



**Calidad de atención y satisfacción del usuario del
consultorio de crecimiento y desarrollo del Centro
de Salud Carlos Protzel, 2018**

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en gestión de los servicios de la salud

AUTORA:

Br. Cynthia Karin Pereyra Campos

ASESOR

Mg. Pedro Félix Novoa Castillo

SECCIÓN

Ciencias Médicas

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Calidad de las Prestaciones Asistenciales

**LIMA-PERÚ
2018**

DICTAMEN DE LA SUSTENTACIÓN DE TESIS

EL / LA BACHILLER (ES): PEREYRA CAMPOS, CYNTHIA KARIN

Para obtener el Grado Académico de *Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud*, ha sustentado la tesis titulada:

CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO DEL CONSULTORIO DE CRECIMIENTO Y DESARROLLO DEL CENTRO DE SALUD CARLOS PROTZEL, 2018

Fecha: 17 de octubre de 2018

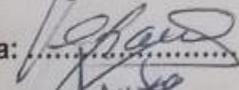
Hora: 8:00 a.m.

JURADOS:

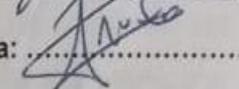
PRESIDENTE: Dr. Edwin Martínez López

Firma: 

SECRETARIO: Dra. Francis Iburguen Cueva

Firma: 

VOCAL: Mg. Pedro Félix Novoa Castillo

Firma: 

El Jurado evaluador emitió el dictamen de:

..... *Aprobado por mayoría*

Habiendo encontrado las siguientes observaciones en la defensa de la tesis:

..... *Está APA*

Recomendaciones sobre el documento de la tesis:

.....
Nota: El tesista tiene un plazo máximo de seis meses, contabilizados desde el día siguiente a la sustentación, para presentar la tesis habiendo incorporado las recomendaciones formuladas por el jurado evaluador.

Página de jurado

Dr. Edwin Martínez López
Presidente

Dra. Francis Ibarguen Cueva
Secretario

Mg. Pedro Félix Novoa Castillo
Vocal

Dedicatoria

Dedico este presente trabajo de investigación a mi esposo y a mis padres, por la motivación y apoyo constante en cada meta que me propongo.

Cynthia Pereyra

Agradecimientos

A Dios por guiarme en cada decisión y a mis docentes asesores, Mg. Novoa y Dra. Ibarguen; de la Universidad César Vallejo, por los conocimientos compartidos; por la paciencia y motivación que me han brindado durante la elaboración de esta tesis.

La autora

Declaración jurada

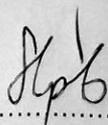
Yo, Cynthia Karin Pereyra Campos, estudiante del Programa Maestría en gestión de los servicios de la salud de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, identificado con DNI N°44042977, con la tesis titulada: "Calidad de atención y satisfacción del usuario del consultorio de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud Carlos Protzel, 2018".

Declaro bajo juramento que:

1. La tesis es de mi autoría.
2. He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
3. La tesis no ha sido auto plagiado; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), auto plagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Comas, 19 de setiembre del 2018



.....
Cynthia Karin Pereyra Campos

DNI. 44042977

Presentación

Señores miembros del Jurado, de conformidad con los lineamientos técnicos establecidos en el Reglamento de Grados y Títulos de la Escuela de Postgrado de la Universidad “César Vallejo”, dejo a vuestra disposición la revisión y evaluación del presente trabajo de tesis titulado: “Calidad de atención y satisfacción del usuario del consultorio de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud Carlos Protzel, 2018”, realizado para optar el grado académico de Magister en Gestión de los Servicios de la Salud. El cual confío sea un referente para otros, que conlleve a su posterior aprobación.

La presente investigación está dividida en siete capítulos: En el capítulo I Introducción: incluye antecedentes y fundamentación científica, técnica o humanística, justificación, problema, hipótesis y los objetivos. Capítulo II Marco Metodológico: considera las variables, operacionalización de variables, metodología, tipos de estudio, diseño, población, muestra y muestreo, técnicas e instrumentos de recolección de datos y los métodos de análisis de datos. Capítulo III. Resultados. Capítulo IV discusión. Capítulo V conclusión. Capítulo VI recomendaciones. Capítulo VII referencias bibliográficas

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

La autora

Índice

Carátula	i
Página de jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaración jurada	v
Presentación	vi
Índice	vii
Lista de tablas	ix
Lista de figuras	x
Resumen	xi
Abstract	xii
I. Introducción	xiii
1.1. Realidad problemática	14
1.2 Trabajos previos	16
1.3. Teorías relacionadas al tema	22
1.4. Formulación del problema	27
1.5. Justificación del estudio	28
1.6 Hipótesis	30
1.7. Objetivos	31
II. Método	32

2.1.	Diseño de investigación	33
2.2.	Variables, operacionalización	35
2.3.	Población y muestra	37
2.4.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	38
2.5.	Método de análisis de datos	42
2.6.	Aspectos éticos	44
III.	Resultados	45
3.1.	Análisis descriptivo	46
3.2.	Análisis inferencial	50
IV.	Discusión	53
V.	Conclusiones	55
VI.	Recomendaciones	57
VII.	Referencias	60
	Anexos	65
	Anexo 01: Matriz de consistencia	
	Anexo 02: Instrumentos	
	Anexo 03: Certificados de validez de expertos	
	Anexo 04: Confiabilidad	
	Anexo 05: Base de datos	

Lista de tablas

Tabla 1. Operacionalización de la variable calidad de atención	36
Tabla 2. Operacionalización de la variable satisfacción del usuario	37
Tabla 3. Distribución de la población	37
Tabla 4. Resultado de validez de Calidad de atención	41
Tabla 5. Resultado de validez de Satisfacción del usuario	42
Tabla 6. Confiabilidad de los instrumentos calidad de atención y Satisfacción del usuario	42
Tabla 7. Descripción de la calidad de atención y la satisfacción del Usuario	46
Tabla 8. Descripción de la calidad de atención y la dimensión de Características del servicio	48
Tabla 9. Descripción de la calidad de atención y la dimensión de Características del trato personalizado	49
Tabla 10. Correlación calidad de atención y satisfacción del usuario	50
Tabla 11. Correlación calidad de atención y características del servicio	51
Tabla 12. Correlación calidad de atención y características del trato Personalizado	52

Lista de figuras

Figura 1 Descripción de la calidad de atención y la satisfacción del usuario	42
Figura 2 Descripción de la calidad de atención y características del servicio	48
Figura 3. Descripción de la calidad de atención y características del trato	48

Resumen

El objetivo de la investigación fue determinar la relación entre la calidad de atención y satisfacción del usuario del consultorio de crecimiento y desarrollo del centro de salud Carlos Protzel 2018.

La investigación fue de tipo básica, de diseño no experimental, transversal de nivel correlacional, pues se determinó la relación entre las variables calidad de atención y satisfacción del usuario en un tiempo determinado. La muestra estuvo conformada por 384 usuarios del consultorio de crecimiento y desarrollo del centro de salud Carlos Protzel. Para la recolección de datos se utilizó la técnica de la encuesta, cuyo instrumento fue dos encuestas o listas de cotejos con escala politómica de 20 y 19 ítems para ambas variables respectivamente. El procesamiento estadístico descriptivo se realizó mediante el programa Excel y la inferencial con el programa estadístico SPSS 25.

Los resultados de la investigación determinaron que existe relación positiva entre las variables además se encuentra en el nivel de correlación alta y siendo el nivel de significancia bilateral de $p=0.000<0.05$. Se probó la hipótesis planteada y esta relación es alta se concluye que: La Satisfacción del usuario tiene relación significativa con la calidad de atención del consultorio de crecimiento y desarrollo del centro de salud Carlos Protzel, 2018.

Palabras claves: Calidad, atención, satisfacción, usuario, control.

Abstract

The objective of the research was to determine the relationship Carlos Protzel, between quality of care and user satisfaction of the growth and development of the Health Center clinic 2018.

The research was basic type, not experimental, cross correlation level design, because it was determined the relationship between the variables quality of care and satisfaction of the user at a given time. The sample was conformed by 384 users of the growth and development of the Health Center clinic Carlos Protzel. For the collection of data was used in the survey, whose instrument was two surveys or lists of matches with scale polytomic of 20 and 19 items for both variables respectively. Descriptive statistical processing was performed using the Excel program and the inferential statistical program SPSS 25.

The results of the investigation determined that there is positive relationship between the variables is also located in high correlation level and where the level of bilateral significance of $p = 0.000 < 0.05$. The hypothesis was tested and this relationship is high. It is concluded that: the user satisfaction has significant relationship with the quality of care of the growth and development of the center of health Carlos Protzel clinic, 2018.

Key words: Quality, care, satisfaction, user control.

I. Introducción

1.1. Realidad problemática

Actualmente la calidad de atención se define como “aquel confort de requerimientos y expectativas del usuario, sea interno como son el personal de salud y usuarios externos que son los pacientes y familiares, la cual se busca en todas las actividades de los servicios médicos” según Serra (2016) . Dicha calidad es una de las finalidades del quehacer diario de los profesionales de la salud, pesar de ello, en diversos países, instituciones no se ve reflejada dichos estándares calidad óptima en la percepción positiva del usuario externo. A nivel internacional según existen varios países con bajos niveles de calidad de atención, por ejemplo México todavía cuenta con carencias de recursos, afectándose la calidad de cada servicio del área de salud, como por ejemplo condiciones con poca higiene procedimientos que no garantizan la bioseguridad e integridad del usuario.

En referencia al concepto de calidad en la atención en Cuba, Serra (2016) consideró que brindar un servicio de calidad, conlleva a progresar de manera constante y la falta de ella conlleva al fracaso (p.12). Dado que inéditamente los pacientes prefieren ser atendidos con calidad, por ello se convierten en evaluadores de calidad en cada uno de los niveles de atención, y otorgan un juicio valor de la calidad según las expectativas y percepciones del usuario, enfocando sus esfuerzos en obtener un nivel superior en calidad.

En Brasil tienen como meta el logro de la atención de las necesidades más prioritarias de la comunidad, mediante el progreso en la calidad de atención y las prestaciones de salud de ese país, en ese marco, la calidad desarrollada en las instituciones de salud es incitante , la adhesión en el desarrollo de gestión como desarrollo práctico sistemático podría otorgar informaciones en el planteamiento de estrategias de intervención durante la gestión de calidad, a su vez puede desarrollar diversos modelos de gestión acorde a los establecimientos de salud. En este sentido, el personal asistencial de salud tiende a planear y desarrollar estrategias para obtener mejores niveles de calidad, mediante la solución de problemas, tomando como referencia la

observación y el análisis situacional de salud de su establecimiento.

Según Morales (2001) en nuestro país las diversas Reformas del Sector Salud tienen como misión aportar al fortalecimiento de la calidad de atención y se están desarrollando acciones para mejorar la gestión, la normalización de diversos procedimientos de salud. De tal modo se está financiando para mejorar el equipamiento e infraestructura de los Establecimientos de Salud.

En el centro de salud Carlos Protzel, el personal de salud está en constante capacitación sobre temas de calidad de atención, a pesar de ello no se llega a coberturar los diversos programas y estrategias, si bien es cierto se cuenta con personal capacitado, pero no asisten los usuarios suficientes para cumplir la meta mensual de atención. En el servicio de enfermería la meta principal es lograr coberturar a los niños menores de un año, que asisten al consultorio de crecimiento y desarrollo (CRED). Considerando que el INEI en el presente año ha dado una meta de 278 niños coberturados, de la cual se debe lograr atender 150 niños coberturados. Cabe mencionar que un paciente coberturado es aquel que ha culminado todas sus atenciones o controles según grupo etáreo, es decir si es recién nacido le corresponde cuatro controles, si es menor de un año le corresponde once controles, si tienen un año le corresponde 6 controles, si tiene de 2 años a menores de 5 años le corresponde 4 controles durante cada año de edad.

Y en la realidad mensualmente no se llega a dicha cantidad, porque después que los pacientes reciben el primer y segundo control de CRED, ya no regresan para los siguientes controles, o sólo regresan en los controles que coinciden con las fechas de sus vacunas. El consultorio de CRED del centro de salud Carlos Protzel, cuenta con dos enfermeras para CRED, una en el turno mañana y una en el turno tarde, y a pesar de tener dos turnos no se llega la meta deseada. Siendo para el establecimiento una preocupación actual estas brechas permanentes de atenciones sin coberturar.

En el marco de la realidad de salud mencionada, se origina la siguiente

pregunta:

¿Cuál es la relación entre la calidad de atención y la satisfacción de usuario del consultorio de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud Carlos Protzel, 2018?

1.2 Trabajos previos

Se realizaron estudios anteriores para formular una cronología a seguir y son los siguientes:

Antecedentes internacionales.

Con respecto a la índole internacional, tenemos lo siguiente:

Ortiz y Vega (2014) en su tesis *“Calidad percibida de la atención de enfermería por pacientes hospitalizados” en una institución de servicios de salud de Barranquilla, Colombia*. El objetivo fue la determinación de la calidad de la atención que brindaba el departamento de enfermería, según la percepción de los pacientes en hospitalización. Se tomó una muestra de 158 pacientes que fueron sometidos a un cuestionario de calidad y como resultado se tuvo que la mayoría de pacientes evidenció niveles altos de calidad. Se concuerda con los autores que este tipo de investigaciones favorecen proyectos para mejoras de la calidad, aún más considerando que dichos proyectos se generen a raíz de aquellos indicadores en los que la muestra indicó que tenían bajo nivel de calidad.

