



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

Relación entre la calidad de atención con la satisfacción de los
pacientes del servicio de medicina de un centro de salud público,
Chocope-2023.

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Gestión de los Servicios de la Salud

AUTOR:

Rojas Velasquez, Jose Alberto (orcid.org/0000-0002-9123-3664)

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 Prestaciones Asistenciales y Gestión del Riesgo en Salud

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Promoción de la salud, nutrición y salud alimentaria

TRUJILLO – PERÚ

2023

DEDICATORIA

"A Dios, el origen de toda verdad y originalidad, le dedico esta tesis. Que mi búsqueda de conocimiento esté siempre guiada por su luz y mi creatividad sea un reflejo de su perfección."

"A mi padre amado Jorge Rojas, ahora en el cielo, quien siempre creyó en mis capacidades y me alentó a alcanzar mis metas, le dedico esta obra. Tu memoria es mi fuerza y mi guía, y prometo seguir tu ejemplo de integridad en cada paso de mi camino."

"A mi madre querida Marina Velásquez, la luz en mi vida, le dedico esta obra. Tus palabras de aliento y tu amor incondicional me han impulsado a superar cualquier obstáculo. Que mi trabajo sea un homenaje a la mujer extraordinaria que eres."

"A mi esposa querida Lita Reyes, cuyo amor y apoyo incondicionales han sido mi ancla en las tormentas de la vida, le dedico esta obra. Tu presencia en mi vida ha transformado mi creatividad y mi perspectiva. Que mi trabajo sea un testimonio del amor eterno que compartimos."

José Alberto Rojas Velásquez

AGRADECIMIENTO

"Mi más sincera gratitud a la U.C.V. por abrirme las puertas hacia el conocimiento y el crecimiento profesional y personal en esta Maestría. Agradezco a todos los profesionales y expertos que me han guiado en mi formación, así como a la institución en su conjunto por su compromiso con la excelencia académica."

"Quiero agradecer profundamente a mis asesores el Dr. Gerardo Augusto Rodríguez Alayo y la Dra. María Teresa Páez González por su compromiso y guía durante todo el proceso. Su paciencia, sabiduría y comentarios constructivos han enriquecido mi trabajo y me han ayudado a superar desafíos académicos."

José Alberto Rojas Velásquez



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, RODRÍGUEZ ALAYO GERARDO AUGUSTO, 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: "Relación entre la calidad de atención con la satisfacción de los pacientes del servicio de medicina de un centro de salud público, Chocope-2023.", cuyo autor es ROJAS VELASQUEZ JOSE ALBERTO, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 19.00%, 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, 09 de Agosto
del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
RODRÍGUEZ ALAYO GERARDO AUGUSTO DNI: 42944195 ORCID: 0000-0001-7842-4821	Firmado electrónicamente por: GARODRIGUEZA el 09-08-2023 15:07:15

Código documento Trilce: TRI - 0646257



ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, ROJAS VELASQUEZ JOSE ALBERTO 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: "Relación entre la calidad de atención con lasatisfacción de los pacientes del servicio de medicina de un centro de salud público, Chocope-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 citatextual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro gradoacadémico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, nicopiados.

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
JOSE ALBERTO ROJAS VELASQUEZ DNI: 40333677 ORCID: 0000-0002-9123-3664	Firmado electrónicamente por: JROJASVEL el 24-07- 2023 17:05:31

Código documento Trilce: TRI – 0615308

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	5
III. METODOLOGÍA	19
3.1. Tipo y diseño de investigación	19
3.1.1 Tipo de investigación	19
3.1.2 Diseño de investigación	19
3.2. Variables y operacionalización	19
3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis	19
3.3.1 Población	19
3.3.2 Muestra	20
3.3.3 Muestreo	20
3.3.4 Unidad de Análisis.....	20
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	20
3.5. Procedimientos	22
3.6. Método de análisis de datos.....	22
3.7. Aspectos éticos	23
IV. RESULTADOS.....	25
V. DISCUSIÓN.....	31
VI. CONCLUSIONES	37
VII. RECOMENDACIONES	38
REFERENCIAS.....	39
ANEXOS	

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Relación entre la calidad de atención con la satisfacción de los usuarios del servicio de medicina de un centro de salud público. Chocope-2023	25
Tabla 2: Relación entre la dimensión fiabilidad con la satisfacción de los usuarios del servicio de medicina de un centro de salud público. Chocope-2023	26
Tabla 3: Relación entre la dimensión capacidad de respuesta con la satisfacción de los usuarios del servicio de medicina de un centro de salud público. Chocope-2023.....	27
Tabla 4: Relación entre la dimensión empatía con la satisfacción de los usuarios del servicio de medicina de un centro de salud público. Chocope-2023	28
Tabla 5: Relación entre la dimensión seguridad con la satisfacción de los usuarios del servicio de medicina de un centro de salud público. Chocope-2023	29
Tabla 6: Relación entre la dimensión tangibilidad con la satisfacción de los usuarios del servicio de medicina de un centro de salud público. Chocope-2023	30

RESUMEN

La investigación estableció el objetivo determinar la relación entre la calidad de atención con la satisfacción de los usuarios del servicio de medicina de un centro de salud público, Chocope-2023. La investigación fue de tipo básica y de diseño no experimental correlacional. La población estuvo conformada por 301 usuarios del servicio de medicina de un centro de salud público, Chocope. La técnica empleada fue la encuesta a través de los instrumentos, el cuestionario SERVQUAL para calidad de atención y el cuestionario CSAT (Customer Satisfaction Score) para satisfacción del paciente estos instrumentos fueron realizados de manera presencial dentro del centro de salud público. Se aplicó prueba no paramétrica utilizando coeficiente Rho de Spearman, obteniéndose como resultado Rho de 0,538, con un valor de significancia de 0,000 menor al 0,05. Se concluye que existe una relación alta y significativa directa entre la calidad de atención con la satisfacción de los usuarios del servicio de medicina de un centro de salud público, Chocope 2023.

Palabras clave: atención al paciente, calidad de atención de salud, centros de salud, satisfacción del paciente, servicios de salud.

ABSTRACT

The research established the objective of determining the relationship between the quality of care and the satisfaction of the users of the medical service of a public health center, Chocope-2023. The research was of a basic type and of a non-experimental correlational design. The population consisted of 301 users of the medical service of a public health center, Chocope. The technique used was the survey through the instruments, the SERVQUAL questionnaire for quality of care and the CSAT (Customer Satisfaction Score) questionnaire for patient satisfaction. These instruments were carried out in person within the public health center. A non-parametric test was applied using Spearman's Rho coefficient, obtaining a Rho result of 0.538, with a significance value of 0.000 less than 0.05. It is concluded that there is a high and significant direct relationship between the quality of care with the satisfaction of the users of the medical service of a public health center, Chocope 2023.

Keywords: patient care, quality of health care, health centers, patient satisfaction, health services.

I. INTRODUCCIÓN

A lo largo del tiempo, se ha discutido extensamente, la importancia de la excelente atención y que se pueda ver reflejado en la satisfacción expresada por el paciente. Desafortunadamente, no presenta ninguna mejora significativa debido al desinterés por parte del gobierno. Por lo tanto, es crucial que las instituciones de salud y las entidades de salud locales hagan un esfuerzo máximo por ofrecer atención de alta calidad en todos los servicios. Esto implica brindar a los pacientes la atención adecuada cuando acuden a una entidad de salud, solucionando de manera efectiva y amable sus problemas de salud. Es fundamental involucrar a todo el equipo de salud en este esfuerzo. (Szwako, 2017).

A escala mundial, la atención médica, es considerada una prioridad. Sin embargo, aún se presentan muchos casos de insatisfacción de los pacientes, debido a varios factores como la seguridad, la atención, los tiempos de espera, la percepción, la expectativa, entre otras (Suárez, 2019).

A escala global, nuestras variables son elementos significativos a tener en cuenta ya que ayudan a lograr la mejora continua en el bienestar de la población. En la actualidad, se reportan reclamos de los pacientes respecto a la falta de experiencia y confianza del profesional de salud, lo cual genera un bajo nivel de agrado durante las atenciones brindadas al usuario (Wijayanti, et al. 2022).

En el contexto de América Latina, se viene trabajando con mejorar la atención con calidad que debe ser ofrecida en los entes de salud siendo un aspecto fundamental a tener en cuenta y es un desafío que se asume cada día, por lo cual, se ven en la obligación de poner en marcha nuevas técnicas y recursos en su entorno organizacional, tomando en cuenta el compromiso y los factores clave para tener un nivel de satisfacción o agrado del paciente adecuado (Vizcaino, 2018).

A nivel nacional, los centros de salud realizan esfuerzos por otorgar un adecuado servicio a los pacientes. A pesar de ello, aun se presentan quejas por parte de los pacientes, basándose en una serie de parámetros vinculados al nivel de atención con calidad como son equipamiento, la atención de la salud, el entorno, la seguridad, la infraestructura y la fiabilidad (Paredes, 2020).

De acuerdo a la información del Ministerio de Salud (2022), hoy en día existe una alarmante situación en nuestro país, debido a que en su publicación indicó que un 97.67% de las unidades de salud presentan infraestructura inadecuada y capacidad instalada, no apto para proporcionar un servicio de calidad en la atención, adherido a esto está el enorme abismo en la carencia de equipos médicos que no van acorde con lo instaurado en las reglas técnicas establecidas.

Un estudio realizado en Huancayo, determinó los importantes problemas que manifiestan los pacientes de un Centro Médico con respecto a la atención, siendo entre los más relevantes el trato, la falta de profesionalismo, los tiempos de espera, entre otros, lo cual genera disgustos e inconformidad por parte de los pacientes atendidos (Medina, 2022). Del mismo modo un estudio realizado en Chiclayo, determinó los principales factores que generan insatisfacción en los pacientes que concurren a un Centro de salud, siendo más relevantes, la falta de insumos, equipos, empatía, ambientes adecuados, tiempos de espera, y profesionalismo, lo cual afecta a la atención prevista por los pacientes. (Adrianzén, 2020).

La valoración de la satisfacción de los individuos que reciben atención médica puede ser beneficiosa para establecer pautas y procedimientos que mejoren el cuidado y respaldo brindado a los pacientes. La satisfacción del paciente desempeña una función crucial en implementar enfoque de gestión orientado a satisfacer las necesidades del cliente, lo cual implica que los ciudadanos o usuarios deben involucrarse en la planificación, evaluación y ejecución de los servicios. (Djambazov et al. 2019).

Por consiguiente, se plantea el siguiente problema: ¿Qué relación existe entre la calidad de atención y la satisfacción de los pacientes del servicio de medicina de un centro de salud público, Chocope-2023?

Esta investigación presenta una justificación práctica y social porque permite el desarrollo y observación de los Indicadores. Igualmente, estos resultados servirán, en una manera indirecta, como base para generar propuestas de solución ante los problemas acontecidos en dicho centro de salud, lo que se obtenga como resultados, serán tomados en cuenta como recomendaciones que se presentarán al director del centro de salud para que a futuro puedan realizar estrategias o planes de acción que solucionen los problemas existentes, cubriendo las necesidades de los pacientes. Y al hacer ver, de manera importante la perspectiva del cliente externo, en donde los pacientes vienen a ser el eje principal de todo establecimiento de salud y por lo cual se le debería brindar las debidas atenciones que van más allá de los parámetros de calidad establecidos y que abarca con las diferentes necesidades del paciente.

Nuestras Instituciones de Salud Pública carecen en la atención médica, en la mayoría el personal administrativo y medico tienen un trato discriminatorio con los pacientes de bajos recursos, esto se agrava en los centros médicos de nuestra sierra, la administración de estos centros médicos no muestra interés en sensibilizar al personal en mención, generando descontento en sus pacientes. Gran parte de la población tiene que recurrir a instituciones de salud privada para acceder a una mejor atención médica, esto demanda más recursos económicos en los pacientes. Las instituciones de salud privada han venido en los últimos años aumentando en cantidad y con costos de atención elevados, logrando amasar fortunas en la atención médica, debido a la problemática que sufren las entidades de salud pública. Incluso estas instituciones privadas lograron realizar por un buen tiempo cobros exorbitante en la atención medica de pacientes en la pandemia del COVID - 19; ante la indiferencia del estado.

De acuerdo al problema planteado, el objetivo general radicará en: determinar la relación entre la calidad de atención con la satisfacción de los

usuarios del servicio de medicina de un centro de salud público, Chocope 2023. Para cumplir el objetivo general se plantea como objetivos específicos: determinar la relación entre la dimensión fiabilidad con la satisfacción de los usuarios del servicio de medicina de un centro de salud público, determinar la relación entre la dimensión capacidad de respuesta con la satisfacción de los usuarios del servicio de medicina de un centro de salud público, determinar la relación entre la dimensión empatía con la satisfacción de los usuarios del servicio de medicina de un centro de salud público, determinar la relación entre la dimensión seguridad con la satisfacción de los usuarios del servicio de medicina de un centro de salud público, determinar la relación entre la dimensión tangibilidad con la satisfacción de los usuarios del servicio de medicina de un centro de salud público.

II. MARCO TEÓRICO

Con el fin de resolver la problemática, es preciso considerar las investigaciones más recientes concernientes al tema en estudio, a fin de brindarnos información relevante y precisa sobre los resultados que se obtuvo en otras investigaciones referente al tema de la investigación. Como resultado de la búsqueda de información se muestran los siguientes antecedentes:

Temitope y Foluke (2021), Nigeria. Se realizó un estudio que se llevó a cabo en el sistema de seguridad social del sur de Nigeria, establecieron como propósito analizar cómo los pacientes reciben la atención médica. El enfoque de su investigación se basó en un diseño descriptivo transversal. Siendo su muestra 379 pacientes entre los 18 a 70 años, del esquema Nacional de Seguro de Salud, el método utilizado fue SERVQUAL como instrumento semiestructurado escala Likert 5 puntos. En sus resultados determinaron que alrededor del 50.9% los pacientes están satisfechos con la disponibilidad de la estructura y la mayoría opinan lo contrario con respecto al tiempo de espera en las historias clínicas. Por otra parte, el 75.5% los pacientes sienten conformidad con el interés hacia ellos por parte de la clínica NHIS. La atención prestada por el médico tuvo una puntuación de 34,0%, calificando el servicio global prestado por el médico como muy bueno. Todo debe calcularse para mejorar la eficiencia de la operatividad, así como el tiempo de espera en los distintos departamentos del policlínico. Este estudio demuestra como las instituciones de salud de Nigeria dan importancia al bienestar del paciente desde la atención médica, incluso el personal que labora en estas instituciones está concientizado en su labor.

Alibrandi, et al. (2023), Italia. Su investigación fue llevada cabo en pacientes del hospital policlínico de Messina, Sicilia, sur de Italia dicho estudio planteó como propósito general verificar el cuidado que dan a los pacientes en un hospital. El estudio fue de enfoque transversal y descriptivo, tuvo a 350

pacientes entre los 18 y 85 años como muestra. La metodología usada fue la formulación de una encuesta, mediante el cuestionario SERVQUAL a escala de Likert. En sus resultados determinaron que la disponibilidad de estacionamientos 90%, la limpieza de estructuras 65% y el juicio de los médicos 85% son parámetros que toman en cuenta los pacientes para su satisfacción con el servicio. El mayor porcentaje de pacientes encuestados confirman un punto de vista referente a competencias y profesionalismo de los médicos y enfermeras que logran cubrir las grandes expectativas que deseaban. Este estudio es de gran utilidad, pues demuestra el compromiso de las entidades de Salud de los países europeos, que saben y lo demuestran que la mejora de la salud de sus pacientes es uno de sus objetivos principales, en estos países las instituciones de salud monitorean constantemente la salud de sus pacientes que se encuentran fuera de los hospitales.

Watson et al. (2022), República de Malawi. Su estudio fue realizado en un hospital terciario al norte de Malawi, tuvieron como propósito general evaluar el agrado del paciente con respecto a la calidad en la atención hospitalaria. Su estudio fue tipo básico, de corte transversal y descriptivo, lo realizó con 225 pacientes, mayores de 18 años, como muestra. Utilizaron como método una encuesta cuyo instrumento fue el cuestionario SERVQUAL escala de Likert ordinal. En sus resultados determinaron que la satisfacción general de los pacientes es del 8.4%, con un IC:95%, por lo tanto, concluyen que la satisfacción general y las variables evaluadas no presentan relación significativa entre ellas. Entre los principales problemas que indicaron los pacientes fueron llegar tarde al trabajo 29.8%, no atender las preocupaciones del paciente 17.8%, no explicar el diagnóstico, la falta de medicamentos, falta de conducta profesional y el favorecimiento del personal de salud a familiares y amigos en comparación a otros pacientes. En este estudio, se demuestra que en la república de Malawi, aún falta implementar programas de concientización de los trabajadores que laboran en los hospitales, incluso de sus autoridades de salud.

Anang, Haryanti y Meliala (2020), Indonesia. Se En su estudio en el centro de tratamiento dental en Tasikmalaya. La muestra de estudio fue de 40 pacientes entre de 18 y 65 años. El método utilizado fue la encuesta, sus instrumentos fueron la entrevista y el cuestionario SERVQUAL tipo Likert. En sus resultados señalaron que las dimensiones en calidad de atención, en su totalidad se calificaron como muy buenas como son: tangibilidad (83%), fiabilidad (83%), empatía (84%), seguridad (85%), y capacidad de respuesta (87%); las etapas de satisfacción del paciente se calificaron como altamente satisfechas como son: la acción (83%) y finalización de la acción (82%), mientras que la etapa de preparación del tratamiento (73%) anamnesis y diagnóstico (83%) han sido calificadas como satisfactorias .Como resultado de la entrevista se logró visualizar que el promedio de pacientes califican como muy buena la calidad en la atención dentro del área de dental. Podemos acotar que es necesario que se realice una evaluación periódica en los centros de salud dental, para poder corregir alguna desviación en el trato del personal médico a los pacientes.

Sadeem y Saulat (2022), Arabia Saudita. En un estudio en la unidad de atención primaria en Unazai, se propusieron evaluar las expectativas del agrado o satisfacción de mujeres embarazadas con respecto a la calidad en la atención. Se trata de un estudio transversal de 204 gestantes. El método utilizado es una encuesta utilizando un cuestionario SERVQUAL como instrumento, con escala tipo Likert. En sus hallazgos, encontraron que el 92% de las mujeres estaban satisfechas con la información, el 98% estaban satisfechas con la atención que recibieron de sus médicos y un 5% dijo que quedaron satisfechos con el tiempo de espera. Esta investigación realizada en Arabia Saudita demuestra el compromiso del personal de atención médica con sus pacientes, algo que debe ser modelo para otros países.

Real (2021), Paraguay. Realizó su estudio en unidades de salud familiar, planteando su objetivo en conocer el valor de la satisfacción en los pacientes perciben la atención en estas unidades. Su diseño fue observacional, prospectivo, transversal, multicéntrico. La muestra de estudio fue de 343

usuarios mayores de 18 años, 257 mujeres cuyo promedio de edad era 44 años y 86 varones de edad promedio 46 años. El método utilizado es la encuesta con sus instrumentos el cuestionario EQ-5D y Baker para satisfacción, ambos con escala Likert. En sus resultados determinó que: El 75% de los usuarios fueron mujeres y el 25% varones, de los cuales el 62% con estado civil casado o en concubinato, el 54% poseen ingresos propios, el 62% tienen educación superior. El 49% de personas manifestaron estar satisfechos y el 51 % insatisfechos con respecto a la calidad en la atención. Este estudio da a conocer una problemática que deben ser atendidas por sus autoridades de Salud de Paraguay, pues sus resultados advierten que los pacientes no están satisfechos en relación a la atención de salud que vienen recibiendo.

López (2022), Perú. En un estudio de centros de atención de urgencia, tuvieron como objetivo analizar si se establece una conexión entre el trato que se le da al paciente atendido en urgencias en el lapso que duró la pandemia Covid-19. Su investigación es básico, no experimentales, descriptivos y relacionales. Cuarenta y seis pacientes mayores de 18 años participaron. Usando una metodología de encuesta y cuestionario tipo Likert SERVQUAL y registros. Se obtuvo un coeficiente $r=0,59$ y precisó los factores satisfacción y seguridad del cliente ($r=0,689$), dimensión empatía ($r=0,58$). Hay una conexión esencial entre ellos. ($r=0,79$) y confiabilidad ($r=0,68$), con nivel significativo $\leq 0,005$. Concluyendo que existe significancia en la relación de las variables analizadas, aseverando que en función de que incrementa el servicio. A diferencia de otros países, nosotros arrastramos problemáticas en los centros de salud públicos, pues la atención medica es discriminatoria.

Agreda (2021), Perú. Su investigación se enfocó en examinar la conmoción que provoco el COVID-19 en la atención y satisfacción del paciente en un área médica de diversos hospitales en Lima. El enfoque de investigación fue básico utilizando métodos no experimentales y transversales, específicamente métodos descriptivos, explicativos e hipotéticos-deductivos.

