



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

Calidad de atención y satisfacción en usuarios del servicio de
psiquiatría del niño y adolescente de un hospital nacional, 2023

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud

AUTORA:

Huiman Chasquibol, Cinthya Aracelly (orcid.org/0000-0002-9845-8559)

ASESORES:

Dr. Rodríguez Alayo, Gerardo Augusto (orcid.org/0000-0001-7842-4821)

Dra. Páez González, María Teresa (orcid.org/0000-0003-0123-9956)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Calidad de las Prestaciones Asistenciales y Gestión del Riesgo en Salud

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL Y UNIVERSITARIA:

Promoción de la salud, nutrición y salud alimentaria

TRUJILLO – PERÚ

2023

DEDICATORIA

A mi compañero de vida, Rolly Jherson por impulsarme a perseguir mis sueños que también son suyos.

A mi hija, Zoe Elsi, por ser mi principal motivación y ser la representación de un amor sincero.

A mi mami Anita Lucía, porque darme su apoyo incondicional, mis hermanitos que compartieron mis logros y apoyaron

Cinthy Aracelly Huiman Chasquibol

AGRADECIMIENTO

A nuestro padre celestial y la virgen por otorgarme fuerza diaria y fortaleza a mi vida, que a pesar de las dificultades ha permitido mantener mi fe afrontando la adversidad.

A mi alma mater porque desde pre grado me permitió tener un futuro profesional

A los asesores, quienes tuvieron paciencia en el proceso del trabajo de mi investigación.

Al Hospital por permitirme desarrollar incrementar experiencias.

Cinthy Aracelly Huiman Chasquibol



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, GERARDO AUGUSTO RODRÍGUEZ ALAYO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TRUJILLO, asesor de Tesis titulada: "CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN EN USUARIOS DEL SERVICIO DE PSIQUIATRÍA DEL NIÑO Y ADOLESCENTE DE UN HOSPITAL NACIONAL, 2023", cuyo autor es HUIMAN CHASQUIBOL CINTHYA ARACELLY, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 15.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

TRUJILLO, 27 de Julio del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
GERARDO AUGUSTO RODRÍGUEZ ALAYO DNI: 42944195 ORCID: 0000-0001-7842-4821	Firmado electrónicamente por: GARODRIGUEZA el 27-07-2023 10:25:13

Código documento Trilce: TRI - 0622935



ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, HUIMAN CHASQUIBOL CINTHYA ARACELLY estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TRUJILLO, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN EN USUARIOS DEL SERVICIO DE PSIQUIATRÍA DEL NIÑO Y ADOLESCENTE DE UN HOSPITAL NACIONAL, 2023", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de la información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

Nombres y Apellidos	Firma
CINTHYA ARACELLY HUIMAN CHASQUIBOL DNI: 72640424 ORCID: 0000-0002-9845-8559	Firmado electrónicamente por: HUIMAN el 27-07-2023 18:37:45

Código documento Trilce: TRI - 0622936

ÍNDICE DE CONTENIDOS

CARÁTULA	i
DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR.....	iv
DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DEL AUTOR	v
ÍNDICE DE CONTENIDOS	vi
ÍNDICE DE TABLAS	vii
RESUMEN	viii
ABSTRACT	ix
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	15
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	15
3.1.1. Tipo de investigación.....	15
3.1.2. Diseño de investigación.....	15
3.2. Variables y operacionalización.....	15
3.3. Población, muestra y muestreo.....	15
3.3.1. Población.....	15
3.3.2. Muestra.....	16
3.3.3. Muestreo.....	16
3.3.4. Unidad de análisis.	16
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	16
3.5. Procedimientos.....	17
3.6. Método de análisis de datos.....	18
3.7. Aspectos éticos.....	18
IV. RESULTADOS.....	19
V. DISCUSIÓN	27
VI. CONCLUSIONES	33
VII. RECOMENDACIONES	34
REFERENCIAS.....	35
ANEXOS	42

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Correlación entre calidad de atención y satisfacción en usuarios del servicio de psiquiatría del niño y adolescente de un hospital nacional, 2023	19
Tabla 2 Correlación entre satisfacción y fiabilidad en usuarios del servicio de psiquiatría del niño y adolescente de un hospital nacional, 2023	20
Tabla 3 Correlación entre satisfacción y capacidad de respuesta en usuarios del servicio de psiquiatría del niño y adolescente de un hospital nacional, 2023	21
Tabla 4 Correlación entre satisfacción y seguridad en usuarios del servicio de psiquiatría del niño y adolescente de un hospital nacional, 2023	22
Tabla 5 Correlación entre satisfacción y empatía en usuarios del servicio de psiquiatría del niño y adolescente de un hospital nacional, 2023	23
Tabla 6 Correlación entre satisfacción y aspectos tangibles en usuarios del servicio de psiquiatría del niño y adolescente de un hospital nacional, 2023	24
Tabla 7 Nivel de la calidad de atención en usuarios del servicio de psiquiatría del niño y adolescente de un hospital nacional, 2023.....	25
Tabla 8 Nivel de la satisfacción en usuarios del servicio de psiquiatría del niño y adolescente de un hospital nacional, 2023	26

RESUMEN

La investigación, tuvo como objetivo de establecer la relación entre la calidad de atención con la satisfacción en usuarios del servicio de psiquiatría del niño y adolescente de un Hospital Nacional, 2023. El método de la investigación fue básica, con enfoque cuantitativo, diseño no experimental, transversal – correlacional. La muestra la constituyeron 342 cuidadores de usuarios. Los datos se recolectaron mediante la técnica que fue la encuesta, y los instrumentos utilizados fueron dos cuestionarios estructurados, contestados previo consentimiento informado, los cuales fueron validados por juicio de expertos. Los resultados fueron que el 64,3% tuvieron un nivel alto de calidad de atención, y el 43.3% refirieron sentirse satisfechos, además de determinarse que existe correlación positiva, moderada y significativa entre ambas variables, con rho de Spearman = 0.641 Concluyendo que, si existe una mayor calidad de atención se evidencia una mayor satisfacción en el cuidador y por ende en el usuario.

Palabras clave: satisfacción de paciente, psiquiatría infantil, calidad del servicio.

ABSTRACT

The objective of the research was to establish the relationship between the quality of care and satisfaction in users of the child and adolescent psychiatry service of a National Hospital, 2023. The research method was basic, with a quantitative approach, non-experimental design, transversal – correlational. The sample was made up of 342 caregivers of users. The data was collected through the technique that was the survey, and the instruments used were two structured questionnaires, answered after informed consent, which were validated by expert judgment. The results were that 64.3% had a high level of quality of care, and 43.3% reported feeling satisfied, in addition to determining that there is a positive, moderate and significant correlation between both variables, with Spearman's $\rho = 0.641$. Concluding that, If there is a higher quality of care, greater satisfaction is evident in the caregiver and therefore in the user.

Keywords: Patient satisfaction, child psychiatry, service quality.

I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad datos epidemiológicos demuestran que los trastornos mentales siguen siendo muy prevalentes y ocasionarían discapacidades que podría llegar a ser graves. (Altwaijri et al., 2020). Por tanto, la carga de enfermedad es mucho más alta a nivel mundial, representando un 13% de la totalidad de las patologías, y un 32 % para los años perdidos debido a un trastorno mental. (Vigo et al., 2016). Un 75% de los trastornos psiquiátricos en general tienen su desarrollo antes de los 25 años, causando así una mayor carga de complicaciones en jóvenes, esto debido a dificultades en la accesibilidad para las atenciones por salud mental en toda su vida. (McGorry y Mei, 2018). Creando una brecha importante, donde sólo un 25 a 35% de los afectados llegan acceder a un tratamiento oportuno y de mantenimiento. (O'Brien et al., 2016).

La calidad es entendida como el grado alto para que un servicio de salud use de forma eficiente sus recursos, consiguiendo riesgos mínimos y así lograr la satisfacción y un impacto positivo para su salud. Los conceptos se han modificado con el transcurrir del tiempo, pero se ha reconocido que para su cumplimiento debe ser eficaz, mostrar seguridad y centrarse en las personas. Asimismo, deben ser oportunos, maximizar beneficios, mostrar igualdad e integración.(OMS, 2020). Anualmente existen problemas debido a una deficiente atención de calidad, registrándose entre 5,7 y 8,4 millones de defunciones, que corresponden a un 15% en los países de ingreso medio y bajo. En un cálculo de 1800 millones individuos, estos tienen contextos de vulnerabilidad, además de la presencia de inconvenientes al momento de recibir prestaciones con buena calidad. (Organización Mundial de la Salud et al., 2020)

Tres organismos internacionales realizaron en el 2018, un informe donde se demostró que existe una gran deficiencia para calidad en diversas unidades sanitarias, lo que retrasa los avances en la mejora a nivel de ingresos relacionados a la salud en varios países, y generando gastos adicionales para

cada persona, y hasta para el propio sistema de salud, ascendiendo de US\$ 1,4 A 1.6 billones de dólares. (World Health Organization et al., 2018).

Un estudio en el año 2021 mediante encuestas por tres años, observaron que el mayor problema para la calidad es la demora en la atención y las citas prolongadas. (Gutierrez et al., 2021). Esta misma realidad se observa en instituciones de gran complejidad, donde existen servicios especializados que brindan atenciones de referencia, proveniente de diversos lugares del país, los que realizan un diagnóstico e inicia el tratamiento, disminuyendo su comorbilidad y los costos de la cronicidad. En el año 2019 se atendieron una población de 8834 usuarios provenientes de psiquiatría infantil. (Ramos, K.M, 2020). En la literatura no se cuenta con suficiente información referente a la calidad y satisfacción en este grupo de población, siendo de mucha importancia obtener conocimientos relacionados y proponer acciones que permitan la mejora continua en salud. Con toda la información revisada nos planteamos el problema de investigación ¿Cuál es la relación entre la calidad de atención y la satisfacción en usuarios del servicio de psiquiatría del niño y adolescente en un Hospital nacional, 2023?

Esta investigación se justifica, debido que la calidad es considerada parte fundamental en la gestión de las instituciones, es así que la evaluación de la satisfacción en esta población brindará mejoras, a través de la optimización de los recursos, siendo necesario la medición de la satisfacción. Se escogió un hospital nacional especializado por la relevancia de un mayor acceso a las prestaciones. Por tal motivo fue esencial el conocer la opinión de los cuidadores sobre las condiciones recibidas en el momento de su atención, justificando de esta manera que esta investigación tiene una relevancia social, donde posteriormente a la obtención de los hallazgos estos serán transmitidos a las autoridades del hospital y permitirán la elaboración de planes de mejora en este grupo poblacional lo que mostraría la conveniencia del estudio. En nuestro país, existen pocas investigaciones que se relacionan con las áreas de estudio escogido, lo que representaría un gran aporte que servirá como antecedente para estudios a futuro, asimismo existe alta demanda para las atenciones en este

grupo poblacional. De forma indirecta al conseguir satisfacción en los cuidadores, los motivaríamos en la participación activa del cuidado del usuario, lo cual correspondería a un indicador para la calidad, con la optimización para los procesos, disminuyendo costos, y la obtención de mejora en los recursos para la inversión.

Se trabajó como objetivo general el definir la relación entre la calidad de atención y la satisfacción en usuarios del servicio de psiquiatría del niño y adolescente de un Hospital nacional, 2023. Además, se plantearon dentro de los objetivos específicos el corroborar la relación entre la satisfacción con la fiabilidad en usuarios del servicio de psiquiatría del niño y adolescente en un Hospital nacional, 2023, el definir la relación entre la satisfacción con la capacidad de respuesta en usuarios del servicio de psiquiatría del niño y adolescente de un hospital nacional, 2023, el establecer la relación entre la satisfacción con la seguridad en usuarios del servicio de psiquiatría del niño y adolescente de un hospital nacional, 2023, el establecer la relación entre la satisfacción con la empatía en usuarios del servicio de psiquiatría del niño y del adolescente de un hospital nacional, 2023; y establecer la relación entre la satisfacción con los aspectos tangibles en usuarios del servicio de psiquiatría del niño y adolescente de un hospital nacional, 2023, identificar el nivel de calidad de atención en usuarios del servicio de psiquiatría del niño y adolescente de un hospital nacional, 2023, identificar el nivel de satisfacción en usuarios del servicio de psiquiatría del niño y adolescente de un hospital nacional, 2023, como hipótesis general existe relación entre calidad de atención y la satisfacción en usuarios del servicio de psiquiatría del niño y adolescente de un Hospital nacional, 2023; como hipótesis específicas existe relación entre la satisfacción con la capacidad de respuesta, existe relación entre la satisfacción con la seguridad, existe relación entre la satisfacción con la empatía, existe relación entre la satisfacción con los aspectos tangibles en usuarios del servicio de psiquiatría del niño y adolescente de un hospital nacional, 2023.

II. MARCO TEÓRICO

En la elaboración de esta investigación se revisaron diversas fuentes bibliográficas internacionales que abordaron el tema en cuestión, recopilando como antecedentes previos a múltiples autores, entre los que se eligieron a Cama et al. (2020) presentaron como objetivo de su estudio evaluar la magnitud de la satisfacción en los padres y su influencia con la calidad en psiquiatría infantil de Massachusetts, la metodología fue de tipo transversal, conformada por una muestra de 1046 participantes, con una tasa de respuesta del 44%, el instrumento empleado constó de una encuesta estructurada, obteniendo como resultados que un 86% expresaron satisfacción en la atención, mostrando una buena relación bidireccional en el trato, en términos de empatía, un 25% de los participantes manifestaron buena satisfacción con el plan de servicios que brinda la institución, en conclusión se obtuvieron índices altos para satisfacción relacionada con la calidad de las atenciones brindadas.

Woldekidan et al. (2019) desarrollaron como objetivo de su estudio el documentar los niveles de satisfacción de la consulta ambulatoria psiquiátrica y relacionarla con la calidad brindada en el hospital de Gondar-Etiopia, para la metodología del trabajo fue de diseño trasversal, con una muestra conformada por 250 participantes, un 53,2% eran varones, la técnica que emplearon fueron encuestas con uso de instrumentos autoelaborados, en resultados obtuvieron que un 77.6% estaban satisfechos, encontrando diferencia estadísticamente significativa con respecto a la atención ambulatoria con $t = 2.224$, $p = 0.043$ y se detallaron ciertas dificultades para el seguimiento que debía hacer el trabajador de salud, en conclusión presentaron un grado de satisfacción alta, especialmente al recibir explicaciones sobre sus problemas de salud por parte del personal médico.

Ong (2019) presento como objetivo medir la satisfacción en los padres y evaluar en el tratamiento del autismo (TEA), la metodología utilizada en el estudio fue cuantitativo, diseño correlacional, que utilizó como instrumento el uso de cuestionarios, tuvo como muestra a 48 padres acompañantes de

Malasia. Los resultados encontrados evidenciaron que 75% de los padres estaban satisfechos, consiguiendo una fuerte relación positiva entre satisfacción de los padres con las puntuaciones del tratamiento del TEA, con $r = 0.699$, $p > 0.001$; además la mejora se reflejó en su comportamiento en 85.5%, habilidades sociales de 83.3% y habilidades motoras en un 77.1%. En conclusión los padres que presentan una mayor satisfacción conseguirían mayores probabilidades para la percepción de un mejor progreso en el desarrollo de su hijos, e implicarían un indicador para la calidad.

Kapp et al. (2017) en su estudio propusieron el objetivo de investigar los diversos factores relacionados con la percepción de calidad en la consulta ambulatoria de niños y adolescentes en Suiza, en la metodología que emplearon fue de tipo trasversal, además usaron dos cuestionarios, uno de alianza terapéutica Helping Alliance Questionnaire (HAQ) y el de satisfacción del consumidor(CSQ-8), la muestra fue de 1433 participantes, 770 padres y 663 pacientes, en los resultados se encontraron correlaciones entre las variables significativas según la perspectiva de padres y pacientes con un $r = 0.590$ $p < 0.001$, $r = 0.554$, $p < 0.001$, respectivamente. La conclusión principal es que los factores fundamentales como indicadores de calidad fueron el estado mental, la accesibilidad por teléfono, satisfacción con la frecuencia de las sesiones y tener suficiente tiempo para hacer preguntas.

Fernández-Martín et al. (2016) determinaron como objetivo el conocer la satisfacción de la salud mental y considerarla como un indicador de calidad, la metodología del estudio fue descriptiva, longitudinal, con una muestra de 666 usuarios de un establecimiento en Salamanca, el 53% correspondía a mujeres, con uso de un cuestionario diseñado por los investigadores, en los resultados, la satisfacción obtuvo un 50% para dimensión de empatía y comprensión, un 94% sobre percepción para sentir apoyo, un 83% para accesibilidad, y un 90% para impresión en el tratamiento, en conclusión el nivel de satisfacción fue alto, y sería considerado como indicador de calidad.

Dvir et al. (2012) plantearon como objetivo de su estudio el evaluar la satisfacción de padres en consultas de psiquiatría infantil en Massachusetts, en la metodología del estudio fue de 360 participantes, de los cuales contestaron sólo 158, con una tasa de respuesta del 44%, la mayoría eran madres, con edad promedio de 12 años en los niños, un 70% tenían un sólo diagnóstico en salud mental, usaron un cuestionario autoelaborado, en resultados un 79% estuvo de acuerdo en que los servicios brindados se ofrecen de manera oportuna y satisface las necesidades de sus familias, además un 50% que en acuerdo en que la situación de su hijo mejoró luego del contacto con establecimiento de salud, en conclusión mostraron que existe una satisfacción de nivel alto de los padres hacia los servicios de consulta ambulatoria.

En el contexto nacional se incluyó a diversos trabajos previos, eligiendo a Condori y Arispe (2022) en su investigación propusieron como objetivo el establecer la existencia de relación de calidad de atención y la satisfacción de usuarios en un hospital de salud mental en Lima. La metodología empleada del estudio tuvo un diseño no correlacional, empleando los instrumentos Servqual y Suce para la obtención de datos. La muestra la conformaron 120 participantes. Los resultados obtenidos revelaron la presencia de relación positiva y significativa con $\rho = 0.803$ entre las calidad y satisfacción. Además, evidenciaron que todas las dimensiones de calidad también presentaron relaciones significativas con la satisfacción de los usuarios con valores $\rho = 0.605$ de empatía, $\rho = 0.708$ de fiabilidad, $\rho = 0.700$ de seguridad, $\rho = 0.599$ de capacidad de respuesta y $\rho = 0.62$ de aspectos tangibles, en conclusión, encontraron un nivel alto de satisfacción y calidad.