Lenis y Manrique (2015) en su estudio: *“Calidad del cuidado de enfermería percibida por pacientes hospitalizados en una clínica privada de Barranquilla, Colombia”*. El objetivo del estudio fue la identificación de la calidad del servicio según los pacientes hospitalizados. La muestra fue de 147 pacientes que tenían orden de alta, ellos fueron sometidos a un cuestionario de calidad y como resultado se tuvo que los pacientes perciben una calidad de nivel alto debido a que los pacientes dieron una

puntuación alta en la dimensión de experiencia profesional o procedimental y en la dimensión de empatía. Se concuerda con los autores en que las características del servicio y el trato personalizado influyen en la calidad de atención que percibe el usuario.

Saldaña y Sanango (2015) en su estudio *“Calidad de atención científico humanístico que presta el personal de enfermería y su relación con el nivel de satisfacción del usuario del centro de salud de Cojitambo, Azogues, Ecuador”*. Cuyo objetivo fue la identificación de la calidad de atención que brinda el profesional de enfermería y qué relación tiene con la satisfacción del usuario. Contó la muestra de 385 pacientes. El resultado del estudio concluye que el personal que labora en el establecimiento de salud poseen un alto porcentaje de talento humano, están altamente capacitadas en temas concernientes a la calidad de las atenciones en salud. Se concuerda con los autores en que el óptimo desarrollo del talento humano y del área cognoscitiva influye en la calidad de atención que percibe el usuario.

Ríos y Barreto (2016) desarrollaron una investigación denominada *“Percepción de la satisfacción en la atención en salud en usuarios del servicio de consulta externa, de los hospitales San Antonio de Chia y Santa Rosa de Tenjo, Bogotá, Colombia”*. Tuvo como objetivo la identificación de los grados de la satisfacción en las personas que recibieron atención en el servicio de consultorio externo. Se tuvo una muestra de 188 pacientes y el resultado fue que los usuarios registraron una satisfacción alta, a su vez se identificaron porcentajes bajos en los indicadores de infraestructura y organización, con ello la institución fortalecerá sus puntos débiles conllevando al mantenimiento y/o aumento de la satisfacción de sus usuarios. Se concuerda con los autores en que los aspectos tangibles influyen en la calidad de atención que percibe el usuario.

Cotes, Tapie, Cabrera, y Achicanoy (2016) desarrollaron una investigación denominada *“Calidad de la atención médica en el servicio de*

consulta externa desde la perspectiva de los usuarios del hospital Lorencita Villegas De Santos E.S.E. Primer Trimestre Del 2016 Samaniego – Nariño, Colombia”. Cuyo objetivo fue la valoración de la calidad de atención en consultorio externo. La muestra fue de 100 pacientes y el resultado fue que la mayoría de pacientes Se concluyó que hay insatisfacción global de los usuarios, debido a que el personal de salud no cumple con el horario programado de las citas, causando mucha incomodidad al usuario, y generando en la población predisposición a la evaluación negativa de toda la atención. Se concuerda con los autores en que la fiabilidad y empatía influyen en la calidad de atención que percibe el usuario.

Antecedentes nacionales.

En el ámbito nacional mencionaremos los antecedentes:

Manchón y Montoya (2014) desarrollaron una investigación denominada *“Nivel de calidad del cuidado enfermero desde la percepción del usuario, servicio de emergencia. Hospital III – Essalud, Chiclayo”*. La investigación tuvo como objetivo la determinación del nivel de calidad desde la perceptiva del usuario. La muestra constó de 329 pacientes y resultó que para los usuarios la calidad recibida es baja, debido que en el usuario considera que en los procedimientos realizados no se protege la intimidad del paciente, el personal no acude cuando el paciente lo requiere, no tiene una adecuada comunicación con los familiares, no cuenta con los materiales y equipos para cumplir con los cuidados. Se concuerda con los autores en que las dimensiones de seguridad, capacidad de respuesta, empatía y elementos tangibles influyen directamente en la calidad de atención que percibe el usuario.

Urrutia y Cantuarias (2015) en su estudio *“Calidad de cuidado de enfermería y satisfacción del usuario adulto en emergencia hospital La Caleta, Chimbote”*. Cuyo objetivo fue la determinación de la calidad del cuidado de enfermería según el nivel de satisfacción del usuario adulto. La

investigación tuvo una muestra de 217 pacientes adultos. En los resultados se presentó que la mayoría de la muestra indicó que existe una calidad buena y estaban satisfechos con los cuidados, debido a que el usuario considera que existe buenas relaciones entre personal de salud y paciente, buena información, buen desempeño procedimental en base a conocimientos científicos propios de la profesión, y confort dentro del consultorio, seguridad y confianza. Se concuerda con los autores en que las dimensiones de la satisfacción del usuario como son características del servicio y trato personalizado influyen en la calidad de atención que percibe el usuario.

Quispe (2015) desarrollo una investigación denominada *“calidad de servicio y satisfacción del usuario en el servicio de traumatología del hospital nacional Hugo Pesce Pecetto, Andahuaylas”*. La investigación tuvo como objetivo de la determinación de la relación que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario. Tuvo como muestra de 159 usuarios y en sus resultados se obtuvo que existía entre las variables calidad y satisfacción una correlación positiva y se confirmó que la calidad de servicio estaba relacionada de manera directa con la satisfacción del usuario. Se concuerda con el autor en que la satisfacción del usuario influye de manera directa con la calidad de atención, a mayor calidad de atención mayor satisfacción del usuario, así mismo el usuario al sentir mayor satisfacción percibe que la calidad de atención recibida fue buena.

Tuesta (2015) en su estudio *“Calidad de atención y satisfacción percibida por el usuario externo del servicio de emergencia en el hospital II-1 Moyobamba”*. El objetivo fue recopilar información sobre la calidad de atención y la satisfacción del usuario. La muestra estuvo formada por 362 personas atendidas en servicio de emergencia. En los resultados se mostró la existencia de la relación calidad - satisfacción, lo que implicó que todos los pacientes que indicaron estar satisfechos también indicaron que en el establecimiento de salud existe buena calidad de atención. Se concuerda

con el autor en que la satisfacción del usuario influye de manera directa con la percepción que tiene el usuario sobre la calidad de atención que recibió.

Castro, Moreno y Paredes (2016) en su estudio *“Calidad del cuidado de enfermería y grado de satisfacción del usuario externo del centro de salud San Juan, Iquitos”*. El objetivo de esta investigación fue la determinación de la relación existente entre la calidad y la satisfacción del usuario. Tuvo como muestra 129 usuarios. Dentro de los resultados salió que la calidad de atención salió con nivel dado que el usuario indicó que existe puntualidad en la atención, a su vez recibieron un trato humano alto, las información recibida fue clara; pero a diferencia de la calidad el nivel de satisfacción fue medio, debido a que no hubo puntualidad en las atenciones. Se concuerda con los autores en que la satisfacción del usuario influye de manera directa con la idea del cliente sobre calidad de atención recibida.

Ruiz (2016) desarrolló una investigación denominada *“Calidad de atención al cliente y el nivel de satisfacción del usuario externo en el Hospital ESSALUD II, Tarapoto, San Martín, Tarapoto”*. La investigación tenía como objetivo la identificación de la relación entre calidad y satisfacción del usuario. Tuvo como muestra 377 usuarios y en los resultados se denotó que realmente hay una relación importante entre la calidad de atención y la satisfacción del paciente. Se concuerda con el autor en que la satisfacción del usuario tiende a influenciar de manera directa con la percepción del cliente sobre calidad de atención recibida.

Sifuentes (2016) en su estudio *“satisfacción del usuario y calidad del cuidado de enfermería en el servicio de cirugía hospital regional docente de Trujillo”*. Esta investigación tuvo como objetivo la determinación de la relación del nivel de satisfacción y la calidad del cuidado. La muestra fue de 194 usuarios hospitalizados y el resultado mostró que la mayoría de usuarios presentaron nivel de satisfacción bajo, puesto que ellos mencionaron que recibieron una mala calidad de atención, y ello influye en

sus grados de satisfacción. Se concuerda con el autor en que la idea que tiene el usuario sobre la calidad de atención está relacionada directamente con características del servicio y trato personalizado, siendo estas dimensiones para calificar la satisfacción del usuario.

Beteta (2017) en su estudio *“Calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios en el hospital de emergencia José Casimiro Ulloa – Lima”*. Tuvo como objetivo la determinación del vínculo entre la calidad de servicio y satisfacción de las personas que se atienden en emergencia. Su muestra estuvo conformada por 183 usuarios y sus resultados indicaron que los usuarios se encontraban medianamente satisfechos dado que el aspecto tangible del establecimiento de salud no era suficiente para brindar una buena calidad de atención, de ese modo la satisfacción del usuario se ve influenciada por la calidad de atención. Se concuerda con el autor en que el pensamiento que tiene el usuario sobre la calidad de atención recibida que presenta un bajo nivel en los aspectos tangibles, predispone a la insatisfacción en el usuario.

1.3. Teorías relacionadas.

Definiciones de calidad de atención.

En el transcurso del tiempo, se lograron desarrollar una variedad de conceptos, sobre calidad y satisfacción. La Organización Mundial de la Salud (citado en Sifuentes Olga 2016) refiere que la calidad de atención en salud es la adecuada intervención en la que se brinda seguridad al usuario y accesible a su economía; a su vez debe tener la capacidad de generar impacto positiva en la morbilidad, discapacidad y mal nutrición, del mismo modo indica que se debe asegurar que a cada usuario se le proporcione el paquete de diagnósticos y tratamientos terapéuticos necesarios para lograr una calidad de atención de gran nivel, teniendo como requerimiento necesario que el profesional tenga conocimientos y práctica suficientes como para obtener óptimos

resultados con el menor riesgo y la mayor satisfacción del paciente (p 21). Se tiene diversos autores sobre calidad, como los siguientes:

Según Palmer (citado en Alvarado D., Wulf A., Solis X., Pantoja T., Püschel K., Villarreal L., Alvarez C., Carrasco C. y Babul M. 2017) explicó que la calidad en atención de salud en el tiempo despertó cada vez mayor interés, tanto en el personal de salud, como en los administradores y responsables de las políticas sanitarias, y la población general. A su vez fue importante resaltar que los elementos o dimensiones para evaluar la calidad de atención son: efectividad, eficacia, eficiencia, accesibilidad, satisfacción, competencia profesional.

También Cerezo y Zeithaml, Parasuraman y Berry (citados en Sánchez Rojas 2018) refieren que ofrecer calidad significaba saber responder a las necesidades o expectativas del usuario e incluso pasar esas necesidades, dando así dimensiones genéricas que presentan los autores antes mencionados, utilizaron el método de evaluación Servqual en la que la evaluación presenta las siguientes dimensiones: accesibilidad, carácter tangible, competencia, cortesía, credibilidad, actitud responsiva, comunicación, comprensión, seguridad y confiabilidad.

Según Virginia Henderson (citada en Cárdenas R, Cobeñas J, García J 2017) según esta teórica la calidad fue definida como conjunto de actividades que hace posible recuperar la salud del paciente (p.23). En los servicios que se ofrecen a favor de la salud, la asistencia debe dar respuestas oportunas, acertadas en el marco de las necesidades de los pacientes, a través de personal capacitado, una cantidad de recursos humanos suficientes , equipos biomédicos necesarios que abastezcan a toda la comunidad, generando la satisfacción de las personas brindándoles lo que se adecue a sus necesidades, sin afectar a las actividades según ley de los profesionales que brindan servicios y

a costos razonables que permitan una atención integral de salud óptima.

Para Sifuentes Olga (2016) la calidad de atención es un valor del sistema de salud, por ello se fueron incorporando estrategias para potenciar la calidad de atención (p. 20). Una de las estrategias fue la evaluación para demostrar los resultados de todo lo que el proceso de atención incluye. Para esta evaluación se requiere un seguimiento y monitoreo de las actividades que deben ser inherentes a la atención de salud que se dé a la comunidad, claro que también se deberá tener en cuenta que cada profesional de la salud es una persona con una serie de habilidades propias que puede potenciar las habilidades aprendidas durante el estudio de la profesión, como son conocimientos científicos, teóricos y prácticos.

Generalmente cuando los usuarios acuden a un establecimiento de salud, lo hacen porque están en buscando soluciones, respuestas para los diversos problemas o necesidades de salud, teniendo el derecho de recibir atenciones con principios éticos que aseguren cuidados de calidad basados en una sólida gama de conocimientos. La profesión de enfermería tiene al cuidado del usuario como uno de los pilares de su profesión, considerando que en el primer nivel de atención está enfocado a la prevención y promoción de la salud, es por ello que ante una evaluación de calidad y de la satisfacción del usuario están involucradas diversas dimensiones como las dimensión tangible, confiabilidad, capacidad de respuesta, aseguramiento, empatía.

Según Urriago (citado en Ruiz Reinaldo 2017) refiere que el método SERVQUAL-encuesta para evaluación de calidad de atención en el usuario-para la evaluación de la calidad ha sido aplicado en diferentes estudios, pero él lo modifica para su mejor aplicabilidad en el sector salud, ésta evaluación se divide en elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y calidez o empatía, las

cuales se describen de la siguiente manera (p.26).