Participaron 150 pacientes mayores de edad como muestra de estudio, tanto hombres como mujeres, que acudieron a servicios de urgencias. Se realizó un cuestionario SERVQUAL tipo Likert, midiendo la confiabilidad, para recopilar datos a través de encuestas. Se encontró la vinculación de atención con la satisfacción generada, mientras que las percepciones de los pacientes en cuanto a especificidad (72%), capacidad en la respuesta (72%), confiabilidad (56%), empatía (52%) y seguridad (44%) fueron consideradas normales. Por último, el 76% de los pacientes expresaron insatisfacción con su satisfacción general. Este otro estudio, también demuestra que las autoridades de salud, no están tomando las medidas necesarias para corregir y mejorar la calidad de atención en sus pacientes, es necesario que todos nos involucremos para mejorar esta problemática que afecta a las regiones más humildes del país. La inoperancia de nuestras autoridades ha causado una elevada mortalidad debido a la enfermedad del Dengue.

Zavaleta y García (2018), Perú. Basaron su estudio en el área de rehabilitación y medicina física, específicamente en las instituciones de EsSalud y MINSA en la ciudad de Chota-Cajamarca. El objetivo principal planteado fue evaluar la forma en que brinda atención el personal médico. Su muestra fue 40 pacientes del centro médico de ESSALUD y 59 pacientes de la institución de salud del MINSA, todos ellos mayores de edad y de ambos géneros. El método utilizado fue una encuesta, se trabajó con el cuestionario SERVQUAL con escala Likert ordinal, así como una ficha de registro. Los resultados revelaron que se tuvo un valor de confirmación $r = 0,071$, Por otro lado, el 78% de los pacientes calificaron como regular la atención que brinda el personal. Además, el 68% de entrevistados otorgaron calificación de nivel medio en el área de rehabilitación y medicina física. En conclusión, hallaron una positiva relación entre la atención de calidad experimentada por el paciente externo. Sin embargo, se identificaron aspectos de mejora, ya que una parte considerable de los pacientes calificó la atención como término medio y la satisfacción regular. Este es otro caso del descontento de la población en lo que se refiere a la calidad de atención médica que se recibe de los centros de salud públicos, se conoce que en la

sierra del Perú existe una mayor indiferencia en el trato de los pacientes de esta región de Cajamarca.

Sánchez (2022), Perú, Realizó su investigación en un establecimiento de salud situado en Aguas Verdes, Tumbes. El tipo de estudio llevado a cabo fue básico, correlacional y cuantitativo, no experimental. consideró 90 pacientes mayores de edad como muestra. Se empleó como método una encuesta, utilizando el cuestionario SERVQUAL tipo Likert ordinal. Se demostró que el 62% de los pacientes la calificaron como muy buena, el 33% como buena, el 3% como regular y el 2% como malo. En cuanto a la satisfacción del paciente, se obtuvo una calificación del 54% como muy satisfecho, el 42% como satisfecho y solamente el 4% como poco satisfecho. Asimismo, la satisfacción del paciente fue mayoritariamente positiva, con un alto porcentaje de pacientes expresando estar muy satisfechos con el servicio de medicina. A pesar que este estudio es favorable con la atención y satisfacción de los pacientes en el centro médico; es una de las regiones que se ha visto afectado en el presente año con la enfermedad del Dengue, pues las autoridades de salud han respondido con demora para enfrentar esta enfermedad.

Benancio (2021), Perú. En su estudio realizado en el área materno infantil del establecimiento de salud de Panao, Huánuco. Su estudio utilizado fue básico, correlacional y explicativo, sin un enfoque experimental. La muestra de estudio consistió en 65 pacientes de sexo femenino mayores de 18 años. Para recopilar información, se transmitió una encuesta como método, el cuestionario SERVQUAL escala Likert, junto con la utilización de una ficha documental. Rencontraron relaciones significativas entre las dimensiones de calidad humana ($Rho=0,621$), calidad técnica ($Rho=0,526$) y calidad del entorno ($Rho=0,506$) con la satisfacción del paciente. Al concluir su estudio comprobó que presenta significativa relación entre calidad de atención en salud con el nivel de satisfacción del paciente externo.

Lavado y Bautista (2021), Perú. Realizaron su investigación en el Centro Médico Nuevo Lurín de Lima, cuyo objetivo fue evidenciar la existencia de una vinculación de la atención con satisfacción del paciente. Su estudio fue no experimental, aleatorio de primera clase y transversal. La muestra utilizada consistió en 114 pacientes ambulatorios de ambos géneros, mayores de edad. El recojo de datos se hizo mediante una encuesta aplicando cuestionario SERVQUAL tipo Likert. Obtuvieron resultados que los llevaron a la conclusión de que las variables estudiadas presentaron una positiva relación ($r = 0,75$). Además, se encontraron relaciones positivas de las dimensiones de confiabilidad ($r = 0.60$), seguridad ($r = 0.98$) y capacidad de respuesta ($r = 0.45$) con la calidad del servicio.

Chávez (2020), Perú. Realizó investigaciones dentro del contexto del Programa Crecimiento y Desarrollo (CRED) de la Institución Social de Salud Liberación Trujillo, con el fin de determinar correlación entre la atención en salud con la satisfacción del paciente. Se empleó un enfoque metodológico que combinó análisis descriptivo cualitativo y cuantitativo. La muestra utilizada consistió en 63 usuarios, quienes eran padres o tutores de niños CRED de cinco años, todos ellos del género masculino y mayores de 18 años. Para recopilar los datos, se transmitió una encuesta y un cuestionario tipo Likert SERVQUAL como herramientas de investigación. Los resultados obtenidos revelaron que 44 usuarios consideraron que la calidad del servicio era constante. En cuanto a la percepción de calidad, se encontró que 41 usuarios opinaron que la confianza era buena, mientras que el 22% la calificó como mala. En lo que refiere a la capacidad de respuesta, el 41% de los pacientes la evaluó como buena, mientras que el 19% la consideró mala. En seguridad, el 44% de los pacientes la percibió como buena, mientras que el 24% la pensó mala. En resumen, a través de los estudios realizados dentro del Programa Crecimiento y Desarrollo (CRED) del centro social de salud Liberación Trujillo se comprobó la interrelación de las variables estudiadas.

Pintado (2018), Perú. En su investigación en el campo de Medicina de Trauma y Urgencias en el Hospital de Trujillo, se basó su finalidad en verificar

la posible relación entre la salud ocupacional con la satisfacción del paciente. Esta investigación utilizó un enfoque no experimental, descriptivo e interactivo. Se trabajó con una muestra de 149 pacientes voluntarios mayores de edad. Para la recolección de datos emplearon una encuesta mediante cuestionario SERVQUAL escala ordinal de Likert. Según sus resultados se encontró un vínculo significativo entre calidad del servicio con la satisfacción del cliente, cuyo coeficiente de producción fue de $r=0,830$. Asimismo, se demostró que las dimensiones de confianza ($r=0,45$), empatía ($r=0,44$) y capacidad de respuesta ($r=0,77$), estaba relacionado con la satisfacción del paciente. En resumen, la investigación muestra correlación positiva entre la salud ocupacional con la satisfacción del paciente.

Purizaca (2020), Perú. Su investigación realizada dentro del área de emergencias del Hospital Distrital de Jerusalén, Trujillo, determinó que podría existir una posible relación entre las variables en estudio. Los métodos empleados fueron no experimentales y paralelos. La muestra utilizada consistió en 100 hombres y mujeres mayores de edad. Se trabajó con una información producto de una encuesta, y la herramienta utilizada fue el cuestionario SERVQUAL tipo Likert. En la investigación realizada se descubrió que el 88% de los usuarios plasmaron como satisfactoria, mientras que solo el 3% excepcionalmente beneficiosa. En términos de satisfacción, el 88% de las personas se mostró satisfechos, mientras que el 9% expresó no estar satisfecho. Según resultados obtenidos en la investigación, no evidenciaron un vínculo significativo entre dichas variables. Sin embargo, se demostró que el mayor número de los pacientes percibieron la calidad del trabajo como satisfactoria y mostraron un nivel de satisfacción elevado, aunque un pequeño porcentaje expresó insatisfacción. Es preciso que las autoridades de salud pública estén tomando medidas preventivas en los hospitales o centros de salud con respecto a la modernización tecnológica, capacitación de personal administrativo y médico.

En la presente investigación debemos tener conocimiento de conjeturas y enfoques conceptuales donde encaja la investigación para ello se tiene los siguientes autores.

Mazin, Basim y Oday (2023), afirma que la calidad de atención se alude al resultado que se basa en las perspectivas de las personas y su percepción acerca del nivel del producto o servicio que reciben. Según Anang, Haryanti y Meliala (2020), sostienen que la calidad de atención con respecto al área salud, es todo servicio brindado de manera eficaz a los pacientes para lograr su completo bienestar. Wijayanti, Asri y Suroyo (2022), mencionan que la calidad de atención brindada en el área de la salud es todo procedimiento donde intervienen profesionales de salud con el propósito de elaborar y sostener medidas que garanticen resultados óptimos a las personas en materia de salud. Vizcaino (2018), señala que la calidad en la atención es lo esperado por todo paciente; del servicio que adquirieron con anterioridad, midiéndola de acuerdo al cumplimiento de sus necesidades personales. Chávez (2020), menciona que la calidad en la atención es el grado de servicio de salud que se otorga a las personas con la finalidad de garantizar su bienestar.

De acuerdo con el American Institute of Medicine (IOM), el cuidado médico de calidad se refiere al nivel en el cual diversos servicios en salud asegurarán brindar un cuidado adecuado a los pacientes, obteniendo resultados satisfactorios en su salud debido al intelecto profesional del personal médico que ofrece atención sanitaria de calidad (Leatherman y Berwick, 2020). Por lo que se refiere, Nwanodi (2016) para una atención médica de calidad se debe ejecutar un procedimiento planificado en el cual el personal se involucra en mejoras continuas con el propósito de proporcionar una alta calidad en atención de salud y cumplir con las expectativas de los pacientes. Además, se define como el nivel en que el centro médico ofrece servicios de salud oportunamente, con precisión, confiabilidad y resuelve los problemas de los pacientes (Dzau et al., 2017).

En relación con el examen de calidad en atención médica, se ha vuelto en demasía compleja y se aborda de diferentes maneras. Los médicos y

enfermeras ofrecen servicios de calidad, pero a menudo los resultados no son visibles, lo que ha llevado al desarrollo de diversos procedimientos para tazar la atención médica de calidad (Rezaei et al., 2018; Dosen et al., 2020). Este sector explora la manera de mejorar la atención médica, la calidad y los paradigmas utilizados, dentro del modelo SERVQUAL y SERVPEF, que han sido ampliamente estudiados (Kaitelidou, 2019).

En cuanto al modelo SERVQUAL, algunos autores han creado sus propias herramientas adaptadas a sus objetivos o lineamientos de investigación, para evaluar las atenciones médicas realizadas en el centro de Salud (Pierrakos, 2017). Omachuno y Berg (2017) citaron que la calidad de los servicios en medicina se puede evaluar a los pacientes; mediante puntuaciones, y señalan que la interacción con el médico es particularmente importante. No obstante, han surgido otros modelos que buscan ser más precisos examinando la atención médica con respecto a su calidad (Fowler et al., 2017).

Además, se trabajó con la variable de atención médica, con dimensión se enfoca en los aspectos físicos de la atención, como infraestructura, maquinas, médicos, enfermeras y sistema de comunicación que brinda el centro de salud al paciente. Dado que no se pueden evaluar elementos físicos en los servicios, los pacientes fundamentan su evaluación en evidencias tangibles, como el equipo y apariencia del personal. Además, se encuentran investigaciones que indican que esta dimensión presenta, porque constituye el primer impacto que recibe al utilizar un servicio (Fan L-H, et al. 2017). Además, la segunda dimensión se refiere a las formas de atención, evaluando si el equipo de salud de la entidad presenta vocación de servicio y presentan capacidad de ofrecer un rápido servicio. Como también la entidad y su equipo de salud son receptivos hacia sus pacientes, así como su disposición para ayudar y ofrecer un servicio ágil (Fan L-H et al. 2017).

Por otro lado, la tercera dimensión se refiere a las competencias del equipo de salud, es decir si son capaces de fiable y exacta. La fiabilidad indica la

consistencia y seguridad de una empresa en función del rendimiento. Además, se considera que la fiabilidad es la más importante dimensión para los consumidores de diversos servicios, porque la falta de confianza dificulta la adquisición del servicio (Fan L-H et al. 2017).

La cuarta dimensión es la garantía, que se asocia principalmente a la información, educación, competencia y confiabilidad de los empleados. Esta dimensión incluye la habilidad, amabilidad y exactitud de la organización. Además, se tiene que considerar la fiabilidad de la entidad o sea cuan fiable es la comunicación y atención por parte del personal. Además, la amabilidad está relacionada con la comunicación y el comportamiento de todo el personal de manera que el paciente perciba el respeto. Por último, la competencia se refiere a la técnica del personal en ofrecer una atención que llene y resuelva las necesidades del usuario (Fan L-H et al. 2017).

En definitiva, está la dimensión del trato al usuario, donde se refiere a la habilidad que adquiere el personal para colocarse en los zapatos del paciente y esmerarse en entender sus sentimientos. Se examina a la entidad de servicios si ofrece una cuidadosa y personalizada atención, que incluye la entrada a la entidad para ser atendido, una comunicación agradable, la comprensión del personal manifestada en su deseo de servir al paciente, y con una atención personalizada que se enfoque en un solo paciente a la vez para así dar solución a su problema de salud (Fan L-H et al. 2017).

A partir de los años 60, el field marketing y atención médica han colaborado para entender la satisfacción de los pacientes, y desde entonces se han realizado diversos estudios para evaluarla (Batbaatar, 2015). Se describen algunos conceptos respecto a satisfacción del paciente hallados en las referencias bibliográficas. Según esto, la satisfacción del paciente implica cumplir con las exigencias, anhelos o anticipaciones de los pacientes en función a los servicios del área médica. En ese marco, es importante entender el término "paciente", que se define como un individuo que recibe orientación y tratamiento de manera individual (Afrashtehfar, 2020). Del

mismo modo, “paciente” viene a ser una expresión adecuada para ser utilizada en estudios sobre atención médica y la satisfacción generada por este servicio, por otra parte, se puede utilizar como sinónimo de paciente a la palabra “usuario”, que implica el hecho de utilizar el servicio (Dehkordi, 2017; Norhayati et al., 2017).

Una vez comprendido esta noción clave en el estudio, se procede a dar un concepto de satisfacción del usuario. Kruse (2017), detalla que la satisfacción no se limita únicamente al prevención y curación de la enfermedad, sino que abarca cómo se siente el paciente en función a como brinda la atención el personal médico, existe diversa controversia de cómo conceptualizar dicha variable, y a continuación se presentan algunos conceptos encontrados al respecto. Esta metodología utilizada en esta investigación ayudara a conocer más sobre la atención en los centros médicos y satisfacción de los pacientes.

Tanniru y Khuntia (2017), define satisfacción del paciente como un estado emocional que experimentan como resultado de la recibidos por la empresa. Diferentes autores definen su visión de una atención médica ideal se satisfacen en comparación con la atención real recibida, y se percibe como una respuesta emocional positiva. (Zarzycka, 2019).

En resumen, la satisfacción del usuario se presenta cuando se cumplen o superan las expectativas en relación con a los servicios de salud recibidos. Por tal razón, también, es importante tener en cuenta que cuanto más se cumplan las perspectivas previas del paciente, menos obstáculos presentes tendrá el sistema de atención médica para satisfacer sus necesidades y menos limitaciones de derechos existentes, mayor será la satisfacción del paciente.

Lavado y Bautista (2021) el cual este compuesto por 2 niveles: satisfecho e insatisfecho. Por su parte, Temitope y Foluke (2021) la evaluación de sus expectativas anteriores con respecto al rendimiento de un servicio. Mientras que Paredes (2020) indica a la satisfacción como la sensación de bienestar

experimentado por un usuario luego de recibir un servicio que cubre sus necesidades primordiales.

El Ministerio de Salud (2022) y Dueñas (2012) trabajo con la dimensión humanística. En la segunda se refiere a la dimensión técnico-científica la evaluación de cómo están preparados los profesionales en el conocimiento del servicio que brindan. Y, por último, menciona a la dimensión entorno, definiéndola como las condiciones externas que afectan a la salud y vida como son infraestructura, ventilación, calor, luz, limpieza y ruido.

La epistemología asociada a los conceptos de atención de calidad y el agrado del paciente de cómo se obtiene el conocimiento en estos campos. Se busca investigar y entender los fundamentos teóricos y metodológicos que respaldan la evaluación y medición de estas variables. Esto implica examinar las diversas perspectivas y enfoques utilizados para comprender y medir estos conceptos, así como analizar las fuentes y los métodos utilizados para recopilar datos. Por otro lado, es la evaluación que el paciente tiene sobre su experiencia en la atención recibida, incluyendo aspectos como comunicación, empatía, la calidad de la relación médico-paciente, la información proporcionada y la resolución de problemas. Ambos constructos son multidimensionales y se construyen mediante la integración de diferentes elementos que reflejan la calidad con la satisfacción en el contexto de la atención médica. Su estudio implica definir claramente los componentes que los conforman y seleccionan medidas válidas y confiables para evaluarlos, lo que permite obtener una comprensión más completa de calidad de atención con satisfacción del paciente. Es importante estudiar estas dos variables, para que instituciones de salud puedan tomar medidas preventivas o correctivas en los centros médicos, desde nuestra investigación tratamos de concientizar al personal administrativo y médico que trabajan en los centros de salud de todo el país, sobre todo en las entidades del estado, que poco o nada hacen por mejorar la atención médica en los nosocomios.

Si vienen los casos presentados encontraron algún tipo de relación entre calidad de atención con la satisfacción de los usuarios del servicio de

medicina en distintos centros médicos de salud ya sean en algunos públicos y en otros privados, tenemos que hacer hincapié en que se está tratando con pacientes que cuentan con algún tipo de dolencia, es por ello de la importancia de poder determinar cuáles vienen a ser los factores que más prevalecen para que esta relación o dependencia entre la calidad de atención y la satisfacción a los usuarios vayan de la mano y lleguen a tener altos niveles dentro de los nosocomios y se les brinde a los pacientes una Correcta y estos cuenten con los diagnósticos adecuados en cuanto a sus males y sus dolencias.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

3.1.1 Tipo de Investigación

Básica.

3.1.2 Diseño de investigación

No experimental en razón de que se examinan sucesos sin modificar sus variables, con el propósito posterior de analizarlos. En un estudio no experimental, no hay creación de situaciones, solo se visualizan las situaciones previamente existentes. También fue transversal debido a que dio a conocer en un momento específico y tiempo determinado los resultados de la relación de 2 variables. Correlacional ya que facilita el diagnóstico con respecto a la relación de sus variables y su grado de asociación. (Hernández & Mendoza, 2018).

3.2. Variables y operacionalización

Las variables a utilizar serán:

Variable 1: calidad de atención, variable cualitativa.

Variable 2: satisfacción del usuario, variable cualitativa.

Dichas variables se encuentran detalladas en el **Anexo 1**.

3.3. Población, muestra, muestreo y unidad de análisis

3.3.1 Población:

La población de este estudio consistió en 1385 pacientes, y para determinar el tamaño de la muestra se consideraron aquellos pacientes que recibieron atención en el año anterior a la realización de la investigación. Estos datos fueron obtenidos del área de estadística del establecimiento en cuestión.

- **Criterios de inclusión:**

Personas que se atendieron en el área de medicina del establecimiento de salud público, Chocope.

Pacientes que participaron de manera voluntaria en la investigación.

Pacientes mayores de edad.

- **Criterios de exclusión:**

Personas que no tienen grado de instrucción.

Pacientes que presentaron discapacidad o alteraciones mentales.

Pacientes que presentaron discapacidad visual, psicomotriz y motora.

3.3.2 Muestra:

Estuvo constituida por 301 pacientes que acuden al servicio de medicina del centro de salud público Chocope 2023. El cálculo de la muestra se indica en el **Anexo N° 2**

3.3.3 Muestreo:

Fue no probabilístico por conveniencia y de acuerdo a la necesidad del investigador.

3.3.4 Unidad de análisis:

Pacientes mayores de edad del centro de salud público Chocope.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Se trabajó utilizando como técnica la encuesta evaluando la variable calidad de atención con el instrumento cuestionario SERVQUAL escala Likert ordinal (**Anexo N° 3**). El cuestionario constó de 5 dimensiones: 22 preguntas para pacientes ambulatorios atendidos en

el campo médico, esta variable también ha sido evaluada por ESSALUD con un alfa de Cronbach de 0.984 de confiabilidad, según el trabajo de investigación de Gómez (2016) modificado en todos los campos de la salud aplicada a instituciones de salud Asimismo, la herramienta utilizada para la medición de la variable satisfacción de los pacientes es el cuestionario Customer Satisfaction Score (CSAT) **(Anexo N° 3)**, que constó de 3 dimensiones y 15 preguntas, diseñada para pacientes ambulatorios atendidos en el ramo médico que distingue al Centro Chocope del MINSA. Las variables fueron evaluadas según el trabajo de Gómez (2016) con un α de Cronbach de 0,803 de confiabilidad.

