



Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión

Escuela de Posgrado

**Calidad de atención y satisfacción del usuario en los consultorios
externos del Hospital Regional de Huacho 2023**

**Tesis
Para optar el Grado Académico de Maestra en Gestión Pública**

**Autora
Leslin Mabel Medina Cano**

**Asesor
Dr. Jesús Jacobo Coronado Espinoza**

**Huacho – Perú
2024**



Reconocimiento - No Comercial – Sin Derivadas - Sin restricciones adicionales

<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>

Reconocimiento: Debe otorgar el crédito correspondiente, proporcionar un enlace a la licencia e indicar si se realizaron cambios. Puede hacerlo de cualquier manera razonable, pero no de ninguna manera que sugiera que el licenciante lo respalda a usted o su uso. **No Comercial:** No puede utilizar el material con fines comerciales. **Sin Derivadas:** Si remezcla, transforma o construye sobre el material, no puede distribuir el material modificado. **Sin restricciones adicionales:** No puede aplicar términos legales o medidas tecnológicas que restrinjan legalmente a otros de hacer cualquier cosa que permita la licencia.

UNIVERSIDAD NACIONAL
JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN

LICENCIADA

(Resolución de Consejo Universitario N° 0226-2023-CU-UNJFSC de fecha 08/03/2023)

ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRIA EN GESTION PÚBLICA

INFORMACIÓN

DATOS DEL AUTOR:		
NOMBRES Y APELLIDOS	DNI	FECHA DE SUSTENTACION
Leslin Mabel Medina Cano	72219649	30/09/2024
DATOS DEL ASESOR:		
NOMBRES Y APELLIDOS	DNI	CODIGO ORCID
Dr. Jesus Jacobo Coronado Espinoza	15591398	0009-0008-7555-0409
DATOS DE LOS MIEMBROS DE JURADOS MAESTRIA		
NOMBRES Y APELLIDOS	DNI	CODIGO ORCID
Dr. Policarpo Diomedes Márquez Valencia	15759625	0000-0001-7697-5064
Dr. Elvis Richar Sánchez García	15736456	0000-0003-0397-5420
M(a). Tania Luz Tafur Pittman	15730137	0000-0002-4370-090X

CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN LOS CONSULTORIOS EXTERNOS DEL HOSPITAL REGIONAL DE HUACHO 2023

INFORME DE ORIGINALIDAD

20%

INDICE DE SIMILITUD

18%

FUENTES DE INTERNET

7%

PUBLICACIONES

12%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

ENCONTRAR COINCIDENCIAS CON TODAS LAS FUENTES (SOLO SE IMPRIMIRÁ LA FUENTE SELECCIONADA)

7%

★ repositorio.une.edu.pe

Fuente de Internet

Excluir citas

Apagado

Excluir coincidencias < 10 words

Excluir bibliografía

Apagado

DEDICATORIA

Este análisis de investigación está dedicado a Dios mientras celebro mis logros a través de él, mis exitos, cada esfuerzo que me llevo hasta el lugar donde estoy. Con mucho cariño a mi abuelito Marcos Medina Carbajal, a mis padres Roberto y Milagros quienes admiro mucho y son mis guias en cada etapa de mi vida y a mis hermanos porque son mi mayor fortaleza y motivacion para cada paso que doy en mi vida privada y ocupacional. A cada uno de mis familiares quienes me alientan cada día para lograr el éxito.

AGRADECIMIENTO

A mis Padres que me dan el impulso y motivacion de terminar mis proyectos educativos. Por estar presente en cada etapa de mi vida, por apoyarme en mis sueños. A Dios quien me ha dado fortaleza para seguir adelante en los momentos dificiles. A mi abuelito quien me guia desde el cielo.

A mis docentes, formadores en mi vida profesional.

INDICE	
DEDICATORIA.....	iv
AGRADECIMIENTO	v
INDICE	vi
INDICE DE TABLAS.....	ix
INDICE DE FIGURAS.....	x
RESUMEN	xi
ABSTRACT	xii
INTRODUCCIÓN	1
CAPITULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	3
1.1. Descripción de la Realidad Problemática	3
1.2. Formulación del Problema	5
1.2.1 Problema General.....	5
1.2.2 Problema Específicos.....	5
1.3. Objetivos de la Investigación.....	5
1.3.1. Objetivo General.....	5
1.3.2. Objetivos Específicos	5
1.4. Justificación de la Investigación.....	6
1.5. Delimitación del Estudio.....	7
1.6. Viabilidad del Estudio	8

CAPITULO II: MARCO TEORICO.....	9
2.1. Antecedentes de la Investigación.....	9
2.1.1. Antecedentes Internacionales.....	9
2.1.2. Antecedentes Nacionales.....	10
2.2. Bases Teóricas.....	12
2.2.1. Variable 1: Calidad de Atención.....	12
2.3. Bases Filosóficas.....	15
2.4. Definición de Términos.....	15
2.5. Hipótesis de Investigación.....	17
2.6. Operacionalización de Variables.....	18
CAPITULO III: METODOLOGIA.....	19
3.1. Diseño Metodológico.....	19
3.1.1. Tipo.....	19
3.3 Técnica de Recolección de Datos.....	21
3.3.1 Técnica:.....	21
3.3.2 Instrumento.....	21
3.4 Técnicas del procesamiento de la Información.....	23
CAPITULO IV: RESULTADOS.....	24
4.1 ANALISIS DE RESULTADOS.....	24
4.2 CONTRASTACION DE HIPOTESIS.....	31

CAPITULO V: DISCUSION.....	34
CAPITULO VI: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	37
6.1 CONCLUSIONES	37
6.2 RECOMENDACIONES.....	38
CAPITULO VII	40
7.1 Bibliografías	40
7.2 Bibliografías electrónicas.....	41
ANEXOS	43
Matriz de Consistencia	51
CONFIABILIDAD:.....	52
EVIDENCIA ESTADÍSTICA.....	53

INDICE DE TABLAS

Tabla 1: Frecuencia de la Calidad de atención y sus dimensiones en el Hospital General de Huacho, 2023.	24
Tabla 2: Frecuencia de la Satisfacción del usuario y sus dimensiones en el Hospital General de Huacho, 2023.	25
Tabla 3: Calidad de atención y la satisfacción del usuario de consultorios externos del Hospital General de Huacho, 2023.....	26
Tabla 4: La fiabilidad de la calidad de atención y la satisfacción del usuario de consultorios externos del Hospital General de Huacho, 2023.	27
Tabla 5: La capacidad de respuesta de la calidad de atención y la satisfacción del usuario de consultorios externos del Hospital General de Huacho, 2023.	28
Tabla 6: La empatía de la calidad de atención y la satisfacción del usuario de consultorios externos del Hospital General de Huacho, 2023.....	29

INDICE DE FIGURAS

Figura 1 Calidad de atención y sus dimensiones en el Hospital General de Huacho, 2023.	24
Figura 2: Satisfacción del usuario y sus dimensiones en el Hospital General de Huacho, 2023.	Error! Bookmark not defined.
Figura 3: Calidad de atención y la satisfacción del usuario de consultorios externos del Hospital General de Huacho, 2023.....	26
Figura 4: La fiabilidad de la calidad de atención y la satisfacción del usuario de consultorios externos del Hospital General de Huacho, 2023.	27
Figura 5: La capacidad de respuesta de la calidad de atención y la satisfacción del usuario de consultorios externos del Hospital General de Huacho, 2023.	28

RESUMEN

El propósito de esta investigación llevo a conocer la vinculación entre el grado de satisfacción y la calidad de la atención que perciben los enfermos de los consultorios externos del Hospital General Huacho 2023. Se emplearon dos cuestionarios, uno para cada variable, como parte de la instrumentación de la encuesta utilizada para recabar información. El estudio empleo una metodología aplicada, correlacional, no experimental, y cuantitativa. La muestra fue conformada por 357 usuarios externos, elegidos mediante una fórmula basada en un método probabilístico. Las respuestas del análisis mostraron que la satisfacción de los usuarios fue del 61,3% en el rango regular y que la calidad de la atención fue del 90,8% en el nivel medio. Conclusiones: Se concluye, la satisfacción de las personas enfermas y la calidad de atención se vincula significativamente con los consultorios del Hospital Regional Huacho 2023, puesto que el valor de la correlación es 0.854, significa que presenta correlación positiva alta y $p= 0.000$ es altamente significativo. La conclusión es que la satisfacción del enfermo y la calidad de atención ambulatoria del Hospital Regional Huacho 2023 se vincula significativamente, de valor de correlación de 0.854, lo que resulta que tiene una correlación alta y directa, $p=0.000$ es altamente significativa.

Palabra clave: Capacidad de respuesta, Calidad de Atención, Satisfacción del usuario, Empatía y Fiabilidad.

ABSTRACT

The purpose of this research was to find out the link between the degree of satisfaction and the quality of care perceived by patients in the outpatient clinics of the Huacho 2023 General Hospital. Two questionnaires were used, one for each variable, as part of the instrumentation of the survey used to collect information. The study used an applied, correlational, non-experimental, and quantitative methodology. The sample was made up of 357 external users, chosen using a formula based on a probabilistic method. The analysis responses showed that user satisfaction was 61.3% at the regular level and that the quality of care was 90.8% at the medium level. Conclusions: User satisfaction in outpatient clinics and quality of care are significantly linked, $p = 0.000$ is highly significant, since the correlation value is 0.854, it means that it presents a high positive correlation.

Keyword: Responsiveness, Quality of Care, User Satisfaction, Empathy and Reliability.

INTRODUCCIÓN

Según los Institutos Nacionales de Salud, las infecciones adquiridas en hospitales afectan hasta 2 millones de pacientes cada año en los Estados Unidos. Estas infecciones son responsables de 99.000 muertes y le cuestan al sistema de salud aproximadamente 6.500 millones de dólares al año. Entonces, ¿cuáles son los principales problemas de calidad hospitalaria y cómo se pueden resolver? (Bustos, 2020)

Décadas de investigación han identificado deficiencias en la prestación de una atención eficaz: muchos pacientes no reciben una atención bien establecida, mientras que muchos otros reciben una atención despilfarradora e ineficaz. (Shojania, 2022)

La calidad asistencial, así como lo determina la Organización Mundial de la Salud (OMS), consiste en conseguir satisfactoriamente con la menor amenaza de impacto iatrogénicos y la mayor satisfacción del enfermo. También implica asegurarse de que cada enfermo recibe el grupo más indicado de diagnósticos, consultorios terapéuticos para conseguir una atención sanitaria precisa, considerando toda la información pertinente sobre el paciente y el servicio médico. Confirma además que, los países de salarios altos, el 10% de los pacientes sufren lesiones durante su estancia en el hospital y el 70% de los pacientes hospitalizados tienen probabilidades de sufrir una infección vinculada con la protección sanitaria. Por su parte, la OMS afirma que la asistencia sanitaria inadecuada en las naciones de ingresos bajos y medios es «responsable de hasta el 15% de las muertes anuales», lo que supone entre 5,7 y 8,4 millones de fallecimientos. (OMS, who.int, 2023)

Se sabe que los pacientes del Hospital Regional Huacho sienten un lenguaje despectivo, que incluye, pero no se limita a: el personal médico que no llega a tiempo, no presta atención cuando lo necesita, no responde a mis preguntas cuando estoy inseguro, y cuando lo hace, lo hace

de una manera difícil de entender para nosotros, no siempre es amable y cordial, es poco atento y no nos inspira confianza. De ello se deduce que su tarea se realiza claramente de manera rutinaria. El acceso físico al centro médico y la continuidad del servicio plantean otros retos.

A la luz de todas estas inquietudes, sentimos curiosidad por conocer la satisfacción de los pacientes y el nivel de tratamiento que se oferta en los servicios del Hospital Regional Huacho.

En cuanto al formato, el trabajo académico se ajusta al diseño actual de la institución y consta principalmente de los siguientes componentes: En el primero, se plantea el problema. el Capítulo 2, es la problematización, en el capítulo 3, Marco teórico. En esta parte se analizan los métodos de estudio y los resultados del Capítulo Cuatro. Los Capítulos Cinco y Seis incluyen conclusiones y recomendaciones, el Capítulo Siete incluye referencias y anexos.

CAPITULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción de la Realidad Problemática

Según los Institutos Nacionales de Salud, las infecciones adquiridas en hospitales afectan hasta 2 millones de pacientes cada año en los Estados Unidos. Estas infecciones son responsables de 99.000 muertes y le cuestan al sistema de salud aproximadamente 6.500 millones de dólares al año. Entonces, ¿cuáles son los principales problemas de calidad hospitalaria y cómo se pueden resolver? (Bustos, 2020)

Décadas de investigación han identificado deficiencias en la prestación de una atención eficaz: muchos pacientes no reciben una atención bien establecida, mientras que muchos otros reciben una atención despilfarradora e ineficaz. (Shojania, 2022)

La calidad asistencial, así como lo determina la Organización Mundial de la Salud (OMS), consiste en conseguir satisfactoriamente con la menor amenaza de impacto iatrogénicos y la mayor satisfacción del enfermo. También implica asegurarse de que cada enfermo recibe el grupo más indicado de diagnósticos, consultorios terapéuticos para conseguir una atención sanitaria precisa, considerando toda la información pertinente sobre el paciente y el servicio médico. Confirma además que, los países de salarios altos, el 10% de los pacientes sufren lesiones durante su estancia en el hospital y el 70% de los pacientes hospitalizados tienen probabilidades de sufrir una infección vinculada con la protección sanitaria. Por su parte, la OMS afirma que la asistencia sanitaria inadecuada en las naciones de ingresos bajos y medios es «responsable de hasta el 15% de las muertes anuales», lo que supone entre 5,7 y 8,4 millones de fallecimientos. (OMS, who.int, 2023)

Siempre ha sido difícil hacer la transición en la industria de la salud debido a las limitaciones financieras y la burocracia. Esto significa que las innovaciones se retrasan o se bloquean por completo, incluso si el cambio en sí mejoraría los servicios ofrecidos. Dado que los pacientes sufren como resultado de un presupuesto ajustado en la gestión de la atención sanitaria, es un gran desafío que hay que superar. (O'Donovan, 2020)

Los hospitales desempeñan un papel vital en nuestro sistema sanitario, pero no están exentos de problemas. La buena nueva es con suficiente trabajo y compromiso, muchos de estos problemas pueden resolverse de parte de los administradores y miembros del personal del hospital. Al abordar estos problemas de frente, podemos hacer que nuestros hospitales sean lugares más seguros y eficientes para todos los involucrados.

Los pacientes del Hospital General de Huacho han expresado su disconformidad con la atención recibida por médico debido a diversas cuestiones, como la falta de respeto a los horarios y turnos de atención, la falta de atención a las consultas necesarias y la falta de receptividad cuando se les hacen preguntas. Cuando responden, suelen utilizar términos técnicos difíciles de entender, son poco amables o cordiales, les falta confianza, y otras cuestiones. La reputación del Hospital Regional como centro médico irá decayendo y perderá credibilidad si se mantiene esta filosofía de atención al usuario. En respuesta a esta cuestión, definimos el siguiente problema y sugerimos remedios sustitutivos para mejorar la prestación.

1.2. Formulación del Problema.

1.2.1 Problema General.

¿Cuál es la vinculación que hay entre la calidad de atención y la satisfacción del enfermo de consultorios externos del Hospital Regional Huacho 2023?

1.2.2 Problema Específicos.

- ¿Cuál es la vinculación que hay entre la fiabilidad de la calidad de atención y la satisfacción del enfermo de consultorios del Hospital Regional Huacho 2023?
- ¿Cuál es la vinculación que hay entre capacidad de respuesta de la calidad de atención y la satisfacción del enfermo de consultorios del Hospital Regional Huacho 2023?
- ¿Cuál es la vinculación que hay entre la empatía de la calidad de atención y la satisfacción del enfermo de consultorios del Hospital Regional Huacho 2023?

