



UNIVERSIDAD PRIVADA TELESUP
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y
CONTABLE
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN,
FINANZAS Y NEGOCIOS GLOBALES

TESIS
CALIDAD DE ATENCIÓN DEL PERSONAL Y NIVEL DE
SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES DEL HOSPITAL SAN
JUAN DE DIOS, PUNO – 2020

PARA OPTAR EL TÍTULO DE:
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN, FINANZAS Y NEGOCIOS
GLOBALES

AUTOR:
Bach. ROSA ANGELICA AROSTEGUI DEZA

LIMA – PERÚ

2020

ASESOR DE TESIS

Mg. MICHAEL JAIME MENDEZ ESCOBAR

JURADO EXAMINADOR

Dr. WILLIAM MIGUEL MOGROVEJO COLLANTES
Presidente

Mg. ERNESTO ARCE GUEVARA
Secretario

Mg. FRANCISCO EDUARDO DIAZ ZARATE
Vocal

DEDICATORIA

Mi tesis la dedico con todo mi amor y cariño, a mi amado esposo por su sacrificio y esfuerzo, por darme una carrera para nuestro futuro y por creer en mi capacidad, aunque hemos pasado momentos difíciles siempre ha estado brindándome su comprensión, cariño y amor.

A mi amada hijita, Brihana, por ser mi fuente de motivación e inspiración para poder superarme cada día más.

A mi amada madre y hermanos, quienes con sus palabras de aliento no me dejaban decaer para que siguiera adelante.

A mis compañeros y amigos, quienes sin esperar nada a cambio compartieron conmigo sus conocimientos, alegrías y tristezas, y a todas aquellas personas que estuvieron apoyándome y lograron, que este sueño se haga realidad.

AGRADECIMIENTO

Dios, tu amor y tu bondad no tienen fin, me permites sonreír ante todo mis logros que son resultados de tu ayuda. Este trabajo de tesis ha sido una gran bendición en todo sentido, y te lo agradezco padre, y no cesan mis ganas de decir que es gracias a ti que esta meta está cumplida.

Asimismo, agradezco a la Universidad Telesup, por haberme aceptado ser parte de ella, así como también a los diferentes docentes que brindaron sus conocimientos y su apoyo, también a mis compañeros de clases.

Agradezco a la vida, por darme la oportunidad de estar en este mundo, en especial a mi madre, mi querida hija, mi esposo, mis hermanos y todas las personas que me apoyaron de una u otra manera.

RESUMEN

La presente investigación titulada: Calidad de atención del personal y nivel de satisfacción de los pacientes del Hospital San Juan De Dios, Puno – 2020, cuyo objetivo general fue determinar la relación entre la calidad de atención y el nivel de satisfacción de los pacientes en el Hospital San Juan de Dios, Puno 2020.

La investigación fue de enfoque cuantitativo, el tipo de investigación fue aplicada, de nivel descriptivo correlacional, se utilizó un diseño no experimental, de corte transversal, el tipo de muestreo fue probabilístico, la muestra de estudio estuvo conformada por 163 usuarios del Hospital San Juan de Dios, Puno 2020, a quienes se les aplicó un cuestionario de acuerdo con las variables de estudio, obteniendo una fiabilidad de 0,938 y 0,940, nivel alto.

Los resultados mostraron que del 100% (163) de pacientes encuestados, el 18.4% (30) percibe un nivel de calidad de atención deficiente, el 49.7% (81) manifiestan percibir un nivel regular, el 30.1% (49) un nivel bueno y el 1.8% (3) un nivel excelente en la calidad de atención en el Hospital San Juan de Dios, Puno, en cuanto a la satisfacción, el 26.4% (43) de pacientes se encuentran muy insatisfechos con la calidad de atención, el 51.5% (84) manifiestan estar insatisfechos y el 22.1% (36) se encuentran satisfechos con la calidad de atención. Asimismo, según la prueba estadística rho de Spearman $\rho=0.793$, con un nivel de significancia de 0.000 menor que el nivel esperado ($p<0.05$) con el cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Por lo tanto, se puede afirmar que existe una correlación significativa alta entre la calidad de atención y satisfacción del paciente del Hospital San Juan de Dios, Puno.

Palabras clave: calidad de atención, satisfacción del paciente.

ABSTRACT

The present investigation titled: Quality of care of the personnel and level of satisfaction of the patients of the Hospital San Juan De Dios, Puno - 2020, whose general objective is to determine the relationship between the quality of care and the level of satisfaction of the patients in the San Juan de Dios Hospital, Puno 2020.

The research was quantitative in focus, the type of research is applied, descriptive-correlational level, a non-experimental, cross-sectional design was used, the type of sampling was probabilistic, the study sample consisted of 163 users of the Hospital San Juan de Dios, Puno 2020, to whom a questionnaire was applied according to the study variables, obtaining a reliability of 0.938 and 0.940, high level.

The results showed that of 100% (163) of patients surveyed, 18.4% (30) perceive a poor level of quality of care, 49.7% (81) state that they perceive a regular level, 30.1% (49) a good level and 1.8% (3) an excellent level in the quality of care in the Hospital San Juan de Dios, Puno, in terms of satisfaction, 26.4% (43) of patients are very dissatisfied with the quality of care, the 51.5% (84) state they are dissatisfied and 22.1% (36) are satisfied with the quality of care. Likewise, according to Spearman's Rho statistical test, $\rho = 0.793$, with a significance level of 0.000 less than the expected level ($p < 0.05$) with which the null hypothesis is rejected and the alternative hypothesis is accepted. Therefore, it can be stated that there is a significant high correlation between the quality of care and patient satisfaction at Hospital San Juan de Dios, Puno.

Keywords: Quality of care, patient satisfaction.

ÍNDICE DE CONTENIDO

CARÁTULA	i
ASESOR DE TESIS	ii
JURADO EXAMINADOR	iii
DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTO	v
RESUMEN	vi
ABSTRACT	vii
ÍNDICE DE CONTENIDO	viii
ÍNDICE DE TABLAS	xi
ÍNDICE DE FIGURAS	xii
INTRODUCCIÓN	xiii
I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	14
1.1. Planteamiento del problema.....	14
1.2. Formulación del problema	16
1.2.1. Problema general.....	16
1.2.2. Problemas específicos	16
1.3. Justificación del estudio.....	16
1.3.1. Justificación teórica	16
1.3.2. Justificación práctica	17
1.3.3. Justificación metodológica.....	17
1.3.4. Justificación social	18
1.4. Objetivos de la investigación	18
1.4.1. Objetivo general.....	18
1.4.2. Objetivos específicos	18
II. MARCO TEÓRICO	19
2.1. Antecedentes de la investigación	19
2.1.1. Antecedentes nacionales.....	19
2.1.2. Antecedentes internacionales.....	21
2.2. Bases teóricas de las variables	23
2.2.2. Variable 02: Satisfacción del paciente	32

2.3.	Definición de términos básicos	37
III.	MÉTODOS Y MATERIALES	40
3.1	Hipótesis de la investigación	40
3.1.1.	Hipótesis general	40
3.1.2.	Hipótesis específicas	40
3.2.	Variables de estudio	40
3.2.1.	Definición conceptual	40
3.2.2.	Definición operacional.....	41
3.3.	Tipo y nivel de la investigación	41
3.3.1.	Tipo de investigación	41
3.3.2.	Nivel de investigación	41
3.3.3.	Método de investigación	43
3.4.	Diseño de la investigación.....	43
3.5.	Población y muestra de estudio.....	44
3.5.1.	Población	44
3.5.2.	Muestra	44
3.5.3.	Muestreo	44
3.6.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos	45
3.6.1.	Técnicas de recolección de datos	45
3.6.2.	Instrumentos de recolección de datos	46
3.7	Métodos de análisis de datos	48
3.8	Aspectos éticos	49
IV.	RESULTADOS	50
4.1.	Estadística descriptiva	50
4.1.1.	Análisis de la variable calidad de atención	50
4.2.	Prueba de hipótesis.....	58
4.2.1.	Prueba de hipótesis general	58
4.2.2.	Prueba de hipótesis específica 1	59
4.2.3.	Prueba de hipótesis específica 2	60
4.2.4.	Prueba de hipótesis específica 3	61
V.	DISCUSIÓN.....	62
VI.	CONCLUSIONES	65
VII.	RECOMENDACIONES.....	66

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	67
ANEXOS	72
Anexo 1. Matriz de consistencia	73
Anexo 2. Matriz de operacionalización	74
Anexo 3. Instrumentos	76
Anexo 4. Validación por Juicio de Expertos	80
Anexo 5. Matriz de datos	88

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1.	Valores de la prueba de correlación de rho Spearman	43
Tabla 2.	Ficha técnica del instrumento	46
Tabla 3.	Ficha técnica del instrumento	46
Tabla 4.	Escala de Likert	47
Tabla 5.	Validación de juicio de expertos	48
Tabla 6.	Escala de interpretación de la confiabilidad	48
Tabla 7.	Calidad de atención	50
Tabla 8.	Estructura	51
Tabla 9.	Proceso	52
Tabla 10.	Resultados	53
Tabla 11.	Satisfacción del paciente	54
Tabla 12.	Expectativas	55
Tabla 13.	Rendimiento percibido	56
Tabla 14.	Conformidad	57
Tabla 15.	Grado de correlación y significación de la calidad de atención y satisfacción del paciente	58
Tabla 16.	Grado de correlación de la dimensión estructura y el nivel de satisfacción del paciente	59
Tabla 17.	Grado de correlación de la dimensión proceso y el nivel de satisfacción del paciente	60
Tabla 18.	Grado de correlación de la dimensión resultados y el nivel de satisfacción del paciente	61

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Calidad de atención.....	50
Figura 2. Estructura	51
Figura 3. Proceso	52
Figura 4. Resultados	53
Figura 5. Proceso	54
Figura 6. Expectativas	55
Figura 7. Expectativas	56
Figura 8. Expectativas	57

INTRODUCCIÓN

La razón de ser de las instituciones de salud, es el cuidado directo, continuo y permanente de personas en situación de enfermedad. Por tanto, brindar calidad en enfermería es un proceso cuyo objetivo, va encaminado a alcanzar un alto nivel de excelencia en la prestación del cuidado y la satisfacción de los usuarios.

De acuerdo con la Organización Mundial de la Salud (OMS), son las percepciones de la calidad, y no los indicadores clínicos de calidad, lo que impulsa la utilización de los servicios y son esenciales para el aumento de la demanda. Por ello, es necesario considerar la opinión de los usuarios como indicador importante de la calidad de atención, a fin de brindar una atención acorde con sus necesidades y expectativas.

En consecuencia, surge el interés de realizar la presente investigación, desde la percepción de los pacientes con el objetivo de determinar la relación entre la calidad de atención y el nivel de satisfacción de los pacientes en el Hospital San Juan de Dios, Puno 2020.

Para ello, el trabajo de investigación, se estructuró en siete capítulos.

El capítulo I expone el problema de investigación, contiene el planteamiento del problema, la formulación, justificación y objetivos.

En el capítulo II explica el marco teórico, se exponen los antecedentes de la investigación, tanto nacionales como internacionales, así como las bases teóricas y la definición de términos básicos. En el capítulo III describe los métodos y materiales, se especifican la hipótesis y variables de estudio, así como el tipo, nivel y diseño de investigación, seguidamente se precisa la población y muestra de estudio, las técnicas e instrumentos, el método de análisis y los aspectos éticos.

En el capítulo IV se presentan los resultados de la investigación. El capítulo V contiene la discusión de los resultados, luego en el capítulo VI se presentan las conclusiones, en el capítulo VII se señalan las recomendaciones y, finalmente las referencias bibliográficas y los anexos que complementan el estudio.

I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Planteamiento del problema

A nivel internacional, en los últimos años, la calidad de atención en las instituciones hospitalarias constituye un problema de salud pública, lo que se observa en la mala infraestructura, desorganización de los servicios, insuficiente capacidad administrativa, insuficiente personal de salud, que afecta a los usuarios que acuden en busca de una atención, lo que se puso más en evidencia en el contexto de esta pandemia, donde los sistemas de salud fueron incapaces de atender la alta demanda de pacientes.

Al respecto, la Organización Mundial de la Salud, señala que los servicios de salud de baja calidad están frenando, el avance de las mejoras en el ámbito de la salud en países de todos los niveles de ingreso. Hoy en día, en todos los países abundan los diagnósticos imprecisos, los errores de medicación, los tratamientos inapropiados o innecesarios, las instalaciones o prácticas médicas inadecuadas o inseguras, donde el 10% de pacientes hospitalizados pueden contraer infecciones durante su internamiento, cerca del 15% del gasto de hospitales se debe a errores en la atención a pacientes (Banco Mundial, 2018).

En América Latina, se pueden apreciar los problemas señalados anteriormente, donde no todos los ciudadanos pueden acceder a la atención sanitaria, existiendo grandes desigualdades, deficientes sistemas de salud, que afectan las necesidades de la población.

De acuerdo con la revista británica *The Lancet*, en el ranking del índice de acceso y calidad sanitaria de 195 países, Chile obtuvo 76 puntos de 100, Uruguay 72 puntos, Perú 69 y Argentina 68 puntos, seguido por Colombia, Panamá y Brasil (Panam Post, 2017).

A nivel nacional, en el Perú, dentro de la política de modernización del Estado, se reconoce que la gestión pública debe caracterizarse por la calidad y la excelencia, en la atención de las necesidades de los ciudadanos (Presidencia del Consejo de Ministros, 2015, p. 4).

Sin embargo, los avances son incipientes y está muy lejos de lograrse niveles aceptables de calidad, lo cual se percibe en el descontento de los usuarios, que se quejan porque los procesos de atención son lentos y engorrosos, con la pandemia el sistema de salud colapsó, por lo que se dejó de atender a los pacientes, centrándose en los casos covid-19, lo que viene afectando la salud de miles de peruanos. En los últimos cinco años los hospitales de referencia del Ministerio de Salud, presentan notables deficiencias, como falta de equipamiento, deficiencias en la adquisición de medicamentos e insumos, equipos de rayos x, o ecógrafos malogrados, falta de personal de salud, dificultades para atender a los pacientes que acuden con múltiples enfermedades.

La calidad de atención en los hospitales del Ministerio de Salud es percibida como baja. Las muertes por enfermedad cardiovascular tienen la mayor letalidad por la pobre calidad de atención (Soto, 2019).

A nivel local, actualmente el Hospital San Juan de Dios, ubicado en Puno, es un reflejo de esta problemática, observándose la queja permanente de los pacientes, que tienen que esperar mucho tiempo para ser atendidos, lo que podría deberse a la alta demanda y el poco personal que atiende. Sumado a ello, el usuario se queja que no se le brinda la debida atención, que falta interés, empatía de parte de médicos y enfermeras, se sienten ignorados, además, existe demora en los resultados de sus exámenes como rayos x, laboratorio y otros. Toda esta situación genera inconformidad y reclamos de parte de los usuarios, que podría estar ocasionando una insatisfacción.

Por ello, es importante abordar esta problemática, considerando que los hallazgos permitirán reflexionar sobre las limitaciones encontradas y buscar oportunidades de mejora que deben realizarse de manera urgente para así brindar una atención de calidad, lo cual redundará en mayores niveles de satisfacción del usuario.

1.2 Formulación del problema

1.2.1. Problema general

PG ¿Cuál es la relación entre calidad de atención y el nivel de satisfacción de los pacientes del Hospital San Juan de Dios, Puno 2020?

1.2.2. Problemas específicos

PE 1 ¿Cuál es la relación entre la estructura y el nivel de satisfacción de los pacientes en el Hospital San Juan de Dios, Puno 2020?

PE 2 ¿Cuál es la relación entre el proceso de atención y el nivel de satisfacción de los pacientes en el Hospital San Juan de Dios, Puno 2020?

PE 3 ¿Cuál es la relación entre los resultados y el nivel de satisfacción de los pacientes en el Hospital San Juan de Dios, Puno 2020?

1.3 Justificación del estudio

1.3.1. Justificación teórica

Esta investigación describe la problemática que se presenta en la calidad de atención y el nivel de satisfacción de los pacientes del Hospital San Juan de Dios, Puno 2020, dentro del marco de las teorías científicas aplicadas y los antecedentes nacionales e internacionales. Estas variables han sido desarrolladas teniendo como autor a Álvarez (2015) quien indica que la calidad de atención, comprende las características con que se prestan dichos servicios, que están determinados por la estructura, los procesos de atención que deben buscar optimizar los resultados. La calidad en los servicios de salud, es un atributo de la atención que puede darse en grados diversos, lo que se busca es optimizar los beneficios y minimizar los riesgos para la salud del usuario. Y para la satisfacción del usuario tenemos como autores a Kotler y Keller (2017) quienes manifiestan que la satisfacción expresa el juicio que el individuo realiza del rendimiento percibido de un producto o servicio en relación con sus expectativas. Si el rendimiento es menor a sus expectativas, el usuario se sentirá decepcionado, si es igual estará satisfecho y, si es mayor a sus expectativas estará encantado.

Además, el estudio se sustenta en el concepto de calidad de atención, basada en el modelo de calidad en salud de acuerdo con el enfoque de Donabedian, como una propuesta de lograr la excelencia en los centros hospitalarios. Esta investigación será explicada por las teorías desarrolladas y corroborados por los antecedentes nacionales e internacionales similares a esta investigación.

1.3.2. Justificación práctica

De acuerdo con los objetivos de la investigación, el resultado de la presente investigación permite diagnosticar la calidad de atención y la satisfacción los pacientes en el Hospital San Juan de Dios, Puno. Una vez realizado el diagnóstico, este permitirá evaluar el resultado entre la calidad de atención y la satisfacción del paciente, lo que servirá para la toma de decisiones y buscar la mejora en el Hospital San Juan de Dios, en aspecto o campos que tengan falencias o debilidades.

Es decir, los resultados del estudio aportarán con una visión de cómo es la calidad de atención y el nivel de satisfacción, lo que permitirá el desarrollo de políticas de mejora en la atención, en aquellos procedimientos identificados con un nivel bajo de calidad y satisfacción.

1.3.3. Justificación metodológica

La metodología utilizada en esta investigación fue descriptiva correlacional, ya que se han descrito los fenómenos, situaciones que se dan en un contexto de tiempo, la correlación ayudará a saber el grado de relación entre ambas variables, teniendo un diseño no experimental ya que todos los sucesos se evaluarán sin alterar las variables.