Para dar mayor veracidad al estudio se procedió a examinar la validez y confiabilidad de los cuestionarios para las 2 variables, por profesionales expertos y se aplicó una prueba piloto respectivamente. La validez del contenido fue evaluada mediante la revisión y calificación de cinco expertos, quienes evaluaron la relevancia de los elementos en relación al constructo evaluado, considerando sus diferentes dimensiones utilizando la fórmula de V de Aiken **(Anexo5)**. El procedimiento que se llevó a cabo para validez se determinó mediante 5 expertos del área. Cada experto analizó los instrumentos para los cuales se tomaron en cuenta los siguientes criterios: claridad, coherencia y relevancia.

Se evaluó el instrumento “Calidad de atención” determinando la validez del contenido calculando el coeficiente V de Aiken para cada pregunta dando como resultado de 0.98 indicando la validez del cuestionario cuya confiabilidad se verificó mediante Alfa de Cronbach arrojando como resultado 0.844 concluyendo que el cuestionario es validado para procesar información.

El instrumento “Satisfacción del paciente” se evaluó determinando validez del contenido al calcular el coeficiente V de Aiken cuyo resultado fue de 0.99 lo que indicó que el instrumento es válido para recoger información. La confiabilidad se verificó mediante Alfa de

Cronbach teniendo de resultado 0.859 confirmando la confiabilidad del instrumento. **(Anexo N° 6)**

3.5. Procedimientos

Se acudió al Centro de Salud MINSA, se solicitó una reunión con el gerente del centro de salud explicando el proyecto que se desea realizar en dicho centro y se solicitó el permiso que corresponde para iniciar el proceso de la investigación. Luego de obtener el permiso requerido se procedió a buscar el ambiente adecuado que en este caso fue la sala de espera por tener un amplio espacio, se implementó la sala de manera adecuada colocando una mesa y dos sillas y se captó aleatoriamente a los pacientes que salían del consultorio de medicina considerando criterios de inclusión y exclusión aplicándose el cuestionario, a los usuarios seleccionados. Se les informó sobre los fines de estudio del proyecto, solicitando su participación voluntaria y su rúbrica para el consentimiento, una vez obtenido el consentimiento invitamos al paciente a que tome asiento donde se le brindó alcohol en gel para que se unte en las manos y también un lapicero para que realice el cuestionario que constó de 22 preguntas de calidad de atención y 15 preguntas, que evaluó la satisfacción del paciente, la encuesta se realizó desde el día 14 de Junio de Lunes a Viernes y duró entre 15 a 20 minutos la realización de los dos cuestionarios por usuario.

Finalmente, la información de los cuestionarios se llevó a procesar con el estadista para su desarrollo final.

3.6. Método de análisis de datos

Para poder realizar el análisis y el procesamiento de los datos obtenidos tras la encuesta aplicada a la muestra de 301 pacientes, se hizo uso de los programas informáticos de Microsoft Excel y SPSS, haciendo uso de la estadística descriptiva para poder realizar una

medición de los niveles en cada una de las dimensiones, para poder relacionar estos niveles hacia los resultados obtenidos. Para poder determinar la estadística inferencial en primera instancia se realizó la prueba de confiabilidad a los datos obtenidos de la muestra, es así que se obtuvo una confiabilidad con un índice de Cronbach de 0.95; lo cual nos indicó que los datos tienen una alta confiabilidad; es así que se realizó la prueba de normalidad a la sumatoria de todos los ítems de las respuestas de la encuesta (prueba de Kolmogorov-Smirnov) determinando si las variables presentan o no una distribución normal; es así que la prueba de normalidad la cual se encuentra en anexos, indica que mis variables no cuentan con distribución normal; es por ello que se aplicó la prueba de correlación no paramétrica de Spearman y dándosele un nivel de confianza del 95% a la prueba, es que el nivel de significancia para la prueba fue de un 0,05; para así poder llegar a responder los objetivos y la pregunta principal de investigación.

3.7. Aspectos éticos

En este estudio, se consideró los principios éticos de investigación, en línea con los aspectos determinados del Código de ética de la Universidad César Vallejo (2017). Se garantizó la confidencialidad del usuario en cuanto a sus datos y cualquier información que pudiera afectar su aparato, asegurándole que dichos datos estarían protegidos y destruidos después de un período de tiempo. En cuanto a la beneficencia, se informó al usuario que no recibiría ningún beneficio económico por su participación en el llenado del cuestionario, pero los resultados de la investigación podrían contribuir en favor de la salud pública. Para asegurar la autonomía, se les permitió a los usuarios despejar todas sus dudas acerca del cuestionario, y se les dio la libertad de decidir si deseaban participar o no. Además, se enfatizó que no correrían ningún riesgo al participar,

y que tenían la opción de no responder a alguna pregunta si se sentían incómodos.

El consentimiento informado fue obtenido mediante una explicación detallada del estudio a los usuarios, permitiéndoles dar su consentimiento de manera voluntaria antes de completar el cuestionario (Bertolín J., 2021).

IV. RESULTADOS

Tabla 1

Relación entre la calidad de atención con la satisfacción de los usuarios del servicio de medicina de un centro de salud público, Chocope 2023.

		Calidad de Servicio	Satisfacción de los Usuarios
Rho de Spearman	Coeficiente de correlación	1.000	,538**
	Calidad de Servicio		
	Sig.(bilateral)		0.000
	N	301	301
	Satisfacción de los Usuarios		
	Sig. (bilateral)	0.000	1.000
	N	301	301

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

En la Tabla 1 se presentan los resultados obtenidos mediante el coeficiente de conversión de Spearman, con un coeficiente Rho de 0.538, indicando una relación positiva y de magnitud alta, con un valor p menor o igual a 0.05. Estos resultados muestran que existe una correlación significativa entre la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios del servicio de medicina en un centro de salud público.

Tabla 2

Relación entre la dimensión fiabilidad con la satisfacción de los pacientes del servicio de medicina de un centro de salud público, Chocope 2023.

		Fiabilidad	Satisfacción de los Usuarios	
Rho de Spearman	Coeficiente de correlación	1.000	,496**	
	Fiabilidad	Sig. (bilateral)	0.000	
	N	301	301	
	Satisfacción de los Usuarios	Coeficiente de correlación	,496**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
	N	301	301	

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

La Tabla 2 presenta los resultados obtenidos a través del coeficiente de correlación de Spearman, que muestra un coeficiente Rho de 0.496, indicando una relación media y positiva, y un valor p menor o igual a 0.05. Estos resultados señalan una similitud significativa y directa entre la confiabilidad y la satisfacción de los usuarios del servicio de medicina en un centro de salud público.

Tabla 3

Relación entre la dimensión capacidad de respuesta con la satisfacción de los usuarios del servicio de medicina de un centro de salud público, Chocope 2023.

		Capacidad de Respuesta	Satisfacción de los Usuarios
Capacidad de Respuesta	Coeficiente de correlación	1.000	,551**
	Sig. (bilateral)		0.000
Rho de Spearman	N	301	301
	Coeficiente de correlación	,551**	1.000
Satisfacción de los Usuarios	Sig. (bilateral)	0.000	
	N	301	301

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

Los resultados presentados en la Tabla 3 se obtuvieron mediante el coeficiente de correlación de Spearman, revelando un coeficiente Rho de 0.551, lo que indica una relación directa alta y positiva, con un valor p menor o igual a 0.05. Estos evidencian una correlación significativa y entre la capacidad de respuesta y la satisfacción de los usuarios del servicio de medicina en un centro de salud pública.

Tabla 4

Relación entre la dimensión empatía con la satisfacción de los usuarios del servicio de medicina de un centro de salud público, Chocope 2023

		Empatía	Satisfacción de los Usuarios
Rho de Spearman	Empatía	Coeficiente de correlación	1.000
		Sig. (bilateral)	,397**
		N	301
	Satisfacción de los Usuarios	Coeficiente de correlación	,397**
		Sig. (bilateral)	0.000
		N	301

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

Los datos presentados en la Tabla 4 muestran los resultados obtenidos a través del coeficiente de correlación de Spearman, con un coeficiente Rho de 0.397, lo que indica una relación positiva de magnitud media, y un valor p menor o igual a 0.05. Estos resultados muestran una correlación significativa y directa entre la dimensión de empatía y la satisfacción de los usuarios del servicio de medicina en un centro de salud público.

Tabla 5

Relación entre la dimensión seguridad con la satisfacción de los usuarios del servicio de medicina de un centro de salud público, Chocope 2023

		Seguridad	Satisfacción de los Usuarios
Rho de Spearman	Coeficiente de correlación	1.000	,418**
	Seguridad	Sig. (bilateral)	0.000
		N	301
		Coeficiente de correlación	,418**
	Satisfacción de los Usuarios	Sig. (bilateral)	0.000
		N	301

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

En la Tabla 5 se revelan los resultados obtenidos mediante el coeficiente de correlación de Spearman, con un coeficiente Rho de 0.418, lo que indica una correlación positiva de intensidad media, y un valor p menor o igual a 0.05. Estos resultados respaldan la existencia de una correlación significativa y directa entre la dimensión de seguridad y la satisfacción de los usuarios del servicio de medicina en un centro de salud público.

Tabla 6

Relación entre la dimensión tangibilidad con la satisfacción de los usuarios del servicio de medicina de un centro de salud público, Chocope 2023.

		Tangibilidad	Satisfacción de los Usuarios
	Tangibilidad	Coeficiente de correlación	1.000
		Sig. (bilateral)	,384**
Rho de Spearman		N	301
	Satisfacción de los Usuarios	Coeficiente de correlación	301
		Sig. (bilateral)	,384**
		N	0.000
			301

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

Los resultados de la Tabla 4.5 revelan el valor obtenido mediante el coeficiente de correlación de Spearman, que es $Rho=0.384$, indicando una correlación positiva de magnitud media, con un valor p menor o igual a 0.05. Estos resultados confirman la existencia de una correlación significativa y directa entre la dimensión de tangibilidad y la satisfacción de los usuarios del servicio de medicina en un centro de salud público.

V. DISCUSIÓN

En relación al objetivo general, los resultados indicaron presencia de correlación positiva y de magnitud alta entre la calidad de atención con la satisfacción de los usuarios del servicio de medicina en un centro de salud pública, Chocope 2023. Los resultados obtenidos mediante el coeficiente correlacional de Spearman $Rho=0.538$ y un valor $p \leq 0.05$, lo cual permite confirmar dicha relación. Este resultado coincide con López (2022), entre los resultados, encontró una correlación positiva entre la calidad del servicio y la satisfacción del cliente ($r = 0,59$) y concluyó que existe una correlación entre las variables en estudio, es decir, a mayor calidad del servicio, mayor satisfacción del paciente. También coincide con Zavaleta y García (2018), quien en sus resultados determinaron un valor r de 0.071 con una sig. de 0.05, confirmando una relación positiva entre las variables de estudio, otro estudio similar fue la de Benancio (2021), en donde demostró que la calidad de atención y la satisfacción del usuario presentan una relación significativa ($Rho=0.551$). esto se debe a que un 75.7% (228) de los usuarios del servicio de medicina cuentan con un nivel bueno de calidad de atención, mientras que el 80.4% (242) los usuarios se encuentran satisfechos; de otro lado tenemos que el 14.6% (44) se encuentran en un nivel malo de calidad de atención, mientras que el 19.6% (59) se encuentran insatisfechos; por lo tanto, a mayor calidad de atención, mayor satisfacción tendrá el usuario; y a menor calidad de atención, el usuario quedará insatisfecho del servicio brindado. Estos estudios tienen una similar significancia ya que los pacientes tienen una buena aceptación en los servicios de medicina debido a la calidez y buen trato ofrecido en el servicio con algunos puntos por resolver pero que en su conjunto generan gran satisfacción en el paciente. A su vez, los resultados obtenidos discrepan con los resultados de Watson, Uchizi, Okapi, Chimbatata, Mbakaya, Kamudumuli, Wu y Kayira (2022), quienes concluyeron que la satisfacción general y la calidad de servicio no presentan relación significativa entre ellas, la significancia resultó $p > 0.05$; esto se debe a que el 71.6% de su muestra presentaron una opinión favorable, pero el 84.3% se encuentran insatisfechos, por lo que no había esa relación entre

las variables, esto debido a que los pacientes perciben en el personal médico la falta de interés en ellos, más aún cuando sufren de escaso personal y tienen que lidiar con la indiferencia en todo el servicio.

Los hallazgos del estudio revelaron que existe una correlación positiva entre la dimensión de fiabilidad y la satisfacción, esto se debió a los resultados obtenidos de $Rho=0.496$ y un valor $p \leq 0.05$. Por lo tanto, se puede afirmar que hay una correlación media y significativa entre la fiabilidad y la satisfacción de acuerdo con los datos analizados en el estudio. Estos hallazgos se asemejan con los hallazgos de López (2022), quien en su estudio en una clínica en Perú al relacionar la confiabilidad con la satisfacción de los usuarios tuvo una relación media alta ($r=0,68$), y significativa; si bien estos índices son más elevados que los encontrados en mi investigación, se asemejan en que son positivos, y que busca poder establecer una relación significativa entre la dimensión de estudio y la variable dependiente; dando así una solución óptima a la satisfacción de los usuarios. Además, al realizar una suma de los ítems de la dimensión y reorganizarlos en tres niveles de satisfacción, se determinó que presente estudio se obtuvo un 80.4% (242) los usuarios se encuentran satisfechos; de otro lado tenemos que el 9.0% (27) se encuentran en un nivel malo de calidad de atención, mientras que el 19.6% (59) se encuentran insatisfechos; por lo tanto, a mayor calidad de atención, también se verá un aumento significativo en los niveles de satisfacción en el usuario. Estos resultados difieren del estudio de los autores Zavaleta y García (2018), quienes en los hospitales públicos en Perú al relacionar la fiabilidad con la satisfacción de los usuarios tuvo una relación baja ($r=0,071$); esto se debe a la percepción de los usuarios de que el hospital público no les presta la fiabilidad necesaria en su atención por tener muchas falencias en sus tiempos de atención personal llega tarde, y sobre todo dentro del hospital público del autor, era muy complicado encontrar las citas médicas a tiempo. En tal sentido es importante que el paciente que va a un centro médico público llegue a tener una atención fiable. El personal que esté a cargo de dicha atención en su

orientación sea capaz de poder brindarle el asesoramiento que requiere para su fácil desplazamiento dentro del centro de salud público, pero eso es la dificultad que se presenta en las entidades de salud de mayor tamaño, no hay buena orientación, las citas médicas son escasas, no hay orden de atención observándose favoritismos con familiares, colegas o del mismo personal que trabaja dentro de la institución dejando de lado a los pacientes que a veces madrugan para poder atenderse, algo que debemos cambiar a futuro, lo que sucede al contrario en los centros médicos pequeños donde existen gerentes o directores que organizan muy bien a su equipo que en la parte de fiabilidad generan una buena satisfacción al paciente.

Según los resultados obtenidos la relación entre la dimensión capacidad de respuesta con la satisfacción presentó un $Rho=0,551$ con valor $p \leq 0,05$ que indica la existencia de una correlación positiva y alta entre la dimensión capacidad de respuesta con la satisfacción de los pacientes del servicio de medicina de un centro de salud público, Chocope. Estos hallazgos se asemejan con los hallazgos de Lavado y Bautista (2021), que constató en su estudio, que existe correlación positiva media ($Rho= 0.412$) y significativa entre la dimensión capacidad de respuesta y la satisfacción del paciente con significancia $p < 0.05$. Esto se debe a que al establecerle niveles a esta dimensión según la puntuación obtenida por las respuestas a la encuesta se obtuvo un nivel de 59.5% (179) de los pacientes del servicio de medicina cuentan con un nivel bueno de calidad de atención, el 80.4% (242) los pacientes se encuentran satisfechos; de otro lado tenemos que el 7.0% (21) se encuentran en un nivel malo de calidad de atención, el 19.6% (59) se encuentran insatisfechos; por ende, mayor calidad de atención entonces mayor satisfacción tendrá el paciente; y a menor calidad de atención, el usuario quedará insatisfecho del servicio brindado. Además, es muy importante que dentro de un centro de salud público se atienda lo más eficientemente posible a los pacientes, con un tiempo de atención mínima y con un buen trato, en la actualidad aún prevalece la lentitud en la atención hacia los pacientes, pero está dentro de los directivos de los nosocomios

públicos tomar acciones correctivas ante esta situación. En el centro de salud del presente estudio se busca la rapidez en todas las áreas que tienen que ver con la atención médica ya que el servicio de medicina comprende desde el proceso de admisión, consultorio médico, laboratorio, el regreso nuevamente a consultorio y luego pasar por farmacia todo esto debe ser con celeridad para recuperar la salud del paciente lo más rápido posible.

También se confirma en este estudio el vínculo entre dimensión seguridad con la satisfacción, estos hallazgos obtenidos de $Rho=0,418$ y un valor $p<=0,05$ permiten afirmar la existencia de correlación positiva y media entre la dimensión seguridad con la satisfacción de los pacientes del servicio de medicina de un centro de salud público, Chocope. Este resultado coincide con Lavado y Bautista (2021), que dentro de su estudio al realizar el cruce entre dimensión seguridad, con la variable satisfacción del paciente obtuvieron con significancia de $p < 0.05$ un $Rho= 0, 389$; debido a que había correlación positiva pero media entre ambas variables de estudio. A su vez estos resultados se asemejan a la investigación de Pintado (2018), quien concluye con nivel de significancia $p < 0.05$ que presentan relación significativa entre la calidad de atención dimensión empatía y la satisfacción del usuario. Esto se debe a que, cuando se organizaron los niveles de la dimensión se determinó que los niveles presentados en la dimensión fueron de 73.4% (221) de pacientes del servicio de medicina cuentan con un nivel bueno de calidad de atención, mientras que el 80.4% (242) los pacientes están satisfechos; de otro lado tenemos que el 9.0% (27) no están satisfechos. Esto es debido a que los pacientes se sienten seguros en lo que respecta a la privacidad de su enfermedad, la relación médico-paciente genera la confianza necesaria en lo que respecta a la seguridad en brindar el diagnóstico específico, así como también despejar las dudas en lo que respecta a su enfermedad.

También, se comprobó la correlación entre dimensión empatía con la satisfacción obteniendo un $Rho=0,397$ y un valor $p \leq 0,05$ esto permite afirmar que existe una correlación positiva y media entre dimensión empatía con la satisfacción de los pacientes del servicio de medicina de un centro de salud público, Chocope, Este resultado se asemeja al resultado de los autores Lavado y Bautista (2021) y un $Rho=0,417$, que concluyeron la existencia de una relación significativa entre la dimensión empatía y la satisfacción del paciente con un nivel de significancia $p < 0.05$, es así que esta dimensión no incide mucho al momento de atender a los pacientes del servicio de medicina del centro médico en estudio. Estos resultados coinciden con el autor Pintado (2018), quien concluye a un nivel de significancia $p < 0.05$ que existe relación significativa entre la calidad de atención dimensión empatía y la satisfacción del usuario con una correlación de $0,387$; debido a que los usuarios no sienten que en el nosocomio donde acuden no los atienden amablemente. En tal sentido se analizó la dimensión empatía, organizando las respuestas a los cuestionarios en niveles, obteniendo que el 73.4% (221) de los pacientes del servicio de medicina cuentan con un nivel bueno de calidad de atención, mientras que el 80.4% (242) los usuarios se encuentran satisfechos; de otro lado tenemos que el 9.0% (27) se encuentran en un nivel malo de calidad de atención, mientras que el 19.6% (59) se encuentran insatisfechos; por lo tanto, a mayor calidad de atención, mayor satisfacción tendrá el usuario, la formación del personal se ve reflejado en el trato amable, el respeto y la paciencia hace que el paciente se sienta comprendido y por ende al mostrar interés por parte del personal de salud aumentará su satisfacción.

Los resultados del estudio determinan que presentan relación entre dimensión tangibilidad con la satisfacción de los pacientes los hallazgos obtenidos presentan un $Rho=0,384$ con valor $p \leq 0,05$ permitiendo verificar que existe correlación positiva y media entre la tangibilidad con la satisfacción de los pacientes del servicio de medicina de un centro de salud público, Chocope. Este resultado coincide con Lavado y Bautista (2021), que

determinan existencia de relación significativa entre dimensión tangibilidad y la satisfacción del paciente con un nivel de significancia $p < 0.05$; de igual manera coincide con Pintado (2018), quien con una significancia $p < 0.05$ determinan relación significativa entre dimensión tangibilidad con la satisfacción del paciente. Esta dimensión obtuvo unos niveles de 60.8% (1831) de pacientes del servicio de medicina cuentan con un nivel bueno de calidad de atención, mientras que el 80.4% (242) de pacientes están satisfechos; también se tiene que el 12.0% (36) encuentran un nivel malo de calidad de atención, y el 19.6% (59) se encuentran insatisfechos; por lo que, aumente calidad de atención, también aumentará la satisfacción que tendrá el paciente; y a menor calidad de atención, el paciente quedará insatisfecho del servicio brindado.