1.3. Objetivos de la Investigación

1.3.1. Objetivo General

Establecer la vinculación que hay entre la calidad de atención y la satisfacción del enfermo de consultorios externos del Hospital Regional Huacho 2023

1.3.2. Objetivos Específicos

- Establecer la vinculación que hay entre la fiabilidad de la calidad de atención y la satisfacción del enfermo de consultorios del Hospital Regional Huacho 2023
- Establecer la vinculación que hay entre capacidad de respuesta de la calidad de atención y la satisfacción del enfermo de consultorios del Hospital Regional Huacho 2023

- Establecer la vinculación que hay entre la empatía de la calidad de atención y la satisfacción del enfermo de consultorios del Hospital Regional Huacho 2023

1.4. Justificación de la Investigación.

Justificación teórica:

Gracias a nuestro proyecto de investigación podemos conocer la dicha de los pacientes y si está asociada a la calidad de la atención brindada. La información anterior sugiere que existe un problema de demoras e inconvenientes en la atención, pues para los enfermos como para el personal médico del Hospital Regional Huacho, lo que impide el apoyo de servicios de excelente desempeño. Este problema será abordado en el futuro mediante la implementación de políticas de gestión sanitaria orientadas a la calidad. Como resultado, pensamos que servirá de base para próximos estudios destinados a mejorar la oferta del centro médico.

Justificación practica:

El estudio realizó una exploración del nivel de satisfacción para identificar si estaba relacionado con la calidad de la atención, para luego desarrollar planes de mejora en función de sus resultados. Busca beneficiar y aumentar la satisfacción del usuario.

Justificación social:

Para aplicar un enfoque basado en los derechos humanos, todas las estrategias, planes e iniciativas deben desarrollarse con el objetivo de mejorar gradualmente la capacidad de todas las personas para ejercer su derecho a la salud. Así mismo regir mediante principios y normas rigurosas que incluyan:

- No discriminación: Garantizar la protección de los derechos de las personas sin que sufran ningún tipo de segregación por sexo, raza, lengua, discapacidad, preferencia sexual, etc.
- Calidad: Que las instalaciones sanitarias sean adecuadas y de alta calidad, tanto científica como médica.

Justificación económica:

Este estudio también permitirá aplicar las medidas necesarias para disminuir y, si es posible, eliminar los riesgos de una atención deficiente mediante la medición de la dicha actual de pacientes y la dedicación y el compromiso de los administradores del sector sanitario. Además, este proyecto refuerza un programa de mejora continua de la calidad, del que este estudio es la primera parte.

1.5. Delimitación del Estudio

Delimitación Espacial

El Hospital Regional de Huacho, Distrito de Huacho en la Provincia de Huaura se desarrolló el estudio.

Delimitación Temporal

Estudio se realizó año 2023, entre julio y septiembre.

Delimitación Social

A fin de acopiar parte de los datos necesarios del estudio, los usuarios que serán atendidos en las consultas externas del hospital participarán en la presente investigación.

1.6. Viabilidad del Estudio

Viabilidad económica

Dado que no se necesita financiación importante de ninguna fuente para este proyecto, el autor de la tesis correrá con los gastos de los medios económicos imprescindible para ejecutar la investigación.

Viabilidad técnica

Los objetivos pueden alcanzarse gracias a las situaciones y características de la población beneficiaria, que son pertinentes, claras, coherentes e institucionales.

CAPITULO II: MARCO TEORICO

2.1. Antecedentes de la Investigación.

2.1.1. Antecedentes Internacionales.

Palacios (2020), El propósito de este estudio, realizado entre 2017 y 2019, fue conocer la medida percibida en términos de agrado de los pacientes del hospital E.S.E Local de Sitionuevo del Magdalena. Estos autores suministraron simultáneamente una muestra demográfica y una muestra de 3185 enfermos que recibieron atención en la ESE Hospital Local de Sitionuevo en los años 2017 y 2019. De acuerdo con los hallazgos primarios de la encuesta, la mayoría de los participantes otorgó una calificación adecuada a los servicios; los servicios de laboratorio recibieron una calificación promedio de 83,1%, mientras que la atención de enfermería recibió una calificación de 79,5%. Las dos categorías mejor valoradas son la atención sanitaria (77,7%) y los servicios de cita previa (74%). En su conclusión, constatan que los enfermos del hospital general están satisfechos, siendo el laboratorio clínico el que recibe el mayor nivel de satisfacción (83,1%).

Auhing (2019), La muestra del estudio fue la fiabilidad del estudio, que tenía un nivel de confianza del 95%. Su instrumento técnico fue la metodología de Desempeño del Servicio (SERVPERF). El investigador utilizó el análisis factorial o reducción de factores para investigar en la ciudad de Quito en Ecuador del laboratorio del IESS, ciudad de Quevedo el agrado del paciente en asociación a la naturaleza de sus Servicios. La conclusión del investigador señala que los enfermos están moderadamente satisfechos con los tres indicadores estudiados en promedio.

Amorim (2018), El estudio empleó una técnica cuantitativa transversal e incluyó a 107 mujeres embarazadas que tenían al menos 18 años y habían asistido a tres visitas prenatales. La investigación se tituló «El agrado de gestantes en la atención prenatal en unidades básicas del Centro-Oeste brasileño». Se utilizó la versión brasileña de Expectativas y Satisfacción del Paciente con la Atención Prenatal (PESPC) y un instrumento que incluía características sociodemográficas. En resumen, las gestantes manifestaron un alto rango de agrado con la atención profesional recibida, el tipo de terapia recibida, el interés del equipo en compartir información y lo sencillo que resultaba concertar citas y programar pruebas durante el período de atención prenatal.

Maggi Viera (2018), Este estudio se propuso evaluar el grado de satisfacción de los enfermos con el nivel de atención que recibían en los servicios de urgencias pediátricas del Hospital General Milagro, Ecuador. Se empleó una metodología de estudio transversal analítico; 357 padres y madres conformaron la muestra, de una población de 4950. Los principales resultados indicaron que los usuarios no estaban satisfechos con la tangibilidad, la fiabilidad, la seguridad o la empatía; la capacidad de respuesta se calificó como parcialmente satisfecha debido a las bajas puntuaciones en expectativas y percepciones. La conclusión aclara que los enfermos no están completamente seguros con el servicio, y que falta calidez en la atención.

2.1.2. Antecedentes Nacionales

Sifuentes (2022), La finalidad de este análisis fue evaluar la satisfacción de los enfermos y la cualidad de la atención brindada del centro de salud Huaura 2020 mediante un enfoque de investigación directo, descriptivo, correlacional y no experimental. De su población estaba constituida por una muestra aleatoria de 306 enfermos y 1500 usuarios del

centro de salud Huaura 2020. Se observó que el coeficiente de correlación era extremadamente alto. En consecuencia indica que existe una asociación entre la satisfacción de los enfermos y la calidad de la atención prestada en el centro salud Huaura 2020.

Arce (2022), Este estudio tiene como objetivo evaluar la calidad y el nivel de satisfacción del enfermo de consultorios ofrecidos del servicio de urgencias del Hospital IV Augusto Hernández Mendoza de Lima, Perú. Se han utilizado enfoques analíticos, transversales, prospectivos y observacionales. La muestra estaba conformada por cuatrocientos enfermos. Se ha observado del servicio de urgencias del Hospital IV Augusto Hernández Mendoza que la calidad de interés recibida y satisfacción del enfermo tienen una fuerte asociación directa y estadísticamente significativa.

Huamán (2022), Su finalidad fue medir la cualidad de la atención y satisfacción de los enfermos en un centro médico (Andahuaylas, 2022). La metodología primaria utilizada fue una estrategia cuantitativa con una hipótesis no experimental y un nivel de correlación. La muestra incluyó 80 usuarios del centro médico. Como resultado se obtuvo un nivel promedio de 50.0% de calidad en la atención y 40.0% de satisfacción del consumidor, también promedio. Se encontró una asociación sustancial de las variables satisfacción del enfermo y calidad de la atención, como lo demuestra coeficiente Rho de Spearman de 0,718.

Machaca (2021), Su objetivo era evaluar la calidad de la atención y satisfacción de los enfermos del laboratorio clínico del policlínico de la policía de Tacna durante la pandemia de COVID-19. En Tacna, Perú. El estudio emplea metodología de investigación directa, con enfoque cuantitativo y rango de investigación descriptivo-correlacional. La

muestra incluyó a 205 personas usuarias del servicio de laboratorio clínico de la Policlínica Policial de Tacna. El servicio de laboratorio clínico de intensidad moderada de la Policlínica Policial de Tacna demostró una asociación positiva y estadísticamente significativa entre la dimensión humana de la cualidad del trato y satisfacción del paciente y. ($R_s=0.688$).

Llañez (2020), Este estudio se propuso evaluar los niveles de calidad del servicio y satisfacción de los enfermos externos del Puesto de Salud de Raquia, en Ancash. Se implementó la metodología de este estudio, que utilizó un enfoque cualitativo correlacional. Ciento doce pacientes que fueron atendidos entre febrero, agosto del 2019 conformaron la muestra. Se determinó que del P.S. Raquia, existe una vinculación entre la calidad de la atención brindada y la satisfacción del enfermo externo. Cada variable de satisfacción del enfermo y cada dimensión de la variable calidad de atención mostraron estar vinculados, lo que sugiere una asociación directa y significativa.

2.2. Bases Teóricas

2.2.1. Variable 1: Calidad de Atención

Según la WHO, proporcionar a cada usuario la combinación más adecuada de servicios terapéuticos y diagnósticos, considerando integro los elementos del paciente y de la atención médica, es la mejor manera de alcanzar la excelencia en la atención sanitaria. De este modo se obtendrá el mayor resultado posible con la menor probabilidad de efectos secundarios iatrogénicos y el máximo nivel de satisfacción del enfermo del proceso (OMS).

Lo que se entiende por calidad de los servicios sanitarios es la correcta realización de intervenciones que se sabe que son seguras, asequibles para la sociedad y capaces de influir en la mortalidad, la morbilidad, la discapacidad y la malnutrición. (Braulio, 2009)

2.2.1.1. Dimensiones

Fiabilidad

Capacidad para llevar a cabo la tarea. Tanto la eficacia como la eficiencia son importantes en la prestación de asistencia sanitaria porque, con la eficacia, el paciente se beneficia del tratamiento y la eficiencia garantiza que se obtengan con éxito con los recursos accesibles. (Paripancca, 2019).

Capacidad del profesional sanitario para llevar a cabo el servicio determinado con excelencia. Sinceridad y seguridad en la fiabilidad de los servicios prestados, posibilidad de que todo funcione según lo previsto. (Muñoz, 2018).

Capacidad de Respuesta

Es la idoneidad de actuar ante variados reto o circunstancia imprevista que pueda surgir antes de que se produzcan al prestar un servicio. Es la capacidad y la elección del experto para asistir a las personas y hacer posible un servicio oportuno. (Muñoz, 2018).

Voluntad de ayudar a los demás, de responder a sus necesidades con un servicio de alta calidad en un plazo razonable, y de hacerlo de forma rápida y eficaz (MINSA, 2011)

Empatía

Se refiere a intentar comprender la situación del paciente mediante un tratamiento individualizado. (Paripancca, 2019).

Verificación mental y amoroso del estado emocional de una persona como el de otra. Toda la institución ofrece una atención personalizada y adaptada a sus usuarios. (Muñoz, 2018).

2.2.2. Variable 2: Satisfacción del Usuario

La disparidad entre la probabilidad del enfermo y su impresión de los servicios recibidos constituye la base del concepto de satisfacción del enfermo. En este sentido, la declaración de excelencia de prestación se compone de nociones preconcebidas combinadas con percepciones subjetivas. (Lobo, Domínguez y Rodríguez 2016).

El conocimiento u opinión que nuestros usuarios tengan sobre la atención que presta un servicio determinará en gran medida su grado de satisfacción. Por ello, los servicios se comprometerán a implicar a los enfermos para conocer sus exigencias y perspectiva y determinar el grado en que pueden ser satisfechas. (Rodríguez & Grande, 2014).

2.2.2.1. Dimensiones

Trato

El acto de oír y prestar atención conlleva lenguaje corporal y actitud; se asocia a la disposición a comprender al paciente, a ser escuchado activamente, a que se valore y tenga en cuenta su punto de vista, así como a la disposición a ayudar y la amabilidad.

Calidad Percibida

En la tercera fase del plan de calidad, la atención se centra en normalizar la producción, alcanzar niveles de calidad admisible, reducir los costes de producción y satisfacer las demandas y deseos de los enfermos. Cuando un producto o servicio tiene que cumplir un diseño y una norma especificados, se dice que es de alta calidad. (Gilmore, 1974, cita en Ros 2016 p. 31).

Valor Percibido

Sheth, Newman y Gross (1991) lo definen como el sentido de la utilidad obtenida por la capacidad de sustituir un bien o servicio por otro en cualquiera de las cinco dimensiones del consumo: funcional, social, emocional, condicional y epistémica.

2.3. Bases Filosóficas

Marx y Engels conversan cómo el estilo de vida humano desempeña un papel decisivo en el sistema de relaciones sociales, característico en lo que se indica a cómo toda técnica de vinculaciones culturales y socioeconómicas entre las personas de la sociedad influye en la forma en que las personas enferman y se mantienen sanas. Al hablar de las cualidades de un individuo, se hace hincapié en las características socioeconómicas y biológicas, conductuales personales y genéticas que integran los componentes sociales o biológicos que rigen el desarrollo salud-enfermedad. El estilo de vida es un aspecto único y significativo de las actividades humanas.

Hernández y Vizán (2013) afirman que las contribuciones de Deming y Juran a la mejora continua, los fundamentos de la mejora continua incluyen las técnicas de resolución de problemas de los métodos de herramientas de mejora de Ishikawa, Imai y Ohno, que hacen hincapié en la resolución de problemas en proyectos de mejora continua hacia la calidad.

2.4. Definición de Términos

Calidad de Atención:

Compuesto de procedimientos utilizados por los centros sanitarios y los servicios de apoyo médico para proporcionar tratamiento visto de otro modo técnico y humano con el fin de cumplir los objetivos de eficiencia, satisfacción de los usuarios seguridad,

eficacia, tanto para los pacientes como para los profesionales sanitarios. (MINSA, 2011).

Satisfacción del usuario:

El grado en que la institución sanitaria satisface las opiniones del enfermo sobre los consultorios que oferta. (MINSA, 2011).

Fiabilidad:

Capacidad para garantizar el servicio con fiabilidad y prudencia. (Zeithaml, Parasuraman, & Leonard, 1993).

Capacidad de respuesta:

Actitud para visitar a los enfermos y atenderlos con prontitud (Zeithaml, Parasuraman, & Leonard, 1993).

Empatía:

tención propia que empresas ofertan a clientes (Zeithaml, Parasuraman, & Leonard, 1993).

Trato:

Es el proceso de hablar con otra persona o de crear una conexión con un grupo de personas.

Calidad percibida:

La fiabilidad, que se define como el servicio que se ofrece al usuario, y la personalización, que se define como el servicio que se adapta al usuario, tienen un vínculo.

Valor percibido:

Es un proceso mediante el cual el cliente evalúa el valor del artículo o servicio en comparación con el gasto (o trabajo) realizado. Es la correlación entre las expectativas

del usuario y el resultado real que obtuvo. El hecho de que el balance sea positivo o no determinará si el consumidor vuelve o no al servicio.

2.5. Hipótesis de Investigación

2.5.1 Hipótesis General

- La calidad de atención se asocia significativamente con la satisfacción del paciente en consultorios externos del Hospital Regional Huacho 2023

2.5.2 Hipótesis Especificas

- La fiabilidad de la calidad de atención se asocia significativamente con la satisfacción del usuario en consultorios externos del Hospital Regional Huacho 2023

- La capacidad de respuesta de la calidad de atención se asocia significativamente con la satisfacción del usuario en consultorios externos del Hospital Regional Huacho 2023

- La empatía de calidad de atención se asocia significativamente con la satisfacción del paciente en los servicios del Hospital Regional Huacho 2023.

