeros en esta etapa de estudios con quienes iniciamos esta aventura y compartimos momentos muy gratos e inolvidables a pesar de no conocernos físicamente, pero me apresuro a mencionarlos con mucho orgullo y satisfacción. Gracias por permitir compartir con ustedes.

Wilson

Agradecimiento

Al apoyo incondicional e inevitable con la participación y el apoyo de los colaboradores del Centro Asistencial Hospital Distrital Pacasmayo.

Agradecer el apoyo constante y sincero al asesor Dr. Davis Alberto Mejía Pinedo por la realización y culminación bajo su atenta supervisión, apoyo y confianza en este trabajo de investigación, la guía recibida con un aporte importante en este estudio que no solo fue el desarrollo de este trabajo de investigación sino también en su aporte y constante apoyo para la investigación.

Así mismo agradecer muy sinceramente a la Escuela de Posgrado de esta gran Universidad César Vallejo que con sus docentes complementan y guían con su aprendizaje para lograr adquirir los conocimientos necesarios y encaminar hacia ser mejores profesionales.

El autor.

Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
3.1 Tipo y diseño de investigación	14
3.2 Variables y operacionalización	15
3.3. Población, muestra y muestreo	15
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	15
3.5. Procedimientos	16
3.6. Métodos de análisis de datos.....	17
3.7. Aspectos éticos	17
IV. RESULTADOS	18
V. DISCUSIÓN.....	24
V. CONCLUSIONES	29
VI. RECOMENDACIONES.....	30
REFERENCIAS.....	31
ANEXOS	39

Índice de tablas

Tabla 1. Nivel de calidad de atención de los colaboradores asistenciales de un Hospital de Pacasmayo 2022.....	18
Tabla 2. Nivel de calidad de atención de los colaboradores asistenciales de un Hospital de Pacasmayo 2022, según dimensiones.....	19
Tabla 3. Nivel de satisfacción del usuario en salud por la incorporación de colaboradores asistenciales calificados de un Hospital de Pacasmayo 2022.....	20
Tabla 4. Nivel de satisfacción del usuario en salud por la incorporación de colaboradores asistenciales calificados de un Hospital de Pacasmayo 2022, según dimensiones.....	21
Tabla 5. Relación de las dimensiones de la calidad de atención y el nivel de satisfacción en la Incorporación de colaboradores asistenciales calificados de un Hospital de Pacasmayo 2022	22
Tabla 6. Relación la calidad de atención y el nivel de satisfacción en la incorporación de colaboradores asistenciales calificados de un Hospital de Pacasmayo 2022.....	23

Índice de gráficos y figuras

Figura 1.	Diseño de la investigación.....	14
------------------	---------------------------------	----

Resumen

El objetivo fue determinar la relación la calidad de atención y el nivel de satisfacción en la incorporación de colaboradores asistenciales calificados de un Hospital de Pacasmayo 2022. Investigación cuantitativa, tipo básica, de diseño no experimental, de corte transversal correlacional, la población estuvo compuesta por 225 pacientes y la muestra por 105 pacientes. El instrumento fue el SERVQUAL para la satisfacción y el SERVQHOS para medir la calidad de atención. El 52,4% de los usuarios percibieron una alta calidad de atención, el 44,8% en un nivel medio y el 2,9% fue bajo, la dimensión estructura en un nivel alto (83,8%), los procesos y resultados en un nivel medio con 65,7% y 61,9% respectivamente, el 54,3% estuvieron satisfechos, mostraron una mayor satisfacción con la seguridad (52,4%) y tangibilidad (75,2%) y en nivel medio la fiabilidad (46,7%), capacidad de respuesta (47,6%) y empatía (49,5%). La satisfacción sólo se relacionó con la estructura, no se relacionó con los procesos y resultados, cuando la calidad de atención es alta más usuarios se sienten satisfechos; por lo tanto, existe relación significativa baja entre la calidad de atención y el nivel de satisfacción en la incorporación de colaboradores asistenciales calificados de un Hospital de Pacasmayo ($Rho=0,287$).

Palabras clave: Grado de satisfacción, calidad de atención, SERVQUAL

Abstract

The objective was to determine the relationship between the quality of care and the level of satisfaction in the incorporation of qualified health care collaborators in a hospital in Pacasmayo 2022. Quantitative research, basic type, non-experimental design, cross-sectional correlational, the population consisted of 225 patients and the sample consisted of 105 patients. The instrument used was the SERVQUAL for satisfaction and the SERVQHOS to measure quality of care. 52.4% of users perceived high quality of care, 44.8% at a medium level and 2.9% were low, the structure dimension at a high level (83.8%), processes and results at a medium level with 65.7% and 61.9% respectively, 54.3% were satisfied, showed higher satisfaction with safety (52.4%) and tangibility (75.2%) and at a medium level reliability (46.7%), responsiveness (47.6%) and empathy (49.5%). Satisfaction was only related to the structure, it was not related to processes and results, when the quality of care is high, more users feel satisfied; therefore, there is a low significant relationship between the quality of care and the level of satisfaction in the incorporation of qualified health care collaborators of a Pacasmayo Hospital ($Rho=0.287$).

Keywords: Level of satisfaction, quality of care, SERVQUAL.

I. INTRODUCCIÓN

A diario, la satisfacción de los pacientes en la prestación de los servicios en salud, se valora y evalúa mejorando estrategias en el uso de los recursos en quienes administren para lograr las mejores condiciones de niveles de aceptación de los usuarios.

En Estados Unidos, un estudio demostró que los recursos insuficientes aumenta las probabilidades de que se brinde una atención deficiente en el paciente, fenómeno conocido como cuidados perdidos o inconclusos; por lo tanto, la falta de personal es un predictor de peor calidad de los cuidados, porque se incrementan los eventos adversos y disminución de la satisfacción del paciente (White et al., 2019). En una encuesta Británica evaluaron la satisfacción de los usuarios antes de la pandemia del Covid-19 y los resultados mostraron un 60% de satisfacción con un aumento del 7% respecto al 2018, además los pacientes jóvenes estuvieron menos satisfechos que los pacientes mayores (68% versus 58%), la principal razón de satisfacción fue la calidad de atención y mostraron mayor insatisfacción en la escasez de personal (Wellings et al., 2020).

La evaluación de la satisfacción en el sector salud representa un elemento clave de la calidad de atención, porque cuando hay insatisfacción aumenta la ansiedad y la irritabilidad en los pacientes, lo que ha provocado un retraso en el tiempo de recuperación, falta a las citas médicas y más costos del tratamiento, además en países desarrollados que se han evaluado la satisfacción se ha logrado un impacto favorable en la calidad de atención (Aga et al., 2021).

Los colaboradores del sector salud se convierten en un elemento importante y para el proceso de los servicios de salud; donde cada acto impacta en la adecuada estructura de todo el funcionamiento del sistema de salud. La gran responsabilidad del Ministerio de Salud es ejecutar una diversidad de estrategias en pro de una mayor cobertura de la atención, sobre todo la equidad, universalización y acceso en las zonas de escaso crecimiento socioeconómico. Resultados contradictorios porque el tiempo pasa y el problema perdura sobre la

cobertura y capacidad resolutive en la atención de nivel I, situación que se debe especialmente a la carencia de talento humano en salud calificados en calidad y evaluación a través de indicadores, que permiten cuantificar e identificar en que servicio o procesos necesitan una urgente actuación. Las estrategias garantizan la calidad, centrado en asesorar, brindar buena capacidad de respuesta, sensibilizar y ofrecer respuestas asertivas a los familiares; caso contrario, la falta de profesionales en salud se convierte en un factor limitante de la atención de salud en los otros niveles. El resultado se traduce en un sistema ineficiente, de baja calidad y de alto costo, generando una percepción nada favorable y llena de desconfianza de la población al momento de solicitar los servicios del primer nivel de atención. Alejan de las metas de la salud y políticas públicas.

La accesibilidad a través de la aplicación de nuevas herramientas y programas de gestión favorecen la accesibilidad de los profesionales en la atención primaria. La brecha de personal de salud es una limitante en las atenciones médicas. La demanda llega a superar la demanda cada vez más por el exceso de solicitudes de la consulta externa. Sólo se enfocan en el rendimiento hora-médico como un indicador del monitoreo y control de la consulta externa. En la actualidad hay una mayor accesibilidad a herramientas tecnológicas que han favorecido el uso de historias clínicas electrónicas.

De la realidad problemática expuesta, se formula la siguiente pregunta de investigación ¿cuál es la relación entre la calidad de atención y el nivel de satisfacción en la incorporación de colaboradores asistenciales calificados de un Hospital de Pacasmayo 2022?

El estudio se justifica porque actualmente se logra observar que los usuarios en salud de un Hospital de Pacasmayo se quejan por la atención deficiente en este nosocomio por diferentes factores: insumos, personal asistencial. Es por ello que lograr determinar la relación entre la incorporación de colaboradores calificados y el nivel de satisfacción de usuarios de un Hospital de Pacasmayo nos podría ayudar a plantear un programa de mejora continua la cual se presentaría a

dirección médica para evaluación y así lograr la contratación de personal calificado, mejorando la satisfacción del usuario en salud.

Este trabajo tiene como objetivo general determinar la relación la calidad de atención y el nivel de satisfacción en la incorporación de colaboradores asistenciales calificados de un Hospital de Pacasmayo, 2022. Los objetivos específicos consisten en establecer la calidad de atención de los colaboradores asistenciales de un Hospital de Pacasmayo 2022, según sus dimensiones, identificar el nivel de satisfacción del usuario en salud por la incorporación de colaboradores asistenciales calificados de un Hospital de Pacasmayo 2022, según sus dimensiones y relacionar las dimensiones de la calidad de atención y el nivel de satisfacción en la Incorporación de colaboradores asistenciales calificados de un Hospital de Pacasmayo 2022

Para la cual se formula la siguiente hipótesis; H0. No existe relación entre la calidad de atención y nivel de satisfacción en la incorporación de colaboradores asistenciales calificados de un Hospital de Pacasmayo 2022 y la Hi. Existe relación entre la calidad de atención y nivel de satisfacción en la incorporación de colaboradores asistenciales calificados de un Hospital de Pacasmayo 2022

II. MARCO TEÓRICO

En los estudios internacionales, Umoke et al., (2020) en un estudio realizado en Nigeria, establecieron la satisfacción de los pacientes con la calidad de la atención en hospitales de Ebonyi, con el cuestionario SERVQUAL. Mediante un estudio descriptivo, la muestra fue de 400 pacientes de consulta externa. Los resultados mostraron una mayor satisfacción con empatía (3,12), seguridad (3,06), capacidad de respuesta (3,06), fiabilidad (2,84), tangibilidad (2,57). Concluyen que los pacientes estaban satisfechos con la calidad de atención, fue mayor con la dimensión empatía y menor satisfacción con la tangibilidad.

Karaca y Durna (2019) evaluaron la satisfacción de los pacientes por la calidad de los cuidados de enfermería y sus respectivos factores asociados. Con un estudio cuantitativo, la muestra fue de 635 pacientes de un hospital privado, utilizaron un cuestionario de satisfacción de 19 preguntas y datos sociodemográficos. Los resultados indicaron que la satisfacción de los pacientes fue excelente (63,9%), mostraron más satisfacción con la preocupación del personal de enfermería y menos satisfechos con la información que recibieron. Concluyen que los usuarios con nivel universitario y que más visitan al hospital tuvieron mayor satisfacción con la atención.

Barnicot et al., (2020) evaluaron la asociación entre los niveles de personal de enfermeras registradas y asistentes de atención médica y la satisfacción con la atención entre los pacientes adultos mayores hospitalizados. Mediante un estudio transversal, la muestra fue 4928 pacientes de 65 años a más hospitalizados. Los resultados mostraron la mayoría de los pacientes atendidos por atención médica se asoció con una menor satisfacción del paciente (β ajustado = - 0,32, IC del 95 % - 0,55 a 0,10, $p < 0,01$). Concluyeron que la alta disponibilidad de enfermeras registradas es vital para garantizar la calidad y la seguridad de la atención al paciente.

Ahenkan y Aduo (2017) en Ghana, examinaron la satisfacción del paciente con la calidad de la atención médica al comparar los servicios de atención médica en

el Hospital de la Universidad de Ghana (UGH) y el Hospital de la Universidad de Cape Coast (UCH). Estudio cuantitativo de diseño transversal, encuestaron a 218 pacientes. Los resultados indicaron que la empatía ($\beta=0.14$, $P=0.003$), la comunicación ($\beta=0.26$, $P=0.00$), la cultura ($\beta=0,17$, $P=0,008$), tangibles ($\beta=0,12$, $P=0,040$) y prioridad ($\beta=0,18$, $P=0,002$) son predictores significativos de la satisfacción del paciente. Concluyendo que los 2 hospitales estudiados se debería racionalizar sus políticas de calidad sanitaria en función de las dimensiones de comunicación eficaz, empatía, cultura, tangibles y prioridad para mejorar la satisfacción del paciente.

Boscart et al., (2018) en Canadá, estudiaron la asociación entre el número de horas de atención del personal por residente por día y los resultados de los residentes. Estudio transversal, la muestra fue 1110 enfermeras, y 2173 residentes. Los resultados sobre la calidad sensible a la práctica el mayor puntaje es el estado de ánimo (28,7 %), sobre las características del personal los residentes recibieron 2.55 horas de atención por día. Concluyeron que se encontraron asociaciones entre ambas variables.

En Alemania, Winter et al., (2021) examinaron el impacto de la dotación de personal de enfermería en la calidad de la atención de enfermería percibida por el paciente, utilizaron un instrumento multidimensional para la calidad de la atención de enfermería percibida por el paciente, aplicaron un cuestionario de 24 ítems a 30174 pacientes. Concluyeron que existe relación en ambas variables

En el ámbito nacional, Diaz (2020) en Lima en su estudio estableció si existe relación entre calidad de atención y la satisfacción de los servicios de consulta externa que brinda el Policlínico Policía con el cuestionario SERVQUAL. Estudio descriptivo correlacional con diseño no experimental, transversal y prospectivo con una muestra de 94 pacientes. Los resultados indican que el 43% se ubican en el nivel de insatisfacción global y entre las dimensiones con mayores porcentajes de insatisfacción son: empatía 47% y fiabilidad 44%. Mayores niveles de satisfacción se encuentran en la capacidad de respuesta 61%,

seguridad 57% y empatía 53%. Concluyó que existe relación significativa entre ambas variables.