Asimismo, se aportará con los instrumentos propuestos, así como las técnicas manejadas para el análisis de la información podrán ser utilizadas en otros estudios similares, en donde se quiera evaluar la correlación entre la calidad de atención y la satisfacción del paciente ya sea en instituciones públicas o privadas.

1.3.4. Justificación social

La calidad de la atención requiere contar con personal que ofrezca una atención acorde con las necesidades y expectativas de los usuarios, siendo una meta a perseguir por el Estado, para brindar un servicio de salud pública de calidad, que debería ser la aspiración de toda institución pública (León, 2017, p. 41). Asimismo, Cabo (2014) remarca que la calidad de atención expresa la satisfacción de las necesidades y aspiraciones de los usuarios según su percepción, utilizando un mínimo de recursos (p. 95).

En ese sentido, los hospitales tienen como objetivo principal, brindar una calidad de atención a los pacientes, y en la medida que el usuario perciba que se atendieron sus necesidades y aspiraciones, será también el nivel de satisfacción.

Es por ello, que mediante la presente investigación se busca identificar aquellos aspectos de la calidad de atención que presentan deficiencias, para de esta manera mejorarlos y lograr la optimización de la calidad, que beneficiará directamente al paciente.

Asimismo, esta investigación servirá para mejorar el desarrollo, crecimiento de las instituciones hospitalarias, ya que sus resultados pueden servir como efecto multiplicador.

1.4. Objetivos de la investigación

1.4.1 Objetivo general

OG Determinar la relación entre la calidad de atención y el nivel de satisfacción de los pacientes en el Hospital San Juan de Dios, Puno 2020.

1.4.2 Objetivos específicos

OE 1 Determinar la relación entre la estructura y el nivel de satisfacción de los pacientes en el Hospital San Juan de Dios, Puno 2020.

OE 2 Determinar la relación entre el proceso de atención y el nivel de satisfacción de los pacientes en el Hospital San Juan de Dios, Puno 2020.

OE 3 Determinar la relación entre los resultados y el nivel de satisfacción de los pacientes en el Hospital San Juan de Dios, Puno 2020.

II. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación

2.1.1. Antecedentes nacionales

Alcántara (2020) realizó su tesis titulada “Evaluación de la calidad de atención y la satisfacción del usuario externo en centros de salud Perú-Ecuador” presentada en la Universidad César Vallejo, para optar el grado académico de Maestro en Gestión de los Servicios de Salud. El objetivo fue determinar la relación que existe entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario externo en el Centro de Salud. La metodología fue de enfoque cuantitativo con alcance descriptivo y diseño correlacional, no experimental, de corte transversal. La muestra estuvo constituida por 298 usuarios externos atendidos en los establecimientos de salud en estudio. Se aplicó la escala SERVPERF. El resultado luego de la aplicación del coeficiente de correlación Rho de Spearman fue $\rho=0,914$ lo cual indica una correlación positiva alta entre las dos variables y dado que $p<0.05$, dicha relación es significativa. Llegando a la conclusión que sí existe una relación directa y significativa entre la calidad de la atención y la satisfacción de los usuarios externos.

Gamarra (2018) realizó su tesis titulada “Calidad de atención de enfermería y satisfacción de los pacientes. Puesto de Salud 15 de enero, 2018” presentada en la Universidad César Vallejo, para optar el Título Profesional de Licenciado en Enfermería. El objetivo fue Determinar la relación entre la calidad de atención de Enfermería y la satisfacción de los pacientes. La metodología tuvo un diseño de investigación es no experimental, transversal, descriptivo correlacional de enfoque cuantitativo y de método hipotético deductivo. La población estuvo conformada por 1200 pacientes y la muestra fue de 215. El tipo de muestreo es probabilístico aleatorio simple. El resultado luego de la aplicación del coeficiente de correlación de Pearson fue $r=0,985$ lo cual indica una correlación positiva alta. Además, la significancia fue de $(,000 <005)$. Concluyendo que se determinó que se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.

Minaya (2018) realizó la tesis titulada “Calidad de atención y satisfacción del usuario del servicio de consultorio médico de Medicina, según percepción de los pacientes del Hospital de Huaral, 2016”, presentada en la Universidad César Vallejo, para optar el grado académico de Maestro en Gestión Pública. El objetivo fue determinar la relación entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario. La metodología tuvo un enfoque cuantitativo, el diseño no experimental, tipo de estudio descriptivo, transversal o transaccional y correlacional. La muestra estuvo compuesta por 110 pacientes. Los resultados con la prueba estadística de Rho de Spearman, muestran que existe moderada relación positiva entre las variables, hallándose una correlación de 0.671, $p < 0,05$. Se concluye que existe relación positiva entre las variables de estudio.

Flores (2018). “Calidad del servicio y la satisfacción del cliente de la empresa de transporte Huapaya S.A. – 2018” presentada en la Universidad César Vallejo, para optar el grado académico de Maestro en Gestión Pública. El objetivo fue determinar la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del cliente. La metodología fue no experimental- transversal, descriptivo- correlacional. La muestra fue de 108 clientes. Los resultados del Rho de Spearman = 0.785 y $p = 0,000 < 0.05$. Concluyendo que existe relación significativa entre la calidad del servicio y la satisfacción del cliente.

Mamani (2017) desarrolló la investigación titulada “Grado de satisfacción de los pacientes respecto a la calidad de atención odontológica brindada por el establecimiento de salud Salcedo Minsa, Puno, 2017” presentada en la Universidad Nacional del Altiplano, para optar el Título Profesional de Cirujano Dentista. El objetivo fue determinar el grado de satisfacción de los pacientes respecto a la calidad de atención. La metodología fue descriptiva, no experimental, de corte transversal. La población fueron 60 pacientes. Los resultados mostraron un grado de satisfacción alto el 81.7% de encuestados, en cuanto a la atención técnica el 66.7% manifiestan estar satisfechos, en la relación interpersonal el (56.7%) está satisfecho, sobre la accesibilidad el 66.7% se encuentra satisfecho, sobre el ambiente de atención el 51.7% manifiestan estar satisfechos. Concluyendo que los pacientes tienen un alto grado de satisfacción respecto a la calidad de atención.

2.1.2. Antecedentes internacionales.

Cifuentes (2019), realizó la tesis titulada “Calidad de atención y satisfacción de los pacientes del área de hematología del hospital Teodoro Maldonado Carbo” presentada en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, para optar el grado académico de Maestro en Gerencia en Servicios de Salud. El objetivo fue determinar la relación de la calidad de atención y satisfacción de los pacientes. La metodología aplicada fue de enfoque cuantitativo, descriptivo, correlacional. La muestra para la recolección de los datos estuvo integrada por 368 pacientes del área. Los resultados evidenciaron malestar en la falta de información por parte de los médicos, retraso en los horarios de atención y la ausencia de personal que brinde ayuda a los pacientes. Concluyendo que es necesario atender las carencias que muestra el hospital, para mejorar la calidad del servicio y atención brindada por parte de los médicos, así como la contratación de personal para el área de farmacia y compra de equipo informático, lo cual mejore y optimice los tiempos del servicio. La calidad influye positivamente en la satisfacción.

Rodríguez (2017) realizó su tesis titulada “Evaluación de la calidad de atención y satisfacción del paciente que asiste a consulta externa en el centro de Salud Morete Puyo” presentada en la Universidad Regional Autónoma de Los Andes, para optar el Título Profesional de Licenciado en Enfermería. El estudio tuvo como objetivo determinar la calidad de atención que presta el personal de enfermería. La metodología fue cuantitativa con un método descriptivo y explicativo. La muestra fueron 109 personas. Los resultados mostraron un alto grado de insatisfacción relacionados con el proceso de atención en las relaciones interpersonales y la comunicación interpersonal, y un alto inconformismo por parte del usuario hacia el personal médico. Concluyendo que la atención que se brinda en el servicio es ineficiente ya que los pacientes no están satisfechos con la atención que brinda el personal.

Zambrano (2017) realizó su tesis titulada “Grado de calidad de la atención que recibe el paciente por parte del terapeuta físico en el Hospital Pablo Arturo Suárez en diciembre del 2016” presentada en la Pontificia Universidad Católica del Ecuador, para optar la Especialidad de Terapia Física. El objetivo fue determinar el nivel de satisfacción de los pacientes que son atendidos en el Hospital Pablo Arturo

Suarez por parte del terapeuta físico en diciembre del 2016. La metodología del estudio fue de enfoque cuantitativo, descriptivo transversal. La población fueron 99 pacientes atendidos en el servicio de rehabilitación del Hospital Pablo Arturo Suarez. Los resultados mostraron que un 72,25% estaban muy satisfechos con la atención que recibían por parte del terapeuta físico, seguidos con un 23,97% que se encontraban satisfechos y el 3,78% restante se encontraban poco satisfechos con la atención que reciben. Concluyendo que los pacientes manifiestan un nivel de satisfacción alto con relación a la atención que reciben.

Ibarra, Romero y Paredes (2017) realizaron su tesis titulada “La calidad del servicio en el sistema de transporte público y su impacto en la satisfacción del usuario” presentada en la Universidad Autónoma de Nuevo León, para optar el grado académico de Maestro en Gestión Pública. La investigación tuvo como objetivo medir la calidad del servicio y la satisfacción del usuario del sistema de transporte público en Hermosillo, Sonora, México. La metodología fue de tipo cuantitativa, descriptiva, correlacional. La población de estudio fueron 1,296 usuarios. Los resultados del coeficiente de correlación de Pearson muestran $r=0.449$ y $p<0.05$ lo que indica que existe correlación entre ambas variables. Concluyendo que la calidad del servicio tuvo un impacto en la satisfacción del usuario.

Durán (2016) realizó su tesis titulada “Diseño e implementación del modelo de calidad de atención al usuario, caso aplicado en el Hospital Pablo Arturo Suárez” presentada en la Pontificia Universidad Católica del Ecuador, para optar el grado académico de Maestro en Gerencia de la Calidad y Productividad. El objetivo fue determinar el nivel de satisfacción de los pacientes. La metodología fue descriptivo transversal cualitativo-cuantitativo. La población estuvo constituida por 99 pacientes. Los resultados mostraron que un 72,25% estaban muy satisfechos con la atención que recibían por parte del terapeuta físico. Concluyendo que los pacientes manifiestan un nivel de satisfacción alto con relación a la atención que reciben.

Stuña, Rojas, Orozco y Pruna (2016) realizaron su tesis titulada “Calidad de atención del personal de enfermeras relacionada con el grado de satisfacción de las usuarias del Servicio de Emergencia del Hospital Gineco Obstétrico Isidro

Ahora de la Ciudad de Quito, período noviembre 2015- febrero 2016” presentada en la Universidad Central del Ecuador, para optar el Título Profesional de Licenciada en Enfermería. El objetivo fue determinar el grado de satisfacción de las usuarias en relación a la calidad de atención recibida por el personal de enfermeras. La metodología de estudio fue de tipo analítico, descriptivo y transversal. La población estuvo integrada por 100 usuarias. Los resultados mostraron que un 76.2% de usuarios se encuentra satisfecha con la calidad de atención, en la variable de eficiencia se obtuvo 87.25% y por último la variable de accesibilidad un 95%. Concluyendo que los usuarios se encuentran satisfechos con la atención recibida.

2.2. Bases teóricas de las variables

2.2.1. Variable 01: Calidad de atención

2.2.1.1. Definiciones

Según Álvarez (2015):

Se entiende por calidad de atención, a las características con que prestan dichos servicios, la cual está determinada por la estructura, los procesos de atención que deben buscar optimizar los resultados. La calidad en los servicios de salud, es un atributo de la atención que puede darse en grados diversos, lo que se busca es optimizar los beneficios y minimizar los riesgos para la salud del usuario (p. 27).

Por su parte, Murillo y Begoña (2018) define la calidad de atención como:

Características de la atención, que se expresa en niveles y que está constituida por la suma de elementos que la determinan, y que deben ser tomados en cuenta por las autoridades y personal de salud, con la finalidad de dar una mejor atención y, por ende, lograr mayores niveles de satisfacción de usuarios y familiares (p. 4).

Como se aprecia, ambos autores señalan que la calidad comprende las características, las propiedades de la atención y que se expresa en grados o niveles.

Para Kotler y Keller (2017) la calidad de atención se expresa en la capacidad de brindar una atención excelente, el cual es la meta de toda institución que ofrece un servicio (p. 371). Es decir, la calidad va a depender de quienes prestan la atención (en este caso el personal de salud), de cómo atienden al usuario, si cumple o no sus expectativas, si da solución a sus necesidades.

Al respecto, León (2017) refiere que:

La calidad de la atención requiere contar con personal que ofrezca una atención acorde con las necesidades y expectativas de los usuarios, siendo una meta a perseguir por el Estado, para brindar un servicio de salud pública de calidad, que debería ser la aspiración de toda institución pública (p.41).

Ampliando lo anterior, Pérez (2010) señala que la calidad está en función de las características del servicio que se brinda y que está en relación con la satisfacción de las necesidades de los usuarios (p. 10). Esta definición está enfocada en el usuario, quienes tienen una serie de necesidades, y en la medida que se dé respuesta a sus necesidades, en esa medida será el nivel de calidad que perciban.

Coincidiendo con el autor anterior, Cabo (2014) indica que la calidad de atención expresa la satisfacción de las necesidades y aspiraciones de los usuarios según su percepción, utilizando un mínimo de recursos (p. 95). Es decir, en la medida que el usuario perciba que se atendieron sus necesidades y aspiraciones, será también el nivel de satisfacción. Ambos autores coinciden en señalar como denominador común la atención a las necesidades.

Todas estas definiciones señalan diferentes aspectos de la calidad y permiten tener una amplia visión de un concepto que ha evolucionado a través del tiempo. Y que lo que se busca es lograr atender las necesidades y expectativas de los usuarios.

2.2.1.2. Modelos de calidad

De acuerdo a lo que sostiene Álvarez (2015), existen dos modelos dentro del concepto de calidad: el modelo industrial y el de servicios de salud.

El modelo industrial, se enfoca en el consumidor como el árbitro final de la calidad. Es el consumidor quien, en último término, decide si el producto o servicio proporcionado responde a sus necesidades y expectativas. El objetivo no solo es alcanzar la satisfacción del consumidor sino también lograr su entusiasmo, su confianza y su fidelidad futura. El objetivo es conocer los deseos de los consumidores y traducirlos en características concretas de los productos. Los costos forman parte de la definición de la calidad, porque en la mente del cliente, precio y calidad están interrelacionados, y en la mente del empresario está generar ventas y ganancias.

En el modelo de atención a la salud, se encuentran semejanzas y diferencias importantes. Una similitud es la obligación de reconocer la satisfacción del usuario mediante la prestación de servicios convenientes, aceptables y agradables. Para ello y de una forma aún más importante, se valoran las preferencias del paciente informado tanto en lo relativo a los resultados como al proceso, lo que constituye un ingrediente esencial en cualquier definición de calidad de la atención en salud. El modelo de atención a la salud difiere en la necesidad que existe de acomodar, dentro de la definición de la calidad, un conjunto más complejo de responsabilidades hacia los usuarios y la sociedad. Esto añade riqueza a la definición de la calidad de la atención a la salud.

Dentro de este modelo, se encuentra la propuesta desarrollada por Donabedian, que plantea analizar la calidad en la salud a través de tres elementos: Estructura, proceso y resultados, que tiene su base conceptual la teoría o enfoque de sistemas, el cual está orientado a la retroalimentación como evaluación y garantía de calidad.

En resumen, existen dos modelos o enfoques de calidad, los cuales sin duda, aunque coinciden con tomar en cuenta la satisfacción de las necesidades del usuario, el objetivo final es diferente. Sin duda, la presente investigación se basa en el Modelo de la atención a la salud.

Sin embargo, y tal como señala De Andrés y Ayuso (2018):

La implantación de un modelo de calidad de atención no es posible sin el apoyo, la implicación y la participación de los equipos directivos de la institución y de enfermería, alcanzando e involucrando al mayor número de profesionales, trasladando la estrategia de calidad como filosofía del cuidado en la atención sanitaria desde la Dirección a todo el equipo asistencial (p. 23).

En otras palabras, lograr la calidad de atención implica que cada uno de los elementos que integran la cadena de atención deben lograr la excelencia, es decir, la infraestructura, los equipos y materiales, y el personal tanto de salud como administrativo deben basarse en la filosofía de la calidad.

2.2.1.3. Importancia de la calidad de atención

Según Arenal (2018), afirma que:

Actualmente la atención al usuario se ha convertido en un requisito necesario para toda institución en la esfera pública o privada, lo que requiere que los colaboradores se prepararen adecuadamente, y se traduzca en una atención preferencial, personal y dinámica a todos los usuarios (p. 7).

Sobre ello, Farr y Cressey (2015), sustentan que la calidad se expresa diariamente en la atención al usuario, basados en valores, en la actitud del personal, en la forma de la interacción paciente-personal de salud, en la capacidad profesional que se traduce en una buena atención y la mejora de la salud. Sugiriendo los autores que los que gestionan las instituciones de salud tienen que valorar tanto las relaciones con el usuario, y la experiencia del personal de salud que aportará en la calidad de atención, priorizando las necesidades del usuario.

Por ello, Ávila (2017) asevera que:

Tener una visión real de cómo es la calidad de atención que se brinda y en función a ello cual es el nivel de satisfacción del usuario, permiten implementar las medidas correctivas de forma más acertada, basada en la percepción de los mismos usuarios, receptores de la atención, basada en la evaluación del valor que el mismo usuario hace (p. 1).

Es decir, medir el impacto de la calidad de atención se ha convertido en un componente necesario de la evaluación del desempeño de una institución de salud basado en la percepción del usuario.

Es probable que las bajas expectativas de la calidad de la atención que tienen los usuarios, reduzcan la presión sobre los sistemas para brindar atención de calidad e inflen las calificaciones de satisfacción, por ello, se hace necesario políticas e intervenciones para aumentar las expectativas de las personas sobre la calidad de la atención que reciben considerarse en las reformas de calidad del sistema de salud. (Roder, Hirschhorn y Twum, 2019).

2.2.1.4. Evaluación de la calidad de la atención.

Hanefeld, Powell y Balabanova (2017) reflexionan sobre la evaluación de la calidad, enfatizando que “son las percepciones de la calidad, y no los indicadores clínicos de la calidad, lo que impulsa la utilización de los servicios y son esenciales para el aumento de la demanda. Estas percepciones tienen una influencia en los sistemas sanitarios”.