2.6. Operacionalización de Variables.

VARIABLES	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA DE MEDICION	NIVELES Y RANGO
Variable Independiente: Calidad de atención	Mejorar la capacidad de brindar sistemáticamente atención de buena calidad (atención eficaz, segura, centrada en las personas, oportuna, equitativa, integrada y eficiente) es fundamental para la cobertura sanitaria universal (World Health Organization, 2023)	La calidad que tiene la atención en el área de salud ha de marcarse en las normas técnicas del proveedor del servicio y las expectativas que genera el usuario, por lo que se toma en cuenta el contexto de la localidad.	Fiabilidad	Servicio de Calidad	1-2	Escala: Likert Nunca (1) Casi Nunca (2) Algunas veces (3) Casi siempre(4) Siempre(5)	Alto= 67-90 Medio= 43-66 Bajo= 18-42
				Respeto	3-4		
				Capacidad de Servicio	5-6		
			Capacidad de Respuesta	Servicio de atención rápida y oportuna	7-8		
				Cortesía	9-10		
				Amabilidad	11 - 12		
			Empatía	Comprensión y entendimiento	13 - 14		
				Capacidad para escuchar	15 - 16		
				Interés por resolver el problema	17 - 18		
Variable Dependiente: Satisfacción del usuario	La satisfacción del consumidor es un parámetro importante para evaluar la calidad de los servicios de atención al paciente. Es necesario evaluar los sistemas de atención sanitaria con respecto a la satisfacción del consumidor con la mayor frecuencia posible. (KS, 2009)	Es la percepción del usuario sobre la de calidad de atención de salud que reciben en los consultorios externo del Hospital Regional de Huacho.	Trato	Atención correcta	19 -20	Escala: Likert Nunca (1) Casi Nunca (2) Algunas veces (3) Casi siempre(4) Siempre(5)	Eficiente= 45-60 Regular= 29-44 Deficiente= 12-28
				Eficacia	21 - 22		
			Calidad Percibida	Personal Capacitado y calificado	23 - 24		
				Trato Humanizado	25 - 26		
			Valor percibido	Información adecuada	27 - 28		
				Valoración del servicio	29 - 30		

CAPITULO III: METODOLOGIA

3.1. Diseño Metodológico.

3.1.1. Tipo.

Es aplicada, este tipo de estudio es crucial para resolver problemas comunes afectan la calidad de vida. (Blackburn, 2023)

3.1.2. Enfoque

Se centra en lo cuantitativo y el análisis de datos, puede utilizarse para identificar patrones y tendencias, hacer previsiones, evaluar vínculos causales y extrapolar las conclusiones a colectividades más extensa. (Bhandari, 2020)

3.1.3. Nivel de Investigación

Dado que examina las relaciones entre dos o más variables, se trata de un estudio correlacional. Dado que las investigaciones correlacionales no son experimentales, no se manipulan variables ni se someten al control del experimentador. (Cherry, 2023)

El objetivo del estudio es determinar si la satisfacción del cliente, variable dependiente, y la calidad de la atención, variable independiente, están relacionadas a nivel de servicio de los Consultorios Externos Hospital Regional Huacho.

Método de Investigación

Se aplicará el método deductivo, es un desarrollo lógico en el que se extraen epílogos con base en conjunto de premisas, y cada paso se basa en el último para llegar a un resultado determinado. (Liden, 2024)

Es decir, para hacer generalizaciones sobre los servicios de salud, partimos de la hipótesis más general, la cual sostiene que existe una asociación variable en los servicios que brindan los consultorios externos Hospital Regional Huacho.

3.1.4. Diseño.

Diseño no experimental es el estudio, lo que significa que todas las variables se mantuvieron constantes. En la investigación no experimental, las conclusiones se extraen a partir de observaciones o interpretaciones y no mediante el control, la manipulación o la alteración de los individuos. (Cobanoglu, 2023)

3.2 Población y Muestra.

3.2.1 Población.

La población decisiva hacia el estudio es de 5 000 enfermos de servicios del Hospital General Huacho entre Octubre y Diciembre del 2023.

3.2.2 Muestra

$$M = \frac{Z \times N \times P \times Q}{E^2 (N - 1) + Z^2 \times P \times Q}$$

Donde:

M = Tamaño de muestra

N = Población

Z = Nivel de Confianza (95%=1.96)

E= Margen de Error (5%)

P=Probabilidad de Ocurrencia (0.5)

Q = Probabilidad de no ocurrencia (0.5)

$$M = \frac{(1.96) \times 5\,000 \times (0.5) \times (0.5)}{(0.05^2)(5000-1) + 1.96^2 \times 0.5 \times 0.5} = 357$$

Realizar las sustituciones y los cálculos matemáticos. Se determinó una muestra representativa de 357 pacientes atendidos entre octubre y diciembre de 2023.

Para lo cual se empleó el muestreo probabilístico, en el cual todos los pacientes tienen opción a ser escogidos para el análisis.

Criterios de Inclusión

- Ser > 18 años
- Accede a colaborar en el estudio

Criterios de Exclusión

- Ser < 18 años
- No aceptar participar en el estudio.

3.3 Técnica de Recolección de Datos.

3.3.1 Técnica:

Hacia acopio de datos, se aplicó la técnica de la encuesta, a los enfermos que se atienden en el Hospital General Huacho.

3.3.2 Instrumento:

El cuestionario será la herramienta utilizada, permitiendo la evaluación de las variables de estudio utilizando escalas de medición tipo Likert. Se utilizó como instrumento la satisfacción del enfermo y la calidad de atención y en el Puesto de Salud Raquia, Ancash de Alor Llañez (2020), que cumple con todas las normas técnicas.

Descripción del Instrumento:

El cual consta de 30 preguntas, las cuales las 18 primeras son para la variable independiente y consta de 3 dimensiones: Fiabilidad de 6 preguntas (1 al 6 ítem), Capacidad de respuesta de 6 preguntas (7 al 12 ítem), Empatía de 6 preguntas (13 al 18 ítem). Para la variable dependiente de 12 preguntas y consta de 3 dimensiones: Trato de 4 preguntas (19 al 22 ítem), Calidad percibida de 4 preguntas (23 al 26 ítem), Valor percibido de 4 preguntas (27 al 30 ítem). Desde la evaluación de cada una de ítems, se empleó la escala de Likert, del 1 al 5, siendo el uno la mínima expresión de satisfacción y el cinco el máximo. Siendo los puntajes los siguientes:

	RANGO.	BAJO.	MEDIO.	ALTO.
.Calidad de atención	18 a 90	18-42	43-66	67-90
Fiabilidad	6-30	6-14	15-22	23-30
Capacidad de Respuesta	6-30	6-14	15-22	23-30
Empatía	6-30	6-14	15-22	23-30

	RANGO	DEFICIENTE	REGULAR	EFICIENTE
Satisfacción del usuario	12 a 60	12-28	29-44	45-60
Trato	4-20	4-8	9-14	15-20
Calidad Percibida	4-20	4-8	9-14	15-20
Valor percibido	4-20	4-8	9-14	15-20

Validez: La validación de cuestionario de Alor Llañez (2020), Al aplicar el alfa de Cronbach, se obtuvo un valor de 0,835, lo que indica una gran fiabilidad. El cuestionario supera la prueba de fiabilidad, ya que una prueba piloto arrojó un resultado de 0,845, que es extremadamente alto y se sitúa entre [0,81 y 1,00] (fiabilidad).

3.4 Técnicas del procesamiento de la Información.

Utilizó Microsoft Excel para agregar los datos, lo que dio lugar a tablas y gráficos estadísticos que representaban las conclusiones recogidas en Capítulo IV de este estudio.

Utilizando este tipo de software (SPSS), los datos se organizaron en tablas para construir una base de datos. El informe de las frecuencias absolutas y relativas de las variables y sus dimensiones sirvió de punto de partida para la evaluación de la estadística descriptiva. En última instancia, se emplearán estadísticas inferenciales para determinar la relación entre las variables, que se mostrarán en tablas de frecuencias y gráficos relacionados, se examinarán y se interpretarán. Se aplicará el coeficiente de correlación de Spearman, en función de si los datos no muestran distribución normal.

CAPITULO IV: RESULTADOS

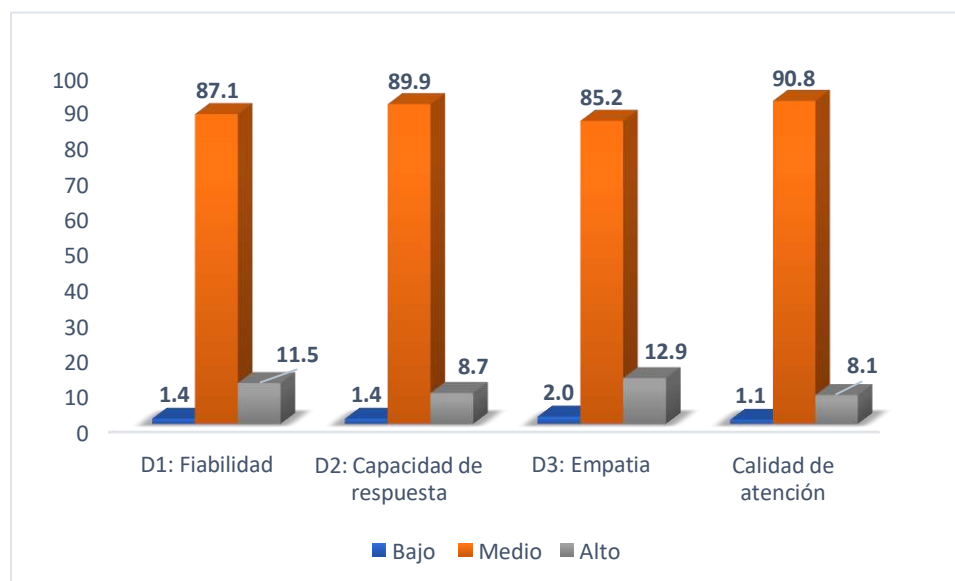
4.1 ANALISIS DE RESULTADOS

Tabla 1: Frecuencia de la Calidad de atención y sus dimensiones en el Hospital Regional de Huacho, 2023.

Variable y Dimensiones	Bajo		Medio		Alto	
	n	%	n	%	n	%
D1: Fiabilidad	5	1.4	311	87.1	41	11.5
D2: Capacidad de respuesta	5	1.4	321	89.9	31	8.7
D3: Empatía	7	2.0	304	85.2	46	12.9
Calidad de atención	4	1.1	324	90.8	29	8.1

Fuente: Elaborado por el Investigador

Figura 1 Calidad de atención y sus dimensiones en el Hospital Regional de Huacho, 2023.



En la Tabla y Figura 1, se observa, resultados logrados de los enfermos atendidos en el Hospital General Huacho: La variable Calidad de atención, el mayor nivel fue medio con 90.8%, seguida del nivel alto con un 8.1% y en ultimo el nivel bajo con solo 1.1%. Para el caso de las dimensiones, en el nivel medio presentan mayor porcentaje, Fiabilidad (87.1%),

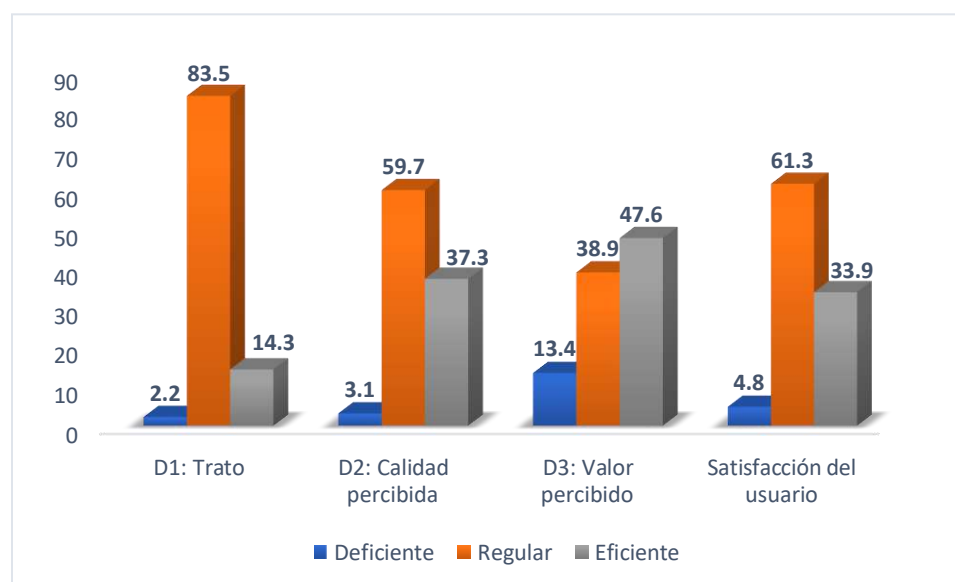
Capacidad de respuesta (89.9%) y Empatía (85.2%), en comparación con los niveles alto y bajo.

Tabla 2: Frecuencia de la Satisfacción del usuario y sus dimensiones en el Hospital Regional de Huacho, 2023.

Variable y Dimensiones	Ineficiente		Regular		Deficiente	
	n	%	n	%	n	%
D1: Trato	8	2.2	298	83.5	51	14.3
D2: Calidad percibida	11	3.1	213	59.7	133	37.3
D3: Valor percibido	48	13.4	139	38.9	170	47.6
Satisfacción del usuario	17	4.8	219	61.3	121	33.9

Fuente: Elaborado por el Investigador

Figura 2: Satisfacción del usuario y sus dimensiones en el Hospital Regional de Huacho, 2023



En la Tabla y Figura 2, se muestra los resultados obtenidos de los enfermos atendidos en el Hospital General Huacho: La variable satisfacción del usuario, el mayor nivel fue regular con un 61.3%, seguida del nivel eficiente con un 33.9% y en ultimo el nivel deficiente con solo 4.8%. Para el caso de las dimensiones, en el nivel regular presentan mayor porcentaje, Trato (83.5%) y Calidad percibida (59.7%), en comparación con los niveles eficiente y

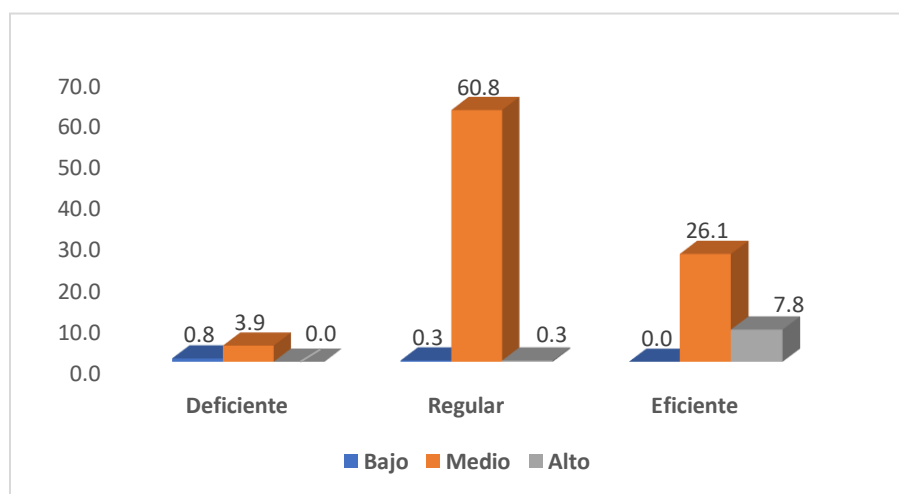
deficiente, en cambio la dimensión valor percibido tuvo un mayor nivel en el eficiente (47.6%), en comparación con los niveles deficiente y regular.

Tabla 3: Calidad de atención y la satisfacción del usuario de consultorios externos del Hospital Regional de Huacho, 2023.

