UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN

Escuela de Posgrado

MAESTRÍA EN SALUD PÚBLICA

CALIDAD DE ATENCIÓN BASADA EN LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO DEL CENTRO DE SALUD LA NATIVIDAD DE TACNA, 2017

TESIS

PRESENTADA POR:

MARÍA DEL PILAR CORNEJO PORTUGAL

Para optar el Grado Académico de:

MAESTRO EN CIENCIAS (*MAGISTER SCIENTIAE*) CON MENCIÓN EN SALUD PÚBLICA

TACNA - PERÚ

2021

UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN

Escuela de Posgrado

MAESTRÍA EN SALUD PÚBLICA

CALIDAD DE ATENCIÓN BASADA EN LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO DEL CENTRO DE SALUD LA NATIVIDAD DE TACNA, 2017

Tesis sustentada y aprobada el 15 de setiembre del 2021; estando el jurado calificador integrado por:

PRESIDENTE : .....
Dr. Juan José Evaristo Changllio Roas

SECRETARIA : .....
Dra. Ada Maldonado Pimentel

MIEMBRO : .....
M.Sc. Evelyn Lissely Malca Herrera

ASESOR : .....
Dr. José Luis Pedro Gómez Molina

DEDICATORIA

Dedico esta tesis a mis pacientes, los que son la razón de mi carrera: la enfermería. A ellos que son el aliciente de mi desarrollo profesional y por quienes seguiré mejorando mis competencias.

A mi familia, por ser mi inspiración constante.

AGRADECIMIENTOS

A mi familia, por su motivación, comprensión y tolerancia en las ausencias mías, al ejecutar esta empresa, en especial al compañero de mi vida. Gracias por su apoyo incondicional, Dios los bendiga.

CONTENIDO

DEDICATORIA iii
AGRADECIMIENTOS iv
RESUMEN ix
ABSTRACT x
INTRODUCCIÓN 1
CAPÍTULO I.PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA 4
1.1.DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA 4
1.1.1.Antecedentes del problema 4
1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA 7
1.3.JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA 8
1.4.ALCANCES Y LIMITACIONES 8
1.5 OBJETIVO DE LA INVESTIGACIÓN 8
1.5.1 Objetivo general 8
1.5.2 Objetivos específicos 9
1.6 HIPÓTESIS 9
CAPÍTULO II.MARCO TEÓRICO 10
2.1.ANTECEDENTES DEL ESTUDIO 10
2.2. BASES TEÓRICAS 20
2.2.1 Satisfacción del usuario 20
2.2.1.1. Conceptualización 20
2.2.2 Calidad del servicio 21
2.2.1. Definición de calidad en el ámbito sanitario 22
2.2.2. Gestión de la calidad 26
2.2.2.1. Evolución del concepto de calidad 26
2.2.2.2. Dimensiones de la calidad de los servicios de salud 28
2.2.2.3. Medición de la calidad 34
2.3.DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS 39

CAPÍTULO III.MARCO METODOLÓGICO..... 41
3.1.TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN..... 41
3.1.1.Tipo de investigación..... 41
3.1.2.Diseño de investigación 41
3.2.POBLACIÓN Y MUESTRA 41
3.2.1.Población 41
3.3.OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES 43
3.4.TÉCNICAS E INSTRUMENTOS PARA RECOLECCIÓN DE DATOS..... 46
3.4.1.Técnicas..... 46
3.4.2.Instrumentos 46
3.5.PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS 47
CAPÍTULO IV. MARCO FILOSÓFICO 48
CAPÍTULO V.RESULTADOS..... 49
5.1 DESCRIPCIÓN DEL TRABAJO DE CAMPO..... 49
5.2. PRUEBA DE HIPÓTESIS 72
CAPÍTULO VI.DISCUSIÓN..... 74
CONCLUSIONES 77
RECOMENDACIONES..... 78
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS..... 79
ANEXOS 85

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Usuarios del C. S. La Natividad según sexo, 2017 50

Tabla 2. Usuarios del C. S. La Natividad según nivel educativo, 2017 52

Tabla 3. Usuarios del C. S. La Natividad según tipo de paciente, 2017..... 54

Tabla 4. Usuarios del C. S. La Natividad según tipo de seguro, 2017 56

Tabla 5. Descriptivos de la expectativa del servicio de salud , 2017..... 57

Tabla 6. Descriptivos de la percepción del servicio de salud,2017 59

Tabla 7. Usuarios por satisfacción o insatisfacción según dimensiones del SERVQUAL..... 67

Tabla 8. Dimensiones del SERVQUAL vs satisfacción e insatisfacción..... 69

Tabla 9. Priorización de ítems según insatisfacción de los usuarios..... 70

Tabla 10. Prueba binomial 72

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Características de un servicio 25
Figura 2. Garvin: ocho dimensiones de la calidad..... 29
Figura 3. Druker :Dimensiones de la calidad de atención 30
Figura 4. Parasuraman y cols. : tres dimensiones de la calidad 32
Figura 5. Eiglier y Langeard: servucción y tres dimensiones 33
Figura 6. Modelo nórdico de calidad 34
*Figura 7.*Parasuraman y *cols*: Modelo inicial de las dimensiones de la calidad 35
Figura 8. Modelo SERVQUAL..... 36
Figura 9. Punto de convergencia de factores que influyen en el servicio esperado 37
Figura 10. Modelo de los tres componentes 38
Figura 11. Sexo de los usuarios encuestados 51
Figura 12.Usuarios del C. S. La Natividad según nivel educativo, 2017 53
*Figura 13.*Usuarios del C. S. La Natividad según tipo de paciente, 2017 55
*Figura 14.*Promedios de las dimensiones de la expectativa 58
Figura 15. Promedio de las dimensiones de la percepción..... 60
Figura 16. Satisfacción e insatisfacción de la dimensión fiabilidad 61
Figura 17. Satisfacción e insatisfacción de la dimensión capacidad de respuesta 62
Figura 18. Satisfaccción e insatisfacción de la dimensión seguridad..... 63
Figura 19. Dimensión empatía: satisfechos e insatisfechos..... 64
Figura 20. Dimensión tangibles: satisfechos e insatisfechos 65
Figura 21. Dimensiones calidad de atención según satisfacción 66

RESUMEN

El objetivo del estudio fue determinar la calidad de los servicios de salud basada en la satisfacción del usuario externo, que brinda el Centro de Salud La Natividad de Tacna en 2017. Se realizó un estudio no experimental, descriptivo, transversal, en el que participaron 341 usuarias/os. Se utilizó el instrumento SERVQUAL de expectativas y percepción. Resultados: de los promedios obtenidos para las dimensiones de la expectativa sobre el servicio de salud, resaltó la puntuación media de empatía 4,07 (DE 0,80) y tangibles 4,07 (DE 0,77), siendo la más baja la puntuación media de la expectativa para la fiabilidad con 3,79 (DE 0,92). Las dimensiones de la percepción que obtuvieron la puntuación media más alta fueron la empatía con 3,97 (DE 0,78) y seguridad (DE 0,88). Conclusión: la proporción de usuarios satisfechos es de 62 % (p 0,001) y la priorización de insatisfacción se centra en los ítems presentación de queja (42,82 %), celeridad en la atención de admisión (45,75 %), tiempo de espera (46,63 %), resolución rápida de problemas o dificultades (45,75 %); respeto de privacidad (41,06 %) y realización examen completo (44,79 %).

Palabras clave: calidad de atención, satisfacción, usuarios/as, salud.

ABSTRACT

The objective of the study was to determine the quality of health services based on the satisfaction of the external user, provided by the La Natividad de Tacna Health Center in 2017. A non-experimental, descriptive, cross-sectional study was carried out, in which 341 participated users. The SERVQUAL instrument of expectations and perception was used. Results: of the averages obtained for the dimensions of expectation about the health service, the mean score of empathy 4,07 (SD 0,80) and tangible 4,07 (SD 0,77), with the lowest score of expectation for reliability being 3,79 (SD 0,92). The dimensions of perception that obtained the highest mean score were empathy with 3,97 (SD 0,78) and Safety (SD 0,88). Conclusion: the proportion of satisfied users is 62% (p 0,001) and Prioritization of dissatisfaction focuses on the items presentation of complaint (42,82%), speed of admission care (45,75%), waiting time (46,63%), quick resolution of problems or difficulties (45,75%); respect for privacy (41,06%) and complete examination (44,79%).

Keywords: quality of care, satisfaction, users, health

INTRODUCCIÓN

La calidad de la atención es uno de los principios de la política de salud más citados y actualmente ocupa un lugar destacado en la agenda de los responsables políticos a nivel nacional e internacional. (1) (2) (3)

La calidad de los servicios de salud se basó tradicionalmente en la práctica profesional estándar. Empero, durante las últimas décadas, la percepción del paciente sobre la atención de salud se ha aceptado fundamentalmente como un indicador importante para medir la calidad de la atención sanitaria y un componente crítico de la mejora del rendimiento y la eficacia clínica.(4)

En este sentido, se ha definido que la satisfacción del paciente es la medida en que los usuarios sienten que el proveedor de servicios de salud está cubriendo sus necesidades o la congruencia entre las expectativas del paciente sobre la atención ideal y su percepción del verdadero cuidado que recibe. La mejor calidad de servicio se considera un factor crítico que puede utilizarse para distinguir y mejorar el desempeño de un establecimiento de salud en la era de la competencia intensiva. (5) (6)

En décadas anteriores los servicios de salud, evaluaban los servicios de atención de salud brindados a los pacientes en función de las opiniones del personal médico, administrativo y técnico. Actulamente, este punto de vista se ha desplazado a la percepción que tienen los usuarios. La satisfacción del paciente puede considerarse un indicador clave para la calidad de la atención sanitaria, y este factor aceptado internacionalmente debe estudiarse repetidamente para el buen funcionamiento de las organizaciones que brindan servicios de salud. (7)

Actualmente, la satisfacción de los pacientes respecto a la calidad de la atención de la salud , no solo se considera un problema crítico sino una prioridad para los gobiernos de todo el mundo, quienes tratan de mejorar los niveles de satisfacción (8) . En el mismo sentido, Manzoor (9) afirma que la satisfacción del paciente es una medida de hasta qué punto un paciente está satisfecho con la atención de salud que recibió del personal sanitario, y constituye uno de los factores más importantes para determinar el éxito de un establecimiento de salud; razón por la cual, la opinión del paciente es un referente para evaluar la calidad de los servicios de salud y para implementar mejoras en el sistema sanitario. (9)

El aumento de la demanda de atención médica, de los costos, los recursos limitados y la variedad de intervenciones clínicas han llevado a muchos sistemas de salud de diferentes países a centrarse en medir y mejorar la calidad de los servicios. Los comentarios de los pacientes y sus percepciones son requisitos importantes para muchas acreditaciones y programas de evaluación de servicios hospitalarios. (10)

En el Perú, a partir del año 2000, se tomó como referencia el marco de evaluación de desempeño de los sistemas de salud propuesto por la Organización Mundial de la Salud. Esta posición destaca que el sistema sanitario, no solo tiene la funcón de mejorar y mantener la salud pública de un país, sino también satisfacer las necesidades de sus usuarios a partir de las expectativas sobre la atención sanitaria. (11)

Más adelante, en el Perú se promulga la Ley N° 20344 “Ley Marco del Aseguramiento Universal en Salud” y se declara que los peruanos tienen derecho a la atención de salud con calidad y en forma oportuna.

En el presente estudio, se evaluó la calidad de la atención y la satisfacción del paciente o usuario de un establecimiento de salud del primer nivel de atención del sistema sanitario público. Los resultados revelan una satisfacción

con tendencia positiva, sin embargo, se puede promover la mejora de la calidad de atención para mejorar la satisfacción de los usuarios.

La presente investigación consta de cinco capítulos: en el primero se comprende la descripción de la situación problemática, y se formulan las interrogantes de investigación. En el segundo capítulo, se expone el marco teórico que fundamenta el estudio. En el capítulo tercero, se consigna el marco filosófico, en el que se fundamenta el estudio desde una perspectiva ontológica y epistemológico. En el capítulo cuarto, se plantea el marco metodológico, estableciéndose el tipo y diseño del estudio, y la población y muestra para una confianza estadística. En el capítulo quinto, se presentan los resultados dispuestos en tablas y figuras estadísticas. Finalmente, en el capítulo sexto, se realiza la discusión, para arribar a las conclusiones y recomendaciones.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

1.1.1. Antecedentes del problema

La salud es un derecho de todo ser humano de la que depende su calidad de vida individual, familiar, grupal y su entorno ambiental. Para su conservación existen instituciones que brindan servicios de salud en diferentes condiciones (estatales o privadas) y de las que es necesario conocer la calidad de servicios de salud que ofertan. Esta calidad de servicios está determinada por varios factores intervinientes relacionados a las instituciones prestadoras de los servicios (infraestructura, equipos, recursos materiales y personal de salud) y a los usuarios (problemas sanitarios, solvencia económica y características socioculturales), que determinan el uso de los servicios sanitarios.

1.1.2. Problemática de la investigación

La Organización Mundial de la Salud desde el año 2002, ya se preocupaba por la calidad de servicios de salud, por ello en su 55ª Asamblea Mundial emitió una resolución en favor de la Seguridad del Paciente en los servicios de salud y en 2004, se promovió una iniciativa denominada Alianza Mundial para la seguridad del paciente. El objetivo fue dinamizar la cooperación internacional hacia los países para desarrollar acciones destinadas a mejorar la calidad de la atención de salud y la seguridad de los pacientes. Actualmente, se busca reducir los eventos adversos de la atención, minimizar el sufrimiento innecesario y disminuir la tasa de muertes evitables, mediante el mejoramiento de la infraestructura y equipamiento de los establecimientos de salud y de las

prácticas de atención del personal de salud, así como de la formulación de políticas de seguridad del paciente. (1)

En América Latina, la Organización Panamericana de la Salud (OPS) en 1992 publicó el Manual de Acreditación para Hospitales de Latinoamérica y el Caribe, realizando esfuerzos pioneros por apoyar el desarrollo de políticas de garantía de la calidad de la atención en América Latina. Posteriormente, en el año 2000 establece las Funciones Esenciales de Salud Pública (FESP), que estableció en la novena función esencial, las bases para garantizar la calidad de los servicios sanitarios, individuales y colectivos. Asimismo, se definió las variables para su evaluación, en la que en 2002 la Región de las Américas de las FESP evidenció el más bajo desempeño. (1)

En el Perú, durante el periodo 1995-2000, el MINSA, se definió como visión-objetivo: "un sector salud con equidad, eficiencia y calidad" (1). El alcance de esta visión se consolida en la afirmación de avanzar hacia un sector "organizado en función del usuario, basado en su ética y cultura organizacional, fiel a su misión institucional, buscando la excelencia en el cumplimiento del servicio". Esta visión estableció el inicial interés por el desarrollo de la calidad con el propósito de "Reestructurar el sector salud en función de una mayor accesibilidad, competitividad y calidad en la atención de salud" (1). Posteriormente, los Lineamientos de Política Sectorial 2002-2012 realizan un importante avance conceptual al definir como uno de los principios de la política de salud "la calidad de la atención como derecho ciudadano" (1); sin embargo, no se avanza en analizar a profundidad las implicancias de este principio, ya que, los resultados de la medición de las Funciones Esenciales de la Salud Pública realizada el 2006 en el Perú, la novena función esencial referida al desarrollo de calidad, no alcanzó ni siquiera el promedio del conjunto. (1)

Actualmente en el país, no contamos con estudios de evaluación de la calidad de atención holístico y riguroso. Existen resultados de procesos de autoevaluación de la atención materna y perinatal, y en menor proporción

evidencia empírica de la calidad de atención de otros tipos de atenciones, donde el nivel de calidad en gran medida, no reporta satisfacción por parte de los usuarios. Por el contrario, la población manifiesta su percepción de una baja calidad en la atención y una tendencia a seguir descendiendo. Esta situación podría explicarse por el bajo nivel de desarrollo de la calidad y la insuficiente voluntad política de la Autoridad Sanitaria para lograr este desarrollo. (1)

La población es uno de los actores principales de los servicios de salud, no solo como usuario externo, sino como aquel que paga por una prestación sanitaria, mediante un seguro o mediante un pago directo, o bien, de manera indirecta, ya que paga impuestos, con los que el estado brinda servicios de salud públicos. En este sentido, es imprescindible, la participación de los usuarios en los programas de garantía y mejora de la calidad de la atención de servicios de salud, ya que son el principal cliente y porque cada día se vuelven más informados y exigentes. (2)

En la Región Tacna, la situación no difiere de la realidad nacional, ya que no se han realizado estudios científicos sobre la calidad de atención de los servicios de salud con un enfoque integral. En cuanto a la satisfacción del usuario externo, en el año 2010 la Dirección Regional de salud encontró que el 14,28 % tiene moderada insatisfacción y el 85.7 % tiene baja insatisfacción. Del total de EE.SS, un poco más de un tercio (36,1 %), reportan los resultados de las intervenciones de los usuarios a través del buzón de quejas y sugerencias, habiéndose recibido 1018 quejas de los cuales un tercio (346; 33.9 %) fueron resueltas. Las quejas formuladas, se debieron principalmente a reclamos por atención negligente (2,2 %); maltrato por parte del personal de salud (29,5 %); por atención demorada o tardía (35,6 %); así como disconformidad por falta de explicaciones sobre la receta o prescripción; falta de entrega de recibos de pago, entre otras (32,5 %). (3)

En el ámbito de estudio, que circunscribe al Centro de Salud La Natividad, muchos de los pacientes manifiestan su insatisfacción en forma verbal

directamente a algún trabajador, otros utilizan el buzón de sugerencias y otros por el libro de reclamaciones, de los cuales no se tienen datos estadísticos; sin embargo, las quejas más frecuentes son referidas al trato, el tiempo de espera y el grado de resolución del problema de salud. Lo que evidencia aparentemente una baja satisfacción con el servicio que brinda el establecimiento. Lo expuesto amerita la determinación de la calidad de servicios de salud, que brinda la institución en estudio, al usuario externo, para el establecimiento de las brechas en las dimensiones de la calidad y así contribuir para el planteamiento de mejoras de la calidad de atención.

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

- Problema general

¿Cómo es la calidad de los servicios de salud basada en la satisfacción del usuario externo, que brinda el Centro de Salud La Natividad de Tacna en 2017?

- Problemas específicos

a) ¿Cuál es la expectativa del usuario externo de la calidad de servicios que brinda el Centro de Salud La Natividad?

b) ¿Cuál es la percepción del usuario externo de la calidad de servicios que brinda el Centro de Salud La Natividad?

c) ¿Cuál es la proporción de usuarios externos satisfechos con la calidad de servicios que brinda el Centro de Salud La Natividad?

d) ¿Cuáles son las dimensiones de la calidad que presentan mayor proporción de insatisfacción para el usuario externo del Centro de Salud La Natividad?

1.3. JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA

El estudio se justifica desde una perspectiva eminentemente pragmática, ya que los resultados permiten establecer un diagnóstico de la satisfacción de los usuarios como medida de calidad de la atención recibida.

1.4. ALCANCES Y LIMITACIONES

Alcances

El alcance del estudio se circunscribe al dominio teórico de la variable calidad de atención vinculada con la satisfacción de los usuarios, con la intencionalidad de implementar mejoras en la práctica de atención sanitaria y colaborar con la gestión institucional.

Limitaciones

Entre las limitaciones, se menciona la dificultad de obtener la participación de los usuarios, quienes presentan desconfianza de los resultados utilitarios que se generen con los resultados, a pesar de la invocación personal que se realiza o para obtener su consentimiento informado y respuestas a las preguntas formuladas.

1.5 OBJETIVO DE LA INVESTIGACIÓN

1.5.1 Objetivo general

Determinar la calidad de los servicios de salud basada en la satisfacción del usuario externo, que brinda el Centro de Salud La Natividad de Tacna en el 2017.

1.5.2 Objetivos específicos

a. Identificar la expectativa del usuario externo de la calidad de servicios que brinda el Centro de Salud La Natividad.

b. Determinar la percepción del usuario externo de la calidad de servicios que brinda el Centro de Salud La Natividad.

c. Identificar la proporción de usuarios externos satisfechos con la calidad de servicios que brinda el Centro de Salud La Natividad.

d. Precisar las dimensiones de la calidad que presentan mayor proporción de insatisfacción para el usuario externo del Centro de Salud La Natividad.

1.6 HIPÓTESIS

La calidad de servicios de salud que brinda el Centro de Salud La Natividad supera el 50 % de la satisfacción del usuario externo.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES DEL ESTUDIO

Internacionales

Zarei y cols. (12), realizaron el estudio An “Empirical Study of the Impact of Service Quality on Patient Satisfaction in Private Hospitals, Iran”. Muestra resultados: La edad media de los pacientes fue de 48 ± 16,9 de los cuales el 54,5 % (528 personas) eran mujeres y el 45,5 % (441 personas) eran hombres. Aproximadamente el 7 % de los pacientes eran analfabetos, el 48 % eran de diferentes niveles de educación superior y el 91 % de los pacientes tenían cobertura de seguro médico. La última estancia media en el hospital fue de 5,4 ± 4,4 días y el 33 % de los pacientes tenía una estancia previa en el hospital actual. Asimismo, el 7,5 % de los pacientes describió su estado de salud al alta hospitalaria como “excelente”, el 55 % como *bueno* y el 37,5 % como *moderado* y *malo.* Las puntuaciones medias correspondientes a 17 elementos de la calidad del servicio se sitúan entre 3,16 (P16. Costes razonables del servicio hospitalario) y 4,38 (P1. Personal bien vestido y arreglado). Entre las cuatro dimensiones de la calidad del servicio, la puntuación media más alta (4,19) correspondió a la calidad del entorno físico (EQ) y la puntuación media más baja (3,39) relacionada con la dimensión de los costos del servicio. La puntuación media total de la percepción de los pacientes sobre la calidad del servicio hospitalario fue de 3,91 ± 0,61 de 5. Además, las puntuaciones medias correspondientes a cuatro ítems de satisfacción general cambiaron de 4,07 . Tomar una decisión acertada para ser hospitalizado en este hospital a 4,15. La puntuación media de satisfacción general de los servicios prestados por el hospital fue de 4,11 ± 0,65 de 5. La comparación de las puntuaciones medias

de la satisfacción general en términos de variables demográficas del paciente mostró que tener una cobertura de seguro (t = 2,53, p = 0,011), el tamaño del hospital (t = 2,09, p = 0,037) y el estado de salud al alta (F = 8,70, p <0,000) afectaron la satisfacción global del paciente, mientras que variables como la edad, la estancia, el sexo, el nivel educativo y la hospitalización previa en el hospital actual no tuvieron efecto. El puntaje de satisfacción general del paciente de aquellos con cobertura de seguro fue más alto que el del paciente sin cobertura de seguro. Los pacientes de hospitales grandes (más de 150 camas) obtuvieron puntuaciones de satisfacción general más altas que los hospitalizados en hospitales de tamaño mediano (menos de 150 camas). Asimismo, los pacientes que describieron su estado de salud al momento del alta como "excelente" tuvieron el puntaje más alto y los que describieron su estado como "malo" tuvieron el puntaje de satisfacción general más bajo.

Abbasi y cols. (10), realizaron el estudio *"Evaluation of service quality from patients' viewpoint." Metodología:* Este fue un estudio transversal realizado sobre un muestra de 400 pacientes que se remitieron a departamentos ambulatorios (clínicas) en hospitales universitarios afiliados a la Universidad de Ciencias Médicas (TUMS) en Teherán durante el primer semestre de 2017. Resultados: los hallazgos sobre las dimensiones de la calidad del servicio indicaron la puntuación media más alta relacionada con la consulta del médico (4,17) y la más baja con el tiempo de espera del paciente (2,64). Las dimensiones de la calidad del servicio, según la prueba de Friedman, se clasificaron de la siguiente manera; consulta médica, costos percibidos del servicio, proceso de admisión, divulgación de información al paciente, entorno físico, cita, accesibilidad y tiempo de espera percibido. Según los hallazgos, el 2,5 % de los encuestados evaluó la calidad de los servicios ambulatorios como mala, el 40 % como moderada y el 57,5 % como buena. En cuanto a las dimensiones de la calidad del servicio, los pacientes manifestaron mayoritariamente estar satisfechos con la consulta médica (78,3 %), el costo de los servicios (76,5 %) y el proceso de admisión (62,5 %). Los pacientes se mostraron menos satisfechos con el tiempo de espera, que fue evaluado como deficiente por el 58 % de los pacientes.

Conclusión: se halló una correlación significativa entre la calidad general del servicio y sus dimensiones, específicamente la consulta del médico (r = 0,766) a la que siguieron otras dimensiones, como brindar información al paciente, entorno físico, accesibilidad, cita, costos percibidos del servicio y tiempo de espera. Además, la consulta con el médico y el suministro de información al paciente fueron dos factores que determinaron la calidad del servicio de salud

Rehan y cols. (13), realizaron el estudio denominado "*Patients' satisfaction of health service quality in public hospitals: A PubHosQual analysis."* El propósito central del estudio fue determinar el impacto de la calidad del servicio de salud en la satisfacción del paciente. Este estudio se ha aplicado en hospitales públicos de Jordania. Se eligieron cuatro hospitales públicos ubicados en la capital de Jordania5 9: Hospital Al-Bashir, Hospital Prince Hamza, Hospital Prince Hamza, Hospital Jameel Al Totangi, para evaluar el nivel de calidad del servicio de salud a partir del nivel de satisfacción del paciente. Resultados : se obtuvo un valor de R^2 ajustado de 65,7 %, lo que significa que las dimensiones de la calidad del servicio de salud se han explicado de 65,7 % a partir de la variación de la satisfacción del paciente, que también ilustra el grado en que la calidad del servicio de salud tiene el potencial para realizar un cambio en el nivel de satisfacción de los pacientes en los hospitales públicos. Conclusión: otros factores con una tasa de 34,3 % que afectan la satisfacción del paciente no se abordaron el estudio.