VI. CONCLUSIONES

1. Se llega a la conclusión que existe una relación alta y significativa entre la calidad de atención y la satisfacción de los pacientes.
2. Se llega a la conclusión que existe relación media y significativa entre la dimensión de fiabilidad y el nivel de satisfacción del paciente.
3. Se llega a la conclusión que existe una relación alta y significativa entre la dimensión capacidad de respuesta y la satisfacción del paciente.
4. Se llega a la conclusión que existe una relación media y significativa entre la dimensión empatía con la satisfacción del paciente.
5. Se llega a la conclusión que existe una relación media y significativa entre la seguridad con la satisfacción del usuario.
6. Se llega a la conclusión que existe una relación media y significativa entre dimensión de tangibilidad con la satisfacción de los usuarios.

VII RECOMENDACIONES

- A nivel de institución se conversará con el director del centro de salud para replicar el presente estudio en los diferentes servicios del centro de salud público y de acuerdo a los resultados realizar planes de acción estableciendo metas para lograr el objetivo de incrementar la atención de calidad percibida por los pacientes y así incrementar la satisfacción de los mismos.
- Se hará llegar el presente estudio al área de gestión de personal para hacer estudios sobre el clima laboral para determinar la satisfacción del personal con respecto a su institución ya que ello se vería reflejado en la mejora de la atención y el aumento de la satisfacción del paciente.
- Se recomendará al área de recursos humanos realizar capacitaciones sobre calidad en la atención al personal del establecimiento para mantener o mejorar la satisfacción de los pacientes.
- Se planteará al área de recursos humanos tomar medidas correctivas con el personal que por un motivo u otro no brinde un buen servicio de calidad a los pacientes del centro médico, impulsándolos a mejorar y a capacitarse para seguir mejorando en la calidad de atención.
- A nivel de la Dirección Regional de Salud (DIRESA) se planteará extender el presente estudio a todas la IPRESS de la región para desde ya estar a la vanguardia en la calidad de la salud.
- A nivel profesional se recomienda al personal de salud continuar con los estudios de calidad y de otras variables que ayuden a mejorar la percepción del paciente en cuanto a la atención en los diferentes servicios.

REFERENCIAS

- Abdulameer, A.; Fakher, A.; Chinar, B. & Diyar, M. (2022) Health satisfaction in health care between patients of 3rd tertiary allergy center in Kirkuk with Salam Primary Health care center patient in kirkuk. *Indian Journal of Forensic Medicine and Toxicology*. 16 (1), 140-148.
<http://dx.doi.org/10.37506/ijfmt.v16i1.17436>
- Adrianzén, M. (2020) Satisfacción de los usuarios externos y calidad de atención odontológica en Centro de Salud Monsefú, enero - marzo. Huancayo, Perú. Universidad César Vallejo.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/52738/Adrianz%C3%A9n_AMA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Afrashtehfar, K. I., Assery, M. K. A., & Bryant, S. R. (2020). Patient satisfaction in medicine and dentistry. *International Journal of Dentistry*, 2020, 6621848.
<https://doi.org/10.1155/2020/6621848>
- Agreda. B. (2021) Influencia de la calidad de atención en la satisfacción de usuarios de un área diferenciada COVID-19 de un hospital limeño, 2020. Lima, Perú. Universidad César Vallejo.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/63240/Agreda_BBA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Alibrandi, A.; Limosani, M. & Fabrizio, P. (2023). Patient Satisfaction and quality of hospital care. *Evaluation and Program Planning*. (97).
<https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S01497189230002899>
- Anang, A.; Haryanti, F. & Meliala, A. (2020). Quality of dental care services and satisfaction of patient visiting dental treatment center of Kalhuripan public

health center, Tawang sub district, Tasikmalaya city. *Majalah Kedokteran Gigi Indonesia*. 5(2): 62.

<http://dx.doi.org/10.22146/majkedgiind.41019>

Batbaatar, E., Dorjdagva, J., Luvsannyam, A., & 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>

Becerra, B.; Pecho, L. y Gómez, M. (2020). Satisfacción del usuario externo en un establecimiento de atención primaria, durante la pandemia COVID-19. *Revista Médica Panacea*. 9 (3), 165-170.
<https://revistas.unica.edu.pe/index.php/panacea/article/view/369/518>

Benancio, E. (2021) Calidad de atención y grado de satisfacción del usuario de consulta externa de materno del Centro de Salud de Panao, Huánuco. Huánuco, Perú. Universidad Nacional Hermilio Valdizán.
<https://repositorio.unheval.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13080/7049/PAGS00160B41.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Bertolín Guillén, J. M. (2021). Deontología y confidencialidad en psiquiatría y psicología clínica en España. *Revista de Bioética y Derecho*, (52), 173-183.
https://scielo.isciii.es/scielo.php?pid=S188658872021000200011&script=sci_arttext&tlng=en

Cachique, S.; Barrios, J.; Arispe, C. y Rivera, O. (2022). Calidad de atención y satisfacción del usuario de un hospital especializado nivel II-2 de Lima. *Revista de investigación de la Universidad Wiener*. 11 (2).
<https://revistadeinvestigacion.uwiener.edu.pe/ojs/index.php/revistauwiener/article/view/255/172>

- Cecilia, Cecilia, Camejo, Natalia, Artagaveytia, Nora, Hernández, Ana Laura, & Delgado, Lucía. (2018). Evaluación de la calidad de la asistencia y el nivel de satisfacción de las pacientes asistidas en una Unidad Docente Asistencial de Mastología del Hospital de clínicas Dr. Manuel Quíntela. *Revista Uruguaya de Medicina Interna*. 3 (1), 23-29.
http://www.scielo.edu.uy/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2393-67972018000100023
- Chávez, A. (2020) Calidad de atención y satisfacción de usuarios en el Programa CRED del Centro de Salud Liberación Social, Trujillo - 2019. Trujillo, Perú. Universidad César Vallejo.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/48371/Chavez_OA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Córdova, F.; Tapara, J. y Gallado, N. (2022). Satisfacción de los usuarios en los hospitales públicos en el Perú y valores profesionales. *Revista de la Fundación Educación Médica*. 24 (5), 277.
<https://scielo.isciii.es/pdf/fem/v24n5/2014-9832-fem-24-5-277.pdf>
- Dalal Yehia, Ja'far M. Alkhaldeh, Al-Mu'taz Bellah Abu Fares³, Ola A. Kutah, Noha M Al-Shdayfat, Alaa Hassan, Raya Alhusban, & Hala Habashneh. (2022). Quality of nursing care and its relationship with cancer survivor's satisfaction: a cross-sectional study in Oncology Health Center. *Journal of Pharmaceutical Negative Results*. (13), 236-242.
<http://dx.doi.org/10.47750/pnr.2022.13.S05.30>
- Daniele, D.; Cocchieri, A.; Orgiana, N. & Fanali, C. (2023). N14 The satisfaction of IBD patients' nursing care in biological therapy. Observational study. *Journal of Crohns and Colitis*. (17), 1047-1048.
<http://dx.doi.org/10.1093/ecco-icc/jjac190.1073>

Darmawan, D., Issalillah, F. ., Khayru, R. K., Herdiyana, A. R. A., Putra, A. R. ., Mardikaningsih, R., & Sinambela, E. A. (2022) *BPJS Patients satisfaction analysis towards service quality of public health center in Surabaya. Media Kesehatan Masyarakat Indonesia. 18 (4), 124-131.*

<http://dx.doi.org/10.30597/mkmi.v18i4.19773>

Dehkordi, M. L., Wang, S., Felicelli, S., Ling, C., Visco, D. P., & Midha, C. (s/f). *Assessment of patient satisfaction and experience through correlation analysis and Kano model.* Ohiolink.edu. Recuperado el 13 de julio de 2023, de

https://etd.ohiolink.edu/apexprod/rws_etd/send_file/send?accession=akron1491601729357633&disposition=inline

Djambazov, S. N., Giammanco, M. D., & Gitto, L. (2019). Factors that predict overall patient satisfaction with oncology hospital care in Bulgaria. *Value in Health Regional Issues, 19*, 26–33.

<https://doi.org/10.1016/j.vhri.2018.11.006>

Dzau, V. J., McClellan, M. B., McGinnis, J. M., Marx, J. C., Sullenger, R. D., & EILaissi, W. (2021). Vital Directions for health and Health Care: Priorities for 2021: Commentary describes a collection of articles in the Vital Directions for Health and Health Care series. *Health Affairs (Project Hope), 40(2)*, 197–203.

<https://doi.org/10.1377/hlthaff.2020.02204>

Fan, L.-H., Gao, L., Liu, X., Zhao, S.-H., Mu, H.-T., Li, Z., Shi, L., Wang, L.-L., Jia, X.-L., Ha, M., & Lou, F.-G. (2017). Patients' perceptions of service quality in China: An investigation using the SERVQUAL model. *PloS One, 12(12)*, e0190123.

<https://doi.org/10.1371/journal.pone.0190123>

- Fariño, J., Cercado, A., Vera, E., Valle, J. y Ocaña, A. (2018). Satisfacción de los usuarios y la calidad de atención que se brinda en las unidades operativas de atención primaria de salud. *Revista Espacios*. 39 (32). 22.
<https://www.revistaespacios.com/a18v39n32/a18v39n32p22.pdf>
- Febres, R. y Mercado, M. (2020). Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión. Huancayo - Perú. *Revista de la Facultad de Medicina Humana*. 20 (3). 397-403.
<http://www.scielo.org.pe/pdf/rfmh/v20n3/2308-0531-rfmh-20-03-397.pdf>
- Fowler, J. G., Muncy, J. A., & Iyer, R. (2017). The cultural meaning transfer of fashion aesthetics. *Journal of Current Issues & Research in Advertising*, 38(2), 107–128.
<https://doi.org/10.1080/10641734.2017.1291380>
- Grewal, R. (2020). Patient Satisfaction Survey Development and Implementation in a Free Clinic Setting. Seattle Pacific University, 9, 1-15.
https://digitalcommons.spu.edu/shs_dnp/9/
- Hernán, M., Gutierrez, J., Lineros, C, Ruiz, C. y Rabadán, A. (2023). Patient and quality of primary health care services. Survey of practitioners at the Bahía de Cádiz and La Janda health centers. *Evaluation and Program Planning*. 30 (7), 425-433.
<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0212656702790665>
- Hernández, S., y Mendoza, C., (2018). Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativas, cualitativas y mixtas. Mc Graw Hill Education.
<http://187.191.86.244/rceis/registro/Metodolog%C3%ADa%20de%20la%20Investigaci%C3%B3n%20SAMPIERI.pdf>

- Kaitelidou, D., Economou, C., Galanis, P., Konstantakopoulou, O., Siskou, O., Domete, S., de Boer, D., Boerma, W. G., & Groenewegen, P. P. (2019). Development and validation of measurement tools for user experience evaluation surveys in the public primary healthcare facilities in Greece: a mixed methods study. *BMC Family Practice*, 20(1), 49. <https://doi.org/10.1186/s12875-019-0935-6>
- Kruse, C. S., Krowski, N., Rodriguez, B., Tran, L., Vela, J., & Brooks, M. (2017). Telehealth and patient satisfaction: a systematic review and narrative analysis. *BMJ Open*, 7(8), e016242. <https://doi.org/10.1136/bmjopen-2017-016242>
- Lavado, N. y Bautista, V. (2021) Calidad de atención y satisfacción del usuario externo del Centro de Salud Nuevo Lurín, Lima 2021. Callao, Perú. Universidad Nacional del Callao. http://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12952/6474/TESIS_MAESTRIA_LAVADO_FCS_2021.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Leatherman, S., & Berwick, D. M. (2020). Accelerating global improvements in health care quality. *JAMA: The Journal of the American Medical Association*, 324(24), 2479–2480. <https://doi.org/10.1001/jama.2020.17628>
- López, C. (2022). Calidad de servicio y satisfacción del usuario durante la pandemia COVID-19 en un centro de emergencia de Lima Metropolitana. Lima, Perú. Universidad César Vallejo. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/95691/Lopez_RCR-SD.pdf?sequence=5

- Mayumi, D., Signorelli, G., Ferrás, G., Soares, G., Rivera, A., Ribeiro, J., Pinheiro, J., Saad, R. y Yukie, L. (2022) Quality of care in patients with inflammatory bowel disease from a public health center in Brazil. *World Journal of Clinnical Cases*. 10 (33), 12184-12199.
<http://dx.doi.org/10.12998/wjcc.v10.i33.12184>
- Mazin, K.; Basim, H. & Oday, K. (2023). Evaluation of knowledge and satisfaction among service recipient of (Integrated Management of Neonatal and Child Healt Program) in Primary Health Care Centers in baquba City. Observational study. *Journal of Crohns and Colitis*. 24 (1), 197-205.
<http://dx.doi.org/10.26505/DJM.24017001016>
- Medina, M. (2022) Calidad de atención en salud y satisfacción del usuario en el Centro Médico Essalud Calca, Cusco, 2021. Huancayo, Perú. Universidad Nacional del Centro del Perú.
https://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12894/7741/T010_46111186_M.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Nazik, L.; Wijdan, A.; Aseel, S. & Ahmed, A. (2023) Satisfaction of patients with type II diabetes on health service in specialized center for endocrinology and diabetes-Baghdad 2019. *AL-Kindy College Medical Journal*. 15 (2), 87-90.
<https://doi.org/10.47723/kcmj.v15i2.171>
- Neupane, R., & Devkota, M. (2017). Evaluation of the impacts of service quality dimensions on patient/customer satisfaction: A study of private hospitals in Nepal. *International journal of social sciences and management*, 4(3), 165–176.
<https://doi.org/10.3126/ijssm.v4i3.17520>
- Ng, J. H. Y., & Luk, B. H. K. (2019). Patient satisfaction: Concept analysis in the healthcare context. *Patient Education and Counseling*, 102(4), 790–796.
<https://doi.org/10.1016/j.pec.2018.11.013>

- Norhayati, M. N., Masseni, A. A., & Azlina, I. (2017). Patient satisfaction with doctor-patient interaction and its association with modifiable cardiovascular risk factors among moderately-high risk patients in primary healthcare. *PeerJ*, 5(e2983),e2983.
<https://doi.org/10.7717/peerj.2983>
- Nwanodi, O. B. (2016). Preeclampsia-eclampsia adverse outcomes reduction: The preeclampsia-eclampsia checklist. *Healthcare (Basel, Switzerland)*, 4(2), 26,
<https://doi.org/10.3390/healthcare4020026>
- Olaza, A. (2018) Satisfacción del usuario y calidad de atención servicio de emergencia Hospital Víctor Ramos Guardia Huaraz 2016. Lima, Perú. Universidad San Martín de Porres.
https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/3489/olaza_maf.pdf?sequence=3&isAllowed=y
- Omachonu, V., Haar, J., & Berg, D. (2016). Assessing quality in professional services: a framework for gap analysis. *International journal of transitions and innovation systems*, 5(1), 4.
<https://doi.org/10.1504/ijtis.2016.081553>
- Ozretić Došen, Đ., Škare, V., Čerfalvi, V., Benceković, Ž., & Komarac, T. (2020). Assessment of the quality of public hospital healthcare services by using SERVQUAL. *Acta Clinica Croatica*, 59(2), 285–293.
<https://doi.org/10.20471/acc.2020.59.02.12>

- Paredes, C. (2020). Calidad de atención y satisfacción del usuario externo del Centro de Salud de zona rural peruana. *Revista Recién*. 9 (1). <http://revista.cep.org.pe/index.php/RECIEN/article/view/14/12>
- Pierrakos, G., Latsou, D., Goula, A., Pateras, J., Nikolados, J., Platis, C., Sarris, M., & Soulis, S. (2017). A prospective evaluation of health-related quality of life of cancer patients receiving day and home care services in Greece. En *Strategic Innovative Marketing* (pp. 159–164). Springer International Publishing. https://ideas.repec.org/h/spr/prbchp/978-3-319-56288-9_22.html
- Pintado, M. (2018) *Calidad de atención y su relación con la satisfacción del usuario de los servicios de emergencia del Hospital Regional Docente de Trujillo, 2017*. Trujillo, Perú. Universidad César Vallejo. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/17744/pintado_pm.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Purizaca, P. (2020) *Calidad de atención y satisfacción del usuario en servicio de emergencia del Hospital Distrital Jerusalén Trujillo, Julio 2020*. Trujillo, Perú. Universidad César Vallejo. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/49504/Purizaca_CPL-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Real, R., Azuaga, Herminia., Bordón, N., Colman, D., Delgado, L., Fernández, Y., Flores, A., Gehrts, S., Lenz, R., León, O., López, A., Mareco, S., Martínez, M., Ocampos, J., Rolón, M., Sanabria, J., Taboada, C., & Zárate, O. (2021). Satisfacción de los usuarios de las unidades de salud familiar del Paraguay en 2020 estudio multicéntrico. *Revista del Nacional*. 13 (1). 22. <http://scielo.iics.una.py/pdf/hn/v13n1/2072-8174-hn-13-01-64.pdf>

- Rezaei, T., Ghahramanian, A., Abdullahzaed, F., Sheikhalipour, Z., Asghari-Jafarabadi, M., & Fadaei, Z. (2018). Service quality gaps in the provision of care to surgical patients: A cross-sectional study in the Northwest of Iran. *Journal of Caring Sciences*, 7(3), 157–162.
<https://doi.org/10.15171/jcs.2018.025>
- Sadeem, A. & Saulat, J. (2022) Women's expectations and satisfaction with the quality of antenatal care at the primary health care centers in Unaizah City. *World Family Medicine*. 20 (3), 15-26.
<http://dx.doi.org/10.5742/MEWFM.2022.952507>
- Sánchez, T. (2022) Calidad de atención y grado de satisfacción del usuario en los servicios de atención primaria, Centro de Salud Aguas Verdes, Tumbes. Tumbes, Perú. Universidad Nacional de Tumbes.
<https://repositorio.untumbes.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12874/63478/TESIS%20-%20SANCHEZ%20TORRES.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Sartiah, Y.; Lisnawaty, L. & Pricilia, A. (2023) Health satisfaction in health care between patients of 3rd tertiary allergy center in Kirkuk with Salam Primary Health care center patient in kirkuk. *Health and Medical Science*. 6 (2), 1553-1562.
<http://dx.doi.org/10.47191/ijcsrr/V6-i2-75>
- Suárez, G., Robles, R., Serrano, G., Serrano H., Armijo, A., Anchundia, R.,(2019). Percepción sobre la calidad de atención en el Centro de Salud CAI III. *Revista Cubana de investigaciones biomédicas*. 38 (2).
<http://scielo.sld.cu/pdf/ibi/v38n2/1561-3011-ibi-38-02-153.pdf>

- Swalmeh, E., Byers, V., & Arisha, A. (2018). Informing quality in emergency care: understanding patient experiences. *International Journal of Health Care Quality Assurance*, 31(7), 704–717.
<https://doi.org/10.1108/IJHCQA-03-2017-0052>
- Szwako, A. (2017). Percepción de la calidad de atención médica en consultorios de la Cátedra de Medicina Familiar del Hospital de Clínicas. *Salud Pública*, 7(2), 26-31.
<https://docs.bvsalud.org/biblioref/2018/05/884756/percepcion-de-lacalidad-de-atencion-pb.pdf>
- Tanniru, M., & Khuntia, J. (2017). Dimensions of patient experience and overall satisfaction in emergency departments. *Journal of Patient Experience*, 4(3), 95–100.
<https://doi.org/10.1177/2374373517692914>
- Temitope, O. & Foluke, A. (2021). Patient's Satisfaction with quality of care at a National Health Insurance Clinic at a Tertiary Center, South – South Nigeria. *Journal of patient experience*. (8), 1-7.
<https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/34179352/>
- Torres, R.; Torres, R. y Morera, M. (2020). Calidad de atención médica percibida en el Centro Nacional de Cirugía de mínimo acceso. *Revista INFODIR*. 32: e770.
<https://www.medigraphic.com/pdfs/infodir/ifd-2020/ifd2032h.pdf>
- Vásquez, E., Sotomayor, J., Gonzáles, A., Montiel, A., Gutiérrez, I., Romero, M., Loría, J. y Campos, L. (2018). Satisfacción del paciente en el primer nivel de atención médica. *Revista de salud pública*. 20 (2).
<https://www.scielosp.org/article/rsap/2018.v20n2/254-257/>

Vallejo, C. É. S. A. R. (2020). Resolución de Consejo Universitario N 0262-2020/UCV. Obtenido.

<https://www.ucv.edu.pe/wpcontent/uploads/2020/11/RCUN%C2%B00262-2020-UCV-Aprueba-Actualizaci%C3%B3n-del-C%C3%B3digo-%C3%89tica-en-Investigaci%C3%B3n-1-1.pdf>

Vizcaino, A. (2018). Análisis de la satisfacción de pacientes del servicio de urgencias en un hospital público de Jalisco. *Revista Horizonte Sanitario*. 18 (1), 27-36.