También Urriago 2012 refiere que los elementos tangibles son todo el exterior que el usuario percibe del establecimiento de salud, las cuales forman parte de la atención (p 42). Dentro de los elementos tangibles se debe tener en cuenta la infraestructura, los equipos con los que se atiende, el personal de salud que cuente con los implementos de vestimenta y materiales adecuados para la atención. Dado que todo ello brindará comodidad, y optimizará la calidad de la atención prestada. A su vez Urriago indica que la fiabilidad es el componente con el que se refiere a la actitud de confianza y precisión que denota el profesional de salud teniendo en cuenta la oportunidad de la atención, la continuidad y orden lógico de la atención, el interés en la resolución de problemas, cuidado en el registro de información (p43).

Respecto a la capacidad de respuesta Urriago 2012, refiere que el personal de salud debe mostrar un espíritu servicial en la atención pero de manera oportuna, sin provocar en los usuarios un malestar en su estado de ánimo, debido al tiempo de demora de la atención (p 43). Siendo así es necesario evaluar todos los factores inmersos en la capacidad de respuesta, desde el ingreso al establecimiento de salud, la señalización externa a los consultorios, la información brindada por el área de informes en central telefónica y en módulo presencial, la fluidez en la separación de citas, la velocidad con que son atendidos en caja y admisión, el tiempo que espera el paciente en la sala de espera correspondiente al consultorio, puesto que todo ello contribuye a la capacidad de respuesta de una atención.

Urriago 2012, indicó que seguridad es lo esencial en la atención en salud, ya que sería generar credibilidad, confianza y garantizando el bienestar de los usuarios, de tal manera que se sientan seguros, con la atención recibida (p. 43).

La confianza que percibe el usuario es necesaria de este modo se siente tranquilo, con más seguridad como todos cuidados que se les recomienda. Recibir las indicaciones y consejerías adecuadas favorece la credibilidad que percibe el paciente. La ubicación, señalización interna del consultorio, reduce riesgos y complicaciones durante el tiempo que será atendido. Las orientaciones deben ser claras dado que con ello se instruye a los pacientes sobre sus cuidados en el hogar considerando sus necesidades prioritarias en salud.

Definiciones de satisfacción del usuario.

Según Heinz (2000) citado en Ruiz (2017) mencionó que la satisfacción es un estado subjetivo dado que se considera a todo sentimiento que tiene el usuario respecto a un servicio recibido (p.29). Según el grado de satisfacción que obtiene el usuario en la primera atención hace posible que el usuario decida regresar, del mismo modo la satisfacción sería una manera de valorar la atención recibida o valorar el servicio que recibieron, y según ello sus niveles de satisfacción avanzan a lo positivo o negativo. Siendo así todo usuario busca la satisfacción de sus necesidades, y las instituciones prestadoras de salud están enfocadas a otorgar calidad alta de atención y lograr la satisfacción del usuario.

Dentro de la dimensiones de la satisfacción del usuario según Jiménez (2006) citado en citado en Ruiz (2017), indicó que la satisfacción se evalúa en las siguientes dimensiones: comunicación, explicaciones o respuestas claras, intimidad o privacidad en la conversación, escuchar con interés, clima de confianza, capacidad de discutir problemas personales, actitud profesional, el adoptar un papel dominante, percepción del paciente de su individualidad, respeto mutuo, trato amable y cordial , respeto al orden de llegada, , competencias técnicas, conocimientos específicos según la especialidad, capacidad de valorar ,priorizar necesidades del usuario, a su vez está subordinada a otros factores como cultura, condición de nivel educativo, edad, y otros (p. 32).

Si bien es cierta la satisfacción del usuario implica el sentimiento que le genera una atención considerándolo de manera racional y cognoscitiva, como producto de comparar las expectativas con el servicio recibido.

Según Thompson (2009) citado por Quispe (2015) indicó que si bien es cierto la satisfacción del cliente va ligada a la calidad de los servicios brindados, no sólo es eso, sino de lo que los usuarios esperan recibir un tipo de atención y anhelan que sea satisfecha. El usuario está con un nivel de satisfacción alto siempre y cuando los servicios logran cubrir o exceder sus expectativas, si el servicio cumple sus expectativas el usuario tiene un nivel de satisfacción medio, y si el servicio no logra satisfacer las expectativas el nivel de satisfacción es bajo (p.47). En este proceso de la calidad de atención, se logra visualizar cinco dimensiones, que si son abarcadas en su totalidad, implicaría una buena calidad de atención. Las dimensiones son:

Dimensión 1: Características del servicio

Salas (2017) mencionó que se refiere a aquellos procesos administrativos y asistenciales que son realizados en el establecimiento de salud, según normas y lineamientos ya establecidos para dichos procesos (p.23). Esa normativa sirve para inspeccionar, evaluar, capacitar al personal sobre las labores que ejecutan con la finalidad de optimizar los servicios y la dotación de recursos asistenciales necesarios para atender a personas que asisten al centro de salud. El autor indicó que satisfacer al usuario interno y externo sigue como proceso final de una serie de requerimientos.

Dimensión 2: Características de trato personalizado

Torres (2015) explicó que ciertas características en la manera de tratar al usuario de salud, estaban implicadas en la promoción continua de actividades de bienestar en la población, muy aparte de lo que resulte en su

ejecución (p.34). Así también, el trato que ofrece el sistema es factible a mejoras que se pueden realizar de manera voluntaria sin ser influenciado por actividades de capacitación que logran mejorar sus habilidades, y esto teniendo en cuenta que para mejorar el trato se debe ser amable, empático, cordial sin realizar ningún tipo de discriminación.

1.4. Formulación del problema

Problema general

¿Cuál es la relación entre calidad de atención y satisfacción del usuario del consultorio de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud Carlos Protzel, 2018?

Problemas específicos

Problema específico 1

¿Cuál es la relación entre calidad de atención y la dimensión características del servicio del consultorio de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud Carlos Protzel, 2018?

Problema específico 2

¿Cuál es la relación entre calidad de atención y la dimensión características del trato personalizado del consultorio de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud Carlos Protzel, 2018?

1.5. Justificación del estudio

Se sustenta con lo expuesto a continuación:

Justificación teórica

El valor teórico es fundamental dado que la investigación aportará el conocimiento científico, dado facilitará comprobar la calidad de atención del consultorio de crecimiento y desarrollo y la satisfacción del usuario, siendo

necesario para mejorar, implementar o reforzar los conocimientos e investigaciones que estén más relacionadas, generando que se pueda determinar una mejora en la forma de comportarse de las variables y/o la relación entre ellas.

Este trabajo tiene justificación teórica debido a existe preocupación por evaluar como se viene manejando actualmente el tema satisfacción del usuario y como ésta se relaciona con la calidad percibida por el usuario externo, ante una realidad de competencia que fortalezca el crecimiento institucional del centro de salud Carlos Protzel. Actualmente no se han realizado investigaciones en el establecimiento de salud, que enmarquen la satisfacción del usuario enfocándose en sus dos dimensiones (características del servicio y trato personalizado), como tampoco se ha realizado estudios respecto a la calidad de atención que experimenta y percibe el usuario, de tal manera que permita adoptar acciones correctivas o mejoras. Resulta necesario que se contribuya con estudios que tengan relación con el campo de administrativo de la salud,; a fin de generar fortalezas en ciertos puntos que puedan proporcionar un óptimo servicio de la comunidad.

Esta investigación proporcionó indicadores que enmarcaron las dos variables de estudio. Con ello se describió la relación existente entre estas dos, siendo de uso para tomar decisiones como punto de inicio para la superación de diversas las dificultades institucionales y permitan lograr los estándares de eficiencia esperados.

En esta institución prestadora de salud, se presencia la disminución de asistentes al consultorio de crecimiento y desarrollo, dicha inasistencia sería producto de carencias en satisfacción del paciente. Debido a ello, este estudio tiene la misión de identificar específicamente la relación que existe entre las variables de estudio en el consultorio de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud Carlos Protzel.

Justificación práctica

Los resultados estarán al alcance de la población, de profesionales de salud, de estudiantes, de la institución, siendo así beneficiará a todos, que son en su mayoría de profesiones de la salud.

Este estudio se realizó en el distrito de Comas, institución enfocada al logro de la calidad de atención y la satisfacción del usuario, con la información de los resultados obtenidos, se contribuirá con la institución a tomar decisiones óptimas, al igual que se podrá enfocar al establecimiento de estudio al logro del nivel alto de la calidad de atención, en dónde se beneficiará a los usuarios de la institución.

Justificación metodología

La presente investigación constó de un fundamento y uso metodológico que se implementó, en base a bases teóricas y trabajos previos, para obtener datos se utilizó instrumentos validados mediante juicio de expertos, contribuyendo a la adquisición de resultados comprobados metodológicamente que serán de utilidad para futuros estudios.

Este estudio posee importancia en el campo de las ciencias de la salud, debido a que los temas de calidad y satisfacción, contribuyen a que el investigador desarrolle conocimientos, potencie habilidades correspondientes a su profesión, siendo así es importante dado que servirá como guía, antecedente, instrumento para que profesional interesado se realice mejor en su profesión.

Se realizó en base a lineamientos metodológicos que han sido comprobados científicamente, identificándose las variables, la metodología aplicada con enfoque cuantitativo, con método hipotético deductivo, el tipo de investigación básica, no experimental, de diseño transaccional, correlacional que será de utilidad a otros estudios.

1.6 Hipótesis

Hipótesis general

Existe relación entre calidad de atención y satisfacción del usuario del consultorio de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud Carlos Protzel, 2018.

Hipótesis específicas

Hipótesis específica 1

Existe relación entre calidad de atención y la dimensión características del servicio del consultorio de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud Carlos Protzel, 2018

Hipótesis específica 2

Existe relación entre calidad de atención y la dimensión características del trato personalizado del consultorio de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud Carlos Protzel, 2018

1.7. Objetivos

Objetivo general

Determinar la relación entre calidad de atención y satisfacción del usuario del consultorio de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud Carlos Protzel, 2018

Objetivos específicos

Objetivo específico 1

Determinar la relación entre calidad de atención y la dimensión características del servicio del consultorio de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud Carlos Protzel, 2018

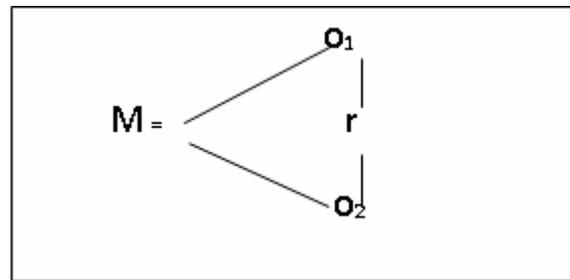
Objetivo específico 2

Determinar la relación entre calidad de atención y la dimensión características del trato personalizado del consultorio de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud Carlos Protzel, 2018.

II. Método

2.1. Diseño de investigación

Según Palomino, Peña, Zevallos y Orizano (2015), indicaron que los diseños son no experimentales porque no se deben manipular variables y transversales porque estudia los eventos en un espacio del tiempo, estos datos fueron recolectados durante el año 2018 (p.103). Similar a los que indicó Hernández (2014) pues los estudios no experimentales no se realiza ninguna manipulación, sólo se observan los eventos de manera natural y luego se analizan (p. 151). Se esquematizó de la siguiente manera:



M: Muestra. Usuarios que asistieron al consultorio de crecimiento y desarrollo.

O1: Variable para Calidad de atención

O2: Variable para Satisfacción del usuario

r : Relación

El paradigma fue el positivismo, según Palomino, et al. (2015) puesto que el conocimiento real es sólo el científico (p.16). Respecto al enfoque cuantitativo, Palomino et al. (2015), señaló que en estos estudios se debe recolectar datos para probar diversas hipótesis, haciendo uso de medición numérica y análisis estadístico (p.27).

Hernández, et a. (2010) citado en Melgar (2017) indicó que el enfoque cuantitativo se define como aquello que se rige en enfoques objetivos de la realidad exterior orientados a describir, explicar y predecir las causas de los hechos y fenómenos, requiriéndose una metodología concreta

de investigación de carácter cuantitativo en los datos fueron de tipo numérico, estandarizado y cuantificables con el uso de procedimientos estadísticos que usa (p.37). El método hipotético deductivo, según Palomino, et al (2015), sirve para demostrar las hipótesis planteadas y del total a lo particular (p.25).

Según Sánchez y Reyes (1996) citados en Delgado, León, Torrelio, Cisneros y Aguilar (2015) es básica porque está orientada a nuevos conocimientos de diversas áreas de investigación (p.49). A su vez consta en recoger información real enriqueciendo el conocimiento científico, orientándose a descubrir principios y leyes. Es sustantiva porque responde a las incógnitas esenciales, describiendo, explicando, prediciendo la realidad; en tal sentido, está orientada, a describir, explicar, predecir la realidad, para concretar su teoría científica. Al igual Palomino, et al (2015), indica que su objetivo fue formular conocimiento científico, teóricos en el amplio mundo de la ciencia (p.104).

Según Hernández (2014) citado en Delgado, et al. (2015) indicó que los estudios con diseños no experimentales son en los que se utiliza sólo la observación, para poder describir la realidad en un ambiente natural (p.49). Según Hernández (2014) citado en Delgado, et al. (2015) mencionó se denominan diseños de investigación transversal o transeccional, dado que se desarrollan en un momento específico del tiempo, con el propósito de describir las variables, analizando su incidencia y relación en un momento dado (p.49).