Umoke (14) "*Patients' satisfaction with quality of care in general hospitals in Ebonyi State, Nigeria, using SERVQUAL theory".* Se empleó un diseño de estudio descriptivo transversal en una muestra de 400 pacientes utilizando un cuestionario de satisfacción de pacientes abierto estructurado de 27 ítems con una técnica de muestreo por conglomerados de múltiples etapas. Los pacientes incluidos en el estudio fueron los que debieron acudir a consulta externa en el plazo, tener 18 años o más y los que dieron su consentimiento para participar. De 400 cuestionarios administrados, se recuperaron 396 (99 %). Se utilizó SPSS

versión 20 para el análisis de datos. Para la interpretación se emplearon estadísticas descriptivas, como frecuencias, porcentajes, puntuación media (x) y desviación estándar. Resultados: De 396 pacientes, 156 (39,4 %) eran hombres y 240 (60,6 %) eran mujeres. La mayoría de los pacientes tenían entre 18 y 39 años (233 (58,8 %), tenían educación secundaria (139 (35,1 %)), estaban casados (221 (55,8 %)), ganaban <18.000 (170 (42,9 %)) y eran comerciantes (136 (34,3 %)). Los pacientes estaban satisfechos con la tangibilidad (2,57 ± 0,99) y la fiabilidad (2,84 ± 0,95) y muy satisfechos con la capacidad de respuesta (3,06 ± 0,63), la seguridad (3,07 ± 0,63) y la empatía (3,12 ± 0,57). En general, los pacientes estaban satisfechos con la tangibilidad (= 2,57 ± 0,99) y la fiabilidad (= 2,84 ± 0,95). Si bien estaban muy satisfechos con la capacidad de respuesta (= 3,06 ± 0,63), la seguridad (= 3,07 ± 0,63) y la empatía (= 3,12 ± 0,57. En tangibilidad, las instalaciones de espera para los asistentes y los pacientes tuvieron la puntuación media más alta (= 2,70 ± 1,00), mientras que la apariencia ordenada de los trabajadores de salud obtuvo la menor puntuación (= 2,49 ± 0,98). En los ítems de confiabilidad, el seguimiento de protocolos de tratamiento (= 3,01 ± 0,78) fue el más alto, mientras que el mantenimiento de registros libres de errores obtuvo la puntuación más baja (= 2,74 ± 1,73). En cuanto a la capacidad de respuesta, la disposición de los trabajadores de salud a escuchar (= 3,10 ± 0,92) fue la más alta, mientras que la información sobre la condición del paciente por parte de los trabajadores de salud (= 3,03 ± 0,71) tuvo la puntuación media más baja. En los ítems de aseguramiento, instrucciones sobre medicamentos / atención de seguimiento (= 3,07 ± 0. 71) fueron las más altas, mientras que la minuciosidad del examen médico obtuvo la menor puntuación (= 3,06 ± 0,73). Finalmente, en la empatía, la satisfacción de los pacientes se basó más en la voluntad de los trabajadores de la salud para atenderlos (= 3,21 ± 0,69), pero menos en la preocupación mostrada a la familia de los pacientes (= 3,00 ± 0,76). Conclusiones: los pacientes estaban satisfechos con la calidad de la atención. Sin embargo, la satisfacción fue mayor con la empatía y menor con la tangibilidad. Por lo tanto, los gerentes deben enfocar sus esfuerzos de mejora de la calidad en áreas de la apariencia ordenada de los trabajadores de la salud, las instalaciones de espera para los asistentes y los pacientes y las condiciones

higiénicas en el hospital. Además, se debe realizar una evaluación semestral de la satisfacción de los pacientes y los resultados generados deben usarse juiciosamente para proporcionar una plataforma para la reforma del sector de la salud.

Amole y cols. (15), investigaron sobre "*Determinants of patient's satisfaction on service quality dimensions in the Nigeria teaching hospitals".* Resultados: el criterio de la dimensión de empatía tiene un peso del 16,46 % con respecto a la meta total. Una valoración positiva de este factor aporta aproximadamente el doble que una valoración positiva del criterio del tiempo de espera (6,98 %). Para la dimensión de tangibilidad, la alternativa de equipamiento médico actualizado tiene un peso de 39,38 % con respecto al criterio de tangibilidad. Una evaluación positiva de este factor aporta aproximadamente tres veces más que una evaluación positiva de la alternativa de instalaciones físicas (12,37 %). En la dimensión de confiabilidad planteadas, la alternativa de informe médico tiene un peso de 38,43 % con respecto al criterio de confiabilidad. Una valoración positiva de este factor aporta aproximadamente el doble que una valoración positiva de la alternativa de instalaciones físicas (12,37 %). Las alternativas de decisión de la dimensión de capacidad de respuesta indican que la alternativa de servicio rápido tiene un peso de 54,11 % con respecto al criterio de capacidad de respuesta, este factor lo que aporta aproximadamente cuatro veces más que una valoración positiva del personal hospitalario informando al paciente (s) exactamente cuándo se realiza el servicio alternativo (14,78 %). La alternativa de decisión de que el paciente se sienta seguro en la interacción con los empleados tiene un peso del 63,29 % con respecto al criterio de la dimensión de aseguramiento, por lo que este factor contribuye aproximadamente cuatro veces más que una evaluación positiva de la alternativa de personal médico competente (15 %). La dimensión de empatía planteadas, la alternativa de decisión de actitud cálida y solidaria tiene un peso del 52,87 % en relación con los criterios de la dimensión de empatía, es decir, que este factor contribuye aproximadamente tres veces más que una evaluación positiva en la alternativa

de mantener el mejor interés del paciente basado en la empatía del empleado (17,8 %). Basado en la consideración las alternativas de decisión del criterio de la dimensión de comunicación efectiva, y según la contribución de cada una de las alternativas de decisión en relación con los criterios de la dimensión de comunicación efectiva, la alternativa de decisión de información adecuada al paciente (AIP) tiene un peso de 46,62 % con respecto a los criterios de la dimensión comunicación efectiva. Una valoración positiva de este factor evidencia que aporta aproximadamente tres veces más que una valoración positiva en la toma en consideración de la opinión del paciente en la alternativa de tratamiento (15,29 %). Asimismo, respecto al tiempo de espera, la alternativa de decisión del tiempo de espera es importante para el paciente, ya que tiene un peso del 57,55 % en relación con los criterios de dimensión del tiempo de espera. Una valoración positiva sobre este factor aporta aproximadamente tres veces más que una valoración positiva sobre el tiempo de espera en el hospital es una alternativa predecible (20,63 %). Conclusión: la dimensión de empatía de la calidad del servicio tiene el mayor impacto del 16,46 % en el determinante de la satisfacción de los pacientes hacia los servicios hospitalarios, seguida de la dimensión de tangibilidad del 16,19 %, la dimensión de capacidad de respuesta con el 15,62 % y la dimensión del tiempo de espera que tuvo el menor impacto del 6,9 %. sobre el determinante de la satisfacción de los pacientes hacia los servicios de salud en el suroeste de Nigeria.

Mariana, Apriyani y Supriyanto (16) realizaron el estudio *"Analysis of perceived health care quality on patient satisfaction"* Resultados: de la evaluación de la satisfacción del paciente sobre la calidad del ambiente físico fue todavía bajo, con la puntuación porcentual de 14,4, siendo también bajas las subvariables generales de la calidad del ambiente físico. Los indicadores que obtuvieron la menor puntuación fueron los de satisfacción ambiental, con un porcentaje del 14,7 %. La puntuación de satisfacción del paciente de la calidad de la interacción general con el personal de enfermería es alta (muy de acuerdo del 21,3 %), pero el indicador de experiencia de la enfermera es bajo (19,8 %). La satisfacción del paciente con la calidad del resultado es baja(1/8 %). La

mayoría de los indicadores también se consideraron bajos. Solo la satisfacción del tiempo de espera de las enfermeras obtuvo puntuaciones altas del 20,7 %, mientras que los indicadores de valoración más bajos fueron los tangibles con un porcentaje del 14,7 %. Conclusión: existe una fuerte influencia entre la variable calidad de la atención de salud percibida y satisfacción de los pacientes. La calidad de la atención médica percibida con el valor de b = 0,785 indica que la buena calidad de la atención médica percibida mejora la satisfacción de los pacientes.

En la ciudad de Castellón de la Plana, Civera (8), investigó sobre el "*Análisis de la relación entre calidad y satisfacción en el ámbito* hospitalario *en función de modelo de gestión establecido"* (Tesis doctoral) Universidad Jaume-Muestra: por 399 profesionales y se aplicó una entrevista semiestructurada. Conclusiones: En el grupo de médicos, la valoración comparativa de la dimensión empatía, indica que en los tres hospitales presentaron similares puntuaciones altas (sin diferencias estadísticamente significativas) con una media de 4,4 puntos sobre un máximo de 5 puntos. También se encontró diferencias significativas entre la valoración de la empatía del personal de enfermería, entre el Hospital de Sagunto y el Hospital de Alzira, presentándose una mejor puntuación en el Hospital Alzira, en el que las puntuaciones presentan medias de 4.6 puntos sobre un total de 5. No existen diferencias significativas entre las puntuaciones obtenidas entre los tres hospitales de Sagunto, Hospital 9 de Octubre, ni de este último con el Hospital de Alzira. Concluye que las puntuaciones en los tres hospitales, habiendo diferencias significativas entre el Hospital de Sagunto y el de Alzira (P:<0,05), pero no existen diferencias entre la puntuación del Hospital de Sagunto con el hospital 9 de Octubre (P:>0,05).

Del Salto (6), realizó una "*Evaluación de la calidad de atención y satisfacción del usuario que asiste a la consulta en el departamento médico del Instituto Nacional Mejia en el periodo 2012", en el Ecuador. M*uestra: 391 sujetos. Principales resultados: al término de la consulta, el 92 % de los usuarios declara

presentar satisfacción con la atención, IC 95 %: 88,97 - 94,36 %, sin embargo, consideran que la variable descortesía tienen menor grado de satisfacción. (r= -0,184; p 0,00). Conclusión: en un 10,5 % a los usuarios les dan una atención de calidad, sin embargo la variable indiferencia contribuye con la insatisfacción y por ende con un menor nivel de calidad en la atención (r= -0,192; p 0,000).

Mullisa y cols. (17), realizaron el estudio *"Patients' satisfaction towards radiological service and associated factors in Hawassa University Teaching and referral hospital, Southern Ethiopia".* Metodología: Instrumento SERVQUAL . Resultados: la satisfacción global de los pacientes con el servicio radiológico fue del 71,6 %. La satisfacción con la accesibilidad del servicio fue del 84,5 %, para la cortesía personal el 80,6 % estuvo satisfecho con el trato. Del mismo modo, el 81,6 % informó estar satisfecho con la calidad del servicio y el 59,4 % y el 71 % informó satisfecho con el entorno físico y el proveedor de servicios radiológicos respectivamente. Asimismo, el 99,7 % de los encuestados no estaban satisfechos con la privacidad del servicio. El estudio reveló que los pacientes que asistieron a la escuela primaria (AOR = 0,317, IC 95 %: 0.11-0.88), pacientes desempleados (AOR = 0,067, IC 95 %: 0,007-0,622) y pacientes que tuvieron un tiempo de espera corto para ingresar a la sala de examen menos de una hora (AOR = 4,12, IC 95 %: 1.4-11,62) fueron factores asociados con la satisfacción de los pacientes. Conclusión: el nivel de educación del encuestado, la ocupación y la duración del tiempo de espera para ingresar a la sala de examen fueron factores relevantes que influyeron en la condición de satisfacción. Los usuarios que tenían nivel educativo más alto presentaron mayor insatisfacción que los que presentan un menor nivel educativo.

Nacionales

Barrios (18), "*Patient satisfaction in the peruvian health services: Validation and application of the HEALTHQUAL scale"* Metodología: en 2018 se realizó un estudio descriptivo, exploratorio, transversal. Aplicando un muestreo no

probabilístico. Este estudio utilizó la metodología PLS y se llevó a cabo en tres fases. Resultados: la evaluación del modelo global mostró que el modelo se ajusta a los datos. Asimismo, la evaluación del modelo de medición mostró que los indicadores propuestos se adaptan a los constructos de “personal de salud”, “personal no sanitario”, “instalaciones y equipos”, “eficiencia” y “lealtad”. Además, estos cinco constructos tienen validez discriminante, lo que los diferencia entre sí en su capacidad para medir la satisfacción de los usuarios de los servicios de salud en el Perú. En cuanto a la evaluación del modelo estructural, las características dependientes del personal sanitario, no sanitario y las instalaciones y equipamientos con que cuenta el hospital repercuten positivamente en la eficiencia. Resultados: los constructos personal sanitario, personal no sanitario e instalaciones y equipos impactan significativamente en la eficiencia percibida. Sin embargo, solo las características dependientes del personal sanitario se asocian a la fidelidad del usuario a los servicios sanitarios. La relación entre cada uno de los componentes o variables de la calidad del servicio de salud que inciden en la satisfacción del paciente y el nivel de satisfacción de estos con los centros de salud en el modelo estudiado fue muy alta y positiva en Perú.

Ninamango (11), realizó el estudio “*Percepción de la calidad de servicio de los usuarios en el consultorio externo de medicina interna del Hospital Nacional Arzobispo Loayza en Enero del 2014”.* Muestra= 230 usuarios de los consultorios externos. Se utilizó la encuesta SERVQUAL modificada de 22 ítems. Los principales resultados: se encontró una insatisfacción global de 84 %, en cuanto a las dimensiones la insatisfacción alcanzó en todos los casos más del 60 %: confiabilidad (78 %), Aspectos Tangibles (73 %), empatía (70 %) y seguridad (64 %). Concluye que la insatisfacción fue alta (84 %) y no se encontró asociación estadísticamente significativa entre los factores sociodemográficos y la satisfacción.

García (12), investigó la “*Percepción y expectativas de la calidad de la atención de los servicios de salud de los usuarios del Centro de Salud Delicias*

Villa Chorrillos en el periodo febrero – mayo 2013". Muestra = 192 usuarios del Centro de Salud Delicias de los diferentes servicios ofrecidos. Como instrumento de recolección se utilizó el cuestionario SERVQUAL. Entre los resultados se encontró que más de la mitad de los usuarios está insatisfecho (55 %), sin embargo, la proporción de satisfechos es mayor en la dimensión empatía y seguridad (52 %) y en la dimensión empatía (51,8 %), mientras que en la dimensión fiabilidad la insatisfacción alcanzó un 58 %, los aspectos tangibles un 59 % y la dimensión de tener una capacidad de respuesta rápida fue de 60 %. Concluye que el 55 % de los encuestados, presenta insatisfacción con los servicios.

Cabello y Chirinos (13), estudiaron sobre la "*Validación y aplicabilidad de encuestas SERVQUAL modificadas para medir la satisfacción de usuarios* externos *en servicios de salud."* Universidad Peruana Cayetano Heredia. Se trató de un estudio descriptivo, transversal. Principales resultados: encontraron que las categorías en las que se encontró mayor insatisfacción, fueron: resolución de problemas, disponibilidad de medicinas y demora para la atención farmacéutica, caja y servicio de admisión. Concluyen: los usuarios presentan una insatisfacción global de 53,2 %.

Larrea (14), investigó sobre la "*Calidad de servicio de la consulta externa de medicina interna en el Hospital Central de la Fuerza Aérea del Perú durante Setiembre – Noviembre 2015."* (Tesis de Titulación) Universidad Ricardo Palma. La muestra fue de 100 personas entre usuarios y acompañantes. Se utilizó la encuesta SERVPERF. Entre los principales resultados se encontró que la dimensión fiabilidad presentó la mayor proporción de insatisfechos (29 %), mientras que la dimensión capacidad de respuesta (83,25 %), seguridad (81,25 %), empatía (77,4 %) y aspectos tangibles (74,75 %). Concluye que el nivel de satisfacción general alcanzó un 76,9 %, lo que evidencia en general una calidad de atención buena y que la dimensión en la que existe mayor insatisfacción es la fiabilidad con un 29 %.

2.2. BASES TEÓRICAS

2.2.1 Satisfacción del usuario

2.2.1.1. Conceptualización

La satisfacción del paciente es la percepción que tiene el paciente de la atención en comparación con la atención esperada (19) es decir, si los servicios recibidos por el paciente son débiles e inconsistentes con sus expectativas, entonces será insatisfecho. Sin embargo, si los servicios recibidos cumplen o superan las expectativas del paciente, esto resultará en su satisfacción (20) . Las percepciones de los pacientes sobre la calidad de los servicios de salud que se les brindan son uno de los medios más importantes para evaluar y mejorar el nivel de los servicios. En consecuencia, este concepto ha sido estudiado en muchos tipos de estudios como variable dependiente, asumiendo un aumento o disminución según el grado de influencia de las variables independientes que representan las dimensiones de la calidad de los servicios de salud.

La mejora de la atención al paciente se ha convertido en una prioridad para todos los proveedores de servicios de salud con el objetivo óptimo de lograr un alto grado de satisfacción del paciente. Los investigadores suelen prestar atención al concepto de satisfacción del cliente en general y satisfacción del paciente en particular, como resultado de comparar la experiencia del receptor con sus expectativas. Las expectativas iniciales son el principal determinante de la satisfacción, y si la calidad del servicio percibida está por debajo de las expectativas, el resultado será inevitablemente la insatisfacción con el servicio. (21) Según Mulisa et al., (17), la satisfacción del paciente es un conjunto de actitudes y percepciones de los pacientes hacia los servicios de salud. Manzoor y cols. (2019), afirman que la satisfacción es uno de los factores clave pertenecientes a la política gubernamental o gestión sanitaria que solo puede

sostenerse mediante la entrega de una calidad de servicio que satisfaga las necesidades y que resulte en una mayor satisfacción.

Cabe mencionar, que los resultados de numerosos estudios realizados sobre la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del cliente muestran que una mayor calidad del servicio conducirá a una mayor satisfacción. (22) En el ámbito de los servicios de salud, también se ha debatido la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del paciente, y diversos estudios sobre la satisfacción del paciente, como el de Arab y cols. (23) reportaron siete dimensiones siete dimensiones para la satisfacción del paciente: comunicación médico-paciente; cuidado de enfermera; conveniencia; visitantes; limpieza; costos; y satisfacción general.

2.2.2 Calidad del servicio

La prestación de servicios de alta calidad es un requisito previo para el éxito de las organizaciones de servicios, ya que la calidad del servicio influye en el valor percibido por los pacientes, su satisfacción y fidelidad (24); por tanto, la mejora de la calidad del servicio está vigente en la agenda de la gestión sanitaria. Gronroos (25), caracterizó la calidad percibida como un procedimiento de evaluación, donde el cliente compara sus expectativas con sus observaciones de servicio. La calidad del servicio de atención de salud , es la disparidad entre las percepciones de los clientes y sus suposiciones sobre los servicios. En el ámbito sanitario, los pacientes son la capital del hospital.

En este sentido, la percepción del paciente sobre la calidad del servicio juega un papel importante en el logro de la satisfacción del cliente y la relación causal entre la calidad del servicio y la satisfacción ha sido un tema importante de discusión en muchos estudios relevantes (26) en su estudio de las consecuencias de la calidad del servicio han señalado que la percepción del

cliente sobre la calidad del servicio es el predictor más importante de la satisfacción del cliente. (10)

En la práctica, la satisfacción y la calidad a menudo se usan indistintamente, pero el consenso de los investigadores es que estos son dos constructos distintos, aunque altamente correlacionados entre sí. (12)

2.2.2.1. Definición de calidad en el ámbito sanitario

Los investigadores de muchos países se han interesado en estudiar la calidad de los servicios de salud que se brindan a los pacientes en las instituciones de salud por varias razones, una de las más importantes es la posibilidad de utilizar los resultados en la evaluación de la calidad de los servicios de salud al comparar los programas de atención de salud y sistemas, o para identificar los servicios que deben cambiarse o modificarse para aumentar la satisfacción del paciente con estos servicios. (27)

De la revisión de la literatura especializada, se advierte que existen varias definiciones del concepto de calidad en salud, el que desde sus albores hasta fecha reciente, ha estado relacionado al producto mismo y ha sido empleado para describir ciertos atributos como bondad, utilitarismo, lujo, belleza, deseabilidad.

De la revisión etimológica del vocablo calidad, se halló que tiene raíces latinas, ya que proviene de los vocablos *qualitas* o *qualitatis*, que alude a la perfección (28). También se define calidad como el conjunto de cualidades de una cosa o de una persona (29). En ambas conceptualizaciones, se asume el término calidad como un atributo o cualidad que distingue una persona de otro, o de servicios o bienes.

Más adelante, Deming (30) afirma que la “calidad es el orgullo de la obra (…) y que se define en términos de quien la valora”. Es decir, quien demanda o compra un servicio, lo realiza en función de sus necesidades y sus expectativas, que son las que van a determinar si lo que recibe posee o no los atributos que califica de calidad. En tal sentido, las definiciones de calidad involucran el concepto de satisfacción.

La *American Society for Quality Control*, citado por Carro (31), define el concepto de calidad como la totalidad de los ragos y características de un producto o de un servicio que se sustenta en la destreza para satisfacer las necesidades de los usuarios o clientes sean establecidas o implícitas. Igualmente Carro (31), alude a la definición establecida por la norma ISO9000 que precisa que la calidad es la “totalidad de las características de una entidad”, sea proceso, producto, el organismo, el sistema o incluso la persona, que le confieren una “aptitud para satisfacer las necesidades” (31) instauradas o implícitas.

Cabe acotar, que el término de calidad tiene diferentes acepciones según el tiempo que transcurre, de ser un producto central, luego varió el énfasis dirigiéndose a los procesos de producción, para definirse finalmente al concepto de calidad total. En esta línea de pensamiento, en el momento actual, solo se considera como elemento *core* para las instituciones en general: el usuario o el cliente, ya que es este quien define la calidad y son las organizaciones o instituciones que se centren en el cliente, las que sobrevivirán.

En el ámbito sanitario, Iinza citado por Forrelat (32) acertadamente considera que el concepto de calidad aplicado al sector salud, está refrid**o** al desempeño adecuado según los estándares en las intervenciones sanitarias consideradas seguras, y que están al alcance de las sociedades y que tienen la capacidad de provocar un impacto en la salud y enfermedad (discapacidad, morbilidad y mortalidad).

También añade otro concepto, en el sentido de que la calidad de la atención técnica, consiste en el uso de la ciencia y la tecnología médica, de modo tal que se maximice sus beneficios a la salud sin incrementar los riesgos. (32)

Donabedian (33) por su parte, precisa que:

> "la calidad de la atención técnica consiste en la aplicación de la ciencia y tecnología médica de manera tal que maximice sus beneficios a la salud sin aumentar al mismo tiempo los riesgos. El grado de calidad es, por lo tanto, el punto en el cual se espera que la atención proveída logre el balance más favorable de riesgos y beneficios"

Mientras que el Ministerio de Salud y Población de Malawi, establece que la calidad es hacer lo correcto de la manera correcta la primera vez, y hacerlo mejor la vez siguiente, con las limitaciones de los recursos existentes y con la satisfacción de la comunidad (34)

Council of Europe (1997) (35), afirma que la calidad de la atención es el grado en que el tratamiento dispensado aumenta las posibilidades del paciente de lograr los resultados deseados y disminuye las posibilidades de resultados indeseables, teniendo en cuenta el estado actual de los conocimientos.

Asimismo, las definiciones de calidad de servicio en la literatura se han basado en la definición que ha establecido Parasuraman *et al*., citado por Duque (36) quienes la definieron como la brecha (gap) entre las expectativas de los clientes sobre el servicio y su impresión después de tener la experiencia de recibir dicho servicio.

Se consideran tres dimensiones características y diferenciadoras en las que se basan los servicios:

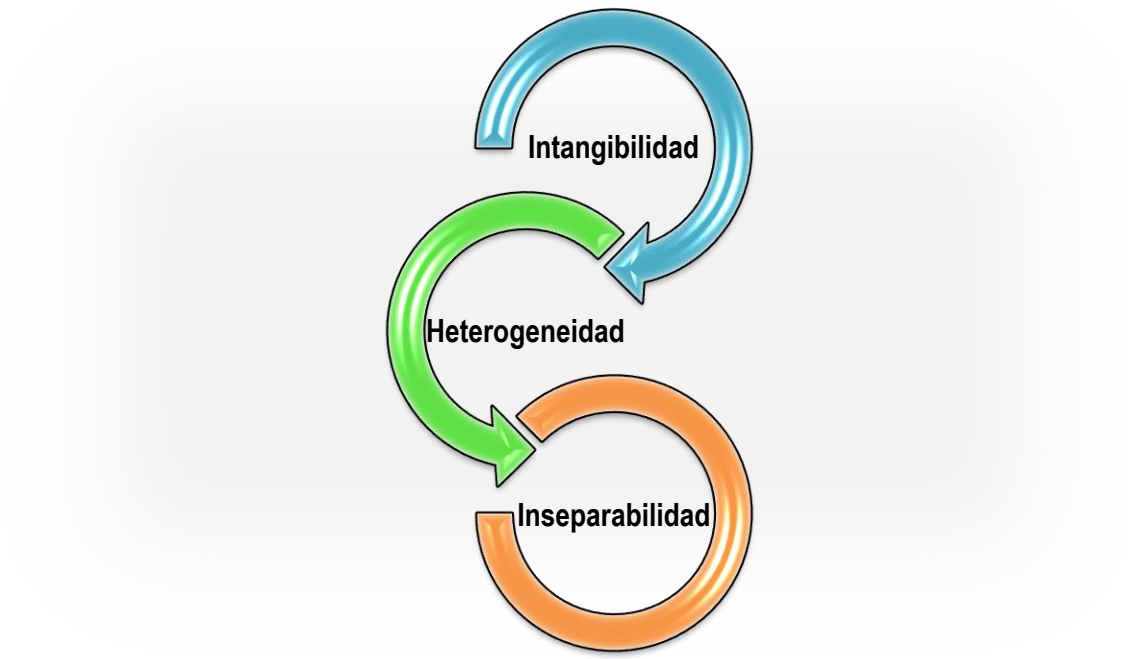

Figura 1. Características de un servicio

Fuente: Duque (36)

En relación a la *intangibilidad,* se observa que muchos servicios no pueden ser tangibilizados por el consumidor antes de su compra para asegurarse de su calidad, ni tampoco las especificaciones uniformes de calidad propia de los bienes o servicios. En tal sentido, debido a su cualidad de intangible, puede resultar difícil para una organización o un establecimiento de salud, comprender o captar cual es la percepción de sus clientes o usuarios respecto a la calidad de los servicios que ofrecen o brindan. (37)

En lo que atañe a la *heterogeneidad,* se evidencia que aquellos servicios de elevada carga de trabajo, son heterogéneos, es decir, que los resultados de la prestación puede ser muy variable de productor a productor o de proveedor a proveedor, de cliente/usuario a cliente/usuario, incluso de día a día. En este sentido, es complejo asegurar una calidad uniforme en el producto o servicio que la institución o establecimiento sanitario cree prestar o entregar, y diferir ostensiblemente de lo que el cliente o el usuario percibe realmente del servicio que recibe. (36)

Un tercer aspecto,es la *inseparabilidad*, ya que según Gronroos(38), en varios servicios el consumo y la producción no se disocian. Según Parasuraman, Zeithaml y Berry (39) estas características comprenden cuatro aspectos intrínsecos:

- Calidad de los servicios es más enrevesado de evaluar que la de los bienes. (39)

- La naturaleza de un servicio, siempre conduce a una mayor variabilidad de su calidad y por ende de la percepción del cliente. (39)

- El juicio de valor que realiza un cliente o usuario, se realiza mediante la comparación entre sus expectativas y la percepción de los resultados, luego de cumplido el servicio. (39)

- La valoración de la calidad hace referencia a los resultados y a los proceso de una prestación de servicios. (39)

2.2.3. Gestión de la calidad

2.2.3.1. Evolución del concepto de calidad

Desde el punto de vista de la gestión, la calidad fue responsabilidad de los mandos intermedios que tenía bajo su dirección la fabricación. Más adelante, tuvo una gran influencia en el pensamiento científico de la época la teoría de Fisher, quien aportó la base del muestreo y la estadística bayesiana. Sin embargo, son los aportes de W. Deming y J. Juran, quienes han tenido una influencia notable durante el transcurso del siglo XX en la teoría de la calidad. El primero ejerció una influencia notable en Japón, sobre la difusión de las aplicaciones estadísticas para el control de la calidad. Mientras que Juran publica a inicios de 1950, una obra sobre el Control de Calidad. Posteriormente en 1960,

irrumpe nuevos planteamientos sobre la calidad, que se asientan en postulados de cero calidad para evitar producción de unidades con defectos. (31)

En 1970, la tecnología imperante, influyó en la sustittucion de los componentes y materiales por otros como la automatización de los procesos, que sin duda, incrementaron la regularidad de la producción. En 1980, el concepto de calidad se adopta como un elemento de competitividad que se inicia con el diseño del proceso, que acompaña ineludiblemente al proceso de entrega de un producto o servicio. (31)

No cabe duda, que la calidad comprende todos los procesos, la calidad del producto y también la satisfacción del cliente o usuario, en este sentido, involucra a las funciones y actividades de la organización y reclama el compromiso y participación de todos los actores, y se convierte en la filosofía de toda la organización.