Aguirre (2018) determinó la relación existente entre la calidad de atención del Puesto de Salud Morro de Arica y la satisfacción del usuario externo, 2017. Estudio no experimental, de diseño correlacional de corte transversal, utilizó dos encuestas a 180 usuarios. Los resultados indicaron que el 95% recibe una atención de calidad alta, de los cuales el 94.4% tienen una satisfacción alta. Concluyendo que existe relación en ambas variables con un nivel de significancia menor a 0.05 (0.002).

Paredes (2019) en su investigación Calidad de atención y satisfacción del usuario externo del centro de salud Cañaris, estudio no experimental descriptivo, transversal. Utilizó dos cuestionarios en una muestra de 148 usuarios, obteniendo como resultados que la confiabilidad con el alfa de Cronbach la calidad de atención fue de 0,989 y para la satisfacción fue de 0,996. Concluyó que hay una relación positiva entre las variables

En los estudios locales, Vargas (2022) en Cajamarca determinó la relación entre calidad de servicio y satisfacción del usuario del Policlínico Policial, estudio descriptivo, correlacional de corte transversal. Encuestó a 70 usuarios de consulta externa, los resultados muestran que la calidad de atención, en relación con la satisfacción del usuario el 70 % está satisfecho. Concluyó que existe correlación entre las variables con un p valor = 0,427.

El estudio se sustenta en el enfoque sistémico, porque la calidad está orientada a la nueva gobernanza de la gestión de salud, donde la calidad del servicio se extiende desde un proceso sistémico y relacional que se crea conjuntamente dentro de las interacciones entre el personal y los usuarios del servicio (Vargo et al., 2008). También con la teoría de atención convergente porque exige que en el proceso de atención requiere que todas las partes interesadas trabajen juntas; por lo tanto, hay un esfuerzo por unir a las partes interesadas en el cuidado de

la salud, unir recursos y unir fuerzas para lograr resultados óptimos en el cuidado de la salud (Acebo, 2022).

La calidad de la atención que reciben los pacientes en el entorno sanitario depende casi por completo de los valores y comportamientos del personal y las organizaciones que trabajan en todo el sistema, no sólo se trata de un seguimiento o monitoreo de la atención, sino que implican muchas más cosas como los valores, comportamiento y capacitación del personal (Farr y Cressey, 2015).

Farr y Cressey (2015) valoran tres aspectos fundamentales en la calidad de atención como la eficacia clínica; la seguridad; y la importancia de las experiencias positivas de los pacientes. Mientras, (Baker, 2001) adicionan más componentes que comprende la atención al paciente, la puntualidad, la eficiencia y la equidad.

La calidad de la atención es un componente indispensable del desempeño de una organización de salud. Depende de muchos factores, como la planificación y prestación de servicios que satisfagan las necesidades de los pacientes, la adquisición y asignación de recursos, la provisión de personal suficiente, el fomento de una cultura que fomente la calidad y la seguridad, y el establecimiento de prioridades para la mejora. La Organización Mundial de la Salud caracteriza los servicios de atención médica de alta calidad como efectivos, seguros y centrados en las personas (ALFadhlah & Elamir, 2021).

La calidad de la atención es el grado en que los servicios de salud para las personas aumentan la probabilidad de alcanzar resultados sanitarios deseados y los conocimientos de los profesionales son probatorios (OMS, 2020).

Hay diferentes consensos sobre la definición de calidad, que frecuentemente contienen aspectos de complejidad, relatividad y subjetividad. Se establecen diferentes perspectivas y dimensiones de la calidad de la atención. Las definiciones de la calidad de la atención en salud reflejan las características de

los servicios de salud y son útiles para medir y mejorar la calidad. Con el tiempo, la perspectiva de la calidad por parte del paciente ha cobrado cada vez más peso y se orienta en el pensamiento sistémico (Nylenna et al., 2015).

Donabedian citado por (López et al., 2021) consideró la calidad de atención mediante la dimensión técnica a través del apego a los principios de la ciencia, el conocimiento, empleo de tecnologías, desarrollo y elaboración de los procedimientos del diagnóstico y tratamiento, la dimensión interpersonal son indicadores respecto a los principios éticos, la comunicación, la tercera dimensión son Amenidades: incluye brindar las comodidades adecuadas al paciente y sus familiares (López et al., 2021).

Los componentes, antes mencionados fueron agrupados en tres grandes dimensiones por Avedis Donabedian quien agregó los siguientes componentes en la evaluación de la calidad del servicio en el campo de salud conocidos como estructura, proceso y resultado” que son muy dominantes en los servicios de salud.

La estructura comprende al conjunto de los medios materiales y sociales que se utilizan para proporcionar la atención, también requiere de una mezcla de aptitudes del personal, la forma de organización y control; el espacio, el equipo y entre otros aspectos tangibles, su evaluación permite identificar se favorecen u obstaculizan una buena prestación (García, 2017). Comprende los aspectos materiales, humanos, organizativos y del ambiente; por lo tanto, resulta importante un conocimiento sobre lo que se está evaluando para una buena delimitación de los indicadores porque pueden ser implícitos y explícitos (Sánchez, 2016).

El segundo componente “el proceso” se encarga de la evaluación del conjunto de acciones que realiza el personal de salud para lograr la mejoría de salud afectada. Sus indicadores comprenden la interacción del paciente con el personal sanitario, la tecnología en la atención, aspectos que se relacionan con el servicio que recibe el paciente, el nivel de uso de los servicios, la habilidad del

cuidado, el autocuidado y la eficiencia (Chávez & Molina, 2015). Que contiene la parte técnico-científica del servicio, porque explica que la atención debe realizarse bajo el conocimiento científico, centrado en el paciente, personal entrenado y capacitado (Sánchez, 2016). También se puede atribuir como eficiencia, economía, administración, seguridad, continuidad, transparencia y responsabilidad ((Aranza, 2017).

El tercer y último componente los “resultados” muestra como se está cristalizando el servicio de salud al reflejar los cambios en el estado de la salud, en el paciente y que a raíz de la atención recibida, requiere de la educación para la salud, las actitudes y la modificación de los hábitos individuales y poblacionales(García, 2017). Muy relacionado con la satisfacción del paciente con el proveedor de servicio de salud (Sánchez, 2016), la efectividad por medio del resultado clínico y una percepción del coste-beneficio (Aranza, 2017).

Aranza (2017) establece que aún hay discrepancias en la teoría de Donabedian sobre todo en sus dimensiones procesos y resultados, pero su uso es común en la evaluación del servicio de salud.

Steiner (2022) define la calidad de la atención con términos de atención segura, eficaz, centrada en el paciente, oportuna, eficiente y equitativa. Además de correcto, en el momento correcto, de la manera correcta para lograr los mejores resultados posibles. La calidad de atención se caracteriza por ofrecer una atención segura al reducir los daños causados, así como busca fortalecer el compromiso de la persona y la familia como socios en su cuidado, promueve la comunicación efectiva y la coordinación, prevención y autocuidado; por último mejorar el estilo de vida.

La Academia Nacional de Medicina de Estados Unidos, considera seis pilares importantes en la atención de alta calidad como seguridad, eficacia, atención centrada en el paciente, puntualidad, eficiencia y equidad; también encontraron que los estudios por lo general incluyen la puntualidad y la atención centrada en el paciente, y pocos abordan los componentes de la eficiencia y la equidad de la

atención (Hannawa et al., 2022). A continuación, se describe cada uno de estos pilares:

La seguridad en la atención de alta calidad se orienta en evitar los daños prevenibles a los pacientes, con un entorno seguro y la prevención de riesgo en la atención sanitaria; la eficacia como segundo pilar considera al conocimiento científico y se brinda a todos los que podrían beneficiarse, porque se debe evitar el mal uso de los recursos por infrautilización; el tercer pilar centrado en el paciente: la atención de alta calidad es respetuosa y responde a las preferencias, necesidades y valores individuales del paciente y garantiza que los valores del paciente guíen todas las decisiones clínicas; la puntualidad es el cuarto pilar, se habla de calidad en la atención cuando se minimiza los tiempos de espera y las demoras, como quinto pilar la eficiencia porque se debe evitar el desperdicio de suministros, energía, equipos, etc. y por último la equidad al buscar una atención sin discriminación a los pacientes por sus características personales.

Por su parte, Donabedian establece que la calidad varía en dos niveles, el primer nivel, más limitado, es el nivel de los servicios de salud, que puede incluir cuidados preventivos, agudos, crónicos y paliativos; en este nivel la calidad de la atención es el grado en que los servicios de salud para individuos y poblaciones son efectivos, seguros y centrados en las personas; en el segundo nivel abarca los sistemas de salud cuando logran los objetivos generales de mejorar la salud, la capacidad de respuesta, la protección financiera y la eficiencia (Busse et al., 2019).

La segunda variable es la satisfacción del paciente que se define como el grado en que los pacientes están satisfechos con su atención médica, tanto dentro como fuera de los centros de atención médica (Deriba et al., 2020).

Los cimientos de los sistemas de salud orientados en la satisfacción de los pacientes se enfocan en cubrir las necesidades y expectativas de salud, la gobernanza del sector de la salud para eso necesita en la atención plataformas para la prestación de atención, el número y las habilidades de la fuerza laboral,

y las herramientas y recursos, desde medicamentos hasta datos. Asimismo, los sistemas de salud deben desarrollar la capacidad de medir y utilizar datos para aprender (Kruk et al., 2018).

La satisfacción del paciente comprende la evaluación del paciente de los servicios recibidos por parte de un proveedor de atención médica, por medio de los niveles de expectativa como por la experiencia, además, la satisfacción del paciente puede verse influenciada por la experiencia pasada, el estilo de vida, el valor individual y el nivel de conocimiento (Zun et al., 2018).

Las instituciones de salud tienen como sus fines maximizar la satisfacción de los pacientes y acompañantes, Por lo tanto, el sistema de salud tiene que esforzarse no sólo por satisfacer en los procesos y resultados, sino también la experiencia; porque el paciente siente la experiencia en todo el proceso de atención, desde que separa su cita hasta el tratamiento que recibe, evalúan de los proveedores si la atención médica fueron tratados con dignidad y respeto, también si se sintieron seguros en todo momento, para ello se tiene que conocer que influye en la percepción de la satisfacción del paciente (Catalyst, 2018).

Hay evidencias de estudios de la satisfacción del paciente a partir de 1950 y hasta hoy se sigue estudiando. Se considera la satisfacción del paciente como un predecesor de la calidad por medio de componente de resultados. (Zun et al., 2018). Las expectativas de la atención médica, la comunicación con el personal del servicio y médicos, la capacidad de respuesta, limpieza, presentación del personal, puntualidad (Eisenberg, 2020).

La experiencia de atención del paciente es importante para maximizar el desempeño de la atención médica; mejorar la experiencia de atención del paciente, mejorar la salud y reducir el costo per cápita de la atención médica (Bickmore & Merkle, 2019).

La seguridad, empatía, confiabilidad, capacidad de respuesta y tangibilidad como factores influyentes; y se relaciona significativamente con la satisfacción general de los pacientes en hospitales (Azmi et al., 2020).

La tangibilidad evalúa los aspectos físicos del servicio, como equipos, herramientas, instalaciones. Y tienen un efecto psicológico en la recuperación del paciente, en el proceso y por último en el resultado, también se incluye la limpieza. La segunda dimensión es la confiabilidad que mide si la institución de salud tiene la capacidad de cumplir con el servicio prometido. La capacidad de respuesta como tercera dimensión muestra cual es la disposición del personal para ayudar a los usuarios brindando servicios oportunos y rápidos, la capacidad de respuesta se relaciona con la capacidad de un sistema para responder a las expectativas de los usuarios respecto a los aspectos de la atención, mide la atención, autonomía, acceso a la atención, servicios básicos de atención, comunicación clara, confidencialidad y respeto a la dignidad (Kapologwe et al., 2020), además La capacidad de respuesta del sistema de salud se ha identificado como uno de los objetivos intrínsecos de los sistemas de atención de salud, junto con los resultados de salud y la equidad de las contribuciones financiera (Robone et al., 2011). La seguridad es la cuarta dimensión se refiere a la confianza que transmite los usuarios, así como a prevenir los riesgos, los conocimientos, los diagnósticos adecuados y los tratamientos y por último, la empatía es la atención cuidadosa, individualizada y personalizada que brindan los trabajadores de la salud a los pacientes debido a los dolores que están atravesando (Umoke et al., 2020).

La importancia de las variables puede variar en diferentes hospitales para (Polla et al., 2022) la capacidad de respuesta y empatía puede ser la más importante para los pacientes.

La calidad del servicio de salud tiene un efecto en la satisfacción de los pacientes (Almomani et al., 2020; Azmi et al., 2020). La calidad del servicio es la esencia del servicio que afecta directamente a los usuarios, la calidad del servicio es

también la razón que da forma a las percepciones de los consumidores en el aumento de la racionalización y la sólida toma de decisiones del cliente (paciente). La satisfacción se puede realizar si los pacientes han sentido el valor del cliente (Akob et al., 2021).

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

3.1.1. Tipo de investigación

La investigación básica se encarga de aumentar el conocimiento y recopila información sin cambiar la situación actual y favorece el conocimiento de los hechos observables o de sus relaciones (El Consejo Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación Tecnológica - CONCYTEC, 2018).