Álvarez (2015) señala que:

Para mejorar la calidad de los servicios se requiere de la aplicación de técnicas y metodologías que permitan en una forma sistemática identificar las debilidades y las fortalezas, con el fin de construir un sendero de mejoramiento permanente y progresivo, identificando y reduciendo los costos de la no calidad. Pero ante todo se requiere de la decisión política para hacerlo y del recurso humano capacitado para ello (p. 41).

Coincidiendo con el autor, Griffiths y Leaver (2017) aseveran que es necesario aplicar herramientas de evaluación, con indicadores que permitan evaluar la calidad de atención, identificar sus deficiencias y fortalezas, y en base a ello, tomar las medidas pertinentes para garantizar tanto los recursos materiales como humanos, con la finalidad de asegurar una atención oportuna al usuario, que se reflejará en los niveles de calidad de atención que se logren de acuerdo a la percepción del destinatario final.

Cuando el servicio entra en contacto con el usuario, la calidad se torna en una variable valorativa propia de la interrelación entre los dos. De esta manera, el servicio puede adquirir diferentes valores en la medida en que responda o no a la búsqueda del usuario (Álvarez, 2015, p. 27).

De Andrés y Ayuso (2018) especifican que:

La metodología de evaluación de la calidad se basa en el seguimiento de los pasos de un ciclo de evaluación y mejora de la calidad que comprende: Identificar y priorizar los problemas, analizar las causas, diseñar e implantar una intervención y evaluar el cambio en los resultados. La evaluación del cumplimiento de estándares se realiza por medio de varios métodos, entre los que se encuentran: la observación directa, la información verbal sobre el cumplimiento de los estándares, la revisión de documentos que demuestran el cumplimiento, la visita a áreas de atención de pacientes, la entrevista con pacientes y profesionales, la entrevista con directivos y la revisión del entorno donde se produce la atención, así como un recorrido de las instalaciones (p. 33).

Según Álvarez (2015):

La gestión y la evaluación de la calidad, es un elemento clave en la atención de enfermería. La calidad como filosofía, estrategia y método debe formar parte del desarrollo profesional de las enfermeras para asegurar los resultados de una correcta práctica sanitaria y de cuidados (p. 45).

En resumen, la evaluación de la calidad sirve para que las organizaciones identifiquen y corrijan los problemas, y mejoren la calidad de atención y de los servicios, que depende tanto de los profesionales de salud, de todo el colectivo que labora en la institución y especialmente de sus directivos, es decir, la calidad de atención depende de todos los niveles organizacionales.

2.2.1.5. Dimensiones

2.2.1.5.1. Dimensión 01: Estructura.

De acuerdo a Álvarez (2015):

La estructura comprende la infraestructura física, los recursos humanos y los recursos materiales. La infraestructura física deben cumplir con las normas arquitectónicas de adecuación física como ventilación, área suficiente, privacidad, ruido, limpieza y un ambiente cómodo. En cuanto a los recursos humanos, hace referencia al manejo que el personal de salud debe tener con el usuario, con el fin de proporcionarle la información adecuada de manera amable y respetuosa para ofrecerle un ambiente de confianza y seguridad; en los recursos materiales hay que contemplar si son suficientes y adecuados para atender a la población asignada (p. 54).

Según Grove y Gray (2019) los elementos de la organización y administración, así como las características del proveedor y del paciente que dirigen los procesos asistenciales se denominan estructuras de la asistencia (p. 452).

Ruwei, Zhicheng y Yuantao (2016) indica que varios factores están asociados a la calidad de la atención, entre ellos las instalaciones donde se presta el servicio, el acceso a los servicios, a la atención por parte del personal de salud (p. 1).

En esta dimensión se cuenta con indicadores de medición, las cuales son:

- **Infraestructura**

Según Baskakova & Malafeev (2017), la infraestructura es el conjunto de condiciones necesarias para brindar un servicio y crear las condiciones favorables para una mejor atención. Es un instrumento esencial para satisfacer de manera eficiente las necesidades de una población (p. 1).

- **Recursos humanos**

Según Wehrmeyer (2017), los recursos humanos son el conjunto de personas que componen la fuerza laboral de una organización, sector empresarial,

industria o economía. Este término se utiliza para describir tanto a las personas que trabajan para una empresa u organización como el departamento responsable de gestionar todos los asuntos relacionados con los empleados, que colectivamente representan uno de los recursos más valiosos en cualquier negocio u organización (p. 25).

- **Recursos materiales**

Los recursos materiales, son los activos tangibles de la empresa o institución que puede utilizarse para lograr sus objetivos y metas. Dentro de los recursos materiales se incluyen a la maquinaria y herramientas tecnológicas, equipos, inmobiliaria, muebles, materia prima (Wehrmeyer, 2017).

2.2.1.5.2. Dimensión 2: Procesos.

Según Álvarez (2015):

Los atributos que hacen referencia al proceso se refieren a las relaciones interpersonales, la actitud del personal de salud y las habilidades y destrezas del personal de salud. Estas relaciones entre el personal-usuario debe basarse en una atención humanizada, implica el respeto a los pacientes según sus derechos como tales, también contempla la calidez del tratamiento, respetando sus individualidades culturales y religiosas de las personas. Las habilidades y destrezas, se refiere a la pertinencia, seguridad, idoneidad y competencia profesional necesarias para la prestación de un servicio de salud, concordante con el tipo y complejidad del servicio prestado (p. 57).

Por su parte, De Andrés y Ayuso (2018) entienden por proceso:

Al conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados. Los procesos de una organización son generalmente planificados y puestos en práctica bajo condiciones controladas que aportan valor. Una gestión adecuada de los procesos permite evaluar, analizar y mejorar de forma continua el rendimiento de la organización, asegurando una óptima utilización de los recursos y actuación de las personas (p. 35).

En esta dimensión se cuenta con indicadores de medición, las cuales son:

- **Relaciones interpersonales**

Las relaciones interpersonales se refieren a la asociación entre personas que trabajan juntas en la misma organización. Los empleados que trabajan juntos deben compartir un vínculo especial para que puedan ofrecer su mejor nivel. Es esencial que las personas sean honestas entre sí para lograr una relación interpersonal saludable y, finalmente, un ambiente positivo en el lugar de trabajo (Chiavenato, 2016).

- **Actitud**

La actitud es una expresión de una evaluación favorable o desfavorable de una persona, lugar, cosa o evento. Una actitud puede ser positiva, negativa o mixta de un objeto expresada con cierto nivel de intensidad (Brown & Pickford, 2018).

- **Habilidades y destrezas**

Las habilidades y destrezas son las competencias desarrolladas a través de la formación o la experiencia. Se puede desarrollar las habilidades a través de la transferencia de conocimientos (Brown & Pickford, 2018).

2.2.1.5.3. Dimensión 3: Resultados.

Álvarez (2015) refiere que:

Los resultados, se refieren a la recuperación del paciente, el conocimiento del paciente sobre su condición de salud y se expresa en la satisfacción del usuario con la atención recibida. El atributo de satisfacción del usuario busca la complacencia tanto del usuario, como de los trabajadores de la entidad y los profesionales que prestan los servicios, con respecto a la prestación de servicios de la institución. Por otro lado, el impacto se refiere a los resultados que se obtuvieron con respecto a lo esperado (p. 61).

Por su parte, De Andrés y Ayuso (2018):

Los resultados comprenden los logros que está alcanzando la organización en relación con sus clientes externos. Los clientes externos son los receptores o beneficiarios de la actividad o servicio de los centros sanitarios

(atención primaria, especializada y hospitales), incluyendo los pacientes y sus familiares. Los profesionales de enfermería deben ser conscientes de la importancia que tiene el trato al paciente y los aspectos humanos ampliamente valorados por los pacientes, y que sin duda incrementan la percepción de la calidad de la atención cuando son percibidos por los usuarios y sus familias (p. 42).

En esta dimensión se cuenta con indicadores de medición, las cuales son:

- **Recuperación del paciente**

De acuerdo a Minchan, Vásquez & Moreno (2018) la recuperación del paciente “consiste en el mejoramiento o la evolución favorable de los síntomas o problemas que aquejaban a un paciente, es decir, el paciente recupera su salud”.

- **Conocimiento del paciente sobre su condición de salud**

“Es la acción y efecto de conocer, es decir, de adquirir información para comprender la realidad por medio de la razón, el entendimiento a través de la experiencia o la educación” (Minchan, Vásquez, & Moreno, 2018).

- **Satisfacción del usuario con la atención recibida**

Se refiere al nivel de conformidad de la persona cuando utiliza un servicio (Minchan, Vásquez, & Moreno, 2018).

2.2.2. Variable 02: Satisfacción del paciente

2.2.2.1. Definición

Kotler y Keller (2017):

Manifiesta que la satisfacción expresa el juicio que el individuo realiza del rendimiento percibido de un producto o servicio en relación a sus expectativas. Si el rendimiento es menor a sus expectativas, el usuario se sentirá decepcionado, si es igual estará satisfecho y, si es mayor a sus expectativas estará encantado (p. 11).

Uno de los resultados más importantes de prestar servicios de buena calidad es un cliente satisfecho, lo cual influye en su comportamiento futuro,

convirtiendo la fidelidad del usuario en una meta muy valiosa para todo programa que quiera implementar la institución. La satisfacción depende no solo de la calidad de los servicios sino también de las expectativas del usuario, que estará satisfecho cuando los servicios cubran sus expectativas (Ladrón de Guevara, 2020, p. 48).

Asimismo, Michel y Cocula (2017) manifiestan que las organizaciones deben ser conscientes de la satisfacción del usuario, la cual está en función de la evaluación que éste realiza sobre la calidad de atención o del servicio (p.95).

Por su parte, Archakova (2013) asevera que la calidad de atención y la satisfacción del usuario constituyen las oportunidades básicas que ayudan a mejorar las organizaciones, y especialmente a salvar la lealtad de sus clientes. El buen servicio es el resultado de una cultura institucional organizada que puede considerarse como un tipo de cultura social en general que se refleje en sus valores y principios (p. 5).

Malagón, Galán y Pontón (2003) señalan que:

La satisfacción del usuario es la meta de la prestación de un servicio de salud; si no se logra la satisfacción espontánea del usuario, la comunidad expresará su inconformidad, lo cual desde luego compromete el prestigio de la institución. Esto significa que la institución debe comprometer todo su esfuerzo para brindar siempre un servicio eficiente y eficaz (p. 3).

2.2.2.2. Estrategias para mejorar la satisfacción del usuario.

La satisfacción del usuario es un indicador de calidad fundamental en la prestación de servicios de salud. Las estrategias para mejorar la satisfacción del usuario incluyen promover programas de atención primaria más personalizados adaptados a las necesidades de la población, integrar mejor la atención primaria con los servicios especializados, incluido el tratamiento integrado y mejorar la continuidad de la atención mediante el refuerzo de los servicios de gestión de casos.

2.2.2.3. Importancia de la evaluación de la satisfacción del usuario.

Evaluar la satisfacción de los usuarios con la intervención que reciben podría mejorar la evidencia de los efectos de la intervención. Por lo tanto, se necesitan medidas válidas y confiables para evaluar la satisfacción con las intervenciones de salud (Gentil, Grenier, Bamvita y Fleury, 2019).

La satisfacción de los pacientes es uno de los resultados de atención sanitaria y además está claramente relacionado con algunos aspectos relevantes desde el punto de vista clínico, como pueden ser la adherencia al tratamiento y las recomendaciones preventivas (Martín y Cano, 2010, p. 70).

2.2.2.4. Niveles de satisfacción.

Kotler y Keller (2017) refieren que los niveles de satisfacción, se pueden expresar como insatisfacción, el cual se produce cuando el desempeño percibido del servicio no alcanza las expectativas del usuario, de satisfacción, se produce cuando el desempeño percibido del servicio coincide con las expectativas del usuario o de complacencia, se produce cuando el desempeño percibido excede a las expectativas del usuario.

De acuerdo al autor, luego de haber sido atendido en una institución hospitalaria, los usuarios pueden sentirse insatisfechos, satisfechos o complacencia por la atención recibida.

2.2.2.5. Dimensiones

2.2.2.5.1. Dimensión 01: Expectativas.

Kotler y Keller (2017) indican que los usuarios se forman expectativas de servicio a partir de muchas fuentes, como las experiencias previas, los comentarios de otras personas y la publicidad. En general, comparan el servicio percibido con el servicio esperado. Si el servicio percibido está por debajo del servicio esperado, los clientes se decepcionan (p. 373).

Las expectativas, son las esperanzas que el usuario tiene por conseguir algo. Las expectativas se producen por el efecto de una o más de éstas cuatro situaciones: Promesas que hace la misma empresa acerca de los beneficios que

brinda el servicio, la experiencia de atención anteriores, las opiniones de amistades, familiares, conocidos y líderes de opinión y las promesas que ofrecen los competidores (Fernández y Campiña, 2016, p. 123).

Las expectativas son las creencias sobre la entrega del servicio, que sirven como estándares o puntos de referencia para juzgar el desempeño de la institución. Es lo que espera el usuario de un servicio, y éstas son creadas por la comunicación, por la experiencia de otras personas en el servicio (Matsumoto, 2014, p. 185).

Una de las claves que asegura una buena calidad en el servicio consiste en satisfacer o sobrepasar las expectativas que tienen los usuarios respecto a la organización, enfatizando la determinación de cuál es el problema que él espera que le resuelvan y cuál es el nivel de bienestar que espera que le proporcionen (Pérez, 2010, p. 28).

En esta dimensión se cuenta con indicadores de medición, las cuales son:

- **Servicio percibido**

El servicio percibido, es el servicio experimentado, es el resultado de una serie de decisiones y actividades internas (Bajac, 2018).

- **Servicio esperado**

El servicio esperado es una función de la experiencia pasada, las necesidades personales y la comunicación boca a boca del cliente. además, está influido por las actividades de comunicación de la institución (Bajac, 2018).

2.2.2.5.2. Dimensión 2: Rendimiento percibido.

Kotler y Keller (2017) señalan que es importante que las instituciones realicen la evaluación del rendimiento del servicio, recopilando mediciones de la voz del usuario, para indagar cuáles son los factores que son fuente de satisfacción o insatisfacción, cómo ven el desempeño de la institución, evaluando los diversos elementos del conjunto de servicios (p. 367).

El rendimiento percibido se refiere al “desempeño (en cuanto a la entrega de valor) que el cliente considera haber obtenido luego de adquirir un producto o servicio. Dicho de otro modo, es el resultado que el cliente percibe que obtuvo en

el producto o servicio que adquirió. Se determina desde el punto de vista del usuario, se basa en los resultados obtenidos, basado en la percepción del usuario” (Fernández, y Campiña, 2016, p. 119).

En esta dimensión se cuenta con indicadores de medición, las cuales son:

- **Desempeño institucional.**

Se refiere al rendimiento global de una institución en función al cumplimiento de sus objetivos y su razón de ser (Valderrama, 2018).

- **Resultados obtenidos**

Se refiere al efecto o cosa que resulta de cierta acción, operación, proceso o suceso (Valderrama, 2018).

2.2.2.5.3. Dimensión 03: Conformidad

Kotler y Keller (2017) definen a la conformidad, como un parámetro de la calidad, consiste en mantener el nivel de excelencia en todo momento y en todo lugar y se expresa en la confiabilidad con el servicio, en la conformidad con la atención recibida y la solución de reclamos (p. 11).

En esta dimensión se cuenta con indicadores de medición, las cuales son:

- **Confiabilidad con el servicio**

La confiabilidad es uno de los factores más importantes en la satisfacción del cliente, porque es mucho más fácil mantener a los clientes que han cumplido con sus expectativas sobre un producto o servicio y traer nuevos clientes a la organización (Kotler & Keller, 2017).

- **Conformidad con la atención del personal**

Comprende estar de acuerdo con la atención recibida por parte del personal de una institución (Kotler & Keller, 2017).

- **Solución de reclamos**

Es la atención a las quejas de los usuarios y la toma de medidas correctivas (Kotler & Keller, 2017).

2.3. Definición de términos básicos

Actitud. Es la manera de estar alguien dispuesto a comportarse u obrar. En el caso del personal de salud, comprende la disposición de atender a un paciente o usuario.

Atención. Consiste en atender las necesidades de los usuarios, antes, durante y después del servicio.

Calidad. Se refiere a la propiedad inherente de cualquier cosa que permite que la misma sea valorada con respecto a cualquier otra de su misma especie.

Calidad de atención. Para el paciente, son las características de la atención, como la cálida y pronta atención, las instalaciones del hospital, la reputación de los médicos, son atributos que determinan un valor para la calidad.

Conocimiento. Es la acción y efecto de conocer, es decir, de adquirir información para comprender la realidad por medio de la razón, el entendimiento a través de la experiencia o la educación.

Confiabilidad con el servicio. Se refiere a la consistencia de los resultados, es cumplir con lo prometido.

Conformidad con la atención del personal. Comprende estar de acuerdo con la atención recibida por parte del personal de una institución.

Desempeño. Es el acto y la consecuencia de desempeñar, cumplir una obligación, realizar una actividad, dedicarse a una tarea.

Desempeño institucional. Se refiere al rendimiento global de una institución en función al cumplimiento de sus objetivos y su razón de ser.

Destrezas. Capacidad que tiene una persona para realizar una actividad de manera fácil, rápida y eficiente.

Estructura. Se refiere a la disposición y distribución de las partes de un todo, cuyo orden y relación entre sí permiten el funcionamiento de un determinado sistema.

Expectativas. Es la esperanza o posibilidad de conseguir algo. En el caso del estudio se refiere a la esperanza de los usuarios de lograr una buena atención.

Habilidades. Aptitud innata o desarrollada para determinada actividad.

Infraestructura. Es el conjunto de medios técnicos, servicios e instalaciones necesarios para el desarrollo de una actividad o para que un lugar pueda ser utilizado.

Institución. Es una forma de organización social, sea de tipo privada o pública que cumple una función específica en la sociedad.

Paciente. Es el sujeto que recibe los servicios de un médico u otro profesional de la salud.

Proceso. Conjunto de fases o pasos sucesivos, interrelacionados de un fenómeno o hecho complejo.

Recursos humanos. Es el conjunto de colaboradores, de personas de una organización.

Recursos materiales. Comprende los bienes concretos que tiene una empresa u organización, con el fin de cumplir y lograr sus objetivos.