Dentro de la gestón de la calidad, se debe considerar aspectos claves a ser considerados en la organización para mejorar la calidad, reduciendo la probabilidad de errores y mejorando la seguridad en las prestaciones sanitarios, a fin de lograr una mayor eficiencia y satisfacción, para lo cual, se plantea adoptar los siguientes enfoques;

- La calidad con enfoque en el usuario o paciente: ello signfiica que debe estar eminentemente centrada en las necesidades del paciente y su familia.

- Enfoque centrado en la mejora de procesos: la identificación de las necesidades del usuario, permite retroalimentar los procesos y dirigirlos hacia la consecución de mejores resultados . Como los procesos son atendidos por más de un proveedor de servicios, se debe comprometer al equipo de salud que participa en cada uno de ellos. Esto significa realizar una atención sanitaria concordante con una atención humanizada, cuyo eje orientador es el paciente o el usuario. Es importante, mejorar la accesibilidad al sistema sanitario, elevar el confort durante su estancia sea ambulatoria u hospitalaria,

y en la medida de lo posible incrementar la eficiencia, en términos de optimizar el rendimiento de los recursos. (34)

- Mejora continua como meta (check, act, plan, do): es importante planificar y establecer metas estratégicas de corto, mediano y largo plazo, para establecer un feedback permanente de la proactividad de los proveedores en base a indicadores objetivos y medibles, para visualizar una mejora continua de la calidad del servicio de salud. (34)

- Reconocimiento de los logros para consolidar las acciones: es necesario motivar el trabajo y esfuerzo del personal sanitario, reconocer las experiencias exitosas, resaltar el trabajo bien hecho, lo que nos lleva a crear una marca propia del establecimiento o institución. (34)

Dentro de este concepto, el usuario es la pieza clave, el referente central del trabajo o actividad sanitaria. En tal sentido, debe ser tratado con respeto, debe favorecerse una adecuada comunicación médico- paciente-familia, y promover el ejercicio de sus derechos. El trabajo sanitario con calidad beneficia a los pacientes, a sus familias, y más aún, creará un ambiente laboral interno favorable, cohesionado, con metas claras y compromisos corporativos.

2.2.3.2. Dimensiones de la calidad de los servicios de salud

Según Bou (40), el proceso de medir la calidad de un servicio, requiere de definir sus característica y establecer diferentes dimensiones de evaluación para emitir una valoración global de aquella. Estas dimensiones son indicadores de comparación que utilizan los sujetos para formular un juicio de valor de los distintos objetos o referentes.

Donabedian (41), postuló que evaluar y mejorar la calidad de la atención presupone una comprensión de lo que implica y lo que no implica. Las diferentes

definiciones de calidad a menudo especifican listas relativamente largas de varios atributos que reconocen como parte de la calidad.

En 1984, Garvin (42) plantea ocho dimensiones con una tendencia hacia la calidad objetiva, con un valor generalizable que operativamente se puede encuadrar dentro de la planificación estratégica:

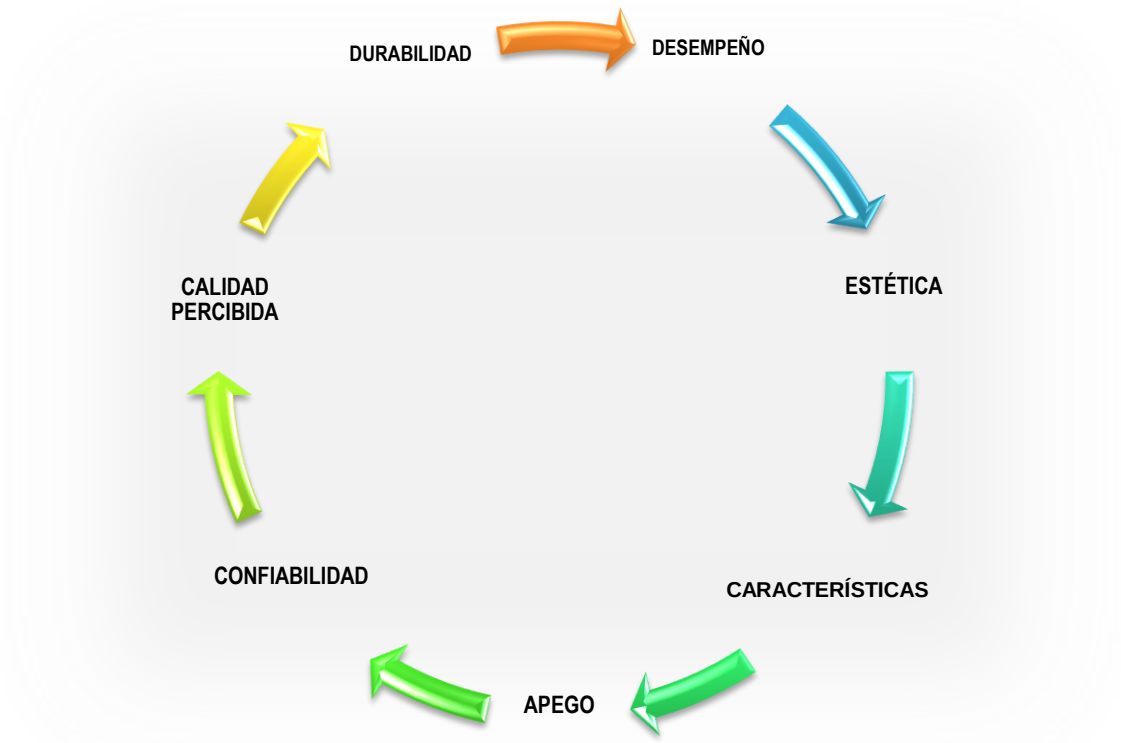

Figura 2. Garvin: ocho dimensiones de la calidad

Fuente: Garvin(42)

Por otra parte, Druker (43) establece cinco niveles de evaluación del desempeño de una organización según la satisfacción de los clientes o usuarios, a partir de la comparación de sus expectativas:

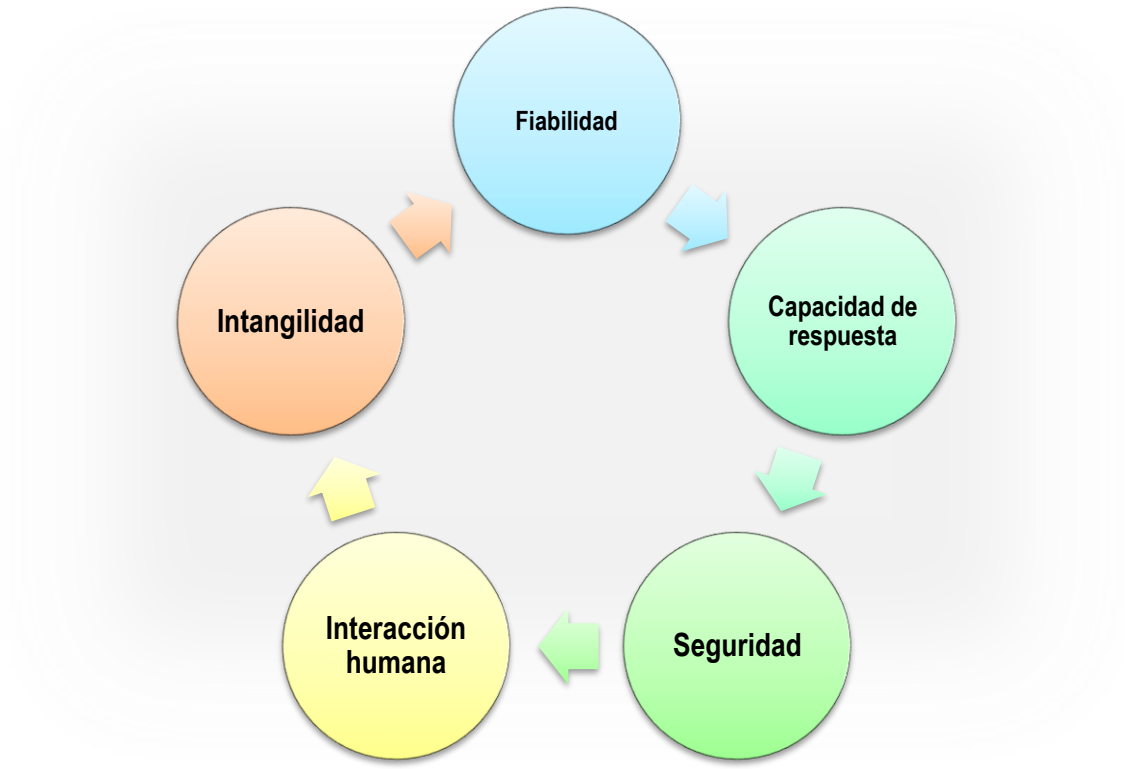

Figura 3. Druker :Dimensiones de la calidad de atención
Fuente: Druker (43)

– Fiabilidad

Dentro de este constructo, se incluye los elementos o características que permiten al usuario o cliente, identificar la capacidad y los conocimientos que tiene el profesional o proveedor de la institución, es decir, la fiabilidad que significa dar un servicio de forma óptima, correcta y confiable desde el inicio. (43)

– Seguridad

Implica la credibilidad que genera el proveedor en el usuario o cliente, lo que se auna a la confiabilidad, honestidad e integridad. Es decir, no solo es relevante velar por los intereses del cliente, sino que la institución debe

demostrar que se preocupa por este, en orden de lograr siempre una mejora de su satisfacción con el servicio recibido. (43)

- Capacidad de respuesta

Esta dimensión, no solo comprende la actitud dispuesta de ayuda por parte del proveedor, sino el cumplimiento oportuno y puntual de los compromisos asumidos con el cliente o usuario, a lo que se suma, la accesibilidad de la institución para el cliente o usuario, para entrar en contacto y la factibilidad de lograrlo. (43)

- Intangibilidad

Un servicio usualmente no se puede inventariar ya que la naturaleza del servicio es intangible.(43)

- Interacción humana

El contacto humano en el proceso de suministrar un servicio es fundamental, ya que la relación con el usuario o cliente, es parte de la elaboración o prestación del servicio. (43)

Por otra parte, Parasuraman , Zeithaml y Berry (39), postularon tres dimensiones de la calidad, a partir del punto central que es la interacción entre el cliente o usuario y los diversos elementos de la organización de un servicio:

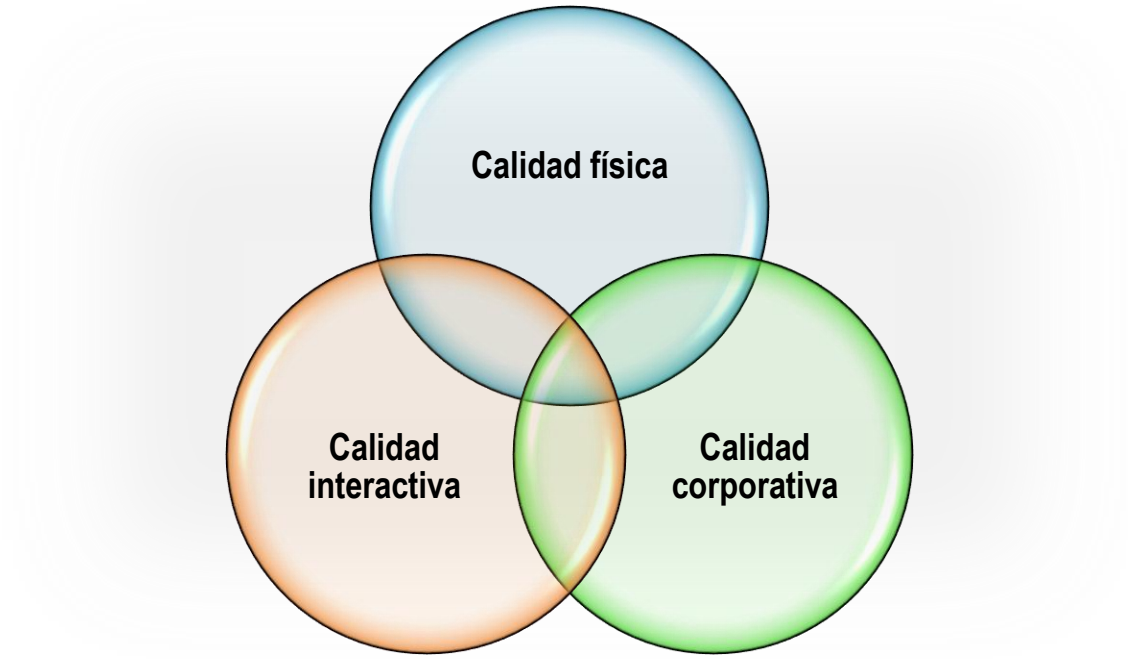

Figura 4. Parasuraman y cols. : tres dimensiones de la calidad

Fuente: Parasuraman , Zeithaml y Berry (39)

- Calidad física

  Comprende los aspectos físicos que componen un servicio. (39)

- Calidad corporativa

  Aquellos elementos que afectan la imagen de la institución o establecimiento. (39)

- Calidad interactiva

  Referido a la interacción entre el personal y los usuarios o cliente, e incluso entre estos. (39)

Por su parte, Eiglier y Langeard (44), a partir del constructo de servucción como proceso de creación de un servicio, que representa el “engranaje detrás

de la prestación de un buen servicio”(45), proponen tres dimensiones percibidas y compradas por el usuario o el cliente:

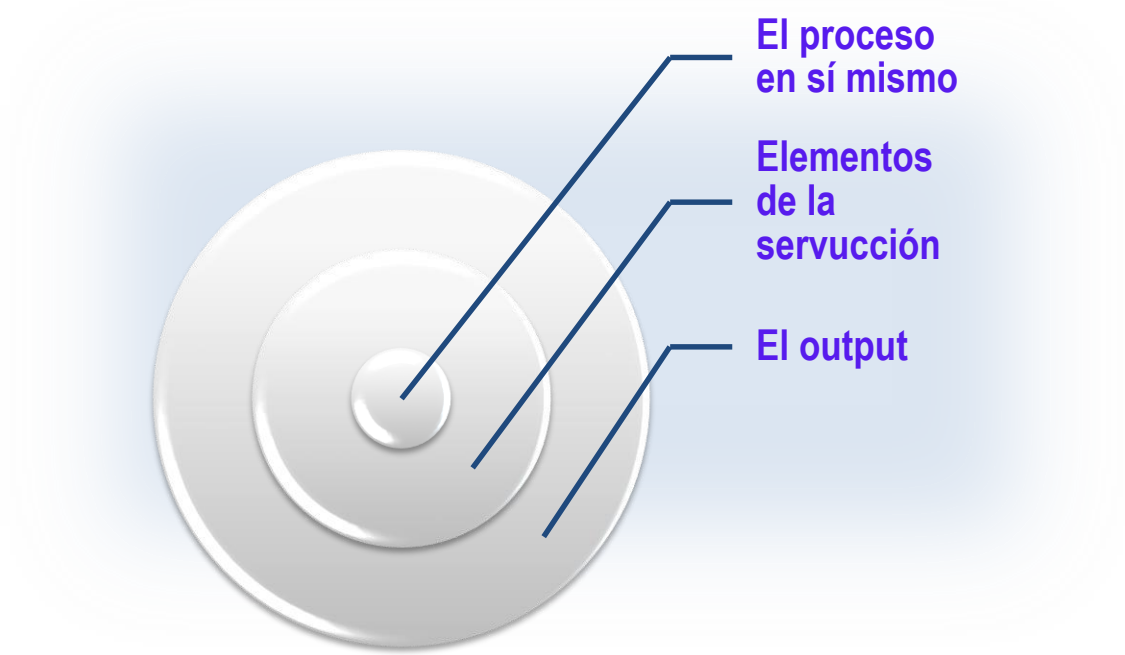

Figura 5. Eiglier y Langeard: servucción y tres dimensiones

Fuente: Eiglier y Langeard (44)

– Elementos de la servucción

Están referidos a todos los elementos que intervienen el proceso de fabricación del servicio como limpieza, sofisticación, etc.; también el contacto de persona a persona, en cuanto a presentación del personal, disponibilidad, trato, etc.; clientela o pertenencia a determinado segmento y la eficacia de participación durante todo el proceso. (44)

– Output

Prestación de un servicio por sí mismo, lo que está subordinado a que este haya satisfecho las necesidades y las expectativas del usuario o del cliente. (44)

– Proceso mismo

Centrado en la fluidez y facilidad de las interacciones durante el proceso de prestación de un servicio, en términos de eficacia, secuencia y nivel de adecuación con las expectativas de los usuarios o clientes, según se satisfagan o no sus necesidades. (44)

En este caso,solo se logra la calidad de un servicio, si se cubre las tres dimensiones.

2.2.3.3. Medición de la calidad

– *Escuela nórdica o de la imagen*

El modelo de la escuela nórdica, fue ideado por Gronroos y vincula la calidad con la imagen corporativa o de la organización.

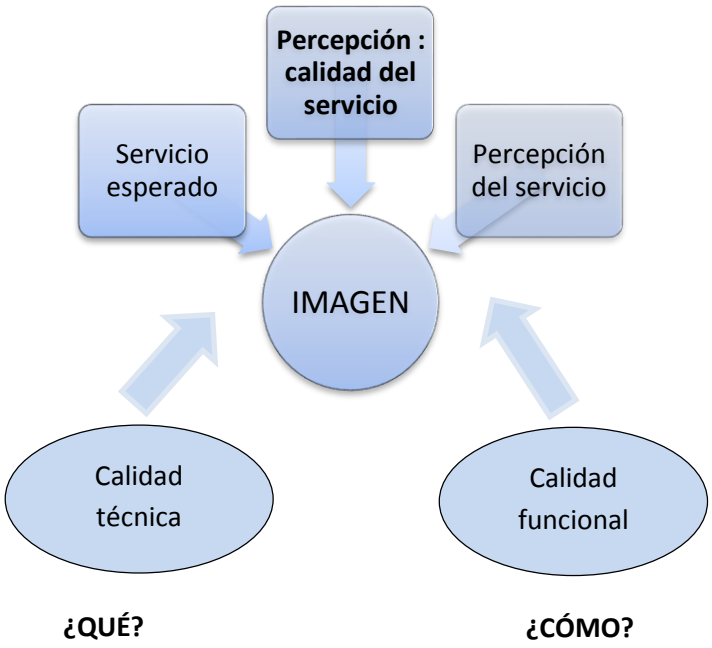

Figura 6. Modelo nórdico de calidad

Fuente: Adaptado de Gronroos (38)

– *Escuela americana*

La escuela estadounidense de Parasuraman, Zeithaml y Berry se ha denominado SERVQUAL y sin duda, constituye una propuesta muy utilizada en el ámbito empresarial y académico. Parasuraman, Zeithaml y Berry (39) (46), partieron del paradigma de Gronroos(25) basado en la desconfirmación, para medir la calidad del servicio percibido. A partir de esta base teórica desarrollaron un instrumento denominado SERVQUAL, que les permitió aproximarse al concepto de calidad basado en la satisfacción del cliente o del usuario a partir de las expectativas de un lado y las percepciones de otro lado. Al principio identificaron diez dimensiones:

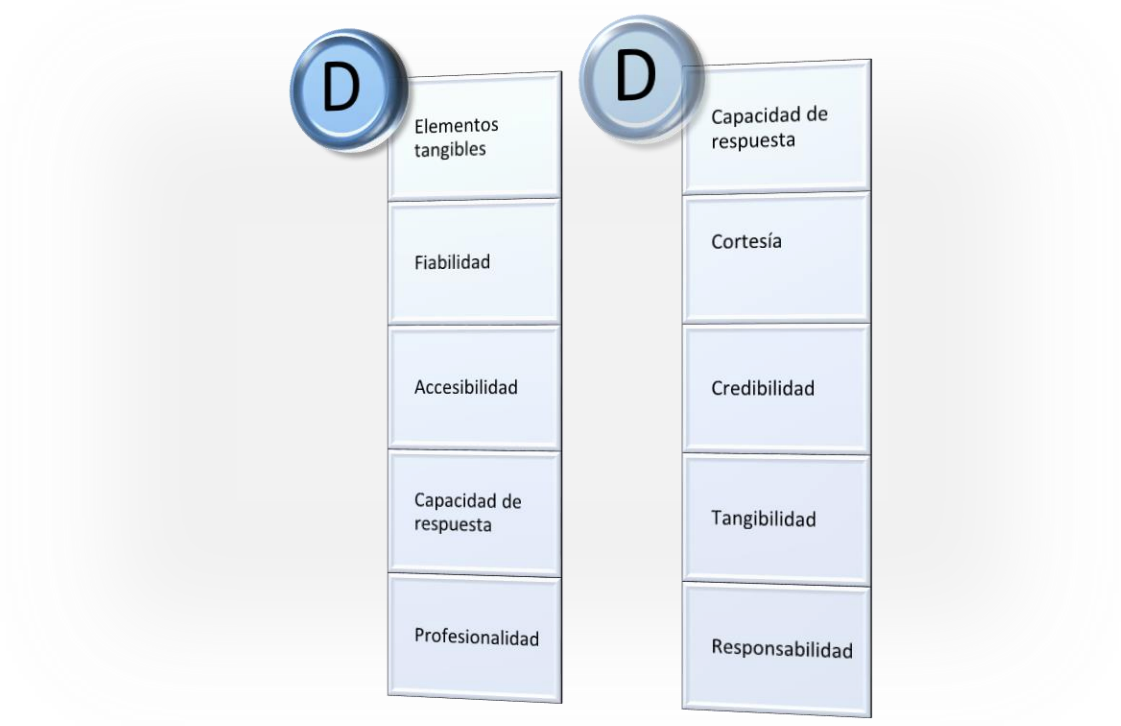

Figura 7. Parasuraman y *cols*: Modelo inicial de las dimensiones de la calidad
Fuente: Parasuraman (39)

Sin embargo, luego de la publicación y de las críticas y reflexiones de que las dimensiones no son independientes unas de otras, por el contrario, entre ellas confluyen, Parasuraman y cols., redujeron a cinco las dimensiones del modelo:

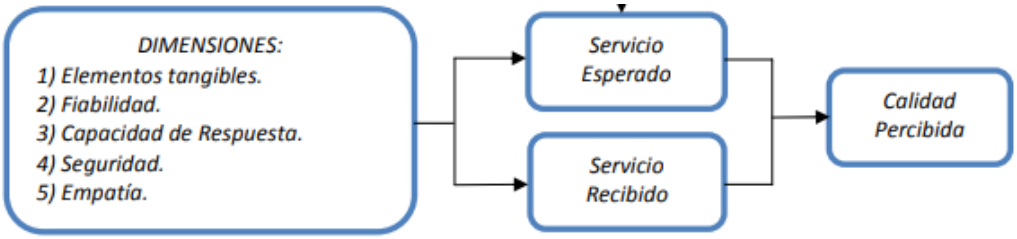

Figura 8. Modelo SERVQUAL

Fuente: Parasuraman (46)

- Tangibilidad
- Fiabilidad
- Capacidad de respuesta
- Seguridad
- Empatía o confianza

En este modelo Parasuraman y cols. (46), definen diferencias o discrepancias (gap) derivadas de la comparación de la percepción menos la expectativa, y las tareas vinculadas con el servicio que presta a los consumidores. Estas deficiencias son factores que interfieren y afectan la posibilidad de que el usuario o cliente perciba un servicio calificándole de alta calidad.

Asimismo, este modelo analiza los motivos de estas discrepancias, lo que resulta en un modelo que incorpora cuatro vacíos (gaps) identificados por los autores como las causas que originan los problemas de calidad del servicio. (36)

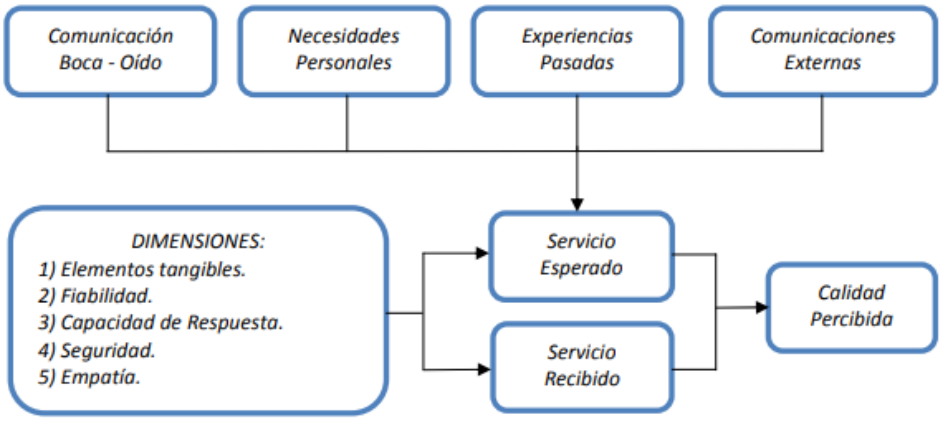

Figura 9. Punto de convergencia de factores que influyen en el servicio esperado
Fuente: Casasús et al. (47)

Discrepancia 1 (Gap 1): Diferencia = Expectativas de los usuarios - Percepciones de los directivos. (46)

Discrepancia 2 (Gap 2): Diferencia = Percepciones de los directivos - Especificaciones o normas de calidad. (46)

Discrepancia 3 (Gap 3): Diferencia = Especificaciones de la calidad del servicio - Prestación del servicio. (46)

Discrepancia 4 (Gap 4): Diferencia = Prestación del servicio - Comunicación externa. (46)

Discrepancia 5 (Gap 5): Diferencia = Expectativas del consumidor sobre la calidad del servicio Percepciones que tiene del servicio. (46)

En el presente estudio de investigación nos hemos centrado en la identificación del Gap 5.

– *Modelo de los tres componentes*

El modelo de los tres componentes , fue planteada por Rust y Oliver(48) en 1994, a partir de los fundamentos de Gronroos.