3.1.2. Diseño de investigación

Diseño de la investigación: no experimental, correlacional – transversal

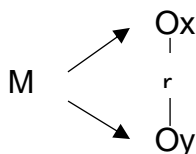
Los estudios no experimentales tienen como finalidad establecer variables, categorías, estudiar contextos, sucesos y realidades sin la manipulación del investigador, este último sólo se encarga de observar las variables en estudio (Hernández, 2021).

Estudio correlacional, parte de un estudio no experimental, que aparte de describir las variables establece la relación entre dos o más sin indicar causalidad (Hernández, 2021).

Transversal, se debe a que la recolección de los datos se realizará en una única vez (Hernández, 2021).

Figura 1

Diseño del estudio



Donde

M: Muestra (Pacientes de consulta externa)

Ox: Calidad de atención

Oy: Satisfacción del paciente

r: Relación

3.2 Variables y operacionalización

Variable 1: Calidad de atención

Variable 2: Satisfacción del paciente (Anexo 1)

3.3. Población, muestra y muestreo

3.3.1. Población

La población son el conjuntos de personas con características similares de quien se desean observar un hecho o realidad (Bernal, 2010).

La población del estudio lo conformaron un total de 225 pacientes mensuales que se atiende en promedio en un Hospital de Pacasmayo.

Criterios de inclusión

Pacientes de consulta externa que acuden entre el 1 al 7 de mayo del 2022.

Criterios de exclusión

Pacientes hospitalizados

Familiares o acompañantes

3.3.2. Muestra

La muestra lo conformaron un total de 105 pacientes de consulta externa (Anexo 2)

3.3.3. Muestreo

Muestreo probabilístico simple, se seleccionó aplicando la formula y se encuestara en las salas de espera de la consulta externa.

3.3.4. Unidad de análisis

Pacientes de consulta externa atendidos en un Hospital de Pacasmayo.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

En el estudio se utilizó como técnica la encuesta y el instrumento del estudio será el cuestionario.

Instrumentos:

El instrumento de este estudio, es la encuesta SERVQUAL, con cinco dimensiones de tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía, distribuidas con 22 preguntas sobre percepciones. Para la presente calificación se utilizó una escala numérica del 1 al 5, teniendo así que el 1 es muy en desacuerdo y 5, muy de acuerdo. Estos resultados se interpretan como un usuario de satisfacción cuando este con el valor de 4 y 5; cómo neutral el valor 3, los valores 1 y 2 se calificarían como un paciente insatisfecho.

La encuesta de satisfacción usuario, con tamaño de muestra piloto de 30 pacientes, cuya validez de análisis factorial confirmatorio del cuestionario referido: $kMO=0,756$, $Sig.<0,05$; acumulado de la varianza total explicada= $78,332\%$; el cuestionario de satisfacción del usuario, con cinco dimensiones: empatía, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y aspectos tangibles, es identificado cada uno de ellos con sus ítems correspondientes. La confiabilidad del instrumento fue de $0,956$ (Anexo 3)

El cuestionario de calidad de atención esc, con tamaño de muestra piloto de 30 pacientes, cuya validez de análisis factorial confirmatorio del cuestionario referido: $kMO=0,447$, $Sig.<0,05$; acumulado de la varianza total explicada= $51,271\%$; el cuestionario de satisfacción del usuario, con tres dimensiones: estructura, proceso, resultado es identificado cada uno de ellos con sus ítems correspondientes. La confiabilidad fue de $0,702$ (Anexo 3).

3.5. Procedimientos

El procedimiento del estudio siguió los siguientes pasos: autorización de la recolección de datos de la institución, luego se realizó la validación de los instrumentos y aplicación de la prueba piloto a 30 pacientes de consulta externa, seguido de la aplicación de la encuesta a toda la muestra y por último, la elaboración de la base de resultados

3.6. Métodos de análisis de datos

El análisis de los datos se realizó con el programa SPSS versión 24 se utilizó la estadística descriptiva. También la estadística inferencial para la determinación de la correlación con la prueba del coeficiente de Spearman.

3.7. Aspectos éticos

El estudio consideró los siguientes criterios

Aplicabilidad y transferibilidad, los instrumentos pueden ser aplicados en cualquier servicio de consulta externa de los hospitales.

Credibilidad, la revisión de la literatura se realizará de fuentes fidedignas, se reconocerá el derecho del autor mediante las citas.

Confidencialidad, el investigador velará por mantener el anonimato de los participantes, en los cuestionarios no se solicitará el nombre

Justicia, El investigador tratará por igual a todos los participantes, sin hacer distinciones de raza, sexo, creencias. Sólo excluirá a los que no cumplan con los criterios de selección.

IV. RESULTADOS

Tabla 1

Nivel de calidad de atención de los colaboradores asistenciales de un Hospital de Pacasmayo 2022.

	N	%
Bajo	3	2,9
Regular	47	44,8
Alto	55	52,4
Total	105	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios

En la tabla 1, se muestra la calidad de atención evaluado desde la percepción de los pacientes, de 105 pacientes, más de la mitad calificaron en un nivel alto la calidad de atención (52,4%) de los colaboradores asistenciales de un Hospital de Pacasmayo, el 44,8% en un nivel regular y el 2,9% lo evaluaron en un nivel bajo.

La mejor evaluación de los usuarios fue sobre la estructura sobre que los asientos estuvieron confortables, los ambientes limpios y los letreros le facilitaron llegar a su atención, mientras obtuvieron la menor evaluación sobre la calidad de atención fue en que no le atendieron en el tiempo prometido y tampoco estuvo de acuerdo con el diagnóstico.

Tabla 2

Nivel de calidad de atención de los colaboradores asistenciales de un Hospital de Pacasmayo 2022, según dimensiones

	N	%
Estructura		
Bajo	3	2,9
Regular	14	13,3
Alto	88	83,8
Procesos		
Bajo	5	4,8
Regular	69	65,7
Alto	31	29,5
Resultados		
Bajo	3	2,9
Regular	65	61,9
Alto	37	35,2
Total	105	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios

El 83,8% de los usuarios evaluaron en un nivel alto la estructura de un Hospital de Pacasmayo, el 13,3% indicaron un nivel regular y el 2,9% en un nivel bajo, en la dimensión procesos el 65,7% manifestaron que es un nivel regular, el 29,5% en un nivel alto y el 4,8% en un nivel bajo y para la dimensión procesos el 61,9% los calificaron en un nivel regular, seguido de un 35,2% en un nivel alto y el 2,9% en un nivel bajo.

Se evidenció una mejor valoración en la dimensión estructura, seguido de los resultados y con menor calificación la dimensión procesos.

Tabla 3

Nivel de satisfacción del usuario en salud por la incorporación de colaboradores asistenciales calificados de un Hospital de Pacasmayo 2022

	N	%
Insatisfecho	4	3,8
Medianamente satisfecho	44	41,9
Satisfecho	57	54,3
Total	105	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios

En la tabla 3, se observa que el 54,3% de los usuarios se encuentran satisfechos con la incorporación de colaboradores asistenciales calificados de un Hospital de Pacasmayo, el 41,9% medianamente satisfechos y el 3,8% se mostró insatisfecho.

Los usuarios mostraron mayor satisfacción con que las instalaciones son atractivas y que los equipos son modernos y estuvieron insatisfechos con el tiempo que solicitó la cita el tiempo de la atención y no recibieron la atención el tiempo prometido.

Tabla 4

Nivel de satisfacción del usuario en salud por la incorporación de colaboradores asistenciales calificados de un Hospital de Pacasmayo 2022, según dimensiones

	N	%
Tangibilidad		
Insatisfecho	0	0,0
Medianamente satisfecho	26	24,8
Satisfecho	79	75,2
Fiabilidad		
Insatisfecho	16	15,2
Medianamente satisfecho	49	46,7
Satisfecho	40	38,1
Capacidad de respuesta		
Insatisfecho	12	11,4
Medianamente satisfecho	50	47,6
Satisfecho	43	41,0
Seguridad		
Insatisfecho	8	7,6
Medianamente satisfecho	42	40,0
Satisfecho	55	52,4
Empatía		
Insatisfecho	4	3,8
Medianamente satisfecho	52	49,5
Satisfecho	49	46,7
Total	105	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios

En la tabla 4, se observa que el 75,2% de los usuarios estaban satisfechos con la tangibilidad del servicio, el 24,8% medianamente satisfecho, en la dimensión fiabilidad, el 46,7% se mostraron medianamente satisfechos, los 38,1% satisfechos, y el 15,2% insatisfechos, con la capacidad de respuesta el 47,6% estuvieron medianamente satisfechos, el 41% satisfechos y el 11,4% insatisfecho, el 52,4% estaban satisfechos con la seguridad, el 40,0% medianamente satisfecho y el 7,6% insatisfecho; el 49,5% se mostraron medianamente satisfechos con la empatía del personal, el 46,7% satisfechos y sólo el 3,8% estuvieron insatisfechos.

Tabla 5

Relación de las dimensiones de la calidad de atención y el nivel de satisfacción en la Incorporación de colaboradores asistenciales calificados de un Hospital de Pacasmayo 2022

			Satisfacción
		Coeficiente de correlación	,296**
	Estructura	Sig. (bilateral)	,002
		N	105
Rho de		Coeficiente de correlación	,161
Spearman	Procesos	Sig. (bilateral)	,101
		N	105
		Coeficiente de correlación	,134
	Resultados	Sig. (bilateral)	,173
		N	105

Fuente. SPSS v. 24

De las dimensiones de la calidad de atención la estructura fue la única que se relacionó con la satisfacción del usuario ($Rho=0,296$; $p=0,002$) no se estableció de la satisfacción con la dimensión procesos ($Rho=0,161$; $p=0,101$), no con la dimensión resultados ($Rho=0,134$; $p=0,173$).

Tabla 6

Relación la calidad de atención y el nivel de satisfacción en la incorporación de colaboradores asistenciales calificados de un Hospital de Pacasmayo 2022.

Calidad de atención	Satisfacción						Total	Rho	p. valor
	Insatisfecho		Medianamente satisfecho		Satisfecho				
	N	%	N	%	N	%			
Bajo	3	100,0	0	0,0	0	0,0	3	100,0	0,287 0,003
Regular	1	2,1	23	48,9	23	48,9	47	100,0	
Alto	0	0,0	21	38,2	34	61,8	55	100,0	
Total	4	3,8	44	41,9	57	54,3	105	100,0	

Fuente. SPSS v. 24

Los usuarios que calificaron la calidad en un nivel bajo, el 100% estuvieron insatisfechos, de los usuarios que evaluaron de regular la calidad de atención el 48,9% se mostró satisfechos; en cambio cuando la calidad fue de nivel alto, el 61,8%% estuvo satisfecho.

El nivel de significancia fue de $0,003 < 0,05$ y coeficiente de correlación de Spearman ($Rho=0,287$) con el que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa: estableciendo que existe relación significativa baja entre la calidad de atención y el nivel de satisfacción en la incorporación de colaboradores asistenciales calificados de un Hospital de Pacasmayo. Con el cual se confirma que a medida que mejora la calidad de atención, también incrementa la satisfacción.

V. DISCUSIÓN

En la tabla 1, más de la mitad de los usuarios evaluaron en un nivel alto la calidad del Hospital Distrital Pacasmayo (52,4%) y el 44,8% con un nivel regular de la calidad, estos resultados son inferiores con Aguirre (2018) que encontró un 94,4% de calidad alta, en un estudio realizado en Argentina la calidad de atención fue evaluada como muy buena por más del 80% de los usuarios (Mariño, 2020). Estos resultados evidencian que se debe mejorar la calidad de atención, porque puede haber aspectos en el cual no se ha considerado aún, o se están dejando de lado, tal como lo establece Cheng et al., (2014) sobre la evaluación de la calidad, muchas veces sólo queda en ese nivel y no hay un compromiso, ni liderazgo de los ejecutivos de salud por mejorar la calidad de atención. Por su parte, Jazieh (2020) coincide al establecer lo que sigue después de establecer la métricas o magnitud del problema en un entorno particular y la evaluación continua de los cambios realizados a través de planes de mejoras. Sin embargo, Jazieh (2020) establecen que la estructura y el proceso de la calidad de atención sirve para la evaluación interna en un hospital, pero no necesariamente para comparar entre otros hospitales.

La calidad de atención presentó un nivel alto en su componente estructura (83,8%), y en un nivel regular el componente proceso (65,7%) y el resultado (61,9%). En cambio en el estudio de Mijangos et al., (2020) destacó el componente resultado, seguido del proceso y por último la estructura. En el estudio de Sierra et al., (2018) la estructura se encontró en un segundo nivel (83,4%), seguido de resultados (81,2%), a diferencia del estudio de Sauñe (2019) la estructura se encontró en un nivel malo (92,5%), mientras coincide con el nivel regular en el componente proceso (56,3%) y los resultados en un nivel malo (37,5%) La principal diferencia se debe a que en los estudios se orientaron en evaluar la calidad de atención de enfermería donde al relacionarse con el cuidado para los usuarios resulta más importante los resultados en la mejoría de su salud, y los procesos que se utilizaron para lograrlo, mientras en este estudio se evaluó la calidad de atención a nivel global. Donde se muestra que los

usuarios tienen diferentes percepciones sobre la calidad de atención y la estructura puede diferir y suele recibir peores calificaciones en países con bajos ingresos y donde no se da la adecuada importancia a la inversión.

En la tabla 3, se muestra que el 54,3% de los usuarios están satisfechos con la incorporación de los colaboradores asistenciales de un Hospital de Pacasmayo. Mientras, en Aguirre (2018) la satisfacción fue mayor (94,4%) y en Vargas (70%) se mostró satisfecho, Por su parte (Karaca & Durna, 2019) establecieron un 63,9% de satisfacción de nivel excelente. En todos los estudios se evaluó la satisfacción con el instrumento Servqual y todos los resultados catalogaron como satisfechos en más de la mitad de los usuarios, de acuerdo con (Zun et al., 2018) los usuarios evalúan los servicios recibidos, donde influye sus experiencias pasadas, el estilo de vida y el conocimiento. Ya casi la mayoría de los usuarios que acuden a una institución de salud saben o tienen experiencias pasadas que les demoraron en atender, incluso su entorno habla del servicio que puede recibir y esto puede influir en la evaluación de la satisfacción; asimismo, Kumah (2019) concuerda en el fuerte vínculo de las experiencias y la satisfacción de los pacientes; por lo tanto, Catalyst (2018) resalta el objetivo que debe perseguir una institución de salud es maximizar la satisfacción para cambiar su experiencia y cada vez esto mejore y aumente la satisfacción del paciente, puesto que en esta investigación un importante porcentaje (41,9%) estuvieron medianamente satisfechos. Dentro de las medidas o recomendaciones de países desarrollados como China establecen un aumento de la cobertura, de la inversión en servicios de salud y la equidad social percibida (Qin y Ding, 2021).

