



Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión

Escuela de Posgrado

Influencia de la gestión de calidad de atención en la satisfacción de los usuarios en el Hospital de Barranca, 2025

Tesis

Para optar el Grado Académico de Maestra en Gerencia de Servicios de Salud

Autora

Kati Muñoz Juipa

Asesor

M(o). Hector Alexis Herrera Vega

M(o). Hector Alexis
Herrera Vega

Huacho – Perú
2026



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 Directivo N° 012-2020-SUNEDU/CD de fecha 27/01/2020)

ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GERENCIA DE SERVICIOS DE SALUD

METADATOS

DATOS DEL AUTOR (ES):		
NOMBRES Y APELLIDOS	DNI	FECHA DE SUSTENTACIÓN
Kati Muñoz Juipa	46176834	13/05/2026
DATOS DEL ASESOR:		
NOMBRES Y APELLIDOS	DNI	CÓDIGO ORCID
Hector Alexis Herrera Vega	40337667	https://orcid.org/0000-0002-7739-3012
DATOS DE LOS MIEMBROS DE JURADOS – POSGRADO-MAESTRÍA:		
NOMBRES Y APELLIDOS	DNI	CODIGO ORCID
Juliet Karin Espinoza Pajuelo	15763062	https://orcid.org/0000-0002-3652-8697
Miguel Angel Castañeda Samanamu	15726159	https://orcid.org/0000-0001-9883-5759
Alex Fidel Torres Calderon	40182411	https://orcid.org/0000-0003-3077-1159

KATI MUÑOZ JUIPA (2026-027898)

INFLUENCIA DE LA GESTIÓN DE CALIDAD DE ATENCIÓN EN LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EN EL HOSPITAL DE B...

 DGI-POSGRADO 2026

 Dirección de Gestión de la Investigación-VRI 2026

 DIRECCION DE GESTION DE LA INVESTIGACION

Detalles del documento

Identificador de la entrega

trnoid::1:3558853538

Fecha de entrega

4 may 2026, 1:14 p.m. GMT-5

Fecha de descarga

4 may 2026, 1:18 p.m. GMT-5

Nombre del archivo

Kati_Mu_oz_Juipa..pdf

Tamaño del archivo

1017.6 KB

62 páginas

13.230 palabras

48.548 caracteres



Página 2 de 67 - Descripción general de integridad

Identificador de la entrega trnoid::1:3558853538

20% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...

Fuentes principales

20%  Fuentes de Internet

11%  Publicaciones

13%  Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Marcas de integridad

N.º de alertas de integridad para revisión

No se han detectado manipulaciones de texto sospechosas.

Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar inconsistencias que permitirán distinguirlo de una entrega normal. Si advertimos algo extraño, lo marcamos como una alerta para que pueda revisarlo.

Una marca de alerta no es necesariamente un indicador de problemas. Sin embargo, recomendamos que preste atención y la revise.

DEDICATORIA

A Dios por darme la fortaleza necesaria para superar los obstáculos ,a mi familia por ser el cimiento de cada uno de mis pasos su paciencia amor e infinito apoyo fueron el motor que me permitió transformar este desafío en una meta cumplida y a Sarai mi hija por ser mi refugio y motivación en los días de mayor exigencia. a mi propia constancia y fe.

Kati Muñoz Juipa

AGRADECIMIENTO

Agradezco a mis docentes y tutores por compartir su conocimiento y guiarme en este proceso de especialización. Asimismo, mi gratitud a la Universidad José Faustino Sánchez Carrión por brindarme las herramientas necesarias para enfrentar nuevos desafíos en el Sector.

Kati Muñoz Juipa

ÍNDICE

DEDICATORIA	v
AGRADECIMIENTO	vi
RESUMEN	xi
ABSTRACT	xii
INTRODUCCIÓN	xiii
CAPÍTULO I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	1
1.1 Descripción de la realidad problemática	1
1.2 Formulación del problema	2
1.2.1 Problema general	2
1.2.2 Problemas específicos	2
1.3 Objetivos de la investigación	3
1.3.1 Objetivo general	3
1.3.2 Objetivos específicos	3
1.4 Justificación de la investigación	3
1.5 Delimitación del estudio	4
CAPITULO II. MARCO TEÓRICO	5
2.1 Antecedentes de la investigación	5
2.1.1 Investigaciones internacionales	5
2.1.2 Investigaciones nacionales	6
2.2 Bases teóricas	8
2.3 Bases filosóficas	11
2.4 Definiciones de términos básicos	12
2.5 Hipótesis de investigación	12
2.5.1 Hipótesis general	12
2.5.2 Hipótesis específicas	12
2.6 Operacionalización de las variables	13
CAPÍTULO III. METODOLOGÍA	15
3.1 Diseño de la investigación	15

3.2 Población y muestra	15
3.2.1 Población	15
3.2.2 Muestra	15
3.3 Técnicas de recolección de datos	17
3.4 Técnicas para el procesamiento de la información	17
3.5 Matriz de consistencia	17
 CAPÍTULO IV. RESULTADOS	 18
4.1 Análisis de resultados	18
4.2. Contrastación de hipótesis	26
 CAPÍTULO V. DISCUSIÓN	 32
5.1. Discusión de resultados	32
 CAPÍTULO VI. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	 34
6.1. Conclusiones	34
6.2. Recomendaciones	34
 CAPITULO VII. REFERENCIAS BIBLIOGRAFÍAS	 36
ANEXOS	38
Anexo 1: Matriz de Consistencia	39
Anexo 2: Instrumentos	40
Anexo 3: Confiabilidad de los instrumentos	44
Anexo 4: Base de datos	46

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Categoría de la gestión de calidad de atención	18
Tabla 2. Categoría humana	19
Tabla 3. Categoría de entorno	20
Tabla 4. Categoría técnica y científica	21
Tabla 5. Categoría de la satisfacción de los usuarios	22
Tabla 6. Categoría del rendimiento percibido	23
Tabla 7. Categoría de la expectativa	24
Tabla 8. Categoría de la percepción del usuario	25
Tabla 9. Prueba de Normalidad de la gestión de calidad de atención	26
Tabla 10. Prueba de Normalidad de la satisfacción de los usuarios	27
Tabla 11. Correlación entre la gestión de calidad de atención (GCA) y la satisfacción de los usuarios (SU)	28
Tabla 12. Correlación entre la gestión de calidad de atención (GCA) y el rendimiento percibido de los usuarios (REU)	29
Tabla 13. Correlación entre la gestión de calidad de atención (GCA) y la expectativa de los usuarios (EXU)	30
Tabla 14. Correlación entre la gestión de calidad de atención (GCA) y la percepción de los usuarios (PEU)	31

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Gestión de calidad de atención	18
Figura 2. Humana	19
Figura 3. Entorno	20
Figura 4. Técnico y científico	21
Figura 5. Satisfacción de los usuarios	22
Figura 6. Rendimiento percibido	23
Figura 7. Expectativa	24
Figura 8. Percepción del usuario	25
Figura 9. Histograma y curva normal de la gestión de calidad de atención	26
Figura 10. Histograma y curva normal de la satisfacción de los usuarios	27

RESUMEN

Propósito: Establecer la influencia de la gestión de calidad de atención en la satisfacción de los usuarios en el Hospital de Barranca durante el 2025. Metodología: Indagación aplicada, correlacional, no experimental, transversal, cuantitativa. Muestra: 120 participantes. Técnica: encuesta. Instrumento: cuestionario (24 ítems por variable). Resultados: $p = 0,000 < 0,05$; $r = 0,773$ evidencia correlación positiva alta. Se acepta H1. Además, 60,8% perciben alta calidad asistencial y 49,2% califican satisfacción como buena. Conclusiones: Gestión de calidad asistencial influye significativamente en satisfacción de usuarios.

Palabras claves: Calidad de atención, satisfacción de los usuarios, calidad, rendimiento, expectativa, percepción.

ABSTRACT

Purpose: To establish the influence of quality of care management on user satisfaction at the Barranca Hospital during 2025. Methodology: Applied, correlational, non-experimental, cross-sectional, quantitative research. Sample: 120 participants. Technique: Survey. Instrument: Questionnaire (24 items per variable). Results: $p = 0.000 < 0.05$; $r = 0.773$, indicating a strong positive correlation. H1 is accepted. Furthermore, 60.8% perceive high quality of care, and 49.2% rate satisfaction as good. Conclusions: Quality of care management significantly influences user satisfaction.

Keywords: Quality of care, user satisfaction, quality, performance, expectation, perception.

INTRODUCCIÓN

La gestión de la calidad de atención en los servicios de salud es un aspecto importante, ya que garantizará el bienestar de los usuarios y optimizará los resultados sanitarios. En las instituciones públicas, como el Hospital de Barranca, la calidad incluye no solo la eficiencia de los procesos, sino también la humanización del servicio, la oportunidad y la seguridad del paciente. Es por ello que hacer una evaluación de la gestión de calidad contribuirá a visibilizar debilidades y a orientarse en la mejora y tener una atención más eficiente, segura y centrada en el usuario.

En otro aspecto, la satisfacción de los usuarios es un indicador fundamental, ya que refleja la forma de cómo percibe el servicio. Esta puede ser influenciada por diversos factores, como la infraestructura, el trato del personal, el tiempo de espera y la capacidad de respuesta. Hacer una buena gestión de satisfacción de los usuarios en el contexto hospitalario contribuye a generar una mejor confianza en los usuarios y mejorar la imagen institucional.

De este modo, la presente indagación persigue como propósito establecer la influencia de la gestión de calidad de atención en la satisfacción de los usuarios en el Hospital de Barranca durante el 2025.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Descripción de la realidad problemática

La Organización Mundial de la Salud (2025) sostiene satisfacción del paciente constituye elemento clave dentro ejercicio médico, ya que fortalece profesionalismo institucional y resultados sanitarios. Instituciones públicas requieren mantener servicios eficientes, garantizando diagnóstico preciso, tratamiento adecuado, seguimiento continuo, soporte tecnológico avanzado. En América Latina, sostenibilidad de atenciones satisfactorias representa desafío permanente debido exigencias tecnológicas crecientes y necesidad de mayores recursos estratégicos orientados cumplimiento expectativas ciudadanas.

Proaño (2018) señala calidad asistencial contribuye reducción significativa mortalidad, evitando nacimientos sin vida, disminuyendo muertes maternas en 50%, reduciendo millones de fallecimientos asociados enfermedades cardiovasculares y tuberculosis. Asimismo, en América Latina y Caribe, niveles ingreso moderadamente bajos se vinculan enfermedades tratables, superando ocho millones de decesos. Cerca 60% casos corresponden servicios sanitarios deficientes, evidenciando atención inadecuada como factor crítico que limita reducción mortalidad.

Vásquez, Gonzáles, Gutiérrez, Loría, Sotomayor, Montiel, Romero y Campos (2018) indican estudios regionales reportan satisfacción superior 60%; sin embargo, naturaleza compleja variables exige enfoques multifactoriales, destacando impacto relevante calidad atención médica y disponibilidad medicamentos sobre percepción usuarios. Por otro lado, Fabián (2021) precisa satisfacción usuario constituye respuesta

valorativa derivada interacción con servicios sanitarios, consolidándose como indicador esencial evaluación calidad en Perú durante última década.