<https://www.scielo.org.mx/pdf/hs/v18n1/2007-7459-hs-18-01-27.pdf>

Watson, F., Uchizi, P., Okapi, R., Sharon, Ch., Chingatchifwe, B., Samuel, P., Tsung-Shu, J. y Bornwell, K. (2022) Patient satisfaction with health care at a tertiary hospital in Northern Malawi: results from a triangulated cross-sectional study. *BMC Health Services Research*. (22), 695.

<https://doi.org/10.1186/s12913-022-08087-y>

Wijayanti, E.; Asri, S. & Suroyo, S. (2022) Effects of quality of administrative services and quality of health services on patient satisfaction in Tanjung Redeb Health Center, Berau Regency. *International Journal of community service & Engagement*. 3 (4).

<http://dx.doi.org/10.47747/ijcse.v3i4.911>

Yani, R.; Khor, A. & Bramantoro, T. (2023) Patients satisfaction in utilizing public health center services during the COVID-19 Pandemic based on gender, age, education level, and occupation. *Asia Pacific Journal of Health Management*. 17 (3).

<http://dx.doi.org/10.24083/apjhm.v17i3.1797>

Zarzycka, D., Bartoń, E., Mazur, A., & Turowski, K. (2019). Socio-demographic and medical factors associated with patients' satisfaction with nursing care and their perception of pain. *Annals of Agricultural and Environmental Medicine: AAEM*, 26(2), 298–303.
<https://doi.org/10.26444/aaem/90385>

Zavaleta, E. y García, L. (2018) Calidad de atención y satisfacción del usuario externo del servicio medicina física y rehabilitación de establecimientos de salud del MINSA y ESSALUD. Chiclayo, Perú. Universidad César Vallejo.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/27230/Zavaleta_CEI-Garcia_SLS.pdf?sequence=1&isAllowed=y

ANEXOS

ANEXO 1

Tabla de operacionalización de variables

Variables de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Preguntas	Indicadores	Instrumento y Escala de medición
CALIDAD DE SERVICIO	Mazin, Basim y Oday (2023), afirma que la calidad de atención se alude al resultado que se basa en las expectativas de las personas y su percepción acerca del nivel del producto o servicio que reciben. El Instituto Americano de Medicina (IOM) define la calidad en la atención médica (medicina) como el nivel en el que los servicios de salud garantizan que los pacientes reciban una adecuada atención y que los pacientes logren resultados satisfactorios en cuanto a su salud, debido a la adecuada preparación y conocimiento del personal médico para brindar una atención de calidad. (Leatherman y Berwick, 2020).	La Operacionalización se medirá a través de una encuesta aplicando el cuestionario SERVQUAL tipo Likert s escala ordinal del 1 al 5 para determinar la calidad de atención en sus 5 dimensiones	Fiabilidad	1. Personal de informes que orienta y explica de forma clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención.	1= Muy malo 2= Malo 3= Neutral 4= Bueno 5= Muy bueno	Cuestionario SERVQUAL escala Likert ordinal
				2. Atención médica en el horario programado.		
				3. Atención médica respetando la programación y el orden de llegada.		
				4. Historia clínica disponible para la atención.		
				5. Se encontró citas disponibles.		
			Capacidad de respuesta	6. La atención en el módulo de admisión fue rápida.		
				7. La atención para tomarse análisis de laboratorio fue rápida.		
				8. La atención para tomarse exámenes de apoyo al diagnóstico fue rápida.		
			Seguridad	9. La atención en farmacia fue rápida.		
				10. Respeto de privacidad durante atención.		
				11. Examen completo y minucioso.		
				12. Tiempo suficiente para contestar dudas.		
			Empatía	13. El médico que lo atendió le inspiró confianza.		
				14. Trato amable, con respeto y paciencia por personal medico.		
				15. El médico muestra interés en solucionar el problema de salud.		
				16. Comprensión de la explicación sobre estado de salud.		
				17. Comprensión sobre el tratamiento y cuidados que recibirá.		
			Tangibilidad	18. Comprensión sobre los procedimientos o análisis que se le realizará.		
				19. Señalización adecuada del área de medicina para orientar a los pacientes.		
				20. Existe personal para informar y orientar a los pacientes.		
				21. Consultorio con equipos disponibles y material necesario.		
				22. Consultorio limpio y cómodo.		
Variables de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Preguntas	Indicadores	Instrumento y Escala de medición
SATISFACCION DE LOS USUARIOS	"La satisfacción del Usuario es la evaluación que el cliente le da a un producto o servicio en función de si el mismo ha cumplido las necesidades y expectativas del cliente" (Zeithmal, 2009, p.31).	La Operacionalización se medirá a través del metodo de encuesta aplicando el cuestionario tipo CSAT (Customer Satisfaction Score) escala ordinal del 1 al 5 para determinar la satisfacción en sus 3 dimensiones	Humanística	1. Atención con cuidado y precaución.	1= Muy insatisfecho 2= Insatisfecho 3= Neutral 4= Satisfecho 5= Muy satisfecho	Cuestionario SERVQUAL escala Likert ordinal
				2. Trato amable y cortes.		
				3. Respeto por la privacidad y confidencialidad.		
				4. Respeto por el orden de llegada de los pacientes.		
				5. Personal correctamente uniformado y aseado.		
			Tecnologica - Cientifica	6. Eficacia en el servicio.		
				7. Orientación en el servicio.		
				8. Ofrecimiento de charlas educativas.		
				9. Seguridad y dominio en el diagnostico de la enfermedad.		
				10. Ofrecimiento de alternativas al tratamiento.		
			Entorno	11. Limpieza y orden el servicio de medicina.		
				12. Iluminación y ventilación adecuada en el consultorio.		
				13. Señalización adecuada del área de medicina.		
				14. Seguridad del consultorio.		
				15. Abastecimiento y disponibilidad de los productos.		

Anexo 2. Cálculo de la muestra de estudio

La muestra se calculó de la siguiente manera:

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

Donde:

n= tamaño de muestra buscado

N=tamaño de la población: 1385 usuarios que acuden al servicio de medicina del Centro de Salud MINSa, Chocope

Z= Tamaño estadístico 1.95 para confianza de 95%

e = error de estimación 0.05

p = 0.5 porcentaje de la proporción esperada 0.05 =5%

q = (1-p) = 0.5

Calculo muestral

$$n = \frac{1385 \times 3.84 \times (0.5 \times 0.5)}{(1385-1) 0.0025 + 3.84 \times (0.5 \times 0.5)}$$

Reemplazando:

N= 300.81, redondeando = 301

Tamaño muestral: 301 usuarios del servicio de medicina del Centro de Salud MINSa, Chocope

ANEXO 3

Instrumentos de recolección de datos

Cuestionario de calidad de atención

El presente cuestionario tiene como objetivo evaluar la variable calidad de atención de los pacientes de un centro de salud público, Chocope. A continuación, se presenta una serie de preguntas: Marque con una X la respuesta que crea conveniente.

Escala de valoración:

Muy malo	Malo	Regular	Bueno	Muy bueno
1	2	3	4	5






Variables de estudio	Dimensión	Preguntas	Muy malo	Malo	Regular	Bueno	Muy bueno
CALIDAD DE SERVICIO	Fiabilidad	1. Personal de informes que orienta y explica de forma clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención.					
		2. Atención médica en el horario programado.					
		3. Atención médica respetando la programación y el orden de llegada.					
		4. Historia clínica disponible para la atención.					
		5. Se encontró citas disponibles.					
	Capacidad de respuesta	6. La atención en el módulo de admisión fue rápida.					
		7. La atención para tomarse análisis de laboratorio fue rápida.					
		8. La atención para tomarse exámenes de apoyo al diagnóstico fue rápida.					
		9. La atención en farmacia fue rápida.					
	Seguridad	10. Respeto de privacidad durante atención.					
		11. Examen completo y minucioso.					
		12. Tiempo suficiente para contestar dudas.					
		13. El médico que lo atendió le inspiró confianza.					
	Empatía	14. Trato amable, con respeto y paciencia por personal médico.					
		15. El médico muestra interés en solucionar el problema de salud.					
		16. Comprensión de la explicación sobre estado de salud.					
		17. Comprensión sobre el tratamiento y cuidados que recibirá.					
	Tangibilidad	18. Comprensión sobre los procedimientos o análisis que se le realizará.					
		19. Señalización adecuada del área de medicina para orientar a los pacientes.					
		20. Existe personal para informar y orientar a los pacientes.					
		21. Consultorio con equipos disponibles y material necesario.					
		22. Consultorio limpio y cómodo.					

Cuestionario de satisfacción de los pacientes

El presente cuestionario tiene como objetivo evaluar la variable satisfacción de los pacientes de un centro de salud público, Chocope. A continuación, se presenta una serie de preguntas: Marque con una X la respuesta que crea conveniente.

Escala de valoración :

Muy Insatisfecho	Insatisfecho	Regular	Satisfecho	Muy Satisfecho
1	2	3	4	5

Variables de estudio	Dimensión	Indicadores	Muy Insatisfecho	Insatisfecho	Regular	Satisfecho	Muy Satisfecho
							
SATISFACCION DE LOS PACIENTES	Humanística	1. Atención con cuidado y precaución.					
		2. Trato amable y cortes.					
		3. Respeto por la privacidad y confidencialidad.					
		4. Respeto por el orden de llegada de los pacientes.					
		5. Personal correctamente uniformado y aseado.					
	Tecnológica - Científica	6. Eficacia en el servicio.					
		7. Orientación en el servicio.					
		8. Ofrecimiento de charlas educativas.					
		9. Seguridad y dominio en el diagnóstico de la enfermedad.					
		10. Ofrecimiento de alternativas al tratamiento.					
	Entorno	11. Limpieza y orden el servicio de medicina.					
		12. Iluminación y ventilación adecuada en el consultorio.					
		13. Señalización adecuada del área de medicina.					
		14. Seguridad del consultorio.					
		15. Abastecimiento y disponibilidad de los productos.					

Anexo 4

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar los instrumentos "Cuestionario SERVQUAL para calidad de atención y cuestionario CSAT para satisfacción del paciente". La evaluación de estos instrumentos es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	Martín Barrientos Cáceda		
Grado profesional:	Maestría (x)	Doctor	()
Área de formación académica:	Clinica ()	Social	()
	Educativa ()	Organizacional	(x)
Áreas de experiencia profesional:			
Institución donde labora:	EsSalud Hospital II-Chocope		
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años	()	
	Más de 5 años	(x)	
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	Trabajo(s) psicométricos realizados Título del estudio realizado.		



2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Cuestionario SERVQUAL escala Likert Ordinal (calidad de atención) Cuestionario CSAT escala Likert Ordinal (satisfacción del cliente)
Autora:	José Alberto Rojas Velásquez
Procedencia:	Trujillo
Administración:	
Tiempo de aplicación:	20 días
Ámbito de aplicación:	Centro de salud público, Chocope 2023
Significación:	Explicar Cómo está compuesta la escala (dimensiones, áreas, ítems por área, explicación breve de cuál es el objetivo de medición)

4. Soporte teórico

Calidad de atención: Conjunto de actividades que realizan los establecimientos de salud y los servicios médicos de apoyo en el proceso de atención.

Satisfacción del paciente: Grado de cumplimiento por parte de la organización de salud, respecto a las expectativas y percepciones del Usuario en relación a los servicios que esta le ofrece.



Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Calidad de atención	Fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía, Tangibilidad	La atención centrada en las personas, las familias y las comunidades, con niveles óptimos de seguridad, efectividad, oportunidad, eficiencia y acceso equitativo como atributos
Satisfacción del paciente	Humanística, tecnológica-científica, entorno	evaluación positiva que éste hace sobre las diferentes dimensiones de la atención médica recibida

5. **Presentación de instrucciones para el juez:**

A continuación a usted le presento el cuestionario SERVQUAL para calidad de atención. elaborado por Parasuraman, Zeithlm y Berry en el año 1985 y el cuestionario CSAT para satisfacción creado por Fred Reichheld en el año 2003

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 con el 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 (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	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 éste.
	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
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel



Variables de estudio	Dimensión	Item	Indicadores	CLARIDAD	COHERENCIA	RELEVANCIA	OBSERVACIONES/ RECOMENDACIONES
CALIDAD DE SERVICIO	Fiabilidad	1	Personal de informes que orienta y explica de forma clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención.	4	4	4	
		2	2. Atención médica en el horario programado.	4	4	4	
		3	Atención médica respetando la programación y el orden de llegada.	4	4	4	
		4	Historia clínica disponible para la atención.	4	4	4	
		5	Se encontró citas disponibles.	4	4	4	
	Capacidad de respuesta	6	La atención en el módulo de admisión fue rápida.	4	4	4	
		7	La atención para tomarse análisis de laboratorio fue rápida.	4	4	4	
		8	La atención para tomarse exámenes de apoyo al diagnóstico fue rápida.	4	4	4	
		9	La atención en farmacia fue rápida.	4	4	4	
	Seguridad	10	Respeto de privacidad durante atención.	4	4	4	
		11	Examen completo y minucioso.	3	4	4	
		12	Tiempo suficiente para contestar dudas.	3	3	4	
		13	El médico que lo atendió le inspiró confianza.	4	4	4	
	Empatía	14	Trato amable, con respeto y paciencia por personal medico.	4	4	4	
		15	El médico muestra interés en solucionar el problema de salud.	4	4	4	
		16	Comprensión de la explicación sobre estado de salud.	3	4	4	
		17	Comprensión sobre el tratamiento y cuidados que recibirá.	3	4	4	
		18	Comprensión sobre los procedimientos o análisis que se le realizará.	3	4	4	
	Tangibilidad	19	Señalización adecuada del área de medicina para orientar a los pacientes.	3	4	4	
		20	Existe personal para informar y orientar a los pacientes.	4	4	4	
		21	Consultorio con equipos disponibles y material necesario.	4	4	4	
		22	Consultorio limpio y cómodo.	4	4	4	

Apto estable.



VARIABLES DE ESTUDIO	DIMENSIÓN	ÍTEM	INDICADORES	CLARIDAD	COHERENCIA	RELEVANCIA	OBSERVACIONES/ RECOMENDACIONES
SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS	Humanística	1	Atención con cuidado y precaución.	4	4	4	
		2	Trato amable y cortés.	4	4	4	
		3	Respeto por la privacidad y confidencialidad.	4	4	4	
		4	Respeto por el orden de llegada de los pacientes.	4	4	4	
		5	Personal correctamente uniformado y aseado.	4	4	4	
	Tecnológica - Científica	6	Eficacia en el servicio.	4	4	4	
		7	Orientación en el servicio.	4	4	4	
		8	Ofrecimiento de charlas educativas.	4	4	4	
		9	Seguridad y dominio en el diagnóstico de la enfermedad.	4	4	4	
		10	Ofrecimiento de alternativas al tratamiento.	4	4	4	
	Entorno	11	Limpieza y orden el servicio de medicina.	4	4	4	
		12	Iluminación y ventilación adecuada en el consultorio.	4	4	4	
		13	Señalización adecuada del área de medicina.	4	4	4	
		14	Seguridad del consultorio.	4	4	4	
		15	Abastecimiento y disponibilidad de los productos.	4	4	4	


Mg. Q.F. Martín Barrientos Cáceda
C.O.F.P. N° 2179
JEFE DE FARMACIA
Firma del evaluador
DNI



Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar los instrumentos "Cuestionario SERVQUAL para calidad de atención y cuestionario CSAT para satisfacción del paciente". La evaluación de estos instrumentos es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	Etty Ibañez Zavaleta	
Grado profesional:	Maestría (x)	Doctor ()
Área de formación académica:	Clínica ()	Social ()
	Educativa (x)	Organizacional ()
Áreas de experiencia profesional:		
Institución donde labora:	I.E.S.T.P (Instituto de Educación Superior Técnica Pública) – Chocope	
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ()	
	Más de 5 años (x)	
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	Trabajo(s) psicométricos realizados Título del estudio realizado.	



2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Cuestionario SERVQUAL escala Likert Ordinal (calidad de atención) Cuestionario CSAT escala Likert Ordinal (satisfacción del cliente)
Autora:	José Alberto Rojas Velásquez
Procedencia:	Trujillo
Administración:	
Tiempo de aplicación:	20 días
Ámbito de aplicación:	Centro de salud público, Chocope 2023
Significación:	Explicar Cómo está compuesta la escala (dimensiones, áreas, ítems por área, explicación breve de cuál es el objetivo de medición)

4. Soporte teórico

Calidad de atención: Conjunto de actividades que realizan los establecimientos de salud y los servicios médicos de apoyo en el proceso de atención.

Satisfacción del paciente : Grado de cumplimiento por parte de la organización de salud, respecto a las expectativas y percepciones del Usuario en relación a los servicios que esta le ofrece.

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Calidad de atención	Fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía, Tangibilidad	La atención centrada en las personas, las familias y las comunidades, con niveles óptimos de seguridad, efectividad, oportunidad, eficiencia y acceso equitativo como atributos
Satisfacción del paciente	Humanística, tecnológica-científica, entorno	evaluación positiva que éste hace sobre las diferentes dimensiones de la atención médica recibida

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación a usted le presento el cuestionario SERVQUAL para calidad de atención. elaborado por Parasuraman, Zeithim y Berry en el año 1985 y el cuestionario CSAT para satisfacción creado por Fre Reichheld en el año 2003

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 con el 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 (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	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 éste.
	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
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel



VARIABLES de estudio	Dimensión	Item	Indicadores	CLARIDAD	COHERENCIA	RELEVANCIA	OBSERVACIONES/ RECOMENDACIONES
CALIDAD DE SERVICIO	Fiabilidad	1	Personal de informes que orienta y explica de forma clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención.	4	4	4	
		2	Atención médica en el horario programado.	4	4	4	
		3	Atención médica respetando la programación y el orden de llegada.	4	4	4	
		4	Historia clínica disponible para la atención.	4	3	3	
		5	Se encontró citas disponibles.	5	3	3	
	Capacidad de respuesta	6	La atención en el módulo de admisión fue rápida.	4	3	4	
		7	La atención para tomarse análisis de laboratorio fue rápida.	4	4	4	
		8	La atención para tomarse exámenes de apoyo al diagnóstico fue rápida.	4	4	4	
		9	La atención en farmacia fue rápida.	4	4	4	
	Seguridad	10	Respeto de privacidad durante atención.	4	4	4	
		11	Examen completo y minucioso.	4	4	4	
		12	Tiempo suficiente para contestar dudas.	4	4	4	
		13	El médico que lo atendió le inspiró confianza.	4	4	4	
	Empatía	14	Trato amable, con respeto y paciencia por personal médico.	4	4	4	
		15	El médico muestra interés en solucionar el problema de salud.	4	4	4	
		16	Comprensión de la explicación sobre estado de salud.	4	3	3	
		17	Comprensión sobre el tratamiento y cuidados que recibirá.	4	3	3	
		18	Comprensión sobre los procedimientos o análisis que se le realizará.	4	4	4	
	Tangibilidad	19	Señalización adecuada del área de medicina para orientar a los pacientes.	4	4	4	
		20	Existe personal para informar y orientar a los pacientes.	4	4	4	
		21	Consultorio con equipos disponibles y material necesario.	4	4	4	
		22	Consultorio limpio y cómodo.	4	4	4	

Aplicable.

Variables de estudio	Dimensión	Item	Indicadores	CLARIDAD	COHERENCIA	RELEVANCIA	OBSERVACIONES/ RECOMENDACIONES
SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS	Humanística	1	Atención con cuidado y precaución.	4	4	4	
		2	Trato amable y cortes.	4	4	4	
		3	Respeto por la privacidad y confidencialidad.	4	4	4	
		4	Respeto por el orden de llegada de los pacientes.	4	4	4	
		5	Personal correctamente uniformado y aseado.	4	4	4	
	Tecnológica - Científica	6	Eficacia en el servicio.	4	4	4	
		7	Orientación en el servicio.	4	4	4	
		8	Ofrecimiento de charlas educativas.	4	4	4	
		9	Seguridad y dominio en el diagnóstico de la enfermedad.	4	4	4	
		10	Ofrecimiento de alternativas al tratamiento.	4	4	4	
	Entorno	11	Limpieza y orden el servicio de medicina.	4	4	4	
		12	Iluminación y ventilación adecuada en el consultorio.	4	4	4	
		13	Señalización adecuada del área de medicina.	4	4	4	
		14	Seguridad del consultorio.	4	4	4	
		15	Abastecimiento y disponibilidad de los productos.	4	4	4	

Firma del evaluador
18095507
CQFP-2745 LA LIBERTAD



Apruebo

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar los instrumentos "Cuestionario SERVQUAL para calidad de atención y cuestionario CSAT para satisfacción del paciente". La evaluación de estos instrumentos es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	Jhudyt Consuelo Cusma Quintana	
Grado profesional:	Maestría (<input checked="" type="checkbox"/>)	Doctor ()
Área de formación académica:	Clínica ()	Social ()
	Educativa ()	Organizacional (<input checked="" type="checkbox"/>)
Áreas de experiencia profesional:		
Institución donde labora:	EsSalud Policlínico Víctor Larco	
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ()	
	Más de 5 años (<input checked="" type="checkbox"/>)	
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	Trabajo(s) psicométricos realizados Título del estudio realizado.	