Figura 10. Modelo de los tres componentes
Fuente: Rust y Oliver (48)

El modelo se compone de tres elementos :

– *Service product* (características del servicio)

Referido al diseño del servicio, previo a la entrega al cliente, los que se determinan según el público objetivo ligadas a sus expectativas, las que pueden estar conectadas a *benchmarks* como parámetros comparativos. (48)

– *Service delivery*

Comprende el proceso de envio del servicio o entrega. (48)

- *Environment*

Ambiente que rodea el servicio prestado. (48)

El ambiente del servicio, se compone a su vez de dos perspectivas polares: la interna referida al proveedor del servicio y que se centra en la cultura organizacional y la filosofía empresarial que adopta ; y la externa que reposa en el cliente o usuario y se orienta fundamentalmente en el ambiente físico de la prestación del servicio. (48)

2.3.DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS

Calidad del servicio

Conformidad con los requerimientos, los que deben estar establecidos con claridad, para evitar malentendidos, con mediciones permanentes para establecer conformidad o no conformidad con los requerimientos, siendo esta última un indicador de ausencia de calidad. (49)

Capacidad de respuesta

Implica la actitud que el proveedor muestra para ayudar o apoyar al cliente o usuario y suministrarle un producto o un servicio rápido **.** (43)

Empatía

Disposición de los proveedores de un producto o servicio de ofrecer a los clientes o usuarios cuidado y atención personalizada**.** (43)

Intangibilidad

Servicios que no pueden ser mantenidos en un inventario**.** (43)

Interacción humana

Contacto entre la institución o el establecimiento y el cliente /usuario **.** (43)

Satisfacción

La satisfacción del cliente es una actitud general que se forma en base a la experiencia del cliente, después de la compra de un producto o consumo de un servicio, que se manifiesta a través de una reacción afectiva en relación con la diferencia entre lo que el cliente espera y lo que recibe. (22)

Seguridad

Sentimiento que tiene el usuario o cliente cuando pone en manos de la organización o el establecimiento de salud sus problemas y confía en que serán resueltos de la mejor manera posible**.** (43)

Servucción

Producción de un servicio, que comprende la organización sistemática y coherente de los componentes físicos y humanos de la relación cliente/usuario-organización o institución, para realizar una prestación de servicio, en el que a priori se definen las características comerciales y el nivel de calidad requerido o determinado.(44)

Elementos tangibles

Apariencia de las instalaciones, equipo, personal y materiales de comunicación. (43)

Confiabilidad

Es la habilidad de realizar el servicio en el tiempo prometido, bien y a la primera. (43)

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

3.1. TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

3.1.1. Tipo de investigación

Es una investigación aplicada porque está orientada a la búsqueda de nuevos conocimientos y nuevos campos de investigación con un fin utilitario o práctico.

3.1.2. Diseño de investigación

El presente trabajo de investigación es descriptiva. Miden y evalúan con precisión la variable de estudio en un grupo de sujetos durante la investigación.

3.2. POBLACIÓN Y MUESTRA

3.2.1. Población

El universo de la población está referido a la población atendida en el Centro de Salud La Natividad, conformada por 5516 usuarios (PSL 2017), habitantes del Centro Poblado del mismo nombre, población eminentemente urbana, quienes acuden al establecimiento en búsqueda de atención de salud y de los cuales no existe evidencia del logro de sus expectativas y la percepción de la calidad de los servicios de salud que recibe.

3.2.2. Muestra

Tamaño de muestra:

Para el cálculo de la muestra se utilizó la siguiente fórmula:

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

Para un nivel de confianza o seguridad (1-α) : 95 %

N = Total de la población (5516)

Z = de 1,96

p = Prevalencia del problema (0,5)

Se considera este valor porque se desconoce valores anteriores de población insatisfecha.

d = error máximo aceptable: 5 %

Tamaño muestral (n)= 341

Tamaño muestral ajustado a pérdidas: 392 sujetos

Proporción esperada de pérdidas (R) : 15 %

Tipo de muestreo:

Aleatoria sistemática: la asignación de la muestra se realiza en forma aleatoria sistemática en los consultorios externos, para lo cual se utilizará un intervalo de selección, de acuerdo al siguiente procedimiento:

a) Siendo *N = nk, se tomará al azar una unidad entre las primeras* $_k$
b) *N es conocido* (5516)

c) *Se procederá a calcular el intervalo de selección* k como la parte entera de N /n : 17

d) Se elegirá un punto de arranque entre el 1 y el 17, para iniciar el proceso de muestreo aleatorio sistemático.

Criterios de inclusión:

- Usuarios externos mayores de 18 años de ambos sexos que desee dar información.
- Familiar que acuda al establecimiento de salud acompañando al usuario externo.
- Usuario que acepte ser encuestado.

Criterios de exclusión:

- Usuario o familiar que no desee participar.
- Acompañante menor de 18 años.
- Usuario con algún problema de discernimiento que le impida responder las preguntas del cuestionario.

3.3. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Identificación de variables

- **Independiente:** Calidad de atención del establecimiento de salud.
- **Dependiente:** Satisfacción del usuario externo.
- **Variables Intervinientes:** Características socio-demográficas del usuario externo.

Variable de estudio : Calidad de atención basada en la satisfacción

Referida a las dimensiones según el SERVQUAL, instrumento normado por el MINSA.

Elemento de segundo orden sintetizador, (Hamui, 2013, p. 27) basado en la experiencias y “un horizonte de expectativas […] que se condensan en la satisfacción (Hamui, 2013, p. 37)

Operacionalización de las variables

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADORES	UNIDAD/CATEGORIA	ESCALA
Características socio-demográficas	Características del usuario	Usuario Asistente	1. Usuario directo 2. Acompañante	**NOMINAL**
		Condición del usuario	1. Nuevo. 2. Reingreso. 3. Continuador. 4. Con SIS. 5. Sin SIS	**NOMINAL**
		Servicio demandado	1. Medicina 2. Obstetricia 3. Enfermería 4. Odontología 5. Servicio Social 6. Servicios Intermedios: • Triaje • Tópico • Admisión • Farmacia • Laboratorio • Admisión • Administración del SIS.	**NOMINAL**
	Edad	Años cumplidos	1. 14 a 17 años 2. 18 a 29 años 3. 30 a 59 años 4. 60 años a más	**INTERVALAR**
	Sexo	Caracteres sexuales secundarios	1 Femenino 2 Masculino	**Nominal**
	Tipo de ocupación	Actividad económica que desarrolla.	1. Desempleada (o) 2. Ama de casa 3. Estudiante 4. Empleada (o) 5. Obrera (o) 6. Trabajadora (o) independiente 7. Agricultor (a) 8. Otra ……..	**NOMINAL**

	Ubicación de la residencia	Sector donde se ubica su residencia actual	1 Sector I 2 Sector II 3 Sector III 4 Sector IV 5 Sector V	**NOMINAL**
	Nivel educativo	Grado de Instrucción concluido.	1. Analfabeto (a) 2. Primaria 3. Secundaria 4. Superior Técnica 5. Superior Univ.	**ORDINAL**
Calidad de Servicio de Salud	Elementos Tangibles	1. En total desacuerdo 2. Desacuerdo 3. Indiferente 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo	>60 % 40 – 59 % <40%	**ORDINAL**
	Confiabilidad	1. En total desacuerdo 2. Desacuerdo 3. Indiferente 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo	>60 % 40 – 59 % <40%	**ORDINAL**
	Respuesta Rápida	1. En total desacuerdo 2. Desacuerdo 3. Indiferente 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo	>60 % 40 – 59 % <40%	**ORDINAL**
	Seguridad	1. En total desacuerdo 2. Desacuerdo 3. Indiferente 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo	>60 % 40 – 59 % <40%	**ORDINAL**
	Empatía	1. En total desacuerdo 2. Desacuerdo 3. Indiferente 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo	>60 % 40 – 59 % <40%	**ORDINAL**
Satisfacción	**Diferencia entre las percepciones (P) y las expectativas (E)**	**Satisfecho** **Insatisfecho**	**Valor Positivo** **Valor Negativo**	**ORDINAL**

3.4. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS PARA RECOLECCIÓN DE DATOS

3.4.1. Técnicas

Para la recolección de datos se empleó la técnica denominada encuesta.

3.4.2. Instrumentos

Se utilizó el instrumento de medición SERVQUAL, herramienta de medición de calidad en el servicio al cliente, reconocida por el Ministerio de Salud del Perú. Incluye en su estructura 22 preguntas de expectativas y 22 preguntas de percepciones, distribuidas en cinco criterios o dimensiones de evaluación de la calidad.

Aspectos éticos

Las consideraciones éticas en la presente investigación, se determinaron con la finalidad específica de garantizar los derechos de los participantes , según los principios de la Declaración de Helsinsky. En tal sentido, se puso en conocimiento de los participantes, antes de aplicar los instrumentos de recolección, de la finalidad del estudio, del anonimato, confidencialidad de la información y libertad para participar en el estudio. En tal sentido, se formuló un consentimiento informado.

Procedimiento

Se realizaron las coordinaciones de autorización, mediante una carta dirigida a la Gerencia del Centro de Salud La Natividad.

Se procedió a realizar las coordinaciones de las fechas, horarios y pautas para garantizar el cumplimiento de los criterios éticos, antes de solicitar la participación del usuario.

La recolección de los datos, se realizó en el horario diurno y vespertino de lunes a sábado.

3.5. PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS

Para el procesamiento de los datos, se utilizó una hoja excell y el programa estadístico de SPSS v. 22.

La información se presentó en tablas y figuras estadísticas. El análisis estadístico, se realizó de las tablas univariadas y de contingencia.

Se realizó un análisis estadístico inferencial.

CAPÍTULO IV

MARCO FILOSÓFICO

La noción ontológica se centra en la realidad objetiva y aprehensible (50) del constructo calidad de atención, cuya aproximación se realiza dentro del enfoque epistemológico positivista “empírico - analítico” (51), ya que la investigación científica, se aborda como un proceso sistemático, orientado al descubrimiento de la realidad objetiva del fenómeno de estudio, y que el presente estudio se circunscribe a la percepción de los pacientes sobre las expectativas que tienen de un servicio de salud y la percepción.

En el marco de la salud, el modelo objetivista – empírico y funcionalista (52), requiere de una interpretación hermenéutica de la información recogida, para comprender la percepción de la calidad de atención de una población usuaria particular.

CAPÍTULO V

RESULTADOS

5.1 DESCRIPCIÓN DEL TRABAJO DE CAMPO

- El trabajo de campo se realizó según la planificación establecida en el proyecto de tesis.

- La fase de recolección de datos, se cumplió en dos horarios: mañana y tarde, para lo cual se solicitó el permiso correspondiente al Gerente del establecimiento.

- Al personal también se le explicó las razones y objetivos de la aplicación de encuestas a los pacientes.

- A los usuarios o pacientes, se les informó sobre la invitación a responder un cuestionario antes y después de la atención de salud, explicándoles el propósito de la investigación, la libertad de participar e incluso de dejar inconclusa el cuestionario y de la utilización de la información recogida.

- La información recolectada en formato impreso, se vació en una hoja de cálculo Excel y exportada posteriormente al software SPSS v. 22.

- Los resultados se presentaron en tablas y figuras estadísticas.

5.2. RESULTADOS

5.2.1. Características sociodemográficas

Tabla 1

Usuarios del C. S. La Natividad según sexo, 2017

	N°	%
Hombres	75	22
Mujeres	266	78
Total	341	100

Fuente : cuestionario

Interpretación

Según se aprecia, la mayoría de los usuarios encuestados son mujeres (78 %), la diferencia son varones (22 %).

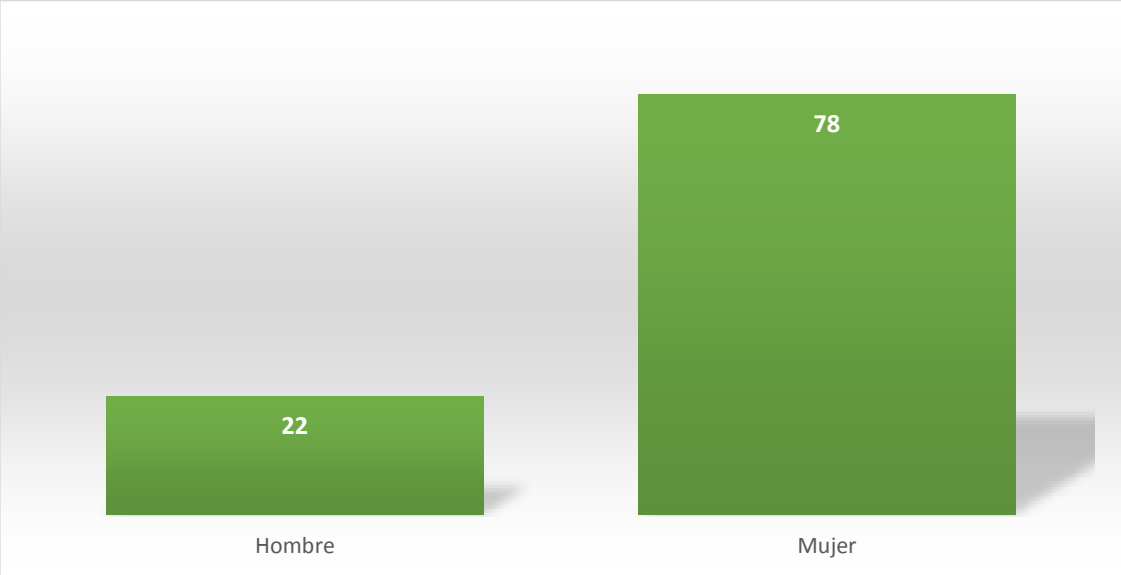

Figura 11. Sexo de los usuarios encuestados

Fuente: Tabla 1

Tabla 2

Usuarios del C. S. La Natividad según nivel educativo, 2017

	N°	%
Analfabeto	5	1,5
Primaria	31	9,1
Secundaria	216	63,3
Superior técnico	38	11,1
Superior universitaria	51	15,0
Total	341	100

Fuente: cuestionario

Interpretación:

Se observa que prevalece el nivel de estudios de secundaria (63,3 %), seguidos de aquellos que tienen una formación superior universitaria (15 %) y en tercer lugar los que han seguidos estudios superior técnicos (11,1 %). Una minoría tiene estudios primarios (9,1%) y cinco encuestados no tienen estudios (1,5 %). (Tabla 2)

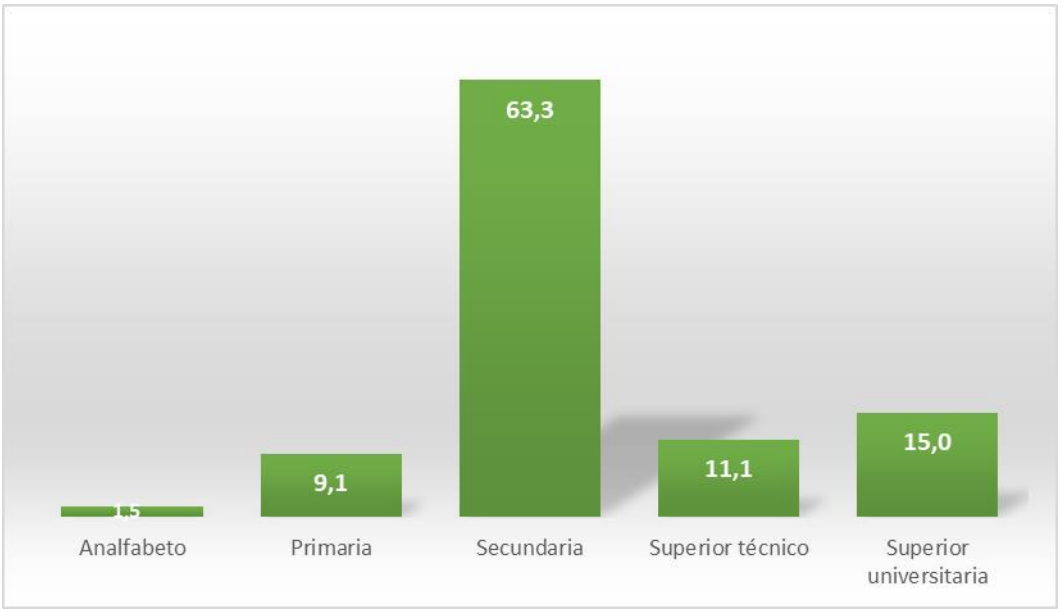

Figura 12.Usuarios del C. S. La Natividad según nivel educativo, 2017

Tabla 2

Usuarios del C.S. La Natividad según tipo de paciente, 2017

	N°	%
Nuevo	31	9,1
Continuador	310	90,9
Total	341	100

Fuente: cuestionario

Interpretación:

Se aprecia que la frecuencia es alta para los pacientes que son continuadores (90,9 %), la diferencia corresponde a pacientes categorizados como nuevo (9,1 %).

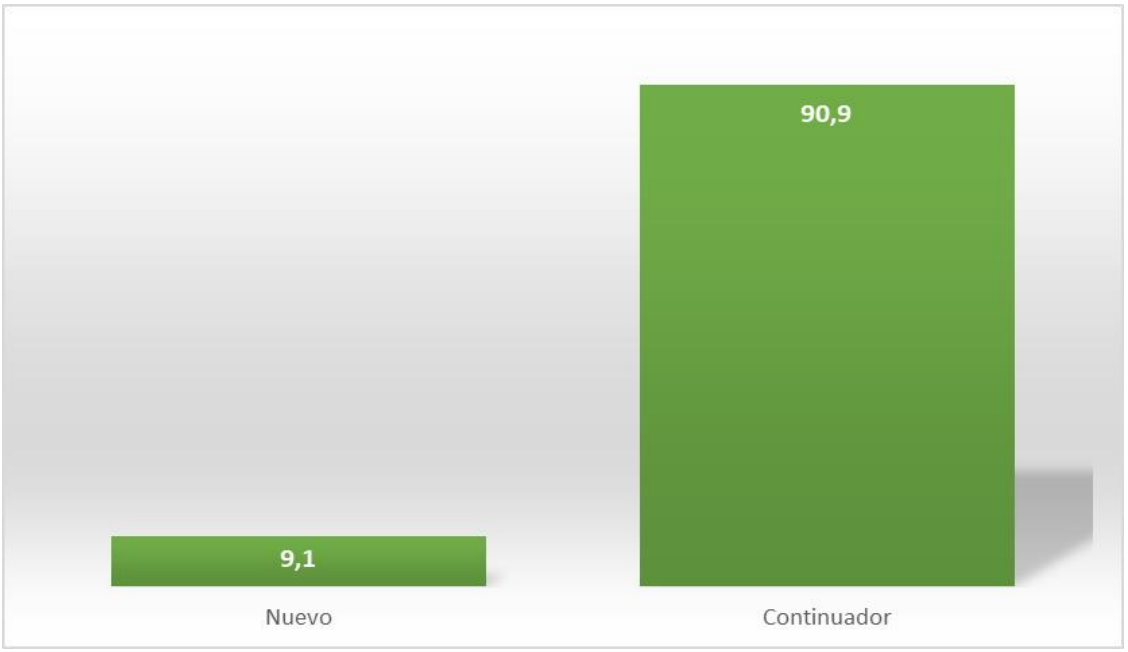

Figura 13. Usuarios del C.S. La Natividad según tipo de paciente, 2017

Tabla 4

Usuarios del C.S. La Natividad según tipo de seguro, 2017

	N°	%
SIS	270	79,2
Ninguno	47	13,8
Otro	24	7,0
Total	341	100

Fuente: cuestionario

Interpretación:

Se observa que predomina los usuarios que están afiliados al Sistema Integral de Salud (79,2 %), aunque una proporción nada despreciable no tiene seguro de ningún tipo (13,8 %), una minoría tiene otro seguro (7 %).

5.2.2. Expectativa

Tabla 5

Descriptivos de la expectativa del servicio de salud, 2017

	Fiabilidad	Capacidad de respuesta	Seguridad	Empatía	Tangibles	Percepción
Media	3,81	3,81	3,98	4,07	4,07	3,79
DE	0,79	0,89	0,80	0,78	0,59	0,63
Mediana	3,40	3,25	3,75	3,80	3,20	3,44
Moda	3,00	3,00	5,00	5,00	3,00	2,88
Mínimo	1,40	1,00	1,75	1,40	1,60	1,98
Máximo	5,00	5,00	5,00	5,00	4,00	4,80

Fuente: base de datos

Interpretación:

Los promedios observados de las expectativas, destaca el promedio cercano a los 5 puntos, con 4,07 (DE 0,59) que corresponde a las dimensiones de empatía y elementos tangibles, respectivamente.

.

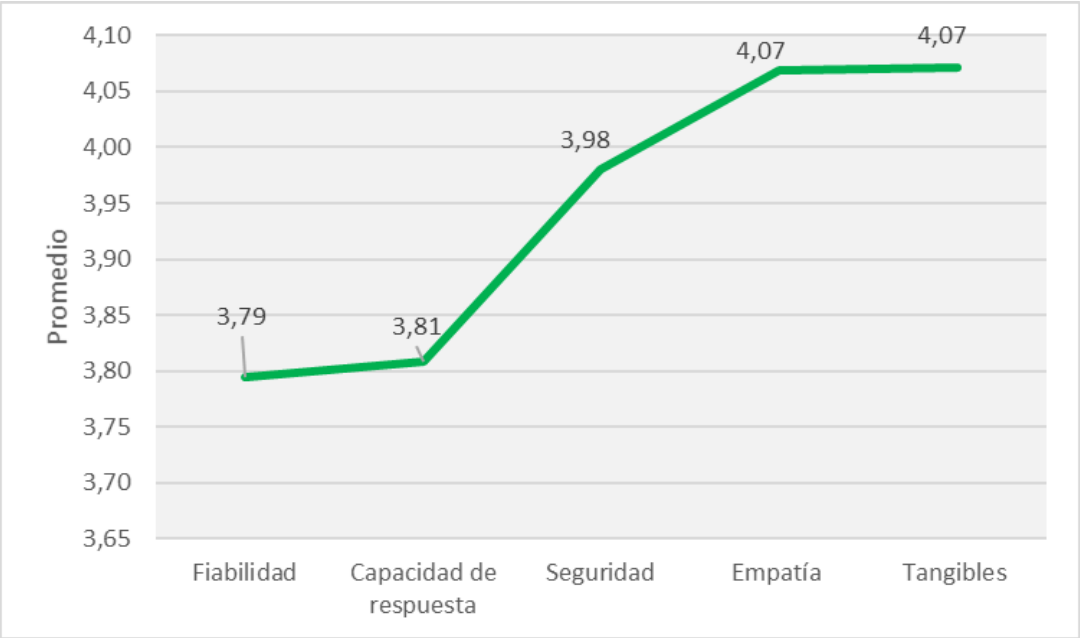

Figura 14. Promedios de las dimensiones de la expectativa

Fuente: Tabla

5.2.3. Percepción

Tabla 6

Descriptivos de la percepción del servicio de salud , 2017

	Fiabilidad	Capacidad de respuesta	Seguridad	Empatía	Tangibles	Percepción general
Media	3,58	3,29	3,77	3,97	3,18	3,56
DE	0,79	0,89	0,80	0,78	0,59	0,63
Mediana	3,40	3,25	3,75	3,80	3,20	3,44
Moda	3,00	3,00	5,00	5,00	3,00	2,88
Mínimo	1,40	1,00	1,75	1,40	1,60	1,98
Máximo	5,00	5,00	5,00	5,00	4,00	4,80

Fuente: base de datos

Interpretación:

Los promedios observados, muestran que los promedios de las percepciones son similares, sin embargo, destaca el promedio cercano a los 5 puntos, con 3,97 (DE 0,78) que corresponde a la dimensión de empatía.

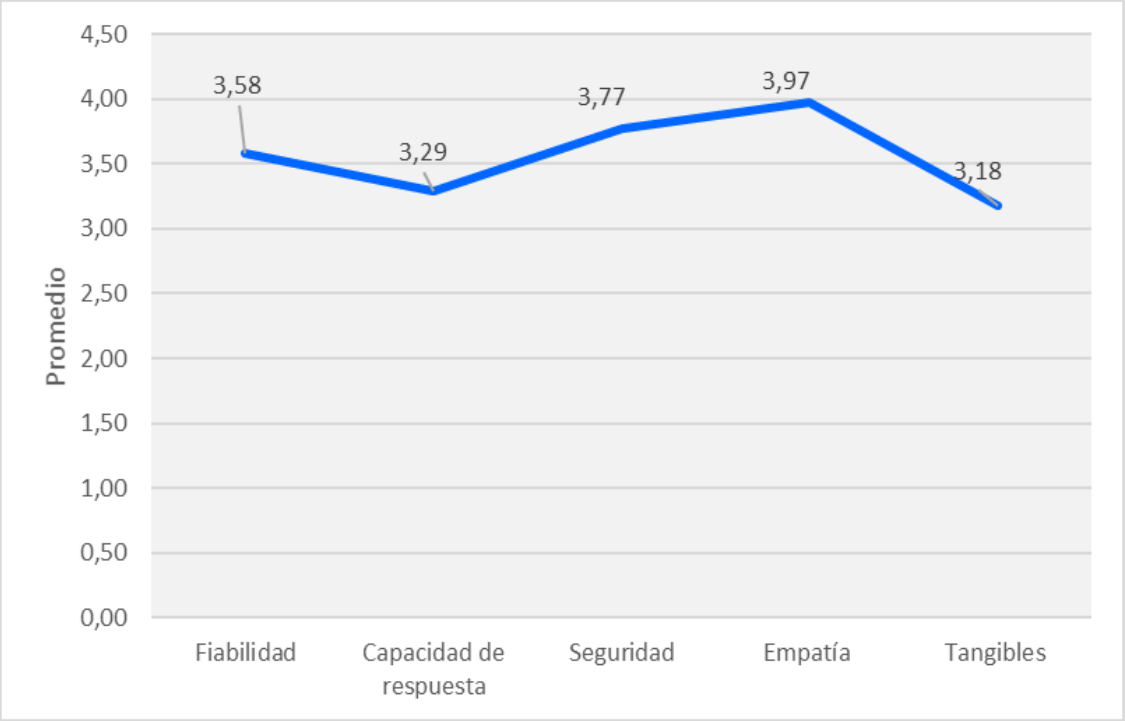

Figura 15. Promedio de las dimensiones de la percepción

Fuente: Tabla

5.2.4. Satisfacción del usuario

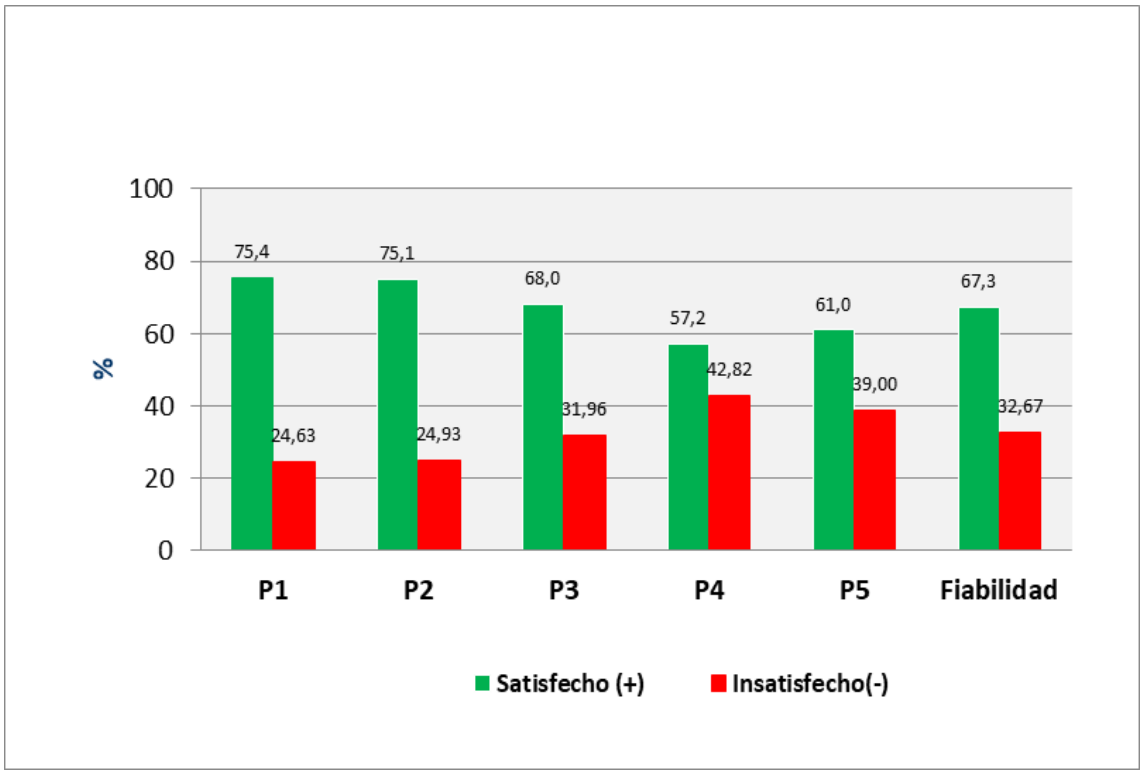

Figura 16. Satisfacción e insatisfacción de la dimensión fiabilidad

Fuente: base de datos

Interpretación:

En lo que respecta a la satisfacción del usuario en la dimensión de fiabilidad, destaca el ítem 1 atendido sin diferencia e ítem 2 atendido según orden de llegada, que presentan los procentajes más altos de 75,4 % y 75,1 % respectivamente.