Relaciones interpersonales. Forman parte de las relaciones sociales, y son la interacción que se establece entre dos o más personas.

Resultados. Efecto o cosa que resulta de cierta acción, operación, proceso o suceso.

Recuperación del paciente. Consiste en el mejoramiento o la evolución favorable de los síntomas o problemas que aquejaban a un paciente, es decir, el paciente recupera su salud.

Rendimiento percibido. Se refiere al desempeño que el paciente considera haber obtenido luego de haber recibido la atención.

Resultados obtenidos. Se refiere al efecto o cosa que resulta de cierta acción, operación, proceso o suceso.

Satisfacción del usuario. Se refiere al nivel de conformidad de la persona cuando utiliza un servicio.

Servicio. Es la acción o conjunto de actividades destinadas a satisfacer una determinada necesidad de los usuarios, brindando un producto inmaterial y personalizado.

Servicio percibido. Es la evaluación que el usuario hace en mérito del servicio recibido.

Servicio esperado. Se corresponde con sus expectativas sobre un servicio concreto.

Solución de reclamos. Es la atención a las quejas de los usuarios y la toma de medidas correctivas.

Usuario. Se refiere a la persona que utiliza un producto o servicio de forma habitual.

III. MÉTODOS Y MATERIALES

3.1 Hipótesis de la investigación

3.1.1. Hipótesis general

HG Existe relación significativa entre la calidad de atención y el nivel de satisfacción de los pacientes en el Hospital San Juan de Dios, Puno 2020.

3.1.2. Hipótesis específicas

HE 1 Existe una relación significativa entre la estructura y el nivel de satisfacción de los pacientes en el Hospital San Juan de Dios, Puno 2020.

HE 2 Existe una relación significativa entre el proceso de atención y el nivel de satisfacción de los pacientes en el Hospital San Juan de Dios, Puno 2020.

HE 3 Existe una relación significativa entre los resultados y el nivel de satisfacción de los pacientes en el Hospital San Juan de Dios, Puno 2020.

3.2. Variables de estudio

3.2.1. Definición conceptual

3.2.1.1. Variable 1. Calidad de atención

Según Álvarez (2015) se entiende por calidad de atención, a las características con que prestan dichos servicios, la cual está determinada por la estructura, los procesos de atención que deben buscar optimizar los resultados. La calidad en los servicios de salud, es un atributo de la atención que puede darse en grados diversos, lo que se busca es optimizar los beneficios y minimizar los riesgos para la salud del usuario (p. 27).

3.2.1.2. Variable 2. Satisfacción del usuario

Kotler y Keller (2017) manifiestan que la satisfacción expresa el juicio que el individuo realiza del rendimiento percibido de un producto o servicio en relación a sus expectativas. Si el rendimiento es menor a sus expectativas, el usuario se

sentirá decepcionado, si es igual estará satisfecho y, si es mayor a sus expectativas estará encantado (p. 11).

3.2.2. Definición operacional

Según Hernández, Fernández y Baptista (2014) indican que “la operacionalización se fundamenta en la definición conceptual y operacional de la variable (...) el proceso más lógico para hacerlo es transitar de la variable a sus dimensiones o componentes, luego a los indicadores y finalmente a los ítems” (p. 211).

3.2.2.1. Variable 1. Calidad de atención

La calidad de la atención se ha medido a través un cuestionario que evaluará tres dimensiones: estructura, proceso, resultados.

3.2.2.2. Variable 2. Satisfacción del usuario

La satisfacción del usuario se ha medido utilizando un cuestionario que analizará tres dimensiones: expectativas, rendimiento percibido, conformidad.

3.3. Tipo y nivel de la investigación

3.3.1. Tipo de investigación

Sánchez, Reyes y Mejía (2018) indican que el tipo de investigación aplicada, aprovecha los conocimientos logrados por la investigación básica o teórica para el conocimiento y solución de problemas inmediatos.

El presente trabajo de investigación dirigido a cumplir los objetivos, fue de tipo aplicada, en la medida que tiene fines prácticos.

3.3.2. Nivel de investigación

Descriptivo

Según Villegas (2005) este tipo de investigación “está orientado a describir la realidad tal como es, tal como se presenta en las condiciones y circunstancias en que esta se presenta. No se provoca, no se simula, no se condiciona. La realidad

materia de investigación, debe ser estudiada tal como se presenta en el mismo espacio y en el momento en que se produce el fenómeno”.

El nivel de estudio fue de alcance descriptivo, porque se describieron la calidad de atención y la satisfacción del usuario, a través de sus dimensiones e indicadores.

Correlacional

Citando a Hernández et al. (2014) indica que: “este tipo de estudios tiene la finalidad de conocer la relación o grado de asociación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables en una muestra o contexto en particular” (p.93).

Esta investigación de acuerdo con sus objetivos, corresponde básicamente a un estudio correlacional.

Según el siguiente esquema:

Donde:

M= Muestra

Ox = Calidad de atención

Oy = Satisfacción del usuario

r = relación

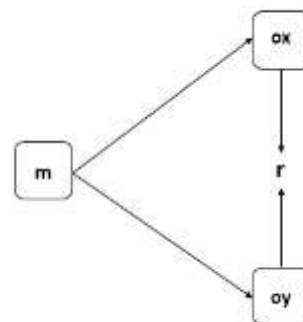


Tabla 1.*Valores de la prueba de correlación de rho Spearman*

Valores	Lectura
De -0,90 a -1	Correlación muy alta
De -0.71 a -0.90	Correlación alta
De -0.41 a -0.70	Correlación moderada
De -0.21 a -0.40	Correlación baja
De 0 a -0.20	Correlación prácticamente nula
De 0 a 0.20	Correlación prácticamente nula
De +0.21 a 0.40	Correlación baja
De +0.41 a 0.70	Correlación moderada
De +0.71 a 0.90	Correlación alta
De +0.91 a 1	Correlación muy alta

Fuente: Tomado de Bisquerra (2006)

3.3.3. Método de investigación

De acuerdo con Cegarra (2011), el método hipotético deductivo “es el camino lógico para buscar la solución a los problemas que nos planteamos. Consiste en emitir hipótesis acerca de las posibles soluciones al problema planteado y en comprobar con los datos disponibles si estos están de acuerdo con aquellas” (Cegarra, 2011, p. 82).

Fue hipotético deductivo, debido a que se realizó una observación para determinar el problema de la investigación, el cual conllevó a la elaboración de la hipótesis. Por consiguiente, se realizaron deducciones a partir del resultado de la hipótesis.

3.4. Diseño de la investigación

1) Diseño no experimental

La investigación correspondió básicamente a un diseño no experimental, de corte transversal.

No experimental, ya que “es una investigación que se realiza sin manipular deliberadamente variables. Lo que hacemos es observar fenómenos tal como se dan en su contexto natural, para posteriormente analizarlos” (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p. 152).

2) Enfoque de la investigación

La investigación también tuvo un enfoque cuantitativo, por cuanto se hizo uso de la estadística para procesar los datos, los cuales fueron expresados en forma numérica y presentados en tablas y gráficos (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p. 4). Es decir, se realizó el análisis de los datos se efectuaron a través de métodos estadísticos durante el proceso de información.

3) Corte transversal

Según el período y secuencia fue transeccional porque se “recolectaron datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado. Es como tomar una fotografía de algo que sucede” (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p. 154).

3.5. Población y muestra de estudio

3.5.1. Población

De acuerdo con Sánchez, Reyes y Mejía (2018), la población, “es el conjunto formado por todos los elementos que posee una serie de características comunes” (p. 102).

La población de estudio estuvo conformada por 284 pacientes del Hospital San Juan de Dios, Puno 2020.

3.5.2. Muestra

La muestra “es el conjunto de casos o individuos extraídos de una población por algún sistema de muestreo probabilístico o no probabilístico” (Sánchez, Reyes y Mejía, 2018, p. 93).

3.5.3. Muestreo

Según Hernández et al. (2014) indican, la muestra probabilística, es un “subgrupo de la población en el que todos los elementos tienen la misma posibilidad de ser elegidos” (p. 173).

La muestra probabilística aleatorio simple, se calculó con la siguiente fórmula:

$$n = \frac{Z^2 N(p)(q)}{E^2(N-1) + Z^2(p)(q)}$$

Donde:

n = Tamaño de la muestra.

N = Tamaño de la población.

N = Población de usuarios = 284

Z² = 1.96.

p = Probabilidad de acierto, en este caso el valor será 0,5 el 50%.

q = Probabilidad de no acierto, que será 0,5 el otro 50%.

E² = Error máximo permitido, 5% (0.05).

Reemplazando:

$$n = \frac{(1.96)^2 284 (0.5)(0.5)}{(0.05)^2 (284 - 1) + (1.96)^2 (0.5)(0.5)}$$

$$n = 163$$

Finalmente, la muestra de estudio quedó conformada por 163 pacientes del Hospital San Juan de Dios, Puno 2020.

3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.6.1. Técnicas de recolección de datos

Técnica: encuesta

En investigación existe gran variedad de técnicas o herramientas para la recolección de información.

El presente trabajo de investigación se efectuó a través de la técnica de la encuesta para las variables en estudio. En concordancia con Hernández, Fernández y Baptista (2014) “la encuesta es un método acondicionado para recoger información a grandes muestras en un determinado tiempo” (p. 216). Se utilizó la técnica de encuesta.

3.6.2. Instrumentos de recolección de datos

1) Instrumento: cuestionario

Villegas (2005) indicó que “el cuestionario es una modalidad sumamente importante que permite obtener datos de grandes poblaciones (muestra) mediante la aplicación de un conjunto de preguntas escritas de manera objetiva y debidamente calibrada y sistematizada, evitando preguntas impertinentes.

En la investigación se utilizaron dos cuestionarios para medir las variables de estudio.

Tabla 2.
Ficha técnica del instrumento

Título:	Cuestionario Calidad de atención
Autor:	Angélica Arostegui Deza
Institución	Universidad Privada Telesup
Año:	2020
Tipo de instrumento:	Cuestionario
Duración:	20 minutos
Cantidad de preguntas	20
Ámbito de aplicación:	Pacientes del Hospital
Forma de administración:	Encuesta virtual y directa
Descripción:	El instrumento constará de x dimensiones

Fuente: Elaboración propia

Tabla 3.
Ficha técnica del instrumento

Título:	Cuestionario Satisfacción del Paciente
Autor:	Angélica Aróstegui Deza
Institución	Universidad Privada Telesup
Año:	2020
Tipo de instrumento:	Cuestionario
Duración:	20 minutos
Cantidad de preguntas	20
Ámbito de aplicación:	Pacientes del Hospital
Forma de administración:	Encuesta virtual y directa
Descripción:	El instrumento constará de x dimensiones

Fuente: Elaboración propia

2) Escala de Likert

De acuerdo con Sánchez, Reyes y Mejía (2018) indican:

Es una escala psicométrica politómica. Es la escala de uso más amplio en encuestas para la investigación, principalmente en ciencias sociales. Al responder a una pregunta de un cuestionario elaborado con la técnica de Likert, se especifica el nivel de acuerdo o desacuerdo con una declaración (elemento, ítem o reactivo o pregunta). Se presenta una afirmación y se pide al sujeto que precise su reacción eligiendo uno de los cinco puntos de la escala. A cada punto se le asigna un valor numérico. Así, se obtiene una puntuación con respecto a la afirmación y, al final, se obtiene la puntuación total, sumando las puntuaciones obtenidas en relación con todas las afirmaciones. (pp. 61-62)

Tabla 4.
Escala de Likert

Alternativas	Puntuación	Afirmación
N	1	Nunca
CN	2	Casi nunca
A	3	A veces
CS	4	Casi siempre
S	5	Siempre

Fuente: Elaboración propia

3) Validez del instrumento

Según Sánchez, Reyes y Mejía, 2018) refieren que:

La validez del instrumento, es el juicio de expertos para constatar la validez de los ítems, consistente en preguntar a personas expertas en el dominio que miden los ítems, sobre su grado de adecuación o no a un criterio determinado. El experto o juez evalúa de manera independiente la relevancia, coherencia, suficiencia y claridad con la que están redactados los ítems o reactivos (p. 124).

Tabla 5.
Validación de juicio de expertos

Experto	Validador	Nivel de aplicación
Mg. en Administración	Jhon Hayrol Falconi Atoche	Aplicable
Mg.	Michael Jaime Mendez Escobar	Aplicable

Fuente: Elaboración propia

4) **Confiabilidad del instrumento**

Hernández et al. (2014) indica que “la confiabilidad se refiere al grado en que la aplicación repetida de un instrumento de medición, a los mismos individuos u objetos, produce resultados iguales” (p. 262).

Para la confiabilidad se usó el alfa de Cronbach, dando como resultados un alfa 0,938 y 0.940 respectivamente, mostrando ambos instrumentos una alta confiabilidad de acuerdo con la escala de interpretación de la confiabilidad.

Tabla 6.
Escala de interpretación de la confiabilidad

Interpretación	Escala
Muy alta confiabilidad	0.81 a 1.00
Alta confiabilidad	0.61 a 0.80
Moderada confiabilidad	0.41 a 0.60
Baja confiabilidad	0.21 a 0.40
Muy baja confiabilidad	0.01 a 0.20

Fuente: Ruíz (2002)

3.7 **Métodos de análisis de datos**

Para el análisis de los datos, se utilizó la estadística descriptiva, que “consiste en la presentación de manera resumida de la totalidad de observaciones hechas, como resultado de una experiencia realizada” (Sánchez y Reyes, 2006).

Luego de concluida la recolección de datos, se procesaron estos en una hoja de cálculo, utilizando el software estadístico para Ciencias Sociales (SPSS).

Para la prueba de hipótesis, se realizó la prueba de bondad de ajuste mediante la prueba de Kolmogorov – Smirnov, dado que $p:0,000 < ,05$ para las dos variables y sus dimensiones confirma que se está procesando datos no paramétricos, por lo cual se aplicó el estadístico rho de Spearman para determinar el grado de relación entre las variables a efecto de probar las hipótesis. Para la presentación de los resultados se utilizaron tablas y gráficos.

3.8 Aspectos éticos

El estudio no representó ningún riesgo para la salud de los sujetos, ya que su participación consiste en responder los cuestionarios, obteniéndose previamente el consentimiento por escrito. Y de acuerdo con las consideraciones éticas establecidas por el acuerdo de la carta de Helsinki que prevalece a nivel nacional e internacional. La absoluta confidencialidad fue norma invariable en esta investigación.

IV. RESULTADOS

4.1. Estadística descriptiva

4.1.1. Análisis de la variable calidad de atención

Tabla 7.
Calidad de atención

	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	30	18,4
Regular	81	49,7
Bueno	49	30,1
Excelente	3	1,8
Total	163	100,0

Fuente: Elaboración propia según matriz de datos

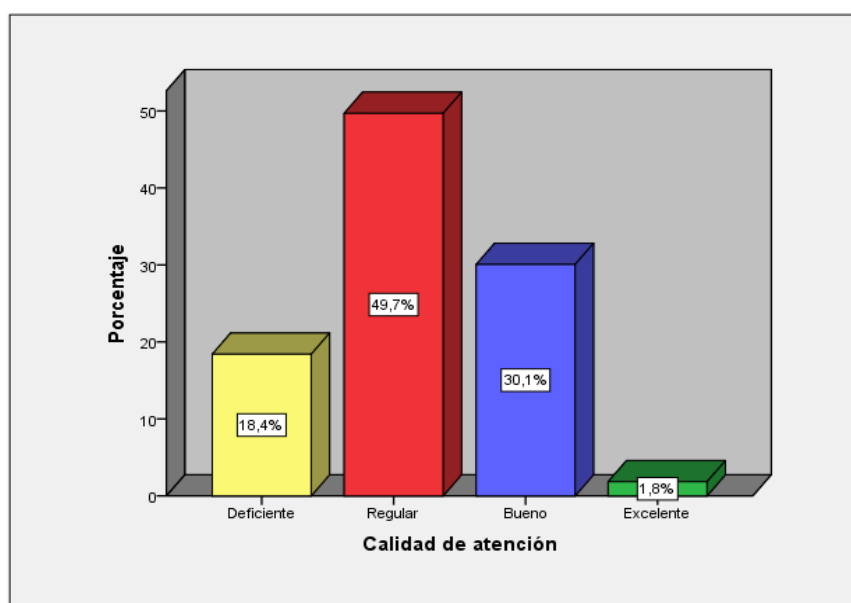


Figura 1. Calidad de atención

En la tabla 7 y figura 1 se observa que del 100% (163) de pacientes encuestados, el 18.4% (30) percibe un nivel de calidad de atención deficiente, el 49.7% (81) manifiestan percibir un nivel regular, el 30.1% (49) un nivel bueno y el 1.8% (3) un nivel excelente en la calidad de atención en el Hospital San Juan de Dios, Puno.

Tabla 8.
Estructura

	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	39	23,9
Regular	76	46,6
Bueno	44	27,0
Excelente	4	2,5
Total	163	100,0

Fuente: Elaboración propia según matriz de datos

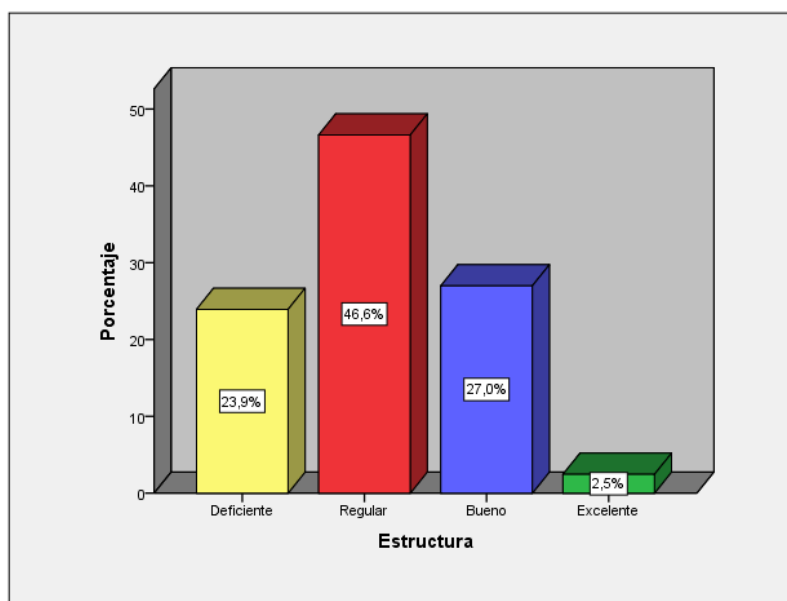


Figura 2. Estructura

En la tabla 8 y figura 2 se observa que del 100% (163) de pacientes encuestados, el 23.9% (30) percibe un nivel de calidad de estructura deficiente, el 46.6% (76) manifiestan percibir un nivel regular, el 27% (44) un nivel bueno y el 2.5% (4) un nivel excelente en la estructura del Hospital San Juan de Dios, Puno.

