



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Calidad de servicio y satisfacción del usuario del área de triaje de
un establecimiento de primer nivel, Trujillo, 2023

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud

AUTORA:

García Riega, Irma Yolanda (orcid.org/0000-0001-9489-3281)

ASESORAS:

Dra. Ramírez Lau, Sandra Cecilia (orcid.org/0000-0002-6970-2778)
Mgtr. Verástegui Gálvez, Enma Pepita (orcid.org/0000-0003-1606-7229)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Calidad de las 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 toda mi familia, en especial a mis padres, quienes me enseñaron el valor de la perseverancia para siempre seguir adelante con mis metas y objetivos para mi desarrollo profesional, a mi esposo Geane Carlo e hijo Mathias por su invaluable apoyo durante el desarrollo de esta investigación.

Irma Yolanda Garcia Riega.

AGRADECIMIENTO

A la Universidad César Vallejo, Sección de Posgrado del programa académico de maestría de gestión de los servicios de salud por brindarnos la oportunidad de seguir con nuestro crecimiento profesional.

A mis asesoras Dra. Ramírez y Mg. Verástegui por su apoyo durante el desarrollo de toda la investigación.

A Ruth León, ingeniera en Estadística e Informática, por su asesoría en el diseño estadístico de la investigación.

Al jefe de establecimiento de Salud, personal técnico del C.S. Víctor Larco, por las facilidades brindadas durante el desarrollo de la presente tesis.

Irma Yolanda Garcia Riega.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, SANDRA CECILIA RAMIREZ LAU, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TRUJILLO, asesor de Tesis titulada: "Calidad de servicio y satisfacción del usuario del área de triaje de un establecimiento de primer nivel, Trujillo, 2023", cuyo autor es GARCIA RIEGA IRMA YOLANDA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 18.00%, 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, 28 de Julio del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
SANDRA CECILIA RAMIREZ LAU DNI: 18100336 ORCID: 0000-0002-6970-2778	Firmado electrónicamente por: SCRAMIREZL el 06- 08-2023 21:43:42

Código documento Trilce: TRI - 0625045



ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, GARCIA RIEGA IRMA YOLANDA estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TRUJILLO, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Calidad de servicio y satisfacción del usuario del área de triaje de un establecimiento de primer nivel, Trujillo, 2023", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

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

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

Nombres y Apellidos	Firma
IRMA YOLANDA GARCIA RIEGA DNI: 43489879 ORCID: 0000-0001-9489-3281	Firmado electrónicamente por: IGARCIAR86 el 28-07- 2023 08:27:52

Código documento Trilce: TRI - 0625064

ÍNDICE DE CONTENIDOS

DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR	iv
DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DEL AUTOR.....	v
ÍNDICE DE TABLAS	vii
RESUMEN.....	viii
ABSTRACT	ix
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO	6
III. METODOLOGÍA.....	18
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	18
3.3.1. Tipo de investigación:	18
3.3.2. Diseño de investigación:.....	18
3.2. Variables y operacionalización	19
3.3. Población (criterios de selección), muestra, muestreo y 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. Procedimiento	21
3.6. Método de análisis de datos	21
3.7. Aspectos éticos	21
IV. RESULTADOS	23
V. DISCUSION	30
VI. CONCLUSIONES.....	36
VII. RECOMENDACIONES.....	37
REFERENCIAS	38
ANEXOS	

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Baremación de la calidad de servicio y satisfacción del usuario del área de triaje.....	23
Tabla 2 Nivel de la calidad de servicio del área de triaje.	24
Tabla 3 Nivel de la satisfacción del usuario del área de triaje.	25
Tabla 4 Relación entre la calidad de servicio y satisfacción del usuario.	26
Tabla 5 Relación entre la calidad de servicio y dimensión humana.....	27
Tabla 6 Relación entre la calidad de servicio y dimensión tecnico científica.....	28
Tabla 7 Relación entre la calidad de servicio y dimensión entorno.....	29

RESUMEN

El presente estudio tuvo como objetivo general determinar si la calidad de servicio se relaciona con la satisfacción del usuario del área de triaje de un establecimiento de salud del primer nivel, Trujillo, 2023, el tipo de estudio fue aplicada de enfoque cuantitativo de diseño no experimental, correlacional y de corte transversal. La población fue de 218 usuarios del establecimiento de primer nivel que cumplieron con los criterios de inclusión y exclusión, obteniendo como resultado que consideran la calidad de servicio en un nivel deficiente el 31.7% de los cuales perciben una satisfacción bajo de 21.6%, medio 9.2 % y alto 0,9% ; en nivel regular el 54.6% de los cuales perciben una satisfacción baja de 14.7%, medio 34,4% y alto 5.5% y en nivel buena el 13.8% de los cuales perciben una satisfacción baja de 1.4%, medio 1,4% y alto 11.5%. Se encontró la relación de calidad de servicio con las dimensiones de satisfacción como humana ($Rho=0.519$), técnico científico ($Rho=0.571$) y humana ($Rho=0.521$). Concluyendo que, se comprueba la relación entre calidad de servicio y satisfacción de usuario con una significancia de 0,01, determinando la relación con coeficiente de correlación de Rho de Spearman de 0.595.

Palabras clave: Usuarios, calidad de servicio, satisfacción, establecimiento.

ABSTRACT

The present study had as general objective to determine if the quality of service is related to the satisfaction of the user of the triage area of a first level health establishment, Trujillo, 2023, the type of study was applied of a quantitative approach of non-experimental design, correlational and cross-sectional. The population was 218 users of the first level establishment who met the inclusion and exclusion criteria, obtaining as a result that 31.7% consider the quality of service at a deficient level, of whom they perceive a low satisfaction of 21.6%, medium 9.2 % and high 0.9%; at a regular level, 54.6% of whom perceive low satisfaction of 14.7%, medium 34.4%, and high 5.5%, and at a good level, 13.8% of whom perceive low satisfaction of 1.4%, medium 1.4%, and high 11.5%. The relationship of quality of service with the dimensions of satisfaction as human ($Rho=0.519$), scientific technical ($Rho=0.571$) and human ($Rho=0.521$) was found. Concluding that the relationship between quality of service and user satisfaction is verified with a significance of 0.01, determining the relationship with Sperman's Rho correlation coefficient, a value of 0.595 was obtained.

Keywords: Users, Quality of care, satisfaction, establishmen

I. INTRODUCCIÓN

Las organizaciones privadas como públicas del ámbito de la salud se enfrentan a desafíos de gran importancia. Uno de ellos consiste en asegurar la prestación de un servicio excepcional que cumpla con los estándares de calidad, así como con los objetivos y metas establecidos en la atención sanitaria. Dentro de estos desafíos, la satisfacción se ha convertido en aspecto esencial a tener en cuenta, ya que a través de su experiencia y percepción podrán medir la calidad de las atenciones y la efectividad de los servicios ofrecidos.

Organización Mundial de la Salud (OMS,2019) refiere que el dar un buen servicio es algo muy importante en todo el mundo. Cuando una persona busca atención en un establecimiento, la calidad de atención y el trato del personal son clave para que esa persona se recupere y se sienta satisfecha. Es fundamental que estos establecimientos puedan satisfacer las exigencias del paciente mediante una atención de calidad que cumpla con sus necesidades.

Organización Mundial de la Salud (OMS,2019) alude acerca de un incremento sobre cantidad del tiempo que transcurre mientras se espera en los servicios de emergencia a nivel global, llegando a un 32% de incremento. En el año 2010, se atendieron 90.3 millones de pacientes, mientras que en el 2019 la cifra se elevó a 119.2 millones, lo que generó una saturación en los servicios y un aumento en los tiempos de espera. Como resultado, el 33% de los pacientes críticos tuvo que esperar más de dos horas para recibir atención y el 67% de los pacientes graves fueron atendidos dentro de un tiempo determinado. La atención tardía puede causar secuelas incapacitantes o incluso la muerte de un paciente en un 10%. Por lo tanto, proporcionar atención oportuna puede mejorar los resultados en circunstancias de congestión

Organización Panamericana de la Salud (OPS,2019) resalta la presencia del nuevo plan de acción destinado a optimizar la atención con calidad en la prestación de salud de las Américas. Debido a los resultados en las encuestas, reveló que alrededor del 30% de las personas aún no tienen acceso a atención médica, y los que sí reciben, que son menos del 40% la califica como de alta calidad.

El Grupo del Banco Mundial (2018) refiere que a medida que los países se esfuerzan por brindar atención médica a todas las personas para el año 2030, están empezando a darse cuenta de que no basta con tener ingreso a los servicios de salud. Es importante mejorar las formas que se brinda atención. Esto significa asegurarse de que la atención sea efectiva, segura y se enfoque en las necesidades de cada persona. También debe ser brindada de manera oportuna, justa, integrada y eficiente, buscando que los servicios de salud sean de buena calidad en todos los aspectos.

Centro de Investigaciones Sociológicas (2022) publicó resultados de encuesta sobre el sistema sanitario en España, encontrando que el 48,7% de los españoles cree que la sanidad funciona mal o necesita cambios y el 47,5% refieren demora en la atención, alrededor del 50% piensa que el sistema necesita cambios debido a su funcionamiento deficiente; estos resultados destacan la necesidad de abordar las preocupaciones y mejorar el funcionamiento del sistema sanitario para satisfacer las expectativas de los ciudadanos.

Universidad Internacional de La Rioja (2022), proporcionar servicios de salud de calidad implica poner a disposición de los pacientes los recursos, la infraestructura y los materiales más adecuados para garantizar una atención de máxima calidad. Esto se logra al ofrecer servicios accesibles y equitativos, respaldados por un nivel de profesionalismo excelente, logrando la adhesión y optimizando los recursos disponibles para satisfacción del usuario.

Jaramillo et al (2020) de Ecuador, menciona que la satisfacción en el servicio de salud se logra cuando las instituciones son líderes en su campo y ofrecen una atención técnica de calidad, proporcionando herramientas y equipos de alta calidad. Además, un trato interpersonal asertivo que genere confianza es esencial para establecer una comunicación efectiva y fluida entre usuarios y personal de salud para lograr un tratamiento acertado y oportuno, ya que estos aspectos pueden tener un impacto importante en la recuperación del paciente y en la disminución del estrés.

En el Perú el Ministerio de Salud (2022) sigue coordinando y articulando acciones con el propósito de elevar la excelencia en el cuidado y asistencia

brindada, se busca incrementar la excelencia en la atención prestada a la población; a través de su dirección general de operaciones, que son responsables del monitoreo y seguimiento de los servicios de nivel primario ofrecidos en los establecimientos ubicados en las zonas de Lima Norte y Lima Sur, con el fin de identificar las necesidades de mantener la infraestructura y el equipo en óptimas condiciones para mejorar el entorno laboral.

Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud (2019) resalta la relevancia de contar con personal médico capacitado para el adecuado funcionamiento de cualquier sistema de salud, dado que su rendimiento y habilidades son esenciales para respaldar una atención de alta calidad.

La defensoría del pueblo (2021), en la ciudad de Puno instó a las autoridades a optimizar la eficiencia del personal de salud, con el propósito de garantizar un cuidado oportuno y evitar ausencias que puedan afectar la salud de la ciudadanía; se enfatizó la urgencia de que los establecimientos mantengan canales de diálogos activos, y que los ambientes y servicios se encuentren separados para evitar propagación de virus y enfermedades entre los pacientes.

De acuerdo con una investigación realizada por Ipsos que fue reportado por el diario El Comercio (2021), nos menciona que encuestaron a 21.513 personas de treinta naciones, el 34% de los encuestados peruanos considera la asistencia en los servicios de salud proporcionados es insuficiente, el 53% opina que el sistema de salud en el país no brinda los mismos estándares de atención a todos los ciudadanos.

Diario Correo (2023), nos anuncia sobre el Gobierno Regional de La Libertad y Red Asistencial EsSalud han establecido un convenio interinstitucional para introducir la historia clínica electrónica en los establecimientos médicos públicos. Con este acuerdo, pretenden fomentar la actualización digital y potenciar la mejora de los servicios, optimizando la rápida atención a los beneficiarios.

El tiempo de espera en los servicios de triaje de establecimientos de primer nivel es un aspecto crucial que influye en la experiencia de los usuarios. En el transcurso de este procedimiento, el equipo técnico realiza una evaluación de los pacientes al momento de su llegada con el fin de determinar la prioridad de su

condición y asignar los recursos necesarios para abordar la situación identificada. Sin embargo, en algunos casos estas esperas pueden volverse largas y tediosas; debido al escaso recurso humano que realiza varias actividades dentro del área, sin contar con el limitado material y equipos para brindar la primera atención que pueden afectar la excelencia del servicio como la percepción de satisfacción de las personas. Es fundamental abordar estos problemas y buscar soluciones que logren mejorar la calidad de atención y la eficiencia, a raíz de esta situación, surgió el problema general ¿En qué medida la calidad de servicio se relaciona con la satisfacción del usuario del área de triaje de un establecimiento de primer nivel, Trujillo 2023?

La justificación teórica de esta investigación es fundamental porque existen numerosos estudios que respaldan la relevancia de proporcionar un servicio de excelencia y garantizar la complacencia del usuario. Los conceptos de estas variables, proporciona un marco conceptual para comprender y ser medidas. Esta investigación se basará en la sólida base teórica existente para profundizar en nuestra investigación. Además, queremos comprobar si las teorías existentes se aplican en la práctica, evaluando si los factores teóricos realmente tienen un impacto significativo ayudando a fortalecer la validez y aplicabilidad de estas teorías

En cuanto al aspecto práctico los resultados obtenidos permitieran obtener un diagnóstico situacional del servicio de triaje y mejorar la gestión de la atención para la elaboración e implementación de planes orientados a lograr una mejora continua. Además, proporcionó información valiosa que puede ser utilizada por los responsables a cargo del establecimiento para la toma de decisiones para impulsar mejoras concretas en el servicio de triaje.

La Justificación metodológica investigación se llevará a cabo utilizando un enfoque metodológico riguroso y adecuado. Se utilizarán métodos y técnicas para obtener una comprensión exhaustiva de los elementos que ejercen influencia en nuestras dos variables de estudio. Se emplearán herramientas para recopilar información de los usuarios, la cual permitirá obtener resultados confiables y significativos de nuestras dos variables que servirán para mejorar la valoración de la excelencia de los servicios en los establecimientos, los cuales serán utilizados

como referencia para investigaciones futuras en el área de triaje y como base de medición.

Por tal motivo se formuló de forma general el objetivo: Determinar si la calidad de servicio se relaciona con la satisfacción del usuario del área de triaje de un establecimiento de salud del primer nivel, Trujillo, 2023 y de manera específica: Determinar si la calidad de servicio se relaciona con las dimensiones humana, técnico científica y entorno del usuario.

Hernández et al (2014) nos refiere sobre hipótesis que cumplen un papel orientador en una investigación o estudio, ya que señalan lo que se intenta demostrar. Estas hipótesis se describen como supuestos preliminares del fenómeno investigado que se derivan de la teoría previa y deben ser expresados como proposiciones. Se formuló como hipótesis: Existe relación significativa, entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario del área de triaje de un establecimiento de salud de primer nivel, Trujillo, 2023. y como hipótesis nula: No existe relación significativa entre la calidad de servicio y las dimensiones humana, técnico científica y entorno del usuario.

II. MARCO TEÓRICO

En Colombia, Varela et al (2020) identificó la satisfacción de pacientes que asistieron al servicio de consulta externa, fue cuantitativo, descriptivo con diseño transversal con población de 76 personas que les aplicaron cuestionario que dio como resultado mayor satisfacción en la dimensión de elementos tangibles con 82% y empatía 73.7%. En cuanto a la dimensión de fiabilidad, sensibilidad y seguridad, también se observó satisfacción, aunque en menor medida. Concluyendo que se puede observar que la satisfacción se manifiesta, lo cual promueve la inclinación de los usuarios hacia las atenciones y permite vislumbrar la calidad de la atención, además de las anticipaciones y apreciaciones de los usuarios.

Conde (2020) determinó la relación entre satisfacción de los usuarios y calidad de atención en el servicio de emergencia de un hospital en Ecuador. De metodología cuantitativa, básico, no experimental descriptivo-trasversal-correlacional. Se administró un cuestionario a 168 pacientes, donde se encontró que el 37,5% calificaron la calidad de atención como baja, el 40,5% la calificaron como media y el 22,0% la calificaron como alta. Mostraron correlación positiva significativa entre la calidad y la satisfacción, con un valor de ($r=0,888$; $p=0.01$), lo cual indica una correlación fuerte. Además, se calculó un coeficiente de determinación ($r=0.7885$), lo cual significa que el 79% de la variabilidad en satisfacción se puede predecir a partir de calidad de atención. Se evidenció una correlación entre calidad de atención y satisfacción del usuario, así como una correlación entre las diferentes dimensiones de la calidad y satisfacción.

Mensah et al (2021) evaluó satisfacción de clientes con atención médica brindada por Esquema Nacional de Seguro de Salud en Ghana. Fue transversal con 300 pacientes. Se utilizaron cuestionarios estructurados para recopilar datos. Los resultados mostraron que su variable de satisfacción presentó un alto nivel de 3.80 y entorno físico 3.69, mientras que el constructo menos valorado fue la capacidad de respuesta de 2.51. En conclusión, los hallazgos de este estudio enfatizan la importancia de implementar medidas y políticas destinadas a incrementar la habilidad de brindar una respuesta más rápida y eficiente en la prestación de servicios. Además, hace hincapié en la necesidad de los trabajadores

de salud se comuniquen de manera humilde, sin importar el estatus socioeconómico o el tipo de seguro.