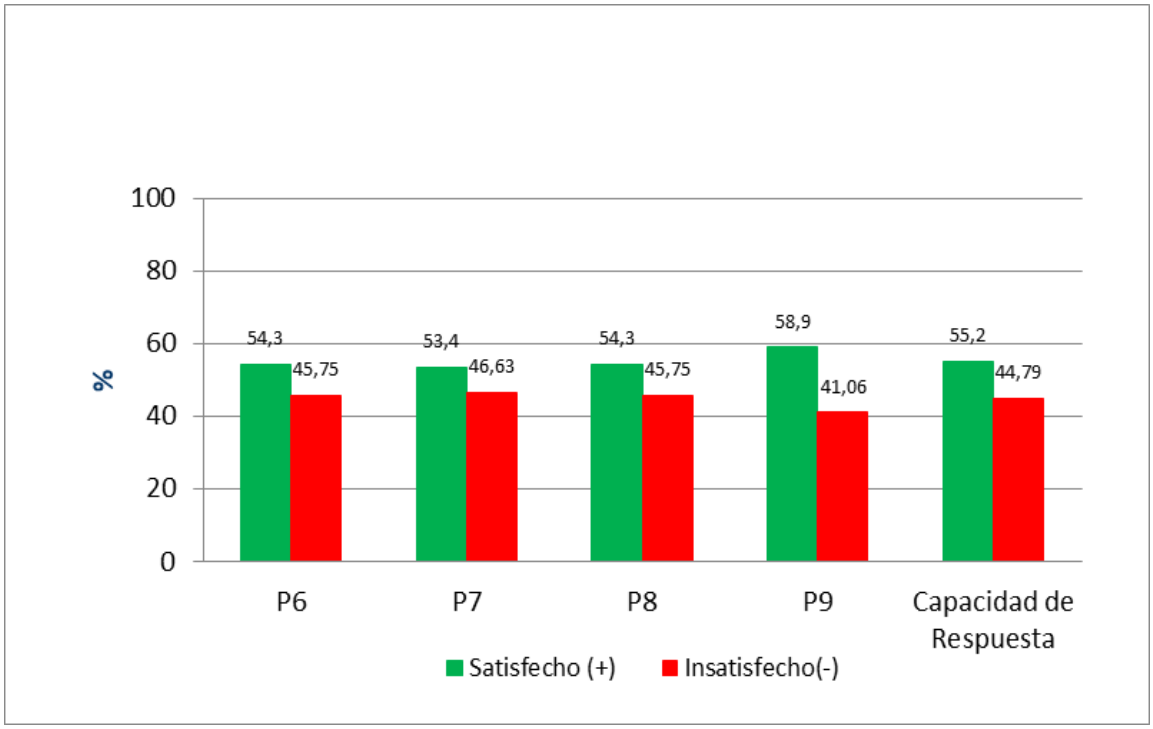

Figura 17. Satisfacción e insatisfacción de la dimensión capacidad de respuesta

Interpretación:

En lo que respecta a la satisfacción del usuario en la dimensión de capacidad de respuesta, destaca el ítem 9 referido a que cuando se presentó algún problema o dificultad se resolvió rápidamente, que presenta el procentaje más alto de 58,9 %.

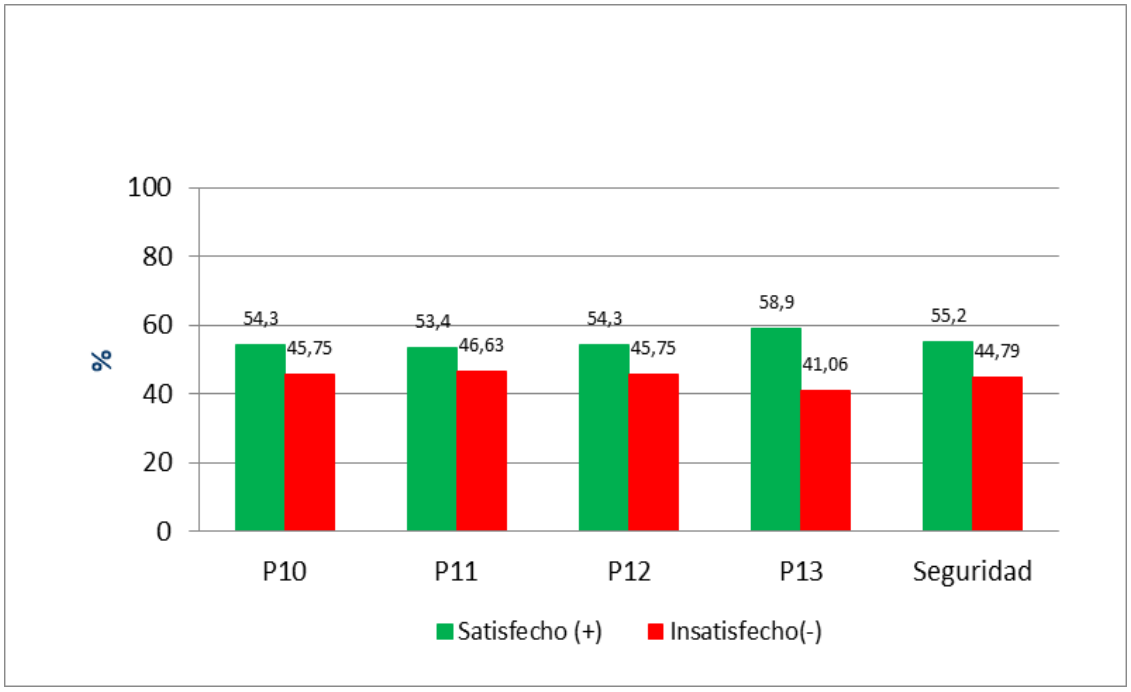

Figura 18. Satisfaccción e insatisfacción de la dimensión seguridad

Interpretación:

En lo que respecta a la satisfacción del usuario en la dimensión de seguridad, destaca el ítem 13 referido a que el médico y profesional que lo atendió le inspiró confianza , que presenta el procentaje más alto de 58,9 %.

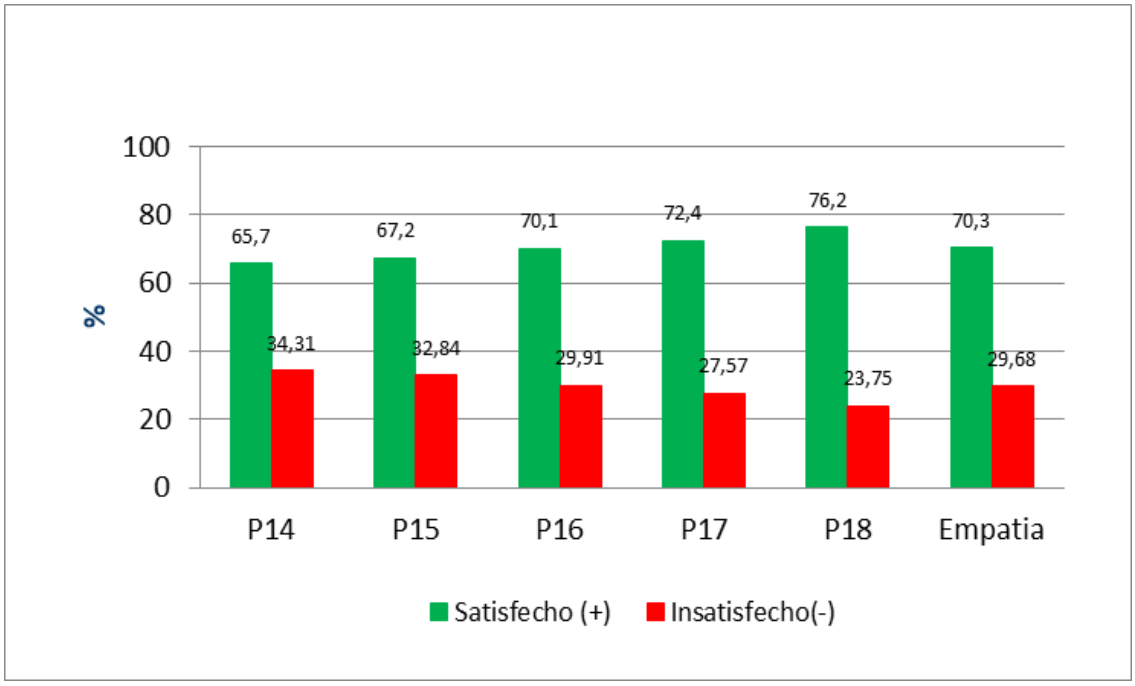

Figura 19. Dimensión empatía: satisfechos e insatisfechos

Interpretación

En lo que atañe a la comparación del nivel de satisfacción (76,2 %) e insatisfacción (23,75 %) para la dimensión empatía, se observa una brecha menor en el ítem 18 referido a comprensión sobre el tratamiento que recibe y cuidados de salud.

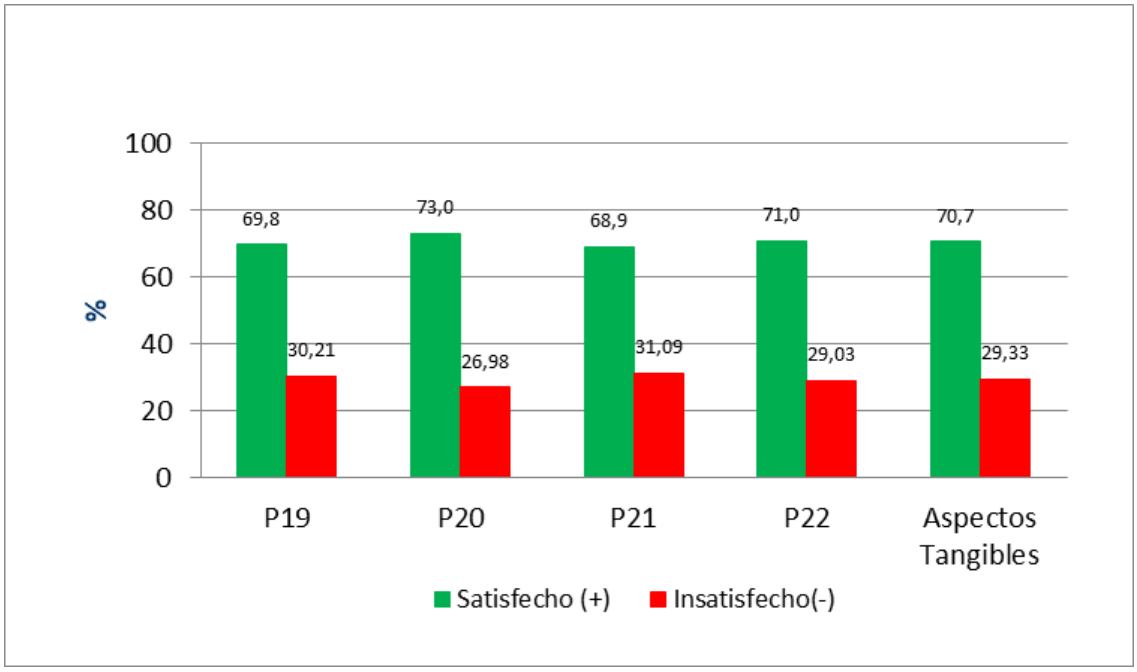

Figura 20. Dimensión tangibles: satisfechos e insatisfechos

Interpretación:

En lo que atañe a la comparación del nivel de satisfacción (73 %) e insatisfacción (26,98 %) para la dimensión elementos tangibles, se observa una brecha menor en el ítem 20 referido a la limpieza de salas de espera y mobiliario.

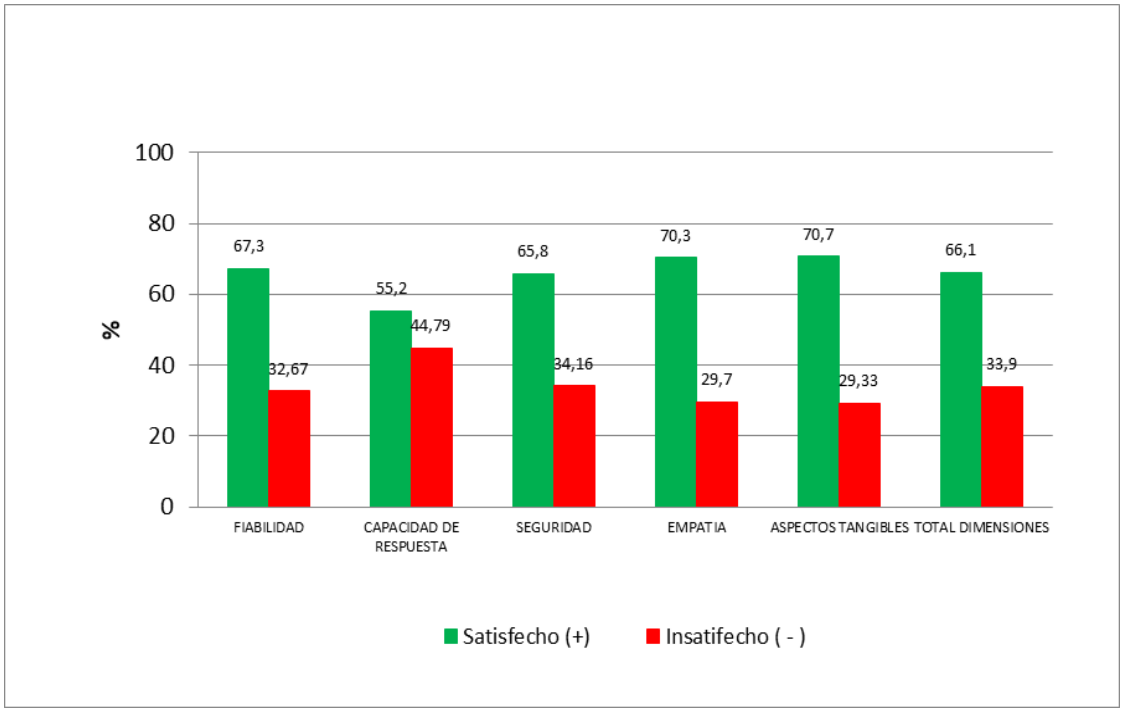

Figura 21. Dimensiones calidad de atención según satisfacción

Interpretación:

En lo que atañe a la comparación del nivel de satisfacción (55,2 %) e insatisfacción (44,79 %) para las cinco dimensiones, se observa una brecha o gap menor en la dimensión capacidad de respuesta.

Tabla 7

Usuarios por satisfacción o insatisfacción según dimensiones del SERVQUAL

Preguntas / Dimensiones	Satisfecho (+)		Insatisfecho(-)	
	n	%	n	%
Fiabilidad	1148	67,3	557	32,67
P1	257	75,4	84	24,63
P2	256	75,1	85	24,93
P3	232	68,0	109	31,96
P4	195	57,2	146	42,82
P5	208	61,0	133	39,00
Capacidad de Respuesta	753	55,2	611	44,79
P6	185	54,3	156	45,75
P7	182	53,4	159	46,63
P8	185	54,3	156	45,75
P9	201	58,9	140	41,06
Seguridad	898	65,8	466	34,16
P10	220	64,5	121	35,48
P11	215	63,0	126	36,95
P12	225	66,0	116	34,02
P13	238	69,8	103	30,21
Empatia	1199	70,3	506	29,68
P14	224	65,7	117	34,31
P15	229	67,2	112	32,84
P16	239	70,1	102	29,91
P17	247	72,4	94	27,57
P18	260	76,2	81	23,75
Aspectos Tangibles	964	70,7	400	29,33
P19	238	69,8	103	30,21
P20	249	73,0	92	26,98
P21	235	68,9	106	31,09
P22	242	71,0	99	29,03
Total	**4962**	**66,1**	**2540**	**33,86**

Fuente : base de datos

Interpretación:

En la Tabla 7 se observa las proporciones de satisfacción e insatisfacción según dimensiones e ítems, destaca el porcentaje más bajo de insatisfacción del ítem 1 en la dimensión fiabilidad (24,63 %); ítem 9 de la dimensión capacidad de respuesta (41,06 %); ítem 13 de la dimensión seguridad (30,21 %); ítem 18 de la dimensión empatía (23,75 %) e ítem 22 de la dimensión tangibles (29,03 %).

Tabla 8

Dimensiones del SERVQUAL vs satisfacción e insatisfacción

Dimensiones	Satisfecho (+)	Insatisfecho (-)
Fiabilidad	67,33	32,67
Capacidad de respuesta	55,21	44,79
Seguridad	65,84	34,16
Empatía	70,32	29,68
Aspectos tangibles	70,67	29,33
Total	66,14	33,86

Fuente: base de datos

Interpretación:

En la Tabla 8 se observa las proporciones de satisfacción e insatisfacción según dimensiones, destaca el porcentaje más bajo de insatisfacción en la dimensión aspectos tangibles (29,33 %) y mayor porcentaje de insatisfacción para la dimensión capacidad de respuesta(44,79 %).

Tabla 9

Priorización de ítems según insatisfacción de los usuarios

Nº	Preguntas	Satisfechos (+)		Insatisfechos (-)	
		n	%	n	%
1	P01	257	75,37	84	24,63
2	P02	256	75,07	85	24,93
3	P03	232	68,04	109	31,96
4	P04	195	57,18	146	42,82
5	P05	208	61,00	133	39,00
6	P06	185	54,25	156	32,67
7	P07	182	53,37	159	45,75
8	P08	185	54,25	156	46,63
9	P09	201	58,94	140	45,75
10	P10	220	64,52	121	41,06
11	P11	215	63,05	126	44,79
12	P12	225	65,98	116	35,48
13	P13	238	69,79	103	36,95
14	P14	224	65,69	117	34,02
15	P15	229	67,16	112	30,21
16	P16	239	70,09	102	34,16
17	P17	247	72,43	94	34,31
18	P18	260	76,25	81	32,84
19	P19	238	69,79	103	29,91
20	P20	249	73,02	92	27,57
21	P21	235	68,91	106	23,75
22	P22	242	70,97	99	29,68
Total		**4962**	**66,14**	**2540**	**33,86**

Fuente: base de datos

Nota:

> 60%	Por Mejorar	40 – 60 %	En Proceso	< 40	Aceptable

Interpretación:

Según los hallazgos de insatisfacción porcentuales, debe priorizar atender la mejora de la calidad de atención para los ítems 4, sobre canales para presentar reclamos, ítem 7 sobre atención más rápida en admisión, ítem 8 sobre tiempos de espera más cortos; ítem 9 resolución de problemas con mayor celeridad; ítem 10 mayor privacidad en la consulta y atención, ítem 11 en cuanto a requerimiento de exhaustividad en el examen clínico y atención.

5.2. Prueba de hipótesis

Hipótesis de Investigación

La calidad de servicios de salud que brinda el Centro de Salud La Natividad supera el 50 % de satisfacción del usuario externo.

Hipótesis Estadística

$H_1: p \neq p_0$

$H_1: p = p_0$

2: Elegir prueba estadística

Prueba binomial

Tabla 10

Prueba binomial

		Categoría	N	Prop. observada	Prop. de prueba	Significación exacta (bilateral)
	Grupo 1	Satisfechos	211	0,62	0,50	0,000
	Grupo 2	insatisfechos	130	0,38		
	Total		341	1,00		

Fuente: base de datos

Decisión

La calidad de servicios de salud que brinda el Centro de Salud La Natividad, supera el 50 % de satisfacción de los pacientes o usuarios externos, lo que se verifica con la prueba binomial, que es estadísticamente significativa, toda vez que la probabilidad es menor a 0,05 (p=0,001).

El p-valor de la prueba (Sig. exacta (unilateral)) es 0,001 menor que 0,05, por lo tanto se rechaza la hipótesis nula. Se puede afirmar que la proporción de usuarios satisfechos es 62 %**.**

CAPÍTULO VI

DISCUSIÓN

Tangibilidad

La tangibilidad se centra en las instalaciones de infraestructura como laboratorios, equipos, condiciones higiénicas de los inodoros, entornos de las instalaciones saludables, condiciones de salud, asientos adecuados para los usuarios, limpieza de los inodoros, instalaciones de farmacia e infraestructura tangible general. El resultado mostró que los encuestados estaban satisfechos en su mayoría por encima por encima del 68 %, lo que denotaría una percepción satisfactoria con la calidad de los servicios señalización, salas de espera limpias, servicios higienes en buen estado y consultorios con equipos adecuados.

Fiabilidad

La confiabilidad es la capacidad de ejecutar los servicios prometidos de manera consistente y precisa, es decir, cuando se promete algo, se hace y se prestan los servicios en el momento prometido. En este estudio se encontró que, por confiabilidad, la mayoría de los pacientes estaban satisfechos, ya que los porcentajes superan el 58 %. Según los resultados, los usuarios estuvieron mayormente satisfechos, ya que se les atendió sin diferencias, se respetó el orden de llegada, y tuvieron la oportunidad de presentar reclamos o quejas.

Capacidad de respuesta

El grado de disposición para ayudar a los pacientes y brindar un servicio rápido por parte del personal de salud es la capacidad de respuesta. Los hallazgos de este estudio mostraron que la mayoría de los usuarios estaban

satisfechos con algunos de los índices de capacidad de respuesta que en general superaron el 53 %. Las preguntas indagaron la capacidad de respuesta en la caja o farmacia, en el área de admisión, el tiempo que demoró su atención y si se presentó algún problema si se resolvió inmediatamente.

Garantía o seguridad

La garantía o seguridad se refiere al conocimiento, las habilidades y la experiencia de los trabajadores de la salud involucrados en la prestación de servicios y la capacidad de generar confianza entre sus pacientes por cuanto se respetó su privacidad, se le realizó una atención completa y minuciosa, el profesional que le atendió le brindó el tiempo suficiente para contestar sus preguntas o dudas. En esta dimensión, la mayoría de los encuestados respondió satisfactoriamente, ya que los porcentajes son de 63 % a más.

Empatía

La empatía se trata de la atención individual y el cuidado brindado a los clientes por el proveedor de servicios y su recurso humano, y comprende como se le atendió en cuanto a trato, amabilidad y respeto hacia el usuario, además de mostrarle la paciencia que significa atender a una persona que está enfermea o preocupada. Además, esta dimensión comprende un ítem que indaga sobre sí, la explicación brindada fue comprendida, al igual que los resultados de sus exámenes o indicaciones. El porcentaje superó en todos los ítems el 65 %.

Cabe destacar que los aspectos tangibles (70,67 %) y la empatía (70,32 %) presentan los índices más altos de satisfacción, a diferencia de la capacidad de respuesta que muestra un porcentaje promedio de satisfacción bajo (55,21 %). Específicamente, se requiere mejorar los mecanismos de presentación de reclamos, ya que presenta un porcentaje de insatisfacción de 42,82 %; la atención en el área de admisión (45,75 %); tiempo de espera (46,63 %); formas de resolver los problemas rápidamente para el paciente (45,75 %), respeto de

la privacidad (41,06 %) y realización de un examen completo y minucioso (44,79 %).

En suma, el estudio de la calidad del servicio como un constructo multidimensional deja en claro las áreas efectivas de la calidad del servicio para establecer la satisfacción del paciente. Este estudio indicó que los usuarios mostraron la mayor satisfacción con la empatía y la tangibilidad, y menos satisfacción con la capacidad de respuesta y seguridad. Por lo tanto, los gerentes pueden enfocar sus esfuerzos de mejora de la calidad en los procesos para mejorar los indicadores de capacidad de respuesta y seguridad. Además, los datos de satisfacción de los pacientes deben usarse con prudencia para proporcionar una plataforma para la mejora de la prestación de los servicios en el Centro de Salud La Natividad, ya que una parte significativa de los datos se atribuye a factores propios de los pacientes, aunque pueden o no implicar la excelencia de los servicios en general.

CONCLUSIONES

De la investigación realizada, podemos concluir:

1. La **calidad de atención en los servicios de salud,** basada en la satisfacción del usuario externo, que brinda el Centro de Salud La Natividad de Tacna en el 2017 fue **aceptable**, ya que la insatisfacción fue menor a 40 % (38 %=p<0,001).

2. La **expectativa** del usuario externo de la calidad de atención en los servicios de salud que brinda el Centro de Salud La Natividad, mostró un **promedio para cada dimensión de 3,56** (DE 0,63) en una escala de 1 a 5.

3. La **percepción** del usuario externo de la calidad de atención en los servicios de salud que brinda el Centro de Salud La Natividad, obtuvo un **promedio para cada dimensión de 3,79** (DE 0,63) en una escala de 1 a 5.

4. La **proporción de usuarios externos satisfechos** con la calidad de servicios que brinda el Centro de Salud La Natividad, **es de 62 %.**

5. Las **dimensiones de la calidad que presentan mayor proporción de insatisfacción** para el usuario externo del Centro de Salud La Natividad, fueron la **capacidad de respuesta** (44,79 %) y **seguridad** (34,16 %).

RECOMENDACIONES

Se recomienda a los gestores, basado en los resultados**:**

1. Considerar en los planes de mejora la inclusión de la variable optimización del planeamiento estratégico de la dirección de la calidad.

2. Aplicar los principios y herramientas para el mejoramiento continuo de los servicios de salud que se ofrecen enfocados en los usuarios, en la conformación de equios de mejora de procesos, en la convocatoria de sistemas de sugerencias e ideas creativas para mejorar los servicios de salud, especialmente para las dimensiones con mayor porcentaje de insatisfacción: capacidad de respuesta y seguridad, siendo una alternativa la aplicación de Metodologías Lean.

3. Realizar estudios que comprendan otras variables desde la perspectiva de los procesos, que no fueron incluidos en el presente estudio.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. European Commission. Directorate-General for Health and Food Safety. So what? : strategies across Europe to assess quality of care : report by the expert group on health systems performance assessment. 2016.