2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Cuestionario SERVQUAL escala Likert Ordinal (calidad de atención) Cuestionario CSAT escala Likert Ordinal (satisfacción del cliente)
Autora:	José Alberto Rojas Velásquez
Procedencia:	Trujillo
Administración:	
Tiempo de aplicación:	20 días
Ámbito de aplicación:	Centro de salud público, Chocope 2023
Significación:	Explicar Cómo está compuesta la escala (dimensiones, áreas, ítems por área, explicación breve de cuál es el objetivo de medición)

4. Soporte teórico

Calidad de atención: Conjunto de actividades que realizan los establecimientos de salud y los servicios médicos de apoyo en el proceso de atención.

Satisfacción del paciente : Grado de cumplimiento por parte de la organización de salud, respecto a las expectativas y percepciones del Usuario en relación a los servicios que esta le ofrece.

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Calidad de atención	Fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía, Tangibilidad	La atención centrada en las personas, las familias y las comunidades, con niveles óptimos de seguridad, efectividad, oportunidad, eficiencia y acceso equitativo como atributos
Satisfacción del paciente	Humanística, tecnológica-científica, entorno	evaluación positiva que éste hace sobre las diferentes dimensiones de la atención médica recibida

5. Presentación de instrucciones para el íuez:

A continuación a usted le presento el cuestionario SERVQUAL para calidad de atención. elaborado por Parasuraman, Zeithlm y Berry en el año 1985 y el cuestionario CSAT para satisfacción creado por Fred Reichheld en el año 2003

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 con el 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 (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	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 éste.
	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
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

VARIABLES de estudio	Dimensión	Item	Indicadores	CLARIDAD	COHERENCIA	RELEVANCIA	OBSERVACIONES/ RECOMENDACIONES
CALIDAD DE SERVICIO	Fiabilidad	1	Personal de informes que orienta y explica de forma clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención.	4	4	4	
		2	2. Atención médica en el horario programado.	4	4	4	
		3	Atención médica respetando la programación y el orden de llegada.	4	4	3	
		4	Historia clínica disponible para la atención.	4	4	4	
		5	Se encontró citas disponibles.	4	4	4	
	Capacidad de respuesta	6	La atención en el módulo de admisión fue rápida.	4	4	4	
		7	La atención para tomarse análisis de laboratorio fue rápida.	4	4	4	
		8	La atención para tomarse exámenes de apoyo al diagnóstico fue rápida.	4	4	3	
		9	La atención en farmacia fue rápida.	4	4	4	
	Seguridad	10	Respeto de privacidad durante atención.	4	4	4	
		11	Examen completo y minucioso.	4	4	4	
		12	Tiempo suficiente para contestar dudas.	4	4	4	
		13	El médico que lo atendió le inspiró confianza.	4	4	4	
	Empatía	14	Trato amable, con respeto y paciencia por personal médico.	4	4	4	
		15	El médico muestra interés en solucionar el problema de salud.	4	4	4	
		16	Comprensión de la explicación sobre estado de salud.	4	4	4	
		17	Comprensión sobre el tratamiento y cuidados que recibirá.	4	4	3	
		18	Comprensión sobre los procedimientos o análisis que se le realizará.	4	4	3	
	Tangibilidad	19	Señalización adecuada del área de medicina para orientar a los pacientes.	4	4	4	
		20	Existe personal para informar y orientar a los pacientes.	4	4	4	
		21	Consultorio con equipos disponibles y material necesario.	4	4	4	
		22	Consultorio limpio y cómodo.	4	4	4	

Aprobable 71

VARIABLES DE ESTUDIO	DIMENSIÓN	ÍTEM	INDICADORES	CLARIDAD	COHERENCIA	RELEVANCIA	OBSERVACIONES/ RECOMENDACIONES
SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS	Humanística	1	Atención con cuidado y precaución.	4	4	4	
		2	Trato amable y cortes.	4	4	4	
		3	Respeto por la privacidad y confidencialidad.	4	4	4	
		4	Respeto por el orden de llegada de los pacientes.	4	4	4	
		5	Personal correctamente uniformado y aseado.	4	4	4	
	Tecnológica - Científica	6	Eficacia en el servicio.	4	4	4	
		7	Orientación en el servicio.	4	4	4	
		8	Ofrecimiento de charlas educativas.	4	4	4	
		9	Seguridad y dominio en el diagnóstico de la enfermedad.	4	4	4	
		10	Ofrecimiento de alternativas al tratamiento.	4	4	4	
	Entorno	11	Limpieza y orden el servicio de medicina.	4	4	4	
		12	Iluminación y ventilación adecuada en el consultorio.	4	4	4	
		13	Señalización adecuada del área de medicina.	4	4	4	
		14	Seguridad del consultorio.	4	4	4	
		15	Abastecimiento y disponibilidad de los productos.	4	4	4	

Firma del evaluador
40202742


 CUSMA QUINTANA JUDDY CONSUELO
 QUÍMICO FARMAC./C.O.F. 9955
 JEFE DE FARMACIA
 RED ASISTENCIAL LA LIBERTAD
 POLICLINICO VICTOR LARCO HERRERA


Aplicable

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar los instrumentos "Cuestionario SERVQUAL para calidad de atención y cuestionario CSAT para satisfacción del paciente". La evaluación de estos instrumentos es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	Johana Jimenez Rodriguez	
Grado profesional:	Maestría (<input checked="" type="checkbox"/>)	Doctor ()
Área de formación académica:	Clínica (<input checked="" type="checkbox"/>)	Social ()
	Educativa ()	Organizacional ()
Áreas de experiencia profesional:		
Institución donde labora:	The Kids Dentist	
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ()	
	Más de 5 años (<input checked="" type="checkbox"/>)	
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	Trabajo(s) psicométricos realizados Título del estudio realizado.	



2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Cuestionario SERVQUAL escala Likert Ordinal (calidad de atención) Cuestionario CSAT escala Likert Ordinal (satisfacción del cliente)
Autora:	José Alberto Rojas Velásquez
Procedencia:	Trujillo
Administración:	
Tiempo de aplicación:	20 días
Ámbito de aplicación:	Centro de salud público, Chocope 2023
Significación:	Explicar Cómo está compuesta la escala (dimensiones, áreas, ítems por área, explicación breve de cuál es el objetivo de medición)

4. Soporte teórico

Calidad de atención: Conjunto de actividades que realizan los establecimientos de salud y los servicios médicos de apoyo en el proceso de atención.

Satisfacción del paciente : Grado de cumplimiento por parte de la organización de salud, respecto a las expectativas y percepciones del Usuario en relación a los servicios que esta le ofrece.

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Calidad de atención	Fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía, Tangibilidad	La atención centrada en las personas, las familias y las comunidades, con niveles óptimos de seguridad, efectividad, oportunidad, eficiencia y acceso equitativo como atributos
Satisfacción del paciente	Humanística, tecnológica-científica, entorno	evaluación positiva que éste hace sobre las diferentes dimensiones de la atención médica recibida

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación a usted le presento el cuestionario SERVQUAL para calidad de atención. elaborado por Parasuraman, Zeithim y Berry en el año 1985 y el cuestionario CSAT para satisfacción creado por Fred Reichheld en el año 2003

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 con el 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 (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	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 éste.
	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
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

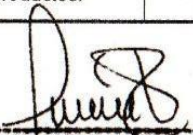


VARIABLES de estudio	Dimensión	Item	Indicadores	CLARIDAD	COHERENCIA	RELEVANCIA	OBSERVACIONES/ RECOMENDACIONES
CALIDAD DE SERVICIO	Fiabilidad	1	Personal de informes que orienta y explica de forma clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención.	4	4	4	
		2	2. Atención médica en el horario programado.	4	4	4	
		3	Atención médica respetando la programación y el orden de llegada.	4	4	3	
		4	Historia clínica disponible para la atención.	4	4	3	
		5	Se encontró citas disponibles.	4	4	4	
	Capacidad de respuesta	6	La atención en el módulo de admisión fue rápida.	4	4	4	
		7	La atención para tomarse análisis de laboratorio fue rápida.	4	4	4	
		8	La atención para tomarse exámenes de apoyo al diagnóstico fue rápida.	4	4	4	
		9	La atención en farmacia fue rápida.	4	4	4	
	Seguridad	10	Respeto de privacidad durante atención.	4	4	4	
		11	Examen completo y minucioso.	4	4	4	
		12	Tiempo suficiente para contestar dudas.	4	4	4	
		13	El médico que lo atendió le inspiró confianza.	4	4	4	
	Empatía	14	Trato amable, con respeto y paciencia por personal médico.	4	4	4	
		15	El médico muestra interés en solucionar el problema de salud.	4	4	4	
		16	Comprensión de la explicación sobre estado de salud.	4	3	4	
		17	Comprensión sobre el tratamiento y cuidados que recibirá.	4	3	4	
		18	Comprensión sobre los procedimientos o análisis que se le realizará.	4	3	4	
	Tangibilidad	19	Señalización adecuada del área de medicina para orientar a los pacientes.	4	4	4	
		20	Existe personal para informar y orientar a los pacientes.	4	4	4	
		21	Consultorio con equipos disponibles y material necesario.	4	4	4	
		22	Consultorio limpio y cómodo.	4	4	4	

aplicable !!



VARIABLES de estudio	Dimensión	Item	Indicadores	CLARIDAD	COHERENCIA	RELEVANCIA	OBSERVACIONES/ RECOMENDACIONES
SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS	Humanística	1	Atención con cuidado y precaución.	4	4	4	
		2	Trato amable y cortés.	4	4	4	
		3	Respeto por la privacidad y confidencialidad.	4	4	4	
		4	Respeto por el orden de llegada de los pacientes.	4	4	4	
		5	Personal correctamente uniformado y aseado.	4	3	4	
	Tecnológica - Científica	6	Eficacia en el servicio.	4	4	4	
		7	Orientación en el servicio.	4	4	4	
		8	Ofrecimiento de charlas educativas.	4	3	4	
		9	Seguridad y dominio en el diagnóstico de la enfermedad.	4	4	4	
		10	Ofrecimiento de alternativas al tratamiento.	4	4	4	
	Entorno	11	Limpieza y orden el servicio de medicina.	4	4	4	
		12	Iluminación y ventilación adecuada en el consultorio.	4	4	4	
		13	Señalización adecuada del área de medicina.	4	4	4	
		14	Seguridad del consultorio.	4	3	3	
		15	Abastecimiento y disponibilidad de los productos.	4	4	4	


Mg. Johana Jiménez Rodríguez
 CIRUJANO DENTISTA
 ODONTOPEDIATRA
 C.O.P. 41147

Firma del evaluador
 47279886

aplicable!!

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar los instrumentos "Cuestionario SERVQUAL para calidad de atención y cuestionario CSAT para satisfacción del paciente". La evaluación de estos instrumentos es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	Paola Santos Vital		
Grado profesional:	Maestría (<input checked="" type="checkbox"/>)	Doctor	()
Área de formación académica:	Clinica (<input checked="" type="checkbox"/>)	Social	()
	Educativa ()	Organizacional	()
Áreas de experiencia profesional:			
Institución donde labora:	Independiente		
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años	()	
	Más de 5 años	(<input checked="" type="checkbox"/>)	
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	Trabajo(s) psicométricos realizados Título del estudio realizado.		



2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Cuestionario SERVQUAL escala Likert Ordinal (calidad de atención) Cuestionario CSAT escala Likert Ordinal (satisfacción del cliente)
Autora:	José Alberto Rojas Velásquez
Procedencia:	Trujillo
Administración:	
Tiempo de aplicación:	20 días
Ámbito de aplicación:	Centro de salud público, Chocope 2023
Significación:	Explicar Cómo está compuesta la escala (dimensiones, áreas, items por área, explicación breve de cuál es el objetivo de medición)

4. Soporte teórico

Calidad de atención: Conjunto de actividades que realizan los establecimientos de salud y los servicios médicos de apoyo en el proceso de atención.

Satisfacción del paciente : Grado de cumplimiento por parte de la organización de salud, respecto a las expectativas y percepciones del Usuario en relación a los servicios que esta le ofrece.



Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Calidad de atención	Fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía, Tangibilidad	La atención centrada en las personas, las familias y las comunidades, con niveles óptimos de seguridad, efectividad, oportunidad, eficiencia y acceso equitativo como atributos
Satisfacción del paciente	Humanística, tecnológica-científica, entorno	evaluación positiva que éste hace sobre las diferentes dimensiones de la atención médica recibida

5. **Presentación de instrucciones para el juez:**

A continuación a usted le presento el cuestionario SERVQUAL para calidad de atención. elaborado por Parasuraman, Zeithlm y Berry en el año 1985 y el cuestionario CSAT para satisfacción creado por Fred Reichheld en el año 2003

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 con el 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 (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	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 éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.





UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

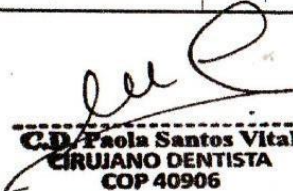
1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

VARIABLES de estudio	Dimensión	Item	Indicadores	CLARIDAD	COHERENCIA	RELEVANCIA	OBSERVACIONES/ RECOMENDACIONES
CALIDAD DE SERVICIO	Fiabilidad	1	Personal de informes que orienta y explica de forma clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención.	4	4	4	
		2	2. Atención médica en el horario programado.	4	4	4	
		3	Atención médica respetando la programación y el orden de llegada.	3	4	3	
		4	Historia clínica disponible para la atención.	4	4	4	
		5	Se encontró citas disponibles.	4	4	4	
	Capacidad de respuesta	6	La atención en el módulo de admisión fue rápida.	4	4	4	
		7	La atención para tomarse análisis de laboratorio fue rápida.	4	4	3	
		8	La atención para tomarse exámenes de apoyo al diagnóstico fue rápida.	4	4	3	
		9	La atención en farmacia fue rápida.	4	4	4	
	Seguridad	10	Respeto de privacidad durante atención.	4	4	4	
		11	Examen completo y minucioso.	4	4	4	
		12	Tiempo suficiente para contestar dudas.	4	4	4	
		13	El médico que lo atendió le inspiró confianza.	4	4	4	
	Empatía	14	Trato amable, con respeto y paciencia por personal médico.	4	4	4	
		15	El médico muestra interés en solucionar el problema de salud.	4	4	4	
		16	Comprensión de la explicación sobre estado de salud.	4	4	3	
		17	Comprensión sobre el tratamiento y cuidados que recibirá.	3	4	4	
		18	Comprensión sobre los procedimientos o análisis que se le realizará.	3	4	4	
	Tangibilidad	19	Señalización adecuada del área de medicina para orientar a los pacientes.	4	4	4	
		20	Existe personal para informar y orientar a los pacientes.	4	4	4	
		21	Consultorio con equipos disponibles y material necesario.	4	4	4	
		22	Consultorio limpio y cómodo.	4	4	4	

Aplicable!!



Variables de estudio	Dimensión	Item	Indicadores	CLARIDAD	COHERENCIA	RELEVANCIA	OBSERVACIONES/ RECOMENDACIONES
SATISFACCION DE LOS USUARIOS	Humanística	1	Atención con cuidado y precaución.	4	4	4	
		2	Trato amable y cortes.	4	4	4	
		3	Respeto por la privacidad y confidencialidad.	4	4	4	
		4	Respeto por el orden de llegada de los pacientes.	4	4	3	
		5	Personal correctamente uniformado y aseado.	4	4	3	
	Tecnológica - Científica	6	Eficacia en el servicio.	4	4	4	
		7	Orientación en el servicio.	4	4	4	
		8	Ofrecimiento de charlas educativas.	4	4	3	
		9	Seguridad y dominio en el diagnóstico de la enfermedad.	4	4	4	
		10	Ofrecimiento de alternativas al tratamiento.	4	4	3	
	Entorno	11	Limpieza y orden el servicio de medicina.	4	4	4	
		12	Iluminación y ventilación adecuada en el consultorio.	4	4	4	
		13	Señalización adecuada del área de medicina.	4	4	4	
		14	Seguridad del consultorio.	4	4	3	
		15	Abastecimiento y disponibilidad de los productos.	4	4	3	


C.D. Paola Santos Vital
CIRUJANO DENTISTA
COP 40906

Firma del evaluador
42407577

Aplicable!!

ANEXO 5

Validez y confiabilidad de los cuestionarios

Validez de contenido: Se exploró mediante la calificación por medio de criterio de expertos, cinco en total, acerca de la pertinencia de los reactivos en relación al constructo evaluado por dimensiones. Para efectos de este análisis, se utilizó para la evaluación de la validez de contenido la fórmula de V de Aiken (Luis Miguel Escurra M., 1988).

$$V = \frac{S}{(n(c - 1))}$$

Donde:

S = la sumatoria de si

n = número de jueces

c = número de valores de la escala de valoración

Procedimiento llevado a cabo para la validez:

1. Se solicitó la participación de un grupo 5 jueces expertos del área.
2. Se alcanzó a cada uno de los expertos los instrumentos "Calidad de atención" y "Satisfacción del usuario", cada experto para cada ítem del cuestionario respondió para los siguientes criterios de evaluación: claridad, coherencia y relevancia.
3. Una vez llenas las fichas de validación, se anotó la calificación que brindaron cada uno de los expertos a las preguntas
4. Luego se procedió a calcular el coeficiente V de Aiken para cada una de las preguntas y el coeficiente V de Aiken total.
5. Se evaluó que preguntas cumplieran con el valor mínimo (0,75) requerido teniendo en cuenta que fueron 5 expertos que evaluaron la validez del contenido.

V de Aiken para instrumento "Calidad de atención"

Dimensión	Claridad	Coherencia	Relevancia	Total
Fiabilidad	0,99	0,98	0,94	0,97
Capacidad de respuesta	1,00	0,99	0,96	0,98
Seguridad	0,98	0,99	1,00	0,99
Empatía	0,95	0,95	0,95	0,95
Tangibilidad	0,99	1,00	1,00	1,00
Total	0,98	0,98	0,97	0,98

El coeficiente V de Aiken es 0.98, este valor indica que el instrumento es válido para recabar información sobre calidad de atención

V de Aiken para instrumento "Satisfacción del usuario"

Dimensión	Claridad	Coherencia	Relevancia	Total
Humanística	1,00	0,99	0,99	0,99
Tecnológica - Científica	1,00	0,99	0,98	0,99
Entorno	1,00	0,98	0,97	0,98
Total	1,00	0,99	0,98	0,99

El coeficiente V de Aiken es 0.99, este valor indica que el instrumento es válido para recabar información sobre satisfacción del usuario

CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO

La confiabilidad del instrumento "Calidad de atención" fue evaluado mediante el método de Alfa de Cronbach, obteniendo como resultado un coeficiente de 0,844 que pertenece al intervalo (0,80 – 1.00), por lo que se puede decir que el instrumento tiene una fiabilidad excelente, lo cual indica que el instrumento es confiable.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,844	22

Igualmente se realizó la confiabilidad del instrumento "Satisfacción del usuario" fue evaluado mediante el método de Alfa de Cronbach, obteniendo como resultado un coeficiente de 0,859 que pertenece al intervalo (0,80 – 1.00), por lo que se puede decir que el instrumento tiene una fiabilidad excelente, lo cual indica que el instrumento es confiable.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,859	15

ANEXO 6
BASE DE DATOS: CALIDAD DE ATENCION

Sujetos	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	Total
1	1	4	1	3	1	1	4	4	4	1	1	1	1	4	1	4	4	1	4	4	1	1	51
2	1	1	4	1	4	1	4	1	4	1	1	2	1	4	4	4	1	4	3	1	1	3	51
3	4	5	4	3	3	4	1	1	4	1	1	1	1	1	4	1	1	5	1	1	3	1	51
4	5	4	5	1	1	3	4	5	5	4	4	1	5	4	4	4	4	4	4	4	1	4	80
5	4	5	4	4	4	1	4	4	5	4	1	4	1	3	5	3	3	3	1	4	4	4	75
6	4	5	4	1	4	4	1	4	4	4	4	1	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	77
7	4	4	1	4	4	1	4	4	4	3	4	1	4	5	3	1	1	5	4	5	4	3	73
8	3	4	3	3	3	4	1	4	4	5	4	5	4	4	1	4	4	1	4	5	5	5	80
9	5	4	1	5	1	3	4	1	4	5	1	5	3	4	5	4	4	4	4	3	5	3	78
10	5	5	5	5	1	5	3	4	5	1	5	3	5	4	4	4	4	4	5	1	1	3	82
11	5	5	5	5	5	5	5	4	4	1	5	3	3	3	4	3	3	3	3	1	3	1	79
12	1	4	5	1	5	5	4	1	4	4	3	1	3	3	4	3	3	3	3	4	5	4	73
13	4	4	4	4	4	1	4	4	5	4	1	4	5	2	3	2	2	2	1	4	4	4	72
14	4	5	4	4	4	1	1	4	4	1	4	4	4	1	3	5	1	5	4	3	4	3	73
15	3	4	3	3	3	4	4	1	4	4	4	3	1	4	1	4	4	4	4	4	3	4	73
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	4	3	3	5	3	3	3	3	1	4	1	77
17	5	5	1	5	1	4	4	5	4	4	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	77
18	4	4	4	4	4	1	4	4	5	2	1	4	5	4	3	4	4	4	5	2	4	2	78
19	4	5	5	1	5	4	1	4	4	4	4	2	4	4	4	1	4	4	4	4	2	4	78
20	4	4	1	4	4	4	1	4	4	5	2	4	2	4	4	4	4	4	5	5	4	5	82
21	5	4	5	5	1	4	4	5	4	4	4	1	4	3	4	3	3	3	4	4	1	4	79
22	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	3	4	3	3	3	5	4	4	4	89
23	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	2	3	4	4	2	4	2	4	2	82
24	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	2	4	4	3	4	4	4	4	4	2	4	84
25	4	4	4	4	4	2	4	4	2	5	5	5	5	4	2	4	4	4	2	5	4	1	82
26	4	5	4	4	4	4	2	4	4	1	4	1	4	4	4	4	4	4	4	5	1	5	80
27	5	4	5	5	5	4	4	5	4	5	1	5	1	5	4	5	5	5	1	5	5	5	93
28	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	103
29	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	4	5	4	4	4	5	3	5	3	100
30	4	5	4	4	4	1	5	1	5	5	1	5	5	4	4	4	4	2	1	5	3	5	81