En Colombia, Numpaque et al (2017) identificó la percepción de los usuarios sobre la calidad, fue descriptivo, corte transversal con enfoque cuantitativo. Aplicó un cuestionario a 276 usuarios con instrumento SERVQHOS. Los resultados revelaron que, en cuanto a la calidad subjetiva fueron la amabilidad del personal (3.93%), el trato personalizado (3.90%) y la confianza (3.87%). En cuanto a la calidad objetiva, se destacaron la apariencia del personal (4.07%), la señalización (3.69%), la tecnología (3.87%) y la apariencia de la infraestructura (3.74%). Concluyeron que la percepción de los pacientes sobre la calidad ha adquirido una importancia crucial en la elaboración de estrategias de mejora dentro de las labores de gestión en las organizaciones de salud.

En Ecuador Garces (2019) evaluó calidad de atención del área de triaje de un hospital. Utilizó metodología descriptiva, enfoque cuantitativo, diseño prospectivo y transversal. Conformado por 92 usuarios, revelaron que el 43,5% de los participantes percibió una mejora en calidad de atención, mientras que el 18,5% expresó su desacuerdo al respecto. Se observó que el 30,4% de los usuarios manifestaron estar muy satisfechos y el 12% extremadamente satisfechos con el personal de salud en la calidad de atención, aunque un 8,7% manifestó insatisfacción. Finaliza que la mayoría de los usuarios están de acuerdo en que el hospital ha experimentado mejoras en los últimos años en términos de equipamiento, infraestructura y señalización, factores que contribuyen a brindar una atención de calidad.

En México, Gonzalo et al (2017) analizo satisfacción de usuarios y calidad de servicio. Fue de enfoque cuantitativo, mediante aplicación de 876 cuestionarios. Se utilizaron regresiones lineales múltiples para el tratamiento de información y estadísticas descriptivas para evaluar las variables. Revelando relación positiva y significativa de ambas variables, lo cual representa una fuente relevante para la mejora constante de los servicios de salud. Además, estos descubrimientos ofrecen fundamentos para generar sugerencias que impulsen el incremento del contentamiento de los pacientes.

Vera et al (2018) se propuso examinar la relación entre calidad de los servicios de atención en salud de instituciones públicas y satisfacción de usuarios en México. Identificaron 32 atributos que impactan en la calidad de servicios, y se desarrolló la escala para medir la percepción de los usuarios sobre el desempeño de estos atributos y su satisfacción en general. Sus resultados obtenidos mostraron que los aspectos más influyentes en la satisfacción son calidad del servicio proporcionado por médicos y entrega de medicamentos. Por otro lado, no se encontró un efecto significativo en la satisfacción de los usuarios en relación a las áreas de enfermería, farmacia y asignación de turnos.

En el contexto nacional, Cano (2022) llevó a cabo una investigación en la ciudad de Lima donde estudiaron la relación entre satisfacción y calidad de atención. Cuantitativo con un diseño no experimental descriptivo correlacional. Se utilizaron encuestas y se aplicó el cuestionario multidimensional Servqual. Sus resultados fueron analizados mediante el coeficiente de correlación de Spearman, que mostró un valor de 0.740 con un p-valor de $0.000 < 0.05$. A partir de estos resultados, se pudo concluir que existe correlación positiva entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario.

En Tarapoto, Arévalo (2022) desarrollo un marco de referencia para calidad de servicio que mejore la satisfacción de clientes en un Centro Médico Universitario de la UNSM. Para ello, se aplicaron encuestas a 135 usuarios y se empleó una metodología de enfoque aplicada con un nivel descriptivo. El diseño del estudio se basó en la escala de SERVQHOS, y evaluó la calidad del servicio en dos aspectos: calidad subjetiva y calidad objetiva. Los resultados revelaron una relación entre ambas variables y su contribución a generar lealtad por parte de los usuarios. Las conclusiones del estudio señalaron que el nivel de calidad se encontraba en un nivel regular, lo que sugiere que deberían aplicarse el modelo propuesto para mejorar el servicio y fidelizar a los usuarios.

Fabian (2021) tuvo como fin analizar la relación de proceso de calidad del servicio y satisfacción del usuario en un establecimiento de Ayacucho. La muestra incluyó a 274 participantes. Se utilizaron dos instrumentos para recopilar datos: el SERVQUAL modificado por el MINSA y un cuestionario sobre el proceso la excelencia de atención. Estos resultados revelaron correlación positiva y

significativa del proceso de calidad y satisfacción. Además, se encontró una correlación significativa entre dimensión humano, técnico-científico y entorno. En conclusión, se observó que a medida que el proceso de calidad mejoraba, también aumentaba la satisfacción del usuario.

Seminario (2021) analizó la relación entre la calidad de atención y satisfacción de usuarios en consulta externa de ESSALUD en Tumbes. Su enfoque fue cuantitativa, correlacional, transversal y no experimental. La muestra consistió en 86 usuarios. Se aplicaron encuestas utilizando dos cuestionarios. Los resultados mostraron que calidad de atención fue evaluada como alta por el 53,5% de los usuarios. Además, se encontró una influencia significativa y alta del 47,7% en satisfacción, con coeficiente Rho de Spearman de 0,672 y un nivel de significancia de 0,000, lo que indica una correlación directa y positiva entre las variables estudiadas. Para la dimensión técnico-científica obtuvo nivel alto del 65,1%, mientras que la humana fue evaluada como alta por el 29,1% de los usuarios y la dimensión entorno alcanzó un nivel alto del 54,7%. En conclusión, se encontró que la dimensión técnico-científica y entorno influyeron positivamente en la satisfacción de los usuarios.

En su investigación, Benancio (2021) examinó la conexión entre satisfacción de usuarios y calidad de atención en la ciudad de Huánuco. El enfoque del estudio fue cuantitativo y transversal. La muestra consistió en 65 usuarios. Se utilizaron una guía de observación y cuestionarios. Sus resultados fueron de relación significativa de las dos variables, obteniendo el coeficiente Rho 0.551. Además, se encontró una relación significativa en dimensión humana (Rho 0.621), técnica (Rho 0.526) y entorno (Rho 0.506). Su conclusión, se estableció que existe una relación significativa entre la calidad de atención en salud y la satisfacción del usuario.

Becerra et al (2020) en Ica determino nivel de satisfacción de usuarios en un establecimiento del sector salud. Utilizo un enfoque observacional, transversal y prospectivo, con participación de 120 personas. Recopilaron datos a través de un cuestionario, y se aplicó un análisis estadístico descriptivo. Los resultados revelaron que el 38,3% se encontraban medianamente satisfechos, mientras que el 61,7% manifestaron estar insatisfechos con los servicios de salud. En cuanto a las dimensiones evaluadas, se observó una insatisfacción del 69,2% en cuanto a la

fiabilidad, 76,7% en capacidad de respuesta, el 58,3% seguridad, 60,8% empatía y 87,5% en los aspectos tangibles. Además, 75,8% expresaron insatisfacción con el trato recibido en el servicio de salud. En conclusión, el estudio reveló que estos usuarios se encuentran insatisfechos con la atención recibida.

Febres et al (2020) determinó la calidad del servicio y nivel de satisfacción de usuarios que acuden al establecimiento de la ciudad de Huancayo. De diseño cuantitativo, corte transversal, aplicaron encuesta y cuestionario 292 usuarios. Mostrando sus resultados que el 60,3% de los encuestados estuvieron satisfechos con el servicio, aunque se identificaron insatisfacciones en aspectos como la calidad de la infraestructura con un 57,1%, y capacidad de respuesta con un 55,5%. Concluyeron, que se recomienda mejoras como la implementación en la atención para ofrecer un servicio de excelencia óptimo.

Montalvo et al (2020) examinaron la conexión existente entre satisfacción del usuario y la excelencia en el servicio en el campo traumatología. Su enfoque fue correlacional y cuantitativa. Se aplicaron cuestionarios a 152 usuarios mediante muestreo probabilístico. Mostrando el 65,1% consideraron la calidad del servicio era regular y el 45,4% expresaron estar parcialmente satisfechos. Además, se encontró una correlación moderada, directa y significativa entre la calidad y la satisfacción, con un coeficiente de correlación rho de Spearman de 0,590 y un p-valor inferior al nivel de significancia ($p=0,000<0,05$). Concluyeron que una mayor calidad de servicio se traduce en una mayor satisfacción por parte de los usuarios.

Fabian et al (2019) en Lima, evaluaron la relación entre la calidad de atención y el grado de satisfacción de los pacientes. Enfoque del estudio fue cuantitativo, diseño descriptivo y transversal. Se trabajó con una muestra de 150 personas, a quienes se les aplicaron dos encuestas para evaluar las dos variables. Los resultados revelaron el 93,3% de los participantes percibieron una alta calidad de atención, mientras que el 3,3% expresó desacuerdo y consideró que la calidad era baja. En cuanto a la satisfacción, el 96,7% de los pacientes manifestaron estar satisfechos, mientras que el 3,3% se mostraron insatisfechos. Como conclusión, se encontró relación directa y significativa entre sus dos variables. Los participantes percibieron una alta calidad en las dimensiones de fiabilidad, sensibilidad,

seguridad, empatía y elementos tangibles. Además, expresaron satisfacción en las dimensiones humana, técnico-científica y entorno de la atención recibida.

En Perú, existe un marco normativo que regula la excelencia en la prestación de servicios médicos. Este marco está compuesto por varias leyes y reglamentos que establecen las bases y los estándares para la entrega de servicios médicos, así como los deberes y obligaciones de los beneficiarios.

Entre estas normativas se encuentra la Ley General de Salud (Ley N° 26842, 1987), que proporciona los lineamientos generales para la prestación de servicios de salud y garantiza los derechos de usuarios. También está el Reglamento de la Ley General de Salud (Decreto Supremo N° 013-2017-SA, 2017), el cual contiene disposiciones específicas sobre la calidad de atención, estableciendo criterios y estándares que cumplen los servicios de salud. Además, se cuenta con el Documento Técnico de Sistema de Gestión de la Calidad (2006), esto busca reforzar los procedimientos de mejora constante de la excelencia en las instalaciones y servicios médicos de apoyo, brindando pautas y herramientas para implementar un sistema de gestión de calidad en salud.

La valoración de la excelencia en el ámbito de la salud, ha sido objeto de debates y discusiones significativas. Diferentes autores, proveedores e instituciones se enfocan en evaluar la calidad de atención en este campo.

Cubillos et al (2009) Hace referencia a cómo la concepción de calidad ha evolucionado a lo largo del tiempo y ha sido comprendido de diferentes formas, desde la década de 1920 hasta hoy, a través de cuatro etapas importantes: control de calidad mediante inspección, garantía de calidad, enfoque de calidad total y búsqueda continua de mejora.

Miranda et al (2007) nos refieren que, a lo largo de la historia la calidad ha sido muy importante. Incluso en la antigua Babilonia, se castigaba a los arquitectos que construían casas que se derrumbaban y causaban la muerte de los propietarios. Los fenicios también tenían una práctica dura al cortar la mano de aquellos que producían productos defectuosos de manera constante. Estos ejemplos muestran que desde tiempos antiguos se reconocía la importancia de hacer un buen trabajo.

La variable de calidad ha surgido y evolucionado a lo largo del tiempo, se ha presentado una mayor comprensión de la relevancia de satisfacción del usuario y han desarrollado enfoques más estructurados para medir y optimizar la calidad del servicio.

En relación a teorías, Porter (1985) propone el modelo de la cadena de valor, el cual describe cómo una organización puede desglosar sus actividades en diferentes procesos o que generan valor para el usuario. Esta cadena de valor está compuesta por dos tipos de acciones: primarias, que están directamente relacionadas con la producción, entrega del producto o servicio; y las de apoyo, que permiten que la empresa funcione de manera eficiente y efectiva. El concepto de la cadena de valor se utiliza para identificar oportunidades de mejora y eficiencia en los procesos y actividades empresariales, lo cual puede generar una ventaja competitiva.

Berry et al (1991) menciona el enfoque basado en la gestión de vínculo con el usuario es una estrategia que centra en establecer y mantener vínculos sólidos y rentables con los clientes. Se enfoca en el uso de tecnologías y herramientas para recopilar y analizar datos sobre los clientes, lo que permite a las empresas personalizar sus ofertas y servicios, mejorar la comunicación y el servicio al cliente y tomar decisiones informadas sobre la estrategia y el marketing. Es un componente esencial en la estrategia empresarial contemporánea y resulta crucial para el logro y la durabilidad de numerosas compañías.

Existen algunas normas ISO relacionadas con calidad como son: Norma ISO 9000 que establece los fundamentos y la terminología relacionados con los sistemas de gestión de calidad. Brinda orientación sobre los principios de gestión de calidad y la implementación efectiva. Norma ISO 9001 establece requisitos con criterios para la planificación, implementación y mejora continua. Norma ISO 9004 ofrece orientación para lograr el éxito sostenido de una organización a través de un enfoque de gestión de calidad, proporciona recomendaciones para mejorar el desempeño y la eficiencia de una organización.

Deming (1989) menciona que calidad implica transformar las exigencias futuras de usuarios en atributos cuantificables. Solo de esta manera se puede

diseñar y producir un producto que satisfaga al cliente a un precio que esté dispuesto a pagar. La calidad puede ser definida únicamente en términos del cliente o usuario.

Grönroos (1982) refiere a dos conceptos relacionados con el marketing de servicios: el modelo calidad de servicio y enfoque basado en el cliente. Destaca la complejidad multidimensional de la calidad, que consta de dos dimensiones principales: la calidad técnica y la calidad funcional. Por otro lado, el enfoque del cliente implica que la empresa debe centrarse en satisfacer las necesidades y deseos para ofrecer una experiencia satisfactoria y diferenciada. Esto implica una orientación hacia el cliente en todos los aspectos del negocio y una perspectiva sobre calidad del servicio desde la percepción del usuario.

Organización Mundial de la salud (2020) define a calidad del servicio como un valor en la atención que cumple con las necesidades de las personas. Esta calidad puede ser evaluada y mejorada de manera continua a través de la provisión de atención basada en evidencias, teniendo en cuenta necesidades y características individuales de usuarios.

Según Zeithaml (1988) calidad del servicio puede describirse como la disparidad entre las expectativas iniciales del cliente y las experiencias reales que experimenta. Por lo tanto, la evaluación puede variar según si las expectativas del cliente se han cumplido o no, pudiendo ser positiva o negativa.

Molina et al (2004) mencionan que el término calidad se refiere al conjunto de responsabilidades, cualidades o comportamientos que se deben tener al presentar un servicio o producto. Es un concepto subjetivo ya que cada persona puede tener diferentes percepciones en relación a un producto o servicio brindado. La calidad también guarda relación con diversos aspectos de una organización o empresa, como la entrega del servicio o la elaboración del producto acorde a las demandas del usuario, superando incluso las expectativas y asumiendo con responsabilidad la satisfacción del cliente.

Berry et al (1991) propusieron su diseño de calidad de servicio conocido como el modelo SERVQUAL, este modelo se centra en cinco dimensiones: La confiabilidad alude a la capacidad de una institución de ofrecer un servicio preciso,

consistente y confiable, cumpliendo con las promesas y compromisos realizados a los usuarios. La tangibilidad está relacionada con los aspectos físicos y visibles del entorno de servicio, apariencia del ambiente o instalaciones, equipos utilizados y la presentación del personal. La seguridad se refiere a la protección y prevención de riesgos, tanto físicos como emocionales, para los usuarios durante la prestación del servicio. La empatía está relacionada con la capacidad del personal de servicio para comprender y brindar una respuesta adecuada a las necesidades y demandas planteadas de los usuarios. Por último, la sensibilidad se refiere a la atención y consideración que el personal de servicio brinda a los usuarios, especialmente en situaciones difíciles o problemáticas.

Respecto a satisfacción surge como resultado del interés por evaluar y perfeccionar la calidad en atención, y la experiencia del paciente ha sido objeto de estudio por varios autores a lo largo del tiempo, quienes han contribuido a su desarrollo y comprensión.

Donabedian (1966) propuso que satisfacción del paciente es un factor de suma importancia para medir la calidad de los servicios de salud. Desde su punto de vista, la satisfacción del usuario se percibe como un indicador de efectividad y una medida objetiva del nivel de calidad de la atención médica.

Koos (1970) resaltó la importancia de la variable como un indicador de la consecuencia de interacción entre proveedores de atención médica y los pacientes. Según su perspectiva, esta satisfacción refleja la calidad de dicha interacción.

Roghmann (1983) propuso que la satisfacción del paciente puede ser considerada como un factor que predispone al paciente hacia una actitud específica y moldea su comportamiento hacia los profesionales de la salud, que puede tener un impacto en su conducta y en su elección de utilizar o no los establecimientos de salud.

En territorio nacional no existe un marco normativo específico sobre la satisfacción del usuario en salud. Sin embargo, el marco legal general en el sector de la salud establece ciertos derechos y principios que están relacionados con la satisfacción del usuario, como la Ley General de Salud (Ley N° 26842) y el Reglamento de la Ley General de Salud (Decreto Supremo N° 013-2017-SA)

En cuanto a las teorías se tiene a Oliver (1980) propone el modelo de la disconfirmación de expectativas donde sostiene que ésta se fundamenta en las comparaciones previas al servicio y su apreciación. Si estas se cumplen o superan, el cliente experimenta satisfacción, y si las expectativas no se cumplen sería de insatisfacción.

Adams (1965), menciona la Teoría de la equity: Esta teoría propuesta sostiene que la satisfacción del cliente está influenciada por la percepción de justicia o equidad, de relación de vínculo entre proveedor del servicio y el usuario. Si este percibe que recibe menos de lo que aporta, percibirá insatisfacción y si nota que obtiene más de lo que contribuye, experimentará sensación de satisfacción.

Kano (1984) sugiere que las características de un servicio pueden clasificarse en tres categorías: básicas, lineales y excitantes. Las características básicas son aquellas que se dan por sentadas y se espera que estén presentes en cualquier servicio. Las características lineales son aquellas que están directamente relacionadas con la satisfacción del cliente, mientras que las características excitantes son las que generan sorpresa y satisfacción adicional.