Obregón-Morales et al. (2021) determinaron como objetivo de su estudio el determinar la satisfacción que recibieron los adolescentes de Carabayllo. La metodología empleada fue de diseño transversal, conformada por una muestra de 84 adolescentes: 30 varones y 54 de sexo femenino, usando muestreo no probabilístico, con instrumento de una encuesta denominada Servqual, encontraron como resultados que la satisfacción de adolescentes fue de 28,57%, en las dimensiones, un 39.28% correspondió a empatía,

36.9% para seguridad, 34.52% en capacidad de respuesta, 32.14% para aspectos tangibles y 23.8% para fiabilidad, en conclusión una menor proporción de adolescentes estuvieron satisfechos con las atenciones recibidas, de estas fue mayor la satisfacción en la dimensión empatía.

Seminario (2021) el objetivo de su tesis fue analizar la correlación existente entre calidad y satisfacción de asegurados de Red Asistencial del seguro social, en la metodología empleada del estudio fue de diseño transversal y correlacional, conformada por muestra de 86 participantes de Tumbes-Perú, usaron como instrumentos dos cuestionarios, en resultados de la investigación la calidad tuvo un nivel de 53.5%, la satisfacción en 47.7%, para las correlaciones entre las dos variables, rho Spearman de 0.672, para la dimensiones, la técnico científica de 65.1%, dimensión humana de 29.1% y dimensión de entorno de 54.7%. En conclusión, se encontró buenos niveles de satisfacción de sus usuarios.

Carbajal (2019) el objetivo de su estudio fue hallar la correlación entre la calidad con la satisfacción del usuario de Medicina del adolescente del Instituto Nacional de salud del niño, en la ciudad de Lima. La metodología del estudio fue descriptiva, diseño no experimental, correlacional. La muestra fue de 145 adolescentes, para los instrumentos se usaron dos encuestas que fueron validadas, la primera Servqual y la segunda Suce, en resultados un 95.9% demostraron calidad aceptable, estuvieron satisfechos un 92.4%, se demostró una relación positiva y baja entre la calidad con la satisfacción, con un $r = 0,202$; no se encontró relación con las dimensiones: fiabilidad, capacidad de respuesta, aspectos tangibles y la satisfacción con $r=0,120$, $r= 0,105$ y $r = 0,137$ de forma respectiva, en conclusión a mejor calidad mejor será la satisfacción en los usuarios.

Las principales teorías que se encuentran ligadas con el tema, podemos iniciar hablando de los estudios teóricos sobre satisfacción que se realizaron desde la década de 1960, entre la extensa literatura existente, se puede identificar representativamente cinco teorías: la primera en 1981 de Fox

J & Storms sobre la discrepancia y la transgresión, donde la satisfacción proviene de una interacción de la perspectiva de beneficiario. La segunda en 1982 de Linder-Pelz S, es la teoría del valor que se centró en los determinantes sociales y psicológicos que afirmaron la importancia de las expectativas previas, las creencias personales y los valores de atención médica. De manera similar se postuló la tercera en 1983 de Ware J, y otros, donde afirmaron que la satisfacción está en función de las preferencias personales y las expectativas. Por otro lado, en la cuarta en 1983 de Fitzpatrick R, & Hopkins A, propusieron una teoría de modelo múltiple y enfatizaron que las expectativas están socialmente mediadas. La quinta en 1980 de Donabedian A, en su teoría afirmaba que la satisfacción es parte de un componente integral de una estructura de tres componentes. Sobre la base de estos estudios, se desarrolló un modelo integral del proceso de satisfacción para intentar incorporar todas las influencias. (Pan et al., 2015)

Un metaanálisis de 80 879 jóvenes en todo el mundo durante período de la pandemia concluyó que el 25% de los integrantes del estudio experimentaban síntomas de depresión y el 20% síntomas de ansiedad; estas estimaciones son el doble de existentes. (Racine et al., 2021). Una encuesta en EE. UU reveló que un 34.8% de niños que reciben atención ambulatoria es por profesionales de atención primaria, sólo un 26.2% fueron vistos por psiquiatras y un 15.2% fueron evaluados por psicólogos o trabajadores sociales. Esto debido a una falta de acceso para la atención especializada, y por una escasez de psiquiatras que brinde atención a niños y adolescentes. (Anderson et al., 2015). Una revisión sistemática en el lapso de diez años en Estados Unidos, reveló que existen brechas para los programas preventivos de patologías psiquiátricas, y el desconocimiento de la perspectiva de sus cuidadores sobre los servicios recibidos a sus hijos, por así decirlo un 80% de los niños que necesitan esta atención nunca accedieron a ella por este motivo, ocasionando una serie de complicaciones futuras. (Seibel et al., 2021)

Del año 2019 al 2023, organismos reconocidos a nivel mundial plasmaron como principal objetivo para el desarrollo sostenible, el conseguir

más de 1 000 millones de personas con acceso de cobertura universal sanitaria. (La Organización Mundial de la Salud, 2020). En Latinoamérica se elaboraron propuestas relacionadas con políticas a nivel público para temas correspondientes a la salud aún son pocas, siendo estas necesarias para una atención de calidad, dentro de las experiencias que existen en la actualidad y están reconocidas tenemos a la mexicana, que mediante el compromiso de diversas organizaciones se logró la creación de un sistema integral basado en la calidad que promovía el trato digno para los usuarios y sus familias, otra política similar se desarrolló durante el proceso de reforma de salud en Colombia, gracias a la creación de garantías de calidad obligatorias con el fin de conseguir el proceso de universalidad en el aseguramiento. Nuestro país, consiguió la instalación tardía para el desarrollo nacional de dicha política pública como parte del proceso de planificación sanitaria y durante este tiempo no se llegó a considerar la calidad en la atención con la relevancia de un problema necesario de abordaje, fue recién para los años de 1995 al 2000 donde se quería lograr la eficiencia, equidad y calidad, que proporcionaría además un mayor acceso y competitividad en las atenciones hacia el usuario, es así que el tema de calidad fue una preocupación para Ministerio de salud y se incorporó como parte de la agenda sanitaria, surgiendo posteriormente ciertos lineamientos con influencia internacional que lograron la elaboración de documentos técnicos y la implementación correspondiente en los establecimientos sanitarios. (Ministerio de salud, 2009)

Anualmente fallecen alrededor de 8 millones de habitantes por enfermedades tratables, correspondiendo el 60% a causa de calidad asistencial baja, y el porcentaje restante debido a no acudir a los establecimientos. Demostrando que recibir una adecuada calidad ayudaría a prevenir alrededor de 2,5 millones de defunciones por causa cardiovascular al año. En las Américas, la calidad en salud tiene una preocupación mayor, debido a esto se elaboraron múltiples documentos normativos que han sido difundidos, pese a ello aún existen dificultades para su aplicación, en el Perú estas medidas se han replicado, aunque la percepción del usuario se encuentra con deficiencias a nivel de liderazgo y gestión. En el año 2009, se

establecieron políticas nacionales referidas a la calidad, con la intención que para el año 2020 los sistemas sanitarios otorguen atención segura, con un enfoque integral, sean oportunos, efectivos y equitativos, en concordancia con las etapas de vida y sirvan de contribución a la obtención de una adecuada salud física y mental de cada individuo. (Fernández-Martín et al., 2016)

El término calidad ha evolucionado por una serie de etapas, la primera fue de la revolución industrial en el año 1930 con la inspección como enfoque, la segunda hizo referencia a su control extendiéndose hasta el año 1949, la tercera etapa con el desarrollo de un control de la estadística existente para la calidad y un modelo de causa – efecto que fue desde 1950 a 1979, la cuarta etapa en los años 80 en donde la concepción del concepto se inclinó hacia lo administrativo, y la quinta etapa correspondiente a la década de los 90 en adelante donde fue considerado relevante el conocer la opinión del usuario. (Sánchez, et al, 2018). Aunque la calidad en el sector de la salud se ha reconocido durante mucho tiempo como importante, las agendas de los pacientes y los programas de mejora le han dado impulso recientemente. (Aljarallah et al., 2023).

Una deficiencia especialmente en el enfoque de calidad de atención causará un impacto grande en varios aspectos, que conllevan a un aumento para la carga de enfermedades a nivel global, incrementando factores económicos y sociales para el sistema sanitario, disminuyendo en gran medida la productividad del profesional sanitario. En cambio, atenciones de alta calidad conllevarían un proceso dinámico que permitirá una minimización del daño y un mejor uso de recursos que incrementarán el beneficio de los resultados. En el caso de incidentes graves que causaron la insatisfacción del paciente, estos serían importantes para las políticas en salud. Asimismo las altas tasas de fracaso en el tratamiento y la mala adherencia a la medicación psiquiátrica podrían revertirse centrándose en aquellos factores causantes de la deficiencia.(Dias-Barbosa et al., 2012). Por tanto, se necesita claramente una evaluación a los indicadores responsables, a fin de conseguir delimitar las necesidades prioritarias de los diversos grupos sociales afectados, para así

facilitar la intervención política del estado y garantizar el acceso igualitario para toda la población. (Kilbourne et al., 2018)

Una revisión sistemática en Australia, que incluía a 22 estudios identificaron un conjunto de ocho dominios importantes para una atención de calidad amigable para adolescentes que fueron accesibilidad en términos de ubicación, actitud del personal que incluía respeto, solidaridad, confianza, comunicación y amabilidad enfatizando la escucha del médico, la cantidad y claridad de información que se proporciona, la confidencialidad, el brindar un ambiente apropiado individualizado para la edad, con la flexibilidad en los horarios para las citas, la participación en el cuidado y los resultados en su salud (Ambresin et al., 2013)

La satisfacción es definida como el nivel de ejecución de las expectativas al momento de brindar una atención, influyendo así en su comportamiento. Es decir, se estaría evaluando como experimentan las personas el servicio en función de su propia salud, la enfermedad y por ende calidad de vida. (Goodrich y Lazenby, 2022). Considerándose ampliamente como una variable de un proceso importante y un indicador para la calidad, prediciendo de esta manera en la medida para lograr el objetivo central, es decir el alivio o la superación de la angustia mental. (Priebe y Miglietta, 2019). Las experiencias de los pacientes y sus familiares con las atenciones se han considerado durante muchos años como una medida importante de la calidad.(Wang et al., 2016).

Un nivel elevado de confianza en los sistemas sanitarios promueve una sensación de seguridad, lo que a su vez promueve adherencia para el tratamiento y la utilización continua de atención médica, e influye en la calidad de las interacciones y la persistencia de continuar en sus atenciones. (Usta y Korkmaz, 2020). Se presenta a menudo ciertas dificultades cuando el personal que brinda atención médica no tiene una comunicación eficiente, siendo crucial mejorar esto con habilidades y el posterior fortalecimiento en la seguridad. (Burgener, 2017). La comunicación efectiva permite que el

paciente escuche con paciencia las preguntas del personal médico y adopte un comportamiento más obediente.(Li et al., 2015) En cambio quienes están insatisfechos con el servicio se vuelven incumplidores con el tratamiento, pierden los días de cita, abandonan el tratamiento en contra de las indicaciones médicas y aumentan las tasas de recaídas, por lo que los individuos que enfrentan estos problemas van a ser poco funcionales, improductivos y ser una carga para la familia y su comunidad. (Yimer et al., 2016) Brindar atención médica por un tiempo prolongado y que este cumpla con sus expectativas es uno de los principales desafíos para los establecimientos, es así que evaluar periódicamente los indicadores es ventajoso y esencial para identificar los problemas que deben resolverse. (Goben et al., 2020)

Se identificaron diversos indicadores de impacto en la satisfacción del paciente desde una perspectiva psicosocial, siendo de un efecto indirecto como los estereotipos, la confianza institucional y la percepción humanizada, causan un efecto directo en la comunicación centrada y en sus expectativas. (Wang et al., 2023). Dentro de los indicadores de calidad encontrados destacan un énfasis en lo interpersonal de cada uno de los proveedores de salud, además de considerar las características relacionadas con la persona. (Batbaatar et. al, 2015). Los padres que buscan ayuda para la salud mental de sus hijos encuentran numerosas barreras que podrían explicar parte de la brecha en el tratamiento y la larga duración de los problemas antes de la remisión a servicios especializados. (Hansen et al., 2021)

Entendemos como atenciones ambulatorias a las que están compuestas por procedimientos médicos, pruebas y servicios que se pueden brindar al paciente en un entorno que no implica una estadía nocturna en el hospital. En una revisión sistemática en China en 2020 encontraron evidencia de que si necesitamos mejoría en la satisfacción de los usuarios debe cambiarse ciertas actitudes de cada proveedor de servicios médicos, así como el necesitar políticas que orienten a los pacientes con molestias leves a los sistemas de salud comunitaria y así aliviar la sobrecarga de los hospitales del

tercer nivel por ultimo se necesita un seguimiento rutinario de enfoque en el tema. (Li et al., 2015)

En un estudio peruano, tipo de diseño transversal, muestra de 383 usuario procedentes de la consulta externa, en su trabajo de validación y evaluación de aplicabilidad de encuesta Servqual, mostró datos de satisfacción global de 46,8%, así mismo dentro de variable con un alto grado de insatisfacción fueron un 80,6% debido a un acceso difícil para citas médicas, un 78,65% por un aumento en el tiempo para atención en caja y farmacia, un 81,5% por deficiencia en la mejora y/o resolución de conflictos, (Cabello y Chirinos, 2012)

Existe un incremento del interés para evaluar con rigurosidad la calidad de atenciones para salud mental. Los profesionales deben seleccionar el instrumento más adecuado según propiedades de medición. (Sanchez-Balcells et al., 2018). Este interés también se da en la satisfacción con el tratamiento psiquiátrico donde hay varias herramientas de medición disponibles para cuantificar experiencia de familiares y del propio paciente, sin embargo a menudo son unidimensionales o se centran principalmente en la relación y el entorno terapéutico y descuidan otros aspectos importantes como la información sobre su propio tratamiento y la participación familiar en el proceso de finalización y promover la posibilidad de un resultado positivo (Keller et al., 2021)

En estudios previos sobre temas de satisfacción existe el acuerdo de que debe estar basados en las necesidades del usuario. (Jameel et al., 2019) Además los pacientes serán los validadores y obtendrán utilidades. (Manzoor et al., 2019) Por último, logrará una mejora de la comunicación medico-paciente como uno de sus factores determinantes. (Moslehpour et al., 2022). Se han desarrollado diversos modelos de satisfacción con diferentes perspectivas de mejora, de los que destacan el modelo Servqual, el modelo de Donabedian, modelo Healthqual y modelo pubhosqual. (Endeshaw, 2020) En un estudio de metanálisis se demostró que el método de servqual es

ampliamente utilizado en varios sectores médicos al momento de evaluar, demostrando que los pacientes tenían expectativas significativas más altas de los servicios médicos ofrecidos en las cinco dimensiones estudiadas, y dar paso a monitorear este tema crucial de los servicios. (Jonkisz et al., 2022)

La modificación del cuestionario Servqual y adaptado por el Minsa, compuesta de 22 ítems, desdobladas en cinco dimensiones para calidad: Fiabilidad: competencia en cumplir de forma exitosa con un servicio, pregunta 1-5, la capacidad de respuesta: disposición al momento de brindar servicio de forma oportuna y con rapidez, pregunta 6-9 , Seguridad: valoración basándose en la confianza generada por comportamientos de los trabajadores que ofrece la prestación, pregunta 10-13, empatía: es la aptitud de la persona en colocarse en el lugar del otro y actuar según su necesidad, pregunta 14-18, aspectos tangibles incluye aspectos físicos que se perciben por parte de un usuario de una institución, pregunta 19-22. (Ministerio de salud, 2012).

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

3.1.1. Tipo de investigación:

Básica, se fundamenta debido a la obtención de nuevo conocimiento en una realidad concreta, para así incrementarlo. (Hernández Sampieri y Mendoza, 2018)

3.1.2. Diseño de investigación:

El trabajo tiene diseño no experimental de acuerdo a su naturaleza, enfoque cuantitativo, tipo transversal cuyos datos de recopilación fueron obtenidos en una sola entrevista a los cuidadores de usuarios del servicio, definiéndose una vinculación descriptiva – correlacional, en este tipo de estudios la finalidad es conocer el grado de asociación entre dos o más categorías en un contexto en específico. (Hernández Sampieri y Mendoza, 2018)

3.2. Variables y operacionalización

Calidad de atención (cuantitativa)

Satisfacción en usuarios (cuantitativa)

La operacionalización de las variables se encuentra en (Anexo 1).

3.3. Población, muestra y muestreo

3.3.1. Población:

La población fue constituida por los cuidadores de usuarios externos de un hospital nacional, quienes acudieron a recibir atenciones en psiquiatría del niño y adolescente. Se consideró para la estimación de la muestra al total de atendidos en el año 2022. Los datos fueron proporcionados por el servicio de psiquiatría correspondiendo a 3095 participantes.

- **Criterios de inclusión:**

- Cuidador acompañante del usuario externo en su atención psiquiátrica.

- Cuidador que tenga entre 18 a 60 años.
- Cuidador que voluntariamente firme consentimiento informado de participación.
- **Criterios de exclusión:**
 - Cuidador que tenga alguna discapacidad mental.

3.3.2. Muestra:

Se aplicó la fórmula para poblaciones finitas con un nivel de confianza de 95%, calculándose a 342 cuidadores de usuarios que cumplieron con los criterios de inclusión y exclusión. (Anexo 10)

3.3.3. Muestreo:

Muestreo. No probabilístico: por conveniencia.