Calidad de atención	Satisfacción del usuario						Total	
	Bajo		Medio		Alto			
	n	%	n	%	n	%	n	%
Bajo	3	0.8	1	0.3	0	0.0	4	1.1
Medio	14	3.9	217	60.8	93	26.1	324	90.8
Alto	0	0.0	1	0.3	28	7.8	29	8.1
Total	17	4.8	219	61.3	121	33.9	357	100.0

Fuente: Elaborado por el investigador

Figura 3: Calidad de atención y la satisfacción del usuario de consultorios externos del Hospital Regional de Huacho, 2023.



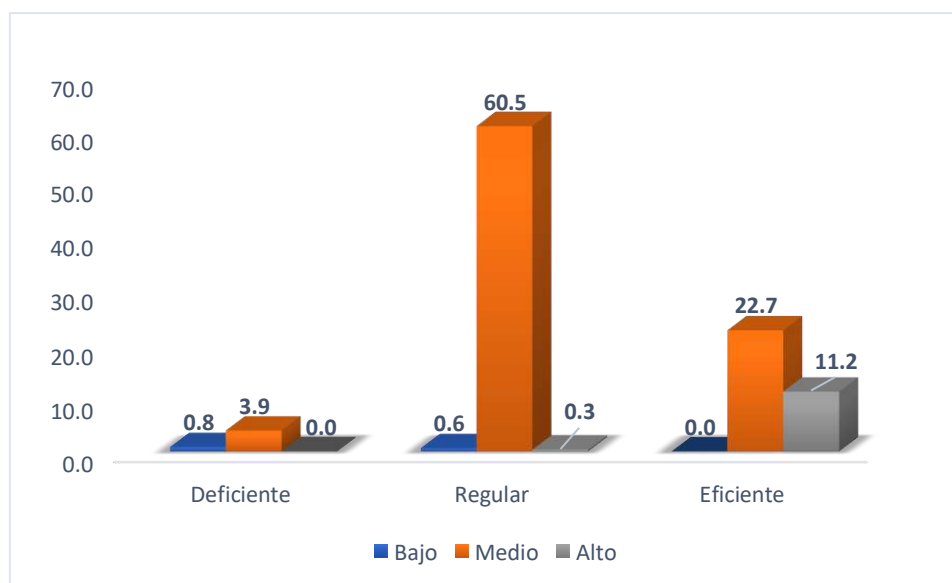
La Tabla y Figura 3, nos indica la calidad de atención y la satisfacción del enfermo del Hospital General Huacho, en el nivel regular de la satisfacción del usuario y nivel medio de la calidad de atención, son los más frecuentes con 60.8%, seguido del nivel eficiente de la satisfacción del paciente y nivel medio de la calidad de atención con 26.1%. El nivel medio de la calidad de atención tiene el 90.8% de los enfermos en el estudio.

Tabla 4: La fiabilidad de la calidad de atención y la satisfacción del usuario de consultorios externos del Hospital Regional de Huacho, 2023.

Fiabilidad	Satisfacción del usuario						Total	
	Deficiente		Regular		Eficiente			
	n	%	n	%	n	%	n	%
Bajo	3	0.8	2	0.6	0	0.0	5	1.4
Medio	14	3.9	216	60.5	81	22.7	311	87.1
Alto	0	0.0	1	0.3	40	11.2	41	11.5
Total	17	4.8	219	61.3	121	33.9	357	100.0

Fuente: Elaborado por el investigador

Figura 4: La fiabilidad de la calidad de atención y la satisfacción del usuario de consultorios externos del Hospital Regional de Huacho, 2023.



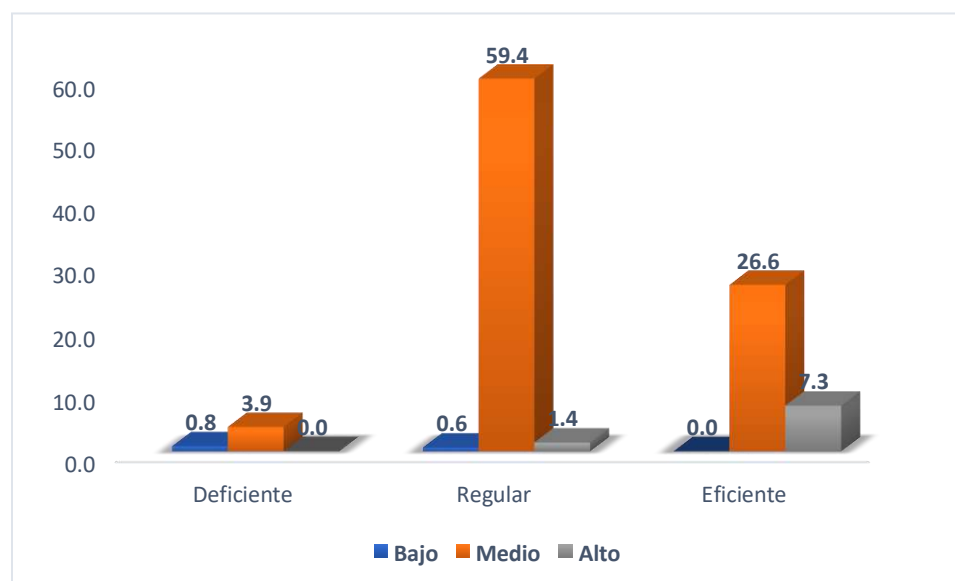
La Tabla y Figura 4, La satisfacción de los enfermos del Hospital General Huacho y la confiabilidad de la calidad de atención se muestran de la siguiente manera: a los niveles eficiente y medio de confiabilidad de la calidad de atención le siguen los niveles regular y medio de confiabilidad, que son los más frecuentes con 60,5% y 22,7%, respectivamente. Para el 87,1% de los enfermos del estudio, la calidad de la atención tenía nivel medio de fiabilidad.

Tabla 5: La capacidad de respuesta de la calidad de atención y la satisfacción del usuario de consultorios externos del Hospital Regional de Huacho, 2023.

Capacidad de respuesta	Satisfacción del usuario						Total	
	Deficiente		Regular		Eficiente			
	n	%	n	%	n	%	n	%
Bajo	3	0.8	2	0.6	0	0.0	5	1.4
Medio	14	3.9	212	59.4	95	26.6	321	89.9
Alto	0	0.0	5	1.4	26	7.3	31	8.7
Total	17	4.8	219	61.3	121	33.9	357	100.0

Fuente: Elaborado por el investigador

Figura 5: La capacidad de respuesta de la calidad de atención y la satisfacción del usuario de consultorios externos del Hospital Regional de Huacho, 2023.



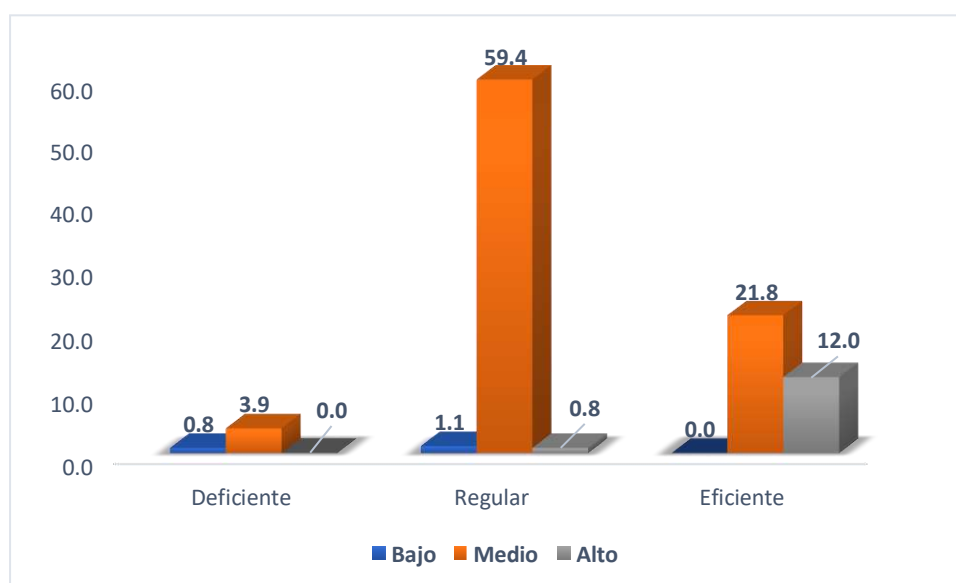
La Tabla y Figura 5, En cuanto a la respuesta del Hospital General Huacho a la satisfacción del enfermo y a la calidad de la atención, el nivel regular de satisfacción y el nivel medio de respuesta son los más frecuentes, con un 59,4%, y les siguen el nivel eficiente de satisfacción y el nivel medio de respuesta con un 26,6%. En cuanto a la respuesta a la calidad de la atención, el 89,9% de los participantes en la investigación se sitúan en la categoría media.

Tabla 6: La empatía de la calidad de atención y la satisfacción del usuario de consultorios externos del Hospital Regional de Huacho, 2023.

Empatía	Satisfacción del usuario						Total	
	Deficiente		Regular		Eficiente			
	n	%	n	%	n	%	n	%
Bajo	3	0.8	4	1.1	0	0.0	7	2.0
Medio	14	3.9	212	59.4	78	21.8	304	85.2
Alto	0	0.0	3	0.8	43	12.0	46	12.9
Total	17	4.8	219	61.3	121	33.9	357	100.0

Fuente: Elaborado por el investigador

Figura 6: La empatía de la calidad de atención y la satisfacción del usuario de consultorios externos del Hospital Regional de Huacho, 2023.



La Tabla y Figura 6, revela que el nivel regular de satisfacción del enfermo y el nivel medio de empatía por la calidad de la atención son los más frecuentes con 59,4%, seguido del nivel eficiente de satisfacción del enfermo y el nivel medio de empatía por la calidad de la atención con 21,8%. Esta información corresponde al Hospital Regional Huacho. En cuanto a la calidad de la atención, el 85,2% de los participantes en la investigación se ubicaron en la categoría de empatía media.

De las tablas 4, 5 y 6 Tras comparar sus datos, se puede deducir que la variable calidad de la atención y sus dimensiones con respecto a la variable satisfacción de los enfermos tienden todas a agruparse en el nivel medio de la variable calidad de la atención y sus dimensiones. Esto indica que existe una relación desde el punto de vista descriptivo, pero contrastaremos las variables para confirmarlo a nivel científico.

Pruebas de Normalidad para saber que prueba estadística aplicar a las Hipótesis:

	Pruebas de normalidad					
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Calidad de atención	,258	357	,000	,662	357	,000
Satisfacción del usuario	,082	357	,000	,977	357	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Interpretación: Con 357 pacientes tratados, el tamaño de la muestra del estudio es superior a 50, por lo que se emplea la prueba de Kolmogorov-Smirnov. Se utilizó en las siguientes variables: Se utilizará la prueba Rho no paramétrica de Spearman porque los niveles de significancia (sig.) de satisfacción del enfermo y calidad de atención son mínimos al 0,05 ($p < 0,05$), lo que muestra que ambas variables, no presentan distribución normal.

4.2 CONTRASTACION DE HIPOTESIS

Contrastación de Hipótesis General

Ho: La Calidad de Atención no se vincula significativamente con la Satisfacción del enfermo en los servicios del Hospital Regional Huacho 2023.

Hi: La Calidad de Atención se vincula significativamente con la Satisfacción del enfermo en los servicios del Hospital Regional Huacho 2023.

Regla de decisión: Si $p < 0,05$ inaceptable el Ho (Hipótesis nula) y aceptable la Hi (Hipótesis alterna)

Correlación: La Calidad de atención vs. Satisfacción del usuario

Calidad de atención	Satisfacción del usuario
	Resultados
Coefficiente de correlación	0,854
Sig. (bilateral)	0,000
N	357

Los datos indican una vinculo significativo entre la satisfacción del usuario y la calidad de atención recibido del Hospital Regional Huacho en el año 2023. Debido a que se utilizó la prueba de Spearman Rho, el umbral de significancia es menor a 0,05 ($p = 0,000 < 0,05$). 0,854 es el coeficiente de correlación positiva.

Contrastación de Hipótesis Especifica 1

Ho: La fiabilidad de la calidad de atención no se vincula significativamente con la satisfacción del enfermo en los servicios del Hospital Regional Huacho 2023.

Hi: La fiabilidad de la calidad de atención se vincula significativamente con la satisfacción del enfermo en los servicios del Hospital Regional Huacho 2023.

Regla de decisión: Si $p < 0,05$ inaceptable el H_0 (Hipótesis nula) y aceptable la H_1 (Hipótesis alterna)

Correlación: La fiabilidad de atención vs. Satisfacción del usuario

La fiabilidad	Satisfacción del usuario
	Resultados
Coefficiente de correlación	0,546
Sig. (bilateral)	0,000
N	357

Según datos del Hospital Regional Huacho, 2023, existe un fuerte vínculo entre la fiabilidad del paciente y la satisfacción del usuario. Debido a que se utilizó la prueba de Spearman Rho, el umbral de significación es inferior a 0,05 ($p = 0,000 < 0,05$). El coeficiente de correlación directa es 0,546.

Contrastación de Hipótesis Específica 2

H_0 : La capacidad de respuesta de la calidad de atención no se vincula significativamente con la satisfacción del enfermo en los servicios del Hospital Regional Huacho 2023.

H_1 : La capacidad de respuesta de la calidad de atención se vincula significativamente con la satisfacción del enfermo en los servicios del Hospital Regional Huacho 2023.

Regla de decisión: Si $p < 0,05$ inaceptable el H_0 (Hipótesis nula) y aceptable la H_1 (Hipótesis alterna)

Correlación: La capacidad de respuesta vs. Satisfacción del usuario

La capacidad de respuesta	Satisfacción del usuario
---------------------------	--------------------------

	Resultados
Coeficiente de correlación	0,536
Sig. (bilateral)	0,000
N	357

Demuestra que la capacidad de respuesta y la satisfacción de los enfermos tienen una relación significativa. Debido a que se utilizó la prueba de Spearman Rho, el umbral de significación es inferior a 0,05 ($p = 0,000 < 0,05$). El coeficiente de correlación directa es 0,536.

Contrastación de Hipótesis Específica 3

Ho: La empatía de la calidad de atención no se vincula significativamente con la satisfacción del enfermo en los servicios del Hospital Regional Huacho 2023.

Hi: La empatía de la calidad de atención se vincula significativamente con la satisfacción del enfermo en los servicios del Hospital Regional Huacho 2023.

Regla de decisión: Si $p < 0,05$ inaceptable el Ho (Hipótesis nula) y aceptable la Hi (Hipótesis alterna)

Correlación: La empatía vs. Satisfacción del usuario

La empatía	Satisfacción del usuario
	Resultados
Coeficiente de correlación	0,675
Sig. (bilateral)	0,000
N	357

Los datos del Hospital Regional Huacho, 2023, indican un fuerte vínculo entre la empatía y la satisfacción del usuario. Debido a que se utilizó la prueba de Spearman Rho, el umbral

de significación es inferior a 0,05 ($p = 0,000 < 0,05$). 0,675 es el coeficiente de correlación positiva.

CAPITULO V: DISCUSION

5.1 Discusión de los Resultados

El estudio actual analizó la conexión entre la calidad de la atención del Hospital General Huacho 2023 y la satisfacción del enfermo. El vínculo proporcional directo entre las dos variables está indicado por el valor de correlación de Rho Spearman ($r_s = 0,854$). Unos niveles más altos de satisfacción de los enfermos están vinculados con mejoras en la atención de calidad en el nosocomio.

Estos hallazgos están asociados a $r_s = 0,846$ para Arce (2022), $0,718$ para Huamán (2022) y $0,779$ para Machaca (2021). Con $r_s = 0,495$, Sifuentes (2022) tuvo la correlación más baja. Quienes señalan que la identificación de las deficiencias asistenciales no debe ser un proceso pasivo, sino dinámico, continuo e integral, que requiere revisión constante, actualización y difusión apasionada desde la alta dirección del hospital hasta sus niveles más bajos. La propagación de estas infecciones puede atribuirse tanto a la falta de compromiso de un técnico de enfermería con los protocolos de control de infecciones hospitalarias como a la inexperiencia de un cirujano con la contaminación de heridas quirúrgicas. La satisfacción del paciente juega un papel crucial en el proceso de elevar el nivel del tratamiento, ya que es más probable que los pacientes satisfechos utilicen nuevamente los servicios del hospital y deriven a otros. La conclusión es que la satisfacción

del cliente está correlacionada con todo tipo de tratamiento realizado, incluso antes del ingreso del paciente en el hospital (publicidad, call center).