Fornel (2001) sostiene que la satisfacción en el ámbito de la salud es un concepto que abarca diversas dimensiones que están relacionadas con el bienestar de la persona. Su definición se fundamenta se apoya en la medida en que se cubren las necesidades de bienestar del usuario si son cumplidas de acuerdo a las expectativas que tiene. Por tanto, esta satisfacción representa un resultado emocional por parte del usuario.

Oliver (1997) explica la satisfacción del usuario como el nivel en el cual las expectativas del usuario son satisfechas o superadas por el producto o servicio proporcionado. Mientras que Parasuraman (1988) define a la variable como la actitud del usuario hacia un producto o servicio después de su uso, en relación con las expectativas previas.

De acuerdo con Kotler (2004), la satisfacción del usuario se puede definir como la percepción emocional que experimenta una persona al evaluar la correspondencia entre la evaluación subjetiva de un servicio o producto y

expectativas previas. El rendimiento recibido se refiere al resultado que el cliente percibe haber obtenido al utilizar el servicio o producto.

Oliver (1997), se basa en 4 dimensiones: evaluación cognitiva se refiere a la evaluación racional del usuario acerca del producto o servicio y su desempeño en lenguaje de calidad, valor y costo. Evaluación afectiva se refiere a los sentimientos y emociones del usuario hacia el producto o servicio, incluyendo la satisfacción emocional y la satisfacción hedónica. Intención de comportamiento se refiere a la disposición del usuario para realizar una acción futura relacionada con el producto o servicio, como la recomendación, la repetición de compra o la lealtad. Comportamiento actual: se refiere a la conducta real del usuario en relación con el producto o servicio, como la frecuencia de uso, la cantidad de compra y la duración de la relación.

Donabedian (1984) resaltó la relevancia de incluir la perspectiva del paciente al evaluar calidad y reconoció que satisfacción del usuario era el indicador significativo para medir la calidad percibida de la atención recibida. Para su mejor estudio se operacionalizó en 3 dimensiones: humana se enfoca en la calidad de la interacción y relación entre el personal de servicio y los usuarios. Técnico científico está vinculada a la competencia y habilidad técnica del profesional para brindar un servicio excepcional y entorno se refiere a las características físicas y ambientales del lugar donde se ofrece el servicio.

Para el presente estudio, se optó por utilizar las dimensiones propuestas por Berry et al (1981) y Donabedian (1985), las cuales han sido ampliamente empleadas en el ámbito de la salud. La selección de estas dimensiones se basó en su capacidad para abarcar aspectos relevantes y complementarios en la evaluación de nuestras variables de interés, lo que nos permitió obtener una visión más completa y detallada de cómo los usuarios perciben la calidad del servicio. Además, nos permitió realizar una evaluación integral de la experiencia del usuario y, al mismo tiempo, identificar aspectos a mejorar en la entrega de servicios. De esta manera, obtendremos una comprensión más precisa de las percepciones y necesidades de los usuarios, con el objetivo de implementar acciones que fomenten una mayor satisfacción y calidad en la atención.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

3.3.1. Tipo de investigación:

Aplicada. Conforme con Hernández et al (2014), implica la producción de conocimientos concretos y relevantes que sean útiles para abordar situaciones problemáticas y apoyar la toma de decisiones en situaciones reales. Es generar conocimientos y soluciones que puedan tener un impacto significativo en la institución que se está estudiando.

3.3.2. Diseño de investigación:

Naturaleza no experimental según los principios establecidos por Grove (2013), implica la observación y medición de variables tal como ocurren en su entorno natural, sin la influencia intencionada del investigador; estudio transversal refiere Hernández et al (2014) que recopila datos en un solo momento con el fin de analizar las variables en un momento específico.

En cuanto al enfoque cuantitativo, Smith (2018) sostiene que se basa en el uso de datos numéricos y técnicas estadísticas para examinar fenómenos y obtener resultados concluyentes.

Además, este estudio es de nivel descriptiva correlacional. Según Hernández et al. (2014), esto implica analizar la conexión existente entre dos o más variables con el propósito de establecer si hay una relación y en qué grado se presenta. Esta correlación puede ser positiva, negativa o inexistente, lo que indica si las variables están directamente relacionadas, inversamente relacionadas o no tienen relación alguna.

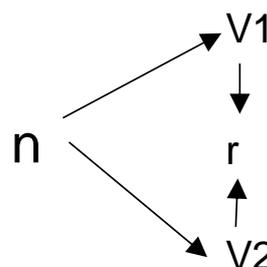
Podemos expresar la estructura del diseño de investigación de la siguiente forma.

n = Muestra de estudio

V1 = Calidad de servicio

V2 = Satisfacción del usuario

r = Correlación



3.2. Variables y operacionalización

VARIABLE 1: Calidad de servicio

Variable cualitativa dimensionada según: Berry et al (1991) será cuantificada mediante las dimensiones que son seguridad, tangibilidad, empatía, confiabilidad y sensibilidad.

VARIABLE 2: Satisfacción

Variable cualitativa dimensionada según: Donabedian (1984), ha propuesto que, para facilitar su análisis, se ha desglosado en tres dimensiones: entorno, humana, técnico-científica.

3.3. Población (criterios de selección), muestra, muestreo y unidad de análisis

3.3.1 Población:

Para Hernández et al (2014), hace referencia a la totalidad de personas, objetos o eventos que comparten una o más características específicas y que se pretende investigar. Para este estudio, se consideró los usuarios que acuden mensual al establecimiento de primer nivel tomando en consideración los criterios de selección y cuya atención es de 500 personas.

Criterios de inclusión

Se tomo a la población de 20 a 50 años que acuden para atención en el establecimiento de primer nivel.

Usuarios que brindaron su consentimiento.

Criterios de exclusión

Usuarios que no se encuentren en las edades correspondientes.

Usuarios que no brindaron su consentimiento.

Usuarios que lleguen por emergencia.

3.3.2. Muestra

Para Hernández et al (2014), indican que es una muestra representativa de una población más amplia, seleccionada de acuerdo con criterios específicos para garantizar su adecuación. En el presente estudio, se aplicó la fórmula para poblaciones finitas y se trabajó con una muestra compuesta por 218 usuarios.

3.3.3. Muestreo

Hernández et al (2014), nos dice ser la selección de una muestra con el propósito de realizar inferencias sobre toda la población, este proceso puede ser aleatorio o no aleatorio. En esta investigación se empleó un enfoque de selección aleatoria simple, donde todos los miembros de la muestra tenían una posibilidad equitativa de ser elegidos. Esta estrategia garantiza la ausencia de sesgos en los resultados, ya que la elección aleatoria de los participantes contribuye a obtener resultados más objetivos.

3.3.4. Unidad de análisis

Para Hernández et al (2014), mencionan a la entidad individual o el objeto específico que se selecciona de la población para ser medido u observado. Para esta investigación se tomó a los usuarios que acude al establecimiento de primer nivel.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Se aplicó la encuesta, según Babbie (2017) menciona que consiste en formular preguntas a un grupo representativo de individuos para recopilar información de manera sistemática.

Se empleó el cuestionario como método principal para recopilar la información necesaria, Hernández et al (2014) refiere que se realiza a través de preguntas estructuradas para aplicar a los participantes de una investigación con el fin de recabar datos específicos de las variables de estudio.

Se emplearon 2 cuestionarios que se encontraban validados. Para la primera variable se tomó el cuestionario de Romero (2022) con una confiabilidad por Alfa de Cronbach de 0,930 con 22 ítems y el cuestionario de Carlos (2022) con una confiabilidad de 0,954 con 20 ítems,

3.5. Procedimiento

Se solicitó el permiso del jefe de establecimiento para la aplicación del instrumento a los usuarios que acudieron por atención, a los cuales se les presento el consentimiento informado para su participación y se le hizo llenar en sala de espera.

Luego se recolectó la información, la cual fue anotada en una base de datos del programa de excel con sus puntajes respectivos.

3.6. Método de análisis de datos

Se realizó un análisis descriptivo utilizando datos numéricos para describir las características principales de la muestra poblacional. Al tener la información fueron registrados en una base de datos y se realizó un análisis de distribución mediante la prueba de Kolmogorov. Según lo mencionado por Field (2013) se emplea para determinar si una muestra de datos sigue una distribución normal. En este estudio en particular, se aplicó el test de Kolmogorov debido al tamaño de la muestra, que excedió los 50 participantes, con el propósito de llevar a cabo un análisis apropiado.

Posteriormente, se utilizó el software SPSS para realizar la prueba de normalidad con un nivel de significancia bilateral, donde los valores resultantes fueron inferiores al 5%. Esto indica que los resultados no siguen una distribución normal. De tal forma que se empleó el coeficiente de correlación de Rho Spearman para analizar la relación de las variables.

3.7. Aspectos éticos

En esta investigación se respetaron los principios de ética, que fueron tomados de resolución de consejo universitario N° 0340-2021/UCV.

Beneficencia: Debe buscar el bienestar y proporcionar beneficios a los sujetos participantes del estudio.

No maleficencia: Es necesario realizar una valoración de los riesgos y ventajas previa a la ejecución de cualquier investigación, con el objetivo de salvaguardar la seguridad y bienestar tanto físico como emocional de los involucrados.

Autonomía: Las personas que decidan participar en la investigación tendrán el derecho de elegir su continuidad o retiro de la investigación en el tiempo que lo deseen.

Justicia: Tratar a todos los participantes de manera justa y sin discriminación, con el fin de garantizar el éxito y la validez de la investigación.

IV. RESULTADOS

Estadística descriptiva

Tabla 1

Baremación de calidad de servicio y satisfacción del usuario del área de triaje.

		V2: Satisfacción del usuario			Total	
		Bajo	Medio	Alto		
V1: Calidad de servicio	Deficiente	f	47	20	2	69
		%	21,6%	9,2%	0,9%	31,7%
	Regular	f	32	75	12	119
		%	14,7%	34,4%	5,5%	54,6%
	Buena	f	3	3	24	30
		%	1,4%	1,4%	11,0%	13,8%
Total		f	82	98	38	218
		%	37,6%	45,0%	17,4%	100,0%

Data: Elaboración propia

Se visualiza la apreciación de usuarios del área de triaje de un establecimiento de salud del primer nivel, consideran la calidad en un nivel deficiente el 31.7% (69 usuarios), donde el 21.6% (47) precisa una satisfacción baja, el 9.2% (20) medio y el 0.9% (2) indican una alta satisfacción, del mismo modo, en cuanto a la calidad de servicio el 54.6% (119) precisan un nivel regular; del cual el 14.7%(32) se ubica en bajo, 34.4% (75) medio y el 5.5% (12) alta satisfacción; finalmente con una calidad de servicio buena el 13.8% (30), donde el 1.4% (3) bajo y medio, asimismo, el 11% (24) en una alta satisfacción.

Tabla 2*Nivel de calidad de servicio del área de triaje.*

		Bajo	Medio	Alto	Total
V1: Calidad de servicio	f	69	119	30	218
	%	31.70%	54.60%	13.80%	100%
D1: Confiabilidad	f	47	125	46	218
	%	22%	57%	21%	100%
D2: Tangibilidad	f	74	99	45	218
	%	34%	45%	21%	100%
D3: Seguridad	f	71	108	39	218
	%	33%	50%	18%	100%
D4: Empatía	f	114	79	25	218
	%	52%	36%	11%	100%
D5: Sensibilidad	f	101	79	38	218
	%	46%	36%	17%	100%

Data: Elaboración propia

Se visualiza la apreciación de usuarios con mayor predominancia en nivel medio con 54.60% (119), del mismo modo, la dimensión confiabilidad se ubica con mayor relevancia en el medio con 57% (125), y la seguridad con 50% (108), sin embargo, la dimensión empatía se ubicó en nivel bajo con 52% (114) y la sensibilidad con 46% (101).

Tabla 3*Nivel de satisfacción del usuario del área de triaje.*

		Deficiente	Regular	Buena	Total
V2: Satisfacción del usuario	f	82	98	38	218
	%	38%	45%	17%	100%
D1: Humana	f	84	95	39	218
	%	39%	44%	18%	100%
D2: Técnico científico	f	83	102	33	218
	%	38%	47%	15%	100%
D3: Entorno	f	101	76	41	218
	%	46%	35%	19%	100%

Data: Elaboración propia

Se visualiza la apreciación de satisfacción de usuarios se ubicó en nivel regular con mayor predominancia en 45% (98), seguido de 38% (82) y buena 17% (38); del mismo modo, para las dimensiones, se consideró la humana con mayor alcance en regular con 44% (95), del mismo modo, el técnico científico en regular con 47% (102), sin embargo, el entorno con mayor alcance se centró en 46% (101).

Estadística inferencial

Hipótesis general

Tabla 4

Relación entre la calidad de servicio y satisfacción del usuario.

Rho de Spearman		V2: Satisfacción del usuario
V1: Calidad de servicio	Coefficiente de correlación	,595**
	Sig. (bilateral)	,000
	N	218

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

Se evidencia un coeficiente de correlación de $\rho=0.595^{**}$, indicando una correlación moderada y directa positiva. Además, esta correlación es significativa a un nivel de 0.01 bilateral, respaldando la hipótesis. Esto confirma la existencia de una relación entre las dos variables, es decir, al mejorar la calidad de servicio, se observa un aumento en la satisfacción del usuario.

Hipótesis específicas

Tabla 5

Relación entre la calidad de servicio y dimensión humana.

	Rho de Spearman	D1: Humana
V1:	Coeficiente de correlación	,519**
Calidad de servicio	Sig. (bilateral)	,000
	N	218

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

Se evidencia un coeficiente de correlación de $\rho=0.519^{**}$, lo cual indica una correlación moderada y directa positiva. Además, esta correlación es significativa a un nivel de 0.01 bilateral. Estos hallazgos respaldan la hipótesis, confirmando la existencia de una relación entre la calidad y la dimensión humana del usuario.

Hipótesis específicas

Tabla 6

Relación entre la calidad de servicio y dimensión técnico científico

Rho de Spearman		D2: Técnico científico
V1: Calidad de servicio	Coefficiente de correlación	,571**
	Sig. (bilateral)	,000
	N	218

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

Se evidencia un coeficiente de correlación de $\rho=0.571^{**}$, lo cual indica una correlación moderada y directa positiva. Además, esta correlación es significativa a un nivel de 0.01 bilateral. Estos hallazgos respaldan la hipótesis, confirmando la existencia de una relación entre la calidad y la dimensión técnico científico del usuario

Hipótesis específicas

Tabla 7

Relación entre la calidad de servicio y entorno.

	Rho de Spearman	D2: Entorno
V1: Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	,521**
	Sig. (bilateral)	,000
	N	218

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

Se evidencia un coeficiente de correlación de $\rho=0.521^{**}$, lo cual indica una correlación moderada y directa positiva. Además, esta correlación es significativa a un nivel de 0.01 bilateral. Estos hallazgos respaldan la hipótesis, confirmando la existencia de una relación entre la calidad y la dimensión entorno del usuario.

V. DISCUSIÓN

Calidad es una inquietud continua para aquellos que están a cargo de los centros de atención, y la satisfacción del usuario se transforma en factor clave de medir la percepción desde la perspectiva del paciente. Por esta razón, este estudio se identificó en determinar si la calidad de servicio se relaciona con la satisfacción del usuario del área de triaje de un establecimiento de salud del primer nivel, Trujillo 2023.

La tabla 1 presenta la evaluación de ambas variables, se clasificó la calidad de servicio en diferentes niveles y se asignó una clasificación correspondiente a la satisfacción, revelando que el 31.7% de los usuarios considera que la calidad de servicio es insatisfactoria. Dentro de este grupo, el 21.6% muestra un nivel bajo de satisfacción, el 9.2% lo describe como moderado y solo el 0.9% indica un alto grado de satisfacción. Por otro lado, el 54.6% de los usuarios evalúa la calidad de servicio como regular. Dentro de este grupo, el 14.7% muestra un nivel bajo de satisfacción, el 34.4% una satisfacción moderada y el 5.5% una satisfacción alta. Por último, el 13.8% de los usuarios percibe una buena calidad de servicio, donde el 1.4% indica un nivel bajo o moderado de satisfacción, mientras que el 11% manifiesta un alto grado de satisfacción.

Estos resultados brindan una visión general de la valoración de usuarios sobre calidad de servicio, es evidente la proporción significativa de usuarios que considera que es deficiente o regular. Estos hallazgos son relevantes, ya que muestra que debe de existir acciones de mejora, necesarias para garantizar una atención óptima y satisfactoria para los usuarios. Como mencionan Febres et al. (2020), que es recomendable implementar procedimientos para incrementar la calidad de atención y ofrecer un servicio adecuado.

Así mismo la OMS (2020), refiere que la calidad del servicio alude al valor de atención que satisface las necesidades de las personas, que puede ser evaluada y mejorada de forma continua mediante la prestación de atención fundamentada en pruebas que tome en cuenta las necesidades y peculiaridades de los usuarios. Mientras que Fornel (2001) sostiene que la satisfacción en el ámbito de la salud es un concepto que abarca diversas dimensiones que están relacionadas con el bienestar de la persona. Su definición se basa El grado de cumplimiento de las

necesidades de salud y bienestar del individuo de acuerdo con las expectativas que tiene.

La tabla 2 presenta la apreciación de usuarios con relación a variable calidad y sus dimensiones, centrándose en nivel medio con el 54.60%, lo que implica la existencia de aspectos mejorables en el área de triaje. Al analizar las dimensiones, se observa que la dimensión de confiabilidad es considerada medio por el 57% de los usuarios. Esto indica que los usuarios consideran que el establecimiento de salud es confiable en términos de la atención brindada en el área de triaje.