3.3.4. Unidad de análisis:

Cada cuidador acompañante del servicio de psiquiatría del niño y adolescente.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La técnica que se aplicó fue la encuesta. El instrumento fue el cuestionario. Se contó con dos instrumentos, el primero denominado Servqual que se le aplicó al cuidador del usuario del servicio en mención. Se trata de un instrumento creado inicialmente por Parasuraman, Zeithalm y Berry que ha sido adaptado y validado en Perú por Cabello y Chirinos, 2012; tiene cinco dimensiones, conformadas por 22 ítems, tipo Likert, cada respuesta tendrá cinco alternativas desde nunca, raras veces, algunas veces, frecuentemente, siempre, con valoración de 0 a 4 respectivamente. El segundo instrumento denominado cuestionario de Suce, validado por los investigadores Granado et al, de dos dimensiones conformado por 12 ítems, tipo Likert. (Anexo 2)

En el proceso de validez en cuanto a contenido fue realizado por criterio de juicio de expertos, conformados por 6 especialistas, quienes evaluaron el

contenido de cada uno de los ítems de cada instrumento, a través de tres indicadores como son claridad, coherencia y relevancia, con puntuación de calificación mínima de 0 y máxima de puntuación de 4. En cuanto a la selección de jueces se consideraron aspectos relevantes como su propia formación académica y la experiencia que tenga en la investigación. (Anexo 4)

En el cálculo del nivel de acuerdo de los jueces con experiencia se utilizó un coeficiente de V Aiken, con valores que van desde 0 hasta 1, 10, donde un valor de 1, 10 correspondió a un puntaje de acuerdo máximo de los jueces en la evaluación de contenidos, el cálculo del valor del coeficiente. La evaluación global de los cuestionarios evidenció que el coeficiente V de Aiken en los aspectos de claridad, relevancia y coherencia alcanzaron valores superiores al 0,91 lo que indica que son válidos.

En cuanto a la confiabilidad para ambos instrumentos, se realizó mediante el estudio piloto conformado por 20 participantes, dando un coeficiente de alfa de Cronbach donde se obtuvo resultados obtenidos, donde para la calidad de atención es 0.962 y para la satisfacción del cuidador de 0.931, demostrando que son confiables. (Anexo 7)

3.5. Procedimientos

El procedimiento empezó con la solicitud de la autorización de la presente investigación al jefe del servicio del Hospital escogido y luego al de la Universidad, posterior a su aprobación se envió una solicitud al gerente del Hospital en mención y al jefe del servicio, con la aceptación respectiva se procedió al muestreo aleatorio, para el proceso de captación de los cuidadores procedentes de consultorio externo del servicio escogido, que lograron cumplir los criterios establecidos como de inclusión mencionados, esto se realizó hasta conseguir el número requerido de tamaño de muestra. A cada uno de los apoderados de los usuarios se les explicó de forma breve en qué consistió la realización de esta investigación y se le dio a conocer el

objetivo esencial de trabajo es como base científica. Asimismo, como parte inicial se les pidió su consentimiento de participación voluntaria mediante firma de documento elaborado por la institución de consentimiento informado, mostrando las principales consideraciones éticas y que pueden dejar la investigación cuando estimen por conveniente. (Anexo 3)

3.6. Método de análisis de datos:

En el método para el análisis de datos, utilizamos el programa SPSS versión 25. Se inició calculando la prueba de normalidad para la variable calidad y satisfacción, para posteriormente emplear la prueba de Kolmogorov-Smirnov, después al ser prueba no paramétrica se usó Rho de Spearman con significancia estadística de $p < 0.05$ para evaluar cada hipótesis planteada. (Anexo 11). Los resultados serán presentados en forma de tablas de frecuencia.

3.7. Aspectos éticos:

En los aspectos éticos de esta investigación estuvo basada en principios bioéticos como el de autonomía donde los participantes elegirán en que momento estarán o se retirarán de la investigación, beneficencia con el fin de dar beneficio a los usuarios y sus familiares, no maleficencia evaluando daño/beneficio del individuo y justicia con la igualdad para el trato, dichos principios básicos establecidos en la ley general de salud y los basados en los principios de la II declaración de Helsinki quien se encarga de promover bienestar, vida y la salud de cada individuo, además de la dignidad, integridad y confidencialidad mediante el uso del consentimiento informado al iniciar la investigación. (Garrafa, 2005)

Se insta que existe privacidad con los datos obtenidos los cuales serán usados con el fundamento netamente científico.

IV. RESULTADOS

Tabla 1

Correlación entre calidad de atención y satisfacción en usuarios del servicio de psiquiatría del niño y adolescente de un hospital nacional, 2023

Satisfacción en usuarios			
	Coefficiente de correlación	Sig. (bilateral)	N
Calidad de atención	,641**	,000	342

Nota. **: La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

H0: No existe relación entre calidad de atención con la satisfacción en usuarios

Hi: Existe relación entre calidad de atención con la satisfacción en usuarios.

Según lo observado en la tabla 1 se cuenta con suficiente evidencia estadística para inferir que la variable calidad de atención se relaciona significativamente con la variable satisfacción con un p valor 0,000, además, presenta un coeficiente de correlación 0,641, que según Hernández Sampieri y Mendoza (2018) presenta correlación positiva y moderada, quiere decir que si mejora la calidad también mejorará la satisfacción.

Tabla 2

Correlación entre satisfacción y fiabilidad en usuarios del servicio de psiquiatría del niño y adolescente de un hospital nacional, 2023

Satisfacción en usuarios			
	Coeficiente de correlación	Sig. (bilateral)	N
Fiabilidad	,602**	,000	342

Nota. **: La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

H0: No existe relación entre fiabilidad y la satisfacción en usuarios

Hi: Existe relación entre fiabilidad y la satisfacción en usuarios

Según lo observado en la tabla 2 se cuenta con suficiente evidencia estadística para inferir que la fiabilidad se relaciona significativamente con la variable satisfacción con un p valor 0,000, además, presenta un coeficiente de correlación 0,602, que según Hernández Sampieri y Mendoza (2018) presenta correlación positiva y moderada, quiere decir que si mejora la fiabilidad también mejorará la satisfacción.

Tabla 3

Correlación entre satisfacción y capacidad de respuesta en usuarios del servicio de psiquiatría del niño y adolescente de un hospital nacional, 2023

Satisfacción en usuarios			
	Coeficiente de correlación	Sig. (bilateral)	N
Capacidad de respuesta	,551**	,000	342

Nota. **: La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

H0: No existe relación entre capacidad de respuesta y la satisfacción en usuarios

Hi: Existe relación entre capacidad de respuesta y la satisfacción en usuarios

Según lo observado en la tabla 3 se cuenta con suficiente evidencia estadística para inferir que la capacidad de respuesta se relaciona significativamente con la variable satisfacción en usuarios con un p valor 0,000, además, presenta un coeficiente de correlación 0,551, que según Hernández Sampieri y Mendoza (2018) presenta correlación positiva y moderada, quiere decir que si mejora la capacidad de respuesta también mejorará la satisfacción.

Tabla 4

Correlación entre satisfacción y seguridad en usuarios del servicio de psiquiatría del niño y adolescente de un hospital nacional, 2023

Satisfacción en usuarios			
	Coefficiente de correlación	Sig. (bilateral)	N
Seguridad	,407**	,000	342

Nota. **: La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

H0: No existe relación entre seguridad y la satisfacción en usuarios

Hi: Existe relación entre seguridad y la satisfacción en usuarios

Según lo observado en la tabla 4 se cuenta con suficiente evidencia estadística para inferir que la seguridad se relaciona significativamente con la variable satisfacción en usuarios con un p valor 0,000, además, presenta un coeficiente de correlación 0,407, que según Hernández Sampieri y Mendoza (2018) presenta correlación positiva y débil, quiere decir que si mejora la seguridad también mejorará la satisfacción.

Tabla 5

Correlación entre satisfacción y empatía en usuarios del servicio de psiquiatría del niño y adolescente de un hospital nacional, 2023

Satisfacción en usuarios			
	Coeficiente de correlación	Sig. (bilateral)	N
Empatía	,508**	,000	342

Nota. **: La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

H0: No existe relación entre empatía y la satisfacción en usuarios

Hi: Existe relación entre empatía y la satisfacción en usuarios

Según lo observado en la tabla 5 se cuenta con suficiente evidencia estadística para inferir que la empatía se relaciona significativamente con la variable satisfacción en usuarios con un p valor 0,000, además, presenta un coeficiente de correlación 0,508, que según Hernández Sampieri y Mendoza (2018) presenta correlación positiva y moderada, quiere decir que si mejora la empatía también mejorará la satisfacción.

Tabla 6

Correlación entre satisfacción y aspectos tangibles en usuarios del servicio de psiquiatría del niño y adolescente de un hospital nacional, 2023

Satisfacción en usuarios			
	Coeficiente de correlación	Sig. (bilateral)	N
Aspectos tangibles	,447**	,000	342

Nota. **: La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

H0: No existe relación entre aspectos tangibles y la satisfacción en usuarios

Hi: Existe relación entre aspectos tangibles y la satisfacción en usuarios

Según lo observado en la tabla 6 se cuenta con suficiente evidencia estadística para inferir que los aspectos tangibles se relacionan significativamente con la variable satisfacción en usuarios con un p valor 0,000, además, presenta un coeficiente de correlación 0,447, que según Hernández Sampieri y Mendoza (2018) presenta correlación positiva y débil, quiere decir que si mejoran los aspectos tangibles también mejorará la satisfacción.

Tabla 7

Nivel de la calidad de atención en usuarios del servicio de psiquiatría del niño y adolescente de un hospital nacional, 2023

	Frecuencia	Porcentaje
Baja	33	9.6
Media	89	26.0
Alta	220	64.3
Total	342	100.00

Fuente: cuestionarios aplicados

En la tabla 7 evidenciamos que el 64.32% presenta una alta calidad de atención, por otro lado, el 26% presentan calidad media y únicamente el 9.6% calificaron la calidad como baja.

Tabla 8

Nivel de la satisfacción en usuarios del servicio de psiquiatría del niño y adolescente de un hospital nacional, 2023

	Frecuencia	Porcentaje
Insatisfecho	29	8.5
Regularmente satisfecho	165	48.2
Satisfecho	148	43.3
Total	342	100.00

Fuente: cuestionarios aplicados

En la tabla 8 evidenciamos que el 43.3% respondieron sentirse satisfechos, por otro lado, el 48.2 % refirieron sentirse regularmente satisfechos y únicamente el 8.5% estuvieron insatisfechos.

V. DISCUSIÓN

La tasa de respuesta en este estudio fue del 100%, cumpliendo con los criterios para que los resultados sean representativos y puedan responder a los objetivos de la investigación propuesto. En el objetivo general evidenciamos una correlación con un valor de rho de 0.641, los resultados mostraron estudios representativos comparados con otros estudios como el de Condori & Arispe (2022) con rho 0.803 y Seminario (2022) con una rho de 0.672. En tanto de forma contraria fue el estudio de Carbajal (2019) con rho 0.202, demostrando la importancia de la correlación significativa entre las dos variables.

En relación a los objetivos específicos para cada dimensión de la calidad de atención, se encontraron correlaciones débiles para seguridad y aspectos tangibles, con coeficientes de correlación de 0.472 y 0.447 de forma respectiva. Estos resultados difieren de los encontrados en tres investigaciones representativas, donde se observaron diferentes niveles de satisfacción con cada una de las dimensiones de calidad. Estos hallazgos fueron respaldados aún más por el análisis de las respuestas de los cuidadores a las preguntas, en tanto las otras tres dimensiones mostraron correlaciones considerables; siendo la capacidad de respuesta la que presentó el valor más elevado. Esta clasificación de dimensiones fue consistente con los resultados de otras encuestas.

Para la comparación resultante de los siguientes objetivos, hallamos que, en el segundo objetivo, entre fiabilidad y satisfacción se presentó rho = 0.602, con una similitud en el estudio de Condori & Arispe (2022) con una correlación rho = 0.708; este resultado fue diferente al encontrado en el estudio de Carbajal (2019) quien presento una correlación media. La dimensión de fiabilidad a menudo se relaciona con la programación de citas, la puntualidad, y la eficacia de los sistemas de salud. Este hallazgo se podría atribuir debido a que los proveedores de salud se caracterizan por prestan atención en esta área en especial. Esto significa que los pacientes fueron atendidos por sus respectivos médicos tratantes, lo que contribuyo que, al recibir el servicio por

un mismo profesional, estos podrían percibir una misma atención médica en el nosocomio y sentirse en confianza en el proceso de acompañamiento por la mejoría de su estado de salud. De esta manera un proveedor confiable es aquel que cumple continuamente con los requisitos del usuario.

En el tercer objetivo, se encontró una correlación, $\rho = 0.551$ entre capacidad de respuesta y satisfacción, de igual forma, se mostró en la investigación de Condori & Arispe (2022), una correlación $\rho = 0.599$, datos contrarios fueron evidenciados por el estudio de Carbajal (2019) que mostró una correlación débil de $\rho = 0.105$. Estos resultados podrían explicarse por ciertas dificultades reportadas, como el interés del personal de salud en ayudar a sus usuarios y/o cuidadores, y brindarles una asesoría oportuna, o que no sabían exactamente cuando ofrecer sus prestaciones al tratarse de trabajar con poblaciones mixtas. Se espera que se incremente más el trabajo en esta dimensión para conseguir su mejoría, de lo contrario se correrá el riesgo de complicaciones con su patología o el abandono de tratamiento agravando a un más su condición médica y la aparición de posteriores complicaciones. Es importante que el personal de salud pueda decirles a los usuarios y acompañantes la hora que serán atendidos, para su propia tranquilidad. Es así que el usuario necesita ser atendido rápidamente y el hospital debe responder a sus solicitudes en el menor tiempo posible.

En el cuarto objetivo propuesto, se evidenció $\rho = 0.407$ entre seguridad y satisfacción, de igual forma, se mostró en la investigación de Condori & Arispe (2022), una correlación $\rho = 0.700$ y nuestro hallazgo no es consistente por el estudio de Carbajal (2019) con una correlación considerable de $\rho = 0.507$. Posiblemente relacionadas con la capacitación frecuente, experiencia, empatía, y la comprensión de las necesidades psicológicas del personal médico, asimismo las habilidades pueden seguir mejorándose a través de capacitación en el trabajo y el intercambio de experiencias, lo que resulta en niveles más altos de formación de competencia y estas sean reflejadas.

En el quinto objetivo, se encontró $\rho = 0.508$ entre empatía y la satisfacción, de igual forma, se mostró en la investigación de Condori & Arispe (2022), una correlación $\rho = 0.605$ y fue contraria a lo evidenciado por el estudio de Carbajal (2019) con una correlación media de $\rho = 0.300$. El problema de empatía se relaciona específicamente con la atención y ayuda del personal, la comprensión de los requisitos del paciente, los horarios convenientes del hospital y el compromiso de los mejores intereses del paciente. Es así como prestar atención a las necesidades de los destinatarios de los servicios es uno de los puntos principales que inciden en la empatía. El personal de los centros de salud, en su alta capacidad científica, trata de cumplir con lo que requieren los destinatarios de los servicios en el menor tiempo posible. No debemos olvidar que un adecuado nivel ético correspondería a una fortaleza del personal médico.

En el sexto objetivo, se evidenció $\rho = 0.447$ entre aspectos tangibles y la satisfacción, la similitud se mostró en la investigación de Condori & Arispe (2022), una correlación $\rho = 0.599$ y nuestro hallazgo no es consistente por el estudio de Carbajal (2019) con una correlación moderada de $\rho = 0.137$. El aspecto material parece ser un factor importante en los cuidadores y los cuidadores en las consultas externa de los hospitales, donde un entorno ambulatorio atractivo, con servicios prestados de un alto nivel se consideran algunas de las razones más importantes por las que los pacientes busquen una atención en la actualidad. Este resultado favorable en la institución escogida es debido a que se cuenta con un espacio físico adecuado para atención de los destinatarios.

Nuestros hallazgos demostraron que la mayoría de los instrumentos utilizados, todas las dimensiones estaban vinculadas a elementos propios de la atención centrada en el paciente. Asimismo, en todos los instrumentos, los dominios comunes fueron la comunicación o los aspectos interpersonales de la atención, seguidos por la comodidad física. Se reportaron una amplia gama de dimensiones para los instrumentos con ciertos aspectos de atención, como la coordinación y la continuidad, que continúan siguen siendo sub-reportados.

Estas son dimensiones importantes que pueden influir en la calidad que se ofrece a los clientes, donde la falta de estos aspectos conduce a que los pacientes reciban una atención que sería fragmentada, con resultados subóptimos y un riesgo de daño debido a la comunicación inadecuada, a la duplicación de las intervenciones o el intercambio de información de los proveedores.

Los cuidadores de los usuarios en nuestro estudio expresaron un 64.3% de nivel alto en calidad de atención, y un 48,2% manifestaron un nivel regularmente satisfecho. Estos son hallazgos importantes porque investigaciones anteriores publicadas han mostrado generalmente entre una mayor y menor calidad y satisfacción entre los participantes.

Es así que un 43.3% de los encuestados resultaron satisfechos con la atención ambulatoria recibida. Este resultado fue superior al estudio anterior realizado por Obregón – Morales et al, (2021), que fue de 28.57%. Esta discrepancia puede deberse al nivel de capacidad del hospital y/o de los trabajadores, al estado de motivación de los trabajadores, o a la diferencia en los entornos de la atención médica y esto ser un causante de diferentes niveles en la expectativa del paciente. Por otro lado, se informaron hallazgos comparables en 5 investigaciones, donde 3 corresponden a estudios internacionales y 2 nacionales: Ong (2019) con N= 48 padres; Woldekidan, et al (2019) con N= 250 participantes; Cama (2016) con N= 1046, Carbajal (2019) con N= 145 y Seminario (2020) con N= 86, los cuales encontraron un nivel de satisfacción alta de 75%, 77,6%, 86%, 92.4%, 97.7% respectivamente. Esto se debería que son estudios con cierta similitud en las características de su población.

Sin embargo, la magnitud de la calidad encontrada fue de 64.3%, siendo inferior a la del estudio realizado anteriormente de Carbajal (2019), con un nivel aceptable de 95.9%. En tanto la investigación de Seminario (2021) tuvo de hallazgo de un nivel de 53.5%. Aunque no medimos directamente el impacto del

acceso a la consulta, los niveles de satisfacción y calidad pueden estar relacionadas con una mayor sensación de eficacia experimentada por los cuidadores o los usuarios.

Solo el 8.5% de los encuestados estuvieron insatisfechos. Este hallazgo puede explicarse por la frustración que los padres pueden sentir cuando perciben un alto nivel de necesidad insatisfecha para su hijo. Asimismo, la heterogeneidad del servicio brindado dificulta que en ocasiones los pacientes reciban una misma atención o similar en una segunda visita y esto da como resultado una variación en el nivel de satisfacción. Esto se debe a que un paciente puede pasar por diferentes prescriptores en el mismo establecimiento de salud y esto modifica la percepción recibida.