En los componentes de la satisfacción el 75,2% de los usuarios se mostraron satisfechos con la tangibilidad, resultados superiores de Mendoza et al., (2020) que encontró un 62,5% de usuarios satisfechos en un servicio de oftalmología de un hospital de nivel II y se encontró en cuarto puesto por debajo de la capacidad de respuesta, empatía y seguridad; sólo superó a la fiabilidad, en cambio en el estudio de Peralta et al., (2019) la tangibilidad obtuvo la menor calificación por los usuarios. Los resultados se evidencia con los hallazgos de

Persaud et al., (2019) que las disparidades e inequidad son los que afectan en la infraestructura, equipos y entre otros en la atención médica, además es el componente más visible por los usuarios.

El 46,7% tenían un nivel medianamente satisfecho en la dimensión fiabilidad, concuerda con el estudio de Mendoza et al., (2020) donde el 41,7% de los usuarios se encontraron ligeramente satisfechos, difiere con los hallazgos de Boada et al., (2019) encontraron un 84,8% de usuarios satisfechos con la fiabilidad. Además, esta dimensión fue la que más problemas se encontró en la calidad de atención.

En la capacidad de respuesta se obtuvo un nivel medianamente satisfechos (47,6%), en el estudio Boada et al., (2019) el 74,8% estuvo satisfecho con la capacidad de respuesta, en Mendoza et al., (2020) el 65,1% estuvo satisfecho. Se evidencio los cambios de la capacidad de respuesta entre instituciones públicas y privadas recibió la mejor calificación en los servicios de salud privados. Porque las instituciones públicas tienen una gran demanda de pacientes, no han logrado brindar la atención en el tiempo prometido, los tiempos de espera son más prolongados.

El 52,4% estaban satisfechos con la seguridad, el 40,0% medianamente satisfecho y el 7,6% insatisfecho, muy cercano con el estudio de Diaz (2020) con un 57% de satisfacción con el componente seguridad, en Paredes (2019) el 44,6%. en cambio, estos resultados muy superiores al estudio de Rahim et al., (2021) el 19,5% se mostró satisfecho con la seguridad, en el estudio de Vargas (2022) el 31,1%, en el estudio de Aguirre (2018) el 34,6%. Mientras en el estudio de Umoke et al., (2020) la seguridad obtuvo el segundo lugar en satisfacción (3,06) por debajo de la empatía y el mismo nivel de importancia de la capacidad de respuesta.

Del estudio se demuestra que aún hay por trabajar en la seguridad del paciente en el Hospital se trata de que el paciente sienta que el tratamiento al cual es sometido está libre de riesgos, con adecuadas prácticas de atención médica,

libre de error humano, y se cumpla la triada seguridad humana, propia del tratamiento (medicación, procedimientos) y los equipos. De acuerdo a Barnicot et al., (2020) estos ambientes seguros se logran con un aprendizaje de cultura de seguridad y comunicación entre el equipo sanitario, acompañado de una educación permanente del talento humano.

En el 49,5% se mostraron medianamente satisfechos con la empatía del personal, el 46,7% satisfechos y sólo el 3,8% estuvieron insatisfechos. Coincide con el estudio de Paredes (2019) que también encontró un nivel medio en la empatía (59,5%), en cambio en el estudio de Vargas (2022) sólo el 23,4% se mostró satisfecho, muy por debajo del nivel de satisfacción de este estudio. Pero muy por debajo del estudio de Rahim et al., (2021) donde el 64,3% estuvieron satisfechos con la empatía.

Se muestra, la variación de la empatía en los entornos sanitarios, en todos los estudios analizados se consideró al cuestionario SERVQUAL, se identifica una necesidad de mejorar la empatía en el personal, que puedan tener un mayor reconocimiento de las emociones de los pacientes por su rol importantes en dos contrapartes, por un lado en los pacientes, que permite reconocer las emociones del paciente, al mismo tiempo favorece la continuidad del tratamiento, mejor diagnóstico, recuperación más rápida y la confianza entre el paciente y los profesionales de salud, en segundo favorece en los propios profesionales, porque puede servir como una herramienta para contrarrestar el agotamiento emocional. Se evidencia la escasez de empatía en la atención médica, se necesita de una mejor atención y comunicación humanista en la entrevista (Killam, 2014)

De las dimensiones de la calidad de atención la estructura fue la única que se relacionó con la satisfacción del usuario ($Rho=0,296$; $p=0,002$) no se estableció de la satisfacción con la dimensión procesos ($Rho=0,161$; $p=0,101$), no con la dimensión resultados ($Rho=0,134$; $p=0,173$).

Los usuarios que calificaron la calidad en un nivel bajo, el 100% estuvieron insatisfechos, de los usuarios que evaluaron de regular la calidad de atención el 48,9% se mostró satisfechos; en cambio cuando la calidad fue de nivel alto, el 61,8% estuvo satisfecho. Coincide con el estudio de Aguirre (2018) donde los usuarios que evaluaron con una alta calidad la atención, también tuvieron una alta satisfacción.

El nivel de significancia fue de $0,003 < 0,05$ y coeficiente de correlación de Spearman ($Rho=0,287$) se demostró que existe relación significativa baja entre la calidad de atención y el nivel de satisfacción en la incorporación de colaboradores asistenciales calificados de un Hospital de Pacasmayo. Coincide con (Aguirre, 2018; Díaz, 2020; Paredes, 2019; Vargas, 2022; Winter et al., 2021) que también establecieron la relación entre ambas variables.

V. CONCLUSIONES

Se demostró la relación entre la calidad de atención y el nivel de satisfacción en la incorporación de colaboradores asistenciales calificados de un Hospital de Pacasmayo ($Rho=0,28$; $p=0,003$).

1. La calidad de atención fue evaluada en un nivel alto (52,4%) por los usuarios de un Hospital de Pacasmayo, siendo más valorado la estructura de la atención.
2. Los usuarios de un Hospital de Pacasmayo calificaron en un nivel alto la estructura (83,8%), y en un nivel regular los componentes procesos (65,7%) y resultados (61,9%).
3. En un Hospital de Pacasmayo el 54,3% de los usuarios estuvieron satisfecho con la asistencia, mientras el 41,9% se encontraron medianamente satisfechos.
4. La tangibilidad (75,2%) y seguridad (52,4%) fueron las dimensiones con mayor satisfacción de los usuarios, mientras la capacidad de respuesta (47,6%), fiabilidad (46,7%) y empatía (49,5%) los usuarios se mostraron medianamente satisfechos.
5. La estructura fue la única dimensión de la calidad que se relacionó con la satisfacción ($p=0,002$), no se estableció relación con los procesos ($p=0,101$) y los resultados ($p=0,173$).

VI. RECOMENDACIONES

Se recomienda al Director de un Hospital de Pacasmayo la implementación de un plan de mejora continua de la calidad basada en herramientas y métodos como de Deming, el lean para hospitales ya que favorece en siempre reinventar el servicio.

1. Se recomienda al director de la institución, la evaluación periódica de la calidad basada en indicadores de gestión (KPI) que permita obtener información sobre la demanda, oferta, las camas, brecha de personal entre otros.
2. Se recomienda al personal del Hospital y a la gerencia centrarse en mejorar los procesos de la atención, en mejorar las cosas que se hacen para los pacientes, asimismo en obtener los mejores resultados en la recuperación, diagnóstico y tratamiento.
3. Al director del hospital promover un ambiente centrado en el paciente, así como la capacitación y aprendizaje constante para ofrecer una atención de calidad a los pacientes.
4. Al jefe de recursos humanos y jefes de áreas promover un ambiente de comunicación eficaz y entrevista humanista.
5. Se recomienda al director del hospital centrar los esfuerzos en lograr la mejora continua de los ambientes, la infraestructura y plan de mantenimiento de los equipos a fin de dar continuidad al tratamiento de los pacientes.

REFERENCIAS

- Acebo, W. (2022). The development of an evidence-informed Convergent Care Theory: Working together to achieve optimal health outcomes. *International Journal of Nursing Sciences*, 9(1), 11-25. <https://doi.org/10.1016/j.ijnss.2021.12.009>
- Aga, T. B., Ferede, Y. M., & Mekonen, E. G. (2021). Satisfaction and associated factors towards inpatient health care services among adult patients at Pawie General Hospital, West Ethiopia. *PLOS ONE*, 16(4), e0249168. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0249168>
- Aguirre, E. G. (2018). *Calidad de atención y satisfacción del usuario externo en el Puesto de Salud "Morro de Arica", Ayacucho 2017* [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/20441>
- Ahenkan, A., & Aduo, K. (2017). Predictors of Patient Satisfaction With Quality of Healthcare in University Hospitals in Ghana. *Hospital Practices and Research*, 2(1), 9-14. <https://doi.org/10.15171/hpr.2017.03>
- Akob, M., Yantahin, M., Ilyas, G. B., Hala, Y., & Putra, A. H. P. K. (2021). Element of Marketing: SERVQUAL Toward Patient Loyalty in the Private Hospital Sector. *The Journal of Asian Finance, Economics and Business*, 8(1), 419-430. <https://doi.org/10.13106/jafeb.2021.vol8.no1.419>
- ALFadhlah, T., & Elamir, H. (2021). Organizational Culture, Quality of Care and Leadership Style in Government General Hospitals in Kuwait: A Multimethod Study. *Journal of Healthcare Leadership*, 13, 243-254. <https://doi.org/10.2147/JHL.S333933>
- Almomani, R., Al-Ghdabi, R., & Banyhamdan, K. (2020). Patients' satisfaction of health service quality in public hospitals: A PubHosQual analysis. *Management Science Letters*, 10(8), 1803-1812.
- Aranza, J. (2017). Calidad asistencial—Página 2 de 2—Revista Electrónica de Portales Medicos.com. *Revista Electrónica de Portales Medicos*.

<https://www.revista-portalesmedicos.com/revista-medica/calidad-asistencial/2/>

- Azmi, T., Rahman, M., Dutch, R., Limited, B., Ameen, M., Mustafi, M., & Islam, M. (2020). *Measurement of Patient Satisfaction with SERVQUAL Model of Private Hospitals: SEM Approach*. 17, 2017.
- Baker, A. (2001). Crossing the Quality Chasm: A New Health System for the 21st Century. *BMJ*, 323(7322), 1192. <https://doi.org/10.1136/bmj.323.7322.1192>
- Barnicot, K., Allen, K., Hood, C., & Crawford, M. (2020). Older adult experience of care and staffing on hospital and community wards: A cross-sectional study. *BMC Health Services Research*, 20(1), 583. <https://doi.org/10.1186/s12913-020-05433-w>
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la Investigación*. (3ra ed.). Pearson Educación.
- Bickmore, A. M., & Merkle, K. (2019, octubre 16). *Los 5 elementos esenciales principales para la satisfacción y los resultados del paciente*. <https://www.healthcatalyst.com/insights/patient-satisfaction-and-outcomes-five-recommendations/>
- Boada, A. V., Barbosa, A. M., & Cobo, E. A. (2019). Percepción de los usuarios frente a la calidad de atención en salud del servicio de consulta externa según el modelo SERVQUAL. *Revista Investigación en Salud Universidad de Boyacá*, 6(1), 55-71. <https://doi.org/10.24267/23897325.408>
- Boscart, V. M., Sidani, S., Poss, J., Davey, M., d'Avernas, J., Brown, P., Heckman, G., Ploeg, J., & Costa, A. P. (2018). The associations between staffing hours and quality of care indicators in long-term care. *BMC Health Services Research*, 18(1), 750. <https://doi.org/10.1186/s12913-018-3552-5>
- Busse, R., Panteli, D., & Quentin, W. (2019). An introduction to healthcare quality: Defining and explaining its role in health systems. En *Improving healthcare*

quality in Europe: Characteristics, effectiveness and implementation of different strategies [Internet]. European Observatory on Health Systems and Policies. <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/books/NBK549277/>

Catalyst. (2018). Patient Satisfaction Surveys. *NEJM Catalyst*. <https://catalyst.nejm.org/doi/full/10.1056/CAT.18.0288>

Chávez, A., & Molina, J. (2015). *Evaluación de la calidad de atención en salud mediante el Modelo de Avedis Donabedian, en el área de emergencia del Hospital Paravida de julio a diciembre 2014* [Tesis de Maestría, Universidad de el Salvador]. <http://ri.ues.edu.sv/id/eprint/11055/1/Tesis%20Final.pdf>

Cheng, E. M., Sanders, A. E., Cohen, A. B., & Bever, C. T. (2014). Quality measurement. *Neurology: Clinical Practice*, 4(5), 441-446. <https://doi.org/10.1212/CPJ.0000000000000078>

Deriba, B. S., Geleta, T. A., Beyane, R. S., Mohammed, A., Tesema, M., & Jemal, K. (2020). <p>Patient Satisfaction and Associated Factors During COVID-19 Pandemic in North Shoa Health Care Facilities</p>. *Patient Preference and Adherence*, 14, 1923-1934. <https://doi.org/10.2147/PPA.S276254>

Diaz, J. E. (2020). *Calidad de atención y satisfacción del usuario en consulta externa Policlínico Policial San Borja, 2018* [Tesis Doctoral, Universidad San Pedro]. <http://repositorio.usanpedro.edu.pe/handle/USANPEDRO/14580>