En cuanto a la dimensión de seguridad, el 50% de los usuarios la percibe en un nivel medio. Esto sugiere que la seguridad en el área de triaje es vista como aceptable por la mitad de los usuarios, pero también señala la necesidad de mejoras para brindar un ambiente más seguro y confiable. Por otro lado, las dimensiones de empatía y sensibilidad muestran resultados desfavorables. La dimensión de empatía se encuentra en un nivel bajo, con el 52% de los usuarios expresando una percepción deficiente de empatía.

Esto indica que las personas perciben que no se les brinda la suficiente atención y comprensión emocional durante su experiencia en este servicio. Asimismo, la dimensión de sensibilidad también muestra una percepción desfavorable, con el 46% de los usuarios ubicándola en nivel bajo. Esto muestra que las personas sienten que, no se atienden adecuadamente sus necesidades y preocupaciones individuales durante el proceso de triaje.

En general, estos resultados enfatizan la relevancia de incrementar la empatía y sensibilidad en el área de triaje de brindar una atención de mayor calidad y satisfacción para los usuarios. Estos resultados son coherentes con estudios anteriores realizados por Jaramillo et al (2020), quienes mencionan que la satisfacción en el servicio de salud se logra a través de un trato interpersonal asertivo que genere confianza y una comunicación efectiva entre usuarios y personal de salud. Aunque, contrastan con Varela et al (2020) en Colombia, que identificó altos niveles de satisfacción en las dimensiones de elementos tangibles 82% y empatía 73.7%.

También es necesario implementar estrategias que fomenten la comunicación efectiva y el trato interpersonal positivo en este servicio. La teoría de Donabedian (1966) refiere que satisfacción del paciente es un elemento relevante para medir calidad de servicios en salud, siendo considerada como un indicador de eficacia y un medio objetivo de controlar la calidad de atención médica.

La tabla 3 presenta la percepción de satisfacción de usuarios, así como sus dimensiones observando que se encuentra en nivel regular con el 45%, el 38% de los usuarios expresan una satisfacción baja y el 17% una satisfacción buena. Estos resultados revelan que hay margen para mejorar la satisfacción, en relación a las dimensiones evaluadas, se analizó la dimensión humana, la cual se encontró en nivel regular con mayor alcance, abarcando el 44%.

Esto sugiere que los usuarios consideran que el aspecto humano es aceptable, pero también señala la necesidad de realizar mejoras para brindar una atención más cálida y empática. La dimensión técnico-científica se sitúa en nivel regular, con un alcance del 47%. Esto indica que los usuarios perciben que el nivel técnico y científico del personal en el área de triaje es satisfactorio, pero también sugiere la necesidad de realizar mejoras para garantizar una atención fundamentada en prácticas más efectivas y en conocimientos científicos más actualizados.

En cuanto a la dimensión del entorno, se observa que el mayor alcance se centra en el nivel regular, con el 46%. Esto implica que los usuarios perciben que el entorno físico y organizativo del área de triaje es aceptable, pero también señala la necesidad de realizar ajustes y mejoras para proporcionar un entorno más cómodo y adecuado para los usuarios.

Estos hallazgos son consistentes con la definición de Kotler (2004) menciona que la satisfacción del usuario se describe como el sentimiento del individuo que surge al evaluar cómo se compara la evaluación percibida de servicio o producto con previsiones previas. Además, en sus conclusiones de Montalvo et al (2020) indican que una calidad de servicio superior conlleva a una mayor satisfacción por parte de los usuarios. Por tanto, es de suma importancia adoptar acciones para mejorar las dimensiones analizadas y asegurar una atención de alta calidad que

cumpla con las necesidades y expectativas del usuario en el área de triaje. Además de la teoría de Koos (1970) destacó la importancia de la variable como una medida del resultado de vínculo entre el personal de la salud y paciente. Considerando que la satisfacción refleja la calidad de dicha interacción.

En cuanto al objetivo general mediante, la estadística inferencial, en la tabla 4 se muestra la correlación de $\rho=0.595^{**}$, lo cual indica correlación moderada directa positiva. El valor del coeficiente de correlación es significativo a un nivel de 0.01 bilateral, lo que implica que la correlación observada no es resultado del azar y tiene una relación genuina y consistente. Estos resultados confirman la validez de la hipótesis formulada, demostrando que a medida que la calidad del servicio mejora, también se observa un aumento en la satisfacción del usuario.

Esto sugiere que cuando se ofrece un servicio de mayor calidad en el área de triaje, los usuarios tienden a experimentar una mayor satisfacción con la atención recibida. Estos resultados son consistentes por Cano (2022) que obtuvo un coeficiente de correlación de 0.740 con un p-valor de $0.000 < 0.05$, determinando que existe correlación positiva entre la calidad y satisfacción.

Asimismo, Conde (2020) encontró correlación positiva entre calidad y la satisfacción, con un valor de ($r=0.888$; $p=0.01$). Además, observó un coeficiente de determinación ($r=0.7885$), que indica que existe correlación entre calidad y satisfacción, así como entre las dimensiones específicas de calidad de atención, como seguridad, empatía, capacidad de respuesta, elementos tangibles y fiabilidad con satisfacción del usuario. De manera similar, Montalvo et al. (2020) encontraron una correlación moderada, directa y significativa, con un coeficiente de correlación de Spearman (ρ) de 0.590 y un p-valor menor al nivel de significancia ($p=0.000 < 0.05$). Estos resultados respaldan la noción de que a medida que la calidad del servicio incrementa, también se eleva la satisfacción de los usuarios.

En relación al primer objetivo específico la tabla 5 presenta la correlación entre calidad de servicio y la dimensión humana. La correlación obtenida es de $\rho=0.519^{**}$, lo que indica una correlación moderada directa positiva. Además, la correlación es significativa a un nivel de 0.01 bilateral. La correlación moderada directa positiva indica que conforme la calidad se incrementa, se evidencia una

ampliación en la apreciación favorable de los usuarios con respecto a esta dimensión. Esto implica que cuando se brinda un servicio de mayor calidad, los usuarios perciben un trato más humano, cálido y empático por parte del personal de triaje. Según los hallazgos de Fabian et al. (2019), se observó que el 93,3% de los participantes percibieron una calidad de atención alta, mientras que el 3,3% expresó desacuerdo y consideró que la calidad era baja.

En relación a la satisfacción, el 96,7% de los pacientes manifestaron estar satisfechos, mientras que el 3,3% se mostraron insatisfechos. Estos resultados indican una relación directa y significativa entre la calidad de atención y la satisfacción de los pacientes. Además, los pacientes expresaron satisfacción en las dimensiones humana, técnico-científica y entorno de la atención recibida. Estos hallazgos concuerdan con las bases teóricas de Donabedian (1984), quien destacó la importancia de considerar la perspectiva del paciente al evaluar la calidad y reconoció que la satisfacción era un indicador relevante para evaluar la calidad percibida de atención recibida.

En relación al segundo objetivo específico la tabla 6 presenta los resultados de la correlación entre la calidad del servicio y la dimensión técnico-científica. Se observa un coeficiente de correlación de $\rho=0.571^{**}$, lo cual indica una relación positiva y moderada entre estas dos variables. Además, se encontró que esta correlación es significativa a un nivel de 0.01 bilateral, lo que confirma la existencia de una relación consistente y real. La correlación positiva y moderada sugiere que a medida que la calidad del servicio mejora, los usuarios tienen una percepción más positiva de la dimensión técnico-científica en el área de triaje.

Esto implica que cuando se brinda un servicio de mayor calidad, los usuarios perciben que el personal de triaje tiene un mayor nivel de competencia y conocimientos técnicos. Estos hallazgos son consistentes con la investigación realizada por Fabian (2021), quien también encontró una correlación positiva y significativa entre la calidad y la satisfacción, así como una correlación significativa entre la dimensión humano, técnico-científico y entorno.

Estos resultados respaldan la definición de Organización Mundial de la Salud (2020), que resaltan la importancia de la calidad del servicio en la atención

de salud, la cual debe satisfacer las necesidades individuales de las personas y estar sujeta a una evaluación y mejora continua.

En relación al tercer objetivo la tabla 7 presenta los resultados de la correlación entre la calidad de servicio y la dimensión entorno, revelando un coeficiente de correlación de $\rho=0.521^{**}$. Esta correlación indica una relación positiva y moderada. Además, se destaca que esta correlación es significativa a un nivel de 0.01 bilateral. El hallazgo de una correlación moderada y positiva sugiere que a medida que mejora la calidad del servicio, los usuarios tienen una percepción más positiva del entorno en el área de triaje.

Esto implica que, al brindar un servicio de mayor calidad, los usuarios perciben un entorno físico y organizativo más adecuado y cómodo. Estos resultados son consistentes con la investigación realizada por Seminario (2021), quien encontró una correlación directa y positiva entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario. En relación a las dimensiones específicas, la dimensión técnico-científica obtuvo una evaluación alta del 65,1%, mientras que la humana fue considerada alta por el 29,1% de los usuarios y entorno alcanzó un nivel alto del 54,7%. Encontrando que tanto la dimensión técnico-científica como la dimensión del entorno influyen positivamente en la satisfacción de los usuarios. Además, la teoría de Grönroos (1984), que aborda la calidad técnica y funcional del servicio, enfatiza la relevancia de atender las necesidades y aspiraciones de los usuarios para ofrecer una experiencia satisfactoria y diferenciada.

Esto implica tener en cuenta al usuario y adoptar una perspectiva centrada en la calidad del servicio. Por lo tanto, contar con un entorno físico y organizativo favorable puede contribuir a brindar una experiencia positiva a los usuarios, fortaleciendo así su confianza y satisfacción con respecto a la atención recibida.

VI. CONCLUSIONES

6.1. Se encontró una relación estadísticamente significativa ($p < 0.01$) entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en el área de triaje de un establecimiento en Trujillo. El coeficiente de correlación de Spearman fue de 0.595, lo cual indica una correlación moderada y directa. A medida que la calidad del servicio aumenta, también se visualiza una mejora en la satisfacción del usuario.

6.2. Se observó una relación estadísticamente significativa ($p < 0.01$) entre la calidad de servicio y la dimensión humana. El coeficiente de correlación de Spearman fue de 0.519, lo cual indica una correlación moderada y positiva. A medida que la calidad del servicio incrementa, también se visualiza una mejora en la dimensión humana.

6.3. Se encontró una relación estadísticamente significativa ($p < 0.01$) entre la calidad del servicio y la dimensión técnico-científica. El coeficiente de correlación de Spearman fue de 0.571, lo cual sugiere una correlación moderada y positiva. Esto implica que a medida que aumenta la calidad del servicio, también mejora la dimensión técnico-científica en la percepción del usuario.

6.4. Se observó una relación estadísticamente significativa ($p < 0.01$) entre la calidad del servicio y la dimensión entorno. El coeficiente de correlación de Spearman fue de 0.521, lo cual indica una correlación moderada y positiva. Esto indica que a medida que la calidad del servicio aumenta, también mejora la dimensión entorno en la experiencia del usuario.

VII. RECOMENDACIONES

El jefe del establecimiento de primer nivel debe programar capacitación al personal en habilidades de comunicación y trato humanizado. Esto permitirá establecer una relación más empática y satisfactoria con los usuarios, mejorando su experiencia en el área de triaje. Además, para optimizar los tiempos de espera, es importante aplicar estrategias que permitan reducirlos mediante una mejor organización y asignación de recursos.

La comunidad a través de sus agentes comunitarios debe de incentivar la participación activa de usuarios en mejora de la calidad de servicio ya que esto puede resultar beneficioso, implementando mecanismos de retroalimentación, como la instalación de buzones de sugerencias o la creación de comités de usuarios, con el objetivo de permitir que los usuarios expresen sus opiniones y contribuyan en las decisiones.

Al personal del área de triaje se debe de potenciar la dimensión humana en la atención, esto es esencial para promover una cultura organizacional que valore y priorice esta dimensión en la atención. Esto implica brindar un entorno propicio para que el personal de triaje pueda establecer conexiones significativas con los usuarios, mostrar empatía, comprensión y respeto en cada interacción.

El jefe del establecimiento debe regular el desempeño técnico-científico del personal, estableciendo mecanismos de evaluación y seguimiento del desempeño del personal de triaje. Esto puede incluir la realización de evaluaciones periódicas, revisiones de casos clínicos y retroalimentación individualizada, estas evaluaciones ayudarán a identificar áreas de mejora y brindar oportunidades de desarrollo profesional.

Los responsables del área de triaje deben mejorar el entorno físico ya que es fundamental evaluar y mejorar, con el objetivo de crear un ambiente más cómodo y adecuado para los usuarios. Se pueden considerar aspectos como la iluminación, la ventilación, la comodidad de los asientos y la distribución del espacio. Además, es importante garantizar la limpieza y el mantenimiento adecuado de las instalaciones para transmitir una imagen positiva y profesional.

REFERENCIAS

- Adams, J. S. (1965). Inequity In Social Exchange. *En Advances in Experimental Social Psychology* (pp. 267-299). [https://doi.org/10.1016/s0065-2601\(08\)60108-2](https://doi.org/10.1016/s0065-2601(08)60108-2)
- Becerra-canales, b. L. A. D. I. M. I. R., pecho-chavez, I. U. I. S. A., & gómez-león, m. A. R. I. S. O. L. (2020). *SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO EN UN ESTABLECIMIENTO DE ATENCIÓN PRIMARIA, DURANTE LA PANDEMIA COVID-19*. *Revista Médica Panacea*, 9(3), 165-170. <https://orcid.org/0000-0002-2234-2189>
- Berry, L. L., y Parasuraman, A. (1991). Marketing services: Competing through quality. *University of Kragujevac, Faculty of Engineering*. <https://books.google.com.pe/books?id=AzqXf16IV7YC>
- Romero, J.S., (2022). *Calidad de servicio para satisfacción del usuario en una entidad pública, Chiclayo*. [tesis de maestría, Universidad César Vallejo]Repositorio institucional. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/93018>"
- Cano, L. M. (2021). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en un centro de salud de Lima*. [tesis de maestría, Universidad César Vallejo] Repositorio institucional. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/70838>
- Carlos, L. (2020) *Calidad de atención y satisfacción del usuario externo de un Centro de Salud en Charat*. [tesis de maestría, Universidad César Vallejo] Repositorio institucional. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/101917>
- Centro de investigaciones sociológicas. Siso, P. (05 de diciembre de 2022). Crece la insatisfacción con sanidad pública y casi la mitad de los españoles creen que funciona mal. https://www.antena3.com/noticias/economia/crece-insatisfaccion-sanidad-publica-casi-mitad-espanoles-creen-que-funciona-mal_20221205638e0320c37ada0001a5573e.html

- Conde Camba, C. I. (2020). Calidad de atención y satisfacción del usuario en el servicio de emergencia del Hospital del Niño Dr. Francisco de Icaza Bustamante, Guayaquil– Ecuador,2020. [tesis de maestría, Universidad César Vallejo] Repositorio institucional. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/52692>
- Consejo Universitario de la Universidad César Vallejo. (2021, 10 de mayo). *Código de ética en investigación de la Universidad César Vallejo*. Resolución de Consejo Universitario N° 0340-2021/UCV. Trujillo, Perú.
- Cubillos Rodríguez, M. C., y D.Rozo Rodríguez (2009). El concepto de calidad: Historia, evolución e importancia para la competitividad. *Revista de la Universidad de La Salle*, (48), 80-99. <https://doi.org/10.19052/0120-6877>
- Diario Correo (2023, 15 de abril). La Libertad: Implementarán historia clínica electrónica en 331 establecimientos de salud. [nota de prensa] <https://diariocorreo.pe>
- Decreto Supremo N° 013-2017-SA (2017). Reglamento de la Ley General de Salud.
- Deming, W.E. (1989). *Calidad, productividad y competitividad. La salida de la crisis*. Madrid: Díaz de Santos.
- Donavedian A. Evaluating the quality of medical care. *Milbank Memorial Fund Quart* 1966; 44(4):166-202
- Donabedian, A. (1984). The quality of care: How can it be assessed. *JAMA*, 260(12), 1743-1748. <https://doi:10.1001/jama.1988.03410120089033>
- Donabedian, A. (1993). *Prioridades para el progreso en la evaluación y monitoreo de la calidad de la atención*. Mexico: Instituto Nacional de Salud Pública.
- El comercio (2012, 26 de octubre). *Solo un 28% de los peruanos confía en el sistema de salud*. [nota de prensa] <https://elcomercio.pe/>
- Fabian, S., Podesta,G., Ruiz, R. (2019-2020) *Calidad de atención y satisfacción del paciente atendido en una cadena de clínicas odontológicas*. Lima-Perú. *Horiz Med*. vol.22 no.1. <http://dx.doi.org/10.24265/horizmed.2022.v22n1.02>

- Febres, R. J., y Mercado, M. (2020). Patient satisfacción and quality of care of the internal medicine service of Hospital Daniel Alcides Carrión, Huancayo, Perú. *Revista de La Facultad de Medicina Humana*, 20(3), 397–403. <https://doi.org/10.25176/RFMH.v20i3.3123>
- Field, A. (2013). *Discovering statistics using IBM SPSS statistics*. SAGE Publications Ltd. <https://hdl.vlebooks.com>
- Garcés A. Calidad de atención en el área de triaje del servicio de emergencia del Hospital Alfredo Noboa Montenegro de la ciudad de Guaranda, provincia Bolívar. Repositorio Digital UEB [online] abril 2019. Disponible en: <http://dspace.ueb.edu.ec/handle/123456789/3010>.
- González, I. B., Melo, N. A. P., Verastegui, J. L., & Garcia, G. M. (2017). Service quality and users' satisfaction assessment in the health context in Mexico/ /Evaluation de la qualite du service et la satisfaction des usagers dans le contexte sanitaire au Mexique. *Cuadernos de Administración (Cali, Colombia)*, 33(57), 36–. <https://doi.org/10.25100/cdea.v33i57.4510>
- Grove, S. K., Burns, N., & Gray, J. (2013). *Understanding nursing research: Building an evidence-based practice*. Elsevier Health Sciences.
- Grönroos, C. (1982), "Una teoría aplicada del marketing de servicios", *European Journal of Marketing*, vol. 16 núm. 7, págs. 30-41. <https://doi.org/10.1108/EUM0000000004859>
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P. (2014) *Metodología de la investigación científica* (6ta ed.). Ciudad de México, México: McGraw-Hill Editores. <https://doi.org/10.25176/RFMH.v20i3.3123>
- Infante, C. (1990). Reseña de "Métodos de investigación por encuesta" de Earl R. Babbie. *Salud Pública de México*, 32(4), 501-503. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=10632415>
- Jaramillo, C., Fabara, G., y Falcón, R. (2020). Evaluación de la calidad de atención y satisfacción del usuario en consulta externa (Hospital General Docente Ambato). *593 digital Publisher CEIT*, 5(6-1), 4-23.