El nivel de investigación fue el correlacional, para Palomino et al. (2015), determinan de qué manera dos o más variables se relacionan (p.108). En el estudio se determinó la relación entre calidad de atención y satisfacción del usuario.

2.2. Variables, operacionalización

Variable 1: Calidad de atención

Definición conceptual

Según Cerezo, Zeithaml, Parasuraman, Berry (1993) citados en Sánchez Rojas (2018) ofrecer calidad es dar solución a las necesidades de las personas o en el mejor de los casos a las expectativas, dando así dimensiones genéricas que presentan los autores antes mencionados, utilizaron el método de evaluación Servqual en la que la evaluación presenta las siguientes dimensiones: accesibilidad, carácter tangible, competencia, cortesía, credibilidad, actitud responsiva, comunicación, comprensión, seguridad y confiabilidad (p.55).

Variable 2: Satisfacción del usuario

Definición conceptual

Según Thompson (1997) citado en Quispe (2015) indicó que la satisfacción del usuario no sólo se veía influenciada por la calidad, sino también por las expectativas de los clientes (p.56).

A su vez indica que si las expectativas son cumplidas la satisfacción es regular, si no cumple las expectativas la satisfacción es baja, pero si sobrepasa las expectativas, la satisfacción es alta.

Operacionalización de las variables

Tabla 1

Operacionalización de calidad.

Dimensiones	indicadores	ítems	escala	Niveles o rangos
Aspectos tangibles	Recursos materiales	Del (01) al (04)	(1)totalmente en desacuerdo	Bajo [1 a 35]
Fiabilidad	Coherencia entre lo que se oferta y lo que se ofertado y lo realmente se brinda.	Del (05) al (09)	(2) en desacuerdo	Regular [36 a 69]
Sensibilidad	Percepción	Del (10) al (12)	(3) ni de acuerdo ni en desacuerdo	
Seguridad	Confianza	Del (13) al (16)	(4) de acuerdo	Alto [70 -105]
Empatía	Comprensión de los que siente o necesita el usuario.	Del (17) al (21)	(5) totalmente de acuerdo	

Tabla 2

Operacionalización de Satisfacción.

Dimensión	Indicador	Items	Escala	Nivel y Rango
Dimensión de características del servicio	Lo que percibe el usuario	Del (01) al (10)	1.nunca 2.casi nunca	Inaceptable o insatisfecho [1 a 32]
Dimensión de características de trato personalizado	Confianza	Del (11) al (20)	3.a veces 4.casi siempre 5.siempre	Regular [33 a 63] Aceptable O satisfecho [64 -95]

2.3. Población y muestra

Según Palomino et al. (2015), indicaron que es el conjunto de sujetos u objetos que tienen características observables y comunes (p.140). La población fue constituido por usuarios del consultorio de crecimiento y desarrollo del centro de salud Carlos Protzel, 2018.

Tabla 3
Distribución de la población

Institución	Total de usuarios
Centro de Salud Carlos Protzel	Infinitos

Muestra

Palomino, et al. (2015), señalaron: “es un subconjunto de una población” (p.141). En la muestra, inicialmente se determinó el tamaño ideal, realizándose el, mediante la aplicación de fórmula de Spiegel para poblaciones infinitas.

Fórmula:
$$n = \frac{Z^2 \cdot p \cdot q}{e^2}$$

Donde:

Z = Valores correspondientes al nivel de significancia (95%) = 1.96

p = Proporción esperada (50%) = 0.5

q = 1-p = 0.5

e = error de tolerancia de estimación (5%) = 0.05

Población infinita (N)

$$n = \frac{(1.96)^2 \times 0.5 \times 0.5}{(0.05)^2}$$

Entonces; n = 384 usuarios.

Muestreo

Palomino, et al. (2015), es probabilística porque todos tienen la posibilidad de ser elegidos como muestra (p.143).

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

Técnica

La Encuesta

Hernández (2014) mencionó que las encuestas eran instrumentos para realizar estudios de tipo descriptiva, dado que se busca la identificación de las preguntas que se realizarán a aquellas personas que pasarán por una selección y será la muestra representativa de toda la población de estudio. Por medio de la encuesta se puede contactar con la muestra para realizarles las entrevistas con el uso de diversos medios. Obviamente a personas tienen la voluntad de responder con sinceridad y que según su ubicación en el contexto son deseos para hacerlo (p.21).

Instrumento

Sirve para medir variables como calidad de atención y satisfacción. Palomino, et, al. (2015), es una herramienta que es utilizada con la finalidad de realizar la observación de situaciones específicas haciendo uso de una relación o lista de preguntas cerradas (p.175). En la investigación se utilizó dos instrumentos, la primera es variable calidad de atención, con 21 ítems, y la segunda es variable satisfacción del usuario con 19 ítems. Las fichas técnicas correspondientes a cada uno de los instrumentos utilizados son:

Ficha técnica: Variable 1: Calidad de atención

- Nombre del instrumento : Instrumento de calidad de atención(Servqual adaptada)
- Autora : Parasuraman et al.
- Fecha de aplicación : 2018
- Administración : Individual
- Ámbito de Aplicación : Centro de Salud Carlos Protzel
- Significación : Evaluar los deseos o necesidades de los clientes, que debe brindar el responsable de servicios.
- Duración : 30 minutos
- Estructura : El instrumento compuesto por cinco dimensiones: aspectos tangibles (4 ítems), fiabilidad (5 ítems), sensibilidad (3 ítems), seguridad (4 ítems) , empatía (5 ítems) , total de 21 ítems, con escala de medición la siguiente:
- (1) Totalmente en desacuerdo.
 - (2) En desacuerdo
 - (3) Ni de acuerdo ni en desacuerdo
 - (4).De acuerdo
 - (5)Totalmente de acuerdo

Ficha técnica: Variable 2: Satisfacción del usuario

Nombre del instrumento	: Instrumento de Satisfacción del Usuario
Autora	: MINSA R.M. 519-2006/MINSA
Fecha de aplicación	: 2018
Administración	: Individual.
Ámbito de Aplicación	: Centro de Salud Carlos Protzel
Significación	: Fortalecer los procesos para mejorar la calidad en salud en los establecimientos de salud.
Duración	: 30 minutos
Estructura	: Instrumento compuesto por dos dimensiones: características de servicio (10 ítems), características del trato personalizado (9 ítems), con un total de 19 ítems, con la escala siguiente:
	(1) nunca
	(2) casi nunca
	(3) a veces
	(4) casi siempre
	(5) siempre

Validez:

La validez de contenido fue con el juicio de expertos, siendo la técnica que consiste en someter a opinión de expertos los instrumentos diseñados para el objetivo propuesto.

Tabla 4

Resultado de la validez de contenido del instrumento de Calidad de Atención

Juez experto	Resultado
Mg. Marlene Checa Carlín	Aplicable
Mg. Alicia Boluarte Carbajal	Aplicable
Mg. Danilo Sánchez Coronel	Aplicable

Tabla 5

Resultado de la validez de contenido del instrumento de Satisfacción del usuario

Juez experto	Resultado
Mg. Marlene Checa Carlín	Aplicable
Mg. Alicia Boluarte Carbajal	Aplicable
Mg. Danilo Sánchez Coronel	Aplicable

Teniendo en cuenta la tabla 4 y 5, los jueces de expertos indicaron que es aplicable a la muestra de estudio, según los valores de calificación categórica muestra de estudio.

Confiabilidad:

Se realizó mediante una prueba piloto, en la que participaron 20 personas, que contaban con características similares a la muestra. Luego se calculó los puntajes con el coeficiente de Alfa de Cronbach para las matrices de correlaciones inter-elementos.

Tabla 6

Confiabilidad de los instrumentos de calidad de atención y satisfacción del usuario.

Variable	Alfa de Cronbach	N° ítems
Calidad de Atención	0.897	21
Satisfacción del usuario	0.917	19

Fuente: Base de datos de prueba piloto.

En la tabla 6, se observan los coeficientes de alfa de Cronbach, en el caso del instrumento de la variable calidad de atención resultó 0.897 y para el instrumento de la variable satisfacción del usuario resultado 0.917:

Valores menores de 0.60	= inaceptable
Valores de 0.60 a 0.65	= indeseable.
Valores entre 0.65 y 0.70	= mínimamente aceptable.
Valores de 0.70 a 0.80	=respetable.

Teniendo en cuenta la escala y los resultados mayores de 0.70, nos indica que los instrumentos son de confiabilidad respetable.

2.5. Método de análisis de datos

Se analizó las variables con el programa SPSS V. 25, porcentajes en tablas y figuras para la presentación de la distribución de los datos, la estadística descriptiva, para la ubicación dentro de la escala de medición, siendo contrastadas las hipótesis con la estadística no paramétrica, mediante el coeficiente Rho Spearman, por ser ambas variables, inmersas en el estudio, cualitativas ordinales.

Rho Spearman: Según Ávila (2010) citado en Tamayo (2017) refiere que el coeficiente de correlación por rangos (ρ) sirve para medir la relación de dos variables en escala de tipo ordinal, siendo así entre los sujetos estudiados podrá establecerse un orden jerárquico (p.50).

Prueba hipótesis: Para Torres (2007) citado en Tamayo (2017) viene a ser ese planteamiento que puede determinar una relación entre variables, para saber la probabilidad de propiedades, causas y consecuencias de un problemas o más (p.50).

Nivel de Significación: Según Torres (2007) citado en Tamayo (2017) mencionó que cuando es menor de 0.05, se considera al coeficiente como significativo en el nivel de 0.05 (95% de confianza en que la correlación sea verdadera y 5% de probabilidad de error) (p.50).

Estadística descriptiva.

Los resultados son influenciados por como son percibidas las variables y sus dimensiones, siendo presentadas con figuras o gráficas de barras y tablas de frecuencias.

Estadística inferencial.

Según Cruz, Pérez y Hernández (2018) al utilizar la herramienta estadística para obtener la respuesta de los objetivos planteados en la investigación, por medio de la operacionalización de todos los datos que se obtienen a través de cuestionarios en escala de Likert, para poder realizar el análisis estadístico cuantitativo adecuado (p.12).

En la prueba inferencial, el procedimiento fue el siguiente:

1. Planteamiento de hipótesis estadística
Ho: hipótesis nula
Ha: hipótesis alterna
2. Error: 5%
3. Regla de Decisión:
Si p valor es menor que 0.05, rechazar la Ho
4. Aplicar estadístico inferencial
5. Interpretar los resultados inferenciales: (a) Tomar decisión y (b) Redactar conclusión.

2.6. Aspectos éticos

Universidad César Vallejo (2017), se tuvo como eje los principios éticos y se respetó la confidencialidad, la condición de anónimo de los usuarios a quienes se les aplicó los instrumentos de investigación. A su vez la presente investigación sigue el Código de Ética de Investigación de la Universidad César Vallejo aprobado mediante Resolución de Consejo Universitario N° 126 – 2017 de 23 de mayo de 2017: cumpliéndose los estándares que norma la universidad, para la obtención del conocimiento científico, mediante un proceso responsable, honesto garantizando los

derechos y bienestar de los autores de la propiedad intelectual (p.5).

Basado en los siguientes principios:

- Mantener reservada la identidad de los que conforman la muestra en la investigación.
- Colocar en la investigación las citas de los textos y documentos que se sirvieron como consulta
- Presentar datos reales, evitando cualquier tipo de manipulación de resultados.

III. Resultados

3.1. Análisis descriptivo

Para presentar los resultados se asumieron las puntuaciones de la variable calidad de atención y satisfacción del usuario del consultorio de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud Carlos Protzel, para presentarlos se procedió a presentar sus niveles y rangos de la variable para el proceso de interpretación de los resultados

3.1.1 Descripción de la calidad de atención y la satisfacción del usuario.

En los resultados se observa que los usuarios con satisfacción inaceptable, el 9.6 % que indicaron que recibieron una calidad de atención baja, a su vez el 14,8% que indicaron haber recibido calidad de atención media. Quienes tienen una satisfacción regular son el 33.1% que indicaron que recibieron una calidad de atención media y finalmente de quienes percibieron satisfacción aceptable, sólo el 35,2% refiere haber recibido calidad de atención en nivel alto.

Tabla 7
La calidad atención y la Satisfacción del usuario del consultorio de crecimiento y desarrollo del centro de salud Carlos Protzel.