La satisfacción de los pacientes del Hospital Regional de Huacho en 2023 tendrá un impacto en cuán consistentemente alto sea el estándar de atención. Un vínculo directamente proporcional entre las dos variables se indica mediante el valor de significancia de $p=0,000 < 0,05$, que se calculó utilizando el coeficiente de correlación Rho Spearman ($r_s = 0,546$). Tanto la confiabilidad como la felicidad del usuario aumentan.

Estos hallazgos están asociados con Arce (2022) y Huaman (2022), quienes tuvieron $r_s = 0,730$ y $r_s = 0,702$, respectivamente. Sifuentes (2022) tuvo la correlación más baja, con $r_s = 0,364$. Según quienes llaman la atención sobre la conexión entre confiabilidad y placer del cliente, una entidad debe realizar un análisis, perfilar y ofrecer servicios que conduzcan a la satisfacción del usuario a través del cumplimiento de los servicios prestados.

La suficiente contestación de la calidad de la atención en el Hospital Regional Huacho en el año 2023 está influenciada por la satisfacción del paciente. Un vínculo directamente proporcional entre las dos variables se indica mediante el valor de significancia de $p=0,000 < 0,05$, que se calculó utilizando coeficiente de correlación Rho Spearman ($r_s = 0,538$). El tiempo de respuesta aumenta con la felicidad del usuario.

Estos hallazgos están asociados con Arce (2022) y Huamán (2022), quienes tuvieron $r_s = 0,640$ y $0,637$, respectivamente, mientras que Sifuentes (2022) tuvo la correlación más baja, $r_s = 0,409$. quienes llaman la atención sobre la conexión entre la felicidad del usuario y la capacidad de respuesta. Debido a esto, los autores sugieren varias estrategias para abordar

las falencias en el servicio de emergencia que presenta la institución y que impactan en la calidad y satisfacción de los usuarios. En primer lugar, sugieren que el personal de urgencias y ambulatorios colabore para formar a los usuarios sobre cómo utilizar correctamente los servicios.

La empatía de la calidad de la atención en el Hospital Regional Huacho en 2023 está influenciada por la satisfacción del paciente. Un vínculo directamente proporcional entre las dos variables se indica mediante el valor de significancia de $p=0,000 < 0,05$, que se calculó utilizando el coeficiente correlación Rho Spearman ($r_s = 0,546$). La empatía conlleva una mejora en el placer del usuario.

Estos hallazgos están conectados con Arce (2022), que tuvo un coeficiente de correlación de 0,750. Huamán (2022) y Sifuentes (2022) tuvieron coeficientes de correlación menores de 0,425 y 0,432, respectivamente. Quienes relacionan la empatía con la satisfacción del usuario señalan que cuando los pacientes expresan su satisfacción con la atención acogida por parte de los servidores del nosocomio, están teniendo en cuenta factores como el excelente trato, la atención individualizada y la capacidad de reconocer problemas o necesidades.

En cuanto a la calidad de la atención, el 90,8% del estudio en el nivel medio fue analizado por otros autores utilizando porcentajes de Huaman (2022) con un 50,0% de aceptación, Machaca (2021) con un buen nivel con un 37,6% y Arce (2022) con un 76,0%. % en el nivel adecuado. Estos resultados muestran que sus resultados oscilan entre un nivel medio

y alto. Por lo tanto, el paciente debe tener confianza en que el personal que lo atiende es personas compasivas para que pueda expresar si el trato que recibe es bueno o malo.

En cuanto a la satisfacción de los usuarios, el estudio encontró que era del 61,3% en el nivel regular. Otros autores lo han examinado y encontraron que Huaman (2022) tuvo un 40,0% de aceptación, Machaca (2021) tuvo un 42,9% en el nivel satisfecho y Arce (2022) tuvo un 62,3% en el nivel adecuado. Estos resultados sugieren que los hallazgos de los autores varían de medio a alto. Los factores que indican la satisfacción del cliente incluyen los tiempos de espera, qué tan bien sintieron que se atendió el servicio, si volverían a utilizar el negocio y si lo sugerirían.

CAPITULO VI: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1 CONCLUSIONES

Un valor de correlación de 0,854, que indica una fuerte asociación positiva, se puede inferir que la satisfacción del paciente en los consultorios externos del Hospital Regional Huacho 2023 está altamente correlacionada con la calidad de la atención ofrecida. Así mismo, encontramos que $p=0.000$ tiene una significancia extremadamente significativa.

Se puede concluir que existe una asociación significativa entre la satisfacción de los enfermos y la fiabilidad de la calidad de la atención de los ambulatorios del Hospital Regional Huacho 2023 dado el coeficiente de correlación de 0.546, lo que muestra una correlación significativamente directa. De manera similar, descubrimos que $p=0,000$ tiene una relevancia increíblemente importante.

Dado que el valor de correlación de los servicios del Hospital Regional Huacho 2023 es de 0,538, muestra una correlación moderadamente positiva, se puede afirmar que existe una asociación de la capacidad de respuesta de la calidad del servicio y la satisfacción del paciente. De igual manera, encontramos que $p=0.000$ tiene una significancia extremadamente significativa.

Dado que existe una correlación directa -un valor de correlación de 0,675- entre la empatía de la calidad de atención y la satisfacción del enfermo en los servicios del Hospital Regional Huacho, 2023, se puede concluir que estas dos variables están correlacionadas significativamente. Del mismo modo, encontramos que $p=0.000$ tiene una significación extremadamente significativa.

6.2 RECOMENDACIONES

- Promover la cultura de calidad en el sector salud, para todos los niveles del Hospital Regional Huacho y los establecimientos del MINSA de acuerdo a las necesidades de los usuarios, lo cual debe ser constante y ser monitoreado.
- Se aconseja colaborar con el área de calidad para obtener la señalización necesaria (flechas, carteles, señales y planos de distribución) para ayudar a los usuarios y sus familiares a ubicarse por el área, mejorar su distribución y hacerla más accesible a todos los servicios. Para que el paciente sepa dónde va a ser atendido cuando llegue al hospital, se aconseja publicitar y aumentar el conocimiento del uso del centro de atención telefónica.

- El personal de apoyo del hospital debe informar, ayudar y enseñar a los pacientes con empatía. Esto proporcionará al paciente una sensación de seguridad y fiabilidad, que se reflejará en su grado de satisfacción.
- Para evitar nuevos inconvenientes a los usuarios, crear programas que garanticen el mejor tratamiento posible para la satisfacción del enfermo, se aconseja que el nosocomio enseñe con frecuencia a los miembros del personal cómo atender a los usuarios.

CAPITULO VII

7.1 Bibliografías

Alor Llañez, M. H. (2020). *Repositorio Unjfsc*. Obtenido de

<https://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14067/3982/Mirella%20Heidi%20Alor%20Lla%c3%b1ez.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Auhing, C. E. (2019). *repositorio.ucsg.edu.ec*. Obtenido de

<http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/13167/1/T-UCSG-POS-MGSS-186.pdf>

Braulio, M. G. (2009). *AUDITORIA MEDICA*. Bogota, Colombia: Alexander Acosta Quintero.

Huaman, E. (2022). *Calidad de atención y satisfacción del usuario atendido en un centro médico – Andahuaylas, 2022*. Universidad César Vallejo, Escuela de Posgrado, Lima.

Llañez, M. A. (2020). Obtenido de

<https://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14067/3982/Mirella%20Heidi%20Alor%20Lla%c3%b1ez.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Machaca, G. (2021). *Nivel de satisfacción del paciente y la calidad de atención del servicio de laboratorio clínico en el Policlínico Policial Tacna, durante el contexto covid-19, 2020*. Universidad Privada de Tacna, Escuela de Postgrado, Tacna.

Maggi Viera, W. (2018). Obtenido de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/9976/1/T-UCSG-POS-MGSS-115.pdf>

Orozco Urbina, J. (Febrero de 2017). Obtenido de <https://repositorio.unan.edu.ni/7910/2/t953.pdf>

Palacios, K. ". (2020). *repositorio.cuc.edu.co*. Obtenido de

<https://repositorio.cuc.edu.co/bitstream/handle/11323/6423/PERCEPCI%c3%93N%20DE%20LA%20CALIDAD%20DE%20LOS%20SERVICIOS%20DE%20SALUD.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Sifuentes, V. L. (2022). Obtenido de

<https://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14067/5906/VANESSA%20LUNA%20SIFUENTES.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

7.2 Bibliografías electrónicas

Amorim, F. F. (13 de Junio de 2018). *ncbi.nlm.nih.gov*. Obtenido de

<https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC6063641/> Arce, M. (2022). Obtenido de https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/10905/arce_m.pdf?sequence=1

Bhandari, P. (12 de Junio de 2020). ¿Qué es la investigación cuantitativa? | Definición, usos y métodos. *Scribbr*. Obtenido de <https://www.scribbr.com/methodology/quantitative-research/>

Blackburn, S. (4 de Agosto de 2023). Cómo se utiliza la investigación aplicada en psicología. *Verywellmind*. Obtenido de <https://www.verywellmind.com/what-is-applied-research-2794820>

Bustos, D. (25 de Enero de 2020). Los 7 principales problemas de calidad hospitalaria y cómo resolverlos. *CareIndeed*. Obtenido de <https://careindeed.com/blogs/top-7-hospital-quality-problems-and-how-to-solve-them>

Cherry, K. (4 de Mayo de 2023). Estudios de correlación en la investigación en psicología. *Verywellmind*. Obtenido de <https://www.verywellmind.com/correlational-research-2795774>

Cobanoglu, D. (19 de Noviembre de 2023). Qué es la investigación no experimental: definición, tipos y ejemplos. *Forms.app*. Obtenido de <https://forms.app/en/blog/non-experimental-research>

- KS, P. (Abril de 2009). Satisfacción del consumidor sobre los servicios hospitalarios: un estudio del departamento ambulatorio de un hospital privado de la facultad de medicina de Mangalore. *PubMed Central*, 156-159. Obtenido de <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC2781126/>
- Liden, D. (2 de Enero de 2024). ¿Qué es un método deductivo? *Language humanities.org*. Obtenido de <https://www.languagehumanities.org/what-is-a-deductive-method.htm>
- O'Donovan, R. (14 de Agosto de 2020). Cuatro desafíos para mejorar la calidad de la atención y cómo superarlos. *Sparktsl*. Obtenido de <https://www.sparktsl.com/blog/challenges-in-improving-quality-of-care-and-how-to-overcome-them>
- OMS, O. M. (s.f.). Obtenido de https://www.who.int/es/health-topics/quality-of-care#tab=tab_1
- OMS, O. M. (2023). *who.int*. Obtenido de <https://www.who.int/es/news-room/factsheets/detail/quality-health-services>
- Orozco Urbina, J. (Febrero de 2017). Obtenido de <https://repositorio.unan.edu.ni/7910/2/t953.pdf>
- Shojania, K. (28 de Febrero de 2022). ¿A qué problemas de calidad de la atención sanitaria deberíamos enfrentarnos mientras el mundo arde a nuestro alrededor? *CMAJ*, E311-E312. Obtenido de <https://www.cmaj.ca/content/194/8/E311>
- World Health Organization. (11 de Diciembre de 2023). La calidad de los servicios de salud debe ser una prioridad, no una ocurrencia tardía: Nueva Colección sobre calidad de la atención. *World Health Organization*. Obtenido de <https://www.who.int/news/item/11-12-2023-health-service-quality-must-be-a-priority--not-an-afterthought--new-collection-on-quality-of-care>

ANEXOS

**Universidad Nacional
José Faustino Sánchez Carrión
ESCUELA DE POSTGRADO**

**CALIDAD DE ATENCION Y SATISFACCION DEL USUARIO EN LOS
CONSULTORIOS EXTERNOS DEL HOSPITAL REGIONAL DE HUACHO 2023**

Presentación:

Buenos días, el presente cuestionario tiene por objetivo conocer su opinión respecto a la Calidad de Atención Y Satisfacción del Usuario en los Consultorios Externos Del Hospital Regional de Huacho 2023, por lo que agradecemos que responda a las preguntas formuladas con mucha sinceridad, esta encuesta es anónima y sus respuestas son confidenciales, por lo cual agradecemos su sincera respuesta.

I. DATOS DEL ENCUESTADO

1. Genero.
 - a) Femenino
 - b) Masculino.

2. Edad
 - 18 a 30 años
 - 30 a 45 años
 - 45 a más.

Indicaciones:

- ✓ Lee detenidamente cada ítem. Cada uno tiene cinco posibles respuestas.
- ✓ Contesta a las preguntas marcando con una “X” en un solo recuadro.
- ✓ La escala, código y valoración de calificación es la siguiente:

Escala	Valores
Nunca	1
Casi nunca	2
Algunas veces	3
Casi siempre	4
Siempre	5

VARIABLE 1: CALIDAD DE ATENCION		VALORACIÓN				
		1	2	3	4	5
DIMENSION 1. Fiabilidad						
1	La información y orientación de los trámites necesarios le brindaron en el Hospital Regional de Huacho					
2	Al acudir al Hospital Regional de Huacho el personal de salud le brindo ayuda en su estado emocional ante su problema de Salud					
3	El registro de su información (datos personales) que le realizaron en los Consultorios externos, fue excelente					
4	La toma de su información en el Hospital Regional de Huacho fue la adecuada					
DIMENSION 2: Capacidad de Respuesta						

5	El personal de Consultorios Externos busca atenderlo en menor tiempo posible					
6	El tiempo que espero en los Consultorios del Hospital para atender y/o pedir una cita fue el adecuado					
7	El Hospital Regional de Huacho atiende los reclamos o quejas de manera oportuna					
8	La personal de Salud (Técnicos en Enfermería y Doctores) brindan un servicio de atención rápido y oportuno.					
DIMENSION 3: Empatía						
9	El personal del Hospital tiene la capacidad para escuchar sus problemas y/o consultas					
10	La comprensión del personal de Salud, frente a sus necesidades y sentimientos, fue idóneo.					