Eisenberg, A. (2020). *What Is Patient Satisfaction and Why Does It Matter?* <https://www.wolterskluwer.com/en/expert-insights/what-is-patient-satisfaction-and-why-does-it-matter>

El Consejo Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación Tecnológica - CONCYTEC. (2018). *Reglamento de calificación, clasificación y registro de los investigadores del sistema nacional de ciencia, tecnología e innovación tecnológica—Reglamento RENACYT*.

https://portal.concytec.gob.pe/images/renacyt/reglamento_renacyt_version_final.pdf

- Farr, M., & Cressey, P. (2015). Understanding staff perspectives of quality in practice in healthcare. *BMC Health Services Research*, 15(1), 123. <https://doi.org/10.1186/s12913-015-0788-1>
- García, E. (2017). Recordando a Avedis Donabedian. Tres lustros después. Calidad de la atención médica*. *Revista de Medicina e Investigación UAEMéx*, 6(1), 54-58.
- Hannawa, A. F., Wu, A. W., Kolyada, A., Potemkina, A., & Donaldson, L. J. (2022). The aspects of healthcare quality that are important to health professionals and patients: A qualitative study. *Patient Education and Counseling*, 105(6), 1561-1570. <https://doi.org/10.1016/j.pec.2021.10.016>
- Hernández, R. (2021). *Metodología de la Investigación* (6ta ed.).
- Jazieh, A. R. (2020). Quality Measures: Types, Selection, and Application in Health Care Quality Improvement Projects. *Global Journal on Quality and Safety in Healthcare*, 3(4), 144-146. <https://doi.org/10.36401/JQSH-20-X6>
- Kapologwe, N. A., Kibusi, S. M., Borghi, J., Gwajima, D. O., & Kalolo, A. (2020). Assessing health system responsiveness in primary health care facilities in Tanzania. *BMC Health Services Research*, 20(1), 104. <https://doi.org/10.1186/s12913-020-4961-9>
- Karaca, A., & Durna, Z. (2019). Patient satisfaction with the quality of nursing care. *Nursing Open*, 6(2), 535. <https://doi.org/10.1002/nop2.237>
- Killam, K. (2014). *Building Empathy in Healthcare*. Greater Good. https://greatergood.berkeley.edu/article/item/building_empathy_in_health_care
- Kruk, M. E., Gage, A. D., Arsenault, C., Jordan, K., Leslie, H. H., Roder-DeWan, S., Adeyi, O., Barker, P., Daelmans, B., Doubova, S. V., English, M., García-Elorrio, E., Guanais, F., Gureje, O., Hirschhorn, L. R., Jiang, L.,

- Kelley, E., Lemango, E. T., Liljestrand, J., ... Pate, M. (2018). High-quality health systems in the Sustainable Development Goals era: Time for a revolution. *The Lancet Global Health*, 6(11), e1196-e1252. [https://doi.org/10.1016/S2214-109X\(18\)30386-3](https://doi.org/10.1016/S2214-109X(18)30386-3)
- Kumah, E. (2019). Patient experience and satisfaction with a healthcare system: Connecting the dots. *International Journal of Healthcare Management*, 12(3), 173-179. <https://doi.org/10.1080/20479700.2017.1353776>
- López, E., Sifuentes, M. C., Rodríguez, R. L., Aguilar, S. L., & Perea, G. P. (2021). Evaluación de la calidad del servicio en las clínicas de la Licenciatura en Estomatología de la BUAP: Metodologías SERVPERF y Donabedian. *Entreciencias: diálogos en la sociedad del conocimiento*, 9(23). <https://doi.org/10.22201/enesl.20078064e.2021.23.77710>
- Mariño, L. E. (2020). *Percepción de la calidad de atención de los usuarios del Centro de Atención Primaria de la Salud "Entre Ríos Norte"* [Tesis, Universidad Nacional de La Plata]. <https://doi.org/10.35537/10915/120172>
- Mendoza, N. B., Placencia, M., Mendoza, N. B., & Placencia, M. (2020). Nivel de satisfacción en pacientes del servicio de oftalmología de un hospital de nivel II en los años 2014 y 2018, y su relación con calidad global. *Acta Médica Peruana*, 37(1), 19-26. <https://doi.org/10.35663/amp.2020.371.964>
- Mijangos, A. D. S., Jiménez, E. A., Pérez, M., & Hernández, A. (2020). Calidad del cuidado de enfermería desde el enfoque de Donabedian en pacientes hospitalizados con dolor. *Ciencia y enfermería*, 26. <https://doi.org/10.29393/ce26-19ccas40019>
- Nylenna, M., Bjertnaes, Ø. A., Saunes, I. S., & Lindahl, A. K. (2015). What is Good Quality of Health Care? *Professions and Professionalism*, 5(1), Article 1. <https://doi.org/10.7577/pp.909>

- OMS. (2020). *Servicios sanitarios de calidad*. <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services>
- Paredes, C. del P. (2019). *Calidad de atención y satisfacción del usuario externo del centro de salud Cañaris, 2019* [Tesis Maestría, Universidad Cesar Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/72043>
- Peralta, R., Díaz, C. M. L. R., Avalos, N. F. B., Alderete, A. A. F., Cañete, A. N. F., & González, J. L. O. (2019). Nivel de satisfacción de los pacientes egresados del Servicio de Clínica Médica del Hospital Nacional en 2018. *Revista Virtual de la Sociedad Paraguaya de Medicina Interna*, 41-53.
- Persaud, N., Steiner, L., Woods, H., Aratangy, T., Wanigaratne, S., Polsky, J., Hwang, S., Chahal, G., & Pinto, A. (2019). Health outcomes related to the provision of free, tangible goods: A systematic review. *PLOS ONE*, 14(3), e0213845. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0213845>
- Polla, J. R., Wulandari, R., Aileen, E., & Dwiutami, T. (2022). *Analysis of Service Quality and Patient Satisfaction using Servqual Method in Particular Public Hospital*. 235-241. <https://www.scitepress.org/PublicationsDetail.aspx?ID=t4Dh6h4+++k=&t=1>
- Qin, S., & Ding, Y. (2021). ¿Quién está más satisfecho con los servicios de salud? Un estudio transversal en China. *INQUIRY: The Journal of Health Care Organization, Provision, and Financing*, 58, 0046958021999926. <https://doi.org/10.1177/0046958021999926>
- Rahim, A. I. A., Ibrahim, M. I., Musa, K. I., Chua, S.-L., & Yaacob, N. M. (2021). Patient Satisfaction and Hospital Quality of Care Evaluation in Malaysia Using SERVQUAL and Facebook. *Healthcare (Basel, Switzerland)*, 9(10), 1369. <https://doi.org/10.3390/healthcare9101369>
- Robone, S., Rice, N., & Smith, P. C. (2011). Health Systems' Responsiveness and Its Characteristics: A Cross-Country Comparative Analysis. *Health*

Services Research, 46(6 Pt 2), 2079-2100. <https://doi.org/10.1111/j.1475-6773.2011.01291.x>

- Sánchez, I. (2016). El diseño metodológico de las investigaciones evaluativas relacionadas con la calidad en salud. *MEDISAN*, 20(4), 546.
- Sauñe, Z. (2019). *Calidad de Atención de salud desde la Percepción de los Pacientes de Consultorios Externos del Hospital "Enrique German Guzmán Gonzales de Oxapampa, 2018"* [Tesis Maestría, Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión]. <http://repositorio.undac.edu.pe/handle/undac/1966>
- Sierra, R., Bordelois, M. S., Díaz, E., Soto, J. A., & González, J. A. (2018). Calidad de la atención a la materna grave en el Hospital General Docente "Dr. Agostinho Neto", Guantánamo. *Revista Información Científica*, 97(3), 508-517.
- Steiner, R. (2022, junio 4). *What does quality mean in healthcare? Read on Elation Health | Elation Health EHR*. <https://www.elationhealth.com/blog/independent-primary-care-blog/quality-healthcare/>
- Umoke, M., Umoke, P. C. I., Nwimo, I. O., Nwalieji, C. A., Onwe, R. N., Emmanuel Ifeanyi, N., & Samson Olaoluwa, A. (2020). Satisfacción de los pacientes con la calidad de la atención en hospitales generales en el estado de Ebonyi, Nigeria, utilizando la teoría SERVQUAL. *SAGE Open Medicine*, 8, 2050312120945129. <https://doi.org/10.1177/2050312120945129>
- Vargas, S. C. (2022). *Calidad de atención y satisfacción del usuario externo en el Policlínico Policial Cajamarca* [Tesis Maestría, Universidad Cesar Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/80229>
- Vargo, S. L., Maglio, P. P., & Akaka, M. A. (2008). On value and value co-creation: A service systems and service logic perspective. *European*

Management Journal, 26(3), 145-152.
<https://doi.org/10.1016/j.emj.2008.04.003>

Wellings, D., Appleby, J., Maguire, D., Hemmings, N., Morris, J., & Schlepper, L. (2020). *Public satisfaction with the NHS and social care in 2019*. The King's Fund. <https://www.kingsfund.org.uk/publications/public-satisfaction-nhs-social-care-2019>

White, E. M., Aiken, L. H., & McHugh, M. D. (2019). Registered Nurse Burnout, Job Dissatisfaction, and Missed Care in Nursing Homes. *Journal of the American Geriatrics Society*, 67(10), 2065-2071.
<https://doi.org/10.1111/jgs.16051>

Winter, V., Dietermann, K., Schneider, U., & Schreyögg, J. (2021). Nurse staffing and patient-perceived quality of nursing care: A cross-sectional analysis of survey and administrative data in German hospitals. *BMJ Open*, 11(11), e051133. <https://doi.org/10.1136/bmjopen-2021-051133>

Zun, A. B., Ibrahim, M. I., & Hamid, A. A. (2018). Level of Satisfaction on Service Quality Dimensions Based on SERVQUAL Model Among Patients Attending 1 Malaysia Clinic in Kota Bharu, Malaysia. *Oman Medical Journal*, 33(5), 416-422. <https://doi.org/10.5001/omj.2018.76>

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de operacionalización de variables

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Calidad de atención Variable 1	La calidad de la atención es el grado en que los servicios de salud para las personas aumentan la probabilidad de alcanzar resultados sanitarios deseados y los conocimientos de los profesionales son probatorios (OMS, 2020).	Nivel de percepción de los pacientes sobre la calidad de la consulta externa medida a través del cuestionario y se establecerá en base a nivel bajo, medio y excelente.	Estructura	Disponibilidad del personal Oferta del personal Señalización Limpieza Confort	Ordinal Bajo Regular Alto
			Procesos	Cumplimiento del tiempo prometido Amabilidad Diagnostico Tratamiento	
			Resultados	Solución de problemas Atención personalizada Atención esperada Recomendación	
Satisfacción del paciente Variable 2	La satisfacción del paciente es el grado en que los pacientes están satisfechos con	Evalúa la satisfacción de los pacientes con la consulta	Tangibilidad	Instalaciones Apariencia del personal Señalización	Ordinal Insatisfecho Medianamente satisfecho

	su atención médica, tanto dentro como fuera de los centros de atención médica (Deriba et al., 2020).	externa mediante el cuestionario adaptado del SERVQUAL sólo con las percepciones. Se realizará en base a la escala insatisfecha, medianamente satisfecha y satisfecha.		Comodidad	Satisfecho
			Fiabilidad	Simpatía Cumplimiento del tiempo	
			Capacidad de respuesta	Servicio prometido Tiempo de respuesta Atención	
			Seguridad	Confianza Conocimiento del personal Privacidad	
			Empatía	Disposición de ayudar Interés escucha	

Anexo 2. Cálculo del tamaño de la muestra

Fórmula para poblaciones finitas

$$n = \frac{N \times Z_{\alpha}^2 \times p \times q}{e^2 \times (N - 1) + Z_{\alpha}^2 \times p \times q}$$

Donde:

N= 225

Z²= Nivel de Confianza al 95 (z=1,96)

p= 50 (0,50)

q = 50 (0,5)

e= Margen de error (0,07)

Reemplazando

$$n = \frac{225 \times 1,96^2 \times 0,5 \times 0,5}{0,07^2 \times (225 - 1) + 1,96^2 \times 0,5 \times 0,5}$$

$$n = \frac{216,09}{2,06}$$

$$n = 105$$

Anexo 3. Instrumento de recolección de datos

CUESTIONARIO SERVQUAL

El cuestionario DE CALIDAD DE ATENCIÓN que le presentamos contiene una serie de cuestiones relativas a lo que usted piensa sobre este centro asistencial, por lo que debe de indicar en la siguiente encuesta, usted puede trazar un círculo alrededor de algún número que represente para usted su convicción al respecto. No hay respuesta correcta o incorrecta, sólo nos interesa saber su percepción que usted tiene. Dónde: 1. Nunca, 2. casi nunca, 3. Neutral, 4. casi siempre, 5. Siempre.