- Javier, M. (2019). Calidad de atención y satisfacción del usuario externo en el puesto de salud de la policía nacional del Peru Yungay 2016. <http://dx.doi.org/10.24265/horizmed.2022.v22n1.02>
- Kano, N., Seraku, N., Takahashi, F., y Tsuji, S. (1984). Attractive quality and must-be quality. *Hinshitsu*, 14(2), 39-48.
- Koss E. The health of regionville. New York: Haffner; 1954.
- Kotler, P. (2004). Dirección de Marketing (10th ed.). Pearson Education. <https://books.google.es/books>
- La defensoría del pueblo (2021, 16 de marzo). *Autoridades de Pasco deben garantizar atención oportuna y segura en salas de triaje*. [nota de prensa] <https://www.defensoria.gob.pe/>
- Ley N° 26842, Ley general de salud (15 de julio 1987) Sitio Web disponible: <http://bvs.minsa.gob.pe/>
- Lohr, S. (2020). *Desing and Analysis* (3ª Ed.). CRC Press.
- Ministerio de Salud. Documento Técnico de Sistema de Gestión de la Calidad (2006) <http://bvs.minsa.gob.pe/>
- Montalvo S., Estada E., y Mamani H. (2020). Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado. *Ciencia y Desarrollo. Universidad Alas Peruanas*, 24(1). <http://revistas.uap.edu.pe/ojs/index.php/CYD/index>.
- UNIR - Universidad Internacional de La Rioja (2022, mayo). *La calidad en salud y la satisfacción del paciente*. <https://www.unir.net/salud/revista/calidad-en-salud/>
- Mensah, H., Appiah, E., Babon-Ayeng, P., y Kissi, E. (2021). Assessing Client Satisfaction with Health Service Delivery under the National Health Insurance Scheme: The Case of Komfo Anokye Teaching Hospital. *Advances in Public Health*, 2023. <https://doi.org/10.1155/2023/5527246>

- Ministerio de salud (2022, mayo) *Monitorización de establecimientos de salud de Lima Metropolitana*. [nota de prensa]
<https://www.gob.pe/institucion/minsa/noticias>
- Molina, M., y Ochoa, C. (2018). Estadística. Tipos de variables. Escalas de medida. *Obtenido de Evidencias en Pediatría*:
<https://evidenciasenpediatria.es/articulo/7307/estadistica-tipos-de-variablesescalas-de-medida>
- Montalvo S., Estada E., y Mamani H. (2020). Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado. *Ciencia y Desarrollo. Universidad Alas Peruanas*, 24(1).
<http://revistas.uap.edu.pe/ojs/index.php/CYD/index>
- NUMPAQUE-PACABAQUE, Adriana; BUITRAGO-ORJUELA, Luz Ángela and PARDO-SANTAMARIA, Diego Fernando. *Calidad de la atención en el servicio de cirugía ambulatoria desde la percepción del usuario*. rev.fac.med. [online]. 2019, vol.67, n.2, pp.235-239. ISSN 0120-0011.
<https://doi.org/10.15446/revfacmed.v67n2.65978>.
- Reyes Novoa, J. A. (2021). *Calidad de cuidado de enfermería y satisfacción del paciente en el servicio de emergencias del Hospital Regional Docente de Trujillo*. [tesis de maestría, Universidad Nacional de Trujillo] Repositorio institucional. <http://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/14532>
- Roghmann K, Hengst A. Satisfaction with medical care. *Med Care* 1983; 21 (3): 294-322.
- Oliver, R. L. (1980). A cognitive model of the antecedents and consequences of satisfaction decisions. *Journal of marketing research*, 17(4), 460-469.
<https://doi.org/10.1177/002224378001700405>
- Oliver, R. L. (1997). *Satisfaction: A behavioral perspective on the consumer*. Colina McGraw.
- Organización Mundial de la Salud (2019) *Mejorar la calidad de atención en todo el sistema sanitario* [Internet]. Perú; [consulta el 01 de septiembre 2021]. Disponible en: <https://www.who.int/bulletin/volumes/96/12/18-226266/es/>

- Organización Mundial de Salud (OMS) 2020. World Health Organization. Disponible en: <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services>.
- Organización Mundial de Salud. (2018) Tiempo de espera prolongado e inaceptable en los servicios de emergencia en todo el mundo. Ginebra: OMS. Disponible en: <https://www.who.int/es>
- Organización Panamericana de la Salud, (2020) Whashington: OPS. Nuevo plan busca mejorar la calidad de atención medica en las américas; 03 octubre 2019 [citado 20 de agosto de 2021]; [1 pantalla]. Disponible de: https://www3.paho.org/hq/index.php?option=com_content&view=article&id=15%490:new-plan-to-improve-quality-of-health-care-endorsed-by-ministers-ofhealth&Itemid=1926&lang=es.
- Parasuraman, A.; Zeithaml, V. & Berry, L. (1988). SERVQUAL: a multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40. <https://psycnet.apa.org/record/1989-10632-001>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of Marketing*, 49(4), 41-50
- Prestación de servicios de salud de calidad: un imperativo mundial para la cobertura universal de salud* (inglés). Washington, D.C.: Grupo del Banco Mundial. <http://documents.worldbank.org/curated/en/482771530290792652/Delivering-quality-health-services-a-global-imperative-for-universal-health-coverage>
- Porter, M. E. (1985). *Competitive advantage: Creating and sustaining superior performance*. Free Press.
- Quinteros, A., Arévalo, L. D. (2022). Modelo de calidad de servicio y satisfacción del usuario del Centro Médico Universitario de la UNSM [tesis de doctorado, Universidad Nacional de San Martín]Repositorio institucional. <http://hdl.handle.net/11458/4825>

- Rovere Herrera, V., y Rebolledo, D. (agosto de 2021). Revista Científica "Connect Freedom". Obtenido de <http://revistaitsl.itslibertad.edu.ec/index.php/ITSL/article/view/240>
- Silva Treviño, J. G., Macías Hernández, B. A., Tello Leal, E., & Delgado Rivas, J. G. (14 de abril de 2021). Scielo. Obtenido de <http://www.scielo.org.mx/scielo.php>
- Salazar, P. H. (2011). La importancia de la satisfacción del usuario. *Documentación de las Ciencias de la Información*, 34, 349-368.
- Smith, J. D., y Johnson, A. B. (2018). *Quantitative Research Methods: A Practical Guide for Social Sciences*. Sage Publications.
- Varela Suárez, M. A., Guzmán Garay, A. M., y Arenas, Y. M. (2020). Satisfacción de los pacientes que asisten a consulta externa, Centro de Salud San Miguel de Tuta Boyacá 2019. *Revista Investigación En Salud Universidad de Boyacá*, 7(1), 87–101. <https://doi.org/10.24267/23897325.425>
- Vera, J. y Trujillo, A. (2018). Evaluación del efecto de la calidad del servicio sobre la satisfacción del usuario en instituciones de salud pública en México. *Contaduría y administración*. 63 (2), 0-0.6. <http://dx.doi.org/10.1016/j.cya.2016.07.003>
- Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., y Gremler, D. D. (2006). *Services marketing: Integrating customer focus across the firm*. McGraw Hill.

ANEXOS

Tabla de operacionalización de variables

Variable de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
CALIDAD DE SERVICIO	Zeithaml (1988) describe como la discrepancia entre las proyecciones previas del cliente sobre el servicio y las percepciones que realmente obtiene del mismo.	Berry et al (1991) será medida por las dimensiones confiabilidad, tangibilidad, seguridad, empatía y sensibilidad. Los datos fueron registrado a traves de un cuestionario de Romero (2022) que consta 22 items.	Confiabilidad	Calidad del servicio. Desempeño del servicio. Equipos modernos.	Escala Ordinal. Tipo Likert (1) Totalmente en desacuerdo (2) En desacuerdo (3) Indiferente (4) De acuerdo (5) Totalmente de acuerdo
			Tangibilidad	Apariencia del personal. Material de servicio. Confianza.	
			Seguridad	Conocimiento de procesos. Personal cortes. Atención individualizada.	
			Empatía	Compresión en la atención. Preocupación e interés por el usuario. Información oportuna.	
			Sensibilidad	Servicio rápido. Disposición de ayuda.	
SATISFACCIÓN	Kotler (2004), define como el estado de ánimo de una persona que surge de comparar el rendimiento percibido de un producto o servicio con las expectativas que tenía.	Donabedian (1984) La variable Satisfacción, para su mejor estudio se ha operacionalizado en 3 dimensiones humana, técnico científico y entorno. Los datos fueron registrado a traves de un cuestionario de Carlos (2022) que consta 20 items.	Humana	Atención sin demora y con respeto. Información completa. Interés por la salud. Comunicación. Amabilidad y cordialidad. Sentimientos afectivos. Sesiones educativas Entendimiento Rápida atención Atención dentro del horario establecido Consejos Atención pendiente Seguridad Preocupación Comunicación sencilla Involucramiento de la familia Ambiente agradable y atractivo Comodidad Privacidad Limpieza y orden	
			Técnico científico		
			Entorno		

Anexo: Instrumento de recolección de datos.

Cuestionario de calidad de servicio

Instrucciones: Lee cada ítem y responde de acuerdo con su criterio, recordarle que no existe respuesta buena ni mala, la información que brinde solo será usada para fines académicos.

Escala

Totalmente desacuerdo	en	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	totalmente de acuerdo.
1		2	3	4	5

N°	Ítems	Escala de valoración				
		1	2	3	4	5
	Dimensión: Confiabilidad					
1	Cuando la organización promete hacer algo en un tiempo determinado, cumple.					
2	Cuando un cliente tiene un problema, la organización muestra sincero interés en poder resolverlo.					
3	La organización desempeña el servicio de manera correcta a la primera vez.					
4	La organización lleva a cabo sus servicios en el momento que promete que va hacerlo.					
5	La organización mantiene informado a los clientes sobre el momento en que se van a desempeñar los servicios.					
	Dimensión: Tangibilidad					
6	La organización cuenta con un equipamiento de aspecto moderno					
7	Las instalaciones físicas de la organización son visualmente atractivas					
8	Los colaboradores de la organización tienen buena presencia					
9	Los materiales asociados con el servicio (como folletos o catálogos) de la organización son visualmente atractivos					
10	Los horarios de atención de la organización son convenientes para los clientes.					

	Dimensión: Seguridad					
11	El comportamiento de los colaboradores de la organización le inspira confianza.					
12	Se siente seguro cuando realiza sus transacciones en la organización.					
13	Los colaboradores de la organización lo atienden con cortesía					
14	Los colaboradores de la organización tienen los conocimientos y capacidades necesarias para absolver sus consultas.					
	Dimensión: Empatía					
15	La organización le proporciona atención individualizada o preferente					
16	La organización cuenta con colaboradores que le proporcionan una atención personalizada.					
17	La organización se preocupa de cuidar los intereses de los clientes.					
18	Los colaboradores de la organización comprenden sus necesidades específicas.					
	Dimensión: Sensibilidad					
19	Los colaboradores de la organización brindan el servicio con prontitud a los clientes.					
20	Los colaboradores de la organización siempre están dispuestos a ayudarle					
21	Siempre hay colaboradores de la organización disponibles para proporcionar al cliente la información cuando lo necesita					
22	Siempre hay alguna persona de la dirección de la organización a disposición del cliente para cualquier problema que pueda surgir.					

Ficha técnica

Variable: Calidad de servicio

Nombre del instrumento: Cuestionario sobre calidad de servicio

Año: 2022

Autor: Romero Cabrera Jennyfer Soledad

Numero de ítems: 22

Procedencia: Chiclayo

Validación: Juicio de expertos

Confiabilidad: Por SPSS mediante el Alfa de Cronbach 0.934

Administración: Individual

Duración: 20 a 30min

Ámbito de aplicación: Mayores de 18 años

Calificación: Manual

Finalidad: Determinar de qué manera la calidad de servicio satisface al usuario en una entidad pública.

Composición de los ítems:

Confiabilidad ítems 1, 2, 3, 4 y 5

Tangibilidad ítems 6, 7, 8, 9 y 10

Seguridad ítems 11, 12, 13 y 14

Empatía ítems 15, 16, 17 y 18

Sensibilidad ítems 19, 20, 21 y 22

Puntuación:

(1) Totalmente en desacuerdo

(2) En desacuerdo

(3) Indiferente

(4) De acuerdo

(5) Totalmente de acuerdo

Confiabilidad del instrumento variable calidad de servicio

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	218	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	218	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,929	,930	22

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Correlación múltiple al cuadrado	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
P1	56,55	239,475	,561	,698	,927
P2	56,09	246,172	,342	,517	,931
P3	56,11	246,550	,334	,504	,931
P4	56,61	239,815	,594	,731	,926
P5	56,49	239,919	,568	,570	,927
P6	56,58	235,508	,561	,781	,927
P7	56,71	234,907	,568	,823	,927
P8	56,36	238,020	,549	,642	,927
P9	56,83	235,757	,642	,693	,925
P10	56,21	239,301	,519	,606	,928
P11	56,24	236,590	,624	,736	,926
P12	56,16	237,948	,623	,741	,926
P13	56,67	232,139	,744	,722	,924
P14	56,27	234,749	,616	,546	,926
P15	57,21	234,573	,716	,774	,924
P16	56,92	237,422	,522	,851	,928
P17	56,39	235,585	,619	,579	,926
P18	56,50	233,661	,667	,629	,925
P19	56,75	233,938	,738	,749	,924
P20	56,48	234,020	,685	,664	,925
P21	56,51	233,993	,634	,928	,926
P22	56,52	235,421	,592	,907	,926

Cuestionario de satisfacción

Instrucciones: Lee cada ítem y responde de acuerdo con su criterio, recordarle que no existe respuesta buena ni mala, la información que brinde solo será usada para fines académicos.

Escala

Totalmente desacuerdo	en	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	totalmente de acuerdo.
1		2	3	4	5

N°	ÍTEMS	ESCALA				
		1	2	3	4	5
	Humana					
1	La atención es sin demora y con mucho respeto.					
2	El profesional de salud le brinda información completa sobre el estado de salud.					
3	El profesional de salud manifiesta interés por la salud durante la atención.					
4	El profesional de salud se comunica con usted para conocer sobre su estado de salud.					
5	El profesional de salud lo atiende con amabilidad y cordialidad					
6	El profesional de salud le demuestra sentimientos afectivos.					
	Técnico científico					
7	Recibe charlas educativas mientras espera ser atendido.					
8	El profesional de salud se preocupa de verificar si entendió lo explicado.					
9	El profesional de salud acude rápidamente cuando tiene algún problema.					

10	El profesional de salud lo atendió dentro del horario establecido.					
11	El profesional de salud se da un tiempo para dar consejos o recomendaciones.					
12	El profesional de salud está pendiente por lo que siente después de ser atendido.					
13	El profesional de salud demuestra seguridad frente a un procedimiento a realizar.					
14	El profesional de salud se muestra preocupado cuando se presentan problemas.					
15	El profesional de salud le habla con palabras sencillas muy entendibles.					
16	El profesional de salud involucra a los familiares en el cuidado que usted debe tener.					
	Entorno					
17	El profesional de salud se preocupa que el ambiente sea agradable y atractivo.					
18	El profesional de salud se preocupa por hacerle sentir cómodo y confortable.					
19	El profesional de salud se preocupa porque la atención mantenga la privacidad.					
20	El profesional de salud se preocupa por la limpieza y el orden del ambiente.					

Ficha técnica

Variable: Satisfacción

Nombre del instrumento: Cuestionario de satisfacción

Año: 2022

Autor: Carlos Aguilar, Leslie Mariela

Numero de ítems: 20

Procedencia: Charat

Validación: Juicio de expertos

Confiabilidad: Por SPSS mediante el Alfa de Cronbach 0.954

Administración: Individual

Duración: 20 a 30min

Ámbito de aplicación: Mayores de 18 años

Calificación: Manual

Finalidad: Determinar la relación entre calidad de la atención y la satisfacción del usuario externo.

Composición de los ítems:

Humana ítems 1, 2, 3, 4, 5 y 6

Técnico científica ítems 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15 y 16

Entorno ítems 17, 18, 19 y 20

Puntuación:

(1) Totalmente en desacuerdo

(2) En desacuerdo

(3) Indiferente

(4) De acuerdo

(5) Totalmente de acuerdo

Confiabilidad del instrumento variable satisfacción del usuario

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	218	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	218	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,954	,954	20

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Correlación múltiple al cuadrado	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
I1	50,71	272,501	,802	,802	,950
I2	50,52	276,656	,699	,870	,951
I3	50,49	280,546	,694	,858	,951
I4	50,48	280,334	,684	,829	,952
I5	50,94	276,696	,814	,867	,950
I6	51,05	283,560	,621	,760	,952
I7	51,28	292,075	,423	,510	,955
I8	50,73	284,300	,636	,569	,952
I9	50,72	278,398	,756	,709	,951
I10	50,74	277,104	,729	,670	,951
I11	50,97	283,068	,639	,559	,952
I12	50,80	281,876	,692	,606	,951
I13	50,45	278,572	,730	,669	,951
I14	50,64	282,278	,696	,620	,951
I15	50,50	281,431	,678	,619	,952
I16	50,29	281,082	,671	,635	,952
I17	50,58	280,217	,720	,678	,951
I18	50,83	280,009	,733	,714	,951
I19	50,68	281,185	,726	,743	,951
I20	50,73	279,830	,764	,796	,951

Anexo: Modelo de consentimiento informado

Consentimiento Informado (*)

Título de la investigación: Calidad de servicio y satisfacción del usuario del área de triaje de un establecimiento de primer nivel, Trujillo, 2023.