		Calidad de Atención			Total	
			Bajo	Medio	Alto	
Satisfacción del usuario	Inaceptable	Frecuencia	37	57	0	94
		% del total	9,6%	14,8%	0,0%	24,5%
	Regular	Frecuencia	1	127	9	137
		% del total	0,3%	33,1%	2,3%	35,7%
	Aceptable	Frecuencia	0	27	126	153
		% del total	0,0%	7,0%	32,8%	39,8%
Total	Frecuencia	38	211	135	384	
	% del total	9,9%	54,9%	35,2%	100,0%	

Calidad de atención y Satisfacción del Usuario

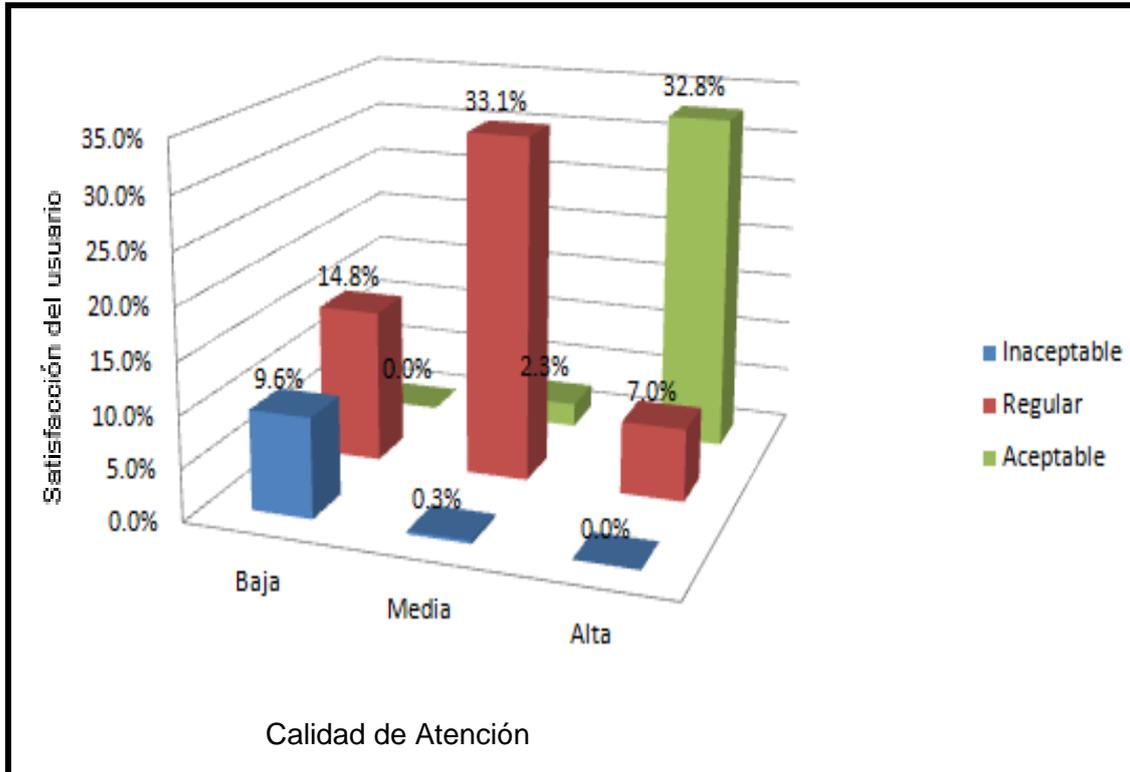


Figura 1: Diagrama de Columnas 3D de la Calidad de Atención y Satisfacción del usuario.

3.1.2 Descripción de la calidad de atención y la dimensión de características del servicio.

En los resultados se observa que los usuarios con satisfacción inaceptable, son el 9.9% que indicaron que recibieron una calidad de atención baja. Quienes tienen una satisfacción regular son el 35.4% que indicaron que recibieron una calidad de atención media y finalmente de quienes percibieron satisfacción aceptable, son el 31.8% que refieren haber recibido calidad de atención en nivel alto.

Tabla 8

La dimensión de características del servicio de la satisfacción del usuario y la calidad de atención del consultorio de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud Carlos Protzel, 2018.

			Calidad Percibida			Total
			Bajo	Medio	Alto	
Dimensión característica del servicio	Inaceptable	Frecuencia	38	44	0	82
		% del total	9,9%	11,5%	0,0%	21,4%
	Regular	Frecuencia	0	136	13	149
		% del total	0,0%	35,4%	3,4%	38,8%
	Aceptable	Frecuencia	0	31	122	153
		% del total	0,0%	8,1%	31,8%	39,8%
Total	Frecuencia	38	211	135	384	
	% del total	9,9%	54,9%	35,2%	100,0%	

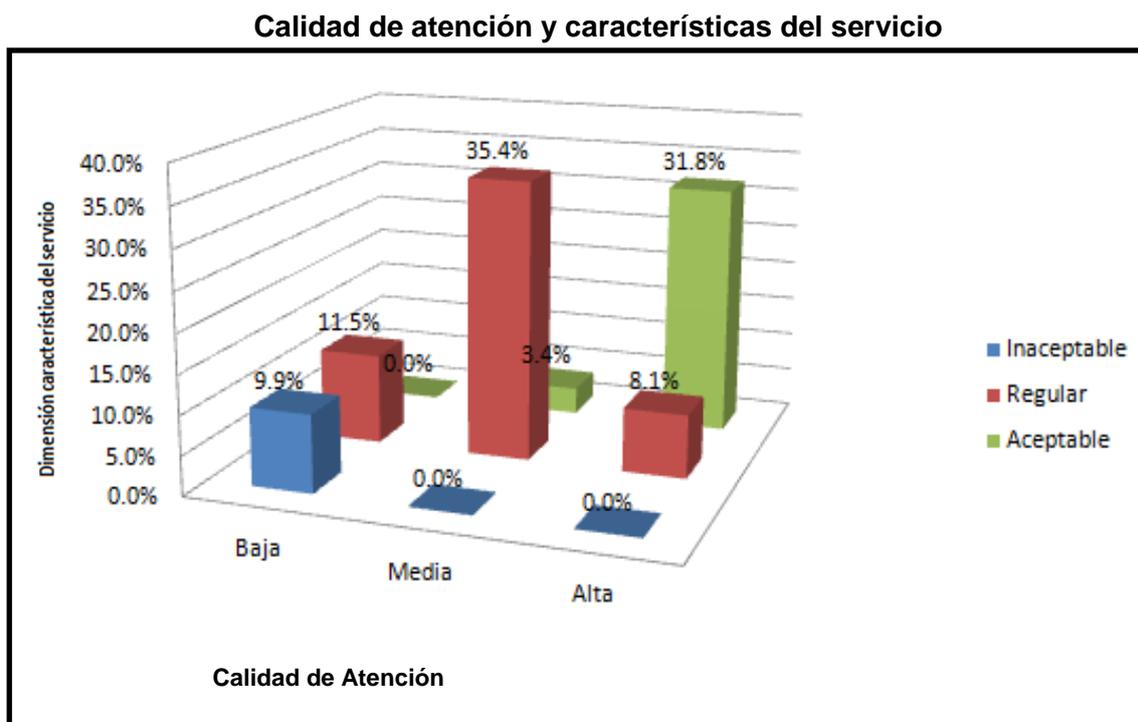


Figura2: Diagrama de Columnas 3D de la calidad de atención y la dimensión de características del servicio.

3.1.3 Descripción calidad de atención y la dimensión de características del trato personalizado.

De los resultados se observa según la dimensión de características del trato personalizado, que los usuarios con satisfacción inaceptable, son el 9,6 % que indicaron que recibieron una calidad de atención baja. Quienes tienen una satisfacción regular son el 8,3% que indicaron que recibieron una calidad de atención media, pero el 29,9% indicaron que recibieron una calidad alta y finalmente de quienes percibieron satisfacción aceptable, sólo el 34,6% refiere haber recibido calidad de atención en nivel alto.

Tabla 9

La dimensión de características de trato personalizado de la satisfacción del usuario y la calidad de atención del consultorio de crecimiento y desarrollo del centro de salud Carlos Protzel, 2018.

		Calidad Percibida			Total	
		Inaceptable	Regular	Aceptable		
Dimensión característica de trato personalizado	Baja	Frecuencia	37	64	0	101
		% del total	9,6%	16,7%	0,0%	26,3%
	Media	Frecuencia	1	32	2	35
		% del total	0,3%	8,3%	0,5%	9,1%
	Alta	Frecuencia	0	115	133	248
		% del total	0,0%	29,9%	34,6%	64,6%
Total	Frecuencia	38	211	135	384	
	% del total	9,9%	54,9%	35,2%	100,0%	

Calidad de atención y características del trato personalizado

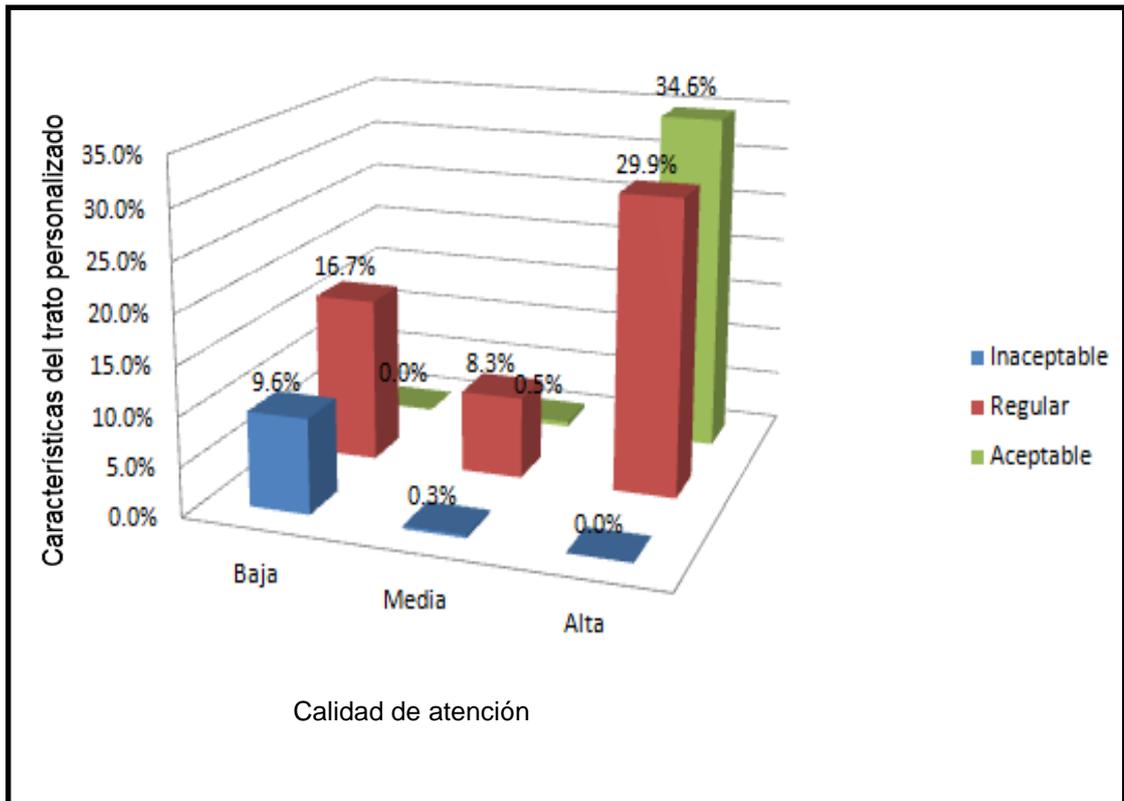


Figura 3: Diagrama de Columnas 3D de la Calidad de atención y la dimensión de características del trato personalizado.

3.2. Análisis inferencial

Hipótesis general

Existe relación entre calidad de atención y satisfacción del usuario del consultorio de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud Carlos Protzel, 2018

Ho. La calidad de atención no tiene relación con la satisfacción del usuario del consultorio de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud Carlos Protzel, 2018

El resultado de 0.801 indicó que entre las variables hay una relación positiva entre las variables, aún más encontrándose entre ellas una correlación alta y con nivel de significancia bilateral de $p=0.000 < 0.05$, siendo así se rechaza, por consiguiente se afirma la hipótesis general; concluyéndose que la

calidad de atención tiene relación significativa con la satisfacción del usuario del consultorio de crecimiento y desarrollo del centro de salud Carlos Protzel, 2018.

Tabla 10

Correlación calidad de atención y satisfacción del usuario.

Correlaciones			Calidad Percibida	Satisfacción del Usuario
Rho de Spearman	Calidad de atención	Coeficiente de correlación	1,000	,801**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	384	384
	Satisfacción del Usuario	Coeficiente de correlación	,801**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	384	384

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

Hipótesis Específica 1

Existe relación entre calidad de atención y la dimensión características del servicio del consultorio de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud Carlos Protzel, 2018

Hipótesis Nula

La calidad de atención no tiene relación con la dimensión características del servicio del consultorio de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud Carlos Protzel, 2018.

El resultado de Spearman de 0.786 indicó que hay relación positiva entre las variables además se encontró en el nivel de correlación alta y siendo el nivel de significancia bilateral de $p=0.000 < 0.05$, rechazándose de este modo la hipótesis nula y se acepta la hipótesis específica 1; lo que concluye que la calidad de atención tiene relación significativa con la dimensión de características del servicio de la satisfacción del usuario del consultorio de crecimiento y desarrollo del centro de salud Carlos Protzel, 2018.

Tabla 11

Correlación la calidad de atención y características del servicio.

		Correlaciones		
			Calidad Percibida	Dimensión característica del servicio
Rho de Spearman	Calidad de atención	Coeficiente de correlación	1,000	,786**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	384	384
	Dimensión característica del servicio	Coeficiente de correlación	,786**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	384	384

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

Hipótesis Específica 2

Existe relación entre calidad de atención y la dimensión características del trato personalizado del consultorio de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud Carlos Protzel, 2018

Hipótesis Nula

La calidad de atención no tienen relación con la dimensión características del trato personalizado del consultorio de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud Carlos Protzel, 2018.

El resultado de Spearman de 0.622 mostró que entre las variables existe relación positiva, encontrándose en nivel de correlación moderada y con significancia bilateral de $p=0.000 < 0.05$, por ello se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis específica 2; concluyendo que la calidad de atención tiene relación significativa con la dimensión de características de trato personalizado de la satisfacción del usuario del consultorio de crecimiento y desarrollo del centro de salud Carlos Protzel, 2018.