CUESTIONES SOBRE ESTE CENTRO ASISTENCIAL	Nunca		Neutral		Siempre	
1. Estructura						
1. El personal asistencial contó con los equipos médicos disponibles para su atención	1	2	3	4	5	5
2. El Hospital cuenta con personal asistencial (médicos, enfermeras) suficiente para su atención	1	2	3	4	5	5
3. Los letreros y la señalización facilitaron encontrar el servicio para su atención	1	2	3	4	5	5
4. Los ambientes del Hospital se encontraron limpios y ordenados	1	2	3	4	5	5
5. Los asientos de los ambientes del hospital fueron confortantes y cómodos	1	2	3	4	5	5
2. Proceso						
6. Le atendieron en el tiempo prometido	1	2	3	4	5	5
7 El personal asistencial (médico, enfermeras) le trato con amabilidad en toda la atención médica	1	2	3	4	5	5
8. El diagnostico que recibió fue el correcto	1	2	3	4	5	5
9.El personal asistencial (médico, enfermeras) le explicó el tratamiento	1	2	3	4	5	5
10. El acceso a los medicamentos fue el adecuado	1	2	3	4	5	5
3. Resultado						
11. El personal asistencial del hospital le resolvió su problema de salud	1	2	3	4	5	5
12. Salió satisfecho con la atención recibida por el personal asistencial	1	2	3	4	5	5
13. El personal asistencial (médico, enfermeras) le brindo una atención adecuada	1	2	3	4	5	5
14. La atención recibida fue la esperada	1	2	3	4	5	5
15. Recomendaría a un conocido o familiar la atención del Hospital	1	2	3	4	5	5

Ficha técnica

Nombre del instrumento: Cuestionario calidad atención

Autor: Adaptado de MINSA

Descripción: conformado por 15 ítems, agrupados en tres dimensiones; estructura (1 – 5), proceso (6 – 10) y resultado (11 – 15)

Duración: 15 minutos

Confiabilidad y validez: Validez de análisis factorial confirmatorio del cuestionario referido: $kMO=0,447$, $Sig.<0,05$; acumulado de la varianza total explicada= $51,271\%$; el cuestionario de satisfacción del usuario, con tres dimensiones: estructura, proceso, resultado es identificado cada uno de ellos con sus ítems correspondientes. La confiabilidad fue de $0,702$

Baremación:

	Baja	Medio	Alta
Calidad de atención	15 - 35	36 - 55	56 - 75
Estructura	5 - 12	13 - 18	19 - 25
Procesos	5 - 12	13 - 18	19 - 25
Resultados	5 - 12	13 - 18	19 - 25

CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO

El cuestionario SERVQUAL que le presentamos contiene una serie de cuestiones relativas a lo que usted piensa sobre este centro asistencial, por lo que nos debe de indicar en la siguiente encuesta, usted puede trazar un círculo alrededor de algún número que represente para usted su convicción al respecto. No hay respuesta correcta o incorrecta, sólo nos interesa saber su percepción que usted tiene.

Donde: 1. Muy en desacuerdo, 2. En desacuerdo, 3. Neutral, 4. De acuerdo, 5. Muy de acuerdo.

CUESTIONES SOBRE ESTE CENTRO ASISTENCIAL	Totalmente en desacuerdo		Neutral	Totalment e de acuerdo	
1. Tangibilidad					
1. Las instalaciones físicas son atractivas	1	2	3	4	5
2. La publicidad es atractiva (folletos, información...)	1	2	3	4	5
3. Cuenta este centro asistencial con equipos modernos.	1	2	3	4	5
4. Empleados con apariencia pulcra y profesional.	1	2	3	4	5
5. Existen señalizaciones y carteles para orientarse.	1	2	3	4	5
6. La comodidad en sala de espera.	1	2	3	4	5
2. Fiabilidad					
7. Simpatía y confiabilidad por parte de colaboradores	1	2	3	4	5
8. Proveer el servicio en el tiempo promedio	1	2	3	4	5
3. Capacidad de respuesta					
9. Cuando el colaborador promete hacer algo en el más breve plazo, lo cumple.	1	2	3	4	5
10. Cuando acude a consulta profesional, se realiza el mismo día.	1	2	3	4	5
11. Existen horarios convenientes para los pacientes	1	2	3	4	5
12. El tiempo que pasó desde que pidió la cita, hasta la fecha de consulta	1	2	3	4	5
4. Seguridad					
13. Transmiten confianza los colaboradores a los pacientes.	1	2	3	4	5
14. Los pacientes sienten seguridad al acudir a su consulta.	1	2	3	4	5
15. Los colaboradores tienen conocimientos suficientes para responder a las preguntas de los pacientes.	1	2	3	4	5
16. El cuidado en su intimidad durante la consulta médica	1	2	3	4	5
5. Empatía					
17. Los colaboradores están siempre dispuestos en ayudar.	1	2	3	4	5
18. Los colaboradores se preocupan por las necesidades de sus pacientes.	1	2	3	4	5
19. Los colaboradores comprenden sus necesidades.	1	2	3	4	5
20. Tener como foco de interés por los pacientes.	1	2	3	4	5
21. Los colaboradores comprenden las necesidades de los pacientes.	1	2	3	4	5
22. La claridad con la que le explicaron el tratamiento e indicaciones.	1	2	3	4	5

Ficha técnica

Nombre del instrumento: Cuestionario SERVQUAL

Autor: Adaptado de MINSA

Descripción: con cinco dimensiones de tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía, distribuidas con 22 preguntas sobre percepciones. Para la presente calificación se utilizó una escala numérica del 1 al 5, teniendo así que el 1 es muy en desacuerdo y 5, muy de acuerdo. Estos resultados se interpretan como un usuario de satisfacción cuando este con el valor de 4 y 5; cómo neutral el valor 3, los valores 1 y 2 se calificarían como un paciente insatisfecho.

Duración: 15 minutos

Confiabilidad y validez: Validez de análisis factorial confirmatorio del cuestionario referido: $kMO=0,756$, $Sig.<0,05$; acumulado de la varianza total explicada= $78,332\%$; el cuestionario de satisfacción del usuario, con cinco dimensiones: empatía, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y aspectos tangibles, es identificado cada uno de ellos con sus ítems correspondientes. La confiabilidad del instrumento fue de 0,956

Baremación:

	Insatisfecho	Medianamente satisfecho	Satisfecho
General	22 - 51	52 - 81	82 - 110
Tangibilidad	6 - 14	15 - 22	23 - 30
Fiabilidad	2 - 5	6 - 7	8 - 10
Capacidad de respuesta	4 - 9	10 - 15	16 - 20
Seguridad	4 - 9	10 - 15	16 - 20
Empatía	6 - 14	15 - 22	23 - 30

ANEXO 4. VALIDEZ Y CONFIABILIDAD DE LOS INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Validez del cuestionario Calidad de atención

Prueba de KMO y Bartlett		
Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adecuación de muestreo		,447
Prueba de esfericidad de Bartlett	Aprox. Chi-cuadrado gl	178,726 105
	Sig.	,000

Varianza total explicada									
Componente	Autovalores iniciales			Sumas de extracción de cargas al cuadrado			Sumas de rotación de cargas al cuadrado		
	Total	de varianz	a acumulad	Total	de varianza	do acumulad	Total	de varianza	acumulado
1	3,160	21,069	21,069	3,160	21,069	21,069	3,072	20,478	20,478
2	2,494	16,629	37,698	2,494	16,629	37,698	2,435	16,235	36,713
3	2,036	13,573	51,271	2,036	13,573	51,271	2,184	14,557	51,271
4	1,775	11,835	63,105						
5	1,131	7,543	70,648						
6	1,034	6,891	77,539						
7	,857	5,715	83,254						
8	,731	4,875	88,129						
9	,495	3,300	91,429						
10	,408	2,717	94,146						
11	,294	1,957	96,104						
12	,207	1,378	97,482						
13	,157	1,045	98,526						
14	,143	,956	99,482						
15	,078	,518	100,000						

Método de extracción: análisis de componentes principales.

Matriz de componente rotado^a

	Componente		
	1	2	3
CA01	-,010		
CA02	,220		
CA03	-,064		
CA04	-,036		
CA05	-,068		
CA06		,431	
CA07		,728	
CA08		,650	
CA09		,381	
CA10		-,213	
CA11			,130
CA12			,262
CA13			-,174
CA14			,308
CA15			-,063

Método de extracción: análisis de componentes principales.

Método de rotación: Varimax con normalización Kaiser.

a. La rotación ha convergido en 8 iteraciones.

Confiabilidad de calidad de atención

Resumen de procesamiento de casos			
		N	
Casos	Válido	30	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	30	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,702	15

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
CA01	51,47	13,637	,175	,701
CA02	51,90	12,921	,220	,701
CA03	50,53	12,740	,364	,681
CA04	50,37	13,275	,239	,695
CA05	50,33	13,402	,262	,692
CA06	51,77	11,702	,466	,664
CA07	51,60	13,628	,146	,706
CA08	51,83	11,937	,440	,668
CA09	51,47	12,671	,449	,672
CA10	51,63	12,723	,331	,684
CA11	51,60	12,041	,439	,669
CA12	51,43	13,564	,198	,699
CA13	51,30	12,976	,405	,679
CA14	51,57	13,426	,236	,695
CA15	51,20	13,545	,217	,697

Validez del Instrumento Satisfacción del paciente

Prueba de KMO y Bartlett

Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adecuación de muestreo		,756
Prueba de esfericidad de Bartlett	Aprox. Chi-cuadrado	539,246
	gl	231
	Sig.	,000

Varianza total explicada

Componente	Autovalores iniciales			Sumas de extracción de cargas al cuadrado		
	Total	de varianza	acumulado	Total	de varianza	Acumulado
1	10,812	49,145	49,145	10,812	49,145	49,145
2	2,648	12,037	61,182	2,648	12,037	61,182
3	1,378	6,264	67,446	1,378	6,264	67,446
4	1,296	5,890	73,335	1,296	5,890	73,335
5	1,099	4,997	78,332	1,099	4,997	78,332
6	,791	3,595	81,927			
7	,721	3,277	85,204			
8	,631	2,867	88,071			
9	,497	2,260	90,330			
10	,391	1,775	92,106			
11	,351	1,597	93,703			
12	,284	1,290	94,993			
13	,245	1,112	96,105			
14	,208	,946	97,051			
15	,177	,805	97,855			
16	,126	,574	98,429			
17	,105	,479	98,908			
18	,070	,318	99,226			
19	,063	,286	99,512			
20	,050	,229	99,741			
21	,045	,202	99,944			
22	,012	,056	100,000			

Método de extracción: análisis de componentes principales.

Confiabilidad del instrumento satisfacción del paciente

Resumen de procesamiento de casos

		N	
Casos	Válido	30	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	30	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,946	22

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
SA01	78,07	156,823	,571	,944
SA02	78,23	162,944	,372	,947
SA03	78,00	161,931	,391	,947
SA04	78,40	163,145	,350	,947
SA05	77,83	163,040	,514	,945
SA06	78,03	159,757	,478	,946
SA07	78,47	156,051	,825	,941
SA08	78,77	153,702	,758	,942
SA09	78,57	151,978	,764	,941
SA10	78,57	151,289	,712	,942
SA11	78,60	157,559	,521	,945
SA12	78,93	152,478	,820	,941
SA13	78,27	153,306	,806	,941
SA14	78,33	155,816	,780	,942
SA15	78,50	151,845	,746	,942
SA16	78,37	155,344	,708	,942
SA17	78,63	156,447	,620	,944
SA18	78,43	159,426	,691	,943
SA19	78,47	158,533	,596	,944
SA20	78,50	155,224	,761	,942
SA21	78,50	152,397	,784	,941
SA22	78,33	152,092	,738	,942

Anexo 5. Evidencia de encuestas







Anexo 6. Base de datos de la variable calidad de atención

ID	CALIDAD DE ATENCIÓN																							
	Estructura						Procesos						Resultados											
	1	2	3	4	5	D1	N	6	7	8	9	10	D2	N	11	12	13	14	15	D3	N	V	N	
1	2	2	3	3	2	12	1	3	3	3	2	3	14	2	3	1	2	1	2	9	1	35	1	
2	5	5	4	4	4	22	3	3	4	4	4	3	18	2	4	3	4	3	3	17	2	57	3	
3	3	3	4	4	4	18	2	2	3	2	3	2	12	1	2	3	3	4	3	15	2	45	2	
4	4	3	4	4	4	19	3	3	3	2	3	3	14	2	4	3	4	3	4	18	2	51	2	
5	3	4	4	5	5	21	3	3	3	3	4	4	17	2	4	4	4	4	4	20	3	58	3	
6	4	2	5	5	5	21	3	3	4	3	4	4	18	2	3	4	3	4	4	18	2	57	3	
7	4	2	5	5	5	21	3	4	4	4	4	2	18	2	3	4	3	3	3	16	2	55	2	
8	4	4	5	5	5	23	3	4	3	5	4	5	21	3	4	4	4	5	4	21	3	65	3	
9	4	3	4	5	5	21	3	2	3	2	3	3	13	2	3	4	3	3	4	17	2	51	2	
10	4	4	5	5	5	23	3	3	3	5	4	4	19	3	3	3	4	3	4	17	2	59	3	
11	4	3	4	4	4	19	3	3	4	3	4	3	17	2	4	4	4	3	4	19	3	55	2	
12	3	3	5	5	5	21	3	2	3	2	3	3	13	2	3	4	3	3	3	16	2	50	2	
13	3	5	4	5	5	22	3	3	4	5	4	4	20	3	4	4	4	3	3	18	2	60	3	
14	4	4	5	2	2	17	2	4	4	4	4	3	19	3	5	4	4	3	3	19	3	55	2	
15	4	2	5	4	4	19	3	4	4	5	3	3	19	3	3	4	4	3	4	18	2	56	3	
16	3	2	4	4	4	17	2	3	2	3	3	4	15	2	4	4	4	4	5	21	3	53	2	
17	2	3	2	5	2	14	2	4	3	2	4	4	17	2	4	4	4	4	4	20	3	51	2	
18	3	3	5	5	4	20	3	3	3	4	4	3	17	2	4	4	4	4	4	20	3	57	3	
19	3	3	4	5	4	19	3	4	4	3	4	4	19	3	4	3	4	3	4	18	2	56	3	
20	3	3	5	5	5	21	3	3	4	3	3	3	16	2	3	3	3	3	3	15	2	52	2	
21	3	3	4	5	5	20	3	3	3	3	4	4	17	2	4	3	4	4	4	19	3	56	3	
22	4	4	5	5	5	23	3	4	4	3	4	3	18	2	4	4	4	4	4	20	3	61	3	
23	4	4	4	5	5	22	3	3	4	3	3	4	17	2	3	4	3	4	4	18	2	57	3	
24	4	4	4	5	5	22	3	5	3	5	5	4	22	3	4	4	4	4	4	20	3	64	3	
25	4	4	5	5	5	23	3	4	4	3	4	4	19	3	3	3	4	4	4	18	2	60	3	
26	3	3	2	2	5	15	2	4	4	3	4	4	19	3	3	3	4	3	4	17	2	51	2	
27	3	4	4	5	5	21	3	4	3	3	3	3	16	2	3	3	4	4	4	18	2	55	2	
28	3	4	4	4	5	20	3	5	3	4	4	4	20	3	3	3	4	4	4	18	2	58	3	
29	4	3	5	5	5	22	3	3	3	3	3	3	15	2	3	4	3	3	4	17	2	54	2	
30	4	4	5	4	5	22	3	3	3	4	3	3	16	2	4	4	4	4	4	20	3	58	3	
31	2	2	3	2	2	11	1	3	3	3	2	3	14	2	1	3	2	2	2	10	1	35	1	
32	3	3	4	4	4	18	2	3	4	3	3	3	16	2	2	3	3	3	3	14	2	48	2	
33	3	3	4	4	4	18	2	2	3	2	3	2	12	1	2	3	3	4	3	15	2	45	2	
34	4	3	4	4	4	19	3	3	3	2	3	3	14	2	4	3	4	3	4	18	2	51	2	
35	3	4	4	5	5	21	3	3	3	3	4	4	17	2	4	4	4	4	4	20	3	58	3	
36	4	2	5	5	5	21	3	3	4	3	4	4	18	2	3	4	3	4	4	18	2	57	3	
37	4	2	5	5	5	21	3	4	4	4	4	2	18	2	3	4	3	3	3	16	2	55	2	
38	4	4	5	5	5	23	3	2	3	3	3	3	14	2	4	4	4	3	4	19	3	56	3	
39	4	3	4	5	5	21	3	2	3	2	3	3	13	2	3	4	3	3	4	17	2	51	2	