Investigadora: García Riega Irma Yolanda.

Propósito del estudio

Le invitamos a participar en la investigación titulada “Calidad de servicio y satisfacción del usuario del área de triaje de un establecimiento de primer nivel, Trujillo, 2023”, cuyo objetivo es Determinar si la calidad de servicio se relaciona con la satisfacción del usuario del área de triaje de un establecimiento de salud del primer nivel, Trujillo, 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 del campus Trujillo, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la institución C.S. Víctor Larco.

Sabemos que existe falencia a nivel de los establecimientos de primer nivel de atención generando en algunos casos incomodidad o malestar en los usuarios, a través de esta investigación daremos a conocer la relación que existe de las variables de estudio.

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: ” Calidad de servicio y satisfacción del usuario del área de triaje de un establecimiento de primer nivel, Trujillo, 2023 ”.
2. Esta encuesta o entrevista tendrá un tiempo aproximado de 30 minutos y se realizará en el ambiente de sala de espera de la institución C.S. Víctor Larco. Las respuestas al cuestionario o guía de entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

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

Riesgo (principio de No maleficencia):

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

Beneficios (principio de beneficencia):

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

Confidencialidad (principio de justicia):

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

Problemas o preguntas:

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el Investigador (a) (Apellidos y Nombres) García Riega Irma Yolanda email: igarciar86@ucvvirtual.gob.pe y Docente asesor Ramirez Lau Sandra Cecilia email:

Consentimiento

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

Nombre y apellidos:

Fecha y hora:

Anexo: Cálculo de tamaño de muestra

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

Nota. Lohr (2020) en el libro Desing and Analysis.

Donde:

N = 500 usuarios, siendo la población del estudio.

Z = Nivel de confianza al 95% (1.96)

p = Probabilidad de éxito / fracaso (0.5)

E = Margen de error (0.05)

Al reemplazar:

$$n = \frac{500 \times 1.96^2 \times 0.5^2}{(500 - 1)0.05^2 + 1.96^2 \times 0.5^2}$$

$$n = 217.88$$

Participaran de la investigación, 218 usuarios.

Anexo: Prueba de normalidad.

Pruebas de normalidad

	Kolmogórov-Smirnov			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
V1: Calidad de servicio	,107	218	,000	,958	218	,000
D1: Confiabilidad	,092	218	,000	,977	218	,001
D2: Tangibilidad	,098	218	,000	,972	218	,000
D3: Seguridad	,096	218	,000	,974	218	,000
D4: Empatía	,156	218	,000	,946	218	,000
D5: Sensibilidad	,157	218	,000	,954	218	,000
V2: Satisfacción del usuario	,083	218	,001	,964	218	,000
D1: Humana	,084	218	,001	,959	218	,000
D2: Técnico científico	,070	218	,012	,979	218	,002
D3: Entorno	,155	218	,000	,950	218	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

De la tabla, se observa que la prueba de normalidad de datos se considera de acuerdo a la de Kolmogórov-Smirnov, debido a que el tamaño de la muestra es superior a 50 datos. Además, los resultados del sig. bilateral todos son inferiores al 5%, por lo tanto, no cumple con la normalidad de datos, es decir, no evidencia una distribución normal, por ende, se trabajará la comprobación de hipótesis con la de rho Spearman.

Anexo: Matriz de consistencia.

Problema	Objetivos	Hipótesis	Metodología
<p>¿En qué medida la calidad de servicio se relaciona con la satisfacción del usuario del área de triaje de un establecimiento de primer nivel, Trujillo, 2023?</p>	<p>Determinar si la calidad de servicio se relaciona con la satisfacción del usuario del área de triaje de un establecimiento de salud del primer nivel, Trujillo, 2023</p>	<p>Existe relación significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario del área de triaje de un establecimiento de salud de primer nivel, Trujillo, 2023.</p>	<p>Tipo de investigación: Aplicada Según Hernández et al. (2014), es generar conocimientos y soluciones que puedan tener un impacto significativo en la institución que se está estudiando.</p> <p>Nivel de investigación: CORRELACIONAL: Según Hernández et al. (2014), esto implica examinar la relación existente entre dos o más variables sin manipularlas intencionalmente, con el objetivo de determinar si existe una correlación y en qué medida.</p> <p>Diseño de investigación: NO Experimental: Grove (2013), implica la observación y medición de variables tal como ocurren en su entorno natural, sin la manipulación deliberada por parte del investigador.</p>
<p>Problemas específicos</p> <p>1. ¿En qué medida la calidad de servicio se relaciona con la dimensión humana del usuario del área de triaje de un establecimiento de primer nivel, Trujillo, 2023?</p> <p>2. ¿En qué medida la calidad de servicio se relaciona con la dimensión técnico científica del área de triaje de un establecimiento de primer nivel, Trujillo, 2023?</p> <p>3. ¿En qué medida la calidad de servicio se relaciona con la dimensión de entorno del usuario del área de triaje de un establecimiento de primer nivel, Trujillo, 2023?</p>	<p>Objetivos específicos</p> <p>1. Determinar si la calidad de servicio se relaciona con la dimensión humana del usuario del área de triaje de un establecimiento de primer nivel, Trujillo, 2023</p> <p>2. Determinar si la calidad de servicio se relaciona con la dimensión técnico científica del área de triaje de un establecimiento de primer nivel, Trujillo, 2023</p> <p>3. Determinar si la calidad de servicio se relaciona con la dimensión de entorno del usuario del área de triaje de un establecimiento de primer nivel, Trujillo, 2023</p>	<p>Hipótesis específicas</p> <p>1. Existe relación significativa entre la calidad de servicio y la dimensión humana del usuario del área de triaje de un establecimiento de primer nivel, Trujillo, 2023</p> <p>2. Existe relación significativa entre la calidad de servicio y la dimensión técnico científica del área de triaje de un establecimiento de primer nivel, Trujillo, 2023</p> <p>3. Existe relación significativa entre la calidad de servicio y la dimensión de entorno del usuario del área de triaje de un establecimiento de primer nivel, Trujillo, 2023</p>	<p>Variables: Calidad de servicio y Satisfacción del usuario</p> <p>Población: Usuarios que acuden para atención aprox. 500.</p> <p>Muestra: 218 usuarios.</p> <p>Muestreo: Probabilístico aleatorio simple.</p>

Anexo: Autorización para aplicación de instrumento.



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

GERENCIA GENERAL REGIONAL
GERENCIA REGIONAL DE SALUD
C.S. VICTOR LARCO

Víctor Larco, 02 de junio del 2023

OFICIO N° 099- 2023-GR. LL-GGR/GS/UTES T.E./MR.VL-C.S.V.L.

Mg. Ricardo Benites Aliaga
Jefe de la Escuela de Posgrado – Trujillo
Universidad Cesar Vallejo

Presente. -

Asunto: Comunica facilidades para ejecución de investigación

Tengo el agrado de dirigirme a usted, para saludar cordialmente a nombre del C.S. Víctor Larco y, seguidamente manifestar que esta dirección otorga las facilidades suficientes y necesarias a la ejecución de su trabajo de investigación (tesis) titulada: CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO DEL ÁREA DE TRIAJE DE UN ESTABLECIMIENTO DE PRIMER NIVEL, TRUJILLO, 2023, a la maestría IRMA YOLANDA GARCIA RIEGA.

Sin otro particular, hago propicia la oportunidad para expresarle los sentimientos de mi mayor consideración y estima personal.

Atentamente,

GERENCIA REGIONAL DE SALUD
UTES N° 06 TRUJILLO ESTE - C.S. VICTOR LARCO
Ricardo Benites Aliaga
Janette G. Calderon Dávila
OBSTETRA



Anexo: Consentimiento de usuarios.

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

Beneficios (principio de beneficencia):

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

Confidencialidad (principio de justicia):

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

Problemas o preguntas:

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el Investigador (a) (Apellidos y Nombres) García Riega Irma Yolanda email: igarcia86@ucvvirtual.gob.pe y Docente asesor Ramirez Lau Sandra Cecilia email:

Consentimiento

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

Nombre y apellidos: Maria Rodriguez Flores
Fecha y hora: 04/06/2023 11:00



78022785

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

Beneficios (principio de beneficencia):

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

Confidencialidad (principio de justicia):

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

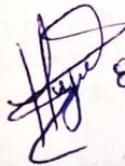
Problemas o preguntas:

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el Investigador (a) (Apellidos y Nombres) García Riega Irma Yolanda email: igarcia86@ucvvirtual.gob.pe y Docente asesor Ramirez Lau Sandra Cecilia email:

Consentimiento

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

Nombre y apellidos: Hago Gmque
Fecha y hora: 25/02/2023 18:00

 80161679

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

Beneficios (principio de beneficencia):

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

Confidencialidad (principio de justicia):

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

Problemas o preguntas:

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el Investigador (a) (Apellidos y Nombres) García Riega Irma Yolanda email: igarcia86@ucvvirtual.gob.pe y Docente asesor Ramirez Lau Sandra Cecilia email:

Consentimiento

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

Nombre y apellidos: Fredy Alvarez Apurilar
Fecha y hora: 06/06/2013 10:00 AM


41598095

Base de datos

CALIDAD DE SERVICIO																												
N°	D: Confiabilidad					D: Tangibilidad					D: Seguridad					D: Empatía				D: Sensibilidad			V1	D1	D2	D3	D4	D5
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2						
1	3	4	3	2	2	3	4	4	4	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	4	3	2	65	14	17	12	10	12
2	2	3	2	2	3	3	2	4	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	49	12	15	8	8	6
3	4	4	4	4	4	3	3	5	3	3	4	4	5	5	3	4	4	4	4	5	5	5	90	20	17	18	16	19
4	3	4	5	5	5	3	4	5	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	80	22	18	15	12	13
5	4	4	4	4	4	3	3	5	3	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	95	20	18	19	19	19
6	3	2	1	2	1	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	1	2	1	2	2	1	2	47	9	14	11	6	7
7	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	99	20	24	20	20	15
8	2	4	4	2	2	4	4	4	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	56	14	18	8	8	8
9	2	2	2	2	2	4	4	4	2	2	4	4	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	56	10	16	14	8	8
10	4	2	4	2	2	4	4	4	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	57	14	16	11	8	8
11	2	2	2	2	2	2	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	46	10	12	8	8	8
12	3	3	3	3	3	4	4	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	55	15	16	8	8	8
13	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	2	72	15	17	15	12	13
14	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3	2	2	3	3	3	3	3	2	68	16	18	13	10	11
15	2	2	2	2	2	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	2	60	10	20	12	9	9
16	2	2	2	2	2	4	4	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	50	10	16	8	8	8
17	1	1	1	1	1	4	4	4	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	4	2	50	5	18	8	8	11
18	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	94	20	25	17	16	16
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2	2	2	2	2	72	20	20	16	8	8
20	2	2	2	2	2	4	4	4	4	2	4	3	4	3	2	2	4	4	2	2	4	4	66	10	18	14	12	12
21	4	1	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	64	14	14	12	12	12
22	3	3	3	3	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	84	15	21	16	16	16
23	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	4	99	20	23	20	19	17
24	2	2	2	2	2	4	4	4	4	2	4	4	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	58	10	18	14	8	8
25	2	2	4	2	2	3	3	4	4	2	2	2	4	2	2	2	3	2	2	2	2	2	55	12	16	10	9	8
26	5	4	5	4	5	4	2	4	2	2	2	4	5	4	2	1	3	2	2	2	2	1	67	23	14	15	8	7
27	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	70	16	18	13	12	11
28	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	51	13	14	8	8	8
29	2	4	2	2	2	4	4	4	2	3	4	4	3	3	2	2	2	2	2	3	4	4	64	12	17	14	8	13
30	2	2	4	2	2	2	2	4	4	4	4	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	56	12	16	12	8	8
31	3	3	3	2	2	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	61	13	20	12	8	8
32	2	2	4	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	39	12	10	5	4	8
33	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	4	4	4	4	4	82	20	20	16	10	16
34	2	4	4	2	2	4	4	4	4	4	4	4	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	69	14	20	14	10	11
35	2	2	4	2	2	4	2	4	2	2	4	4	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	61	12	14	13	10	12
36	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	58	14	15	13	8	8
37	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	2	2	2	2	1	1	1	1	2	2	1	1	50	16	16	8	4	6
38	4	4	4	3	3	3	2	4	2	2	4	4	4	1	1	1	3	3	3	3	3	2	63	18	13	13	8	11
39	4	5	4	4	3	3	5	3	4	4	4	4	4	4	2	2	4	4	4	4	4	5	84	20	19	16	12	17
40	1	2	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	2	1	1	1	3	3	1	3	1	1	47	11	13	9	8	6

41	1	3	2	1	2	3	2	4	1	3	3	3	2	2	1	1	3	3	1	1	1	1	44	9	13	10	8	4
42	1	3	2	1	3	1	1	2	1	3	2	2	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	34	10	8	6	6	4
43	1	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	2	2	2	2	37	7	10	8	4	8
44	2	1	1	2	2	1	1	2	2	2	1	1	2	2	1	1	2	2	1	1	2	2	34	8	8	6	6	6
45	1	3	4	1	1	1	1	2	1	3	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	31	10	8	5	4	4	
46	1	4	4	1	2	1	1	3	3	1	1	3	2	1	1	1	4	4	3	4	4	4	53	12	9	7	10	15
47	1	1	2	1	2	2	2	2	2	2	5	5	5	2	2	2	2	2	2	2	2	50	7	10	17	8	8	
48	1	4	3	4	2	1	1	4	1	4	3	3	2	4	1	1	3	3	3	3	2	2	55	14	11	12	8	10
49	1	4	4	1	2	1	1	3	1	4	3	3	1	3	1	1	3	3	1	2	1	1	45	12	10	10	8	5
50	2	4	5	2	3	1	1	4	1	4	3	3	1	1	1	1	3	3	3	4	2	2	54	16	11	8	8	11
51	3	3	4	2	2	1	1	3	1	4	3	4	2	2	1	1	1	1	2	2	2	2	47	14	10	11	4	8
52	4	4	3	2	2	1	1	3	1	3	4	4	2	2	1	1	1	1	2	2	2	2	48	15	9	12	4	8
53	4	4	4	2	2	2	4	4	2	4	4	4	2	2	1	1	3	3	3	2	1	1	59	16	16	12	8	7
54	4	4	4	3	3	1	1	3	3	3	4	4	2	3	1	1	3	3	3	3	3	3	62	18	11	13	8	12
55	3	3	2	2	2	1	1	2	1	3	3	3	2	4	2	2	3	3	3	3	1	1	50	12	8	12	10	8
56	4	4	4	2	2	3	2	3	1	4	3	4	2	3	1	1	3	2	1	3	1	1	54	16	13	12	7	6
57	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	43	13	10	6	6	8
58	4	5	5	3	3	4	4	5	4	5	4	4	4	3	2	2	3	3	3	4	4	4	82	20	22	15	10	15
59	4	4	4	4	4	2	2	2	2	2	4	4	2	2	1	1	1	1	2	2	3	3	56	20	10	12	4	10
60	4	4	3	3	2	4	3	4	2	4	4	4	2	4	1	1	2	2	1	3	3	3	63	16	17	14	6	10
61	1	3	1	1	2	1	2	1	1	3	3	3	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	34	8	8	8	6	4
62	1	1	2	2	3	3	2	2	1	1	2	2	1	1	1	1	2	2	1	2	1	2	36	9	9	6	6	6
63	1	2	2	2	2	1	1	1	1	1	2	2	2	2	1	1	1	1	2	2	2	2	34	9	5	8	4	8
64	1	4	5	3	3	3	2	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	42	16	9	5	4	8
65	2	4	4	3	3	1	1	3	3	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	76	16	11	17	16	16
66	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	87	20	18	17	16	16
67	4	4	5	5	5	2	2	4	2	5	4	4	3	4	2	2	5	5	5	4	4	4	84	23	15	15	14	17
68	1	1	3	2	2	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	2	2	2	2	2	2	34	9	6	5	6	8
69	1	4	4	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	3	1	1	1	1	34	12	6	5	7	4
70	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	1	1	1	1	2	2	2	2	1	1	1	1	41	15	10	4	8	4
71	4	4	4	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	47	16	15	8	4	4
72	2	2	2	2	2	1	1	4	1	3	1	1	1	1	2	2	2	2	3	3	3	3	44	10	10	4	8	12
73	1	1	1	1	1	4	4	4	3	4	4	4	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	48	5	19	10	6	8
74	2	4	3	2	3	1	1	4	2	3	4	4	2	2	1	1	2	2	1	3	3	3	53	14	11	12	6	10
75	1	4	3	3	3	2	2	3	2	3	2	2	2	2	1	1	1	1	2	2	2	2	46	14	12	8	4	8
76	2	2	3	2	3	1	1	1	1	4	4	4	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	40	12	8	10	6	4
77	4	4	3	2	3	2	3	3	1	1	4	4	1	2	1	1	1	1	2	2	2	2	49	16	10	11	4	8
78	1	4	3	3	3	2	4	4	3	4	4	4	2	3	2	2	3	3	3	2	2	1	62	14	17	13	10	8
79	3	4	4	2	4	1	1	3	1	3	3	3	1	2	1	1	3	3	3	2	2	2	52	17	9	9	8	9
80	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	3	27	5	5	7	4	6
81	1	4	4	2	1	1	3	2	1	1	1	3	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	35	12	8	6	5	4
82	2	2	2	2	2	2	3	2	2	4	4	4	2	3	1	1	3	3	3	3	3	3	56	10	13	13	8	12
83	4	4	4	2	1	1	1	4	1	3	4	4	2	3	1	1	3	3	3	4	4	4	61	15	10	13	8	15
84	2	2	2	2	2	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	33	10	6	5	4	8
85	1	2	2	2	2	1	2	2	1	1	2	2	2	1	1	1	2	2	1	1	1	1	33	9	7	7	6	4