31	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	3	5	3	4	4	4	4	4	3	4	5	4	94
32	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	93
33	4	5	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	5	4	5	5	5	4	3	4	3	91
34	5	4	3	3	3	4	4	4	4	5	4	3	4	5	4	5	5	5	4	5	3	5	91
35	5	4	5	5	5	3	4	5	4	4	3	5	3	5	5	5	5	5	3	4	5	4	96
36	4	5	4	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	3	5	4	4	4	95
37	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	95
38	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	91
39	5	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	96
40	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	93
41	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	94
42	4	4	4	4	4	1	4	4	4	1	4	4	4	5	4	1	5	1	4	5	4	5	80
43	5	4	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	99
44	5	4	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	101
45	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	2	4	2	2	2	5	3	5	3	91
46	5	1	4	4	4	1	5	3	5	5	1	3	5	4	4	4	4	4	1	5	3	5	80
47	5	5	5	5	5	3	5	5	3	4	3	5	3	4	2	4	4	4	3	4	5	4	90
48	4	3	4	4	4	5	3	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	95
49	4	5	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	5	1	5	5	5	4	3	4	3	88
50	3	4	3	3	3	4	4	3	4	5	4	3	4	5	5	5	5	5	4	5	3	5	89
51	5	4	5	5	5	3	4	5	3	4	3	5	3	5	4	5	3	4	3	4	5	4	91
52	4	5	4	4	4	5	3	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	94
53	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	3	4	4	4	4	89
54	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	95
55	5	4	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	99
56	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	101
57	4	5	4	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	95
58	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	3	4	3	3	3	4	2	4	2	83
59	5	4	1	5	4	4	4	2	4	4	4	2	4	5	4	1	5	5	4	4	2	4	81
60	4	4	4	4	4	5	4	4	2	5	2	4	2	5	5	5	5	5	2	4	4	1	84
61	4	5	4	4	4	4	2	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	95
62	5	4	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	1	5	5	5	99
63	1	4	5	1	5	5	4	1	5	5	5	1	5	4	4	4	4	4	5	1	5	1	79

64	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	4	5	4	4	4	5	3	5	3	100
65	5	1	5	4	4	5	1	3	5	5	5	3	1	3	4	3	3	3	5	5	3	5	81
66	5	5	5	5	5	3	5	5	3	4	3	5	3	4	4	4	4	4	3	4	5	4	92
67	4	4	4	4	4	5	3	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	97
68	4	5	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	87
69	5	4	4	4	4	4	4	3	4	5	4	3	4	4	5	5	5	5	4	5	3	5	93
70	5	4	5	5	5	3	4	5	3	4	3	5	3	4	4	4	4	4	3	4	5	4	90
71	4	5	4	4	4	5	3	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	97
72	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	90
73	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	92
74	5	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	96
75	4	4	4	4	4	1	4	4	1	3	5	4	1	4	4	4	4	4	5	3	4	3	78
76	4	5	4	4	5	4	5	3	4	5	4	3	4	4	1	4	4	4	4	1	3	1	80
77	5	4	5	5	5	3	4	5	3	4	3	5	3	5	4	5	5	5	3	4	5	4	94
78	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	98
79	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	95
80	1	1	4	4	1	1	4	4	4	1	1	1	4	1	1	4	4	1	4	1	1	1	49
81	5	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	4	100
82	4	1	4	1	1	1	1	4	1	4	1	4	1	4	4	1	4	1	1	1	4	1	49
83	4	5	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	90
84	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	5	4	3	3	3	4	5	4	5	88
85	5	4	5	5	5	3	4	5	3	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	100
86	5	4	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	103
87	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	4	5	4	4	4	5	3	5	3	100
88	3	1	4	1	4	1	1	3	1	1	1	1	1	4	4	4	4	4	1	1	3	1	49
89	5	5	5	5	5	3	5	5	3	4	3	5	3	5	4	5	5	5	3	4	5	4	96
90	4	4	4	4	1	1	3	1	1	1	1	1	1	4	4	1	4	1	1	4	1	4	51
91	4	5	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	3	88
92	4	4	4	5	4	4	4	3	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	3	5	89
93	5	4	5	5	5	3	4	5	3	4	3	5	3	5	4	5	5	5	3	4	5	4	94
94	4	4	4	4	4	5	3	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	96
95	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	95
96	1	4	4	1	4	4	1	4	1	1	1	4	4	1	1	4	4	1	1	1	1	1	49

97	5	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	4	100
98	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	4	5	4	3	4	4	4	5	5	4	5	95
99	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	98
100	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	3	4	3	3	3	5	4	4	4	89
101	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	94
102	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	92
103	5	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	96
104	4	1	4	1	1	1	4	4	1	3	1	4	1	1	4	1	1	4	1	3	1	3	49
105	3	5	3	3	3	4	5	3	4	4	4	3	4	5	4	5	5	5	4	4	3	4	87
106	4	4	4	4	4	3	4	4	3	5	4	4	3	5	4	5	5	5	3	5	4	5	91
107	5	3	5	5	5	4	3	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	94
108	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	94
109	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	93
110	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	85
111	3	1	3	3	1	1	4	3	4	3	4	1	1	1	1	1	4	1	1	3	3	3	50
112	3	1	3	1	3	3	4	1	3	2	4	1	3	1	4	1	1	1	3	1	3	2	49
113	2	3	2	2	2	4	4	2	3	1	3	1	3	1	4	1	1	5	3	1	1	1	50
114	5	3	5	5	5	2	3	5	2	4	2	5	2	5	5	5	5	5	2	4	5	4	88
115	4	4	4	4	4	5	2	4	5	3	5	4	5	5	5	5	4	4	5	3	4	3	91
116	3	1	3	3	3	1	1	3	4	4	1	4	1	1	1	1	1	1	4	1	3	4	49
117	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	84
118	1	3	4	4	1	4	3	4	1	4	1	1	4	1	1	1	4	4	1	1	1	1	50
119	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	89
120	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	5	5	5	4	3	4	3	89
121	3	4	3	3	5	4	4	4	4	3	4	5	4	4	5	4	4	4	4	3	3	3	84
122	3	4	5	3	3	3	4	3	4	5	3	3	3	4	5	4	4	4	3	5	3	5	83
123	2	3	4	4	5	3	4	5	3	4	3	5	3	4	4	4	4	4	3	4	5	4	84
124	4	3	4	4	4	2	3	4	2	4	2	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	86
125	4	2	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	84
126	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	93
127	5	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	4	99
128	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	94
129	4	5	4	4	4	4	5	4	4	2	4	4	4	4	5	4	4	4	4	2	4	2	85

130	4	4	4	4	2	4	4	2	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	83
131	4	4	4	4	4	2	4	4	2	5	2	4	2	5	4	5	5	5	2	5	4	5	85
132	4	4	4	4	4	4	2	4	4	5	4	1	4	4	4	4	4	4	4	5	1	5	83
133	5	4	5	5	5	1	4	5	1	5	1	5	1	4	5	4	4	4	4	5	5	5	87
134	5	4	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	100
135	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	4	5	5	5	5	3	5	3	103
136	4	5	4	4	3	5	5	3	5	5	5	3	5	5	4	5	5	5	5	5	3	5	98
137	5	5	5	5	5	3	5	5	3	4	3	5	3	5	5	5	5	5	3	4	5	4	97
138	4	4	4	4	4	5	3	4	5	4	5	4	5	3	5	4	5	4	5	4	4	4	93
139	4	5	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	5	5	5	5	5	4	3	4	3	92
140	1	1	4	1	1	4	1	3	1	1	4	3	4	1	4	4	1	4	1	1	3	1	49
141	5	4	5	5	5	3	4	5	3	5	3	5	3	4	5	4	4	4	3	5	5	5	94
142	5	4	5	5	5	5	3	5	5	4	5	5	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	100
143	4	5	4	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	99
144	4	5	4	4	4	4	5	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	2	84
145	2	4	2	2	2	4	4	2	4	4	4	2	4	4	5	4	4	4	4	4	2	4	75
146	4	4	4	4	4	2	4	4	2	1	2	4	2	4	4	4	4	4	2	1	4	1	69
147	4	2	4	4	4	4	2	1	4	5	4	1	4	5	4	5	5	5	4	5	1	5	82
148	5	4	5	5	5	1	4	5	1	5	1	5	1	4	4	4	4	4	1	5	5	5	83
149	5	1	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	102
150	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	4	4	4	4	4	5	3	5	3	99
151	5	4	5	3	4	5	5	3	5	5	5	3	5	4	5	4	4	4	5	5	3	5	96
152	4	5	4	4	4	3	5	5	3	4	3	5	3	4	4	4	4	4	3	4	5	4	88
153	4	5	4	3	3	5	3	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	95
154	5	4	5	5	5	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	90
155	4	5	4	4	4	4	4	3	4	5	4	3	4	3	5	3	3	3	4	5	3	5	86
156	4	5	4	4	4	3	4	5	3	4	3	5	3	4	4	4	4	4	3	4	5	4	87
157	4	4	4	4	4	5	3	4	5	4	5	4	5	5	3	5	5	5	5	4	4	4	95
158	3	4	3	3	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	85
159	1	4	1	1	1	4	4	1	4	1	1	4	1	4	1	1	4	4	4	1	1	1	49
160	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	96
161	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5	3	4	3	3	3	5	4	4	4	94
162	5	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	89

163	4	5	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	2	3	2	5	5	4	3	4	3	84
164	4	5	4	4	4	4	4	3	4	5	4	3	4	5	3	5	5	5	4	5	3	5	92
165	3	4	3	3	3	3	4	5	3	4	3	5	3	4	4	4	4	4	3	4	5	4	82
166	4	4	4	4	4	5	3	4	5	4	5	4	5	3	5	3	3	3	5	4	4	4	89
167	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	94
168	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	4	5	90
169	4	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	95
170	4	4	4	4	4	5	4	4	5	1	5	4	5	4	4	4	4	4	5	1	4	1	84
171	1	4	1	1	1	4	1	4	4	1	4	1	4	3	4	3	3	3	1	1	1	1	51
172	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	1	3	4	3	3	3	1	5	5	5	84
173	4	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	2	3	4	4	2	5	5	5	5	95
174	4	4	4	4	5	5	5	5	5	3	5	5	5	4	3	4	4	4	5	3	5	3	94
175	4	4	4	4	4	5	5	3	5	5	5	3	5	4	2	4	4	4	5	5	3	5	92
176	4	5	4	4	4	3	5	5	3	4	3	5	3	4	4	4	4	4	3	4	5	4	88
177	5	4	5	5	5	5	3	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	100
178	5	4	5	5	5	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	90
179	5	5	5	5	5	4	4	3	4	5	4	3	4	4	5	4	4	4	4	5	3	5	94
180	4	5	4	4	4	3	4	5	3	4	3	5	3	4	4	4	4	2	3	4	5	4	85
181	5	5	5	5	5	5	3	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	97
182	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	89
183	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	96
184	5	4	3	3	3	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	4	93
185	5	4	5	5	5	5	4	4	5	3	5	4	5	5	5	5	5	5	5	3	4	3	99
186	4	5	4	4	4	4	5	3	4	3	4	3	4	4	5	4	4	3	4	3	3	3	84
187	4	5	4	4	4	3	4	3	3	4	3	3	3	5	5	5	5	5	3	4	3	4	86
188	4	1	1	1	1	1	3	1	3	1	3	4	3	1	4	1	1	4	3	3	4	3	51
189	5	4	5	5	5	4	3	3	4	3	4	3	4	4	5	4	4	4	4	3	3	3	86
190	4	4	1	4	1	3	4	1	3	1	3	3	3	1	1	1	4	1	3	1	3	1	51
191	4	5	4	4	4	3	3	5	3	4	3	5	3	5	4	5	5	5	3	4	5	4	90
192	1	4	4	1	1	1	3	4	1	4	1	4	1	1	4	1	1	1	1	4	4	4	51
193	5	4	5	5	5	4	5	4	4	2	4	4	4	4	5	4	4	4	4	2	4	2	88
194	1	4	1	1	1	4	4	2	4	1	4	2	1	1	1	1	4	4	1	1	2	4	49
195	5	1	1	1	5	2	1	4	2	4	2	1	1	1	4	2	2	2	2	1	1	1	46

196	1	1	4	4	1	1	2	1	4	1	1	4	1	4	1	1	4	4	1	1	1	1	44
197	5	5	5	5	5	1	4	5	1	5	4	5	4	4	2	4	4	4	1	5	5	5	88
198	4	3	4	4	4	5	1	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	99
199	4	5	4	4	4	5	5	5	5	3	5	5	5	5	1	5	5	5	5	3	5	3	96
200	3	4	3	3	3	5	5	3	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	95
201	4	5	4	4	4	3	5	5	3	4	3	5	3	5	4	5	5	5	3	4	5	4	92
202	4	4	4	4	4	5	3	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	93
203	1	4	1	1	1	4	1	1	4	3	1	1	4	4	1	1	1	4	1	3	4	3	49
204	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	3	5	88
205	3	5	3	3	3	3	4	5	3	4	3	5	3	5	4	5	5	5	3	4	5	4	87
206	4	4	4	4	4	5	3	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	96
207	5	3	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	93
208	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	92
209	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	5	4	4	4	5	4	95
210	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	93
211	3	4	3	3	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	88
212	3	4	3	3	3	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	5	5	4	5	1	5	88
213	2	3	2	2	2	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	1	5	5	5	86
214	5	3	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	107
215	4	4	4	4	4	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	4	4	5	3	5	3	97
216	3	1	3	3	3	1	1	3	5	1	1	3	5	1	1	5	1	1	1	1	3	1	48
217	4	4	4	4	4	3	5	5	3	4	3	5	3	4	4	4	4	4	3	4	5	4	87
218	4	3	4	4	4	5	3	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	92
219	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	4	3	87
220	4	1	1	4	1	1	1	3	4	1	4	3	4	1	4	1	1	1	4	1	3	1	49
221	3	4	3	3	3	3	4	5	3	4	3	5	3	4	5	4	4	4	3	4	5	4	83
222	3	4	3	3	3	5	3	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	89
223	2	3	4	4	2	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	84
224	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	94
225	4	2	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	89
226	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	5	1	4	1	89
227	5	4	5	5	5	4	5	4	4	5	4	1	4	5	4	5	5	5	4	5	1	5	94
228	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	1	5	1	4	5	4	4	4	1	5	5	5	86

229	4	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	101
230	4	4	4	4	2	5	5	5	5	3	5	5	5	4	4	4	4	4	5	3	5	3	92
231	4	4	4	4	4	5	5	3	5	5	5	3	5	5	4	5	5	5	5	5	3	5	98
232	4	4	4	4	4	3	5	5	3	4	3	5	3	4	4	4	4	4	3	4	5	4	87
233	5	4	5	5	5	5	3	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	97
234	5	4	5	5	5	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	90
235	5	5	5	5	5	4	4	3	4	5	4	3	4	5	4	5	5	5	4	5	3	5	97
236	4	5	4	4	3	3	4	5	3	5	3	5	3	5	4	5	5	5	3	5	5	5	93
237	5	5	5	5	5	5	3	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	105
238	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5	3	5	4	5	4	5	4	4	4	95
239	4	5	4	4	4	4	5	4	4	2	4	4	4	5	5	5	5	5	4	2	4	2	89
240	4	4	1	1	1	1	1	2	4	1	4	2	4	1	1	4	1	4	1	1	2	4	49
241	5	4	5	5	5	2	4	4	2	4	2	4	2	4	5	4	4	4	2	4	4	1	80
242	1	4	1	1	5	4	2	1	1	1	4	1	4	4	1	1	1	4	4	1	1	1	48
243	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	99
244	4	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	100
245	2	4	2	2	2	5	5	5	5	3	5	5	5	4	5	4	4	4	5	3	5	3	87
246	4	1	4	1	4	1	1	3	1	1	1	3	1	4	4	4	4	1	1	1	1	5	51
247	4	2	4	4	4	3	5	5	3	4	3	5	3	5	4	5	5	5	3	4	5	4	89
248	5	4	5	5	5	5	3	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	96
249	5	1	5	5	5	4	5	4	4	3	4	4	4	5	5	5	5	5	4	3	4	3	92
250	1	1	1	1	1	4	4	3	1	1	1	3	4	4	4	1	4	1	4	1	3	1	49
251	5	4	5	5	5	3	4	5	3	4	3	5	3	5	4	5	3	4	3	4	5	4	91
252	4	5	4	4	4	5	3	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	94
253	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	3	4	4	4	4	89
254	4	4	4	1	4	1	4	1	4	1	1	1	4	1	1	1	1	1	4	1	1	1	46
255	5	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	96
256	5	4	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	98
257	4	5	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	87
258	4	5	4	4	4	4	4	3	4	5	4	3	4	3	4	3	3	3	4	5	3	5	85
259	5	4	5	5	4	3	4	5	3	3	3	5	3	5	4	5	5	5	3	3	5	3	90
260	4	1	4	1	4	1	3	3	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	4	3	2	43
261	4	1	1	1	4	3	1	4	3	3	3	4	3	1	1	1	1	1	3	3	2	3	51

262	5	4	5	5	5	2	3	3	4	3	2	3	2	5	4	5	5	5	2	3	3	3	81
263	1	4	1	1	1	3	2	3	3	1	3	3	3	4	4	1	1	4	3	1	3	1	51
264	5	5	5	5	5	3	3	4	3	5	3	4	3	4	5	4	4	4	3	5	4	5	91
265	5	5	5	4	4	4	3	5	4	5	4	5	4	3	4	3	3	3	4	5	4	5	91
266	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	104
267	4	4	4	4	4	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	3	99
268	4	1	4	1	4	1	1	3	1	1	1	3	1	4	1	4	4	4	1	1	3	1	49
269	5	4	4	4	4	3	5	5	3	4	3	5	3	4	5	5	5	5	3	4	5	4	92
270	1	4	5	1	1	1	3	1	1	4	1	4	1	4	1	4	1	4	1	1	1	4	49
271	4	5	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	5	4	5	5	5	4	3	4	3	91
272	4	1	1	1	4	4	4	3	4	1	1	3	1	1	4	1	4	1	1	1	3	1	49
273	4	4	4	4	4	3	4	5	3	5	3	5	3	4	5	4	4	4	3	5	5	5	90
274	5	4	5	5	5	5	3	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	5	4	100
275	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	94
276	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	95
277	5	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	4	99
278	4	5	4	4	4	5	4	4	5	3	5	4	5	5	4	5	5	5	5	3	4	3	95
279	4	1	4	4	1	4	1	1	1	4	1	3	4	1	1	1	1	1	4	4	3	1	50
280	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	3	4	5	4	4	4	5	3	4	3	83
281	1	4	5	1	1	4	3	3	1	1	4	3	4	1	1	1	1	1	4	1	3	1	49
282	4	4	4	4	4	3	4	5	3	2	3	5	3	4	4	4	4	4	3	5	5	2	83
283	1	1	4	4	1	1	3	2	1	1	1	2	1	4	1	4	4	4	1	1	2	1	45
284	4	4	4	4	4	2	5	5	2	4	2	5	2	5	4	3	3	3	5	4	5	4	83
285	5	4	5	5	5	5	2	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	102
286	5	4	5	5	5	4	5	5	4	3	4	5	4	4	5	4	4	4	4	3	5	3	94
287	5	5	5	5	5	5	4	3	5	2	5	3	5	4	5	4	4	4	5	5	3	2	93
288	3	5	4	5	4	3	5	2	3	3	3	5	3	4	4	4	4	4	3	3	5	3	82
289	1	1	1	1	1	2	3	3	2	4	2	3	2	1	4	1	1	1	2	4	3	4	47
290	1	1	1	1	4	3	1	1	3	4	3	1	3	4	1	4	1	4	3	1	4	1	50
291	4	5	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	3	86
292	4	4	4	5	4	4	4	3	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	3	5	89
293	5	4	5	5	5	3	4	5	3	4	3	5	3	5	4	5	5	5	3	4	5	4	94
294	4	4	4	4	4	5	3	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	96