2. Organización Mundial de la Salud. Manual para la elaboración de políticas y estrategias nacionales de calidad. 2018. 88 p.

3. World Health Organization. Delivering quality health services [Internet]. World Health Organization, World Bank Group, OECD. 2018. 1–100 p. Available from: http://apps.who.int/bookorders.

4. Yeddula VR. Healthcare Quality : Waiting Room Issues [Internet]. Nebraska: University of Nebraska; 2012. Available from: https://digitalcommons.unl.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=1032&context=imsediss

5. Farooq MS, Salam M, Fayolle A, Jaafar N, Ayupp K. Impact of service quality on customer satisfaction in Malaysia airlines: A PLS-SEM approach. J Air Transp Manag [Internet]. 2018;67(December 2017):169–80. Available from: https://doi.org/10.1016/j.jairtraman.2017.12.008

6. Jamaluddin J, Ruswanti E. Impact of Service Quality and Customer Satisfaction on Customer Loyalty: A Case Study in a Private Hospital in Indonesia. IOSR J Bus Manag. 2017;19(05):23–33.

7. Cohen JB, Myckatyn TM, Brandt K. The Importance of Patient Satisfaction: A Blessing, a Curse, or Simply Irrelevant? Plast Reconstr Surg [Internet]. 2017;139(1):257–61. Available from: https://insights.ovid.com/pubmed?pmid=28027265

8. Ampah IT, Ali RS. Measuring patients (customers) perceptions and expectations of service quality in public healthcare institutions: Servqual model. Int J Econ Bus [Internet]. 2019;5(1):6–17. Available from: https://zambrut.com/perceptions-expectations/

9. Manzoor F, Wei L, Hussain A, Asif M, Shah SIA. Patient satisfaction with health care services; an application of physician's behavior as a moderator. Int J Environ Res Public Health. 2019;16(18).

10. Abbasi-Moghaddam MA, Zarei E, Bagherzadeh R, Dargahi H, Farrokhi P. Evaluation of service quality from patients' viewpoint. BMC Health Serv Res. 2019;19(1):1–7.

11. Blendon RJ, Leitman R, Morrison I, Donelan K. Satisfaction with health systems in ten nations. Health Aff. 1990;9(2):185–92.

12. Zarei E, Daneshkohan A, Pouragha B, Marzban S, Arab M. An empirical study of the impact of service quality on patient satisfaction in private hospitals, Iran. Glob J Health Sci. 2015;7(1):1–9.

13. Almomani RZQ, Al-Ghdabi RR, Hamdan KM. Patients' satisfaction of health service quality in public hospitals: A PubHosQual analysis. Manag Sci Lett. 2020;10(8):1803–12.

14. Umoke M, Umoke PCI, Nwimo IO, Nwalieji CA, Onwe RN, Emmanuel Ifeanyi N, et al. Patients' satisfaction with quality of care in general hospitals in Ebonyi State, Nigeria, using SERVQUAL theory. SAGE Open Med [Internet]. 2020 Jan 27 [cited 2020 Dec 8];8:205031212094512. Available from: http://journals.sagepub.com/doi/10.1177/2050312120945129

15. Amole B, Oyatoye E, Kuye S. Determinants of patient's satisfaction on service quality dimensions in the Nigeria teaching hospitals. Zesz Nauk Organ i Zarządzanie / Politech Śląska. 2016;z. 87.

16. Mariana E, Apriyani W, Supriyanto S. Analysis of perceived health care quality on patient satisfaction. 2020;2708(August):2703–8.

17. Mulisa T, Tessema F, Merga H. Patients' satisfaction towards radiological service and associated factors in Hawassa University Teaching and referral hospital, Southern Ethiopia. BMC Health Serv Res [Internet]. 2017 Jun 26 [cited 2020 Dec 13];17(1):441. Available from: http://bmchealthservres.biomedcentral.com/articles/10.1186/s12913-017-2384-z

18. Barrios-Ipenza F, Calvo-Mora A, Velicia-Martín F, Criado-García F, Leal-Millán

A. Patient satisfaction in the peruvian health services: Validation and application of the HEALTHQUAL scale. Int J Environ Res Public Health. 2020;17(14):1–15.

19. Kokadadi B, Niksima S, Panahi J, Farahani M. Comparison between life satisfaction, depression, anxiety, stress in hemodialysis patients transplantation. Pharm Sci [Internet]. 2017;4(12):4310–4. Available from: https://zenodo.org/record/1098070#.X9ecoNhKjIU

20. Laohasirichaikul B, Chaipoopirutana S, Combs H. Effective customer relationship management of health care: a study of hospitals in Thailand. J Manag Mark Res [Internet]. 2011;6:1–12. Available from: http://search.proquest.com/docview/847386659?accountid=14495%5Cnhttp://diana.uca.es:4550/resserv?genre=article&issn=&title=Journal+of+Management+and+Marketing+Research&volume=6&issue=&date=2011-01-01&atitle=Effective+customer+relationship+management+of+he

21. Tam JLM. Linking quality improvement with patient satisfaction: A study of a health service centre. Mark Intell Plan. 2007;25(7):732–45.

22. Lai WT, Chen CF. Behavioral intentions of public transit passengers-The roles of service quality, perceived value, satisfaction and involvement. Transp Policy [Internet]. 2011;18(2):318–25. Available from: http://dx.doi.org/10.1016/j.tranpol.2010.09.003

23. Arab M, Rashidian A, Pourreza A, Tajvar M, Nemati RK, Sari AA, et al. Developing a Persian inpatient satisfaction questionnaire. Int J Health Care Qual Assur. 2014;27(1):4–14.

24. Izadi J, Rafiei M, Masoud A, Vali L. Evaluating health service quality: using importance performance analysis. Int J Health Care Qual Assur [Internet]. 2017;30(7):572–84. Available from: http://dx.doi.org/10.1108/09526860710822716

25. Gronroos C. A Service Quality Model and its Marketing Implications. Eur J Mark [Internet]. 1984;18(4):36–44. Available from: https://doi.org/10.1108/EUM0000000004784

26. Karatepe OM. Service quality, customer satisfaction and loyalty: The moderating

role of gender. J Bus Econ Manag. 2011;12(2):278–300.

27. Badri MA, Davis D, Davis D. A study of measuring the critical factors of quality management. Int J Qual Reliab Manag. 1995;12(2):36–53.

28. Corripio F. Diccionario etimológico general de la lengua castellana. Barcelona: Editorial Bruguera S.A.; 1979.

29. García Pelayo R. Pequeño Larousse Ilustrado. Buenos Aires: Ediciones Larousse; 1987.

30. Deming W. Qualidade: A revolucao da Administracao. Río de Janeiro: Editora Marques Saraiva S.A.; 1990.

31. Carro R, Gonzáles D. Administración de la calidad total [Internet]. Vol. 2. Mar del Plata: Universidad Nacional de Mar del Plata; 2018. p. 21–6. Available from: http://nulan.mdp.edu.ar/1614/1/09_administracion_calidad.pdf

32. Forrellat Barrios M. Calidad en los servicios de salud: un reto ineludible. Rev Cuba Hematol Inmunol y Hemoter. 2014;30(2):179–83.

33. Donabedian A. Evaluating the Quality of Medical Care. N Engl J Med [Internet]. 1973;288(25):1352–3. Available from: https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC2690293/

34. Rodríguez C. A. Towards a culture of quality hospitals. Medwave [Internet]. 2013 Oct 2 [cited 2020 Dec 17];13(09):e5810–e5810. Available from: /link.cgi/Medwave/Enfoques/Ensayo/5810

35. European Commision. Improving Healthcare Quality in Europe Characteristics, Effectiveness and implementation of different strategies [Internet]. 2010 [cited 2020 Dec 8]. Available from: https://books.google.com.pe/books?id=e_q2DwAAQBAJ&pg=PA5&lpg=PA5&dq=European+Commission+(2010)+In:+“Quality+of+Health+care:+policy+actions+at+EU+level.+Reflection+paper+for+the+European+Council”&source=bl&ots=zwHZkQWCKL&sig=ACfU3U2eImFavV986dIxpwsMx2ddZdI

36. Duque Oliva EJ. Del servicio y sus modelos de medición. Rev Innovar. 2005;64–80.

37. Zeithalm V. How consumer evaluation processes differ between goods and services. Mark Serv. 1981;186–9.

38. Gronroos C. A service oriented approach to marketing of services. Eur J Mark. 1978;12(8):588–601.

39. Parasuraman A, Zeithaml V, Berry L. A conceptual model of service quality and its implications for future research. J Mark. 1985;49(4):41–50.

40. Bou JC. Influencia de la calidad percibida sobre la competitividad: Análisis de los efectos “vía demanda”. Universitat Jaume I; 1997.

41. Donabedian A. The Quality of Care: How Can It Be Assessed? JAMA J Am Med Assoc. 1989;261(8):1151.

42. Garvin DA. What does “Product quality” really meant? Sloam Manag Rev. 1984;

43. Druker P. El ejecutivo eficaz. Buenos Aires: Editorial Sudamericana; 1990.

44. Eiglier P, Langeard E. Servucción. El marketing de servicios. Madrid: Mc Graw-Hill; 1989.

45. Parra Ferié C, Rhea González BS, Gómez Román CE. Procedimiento metodológico para el estudio de procesos servuctivos de restauración. Contaduría y Adm. 2018;64(1):85.

46. Parasuramant P, Zeithaml V, Berry L. Servqual: A multiple_Item Scale for Measuring Consumer of Service Quality. J Retail. 1988;64(1):12–40.

47. Casadesús M, Heras I, Merino J. Calidad práctica. Una guía para no perderse en el mundo de la calidad. Education P, editor. Madrid; 2005.

48. Rust R, Oliver R. Serviced Quality. New Directions in Theory and Practice. California: Sage Publications; 1994.

49. Crosby PB. La organización permanece exitosa. México D.F.: Mc Graw-Hill Interamericana S.A.; 1988.

50. García-Baró M. Una soga o el pensamiento. Antístenes el Cínico. Open Insight. 2016;VII(12):221–8.

51. Pasek de Pinto E, de Rojas Y. Cinco paradigmas para abordar lo real. Telos. 2006;8(1):106–21.

52. Breilh J. Nuevos paradigmas en la salud pública. Programa Nac Unidas para el Ambient Int Un enfoque ecosistemas para la Salud Humana Enfermedades Transm y emergentes. 1999;1–27.

53. Martínez M. Fundamentation Epistemológica del Enfoque Centrado en la Persona.Fondements Epistémologiques de la perspective centrée sur la personne. P Rev Latinoam [Internet]. 2006;15. Available from: https://journals.openedition.org/polis/4914

ANEXOS

Anexo 1. Instrumento de recolección de datos

ANEXO 1: INSTRUMENTO SERVQUAL

		Nº Encuesta: _____
ENCUESTA PARA EVALUAR LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS ATENDIDOS EN EL SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA EN ESTABLECIMIENTOS DEL PRIMER NIVEL DE ATENCIÓN		
Nombre del encuestador:	_____	
Establecimiento de Salud:	_____	
Fecha:	Hora de Inicio: / /	Hora Final: / /
Estimado usuario (a), estamos interesados en conocer su opinión sobre la calidad de atención en el servicio de Consulta Externa del Establecimiento de Salud. Sus respuestas son totalmente confidenciales. Por favor, sírvase contestar todas las preguntas.		

DATOS GENERALES DEL ENCUESTADO:

1. Condición del encuestado	1 Usuario (a) 2 Acompañante	
2. Edad del encuestado en años		
3. Sexo	1 Masculino 2 Femenino	
4. Nivel de estudio	Analfabeto	1
	Primaria	2
	Secundaria	3
	Superior Técnico	4
	Superior Universitario	5

5. Tipo de seguro por el cual se atiende	SIS	1
	Ninguno	2
	Otro	3
6. Tipo de usuario	Nuevo	1
	Continuador	2
7. Consultorio /área donde fue atendido :	_____	
8. Personal que realizó la atención:		
Médico ( )	Psicólogo	( )
Obstetra ( )	Odontólogo	( )
Enfermera ( )	Otros: _____	

EXPECTATIVAS

En primer lugar, califique las expectativas, que se refieren a la **IMPORTANCIA** que usted le otorga a la atención que espera recibir en el servicio de Consulta Externa (Primer Nivel). Utilice una escala numérica del 1 al 7.

Considere 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación.

Nº		Preguntas	1	2	3	4	5	6	7
01	**E**	Que usted sea atendido sin diferencia alguna en relación a otras personas.							
02	**E**	Que la atención se realice en orden y respetando el orden de llegada.							
03	**E**	Que la atención por el médico u otro profesional se realice según el horario publicado en el EESS.							
04	**E**	Que el Establecimiento cuente con mecanismos para atender las quejas o reclamos de los pacientes--0							
05	**E**	Que la farmacia cuente con los medicamentos que receta el médico.							
06	**E**	Que la atención en el área de caja/farmacia sea rápida.							
07	**E**	Que la atención en el área de admisión sea rápida.							
08	**E**	Que el tiempo de espera para ser atendido en el consultorio sea corto.							
09	**E**	Que el establecimiento cuente con mecanismos para resolver cualquier problema que dificulte la atención de los usuarios.							
10	**E**	Que durante su atención en el consultorio se respete su privacidad.							

11	**E**	Que el médico u otro profesional que le atenderá le realice un examen completo y minucioso.							
12	**E**	Que el médico u otro profesional que le atenderá le brinde el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas sobre su salud.							
13	**E**	Que el médico u otro profesional que le atenderá le inspire confianza.							
14	**E**	Que el médico u otro profesional que le atenderá le trate con amabilidad, respeto y paciencia							
15	**E**	Que el personal de caja/ farmacia le trate con amabilidad, respeto y paciencia.							
16	**E**	Que el personal de admisión le trate con amabilidad, respeto y paciencia.							
17	**E**	Que usted comprenda la explicación que le brindará el médico u otro profesional sobre su salud o resultado de la atención.							
18	**E**	Que usted comprenda la explicación que el médico u otro profesional le brindarán sobre el tratamiento que recibirá y los cuidados para su salud.							
19	**E**	Que los carteles, letreros o flechas del establecimiento sean adecuados para orientar a los pacientes.							
20	**E**	Que el consultorio y la sala de espera se encuentren limpios y cuenten con mobiliario (bancas y sillas) para comodidad de los pacientes.							
21	**E**	Que el establecimiento de salud cuente con baños limpios para los pacientes.							
22	**E**	Que los consultorios cuenten con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención.							

PERCEPCIONES

En segundo lugar, califique las percepciones que se refieren a como usted **HA RECIBIDO,** la atención en el servicio de Consulta Externa (Primer Nivel). Utilice una escala numérica del 1 al 7.

Considere 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación.

Nº		Preguntas	1	2	3	4	5	6	7
01	**P**	¿Usted fue atendido sin diferencia alguna en relación a otras personas?							
02	**P**	¿Su atención se realizó en orden y respetando el orden de llegada?							
03	**P**	¿Su atención se realizó según el horario publicado en el establecimiento de salud?							
04	**P**	¿Cuando usted quiso presentar alguna queja o reclamo el establecimiento contó con mecanismos para atenderlo?							
05	**P**	¿La farmacia contó con los medicamentos que recetó el médico?							
06	**P**	¿La atención en el área de caja/farmacia fue rápida?							
07	**P**	¿La atención en el área de admisión fue rápida?							
08	**P**	¿El tiempo que usted esperó para ser atendido en el consultorio fue corto?							
09	**P**	¿Cuando usted presentó algún problema o dificultad se resolvió inmediatamente?							

10	**P**	¿Durante su atención en el consultorio se respetó su privacidad?							
11	**P**	¿El médico u otro profesional que le atendió le realizaron un examen completo y minucioso?							
12	**P**	¿El médico u otro profesional que le atendió, le brindó el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas?							
13	**P**	¿El médico u otro profesional que le atendió le inspiró confianza?							
14	**P**	¿El médico u otro profesional que le atendió le trató con amabilidad, respeto y paciencia?							
15	**P**	¿El personal de caja,/farmacia le trató con amabilidad, respeto y paciencia?							
16	**P**	¿El personal de admisión le trató con amabilidad, respeto y paciencia?							
17	**P**	¿Usted comprendió la explicación que le brindó el médico u otro profesional sobre su salud o resultado de su atención?							
18	**P**	¿Usted comprendió la explicación que el médico u otro profesional le brindó sobre el tratamiento que recibirá y los cuidados para su salud?							
19	**P**	¿Los carteles, letreros o flechas del establecimiento fueron adecuados para orientar a los pacientes?							
20	**P**	¿El consultorio y la sala de espera se encontraron limpios y contaron con bancas o sillas para su comodidad?							

21	**P**	¿El establecimiento de salud contó con baños limpios para los pacientes?								
22	**P**	¿El consultorio donde fue atendido contó con equipos disponibles y los materiales necesarios para su atención?								

Anexo 2. Consentimiento informado

CARTA DE CONSENTIMIENTO INFORMADO

La participación en este estudio es estrictamente voluntaria. La información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación. Sus respuestas al cuestionario serán codificadas usando un número de identificación y por lo tanto, serán anónimas. Yo, ……..con Nº de DNI: _____ acepto autorizar la participación voluntariamente en la investigación presentada. He sido informado sobre la naturaleza y los propósitos de la investigación y entiendo que los datos obtenidos en el estudio pueden ser publicados o difundidos con fines científicos. Convengo en participar en este estudio de investigación.

Nombre: _____Firma:_____

Fecha:

Declaración de la investigadora responsable del proyecto quien realizó la explicación del consentimiento informado:

"Declaro que he explicado a cada participante el propósito del estudio, los beneficios de los resultados que se obtendrán , de la libertad de participar, de retirarse en cualquier momento y de la confidencialidad respecto al autor de la información. Asimismo, he entregado una copia de esta hoja de información y consentimiento informado completamente llenada y firmada por el/la participante".

Anexo 3. Data

num	con	eda	sex	edu	segi	pac	e1	e2	e3	e4	e5	Sefiabilia	e6	e7	e8	e9	Secapac	e10	e11	e12	e13	Sesegur	e14	e15	e16	e17	e18	Seempa	e19	e20	e21	e22	Setangil	sum	Expe
1	2	48	2	3	1	2	3	4	4	4	4	19 3,8	4	5	2	3	14 3,5	5	1	1	1	8 2	2	5	1	2	2	12 2,4	5	5	5	3	18 4,5	129	3,24
2	1	29	1	5	2	2	5	5	4	4	4	22 4,4	4	5	4	5	18 4,5	4	5	4	4	17 4,3	5	5	5	5	5	25 5	5	5	5	5	20 5	184	4,63
3	2	28	2	4	2	2	4	4	4	4	5	21 4,2	4	5	5	5	19 4,8	5	5	5	5	20 5	4	4	4	4	4	20 4	5	5	5	5	20 5	180	4,59
4	1	44	2	3	1	2	3	3	4	4	4	18 3,6	4	4	4	3	15 3,8	4	4	4	4	16 4	4	3	4	4	3	18 3,6	3	4	4	4	15 3,8	149	3,74
5	2	34	2	2	1	2	4	3	3	3	3	16 3,2	3	3	4	4	14 3,5	4	3	3	3	13 3,3	3	3	3	4	4	17 3,4	3	3	3	3	12 3	132	3,27
6	2	24	2	3	1	2	3	4	4	4	5	20 4	5	5	5	5	20 5	4	4	4	4	16 4	5	5	5	4	5	24 4,8	5	5	5	5	20 5	180	4,56
7	2	28	2	3	3	2	3	4	4	4	4	19 3,8	4	4	4	5	17 4,3	5	5	5	5	20 5	5	5	5	5	4	24 4,8	5	5	5	5	20 5	180	4,57
8	1	68	2	5	1	2	4	4	4	4	3	19 3,8	4	4	4	4	16 4	4	3	3	3	13 3,3	4	5	5	3	3	20 4	3	5	5	5	18 4,5	154	3,91
9	2	22	2	3	1	1	4	4	4	4	5	21 4,2	5	5	4	4	18 4,5	4	4	5	5	18 4,5	5	5	5	4	4	23 4,6	4	4	4	4	16 4	176	4,36
10	2	43	2	3	2	2	3	3	3	3	4	16 3,2	4	4	4	4	16 4	4	3	4	3	14 3,5	3	3	3	3	3	15 3	3	3	3	3	12 3	134	3,34
11	1	36	2	4	1	2	3	3	4	5	5	20 4	5	5	4	4	18 4,5	4	4	4	3	15 3,8	3	3	3	3	4	16 3,2	4	4	4	4	16 4	154	3,89
12	2	17	2	5	2	2	4	4	4	5	5	22 4,4	5	5	5	5	20 5	5	4	4	4	17 4,3	4	4	5	5	5	23 4,6	5	5	5	5	20 5	184	4,65
13	2	54	2	3	1	2	4	4	4	5	5	22 4,4	5	5	4	3	17 4,3	3	3	3	3	12 3	4	4	4	5	3	20 4	3	5	5	5	18 4,5	160	4,03
14	2	21	1	4	2	1	4	5	5	5	4	23 4,6	4	4	4	5	17 4,3	4	4	5	5	18 4,5	5	5	5	5	4	24 4,8	5	5	5	5	20 5	184	4,63
15	2	27	1	3	1	2	4	4	4	5	5	22 4,4	4	4	4	4	16 4	4	4	4	4	16 4	4	4	4	4	4	20 4	4	4	4	4	16 4	164	4,08
16	2	30	2	3	1	1	4	4	5	5	5	23 4,6	4	4	5	5	18 4,5	5	5	5	5	20 5	5	5	5	5	5	25 5	5	5	5	5	20 5	192	4,82
17	2	24	2	5	1	2	4	4	4	4	5	21 4,2	5	5	4	4	18 4,5	4	4	5	5	18 4,5	5	5	5	4	4	23 4,6	4	4	4	4	16 4	176	4,36
18	1	63	2	2	1	1	4	5	5	4	4	22 4,4	4	4	4	4	16 4	4	4	5	5	18 4,5	5	5	5	5	5	25 5	5	5	5	5	20 5	182	4,58
19	2	35	1	4	2	2	4	4	4	4	4	20 4	4	4	4	5	18 4,5	5	4	4	4	17 4,3	4	5	5	5	5	24 4,8	5	4	4	4	17 4,3	175	4,36
20	1	31	2	3	2	1	3	3	3	3	3	15 3	3	3	3	3	12 3	4	4	3	3	14 3,5	3	3	4	4	4	18 3,6	4	4	4	4	16 4	134	3,42
21	2	48	1	5	1	2	4	4	4	4	4	20 4	4	4	4	4	16 4	4	4	5	5	19 4,8	5	5	5	5	4	24 4,8	4	4	4	2	14 3,5	172	4,21
22	1	24	1	5	1	2	3	3	3	3	3	15 3	3	3	3	3	12 3	3	3	3	3	12 3	3	3	3	3	3	15 3	3	3	3	3	12 3	120	3,00
23	2	30	2	3	1	2	4	4	4	3	3	18 3,6	3	4	4	4	15 3,8	4	4	4	3	15 3,8	4	4	4	4	4	20 4	3	4	4	4	15 3,8	151	3,77
24	2	38	2	5	1	1	4	4	4	4	4	20 4	4	4	4	4	16 4	4	4	4	4	16 4	4	5	5	5	4	23 4,6	4	4	4	4	16 4	166	4,12
25	2	24	2	3	1	2	4	4	4	3	4	19 3,8	4	4	4	4	16 4	4	4	4	4	16 4	4	3	3	3	4	16 3,2	4	4	4	4	16 4	150	3,80
26	2	46	1	2	2	1	3	3	3	3	3	15 3	3	3	3	3	12 3	3	3	3	3	12 3	3	4	4	3	3	17 3,4	3	3	3	3	12 3	124	3,08
27	1	40	2	3	2	2	4	5	4	4	4	21 4,2	5	5	4	4	18 4,5	4	4	4	5	17 4,3	5	4	4	4	4	21 4,2	4	4	4	4	16 4	170	4,23
28	2	73	1	2	1	1	3	4	4	4	4	19 3,8	4	4	4	4	16 4	4	4	4	4	16 4	4	4	4	4	4	20 4	4	4	4	4	16 4	158	3,96
29	1	54	2	3	1	2	5	5	4	4	5	23 4,6	5	5	5	4	19 4,8	4	4	4	2	14 3,5	2	4	4	4	4	18 3,6	4	4	4	4	16 4	164	4,09
30	2	43	1	3	1	1	5	5	5	4	4	23 4,6	5	5	5	5	20 5	5	5	5	5	20 5	5	5	5	5	5	25 5	5	5	5	5	20 5	196	4,92
31	2	65	2	2	1	2	4	4	4	4	3	19 3,8	3	3	4	4	14 3,5	4	4	4	4	16 4	4	4	4	4	4	20 4	4	4	4	4	16 4	154	3,86
32	2	26	1	3	2	1	3	3	4	2	3	15 3	2	4	2	2	10 2,5	4	4	4	5	17 4,3	4	4	4	4	5	21 4,2	5	5	4	4	18 4,5	144	3,69
33	1	42	2	3	1	2	4	4	3	4	4	19 3,8	3	4	3	3	13 3,3	4	4	3	3	14 3,5	3	4	4	4	3	18 3,6	3	3	3	3	12 3	140	3,43
34	2	54	2	3	1	2	3	3	4	4	3	17 3,4	3	3	3	2	11 2,8	3	3	2	3	11 2,8	3	3	3	3	4	16 3,2	4	3	3	3	13 3,3	123	3,07
35	2	34	1	4	1	1	3	3	2	2	3	13 2,6	3	3	3	4	13 3,3	4	3	3	3	13 3,3	3	2	2	3	3	13 2,6	3	3	3	3	12 3	116	2,94
36	1	22	2	5	2	1	4	4	5	5	4	22 4,4	5	5	5	5	20 5	4	5	5	5	19 4,8	4	4	5	5	4	22 4,4	4	5	5	5	19 4,8	185	4,66
37	1	21	2	4	2	2	4	4	5	5	4	22 4,4	4	4	5	5	18 4,5	5	4	4	5	18 4,5	4	5	4	5	5	23 4,6	5	5	5	5	20 5	182	4,60
38	1	70	2	1	1	2	4	4	5	5	4	22 4,4	4	4	4	4	16 4	5	5	5	5	20 5	4	4	4	4	4	20 4	4	4	4	4	16 4	172	4,28
39	2	24	1	3	1	2	3	3	3	3	4	16 3,2	4	4	3	4	15 3,8	4	4	3	3	14 3,5	3	3	3	4	3	16 3,2	3	3	4	4	14 3,5	136	3,43
40	1	22	2	4	1	2	4	4	4	5	5	22 4,4	4	4	5	5	18 4,5	4	4	4	5	17 4,3	4	3	2	4	3	16 3,2	4	3	3	3	13 3,3	159	3,92
41	2	31	2	5	1	2	3	4	4	3	3	17 3,4	4	4	3	3	14 3,5	3	3	4	4	14 3,5	4	4	4	3	3	18 3,6	3	3	3	3	12 3	138	3,40
42	2	43	2	5	2	2	4	4	4	3	3	18 3,6	3	3	3	4	13 3,3	4	4	3	4	15 3,8	3	2	3	4	4	16 3,2	3	3	3	3	12 3	136	3,36
43	2	44	2	3	2	1	4	4	3	4	3	18 3,6	3	3	4	4	14 3,5	4	3	3	3	13 3,3	4	4	3	3	3	17 3,4	4	4	3	3	14 3,5	138	3,45
44	1	23	1	3	2	1	3	3	3	4	4	17 3,4	3	3	4	4	14 3,5	4	3	3	3	13 3,3	3	4	4	4	3	18 3,6	3	4	3	3	13 3,3	137	3,40
45	2	22	1	4	2	2	4	4	4	5	5	22 4,4	5	4	4	4	17 4,3	4	4	4	3	15 3,8	3	3	3	3	4	16 3,2	4	4	4	4	16 4	156	3,92
46	1	28	2	3	2	1	3	4	3	4	3	17 3,4	4	4	4	4	16 4	3	3	3	3	12 3	4	4	3	3	3	17 3,4	3	3	3	3	12 3	136	3,36
47	2	38	2	4	2	2	3	3	3	4	3	16 3,2	3	3	2	3	11 2,8	2	3	2	2	9 2,3	2	2	3	3	3	13 2,6	3	3	3	3	12 3	110	2,76
48	2	42	1	3	2	1	4	4	4	5	5	22 4,4	5	5	5	5	20 5	5	4	4	5	18 4,5	5	5	5	5	5	25 5	5	5	5	5	20 5	190	4,78
49	2	34	2	5	1	2	4	4	4	3	3	18 3,6	3	4	4	3	14 3,5	3	4	4	4	15 3,8	3	4	4	4	4	19 3,8	4	4	4	4	16 4	148	3,73
50	2	37	2	3	1	2	4	3	4	4	4	19 3,8	4	5	5	4	18 4,5	4	4	3	3	14 3,5	4	4	3	4	3	18 3,6	4	4	4	4	16 4	154	3,88
51	1	18	2	5	1	2	4	4	4	4	4	20 4	4	5	5	5	19 4,8	4	4	3	3	14 3,5	4	4	3	4	5	20 4	5	5	4	5	19 4,8	165	4,20
52	1	33	2	3	1	2	4	4	3	3	4	18 3,6	4	3	2	2	11 2,8	4	4	4	4	16 4	5	4	4	5	4	22 4,4	5	5	5	5	20 5	154	3,95
53	2	48	1	3	2	2	4	4	3	4	4	19 3,8	4	4	3	3	14 3,5	4	3	4	4	15 3,8	4	3	3	4	4	18 3,6	4	4	4	4	16 4	148	3,73
54	2	30	1	5	3	2	3	4	4	4	4	19 3,8	4	4	4	5	17 4,3	5	5	4	4	18 4,5	4	4	4	4	4	20 4	4	4	4	4	16 4	164	4,11
55	2	31	2	4	2	2	4	4	3	5	5	21 4,2	5	5	4	4	18 4,5	4	5	5	5	19 4,8	5	5	5	5	4	24 4,8	5	5	4	5	19 4,8	183	4,60
56	2	36	1	5	3	2	3	4	4	4	4	19 3,8	4	4	4	4	16 4	3	3	3	3	12 3	4	3	4	3	4	18 3,6	4	4	4	4	16 4	146	3,68
57	2	24	2	3	2	2	3	3	3	3	4	16 3,2	3	3	3	3	12 3	4	4	4	4	16 4	3	3	3	3	4	16 3,2	4	2	2	4	12 3	132	3,28
58	2	27	1	4	3	1	4	4	5	4	4	21 4,2	4	4	5	5	18 4,5	4	4	4	4	16 4	4	4	4	4	3	19 3,8	4	4	4	4	16 4	164	4,10
59	2	24	2	3	3	2	4	4	4	3	4	19 3,8	4	4	4	3	15 3,8	3	4	4	4	15 3,8	4	3	3	4	4	18 3,6	4	4	4	4	16 4	150	3,78
60	2	38	2	4	3	2	4	4	5	4	4	21 4,2	4	4	5	5	18 4,5	4	4	4	4	16 4	4	3	3	3	4	17 3,4	3	4	4	4	15 3,8	159	3,97
61	1	20	2	3	1	2	4	3	3	3	3	16 3,2	3	3	4	4	14 3,5	4	3	4	4	15 3,8	4	3	4	4	4	19 3,8	4	4	4	4	16 4	144	3,65
62	1	62	2	3	1	2	4	4	3	3	4	18 3,6	4	4	3	3	14 3,5	3	3	4	4	14 3,5	3	3	4	4	4	18 3,6	4	4	4	4	16 4	144	3,64
63	1	20	2	5	2	1	3	3	4	4	4	18 3,6	4	4	3	2	13 3,3	2	2	4	2	10 2,5	2	3	3	3	3	14 2,8	3	3	3	3	12 3	122	3,03
64	2	25	2	3	1	2	4	3	4	4	3	18 3,6	3	3	3	4	13 3,3	3	4	4	4	15 3,8	3	3	3	4	4	17 3,4	3	3	3	4	13 3,3	139	3,45
65	1	45	1	5	1	2	3	4	4	4	4	19 3,8	4	4	4	3	15 3,8	4	3	3	4	14 3,5	4	3	3	4	4	18 3,6	4	4	4	4	16 4	148	3,73
66	2	40	2	3	2	1	3	3	3	4	3	16 3,2	3	3	4	4	14 3,5	4	3	3	3	13 3,3	4	4	4	4	4	20 4	3	3	4	4	14 3,5	140	3,49
67	1	17	2	3	1	1	5	4	5	5	5	24 4,8	4	5	4	5	18 4,5	5	4	5	5	19 4,8	5	4	5	4	4	22 4,4	4	5	5	4	18 4,5	184	4,59
68	1	37	2	3	1	2	3	3	4	5	5	20 4	5	5	4	5	19 4,8	5	4	5	5	19 4,8	5	5	5	4	5	24 4,8	5	4	4	5	18 4,5	182	4,56
69	1	23	2	3	1	2	5	4	5	4	4	22 4,4	4	4	5	4	17 4,3	4	4	4	3	15 3,8	3	4	4	2	2	15 3	2	4	4	4	14 3,5	152	3,78
70	1	24	1	5	1	2	5	3	3	3	4	18 3,6	4	4	4	3	15 3,8	3	3	3	3	12 3	3	5	3	3	4	18 3,6	3	3	4	4	14 3,5	140	3,49
71	1	33	2	4	1	2	5	5	4	4	5	23 4,6	4	4	5	5	18 4,5	5	5	5	5	20 5	5	5	5	4	4	23 4,6	4	4	3	3	14 3,5	182	4,44
72	1	19	2	3	1	2	4	5	5	4	4	22 4,4	5	5	5	5	20 5	5	5	4	5	19 4,8	4	4	5	5	5	23 4,6	5	5	5	5	20 5	188	4,75
73	2	32	2	4	2	2	5	4	5	5	4	23 4,6	5	5	4	5	19 4,8	5	5	5	5	20 5	5	4	5	5	5	24 4,8	5	5	3	3	16 4	188	4,63
74	1	30	2	3	1	2	5	4	5	5	4	23 4,6	4	4	4	4	16 4	5	4	3	3	15 3,8	4	4	4	3	4	19 3,8	4	4	4	4	16 4	162	4,03
75	1	32	2	3	1	2	5	4	4	5	4	22 4,4	5	5	5	5	20 5	5	5	5	5	19 4,8	4	5	5	5	5	24 4,8	5	4	5	5	19 4,8	189	4,74
76	1	24	1	5	1	2	5	3	3	3	4	18 3,6	4	4	4	3	15 3,8	3	3	3	3	12 3	3	5	3	3	4	18 3,6	3	3	4	4	14 3,5	140	3,49
77	1	36	2	5	1	2	4	5	4	4	4	21 4,2	4	4	4	4	16 4	4	5	5	5	19 4,8	4	4	4	4	4	20 4	4	4	4	4	16 4	168	4,19
78	1	22	2	4	1	2	5	4	4	4	5	22 4,4	5	5	5	5	20 5	4	5	5	5	19 4,8	5	3	5	5	5	23 4,6	5	4	5	5	19 4,8	187	4,70
79	1	48	2	3	3	2	5	5	5	4	5	24 4,8	5	5	5	4	19 4,8	5	4	4	4	17 4,3	5	5	5	3	5	23 4,6	5	5	5	5	20 5	186	4,68
80	1	48	1	3	1	1	5	5	5	4	5	24 4,8	5	5	5	5	20 5	3	5	5	5	18 4,5	5	5	5	5	4	24 4,8	5	5	5	5	20 5	192	4,82