Tabla 9.
Proceso

	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	44	27,0
Regular	82	50,3
Bueno	32	19,6
Excelente	5	3,1
Total	163	100,0

Fuente: Elaboración propia según matriz de datos

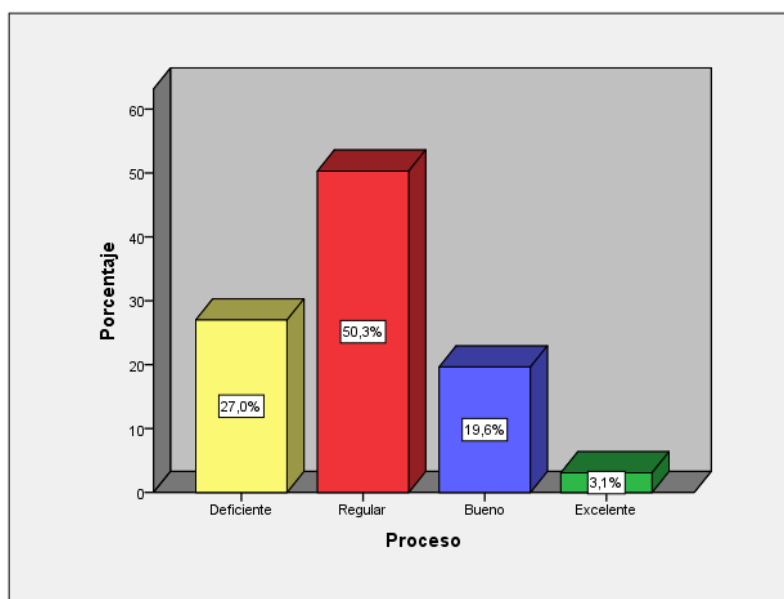


Figura 3. Proceso

En la tabla 9 y figura 3 se observa que del 100% (163) de pacientes encuestados, el 27% (44) percibe un nivel de proceso deficiente, el 50.3% (82) manifiestan percibir un nivel regular, el 19.6% (32) un nivel bueno y el 3.1% (5) un nivel excelente en el proceso del Hospital San Juan de Dios, Puno.

Tabla 10.
Resultados

	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	36	22,1
Regular	61	37,4
Bueno	57	35,0
Excelente	9	5,5
Total	163	100,0

Fuente: Elaboración propia según matriz de datos

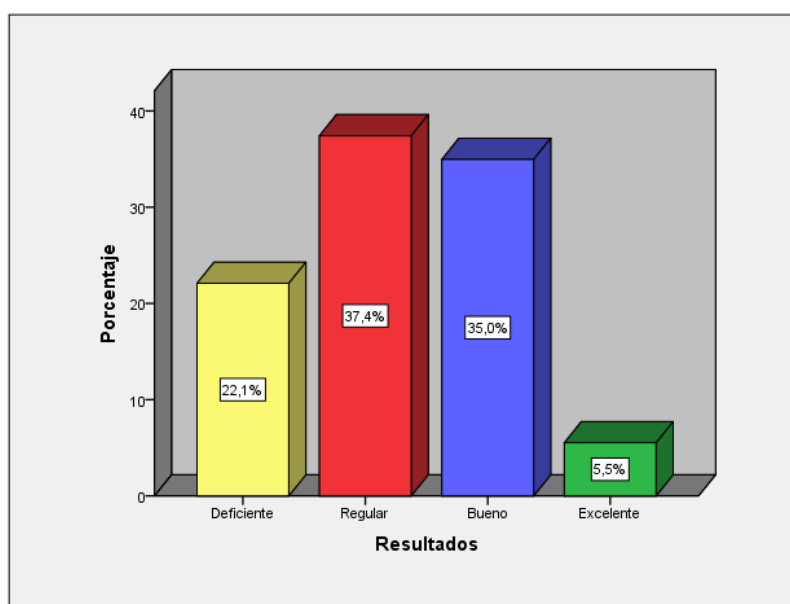


Figura 4. Resultados

En la tabla 10 y figura 4 se observa que del 100% (163) de pacientes encuestados, el 22.1% (36) percibe un nivel de resultados deficiente, el 37.4% (61) manifiestan percibir un nivel regular, el 35.0% (57) un nivel bueno y el 5.5% (9) un nivel excelente de resultados en el Hospital San Juan de Dios, Puno.

Tabla 11.
Satisfacción del paciente

	Frecuencia	Porcentaje
Muy insatisfecho	43	26,4
Insatisfecho	84	51,5
Satisfecho	36	22,1
Total	163	100,0

Fuente: Elaboración propia según matriz de datos

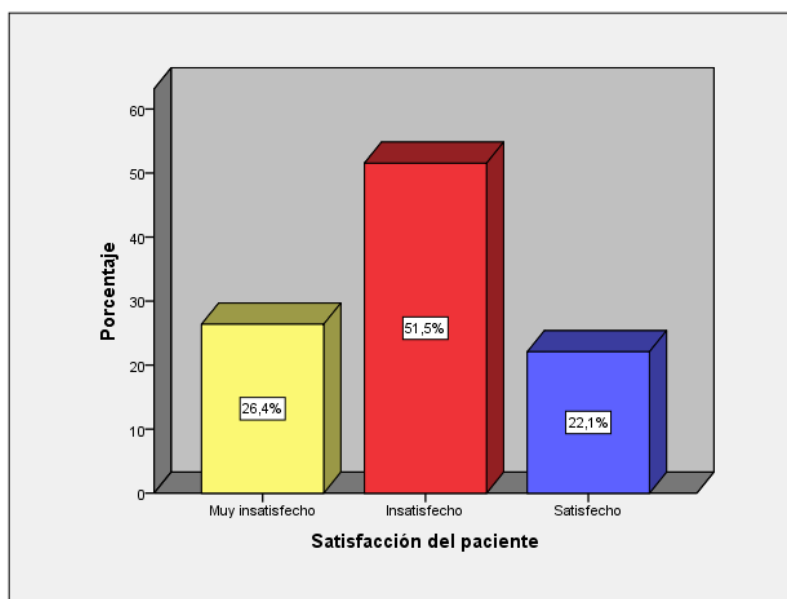


Figura 5. Proceso

En la tabla 11 y figura 5 se observa que del 100% (163) de pacientes encuestados, el 26.4% (43) se encuentran muy insatisfechos con la calidad de atención, el 51.5% (84) se encuentran insatisfechos y el 22.1% (36) se encuentran satisfechos con la calidad de atención en el Hospital San Juan de Dios, Puno.

Tabla 12.
Expectativas

	Frecuencia	Porcentaje
Muy insatisfecho	45	27,6
Insatisfecho	89	54,6
Satisfecho	25	15,3
Muy insatisfecho	4	2,5
Total	163	100,0

Fuente: Elaboración propia según matriz de datos

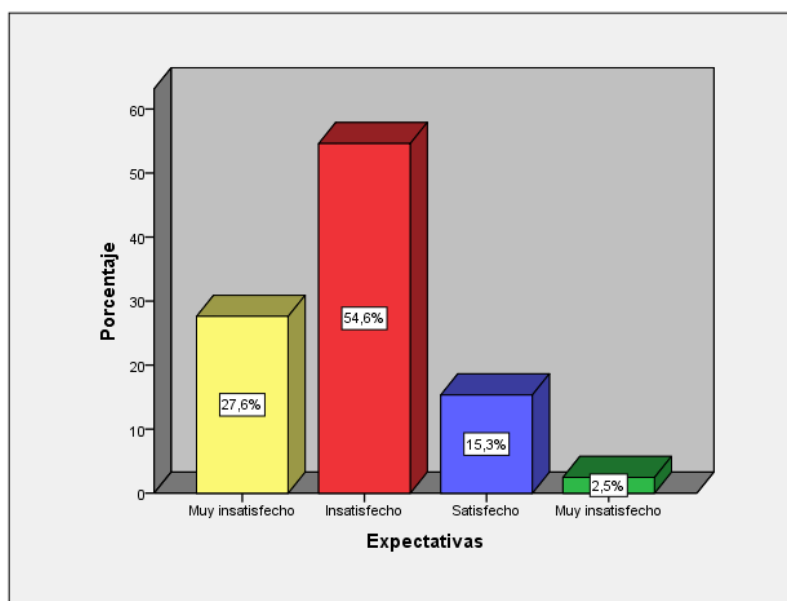


Figura 6. Expectativas

En la tabla 12 y figura 6 se observa que del 100% (163) de pacientes encuestados, el 27.6% (45) se encuentran muy insatisfechos porque no son atendidos de acuerdo a sus expectativas, el 54.6% (89) se encuentran insatisfechos, el 15.3% (25) se encuentran satisfechos y el 2.5% (4) se encuentra muy satisfecho porque percibe que se cumplen sus expectativas de atención en el Hospital San Juan de Dios, Puno.

Tabla 13.
Rendimiento percibido

	Frecuencia	Porcentaje
Muy insatisfecho	52	31,9
Insatisfecho	72	44,2
Satisfecho	38	23,3
Muy insatisfecho	1	,6
Total	163	100,0

Fuente: Elaboración propia según matriz de datos

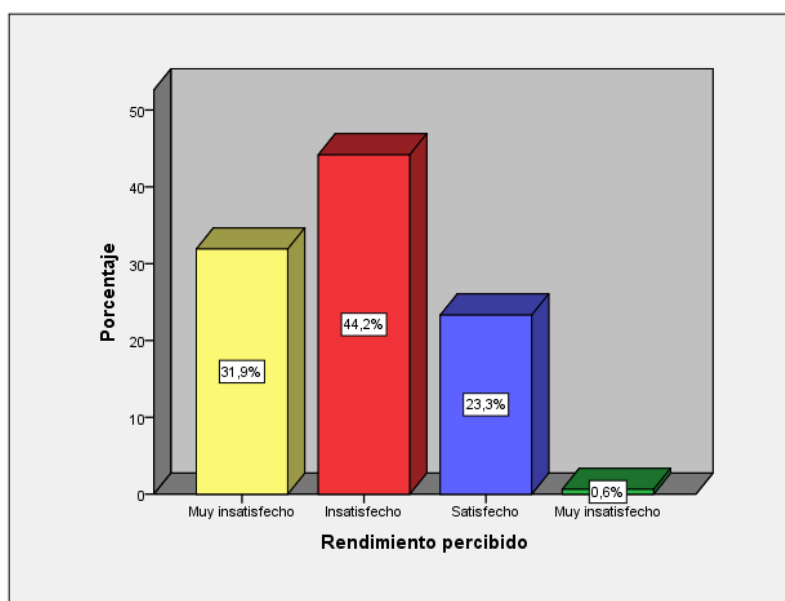


Figura 7. Expectativas

En la tabla 13 y figura 7 se observa que del 100% (163) de pacientes encuestados, el 31.9% (52) se encuentran muy insatisfechos por el rendimiento percibido, el 44.2% (72) se encuentran insatisfechos, el 23.3% (38) se encuentran satisfechos y el 0.6% (1) se encuentra muy satisfecho por el rendimiento percibido en la atención recibida en el Hospital San Juan de Dios, Puno.

Tabla 14.
Conformidad

	Frecuencia	Porcentaje
Muy insatisfecho	45	27,6
Insatisfecho	86	52,8
Satisfecho	29	17,8
Muy insatisfecho	3	1,8
Total	163	100,0

Fuente: Elaboración propia según matriz de datos

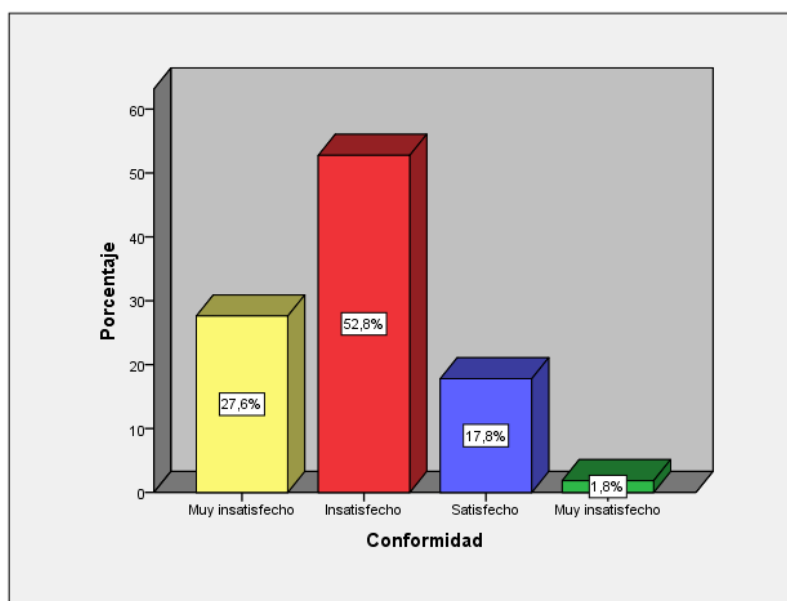


Figura 8. Expectativas

En la tabla 14 y figura 8 se observa que del 100% (163) de pacientes encuestados, el 27.6% (45) se encuentran muy insatisfechos porque no se encuentran conformes con la atención recibida, el 52.8% (86) se encuentran insatisfecho, el 17.8% (29) se encuentran satisfechos y el 1.8% (3) se encuentra muy satisfecho en el Hospital San Juan de Dios, Puno.

4.2. Prueba de hipótesis

4.2.1. Prueba de hipótesis general

Ho: No existe relación significativa entre la calidad de atención y el nivel de satisfacción de los pacientes en el Hospital San Juan de Dios, Puno 2020.

Ha: Existe relación significativa entre la calidad de atención y el nivel de satisfacción de los pacientes en el Hospital San Juan de Dios, Puno 2020.

Elección de nivel de significancia: 0.05

Regla de decisión:

Si p-valor < 0.05, rechazar Ho

Si p-valor > 0.05, aceptar Ho

Tabla 15.

Grado de correlación y significación de la calidad de atención y satisfacción del paciente

			Calidad de atención	Satisfacción del paciente
Rho de Spearman	Calidad de atención	Coefficiente de correlación	1,000	,793
		Sig. (bilateral)	.	,021
		N	163	163

En la tabla 15, el coeficiente de correlación Rho de Spearman es 0.793, lo cual significa que existe un grado de correlación alto entre las variables. Asimismo, se observa que el nivel de significancia es menor que la significancia de investigación 0.05 ($p=0.021 < 0.05$), según la regla de decisión se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Luego podemos concluir que existe relación significativa entre la calidad de atención y el nivel de satisfacción de los pacientes en el Hospital San Juan de Dios, Puno 2020.

4.2.2. Prueba de hipótesis específica 1

Ha: Existe relación significativa entre la estructura y el nivel de satisfacción de los pacientes en el Hospital San Juan de Dios, Puno 2020.

Ho: No existe relación significativa entre la estructura y el nivel de satisfacción de los pacientes en el Hospital San Juan de Dios, Puno 2020.

Tabla 16.

Grado de correlación de la dimensión estructura y el nivel de satisfacción del paciente

			Estructura	Satisfacción del paciente
Rho de Spearman	Estructura	Coefficiente de correlación	1,000	,560
		Sig. (bilateral)	.	, 046
		N	163	163

En la tabla 16, el coeficiente de correlación Rho de Spearman es 0.560, lo cual significa que existe un grado de correlación moderada entre las variables. Asimismo, se observa que el nivel de significancia es menor que la significancia de investigación 0.05 ($p=0.046 < 0.05$), según la regla de decisión se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Luego podemos concluir que existe relación significativa entre la estructura y el nivel de satisfacción de los pacientes en el Hospital San Juan de Dios, Puno 2020.

4.2.3. Prueba de hipótesis específica 2

Ha: Existe relación significativa entre el proceso y el nivel de satisfacción de los pacientes en el Hospital San Juan de Dios, Puno 2020.

Ho: No existe relación significativa entre el proceso y el nivel de satisfacción de los pacientes en el Hospital San Juan de Dios, Puno 2020.

Tabla 17.

Grado de correlación de la dimensión proceso y el nivel de satisfacción del paciente

			Proceso	Satisfacción del paciente
Rho de Spearman	Proceso	Coefficiente de correlación	1,000	,889
		Sig. (bilateral)	.	,011
		N	163	163

En la tabla 17, el coeficiente de correlación Rho de Spearman es 0.889, lo cual significa que existe un grado de correlación alta entre las variables. Asimismo, se observa que el nivel de significancia es menor que la significancia de investigación 0.05 ($p=0.011 < 0.05$), según la regla de decisión se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Luego, podemos concluir que existe relación significativa entre el proceso y el nivel de satisfacción de los pacientes en el Hospital San Juan de Dios, Puno 2020.

4.2.4. Prueba de hipótesis específica 3

Ha: Existe relación significativa entre los resultados y el nivel de satisfacción de los pacientes en el Hospital San Juan de Dios, Puno 2020.

Ho: No existe relación significativa entre los resultados y el nivel de satisfacción de los pacientes en el Hospital San Juan de Dios, Puno 2020.

Tabla 18.

Grado de correlación de la dimensión resultados y el nivel de satisfacción del paciente

			Resultados	Satisfacción del paciente
Rho de Spearman	Resultados	Coeficiente de correlación	1,000	,515
		Sig. (bilateral)	.	,041
		N	163	163

En la tabla 17, el coeficiente de correlación Rho de Spearman es 0.515, lo cual significa que existe un grado de correlación moderada entre las variables. Asimismo se observa que el nivel de significancia es menor que la significancia de investigación 0.05 ($p=0.041 < 0.05$), según la regla de decisión se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Luego podemos concluir que existe relación significativa entre los resultados y el nivel de satisfacción de los pacientes en el Hospital San Juan de Dios, Puno 2020.