Este estudio actual tiene sus fortalezas y limitaciones. Una de las fortalezas es que se utilizó una muestra representativa a nivel nacional y en hospital referencial donde el análisis se ajustó al método de muestreo. También se incluyó herramientas estándar aplicadas en diversos escenarios para evaluar las variables. Dentro de las limitaciones tenemos que no tomamos en cuenta el impacto potencial de las variables demográficas, por lo que sería importante estudiar esta influencia en el futuro, ya que esta bien documentado la influencia que ejerce.

En el estudio actual, la estructura factorial encontró que los cuidadores sentían que la fiabilidad como dimensión de calidad era el componente más importante de la satisfacción. Se necesita más investigación para comprender las posibles razones de esto. Nuestro estudio no preguntó por las razones específicas, pero varios factores pueden haber contribuido. Por ejemplo, algunas de las personas que fueron derivadas a los servicios no los recibieron debido a las limitaciones en el acceso a las citas, abandonar el tratamiento prescrito, entre otras razones. Cabe señalar que estas razones también se asociaron con niveles más bajos de satisfacción y calidad de atención.

Hasta donde sabemos, esta es de las primeras investigaciones de este tipo en esta área, que se enfoca específicamente en niños y adolescentes. Los hallazgos de los estudios transversales incluidos en esta revisión destacan la importancia potencial de la relación de las variables y por ende de la salud mental de los infantes y jóvenes.

Finalmente, evidenciamos que los resultados son relevantes y ofrecen información sobre los beneficios de recibir atenciones de calidad por la consulta externa especializada. La renovación de mejora para los servicios de la salud corresponde un tema vital para los beneficiarios y los proveedores sanitarios. Los hallazgos son consistentes con estudios previos y respaldan la importancia de abordar los temas de calidad y satisfacción en la atención de salud mental. Esta investigación se agrega a la literatura existente sobre la importancia del desarrollo de estos temas relevantes en la atención psiquiátrica para niños y adolescentes.

VI. CONCLUSIONES

1. Se evidenció que existe una relación positiva, moderada y significativa entre calidad de atención con la satisfacción en usuarios del servicio de psiquiatría del niño y adolescente de un Hospital nacional, 2023. Esto implica que, si aumenta la calidad, también aumentará la satisfacción en los usuarios.
2. Se demostró que existe una relación positiva, moderada y significativa entre satisfacción y fiabilidad en usuarios del servicio de psiquiatría del niño y adolescente de un Hospital nacional, 2023.
3. Se evidenció que existe una relación positiva, moderada y significativa entre satisfacción y capacidad de respuesta en usuarios del servicio de psiquiatría del niño y adolescente de un Hospital nacional, 2023.
4. Existe una relación una positiva, débil y significativa entre la satisfacción y la seguridad en usuarios de psiquiatría del niño y adolescente de un Hospital nacional, 2023
5. Existe una relación positiva, moderada y significativa entre satisfacción y la empatía en usuarios del servicio de psiquiatría del niño y adolescente de un Hospital nacional, 2023
6. Se observó que existe una relación positiva, débil y significativa entre la satisfacción y los aspectos tangibles en usuarios de psiquiatría del niño y adolescente de un Hospital nacional, 2023.
7. Se evidenció que un 64.3% de los participantes tuvieron un nivel alto de calidad de atención.
8. Se obtuvo que el 43.3 % de los participantes refirieron sentirse satisfechos.

VII. RECOMENDACIONES

- Al director del Hospital nacional y jefe del servicio de psiquiatría del niño y adolescente, se recomienda deben organizar de forma periódica e interna un proceso de valoración de los niveles de la calidad institucional a fin de programar actividades de prevención.
- Las dos instituciones deben proporcionar información periódica al equipo de salud abordando temas de gestión de la calidad, y permitir de esta manera el crecimiento hacia una optimización integral en todas las áreas, donde la calidad debe ser una prioridad.
- Al personal, el fomentar la planificación y desarrollo de proyectos con la finalidad de incrementar la satisfacción en los cuidadores y usuarios con las atenciones.
- A los responsables del comité de investigación del hospital nacional, para la realización de más estudios cuantitativos, sobre necesidades de los proveedores y destinatarios.

REFERENCIAS

- Aljarallah, N., Almuqbil, M., Alshehri, S., Khormi, A., AlReshaidan, R., Alomran, F., Fawzan, N., Alshahrani, F., Alshammari, M., Alsanie, W., Alhomrani, M., Alamri, A. y Asdaq, S. (2023). Satisfaction of patients with health care services in tertiary care facilities of Riyadh, Saudi Arabia: A cross-sectional approach. *Frontiers in public health*, 10(1), 1-11. <https://doi.org/10.3389/fpubh.2022.1077147>
- Altwaijri, Y., Al-Subaie, A., Al-Habeeb, A., Bilal, L., Al-Desouki, M., Aradati, M., King, A., Sampson, N. y Kessler, R. (2020). Lifetime prevalence and age-of-onset distributions of mental disorders in the Saudi National. <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC7507419/>
- Ambresin, A., Bennett, K., Patton, G. C., Sanci, L. y Sawyer, S. (2013). Assessment of youth-friendly health care: A systematic review of indicators drawn from young people's perspectives. *The Journal of Adolescent Health: Official Publication of the Society for Adolescent Medicine*, 52(6), 670–681. <https://doi.org/10.1016/j.jadohealth.2012.12.014>
- Anderson, L., Chen, M., Perrin, J. y Van Cleave, J. (2015). Outpatient visits and medication prescribing for US children with mental health conditions. *Pediatrics*, 136(5), e1178–e1185. <https://doi.org/10.1542/peds.2015-0807>
- Batbaatar, E., Dorjdagva, J., Luvsannyam, A. y Amenta, P. (2015). Conceptualisation of patient satisfaction: a systematic narrative literature review. *Perspectives in Public Health*, 135(5), 243–250. <https://doi.org/10.1177/1757913915594196>
- Burgener, A. (2017). Enhancing communication to improve patient safety and to increase patient satisfaction. *The Health Care Manager*, 36(3), 238–243. <https://doi.org/10.1097/hcm.000000000000165>
- Cabello, E. y Chirinos, J. (2012). Validación y aplicabilidad de encuestas SERVQUAL modificadas para medir la satisfacción de usuarios externos en servicios de salud. *Revista médica herediana*, 23(2), 88. <https://doi.org/10.20453/rmh.v23i2.1037>

- Cama, S., Knee, A. y Sarvet, B. (2020). Impact of child psychiatry access programs on mental health care in pediatric primary care: Measuring the parent experience. *Psychiatric Services*, 71(1), 43–48. <https://doi.org/10.1176/appi.ps.201800324>
- Carbajal, R. (2019). *Calidad del servicio y satisfacción del usuario de medicina del adolescente INSN, 2019* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/39906/Carbajal_RR%20M.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Condori, M. y Arispe, C. (2022). Calidad de atención y satisfacción del usuario atendido por teleconsulta en un hospital especializado en salud mental. *Revista de Investigación de la Universidad Norbert Wiener*, 11(2). <https://doi.org/10.37768/unw.rinv.11.02.a0014>
- Dias-Barbosa, C., Balp, Kulich, K., Germain, N. y Rofail, D. (2012). A literature review to explore the link between treatment satisfaction and adherence, compliance, and persistence. *Patient Preference and Adherence*, 6, 39-28. <https://doi.org/10.2147/ppa.s24752>
- Dvir, Y., Wenz-Gross, M., Jeffers-Terry, M. y Metz, W. (2012). An assessment of satisfaction with ambulatory child psychiatry consultation services to primary care providers by parents of children with emotional and behavioral needs: The Massachusetts child psychiatry access project university of Massachusetts parent satisfaction study. *Frontiers in psychiatry*, 3. <https://doi.org/10.3389/fpsy.2012.00007>
- Endeshaw, B. (2020). Healthcare service quality-measurement models: a review. *Journal of Health Research*, 35(2), 106–117. <https://doi.org/10.1108/jhr-07-2019-0152>
- Fernández-Martín, L., Iglesias-de-Sena, H., Fombellida-Velasco, C., Vicente-Torres, I., Alonso-Sardón, M. y Mirón Canelo, J. (2016). Satisfacción del paciente como indicador de calidad en salud mental. *Revista de calidad asistencial*, 31(5), 254–261. <https://doi.org/10.1016/j.cali.2015.12.006>
- Garrafa, V. Declaración universal sobre bioética y derechos humanos (2005). Recuperado el 25 de mayo de 2023, de <https://salud.gob.ar/dels/entradas/declaracion-universal-sobre-bioetica-y-derechos-humanos-dubdh-onu-2005>

- Granado de la Orden, S., Rodríguez, C., Olmedo, M., García, A., Escribano D. y Paz Rodríguez, D. (2007). Diseño y validación de un cuestionario para evaluar la satisfacción de los pacientes atendidos en las consultas externas de un hospital de madrid en 2006. *Rev. Esp Salud pública*, 81, 637-645. <https://scielo.isciii.es/pdf/resp/v81n6/original5.pdf>
- Goben, K., Abegaz, E. y Abdi, S. (2020). Patient satisfaction and associated factors among psychiatry outpatients of St Paulo's Hospital, Ethiopia. *General Psychiatry*, 33(1), 1-8. <https://doi.org/10.1136/gpsych-2019-100120>
- Goodrich, G. y Lazenby, J. (2023). Elements of patient satisfaction: An integrative review. *Nursing Open*, 10(3), 1258–1269. <https://doi.org/10.1002/nop2.1437>
- Hansen, A., Telléus, G., Mohr-Jensen, C. y Lauritsen, M. (2021). Parent-perceived barriers to accessing services for their child's mental health problems. *Child and Adolescent Psychiatry and Mental Health*, 15(1), 1-11. <https://doi.org/10.1186/s13034-021-00357-7>
- Jameel, A., Asif, M., Hussain, A., Hwang, J., Bukhari, M., Mubeen, S. y Kim, I. (2019). Improving patient behavioral consent through different service quality dimensions: Assessing the mediating role of patient satisfaction. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 16(23), 1-13. <https://doi.org/10.3390/ijerph16234736>
- Jonkisz, A., Karniej, P. y Krasowska, D. (2022). The servqual method as an assessment tool of the quality of medical services in selected Asian countries. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 19(13), 1-15 <https://doi.org/10.3390/ijerph19137831>
- Kapp, C., Perlini, T., Jeanneret, T., Stéphan, P., Rojas-Urrego, A., Macias, M., Halfon, O., Holzer, L. y Urban, S. (2017). Identifying the determinants of perceived quality in outpatient child and adolescent mental health services from the perspectives of parents and patients. *European Child & Adolescent Psychiatry*, 26(10), 1269–1277. <https://doi.org/10.1007/s00787-017-0985-z>
- Keller, F., Naumann, A. y Fegert, J. (2021). Satisfaction with in-patient child and adolescent psychiatric treatment: development and psychometric properties of the BEST questionnaires for adolescents and for parents. *Child and Adolescent Psychiatry and Mental Health*, 15(1), 1-15. <https://doi.org/10.1186/s13034-021-00395-1>

- Kilbourne, A. M., Beck, K., Spaeth-Rublee, B., Ramanuj, P., O'Brien, R., Tomoyasu, N. y Pincus, H. (2018). Measuring and improving the quality of mental health care: a global perspective. *Journal of the World Psychiatric Association (WPA)*, 17(1), 30–38. <https://doi.org/10.1002/wps.20482>
- Li, M., Lowrie, D., Huang, C., Lu, X., Zhu, Y., Wu, X., Shayiti, M., Tan, Q., Yang, H., Chen, S., Zhao, P., He, S., Wang, X. y Lu, H. (2015). Evaluating patients' perception of service quality at hospitals in nine Chinese cities by use of the Servqual scale. *Asian Pacific Journal of Tropical Biomedicine*, 5(6), 497–504. <https://doi.org/10.1016/j.apjtb.2015.02.003>
- Malpartida Gutierrez, J., Tarmeño Bernuy, L. y Olmos Saldivar, D. (2021). Estudio sobre la calidad del servicio de atención al cliente a los pacientes del EsSalud. *Alpha Centauri*, 2(1), 43–51. <https://doi.org/10.47422/ac.v2i1.28>
- Manzoor, F., Wei, L., Hussain, A., Asif, M. y Shah, S. (2019). Patient satisfaction with health care services; An application of physician's behavior as a moderator. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 16(18), 1-16. <https://doi.org/10.3390/ijerph16183318>
- McGorry, P. y Mei, C. (2018). Early intervention in youth mental health: progress and future directions. *Evidence-Based Mental Health*, 21(4), 182–184. <https://doi.org/10.1136/ebmental-2018-300060>
- Mental Health Survey. *International Journal of Methods in Psychiatric Research*, 29(3). <https://doi.org/10.1002/mpr.1836>
- Ministerio de salud. (2009). Documento técnico: *Política nacional de calidad en Salud*. Recuperado el 20 de mayo de 2023, en http://www.dirislimaeste.gob.pe/Virtual2/Otros_Link/Calidad/politica_nacional_calidad.pdf
- Ministerio de Salud. (2012). *Guía técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos y servicios médicos de apoyo: R.M. N° 527-2011/MINSA*. Recuperado el 25 de mayo de 2023, de <https://www.gob.pe/institucion/minsa/informes-publicaciones/321674-guia-tecnica-%20para-la-evaluacion-de-la-satisfaccion-del-usuario-externo-en-los-establecimientos-%20y-servicios-medicos-de-apoyo-r-m-n-527-2011-minsa>

- Moslehpour, M., Shalehah, A., Rahman, F. y Lin, K. (2022). The effect of physician communication on inpatient satisfaction. *Healthcare*, 10(3), 1-17. <https://doi.org/10.3390/healthcare10030463>
- O'Brien, D., Harvey, K., Howse, J., Reardon, T. y Creswell, C. (2016). Barriers to managing child and adolescent mental health problems: a systematic review of primary care practitioners' perceptions. *The British Journal of General Practice: The Journal of the Royal College of General Practitioners*, 66(651), e693– e707. <https://doi.org/10.3399/bjgp16x687061>
- Obregón-Morales, D., Pante Salas, G., Barja-Ore, J. y Mera-Yauri, A. (2020). Satisfacción con la atención recibida en un servicio diferenciado para adolescentes de un establecimiento de salud de primer nivel de atención. *Horizonte medico*, 21(1), <https://doi.org/10.24265/horizmed.2021.v21n1.04>
- Ong, J. (2019). Parental satisfaction and perception of Progress in influencing the Practice of complementary health approaches in children with autism: a cross sectional survey from Negeri Sembilan, Malaysia. *BMC Complementary and Alternative Medicine*, 19(1), 1-9. <https://doi.org/10.1186/s12906-019-2672-8>
- Organización mundial de la salud, Organización de Cooperación y Desarrollo Económicos, O. y Mundial, B. (2020). *Prestación de servicios de salud de calidad: un imperativo global para la cobertura sanitaria universal*. Recuperado el 15 de mayo de 2023, de <https://apps.who.int/iris/handle/10665/340027>
- Organización mundial de la salud. (2020). *La OMS y el UNICEF reafirman su compromiso de acelerar las medidas a favor de la salud y el bienestar a todas las edades*. Recuperado el 15 de mayo de 2023, de <https://www.who.int/es/news/item/18-09-2020-who-and-unicef-recommit-to-accelerating-health-and-well-being-at-all-ages>
- Organización mundial de la salud. (2020). *Servicios sanitarios de calidad*. Recuperado el 15 de junio de 2023, de <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services>
- Pan, J., Liu, D. y Ali, S. (2015). Patient dissatisfaction in China: What matters. *Social Science y Medicine*, 143(1), 145–153. <https://doi.org/10.1016/j.socscimed.2015.08.05>

- Priebe, S. y Miglietta, E. (2019). Assessment and determinants of patient satisfaction with mental health care. *Journal of the World Psychiatric Association (WPA)*, 18(1), 30–31. <https://doi.org/10.1002/wps.20586>
- Racine, N., McArthur, B., Cooke, J., Eirich, R., Zhu, J. y Madigan, S. (2021). Global prevalence of depressive and anxiety symptoms in children and adolescents during COVID-19: A meta-analysis. *JAMA Pediatrics*, 175(11), 1142- 1150. <https://doi.org/10.1001/jamapediatrics.2021.2482>
- Ramos, K. (2020). *Negligencia emocional y uso excesivo de internet en adolescentes hospitalizados en el servicio de Psiquiatría Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen 2020-2021*. [Tesis de posgrado, Universidad San Martín de Porres]. https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/9090/ramos_gk.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Sanchez, S., Callarisa, M., Rodriguez, N., Puig, M., Lluch, M. y Roldan, J. (2018). Psychometric properties of instruments measuring quality and satisfaction in mental health: A systematic review. *Journal of Advanced Nursing*, 74(11), 2497–2510. <https://doi.org/10.1111/jan.13813>
- Sánchez, Y. (2019). Consideraciones para una definición de calidad desde un enfoque salubrista. *Revista de información para la dirección en salud*, 29 (3), 1-9. <https://www.medigraphic.com/pdfs/infodir/ifd-2019/ifd1930g.pdf>
- Seibel, L., Peth, R., y Hoagwood, K. (2021). Revisiting caregiver satisfaction with children’s mental health services in the United States. *International Journal of Mental Health Systems*, 15(1), 1-17. <https://doi.org/10.1186/s13033-021-00493-9>
- Seminario, Y. (2021). *Calidad de atención y satisfacción de los usuarios de la consulta externa en la Red Asistencial ESSALUD, Tumbes 2021*. [Tesis de maestría, Universidad Nacional de Tumbes]. <https://repositorio.untumbes.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12874/2559/TESIS%20-%20SEMINARIO%20LUNA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Usta, D. y Korkmaz, F. (2020). Trust levels in the healthcare system of the patients receiving services from tertiary care institutions in Turkey. *Cukurova Medical Journal*, 45(3), 860-870. <https://doi.org/10.17826/cumj.647412>