El Banco Interamericano de Desarrollo (2018) menciona sistema sanitario peruano presenta limitaciones significativas en comparación regional, ubicándose en posiciones bajas debida fragmentación asistencial, ausencia continuidad servicios, duplicidad prestaciones, retraso implementación beneficios médicos.

En Hospital de Barranca, gestión calidad asistencial presenta deficiencias vinculadas trato, condiciones hospitalarias, aplicación procedimientos clínicos. Dichas falencias generan percepciones negativas, reflejadas en insatisfacción, desconfianza, valoración limitada servicio. Persistencia problemática restringe fortalecimiento atención centrada usuario, afectando relación institución-paciente, imagen organizacional, continuidad utilización servicios de salud.

1.2 Formulación del problema

1.2.1 Problema general

¿De qué manera influye la gestión de calidad de atención en la satisfacción de los usuarios en el Hospital de Barranca durante el 2025?

1.2.2 Problemas específicos

- ¿De qué manera influye la gestión de calidad de atención en el rendimiento percibido de los usuarios en el Hospital de Barranca durante el 2025?
- ¿De qué manera influye la gestión de calidad de atención en la expectativa de los usuarios en el Hospital de Barranca durante el 2025?
- ¿De qué manera influye la gestión de calidad de atención en la percepción de los usuarios en el Hospital de Barranca durante el 2025?

1.3 Objetivos de la investigación

1.3.1 Objetivo general

Establecer la influencia de la gestión de calidad de atención en la satisfacción de los usuarios en el Hospital de Barranca durante el 2025.

1.3.2 Objetivos específicos

- Determinar la influencia de la gestión de calidad de atención en el rendimiento percibido de los usuarios en el Hospital de Barranca durante el 2025.
- Identificar la influencia de la gestión de calidad de atención en las expectativas de los usuarios en el Hospital de Barranca durante el 2025.
- Analizar la influencia de la gestión de calidad de atención en la percepción de los usuarios en el Hospital de Barranca durante el 2025.

1.4 Justificación de la investigación

Justificación teórica

La indagación se sustenta en importancia gestión calidad asistencial y su relación con satisfacción usuarios, considerando procesos, desempeño laboral y trato recibido.

Justificación práctica

Evidencia influencia ética profesional en gestión administrativa, permitiendo optimización recursos, transparencia institucional y mejora satisfacción usuarios.

Justificación social

Destaca aporte de calidad asistencial en mejora servicios de salud y bienestar poblacional, fortaleciendo confianza ciudadana.

Justificación metodológica

Se empleó encuesta y cuestionarios (24 ítems por variable), permitiendo recolección datos confiables para análisis.

1.5 Delimitación del estudio

Delimitación espacial

Indagación realizada en Hospital de Barranca, provincia Barranca.

Delimitación social

Participaron usuarios del Hospital de Barranca.

Delimitación temporal

Diciembre a enero: revisión teórica. Febrero a abril 2026: análisis datos y conclusiones.

Delimitación conceptual

Se integraron conceptos sobre calidad asistencial y satisfacción usuario.

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la investigación

2.1.1 Investigaciones internacionales

Álvarez (2020), en su indagación “Gestión de calidad en consulta externa y relación con satisfacción del usuario externo en Hospital General Guasmo Sur”, desarrollada en Ecuador, planteó diseño orientado mejora gestión calidad vinculada satisfacción usuario. Metodología consideró enfoque cuantitativo, nivel correlacional, método deductivo; utilizó cuestionarios estructurados. Resultados evidenciaron deficiencias en tiempos espera y confiabilidad servicio por descoordinación interna; satisfacción resultó parcialmente favorable. Concluyó existencia relación significativa entre gestión calidad y satisfacción, destacando empatía como dimensión principal.

Mero, Zambrano y Bravo (2021), mediante indagación “Satisfacción usuarios y calidad atención en Unidad de Salud Cuba Libre 24 horas”, Ecuador, establecieron evaluación percepción calidad asistencial. Enfoque cuantitativo, diseño transversal descriptivo, aplicando encuestas. Resultados mostraron valoración negativa en servicios vinculados atención directa. Concluyeron necesidad mejora en calidad prestación sanitaria.

Correa y Mendoza (2023), en indagación “Gestión calidad servicios y satisfacción usuario en GAD Portoviejo”, Ecuador, propusieron evaluar calidad servicio orientada satisfacción ciudadana. Metodología analítica-descriptiva basada trabajo campo. Resultados evidenciaron eficiencia en atención, resaltando agilidad,

claridad, personalización. Concluyeron gestión calidad adecuada permite atención óptima usuarios.

Rovere y Rebolledo (2021), en indagación “Gestión calidad y satisfacción usuario en servicio emergencia Centro Tipo C Rioverde”, Ecuador, describieron relación entre variables mediante enfoque cuantitativo, descriptivo, transversal, con encuestas SERVQUAL y observación. Resultados indicaron satisfacción superior 60%, aunque persistieron falencias en liderazgo, procesos y análisis información. Concluyeron gestión calidad requiere fortalecimiento pese percepción positiva usuarios.

Parra y Viñán (2025), en indagación “Brechas calidad servicio y satisfacción usuario en Hospital Clínica Touma”, Ecuador, analizaron relación calidad percibida y satisfacción mediante cuestionario SERVQUAL aplicado a 150 pacientes. Resultados identificaron capacidad respuesta como factor predominante, junto tangibilidad, empatía, confiabilidad, seguridad; además, se detectaron limitaciones en comunicación, infraestructura, capacitación personal. Concluyeron existencia oportunidades mejora orientadas optimización experiencia paciente y calidad asistencial.

2.1.2 Investigaciones nacionales

Calero, Castillo, Delgado y Noriega (2023), en su indagación “Satisfacción usuario y calidad atención en servicio emergencia del Hospital Regional de Tumbes-2022”, desarrollada en Tumbes, plantearon determinar relación entre variables. Metodología cuantitativa, no experimental, descriptiva correlacional, con cuestionarios aplicados a 201 usuarios. Resultados evidenciaron correlación alta (0,681) y predominio niveles regulares en calidad asistencial, junto satisfacción

mayoritariamente favorable. Concluyeron existencia relación significativa entre calidad atención y satisfacción usuario.

Paredes (2020), en indagación “Calidad atención y satisfacción usuario externo en centro salud rural peruano”, realizada en Cañaris, estableció relación entre variables. Metodología no experimental, transversal, correlacional, con muestra 148 usuarios y cuestionarios validados. Resultados demostraron correlación significativa entre dimensiones fiabilidad, empatía, capacidad respuesta y satisfacción. Concluyó relación positiva entre calidad asistencial y satisfacción usuario.

Holguín, Holguín, Ocaña y Carbajal (2021), mediante indagación “Propuesta gestión calidad para mejorar satisfacción usuario en Gerencia Sub Regional Morropón-Huancabamba”, desarrollada en Huancabamba, plantearon diseño propuesta mejora. Metodología cuantitativa, descriptiva, no experimental, con encuesta aplicada a 90 usuarios. Resultados evidenciaron percepción deficiente gestión calidad y niveles medios satisfacción. Concluyeron necesidad implementar plan gestión calidad orientado mejora satisfacción usuario.

Arévalo (2022), en indagación “Calidad atención y satisfacción usuario consulta externa en hospital público del Perú”, realizada en Callao, determinó relación entre variables. Metodología cuantitativa, observacional, transversal, con muestra 100 usuarios y escalas validadas. Resultados mostraron niveles regulares calidad asistencial y satisfacción intermedia, además correlación significativa (0,626). Concluyó relación directa entre calidad atención y satisfacción usuario.

Mendoza (2022), en indagación “Calidad atención y satisfacción usuario en servicio emergencia del Hospital San José, Callao”, planteó determinar relación entre variables. Metodología cuantitativa, descriptiva transversal, empleando instrumento SERVQUAL. Resultados permitieron identificar relación mediante análisis

estadístico en SPSS. Concluyó existencia vínculo entre calidad asistencial y satisfacción usuario.

2.2 Bases teóricas

2.2.1. Gestión de calidad de atención

2.2.1.1 Explicación

Según la Organización Panamericana de la Salud (2019), calidad asistencial implica atención efectiva, segura y centrada en paciente, familia y comunidad.

La Real Academia Española (2025) define calidad como conjunto de propiedades que permiten comparar niveles entre elementos similares.

Ariza y Daza (2009) señalan calidad orientada al bienestar del paciente, integrando aspectos técnico-científicos, relaciones interpersonales y entorno.

2.2.1.2 Características de la Calidad en Atención en Salud

La Organización Mundial de la Salud (2025) señala calidad asistencial debe ser eficaz, eficiente y basada en evidencia, optimizando recursos disponibles. Asimismo, debe garantizar seguridad, evitar riesgos y centrarse en necesidades, valores y preferencias del paciente. Además, requiere oportunidad y equidad, reduciendo tiempos de espera y asegurando acceso igualitario sin distinción social o geográfica.

2.2.1.3 Teorías de la Calidad de Atención

Aguirre, Zavala, Hernández y Fajardo (2010) señalan calidad asistencial implica atención con acceso oportuno, equidad, ética y conocimientos médicos actualizados, orientada al cumplimiento de expectativas y satisfacción del paciente.

Syed, Leatherman, Mensah, Neilson y Kelley (2018), en concordancia con la Organización Mundial de la Salud, definen calidad en salud como excelencia profesional con uso eficiente de recursos, mínimo riesgo, alta satisfacción del paciente y resultados positivos en salud.

2.2.1.5 Dimensiones

➤ **Humana**

Dueñas (2020) destaca interacción personal sanitario–paciente como eje central, reflejando trato digno y relación empática.

➤ **Entorno**

Dueñas (2020) señala condiciones físicas adecuadas y confort como elementos que favorecen atención satisfactoria.

➤ **Técnico-Científico**

Dueñas (2020) resalta competencia profesional, conocimientos, habilidades y uso tecnológico orientados atención integral del paciente.

2.2.2. Satisfacción del usuario

2.2.2.1 Explicación

Baena, García, Bernal, Lara y Gálvez (2016) explican satisfacción mediante enfoque cognitivo (evaluación racional), afectivo (respuesta emocional) y cognitivo-afectivo (integración de ambos como valoración posterior).

Philip Kotler y Kevin Lane Keller (2012) definen satisfacción como nivel en que atención recibida cumple expectativas y necesidades del paciente.

Christopher Lovelock y Jochen Wirtz (2009) señalan satisfacción y calidad servicio determinan lealtad; usuarios satisfechos generan fidelidad, mientras insatisfacción provoca abandono.

2.2.2.2 Beneficio de la satisfacción de los usuarios

Hoffman, Czinkota, Dickson y Ronkainen (2007) señalan expectativas clientes no resultan excesivas; por ello, lograr satisfacción constituye objetivo alcanzable. Cumplir o superar expectativas genera beneficios, como recomendaciones positivas, captación nuevos clientes, mayor frecuencia compra y menor pérdida frente competencia.

2.2.2.3 Características de satisfacción

Lupaca (2014) indica satisfacción usuario se resume en tres aspectos: entorno organizacional, atención recibida y efecto en salud del paciente.

Kaushal (2016) agrega elementos como infraestructura, equipamiento, iluminación, ambiente, limpieza e higiene como factores que influyen en satisfacción usuario.