11	El personal de Salud tiene el interés en ayudar a resolver los problemas que le aquejan a los pacientes.					
12	El medico de turno escucha sus problemas, comprende sus sentimientos y emociones al momento de su consulta.					
VARIABLE 2: SATISFACCION DEL USUARIO		1	2	3	4	5
DIMENSION 4: Trato						
13	El personal de salud le orienta sobre los cuidados que debe de seguir después de su cita médica.					
14	Durante su permanencia en los Consultorios del Hospital el personal de salud le brindo un trato Cordial y Amable					
15	El personal de Salud muestra interés con usted le consulta sobre su problema					

16	El personal de salud le explico en palabras sencillas y fácil de entender cuál es su problema de salud o resultado de consulta					
DIMENSION 5: Calidad Percibida						
17	El personal de salud respeta sus creencias en relación a su enfermedad y/o tratamiento					
18	El personal de Salud le Orienta sobre el examen que se le va a realizar					
19	Al momento de su cita el Doctor y/o personal de Salud realiza cuidadosamente el examen físico de acuerdo a su dolencia.					
20	El personal de salud respeta su privacidad durante la atención					
DIMENSION 6: Valor Percibido						

21	Usted se siente satisfecho con la atención recibida por parte del Personal de Salud del Hospital					
22	El establecimiento se encuentra limpio y en condiciones óptimas para atender a los pacientes (asientos, equipos médicos)					
23	El personal de Salud del Hospital Regional de Huacho le parece el adecuado dentro de sus funciones					
24	Usted como paciente y/o usuario se siente satisfecho con la atención recibida en los consultorios externos del Hospital Regional de Huacho					

Matriz de Consistencia

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	METODOLOGÍA
<p>Problema General ¿Cuál es la relacion que existe entre la Calidad de Atencion y la satisfaccion del usuario de Consultorios Externos del Hospital Regional de Huacho 2023?</p>	<p>Objetivos General Determinar la relacion que existe entre la calidad de atencion y la satisfaccion del usuario de consultorios externos del Hospital regional de Huacho 2023</p>	<p>Hipótesis General La Calidad de Atencion se relaciona significativamente con la satisfaccion del usuario en los Consultorios Externos del Hospital Regional de Huacho 2023</p>	<p>(X) Calidad de Atencion</p>	<p>X.1.- Fiabilidad X.2.- Capacidad de respuesta X.3.- Empatia</p>	<p>Tipo: Aplicada Nivel: Investigación correlacional Método: Inductivo Población = 5 000 Muestra = 357</p> <p>Técnicas : Para el acopio de Datos: Encuesta Instrumentos de recolección de datos: Cuestionario. Para el Procesamiento de datos. Consistenciación, Codificación Tabulación de datos. Técnicas para el análisis e interpretación de datos. Paquete estadístico SPSS 25.0 Estadística descriptiva para cada variable.</p> <p>Para presentación de datos Cuadros, gráficos y figuras estadísticas.</p> <p>Diseño de Investigación Esquema propuesto por la UNJFSC. Descriptiva Correlacional, Transversal.</p>
<p>Problemas Específicos</p> <p>1. ¿Cuál es la relacion que existe entre fiabilidad la Calidad de Atencion y la satisfaccion del usuario de Consultorios Externos del Hospital Regional de Huacho 2023?</p> <p>2. ¿Cuál es la relacion que existe entre Capacidad de Respuesta de la Calidad de Atencion y la satisfaccion del usuario de Consultorios Externos del Hospital Regional de Huacho 2023?</p> <p>3. ¿Cuál es la relacion que existe entre la empatia de la Calidad de Atencion y la satisfaccion del usuario de Consultorios Externos del Hospital Regional de Huacho 2023?</p>	<p>Objetivos Específicos</p> <p>1. Determinar la relacion que existe entre la fiabilidad de la calidad de atencion y la satisfaccion del usuario de consultorios externos del Hospital regional de Huacho 2023</p> <p>2. Determinar la relacion que existe entre capacidad de respuesta de la calidad de atencion y la satisfaccion del usuario de consultorios externos del Hospital regional de Huacho 2023</p> <p>3. Determinar la relacion que existe entre la empatia de la calidad de atencion y la satisfaccion del usuario de consultorios externos del Hospital regional de Huacho 2023</p>	<p>Hipótesis Específicos</p> <p>1. La Calidad de atencion se relaciona significativamente con el trato en los Consultorios Externos del Hospital Regional de Huacho 2023</p> <p>2. La Calidad de atencion se relaciona significativamente con la Calidad Percibida en los Consultorios Externos del Hospital Regional de Huacho 2023</p> <p>3. La Calidad de atencion se relaciona significativamente con el valor percibido en los Consultorios Externos del Hospital Regional de Huacho 2023</p>	<p>(Y) Satisfaccion del Usuario</p>	<p>Y.1.- Trato Y.2.- Percibida Y.3.- Valor Percibido</p> <p>Calidad</p>	<p>Para presentación de datos Cuadros, gráficos y figuras estadísticas.</p> <p>Diseño de Investigación Esquema propuesto por la UNJFSC. Descriptiva Correlacional, Transversal.</p>

CONFIABILIDAD:

1. Para determinar la confiabilidad del instrumento “Calidad de atención y satisfacción del usuario en los consultorios externos del Hospital Regional de Huacho 2023”: se procedió a utilizar el test de coeficiente de confiabilidad alfa de cronbach.

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

donde :

α : coeficiente de confiabilidad Alfa de Cronbach.

K : número de preguntas.

S_i^2 : varianza de cada pregunta.

S_T^2 : varianza total.

La confiabilidad de este instrumento es el siguiente:

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	20	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,845	30

Se diseñó un cuestionario de 30 preguntas y fue aplicado a una muestra piloto de 20 usuarios del Hospital Regional de Huacho, se evaluó la confiabilidad del cuestionario, analizando la consistencia interna por el método de Coeficiente de Confiabilidad de Alfa de Cronbach.

El resultado de 0.845 está en el rango de [0.81 a 1.00], es Muy Alta, entonces el cuestionario pasa la prueba de confiabilidad (fiabilidad).

4 3 5 4 3 4 3 3 4 3 4 3 3 5 3 3 3 5 3 3 2 3 4 5 5 5 5 2 5 5
4 3 4 5 3 4 3 3 4 4 4 3 5 4 3 4 3 3 3 3 4 3 4 3 5 5 2 5 5 5
4 4 3 4 2 4 3 3 4 4 4 5 5 3 3 4 3 4 4 4 3 3 3 3 5 2 3 5 5 3
4 3 3 4 3 4 3 3 4 5 5 3 5 3 5 4 3 2 4 3 3 4 3 3 4 3 3 2 3 5 5 3 5
4 3 5 4 3 4 3 3 5 3 4 3 3 4 3 3 2 5 4 3 3 3 3 2 5 5 5 3 5 5
4 4 3 4 2 3 3 5 4 3 4 3 3 4 3 2 4 5 3 3 4 2 2 3 5 5 3 5 5 5
4 3 3 4 3 3 5 3 4 3 4 5 3 4 3 4 3 4 4 3 2 2 3 3 5 3 5 5 5 5
4 3 3 4 2 5 3 3 4 4 4 3 3 4 2 5 3 3 4 3 1 4 3 4 3 5 5 5 5 3
5 3 3 5 3 4 3 3 4 4 4 3 3 2 3 4 3 3 4 3 3 3 3 3 5 5 5 5 3 5
5 3 5 4 3 4 4 3 4 4 4 3 2 4 3 4 3 3 4 3 3 3 3 3 5 5 5 3 5 5
4 4 3 4 2 3 3 3 4 3 4 2 3 4 3 4 4 5 4 3 3 3 3 3 5 5 3 5 5 5
4 3 3 4 3 3 3 3 4 3 2 5 3 4 3 4 3 4 4 3 3 3 3 3 5 3 5 5 5 5
4 3 3 4 2 5 3 3 4 2 4 3 3 4 3 5 3 3 3 5 4 5 4 3 3 4 4 4 4 4
5 3 3 4 3 4 3 3 2 4 4 3 3 4 3 4 3 5 4 3 4 3 4 2 4 5 5 5 5 5
4 4 3 4 2 3 3 2 4 3 4 3 3 4 3 4 5 5 3 3 4 3 4 2 5 5 5 5 5 5
4 3 3 4 3 3 2 3 4 3 4 5 3 4 3 5 3 4 4 3 3 3 3 3 5 5 5 5 5 5
4 3 3 4 2 2 3 3 4 4 4 3 3 4 5 5 3 3 4 3 3 3 3 3 5 5 5 5 5 5
5 3 3 4 2 4 3 3 4 4 4 3 5 4 3 4 3 3 4 3 3 3 3 3 5 5 5 5 5 5
4 4 3 2 2 3 3 3 4 3 4 5 3 4 3 4 4 5 4 3 3 3 3 3 5 5 5 5 5 5
4 3 2 4 3 3 3 3 4 5 4 5 3 4 3 4 3 4 4 3 3 3 3 3 5 5 5 5 5 5
4 3 3 4 2 5 3 5 4 4 4 3 3 4 3 5 3 3 4 3 2 4 3 3 5 5 5 5 5 5
5 3 3 4 5 4 5 3 4 4 4 3 3 4 3 4 3 3 4 3 3 3 3 3 5 5 5 5 3
4 3 5 4 3 4 3 3 4 5 5 3 3 4 3 3 3 3 4 3 3 3 3 3 5 5 5 3 5
4 4 3 4 2 3 3 3 4 3 4 3 3 4 3 4 4 5 4 3 3 3 3 3 5 5 3 5 5
4 4 3 4 2 3 3 3 4 3 4 3 3 4 3 4 4 5 4 3 3 3 3 3 5 5 3 5 5
4 3 3 4 3 3 3 3 4 3 4 5 3 4 3 4 3 4 4 3 3 3 3 3 5 3 5 5 5 5
4 3 3 4 2 5 3 3 4 4 4 3 3 4 3 5 3 3 4 3 3 4 2 3 3 5 5 5 5 5
5 3 3 4 3 4 3 3 4 4 4 3 3 4 3 4 3 3 4 3 3 3 3 5 4 4 4 5 5 5
4 5 3 4 3 4 3 3 3 4 3 3 4 4 3 4 3 3 4 3 2 3 3 3 5 5 5 5 5 5
5 3 3 4 3 4 3 3 4 3 5 3 3 4 3 4 3 3 4 3 3 3 5 3 4 4 4 5 5 5
4 3 5 4 3 4 3 3 4 3 5 3 3 4 3 3 3 3 4 3 2 3 4 2 5 5 5 5 5 5
4 3 3 4 3 4 4 3 4 4 4 3 3 4 3 4 3 3 4 3 2 3 3 3 5 5 5 5 5 5
3 3 3 4 3 3 3 3 4 3 4 3 5 4 3 4 4 3 4 3 3 3 3 2 5 5 5 5 5 5
5 3 3 4 3 4 3 3 4 4 4 3 3 3 3 4 3 3 4 3 3 3 2 3 5 5 5 5 5 5
4 3 3 4 3 4 3 3 4 2 4 3 5 3 3 4 3 4 4 3 2 3 3 3 5 5 5 5 5 5
5 3 3 4 3 4 3 3 4 3 4 3 3 4 3 4 3 3 4 3 3 3 2 3 5 5 5 5 5 5
4 3 5 4 3 4 3 3 4 3 4 3 3 4 3 3 3 3 4 3 3 3 4 3 4 4 4 5 5 5
4 3 3 4 3 4 3 3 4 5 4 3 3 4 3 3 3 3 4 3 3 3 3 4 4 4 4 5 5 5
4 3 3 4 2 4 3 3 4 4 4 3 3 4 3 3 5 3 4 3 3 3 3 4 4 4 4 5 5 5
3 3 4 4 3 4 3 3 4 5 4 3 3 4 3 3 3 3 3 3 4 3 4 5 5 4 3 4 4
4 3 3 4 3 4 3 4 4 3 4 3 3 4 3 4 3 3 3 3 4 3 4 5 5 4 4 4 4
4 3 3 5 3 4 3 4 4 3 4 3 3 4 3 3 3 3 4 3 2 3 3 3 4 5 5 5 5 5
3 3 3 4 3 3 3 3 4 3 4 3 5 4 3 4 4 3 4 3 1 3 3 3 5 5 5 5 5 5
5 3 3 4 3 4 3 3 4 4 4 3 3 3 3 4 3 3 4 3 2 1 2 5 5 5 5 5 5 5
4 3 3 4 3 4 3 3 4 2 4 3 5 3 3 4 3 4 4 3 3 4 3 3 5 5 4 4 4 5
4 3 3 4 3 4 3 3 4 3 4 3 3 4 4 4 3 3 4 3 4 3 4 5 4 4 4 4 4 4

5 3 3 4 3 4 3 3 4 3 4 3 3 4 3 4 3 3 4 3 3 2 2 3 5 5 5 5 5 5
4 3 3 4 3 4 3 4 4 3 4 3 3 4 3 4 3 3 4 3 1 3 3 3 5 5 5 5 5 5
3 3 3 4 3 4 3 3 4 4 4 3 3 4 4 4 3 3 4 3 5 3 3 4 5 4 4 4 4 4
4 3 3 5 2 4 3 3 4 3 4 3 3 4 4 4 3 3 4 3 2 3 3 3 3 5 5 5 5 5
4 3 3 5 3 4 3 4 4 3 4 3 3 4 3 3 3 3 4 3 1 3 3 3 4 5 5 5 5 5
3 3 3 4 3 3 3 3 4 3 4 3 5 4 3 4 4 3 4 5 3 3 3 4 4 4 4 4 4 4
5 3 3 4 3 4 3 3 4 4 4 3 3 3 3 4 3 3 4 3 3 3 3 2 3 5 5 5 5 5
4 3 3 4 3 4 3 3 4 2 4 3 5 3 3 4 3 4 4 3 1 2 3 3 5 5 5 5 5 5
3 3 3 4 3 3 3 3 4 3 4 3 5 4 3 4 4 3 5 3 3 3 4 3 5 4 4 4 4 3
5 3 3 4 3 4 3 3 4 4 4 3 3 3 3 4 3 3 4 3 3 4 3 3 5 5 4 4 3 4
4 3 3 4 3 4 3 3 4 2 4 3 5 3 3 4 3 4 4 3 3 3 2 3 4 5 5 3 5 4
5 3 3 4 3 4 3 3 4 3 4 3 3 4 3 4 3 3 4 3 3 3 3 3 5 5 3 4 4 5
4 3 5 4 3 4 3 3 4 3 4 3 3 4 3 3 3 3 4 3 3 3 3 3 4 3 5 5 5 4
4 3 3 4 2 4 3 3 4 4 4 3 3 4 3 3 5 3 4 5 3 3 3 4 3 4 4 4 4 4
3 3 4 4 3 4 3 3 4 5 4 3 3 4 3 3 3 3 4 3 2 3 4 2 5 5 5 4 4 4
4 3 3 4 3 4 4 3 4 4 3 3 3 4 3 4 3 3 4 3 3 3 2 3 5 5 5 4 4 4
4 3 3 4 3 4 3 4 4 3 4 3 3 4 3 4 3 3 4 3 4 3 4 3 4 4 4 4 4 4
4 3 3 5 3 4 3 4 4 3 4 3 3 4 3 3 3 3 4 3 4 3 4 5 4 4 4 3 3
3 4 3 4 3 4 3 3 4 3 5 3 3 4 3 4 3 3 4 3 3 4 3 5 3 4 4 4 4 4
3 3 3 4 3 3 3 3 4 3 4 3 5 4 3 4 4 3 4 3 3 3 3 4 5 4 4 4 4 4
4 4 3 4 3 4 3 3 4 3 4 4 3 4 3 3 3 3 4 3 3 3 3 5 4 4 4 4 4 4
4 3 3 4 3 4 3 3 4 3 4 3 3 4 5 3 3 3 4 3 3 3 3 3 5 5 4 4 4 4
4 3 3 4 2 4 3 3 4 4 4 3 3 4 3 3 5 3 4 3 3 3 4 3 5 4 4 4 4 4
3 3 4 4 3 4 3 3 4 5 4 3 3 4 3 3 3 3 4 3 3 3 4 4 5 4 4 3 3 5
4 3 3 4 2 4 4 3 4 4 4 3 3 4 3 4 3 3 4 3 4 3 4 3 4 4 4 4 4 4
4 3 3 4 3 4 3 3 4 3 4 4 3 4 3 4 3 3 4 3 3 3 3 4 4 4 4 5 5 3
4 3 3 4 3 4 3 3 4 3 4 3 3 4 3 4 3 3 3 3 4 3 4 3 4 4 4 4 4 4
4 4 3 4 2 4 3 3 4 3 4 3 3 4 3 4 3 3 4 4 3 3 3 3 4 4 4 4 4 4
3 4 3 4 3 4 3 3 4 3 4 3 3 4 3 4 3 3 4 3 3 3 3 3 4 4 5 4 4 4
4 4 3 4 3 3 3 3 4 3 4 3 3 4 3 4 3 3 4 3 2 3 3 3 3 4 4 5 5 5
3 5 3 4 3 2 3 3 4 4 4 3 4 3 3 4 2 4 4 3 2 3 5 3 4 4 4 4 4 4
4 3 3 4 3 4 3 3 4 3 4 3 3 5 3 4 3 2 4 3 2 3 2 3 4 4 4 5 5 5
4 3 3 4 3 4 3 3 4 3 4 3 3 4 3 4 3 3 4 4 3 3 3 3 4 4 4 4 4 4
4 4 3 4 3 4 3 3 4 3 4 3 3 4 3 3 3 3 4 4 3 3 3 3 4 4 4 4 4 4
4 4 3 4 3 4 3 3 4 3 4 3 3 4 3 3 3 3 3 3 4 3 4 3 4 4 4 4 4 4
4 5 3 4 2 4 3 3 4 3 4 3 3 4 3 3 3 3 4 3 3 3 3 3 5 4 4 4 4 4
4 3 4 4 3 4 3 3 4 3 4 3 3 4 3 3 3 3 4 3 3 3 3 3 5 5 4 3 4 4
4 3 4 4 3 4 3 3 4 3 4 3 3 4 3 3 3 3 4 3 3 3 3 4 4 4 4 4 4 4
4 4 3 4 3 4 3 3 4 3 4 3 3 4 3 3 3 3 4 3 2 3 2 3 5 5 5 4 4 4
4 3 3 4 3 4 3 3 4 3 4 3 3 4 3 4 3 3 4 3 2 3 2 3 5 5 5 4 4 4
4 3 3 4 3 4 3 3 4 3 4 3 3 4 3 4 3 3 4 3 3 4 3 3 4 4 4 4 4 4
5 3 3 4 3 4 3 3 4 3 4 3 3 4 3 4 3 3 4 3 3 3 3 3 4 4 4 4 4 5
4 5 3 4 2 4 4 3 4 3 4 3 3 4 3 4 3 3 4 3 3 3 3 3 5 4 4 4 4 4
4 3 5 4 3 4 3 3 4 3 4 3 3 4 3 4 3 3 4 3 3 3 5 3 4 4 4 3 3 5
4 3 3 5 3 4 3 3 4 3 4 3 3 4 3 4 3 3 5 5 3 3 3 3 5 3 5 3 3 3