V. DISCUSIÓN

El nuevo paradigma de las instituciones públicas es la excelencia, dentro de esa perspectiva se desarrolla el estudio titulado “Calidad de atención del personal y nivel de satisfacción de los pacientes en el Hospital San Juan de Dios, Puno – 2020”. La investigación contó con la participación de 163 pacientes.

Sobre la hipótesis general, que al ser formulada sostiene que existe relación significativa entre la calidad de atención y el nivel de satisfacción de los pacientes en el Hospital San Juan de Dios, Puno 2020. Esta se confirma, dado que el resultado del coeficiente de Spearman ($\rho=0.793$), que muestra además un nivel de significancia real menor que el nivel de significancia teórico ($p=0.021<0.05$). Esto significa que existe una correlación positiva alta y significativa entre las variables calidad de atención y satisfacción del paciente, lo que sugiere que, a mejor calidad de atención, será mejor la satisfacción del paciente.

El hallazgo se confirma con la tesis de Alcántara (2020) en Ecuador, quien mostró también una correlación positiva alta entre la calidad de la atención y la satisfacción de los usuarios externos ($\rho=0,914$). Asimismo, con el estudio de Gamarra (2018) en el Puesto de Salud 15 de Enero, quien confirmó que existe relación positiva alta entre ambas variables ($r=0,985$).

Sin embargo, Minaya (2018) en el Hospital de Huaral, si bien coincide con establecer la relación entre calidad de atención y satisfacción del paciente, muestra que una correlación moderada positiva (0.671, $p<0,05$). Al igual que Flores (2018) en una empresa de transportes, corroboró la relación significativa moderada entre calidad y satisfacción.

En cuanto a los resultados descriptivos, los hallazgos evidenciaron que en su mayoría los pacientes perciben una calidad de atención regular (49.7) lo que explica el nivel de insatisfacción de la mayoría de pacientes (51.5%), lo cual coincide con Rodríguez (2017), quien en sus resultados mostró la existencia de un alto grado de insatisfacción relacionados con el proceso de atención en las relaciones interpersonales y la comunicación interpersonal, y un alto inconformismo por parte del usuario hacia el personal médico.

Por otro lado, difiere con el estudio de Mamani (2017), quien evidenció un grado de satisfacción alto en el 81.7% de pacientes, lo que se explica porque al parecer en su centro hospitalario existe una mayor accesibilidad, un mejor ambiente de atención lo que hace que los pacientes tengan un alto grado de satisfacción respecto a la calidad de atención. Y el estudio de Zambrano (2017) mostrando que un 72,25% estaban muy satisfechos con la atención que recibían por parte del terapeuta físico, seguidos con un 23,97% que se encontraban satisfechos y el 3,78% restante se encontraban poco satisfechos con la atención que reciben.

Álvarez (2015), señala que la calidad de atención, se refiere a las características con que prestan dichos servicios, la cual está determinada por la estructura, los procesos de atención que deben buscar optimizar los resultados. La calidad en los servicios de salud, es un atributo de la atención que puede darse en grados diversos, lo que se busca es optimizar los beneficios y minimizar los riesgos para la salud del usuario (p. 27).

De acuerdo al planteamiento de dicho autor, se plantearon tres hipótesis específicas.

En cuanto a las hipótesis específicas, los resultados del coeficiente Rho de Spearman señalaron que existe una relación significativa entre la estructura, el proceso y el resultado con el nivel de satisfacción de los pacientes en el Hospital San Juan de Dios, Puno 2020.

A nivel descriptivo, los hallazgos mostraron que las dimensiones: estructura, proceso y resultados presentan una calidad regular.

En cuanto al proceso de atención, Gutiérrez y Zambrano (2019) señalaron que es necesario atender las carencias que muestra el hospital, para mejorar la calidad del servicio y atención brindada por parte de los médicos, así como la contratación de personal para el área de farmacia y compra de equipo informático, lo cual mejore y optimice los tiempos del servicio. La calidad influye positivamente en la satisfacción.

Las principales limitaciones del estudio fue el contexto de pandemia que vivimos actualmente, que dificultó la aplicación de los instrumentos, por lo cual se combinó el uso de la herramienta google para que virtualmente sean respondidos

los cuestionarios por los pacientes, así como directamente en el Hospital San Juan de Dios de Puno.

Estos resultados son importantes desde un punto de vista práctico, porque señalan la importancia de la calidad de atención para el logro de mejores niveles de satisfacción del paciente, asimismo, brinda una visión clara sobre las deficiencias hospitalarias en cuanto a estructura, proceso y resultados que permitirán que las autoridades de dicho nosocomio tome las medidas pertinentes para lograr la mejora continua.

Asimismo, el estudio contribuye con la teoría de Calidad de Donabedian, pues aporta evidencias empíricas, así como también generan implicaciones prácticas para el diseño de intervenciones efectivas para mejorar la calidad de atención y por ende lograr mayores niveles de satisfacción del paciente.

VI. CONCLUSIONES

- Primera.** Respecto al objetivo general y en respuesta a la hipótesis general, se determinó que existe relación significativa alta entre la calidad de atención y el nivel de satisfacción de los pacientes ($\rho=0.793$, $p<0.05=0.021$). Lo que significa que a mayor calidad de atención será mayor el nivel de satisfacción de los pacientes en el Hospital San Juan de Dios, Puno 2020.
- Segunda.** Con respecto al objetivo específico 1 y en respuesta a la hipótesis específica 1, se determinó que existe relación significativa moderada entre la estructura y el nivel de satisfacción de los pacientes ($\rho=0.560$, $p<0.05=0.046$). Lo que significa que a mayor calidad de estructura de atención será mayor el nivel de satisfacción de los pacientes en el Hospital San Juan de Dios, Puno 2020.
- Tercera.** Con respecto al objetivo específico 2 y en respuesta a la hipótesis específica 2, se determinó que existe relación significativa alta entre el proceso de atención y el nivel de satisfacción de los pacientes ($\rho=0.889$, $p<0.05=0.011$). Lo que significa que a mayor calidad del proceso de atención será mayor el nivel de satisfacción de los pacientes en el Hospital San Juan de Dios, Puno 2020.
- Cuarta.** Con respecto al objetivo específico 3 y en respuesta a la hipótesis específica 3, se determinó que existe relación significativa moderada entre los resultados y el nivel de satisfacción de los pacientes ($\rho=0.515$, $p<0.05=0.041$). Lo que significa que a mayor calidad de resultados de atención será mayor el nivel de satisfacción de los pacientes en el Hospital San Juan de Dios, Puno 2020.

VII. RECOMENDACIONES

- Primera.** Que las autoridades del Hospital San Juan de Dios de Puno, diseñar un programa de mejoramiento continuo sobre la calidad de atención, que integre tanto la estructura, los procesos y los resultados, para mejorar la calidad de atención que brindan los profesionales de la salud, la cual influye directamente en la satisfacción del paciente.
- Segunda.** A las autoridades del Hospital San Juan de Dios de Puno, se recomienda mejorar y modernizar la infraestructura hospitalaria, así como dotar de recursos materiales y profesionales de salud acorde a la demanda de atención, con la finalidad de garantizar una atención rápida en función a las necesidades de los pacientes y de esa manera lograr mayores niveles de satisfacción.
- Tercera.** A los Jefes de Enfermería, realizar talleres de capacitación dirigido a los profesionales de enfermería, con la finalidad de mejorar las relaciones interpersonales, la actitud del personal de salud hacia los pacientes y desarrollar habilidades y destrezas que mejoren los procesos de atención y optimicen la atención que se brinda al paciente.
- Cuarta.** A los Administradores y Jefes de Enfermería, se recomienda implementar evaluaciones periódicas de la calidad de atención, basada en la percepción de los pacientes, para de esa manera lograr cumplir con las expectativas de los pacientes, a través de la mejora continua y la solución de reclamos en el hospital San Juan de Dios de Puno.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alcántara, F. (2020). *Evaluación de la calidad de atención y la satisfacción del usuario externo en centros de salud Perú-Ecuador*. (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo. Recuperado de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/43243/Alc%
c3%a1ntara_RFD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/43243/Alc%c3%a1ntara_RFD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Álvarez, F. (2015). *Calidad y auditoría en salud*. (3ª ed.). Bogotá: Ecoe.
- Archakova , A. (2013). *Service Quality and Customer Satisfaction. Case study: Company X*. . Estados Unidos: Saimaa University of Applied Sciences Faculty of Business Administration Lappeenranta Degree Programme in International Business.
- Arenal, C. (2018). *Gestión de la atención al cliente*. Logroño: Tutor formación.
- Avila, A. (2017). *Satisfacción del usuario: Gestión de calidad en servicios de salud*. Publicia.
- Banco Mundial (5 de julio 2018). *La atención de la salud de baja calidad está aumentando la morbilidad y los costos relacionados con la salud en todo el mundo*. Recuperado de <https://www.bancomundial.org/es/news/press-release/2018/07/05/low-quality-healthcare-is-increasing-the-burden-of-illness-and-health-costs-globally>
- Bajac, F. (2018). *Gestión del marketing de servicios*. Buenos Aires: Granica.
- Baskakova, I., & Malafeev, N. (2017). *The Concept of Infrastructure: Definition, Classification and Methodology for Empirical Evaluation*. Rusia: Ural Federal University named after.
- Bergkvist, L. y Rossiter, J. (2017). The predictive validity of multiple-item versus single-item measures of the same construct. *Journal of Marketing Research*, 175-184.
- Bisquerra, R. (2006). *Metodología de la investigación*. Madrid: Muralla.

- Brown, S., & Pickford, R. (2018). *Evaluación de habilidades y competencias en Educación Superior*. Narcea .
- Cabo, J. (2014). *Gestión de la calidad en las organizaciones sanitarias*. Madrid: Díaz de Santos.
- Carrasco, S. (2015). *Gestión de la atención al cliente/consumidor*. España: Paraninfo.
- Chiavenato, I. (2016). *Fundamentos de Administración*. Brasil: Elsevier.
- De Andrés, B., & Ayuso, D. (2018). *Gestión de la calidad de cuidados en enfermería. Seguridad del paciente*. Madrid: Díaz de Santos.
- Durán, P (2016). *Diseño e implementación del modelo de calidad de atención al usuario, caso aplicado en el Hospital Pablo Arturo Suárez*. Pontificia Universidad Católica de Ecuador. Recuperado de <http://repositorio.puce.edu.ec/handle/22000/11656>
- Escudero, M. (2015). *Servicio de atención comercial*.
- Fernández, M. y Campiña, G. (2016). *Gestión de quejas y reclamaciones en materia de consumo*. Madrid: Paraninfo S.A.
- Flores, J. (2018). *Calidad del servicio y la satisfacción del cliente de la empresa de transporte Huapaya S.A. - 2018*. Universidad Autónoma del Perú. Recuperado de https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/AUTO_c480f6a0976c982fc96f122711548bff
- Gamarra, J. (2018). *Calidad de atención de enfermería y satisfacción de los pacientes. Puesto de Salud 15 de Enero, 2018*. Universidad César Vallejo. Recuperado de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/17303>
- Gutiérrez, G. y Zambrano, L. (2019). *Calidad de atención y satisfacción de los pacientes del área de hematología del hospital Teodoro Maldonado Carbo*. Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. Recuperado de <http://192.188.52.94/handle/3317/14028>

- Grove, S. y Gray, J. (2019). *Investigación en enfermería. Desarrollo de la práctica enfermera basada en la evidencia* (7 ed.). España: Elsevier.
- Hanefeld, J., Powell, T. y Balabanova, D. (2017). *Comprender y medir la calidad de la atención: Tratar la complejidad*. Recuperado de <https://www.who.int/bulletin/volumes/95/5/16-179309-ab/es/>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de investigación* (6 ed.). México: Mc Graw Hill Interamericana.
- Ibarra, L. y Casas, E. (2015). Aplicación del modelo Servperf en los centros de atención Telcel, Hermosillo: una medición de la calidad en el servicio. *Contaduría y Administración*, 60 (1).
- Ibarra, L., Romero, N. y Paredes, D. (2017). La calidad del servicio en el sistema de transporte público y su impacto en la satisfacción del usuario. Universidad Autónoma de Nuevo León, México. *Revista Innovaciones de Negocios*, 14 (28). Recuperado de <http://revistainnovaciones.uanl.mx/index.php/revin/article/view/272>
- Kotler, P. y Keller, (2017). *Dirección de Marketing*. México: Pearson Educación.
- Ladron de Guevara, M. (2020). *Atención al cliente en el proceso comercial*. La Rioja: Tutor Formación.
- León, C. (9 de Setiembre de 2017). *Evaluar para mejores servicios públicos*. *Diario El Peruano*. Recuperado de <https://elperuano.pe/noticia-evaluar-para-mejores-servicios-publicos-59187.aspx>
- Málaga, E. (2010). *Atención al cliente*. España: Vértice.
- Mamani, A. (2017). *Grado de satisfacción de los pacientes respecto a la calidad de atención odontológica brindada por el establecimiento de salud Salcedo Minsa, Puno, 2017*. Universidad Nacional del Altiplano. Recuperado de <http://tesis.unap.edu.pe/handle/UNAP/4540>
- Martín, A. y Cano, J. (2010). *Compendio de atención primaria: Conceptos, organización y práctica clínica*. (3ª ed.). Barcelona: Elsevier.

- Michel, S. y Cocula, F. (2017). Impact of the Three IS Qualities On User Satisfaction in an Information Intensive Sector. *The Electronic Journal Information Systems Evaluation*, 85-101.
- Minaya, E. (2018). *Calidad de atención y satisfacción del usuario del servicio de consultorio médico de Medicina, según percepción de los pacientes del Hospital de Huaral, 2016*. (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo. Recuperado de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/13225>
- Minchan, A., Vásquez, B., & Moreno, D. (2018). *Fundamentos de Salud Pública*. Lima: Ministerio de Salud.
- Murillo, A. y Begoña, D. (2018). *Gestión de la calidad de cuidados de enfermería*. Madrid: Díaz de Santos.
- Panam Post (26 de mayo de 2017). *Ranking de sistemas de salud en América Latina: Chile es líder y Perú la revelación*. Recuperado de <https://es.panampost.com/diego-sanchez/2017/05/26/chile-es-lider-y-peru-es-la-revelacion/>
- Pérez, V. (2010). *Calidad total en la atención al cliente*. Ideaspropias.
- Roder, S., Hirschhorn, L., & Twum, N. (2019). Expectations of healthcare quality: A cross-sectional study of internet users in 12 low- and middle-income countries. *Plos Medicine*, 10-11. Recuperado de <https://doi.org/10.1371/journal.pmed.1002879>.
- Rodríguez, A. (2017). *Evaluación de la calidad de atención y satisfacción del paciente que asiste a consulta externa en el centro de Salud Morete Puyo*. (Tesis de grado). Universidad Regional Autónoma de Los Andes, Ambato, Ecuador. Recuperado de <http://45.238.216.28/handle/123456789/6050>
- Ruwei, H., Zhicheng, D., & Yuantao, H. (2016). Types of health care facilities and the quality of primary care: a study of characteristics and experiences of Chinese patients in Guangdong Province, China. *BMC Health Services Research*, 16. Recuperado de <https://doi.org/10.1186/s12913-016-1604-2>.

- Sánchez, H., Reyes, C. y Mejía, K. (2018). *Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística*. Lima: Universidad Ricardo Palma.
- Soto, A. (2019). Barreras para una atención eficaz en los hospitales de referencia del Ministerio de Salud del Perú: atendiendo pacientes en el siglo XXI con recursos del siglo XX. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública*, 36 (2). Recuperado de <https://rpmesp.ins.gob.pe/index.php/rpmesp/article/view/4425/3329>
- Stuña, R., Rojas, R., Orozco, J. y Pruna, T. (2016). *Calidad de atención del personal de enfermeras relacionada con el grado de satisfacción de las usuarias del Servicio de Emergencia del Hospital Gineco Obstétrico Isidro Ayora de la Ciudad de Quito, período noviembre 2015- febrero 2016*. Universidad Central del Ecuador, Quito. Recuperado de <http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/6094>
- Zambrano, K. (2017). *Grado de calidad de la atención que recibe el paciente por parte del terapeuta físico en el Hospital Pablo Arturo Suárez en diciembre del 2016*. Pontificia Universidad Católica del Ecuador. Recuperado de <http://repositorio.puce.edu.ec/handle/22000/13718>
- Valderrama, M. (2018). *Informe evaluación índice de desempeño institucional*. Colombia: Intep.
- Wehrmeyer, W. (2017). *Greening People: Human Resources and Environmental Management*. USA: Routledge.

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia

Calidad de atención del personal y nivel de satisfacción de los pacientes en el Hospital San Juan de Dios, Puno – 2020	Problema General	Objetivo General	Hipótesis General	Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Metodología
	¿Cuál es la relación entre la calidad de atención y el nivel de satisfacción de los pacientes en el Hospital San Juan de Dios, Puno 2020?	Determinar la relación entre la calidad de atención y el nivel de satisfacción de los pacientes en el Hospital San Juan de Dios, Puno 2020.	Existe una relación significativa entre la calidad de atención y el nivel de satisfacción de los pacientes en el Hospital San Juan de Dios, Puno 2020.	Calidad de atención	Estructura	Infraestructura	1-2	Tipo Cuantitativo Aplicada Nivel Descriptivo Correlacional Diseño No experimental De corte transversal Población 284 pacientes en el Hospital San Juan de Dios, Puno 2020. Muestra 163 pacientes
¿Cuál es la relación entre el proceso de atención y el nivel de satisfacción de los pacientes en el Hospital San Juan de Dios, Puno 2020?	Determinar la relación entre el proceso de atención y el nivel de satisfacción de los pacientes en el Hospital San Juan de Dios, Puno 2020.	Existe una relación significativa entre el proceso de atención y el nivel de satisfacción de los pacientes en el Hospital San Juan de Dios, Puno 2020.	Recursos humanos			3-4		
¿Cuál es la relación entre los resultados y el nivel de satisfacción de los pacientes en el Hospital San Juan de Dios, Puno 2020?	Determinar la relación entre los resultados y el nivel de satisfacción de los pacientes en el Hospital San Juan de Dios, Puno 2020.	Existe una relación significativa entre los resultados y el nivel de satisfacción de los pacientes en el Hospital San Juan de Dios, Puno 2020.	Satisfacción del paciente	Proceso		Recursos materiales	5-6	
						Relaciones interpersonales	7-8	
				Resultados		Actitud del personal de salud	9-10	
						Habilidades y destrezas del personal de salud	11-12	
				Satisfacción del paciente	Recuperación del paciente	13-14		
					Conocimiento del paciente sobre su condición de salud	15-16		
					Satisfacción del usuario con la atención recibida	17-18		
					Expectativas	Cumplimiento de promesas	1-2	
						Beneficios que brinda al servicio	3-4	
						Atención rápida	5-6	
				Rendimiento percibido	Desempeño	7-8		
					Calidad del servicio	9-10		
					Mejora continua	11-12		
				Conformidad	Confiabilidad con el servicio	13-14		
					Conformidad con la atención del personal	15-16		
					Solución de reclamos	17-18		

Fuente: Elaboración propia.