2.2.2.4 Dimensiones

➤ **Rendimiento percibido**

Thompson (2019) lo define como valor obtenido por usuario tras recibir servicio, reflejando resultado experimentado.

➤ **Expectativas**

Thompson (2019) señala expectativas corresponden a deseos del cliente, originados por promesas, experiencias previas y opiniones externas.

➤ **Percepción del usuario**

Thompson (2019) indica valoración subjetiva basada en experiencia, expectativas y sensaciones generadas durante atención.

2.3 Bases filosóficas

Base filosófica de gestión de calidad de atención

ISOTools (2016) explica evolución calidad desde Revolución Industrial, pasando inspección, control estadístico y sistemas organizados, hasta consolidación enfoque estratégico basado en mejora continua y orientación cliente. Posteriormente, concepto Calidad Total integra procesos, servicios y satisfacción como eje central.

Ramírez (2023) señala desarrollo calidad sanitaria desde principios éticos iniciales, destacando aportes de Florence Nightingale en reducción mortalidad, Flexner en estandarización educativa, Codman en medición resultados y organismos acreditadores que impulsaron normas hospitalarias. Además, Donabedian establece pilares estructura, proceso y resultados como base evaluación calidad asistencial.

Base filosófica de satisfacción del usuario

Ariza (2024) sostiene satisfacción usuario se manifiesta mediante valoraciones positivas derivadas experiencias en atención sanitaria.

Simón (2005) explica satisfacción desde teoría elección consumidor, considerando deseos, necesidades, expectativas y limitaciones recursos, donde decisiones implican priorización valor, calidad y costo en servicios recibidos.

2.4 Definiciones de términos básicos

- Eficiencia: Capacidad de lograr objetivos utilizando recursos de forma óptima y sin desperdicios. Raffino (2024).
- Calidad: Conjunto de características que permiten satisfacer necesidades y expectativas del usuario. Peiró (2025).
- Bienestar: Estado donde condiciones físicas y mentales resultan favorables y perceptibles. Raffino (2025).
- Expectativa: Creencias o anticipaciones sobre resultados futuros posibles. Gómez (2025).
- Salud: Condición integral que abarca bienestar físico, mental y social. Raffino (2025).
- Gestión: Conjunto de acciones orientadas al cumplimiento de objetivos establecidos. Westreicher (2025).

2.5 Hipótesis de investigación

2.5.1 Hipótesis general

La gestión de calidad de atención influye significativamente en la satisfacción de los usuarios en el Hospital de Barranca durante el 2025.

2.5.2 Hipótesis específicas

- La gestión de calidad de atención influye significativamente en el rendimiento percibido de los usuarios en el Hospital de Barranca durante el 2025.
- La gestión de calidad de atención influye significativamente en la expectativa de los usuarios en el Hospital de Barranca durante el 2025.
- La gestión de calidad de atención influye significativamente en la percepción de los usuarios en el Hospital de Barranca durante el 2025.

2.6 Operacionalización de las variables

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Instrumento
Gestión de Calidad de atención	OPS (2019) indica que la calidad atención es valoración paciente servicio, garantizando acceso seguro, eficiente, centrado persona, familia y comunidad.	Se medirá la variable considerando las dimensiones humana, entorno y técnico-científica, con indicadores como compromiso, desempeño, desarrollo, participación y control.	Humana	• Cordialidad • Equidad • Atención • Colaboración	1-7	Cuestionario de Gestión de Calidad de atención
			Entorno	• Equipamiento • Limpieza • Ambiente	8-12	
			Técnico-Científico	• Protocolización • Retroalimentación • Confiabilidad • Resolución • Emergencia • Seguridad	13-24	
			Rendimiento percibido	• Claridad • Eficiencia • Confidencialidad • Profesionalismo	1-8	
Satisfacción del usuario	Baena, García, Bernal, Lara y Gálvez (2016) explican que la satisfacción se basa en un enfoque cognitivo (evaluación racional), afectivo (emociones) y cognitivo-afectivo (integración de ambos).	Se medirá la variable considerando las dimensiones rendimiento percibido, expectativa y percepción del usuario, con indicadores como competencia, empatía, confianza, profesionalismo y comunicación.	Expectativa	• Respeto • Competencia • Confianza • Excelencia	9-16	Cuestionario de Satisfacción del usuario
			Percepción del usuario	• Comunicación • Equidad • Cordialidad • Empatía • Imagen	17-24	

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1 Diseño de la investigación

3.1.1 Tipo de indagación

Aplicada, resuelve problemas prácticos; transversal en un solo momento.

3.1.2. Nivel de indagación

Correlacional, relaciona variables.

3.1.3. Diseño de indagación

No experimental, sin manipular variables.

3.1.4 Enfoque de indagación

Cuantitativo, se utiliza datos numéricos.

3.2 Población y muestra

3.2.1 Población

Estuvo conformado por 350 usuarios del Hospital de Barranca.

3.2.2 Muestra

Estuvo conformado 120 usuarios del Hospital de Barranca (2025), calculados con fórmula estadística:

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

Reemplazando:

$$n = \frac{(1.96)^2(0.5)(0.5)(350)}{(0.05)^2(349) + (1.96)^2(0.5)(0.5)} = 183 \text{ usuarios}$$

Muestra KISH (n):

$$n = \frac{n_0}{1 + \frac{n_0}{N}}$$

Sustituyendo:

$$n = \frac{183}{1 + \frac{183}{350}} = 120 \text{ usuarios}$$

Criterios de inclusión

- 1) Usuarios atendidos en el Hospital de Barranca 2025.
- 2) Usuarios con adecuada salud mental.
- 3) Usuarios con participación voluntaria en la indagación.

Criterios de exclusión

- 1) Usuarios no atendidos en el Hospital de Barranca 2025.
- 2) Usuarios con problemas de salud mental.
- 3) Usuarios que no desean participar en la indagación.

Criterios éticos

- 1) Respeto: Considera la información proporcionada por los usuarios en la indagación.
- 2) Beneficio: No genera daño y aporta nuevos conocimientos sin afectar identidad cultural.
- 3) Justicia: Garantiza seguridad y confiabilidad de la información de los participantes.

3.3 Técnicas de recolección de datos

3.3.1 Técnicas

Se utilizó la encuesta como técnica de indagación, permitiendo recolectar datos de forma directa y eficiente en la población. Hernández (2018) destaca que facilita ahorro de tiempo y personal.

3.3.2 Instrumentos

Se aplicó un cuestionario con 24 ítems por variable (calidad de atención y satisfacción del usuario), utilizando escala Likert para medir respuestas.

Validación

Instrumento de la gestión de calidad de atención: Estuvo conformada por 3 dimensiones, 24 ítems, 15 min. (Anx 2).

Instrumento de la satisfacción del usuario: Estuvo conformada por 3 dimensiones, 24 ítems, 15 min. (Anx 2).

3.4 Técnicas para el procesamiento de la información

El muestreo fue aleatorio simple, seleccionando participantes al azar dentro del ámbito distrital. La recolección de datos incluyó obtención, clasificación y organización de la información, aplicación de encuestas y elaboración de tablas estadísticas. Los datos se procesaron en SPSS 27.0 para su análisis e interpretación mediante estadística inferencial.

3.5 Matriz de consistencia

Se visualiza en el Anx 1.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

4.1 Análisis de resultados

4.1.1. Resultados de la variable gestión de calidad de atención

Tabla 1

Categoría de la gestión de calidad de atención

	f	%	%v	%a
Bajo	18	15,0	15,0	15,0
Medio	29	24,2	24,2	39,2
Alto	73	60,8	60,8	100,0
Total	120	100,0	100,0	



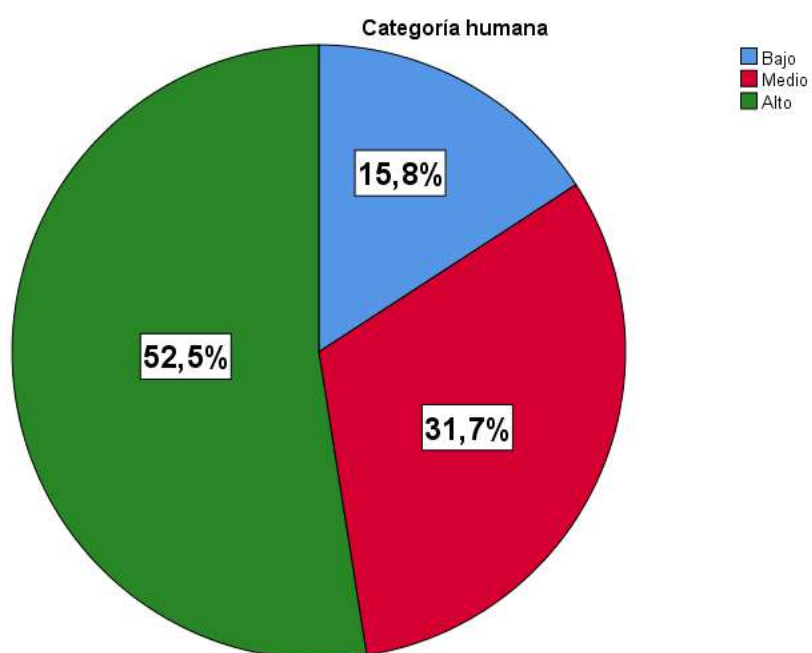
Figura 1. Gestión de calidad de atención

Los resultados de la variable gestión calidad atención, obtenidos mediante cuestionario de 24 ítems en tres dimensiones, muestran tres niveles: 15.0% nivel bajo, 24.2% nivel medio y 60.8% nivel alto, evidenciando predominio del nivel alto en el hospital evaluado.

Tabla 2

Categoría humana

	f	%	%v	%a
Bajo	19	15,8	15,8	15,8
Medio	38	31,7	31,7	47,5
Alto	63	52,5	52,5	100,0
Total	120	100,0	100,0	

*Figura 2. Humana*

Los resultados de la dimensión humana de la gestión de calidad de atención muestran tres niveles: 15.8% nivel bajo, 31.7% nivel medio y 52.5% nivel alto, predominando el nivel alto en el hospital evaluado.