86	4	4	4	4	4	1	1	2	2	2	4	4	4	4	1	1	2	2	1	1	1	1	54	20	8	16	6	4
87	4	4	4	4	4	2	2	2	2	2	4	4	4	4	1	1	4	4	4	4	4	4	72	20	10	16	10	16
88	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	101	25	20	20	16	20
89	3	3	3	3	3	1	1	1	1	1	2	2	2	2	1	1	1	1	2	2	2	2	40	15	5	8	4	8
90	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	31	10	5	4	4	8
91	3	4	4	1	1	1	1	5	2	1	5	5	1	4	1	1	4	4	1	2	1	1	53	13	10	15	10	5
92	2	3	3	3	2	3	3	3	2	2	4	4	2	2	1	1	3	3	3	3	3	3	58	13	13	12	8	12
93	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	31	5	10	8	4	4
94	2	4	2	2	4	2	2	5	2	4	4	4	4	4	2	2	4	4	4	2	2	2	67	14	15	16	12	10
95	4	4	4	4	4	2	2	4	2	5	5	5	4	4	2	2	5	5	5	5	5	5	87	20	15	18	14	20
96	2	3	4	2	4	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	35	15	7	5	4	4
97	2	2	2	2	2	3	4	3	3	3	4	4	2	2	1	1	1	1	2	2	2	2	50	10	16	12	4	8
98	2	2	2	2	2	3	3	2	3	4	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	1	1	45	10	15	6	8	6
99	2	4	4	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	42	16	10	8	4	4
100	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	1	4	4	4	4	4	4	83	20	20	16	11	16
101	4	4	4	4	4	2	2	4	2	2	4	4	4	4	2	2	4	4	4	4	4	4	76	20	12	16	12	16
102	2	3	3	3	3	2	2	3	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	51	14	11	10	8	8
103	2	4	2	2	2	2	2	4	2	4	4	4	2	4	1	1	4	2	2	4	2	2	58	12	14	14	8	10
104	4	4	4	4	4	2	2	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	82	20	14	16	16	16
105	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	86	20	20	16	14	16
106	2	4	4	2	4	4	2	4	4	4	2	3	2	3	1	1	2	1	1	1	1	1	53	16	18	10	5	4
107	2	4	4	2	4	2	2	4	2	4	2	4	3	3	1	1	2	2	1	1	2	2	54	16	14	12	6	6
108	2	3	3	2	2	3	3	3	1	1	4	4	2	3	1	1	1	1	2	2	2	1	47	12	11	13	4	7
109	2	3	2	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	1	1	3	3	3	2	2	3	55	12	14	11	8	10
110	2	4	4	2	4	4	4	2	2	4	3	3	3	3	1	1	2	1	1	2	1	1	54	16	16	12	5	5
111	2	1	2	1	2	3	3	3	3	2	2	3	2	2	2	2	3	3	2	3	4	4	54	8	14	9	10	13
112	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	58	14	15	13	8	8
113	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	2	2	2	2	1	1	1	1	2	2	1	1	50	16	16	8	4	6
114	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	3	3	2	2	2	4	76	20	20	16	10	10
115	3	3	4	3	3	4	4	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	56	16	16	8	8	8
116	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	88	20	20	16	16	16
117	4	4	4	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2	2	3	3	4	72	16	20	16	8	12
118	2	2	2	2	2	4	4	4	2	4	4	4	4	4	2	2	2	2	2	2	2	2	60	10	18	16	8	8
119	2	2	3	2	3	3	3	3	3	4	3	3	1	2	1	1	2	2	2	1	1	1	48	12	16	9	6	5
120	4	4	4	4	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	46	20	10	8	4	4
121	4	4	4	2	4	2	2	4	2	4	3	3	1	3	1	1	3	3	2	2	3	4	61	18	14	10	8	11
122	2	4	4	2	4	4	4	2	2	2	2	1	1	1	1	1	4	4	2	4	4	4	59	16	14	5	10	14
123	4	4	4	2	2	4	4	2	2	4	4	4	2	2	1	1	1	1	1	2	1	2	54	16	16	12	4	6
124	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	44	10	10	8	8	8
125	2	4	4	2	2	2	2	2	2	4	2	2	2	2	1	1	3	3	2	2	1	1	48	14	12	8	8	6
126	4	4	4	4	4	4	2	4	2	2	4	4	4	4	2	2	3	2	4	3	4	4	74	20	14	16	9	15
127	2	4	4	2	4	4	4	4	2	4	4	4	2	2	1	1	4	3	2	3	3	3	66	16	18	12	9	11
128	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	2	2	4	4	4	4	4	4	88	23	21	16	12	16
129	2	4	4	2	4	2	2	2	2	2	4	2	4	1	1	4	2	4	2	2	2	2	56	16	10	12	8	10
130	2	3	3	2	3	4	4	4	2	2	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	56	13	16	11	8	8

131	2	2	2	2	2	3	3	2	3	4	4	4	2	4	2	2	2	3	3	2	1	1	55	10	15	14	9	7
132	2	2	2	2	2	1	1	2	1	2	1	2	1	5	2	2	2	2	1	3	2	2	42	10	7	9	8	8
133	3	3	3	3	2	3	1	3	2	5	3	2	3	5	2	5	2	4	3	3	5	5	70	14	14	13	13	16
134	2	2	1	2	2	1	1	1	1	5	3	2	3	2	2	5	5	1	3	1	5	5	55	9	9	10	13	14
135	2	2	1	2	2	1	1	1	2	2	3	3	2	1	2	2	2	2	2	3	2	2	42	9	7	9	8	9
136	4	2	2	4	1	3	2	3	3	2	3	2	3	2	1	2	3	3	3	2	2	2	54	13	13	10	9	9
137	2	2	3	2	3	5	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	61	12	15	11	12	11	
138	2	5	2	2	2	1	1	1	1	5	3	2	1	2	1	5	5	4	1	1	5	5	57	13	9	8	15	12
139	4	3	2	4	2	3	3	3	3	5	2	2	1	5	1	5	2	4	1	3	5	5	68	15	17	10	12	14
140	3	3	4	3	5	5	5	3	4	4	5	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	92	18	21	19	17	17	
141	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	61	14	13	10	12	12	
142	2	2	2	2	2	1	1	1	1	5	3	3	1	5	2	5	2	1	1	3	5	5	55	10	9	12	10	14
143	3	5	4	3	1	2	1	2	2	5	1	2	2	5	2	5	2	1	2	3	5	5	63	16	12	10	10	15
144	2	2	3	2	4	4	4	2	2	3	4	3	2	3	3	3	4	5	2	4	3	3	67	13	15	12	15	12
145	4	3	3	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	88	18	22	16	16	16	
146	2	5	5	2	2	1	1	1	1	5	2	3	2	4	2	5	2	4	2	4	5	5	65	16	9	11	13	16
147	3	2	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	61	13	13	12	11	12	
148	1	5	2	1	2	1	1	1	1	5	1	3	3	2	1	5	2	4	3	5	5	5	59	11	9	9	12	18
149	5	4	4	5	4	4	5	5	5	4	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	97	22	23	18	18	16	
150	2	2	5	2	3	3	3	2	3	2	3	3	3	4	1	2	5	4	3	5	2	2	64	14	13	13	12	12
151	4	5	5	4	2	1	1	2	1	2	1	3	3	4	2	2	5	1	3	5	2	2	60	20	7	11	10	12
152	3	5	4	3	4	3	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	4	93	19	20	19	17	18	
153	3	5	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	4	3	3	3	66	16	14	11	13	12	
154	3	3	2	3	2	2	2	2	3	2	2	1	1	4	1	2	5	4	1	3	2	2	52	13	11	8	12	8
155	2	2	2	2	4	4	5	3	5	3	4	4	3	4	5	3	5	5	3	4	3	3	78	12	20	15	18	13
156	4	3	3	4	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	65	17	13	11	12	12	
157	4	4	2	4	2	1	1	2	1	2	1	3	1	4	2	2	3	3	1	3	2	2	50	16	7	9	10	8
158	3	5	3	3	2	3	1	3	2	2	3	3	3	4	2	2	3	3	3	1	2	2	58	16	11	13	10	8
159	1	4	5	1	2	1	1	1	1	2	3	3	3	2	2	2	1	1	3	1	2	2	44	13	6	11	6	8
160	1	4	5	1	2	1	1	1	2	2	2	1	2	4	2	2	3	3	2	3	2	2	48	13	7	9	10	9
161	4	2	2	4	1	3	2	3	3	2	3	3	3	2	1	2	3	3	3	3	2	2	56	13	13	11	9	10
162	2	2	3	2	3	5	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	63	12	15	12	12	12	
163	2	1	2	2	2	1	1	1	1	2	3	3	1	2	1	2	1	3	1	1	2	2	37	9	6	9	7	6
164	4	3	2	4	2	3	3	3	3	2	3	3	1	4	1	2	3	2	1	3	2	2	56	15	14	11	8	8
165	3	3	4	3	5	5	5	3	4	4	5	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	92	18	21	19	17	17	
166	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	59	14	13	9	12	11
167	2	2	2	2	2	1	1	1	1	2	2	1	1	4	2	2	3	1	1	3	2	2	40	10	6	8	8	8
168	3	3	4	3	5	2	1	2	2	2	1	2	3	3	2	2	3	1	3	3	2	2	54	18	9	9	8	10
169	2	2	3	2	4	4	4	2	2	3	4	3	3	3	3	3	4	5	3	4	3	3	69	13	15	13	15	13
170	4	3	3	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	88	18	22	16	16	16	
171	1	1	5	1	3	1	1	1	1	2	3	1	3	3	2	2	3	3	3	3	2	2	47	11	6	10	10	10
172	2	2	2	2	2	1	1	2	1	2	1	2	1	5	2	2	2	2	1	3	2	2	42	10	7	9	8	8
173	3	3	3	3	2	3	1	3	2	5	3	2	3	5	2	5	2	4	3	3	5	5	70	14	14	13	13	16
174	2	2	1	2	2	1	1	1	1	5	3	2	3	2	2	5	5	1	3	1	5	5	55	9	9	10	13	14

175	2	2	1	2	2	1	1	1	2	2	3	3	2	1	2	2	2	2	3	2	2	42	9	7	9	8	9	
176	4	2	2	4	1	3	2	3	3	2	3	2	3	2	1	2	3	3	3	2	2	2	54	13	13	10	9	9
177	2	2	3	2	3	5	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	61	12	15	11	12	11	
178	2	5	2	2	2	1	1	1	1	5	3	2	1	2	1	5	5	4	1	1	5	5	57	13	9	8	15	12
179	4	3	2	4	2	3	3	3	3	5	2	2	1	5	1	5	2	4	1	3	5	5	68	15	17	10	12	14
180	3	3	4	3	5	5	5	3	4	4	5	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	92	18	21	19	17	17
181	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	61	14	13	10	12	12	
182	2	2	2	2	2	1	1	1	1	5	3	3	1	5	2	5	2	1	1	3	5	5	55	10	9	12	10	14
183	3	5	4	3	1	2	1	2	2	5	1	2	2	5	2	5	2	1	2	3	5	5	63	16	12	10	10	15
184	2	2	3	2	4	4	4	2	2	3	4	3	2	3	3	3	4	5	2	4	3	3	67	13	15	12	15	12
185	4	3	3	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	88	18	22	16	16	16	
186	2	5	5	2	2	1	1	1	1	5	2	3	2	4	2	5	2	4	2	4	5	5	65	16	9	11	13	16
187	3	2	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	61	13	13	12	11	12	
188	1	5	2	1	2	1	1	1	1	5	1	3	3	2	1	5	2	4	3	5	5	5	59	11	9	9	12	18
189	5	4	4	5	4	4	5	5	5	4	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	97	22	23	18	18	16	
190	2	2	5	2	3	3	3	2	3	2	3	3	3	4	1	2	5	4	3	5	2	2	64	14	13	13	12	12
191	4	5	5	4	2	1	1	2	1	2	1	3	3	4	2	2	5	1	3	5	2	2	60	20	7	11	10	12
192	3	5	4	3	4	3	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	4	4	93	19	20	19	17	18
193	3	5	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	4	3	3	3	66	16	14	11	13	12	
194	3	3	2	3	2	2	2	2	3	2	2	1	1	4	1	2	5	4	1	3	2	2	52	13	11	8	12	8
195	2	2	2	2	4	4	5	3	5	3	4	4	3	4	5	3	5	5	3	4	3	3	78	12	20	15	18	13
196	4	3	3	4	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	65	17	13	11	12	12	
197	4	4	2	4	2	1	1	2	1	2	1	3	1	4	2	2	3	3	1	3	2	2	50	16	7	9	10	8
198	3	5	3	3	2	3	1	3	2	2	3	3	3	4	2	2	3	3	3	1	2	2	58	16	11	13	10	8
199	1	4	5	1	2	1	1	1	1	2	3	3	3	2	2	2	1	1	3	1	2	2	44	13	6	11	6	8
200	1	4	5	1	2	1	1	1	2	2	2	1	2	4	2	2	3	3	2	3	2	2	48	13	7	9	10	9
201	4	2	2	4	1	3	2	3	3	2	3	3	3	2	1	2	3	3	3	3	2	2	56	13	13	11	9	10
202	2	2	3	2	3	5	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	63	12	15	12	12	12	
203	2	1	2	2	2	1	1	1	1	2	3	3	1	2	1	2	1	3	1	1	2	2	37	9	6	9	7	6
204	4	3	2	4	2	3	3	3	3	2	3	3	1	4	1	2	3	2	1	3	2	2	56	15	14	11	8	8
205	3	3	4	3	5	5	5	3	4	4	5	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	92	18	21	19	17	17
206	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	59	14	13	9	12	11
207	2	2	2	2	2	1	1	1	1	2	2	1	1	4	2	2	3	1	1	3	2	2	40	10	6	8	8	8
208	3	3	4	3	5	2	1	2	2	2	1	2	3	3	2	2	3	1	3	3	2	2	54	18	9	9	8	10
209	2	2	3	2	4	4	4	2	2	3	4	3	3	3	3	3	4	5	3	4	3	3	69	13	15	13	15	13
210	4	3	3	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	88	18	22	16	16	16	
211	1	1	5	1	3	1	1	1	1	2	3	1	3	3	2	2	3	3	3	3	2	2	47	11	6	10	10	10
212	2	2	2	2	2	1	1	2	1	2	1	2	1	5	2	2	2	2	1	3	2	2	42	10	7	9	8	8
213	3	3	3	3	2	3	1	3	2	5	3	2	3	5	2	5	2	4	3	3	5	5	70	14	14	13	13	16
214	2	2	1	2	2	1	1	1	1	5	3	2	3	2	2	5	5	1	3	1	5	5	55	9	9	10	13	14
215	2	2	1	2	2	1	1	1	2	2	3	3	2	1	2	2	2	2	2	3	2	2	42	9	7	9	8	9
216	4	2	2	4	1	3	2	3	3	2	3	2	3	2	1	2	3	3	3	2	2	2	54	13	13	10	9	9
217	2	2	3	2	3	5	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	61	12	15	11	12	11
218	2	5	2	2	2	1	1	1	1	5	3	2	1	2	1	5	5	4	1	1	5	5	57	13	9	8	15	12