- Vigo, D., Thornicroft, G. y Atun, R. (2016). Estimating the true global burden of mental illness. *The Lancet. Psychiatry*, 3(2), 171–178. [https://doi.org/10.1016/s2215-0366\(15\)00505-2](https://doi.org/10.1016/s2215-0366(15)00505-2)
- Wang, D., Tsugawa, Y., Figueroa, J. y Jha, A. (2016). Association between the centers for medicare and medicaid services hospital star rating and patient outcomes. *JAMA Internal Medicine*, 176(6), 848. <https://doi.org/10.1001/jamainternmed.2016.0784>
- Wang, Y., Liu, C. y Wang, P. (2023). Patient satisfaction impact indicators from a psychosocial perspective. *Frontiers in public health*, 11. <https://doi.org/10.3389/fpubh.2023.1103819>
- Woldekidan, N., Gebresillassie, B., Alem, R., Gezu, B., Abdela, O. y Asrie, A. (2019). Patient satisfaction with psychiatric outpatient care at University of Gondar Specialized Hospital: A cross-sectional survey. *Psychiatry Journal*, 2019, 1–7. <https://doi.org/10.1155/2019/5076750>
- World Health Organization, World Bank Group. y OECD. (2018). *Delivering Quality Health Services: A Global Imperative for Universal Health Coverage*. Geneva: World Health Organization. <https://doi.org/10.1596/978-92-4-151390-6>
- Yimer, S., Mekonen, T., Yohannis, Z., Getinet, W., Fekadu, W., Belete, H., Menberu, M., Getinet, A. y Belete, A. (2016). Satisfaction and associated factors of outpatient psychiatric service consumers in Ethiopia. *Patient Preference and Adherence*, 10, 1847–1852. <https://doi.org/10.2147/ppa.s115767>

ANEXOS

Anexo 1

Tabla de operacionalización de variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
CALIDAD DE ATENCIÓN	Agrupación de tareas que favorecen a un adecuado proceso de prestación en centros de salud. (Lizaraso 2015)	Evaluación brindada por el cuidador del usuario medido por el cuestionario Servqual	Fiabilidad	Baja: 22-44 Media:45-67 Alta: 68-88	Ordinal
			Capacidad de respuesta		
			Seguridad		
			Empatia		
			Aspectos tangibles		
SATISFACCIÓN DEL USUARIO	Nivel de realización en cuanto a percepciones y expectativas para los servicios en cuanto a establecimientos. (MINSA,2012)	Opinión subjetiva del cuidador del usuario con respecto a la satisfacción medido por el cuestionario SUCE	Satisfacción por atención administrativa Satisfacción po atención asistencial	Insatisfecho 12-28 Regular 29-35 Satisfecho 46-60	Ordinal

Anexo 2

Instrumentos de recolección de datos

ENCUESTA PARA EVALUAR LA CALIDAD EN USUARIOS DEL SERVICIO DE PSIQUIATRIA DEL NIÑO Y ADOLESCENTE DE UN HOSPITAL NACIONAL, 2023	
Fecha:	
Estimado usuario (a), estamos interesados en conocer su opinión sobre la calidad de atención que recibió en la Consulta Externa. Sus respuestas son totalmente confidenciales. Agradeceremos su participación	
Información básica:	
Condición:	Madre () Padre () Otro familiar()
Edad:	
Sexo	Masculino () Femenino()
Grado de instrucción concluido	Primaria ()
	Secundaria ()
	Superior técnico ()
	Superior universitario ()
Tipo de usuario	Nuevo
	Continuador

En primer lugar, califique cada pregunta según **IMPORTANCIA** que recibio de la atención en el servicio de Consulta Externa. Considere 0= nunca, 1 = raras veces, 2 = algunas veces, 3 = frecuentemente y 4 = siempre

Nº	Preguntas	0	1	2	3	4
1	Que el personal de informes, le oriente y explique de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa					
2	Que la consulta con el médico se realice en el horario programado					
3	Que la atención se realice respetando la programación y el orden de llegada					
4	Que su historia clínica se encuentre disponible en el consultorio para su atención					
5	Que las citas se encuentren disponibles y se obtengan con facilidad					
6	Que la atención en el módulo de admisión del establecimiento sea rápida					
7	Que la atención para la toma de análisis de laboratorio sea rápida					
8	Que la atención para la toma de exámenes radiológicos (radiografías, ecografías, otros) sea rápida					
9	Que la atención en farmacia sea rápida					
10	Que durante la atención en el consultorio se respete su privacidad					

11	Que el médico realice un examen mental completo y minucioso por el problema de salud que motiva la atención				
12	Que el médico le brinde el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre el problema de salud de su familiar				
13	Que el médico que atenderá el problema de salud de su familiar, le inspire confianza				
14	Que el personal de consulta externa le trate con amabilidad, respeto y paciencia				
15	Que el médico que los atenderá, muestre interés en solucionar el problema de salud de su familiar				
16	Que usted comprenda la explicación que el médico le brindará sobre el problema de salud o resultado de la atención				
17	Que usted comprenda la explicación que el médico le brindará sobre el tratamiento que recibirá su familiar: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos				
18	Que usted comprenda la explicación que el médico le brindará sobre los procedimientos o análisis que le realizarán a su familiar				
19	Que los carteles, letreros y flechas de la consulta externa sean adecuados para orientar a los pacientes				
20	Que la consulta externa cuente con personal para informar y orientar a los pacientes y acompañantes				
21	Que los consultorios cuenten con los equipos disponibles y materiales necesarios para su atención				
22	Que el consultorio y la sala de espera se encuentren limpios y sean cómodos				

MEDICIÓN CALIDAD DE ATENCIÓN			
NIVELES Y RANGOS	BAJA	MEDIA	ALTA
CALIDAD DE ATENCIÓN	[22-44]	[45-67]	[68-88]
FIABILIDAD	[5-10]	[11-16]	[17-20]
CAPACIDAD DE RESPUESTA	[4-8]	[9-13]	[14-16]
SEGURIDAD	[4-8]	[9-13]	[14-16]
EMPATÍA	[5-10]	[11-16]	[17-20]
ASPECTOS FACTIBLES	[4-8]	[9-13]	[14-16]

CUESTIONARIO PARA EVALUAR LA SATISFACCIÓN EN USUARIOS DEL SERVICIO DE PSIQUIATRÍA DEL NIÑO Y ADOLESCENTE DE UN HOSPITAL NACIONAL, 2023					
Por favor puntué de 1 a 5 las siguientes preguntas, siendo 1 totalmente insatisfecho, 2 poco satisfecho, 3 indiferente, 4 satisfecho y 5 totalmente satisfecho					
Preguntas	1	2	3	4	5
1. ¿En cuánto al tiempo transcurrido desde que pidió la cita hasta su atención, Ud. esta?					
2. ¿En cuánto a las señalizaciones y carteles para orientarse en el hospital, Ud. esta?					
3. ¿En cuánto a los trámites que tuvo que hacer en admisión, Ud. esta?					
4. ¿En cuánto al tiempo de espera en consulta, Ud. está?					
5. ¿En cuánto a la comodidad de la sala de espera, Ud. está?					
6. ¿En cuánto a la atención por parte del personal de enfermería, Ud. esta?					
7. ¿En cuánto a la atención por parte del personal médico, Ud. está?					
8. ¿En cuánto al cuidado de su privacidad durante la consulta Ud. está?					
9. ¿En cuánto a la duración de la consulta, Ud. está?					
10. ¿En cuánto a la información clínica recibida sobre su problema de salud, Ud. está?					
11. ¿En cuánto a la claridad con que explicaron el tratamiento, Ud. está?					
12. ¿En cuánto a facilidad de los trámites que ha tenido que hacer, para volver a sacar cita, Ud. está?					

MEDICIÓN SATISFACCIÓN DEL CUIDADOR			
NIVELES Y RANGOS	INSATISFECHO	REGULARMENTE SATISFECHO	SATISFECHO
SATISFACCIÓN	[12-28]	[29- 45]	[46-60]

Anexo 3

Consentimiento informado, formato UCV

Consentimiento informado

Título de la investigación: Calidad de atención y satisfacción en usuarios del servicio de psiquiatría del niño y adolescente de un hospital nacional, 2023.

Investigador: Cinthya Aracelly, Huiman Chasquibol

Le invitamos a participar en la investigación titulada “Calidad de atención y satisfacción en usuarios del servicio de psiquiatría del niño y adolescente de un hospital nacional, 2023, cuyo objetivo es establecer la relación entre la calidad de atención y la satisfacción en usuarios del servicio de psiquiatría del niño y adolescente de un hospital nacional, 2023.

Esta investigación es desarrollada por una estudiante de posgrado del programa de Maestría de Gestión de los Servicios de la Salud de la Universidad César Vallejo del campus Trujillo, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la Institución.

Procedimiento

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente:

Se realizará una encuesta o entrevista donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada: “Calidad de atención y satisfacción en usuarios del servicio de psiquiatría del niño y adolescente de un hospital nacional, 2023”

Esta encuesta o entrevista tendrá un tiempo aproximado de 15 minutos y se realizará en el ambiente de consulta externa de Psiquiatría del niño y adolescente de la Institución.

Las respuestas al cuestionario o guía de entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

Participación voluntaria (principio de autonomía):

Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

Riesgo (principio de No maleficencia):

Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

Beneficios (principio de beneficencia):

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

Confidencialidad (principio de justicia):

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

Problemas o preguntas:

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el Investigadora Cinthya Aracelly Huiman Chasquibol email: huiman@ucvvirtual.edu.pe y Docente asesor Gerardo Augusto Rodríguez Alayo, email: garodrigueza@gmail.com

Consentimiento

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada.

Nombre y apellidos:

Fecha y hora:

Anexo 4

Matriz de evaluación por juicio de expertos, formato UCV

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar los instrumentos “Encuesta Servqual y Cuestionario Suce para evaluar calidad de atención y satisfacción en usuarios del servicio de psiquiatría del niño y adolescente de un hospital nacional, 2023”.

La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente. Agradecemos su valiosa colaboración.

- **Propósito de la evaluación:**

Validar el contenido de los instrumentos, por juicio de expertos.

- **Datos de la escala 01:**

Nombre de la prueba:	Encuesta Servqual modificada
Autor:	Parasuraman, Zeithaml y Berry
Procedencia:	EE. UU
Administración:	Aplicado por el investigador
Tiempo de aplicación:	El tiempo de duración es de 10 minutos.
Ámbito de aplicación:	Medir calidad de atención
Significación:	Constituido por 5 dimensiones y 22 ítems, con escala tipo Likert con puntuación 0 = nunca, 1 = raras veces, 2 = algunas veces, 3 = frecuentemente y 4 = siempre.
Adecuación	Cabello E, Chirinos J. (Perú, 2012)
Índice de fiabilidad	0,984 por coeficiente de alfa de Cronbach

- **Soporte teórico:**

Subescala (dimensiones)	Definición
Fiabilidad	Competencia en cumplir de forma exitosa con un servicio.
Capacidad de respuesta	Disposición de brindar servicio rápido y oportuno.
Seguridad	Valoración basándose en la confianza generada por comportamientos de los trabajadores que ofrece la prestación.
Empatía	Es la aptitud de la persona en colocarse en el lugar del otro y actuar según su necesidad
Aspectos tangibles	Incluye aspectos físicos que se perciben por parte de un usuario de una institución

Nombre de la prueba:	Cuestionario SUCE para satisfacción
Autor:	Granado de la Orden S, Rodríguez C, Olmedo M, Chacón A, Vigil D y Rodríguez P
Procedencia:	España
Administración:	Aplicado por el investigador
Tiempo de aplicación:	El tiempo de duración es de 10 minutos.
Ámbito de aplicación:	Medir satisfacción de la atención recibida
Significación:	Constituido por 2 dimensiones y 12 ítems, tipo Likert puntuación: 1 totalmente insatisfecho, 2 poco

	satisfecho, 3 indiferente, 4 satisfecho y 5 totalmente satisfecho.
Adaptabilidad	Medina M (Perú, 2022)
Índice de fiabilidad	0,916 por coeficiente de alfa de Cronbach

- **Soporte teórico:**

Escala/ AREA	Subescala	Definición
SATISFACCIÓN	Clínica	Aspectos relacionados propiamente con atención recibida.
	Administrativa	Incluía aspectos organizativos y estructurales.

- **Presentación de instrucciones para el juez:**

A continuación, a usted le presento los instrumentos a utilizar. De acuerdo con los siguientes indicadores, califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. Totalmente en desacuerdo (El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de acuerdo	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1. No cumple con el criterio	3. Moderado nivel
2. Bajo Nivel	4. Alto nivel

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

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	observación
DIMENSIÓN FIABILIDAD					
Que el personal de informes, le oriente y explique de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa	1	4	4	4	
Que la consulta con el médico se realice en el horario programado	2	4	4	4	
Que la atención se realice respetando la programación y el orden de llegada	3	4	4	4	
Que su historia clínica se encuentre disponible en el consultorio para su atención	4	4	4	4	
Que las citas se encuentren disponibles y se obtengan con facilidad	5	4	4	4	
DIMENSIÓN CAPACIDAD DE RESPUESTA					
Que la atención en el módulo de admisión del establecimiento sea rápida	6	4	4	4	
Que la atención para la toma de análisis de laboratorio sea rápida	7	4	4	4	
Que la atención para la toma de exámenes radiológicos (radiografías, ecografías, otros) sea rápida	8	4	4	4	
Que la atención en farmacia sea rápida	9	4	4	4	
DIMENSIÓN SEGURIDAD					
Que durante la atención en el consultorio se respete su privacidad	10	4	4	4	
Que el médico realice un examen mental completo y minucioso por el problema de salud que motiva la atención	11	4	4	4	
Que el médico le brinde el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre el problema de salud de su familiar	12	4	4	4	
Que el médico que atenderá el problema de salud de su familiar, le inspire confianza	13	4	4	4	
DIMENSIÓN EMPATIA					
Que el personal de consulta externa le trate con amabilidad, respeto y paciencia.	14	4	4	4	
Que el médico que los atenderá, muestre interés en solucionar el problema de salud de su familiar	15	4	4	4	
Que usted comprenda la explicación que el médico le brindará sobre el problema de salud o resultado de la atención	16	4	4	4	
Que usted comprenda la explicación que el médico le brindará sobre el tratamiento que recibirá su familiar: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos	17	4	4	4	
Que usted comprenda la explicación que el médico le brindará sobre los procedimientos o análisis que le realizarán a su familiar	18	4	4	4	

DIMENSIÓN ASPECTOS TANGIBLES					
Que los carteles, letreros y flechas de la consulta externa sean adecuados para orientar a los pacientes	19	4	4	4	
Que la consulta externa cuente con personal para informar y orientar a los pacientes y acompañantes	20	4	4	4	
Que los consultorios cuenten con los equipos disponibles y materiales necesarios para su atención	21	4	4	4	
Que el consultorio y la sala de espera se encuentren limpios y sean cómodos	22	4	4	4	

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA SATISFACCIÓN EN LA ATENCIÓN:

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación
DIMENSIÓN DE SATISFACCIÓN POR ATENCIÓN ADMINISTRATIVA					
¿En cuánto al tiempo transcurrido desde que pidió la cita hasta su atención, Ud. esta?	1	4	4	4	
¿En cuánto a las señalizaciones y carteles para orientarse en el hospital, Ud. esta?	2	4	4	4	
¿En cuánto a los trámites que tuvo que hacer en admisión, Ud. esta?	3	4	4	4	
¿En cuánto al tiempo de espera en consulta, Ud. está?	4	4	4	4	
¿En cuánto a la comodidad de la sala de espera, Ud. está?	5	4	4	4	
¿En cuánto a la atención por parte del personal de enfermería, Ud. esta?	6	4	4	4	
DIMENSIÓN DE SATISFACCIÓN POR ATENCIÓN ASISTENCIAL					
¿En cuánto a la atención por parte del personal médico, Ud. está?	7	4	4	4	
¿En cuánto al cuidado de su privacidad durante la consulta Ud. está?	8	4	4	4	
¿En cuánto a la duración de la consulta, Ud. está?	9	4	4	4	
¿En cuánto a la información clínica recibida sobre el problema de salud de su familiar, Ud. está?	10	4	4	4	
¿En cuánto a la claridad con que explicaron el tratamiento, Ud. está?	11	4	4	4	
¿En cuánto a facilidad de los trámites que ha tenido que hacer, para volver a sacar la próxima cita, Ud. está?	12	4	4	4	

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg:
Especialidad del validador: *Maestría en Gestión de los servicios de la salud.*

Juan
Juan Carlos Ocampo Zagarra
Servicio de Pediatría de Niños y Adolescentes
C.M.P. 4140 R.N.E. 26190
RED ASISTENCIAL ALMERÍA
ESCALUDO
Firma del evaluador
DNI 40435580

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

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	observación
DIMENSIÓN FIABILIDAD					
Que el personal de informes, le oriente y explique de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa	1	4	4	4	
Que la consulta con el médico se realice en el horario programado	2	4	4	4	
Que la atención se realice respetando la programación y el orden de llegada	3	4	4	4	
Que su historia clínica se encuentre disponible en el consultorio para su atención	4	4	4	4	
Que las citas se encuentren disponibles y se obtengan con facilidad	5	4	4	4	
DIMENSIÓN CAPACIDAD DE RESPUESTA					
Que la atención en el módulo de admisión del establecimiento sea rápida	6	4	4	4	
Que la atención para la toma de análisis de laboratorio sea rápida	7	4	4	4	
Que la atención para la toma de exámenes radiológicos (radiografías, ecografías, otros) sea rápida	8	4	4	4	
Que la atención en farmacia sea rápida	9	4	4	4	
DIMENSIÓN SEGURIDAD					
Que durante la atención en el consultorio se respete su privacidad	10	4	4	4	
Que el médico realice un examen mental completo y minucioso por el problema de salud que motiva la atención	11	4	4	4	
Que el médico le brinde el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre el problema de salud de su familiar	12	4	4	4	
Que el médico que atenderá el problema de salud de su familiar, le inspire confianza	13	4	4	4	
DIMENSIÓN EMPATIA					
Que el personal de consulta externa le trate con amabilidad, respeto y paciencia.	14	4	4	4	
Que el médico que los atenderá, muestre interés en solucionar el problema de salud de su familiar	15	4	4	4	
Que usted comprenda la explicación que el médico le brindará sobre el problema de salud o resultado de la atención	16	4	4	4	
Que usted comprenda la explicación que el médico le brindará sobre el tratamiento que recibirá su familiar: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos	17	4	4	4	
Que usted comprenda la explicación que el médico le brindará sobre los procedimientos o análisis que le realizarán a su familiar	18	4	4	4	