Tabla 3

Categoría de entorno

	f	%	%v	%a
Bajo	19	15,8	15,8	15,8
Medio	12	10,0	10,0	25,8
Alto	89	74,2	74,2	100,0
Total	120	100,0	100,0	

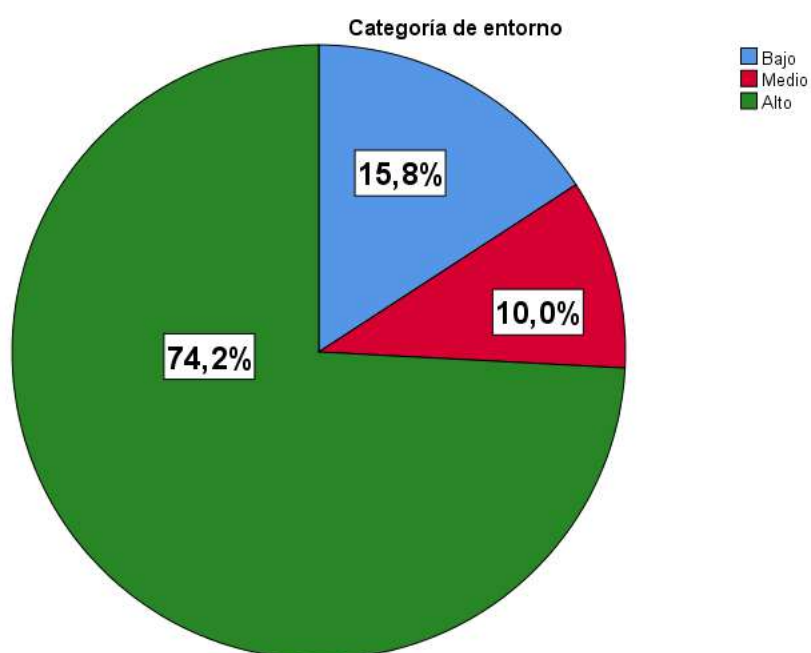


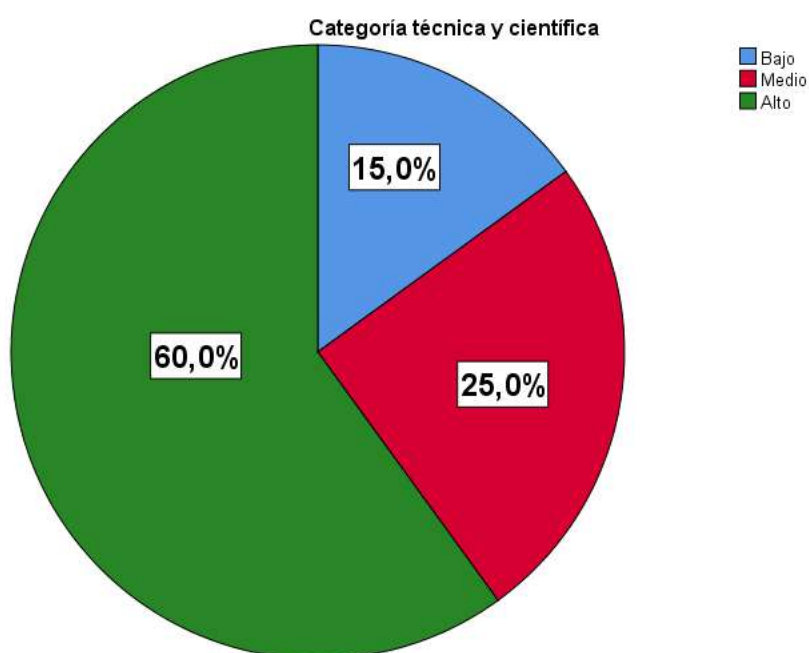
Figura 3. Entorno

Los resultados de la dimensión entorno de la gestión de calidad de atención muestran tres niveles: 15.8% nivel bajo, 10.0% nivel medio y 74.2% nivel alto, predominando el nivel alto en el hospital evaluado.

Tabla 4

Categoría técnica y científica

	f	%	%v	%a
Bajo	18	15,0	15,0	15,0
Medio	30	25,0	25,0	40,0
Alto	72	60,0	60,0	100,0
Total	120	100,0	100,0	

*Figura 4. Técnico y científico*

Los resultados de la dimensión técnico-científica de la gestión de calidad de atención muestran tres niveles: 15.0% nivel bajo, 25.0% nivel medio y 60.0% nivel alto, predominando el nivel alto en el hospital evaluado.

4.1.2. Resultados de la variable satisfacción de los usuarios

Tabla 5

Categoría de la satisfacción de los usuarios

	f	%	%v	%a
Deficiente	18	15,0	15,0	15,0
Regular	43	35,8	35,8	50,8
Bueno	59	49,2	49,2	100,0
Total	120	100,0	100,0	

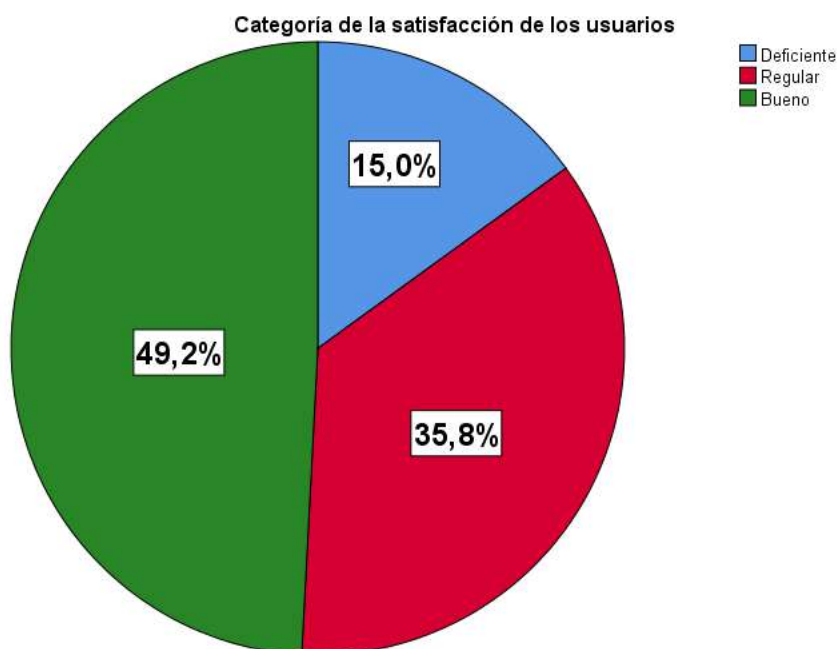


Figura 5. Satisfacción de los usuarios

Los resultados de la variable satisfacción del usuario, obtenidos mediante un cuestionario de 24 ítems en tres dimensiones, muestran tres niveles: 15.0% categoría deficiente, 35.8% regular y 49.2% buena, predominando la categoría buena en el hospital evaluado.

Tabla 6

Categoría del rendimiento percibido

	f	%	%v	%a
Deficiente	18	15,0	15,0	15,0
Regular	46	38,3	38,3	53,3
Bueno	56	46,7	46,7	100,0
Total	120	100,0	100,0	

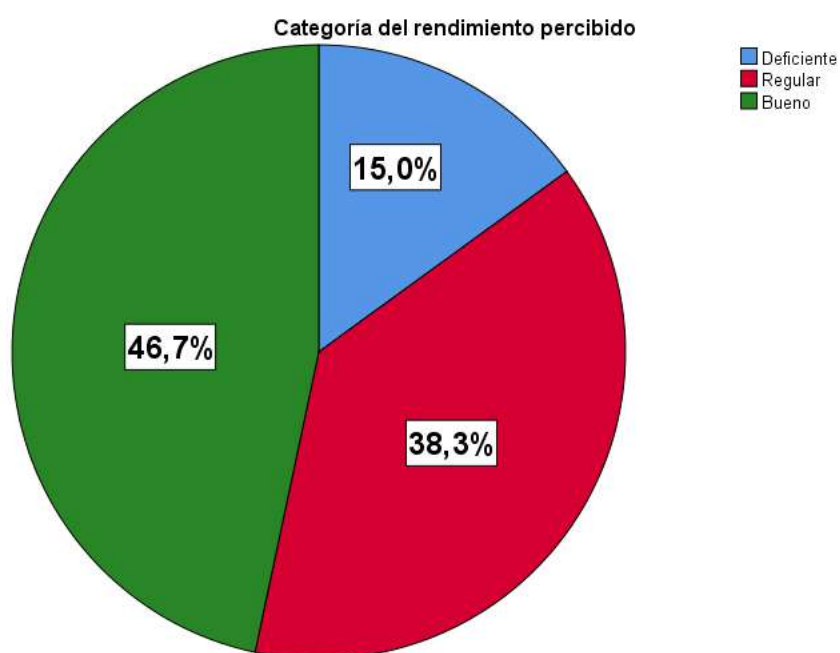


Figura 6. Rendimiento percibido

Los resultados de la dimensión rendimiento percibido de la satisfacción del usuario muestran tres niveles: 15.0% categoría deficiente, 38.3% regular y 46.7% buena, predominando la categoría buena en el hospital evaluado.

Tabla 7

Categoría de la expectativa

	f	%	%v	%a
Deficiente	17	14,2	14,2	14,2
Regular	26	21,7	21,7	35,8
Bueno	77	64,2	64,2	100,0
Total	120	100,0	100,0	

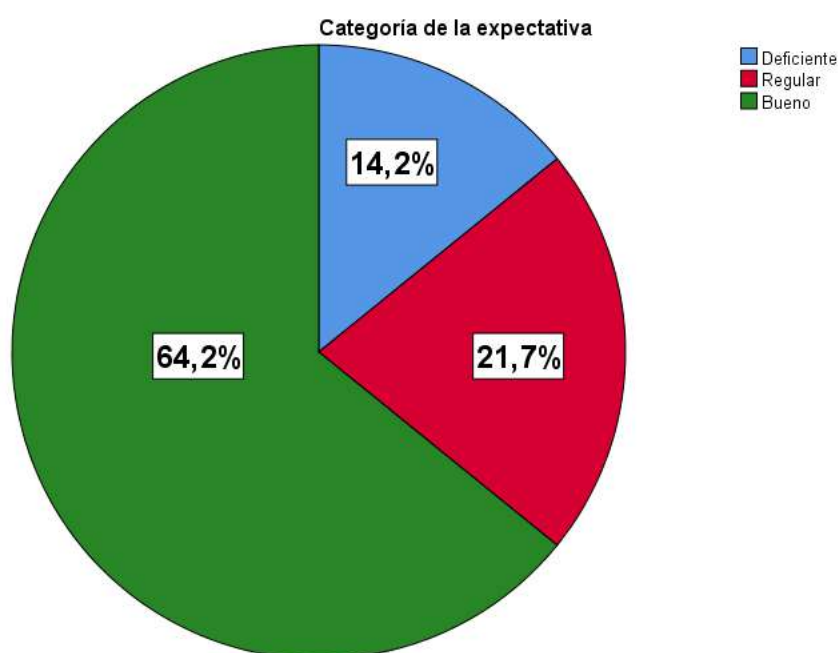


Figura 7. Expectativa

Los resultados de la dimensión expectativa de la satisfacción del usuario muestran tres niveles: 14.2% categoría deficiente, 21.7% regular y 64.2% buena, predominando la categoría buena en el hospital evaluado.