Tabla 12

Correlación la calidad de atención y características de trato personalizado.

Correlaciones			Calidad Percibida	Dimensión característica de trato personalizado
Rho de Spearman	Calidad de atención	Coeficiente de correlación	1,000	,622**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	384	384
	Dimensión característica de trato personalizado	Coeficiente de correlación	,622**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	384	384

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

IV. Discusión

En este estudio titulado: “Calidad de atención y satisfacción del usuario del consultorio de crecimiento y desarrollo del centro de salud Carlos Protzel, 2018”, se encontraron resultados encontrados en base al procesamiento de la información recaudada de los instrumentos ejecutados.

Respecto a la hipótesis general de este estudio, Urrutia y Cantuarias (2015) también se comparó la relación existente entre calidad de atención y la satisfacción del usuario, en dicho estudio dentro los resultados que arrojaron fueron que las dimensiones de la satisfacción del usuario como son características del servicio y trato personalizado influyen en la calidad de atención que percibe el usuario. En la presente investigación se encontró un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0.801, lo que representa una alta asociación entre las variable, corroborándose con lo concluido por Urrutia y Cantuarias, en el que afirmó que la calidad atención y la satisfacción del usuario, juega un papel importante puesto que los pacientes se sienten a gusto cuando los servicios que reciben son de calidad. Por otro lado la imagen institucional se incrementa y el público usuario crece cada día más. Así mismo en el centro de salud Carlos Protzel según los resultados obtenidos si el usuario percibe una calidad de atención aceptable, su satisfacción es alta, pero si percibe una calidad de atención inaceptable su satisfacción es media o baja. Sí se coincide en que las dos variables están relacionadas directamente.

Respecto a la primera hipótesis específica de este estudio, Saldaña y Sanango (2015), concluyen que las enfermeras que trabajan en este establecimiento de salud poseen una alto porcentaje de talento humano, están altamente capacitadas en los conocimientos concernientes a la calidad de atención, debido a que sus resultados indicaron que el usuario satisfecho con la infraestructura y con la capacidad cognoscitiva del personal en la atención influyen en la buena calidad de atención que percibe el usuario. En la presente investigación se halló un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0.786, lo que representa una alta relación entre las variables, comprobándose así lo propuesto por Saldaña y Sanango, coincidiendo en corroborar que las características del servicio, ya sean de infraestructura físicas del sitio en donde

recibe la atención, el tiempo que demora para ser atendido y el tiempo de la atención dentro consultorio, y las consejerías acertadas y de fácil entendimiento, son características que pueden influenciar en la calidad de atención percibida .

Respecto a segunda hipótesis específica, Cotes et al (2016) determinó que la mayoría de pacientes tenían insatisfacción global, debido a que el personal de salud no cumplía con el horario programado de las citas, lo que generó mucha incomodidad al usuario, y con ello los predispuso a la evaluación negativa de la atención recibida. Encontrándose un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0.622, lo que representa una relación significativa entre variables, con ello se corrobora lo planteado por Cotes et al. Y se afirma que la calidad en las instituciones prestadoras de salud, se relaciona altamente con la forma como ellos son tratados desde que ingresan a la institución hasta que se retiran de ella, debe brindarse un trato de calidad, dado que los pacientes son motivo de existencia de los establecimientos de salud y por ello deben recibir la mejor atención posible, haciendo énfasis en el trato amable y empatía.

V. Conclusiones

Primera: Esta investigación evidenció que la calidad de atención tiene relación significativa con la satisfacción del usuario del consultorio del crecimiento y desarrollo del centro de salud Carlos Protzel, 2018; habiéndose hallado un coeficiente de correlación Rho Spearman de 0.801, representando una alta asociación entre las variables.

Segunda: Del mismo modo esta investigación demostró que la calidad de atención guarda relación significativa con la dimensión de características del servicio de la satisfacción del usuario del consultorio de crecimiento y desarrollo del centro de salud Carlos Protzel, 2018; habiendo encontrado un coeficiente de correlación Rho Spearman de 0.786 lo que representó una alta asociación entre las variables.

Tercera: Finalmente se concluyó que la calidad de atención guarda relación importante con la dimensión de características de trato personalizado de la satisfacción del usuario del consultorio de crecimiento y desarrollo del centro de salud Carlos Protzel, 2018; habiéndose hallado un coeficiente de correlación Rho Spearman de 0.622, representando una asociación moderada entre las variables.

VI. Recomendaciones

Primera: La información procesada mostró la correlación entre la calidad de atención y satisfacción del usuario, por ello se debe continuar fortaleciendo las enfermeras del consultorio de crecimiento y desarrollo, en las dimensiones inmersas en cada variable en el estudio.

Segunda: Los instrumentos utilizados para medir la calidad atención y la satisfacción deben ser sociabilizados para los futuros planes de mejora y fortalecimiento del área.

Tercera: Es adecuada la difusión de los resultados del estudio para hacer hincapié en la relevancia que tienen la calidad de atención y sobre todo en la satisfacción del usuario.

VII. Referencias

- Achicanoy Martinez, J. D., Cortes Dodino, Z., Tapie Cuaspud, S. O., & Cabrera Salazar, E. R. (2016). *Calidad de la atención médica en el servicio de consulta externa desde la perspectiva de los usuarios del Hospital Lorencita Villegas de Santos ESE primer trimestre del 2016 Samaniego–Nariño* (Doctoral dissertation).
- Alvarado, D., Wulf, A., Solís, X., Pantoja, T., Püschel, K., Villarroel, L., ... & Carrasco, C. (2017). Evaluación de la Calidad de la Atención Médica en el Centro de Salud Familiar El Roble. La Pintana, Servicio de Salud Metropolitano Sur Oriente, Santiago, Chile. *Revista Chilena de Medicina Familiar*, 1(5), 38-42.
- Álvarez, R. D. L. Á. (2017). *Satisfacción de los usuarios del servicio de Hospitalización Privada, sobre la calidad de atención recibida en el Hospital Militar Escuela Dr. Alejandro Dávila Bolaños, Managua, Nicaragua, Febrero Marzo 2017* (Doctoral dissertation, CIES UNAN-Managua).
- Beteta Justo, J. M. (2017). *Calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios en el Hospital de Emergencia José Casimiro Ulloa-Lima, 2017.*
- Cabello, E. (2001). Calidad de la Atención Médica: ¿Paciente o cliente? *Revista Médica Herediana*, 12(3), 96-99. Recuperado en 09 de mayo de 2018, de http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1018-130X2001000300005&lng=es&tlng=es.
- Cárdenas, Cobeñas, García Hoyos, J. R., & Cárdenas Matto, R. M. (2017). *Calidad del cuidado de Enfermería en pacientes del Servicio de Emergencia del Hospital Hipólito Unanue Lima 2017.*
- Castro Ramírez, C. S., Moreno Rodríguez, C. R., & Paredes Sales, H. D. *Calidad del cuidado de enfermería y grado de satisfacción del usuario externo del Centro de Salud San Juan, año 2016.*

- Delgado, R., León, R., Torrelio, M., Cisneros, R., & Aguilar, L. (2016). Niveles de competencias académicas y el desempeño en la práctica preprofesional de estudiantes de la Escuela de Contabilidad de la Universidad César Vallejo 2015. *Temática Psicológica*, 12(1), 47-53.
- Lenis-Victoria, C. A., & Manrique-Abril, F. G. (2015). Calidad del cuidado de enfermería percibida por pacientes hospitalizados. *Aquichan*, 15(3), 413-425.
- Hernández, M. A., Cantin Garcia, S., Lopez Abejon, N., & Rodriguez Zazo, M. (2014). Estudio de encuestas.
- Martínez, A. (2016). *Percepción de la satisfacción en la atención en salud en usuarios del servicio de consulta externa, de los Hospitales San Antonio de Chía y Santa Rosa de Tenjo, Marzo de 2016: Parte 2 Municipio De Tenjo; Hospital Santa Rosa De Tenjo, Marzo Del 2016* (Bachelor's thesis).
- Mego, S. A. (2015). Calidad de atención y mejora continua en el tópico de ginecoobstetricia del Departamento de Emergencia de un hospital nacional. *Revista Peruana de Ginecología y Obstetricia*, 56(2), 137-142.
- Melgar, V. (2017). Tiempos de espera en consultorios externos del servicio de neumología del Hospital Nacional Hipólito Unanue, 2016.
- Mundaca, S. U., & Noriega, N. C. (2016). Calidad de cuidado de enfermería y satisfacción del usuario adulto en emergencia. Hospital la caleta, 2015. *In Crescendo Ciencias de la salud*, 3(2), 119-129.
- Salas, E., & Delfina, K. (2017). Nivel de satisfacción de los derechohabientes de 20 a 59 años que reciben atención médica con el nuevo proyecto de mejora unifila (paciente sin cita) en la unidad de medicina familiar No. 10, IMSS de la delegación Aguascalientes.
- Saldaña Chabla, O. B., Patiño, S., & Maricela, M. (2015). *Calidad de atención*

científico humanístico que presta el personal de enfermería y su relación con el nivel de satisfacción del usuario del Centro de Salud Cojitambo. Azogues, 2014(Bachelor's thesis)

Sánchez Rojas, V. D. (2018). La calidad de servicio asistencial y su influencia en la satisfacción del usuario externo del servicio de emergencia de adultos del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins, año 2015.

Serra, J. (2016). *Gestión de la calidad en el sistema de salud cubano. MEDISAN, 20*(5), 593-595. Recuperado en 09 de mayo de 2018, de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1029-30192016000500001&lng=es&tlng=es.

Sifuentes León, O. G. (2016). Satisfacción del usuario y calidad del cuidado de enfermería en el servicio de cirugía hospital regional docente de Trujillo

Soãres de Lima, Suzinara Beatriz, Leite, Joséte Luzia, Giacomelli Prochnow, Adelina, Pradebon, Vânia Marta, Lima Garcia, Vera Regina, & Soãres de Lima, Ana Cláudia. (2009). La Calidad en los Servicios de Salud en Brasil: Una revisión bibliográfica del período 1988-2006. *Index de Enfermería, 18*(3), 214-218. Recuperado en 10 de mayo de 2018, de http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1132-12962009000300017&lng=es&tlng=es.

Ortiz, B., Miguel, Y., & Vega Vega, Y. (2014). Calidad percibida de la atención de enfermería por pacientes hospitalizados. *Ciencia y enfermería, 20*(3), 81-94.

Palacios, M., Anahís, P., & Montoya García, Y. Y. (2014). Nivel de calidad del cuidado enfermero desde la percepción del usuario, servicio de emergencia, Hospital III-Essalud, Chiclayo 2013.

Palomino, J. Peña, J, Zevallos, G y Orizano, L. (2015), Metodología de la investigación. Editorial San Marcos.

Pedreschi, G., & Camargo, I. L. (2015). Percepción de las enfermeras y pacientes,

del cuidado brindado por el profesional de enfermería, en la unidad de cuidados intensivos del Hospital Regional Dr. Rafael Estevez. Enfoque (Panama), 17(12), 34-45.

Quispe Pérez, Y. (2015). Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el servicio de traumatología del hospital nacional hugo pesce pescetto Andahuaylas-2015.

Ramírez, D. C., Castañeda, S. S. P., & Zavala, E. H. (2018). Correlación entre competitividad y crecimiento empresarial para pyme manufacturera por medio de análisis estadístico inferencial. *Red Internacional de Investigadores en Competitividad*, 8(1).

Ruiz Pinchi, R. (2017). Calidad de atención al cliente y el nivel de satisfacción del usuario externo en el Hospital ESSALUD II, Tarapoto, San Martín–2016.

Tamayo Roldan, E. N. (2017). Compromiso organizacional y conflictos laborales en la Municipalidad de Yanahuanca año 2016.

Torres Peche, A. E. (2015). Percepción sobre la calidad de atención y factores biosocioeconomicos de los adultos afiliados al seguro integral de salud del puesto de salud de shecta independencia-Huaraz, 2013.

Tuesta Arévalo, Z. H. (2015). Calidad de atención y satisfacción percibida por el usuario externo del servicio de emergencia en el Hospital II-1 Moyobamba.

Anexos

Anexo 01: Matriz de consistencia

Título: Calidad de atención y satisfacción del usuario del consultorio de crecimiento y desarrollo del centro de salud Carlos Protzel, 2018.