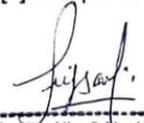
DIMENSIÓN ASPECTOS TANGIBLES					
Que los carteles, letreros y flechas de la consulta externa sean adecuados para orientar a los pacientes	19	4	4	4	
Que la consulta externa cuente con personal para informar y orientar a los pacientes y acompañantes	20	4	4	4	
Que los consultorios cuenten con los equipos disponibles y materiales necesarios para su atención	21	4	4	4	
Que el consultorio y la sala de espera se encuentren limpios y sean cómodos	22	4	4	4	

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA SATISFACCIÓN EN LA ATENCIÓN:

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación
DIMENSIÓN DE SATISFACCIÓN POR ATENCIÓN ADMINISTRATIVA					
¿En cuánto al tiempo transcurrido desde que pidió la cita hasta su atención, Ud. esta?	1	4	4	4	
¿En cuánto a las señalizaciones y carteles para orientarse en el hospital, Ud. esta?	2	4	4	4	
¿En cuánto a los trámites que tuvo que hacer en admisión, Ud. esta?	3	4	4	4	
¿En cuánto al tiempo de espera en consulta, Ud. está?	4	4	4	4	
¿En cuánto a la comodidad de la sala de espera, Ud. está?	5	4	4	4	
¿En cuánto a la atención por parte del personal de enfermería, Ud. esta?	6	4	4	4	
DIMENSIÓN DE SATISFACCIÓN POR ATENCIÓN ASISTENCIAL					
¿En cuánto a la atención por parte del personal médico, Ud. está?	7	4	4	4	
¿En cuánto al cuidado de su privacidad durante la consulta Ud. está?	8	4	4	4	
¿En cuánto a la duración de la consulta, Ud. está?	9	4	4	4	
¿En cuánto a la información clínica recibida sobre el problema de salud de su familiar, Ud. está?	10	4	4	4	
¿En cuánto a la claridad con que explicaron el tratamiento, Ud. está?	11	4	4	4	
¿En cuánto a facilidad de los trámites que ha tenido que hacer, para volver a sacar la próxima cita, Ud. está?	12	4	4	4	

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable]

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg:
Especialidad del validador: Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud



Iliet Terakine Saldarriga Céspedes
Médico Familiar y Comunitario
CMP 67786 RNE 35113

Firma del evaluador
DNI 70434893

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

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	observación
DIMENSIÓN FIABILIDAD					
Que el personal de informes, le oriente y explique de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa	1	4	4	4	
Que la consulta con el médico se realice en el horario programado	2	4	4	4	
Que la atención se realice respetando la programación y el orden de llegada	3	4	4	4	
Que su historia clínica se encuentre disponible en el consultorio para su atención	4	4	4	4	
Que las citas se encuentren disponibles y se obtengan con facilidad	5	4	4	4	
DIMENSIÓN CAPACIDAD DE RESPUESTA					
Que la atención en el módulo de admisión del establecimiento sea rápida	6	4	4	4	
Que la atención para la toma de análisis de laboratorio sea rápida	7	4	4	4	
Que la atención para la toma de exámenes radiológicos (radiografías, ecografías, otros) sea rápida	8	4	4	4	
Que la atención en farmacia sea rápida	9	4	4	4	
DIMENSIÓN SEGURIDAD					
Que durante la atención en el consultorio se respete su privacidad	10	4	4	4	
Que el médico realice un examen mental completo y minucioso por el problema de salud que motiva la atención	11	4	4	4	
Que el médico le brinde el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre el problema de salud de su familiar	12	4	4	4	
Que el médico que atenderá el problema de salud de su familiar, le inspire confianza	13	4	4	4	
DIMENSIÓN EMPATIA					
Que el personal de consulta externa le trate con amabilidad, respeto y paciencia.	14	4	4	4	
Que el médico que los atenderá, muestre interés en solucionar el problema de salud de su familiar	15	4	4	4	
Que usted comprenda la explicación que el médico le brindará sobre el problema de salud o resultado de la atención	16	4	4	4	
Que usted comprenda la explicación que el médico le brindará sobre el tratamiento que recibirá su familiar: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos	17	4	4	4	
Que usted comprenda la explicación que el médico le brindará sobre los procedimientos o análisis que le realizarán a su familiar	18	4	4	4	

DIMENSIÓN ASPECTOS TANGIBLES				
Que los carteles, letreros y flechas de la consulta externa sean adecuados para orientar a los pacientes	19	4	4	4
Que la consulta externa cuente con personal para informar y orientar a los pacientes y acompañantes	20	4	4	4
Que los consultorios cuenten con los equipos disponibles y materiales necesarios para su atención	21	4	4	4
Que el consultorio y la sala de espera se encuentren limpios y sean cómodos	22	4	4	4

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA SATISFACCIÓN EN LA ATENCIÓN:

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación
DIMENSIÓN DE SATISFACCIÓN POR ATENCIÓN ADMINISTRATIVA					
¿En cuánto al tiempo transcurrido desde que pidió la cita hasta su atención, Ud. esta?	1	4	4	4	
¿En cuánto a las señalizaciones y carteles para orientarse en el hospital, Ud. esta?	2	4	4	4	
¿En cuánto a los trámites que tuvo que hacer en admisión, Ud. esta?	3	4	4	4	
¿En cuánto al tiempo de espera en consulta, Ud. está?	4	4	4	4	
¿En cuánto a la comodidad de la sala de espera, Ud. está?	5	4	4	4	
¿En cuánto a la atención por parte del personal de enfermería, Ud. esta?	6	4	4	4	
DIMENSIÓN DE SATISFACCIÓN POR ATENCIÓN ASISTENCIAL					
¿En cuánto a la atención por parte del personal médico, Ud. está?	7	4	4	4	
¿En cuánto al cuidado de su privacidad durante la consulta Ud. está?	8	4	4	4	
¿En cuánto a la duración de la consulta, Ud. está?	9	4	4	4	
¿En cuánto a la información clínica recibida sobre el problema de salud de su familiar, Ud. está?	10	4	4	4	
¿En cuánto a la claridad con que explicaron el tratamiento, Ud. está?	11	4	4	4	
¿En cuánto a facilidad de los trámites que ha tenido que hacer, para volver a sacar la próxima cita, Ud. está?	12	4	4	4	

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg:
Especialidad del validador:

*Alvirres Mudarra. Milagros
Presidenta de niño y adolescente
Asesoría en salud ocupacional y Pediatría*

Firma del evaluador
DNI

[Firma]
Dra. Milagros Alvires Mudarra
MEDICO CIRUJANO
CMP 73662

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

Indicadores	Ítem	Ciudad	Coherencia	Relevancia	observación
DIMENSIÓN FIABILIDAD					
Que el personal de informes, le oriente y explique de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa	1	4	4	4	
Que la consulta con el médico se realice en el horario programado	2	4	4	4	
Que la atención se realice respetando la programación y el orden de llegada	3	4	4	4	
Que su historia clínica se encuentre disponible en el consultorio para su atención	4	4	4	3	
Que las citas se encuentren disponibles y se obtengan con facilidad	5	4	4	4	
DIMENSIÓN CAPACIDAD DE RESPUESTA					
Que la atención en el módulo de admisión del establecimiento sea rápida	6	4	4	4	
Que la atención para la toma de análisis de laboratorio sea rápida	7	4	4	4	
Que la atención para la toma de exámenes radiológicos (radiografías, ecografías, otros) sea rápida	8	4	4	4	
Que la atención en farmacia sea rápida	9	4	4	4	
DIMENSIÓN SEGURIDAD					
Que durante la atención en el consultorio se respete su privacidad	10	4	4	4	
Que el médico realice un examen mental completo y minucioso por el problema de salud que motiva la atención	11	4	4	4	
Que el médico le brinde el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre el problema de salud de su familiar	12	4	4	4	
Que el médico que atenderá el problema de salud de su familiar, le inspire confianza	13	4	4	4	
DIMENSIÓN EMPATÍA					
Que el personal de consulta externa le trate con amabilidad, respeto y paciencia.	14	4	4	4	
Que el médico que los atenderá, muestre interés en solucionar el problema de salud de su familiar	15	4	4	4	
Que usted comprenda la explicación que el médico le brindará sobre el problema de salud o resultado de la atención	16	4	4	4	
Que usted comprenda la explicación que el médico le brindará sobre el tratamiento que recibirá su familiar: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos	17	4	4	4	
Que usted comprenda la explicación que el médico le brindará sobre los procedimientos o análisis que le realizarán a su familiar	18	4	4	4	

DIMENSIÓN ASPECTOS TANGIBLES					
Que los carteles, letreros y flechas de la consulta externa sean adecuados para orientar a los pacientes	19	4	4	4	
Que la consulta externa cuente con personal para informar y orientar a los pacientes y acompañantes	20	4	4	4	
Que los consultorios cuenten con los equipos disponibles y materiales necesarios para su atención	21	4	4	4	
Que el consultorio y la sala de espera se encuentren limpios y sean cómodos	22	4	4	3	

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA SATISFACCIÓN EN LA ATENCIÓN:

Indicadores	Item	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación
DIMENSIÓN DE SATISFACCIÓN POR ATENCIÓN ADMINISTRATIVA					
¿En cuánto al tiempo transcurrido desde que pidió la cita hasta su atención, Ud. esta?	1	4	4	4	
¿En cuánto a las señalizaciones y carteles para orientarse en el hospital, Ud. esta?	2	4	4	4	
¿En cuánto a los trámites que tuvo que hacer en admisión, Ud. esta?	3	4	4	4	
¿En cuánto al tiempo de espera en consulta, Ud. está?	4	4	4	3	
¿En cuánto a la comodidad de la sala de espera, Ud. está?	5	4	4	4	
¿En cuánto a la atención por parte del personal de enfermería, Ud. esta?	6	4	4	3	
DIMENSIÓN DE SATISFACCIÓN POR ATENCIÓN ASISTENCIAL					
¿En cuánto a la atención por parte del personal médico, Ud. está?	7	4	4	4	
¿En cuánto al cuidado de su privacidad durante la consulta Ud. está?	8	4	4	4	
¿En cuánto a la duración de la consulta, Ud. está?	9	4	4	4	
¿En cuánto a la información clínica recibida sobre el problema de salud de su familiar, Ud. está?	10	4	4	4	
¿En cuánto a la claridad con que explicaron el tratamiento, Ud. está?	11	4	4	4	
¿En cuánto a facilidad de los trámites que ha tenido que hacer, para volver a sacar la próxima cita, Ud. está?	12	4	3	3	

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: *Rosa Bravo Torres*
Especialidad del validador: *Médico psiquiatra*



Rosa Bravo Torres
Médico Psiquiatra
C.R.P. 74379
R.N.E. 40754

Firma del evaluador
DNI *70435690*

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

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	observación
DIMENSIÓN FIABILIDAD					
Que el personal de informes, le oriente y explique de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa	1	4	4	4	
Que la consulta con el médico se realice en el horario programado	2	4	4	4	
Que la atención se realice respetando la programación y el orden de llegada	3	4	4	4	
Que su historia clínica se encuentre disponible en el consultorio para su atención	4	4	4	4	
Que las citas se encuentren disponibles y se obtengan con facilidad	5	4	4	4	
DIMENSIÓN CAPACIDAD DE RESPUESTA					
Que la atención en el módulo de admisión del establecimiento sea rápida	6	4	4	4	
Que la atención para la toma de análisis de laboratorio sea rápida	7	4	4	4	
Que la atención para la toma de exámenes radiológicos (radiografías, ecografías, otros) sea rápida	8	4	4	4	
Que la atención en farmacia sea rápida	9	4	4	4	
DIMENSIÓN SEGURIDAD					
Que durante la atención en el consultorio se respete su privacidad	10	4	4	4	
Que el médico realice un examen mental completo y minucioso por el problema de salud que motiva la atención	11	4	4	4	
Que el médico le brinde el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre el problema de salud de su familiar	12	4	4	4	
Que el médico que atenderá el problema de salud de su familiar, le inspire confianza	13	4	4	4	
DIMENSIÓN EMPATIA					
Que el personal de consulta externa le trate con amabilidad, respeto y paciencia.	14	4	4	4	
Que el médico que los atenderá, muestre interés en solucionar el problema de salud de su familiar	15	4	4	4	
Que usted comprenda la explicación que el médico le brindará sobre el problema de salud o resultado de la atención	16	4	4	4	
Que usted comprenda la explicación que el médico le brindará sobre el tratamiento que recibirá su familiar: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos	17	4	4	4	
Que usted comprenda la explicación que el médico le brindará sobre los procedimientos o análisis que le realizarán a su familiar	18	4	4	4	

DIMENSIÓN ASPECTOS TANGIBLES					
Que los carteles, letreros y flechas de la consulta externa sean adecuados para orientar a los pacientes	19	4	4	4	
Que la consulta externa cuente con personal para informar y orientar a los pacientes y acompañantes	20	4	4	4	
Que los consultorios cuenten con los equipos disponibles y materiales necesarios para su atención	21	4	4	4	
Que el consultorio y la sala de espera se encuentren limpios y sean cómodos	22	4	4	4	

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA SATISFACCIÓN EN LA ATENCIÓN:

Indicadores	Item	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación
DIMENSIÓN DE SATISFACCIÓN POR ATENCIÓN ADMINISTRATIVA					
¿En cuánto al tiempo transcurrido desde que pidió la cita hasta su atención, Ud. esta?	1	4	4	4	
¿En cuánto a las señalizaciones y carteles para orientarse en el hospital, Ud. esta?	2	4	4	4	
¿En cuánto a los trámites que tuvo que hacer en admisión, Ud. esta?	3	4	4	4	
¿En cuánto al tiempo de espera en consulta, Ud. está?	4	4	4	4	
¿En cuánto a la comodidad de la sala de espera, Ud. está?	5	4	4	4	
¿En cuánto a la atención por parte del personal de enfermería, Ud. esta?	6	4	4	4	
DIMENSIÓN DE SATISFACCIÓN POR ATENCIÓN ASISTENCIAL					
¿En cuánto a la atención por parte del personal médico, Ud. está?	7	4	4	4	
¿En cuánto al cuidado de su privacidad durante la consulta Ud. está?	8	4	4	4	
¿En cuánto a la duración de la consulta, Ud. está?	9	4	4	4	
¿En cuánto a la información clínica recibida sobre el problema de salud de su familiar, Ud. está?	10	4	4	4	
¿En cuánto a la claridad con que explicaron el tratamiento, Ud. está?	11	4	4	4	
¿En cuánto a facilidad de los trámites que ha tenido que hacer, para volver a sacar la próxima cita, Ud. está?	12	4	4	4	

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: MANUEL DAVID ARCE MARTINO
Especialidad del validador: Psiquiatría DEL NIÑO Y DEL ADOLESCENTE

Firma del evaluador

 DR. MANUEL DAVID ARCE MARTINO
 Jefe del Servicio de Psiquiatría
 del Niño y del Adolescente
 CMP: 25651 - RNE: 16826 - RNSE: S00095
 MNGAI - ESSALUD

DI: 02810364

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

Indicadores	Ítem	Ciudad	Coherencia	Relevancia	observación
DIMENSIÓN FIABILIDAD					
Que el personal de informes, le oriente y explique de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa	1	4	4	4	
Que la consulta con el médico se realice en el horario programado	2	4	4	4	
Que la atención se realice respetando la programación y el orden de llegada	3	4	4	4	
Que su historia clínica se encuentre disponible en el consultorio para su atención	4	4	4	3	
Que las citas se encuentren disponibles y se obtengan con facilidad	5	4	4	4	
DIMENSIÓN CAPACIDAD DE RESPUESTA					
Que la atención en el módulo de admisión del establecimiento sea rápida	6	4	4	4	
Que la atención para la toma de análisis de laboratorio sea rápida	7	4	4	4	
Que la atención para la toma de exámenes radiológicos (radiografías, ecografías, otros) sea rápida	8	4	4	4	
Que la atención en farmacia sea rápida	9	4	4	4	
DIMENSIÓN SEGURIDAD					
Que durante la atención en el consultorio se respete su privacidad	10	4	4	4	
Que el médico realice un examen mental completo y minucioso por el problema de salud que motiva la atención	11	4	4	4	
Que el médico le brinde el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre el problema de salud de su familiar	12	4	4	4	
Que el médico que atenderá el problema de salud de su familiar, le inspire confianza	13	4	4	4	
DIMENSIÓN EMPATIA					
Que el personal de consulta externa le trate con amabilidad, respeto y paciencia.	14	4	4	4	
Que el médico que los atenderá, muestre interés en solucionar el problema de salud de su familiar	15	4	4	4	
Que usted comprenda la explicación que el médico le brindará sobre el problema de salud o resultado de la atención	16	4	4	4	
Que usted comprenda la explicación que el médico le brindará sobre el tratamiento que recibirá su familiar: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos	17	4	4	4	
Que usted comprenda la explicación que el médico le brindará sobre los procedimientos o análisis que le realizarán a su familiar	18	4	4	4	

DIMENSIÓN ASPECTOS TANGIBLES					
Que los carteles, letreros y flechas de la consulta externa sean adecuados para orientar a los pacientes	19	4	4	4	
Que la consulta externa cuente con personal para informar y orientar a los pacientes y acompañantes	20	4	4	4	
Que los consultorios cuenten con los equipos disponibles y materiales necesarios para su atención	21	4	4	4	
Que el consultorio y la sala de espera se encuentren limpios y sean cómodos	22	4	4	3	

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA SATISFACCIÓN EN LA ATENCIÓN:

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación
DIMENSIÓN DE SATISFACCIÓN POR ATENCIÓN ADMINISTRATIVA					
¿En cuánto al tiempo transcurrido desde que pidió la cita hasta su atención, Ud. está?	1	4	4	4	
¿En cuánto a las señalizaciones y carteles para orientarse en el hospital, Ud. está?	2	4	4	4	
¿En cuánto a los trámites que tuvo que hacer en admisión, Ud. está?	3	4	4	4	
¿En cuánto al tiempo de espera en consulta, Ud. está?	4	4	4	4	
¿En cuánto a la comodidad de la sala de espera, Ud. está?	5	3	4	4	
¿En cuánto a la atención por parte del personal de enfermería, Ud. está?	6	4	4	3	
DIMENSIÓN DE SATISFACCIÓN POR ATENCIÓN ASISTENCIAL					
¿En cuánto a la atención por parte del personal médico, Ud. está?	7	4	4	4	
¿En cuánto al cuidado de su privacidad durante la consulta Ud. está?	8	4	4	4	
¿En cuánto a la duración de la consulta, Ud. está?	9	4	4	4	
¿En cuánto a la información clínica recibida sobre el problema de salud de su familiar, Ud. está?	10	4	4	4	
¿En cuánto a la claridad con que explicaron el tratamiento, Ud. está?	11	4	4	4	
¿En cuánto a facilidad de los trámites que ha tenido que hacer, para volver a sacar la próxima cita, Ud. está?	12	4	3	3	