Tabla 8

Categoría de la percepción del usuario

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Deficiente	19	15,8	15,8	15,8
Regular	48	40,0	40,0	55,8
Bueno	53	44,2	44,2	100,0
Total	120	100,0	100,0	

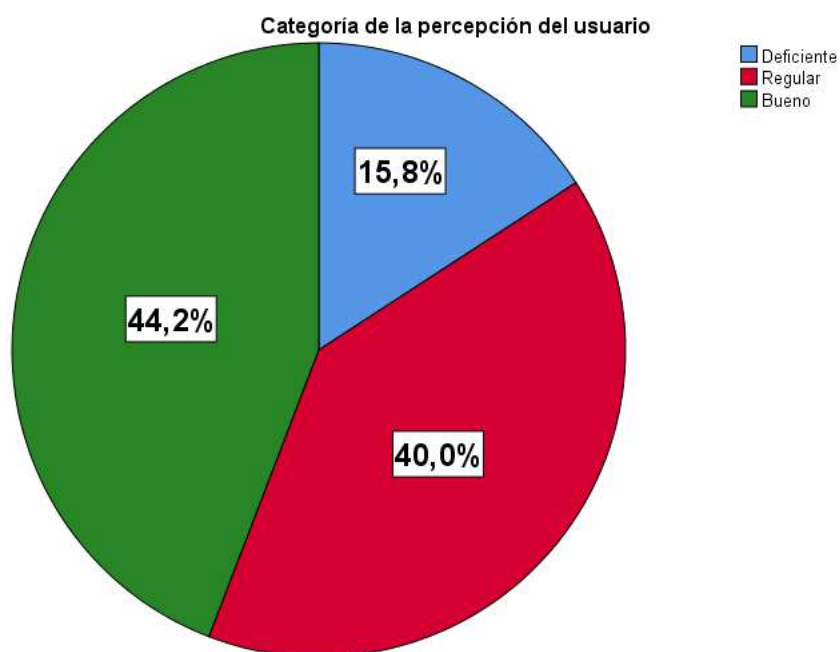


Figura 8. Percepción del usuario

Los resultados de la dimensión percepción del usuario de la satisfacción muestran tres niveles: 15.8% categoría deficiente, 40.0% regular y 44.2% buena, predominando la categoría buena en el hospital evaluado.

4.2. Contrastación de hipótesis

Prueba de normalidad de la variable gestión de calidad de atención

H_0 : La gestión de calidad de atención no presenta dist. normal

H_1 : La gestión de calidad de atención presenta dist. normal

$\alpha = 0.05$ y la prueba K-S, $n > 50$.

Tabla 9

Prueba de Normalidad de la gestión de calidad de atención

	K-S		
	E	gl	p
Gestión de calidad de atención	,140	120	,000

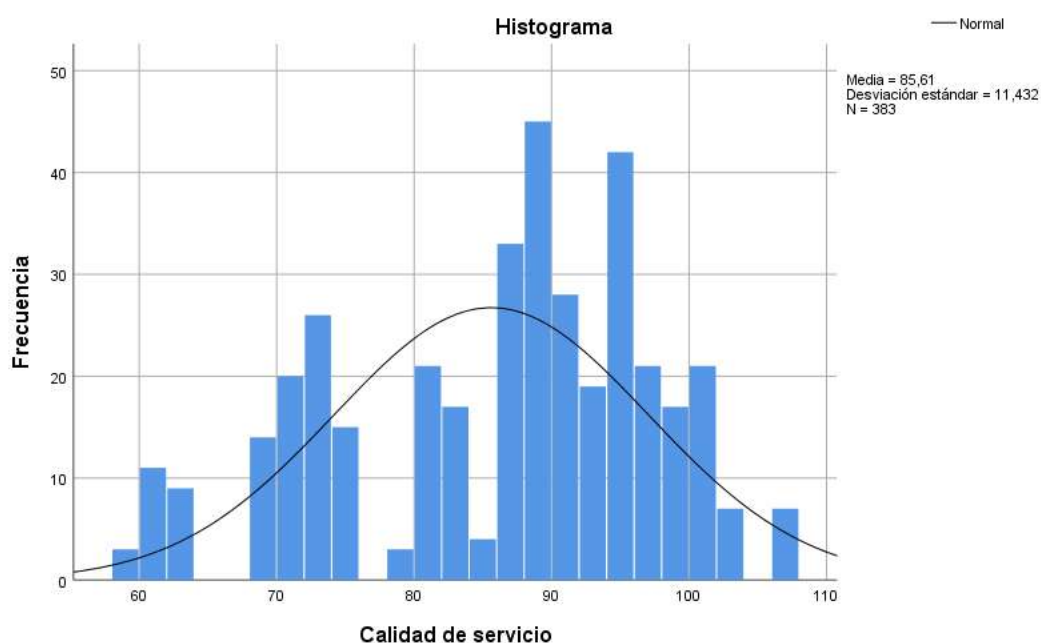


Figura 9. Histograma y curva normal de la gestión de calidad de atención

Conclusión

$p = 0.000 < 0.05$, se dsecarta H_0 ; la variable no presenta dist. normal.

Prueba de normalidad de la variable satisfacción de los usuarios

H_0 : La satisfacción de los usuarios no muestra dist. normal

H_1 : La satisfacción de los usuarios muestra dist. normal

$\alpha = 0.05$ y la prueba K-S, $n > 50$.

Tabla 10

Prueba de Normalidad de la satisfacción de los usuarios

	K-S		
	E	gl	p
Satisfacción de los usuarios	,189	120	,000

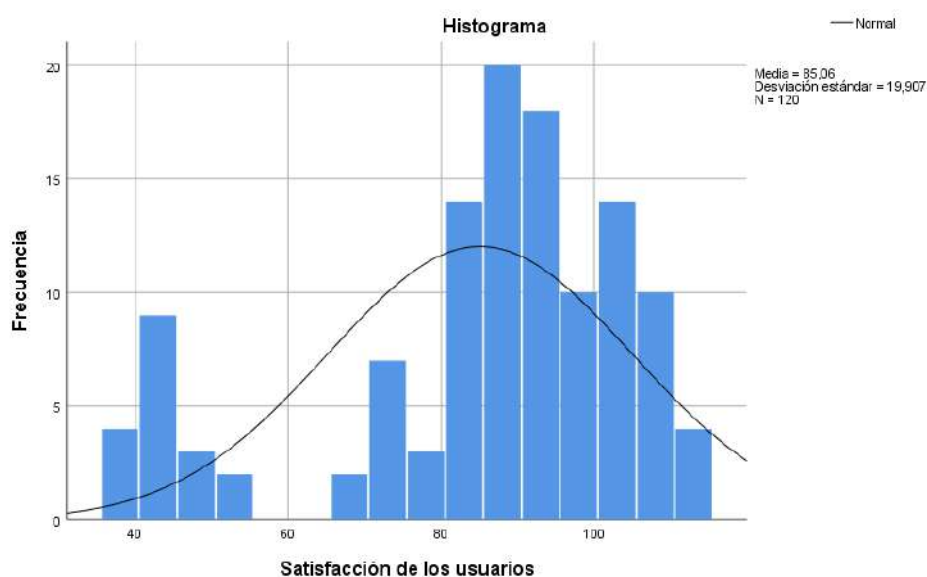


Figura 10. Histograma y curva normal de la satisfacción de los usuarios

Conclusión

$p = 0.000 < 0.05$, se descarta H_0 ; la variable satisfacción del usuario no presenta dist. normal.

Hipótesis general

H_0 : La gestión de calidad de atención influye significativamente en la satisfacción de los usuarios en el Hospital de Barranca durante el 2025.

H_1 : La gestión de calidad de atención influye significativamente en la satisfacción de los usuarios en el Hospital de Barranca durante el 2025.

Tabla 11

Correlación entre la gestión de calidad de atención (GCA) y la satisfacción de los usuarios (SU)

		GCA	SU
GCA	r	1,000	,773**
	p	.	,000
	N	120	120
SU	r	,773**	1,000
	p	,000	.
	N	120	120

Conclusión

Sig = 0,000 < 0,05, se descarta H_0 y se acepta H_1 ; existe influencia significativa y correlación positiva alta ($r = 0,773$).

Hipótesis específica 1

H₀: La gestión de calidad de atención no influye significativamente en el rendimiento percibido de los usuarios en el Hospital de Barranca durante el 2025.

H₁: La gestión de calidad de atención influye significativamente en el rendimiento percibido de los usuarios en el Hospital de Barranca durante el 2025.

Tabla 12

Correlación entre la gestión de calidad de atención (GCA) y el rendimiento percibido de los usuarios (REU)

		GCA	REU
GCA	r	1,000	,730**
	p	.	,000
	N	120	120
REU	r	,730**	1,000
	p	,000	.
	N	120	120

Conclusión

Sig = 0,000 < 0,05, se descarta H₀ y se acepta H₁; existe influencia significativa y correlación positiva alta (r = 0,730).

Hipótesis específica 2

H_0 : La gestión de calidad de atención no influye significativamente en la expectativa de los usuarios en el Hospital de Barranca durante el 2025.

H_1 : La gestión de calidad de atención influye significativamente en la expectativa de los usuarios en el Hospital de Barranca durante el 2025.

Tabla 13

Correlación entre la gestión de calidad de atención (GCA) y la expectativa de los usuarios (EXU)

		GCA	EXU
GCA	r	1,000	,806**
	p	.	,000
	N	120	120
EXU	r	,806**	1,000
	p	,000	.
	N	120	120

Conclusión

Sig = 0,000 < 0,05, se descarta H_0 y se acepta H_1 ; existe influencia significativa y correlación positiva alta ($r = 0,806$).

Hipótesis específica 3

H_0 : La gestión de calidad de atención no influye significativamente en la percepción de los usuarios en el Hospital de Barranca durante el 2025.

H_1 : La gestión de calidad de atención influye significativamente en la percepción de los usuarios en el Hospital de Barranca durante el 2025.

Tabla 14

Correlación entre la gestión de calidad de atención (GCA) y la percepción de los usuarios (PEU)

		GCA	PEU
GCA	r	1,000	,576**
	p	.	,000
	N	120	120
PEU	r	,576**	1,000
	p	,000	.
	N	120	120

Conclusión

Sig = 0,000 < 0,05, se descarta H_0 y se acepta H_1 ; existe influencia significativa y correlación positiva moderada ($r = 0,576$).

CAPÍTULO V

DISCUSIÓN

5.1. Discusión de resultados

- Los resultados de la presente indagación evidencian que la gestión de calidad de atención influye significativamente en la satisfacción de los usuarios en el Hospital de Barranca 2025, con correlación $r = 0.773$ (positiva alta). Se sustenta en acciones como brindar indicaciones claras, atender inquietudes, resolver consultas oportunamente, mantener trato respetuoso y equitativo, aplicar protocolos establecidos, contar con equipos adecuados y promover una atención cordial y eficiente. Estos hallazgos guardan similitud con Alvarez (2020), quien señala problemas en tiempos de espera y coordinación, afectando la satisfacción; y con Calero et al. (2023), quienes evidencian relación entre calidad de atención y satisfacción del usuario, con percepción mayormente regular.
- Los resultados muestran que la gestión de calidad de atención influye significativamente en el rendimiento percibido, con $r = 0.730$ (correlación positiva alta). Se fundamenta en brindar información clara, resolver consultas con prontitud, respetar la privacidad del usuario, mantener trato respetuoso, cumplir protocolos, asumir responsabilidades y asegurar condiciones adecuadas de infraestructura y limpieza. Coincide con Mero et al. (2021), quienes reportan deficiencias en servicios de atención; y Paredes (2020), quien confirma relación positiva entre calidad de atención y satisfacción basada en el rendimiento del personal.
- Se evidencia que la gestión de calidad de atención influye significativamente en la expectativa del usuario, con $r = 0.806$ (positiva alta). Se basa en trato

respetuoso, competencias profesionales, seguridad, cumplimiento de estándares, equidad, tiempos adecuados de atención y conducta profesional. Coincide con Correa y Mendoza (2023), quienes destacan eficiencia en la satisfacción del usuario; y Holguín et al. (2021), quienes reportan percepción deficiente de la calidad de atención.