3 3 4 4 5 3 3 3 4 4 4 3 3 4 3 4 3 3 4 3 3 3 3 3 4 4 4 5 5 3
4 3 3 4 2 5 3 3 4 4 4 3 3 4 3 4 3 3 4 3 3 4 3 3 3 4 4 4 4 5
3 3 3 4 3 4 5 3 4 4 4 3 3 4 3 4 3 3 4 3 3 3 3 3 4 4 4 4 5 4
4 3 3 5 2 4 3 5 4 3 4 3 3 4 3 4 3 3 4 3 3 3 3 3 4 4 4 5 4 4
4 4 3 5 2 4 3 3 5 3 4 3 3 4 3 3 3 3 4 3 3 3 3 3 4 4 5 4 4 4
4 4 3 4 2 4 3 3 4 5 4 3 3 4 3 3 3 3 4 3 3 4 3 3 3 5 4 4 4 4
4 3 3 4 3 4 3 3 4 3 5 3 3 4 3 4 3 3 4 3 3 3 3 3 5 4 4 4 4 4
4 4 3 4 2 4 3 3 4 3 4 5 3 4 3 4 3 3 4 4 3 3 3 5 3 3 5 5 3 3
3 4 3 4 3 4 3 3 4 3 4 3 5 4 3 4 3 3 4 5 3 3 5 4 3 3 3 4 4 4
4 4 3 4 3 3 3 3 4 3 4 3 3 5 3 4 3 3 4 3 3 5 3 3 4 4 4 4 4 4
3 5 3 4 3 2 3 3 4 4 4 3 4 3 5 4 2 4 4 3 5 3 3 3 5 5 5 3 3 3
4 3 3 4 3 4 3 3 4 3 4 3 3 5 3 5 3 2 4 3 5 3 3 5 3 3 3 4 3 4
4 3 3 4 2 4 3 3 4 4 4 3 3 4 3 4 5 3 4 5 1 4 3 4 4 4 4 4 4 4
4 4 3 5 2 4 3 3 4 3 4 3 3 4 3 3 3 5 5 3 3 3 3 3 4 4 4 4 4 4
4 4 3 4 2 4 3 3 4 4 4 3 3 4 3 3 3 3 4 3 3 3 3 3 4 4 4 4 4 4
4 3 3 4 3 4 3 3 4 3 4 3 3 4 3 4 3 3 4 3 3 3 3 3 4 4 4 4 4 4
4 4 3 4 2 4 3 3 4 3 4 3 3 4 3 4 3 3 3 5 4 5 4 3 3 3 3 3 3
3 4 3 4 3 4 3 3 4 3 4 3 3 4 3 4 3 3 4 3 3 2 3 3 4 4 4 4 4 4
4 4 3 4 3 3 3 3 4 3 4 3 3 4 3 4 3 3 4 3 3 4 2 3 3 4 4 4 4 4
3 5 3 4 3 2 3 3 4 4 4 3 4 3 3 4 2 4 4 3 2 3 3 3 4 4 4 4 4 4
4 3 3 4 3 4 3 3 4 3 4 3 3 5 3 4 3 2 4 3 2 1 2 5 4 4 5 4 4 4
4 3 3 4 3 4 3 3 4 3 4 3 3 4 3 4 3 3 4 3 1 2 3 3 3 4 4 5 5 5
4 4 3 4 2 4 3 3 4 3 4 3 3 4 3 4 3 3 4 3 4 3 4 2 4 4 4 4 3 3
3 4 3 4 3 4 3 3 4 3 4 3 3 4 3 4 3 3 4 3 2 1 2 5 5 4 4 4 4 4
4 4 3 4 3 3 3 3 4 3 4 3 3 4 3 4 3 3 4 3 3 3 3 3 3 4 4 4 4 4
3 5 3 4 3 2 3 3 4 4 4 3 4 3 3 4 2 4 5 3 3 4 4 5 3 3 3 3 3 3
4 3 3 4 3 4 3 3 4 3 4 3 3 5 3 4 3 2 3 3 4 3 4 3 3 3 5 5 3 3
4 3 3 4 3 4 3 3 4 3 4 3 3 4 3 4 3 3 5 3 3 4 4 5 3 3 3 3 3 3
4 4 3 4 3 4 3 3 4 3 4 3 3 4 3 3 3 3 4 3 2 3 4 2 4 4 4 4 4 4
4 4 3 4 3 4 3 3 4 3 4 3 3 4 3 3 3 3 4 3 2 3 3 3 4 4 4 4 4 4
4 4 3 4 3 4 3 3 4 3 4 3 3 4 3 3 3 3 4 3 3 4 3 4 3 3 3 4 4 4
4 5 3 4 2 4 3 3 4 3 4 3 3 4 3 3 3 3 5 3 3 3 4 3 4 4 3 4 2 4
4 3 4 4 3 4 3 3 4 3 4 3 3 4 3 3 3 3 4 3 3 3 3 2 4 4 4 4 4 4
4 3 4 4 3 4 3 3 4 3 4 3 3 4 3 3 3 3 4 3 1 1 3 3 4 4 5 5 5 4
4 4 3 4 3 4 3 3 4 3 4 3 3 4 3 3 3 3 4 3 3 2 2 3 4 4 4 4 4 4
4 3 3 4 3 4 3 3 4 3 4 3 3 4 3 4 3 3 4 3 2 3 2 3 4 4 4 4 4 4
4 3 3 4 3 4 3 3 4 3 4 3 3 4 3 4 3 3 3 3 4 4 4 3 3 3 3 4 3 4
4 3 3 4 3 4 3 3 4 3 4 3 3 4 3 4 3 3 4 3 3 4 3 3 4 4 3 4 2 4
4 3 3 4 2 4 4 3 4 3 4 3 3 4 3 4 3 3 4 3 4 3 4 2 3 3 3 4 4 4
4 3 3 4 2 4 3 3 4 4 4 3 3 4 3 4 3 3 5 5 3 3 3 3 3 3 3 3 3 3
3 3 3 4 3 4 3 3 4 4 4 3 3 4 3 4 3 3 3 5 4 5 4 3 3 2 3 3 3 2
4 3 3 5 2 4 3 3 4 3 4 3 3 4 3 4 3 3 4 3 5 3 3 4 3 3 3 3 3 3
4 4 3 5 2 4 3 3 4 3 4 3 3 4 3 3 3 3 4 3 3 3 3 4 3 3 3 4 3 4
4 4 3 4 2 4 3 3 4 4 4 3 3 4 3 3 3 3 4 3 3 3 3 2 4 4 4 4 3 3
4 3 3 4 3 4 3 3 4 3 4 3 3 4 3 4 3 3 4 3 3 3 3 3 4 4 4 3 3 3
4 4 3 4 2 4 3 3 4 3 4 3 3 4 3 4 3 3 4 3 2 3 5 3 4 4 3 3 3 3

4 3 3 4 3 4 3 3 4 3 4 3 3 4 3 4 3 3 4 3 3 3 5 3 3 3 3 3 3 4
4 4 3 4 2 4 3 3 4 3 4 3 3 4 3 4 3 3 4 4 3 3 3 3 3 3 4 5 2 3
3 4 3 4 3 4 3 3 4 3 4 3 3 4 3 4 3 3 4 3 5 3 3 4 3 3 3 3 3 3
4 4 3 4 3 3 3 3 4 3 4 3 3 4 3 4 3 3 3 5 4 5 4 3 3 2 3 2 3 3
5 3 3 4 3 4 3 3 4 4 3 3 3 3 3 4 3 3 4 3 3 4 3 5 3 3 3 3 3 3
4 3 3 4 3 4 3 3 4 3 4 3 3 5 3 4 3 2 4 3 3 3 2 3 3 4 4 4 4 3
4 3 3 4 3 4 3 3 4 3 4 3 3 4 3 4 3 3 4 3 3 3 3 3 3 3 3 4 4 4 3
4 3 3 4 3 4 3 3 4 3 5 3 3 4 3 3 3 3 4 3 3 4 3 4 3 3 3 3 3 3
4 3 3 4 3 4 3 3 3 3 4 3 3 4 5 3 3 3 5 3 3 3 4 3 3 3 3 3 3 3
4 4 3 4 3 4 3 3 4 3 4 3 3 4 3 3 3 3 4 3 4 3 4 3 3 3 3 3 3 3
4 4 3 4 3 4 3 3 4 3 4 3 3 4 3 3 3 3 4 3 3 4 3 4 3 3 3 3 3 3
4 3 3 4 3 4 3 3 4 3 4 4 3 4 3 3 3 3 5 3 3 3 4 3 3 3 3 3 3 3
4 3 3 4 2 4 3 3 4 3 3 3 3 4 5 3 4 3 3 3 4 4 4 3 3 3 3 3 3 3
4 3 3 4 3 4 3 3 4 5 3 3 3 4 3 3 3 3 4 3 3 4 3 4 3 3 3 3 3 3
4 3 4 4 3 4 3 3 4 3 4 3 3 4 3 3 3 3 4 3 3 4 3 4 3 3 3 3 3 3
4 4 3 4 3 4 3 3 4 3 3 4 3 4 3 3 3 3 5 3 3 3 4 3 3 3 3 3 3 3
4 3 3 4 3 4 3 3 4 3 4 3 3 4 3 4 3 3 4 4 3 3 3 4 3 3 3 3 3 3
4 3 3 4 3 4 3 3 4 3 4 3 3 4 3 4 3 3 4 3 3 4 3 3 3 3 3 3 3 3
3 3 4 4 3 3 3 3 4 4 4 3 3 4 3 4 3 3 4 3 3 4 3 3 3 3 3 3 3 3
4 3 3 4 3 3 3 3 4 3 4 3 3 4 3 4 3 3 4 3 3 3 3 3 4 3 3 3 3 3
5 3 3 4 3 4 3 3 3 3 4 3 3 4 3 3 3 3 4 3 3 3 5 3 3 3 2 3 3 3
4 3 3 4 3 4 3 3 4 3 4 3 3 4 3 3 3 3 4 3 3 4 3 5 3 3 3 3 3 3
4 3 3 4 4 3 3 3 4 3 4 3 3 4 3 3 3 3 3 3 2 3 4 5 5 3 3 3 3 3
4 3 3 4 2 4 3 3 4 3 4 3 3 4 4 3 3 3 3 3 4 3 4 3 3 5 3 3 3 3
4 3 3 4 3 4 3 3 4 3 4 3 3 4 3 3 3 3 3 3 4 3 4 3 3 3 5 3 3 3
4 3 3 4 3 4 3 3 4 3 4 3 3 4 3 3 3 3 4 4 3 3 3 3 3 3 3 3 3 3
4 3 3 4 3 4 3 3 4 3 4 3 3 4 3 4 3 3 4 3 3 4 3 3 3 3 3 3 3 3
4 3 3 4 3 4 3 3 4 3 4 3 3 4 3 3 3 3 4 3 3 4 3 3 3 3 3 3 3 3
4 5 3 4 2 4 3 3 4 3 4 3 3 4 2 3 3 3 3 3 4 3 4 3 3 3 3 3 3 3
4 3 3 4 2 4 3 3 4 3 4 3 3 4 3 3 4 3 3 4 3 3 4 3 3 3 3 3 3 3
4 3 3 4 3 4 3 3 4 3 4 3 3 4 3 3 3 3 4 3 3 4 3 3 3 3 3 3 3 3
4 3 3 4 3 4 3 3 4 3 4 3 3 4 3 3 3 3 4 3 3 4 3 3 3 3 3 3 3 3
4 3 3 4 3 4 3 3 4 3 4 3 3 4 3 3 3 3 4 3 3 4 3 3 3 3 3 3 3 3
4 3 3 4 2 4 3 3 4 4 4 3 3 4 3 3 3 3 4 3 4 3 4 5 2 3 3 2 2 2
3 4 3 4 3 4 3 3 4 3 4 3 3 4 3 3 3 3 4 3 3 3 3 3 3 3 3 3 3 3
4 3 3 4 3 4 3 3 4 3 4 3 3 4 3 3 3 3 4 3 3 3 3 3 3 3 3 3 3 3
4 3 3 4 3 4 3 3 4 3 4 3 3 4 3 3 3 3 4 3 3 3 3 3 3 3 3 3 3 3
3 3 3 4 3 4 3 3 4 3 4 3 3 4 3 4 3 3 4 3 3 3 3 3 3 3 3 3 3 3
4 3 3 4 3 4 3 3 4 3 4 3 3 4 3 3 3 3 4 3 3 3 3 3 3 3 3 3 3 3
4 3 3 4 3 4 3 3 4 3 4 3 3 4 3 3 3 3 4 3 3 3 3 3 3 3 3 3 3 3