40	4	2	5	5	5	21	3	3	4	4	4	4	19	3	3	3	4	3	4	17	2	57	3
41	4	3	4	4	4	19	3	3	4	3	4	3	17	2	4	4	4	3	4	19	3	55	2
42	3	3	5	5	5	21	3	2	3	2	3	3	13	2	3	4	3	3	3	16	2	50	2
43	3	3	4	5	5	20	3	3	3	3	4	4	17	2	4	4	4	3	3	18	2	55	2
44	4	4	5	4	5	22	3	4	4	4	4	3	19	3	5	4	4	3	3	19	3	60	3
45	4	2	5	4	4	19	3	4	4	5	3	3	19	3	3	4	4	3	4	18	2	56	3
46	3	2	4	4	4	17	2	3	2	3	3	4	15	2	4	4	4	4	5	21	3	53	2
47	4	3	5	5	4	21	3	4	3	4	4	4	19	3	4	4	4	4	4	20	3	60	3
48	3	3	5	5	4	20	3	3	3	4	4	3	17	2	4	4	4	4	4	20	3	57	3
49	3	3	4	5	4	19	3	4	4	3	4	4	19	3	4	3	4	3	4	18	2	56	3
50	3	3	5	5	5	21	3	3	4	3	3	3	16	2	3	3	3	3	3	15	2	52	2
51	3	3	4	5	5	20	3	3	3	3	4	4	17	2	4	3	4	4	4	19	3	56	3
52	4	4	5	5	5	23	3	4	4	3	4	3	18	2	4	4	4	4	4	20	3	61	3
53	4	4	4	5	5	22	3	3	4	3	3	4	17	2	3	4	3	4	4	18	2	57	3
54	3	3	4	5	5	20	3	4	5	5	5	4	23	3	3	5	4	3	5	20	3	63	3
55	4	4	5	5	5	23	3	4	4	3	4	4	19	3	3	3	4	4	4	18	2	60	3
56	3	3	5	5	5	21	3	4	4	3	4	4	19	3	3	3	4	3	4	17	2	57	3
57	3	4	4	5	5	21	3	4	3	3	3	3	16	2	3	3	4	4	4	18	2	55	2
58	3	4	4	4	5	20	3	5	3	4	4	4	20	3	3	3	4	4	4	18	2	58	3
59	4	3	5	5	5	22	3	3	3	3	3	3	15	2	3	4	3	3	4	17	2	54	2
60	4	4	5	4	5	22	3	3	3	4	3	3	16	2	4	4	4	4	4	20	3	58	3
61	4	2	3	3	4	16	2	3	3	3	4	3	16	2	3	3	4	3	4	17	2	49	2
62	3	3	4	4	4	18	2	3	4	3	3	3	16	2	2	3	3	3	3	14	2	48	2
63	3	3	4	4	4	18	2	2	3	2	3	2	12	1	2	3	3	4	3	15	2	45	2
64	4	3	4	4	4	19	3	3	3	2	3	3	14	2	4	3	4	3	4	18	2	51	2
65	3	4	4	5	5	21	3	3	3	3	4	4	17	2	4	4	4	4	4	20	3	58	3
66	4	2	5	5	5	21	3	3	4	3	4	4	18	2	3	3	3	3	3	15	2	54	2
67	4	2	5	5	5	21	3	4	4	4	4	2	18	2	3	4	3	3	3	16	2	55	2
68	4	4	5	5	5	23	3	2	3	3	3	3	14	2	4	4	4	3	4	19	3	56	3
69	4	3	4	5	5	21	3	2	3	2	3	3	13	2	3	4	3	3	4	17	2	51	2
70	4	2	5	5	5	21	3	3	4	4	4	4	19	3	3	3	4	3	4	17	2	57	3
71	4	3	4	4	4	19	3	3	4	3	4	3	17	2	4	4	4	3	4	19	3	55	2
72	3	3	5	5	5	21	3	2	3	2	3	3	13	2	3	4	3	3	3	16	2	50	2
73	3	4	4	5	5	21	3	4	4	3	4	4	19	3	4	4	4	3	3	18	2	58	3
74	4	4	5	4	5	22	3	4	4	4	4	3	19	3	5	4	4	3	3	19	3	60	3
75	4	2	5	4	4	19	3	4	4	5	3	3	19	3	3	4	4	3	4	18	2	56	3
76	3	2	4	4	4	17	2	3	2	3	3	4	15	2	4	4	4	4	5	21	3	53	2
77	4	3	5	5	4	21	3	4	3	4	4	4	19	3	4	4	4	4	4	20	3	60	3
78	3	3	5	5	4	20	3	3	3	4	4	3	17	2	4	4	4	4	4	20	3	57	3
79	3	3	4	5	4	19	3	4	4	3	4	4	19	3	4	3	4	3	4	18	2	56	3
80	3	3	5	5	5	21	3	3	4	3	3	3	16	2	3	3	3	3	3	15	2	52	2
81	3	3	4	5	5	20	3	3	3	3	4	4	17	2	4	3	4	4	4	19	3	56	3
82	4	4	5	5	5	23	3	4	4	3	4	3	18	2	4	4	4	4	4	20	3	61	3
83	4	4	4	5	5	22	3	3	4	3	3	4	17	2	3	4	3	4	4	18	2	57	3
84	3	3	4	5	5	20	3	3	3	2	3	2	13	2	3	3	5	5	5	21	3	54	2

85	4	4	5	5	5	23	3	4	4	3	4	4	19	3	3	3	4	4	4	18	2	60	3
86	3	3	5	5	5	21	3	4	4	3	4	4	19	3	3	3	4	3	4	17	2	57	3
87	3	4	4	5	5	21	3	4	3	3	3	3	16	2	3	3	4	4	4	18	2	55	2
88	3	4	4	4	5	20	3	5	3	4	4	4	20	3	3	3	4	4	4	18	2	58	3
89	4	3	5	5	5	22	3	3	3	3	3	3	15	2	3	4	3	3	4	17	2	54	2
90	4	4	5	4	5	22	3	3	3	4	3	3	16	2	4	4	4	4	4	20	3	58	3
91	2	2	2	2	2	10	1	3	2	2	2	3	12	1	3	2	2	3	2	12	1	34	1
92	3	3	4	4	4	18	2	3	4	3	3	3	16	2	2	3	3	3	3	14	2	48	2
93	3	3	4	4	4	18	2	2	3	2	3	2	12	1	2	3	3	4	3	15	2	45	2
94	4	3	4	4	4	19	3	3	3	2	3	3	14	2	4	3	4	3	4	18	2	51	2
95	3	4	4	5	5	21	3	3	3	3	4	4	17	2	4	4	4	4	4	20	3	58	3
96	4	2	5	5	5	21	3	3	4	3	4	4	18	2	3	4	3	4	4	18	2	57	3
97	4	2	5	5	5	21	3	4	4	4	4	2	18	2	3	4	3	3	3	16	2	55	2
98	4	4	5	5	5	23	3	2	3	3	3	3	14	2	4	4	4	3	4	19	3	56	3
99	4	3	4	5	5	21	3	2	3	2	3	3	13	2	3	4	3	3	4	17	2	51	2
100	4	2	5	5	5	21	3	3	4	4	4	4	19	3	3	3	4	3	4	17	2	57	3
101	4	3	4	4	4	19	3	3	4	3	4	3	17	2	4	4	4	3	4	19	3	55	2
102	3	3	5	5	5	21	3	2	3	2	3	3	13	2	3	4	3	3	3	16	2	50	2
103	3	3	4	5	5	20	3	3	3	3	4	4	17	2	4	4	4	3	3	18	2	55	2
104	4	4	5	4	5	22	3	4	4	4	4	3	19	3	5	4	4	3	3	19	3	60	3
105	4	2	5	4	4	19	3	4	4	5	3	3	19	3	3	4	4	3	4	18	2	56	3

Anexo 7. Base de datos de la variable satisfacción

ID	SATISFACCION DEL PACIENTE																														VA	N		
	Tangibilidad						Fiabilidad				Capacidad de respuesta						Seguridad						Empatía											
	1	2	3	4	5	6	D1	N	7	8	D2	N	9	10	11	12	D3	N	13	14	15	16	D4	N	17	18	19	20	21	22			D5	N
1	3	3	3	4	3	2	18	2	2	1	2	1	1	1	4	1	7	1	2	3	1	3	9	1	2	3	3	3	2	1	14	1	50	1
2	5	4	5	3	4	3	24	3	4	3	7	2	4	5	4	3	16	3	4	4	4	4	16	3	4	4	4	4	4	4	24	3	87	3
3	5	4	5	3	4	3	24	3	4	3	7	2	4	5	4	3	16	3	4	5	4	3	16	3	4	4	3	3	4	4	22	2	85	3
4	4	4	3	4	4	4	23	3	4	3	7	2	4	4	3	4	15	2	4	4	4	4	16	3	4	4	4	4	4	4	24	3	85	3
5	3	3	3	4	3	3	19	2	2	2	4	1	2	3	3	2	10	2	3	3	2	3	11	2	3	3	3	3	3	3	18	2	62	2
6	3	2	3	3	4	4	19	2	4	4	8	3	3	3	4	3	13	2	4	4	4	4	16	3	4	4	4	3	4	4	23	3	79	2
7	4	3	3	5	4	3	22	2	4	4	8	3	3	4	5	4	16	3	4	4	4	5	17	3	3	4	4	4	4	4	23	3	86	3
8	5	5	5	5	5	5	30	3	5	5	10	3	4	4	3	4	15	2	5	5	4	4	18	3	3	4	4	5	5	5	26	3	99	3
9	5	5	5	3	5	5	28	3	3	3	6	2	3	2	2	2	9	1	3	4	3	4	14	2	5	5	4	3	3	2	22	2	79	2
10	5	5	5	3	4	5	27	3	4	4	8	3	5	5	4	4	18	3	4	4	4	4	16	3	4	4	4	4	4	4	24	3	93	3
11	5	5	4	3	5	5	27	3	3	2	5	1	2	2	2	2	8	1	3	2	2	2	9	1	3	3	3	3	3	3	18	2	67	2
12	3	4	3	4	5	4	23	3	3	3	6	2	4	3	4	3	14	2	3	3	3	3	12	2	3	3	4	3	3	3	19	2	74	2
13	5	4	4	4	5	5	27	3	4	4	8	3	5	5	4	4	18	3	5	5	4	4	18	3	4	4	4	5	4	4	25	3	96	3
14	4	4	5	4	4	5	26	3	4	3	7	2	4	3	4	3	14	2	4	3	4	3	14	2	3	3	2	4	3	4	19	2	80	2
15	3	3	4	3	4	3	20	2	3	3	6	2	3	2	2	3	10	2	3	3	3	3	12	2	2	2	3	3	2	3	15	2	63	2
16	4	4	5	3	5	4	25	3	4	4	8	3	5	4	4	4	17	3	5	4	5	5	19	3	4	4	4	4	4	5	25	3	94	3
17	4	4	4	2	4	3	21	2	3	3	6	2	2	4	3	2	11	2	4	3	4	2	13	2	2	3	4	3	2	2	16	2	67	2