- Los resultados indican que la gestión de calidad de atención influye significativamente en la percepción del usuario, con $r = 0.576$ (positiva moderada). Se sustenta en trato equitativo, comunicación respetuosa, confianza, aplicación de protocolos, solución de problemas, seguridad y participación activa. Coincide con Rovere y Rebolledo (2021), quienes evidencian falencias en gestión de calidad pese a satisfacción positiva; y Arévalo (2022), quien confirma relación directa entre calidad de atención y satisfacción del usuario.

CAPÍTULO VI

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1. Conclusiones

- A partir de la prueba de hipótesis, con $r = 0.773$ (positiva alta), se concluye que la gestión de calidad de atención influye significativamente en la satisfacción de los usuarios en el Hospital de Barranca 2025.
- Con $r = 0.730$ (positiva alta), se concluye que la gestión de calidad de atención influye significativamente en el rendimiento percibido de los usuarios en el Hospital de Barranca 2025.
- Con $r = 0.806$ (positiva alta), se concluye que la gestión de calidad de atención influye significativamente en la expectativa de los usuarios en el Hospital de Barranca 2025.
- Con $r = 0.576$ (positiva moderada), se concluye que la gestión de calidad de atención influye significativamente en la percepción de los usuarios en el Hospital de Barranca 2025.

6.2. Recomendaciones

- • Se recomienda implementar un sistema de gestión basado en la experiencia del usuario, evaluando la satisfacción de forma integral desde el ingreso hasta el alta.
- Se sugiere estandarizar la comunicación clínica para fortalecer la confianza y reducir la ansiedad del paciente.
- Se recomienda asegurar la continuidad del cuidado en las transiciones entre servicios o niveles de atención.

- Se sugiere mejorar espacios físicos y virtuales para mayor comodidad y autonomía del usuario.

CAPITULO VII

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aguirre, H., Zavala, J., Hernández, F. & Fajardo, G. (2010). Calidad atención quirúrgica, seguridad paciente, mala práctica, responsabilidad profesional. *Cirugía Cirujanos*, 78(5), 456–462.
- Ariza, C. & Daza, R. (2009). Calidad cuidado enfermería paciente hospitalizado. Bogotá, Pontificia Universidad Javeriana.
- Ariza, Y. (2024). Calidad servicio, satisfacción clientes Banco Nación Huacho. Tesis pregrado, Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión.
- Baena, J. et al. (2016). Valor percibido, satisfacción cliente actividades fitness virtuales. *Revista Psicología Deporte*, 25(2), 219–227.
- Banco Interamericano de Desarrollo (2018). Mejor gasto, mejores vidas América Latina Caribe. Informe institucional.
- Calero, M. et al. (2023). Satisfacción usuario, calidad atención emergencia hospital Tumbes. *Polo Conocimiento*, 8(5), 1514–1526.
- Correa, D. & Mendoza, L. (2023). Gestión calidad servicios, satisfacción usuario GAD Portoviejo. *Yachasun*, 7(12), 349–361.
- Fabián, E. (2021). Proceso calidad, satisfacción usuario centro salud Luricocha. Tesis maestría, Universidad Norbert Wiener.
- Gonzales, C. (2023). Calidad servicio, satisfacción usuarios hospital La Noria. Tesis maestría, Universidad César Vallejo.
- Hoffman, K. et al. (2007). Marketing servicios, estrategias mejores prácticas. México, Thomson.
- Holguín, I. et al. (2021). Gestión calidad, satisfacción usuario Morropón Huancabamba. *Ciencia Educación*, 9(2), 6–28.
- Kaushal, S. (2016). Service quality expectations patients health care services. *SCMS Journal Indian Management*, 13(4), 5–18.
- Lovelock, C. & Wirtz, J. (2009). Marketing servicios tecnología estrategia. México, Pearson.
- Lupaca, P. (2014). Percepción usuario calidad atención enfermería emergencia. Tesis, UNMSM.

- Mendoza, T. (2022). Calidad atención, satisfacción usuario emergencia hospital San José. Tesis académica, Universidad Norbert Wiener.
- Mero, L. et al. (2021). Satisfacción usuarios, calidad atención unidad salud Cuba Libre. *Revista Espacios*, 42(2), 117–124.
- Paredes, C. (2020). Calidad atención, satisfacción usuario centro salud rural Perú. *RECIEN*, 9(1), 1–15.
- Rovere, V. & Rebolledo, D. (2021). Gestión calidad, satisfacción usuario emergencia. *Conecta Libertad*, 5(2), 48–61.
- Vásquez, E. et al. (2018). Satisfacción paciente primer nivel atención médica. *Salud Pública*, 20(2), 254–257.

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de Consistencia

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Indicadores	Metodología
Problema General ¿De qué manera influye la gestión de calidad de atención en la satisfacción de los usuarios en el Hospital de Barranca durante el 2025? Problema Específicos 1) ¿De qué manera influye la gestión de calidad de atención en el rendimiento percibido de los usuarios en el Hospital de Barranca durante el 2025? 2) ¿De qué manera influye la gestión de calidad de atención en la expectativa de los usuarios en el Hospital de Barranca durante el 2025? 3) ¿De qué manera influye la gestión de calidad de atención en la percepción de los usuarios en el Hospital de Barranca durante el 2025?	Objetivo General Establecer la influencia de la gestión de calidad de atención en la satisfacción de los usuarios en el Hospital de Barranca durante el 2025. Objetivos Específicos 1) Determinar la influencia de la gestión de calidad de atención en el rendimiento percibido de los usuarios en el Hospital de Barranca durante el 2025. 2) Identificar la influencia de la gestión de calidad de atención en las expectativas de los usuarios en el Hospital de Barranca durante el 2025. 3) Analizar la influencia de la gestión de calidad de atención en la percepción de los usuarios en el Hospital de Barranca durante el 2025.	Hipótesis General La gestión de calidad de atención influye significativamente en la satisfacción de los usuarios en el Hospital de Barranca durante el 2025. Hipótesis específicas 1) La gestión de calidad de atención influye significativamente en el rendimiento percibido de los usuarios en el Hospital de Barranca durante el 2025. 2) La gestión de calidad de atención influye significativamente en la expectativa de los usuarios en el Hospital de Barranca durante el 2025. 3) La gestión de calidad de atención influye significativamente en la percepción de los usuarios en el Hospital de Barranca durante el 2025.	Variable X: Gestión de calidad de Atención Dimensiones • Humana X₁ • Entorno X₂ • Técnico-Científica X₃ Variable Y: Satisfacción del usuario Dimensiones • Rendimiento percibido Y₁ • Expectativa Y₂ • Percepción del usuario Y₃	X_{1.1}. Cordialidad X_{1.2}. Equidad X_{1.3}. Atención X_{1.4}. Colaboración X_{2.1}. Equipamiento X_{2.2}. Limpieza X_{2.3}. Ambiente X_{3.1}. Protocolización X_{3.2}. Retroalimentación X_{3.3}. Confiabilidad X_{3.4}. Resolución X_{3.5}. Emergencia X_{3.6}. Seguridad Y_{1.1}. Claridad Y_{1.2}. Eficiencia Y_{1.3}. Confidencialidad Y_{1.4}. Profesionalismo Y_{2.1}. Respeto Y_{2.2}. Competencia Y_{2.3}. Confianza Y_{2.4}. Excelencia Y_{3.1}. Comunicación Y_{3.2}. Equidad Y_{3.3}. Cordialidad Y_{3.4}. Empatía Y_{3.5}. Imagen	Población: 1,35 usuarios Muestra: 120 usuarios Nivel de Investigación: Correlacional Tipo de Investigación: Aplicada Enfoque de investigación: Cuantitativa Diseño: No experimental Instrumentos: Cuestionario de 24 ítems para la Variable X y 24 ítems para la Variable Y

Anexo 2: Instrumentos



UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN

CUESTIONARIO PARA MEDIR LA GESTIÓN DE CALIDAD DE ATENCIÓN

Estimado participante, este cuestionario forma parte de una indagación orientada a obtener información sobre la influencia de la gestión de calidad de atención en la satisfacción de usuarios del Hospital de Barranca, 2025. Su opinión resulta fundamental para el estudio.

Indicadores:

- Cuestionario anónimo, responder con sinceridad.
- Leer cada ítem con atención.
- Marcar una sola opción con “X” según su percepción

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

Adaptado de Revollo (2024)

Ítem	Humana	1	2	3	4	5
1	Brindo trato cordial y respetuoso a los pacientes durante la atención.					
2	Actúo con cortesía y respeto hacia los usuarios.					
3	Ofrezco atención equitativa sin preferencias.					
4	Respondo adecuadamente a las necesidades del paciente.					
5	Otorgo el tiempo de atención según normas establecidas.					
6	Procuro reducir el tiempo de espera del paciente.					
7	Reconozco mi aporte al trabajo en equipo.					
Ítem	Entorno	1	2	3	4	5

8	Cuento con equipamiento adecuado para mis funciones.					
9	El mobiliario y equipos son apropiados para el trabajo.					
10	Mantengo condiciones de limpieza en áreas no críticas.					
11	Cumplo estándares de higiene en áreas críticas.					
12	Dispongo de ambiente físico adecuado para atención de calidad.					
Ítem	Técnico-Científico	1	2	3	4	5
13	Aplico correctamente protocolos institucionales.					
14	Ejecuto procedimientos técnicos según lineamientos.					
15	Sigo el proceso de atención establecido.					
16	Fomento la opinión del paciente sobre la atención.					
17	Valoro sugerencias de los usuarios.					
18	Brindo servicio confiable según conocimientos profesionales.					
19	Genero confianza en los pacientes atendidos.					
20	Uso herramientas para resolver conflictos laborales.					
21	Considero adecuada mi intervención en el servicio.					
22	Brindo atención inmediata en emergencias.					
23	He recibido capacitación en equipos de seguridad.					
24	Participo en el cumplimiento de normas institucionales.					



UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN

CUESTIONARIO PARA MEDIR LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO

Estimado participante, este cuestionario forma parte de una indagación orientada a obtener información sobre la influencia de la gestión de calidad de atención en la satisfacción de usuarios del Hospital de Barranca, 2025. Su opinión resulta fundamental para el estudio.

Indicadores:

- Cuestionario anónimo, responder con sinceridad.
- Leer cada ítem con atención.
- Marcar una sola opción con “X” según su percepción

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

Adaptado de Gonzales (2023)

Ítem	Rendimiento percibido	1	2	3	4	5
1	Brindo indicaciones claras a los usuarios durante la atención.					
2	Escucho y atiendo las inquietudes de los usuarios.					
3	Resuelvo consultas y reclamos en el tiempo adecuado.					
4	Atiendo solicitudes con rapidez y eficacia.					
5	Protejo la confidencialidad de la información del usuario.					
6	Mantengo trato respetuoso sin actitudes autoritarias.					