| | | |

| | | |

| | | |

321	1	48	2	3	1	2	5	5	5	5	4	24	4,8	5	4	5	5	19	4,8	5	5	4	5	19	4,8	5	4	4	4	5	22	4,4	5	5	5	5	20	5	188	4,74
322	2	26	1	3	1	2	3	3	3	4	4	17	3,4	4	4	4	3	15	3,8	4	4	5	4	17	4,3	5	4	5	5	4	23	4,6	5	5	4	4	18	4,5	162	4,10
323	1	30	2	3	1	2	2	2	2	4	4	14	2,8	4	3	4	4	15	3,8	4	3	4	3	14	3,5	4	3	4	3	4	18	3,6	3	3	4	4	14	3,5	136	3,43
324	1	37	2	3	1	2	2	3	4	3	4	16	3,2	3	3	4	4	14	3,5	4	3	4	3	14	3,5	4	4	4	3	4	19	3,8	4	3	4	4	15	3,8	141	3,55
325	1	47	2	2	1	2	4	4	4	3	4	19	3,8	4	4	4	5	17	4,3	4	4	4	5	17	4,3	4	5	5	5	5	24	4,8	4	5	4	4	17	4,3	171	4,27
326	1	65	2	3	1	2	2	2	3	4	3	14	2,8	2	2	3	3	10	2,5	3	4	3	4	14	3,5	4	3	4	3	4	18	3,6	4	4	3	4	15	3,8	127	3,23
327	1	47	1	3	1	2	3	3	3	4	3	16	3,2	4	3	4	3	14	3,5	4	4	4	3	15	3,8	4	3	4	4	3	18	3,6	4	3	4	4	15	3,8	141	3,56
328	1	44	1	3	1	2	4	4	4	4	4	20	4	3	3	4	4	14	3,5	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	16	4	156	3,90
329	1	24	2	4	1	2	3	3	4	4	4	18	3,6	4	4	5	5	18	4,5	4	5	4	5	18	4,5	5	5	4	5	5	24	4,8	5	4	5	5	19	4,8	175	4,43
330	2	23	1	3	1	2	3	3	3	4	4	17	3,4	3	3	4	4	14	3,5	4	5	4	5	18	4,5	5	5	5	4	4	23	4,6	4	5	4	4	17	4,3	161	4,05
331	1	46	2	2	1	2	4	4	4	4	4	20	4	3	3	4	4	14	3,5	4	4	5	4	17	4,3	5	5	5	5	5	25	5	4	5	5	5	19	4,8	171	4,30
332	1	25	1	3	1	2	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	5	17	4,3	4	4	4	4	16	4	5	4	4	4	5	22	4,4	5	5	4	4	18	4,5	168	4,23
333	1	47	1	3	1	2	4	4	4	5	5	22	4,4	5	4	5	5	19	4,8	5	4	5	5	19	4,8	5	4	5	5	5	24	4,8	5	5	5	5	20	5	188	4,74
334	1	54	2	3	1	2	5	5	5	5	5	25	5	5	4	5	5	19	4,8	5	5	4	5	19	4,8	5	5	4	5	5	24	4,8	5	4	4	4	17	4,3	191	4,71
335	1	37	2	3	1	2	5	5	1	3	5	19	3,8	3	4	4	4	15	3,8	5	4	5	5	19	4,8	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	20	5	176	4,46
336	1	49	2	3	1	2	5	5	5	5	5	25	5	5	5	4	5	19	4,8	5	5	5	4	19	4,8	5	5	5	4	4	23	4,6	4	5	5	5	19	4,8	191	4,77
337	1	47	2	3	1	2	4	4	4	4	4	20	4	4	4	5	5	18	4,5	4	4	5	5	18	4,5	5	4	5	5	5	24	4,8	5	4	5	5	19	4,8	179	4,51
338	1	40	2	3	1	2	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	16	4	4	4	5	4	17	4,3	5	5	5	5	5	25	5	4	5	5	5	19	4,8	175	4,40
339	1	48	2	3	1	2	5	5	5	5	4	24	4,8	4	4	5	5	18	4,5	4	5	5	5	19	4,8	5	5	5	5	5	25	5	4	5	5	5	19	4,8	191	4,76
340	1	45	2	3	1	2	4	4	4	4	5	21	4,2	5	5	5	5	20	5	5	5	4	5	19	4,8	5	5	4	5	5	24	4,8	5	5	5	5	20	5	188	4,75
341	2	47	1	4	1	2	4	4	4	4	4	20	4	3	3	4	4	14	3,5	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	5	21	4,2	5	5	5	5	20	5	162	4,14

p1	p2	p3	p4	p5	S_pfiz	p6	p7	p8	p9	Spcap	p10	p11	p12	p13	Spseg	p14	p15	p16	p17	p18	Spem	p19	p20	p21	p22	Sptan	suma
3	3	4	4	4	18	4	4	2	2	12	3	4	1	1	9	1	2	2	1	2	8	2	4	4	3	13	107
5	4	5	4	2	20	5	5	4	4	18	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	5	4	3	4	16	164
5	5	5	2	2	19	3	3	4	4	14	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	25	5	3	2	2	12	168
3	2	3	4	3	15	4	4	2	2	12	4	4	4	4	16	4	4	4	5	5	22	5	5	5	4	19	149
4	4	4	3	3	18	4	4	4	4	16	3	3	3	3	12	3	2	2	2	2	11	4	4	4	2	14	128
4	4	4	2	3	17	4	4	4	4	16	4	3	4	3	14	3	4	4	4	4	19	4	4	2	2	12	144
4	4	4	3	3	18	4	4	4	4	16	4	3	3	3	13	4	4	3	3	3	17	3	5	5	2	15	143
4	4	4	4	2	18	5	5	5	2	17	2	2	2	2	8	2	2	2	2	2	10	2	3	5	2	12	118
4	4	5	2	2	17	4	4	4	2	14	4	3	4	4	15	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	148
4	4	4	3	1	16	3	3	3	3	12	3	2	2	2	9	1	1	1	2	2	7	4	3	4	2	13	101
4	4	4	2	4	18	4	4	2	2	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	15	4	4	4	2	14	128
2	4	4	4	4	18	4	4	4	4	16	5	5	5	5	20	4	4	4	4	4	20	5	5	5	5	20	168
3	3	3	3	3	15	3	3	4	4	14	4	3	3	4	14	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	142
4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	4	4	4	2	14	158
4	4	4	4	4	20	4	4	4	5	17	4	4	4	4	16	3	4	4	4	4	19	4	4	4	4	16	160
4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	3	4	4	4	4	19	4	4	4	2	14	156
4	4	2	2	2	14	3	3	3	3	12	3	3	3	2	11	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	8	102
4	4	4	4	4	20	3	4	4	4	15	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	158
3	2	2	2	2	11	2	2	2	2	8	2	2	3	3	10	3	3	3	3	3	15	3	3	2	2	10	98
4	4	4	3	4	19	4	4	4	3	15	4	3	3	3	13	3	3	3	3	3	15	4	4	4	4	16	140
4	4	4	4	4	20	2	2	4	4	12	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	3	3	3	2	11	147
4	4	4	1	2	15	3	3	4	4	14	4	4	4	4	16	4	1	1	4	4	14	4	4	4	3	15	133
4	4	4	4	2	18	2	4	4	4	14	4	4	4	4	16	4	2	4	4	4	18	4	4	4	4	16	148
4	4	4	4	4	20	2	4	4	4	14	4	4	4	4	16	4	2	4	4	4	18	4	4	4	3	15	151
2	4	4	4	4	18	4	3	2	2	11	4	4	4	4	16	4	4	3	4	4	19	2	4	3	3	12	140
3	3	3	3	3	15	2	2	4	4	12	4	4	4	4	16	4	4	4	3	3	18	3	3	3	3	12	134
4	2	2	1	4	13	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	3	3	3	4	4	17	4	4	1	2	11	135
4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	3	3	3	17	3	3	1	1	8	146
4	4	3	3	2	16	1	1	2	2	6	2	2	2	1	7	2	3	4	4	4	17	4	4	4	4	16	108
3	4	3	4	2	16	4	4	3	4	15	3	2	4	3	12	3	4	4	3	3	17	3	3	3	3	12	132
4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	160
4	4	4	3	3	18	3	3	3	2	11	3	3	2	3	11	3	3	2	2	3	13	2	4	4	4	14	120
3	3	3	2	2	13	2	1	1	2	6	4	3	3	3	13	3	1	1	3	3	11	3	3	4	4	14	100
3	3	4	2	3	15	2	4	3	3	12	3	3	3	2	11	2	2	2	3	4	13	3	3	3	3	12	114
4	4	3	3	3	17	3	3	3	2	11	3	2	2	3	10	3	2	2	3	3	13	3	4	4	4	15	117
4	4	4	4	4	20	2	2	3	3	10	4	4	3	4	15	3	3	4	3	4	17	3	4	4	4	15	139
4	4	3	3	4	18	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	3	3	3	3	4	16	4	4	4	4	16	148
4	4	4	4	3	19	4	4	4	4	16	4	4	3	4	15	4	4	4	4	4	20	4	3	4	4	15	155
4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	4	4	4	3	15	3	3	3	4	4	17	4	4	2	3	13	149
4	4	4	4	2	18	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	3	4	19	4	4	2	2	12	150
4	4	3	3	3	17	4	4	2	3	13	3	4	3	4	14	4	4	4	4	3	19	3	4	4	4	15	141
4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	4	4	5	5	18	4	4	4	4	3	19	2	3	3	2	10	156
3	3	3	3	3	15	3	4	3	4	14	4	4	4	4	16	4	4	4	4	3	19	4	4	4	4	16	144
3	3	3	4	3	16	3	3	3	4	13	4	3	3	2	12	3	3	4	2	3	15	2	3	3	3	11	123
4	4	4	5	5	22	4	4	4	5	17	4	4	4	5	17	5	4	4	4	4	21	4	4	4	4	16	170
4	4	4	4	3	19	3	3	4	4	14	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	3	4	4	4	15	153
4	4	4	4	4	20	4	4	4	3	15	3	3	4	3	13	3	3	3	3	3	15	3	3	2	3	11	137
4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	4	4	4	3	15	3	3	4	4	4	18	4	4	4	4	16	154
4	4	4	4	3	19	3	3	4	4	14	3	2	1	4	10	4	4	4	3	3	18	2	4	4	3	13	135
4	4	4	3	3	18	4	2	4	4	14	3	3	3	3	12	3	2	3	3	2	13	1	3	3	3	10	124
4	4	4	4	4	20	4	4	2	4	14	4	4	3	4	15	3	3	3	4	4	17	3	3	3	3	12	144
5	5	4	4	3	21	5	5	3	2	15	3	4	5	5	17	5	5	5	4	4	23	4	3	3	3	13	165
4	4	4	3	4	19	4	4	3	4	15	3	3	3	3	12	3	3	4	3	3	16	3	3	3	3	12	136
5	3	3	3	3	17	4	4	2	4	14	4	4	4	4	16	4	3	3	3	4	17	2	2	2	4	10	138
3	3	3	4	3	16	2	3	2	3	10	3	3	3	4	13	4	4	3	3	4	18	4	2	2	3	11	125
3	3	2	2	3	13	3	3	4	3	13	3	3	4	3	13	4	3	4	4	3	18	4	3	2	3	12	126
4	4	4	4	4	20	2	4	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	4	3	3	16	2	2	2	4	10	130
4	3	4	3	3	17	3	3	2	2	10	3	3	3	3	12	3	3	3	4	4	17	4	4	4	4	16	128
3	4	4	4	3	18	3	1	2	2	8	2	3	3	3	11	3	3	3	2	3	14	3	3	2	3	11	113
4	4	4	4	4	20	4	4	3	4	15	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	3	3	3	2	11	153
4	4	3	3	4	18	4	4	3	4	15	4	3	3	3	13	3	4	4	4	4	19	4	4	3	3	14	144
4	4	3	3	3	17	3	3	3	3	12	2	2	2	2	8	3	3	3	1	1	11	2	2	3	2	9	105
4	4	4	4	4	20	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	4	4	3	3	3	17	4	2	2	3	11	133
4	4	3	3	3	17	2	2	2	3	9	4	3	3	4	14	3	1	1	3	3	11	3	3	3	3	12	114
4	4	3	3	4	18	4	4	3	3	14	4	3	4	4	15	4	4	4	3	3	18	4	3	3	3	13	143
3	4	3	4	4	18	4	4	3	3	14	3	4	4	3	14	3	3	4	4	3	17	3	3	4	3	13	139
5	5	5	5	4	24	4	5	2	2	13	5	5	5	5	20	5	2	5	5	5	22	5	5	5	5	20	178
5	5	2	5	5	22	5	3	4	1	13	5	5	5	4	19	4	4	5	5	5	23	5	4	4	4	17	171
3	5	5	5	5	23	5	2	2	3	12	3	4	4	4	15	5	5	5	5	5	25	3	5	5	5	18	168
4	5	5	4	4	22	5	4	3	3	15	5	5	5	5	20	5	5	5	5	4	24	5	5	5	5	20	182
3	5	3	3	4	18	5	4	3	1	13	5	4	5	4	18	4	4	4	5	5	22	5	4	5	5	19	161
5	4	5	4	5	23	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	3	5	5	5	23	4	5	5	5	19	191
4	3	3	5	5	20	5	4	5	5	19	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	25	5	5	2	4	16	184
3	3	3	4	5	18	5	3	3	4	15	5	5	5	5	20	4	5	5	5	5	24	5	5	5	4	19	173
2	3	5	1	3	14	1	1	4	3	9	4	3	4	4	15	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	132
2	3	3	3	2	13	3	3	5	3	14	4	3	3	3	13	3	3	3	2	2	13	3	3	4	3	13	119
4	5	5	5	5	24	5	5	4	5	19	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	25	5	3	3	4	15	191
5	4	5	4	4	22	4	4	5	5	18	4	4	4	4	16	4	4	5	5	5	23	4	5	5	5	19	177
5	5	5	5	4	24	4	4	3	5	16	5	5	5	4	19	5	5	5	5	5	25	4	4	5	5	18	186
5	5	5	4	5	24	5	5	5	4	19	5	5	5	5	20	5	5	5	5	4	24	5	5	5	5	20	194