Opinión de aplicabilidad: Aplicable / Aplicable después de corregir / No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: Salazar Espinoza Melissa Soledad
 Especialidad del validador: Gestión de los servicios de la salud

Firma del evaluador 
 DNI 7060135
 Salazar Espinoza
 MEDICINA PALIATIVA
 DEL DOLOR
 FONE. 42214

Anexo 6

Base de datos completa

	CALIDAD DE ATENCIÓN																					
	FIABILIDAD					CAP DE RPTA				SEGURIDAD					EMPATIA				ASP. TANGIBLES			
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22
1	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	1	2	3	4	1	1	2	1	2	4	1	3	2	2	3	2	4	3	3	2	2	4
3	1	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	1	1	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4
5	3	2	2	1	3	2	3	2	3	3	3	3	2	1	3	3	3	3	3	2	2	3
6	3	3	2	4	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3
7	3	4	4	4	4	3	3	1	4	4	2	1	1	2	2	2	2	4	4	4	4	4
8	3	1	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
9	4	4	3	4	3	4	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
10	3	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3
11	2	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	2	3	3	3
12	1	4	2	3	3	2	1	1	0	3	1	0	1	1	1	1	1	1	0	0	0	1
13	2	3	3	4	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	3	2	3	2	2
14	3	2	2	4	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	2	4	4
15	1	2	2	4	2	2	3	3	3	3	3	2	2	4	2	2	2	2	2	3	3	3
16	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4
17	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3
18	1	1	1	1	1	2	3	1	1	1	1	1	1	1	2	3	3	1	1	1	1	1
19	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
20	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3
21	1	2	3	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	3	3
22	3	3	2	4	2	1	4	3	2	4	4	4	4	2	4	3	4	4	3	2	3	4
23	2	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	3	1	1	4	4	4	4
24	3	2	3	4	2	2	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3
25	2	1	0	2	1	2	2	1	2	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	2	2	1
26	3	2	0	4	2	2	2	2	2	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	4
27	3	4	4	4	1	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4
28	4	1	1	4	3	3	0	0	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4
29	2	2	4	4	0	1	0	0	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	0	4	4
30	4	2	2	4	1	1	2	1	2	4	3	2	3	3	4	4	4	4	4	4	2	3
31	2	1	4	4	2	2	0	0	2	4	4	2	2	2	2	4	4	1	4	4	4	4
32	2	2	3	4	1	2	2	2	0	3	0	1	1	1	0	3	3	3	2	0	1	3
33	2	4	4	4	4	4	4	0	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4
34	2	3	3	4	3	3	1	3	4	4	4	4	4	1	3	3	3	3	3	2	1	3
35	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
36	3	0	0	4	0	4	4	0	4	4	4	4	4	4	0	2	4	4	4	0	4	3
37	2	1	1	3	1	2	3	3	2	3	3	2	2	1	2	2	0	3	4	2	3	3
38	0	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
39	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
40	2	2	2	4	0	2	1	2	3	3	2	4	3	4	3	4	4	4	2	2	1	2
41	2	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	2	4	4	2	2	4	4	4	4
42	3	2	3	3	1	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
43	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	3	4
44	4	4	4	4	2	2	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
45	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
46	3	3	4	4	4	3	2	2	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3

100	3	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3
101	2	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	2	3	3	3
102	1	4	2	3	3	2	1	1	0	3	1	0	1	1	1	1	1	1	0	0	0	1
103	2	3	3	4	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	3	2	3	2	2
104	3	2	2	4	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	2	4	4
105	1	2	2	4	2	2	3	3	3	3	3	2	2	4	2	2	2	2	2	3	3	3
106	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4
107	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3
108	1	1	1	1	1	2	3	1	1	1	1	1	1	1	2	3	3	1	1	1	1	1
109	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
110	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3
111	1	2	3	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	3	3
112	3	3	2	4	2	1	4	3	2	4	4	4	4	2	4	3	4	4	3	2	3	4
113	2	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	3	1	1	4	4	4	4
114	3	2	3	4	2	2	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3
115	2	1	0	2	1	2	2	1	2	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	2	2	1
116	3	2	0	4	2	2	2	2	2	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	4
117	3	4	4	4	1	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4
118	4	1	1	4	3	3	0	0	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4
119	2	2	4	4	0	1	0	0	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	0	4	4
120	4	2	2	4	1	1	2	1	2	4	3	2	3	3	4	4	4	4	4	4	2	3
121	2	1	4	4	2	2	0	0	2	4	4	2	2	2	2	4	4	1	4	4	4	4
122	2	2	3	4	1	2	2	2	0	3	0	1	1	1	0	3	3	3	2	0	1	3
123	2	4	4	4	4	4	4	0	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4
124	2	3	3	4	3	3	1	3	4	4	4	4	4	1	3	3	3	3	3	2	1	3
125	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
126	3	0	0	4	0	4	4	0	4	4	4	4	4	4	0	2	4	4	4	0	4	3
127	2	1	1	3	1	2	3	3	2	3	3	2	2	1	2	2	0	3	4	2	3	3
128	0	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
129	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
130	2	2	2	4	0	2	1	2	3	3	2	4	3	4	3	4	4	4	2	2	1	2
131	2	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	2	4	4	2	2	4	4	4	4
132	3	2	3	3	1	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
133	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	3	4
134	4	4	4	4	2	2	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
135	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
136	3	3	4	4	4	3	2	2	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3
137	4	4	4	3	2	2	4	3	3	4	2	2	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
138	3	2	3	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3
139	4	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3
140	4	4	4	3	0	1	1	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3
141	4	3	4	3	2	2	1	2	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4
142	3	4	4	4	1	3	2	2	4	4	4	4	4	2	3	4	4	4	3	0	4	4
143	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4
144	3	4	4	4	2	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	2	2	4
145	2	4	4	4	1	2	1	1	0	4	4	2	1	2	2	2	2	4	4	3	4	4
146	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
147	2	4	4	4	3	4	4	0	2	4	3	4	4	4	4	2	4	0	3	0	4	4
148	3	3	4	4	1	2	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	1	2	2	4
149	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4
150	3	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3
151	2	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4
152	1	4	2	3	3	2	1	1	0	3	1	0	1	1	1	1	0	1	0	0	0	1

153	2	3	3	4	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	2	2
154	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4
155	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
156	4	4	3	4	2	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
157	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
158	4	4	3	4	2	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4
159	3	4	4	3	2	2	2	2	4	2	2	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4
160	4	3	4	4	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	2
161	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
162	2	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4
163	2	4	4	4	2	2	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0	1	4
164	3	4	3	4	1	3	4	4	4	4	4	3	2	4	4	4	2	2	3	4	4	4
165	2	1	4	4	4	4	3	3	0	4	4	4	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4
166	4	4	4	4	2	3	3	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
167	2	2	0	4	0	1	1	1	2	1	4	1	2	1	1	1	2	3	1	4	2	4
168	2	2	1	4	0	1	1	2	2	4	2	4	3	3	2	4	4	3	3	2	3	4
169	3	3	4	4	3	3	4	3	4	4	3	2	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4
170	2	3	2	3	2	3	3	2	3	3	2	2	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3
171	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
172	2	4	4	0	4	4	4	0	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4
173	1	0	1	4	1	0	0	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	2	2	2	2	3
174	4	2	1	3	3	2	2	2	1	4	3	2	4	3	4	4	4	2	4	0	3	3
175	4	4	3	4	2	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4
176	2	3	4	4	0	2	2	1	2	1	1	1	1	2	1	1	2	2	2	1	1	2
177	4	4	1	4	2	3	1	1	1	4	4	4	2	4	4	2	4	4	1	2	3	4
178	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4
179	4	4	2	4	1	2	1	1	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	2
180	3	4	3	4	2	2	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4
181	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
182	1	2	3	4	1	1	2	1	2	4	1	3	2	2	3	2	4	3	3	2	2	4
183	1	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
184	4	4	4	4	1	1	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4
185	3	2	2	1	3	2	3	2	3	3	3	3	2	1	3	3	3	3	3	2	2	3
186	3	3	2	4	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3
187	3	4	4	4	4	3	3	1	4	4	2	1	1	2	2	2	2	4	4	4	4	4
188	3	1	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
189	4	4	3	4	3	4	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
190	3	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3
200	2	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	2	3	3	3
201	1	4	2	3	3	2	1	1	0	3	1	0	1	1	1	1	1	1	0	0	0	1
201	2	3	3	4	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	3	2	3	2	2
202	3	2	2	4	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	2	4	4
203	1	2	2	4	2	2	3	3	3	3	3	2	2	4	2	2	2	2	2	3	3	3
204	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4
205	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3
206	1	1	1	1	1	2	3	1	1	1	1	1	1	2	3	3	1	1	1	1	1	1
207	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
208	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3
209	1	2	3	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	3	3
210	3	3	2	4	2	1	4	3	2	4	4	4	4	2	4	3	4	4	3	2	3	4
211	2	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	3	1	1	4	4	4	4
212	3	2	3	4	2	2	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3
213	2	1	0	2	1	2	2	1	2	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	2	2	1

214	3	2	0	4	2	2	2	2	2	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	4
215	3	4	4	4	1	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4
216	4	1	1	4	3	3	0	0	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4
217	2	2	4	4	0	1	0	0	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	0	4	4
218	4	2	2	4	1	1	2	1	2	4	3	2	3	3	4	4	4	4	4	4	2	3
219	2	1	4	4	2	2	0	0	2	4	4	2	2	2	2	4	4	1	4	4	4	4
220	2	2	3	4	1	2	2	2	0	3	0	1	1	1	0	3	3	3	2	0	1	3
221	2	4	4	4	4	4	4	0	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4
222	2	3	3	4	3	3	1	3	4	4	4	4	4	1	3	3	3	3	3	2	1	3
223	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
224	3	0	0	4	0	4	4	0	4	4	4	4	4	4	0	2	4	4	4	0	4	3
225	2	1	1	3	1	2	3	3	2	3	3	2	2	1	2	2	0	3	4	2	3	3
226	0	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
227	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
228	2	2	2	4	0	2	1	2	3	3	2	4	3	4	3	4	4	4	2	2	1	2
229	2	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	2	4	4	2	2	4	4	4	4
230	3	2	3	3	1	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
231	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	3	4
232	4	4	4	4	2	2	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
233	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
234	3	3	4	4	4	3	2	2	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3
235	4	4	4	3	2	2	4	3	3	4	2	2	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
236	3	2	3	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3
237	4	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3
238	4	4	4	3	0	1	1	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3
239	4	3	4	3	2	2	1	2	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4
240	3	4	4	4	1	3	2	2	4	4	4	4	4	2	3	4	4	4	3	0	4	4
241	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4
242	3	4	4	4	2	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	2	2	4
243	2	4	4	4	1	2	1	1	0	4	4	2	1	2	2	2	2	4	4	3	4	4
244	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
245	2	4	4	4	3	4	4	0	2	4	3	4	4	4	4	2	4	0	3	0	4	4
246	3	3	4	4	1	2	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	1	2	2	4
247	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4
248	3	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3
249	2	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4
250	1	4	2	3	3	2	1	1	0	3	1	0	1	1	1	0	1	0	0	0	0	1
251	2	3	3	4	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	2	2
252	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4
253	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
254	4	4	3	4	2	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
255	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
256	4	4	3	4	2	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4
257	3	4	4	3	2	2	2	2	4	2	2	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4
258	4	3	4	4	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	2
259	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
260	2	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4
261	2	4	4	4	2	2	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0	1	4
262	3	4	3	4	1	3	4	4	4	4	4	3	2	4	4	4	2	2	3	4	4	4
263	2	1	4	4	4	4	3	3	0	4	4	4	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4
264	4	4	4	4	2	3	3	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
265	2	2	0	4	0	1	1	1	2	1	4	1	2	1	1	1	2	3	1	4	2	4
266	2	2	1	4	0	1	1	2	2	4	2	4	3	3	2	4	4	3	3	2	3	4

267	3	3	4	4	3	3	4	3	4	4	3	2	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4
268	2	3	2	3	2	3	3	2	3	3	2	2	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3
269	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
270	2	4	4	0	4	4	4	0	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4
271	1	0	1	4	1	0	0	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	2	2	2	2	3
272	4	2	1	3	3	2	2	2	1	4	3	2	4	3	4	4	4	2	4	0	3	3
273	4	4	3	4	2	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4
274	2	3	4	4	0	2	2	1	2	1	1	1	1	2	1	1	2	2	2	1	1	2
275	4	4	1	4	2	3	1	1	1	4	4	4	2	4	4	2	4	4	1	2	3	4
276	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4
277	4	4	2	4	1	2	1	1	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	2
278	3	4	3	4	2	2	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4
279	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
280	1	2	3	4	1	1	2	1	2	4	1	3	2	2	3	2	4	3	3	2	2	4
281	1	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
282	4	4	4	4	1	1	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4
283	3	2	2	1	3	2	3	2	3	3	3	3	2	1	3	3	3	3	3	2	2	3
284	3	3	2	4	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3
285	3	4	4	4	4	3	3	1	4	4	2	1	1	2	2	2	2	4	4	4	4	4
286	3	1	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
287	4	4	3	4	3	4	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
288	3	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3
289	2	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	2	3	3	3
290	1	4	2	3	3	2	1	1	0	3	1	0	1	1	1	1	1	1	0	0	0	1
300	2	3	3	4	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	3	2	3	2	2
301	3	2	2	4	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	2	4	4
302	1	2	2	4	2	2	3	3	3	3	3	2	2	4	2	2	2	2	2	3	3	3
303	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4
304	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3
305	1	1	1	1	1	2	3	1	1	1	1	1	1	1	2	3	3	1	1	1	1	1
306	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
307	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3
308	1	2	3	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	3	3
309	3	3	2	4	2	1	4	3	2	4	4	4	4	2	4	3	4	4	3	2	3	4
310	2	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	3	1	1	4	4	4	4
311	3	2	3	4	2	2	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3
312	2	1	0	2	1	2	2	1	2	3	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2	1	1
313	3	2	0	4	2	2	2	2	2	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	4
314	3	4	4	4	1	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4
315	4	1	1	4	3	3	0	0	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4
316	2	2	4	4	0	1	0	0	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	0	4	4	4
317	4	2	2	4	1	1	2	1	2	4	3	2	3	3	4	4	4	4	4	2	3	3
318	2	1	4	4	2	2	0	0	2	4	4	2	2	2	2	4	4	1	4	4	4	4
319	2	2	3	4	1	2	2	2	0	3	0	1	1	1	0	3	3	3	2	0	1	3
320	2	4	4	4	4	4	4	0	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4
321	2	3	3	4	3	3	1	3	4	4	4	4	4	1	3	3	3	3	2	1	3	3
322	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
323	3	0	0	4	0	4	4	0	4	4	4	4	4	4	0	2	4	4	4	0	4	3
324	2	1	1	3	1	2	3	3	2	3	3	2	2	1	2	2	0	3	4	2	3	3
325	0	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
326	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
327	2	2	2	4	0	2	1	2	3	3	2	4	3	4	3	4	4	4	2	2	1	2
328	2	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	2	4	4	2	2	4	4	4	4

329	3	2	3	3	1	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
330	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	3	4
331	4	4	4	4	2	2	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
332	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
333	3	3	4	4	4	3	2	2	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3
334	4	4	4	3	2	2	4	3	3	4	2	2	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
335	3	2	3	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3
336	4	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3
337	4	4	4	3	0	1	1	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3
338	4	3	4	3	2	2	1	2	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4
339	3	4	4	4	1	3	2	2	4	4	4	4	4	2	3	4	4	4	3	0	4	4
340	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4
341	3	4	4	4	2	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	2	2	4
342	2	4	4	4	1	2	1	1	0	4	4	2	1	2	2	2	2	4	4	3	4	4

SATISFACCIÓN												
	SATISFACCIÓN ADMINISTRATIVA						SATISFACCIÓN ASISTENCIAL					
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
2	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	2
3	2	4	2	4	4	4	5	2	4	4	4	2
4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	1
5	2	3	4	1	3	4	3	3	4	2	2	2
6	2	4	2	2	2	4	4	4	4	4	4	2
7	2	4	4	4	4	3	2	4	2	2	2	4
8	2	2	2	2	2	4	4	4	4	2	4	2
9	2	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4
10	4	3	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4
11	5	2	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5
12	3	2	2	3	1	2	3	4	3	2	1	3
13	2	2	3	2	2	4	4	4	2	2	4	4
14	4	4	2	2	5	3	5	4	4	4	4	2
15	4	4	2	2	4	4	4	4	4	4	4	2
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
17	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5
18	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
19	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
21	1	1	2	4	4	3	4	4	2	1	1	1
22	4	4	4	4	4	3	5	5	5	4	4	4
23	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5
24	2	4	4	3	4	4	5	4	4	4	5	4
25	1	3	2	4	3	4	3	2	3	2	3	2
26	4	4	4	4	2	1	2	3	4	4	4	3
27	5	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	3
28	1	4	3	1	4	4	5	5	5	5	4	4
29	2	4	2	4	4	1	4	4	4	4	4	1
30	2	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	2
31	2	4	2	2	5	4	2	4	2	2	2	2
32	1	2	1	1	2	2	3	2	2	2	2	1
33	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4