Autora: Br. Cynthia Karin Pereyra Campos

ANEXO 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA																										
TÍTULO: CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO DEL CONSULTORIO DE CRECIMIENTO Y DESARROLLO DEL CENTRO DE SALUD CARLOS PROTZEL, 2018.																										
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES																							
<p>PROBLEMA GENERAL</p> <p>¿Qué relación existe entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario del consultorio de crecimiento y desarrollo del centro de salud Carlos Protzel, 2018?</p> <p>PROBLEMAS ESPECIFICOS</p> <p>¿Qué relación existe entre la calidad de atención y la dimensión de características de la satisfacción del usuario del consultorio de crecimiento y desarrollo del centro de salud Carlos Protzel, 2018?</p> <p>¿Qué relación existe entre la calidad de atención y la dimensión de características de trato personalizado de la satisfacción del usuario del consultorio de crecimiento y desarrollo del centro de salud Carlos Protzel, 2018?</p>	<p>OBJETIVO GENERAL</p> <p>Determinar qué relación existe entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario del consultorio de crecimiento y desarrollo del centro de salud Carlos Protzel, 2018.</p> <p>OBJETIVOS ESPECIFICOS</p> <p>Determinar la relación que existe entre la calidad de atención y la dimensión de características de la satisfacción del usuario del consultorio de crecimiento y desarrollo del centro de salud Carlos Protzel, 2018.</p> <p>Determinar la relación que existe la calidad de atención y la dimensión de características de trato personalizado de la satisfacción del usuario del consultorio de crecimiento y desarrollo del centro de salud Carlos Protzel, 2018.</p>	<p>HIPÓTESIS GENERAL</p> <p>Existe una relación la calidad de atención y la satisfacción del usuario del consultorio de crecimiento y desarrollo del centro de salud Carlos Protzel, 2018.</p> <p>HIPÓTESIS ESPECÍFICAS</p> <p>Existe una relación entre la calidad de atención y la dimensión de características de la satisfacción del usuario del consultorio de crecimiento y desarrollo del centro de salud Carlos Protzel, 2018.</p> <p>Existe una relación entre la calidad de atención y la dimensión de características de trato personalizado de la satisfacción del usuario del consultorio de crecimiento y desarrollo del centro de salud Carlos Protzel, 2018.</p>	<p>Variable 1: CALIDAD DE ATENCION</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Dimensiones</th> <th>Indicadores</th> <th>Ítems</th> <th>Niveles</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Aspectos tangibles</td> <td>Recursos materiales</td> <td>Del (01) al (04)</td> <td>Bajo [21 a 48]</td> </tr> <tr> <td>Fiabilidad</td> <td>Consistencia entre lo ofertado y lo ejecutado.</td> <td>Del (05) al (09)</td> <td>Regular [49 a 77]</td> </tr> <tr> <td>Sensibilidad</td> <td>Percepción</td> <td>Del (10) al (12)</td> <td rowspan="2">Alto [78 a 105]</td> </tr> <tr> <td>Seguridad</td> <td>Confianza</td> <td>Del (13) al (16)</td> </tr> <tr> <td>Empatía</td> <td>Entendimiento de las expectativas del usuario.</td> <td>Del (17) al (21)</td> <td></td> </tr> </tbody> </table>	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles	Aspectos tangibles	Recursos materiales	Del (01) al (04)	Bajo [21 a 48]	Fiabilidad	Consistencia entre lo ofertado y lo ejecutado.	Del (05) al (09)	Regular [49 a 77]	Sensibilidad	Percepción	Del (10) al (12)	Alto [78 a 105]	Seguridad	Confianza	Del (13) al (16)	Empatía	Entendimiento de las expectativas del usuario.	Del (17) al (21)	
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles																				
			Aspectos tangibles	Recursos materiales	Del (01) al (04)	Bajo [21 a 48]																				
			Fiabilidad	Consistencia entre lo ofertado y lo ejecutado.	Del (05) al (09)	Regular [49 a 77]																				
			Sensibilidad	Percepción	Del (10) al (12)	Alto [78 a 105]																				
			Seguridad	Confianza	Del (13) al (16)																					
			Empatía	Entendimiento de las expectativas del usuario.	Del (17) al (21)																					
						<p>Variable 2: SATISFACCION DEL USUARIO</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Dimensiones</th> <th>Indicadores</th> <th>Ítems</th> <th>Niveles</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Dimensión de características del servicio</td> <td>Percepción</td> <td>Del (01) al (10)</td> <td>Inaceptable o insatisfecho [19 a 46]</td> </tr> <tr> <td>Dimensión de características de trato personalizado</td> <td>Confianza</td> <td>Del (11) al (19)</td> <td>Regular [47 a 75]</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td>Aceptable o satisfecho [76-95]</td> </tr> </tbody> </table>	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles	Dimensión de características del servicio	Percepción	Del (01) al (10)	Inaceptable o insatisfecho [19 a 46]	Dimensión de características de trato personalizado	Confianza	Del (11) al (19)	Regular [47 a 75]				Aceptable o satisfecho [76-95]				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles																				
			Dimensión de características del servicio	Percepción	Del (01) al (10)	Inaceptable o insatisfecho [19 a 46]																				
Dimensión de características de trato personalizado	Confianza	Del (11) al (19)	Regular [47 a 75]																							
			Aceptable o satisfecho [76-95]																							

TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	ESTADÍSTICA DESCRIPTIVA E INFERENCIAL
<p>TIPO: BÁSICO</p> <p>Recibe igualmente el nombre de investigación pura, teórica o dogmática, porque parte de un planteamiento de marco teórico y permanece en él; su finalidad es formular nuevas teorías o modificar las existentes, en incrementar los conocimientos científicos o filosóficos, teniendo presente de no contrastarlos con ningún aspecto referido práctico. (Tamayo, 2010, p. 8).</p> <p>NIVEL: Correlacional</p> <p>PARADIGMA: Positivismo</p> <p>ENFOQUE: Cuantitativo</p> <p>MÉTODO: Hipotético-deductivo</p> <p>TIPO: Básica</p> <p>NIVEL: Correlacional</p> <p>DISEÑO: No experimental</p> <p>El diseño no experimental, de corte transeccional, según Hernández et ál. (2010, p.149), se realizan sin la manipulación deliberada de variables y en los que sólo se observan los fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos. El esquema a utilizar es el siguiente:</p>	<p>POBLACIÓN:</p> <p>Usuarios del consultorio de crecimiento y desarrollo del centro de salud Carlos Protzel, 2018.</p> <p>TAMAÑO DE MUESTRA: 384</p> <p>TIPO DE MUESTRA: MAS</p> <p>ENFOQUE DE LA INVESTIGACIÓN: Cuantitativo</p>	<p>VARIABLE: Calidad de atención</p> <p>INSTRUMENTO: Servqual.</p> <p>TÉCNICAS: Encuesta</p> <p>AUTOR: Parusaman,</p> <p>AÑO: 1988. Adaptado por Urbano y Rojas 2013</p> <p>MONITOREO: Marzo – Junio 2018.</p> <p>ÁMBITO DE APLICACIÓN: Centro de Salud Carlos Protzel 2018.</p> <p>FORMA DE ADMINISTRACIÓN: DIRECTA</p> <p>VARIABLE: Satisfacción del Usuario</p> <p>INSTRUMENTO: encuesta de satisfacción del Usuario.</p> <p>TÉCNICAS: Encuesta</p> <p>AUTOR: MINSA</p> <p>AÑO: 2006.</p> <p>MONITOREO: Marzo – Junio 2018.</p> <p>ÁMBITO DE APLICACIÓN: Centro de Salud Carlos Protzel 2018.</p> <p>DE ADMINISTRACIÓN: DIRECTA</p>	<p>DESCRIPTIVA:</p> <p>Tablas de contingencia, Figuras</p> <p>DE PRUEBA:</p> <p>Prueba hipótesis</p> <p>Para Torres(2007) “La hipótesis es un planteamiento que establece una relación entre dos o más variables para explicar y, si es posible, predecir probabilísticamente las propiedades y conexiones internas de los fenómenos o las causas y consecuencias de un determinado problema” p.(129)</p> <p>Nivel de Significación:</p> <p>Si s es menor del valor 0.05, se dice que el coeficiente es significativo en el nivel de 0.05 (95% de confianza en que la correlación sea verdadera y 5% de probabilidad de error). Si s es menor a 0.01, el coeficiente es significativo al nivel de 0.01 (99% de confianza de que la correlación sea verdadera y 1% de probabilidad de error). (Hernández et ál. 2006; 445).</p> <p>Rho spearman:</p> <p>En estadística, el coeficiente de correlación de Spearman, ρ (ro) es una medida de la correlación (la asociación o interdependencia) entre dos variables aleatorias continuas. Para calcular ρ, los datos son ordenados y reemplazados por su respectivo orden.</p>

Anexo 02: Instrumentos

1) Instrumento de la variable calidad atención

INSTRUCCIONES: Rellene el siguiente formulario indicando su grado de acuerdo con las siguientes afirmaciones respecto al servicio de laboratorio clínico. Muchas gracias por su participación. SE GARANTIZA EL ANONIMATO DEL CUESTIONARIO QUE SOLO SERA UTILIZADA CON FINES DEL PRESENTE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN. Considerar que (1) es totalmente en desacuerdo, (2) en desacuerdo, (3) ni de acuerdo ni en desacuerdo, (4) de acuerdo, (5) totalmente de acuerdo.

Nº	DIMENSIONES / ítems	ALTERNATIVAS Marca sólo 1 respuesta por pregunta.				
		1	2	3	4	5
	DIMENSIÓN 1: ASPECTOS TANGIBLES					
1	El consultorio de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud Carlos Protzel tiene equipos (balanzas, tallímetro) de apariencia moderna.					
2	La decoración del consultorio de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud Carlos Protzel es visualmente atractiva.					
3	Las enfermeras del consultorio de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud Carlos Protzel tienen uniforme que las identifique.					
4	En el consultorio de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud Carlos Protzel, los elementos materiales que se utilizan en la atención (pizarra de peso y talla; cubos de madera, pelotas, aros apilables, etc.) son visualmente atractivos.					
	DIMENSIÓN 2 : FIABILIDAD					
5	En el consultorio de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud Carlos Protzel evitan reprogramar las citas pactadas.					
6	Cuando usted tiene un problema, la enfermera del consultorio de crecimiento y desarrollo, muestra un sincero interés en brindarle alternativas de solución.					
7	En el consultorio de crecimiento y desarrollo realizan una buena atención en todos los controles.					
8	En el consultorio de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud Carlos Protzel concluyen la atención en el tiempo de 45 a 60 minutos.					
9	En el consultorio de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud Carlos Protzel, mantienen sus registros (historias clínicas u otros formatos) sin borrones ni enmendaduras.					
	DIMENSIÓN 3 : SENSIBILIDAD					
10	En el consultorio de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud Carlos Protzel, las enfermeras comunican a usted el turno en el que será atendido.					
11	En el consultorio de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud Carlos Protzel, las enfermeras brindan a usted, la atención al usuario en el turno asignado.					
12	En el consultorio de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud Carlos Protzel, las enfermeras siempre escuchan las preguntas que usted realiza.					
	DIMENSIÓN 4: SEGURIDAD					
13	En el consultorio de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud Carlos Protzel, el comportamiento de las enfermeras, a usted le transmite confianza.					

14	Usted se siente segura(o) de los procedimientos que se les va a realizar a su hijo(a) en el consultorio de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud Carlos Protzel.					
15	En el consultorio de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud Carlos Protzel, las enfermeras siempre son amables con los usuarios.					
16	Usted se queda conforme con las respuestas que le brinda la enfermera en el consultorio de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud Carlos Protzel.					
	DIMENSION 5: EMPATÍA					
17	En el consultorio de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud Carlos Protzel, las enfermeras brindan a usted una atención que busca solucionar las interrogantes del usuario.					
18	En el consultorio de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud Carlos Protzel, tienen horarios flexibles (turno mañana y tarde) para todos sus usuarios.					
19	En el consultorio de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud Carlos Protzel, las enfermeras le ofrecen a usted una atención completa (que incluye la parte física y espiritual de los usuarios).					
20	En el consultorio de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud Carlos Protzel, las enfermeras se preocupan por lograr que usted quede conforme con la atención recibida.					
21	En el consultorio de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud Carlos Protzel, la atención de las enfermeras comprenden las necesidades(requerimientos de salud) específicas de su hijo(a)					

2) Instrumento de la variable satisfacción del usuario

INSTRUCCIONES: Rellene el siguiente formulario indicando su grado de acuerdo con las siguientes afirmaciones respecto al servicio de laboratorio clínico. Muchas gracias por su participación. SE GARANTIZA EL ANONIMATO DEL CUESTIONARIO QUE SOLO SERA UTILIZADA CON FINES DEL PRESENTE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN. Considerar que (1) nunca (2) casi nunca, (3) a veces (4) siempre (5) casi siempre

Nº	DIMENSIONES / ítems	ALTERNATIVAS				
		Marca sólo 1 respuesta por pregunta.				
		1	2	3	4	5
	DIMENSIÓN 1: CARACTERÍSTICAS DE LA ATENCIÓN					
1	La atención recibida en el consultorio de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud Carlos Protzel, cumple con el servicio solicitado (evaluación del crecimiento y evaluación del desarrollo).					
2	Accedió fácilmente a la atención en el consultorio de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud Carlos Protzel.					
3	La señalización interna del consultorio de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud Carlos Protzel, permite al usuario comprender y participar de manera ordenada en los pasos de la atención.					
4	La información brindada en la sala de espera, sobre la atención del consultorio de crecimiento y desarrollo es clara y de fácil comprensión.					
5	El mobiliario del consultorio de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud Carlos Protzel es confortable y limpio.					
6	La atención en el consultorio de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud Carlos Protzel fue brindada en el turno asignado.					
7	Las respuestas en el área de informes es adecuada y acertadas, respecto a la atención en el consultorio de Crecimiento y Desarrollo del Centro de Salud Carlos Protzel					
8	El tiempo de espera en nuestras instalaciones para la atención en el consultorio de crecimiento y desarrollo de Centro de Salud Carlos Protzel corresponde a su turno asignado.					
9	La señalización permite la ubicación fácil del consultorio de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud Carlos Protzel.					
10	La atención recibida en el consultorio del Centro de Salud Carlos Protzel, cumple con sus expectativas.					
	DIMENSIÓN 2 : CARACTERÍSTICAS DE TRATO PERSONALIZADO					
11	Las enfermeras que atienden en el consultorio de crecimiento y desarrollo transmiten confianza y buen trato.					
12	Las indicaciones brindadas por las enfermeras del consultorio de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud Carlos Protzel, son claras y oportunas.					
13	Las enfermeras del consultorio de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud Carlos Protzel, demuestran amabilidad, respeto y paciencia.					
14	En el consultorio de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud Carlos Protzel, las quejas y reclamos son solucionadas oportunamente.					
15	La atención recibida en caja o en la oficina de seguros, previa a la atención en el consultorio de crecimiento y desarrollo es adecuada.					
16	El tiempo de espera por teléfono para las consultas sobre la atención del consultorio de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud Carlos Protzel, es adecuado.					
17	La atención del personal de admisión, previa a la atención en el consultorio de crecimiento y desarrollo es adecuada.					
18	La atención del personal encargado de entregar tickets o separar citas para la atención en el consultorio de crecimiento y desarrollo, fue adecuado.					
19	La atención en el consultorio de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud Carlos Protzel, resolvió todas sus interrogantes.					