7	Aplico correctamente los procedimientos establecidos.					
8	Cumplo responsablemente mis funciones de atención.					
Ítem	Expectativa	1	2	3	4	5
9	Evito expresiones ofensivas hacia los usuarios.					
10	Trato con respeto a todos los usuarios por igual.					
11	Cuento con conocimientos para brindar atención adecuada.					
12	Poseo competencias para identificar necesidades del usuario.					
13	Genero confianza y seguridad durante la atención.					
14	Mantengo conducta profesional en situaciones complejas.					
15	Satisfago expectativas sobre la calidad del servicio.					
16	Brindo atención según estándares del hospital.					
Ítem	Percepción del usuario	1	2	3	4	5
17	Me comunico con respeto en todo momento.					
18	Respeto el orden de llegada de los usuarios.					
19	Actúo de forma equitativa sin favoritismos.					
20	Procedo con justicia e imparcialidad.					
21	Mantengo trato cordial y amable.					
22	Soy tolerante ante la diversidad de usuarios.					
23	Comprendo las necesidades y preocupaciones.					
24	Contribuyo a una percepción positiva del servicio.					

Anexo 3: Confiabilidad de los instrumentos



UNIVERSIDAD NACIONAL
JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN

GESTIÓN DE CALIDAD DE ATENCIÓN

Se evaluó la confiabilidad del cuestionario mediante un índice de consistencia interna aplicado en una sola administración. Este indicador varía entre 0 y 1, donde valores cercanos a 1 reflejan mayor fiabilidad. En esta indagación se presentan los resultados por dimensiones, considerando la variabilidad de los ítems y del total del instrumento.

<i>Ef</i>	
αC	N
,963	24

$\alpha = 0.963$ confiabilidad muy alta.



UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN

SATISFACCIÓN DEL USUARIO

Se evaluó la confiabilidad del cuestionario mediante un índice de consistencia interna aplicado en una sola administración. Este indicador varía entre 0 y 1, donde valores cercanos a 1 reflejan mayor fiabilidad. En esta indagación se presentan los resultados por dimensiones, considerando la variabilidad de los ítems y del total del instrumento.

<i>Ef</i>	
αC	N
,957	24

$\alpha = 0.957$ confiabilidad muy alta.

N°	D1							D2				D3													
1	4	5	4	3	4	3	2	3	5	4	5	4	3	2	3	4	5	4	5	2	4	5	2	3	
2	4	4	4	3	4	3	2	3	4	4	4	4	3	2	3	5	5	5	4	2	4	4	2	3	
3	3	3	4	3	4	3	3	5	1	3	3	4	3	3	5	4	4	4	1	3	3	3	3	5	
4	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	4	2	4	1	1	3	2	2	2	2	2	2	1	1	
5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	3	3	5	5	5	5	5	5	
6	4	4	3	4	3	4	4	5	4	4	4	3	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	5	
7	5	5	3	5	3	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	3	5	3	3	5	5	5	5	5	
8	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4	4	5	4	4	5	5	
9	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	3	4	3	5	4	5	5	4	4	
10	3	3	4	5	4	5	5	5	4	3	3	4	5	5	5	3	5	3	4	5	3	3	5	5	
11	5	5	4	4	4	4	3	5	5	5	5	4	4	3	5	3	5	3	5	3	5	5	3	5	
12	4	4	3	5	3	5	3	5	3	4	4	3	5	3	5	5	5	5	3	3	4	4	3	5	
13	3	3	4	4	4	4	4	4	5	5	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	3	4	4	
14	2	2	3	5	3	5	5	2	2	2	2	3	5	5	2	5	5	5	2	5	2	2	5	2	
15	5	5	5	4	5	4	4	2	5	5	5	5	4	4	2	4	4	4	5	4	5	5	4	2	
16	5	5	4	2	4	2	5	5	5	5	5	4	2	5	5	4	2	2	5	5	5	5	5	5	
17	1	1	1	2	1	2	2	2	4	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
18	4	5	4	3	4	3	2	3	3	4	5	4	3	2	3	4	5	4	5	2	4	5	2	3	
19	4	4	4	3	4	3	2	3	3	4	4	4	3	2	3	5	5	5	4	2	4	4	2	3	
20	3	3	4	3	4	3	3	5	2	3	3	4	3	3	5	3	3	3	1	3	3	3	3	5	
21	5	5	2	4	2	4	1	1	4	5	5	2	4	1	1	3	3	3	4	1	5	5	1	1	
22	5	3	4	4	3	4	4	4	5	5	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	3	4	4	
23	5	5	4	5	4	3	3	5	4	5	5	4	5	5	5	4	3	4	4	5	5	5	3	5	
24	4	4	3	4	3	4	5	5	4	4	4	3	4	5	3	5	3	5	4	5	4	4	5	5	
25	3	5	4	5	4	5	5	3	5	5	5	4	5	5	5	3	3	3	3	5	3	5	5	3	
26	4	4	3	4	3	4	4	5	4	4	4	3	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	5	
27	5	5	3	5	3	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	3	5	3	5	5	5	5	5	5	
28	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4	4	5	4	4	5	5	
29	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	3	4	3	3	4	5	5	4	4	
30	3	3	4	5	4	5	5	5	4	3	3	4	5	5	5	3	5	3	4	5	3	3	5	5	
31	5	5	4	4	4	4	3	5	5	5	5	4	4	3	5	3	5	3	5	3	5	5	3	5	
32	4	4	3	5	3	4	3	5	3	4	4	3	5	3	5	5	5	5	4	3	4	4	3	5	
33	5	3	4	4	4	4	4	4	5	5	3	4	4	3	4	4	4	4	5	4	5	3	4	4	
34	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	1	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	
35	5	5	5	4	5	4	4	2	5	5	4	5	4	4	2	4	4	4	3	4	5	5	4	2	
36	5	5	2	5	2	5	5	5	4	5	4	2	5	5	5	5	3	5	4	5	5	5	5	5	
37	5	5	3	4	3	4	5	5	5	5	4	3	4	5	5	4	3	4	5	5	5	5	5	5	
38	5	5	4	2	4	2	5	5	5	5	4	4	2	4	4	4	2	2	5	5	5	5	5	5	
39	1	1	1	2	1	2	5	5	4	1	1	1	2	5	4	3	5	4	4	5	1	1	5	5	
40	4	5	4	3	4	3	2	3	5	4	5	4	3	2	3	3	5	4	5	2	4	5	2	3	
41	4	4	4	3	4	3	2	3	4	4	4	4	3	2	3	5	5	5	4	2	4	4	2	3	
42	3	3	4	3	4	3	3	5	1	3	3	4	3	3	5	3	3	3	1	3	3	3	3	5	
43	1	1	2	4	2	1	1	1	2	2	2	2	2	1	1	3	3	3	2	2	2	2	1	1	
44	5	3	3	5	3	4	5	5	4	5	3	3	5	5	5	1	5	5	5	5	5	3	5	5	
45	5	3	3	1	3	1	4	4	4	5	3	3	1	4	4	1	4	4	4	4	5	3	4	4	
46	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	
47	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	
48	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
49	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	

50	5	5	4	2	4	2	5	5	5	5	5	4	2	5	5	4	2	2	5	5	5	5	5	5
51	1	1	1	2	1	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2
52	4	5	4	3	4	3	2	3	5	4	5	4	3	2	3	4	5	4	5	2	4	5	2	3
53	4	4	4	3	4	3	2	3	4	4	4	4	3	2	3	5	5	5	4	2	4	4	2	3
54	3	3	4	3	4	3	3	5	1	3	3	4	3	3	5	4	4	4	1	3	3	3	3	5
55	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	1	1
56	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	3	3	5	5	5	5	5	5
57	4	4	3	4	3	4	4	5	4	4	4	3	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	5
58	5	5	3	5	3	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	3	5	3	3	5	5	5	5	5
59	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	3	5	4	5	4	4	5	4	4	5	5
60	3	5	5	4	5	4	4	4	5	3	5	5	4	4	4	3	4	3	5	4	3	5	4	4
61	3	3	4	5	4	5	5	5	4	3	3	4	5	5	5	3	5	3	4	5	3	3	5	5
62	5	5	4	4	4	4	3	5	5	5	5	4	4	3	5	3	5	3	5	3	5	5	3	5
63	4	4	3	5	3	5	3	5	3	4	4	3	5	3	5	5	5	5	3	3	4	4	3	5
64	3	3	4	4	4	4	4	4	5	5	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	3	4	4
65	2	2	3	1	3	1	1	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
66	5	5	5	4	5	4	4	2	5	5	5	5	4	4	2	4	4	4	5	4	5	5	4	2
67	5	5	4	2	4	2	5	5	5	5	5	4	2	5	5	4	2	2	5	5	5	5	5	5
68	1	1	1	2	1	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2
69	4	5	4	3	4	3	2	3	5	4	5	4	3	2	3	4	5	4	5	2	4	5	2	3
70	4	4	4	3	4	3	2	3	4	4	4	4	3	2	3	5	5	5	4	2	4	4	2	3
71	5	5	4	5	4	3	5	5	3	5	5	4	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5
72	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
73	5	5	4	2	4	2	5	5	5	5	5	4	2	5	5	4	2	2	5	5	5	5	5	5
74	1	1	1	2	1	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2
75	4	5	4	3	4	3	2	3	5	4	5	4	3	2	3	4	5	4	5	2	4	5	2	3
76	4	4	4	3	4	3	2	3	4	4	4	4	3	2	3	5	5	5	4	2	4	4	2	3
77	3	3	4	3	4	3	3	5	1	3	3	4	3	3	5	4	4	4	1	3	3	3	3	5
78	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	1	1
79	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	3	3	5	5	5	5	5	5
80	4	4	3	4	3	4	4	5	4	4	4	3	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	5
81	5	5	3	5	3	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	3	5	3	3	5	5	5	5	5
82	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4	4	5	4	4	5	5
83	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	3	4	3	5	4	5	5	4	4
84	3	3	4	5	4	5	5	5	4	3	3	4	5	5	5	3	5	3	4	5	3	3	5	5
85	5	5	4	4	4	4	3	5	5	5	5	4	4	3	5	3	5	3	5	3	5	5	3	5
86	4	4	3	5	3	5	3	5	3	4	4	3	5	3	5	5	5	5	3	3	4	4	3	5
87	3	3	4	4	4	4	4	4	5	5	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	3	4	4
88	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
89	5	5	5	4	5	4	4	2	5	5	5	5	4	4	2	4	4	4	5	4	5	5	4	2
90	5	5	4	2	4	2	5	5	5	5	5	4	2	5	5	4	2	2	5	5	5	5	5	5
91	3	3	4	3	4	3	3	5	1	3	3	4	3	3	5	3	3	3	1	3	3	3	3	5
92	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	1	1
93	5	3	3	5	3	5	5	5	5	5	3	3	5	5	5	1	5	5	5	5	5	3	5	5
94	5	3	3	1	3	1	4	4	4	5	3	3	1	4	4	1	4	4	4	4	5	3	4	4
95	2	2	2	1	4	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2
96	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4
97	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
98	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
99	5	5	4	2	4	2	5	5	4	5	5	4	2	5	4	4	2	2	5	5	5	5	5	5
100	1	1	1	2	1	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
101	4	5	4	3	4	3	2	3	5	4	5	4	3	2	3	4	5	4	5	2	4	5	2	3
102	4	4	4	3	4	3	2	3	4	4	4	4	3	2	3	5	5	5	4	2	4	4	2	3
103	3	3	4	3	4	3	3	5	1	3	3	4	3	3	5	4	4	4	1	3	3	3	3	5
104	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1
105	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	3	3	5	5	5	5	5	5
106	4	4	3	4	3	4	4	5	4	4	4	3	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	5
107	5	5	3	5	3	5	5	5	4	5	5	3	5	5	5	3	5	3	3	5	5	5	5	5