87	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
88	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4
89	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4
90	2	4	2	2	2	4	4	4	4	4	4	2
91	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
92	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	2
93	2	4	2	4	4	4	5	2	4	4	4	2
94	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	1
95	2	3	4	1	3	4	3	3	4	2	2	2
96	2	4	2	2	2	4	4	4	4	4	4	2
97	2	4	4	4	4	3	2	4	2	2	2	4
98	2	2	2	2	2	4	4	4	4	2	4	2
99	2	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4
100	4	3	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4
101	5	2	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5
102	3	2	2	3	1	2	3	4	3	2	1	3
103	2	2	3	2	2	4	4	4	2	2	4	4
104	4	4	2	2	5	3	5	4	4	4	4	2
105	4	4	2	2	4	4	4	4	4	4	4	2
106	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
107	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5
108	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
109	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
110	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
111	1	1	2	4	4	3	4	4	2	1	1	1
112	4	4	4	4	4	3	5	5	5	4	4	4
113	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5
114	2	4	4	3	4	4	5	4	4	4	5	4
115	1	3	2	4	3	4	3	2	3	2	3	2
116	4	4	4	4	2	1	2	3	4	4	4	3
117	5	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	3
118	1	4	3	1	4	4	5	5	5	5	4	4
119	2	4	2	4	4	1	4	4	4	4	4	1
120	2	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	2
121	2	4	2	2	5	4	2	4	2	2	2	2
122	1	2	1	1	2	2	3	2	2	2	2	1
123	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
124	4	4	2	4	4	2	4	4	4	4	4	4
125	2	4	4	2	2	2	2	4	2	3	3	3
126	2	4	1	1	4	1	4	4	1	4	4	1
127	4	4	2	1	4	4	4	3	4	4	4	2
128	2	2	2	4	4	3	4	4	4	4	4	2
129	2	1	4	2	4	2	4	4	4	2	2	2
130	1	2	2	2	2	2	4	4	4	2	4	1
131	2	2	2	5	5	2	5	5	5	5	5	1
132	2	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	2
133	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5
134	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
135	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
136	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3
137	4	5	4	4	4	4	4	4	2	4	4	5
138	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
139	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4

140	2	5	3	2	5	1	4	4	3	3	5	3
141	4	2	4	5	3	5	5	5	4	4	5	5
142	2	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	2
143	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4
144	4	2	2	2	4	2	1	1	2	2	4	4
145	1	2	2	2	2	4	4	4	2	1	2	1
146	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4
147	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	2
148	1	2	2	2	4	5	4	5	4	4	5	2
149	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
150	4	3	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4
151	5	2	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5
152	3	2	2	2	1	2	3	4	3	2	1	3
153	2	3	1	2	2	4	4	4	2	2	4	4
154	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
155	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
156	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5
157	4	4	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4
158	4	5	4	4	5	3	4	4	4	4	4	4
159	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
160	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	2
161	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
162	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4
163	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2
164	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2
165	2	4	2	2	4	4	4	4	4	3	4	2
166	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2
167	1	2	1	1	2	2	2	1	2	4	4	1
168	2	4	2	2	4	4	4	4	4	4	4	2
169	2	4	4	2	4	4	4	4	5	4	4	3
170	4	4	2	2	4	4	4	4	2	4	4	4
171	5	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
172	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4
173	1	2	2	1	2	1	2	2	1	1	1	2
174	4	4	4	2	2	4	4	4	4	4	4	4
175	4	4	4	3	3	4	5	4	4	4	5	4
176	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
177	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
178	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4
179	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4
180	2	4	2	2	2	4	4	4	4	4	4	2
181	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
182	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	2
183	2	4	2	4	4	4	5	2	4	4	4	2
184	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	1
185	2	3	4	1	3	4	3	3	4	2	2	2
186	2	4	2	2	2	4	4	4	4	4	4	2
187	2	4	4	4	4	3	2	4	2	2	2	4
188	2	2	2	2	2	4	4	4	4	2	4	2
189	2	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4
190	4	3	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4
200	5	2	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5
201	3	2	2	3	1	2	3	4	3	2	1	3

201	2	2	3	2	2	4	4	4	2	2	4	4
202	4	4	2	2	5	3	5	4	4	4	4	2
203	4	4	2	2	4	4	4	4	4	4	4	2
204	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
205	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5
206	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
207	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
208	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
209	1	1	2	4	4	3	4	4	2	1	1	1
210	4	4	4	4	4	3	5	5	5	4	4	4
211	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5
212	2	4	4	3	4	4	5	4	4	4	5	4
213	1	3	2	4	3	4	3	2	3	2	3	2
214	4	4	4	4	2	1	2	3	4	4	4	3
215	5	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	3
216	1	4	3	1	4	4	5	5	5	5	4	4
217	2	4	2	4	4	1	4	4	4	4	4	1
218	2	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	2
219	2	4	2	2	5	4	2	4	2	2	2	2
220	1	2	1	1	2	2	3	2	2	2	2	1
221	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
222	4	4	2	4	4	2	4	4	4	4	4	4
223	2	4	4	2	2	2	2	4	2	3	3	3
224	2	4	1	1	4	1	4	4	1	4	4	1
225	4	4	2	1	4	4	4	3	4	4	4	2
226	2	2	2	4	4	3	4	4	4	4	4	2
227	2	1	4	2	4	2	4	4	4	2	2	2
228	1	2	2	2	2	2	4	4	4	2	4	1
229	2	2	2	5	5	2	5	5	5	5	5	1
230	2	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	2
231	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5
232	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
233	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
234	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3
235	4	5	4	4	4	4	4	4	2	4	4	5
236	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
237	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
238	2	5	3	2	5	1	4	4	3	3	5	3
239	4	2	4	5	3	5	5	5	4	4	5	5
240	2	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	2
241	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4
242	4	2	2	2	4	2	1	1	2	2	4	4
243	1	2	2	2	2	4	4	4	2	1	2	1
244	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4
245	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	2
246	1	2	2	2	4	5	4	5	4	4	5	2
247	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
248	4	3	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4
249	5	2	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5
250	3	2	2	2	1	2	3	4	3	2	1	3
251	2	3	1	2	2	4	4	4	2	2	4	4
252	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
253	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5

254	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5
255	4	4	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4
256	4	5	4	4	5	3	4	4	4	4	4	4
257	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
258	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	2
259	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
260	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4
261	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2
262	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2
263	2	4	2	2	4	4	4	4	4	3	4	2
264	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2
265	1	2	1	1	2	2	2	1	2	4	4	1
266	2	4	2	2	4	4	4	4	4	4	4	2
267	2	4	4	2	4	4	4	4	5	4	4	3
268	4	4	2	2	4	4	4	4	2	4	4	4
269	5	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
270	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4
271	1	2	2	1	2	1	2	2	1	1	1	2
272	4	4	4	2	2	4	4	4	4	4	4	4
273	4	4	4	3	3	4	5	4	4	4	5	4
274	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
275	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
276	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4
277	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4
278	2	4	2	2	2	4	4	4	4	4	4	2
279	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
280	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	2
281	2	4	2	4	4	4	5	2	4	4	4	2
282	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	1
283	2	3	4	1	3	4	3	3	4	2	2	2
284	2	4	2	2	2	4	4	4	4	4	4	2
285	2	4	4	4	4	3	2	4	2	2	2	4
286	2	2	2	2	2	4	4	4	4	2	4	2
287	2	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4
288	4	3	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4
289	5	2	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5
290	3	2	2	3	1	2	3	4	3	2	1	3
300	2	2	3	2	2	4	4	4	2	2	4	4
301	4	4	2	2	5	3	5	4	4	4	4	2
302	4	4	2	2	4	4	4	4	4	4	4	2
303	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
304	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5
305	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
306	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
307	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
308	1	1	2	4	4	3	4	4	2	1	1	1
309	4	4	4	4	4	3	5	5	5	4	4	4
310	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5
311	2	4	4	3	4	4	5	4	4	4	5	4
312	1	3	2	4	3	4	3	2	3	2	3	2
313	4	4	4	4	2	1	2	3	4	4	4	3
314	5	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	3
315	1	4	3	1	4	4	5	5	5	5	4	4

316	2	4	2	4	4	1	4	4	4	4	4	1
317	2	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	2
318	2	4	2	2	5	4	2	4	2	2	2	2
319	1	2	1	1	2	2	3	2	2	2	2	1
320	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
321	4	4	2	4	4	2	4	4	4	4	4	4
322	2	4	4	2	2	2	2	4	2	3	3	3
323	2	4	1	1	4	1	4	4	1	4	4	1
324	4	4	2	1	4	4	4	3	4	4	4	2
325	2	2	2	4	4	3	4	4	4	4	4	2
326	2	1	4	2	4	2	4	4	4	2	2	2
327	1	2	2	2	2	2	4	4	4	2	4	1
328	2	2	2	5	5	2	5	5	5	5	5	1
329	2	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	2
330	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5
331	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
332	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
333	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3
334	4	5	4	4	4	4	4	4	2	4	4	5
335	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
336	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
337	2	5	3	2	5	1	4	4	3	3	5	3
338	4	2	4	5	3	5	5	5	4	4	5	5
339	2	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	2
340	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4
341	4	2	2	2	4	2	1	1	2	2	4	4
342	1	2	2	2	2	4	4	4	2	1	2	1

Anexo 7
Confiabilidad mediante prueba piloto

Confiabilidad de los instrumentos.

Alfa de Cronbach - Instrumento de calidad de atención	
Alfa de Cronbach	Nº de elementos
0.962	20

Alfa de Cronbach - Instrumento de satisfacción	
Alfa de Cronbach	Nº de elementos
0.931	20

Encuesta Servqual

Item	Criterio	Media	V de Aiken	Limite inferior	Limite superior
Item 1	Claridad	4.00	1.00	0.91	1.10
	Coherencia	4.00	1.00	0.91	1.10
	Relevancia	4.00	1.00	0.91	1.10
Item 2	Claridad	4.00	1.00	0.91	1.10
	Coherencia	4.00	1.00	0.91	1.10
	Relevancia	4.00	1.00	0.91	1.10
Item 3	Claridad	4.00	1.00	0.91	1.10
	Coherencia	4.00	1.00	0.91	1.10
	Relevancia	4.00	1.00	0.91	1.10
Item 4	Claridad	4.00	1.00	0.91	1.10
	Coherencia	4.00	1.00	0.91	1.10
	Relevancia	3.67	0.89	0.75	1.05
Item 5	Claridad	4.00	1.00	0.91	1.10
	Coherencia	4.00	1.00	0.91	1.10
	Relevancia	4.00	1.00	0.91	1.10
Item 6	Claridad	4.00	1.00	0.91	1.10

	Coherencia	4.00	1.00	0.91	1.10
	Relevancia	4.00	1.00	0.91	1.10
Item 7	Claridad	4.00	1.00	0.91	1.10
	Coherencia	4.00	1.00	0.91	1.10
	Relevancia	4.00	1.00	0.91	1.10
Item 8	Claridad	4.00	1.00	0.91	1.10
	Coherencia	4.00	1.00	0.91	1.10
	Relevancia	4.00	1.00	0.91	1.10
Item 9	Claridad	4.00	1.00	0.91	1.10
	Coherencia	4.00	1.00	0.91	1.10
	Relevancia	4.00	1.00	0.91	1.10
Item 10	Claridad	4.00	1.00	0.91	1.10
	Coherencia	4.00	1.00	0.91	1.10
	Relevancia	4.00	1.00	0.91	1.10
Item 11	Claridad	4.00	1.00	0.91	1.10
	Coherencia	4.00	1.00	0.91	1.10
	Relevancia	4.00	1.00	0.91	1.10
Item 12	Claridad	4.00	1.00	0.91	1.10
	Coherencia	4.00	1.00	0.91	1.10
	Relevancia	4.00	1.00	0.91	1.10
Item 13	Claridad	4.00	1.00	0.91	1.10
	Coherencia	4.00	1.00	0.91	1.10
	Relevancia	4.00	1.00	0.91	1.10
Item 14	Claridad	4.00	1.00	0.91	1.10
	Coherencia	4.00	1.00	0.91	1.10
	Relevancia	4.00	1.00	0.91	1.10
Item 15	Claridad	4.00	1.00	0.91	1.10
	Coherencia	4.00	1.00	0.91	1.10
	Relevancia	4.00	1.00	0.91	1.10
Item 16	Claridad	4.00	1.00	0.91	1.10
	Coherencia	4.00	1.00	0.91	1.10
	Relevancia	4.00	1.00	0.91	1.10

Item 17	Claridad	4.00	1.00	0.91	1.10
	Coherencia	4.00	1.00	0.91	1.10
	Relevancia	4.00	1.00	0.91	1.10
Item 18	Claridad	4.00	1.00	0.91	1.10
	Coherencia	4.00	1.00	0.91	1.10
	Relevancia	4.00	1.00	0.91	1.10
Item 19	Claridad	4.00	1.00	0.91	1.10
	Coherencia	4.00	1.00	0.91	1.10
	Relevancia	4.00	1.00	0.91	1.10
Item 20	Claridad	4.00	1.00	0.91	1.10
	Coherencia	4.00	1.00	0.91	1.10
	Relevancia	4.00	1.00	0.91	1.10
Item 21	Claridad	4.00	1.00	0.91	1.10
	Coherencia	4.00	1.00	0.91	1.10
	Relevancia	4.00	1.00	0.91	1.10
Item 22	Claridad	4.00	1.00	0.91	1.10
	Coherencia	4.00	1.00	0.91	1.10
	Relevancia	3.67	0.89	0.75	1.05

Cuestionario de Suce

Item	Criterio	Media	V de Aiken	Limite inferior	Limite superior
Item 1	Claridad	4.00	1.00	0.91	1.10
	Coherencia	4.00	1.00	0.91	1.10
	Relevancia	4.00	1.00	0.91	1.10
Item 2	Claridad	4.00	1.00	0.91	1.10
	Coherencia	4.00	1.00	0.91	1.10
	Relevancia	4.00	1.00	0.91	1.10
Item 3	Claridad	4.00	1.00	0.91	1.10
	Coherencia	4.00	1.00	0.91	1.10
	Relevancia	4.00	1.00	0.91	1.10

Item 4	Claridad	4.00	1.00	0.91	1.10
	Coherencia	4.00	1.00	0.91	1.10
	Relevancia	3.66	0.89	0.75	1.05
Item 5	Claridad	4.00	1.00	0.91	1.10
	Coherencia	4.00	1.00	0.91	1.10
	Relevancia	4.00	1.00	0.91	1.10
Item 6	Claridad	4.00	1.00	0.91	1.10
	Coherencia	4.00	1.00	0.91	1.10
	Relevancia	3.66	0.89	0.85	1.15
Item 7	Claridad	4.00	1.00	0.91	1.10
	Coherencia	4.00	1.00	0.91	1.10
	Relevancia	4.00	1.00	0.91	1.10
Item 8	Claridad	4.00	1.00	0.91	1.10
	Coherencia	4.00	1.00	0.91	1.10
	Relevancia	4.00	1.00	0.91	1.10
Item 9	Claridad	4.00	1.00	0.91	1.10
	Coherencia	4.00	1.00	0.91	1.10
	Relevancia	4.00	1.00	0.91	1.10
Item 10	Claridad	4.00	1.00	0.91	1.10
	Coherencia	4.00	1.00	0.91	1.10
	Relevancia	4.00	1.00	0.91	1.10
Item 11	Claridad	4.00	1.00	0.91	1.10
	Coherencia	4.00	1.00	0.91	1.10
	Relevancia	4.00	1.00	0.91	1.10
Item 12	Claridad	4.00	1.00	0.91	1.10
	Coherencia	3.66	0.89	0.85	1.15
	Relevancia	3.66	0.89	0.85	1.15

Anexo 8

Autorización de institución para la aplicación de los instrumentos

CONSTANCIA DE AUTORIZACIÓN

El jefe del Servicio de Psiquiatría del niño y adolescente quien suscribe:

HACE CONSTAR:

Que la investigadora, CINTHYA ARACELLY HUIMAN CHASQUIBOL, alumna de la Maestría de Gestión de los Servicios de la Salud de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo – Filial Trujillo, tiene la autorización para realizar su proyecto de investigación denominado "Calidad de atención y satisfacción en usuarios del servicio de psiquiatría del niño y adolescente de un Hospital Nacional, 2023.

Se expide la presente como constancia a solicitud del interesado, para los fines que estime por conveniente.

Lima, 05 de junio del 2023

Atentamente


MANUEL DAVID ARCE MARTÍNO
Jefe del Servicio de Psiquiatría
del Niño y del Adolescente
CNP: 25653 - RNE: 16826 - RNSE: 500095
HMGAT - ESSALUD

Anexo 9

Autorización para la aplicación del instrumento (universidad)



"AÑO DE LA UNIDAD, LA PAZ Y EL DESARROLLO"

Trujillo, 09 de junio de 2023

CARTA N° 331-2023-UCV-VA-EPG-F01/J

Dr. Manuel David Arce Martino

Jefe del Servicio de Psiquiatría del niño y adolescente

Presente. –

ASUNTO: AUTORIZACIÓN PARA APLICAR INSTRUMENTOS PARA EL DESARROLLO DE TESIS

Es grato dirigirme a usted para saludarle cordialmente y así mismo presentar a la estudiante **CINTHYA ARACELLY HUIMAN CHASQUIBOL**, del programa de **MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**, de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo. La estudiante en mención solicita autorización para aplicar los instrumentos necesarios para el desarrollo de su tesis denominada: **"CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN EN USUARIOS DEL SERVICIO DE PSIQUIATRÍA DEL NIÑO Y ADOLESCENTE DE UN HOSPITAL NACIONAL, 2023"**, en la institución que usted dirige.

El objetivo principal de este trabajo de investigación es determinar la relación entre calidad de atención y la satisfacción en usuarios del servicio de psiquiatría del niño y adolescente, de un hospital nacional, 2023.

Agradeciendo la atención que brinde a la presente, aprovecho la oportunidad para expresarle mi consideración y respeto.

Atentamente. –



Mg. Ricardo Benites Aliaga
Jefe de la Escuela de Posgrado-Trujillo
Universidad César Vallejo

ADJUNTO:

- Instrumentos de recolección de datos.

Anexo 10
Fórmula de población finita

Gráfico Fórmula de tamaño de muestra

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

Dónde:

N= Tamaño de población = 3095

Z, con una confianza del 95% es = 1.96

P= proporción de pacientes que esperan estén insatisfechos = 0.5

σ = proporción de pacientes que esperan que estén satisfechos = 0.5

E=error estándar = 0.05

Al reemplazar los valores obtenidos en la fórmula tendremos:

$$n = \frac{1.96^2 * 0.5^2 * 3095}{0.05^2 (3095 - 1) + 1.96^2 * 0.5} = 342$$

Anexo 11
Prueba de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Will		
	Estadístic	gl	Sig.	Estadí stico	gl	Sig.
Fiabilidad	,137	342	0.000	,935	342	0.000
Capacidad de respuesta	,118	342	0.000	,932	342	0.000
Seguridad	,237	342	0.000	,780	342	0.000
Empatía	,198	342	0.000	,819	342	0.000
Aspectos tangibles	,174	342	0.000	,862	342	0.000

a corrección de significación de Lilliefors