Anexo 2. Matriz de operacionalización

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala ordinal
Calidad de atención	<p>Robbins y Judge (2017), indican que:</p> <p>La calidad de atención, con las características con que se prestan dichos servicios, la cual está determinada por la estructura, los procesos de atención que deben buscar optimizar los resultados. La calidad en los servicios de salud, es un atributo de la atención que puede darse en grados diversos, lo que se busca es optimizar los beneficios y minimizar los riesgos para la salud del usuario (p.27).</p>	La calidad de atención se encuentra conformado por las dimensiones de relaciones líder-miembro, estructura de la tarea y poder del puesto, los cuales son los atributos del cuestionario.	<p>1. Estructura</p> <p>2. Proceso</p> <p>3. Resultados</p>	<p>-Infraestructura</p> <p>-Recursos humanos</p> <p>-Recursos materiales</p> <p>-Relaciones interpersonales</p> <p>-Actitud del personal de salud</p> <p>-Habilidades y destrezas del personal de salud</p> <p>-Recuperación del paciente</p> <p>-Conocimiento del paciente sobre su condición de salud</p> <p>-Satisfacción del usuario con la atención recibida</p>	<p>1=Nunca</p> <p>2=Casi Nunca</p> <p>3=A veces</p> <p>4=Casi siempre</p> <p>5=Siempre</p>

Fuente: Elaboración propia.

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala ordinal
Satisfacción del paciente	Kotler y Keller (2017) manifiestan que: La satisfacción expresa el juicio que el individuo realiza del rendimiento percibido de un producto o servicio en relación a sus expectativas. Si el rendimiento es menor a sus expectativas, el usuario se sentirá decepcionado, si es igual estará satisfecho y, si es mayor a sus expectativas estará encantado (p. 11).	La satisfacción del paciente se encuentra conformada por las dimensiones de expectativas, rendimiento percibido y conformidad, los cuales son los atributos del cuestionario.	1. Expectativas 2. Rendimiento percibido 3. Conformidad	-Cumplimiento de promesas -Beneficios que brinda al servicio -Atención rápida -Desempeño -Calidad del servicio -Mejora continua -Confiabilidad con el servicio -Conformidad con la atención del personal -Solución de reclamos	1=Nunca 2=Casi Nunca 3=A veces 4=Casi siempre 5=Siempre

Fuente: Elaboración propia.

Anexo 3. Instrumentos

CUESTIONARIO CALIDAD DE ATENCIÓN

El presente cuestionario tiene como objetivo determinar la relación entre la calidad de atención y el nivel de satisfacción de los pacientes en el Hospital San Juan de Dios, Puno 2020. La participación es voluntaria, la información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera del objetivo de investigación. Sus respuestas al cuestionario serán anónimas. Agradeciéndole de antemano su colaboración.

Instrucciones:

- Marque con una X la respuesta que crea usted sea la correcta.
- Por favor escoger solo una opción en cada pregunta.

DATOS ESPECÍFICOS	
1	Nunca
2	Casi nunca
3	A veces
4	Casi siempre
5	Siempre

N°	Pregunta	1	2	3	4	5
1.	¿Las instalaciones físicas del hospital son adecuados para atender a los pacientes y familiares?					
2.	¿La sala de espera del servicio del hospital, cuenta con el mobiliario suficiente para albergar a los pacientes y familiares que se encuentran a la espera de una atención?					
3.	¿Es suficiente la cantidad de médicos, obstetras y enfermeras por turno en el servicio del hospital?					
4.	¿En el servicio de emergencias existen profesionales especializados para atender emergencias con alto grado de riesgo o pacientes en riesgo de morir?					
5.	¿El servicio del hospital cuenta con los equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?					
6.	¿Existen avisos, señalizaciones y flujogramas de que orienten adecuadamente a los pacientes y familiares?					
7.	¿Usted o su familia fueron atendidos inmediatamente a su llegada a emergencias, sin importar su condición socioeconómica?					
8.	¿Usted o su familia fueron atendidos de acuerdo a la gravedad de su salud?					
9.	¿El personal de turno del servicio de emergencias, trabajó de forma organizada y coordinada al momento de su atención?					
10.	¿El personal de emergencias lo trató con amabilidad, respeto y paciencia?					
11.	¿El médico que lo atendió le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud?					
12.	¿El profesional que lo atendió le brindó seguridad y confianza al momento de su atención?					

13.	¿El problema de salud por el cual usted fue atendido se ha mejorado?					
14.	¿El tiempo de recuperación que usted tuvo para mejorar su salud fue el oportuno?					
15.	¿Tuvo la oportunidad de preguntar al profesional que le atendió sobre su enfermedad por el que vino a consultar?					
16.	¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre su problema de salud y la condición de su enfermedad?					
17.	¿Usted se siente complacido con el trato recibido de todo el personal que labora en el servicio del hospital?					
18.	¿Usted considera estar satisfecho después de haberse atendido en el servicio de emergencias del hospital?					

Gracias por su colaboración

CUESTIONARIO SATISFACCIÓN DEL PACIENTE

El presente cuestionario tiene como objetivo determinar la relación entre la calidad de atención y el nivel de satisfacción de los pacientes en el Hospital San Juan de Dios, Puno 2020. La participación es voluntaria, la información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera del objetivo de investigación. Sus respuestas al cuestionario serán anónimas. Agradeciéndole de antemano su colaboración.

Instrucciones:

- Marque con una X la respuesta que crea usted sea la correcta.
- Por favor escoger solo una opción en cada pregunta.

DATOS ESPECÍFICOS	
1	Nunca
2	Casi nunca
3	A veces
4	Casi siempre
5	Siempre

N°	Pregunta	1	2	3	4	5
1.	¿Usted considera que en el servicio del hospital se da el cumplimiento de las promesas?					
2.	¿Considera usted que los beneficios que brinda el hospital cubre sus necesidades de atención?					
3.	¿Cree usted que el costo de los servicios hospitalarios es razonable?					
4.	¿Cuándo usted acudió al servicio del hospital la atención que le prestaron fue rápida?					
5.	¿En la atención de emergencia del hospital se siente satisfecho con el tiempo de espera?					
6.	¿Cree que el desempeño de los trabajadores sea la adecuada?					
7.	¿Usted se siente a gusto con la atención que le brinda el personal médico del hospital?					
8.	¿Considera usted que recibió un servicio de calidad?					
9.	¿Cree usted que cada vez mejoran los servicios hospitalarios?					
10.	¿Usted se siente complacido con la calidad de servicio que ha sido atendida?					
11.	¿Cree usted que cada vez mejoran los servicios que le brindan en el hospital?					
12.	¿Usted se siente en confianza con el servicio que brinda el personal médico del hospital?					
13.	¿Usted o su familia se sienten confiados de que en este hospital los brinden una atención apropiado?					

14.	¿La atención que le brinda el personal de salud cumple con sus expectativas de atención?					
15.	¿Está conforme con la atención recibida por parte del personal de salud?					
16.	¿El personal en el hospital atiende sus quejas y reclamos?					
17.	¿Se solucionan rápidamente sus reclamos?					
18.	¿Se repiten las acciones que ocasionan sus quejas y reclamos?					

Gracias por su colaboración

Anexo 4. Validación por Juicio de Expertos

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE V1 CALIDAD DE ATENCIÓN

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	VARIABLE 1: Calidad de atención							
	DIMENSIÓN 1: Estructura	Si	No	Si	No	Si	No	
1	¿Las instalaciones físicas del hospital son adecuados para atender a los pacientes y familiares?		✓					
2	¿La sala de espera del servicio del hospital, cuenta con el mobiliario suficiente para albergar a los pacientes y familiares que se encuentran a la espera de una atención?		✓					
3	¿Es suficiente la cantidad de médicos, obstetras y enfermeras por turno en el servicio del hospital?		✓					
4	¿En el servicio de emergencias existen profesionales especializados para atender emergencias con alto grado de riesgo o pacientes en riesgo de morir?		✓					
5	¿El servicio del hospital cuenta con los equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?		✓					
6	¿Existen avisos, señalizaciones y flujogramas de que orienten adecuadamente a los pacientes y familiares?		✓					
	DIMENSIÓN 2: Proceso	Si	No	Si	No	Si	No	
7	¿Usted o su familia fueron atendidos inmediatamente a su llegada a emergencias, sin importar su condición socioeconómica?		✓					
8	¿Usted o su familia fueron atendidos de acuerdo a la gravedad de su salud?		✓					
9	¿El personal de turno del servicio de emergencias, trabajó de forma organizada y coordinada al momento de su atención?		✓					
10	¿El personal de emergencias lo trató con amabilidad, respeto y paciencia?		✓					
11	¿El médico que lo atendió le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud?		✓					
12	¿El profesional que lo atendió le brindó seguridad y confianza al momento de su atención?		✓					
	DIMENSION 3: Resultados	Si	No	Si	No	Si	No	
13	¿El problema de salud por el cual usted fue atendido se ha mejorado?		✓					
14	¿El tiempo de recuperación que usted tuvo para mejorar su salud fue el oportuno?		✓					

15	¿Tuvo la oportunidad de preguntar al profesional que le atendió sobre su enfermedad por el que vino a consultar?	✓						
16	¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre su problema de salud y la condición de su enfermedad?	✓						
17	¿Usted se siente complacido con el trato recibido de todo el personal que labora en el servicio del hospital?	✓						
18	¿Usted considera estar satisfecho después de haberse atendido en el servicio de emergencias del hospital?	✓						

Observaciones (precisar si hay suficiencia): HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: Aplicable (X) Aplicable después de corregir () No aplicable ()

Apellidos y nombres del juez validador. FALCONI ATOCHE JHON HAYROL

DNI: 43460177

Especialidad del validador: MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado

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

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

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

27 de octubre de 2020



Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE V2 SATISFACCIÓN DEL PACIENTE

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	VARIABLE 2: SATISFACCIÓN DEL PACIENTE							
	DIMENSIÓN 1: Expectativas	Si	No	Si	No	Si	No	
1	¿Usted considera que en el servicio del hospital se da el cumplimiento de las promesas?							
2	¿Considera usted que los beneficios que brinda el hospital cubre sus necesidades de atención?							
3	¿Cree usted que el costo de los servicios hospitalarios es razonable?							
4	¿Cuándo usted acudió al servicio del hospital la atención que le prestaron fue rápida?							
5	¿En la atención de emergencia del hospital se siente satisfecho con el tiempo de espera?							
6	¿Cree que el desempeño de los trabajadores sea la adecuada?							
	DIMENSIÓN 2: Rendimiento percibido	Si	No	Si	No	Si	No	
7	¿Usted se siente a gusto con la atención que le brinda el personal médico del hospital?							
8	¿Considera usted que recibió un servicio de calidad?							
9	¿Cree usted que cada vez mejoran los servicios hospitalarios?							
10	¿Usted se siente complacido con la calidad de servicio que ha sido atendida?							
11	¿Cree usted que cada vez mejoran los servicios que le brindan en el hospital?							
12	¿Usted se siente en confianza con el servicio que brinda el personal médico del hospital?							
	DIMENSIÓN 3: Conformidad	Si	No	Si	No	Si	No	
13	¿Usted o su familia se sienten confiados de que en este hospital los brinden una atención apropiado?							
14	¿La atención que le brinda el personal de salud cumple con sus expectativas de atención?							
15	¿Está conforme con la atención recibida por parte del personal de salud?							
16	¿El personal en el hospital atiende sus quejas y reclamos?							
17	¿Se solucionan rápidamente sus reclamos?							
18	¿Se repiten las acciones que ocasionan sus quejas y reclamos?							

Observaciones (precisar si hay suficiencia): HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: Aplicable (X) Aplicable después de corregir () No aplicable ()

Apellidos y nombres del juez validador. FALCONI ATOCHE JHON HAYROL

DNI: 43460177

Especialidad del validador: MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado

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

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

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

27 de octubre de 2020



Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE V1 CALIDAD DE ATENCIÓN

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	VARIABLE 1: Calidad de atención							
	DIMENSIÓN 1: Estructura	Si	No	Si	No	Si	No	
1	¿Las instalaciones físicas del hospital son adecuados para atender a los pacientes y familiares?	✓						
2	¿La sala de espera del servicio del hospital, cuenta con el mobiliario suficiente para albergar a los pacientes y familiares que se encuentran a la espera de una atención?	✓						
3	¿Es suficiente la cantidad de médicos, obstetras y enfermeras por turno en el servicio del hospital?	✓						
4	¿En el servicio de emergencias existen profesionales especializados para atender emergencias con alto grado de riesgo o pacientes en riesgo de morir?	✓						
5	¿El servicio del hospital cuenta con los equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?	✓						
6	¿Existen avisos, señalizaciones y flujogramas de que orienten adecuadamente a los pacientes y familiares?	✓						
	DIMENSIÓN 2: Proceso	Si	No	Si	No	Si	No	
7	¿Usted o su familia fueron atendidos inmediatamente a su llegada a emergencias, sin importar su condición socioeconómica?	✓						
8	¿Usted o su familia fueron atendidos de acuerdo a la gravedad de su salud?	✓						
9	¿El personal de turno del servicio de emergencias, trabajó de forma organizada y coordinada al momento de su atención?	✓						
10	¿El personal de emergencias lo trató con amabilidad, respeto y paciencia?	✓						
11	¿El médico que lo atendió le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud?	✓						
12	¿El profesional que lo atendió le brindó seguridad y confianza al momento de su atención?	✓						
	DIMENSION 3: Resultados	Si	No	Si	No	Si	No	
13	¿El problema de salud por el cual usted fue atendido se ha mejorado?	✓						
14	¿El tiempo de recuperación que usted tuvo para mejorar su salud fue el oportuno?	✓						
15	¿Tuvo la oportunidad de preguntar al profesional que le atendió sobre su enfermedad por el que vino a consultar?	✓						

16	¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre su problema de salud y la condición de su enfermedad?		✓						
17	¿Usted se siente complacido con el trato recibido de todo el personal que labora en el servicio del hospital?		✓						
18	¿Usted considera estar satisfecho después de haberse atendido en el servicio de emergencias del hospital?		✓						

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad: Aplicable (X) Aplicable después de corregir () No aplicable ()

Apellidos y nombres del juez validador. Mg: Michel Jaime Mendez Escobar

DNI: 10797162

Especialidad del validador: Magíster en Administración

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado Metodólogo

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

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

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

25 de octubre de 2020



Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE V2 SATISFACCIÓN DEL PACIENTE

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	VARIABLE 2: SATISFACCIÓN DEL PACIENTE							
	DIMENSIÓN 1: Expectativas	Si	No	Si	No	Si	No	
1	¿Usted considera que en el servicio del hospital se da el cumplimiento de las promesas?	✓		✓		✓		
2	¿Considera usted que los beneficios que brinda el hospital cubre sus necesidades de atención?	✓		✓		✓		
3	¿Cree usted que el costo de los servicios hospitalarios es razonable?	✓		✓		✓		
4	¿Cuándo usted acudió al servicio del hospital la atención que le prestaron fue rápida?	✓		✓		✓		
5	¿En la atención de emergencia del hospital se siente satisfecho con el tiempo de espera?	✓		✓		✓		
6	¿Cree que el desempeño de los trabajadores sea la adecuada?	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 2: Rendimiento percibido	Si	No	Si	No	Si	No	
7	¿Usted se siente a gusto con la atención que le brinda el personal médico del hospital?	✓		✓		✓		
8	¿Considera usted que recibió un servicio de calidad?	✓		✓		✓		
9	¿Cree usted que cada vez mejoran los servicios hospitalarios?	✓		✓		✓		
10	¿Usted se siente complacido con la calidad de servicio que ha sido atendida?	✓		✓		✓		
11	¿Cree usted que cada vez mejoran los servicios que le brindan en el hospital?	✓		✓		✓		
12	¿Usted se siente en confianza con el servicio que brinda el personal médico del hospital?	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 3: Conformidad	Si	No	Si	No	Si	No	
13	¿Usted o su familia se sienten confiados de que en este hospital los brinden una atención apropiado?	✓		✓		✓		
14	¿La atención que le brinda el personal de salud cumple con sus expectativas de atención?	✓		✓		✓		
15	¿Está conforme con la atención recibida por parte del personal de salud?	✓		✓		✓		
16	¿El personal en el hospital atiende sus quejas y reclamos?	✓		✓		✓		
17	¿Se solucionan rápidamente sus reclamos?	✓		✓		✓		
18	¿Se repiten las acciones que ocasionan sus quejas y reclamos?	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad: Aplicable (X) Aplicable después de corregir () No aplicable ()

Apellidos y nombres del juez validador. Mg: Michel Jaime Mendez Escobar

DNI: 10797162

Especialidad del validador: Magíster en Administración

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado Metodólogo

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

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

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

25 de octubre de 2020



Firma del Experto Informante.