18	4	4	4	4	5	4	25	3	4	3	7	2	3	3	3	2	11	2	4	4	4	4	16	3	2	4	3	3	4	4	20	2	79	2
19	2	5	4	5	4	4	24	3	4	3	7	2	4	5	4	3	16	3	5	4	4	4	17	3	2	4	4	3	2	4	19	2	83	3
20	4	4	4	4	4	4	24	3	3	4	7	2	4	3	2	4	13	2	4	4	3	4	15	2	4	4	4	3	4	5	24	3	83	3
21	5	4	4	4	4	4	25	3	4	3	7	2	4	4	4	4	16	3	4	4	3	4	15	2	4	4	5	5	4	4	26	3	89	3
22	4	4	4	4	4	4	24	3	4	4	8	3	4	4	4	4	16	3	3	4	3	4	14	2	4	3	3	4	4	4	22	2	84	3
23	4	5	5	4	4	4	26	3	5	4	9	3	4	4	5	4	17	3	5	5	4	5	19	3	5	4	5	5	4	5	28	3	99	3
24	5	4	5	4	5	5	28	3	4	5	9	3	5	5	4	4	18	3	5	5	5	4	19	3	5	5	4	5	5	5	29	3	103	3
25	5	4	5	3	5	5	27	3	4	3	7	2	3	4	4	4	15	2	3	4	5	4	16	3	4	4	3	4	4	3	22	2	87	3
26	2	2	2	4	4	3	17	2	3	4	7	2	4	2	2	3	11	2	3	3	4	4	14	2	3	3	3	3	4	4	20	2	69	2
27	3	4	5	2	4	5	23	3	3	2	5	1	3	3	2	2	10	2	3	3	2	2	10	2	3	3	2	2	2	4	16	2	64	2
28	5	4	4	5	5	5	28	3	4	4	8	3	4	4	5	4	17	3	5	4	5	5	19	3	4	4	5	4	5	5	27	3	99	3
29	4	3	5	4	4	5	25	3	4	4	8	3	3	3	3	3	12	2	3	3	3	4	13	2	4	4	3	3	4	3	21	2	79	2
30	5	4	4	5	5	5	28	3	4	4	8	3	4	4	5	4	17	3	5	4	5	5	19	3	4	4	5	4	5	5	27	3	99	3
31	3	3	3	4	3	2	18	2	2	1	3	1	1	1	4	1	7	1	2	3	1	3	9	1	2	3	3	3	2	1	14	1	51	1
32	5	4	5	3	4	3	24	3	4	3	7	2	4	5	4	3	16	3	4	4	4	4	16	3	4	4	4	4	4	4	24	3	87	3
33	5	4	5	3	4	3	24	3	4	3	7	2	4	5	4	3	16	3	4	5	4	3	16	3	4	4	3	3	4	4	22	2	85	3
34	4	4	3	4	4	4	23	3	4	3	7	2	4	4	3	4	15	2	4	4	4	4	16	3	4	4	4	4	4	4	24	3	85	3
35	3	3	3	4	3	3	19	2	2	2	4	1	2	3	3	2	10	2	3	3	2	3	11	2	3	3	3	3	3	3	18	2	62	2
36	3	2	3	3	4	4	19	2	4	4	8	3	3	3	4	3	13	2	4	4	4	4	16	3	4	4	4	3	4	4	23	3	79	2
37	4	3	3	5	4	3	22	2	4	4	8	3	3	4	5	4	16	3	4	4	4	5	17	3	3	4	4	4	4	23	3	86	3	
38	5	5	5	5	5	5	30	3	5	5	10	3	4	4	3	4	15	2	5	5	4	4	18	3	3	4	4	5	5	5	26	3	99	3
39	5	5	5	3	5	5	28	3	3	3	6	2	3	2	2	2	9	1	3	4	3	4	14	2	5	5	4	3	3	2	22	2	79	2
40	5	5	5	3	4	5	27	3	4	4	8	3	5	5	4	4	18	3	4	4	4	4	16	3	4	4	4	4	4	24	3	93	3	

41	5	5	4	3	5	5	27	3	3	2	5	1	2	2	2	2	8	1	3	2	2	2	9	1	3	3	3	3	3	3	3	18	2	67	2
42	3	4	3	4	5	4	23	3	3	3	6	2	4	3	4	3	14	2	3	3	3	3	12	2	3	3	4	3	3	3	3	19	2	74	2
43	5	4	4	4	5	5	27	3	4	4	8	3	5	5	4	4	18	3	5	5	4	4	18	3	4	4	4	5	4	4	25	3	96	3	
44	4	4	5	4	4	5	26	3	4	3	7	2	4	3	4	3	14	2	4	3	4	3	14	2	3	3	2	4	3	4	19	2	80	2	
45	3	3	4	3	4	3	20	2	3	3	6	2	3	2	2	3	10	2	3	3	3	3	12	2	2	2	3	3	2	3	15	2	63	2	
46	4	4	5	3	5	4	25	3	4	4	8	3	5	4	4	4	17	3	5	4	5	5	19	3	4	4	4	4	4	5	25	3	94	3	
47	4	4	4	2	4	3	21	2	3	3	6	2	2	4	3	2	11	2	4	3	4	2	13	2	2	3	4	3	2	2	16	2	67	2	
48	4	4	4	4	5	4	25	3	4	3	7	2	3	3	3	2	11	2	4	4	4	4	16	3	2	4	3	3	4	4	20	2	79	2	
49	2	5	4	5	4	4	24	3	4	3	7	2	4	5	4	3	16	3	5	4	4	4	17	3	2	4	4	3	2	4	19	2	83	3	
50	4	4	4	4	4	4	24	3	3	4	7	2	4	3	2	4	13	2	4	4	3	4	15	2	4	4	4	3	4	5	24	3	83	3	
51	5	4	4	4	4	4	25	3	4	3	7	2	4	4	4	4	16	3	4	4	3	4	15	2	4	4	5	5	4	4	26	3	89	3	
52	4	4	4	4	4	4	24	3	4	4	8	3	4	4	4	4	16	3	3	4	3	4	14	2	4	3	3	4	4	4	22	2	84	3	
53	4	5	5	4	4	4	26	3	5	4	9	3	4	4	5	4	17	3	5	5	4	5	19	3	5	4	5	5	4	5	28	3	99	3	
54	5	4	5	4	5	5	28	3	4	5	9	3	5	5	4	4	18	3	5	5	5	4	19	3	5	5	4	5	5	5	29	3	103	3	
55	5	4	5	3	5	5	27	3	4	3	7	2	3	4	4	4	15	2	3	4	5	4	16	3	4	4	3	4	4	3	22	2	87	3	
56	2	2	2	4	4	3	17	2	3	4	7	2	4	2	2	3	11	2	3	3	4	4	14	2	3	3	3	3	4	4	20	2	69	2	
57	3	4	5	2	4	5	23	3	3	2	5	1	3	3	2	2	10	2	3	3	2	2	10	2	3	3	2	2	2	4	16	2	64	2	
58	5	4	4	5	5	5	28	3	4	4	8	3	4	4	5	4	17	3	5	4	5	5	19	3	4	4	5	4	5	5	27	3	99	3	
59	4	3	5	4	4	5	25	3	4	4	8	3	3	3	3	3	12	2	3	3	3	4	13	2	4	4	3	3	4	3	21	2	79	2	
60	5	4	4	5	5	5	28	3	4	4	8	3	4	4	5	4	17	3	5	4	5	5	19	3	4	4	5	4	5	5	27	3	99	3	
61	3	3	3	4	3	2	18	2	2	1	3	1	1	1	4	1	7	1	2	3	1	3	9	1	2	3	3	3	2	1	14	1	51	1	
62	5	4	5	3	4	3	24	3	4	3	7	2	4	5	4	3	16	3	4	4	4	4	16	3	4	4	4	4	4	4	24	3	87	3	
63	5	4	5	3	4	3	24	3	4	3	7	2	4	5	4	3	16	3	4	5	4	3	16	3	4	4	3	3	4	4	22	2	85	3	

64	4	4	3	4	4	4	23	3	4	3	7	2	4	4	3	4	15	2	4	4	4	4	16	3	4	4	4	4	4	4	4	24	3	85	3
65	3	3	3	4	3	3	19	2	2	2	4	1	2	3	3	2	10	2	3	3	2	3	11	2	3	3	3	3	3	3	3	18	2	62	2
66	3	2	3	3	4	4	19	2	4	4	8	3	3	3	4	3	13	2	4	4	4	4	16	3	4	4	4	3	4	4	23	3	79	2	
67	4	3	3	5	4	3	22	2	4	4	8	3	3	4	5	4	16	3	4	4	4	5	17	3	3	4	4	4	4	4	23	3	86	3	
68	5	5	5	5	5	5	30	3	5	5	10	3	4	4	3	4	15	2	5	5	4	4	18	3	3	4	4	5	5	5	26	3	99	3	
69	5	5	5	3	5	5	28	3	3	3	6	2	3	2	2	2	9	1	3	4	3	4	14	2	5	5	4	3	3	2	22	2	79	2	
70	5	5	5	3	4	5	27	3	4	4	8	3	5	5	4	4	18	3	4	4	4	4	16	3	4	4	4	4	4	4	24	3	93	3	
71	5	5	4	3	5	5	27	3	3	2	5	1	2	2	2	2	8	1	3	2	2	2	9	1	3	3	3	3	3	3	18	2	67	2	
72	3	4	3	4	5	4	23	3	3	3	6	2	4	3	4	3	14	2	3	3	3	3	12	2	3	3	4	3	3	3	19	2	74	2	
73	5	4	4	4	5	5	27	3	4	4	8	3	5	5	4	4	18	3	5	5	4	4	18	3	4	4	4	5	4	4	25	3	96	3	
74	4	4	5	4	4	5	26	3	4	3	7	2	4	3	4	3	14	2	4	3	4	3	14	2	3	3	2	4	3	4	19	2	80	2	
75	3	3	4	3	4	3	20	2	3	3	6	2	3	2	2	3	10	2	3	3	3	3	12	2	2	2	3	3	2	3	15	2	63	2	
76	4	4	5	3	5	4	25	3	4	4	8	3	5	4	4	4	17	3	5	4	5	5	19	3	4	4	4	4	4	5	25	3	94	3	
77	4	4	4	2	4	3	21	2	3	3	6	2	2	4	3	2	11	2	4	3	4	2	13	2	2	3	4	3	2	2	16	2	67	2	
78	4	4	4	4	5	4	25	3	4	3	7	2	3	3	3	2	11	2	4	4	4	4	16	3	2	4	3	3	4	4	20	2	79	2	
79	2	5	4	5	4	4	24	3	4	3	7	2	4	5	4	3	16	3	5	4	4	4	17	3	2	4	4	3	2	4	19	2	83	3	
80	4	4	4	4	4	4	24	3	3	4	7	2	4	3	2	4	13	2	4	4	3	4	15	2	4	4	4	3	4	5	24	3	83	3	
81	5	4	4	4	4	4	25	3	4	3	7	2	4	4	4	4	16	3	4	4	3	4	15	2	4	4	5	5	4	4	26	3	89	3	
82	4	4	4	4	4	4	24	3	4	4	8	3	4	4	4	4	16	3	3	4	3	4	14	2	4	3	3	4	4	4	22	2	84	3	
83	4	5	5	4	4	4	26	3	5	4	9	3	4	4	5	4	17	3	5	5	4	5	19	3	5	4	5	5	4	5	28	3	99	3	
84	5	4	5	4	5	5	28	3	2	2	4	1	3	3	4	3	13	2	3	3	3	3	12	2	4	3	4	5	4	4	24	3	81	2	
85	5	4	5	3	5	5	27	3	4	3	7	2	3	4	4	4	15	2	3	4	5	4	16	3	4	4	3	4	4	3	22	2	87	3	
86	2	2	2	4	4	3	17	2	3	4	7	2	4	2	2	3	11	2	3	3	4	4	14	2	3	3	3	3	4	4	20	2	69	2	

87	3	4	5	2	4	5	23	3	3	2	5	1	3	3	2	2	10	2	3	3	2	2	10	2	3	3	2	2	2	4	16	2	64	2
88	5	4	4	5	5	5	28	3	4	4	8	3	4	4	5	4	17	3	5	4	5	5	19	3	4	4	5	4	5	5	27	3	99	3
89	4	3	5	4	4	5	25	3	4	4	8	3	3	3	3	3	12	2	3	3	3	4	13	2	4	4	3	3	4	3	21	2	79	2
90	5	4	4	5	5	5	28	3	4	4	8	3	4	4	5	4	17	3	5	4	5	5	19	3	4	4	5	4	5	5	27	3	99	3
91	3	3	3	4	3	2	18	2	2	1	3	1	1	1	4	1	7	1	2	3	1	3	9	1	2	3	3	3	2	1	14	1	51	1
92	5	4	5	3	4	3	24	3	4	3	7	2	4	5	4	3	16	3	4	4	4	4	16	3	4	4	4	4	4	4	24	3	87	3
93	5	4	5	3	4	3	24	3	4	3	7	2	4	5	4	3	16	3	4	5	4	3	16	3	4	4	3	3	4	4	22	2	85	3
94	4	4	3	4	4	4	23	3	4	3	7	2	4	4	3	4	15	2	4	4	4	4	16	3	4	4	4	4	4	4	24	3	85	3
95	3	3	3	4	3	3	19	2	2	2	4	1	2	3	3	2	10	2	3	3	2	3	11	2	3	3	3	3	3	3	18	2	62	2
96	3	2	3	3	4	4	19	2	4	4	8	3	3	3	4	3	13	2	4	4	4	4	16	3	4	4	4	3	4	4	23	3	79	2
97	4	3	3	5	4	3	22	2	4	4	8	3	3	4	5	4	16	3	4	4	4	5	17	3	3	4	4	4	4	4	23	3	86	3
98	5	5	5	5	5	5	30	3	5	5	10	3	4	4	3	4	15	2	5	5	4	4	18	3	3	4	4	5	5	5	26	3	99	3
99	5	5	5	3	5	5	28	3	3	3	6	2	3	2	2	2	9	1	3	4	3	4	14	2	5	5	4	3	3	2	22	2	79	2
100	5	5	5	3	4	5	27	3	4	4	8	3	5	5	4	4	18	3	4	4	4	4	16	3	4	4	4	4	4	4	24	3	93	3
101	5	5	4	3	5	5	27	3	3	2	5	1	2	2	2	2	8	1	3	2	2	2	9	1	3	3	3	3	3	3	18	2	67	2
102	3	4	3	4	5	4	23	3	3	3	6	2	4	3	4	3	14	2	3	3	3	3	12	2	3	3	4	3	3	3	19	2	74	2
103	5	4	4	4	5	5	27	3	4	4	8	3	5	5	4	4	18	3	5	5	4	4	18	3	4	4	4	5	4	4	25	3	96	3
104	4	4	5	4	4	5	26	3	4	3	7	2	4	3	4	3	14	2	4	3	4	3	14	2	3	3	2	4	3	4	19	2	80	2
105	3	3	4	3	4	3	20	2	3	3	6	2	3	2	2	3	10	2	3	3	3	3	12	2	2	2	3	3	2	3	15	2	63	2