295	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	97
296	4	1	1	4	4	1	1	1	1	4	4	3	4	1	1	4	1	1	4	1	1	1	48
297	5	4	5	5	5	4	4	4	5	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	4	3	5	100
298	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	5	2	4	86
299	5	5	5	5	5	4	2	3	4	3	2	4	2	4	5	4	4	4	4	4	3	3	84
300	4	1	1	1	1	2	3	1	3	1	3	3	3	1	3	1	3	1	4	1	3	4	48
301	5	4	5	3	4	4	5	4	5	3	4	5	4	5	4	5	3	4	3	5	5	3	92

29	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	73
30	3	1	3	3	3	1	1	3	1	5	3	1	3	3	3	37
31	5	5	5	5	5	3	5	5	3	4	5	5	5	5	5	70
32	4	5	4	4	4	5	3	4	5	4	4	5	4	4	4	63
33	4	5	4	4	4	4	5	4	4	3	4	5	4	4	4	62
34	5	4	3	5	3	4	5	3	4	5	5	4	3	5	3	61
35	5	4	5	5	5	3	4	5	3	4	5	4	5	5	5	67
36	4	3	4	4	4	5	3	4	5	4	4	3	4	4	4	59
37	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	63
38	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	61
39	5	4	5	5	5	4	4	5	4	4	5	4	5	5	5	69
40	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	62
41	4	5	4	4	4	4	5	4	4	1	4	5	4	4	4	60
42	3	4	1	3	3	4	4	3	4	1	3	4	1	3	3	44
43	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	71
44	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75
45	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	73
46	3	1	3	3	3	1	1	3	1	1	3	1	3	3	3	33
47	5	5	5	5	5	3	5	5	3	4	5	5	5	5	5	70
48	4	3	4	4	4	5	3	4	5	4	4	3	4	4	4	59
49	4	5	4	4	4	4	5	4	4	3	4	5	4	4	4	62
50	5	4	5	5	5	4	4	3	4	5	5	4	5	5	5	68
51	5	4	5	5	5	5	4	5	3	2	4	5	4	4	4	64
52	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	62
53	4	5	4	4	4	4	4	4	3	3	5	4	5	5	5	63
54	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	64
55	5	4	5	5	5	4	5	4	4	4	3	5	3	3	3	62
56	5	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	65
57	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	5	5	5	64
58	4	5	4	4	4	3	4	5	3	5	4	4	4	4	4	61
59	2	4	2	2	2	1	1	1	5	1	4	1	4	4	4	38
60	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	65
61	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	3	4	3	3	3	64

62	5	4	5	5	5	5	3	5	5	5	3	4	3	3	3	63
63	1	3	1	1	1	4	3	1	4	1	2	3	2	2	2	31
64	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	5	3	5	5	5	69
65	3	5	3	3	3	3	1	1	1	1	4	2	4	4	4	42
66	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	3	5	3	3	3	62
67	4	5	4	4	4	5	3	5	5	5	4	4	4	4	4	64
68	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	60
69	3	4	3	3	3	5	5	5	3	5	4	4	4	4	4	59
70	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	64
71	4	3	4	4	4	5	5	5	5	5	3	4	3	3	3	60
72	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	3	4	3	3	3	59
73	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	2	3	2	5	5	58
74	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	3	4	4	4	67
75	4	4	1	4	4	4	1	4	1	4	4	2	1	4	1	43
76	3	1	3	3	3	3	1	1	3	3	1	4	1	1	4	35
77	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	72
78	4	3	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	64
79	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	67
80	1	1	4	1	1	3	1	3	3	3	2	4	2	2	2	33
81	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	69
82	4	4	4	1	4	1	1	1	4	4	1	2	1	4	1	37
83	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	5	5	66
84	5	4	5	5	5	5	4	3	5	3	5	1	5	5	5	65
85	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	73
86	5	5	5	5	5	4	3	4	4	4	3	5	5	3	3	63
87	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	71
88	3	1	3	3	3	4	1	4	1	4	1	3	4	4	1	40
89	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	4	4	70
90	4	3	4	4	1	4	1	4	1	4	3	1	1	3	3	41
91	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	5	5	66
92	3	4	3	3	3	3	4	5	3	3	5	5	5	5	5	59
93	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	4	4	69
94	4	3	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	65

95	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	2	2	2	61
96	4	4	4	1	1	3	1	3	3	3	4	1	4	4	4	44
97	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	72
98	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	5	5	5	63
99	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	5	1	5	5	5	67
100	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	69
101	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	67
102	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	4	4	4	60
103	5	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	66
104	4	4	4	1	4	1	1	4	1	3	3	4	3	3	3	43
105	3	5	3	3	3	4	5	3	4	4	5	4	5	5	5	61
106	4	4	4	4	4	3	4	4	3	5	4	3	4	4	4	58
107	5	3	5	5	5	4	3	5	4	4	4	5	4	4	4	64
108	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	62
109	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	5	5	66
110	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	59
111	3	1	3	3	3	4	1	3	4	3	4	1	1	4	4	42
112	3	4	3	3	3	3	4	3	3	2	1	4	5	1	1	43
113	2	3	2	2	2	3	3	2	3	1	1	1	1	5	5	36
114	5	3	5	5	5	2	3	5	2	4	5	4	5	5	5	63
115	4	2	4	4	4	5	2	4	5	3	5	5	5	5	5	62
116	3	5	3	3	3	1	1	3	1	4	3	1	3	3	3	40
117	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	5	5	5	5	5	63
118	4	3	1	1	4	4	3	1	4	4	1	3	1	4	4	42
119	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	62
120	4	4	1	1	4	1	1	1	4	3	3	4	3	3	3	40
121	3	4	3	3	3	4	5	3	4	3	5	4	5	5	5	59
122	3	4	3	3	3	3	1	3	3	2	4	3	1	1	4	41
123	2	3	2	1	1	3	3	2	3	4	1	1	4	1	4	35
124	4	3	4	1	4	2	3	1	2	4	1	4	1	4	4	42
125	4	2	4	4	4	4	2	4	4	4	5	4	5	5	5	60
126	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	61
127	5	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	66

128	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	66
129	4	5	4	4	4	4	5	4	4	2	5	1	5	5	5	61
130	2	1	2	2	2	4	1	2	4	4	1	5	5	1	1	37
131	4	4	1	4	4	2	1	4	2	1	3	1	3	3	3	40
132	4	2	1	1	1	4	1	1	4	1	5	1	5	1	5	37
133	5	4	5	5	5	1	4	5	1	5	4	3	4	4	4	59
134	5	1	5	5	5	5	1	5	5	5	4	5	4	4	4	63
135	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	5	3	3	3	65
136	3	5	5	3	3	5	5	3	5	5	5	4	5	5	5	66
137	5	5	5	5	5	3	5	5	3	4	5	3	5	5	5	68
138	4	3	4	4	4	5	3	4	5	4	4	5	5	4	4	62
139	4	5	4	4	4	4	5	4	4	3	4	5	4	4	4	62
140	3	4	1	3	3	4	1	3	4	1	2	4	2	2	2	39
141	5	4	5	5	5	3	4	5	3	5	4	4	4	4	4	64
142	5	5	5	5	5	5	3	5	5	4	4	2	4	4	5	66
143	4	5	4	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	68
144	4	5	4	4	4	4	5	4	4	2	5	4	5	5	5	64
145	5	4	2	2	2	4	4	2	4	4	5	5	5	5	5	58
146	4	1	4	1	4	2	4	1	2	1	3	1	3	3	3	37
147	5	5	5	4	4	4	2	5	4	5	5	5	5	5	5	68
148	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	3	4	4	4	66
149	5	1	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	4	4	66
150	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	4	3	3	3	64
151	3	5	3	3	3	5	5	3	5	5	5	4	5	5	5	64
152	5	5	5	5	5	3	5	5	3	4	4	5	4	4	4	66
153	4	3	4	4	4	5	3	4	5	4	4	5	4	4	4	61
154	4	5	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	61
155	3	4	3	3	3	4	4	3	4	5	5	4	5	5	5	60
156	5	4	5	5	5	3	4	5	3	4	5	4	5	5	5	67
157	4	3	4	4	4	5	3	4	5	4	4	5	4	4	4	61
158	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	63
159	4	1	4	1	4	4	1	4	1	1	2	4	2	2	2	37
160	5	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	65

161	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	67
162	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	68
163	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	5	3	5	5	5	63
164	3	5	3	3	3	4	4	3	4	5	5	5	5	5	5	62
165	5	4	5	5	5	3	4	5	3	4	3	5	3	3	3	60
166	4	3	4	4	4	5	3	4	5	4	5	5	5	5	5	65
167	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	65
168	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	63
169	5	4	5	5	5	4	5	5	4	4	3	4	3	3	3	62
170	4	4	4	4	4	5	4	4	5	1	5	4	5	5	5	63
171	3	5	3	3	3	4	1	3	4	1	1	3	4	4	1	43
172	5	4	5	5	5	1	4	5	1	5	4	5	4	4	4	61
173	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	70
174	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	4	5	5	5	72
175	3	5	3	3	3	5	5	3	5	5	4	4	4	4	4	60
176	5	5	5	5	5	3	5	5	3	4	3	5	3	3	3	62
177	4	3	4	4	4	5	3	4	5	4	5	4	5	5	5	64
178	4	5	4	4	4	4	5	4	4	3	4	3	4	4	4	60
179	3	4	4	3	3	4	4	3	4	5	4	5	4	4	4	58
180	5	4	5	5	5	3	4	5	3	4	4	4	4	4	4	63
181	4	3	5	4	5	5	3	4	5	4	5	4	5	5	5	66
182	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	62
183	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	62
184	5	4	5	5	5	4	4	5	4	4	5	4	5	5	5	69
185	4	4	4	4	4	5	4	4	5	3	5	4	5	5	5	65
186	3	5	3	3	3	5	5	3	4	3	5	5	5	5	5	62
187	3	4	3	3	3	3	4	5	3	4	5	5	5	5	5	60
188	1	3	4	1	4	3	3	4	3	3	3	1	3	3	3	42
189	3	4	4	4	5	4	4	4	5	3	5	5	5	5	5	65
190	3	1	3	3	3	3	4	3	3	1	4	3	1	4	4	43
191	5	3	5	5	5	3	3	5	3	4	4	5	4	4	4	62
192	4	3	1	1	4	1	3	4	1	4	3	1	3	3	3	39
193	4	5	4	4	4	4	5	4	4	2	5	4	5	5	5	64

194	3	4	3	3	3	4	4	2	1	4	4	3	1	4	1	44
195	4	1	4	4	1	2	4	1	2	1	4	1	4	4	4	41
196	4	3	4	1	4	1	2	1	4	1	1	4	4	4	4	42
197	5	4	5	5	5	4	4	5	1	5	5	4	5	5	5	67
198	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	69
199	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	73
200	3	5	3	3	3	5	5	3	5	5	4	4	4	4	4	60
201	5	5	5	5	5	3	5	3	3	3	4	4	5	3	2	60
202	4	3	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	65
203	4	1	4	1	4	4	3	1	4	4	1	4	1	3	3	42
204	3	4	3	3	3	4	5	4	4	4	5	4	5	5	5	61
205	5	4	5	5	5	3	4	3	3	3	4	5	4	4	4	61
206	4	3	4	4	4	5	4	5	5	5	4	5	4	4	4	64
207	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	60
208	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	5	3	5	61
209	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	68
210	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	69
211	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	3	5	5	64
212	5	4	5	5	5	4	5	4	4	5	5	3	5	5	5	69
213	5	4	5	5	5	4	4	4	4	5	4	3	4	4	4	64
214	5	4	5	5	5	3	5	3	3	3	4	5	4	4	4	62
215	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	3	4	5	5	5	71
216	3	1	3	3	3	4	3	1	4	4	4	1	4	1	4	43
217	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	3	5	5	5	70
218	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	60
219	4	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	3	5	68
220	3	1	3	3	3	1	4	4	1	4	4	4	1	4	4	44
221	5	4	5	5	5	3	5	3	3	3	5	5	5	5	5	66
222	4	3	4	4	4	5	4	5	5	5	4	5	4	4	5	65
223	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	67
224	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	69
225	5	4	5	5	5	3	5	3	3	3	4	4	4	4	4	61
226	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	3	4	5	3	3	63

227	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	5	5	5	64
228	5	4	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	70
229	5	1	5	5	5	3	4	4	3	3	5	5	5	5	5	63
230	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	3	5	3	3	3	66
231	3	5	3	3	3	4	3	5	4	5	5	5	5	5	5	63
232	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	67
233	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	60
234	4	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	4	3	5	3	65
235	3	5	3	3	3	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	61
236	5	4	5	5	5	3	5	3	3	3	4	3	4	4	4	60
237	5	3	5	5	5	3	4	3	3	3	4	5	4	4	4	60
238	4	5	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	61
239	4	5	4	4	4	3	3	3	3	3	5	4	5	5	5	60
240	2	4	2	2	2	3	1	3	3	3	4	4	4	1	4	42
241	4	4	4	4	4	5	3	5	5	5	4	5	4	4	4	64
242	1	2	4	4	1	1	3	4	4	1	3	4	1	3	3	39
243	5	4	5	5	5	4	5	4	4	4	5	4	5	5	5	69
244	5	4	5	5	5	3	4	3	3	3	5	5	5	5	5	65
245	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	70
246	3	1	3	3	3	4	3	1	4	4	3	1	3	3	3	42
247	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	74
248	4	3	4	4	4	5	5	5	5	5	4	3	4	4	4	63
249	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	67
250	3	4	3	3	3	3	1	3	3	3	5	4	1	1	1	41
251	5	4	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	70
252	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	4	4	4	59
253	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	63
254	4	4	4	4	1	1	4	4	1	3	1	4	3	3	3	44
255	5	4	5	5	5	4	5	3	4	4	5	4	5	5	5	68
256	4	4	4	4	4	3	4	4	3	5	4	3	4	4	4	58
257	4	5	4	4	4	4	3	5	4	4	4	5	4	4	4	62
258	3	4	5	3	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	65
259	5	4	5	5	5	4	5	4	4	4	5	4	5	5	5	69

260	3	3	3	3	3	1	4	4	1	3	4	1	4	1	4	42
261	2	5	2	2	2	4	4	3	4	3	1	1	4	4	1	42
262	3	3	3	3	3	3	4	3	3	2	1	4	1	1	5	42
263	3	2	3	3	3	3	3	2	3	1	1	4	5	5	1	42
264	5	3	5	5	5	2	3	5	2	4	5	4	5	5	5	63
265	5	3	5	5	5	5	2	4	5	3	5	5	5	5	5	67
266	5	5	5	5	5	4	5	3	4	4	3	5	3	3	3	62
267	5	5	5	5	5	3	4	4	3	4	5	5	5	5	5	68
268	3	1	3	3	3	4	3	4	1	4	1	3	4	1	4	42
269	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	67
270	1	3	4	4	1	1	4	1	4	3	3	4	3	3	3	42
271	4	5	4	4	4	4	5	3	4	3	5	4	5	5	5	64
272	3	4	3	3	3	3	4	3	3	2	4	1	1	4	1	42
273	5	4	5	5	5	3	3	2	3	4	4	5	4	4	4	60
274	5	3	5	5	5	2	3	4	2	4	4	4	4	4	4	58
275	4	5	4	4	4	4	2	4	4	4	5	4	5	5	5	63
276	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	62
277	5	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	66
278	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	66
279	3	1	3	3	3	4	1	4	1	2	5	1	1	1	5	38
280	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	5	5	5	5	5	63
281	3	3	3	3	3	2	1	4	2	1	3	1	3	3	3	38
282	5	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	70
283	2	3	2	2	2	4	4	1	1	1	4	3	1	1	4	35
284	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	71
285	4	2	4	4	4	5	5	5	5	3	3	5	3	3	3	58
286	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	4	5	5	5	72
287	3	5	3	5	3	3	5	5	3	4	5	3	5	5	5	62
288	4	5	4	2	4	5	3	4	5	4	4	5	5	4	4	62
289	3	4	3	3	3	4	1	1	4	3	4	1	4	4	1	43
290	1	2	4	1	4	4	4	3	1	1	2	4	2	2	2	37
291	4	3	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5	5	4	64
292	3	4	4	3	4	5	3	5	5	4	4	2	4	4	5	59

293	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	71
294	4	3	4	4	4	4	5	4	4	2	5	4	5	5	5	62
295	4	5	4	4	4	4	4	2	4	4	5	5	5	5	5	64
296	1	1	4	4	3	3	1	4	2	4	3	1	1	3	3	38
297	4	4	5	5	5	4	2	5	4	5	5	5	5	5	5	68
298	5	3	3	3	4	5	4	5	5	5	4	5	4	4	4	63
299	3	2	4	4	5	5	4	5	5	5	4	5	4	4	4	63
300	2	3	3	4	4	1	5	1	5	3	3	1	3	3	3	44
301	5	4	5	3	2	5	4	5	5	5	4	5	4	4	4	64

ANEXO 8

Carta de presentación a la institución de salud



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

Trujillo, 09 de junio de 2023

CARTA N° 328-2023-UCV-VA-EPG-F01/J

Sr. Hugo Antonio Abanto Flores

Gerente general

CENTRO DE SALUD CHOCOPE

Presente. –

ASUNTO: AUTORIZACIÓN PARA APLICAR INSTRUMENTOS PARA EL DESARROLLO DE TESIS

Es grato dirigirme a usted para saludarle cordialmente y así mismo presentar al estudiante **JOSÉ ALBERTO ROJAS VELÁSQUEZ**, del programa de **MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**, de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo.

El estudiante en mención solicita autorización para aplicar los instrumentos necesarios para el desarrollo de su tesis denominada: **"RELACIÓN ENTRE LA CALIDAD DE ATENCIÓN CON LA SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES DEL SERVICIO DE MEDICINA DE UN CENTRO DE SALUD PÚBLICO, CHOCOPE 2023"**, en la institución que usted dirige.

El objetivo principal de este trabajo de investigación es determinar la relación entre la calidad de atención y la satisfacción de los pacientes del servicio de medicina, de un centro de salud público, Chocope 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 8

Carta de respuesta de la institución de salud



“AÑO DE LA UNIDAD LA PAZ Y EL DESARROLLO”

Chocope, 15 de Junio del 2023

Sr.

Mg. RICARDO BENITES ALIAGA

Jefe de la Escuela de Posgrado- Trujillo
Universidad Cesar Vallejo

ASUNTO: AUTORIZACION PARA APLICAR INSTRUMENTO PARA DESARROLLO DE TESIS CENTRO DE SALUD CHOCOPE

De mi especial consideración:

Me es grato dirigirme a Ud. Para expresarle mis cordiales saludos y a la vez que en respuesta al documento de la referencia, hago de su conocimiento que esta dirección, **AUTORIZA** al estudiante: Jose Alberto Rojas Velasquez, para la aplicación de los instrumentos para el Desarrollo de su Tesis denominada: **“RELACIÓN ENTRE LA CALIDAD DE ATENCIÓN CON LA SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES DEL SERVICIO DE MEDICINA DE UN CENTRO DE SALUD, CHOCOPE, 2023”**, en el Centro de Salud Chocope. Se solicita que finalizando la ejecución del Proyecto, el alumno deje 1 copia de su tesis al Establecimiento de Salud.

Sin otro en particular, me despido de Ud. No sin antes reiterarle las muestras de consideración y estima personal.

Atentamente.



Anexo 10

Consentimiento Informado (*)

Título de la investigación: Relación entre la calidad de atención y satisfacción de los pacientes del servicio de medicina de un centro de salud público, Chocope 2023.
Investigador: José Alberto Rojas Velásquez

Propósito del estudio

Le invitamos a participar en la investigación titulada "Relación entre la calidad de atención y satisfacción de los pacientes del servicio de medicina de un centro de salud público, Chocope 2023.", cuyo objetivo es determinar la relación entre la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios del servicio de medicina de un centro de salud público, Chocope 2023. Esta investigación es desarrollada por estudiantes de posgrado del Programa académico de maestría en gestión de los servicios de la salud, de la Universidad César Vallejo aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso del Jefe de la institución Centro de salud público Chocope

Describir el impacto del problema de la investigación. ¿Qué relación existe entre la calidad de atención y la satisfacción de los pacientes del servicio de medicina de un centro de salud público, Chocope 2023?

Procedimiento

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente (enumerar los procedimientos del estudio):

1. Se realizará una encuesta o entrevista donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada: "Relación entre la calidad de atención y satisfacción de los pacientes del servicio de medicina de un centro de salud público, Chocope 2023."
2. Esta encuesta o entrevista tendrá un tiempo aproximado de 20 minutos y se realizará en el ambiente de sala de espera del consultorios médicos de la institución Centro de salud público Chocope Las respuestas al cuestionario o guía de entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

* Obligatorio a partir de los 18 años