Anexo 5. Matriz de datos

CALIDAD DE ATENCIÓN																		
N°	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18
1	2	3	1	2	2	3	1	3	2	3	3	3	4	4	4	4	2	2
2	2	3	3	2	3	4	1	3	1	1	3	5	3	2	1	2	2	2
3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2
4	3	3	3	2	2	3	1	3	2	1	5	2	3	3	1	1	1	2
5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
6	1	3	1	3	2	3	2	1	3	2	4	3	3	2	2	3	3	2
7	4	4	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3
8	3	2	2	1	3	4	1	3	3	3	4	4	5	5	5	4	3	3
9	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3
10	3	1	3	1	1	3	2	2	2	2	3	2	3	3	2	3	3	2
11	5	1	2	3	4	4	2	2	2	1	1	3	3	3	2	3	1	3
12	3	2	2	1	1	2	3	3	2	3	3	2	3	3	4	3	2	2
13	4	4	3	4	3	5	3	4	4	4	4	4	3	3	5	5	3	3
14	4	5	3	1	3	5	3	3	3	2	3	4	5	4	3	4	4	4
15	2	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	2	3	2	2
16	2	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	2	3	2	2	3	2	2
17	4	3	4	4	3	4	3	3	3	4	4	3	3	4	3	4	4	3
18	3	3	3	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3
19	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4
20	3	3	4	3	3	4	2	2	3	1	1	2	3	3	2	3	2	2
21	1	1	1	5	1	4	1	1	2	1	3	4	4	3	3	3	3	3
22	5	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4
23	2	3	3	2	4	3	3	5	3	4	3	2	3	3	2	4	3	2
24	2	4	2	5	2	3	4	4	3	3	5	5	4	4	3	3	4	3
25	3	4	3	3	4	3	4	2	3	4	3	3	3	3	4	4	3	4
26	4	2	3	2	4	3	5	2	3	4	3	2	4	3	2	4	2	4
27	1	3	1	1	1	1	2	1	1	1	2	2	2	2	3	2	1	2
28	1	3	1	1	1	1	2	1	1	1	2	2	2	2	3	2	1	2
29	2	3	1	1	2	3	1	1	1	2	3	1	1	1	3	3	1	3
30	3	2	3	3	3	3	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	3	3
31	2	2	4	1	3	1	3	1	3	3	4	3	2	3	3	2	2	2
32	3	4	3	2	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3
33	3	2	1	1	2	4	1	2	1	2	2	3	4	4	4	2	1	1
34	2	1	4	4	4	4	1	3	2	1	2	2	2	2	2	2	4	4
35	2	2	1	1	1	3	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1
36	3	2	2	2	4	5	2	2	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4
37	2	3	2	3	2	4	2	2	2	2	3	3	3	3	3	4	3	3
38	2	3	1	1	2	3	1	1	1	2	3	1	1	1	3	3	1	3
39	2	2	2	3	2	3	3	2	2	2	3	2	2	2	2	3	3	3
40	3	4	2	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	5	5	4	4
41	3	2	4	2	3	3	3	2	2	4	3	2	4	3	3	2	2	5
42	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
43	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
44	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2
45	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
46	2	2	3	1	1	3	3	3	3	3	2	2	3	3	4	3	3	2
47	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	3	4	3	2	2

48	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2	3	3
49	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3
50	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3
51	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3
52	3	2	1	2	1	3	1	1	2	1	2	2	1	2	2	3	1	1
53	4	4	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	5	5	5	4	3	3
54	3	3	2	3	3	5	3	2	2	3	1	1	3	2	4	4	2	2
55	3	3	3	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2	1	2	2	1	2
56	3	3	1	2	4	3	1	3	3	3	4	4	4	5	5	5	3	3
57	1	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1
58	5	4	4	4	5	5	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	5	5
59	3	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	2	1	2	2	1	2	2
60	3	2	1	2	2	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	2	1	1
61	4	3	4	3	3	4	2	2	3	1	3	4	5	3	3	4	2	1
62	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	2	2	1	2	5	2	3	1
63	2	2	3	1	3	3	5	1	3	5	3	3	4	4	3	3	3	3
64	4	2	3	2	2	4	5	2	3	3	3	5	4	4	4	4	4	5
65	3	2	3	2	2	2	2	3	2	4	3	4	4	3	3	3	3	3
66	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3
67	4	3	3	4	5	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3
68	3	2	1	2	3	2	2	5	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4
69	4	2	3	1	3	4	1	1	1	1	3	2	1	3	3	3	2	2
70	3	3	4	2	2	4	2	4	3	1	4	2	3	3	1	1	2	3
71	3	4	2	2	4	3	3	4	4	4	5	5	5	5	3	3	2	3
72	2	2	1	3	2	2	3	3	2	2	2	2	2	3	5	3	2	3
73	4	3	4	2	4	2	2	2	1	3	2	3	3	3	3	3	3	2
74	4	3	3	3	4	5	1	2	3	1	3	3	2	3	2	2	3	3
75	3	2	4	4	3	5	4	4	4	4	4	2	3	3	4	4	4	4
76	3	2	2	3	3	2	2	2	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3
77	1	1	2	2	3	2	1	3	1	1	3	2	3	2	4	3	1	1
78	2	1	3	2	3	1	1	2	3	2	1	2	3	2	4	2	3	3
79	2	2	3	1	3	1	2	2	1	2	2	3	1	2	2	1	1	2
80	3	2	1	4	4	3	3	4	2	4	2	3	3	2	4	1	1	5
81	3	3	3	1	2	3	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	4
82	3	2	3	3	3	4	1	1	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2
83	5	5	3	4	5	5	4	3	5	4	3	4	4	4	4	3	3	3
84	3	3	4	2	4	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2
85	3	3	4	2	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4
86	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3
87	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3
88	2	3	2	2	2	3	2	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3
89	4	3	3	4	4	5	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3
90	3	3	2	3	3	5	3	3	4	3	2	3	3	3	4	4	3	2
91	1	2	2	1	1	1	2	1	1	2	2	1	1	2	1	1	1	1
92	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	2
93	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	3	1	3	2	1	2	2	1
94	2	2	3	1	2	2	1	3	2	1	3	2	3	3	3	3	1	2
95	2	2	2	1	1	2	1	3	3	1	4	3	2	2	2	3	1	2
96	4	5	3	3	3	5	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
97	2	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3
98	3	2	3	3	3	3	4	4	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3

99	5	2	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
100	3	2	3	3	4	3	1	3	3	3	3	4	4	3	3	4	2	3
101	2	3	2	3	3	4	3	4	4	1	3	4	4	4	4	4	2	2
102	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	2
103	2	2	3	2	3	2	3	4	3	2	4	2	2	3	4	4	3	3
104	2	2	3	3	3	3	3	2	4	3	3	4	3	3	4	4	3	2
105	1	1	2	2	2	2	1	1	1	1	1	2	2	2	3	1	2	1
106	4	4	3	4	4	4	2	3	3	3	2	4	4	4	3	4	4	4
107	4	3	2	3	3	4	2	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3
108	4	3	4	3	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3
109	2	1	1	1	2	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1
110	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
111	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
112	2	3	1	2	2	3	1	3	2	3	3	3	4	4	4	4	2	2
113	2	3	3	2	3	4	1	3	1	1	3	5	3	2	1	2	2	2
114	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2
115	3	3	3	2	2	3	1	3	2	1	5	2	3	3	1	1	1	2
116	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
117	1	3	1	3	2	3	2	1	3	2	4	3	3	2	2	3	3	2
118	4	4	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3
119	3	2	2	1	3	4	1	3	3	3	4	4	5	5	5	4	3	3
120	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3
121	3	1	3	1	1	3	2	2	2	2	3	2	3	3	2	3	3	2
122	5	1	2	3	4	4	2	2	2	1	1	3	3	3	2	3	1	3
123	3	2	2	1	1	2	3	3	2	3	3	2	3	3	4	3	2	2
124	4	4	3	4	3	5	3	4	4	4	4	4	3	3	5	5	3	3
125	4	5	3	1	3	5	3	3	3	2	3	4	5	4	3	4	4	4
126	2	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	2	3	2	2
127	2	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	2	3	2	2	3	2	2
128	4	3	4	4	3	4	3	3	3	4	4	3	3	4	3	4	4	3
129	3	3	3	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3
130	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4
131	3	3	4	3	3	4	2	2	3	1	1	2	3	3	2	3	2	2
132	1	1	1	5	1	4	1	1	2	1	3	4	4	3	3	3	3	3
133	5	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4
134	2	3	3	2	4	3	3	5	3	4	3	2	3	3	2	4	3	2
135	2	4	2	5	2	3	4	4	3	3	5	5	4	4	3	3	4	3
136	3	4	3	3	4	3	4	2	3	4	3	3	3	3	4	4	3	4
137	4	2	3	2	4	3	5	2	3	4	3	2	4	3	2	4	2	4
138	1	3	1	1	1	1	2	1	1	1	2	2	2	2	3	2	1	2
139	1	3	1	1	1	1	2	1	1	1	2	2	2	2	3	2	1	2
140	2	3	1	1	2	3	1	1	1	2	3	1	1	1	3	3	1	3
141	3	2	3	3	3	3	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	3	3
142	2	2	4	1	3	1	3	1	3	3	4	3	2	3	3	2	2	2
143	3	4	3	2	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3
144	3	2	1	1	2	4	1	2	1	2	2	3	4	4	4	2	1	1
145	2	1	4	4	4	4	1	3	2	1	2	2	2	2	2	2	4	4
146	2	2	1	1	1	3	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1
147	3	2	2	2	4	5	2	2	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4
148	2	3	2	3	2	4	2	2	2	2	3	3	3	3	3	4	3	3
149	2	3	1	1	2	3	1	1	1	2	3	1	1	1	3	3	1	3

150	2	2	2	3	2	3	3	2	2	2	3	2	2	2	2	3	3	3
151	3	4	2	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	5	5	4	4
152	3	2	4	2	3	3	3	2	2	4	3	2	4	3	3	2	2	5
153	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
154	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
155	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2
156	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
157	2	2	3	1	1	3	3	3	3	3	2	2	3	3	4	3	3	2
158	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	3	4	3	2	2
159	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2	3	3
160	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3
161	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3
162	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3
163	3	2	1	2	1	3	1	1	2	1	2	2	1	2	2	3	1	1

SATISFACCIÓN DEL PACIENTE																		
N°	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18
1	3	2	1	1	1	3	3	2	1	2	1	3	3	3	3	1	2	4
2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
3	1	3	1	1	1	1	3	3	2	1	3	3	2	2	3	1	1	5
4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
5	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	2	2	2
6	3	4	5	5	4	4	5	4	3	3	3	4	5	4	4	2	2	3
7	2	1	3	3	1	3	2	2	3	2	1	3	2	1	3	1	2	5
8	2	1	3	3	1	3	2	2	3	2	1	3	2	1	3	1	2	5
9	2	2	3	2	1	2	1	2	1	2	1	2	2	1	1	2	1	5
10	1	3	2	1	1	3	3	2	1	2	1	1	2	1	2	2	1	3
11	3	3	3	3	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	3	1	2	4
12	3	4	2	1	1	3	3	4	2	2	2	3	3	4	4	1	1	5
13	2	2	2	3	3	3	2	2	2	3	2	2	2	3	3	2	2	4
14	2	3	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	3	2	3	2	2	4
15	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3
16	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3
17	5	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	2
18	3	2	1	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	3	2	3	3	2
19	1	3	5	1	1	3	1	2	3	1	1	1	1	1	1	2	1	3
20	3	4	3	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3
21	4	3	3	4	3	2	3	4	2	3	4	3	3	2	3	4	3	2
22	5	4	2	3	5	2	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	5	4
23	1	3	4	3	5	4	5	3	4	4	3	3	4	5	4	5	4	5
24	2	3	2	2	4	3	2	5	3	3	2	4	3	2	2	3	3	3
25	2	3	3	3	2	3	4	2	3	3	2	3	3	3	2	1	1	4
26	2	3	3	3	2	3	4	2	3	3	2	3	3	3	2	1	1	3
27	2	3	3	3	2	3	4	2	3	3	2	3	3	3	2	1	1	3
28	4	4	4	4	5	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	2	3
29	2	2	1	3	3	2	3	2	1	2	2	2	2	1	2	1	1	2
30	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3
31	1	1	3	1	1	3	2	1	1	2	1	3	3	2	1	1	3	5
32	1	2	1	2	1	3	2	1	2	2	2	3	3	2	2	1	1	1
33	1	1	3	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	5
34	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
35	2	2	3	3	1	1	2	3	2	2	2	3	3	4	3	3	2	4
36	2	3	3	3	2	3	4	2	3	3	2	3	3	3	2	1	1	4
37	2	2	3	3	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	1	1	5
38	2	2	3	3	3	2	3	4	3	3	3	2	2	3	3	1	1	5
39	2	4	2	5	3	4	3	2	3	3	4	2	4	5	2	3	2	1
40	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
41	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
42	3	3	3	4	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3
43	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2
44	2	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2
45	2	3	4	2	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3
46	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
47	3	3	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3
48	3	3	3	2	2	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	2	3
49	3	3	3	2	2	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	2	3

50	1	2	3	1	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	1	1	2	1
51	3	3	3	3	2	3	4	3	2	2	3	3	3	3	3	3	4	4
52	3	3	3	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2	1	2	2	1	2
53	1	5	2	2	1	2	1	1	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2
54	3	4	5	3	3	3	4	5	3	3	4	4	3	2	2	2	3	1
55	1	2	2	2	1	1	2	2	1	2	1	2	2	3	1	1	1	1
56	4	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	5	3	4	4	3	3
57	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	2	1	1	1	1
58	1	2	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
59	2	4	3	2	3	3	3	3	1	3	2	1	3	3	3	2	1	5
60	2	3	1	2	2	3	2	1	2	3	2	2	3	2	1	1	1	1
61	1	1	2	1	2	3	3	4	3	3	3	3	2	3	3	2	1	2
62	2	2	3	3	4	4	5	3	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4
63	3	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2
64	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3
65	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	4	3	2	2	2
66	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2	2	5
67	1	3	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	1	2	1	2	1
68	2	3	4	2	1	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	2	3	4
69	3	3	2	2	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3
70	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	2	1	3
71	2	2	3	2	2	3	3	2	1	2	1	2	2	3	3	1	1	3
72	1	3	3	2	2	1	3	3	2	2	2	1	2	3	2	1	3	4
73	3	3	3	3	2	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	2	2
74	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	2	2
75	1	1	2	1	1	2	2	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	5
76	3	2	1	3	2	1	2	3	2	3	2	3	2	2	3	1	2	1
77	3	3	1	2	2	3	1	1	1	1	2	2	3	2	2	3	2	2
78	2	3	2	3	4	5	3	4	4	4	4	4	5	4	3	4	2	4
79	3	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
80	3	3	2	1	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	2	2
81	3	3	4	2	2	3	3	3	2	3	3	4	4	3	4	4	3	3
82	2	2	3	1	2	3	2	3	2	3	3	2	3	2	2	1	2	4
83	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
84	3	3	3	2	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
85	2	2	3	3	2	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	2	2	4
86	2	3	2	2	2	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3
87	3	3	2	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4
88	3	2	4	3	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	3	2	2	4
89	2	2	4	1	2	2	1	2	1	1	2	1	2	2	1	2	2	2
90	1	1	3	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1
91	2	1	2	1	1	2	2	1	1	2	1	1	2	2	2	2	2	1
92	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	2	1	2	2	1	1	1	2
93	2	2	1	2	1	1	1	2	2	2	2	2	1	2	1	1	1	1
94	4	4	3	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3
95	2	3	3	2	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	2	2	3
96	3	4	4	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2	2	3
97	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1
98	1	3	3	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	2	1
99	3	4	4	3	3	1	3	3	2	2	3	3	3	2	3	2	2	3
100	1	1	2	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1

101	3	2	2	3	1	3	3	4	2	4	2	2	3	3	4	2	1	5
102	2	3	3	3	3	4	2	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	4
103	2	3	2	1	2	1	2	2	1	2	2	2	3	3	3	2	3	4
104	4	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	2	3
105	3	2	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	2	2	3
106	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3
107	1	2	2	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	2	1
108	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	5
109	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	5
110	3	2	1	1	1	3	3	2	1	2	1	3	3	3	3	1	2	4
111	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
112	1	3	1	1	1	1	3	3	2	1	3	3	2	2	3	1	1	5
113	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
114	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	2	2	2
115	3	4	5	5	4	4	5	4	3	3	3	4	5	4	4	2	2	3
116	2	1	3	3	1	3	2	2	3	2	1	3	2	1	3	1	2	5
117	2	1	3	3	1	3	2	2	3	2	1	3	2	1	3	1	2	5
118	2	2	3	2	1	2	1	2	1	2	1	2	2	1	1	2	1	5
119	1	3	2	1	1	3	3	2	1	2	1	1	2	1	2	2	1	3
120	3	3	3	3	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	3	1	2	4
121	3	4	2	1	1	3	3	4	2	2	2	3	3	4	4	1	1	5
122	2	2	2	3	3	3	2	2	2	3	2	2	2	3	3	2	2	4
123	2	3	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	3	2	3	2	2	4
124	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3
125	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3
126	5	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	2
127	3	2	1	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	3	2	3	3	2
128	1	3	5	1	1	3	1	2	3	1	1	1	1	1	1	2	1	3
129	3	4	3	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3
130	4	3	3	4	3	2	3	4	2	3	4	3	3	2	3	4	3	2
131	5	4	2	3	5	2	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	5	4
132	1	3	4	3	5	4	5	3	4	4	3	3	4	5	4	5	4	5
133	2	3	2	2	4	3	2	5	3	3	2	4	3	2	2	3	3	3
134	2	3	3	3	2	3	4	2	3	3	2	3	3	3	2	1	1	4
135	2	3	3	3	2	3	4	2	3	3	2	3	3	3	2	1	1	3
136	2	3	3	3	2	3	4	2	3	3	2	3	3	3	2	1	1	3
137	4	4	4	4	5	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	2	3
138	2	2	1	3	3	2	3	2	1	2	2	2	2	1	2	1	1	2
139	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3
140	1	1	3	1	1	3	2	1	1	2	1	3	3	2	1	1	3	5
141	1	2	1	2	1	3	2	1	2	2	2	3	3	2	2	1	1	1
142	1	1	3	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	5
143	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
144	2	2	3	3	1	1	2	3	2	2	2	3	3	4	3	3	2	4
145	2	3	3	3	2	3	4	2	3	3	2	3	3	3	2	1	1	4
146	2	2	3	3	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	1	1	5
147	2	2	3	3	3	2	3	4	3	3	3	2	2	3	3	1	1	5
148	2	4	2	5	3	4	3	2	3	3	4	2	4	5	2	3	2	1
149	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
150	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
151	3	3	3	4	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3

152	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2
153	2	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2
154	2	3	4	2	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3
155	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
156	3	3	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3
157	3	3	3	2	2	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	2	3
158	3	3	3	2	2	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	2	3
159	1	2	3	1	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	1	1	2	1
160	3	3	3	3	2	3	4	3	2	2	3	3	3	3	3	3	4	4
161	3	3	3	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2	1	2	2	1	2
162	1	5	2	2	1	2	1	1	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2
163	3	4	5	3	3	3	4	5	3	3	4	4	3	2	2	2	3	1