108	4	4	5	5	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4	4	5	4	4	5	5
109	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	3	4	3	5	4	5	5	4	4
110	3	3	4	5	4	5	5	5	4	3	3	4	5	5	5	3	5	3	4	5	3	3	5	5
111	5	5	4	4	4	4	3	5	5	5	5	4	4	3	5	3	5	3	5	3	5	5	3	5
112	4	4	3	5	3	5	3	5	3	4	4	3	5	3	5	5	5	5	3	3	4	4	3	5
113	3	3	4	4	4	4	4	4	5	5	3	4	4	4	4	4	4	5	4	3	3	4	4	4
114	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
115	5	5	5	4	5	4	4	2	5	5	5	5	4	4	2	4	4	4	5	4	5	5	4	2
116	5	5	4	2	4	2	5	5	5	5	5	4	2	5	5	4	2	2	5	5	5	5	5	5
117	1	1	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
118	4	5	4	3	4	3	2	3	3	4	5	4	3	2	3	4	5	4	5	2	4	5	2	3
119	4	4	4	3	4	3	2	3	3	4	4	4	3	2	3	5	5	5	4	2	4	4	2	3
120	3	3	4	3	4	3	3	5	2	3	3	4	3	3	5	3	3	3	1	3	3	3	3	5

Variable Y

N°	D1								D2								D3							
1	2	3	5	4	5	4	3	2	3	5	4	5	4	2	3	3	3	5	4	3	2	3	5	4
2	2	3	4	4	4	4	3	2	3	4	4	4	4	2	3	4	4	4	4	3	2	3	4	4
3	3	5	1	3	3	4	3	3	5	1	3	3	4	3	5	1	3	3	4	3	3	5	1	3
4	2	1	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2
5	5	3	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
6	4	3	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
7	5	3	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5
8	5	3	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4
9	4	3	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5
10	5	3	4	3	3	4	5	5	5	4	3	3	4	5	5	4	3	3	4	5	5	5	4	3
11	3	3	3	5	5	4	4	3	5	5	5	5	4	3	5	5	5	5	4	4	3	5	3	5
12	3	3	3	4	4	3	5	3	5	3	4	4	3	3	5	3	4	4	3	5	3	5	3	4
13	4	4	5	5	3	4	4	4	4	5	5	3	4	4	4	5	5	3	4	4	4	4	5	5
14	5	2	2	2	2	3	5	5	2	2	2	2	3	5	2	2	2	2	3	5	5	2	2	2
15	4	2	5	5	5	5	4	4	2	5	5	5	5	4	2	5	5	5	5	4	4	2	5	5
16	5	5	5	5	5	4	2	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	2	5	5	5	5
17	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	1
18	2	3	5	4	5	4	3	2	3	5	4	5	4	2	3	5	4	5	4	3	2	3	5	4
19	2	3	4	4	4	4	3	2	3	4	4	4	4	2	3	4	4	4	4	3	2	3	4	4
20	3	5	2	3	3	4	3	3	5	2	3	3	4	3	5	2	3	3	4	3	3	5	2	3
21	1	1	4	5	5	2	4	1	1	4	5	5	2	1	1	4	5	5	2	4	1	1	4	5
22	4	4	5	5	3	4	4	4	4	5	5	3	4	4	4	5	5	3	4	3	3	3	5	3
23	5	5	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	5	5	4	5	5	4	3	3	3	4	3
24	5	5	4	4	4	3	4	5	5	4	4	4	3	5	5	4	4	4	3	3	3	3	4	3
25	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	3	3	3	5	3
26	4	5	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	3	4	5	4	4	4	3	3	3	3	4	3
27	5	5	5	5	5	3	5	5	5	4	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
28	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	3
29	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
30	5	5	4	3	3	4	5	5	5	4	3	3	4	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3
31	3	3	5	3	5	4	4	3	5	5	5	5	4	3	5	5	5	5	4	4	3	3	5	3
32	3	5	3	4	4	3	5	3	5	3	4	4	3	3	5	3	4	4	3	5	3	5	3	4
33	4	4	5	5	3	4	4	4	4	5	5	3	4	4	4	5	5	3	4	4	4	4	5	5
34	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
35	4	2	5	5	4	5	4	4	2	5	5	4	5	4	2	5	5	4	5	4	4	2	5	5
36	5	5	4	5	4	2	5	5	5	4	5	4	2	5	5	4	5	4	2	5	5	5	4	5
37	5	5	4	5	4	3	4	5	5	5	5	4	3	5	5	5	5	4	3	4	5	5	4	5

38	3	5	4	5	4	4	2	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	4	4	2	3	5	4	5
39	3	5	4	1	1	1	2	5	5	4	1	1	1	5	5	4	1	1	1	2	3	5	4	1
40	2	3	5	4	5	4	3	2	3	5	4	5	4	2	3	5	4	5	4	3	2	3	5	4
41	2	3	4	4	4	4	3	2	3	4	4	4	4	2	3	4	4	4	4	3	2	3	4	4
42	3	5	1	3	3	4	3	3	5	1	3	3	4	3	5	1	3	3	4	3	3	5	1	3
43	1	1	2	2	2	2	4	1	1	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	1	1	2	2	2
44	4	5	5	5	3	3	5	4	5	4	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
45	4	4	4	5	3	3	1	4	4	4	5	3	3	4	4	4	5	3	3	1	4	4	4	5
46	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2
47	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5
48	3	3	5	3	3	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	3	3	5	3
49	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
50	5	5	5	5	5	4	2	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	2	5	5	5	5
51	2	2	2	2	1	1	2	5	5	4	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
52	2	3	5	4	5	4	3	2	3	5	4	5	4	2	3	5	4	5	4	3	2	3	5	4
53	2	3	4	4	4	4	3	2	3	4	4	4	4	2	3	4	4	4	4	3	2	3	4	4
54	3	5	1	3	3	4	3	3	5	1	3	3	4	3	5	1	3	3	4	3	3	5	1	3
55	2	1	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2
56	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
57	4	5	3	3	3	3	3	3	5	4	4	4	3	4	5	4	4	4	3	4	4	5	4	4
58	5	5	3	3	3	3	3	3	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5
59	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4
60	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5
61	5	3	3	3	3	3	3	3	5	4	3	3	4	5	5	4	3	3	3	3	3	3	3	3
62	3	3	3	3	3	3	3	3	5	5	5	5	4	3	5	5	5	5	4	4	3	5	5	5
63	3	5	3	4	4	3	5	3	5	3	4	4	3	3	5	3	4	4	3	5	3	5	3	4
64	4	4	5	5	3	4	4	4	4	5	5	3	4	4	4	5	5	3	4	4	4	4	5	5
65	1	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	3	1	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2
66	4	2	5	5	5	5	4	4	2	5	5	5	5	4	2	3	3	3	3	3	3	2	5	5
67	5	5	5	5	5	4	2	5	5	5	5	5	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
68	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2
69	2	3	5	4	5	4	3	2	3	5	4	5	4	2	3	5	4	5	4	3	2	3	5	4
70	2	3	4	4	4	4	3	2	3	4	4	4	4	2	3	4	4	4	4	3	2	3	4	4
71	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	4	5	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
72	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
73	3	5	3	5	5	4	2	5	5	5	5	5	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
74	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
75	2	3	5	4	5	4	3	2	3	5	4	5	4	2	3	5	4	5	4	3	2	3	5	4
76	2	3	4	4	4	4	3	2	3	4	4	4	4	2	3	4	4	4	4	3	2	3	4	4
77	3	5	1	3	3	4	3	3	5	1	3	3	4	3	5	1	3	3	4	3	3	5	1	3
78	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2
79	3	5	4	5	4	4	5	5	3	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	3	5	4	5
80	4	5	4	4	4	3	4	4	5	4	2	4	3	4	5	4	2	4	3	4	4	5	4	4
81	3	3	3	3	3	3	3	3	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3
82	3	3	3	3	3	3	3	3	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	3	3	3	3	3	3
83	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	5	5
84	5	3	4	3	3	4	5	3	5	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
85	3	5	5	5	5	4	4	3	5	5	5	5	4	3	5	5	5	5	4	4	3	5	5	5
86	3	5	3	4	4	3	5	3	5	3	4	4	3	3	5	3	4	4	3	5	3	5	3	4
87	4	4	5	5	3	4	4	4	4	5	5	3	4	4	4	5	5	3	4	4	4	4	5	5
88	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	5	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2
89	4	2	5	5	5	5	4	4	2	5	5	5	5	4	2	5	5	5	5	4	4	2	5	5
90	5	5	3	3	5	4	2	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	2	5	5	3	3
91	3	5	1	3	3	4	3	3	5	1	3	3	4	3	5	1	3	3	4	3	3	5	1	3
92	1	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	1	2	2
93	5	5	5	5	3	3	5	5	5	5	5	3	3	5	5	5	5	3	3	5	5	5	5	5
94	4	4	4	5	3	3	1	4	4	4	5	3	3	4	4	4	5	3	3	1	4	4	4	5
95	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2

96	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	3	3	3	3	3
97	3	3	3	3	3	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	3	3	3	3	3
98	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3
99	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	5	5	5	5	5	4	2	3	3	3	3
100	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2
101	2	3	5	4	5	4	3	2	3	5	4	5	4	2	3	5	4	5	4	3	2	3	5	4
102	2	3	4	4	4	4	3	2	3	4	4	4	4	2	3	4	4	4	4	3	2	3	4	4
103	3	5	1	3	3	4	3	3	5	1	3	3	4	3	5	1	3	3	4	3	3	5	1	3
104	2	1	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2
105	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4
106	4	5	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	3	4	5	4	4	4	3	4	4	5	4	4
107	3	3	3	3	3	3	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
108	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	5	5	5	4	4	4	3	3	3	3	3
109	4	4	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	5	5	4	4	5	5	5	3	3	3	3	3
110	5	5	4	3	3	4	5	4	5	4	3	3	4	5	5	4	3	3	4	5	5	5	4	3
111	3	5	3	5	5	4	4	3	3	3	3	3	3	3	5	5	5	5	4	4	3	5	3	5
112	3	4	3	4	4	3	5	3	5	3	4	4	3	3	5	3	4	4	3	5	3	4	3	4
113	4	4	5	5	3	4	4	4	4	5	5	3	4	4	4	5	5	3	4	4	4	4	5	5
114	1	2	2	2	2	3	1	1	2	2	2	2	3	1	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2
115	4	2	3	3	3	5	4	4	2	5	5	5	5	4	2	5	5	5	5	4	4	2	5	5
116	5	5	3	3	3	4	2	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	2	3	3	3	3
117	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	1
118	2	3	5	4	5	4	3	2	3	5	4	5	4	2	3	5	4	5	4	3	2	3	5	4
119	2	3	4	4	4	4	3	2	3	4	4	4	4	2	3	4	4	4	4	3	2	3	4	4
120	3	5	2	3	3	4	3	3	5	2	3	3	4	3	5	2	3	3	4	3	3	5	2	3