5	4	4	5	4	22	5	5	4	5	19	5	5	5	5	20	4	5	5	4	5	23	5	5	5	5	20	188
5	5	5	4	5	24	5	4	5	5	19	5	4	4	5	18	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	192
5	3	3	4	3	18	2	2	3	3	10	4	4	4	4	16	3	3	5	4	3	18	4	2	2	4	12	136
3	3	3	4	4	17	2	2	3	3	10	3	3	4	4	14	4	3	4	4	4	19	5	2	2	3	12	132
4	5	5	5	5	24	5	5	4	4	18	5	5	5	5	20	5	5	5	4	3	22	3	4	2	2	11	179
4	5	3	4	4	20	4	5	4	5	18	5	5	5	5	20	5	3	5	4	4	21	4	5	3	3	15	173
4	5	5	4	5	23	3	3	5	5	16	5	4	5	5	19	5	4	4	4	5	22	4	4	4	5	17	177
5	5	5	4	5	24	5	5	5	4	19	4	5	5	5	19	4	5	4	4	5	22	5	5	5	5	20	188
3	3	3	3	3	15	2	2	3	3	10	4	4	4	3	15	3	5	2	4	5	19	5	2	2	4	13	131
5	5	4	4	4	22	4	4	5	4	17	3	4	4	5	16	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	180
5	4	4	4	5	22	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	4	5	5	5	24	5	5	5	4	19	191
5	5	5	5	5	25	2	3	5	5	15	4	5	5	5	19	5	5	4	4	4	22	4	4	5	4	17	179
5	5	5	5	4	24	4	4	5	5	18	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	25	5	5	4	4	18	192
5	5	4	5	5	24	4	4	5	5	18	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	25	5	2	3	5	15	189
5	5	4	5	5	24	4	4	5	5	18	5	4	4	4	17	3	4	5	5	5	22	5	4	3	5	17	179
5	4	4	5	5	23	4	4	5	5	18	5	5	5	5	20	4	5	5	5	4	23	4	4	3	4	15	183
5	5	4	4	4	22	4	4	4	4	16	4	4	5	4	17	4	5	5	5	5	24	4	2	2	4	12	170
5	4	3	4	4	20	2	3	5	5	15	5	4	4	4	17	5	4	4	4	4	21	4	4	4	4	16	162
5	5	5	5	5	25	4	5	5	5	19	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	25	3	2	2	3	10	188
5	4	4	5	5	23	3	4	5	5	17	5	5	5	4	19	4	4	4	4	4	20	2	4	4	4	14	172
5	5	4	4	4	22	4	4	4	4	16	4	5	4	5	18	5	5	5	4	4	23	4	4	3	4	15	173
5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	25	5	3	3	4	15	195
3	5	5	3	3	19	1	4	1	2	8	5	5	5	5	20	5	5	4	5	5	24	3	3	3	5	14	156
3	3	3	4	3	16	3	3	2	5	13	5	3	4	4	16	4	4	4	5	5	22	5	5	5	5	20	154
5	4	4	4	5	22	2	2	5	5	14	5	5	4	4	18	5	5	5	5	5	25	4	3	3	4	14	172
4	4	4	5	5	22	3	3	5	5	16	5	5	5	5	20	5	5	5	5	4	24	5	5	3	4	17	181
4	5	5	5	5	24	4	5	5	5	19	5	5	4	5	19	5	5	5	5	5	25	5	4	4	5	18	192
5	5	5	5	5	25	5	5	4	5	19	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	198
5	5	5	5	5	25	4	4	5	5	18	5	4	5	5	19	5	5	5	5	5	25	5	4	4	5	18	192
5	5	5	5	5	25	4	5	5	5	19	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	25	5	4	5	5	19	197
5	5	5	5	5	25	4	4	4	4	16	5	5	4	4	18	5	5	5	5	5	25	5	4	5	5	19	187
5	5	5	5	5	25	4	4	5	5	18	5	5	5	5	20	5	5	4	5	5	24	5	5	4	4	18	192
5	5	5	5	5	25	3	4	5	4	16	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	25	5	4	4	5	18	190
4	4	5	5	4	22	5	5	4	5	19	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	25	4	1	2	5	12	184
5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	5	4	5	5	19	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	198
5	5	5	5	5	25	4	5	5	5	19	5	4	5	5	19	5	5	5	5	5	25	4	4	5	4	17	193
5	5	5	5	5	25	4	5	5	5	19	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	25	5	4	3	5	17	195
5	5	5	5	5	25	5	4	5	5	19	4	5	5	5	19	5	5	5	5	4	24	5	4	3	5	17	191
5	5	5	5	5	25	4	5	5	5	19	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	25	5	4	4	5	18	196
5	5	5	5	5	25	4	3	5	5	17	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	25	5	4	3	4	16	190
5	5	5	5	4	24	4	5	5	5	19	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	25	5	4	5	5	19	195
5	5	3	5	3	21	5	5	2	2	14	3	4	4	5	16	3	5	5	5	5	23	5	4	4	5	18	166
5	5	5	1	5	21	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	25	5	5	3	1	14	186
5	5	5	1	5	21	2	3	3	5	13	4	2	3	5	14	5	5	5	2	2	19	1	5	4	3	13	147
5	5	5	1	5	21	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	192
3	5	1	1	5	15	5	5	1	3	14	5	5	3	5	18	5	5	1	5	5	21	5	5	5	1	16	152
5	5	5	4	3	22	4	4	1	4	13	5	5	5	5	20	5	5	5	4	5	24	3	5	5	5	18	176
5	5	4	5	5	24	5	5	4	5	19	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	196
5	5	5	3	5	23	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	3	5	5	5	23	4	5	5	5	19	191
5	5	5	3	5	23	3	5	3	5	16	4	5	5	5	19	5	3	4	5	5	22	4	5	5	5	19	179
5	5	4	1	3	18	5	4	3	5	17	5	4	5	3	17	5	5	4	5	5	24	4	5	1	5	15	167
5	5	5	5	5	25	5	3	4	5	17	5	5	3	3	16	5	5	5	5	5	25	4	5	5	5	19	185
3	5	3	1	3	15	5	5	3	5	18	5	3	5	5	18	3	4	5	5	5	22	4	5	3	4	16	162
5	5	4	5	5	24	5	4	5	5	19	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	25	4	5	3	5	17	193
5	5	5	5	5	25	5	5	3	4	17	5	5	5	5	20	5	5	5	5	4	24	4	5	5	3	17	189
5	5	5	5	3	23	3	5	4	5	17	3	2	5	5	15	5	3	3	5	5	21	5	5	5	4	19	171
5	5	5	5	5	25	5	5	3	5	18	5	5	5	5	20	5	5	5	5	4	24	5	5	3	3	16	190
3	5	5	5	5	23	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	196
5	5	5	4	5	24	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	198
5	5	3	4	3	20	2	2	2	5	11	5	3	3	3	14	4	3	3	4	5	19	5	5	5	3	18	146
5	5	5	2	5	22	4	3	4	5	16	4	5	5	5	19	3	5	3	5	5	21	4	5	1	5	15	171
5	5	5	4	4	23	3	3	2	3	11	5	5	3	4	17	3	4	3	3	5	18	4	5	1	2	12	150
4	4	4	3	3	18	3	4	3	3	13	5	3	5	4	17	5	5	4	3	3	20	4	5	2	5	16	152
5	3	5	1	3	17	3	3	2	5	13	3	3	4	4	14	5	3	5	5	5	23	5	5	5	5	20	154
4	5	5	3	3	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	25	5	3	5	5	18	188
4	5	3	5	5	22	5	2	3	5	15	5	5	5	5	20	5	4	4	5	5	23	5	5	5	5	20	180
5	5	5	2	4	21	5	3	4	4	16	5	3	3	3	14	4	5	5	5	5	24	5	5	5	5	20	170
4	5	5	4	5	23	5	5	5	5	20	5	3	5	5	18	5	3	3	5	5	21	5	5	5	4	19	183
5	5	5	3	2	20	5	5	3	5	18	4	2	2	3	11	4	5	5	5	5	24	5	5	2	3	15	161
5	5	5	5	5	25	3	5	4	2	14	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	188
3	5	5	2	3	18	3	5	3	4	15	5	3	3	3	14	4	3	3	2	5	17	4	5	1	1	11	139
5	5	5	4	3	22	3	3	2	5	13	5	4	4	4	17	5	5	5	4	5	24	5	5	5	5	20	172
5	5	5	3	4	22	5	3	4	5	17	3	5	5	5	18	5	5	5	5	5	25	4	3	3	5	15	179
5	5	5	5	4	24	5	5	4	5	19	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	196
5	5	5	4	3	22	4	3	4	5	16	5	5	5	5	20	4	5	4	5	5	23	5	4	3	5	17	179
5	5	5	4	5	24	5	5	5	5	20	5	5	5	4	19	4	5	5	5	5	24	5	5	5	3	18	192
5	5	3	5	3	21	3	3	4	5	15	5	3	5	5	18	5	3	3	5	5	21	4	5	4	3	16	166
3	1	5	1	3	13	5	3	5	1	14	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	25	5	5	3	5	18	162
5	5	5	5	5	25	5	4	4	5	18	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	25	5	5	4	5	19	195
5	5	5	5	5	25	4	4	4	4	16	3	5	5	5	18	5	3	5	3	5	21	5	5	1	5	16	176

5	5	5	2	5	22	5	4	5	5	19	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	25	5	5	2	5	17	189
5	5	5	2	4	21	5	4	3	5	17	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	25	5	5	3	5	18	184
5	5	5	5	5	25	3	5	3	3	14	5	5	4	5	19	5	3	5	5	5	23	3	5	5	3	16	178
5	5	5	3	3	21	3	3	4	3	13	3	3	5	3	14	5	3	3	5	5	21	4	4	3	5	16	154
5	5	5	2	3	20	3	5	4	5	17	5	4	5	5	19	5	3	5	5	5	23	5	5	2	5	17	175
2	3	3	2	3	13	5	3	2	3	13	3	5	5	5	18	5	3	5	5	5	23	4	4	5	5	18	152
5	5	4	2	5	21	5	5	3	5	18	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	25	5	5	4	5	19	187
2	3	3	5	5	18	2	3	1	5	11	4	4	5	4	17	3	5	4	5	5	22	5	5	3	4	17	153
5	5	5	4	5	24	3	3	3	5	14	3	5	5	5	18	5	3	5	5	5	23	5	5	3	5	18	176
5	5	5	4	5	24	5	5	4	5	19	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	196
5	5	5	4	3	22	3	3	2	5	13	5	1	2	1	9	5	5	5	3	5	23	5	5	5	5	20	154
2	3	5	4	3	17	3	3	2	3	11	3	3	3	5	14	3	1	5	3	3	15	5	5	2	3	15	129
5	5	5	3	3	21	3	5	3	3	14	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	25	5	5	3	5	18	178
5	5	5	5	5	25	5	5	4	5	19	5	5	5	3	18	5	5	5	4	5	24	5	5	3	5	18	190
4	5	5	5	3	22	5	5	4	5	19	5	3	5	5	18	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	188
5	5	5	5	5	25	5	5	3	5	18	5	5	5	4	19	3	5	5	5	5	23	5	5	5	5	20	190
1	5	5	5	5	21	3	5	2	5	15	5	5	5	5	20	5	4	5	5	5	24	5	5	3	5	18	178
3	4	4	4	3	18	1	4	3	3	11	3	3	3	4	13	4	3	3	4	4	18	3	4	3	3	13	133
3	3	4	2	2	14	2	2	3	3	10	5	2	4	3	14	3	1	3	4	4	15	3	4	4	3	14	120
1	5	4	3	3	16	4	4	3	3	14	3	3	4	3	13	3	4	3	4	3	17	4	4	3	4	15	135
2	2	2	2	3	11	2	2	2	3	9	2	2	3	2	9	2	3	3	2	2	12	2	2	2	2	8	90
4	3	3	2	3	15	1	1	3	3	8	4	3	3	3	13	4	4	3	3	4	18	4	3	4	4	15	123
3	3	4	4	3	17	2	2	4	3	11	5	5	5	3	18	4	4	4	5	4	21	4	5	5	4	18	152
3	3	3	3	4	16	3	3	4	3	13	3	4	3	3	13	4	3	4	4	3	18	4	4	4	4	16	136
4	5	4	3	3	19	3	2	3	4	12	4	3	4	3	14	4	4	4	3	4	19	4	5	5	5	19	147
3	3	3	4	4	17	4	3	3	3	13	4	4	3	4	15	4	3	4	3	4	18	3	4	4	4	15	141
2	2	3	3	3	13	4	4	3	3	14	3	3	3	2	11	2	3	3	3	2	13	2	3	3	4	12	114
3	3	3	4	4	17	2	3	4	3	12	4	3	4	3	14	4	4	3	4	3	18	4	4	4	4	16	138
5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	200
3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	12	120
3	3	3	4	4	17	3	3	4	4	14	3	3	3	4	13	4	3	3	4	4	18	4	3	3	4	14	138
3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	12	120
3	3	4	4	3	17	3	4	3	3	13	4	4	4	3	15	3	3	3	4	3	16	4	4	4	4	16	138
3	3	3	3	4	16	3	2	3	3	11	4	4	3	4	15	3	3	4	4	3	17	3	4	4	4	15	133
3	3	3	3	4	16	3	2	3	3	11	3	4	3	3	13	3	4	4	4	4	19	3	3	4	4	14	132
3	3	4	3	3	16	2	3	3	4	12	4	4	3	4	15	4	4	4	3	3	18	4	4	3	4	15	137
3	3	3	3	4	16	3	3	3	4	13	4	4	3	4	15	3	4	3	3	4	17	4	4	4	4	16	138
3	3	3	4	3	16	2	3	3	3	11	4	4	4	4	16	3	3	3	2	4	15	4	4	4	4	16	132
3	3	3	4	4	17	3	4	4	4	15	3	3	4	4	14	3	4	4	4	3	18	3	4	4	4	15	143
3	3	3	4	3	16	3	3	2	3	11	3	2	3	3	11	4	3	4	3	4	18	3	4	4	4	15	127
3	3	3	4	4	17	5	5	4	3	17	4	4	3	4	15	3	4	4	3	4	18	4	4	5	5	18	152
3	3	4	3	3	16	3	3	4	3	13	4	3	3	4	14	3	4	3	4	3	17	4	3	4	4	15	135
2	3	3	3	4	15	3	2	3	3	11	2	3	4	4	13	4	3	3	2	3	15	4	3	4	5	16	124
2	3	3	3	4	15	3	3	3	4	13	3	3	4	3	13	4	3	3	3	4	17	4	3	4	4	15	131
2	2	3	3	3	13	3	2	3	4	12	3	3	4	4	14	4	3	3	4	4	18	3	4	4	4	15	129
3	3	3	4	3	16	3	2	3	3	11	3	3	4	3	13	4	3	4	4	4	19	4	4	5	5	18	136
3	3	3	4	3	16	3	3	2	3	11	3	3	2	3	11	3	4	4	4	3	18	4	3	5	5	17	129
3	3	2	4	3	15	3	2	3	3	11	3	4	3	3	13	4	4	4	4	3	19	4	4	4	4	16	132
3	3	2	3	3	14	3	2	3	3	11	4	3	2	3	12	3	4	3	4	4	18	4	3	2	4	13	123
3	3	2	3	4	15	3	2	3	4	12	3	4	3	4	14	4	4	4	3	4	19	4	3	4	4	15	135
3	3	3	4	3	16	3	3	3	3	12	4	3	3	3	13	3	3	4	3	3	16	4	4	4	4	16	130
3	3	3	3	3	15	3	3	3	4	13	3	3	3	4	13	3	4	3	4	3	17	4	4	4	3	15	131
3	3	4	3	3	16	2	3	3	3	11	4	3	4	4	15	4	4	3	3	4	18	4	4	3	4	15	135
3	3	3	4	3	16	3	2	3	3	11	3	3	3	4	13	4	4	3	4	4	19	4	3	4	5	16	134
3	3	3	3	3	15	4	3	3	3	13	4	3	3	3	13	4	4	4	4	4	20	3	3	4	5	15	137
3	3	4	3	3	16	2	3	3	2	10	3	2	2	3	10	3	3	4	4	4	18	4	4	3	4	15	123
3	3	4	3	3	16	4	3	3	4	14	3	4	3	4	14	3	4	4	4	3	18	4	4	3	4	15	139
3	3	3	4	3	16	3	3	3	4	13	3	3	3	2	11	3	3	4	4	4	18	4	4	4	4	16	132
3	3	3	2	3	14	3	2	3	3	11	4	3	4	3	14	3	4	4	4	4	19	3	4	4	4	15	131
3	3	3	4	3	16	4	3	3	3	13	4	3	4	3	14	3	4	4	4	4	19	4	3	4	4	15	139
3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	12	120
3	3	3	3	4	16	3	3	3	4	13	3	4	3	4	14	3	4	3	4	4	18	4	4	3	4	15	137
3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	12	3	3	3	4	13	3	4	3	4	3	17	3	4	4	4	15	129
3	3	3	2	3	14	2	3	2	3	10	3	3	2	4	12	4	4	4	3	2	17	4	3	4	4	15	121
3	3	3	3	2	14	2	3	2	2	9	2	3	3	3	11	4	4	4	4	4	20	3	3	2	2	10	118
2	2	3	3	3	13	2	3	3	2	10	3	3	3	4	13	4	4	4	4	2	18	2	2	4	4	12	120
3	3	3	4	4	17	3	2	3	3	11	3	4	4	5	16	5	5	5	5	4	24	5	5	5	5	20	156
3	3	3	3	3	15	2	1	3	3	9	3	3	3	4	13	3	4	4	4	4	19	3	4	4	4	15	127
2	2	3	2	2	11	2	1	2	3	8	3	3	3	4	13	4	4	4	4	4	20	5	5	5	5	20	124
3	3	3	3	3	15	2	2	3	3	10	3	3	3	4	13	4	4	4	4	3	19	3	3	4	4	14	128
5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	200
3	3	3	3	2	14	2	2	3	3	10	3	3	3	4	13	4	4	3	4	4	19	4	3	5	5	17	129
3	3	3	2	3	14	2	2	2	2	8	2	3	2	3	10	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	12	106
3	4	3	4	3	17	3	3	4	3	13	4	3	4	4	15	3	4	3	4	4	18	4	4	4	4	16	142
2	4	4	3	3	16	4	4	3	3	14	4	3	3	4	14	5	5	5	5	5	25	3	4	4	4	15	153
3	3	3	3	4	16	3	3	3	3	12	4	3	3	5	15	5	5	5	5	4	24	4	4	4	4	16	150
2	2	2	1	2	9	1	1	2	2	6	2	3	4	4	13	4	4	4	3	4	19	3	3	4	4	14	108
3	3	3	3	3	15	2	3	3	3	11	4	3	4	3	14	3	3	3	4	3	16	3	3	3	3	12	124
3	3	4	3	4	17	3	3	2	3	11	3	3	3	3	12	3	4	3	4	5	19	5	5	5	5	20	138
2	2	3	2	2	11	2	2	3	2	9	3	3	3	4	13	5	5	5	4	5	24	5	4	5	5	19	133

3	3	3	2	3	14	2	1	3	2	8	3	3	3	4	13	3	4	4	4	3	18	5	5	5	5	20	126
3	2	3	3	3	14	2	2	3	2	9	3	2	3	3	11	3	3	2	4	4	16	4	4	3	4	15	115
3	3	3	2	3	14	2	1	3	3	9	3	4	3	4	14	3	5	5	5	5	23	5	4	5	5	19	139
3	3	2	2	3	13	2	1	2	2	7	2	3	2	2	9	3	2	3	3	5	16	5	5	5	5	20	110
3	3	3	2	3	14	2	1	3	3	9	3	2	3	2	10	2	3	2	3	2	12	3	4	4	4	15	105
2	3	2	3	3	13	2	1	2	4	9	4	4	5	5	18	4	4	5	5	5	23	5	4	5	5	19	145
3	3	2	3	3	14	2	1	3	3	9	3	2	3	2	10	3	2	3	2	3	13	3	4	4	4	15	107
3	3	3	2	3	14	2	2	3	3	10	3	4	3	4	14	3	5	5	5	5	23	5	4	5	5	19	141
2	2	3	2	3	12	2	1	3	2	8	2	2	3	4	11	4	4	4	4	3	19	4	3	4	4	15	115
3	3	3	4	3	16	3	3	3	3	12	3	3	4	3	13	4	3	4	4	4	19	4	4	4	4	16	136
3	3	2	3	2	13	3	3	3	4	13	3	4	3	4	14	4	4	5	4	5	22	5	4	5	5	19	143
2	2	2	3	2	11	1	1	2	2	6	2	3	2	2	9	4	4	4	4	4	20	3	3	4	4	14	106
3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	12	120
4	4	4	4	4	20	4	3	3	4	14	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	156
2	2	2	3	2	11	3	2	3	2	10	3	4	4	3	14	4	4	4	3	4	19	4	3	4	4	15	123
3	3	3	2	3	14	2	2	3	2	9	3	2	3	3	11	3	2	3	3	3	14	2	3	3	3	11	107
3	3	3	3	3	15	2	2	3	3	10	3	3	3	3	12	2	3	2	3	3	13	2	3	2	3	10	110
3	3	3	2	3	14	2	2	3	3	10	3	2	2	2	9	3	2	3	3	2	13	3	3	3	3	12	104
3	3	3	3	2	14	2	2	3	2	9	3	2	3	2	10	3	3	3	3	3	15	2	3	3	3	11	107
3	4	3	4	3	17	2	2	3	3	10	3	4	4	4	15	3	4	3	4	4	18	4	3	4	4	15	135
3	3	3	3	3	15	4	3	4	3	14	3	3	2	4	12	4	4	3	4	3	18	4	4	3	4	15	133
2	1	2	1	1	7	1	1	1	1	4	2	2	3	3	10	3	3	3	2	3	14	2	3	3	3	11	81
3	3	4	3	3	16	3	3	2	3	11	3	3	4	4	14	4	4	3	4	4	19	3	4	4	4	15	135
3	3	3	4	3	16	4	3	3	3	13	3	4	5	4	16	4	5	5	5	4	23	5	5	5	5	20	156
3	3	2	3	3	14	2	2	3	2	9	3	2	3	4	12	4	4	4	4	3	19	4	4	4	4	16	124
3	3	2	3	2	13	2	2	2	2	8	2	2	3	3	10	3	2	3	3	3	14	4	4	4	4	16	106
3	3	2	3	2	13	2	1	3	2	8	3	3	3	5	14	5	5	5	5	4	24	3	4	5	5	17	135
2	2	2	1	1	8	2	1	2	2	7	2	1	2	4	9	4	4	4	3	4	19	3	3	4	4	14	100
3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	12	120
2	2	2	3	2	11	2	3	2	3	10	2	3	3	3	11	2	3	3	3	4	15	3	4	4	4	15	109
3	3	3	4	3	16	3	2	3	3	11	3	4	3	4	14	3	4	4	4	4	19	3	3	4	4	14	134
3	3	3	3	3	15	2	3	3	3	11	3	3	3	3	12	4	4	4	4	3	19	4	3	4	4	15	129
4	4	4	4	4	20	3	3	4	3	13	4	4	4	4	16	3	4	3	4	4	18	4	4	4	4	16	150
3	4	3	3	3	16	4	3	4	4	15	3	3	3	4	13	4	4	4	3	4	19	3	4	4	4	15	141
3	3	3	3	4	16	3	3	4	3	13	4	3	4	4	15	4	3	5	5	4	21	5	5	5	5	20	150
4	4	3	4	3	18	3	3	3	4	13	3	4	3	3	13	3	4	3	4	5	19	5	5	5	5	20	146
3	3	3	3	3	15	2	2	3	3	10	3	4	2	4	13	4	4	4	3	4	19	4	4	4	4	16	130
4	4	3	4	4	19	2	2	4	4	12	3	4	4	4	15	3	4	4	4	4	19	3	4	4	4	15	145
3	3	3	2	3	14	3	1	3	3	10	3	2	3	3	11	2	3	4	4	4	17	3	4	4	4	15	119
2	2	3	2	3	12	2	1	3	3	9	3	3	4	4	14	4	3	4	4	3	18	4	5	5	5	19	125
3	3	3	2	3	14	3	3	2	3	11	3	3	3	2	11	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	12	114
3	3	3	3	3	15	2	1	3	3	9	2	4	4	4	14	4	5	4	4	4	21	4	5	5	5	19	137
3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	12	120
3	3	3	2	4	15	2	2	4	4	12	4	3	4	3	14	4	4	4	4	3	19	4	4	4	4	16	136
4	4	4	5	4	21	2	2	4	4	12	4	3	4	4	15	3	4	3	2	4	16	3	4	4	4	15	143
3	3	3	3	3	15	2	2	3	2	9	3	4	4	3	14	3	4	4	4	4	19	4	4	3	4	15	129
3	3	2	3	3	14	2	2	3	3	10	4	4	4	3	15	4	3	4	4	4	19	4	5	5	5	19	135
3	3	2	3	3	14	1	1	3	3	8	3	3	3	2	11	3	2	3	4	4	16	4	4	4	4	16	114
3	3	3	4	3	16	3	3	4	3	13	4	4	4	4	16	5	4	5	5	5	24	4	5	5	5	19	157
3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	12	120
4	3	3	3	3	16	1	1	3	3	8	3	2	4	4	13	4	4	3	2	5	18	5	5	5	5	20	130
3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	12	120
3	3	3	3	2	14	1	1	3	3	8	2	3	3	3	11	2	3	3	3	2	13	3	3	3	3	12	104
4	4	3	3	3	17	4	4	3	3	14	3	3	4	4	14	5	5	5	5	4	24	4	5	5	5	19	157
3	3	3	3	3	15	2	1	3	3	9	4	4	5	5	18	4	4	5	5	5	23	5	5	5	5	20	150
3	3	3	3	2	14	3	3	2	3	11	3	3	4	3	13	3	3	3	2	3	14	3	3	4	4	14	118
3	3	3	3	2	14	2	1	3	3	9	3	3	3	3	12	2	3	3	3	4	15	4	4	4	4	16	116
3	3	3	3	3	15	2	2	1	3	8	3	3	3	3	12	3	2	3	3	4	15	4	4	4	4	16	116
4	4	4	4	3	19	3	3	4	4	14	4	3	4	3	14	4	4	4	4	4	20	4	5	5	5	19	153
3	3	3	2	2	13	1	1	3	3	8	3	3	3	4	13	4	5	5	5	5	24	5	5	5	5	20	136
3	3	3	2	2	13	1	1	2	3	7	3	3	4	4	14	4	4	4	5	4	21	4	5	5	5	19	129
3	3	2	3	3	14	3	2	2	2	9	3	4	3	4	14	4	4	4	4	5	21	4	4	4	4	16	132
3	3	3	2	3	14	1	1	3	3	8	3	4	4	4	15	4	4	3	4	4	19	4	4	4	4	16	128
3	3	3	3	2	14	2	1	3	3	9	3	2	4	4	13	4	3	4	4	5	20	5	5	5	5	20	132
3	3	3	3	4	16	3	3	4	3	13	4	4	4	5	17	5	5	5	5	4	24	5	5	5	5	20	160
3	3	3	3	2	14	1	1	3	3	8	3	4	3	3	13	3	4	3	3	4	17	5	5	5	5	20	124
3	3	3	2	3	14	3	3	3	3	12	3	2	3	3	11	4	5	5	5	5	24	4	5	5	5	19	141
3	3	3	2	3	14	3	2	3	2	10	3	3	3	4	13	3	4	4	4	4	19	3	4	4	4	15	127
3	3	2	3	2	13	3	2	3	3	11	3	2	3	2	10	2	3	3	3	3	14	4	4	4	4	16	112
3	4	3	4	3	17	2	1	2	2	7	2	3	4	5	14	5	5	5	5	5	25	4	5	5	5	19	145

3	3	3	2	3	14	2	2	3	3	10	3	4	3	4	14	4	4	4	3	4	19	4	4	4	4	16	130
3	3	3	3	3	15	2	1	3	3	9	3	3	3	4	13	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	144
4	3	3	3	3	16	2	2	3	3	10	3	4	3	4	14	4	4	4	4	5	21	5	5	5	5	20	142
4	4	4	4	4	20	2	2	4	4	12	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	152
3	3	3	3	3	15	1	1	4	4	10	4	3	4	4	15	4	5	4	5	5	23	5	5	5	5	20	146
4	4	4	4	4	20	1	1	4	4	10	4	4	4	3	15	5	5	5	5	5	25	4	5	5	5	19	159
4	4	4	4	4	20	3	1	4	4	12	4	4	4	5	17	4	5	5	5	5	24	5	5	5	5	20	166
3	3	3	3	3	15	3	4	4	4	15	4	4	5	5	18	5	5	5	4	5	24	5	5	5	5	20	164
4	4	4	4	4	20	2	2	4	4	12	3	4	4	4	15	4	5	5	5	5	24	4	5	5	5	19	161
3	3	3	3	3	15	1	1	4	4	10	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	138
3	3	3	3	3	15	2	3	3	4	12	4	4	4	5	17	4	5	5	5	5	24	5	4	5	5	19	155
3	3	2	3	3	14	1	1	3	3	8	3	3	3	4	13	4	4	4	4	3	19	4	4	4	4	16	124
3	3	2	3	3	14	1	1	3	3	8	3	2	3	2	10	3	4	4	4	4	19	4	3	4	4	15	117
3	3	4	3	3	16	2	2	3	3	10	2	4	3	4	13	4	4	3	4	3	18	4	4	4	4	16	130
2	2	3	2	3	12	2	2	3	3	10	3	2	4	4	13	3	5	5	5	5	23	5	4	4	5	18	134
3	3	3	2	3	14	3	3	2	3	11	2	3	3	3	11	3	2	3	3	3	14	2	3	3	3	11	111
3	3	3	2	3	14	1	1	3	2	7	3	3	3	5	14	5	5	5	5	4	24	3	5	4	3	15	133
3	3	3	3	2	14	3	2	3	3	11	3	2	4	4	13	4	3	4	4	4	19	3	4	4	4	15	129
2	3	2	3	2	12	1	1	3	3	8	3	3	2	3	11	3	3	2	3	3	14	3	3	2	3	11	101
2	2	2	3	3	12	2	2	3	2	9	4	4	4	3	15	4	4	4	4	3	19	4	5	5	5	19	129
4	4	4	4	4	20	2	2	4	4	12	4	4	3	4	15	4	4	4	4	3	19	4	4	4	4	16	148
3	3	3	3	3	15	1	1	3	3	8	3	3	3	4	13	3	4	4	4	4	19	4	5	5	5	19	129
3	3	3	3	2	14	3	3	2	3	11	3	3	3	2	11	3	3	2	3	3	14	4	4	4	4	16	116
3	3	3	3	3	15	2	2	3	3	10	3	3	3	3	12	3	3	3	3	2	14	3	3	3	3	12	114
5	5	1	2	5	18	3	4	3	3	13	5	4	5	5	19	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	170
4	4	4	4	3	19	1	1	4	4	10	4	4	4	4	16	5	4	5	5	5	24	5	5	4	5	19	157
4	4	4	3	4	19	3	3	4	4	14	4	4	5	4	17	5	5	5	5	4	24	5	5	5	5	20	168
3	3	3	3	3	15	2	2	3	4	11	4	4	4	3	15	4	5	5	5	5	24	5	5	4	5	19	149
3	3	3	3	3	15	2	3	3	3	11	3	4	4	4	15	5	4	5	5	5	24	5	5	5	5	20	150
3	3	3	3	1	13	1	1	3	3	8	3	4	4	4	15	5	5	5	5	5	25	4	5	5	5	19	141
5	5	5	5	5	25	4	1	2	2	9	2	5	5	5	17	5	5	4	4	5	23	5	5	5	5	20	168