4 3 3 4 3 3 3 3 4 3 4 3 3 4 3 4 3 3 4 3 2 3 3 3 4 3 3 3 3 3
5 3 3 4 3 4 3 3 3 3 4 3 3 4 3 3 3 3 4 3 3 3 3 3 3 3 3 3 3 3
4 3 3 4 3 4 3 3 4 3 4 3 3 4 3 3 3 3 4 3 3 3 3 3 3 3 3 3 3 3
4 3 3 4 4 3 3 3 4 3 4 3 3 4 3 3 3 3 3 3 4 2 4 3 3 3 3 3 3 3
4 3 3 4 3 4 3 3 4 3 4 3 3 4 3 3 3 3 4 3 2 4 3 3 3 3 3 3 3 3
4 3 3 4 3 4 3 3 4 3 4 3 3 4 3 3 3 3 4 3 3 3 3 3 3 3 3 3 3 3
4 3 3 4 3 3 3 3 4 3 4 3 3 4 3 4 3 3 3 3 4 2 4 3 3 3 3 3 3 3
4 3 3 4 3 3 3 3 4 3 4 3 3 4 3 4 3 3 3 3 4 2 4 3 3 3 3 3 3 3
5 3 3 4 3 4 3 3 3 3 4 3 3 4 3 3 3 3 4 3 2 4 3 3 3 3 3 3 3 3
4 3 3 4 3 4 3 3 4 3 4 3 3 4 3 3 3 3 4 3 4 3 3 2 3 3 3 3 3 3
4 3 3 4 4 3 3 3 4 3 4 3 3 4 3 3 3 3 4 3 3 3 3 3 3 3 3 3 3 3
4 3 3 4 2 4 3 3 4 3 4 3 3 4 4 3 3 3 4 3 3 3 3 3 3 3 3 3 3 3
4 3 3 4 3 4 3 3 4 3 4 3 3 4 3 3 3 3 4 3 1 4 3 4 3 3 3 3 3 3
4 3 3 4 3 4 3 3 4 3 4 3 3 4 3 3 3 3 4 3 3 3 3 3 3 3 3 3 3 3
4 4 3 4 3 3 3 3 4 3 4 3 3 4 3 3 3 3 4 3 3 3 3 3 3 3 3 3 3 3
4 4 3 4 3 3 3 3 4 3 4 3 3 4 3 3 3 3 4 3 3 4 2 3 3 3 3 3 3 3
4 3 3 4 3 4 3 3 4 3 4 3 3 4 3 3 3 3 4 3 3 3 3 3 3 3 3 3 3 3
4 3 3 4 3 4 3 3 4 3 4 3 3 4 3 3 3 3 4 3 3 3 3 3 3 3 3 3 3 3
4 3 3 4 3 4 3 3 4 3 4 3 3 4 3 3 3 3 4 3 5 3 3 4 2 2 2 3 3 3
4 3 3 4 3 4 3 3 4 3 4 3 3 4 3 3 3 3 4 3 3 3 3 3 3 3 3 3 3 3
4 5 3 4 2 4 3 3 4 3 4 3 3 4 2 3 3 3 4 3 3 3 3 3 3 3 3 3 3 3
4 3 3 4 2 4 3 3 4 3 4 3 3 4 3 3 4 3 4 3 3 3 3 3 3 3 3 3 3 3
4 3 3 4 3 4 3 3 4 3 4 3 3 4 3 3 3 3 3 3 4 3 4 2 3 3 3 3 3 3
4 3 3 4 3 4 3 3 4 3 4 3 3 4 3 3 3 3 3 3 4 3 4 5 2 2 2 3 3 3
4 3 3 4 3 4 3 3 4 3 4 3 3 4 3 3 3 3 4 3 4 3 3 2 3 3 3 3 3 3
4 3 3 4 2 4 3 3 4 4 4 3 3 4 3 3 3 3 4 3 3 3 3 3 3 3 3 3 3 3
3 4 3 4 3 4 3 3 4 3 4 3 3 4 3 3 3 3 4 3 3 3 3 3 3 3 3 3 3 3
4 3 3 4 3 4 3 3 4 3 4 3 3 4 3 3 3 3 4 3 3 3 3 3 3 3 3 3 3 3
4 3 3 4 3 4 3 3 4 3 4 3 3 4 3 3 3 3 4 3 4 3 3 2 2 3 3 3 3 3
3 3 3 4 3 4 3 3 4 3 4 3 3 4 3 4 3 3 4 3 2 3 3 3 3 3 3 3 3 3
4 3 3 4 3 4 3 3 4 3 3 3 3 4 3 4 3 3 4 4 3 3 3 4 3 3 3 2 2 2
4 3 3 4 3 4 3 3 4 3 3 3 3 4 3 4 3 3 4 3 3 3 2 3 3 3 3 3 3 3
3 3 4 4 3 3 3 3 4 4 3 3 3 4 3 4 3 3 4 3 5 3 3 4 2 3 3 2 2 2
4 3 3 4 2 4 3 3 4 3 5 3 3 4 3 3 3 3 4 3 5 3 3 5 3 2 2 2 2 2
4 3 3 4 3 4 3 3 4 3 4 3 3 4 3 3 3 3 3 3 4 3 4 3 3 2 2 3 3 3
4 3 3 4 3 4 3 3 4 3 4 3 3 4 3 3 3 3 3 3 2 3 4 5 3 3 3 3 2 2
4 3 3 4 3 3 3 3 4 3 4 3 3 4 3 4 3 3 4 3 3 2 3 3 3 3 3 3 3 3
3 5 3 4 3 2 3 3 4 4 3 3 4 3 3 4 2 4 4 3 2 3 3 3 3 3 3 3 3 3
5 3 3 4 3 4 3 3 3 3 4 3 3 4 3 3 3 3 4 3 2 3 3 3 3 3 3 3 3 3
4 3 3 4 3 4 3 3 4 3 4 3 3 4 3 3 3 3 4 3 3 4 3 3 3 2 3 2 3 3
4 3 3 4 4 3 3 3 4 3 4 3 3 4 3 3 3 3 4 3 3 3 2 3 3 3 3 3 3 3
4 3 3 4 2 4 3 3 4 3 4 3 3 4 4 3 3 3 4 3 2 3 3 3 3 3 3 3 3 3
4 3 3 4 3 4 3 3 4 3 4 3 3 4 3 3 3 3 4 3 5 3 3 5 3 2 2 2 2 2
4 3 3 4 3 3 3 3 4 3 4 4 3 4 3 3 3 3 4 3 3 4 3 3 3 3 2 2 3 3
4 4 3 4 3 3 3 3 4 3 4 3 3 4 3 3 3 3 5 3 3 4 4 5 2 2 2 2 2 2
4 4 3 4 3 3 3 3 4 3 4 3 3 4 3 3 3 3 4 3 2 3 4 2 3 3 3 3 3 3

4 3 3 4 3 4 3 3 4 3 4 3 3 4 3 3 3 3 4 3 3 2 3 3 3 3 3 3 3 3
 4 3 3 4 3 4 3 3 4 3 4 3 3 4 3 3 3 3 4 3 2 3 3 3 3 3 3 3 3 3
 4 3 3 4 3 4 3 3 4 3 4 3 3 4 3 3 3 3 4 3 2 3 3 3 3 3 3 3 3 3
 4 5 3 4 2 4 3 3 4 3 4 3 3 4 2 3 3 3 4 3 2 3 3 3 3 3 3 3 3 3
 4 5 3 4 2 4 3 3 4 3 3 3 3 4 3 3 3 3 4 3 5 3 3 5 2 2 2 2 2 2
 4 3 3 4 3 4 3 3 4 3 4 3 3 4 3 3 3 3 4 3 3 3 3 4 2 2 2 3 3 3
 4 3 3 4 3 4 3 3 4 3 4 3 3 4 3 3 3 3 4 3 3 3 4 3 3 3 2 2 2
 4 3 3 4 2 4 3 3 4 4 4 3 3 4 3 3 3 3 4 3 3 3 3 2 3 3 2 3 3 3
 3 4 3 4 3 4 3 3 4 3 4 3 3 4 3 3 3 3 4 3 3 3 3 3 3 2 2 3 3 3
 4 3 3 4 3 4 3 3 4 3 4 3 3 4 3 3 3 3 4 3 3 4 3 3 2 2 2 3 3 3
 4 3 3 4 3 4 3 3 4 3 4 3 3 4 3 3 3 3 4 3 3 3 3 3 2 2 3 3 3
 4 3 3 4 3 4 3 3 4 3 3 3 3 4 3 4 3 3 4 3 5 3 3 5 2 2 2 2 2 2
 3 3 3 4 3 4 3 3 4 3 4 3 3 4 3 4 3 3 4 3 2 3 2 3 3 3 3 3 3 3
 3 3 3 3 3 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 3 3 3 3 3 3 3 3 3 3
 5 4 4 4 4 4 4
 5 5 5 5 5 5 5 4
 5 5 5 5 5 5 5 4
 2 3 3 3 3 3 2 2 3 3 3
 3 2 2 2 2 2 2 2 2 3 3 3 3 2 3 3 2 2 2 3 3 3 3 3 3 3 2 2 2 2
 3 3 3 4 4 4 3 3 2 2 2 3 3 3 3 3 4 4 4 4 4 5 5 5 4 4 4 4 4 4
 5 5 5 3 3 3 4 4 4 3 3 5 5 3 5 5 4 4 5 5 5 5 3 3 5 5 3 3 3 4
 5 4 4 3 3 5 5 3 5 3 3 3 5 5 5 5 5 4 4 4 5 5 5 4 3 4 4 3 5
 3 3 3 4 3 4 2 3 3 3 3 2 3 4 4 3 3 2 3 2 3 3 3 3 3 4 3 4 3 3
 3 3 4 5 2 3 3 3 3 3 3 2 2 3 3 3 3 3 2 2 3 3 3 3 3 3 3 3 2
 4 4 3 4 2 4 4 4 4 5 5 3 3 3 3 3 3 3 3 3 3 3 3 2 3 3 3 2 3 3
 3 4 4 4 4 4 3 3 3
 5
 3 3 2 2 3 3 2 2 3 2 2 2 2 2 2 3 3 3 3 3 3 3 3 3 3 3 3 3 2 2
 2
 3
 5 5 4 4 4 5 4 4 5 5 5 4 4 4 4 4 5 5 5 5 4 4 4 5 5 5 5 4 4 5
 3 2 3 2 3 3 2 2 2 3 3 3 3 3 2 2 2 2 2 3 3 3 3 3 3 3 3 3 2
 3 3 3 4 4 4 3 3 3 3 3 3 4 4 4 4 4 4 4 3 3 3 3 3 3 3 3 3 4
 5
 5
 3 3 3 3 3 3 3 3 3 3 3 3 2 2 3 3 3 3 3 3 3 3 3 3 3 3 3 3 3
 3
 4 4 3 4 2 4 3 3 4 3 4 3 4 3 3 4 2 2 2 2 2 2 3 3 3 3 3 3 3
 4 3 3 4 2 2 3 3 4 4 4 3 4 3 3 4 3 3 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1
 4 4 3 4 2 4 3 3 4 3 4 3 4 3 3 4 2 2 1 1 1 2 2 2 2 2 2 1 1
 4 3 3 4 2 4 3 3 4 3 4 3 3 4 3 3 3 3 3 3 3 3 2 2 2 2 2 2 2
 3 3 3 4 3 3 4 3 3 3 4 3 3 4 3 3 4 3 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4
 4 3 3 4 3 3 3 3 4 3 4 3 3 4 3 3 3 3 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5
 4 3 3 4 3 3 3 3 4 3 4 3 3 4 3 3 3 3 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5
 4 3 3 4 3 4 3 3 3 3 4 3 3 4 3 3 3 3 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5
 4 3 3 4 2 4 3 3 4 3 4 3 3 4 3 3 3 3 5 5 5 5 5 5 4 4 4 4 5 5

4 3 3 4 2 4 3 3 4 3 4 3 3 4 3 3 3 3 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 3
 4 3 3 4 3 3 3 3 4 3 4 3 3 4 3 3 3 3 3 3 3 3 3 3 3 3 3 3 3 3
 4 3 3 4 2 4 3 3 4 3 4 3 3 4 3 3 3 3 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4
 4 3 3 4 2 4 3 3 4 3 4 3 3 4 3 3 3 3 4 3 3 3 4 3 2 2 3 2 2 2
 4 3 3 4 2 4 3 3 4 3 4 3 3 4 3 3 3 3 4 3 3 4 3 3 3 2 2 2 2 2
 4 3 3 4 2 4 3 3 4 3 4 3 3 4 3 3 3 3 4 4 3 3 3 3 2 2 2 2 2 2
 4 3 3 4 2 4 3 3 4 3 4 3 3 4 3 3 3 3 4 3 4 3 4 2 3 3 3 1 1 1
 3 3 3 4 3 3 3 3 4 3 4 3 3 4 3 4 3 3 4 3 2 3 2 3 3 3 3 2 2 2
 3 3 3 4 3 4 3 3 4 3 4 3 3 4 3 3 3 3 4 4 3 3 3 3 2 2 2 2 2 2
 4 4 3 4 2 4 3 3 4 3 4 3 4 3 3 4 2 2 4 3 3 4 3 3 2 2 2 2 2 2
 4 3 3 4 2 4 3 3 4 3 4 3 3 4 3 3 3 3 4 3 3 3 4 3 2 2 2 2 2 2
 3 3 3 4 3 3 4 3 3 4 3 3 4 3 3 4 3 3 4 3 3 3 3 3 2 2 2 2 2 2
 4 3 3 4 3 3 3 3 4 3 4 3 3 4 3 3 3 3 4 3 3 3 3 3 2 2 2 2 2 2
 4 3 3 4 3 3 3 3 4 3 4 3 3 4 3 3 3 3 4 3 3 3 3 3 2 2 2 2 2 2
 4 3 3 4 2 4 3 3 4 3 4 3 3 4 3 3 3 3 4 3 3 3 3 3 2 2 2 2 2 2
 4 3 3 4 2 4 3 3 4 3 4 3 3 4 3 3 3 3 4 3 3 3 3 3 2 2 2 2 2 2
 3 3 3 4 3 3 3 3 4 3 4 3 3 4 3 4 3 3 4 3 3 3 3 3 2 2 2 2 2 2
 4 3 3 4 2 3 3 3 4 3 4 3 3 4 3 3 3 3 4 3 3 3 3 3 2 2 2 2 2 3
 3 3 3 4 3 3 3 3 4 3 4 3 3 4 3 3 3 3 3 3 4 2 4 3 2 2 2 2 2 2
 4 3 3 4 2 3 3 3 4 3 4 3 3 4 3 3 3 3 4 3 3 3 3 3 2 2 2 2 2 2
 3 3 3 4 3 3 3 3 4 3 4 3 3 4 3 3 3 1 4 3 3 3 2 3 3 2 2 2 2 2
 4 3 3 4 2 2 3 3 4 4 3 3 4 3 3 4 1 5 4 3 3 3 3 3 2 2 2 2 2 2
 4 3 3 4 2 3 3 3 4 3 4 3 3 4 3 1 5 3 4 3 3 3 2 3 2 2 2 2 2 2
 3 3 3 4 2 3 3 3 4 3 4 4 3 4 1 5 3 3 4 3 3 2 3 3 3 3 1 1 1
 3 3 3 4 3 3 3 3 4 3 4 3 3 1 5 3 3 3 4 3 3 2 3 3 2 2 2 2 2
 5 3 3 4 2 4 3 3 4 3 3 3 1 5 3 3 3 3 4 3 3 3 3 4 1 1 2 2 2 2
 4 3 3 4 2 4 3 3 4 3 3 1 5 4 3 3 3 3 4 3 2 3 3 3 2 2 2 2 2 2
 4 3 3 4 2 4 3 3 4 3 1 5 3 4 3 3 3 3 4 3 2 3 2 3 2 2 2 2 2 2
 4 3 3 4 2 4 3 3 4 1 5 3 3 4 3 3 3 3 4 3 2 3 2 3 2 2 2 2 2 2
 3 3 3 4 2 3 3 3 1 5 4 3 3 4 3 3 3 3 4 3 1 2 3 3 2 2 2 2 2 2
 3 3 3 4 2 3 3 1 5 3 4 3 3 4 3 3 3 3 4 3 2 3 3 3 2 2 2 2 1 1
 3 3 3 4 2 3 1 5 4 3 4 3 3 4 3 3 3 3 4 3 1 1 3 3 2 2 2 2 2 2
 3 3 3 4 2 1 5 3 4 3 4 3 3 4 3 3 3 3 3 3 4 4 4 3 1 2 1 1 1 1
 3 3 3 4 1 5 3 3 4 3 4 3 3 4 3 3 3 3 3 3 4 3 4 2 2 1 1 1 1 1
 3 3 3 1 5 3 3 3 4 3 4 3 3 4 3 3 3 3 3 3 2 3 4 2 1 1 1 1 1 1
 3 3 1 5 2 3 3 3 4 3 4 3 3 4 3 3 3 3 4 3 3 4 2 3 1 1 1 1 2
 1 5 5 4 2 3 2 3 4 3 4 3 3 4 3 3 3 3 4 3 3 2 3 3 1 1 1 2 1
 3 3 3 4 2 3 2 3 4 3 4 3 3 4 3 3 3 3 4 3 2 3 3 3 1 1 2 1 1
 3 3 3 4 2 3 3 3 4 3 3 3 3 4 3 3 3 3 4 2 3 3 3 3 1 1 2 1 1
 3 3 3 4 2 3 2 3 4 3 4 3 3 4 3 3 3 3 2 3 3 3 3 3 1 2 1 1 1