SATISFACCIÓN DEL USUARIO																								
N°	D: Humana						D: Técnico Científico										D: Entorno				V1	D1	D2	D3
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20				
1	3	2	3	3	3	2	1	1	1	3	1	1	1	2	3	2	2	2	2	3	41	16	16	9
2	2	2	2	3	3	2	1	1	1	4	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	33	14	14	5
3	5	4	5	5	5	5	3	3	4	5	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5	90	29	42	19
4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	2	4	3	3	4	3	3	4	4	69	23	32	14
5	5	5	5	5	5	5	4	3	4	5	4	3	5	4	5	4	5	5	5	5	91	30	41	20
6	2	2	2	1	2	1	3	1	2	2	1	1	2	2	2	2	1	1	1	1	32	10	18	4
7	4	4	4	4	4	2	2	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	74	22	36	16
8	4	4	4	4	4	2	2	4	4	4	2	2	4	2	2	4	4	2	2	4	64	22	30	12
9	2	2	2	2	2	2	1	1	1	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	39	12	19	8
10	4	4	4	4	4	4	2	2	4	4	2	2	4	2	2	4	2	2	2	2	60	24	28	8
11	4	4	4	4	4	4	2	2	2	4	2	2	4	2	4	4	4	2	2	4	64	24	28	12
12	4	4	4	4	4	2	1	2	2	4	2	2	4	4	4	4	4	4	2	4	65	22	29	14
13	4	4	4	4	4	4	2	3	3	4	3	3	4	3	3	5	5	3	3	4	72	24	33	15
14	4	4	4	4	4	4	2	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	70	24	32	14
15	2	2	2	2	2	2	4	2	2	4	3	3	3	3	3	4	2	2	2	2	51	12	31	8
16	3	4	3	3	4	4	1	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	71	21	34	16
17	5	5	5	1	3	1	1	2	1	5	4	3	4	4	5	1	5	5	5	5	70	20	30	20
18	4	3	4	4	4	3	1	4	3	4	3	4	5	5	4	4	4	4	4	4	75	22	37	16
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	80	24	40	16
20	5	4	4	4	4	2	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	76	23	37	16
21	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	60	18	30	12
22	4	3	3	3	4	3	2	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	70	20	35	15
23	4	4	4	4	5	3	3	4	5	5	3	3	4	5	5	5	5	4	5	5	85	24	42	19
24	4	4	4	2	4	2	2	2	2	4	2	2	4	2	2	4	4	2	4	4	60	20	26	14
25	5	5	4	4	5	5	4	4	3	2	2	2	4	2	4	4	4	2	2	4	71	28	31	12
26	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	3	3	5	4	4	5	5	5	5	5	91	30	41	20
27	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4	2	2	4	4	3	3	4	70	24	32	14
28	2	2	2	2	2	2	1	1	1	4	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	41	12	19	10
29	4	3	4	4	3	2	1	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4	2	3	3	64	20	32	12
30	2	2	2	2	2	2	4	2	2	4	2	2	3	2	2	3	3	3	3	3	50	12	26	12
31	2	3	3	3	2	2	1	1	1	4	1	1	3	3	2	3	3	3	3	3	47	15	20	12
32	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	20	6	10	4
33	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	4	4	4	74	24	36	14
34	3	4	4	4	3	1	1	3	3	4	2	3	3	3	3	3	4	2	2	4	59	19	28	12
35	3	4	4	4	3	1	1	3	3	4	2	3	3	3	3	3	2	2	2	4	57	19	28	10
36	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4	3	3	2	2	2	2	2	2	2	53	17	28	8
37	2	2	2	2	2	1	3	3	2	3	2	2	3	4	4	3	1	2	2	2	47	11	29	7
38	4	3	3	3	3	3	1	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	62	19	31	12
39	5	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	78	25	37	16

40	2	1	1	1	1	1	2	2	2	1	1	2	2	3	4	4	3	1	3	3	40	7	23	10
41	1	3	3	2	1	1	1	1	2	2	2	1	1	1	3	4	2	1	3	3	38	11	18	9
42	1	1	2	2	1	1	1	1	2	2	1	1	2	2	1	1	2	2	1	1	28	8	14	6
43	1	1	2	2	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	34	8	18	8
44	1	1	2	2	1	1	2	2	1	1	2	2	1	1	1	1	2	2	2	2	30	8	14	8
45	2	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	2	2	2	2	29	9	12	8
46	1	3	3	3	1	1	2	2	2	1	1	1	1	2	2	4	1	1	1	1	34	12	18	4
47	2	2	2	2	2	2	1	3	3	4	2	2	4	4	2	4	2	2	2	2	49	12	29	8
48	4	4	4	4	2	2	1	1	3	1	1	2	3	3	3	4	4	4	4	4	58	20	22	16
49	3	3	4	3	2	1	1	3	4	1	1	2	4	4	4	4	2	2	2	2	52	16	28	8
50	3	4	4	3	3	2	1	3	3	1	1	2	2	4	4	4	3	3	3	3	56	19	25	12
51	3	4	2	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	4	4	4	4	4	4	4	49	14	19	16
52	4	4	4	4	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	40	22	10	8
53	4	4	4	4	3	1	1	3	3	2	1	1	4	3	4	4	3	3	4	4	60	20	26	14
54	4	4	4	4	3	3	1	3	2	4	3	3	4	4	4	4	2	2	2	2	62	22	32	8
55	4	3	3	3	2	2	1	2	2	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	59	17	29	13
56	4	4	4	4	4	2	1	3	3	2	2	2	2	2	4	4	3	3	3	3	59	22	25	12
57	2	2	2	2	2	2	1	1	1	4	4	1	3	3	4	4	4	2	3	3	50	12	26	12
58	4	4	4	4	2	2	1	3	3	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	68	20	32	16
59	2	4	4	4	3	3	1	1	1	1	1	3	3	3	4	4	4	4	4	4	58	20	22	16
60	3	4	4	3	2	1	1	3	3	2	1	3	4	3	4	5	5	2	3	3	59	17	29	13
61	1	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	2	2	2	1	1	2	2	1	1	30	11	13	6
62	3	4	3	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	35	13	14	8
63	1	2	1	2	1	2	1	2	1	1	1	2	2	1	1	3	1	1	2	2	30	9	15	6
64	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	4	2	2	2	2	34	7	19	8
65	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	84	24	44	16
66	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	80	24	40	16
67	5	4	4	4	4	4	3	4	4	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	87	25	44	18
68	1	1	1	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2	4	4	3	1	2	2	45	9	28	8
69	1	3	3	3	1	1	1	4	3	2	2	3	3	3	3	4	4	1	3	3	51	12	28	11
70	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	1	3	3	3	3	3	1	1	1	1	36	8	24	4
71	1	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	32	11	17	4
72	3	4	4	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	31	17	10	4
73	1	3	3	3	1	1	1	1	1	2	1	3	3	3	3	3	1	1	1	1	37	12	21	4
74	1	4	4	4	1	1	1	2	2	2	1	1	3	3	1	1	1	1	2	2	38	15	17	6
75	1	4	4	4	1	1	1	3	3	2	1	3	2	2	2	2	3	1	1	1	42	15	21	6
76	1	4	4	4	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	34	16	10	8
77	3	4	4	4	2	1	3	3	3	4	3	2	4	5	5	5	4	4	4	4	71	18	37	16
78	3	4	5	5	3	2	1	3	3	1	1	3	3	3	3	3	1	1	2	2	52	22	24	6
79	3	4	4	4	2	1	1	4	3	1	1	2	4	5	5	5	2	1	3	3	58	18	31	9
80	1	3	3	4	1	1	1	3	3	2	1	3	3	3	4	4	3	1	3	3	50	13	27	10
81	1	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	27	9	10	8
82	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	4	3	3	3	3	36	8	16	12
83	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	78	24	38	16

84	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	27	6	17	4
85	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	30	12	10	8
86	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2	70	22	40	8	
87	5	5	5	5	5	5	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	84	30	38	16	
88	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	92	26	50	16	
89	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	24	6	10	8	
90	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	20	6	10	4	
91	1	4	4	4	1	1	2	4	4	1	1	2	4	3	3	3	3	1	2	2	50	15	27	8
92	1	3	3	3	1	1	1	2	2	2	1	4	4	4	4	4	3	3	3	3	52	12	28	12
93	1	4	4	4	2	1	1	4	4	1	2	4	4	4	4	4	2	1	1	56	16	32	8	
94	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	31	6	17	8	
95	5	5	5	5	5	5	2	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	89	30	43	16	
96	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	22	6	12	4	
97	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	30	6	20	4
98	2	4	4	4	1	1	1	2	2	2	1	1	1	2	2	3	2	2	2	1	40	16	17	7
99	1	3	3	4	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	29	13	12	4
100	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	78	24	38	16	
101	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2	70	24	38	8
102	2	4	4	4	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	1	2	2	44	17	19	8
103	2	4	4	4	2	1	1	2	2	4	2	2	2	2	2	4	3	3	3	3	52	17	23	12
104	5	4	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	85	28	41	16	
105	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	77	24	37	16	
106	2	4	2	4	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	2	2	38	15	17	6
107	2	4	4	4	2	1	2	3	3	3	2	2	3	2	3	3	2	1	1	1	48	17	26	5
108	2	2	2	2	2	2	1	2	2	4	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	45	12	21	12
109	3	4	4	4	2	1	3	4	3	4	4	2	4	1	4	4	1	1	3	3	59	18	33	8
110	2	3	3	3	2	1	1	2	2	3	3	1	3	1	3	3	3	2	3	3	47	14	22	11
111	1	1	2	2	2	2	1	3	1	2	1	1	1	2	2	3	3	3	2	2	37	10	17	10
112	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4	3	3	2	2	2	2	2	2	2	53	17	28	8
113	2	2	2	2	2	1	3	3	2	3	2	2	3	4	4	3	1	2	2	2	47	11	29	7
114	4	4	4	4	4	2	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	2	4	4	72	22	36	14
115	3	3	3	3	2	2	2	2	2	1	1	1	1	2	2	2	3	3	3	3	44	16	16	12
116	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	80	24	40	16	
117	3	4	4	4	3	2	1	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	2	54	20	23	11
118	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	40	12	20	8
119	2	4	4	4	2	1	1	2	4	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	36	17	15	4
120	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	30	12	10	8
121	2	3	3	3	1	1	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	39	13	18	8
122	2	4	4	4	2	1	1	4	4	2	1	2	4	4	4	4	2	2	1	2	54	17	30	7
123	2	4	4	4	2	1	1	2	2	2	1	2	4	4	4	4	2	1	2	2	50	17	26	7
124	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	40	12	20	8
125	2	4	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	30	13	13	4
126	4	4	4	4	4	2	2	4	4	4	2	4	4	4	4	4	2	2	2	2	66	22	36	8
127	2	4	4	4	2	1	1	3	4	4	1	1	4	3	4	4	2	2	2	2	54	17	29	8

128	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	78	24	38	16
129	4	4	4	4	4	4	2	4	3	2	2	3	3	4	4	4	2	2	2	2	63	24	31	8
130	2	4	4	4	2	1	1	3	4	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	51	17	26	8
131	2	4	4	4	2	1	1	2	2	2	1	1	1	1	4	4	2	2	1	1	42	17	19	6
132	1	1	2	1	2	2	2	2	2	2	5	2	5	2	2	5	3	1	2	1	45	9	29	7
133	3	1	3	2	3	3	3	3	4	2	5	2	5	2	5	5	3	3	2	3	62	15	36	11
134	1	1	2	1	1	2	2	1	1	2	2	5	2	2	5	2	1	3	2	3	41	8	24	9
135	1	1	1	2	1	2	2	1	2	2	5	2	5	2	2	1	3	3	3	2	43	8	24	11
136	3	2	2	3	3	4	2	2	3	1	2	3	2	1	2	2	2	3	2	3	47	17	20	10
137	5	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	55	16	29	10
138	1	1	1	1	1	2	5	2	4	1	2	5	2	2	5	2	1	3	2	1	44	7	30	7
139	3	3	3	3	3	4	3	2	4	1	2	2	2	2	5	5	3	2	2	1	55	19	28	8
140	5	5	3	4	3	3	3	4	4	4	3	5	4	5	4	5	5	5	5	4	83	23	41	19
141	2	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	54	15	28	11
142	1	1	1	1	1	2	2	2	1	2	4	2	5	2	5	5	3	3	3	1	47	7	30	10
143	2	1	2	2	2	3	5	4	1	2	4	2	2	1	5	5	3	1	2	2	51	12	31	8
144	4	4	2	2	2	2	2	3	5	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	2	62	16	33	13
145	5	5	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	80	26	38	16
146	1	1	2	1	1	2	5	5	4	2	1	2	5	2	5	4	4	2	3	2	54	8	35	11
147	3	3	3	2	2	3	2	3	3	2	4	3	2	2	3	3	3	3	3	3	55	16	27	12
148	1	1	1	1	1	1	5	2	4	1	2	2	5	2	5	2	5	1	3	3	48	6	30	12
149	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	89	29	43	17
150	3	3	3	3	2	2	2	5	4	1	3	5	3	3	2	4	5	3	3	3	62	16	32	14
151	1	1	1	1	2	4	5	5	1	2	4	5	3	2	2	4	5	1	3	3	55	10	33	12
152	3	4	5	5	4	3	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	86	24	42	20
153	3	2	2	3	3	3	5	2	4	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	58	16	30	12
154	2	2	2	3	2	3	3	2	4	1	2	5	3	2	2	4	3	2	1	1	49	14	28	7
155	4	5	5	5	3	2	2	2	5	5	5	5	5	5	4	3	4	4	4	3	79	24	40	15
156	3	2	2	3	2	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	56	16	28	12
157	1	1	2	1	2	4	4	2	3	2	1	3	5	2	2	4	3	1	3	1	47	11	28	8
158	3	1	3	2	3	3	5	3	3	2	1	3	5	2	2	4	1	3	3	3	55	15	30	10
159	1	1	2	1	1	1	4	5	1	2	4	1	2	2	2	2	1	3	3	3	42	7	25	10
160	1	1	1	2	1	1	4	5	3	2	1	3	5	2	2	4	3	2	1	2	46	7	31	8
161	3	2	2	3	3	4	2	2	3	1	4	3	2	1	2	2	3	3	3	3	51	17	22	12
162	5	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	57	16	29	12
163	1	1	1	1	1	2	1	2	3	1	4	1	2	2	2	2	1	3	3	1	35	7	20	8
164	3	3	3	3	3	4	3	2	2	1	2	3	2	2	2	4	3	3	3	1	52	19	23	10
165	5	5	3	4	3	3	3	4	4	4	3	5	4	5	4	5	5	5	5	4	83	23	41	19
166	2	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	52	15	28	9
167	1	1	1	1	1	2	2	2	1	2	4	3	3	2	2	4	3	2	1	1	39	7	25	7
168	2	1	2	2	2	3	3	4	1	2	4	3	2	5	2	3	3	1	2	3	50	12	29	9
169	4	4	2	2	2	2	2	3	5	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	63	16	33	14
170	5	5	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	80	26	38	16
171	1	1	2	1	1	1	1	5	3	2	1	3	5	3	2	3	3	3	1	3	45	7	28	10

172	3	3	3	2	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	54	16	27	11
173	1	1	1	1	1	1	1	2	3	1	2	3	5	3	2	2	4	1	3	3	41	6	24	11
174	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	89	29	43	17	
175	3	3	3	3	2	2	2	5	3	1	3	1	3	3	2	3	4	3	3	3	55	16	26	13
176	1	1	1	1	2	1	1	5	1	2	2	1	2	3	2	3	4	1	4	3	41	7	22	12
177	3	4	5	5	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	5	5	5	82	24	38	20
178	3	2	2	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	55	16	27	12
179	2	2	2	3	2	3	3	3	2	1	2	1	3	3	2	3	3	2	1	1	44	14	23	7
180	4	5	5	5	3	2	2	3	5	5	5	5	5	4	3	4	4	4	4	3	80	24	41	15
181	3	2	2	3	2	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	4	3	57	16	28	13
182	1	1	2	1	2	1	1	2	2	2	1	3	1	3	2	3	3	1	4	1	37	8	20	9
183	3	1	3	2	3	3	3	3	2	2	1	2	1	2	2	3	1	3	4	2	46	15	21	10
184	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	2	1	3	3	2	2	1	3	4	3	36	7	18	11
185	1	1	1	2	1	1	1	1	2	2	1	2	1	3	2	3	2	2	4	3	36	7	18	11
186	3	2	2	3	3	4	2	2	3	1	2	3	3	1	2	2	2	3	4	3	50	17	21	12
187	5	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	55	16	29	10
188	1	1	1	1	1	2	1	2	2	1	2	1	2	3	3	2	1	3	4	1	35	7	19	9
189	3	3	3	3	3	4	3	2	2	1	2	2	2	3	3	3	2	2	2	1	49	19	23	7
190	5	5	3	4	3	3	3	3	4	4	3	5	4	1	4	5	5	5	5	4	78	23	36	19
191	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	53	15	29	9
192	1	1	1	1	1	2	2	3	1	2	2	2	1	2	3	3	2	3	1	1	35	7	21	7
193	2	1	2	2	2	3	3	4	1	2	2	2	2	1	3	3	2	1	2	2	42	12	23	7
194	4	4	2	2	2	2	2	3	5	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	2	62	16	33	13
195	5	5	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	80	26	38	16
196	1	1	2	1	1	1	1	1	2	2	1	2	1	3	1	3	2	3	1	2	32	7	17	8
197	3	3	3	2	2	3	2	3	3	2	2	3	2	1	3	3	3	3	2	3	51	16	24	11
198	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	2	2	1	1	1	2	2	1	2	2	28	6	15	7
199	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	89	29	43	17
200	3	3	3	3	2	2	2	1	2	1	3	1	2	3	1	2	2	2	2	2	42	16	18	8
201	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	2	1	2	1	1	2	2	1	2	2	28	7	14	7
202	3	4	5	5	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	5	5	5	82	24	38	20
203	3	2	2	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	55	16	27	12
204	2	2	2	3	2	3	3	3	2	1	2	1	2	1	2	1	2	2	1	1	38	14	18	6
205	4	5	5	5	3	2	2	2	5	5	5	5	5	4	3	4	4	4	4	3	79	24	40	15
206	3	2	2	3	2	4	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	2	2	53	16	27	10
207	1	1	2	1	2	1	1	2	2	2	1	2	1	3	2	1	2	1	2	1	31	8	17	6
208	3	1	3	2	3	3	3	3	2	2	1	2	1	3	1	1	1	2	2	2	41	15	19	7
209	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	2	1	2	3	1	2	1	2	2	2	30	7	16	7
210	1	1	1	2	1	1	1	1	2	2	1	2	1	2	2	1	2	2	1	2	29	7	15	7
211	3	2	2	3	3	4	2	2	3	1	2	3	2	1	2	2	2	2	2	2	45	17	20	8
212	5	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	54	16	29	9
213	1	1	1	1	1	2	1	2	2	1	2	1	2	2	1	2	1	2	2	1	29	7	16	6
214	3	3	3	3	3	4	3	2	2	1	2	2	2	2	1	1	2	2	2	1	44	19	18	7
215	5	5	3	4	3	3	3	4	4	4	3	5	4	5	4	5	5	5	5	4	83	23	41	19

216	2	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	52	15	28	9
217	1	1	1	1	1	2	2	2	1	2	2	2	1	2	1	1	2	2	1	1	29	7	16	6
218	2	1	2	2	2	3	3	4	1	2	2	2	2	1	1	1	2	1	2	2	38	12	19	7