Anexo 03: Certificado de validez de expertos



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO

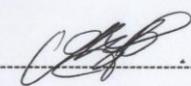
N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	No	SI	No	SI	No	
DIMENSIÓN 1: CARACTERÍSTICAS DE LA ATENCIÓN								
1	La atención recibida en el consultorio de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud Carlos Protzel, cumple con el servicio solicitado (evaluación del crecimiento y evaluación del desarrollo).	/		/		/		
2	Usted accedió fácilmente a la atención en el consultorio de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud Carlos Protzel.	/		/		/		
3	La señalización interna del consultorio de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud Carlos Protzel, permitió que usted comprendiera y participara de manera ordenada en los pasos de la atención.	/		/		/		
4	La información brindada en la sala de espera, sobre la atención del consultorio de crecimiento y desarrollo es clara y de fácil comprensión.	/		/		/		
5	El mobiliario del consultorio de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud Carlos Protzel es confortable y limpio.	/		/		/		
6	La atención en el consultorio de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud Carlos Protzel fue brindada en el turno asignado.	/		/		/		
7	Las respuestas que le brindan en el área de informes es adecuada y acertadas, respecto a la atención en el consultorio de Crecimiento y Desarrollo del Centro de Salud Carlos Protzel	/		/		/		
8	El tiempo de espera en nuestras instalaciones para la atención en el consultorio de crecimiento y desarrollo de Centro de Salud Carlos Protzel corresponde a su turno asignado.	/		/		/		
9	La señalización permite a usted la ubicación fácil del consultorio de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud Carlos Protzel.	/		/		/		
10	La atención recibida en el consultorio del Centro de Salud Carlos Protzel, cumple con sus expectativas.	/		/		/		
DIMENSIÓN 2: CARACTERÍSTICAS DE TRATO PERSONALIZADO								
11	Las enfermeras que atienden en el consultorio de crecimiento y desarrollo le transmiten confianza y buen trato.	/		/		/		
12	Las indicaciones brindadas por las enfermeras del consultorio de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud Carlos Protzel, son claras y oportunas.	/		/		/		
13	Las enfermeras del consultorio de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud Carlos Protzel, le demuestran amabilidad, respeto y paciencia.	/		/		/		
14	En el consultorio de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud Carlos Protzel, sus quejas y reclamos son solucionados oportunamente.	/		/		/		
15	La atención recibida en caja o en la oficina de seguros, previa a la atención en el consultorio de crecimiento y desarrollo es adecuada.	/		/		/		
16	Usted está conforme con la información recibida por el teléfono del Centro de Salud Carlos Protzel respecto a las consultas sobre la atención del consultorio de crecimiento y desarrollo.	/		/		/		
17	Usted está conforme con la atención brindada por el personal de admisión, previa a la atención en el consultorio de crecimiento y desarrollo es adecuada.	/		/		/		
18	Usted está conforme con la atención brindada por el personal encargado de entregar tickets o separar citas para la atención en el consultorio de crecimiento y desarrollo, fue adecuado.	/		/		/		
19	La atención en el consultorio de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud Carlos Protzel, resolvió todas sus interrogantes.	/		/		/		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SI HAY SUFICIENCIA
 Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable
 Apellidos y nombres del juez validador, Dr/ Mg: Bolvarte Carbajal, Alicia DNI: 07927938
 Especialidad del validador: Psicometrista

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

...12...de...03...del 20...18

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

 . CPB 3872
 Firma del Experto Informante.

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

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: ASPECTOS TANGIBLES								
1	El consultorio de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud Carlos Protzel tiene equipos (balanzas, tallmetro) de apariencia moderna.	✓		✓		✓		
2	La decoración del consultorio de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud Carlos Protzel es visualmente atractiva.	✓		✓		✓		
3	Las enfermeras del consultorio de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud Carlos Protzel tienen uniforme que las identifique.	✓		✓		✓		
4	En el consultorio de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud Carlos Protzel, los elementos materiales que se utilizan en la atención (pizarra de peso y talla; cubos de madera, pelotas, aros aplables, etc.) son visualmente atractivos.	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 2: FIABILIDAD								
5	En el consultorio de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud Carlos Protzel evitan reprogramar las citas pactadas.	✓		✓		✓		
6	Cuando usted tiene un problema, la enfermera del consultorio de crecimiento y desarrollo, muestra un sincero interés en brindarle alternativas de solución.	✓		✓		✓		
7	En el consultorio de crecimiento y desarrollo realizan una buena atención en todos los controles.	✓		✓		✓		
8	En el consultorio de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud Carlos Protzel concluyen la atención en el tiempo de 45 a 60 minutos.	✓		✓		✓		
9	En el consultorio de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud Carlos Protzel, mantienen sus registros (historias clínicas u otros formatos) sin borrones ni enmendaduras.	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 3: SENSIBILIDAD								
10	En el consultorio de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud Carlos Protzel, las enfermeras comunican a usted el turno en el que será atendido.	✓		✓		✓		
11	En el consultorio de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud Carlos Protzel, las enfermeras brindan a usted, la atención al usuario en el turno asignado.	✓		✓		✓		
12	En el consultorio de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud Carlos Protzel, las enfermeras siempre escuchan las preguntas que usted realiza.	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 4: SEGURIDAD								
13	En el consultorio de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud Carlos Protzel, el comportamiento de las enfermeras, a usted le transmite confianza.	✓		✓		✓		
14	Usted se siente segura(o) de los procedimientos que se les va a realizar a su hijo(a) en el consultorio de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud Carlos Protzel.	✓		✓		✓		
15	En el consultorio de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud Carlos Protzel, las enfermeras siempre son amables con los usuarios.	✓		✓		✓		
16	Usted se queda conforme con las respuestas que le brinda la enfermera en el consultorio de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud Carlos Protzel.	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 5: EMPATÍA								
17	En el consultorio de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud Carlos Protzel, las enfermeras brindan a usted una atención que busca solucionar las interrogantes del usuario.	✓		✓		✓		
18	En el consultorio de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud Carlos Protzel, tienen horarios flexibles (turno mañana y tarde) para todos sus usuarios.	✓		✓		✓		
19	En el consultorio de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud Carlos Protzel, las enfermeras le ofrecen a usted una atención completa (que incluye la parte física y espiritual de los usuarios).	✓		✓		✓		
20	En el consultorio de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud Carlos Protzel, las enfermeras se preocupan por lograr que usted quede conforme con la atención recibida.	✓		✓		✓		
21	En el consultorio de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud Carlos Protzel, la atención de las enfermeras comprenden las necesidades (requerimientos de salud) específicas de su hijo(a)	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SI HAY SUFICIENCIA

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

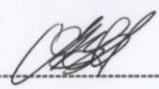
Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Boluarte Carbajal, Alicia DNI: 07927938

Especialidad del validador: Psicometrista

.....12.....de.....03.....del 20.18

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión


Firma del Experto Informante. CPB 3872

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: CARACTERÍSTICAS DE LA ATENCIÓN								
1	La atención recibida en el consultorio de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud Carlos Protzel, cumple con el servicio solicitado (evaluación del crecimiento y evaluación del desarrollo).	✓		✓		✓		
2	Usted accedió fácilmente a la atención en el consultorio de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud Carlos Protzel.	✓		✓		✓		
3	La señalización interna del consultorio de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud Carlos Protzel, permitió que usted comprendiera y participara de manera ordenada en los pasos de la atención.	✓		✓		✓		
4	La información brindada en la sala de espera, sobre la atención del consultorio de crecimiento y desarrollo es clara y de fácil comprensión.	✓		✓		✓		
5	El mobiliario del consultorio de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud Carlos Protzel es confortable y limpio.	✓		✓		✓		
6	La atención en el consultorio de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud Carlos Protzel fue brindada en el turno asignado.	✓		✓		✓		
7	Las respuestas que le brindan en el área de informes es adecuada y acertadas, respecto a la atención en el consultorio de Crecimiento y Desarrollo del Centro de Salud Carlos Protzel	✓		✓		✓		
8	El tiempo de espera en nuestras instalaciones para la atención en el consultorio de crecimiento y desarrollo de Centro de Salud Carlos Protzel corresponde a su turno asignado.	✓		✓		✓		
9	La señalización permite a usted la ubicación fácil del consultorio de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud Carlos Protzel.	✓		✓		✓		
10	La atención recibida en el consultorio del Centro de Salud Carlos Protzel, cumple con sus expectativas.	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 2: CARACTERÍSTICAS DE TRATO PERSONALIZADO								
		Si	No	Si	No	Si	No	
11	Las enfermeras que atienden en el consultorio de crecimiento y desarrollo le transmiten confianza y buen trato.	✓		✓		✓		
12	Las indicaciones brindadas por las enfermeras del consultorio de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud Carlos Protzel, son claras y oportunas.	✓		✓		✓		
13	Las enfermeras del consultorio de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud Carlos Protzel, le demuestran amabilidad, respeto y paciencia.	✓		✓		✓		
14	En el consultorio de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud Carlos Protzel, sus quejas y reclamos son solucionados oportunamente.	✓		✓		✓		
15	La atención recibida en caja o en la oficina de seguros, previa a la atención en el consultorio de crecimiento y desarrollo es adecuada.	✓		✓		✓		
16	Usted está conforme con la información recibida por el teléfono del Centro de Salud Carlos Protzel respecto a las consultas sobre la atención del consultorio de crecimiento y desarrollo.	✓		✓		✓		
17	Usted está conforme con la atención brindada por el personal de admisión, previa a la atención en el consultorio de crecimiento y desarrollo es adecuada.	✓		✓		✓		
18	Usted está conforme con la atención brindada por el personal encargado de entregar tickets o separar citas para la atención en el consultorio de crecimiento y desarrollo, fue adecuado.	✓		✓		✓		
19	La atención en el consultorio de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud Carlos Protzel, resolvió todas sus interrogantes.	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SI HAY SUFICIENCIA

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

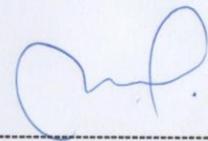
Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: MARLENE CUETA CARLI DNI: 06063990

Especialidad del validador: SAUD PUBLICO

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

12 de 03 del 2018

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma del Experto Informante.

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

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: ASPECTOS TANGIBLES								
1	El consultorio de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud Carlos Protzel tiene equipos (balanzas, tallímetro) de apariencia moderna.	✓		✓		✓		
2	La decoración del consultorio de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud Carlos Protzel es visualmente atractiva.	✓		✓		✓		
3	Las enfermeras del consultorio de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud Carlos Protzel tienen uniforme que las identifique.	✓		✓		✓		
4	En el consultorio de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud Carlos Protzel, los elementos materiales que se utilizan en la atención (pizarra de peso y talla; cubos de madera, pelotas, aros apilables, etc.) son visualmente atractivos.	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 2: FIABILIDAD								
5	En el consultorio de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud Carlos Protzel evitan reprogramar las citas pactadas.	✓		✓		✓		
6	Cuando usted tiene un problema, la enfermera del consultorio de crecimiento y desarrollo, muestra un sincero interés en brindarle alternativas de solución.	✓		✓		✓		
7	En el consultorio de crecimiento y desarrollo realizan una buena atención en todos los controles.	✓		✓		✓		
8	En el consultorio de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud Carlos Protzel concluyen la atención en el tiempo de 45 a 60 minutos.	✓		✓		✓		
9	En el consultorio de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud Carlos Protzel, mantienen sus registros (historias clínicas u otros formatos) sin borrones ni enmendaduras.	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 3: SENSIBILIDAD								
10	En el consultorio de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud Carlos Protzel, las enfermeras comunican a usted el turno en el que será atendido.	✓		✓		✓		
11	En el consultorio de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud Carlos Protzel, las enfermeras brindan a usted, la atención al usuario en el turno asignado.	✓		✓		✓		
12	En el consultorio de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud Carlos Protzel, las enfermeras siempre escuchan las preguntas que usted realiza.	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 4: SEGURIDAD								
13	En el consultorio de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud Carlos Protzel, el comportamiento de las enfermeras, a usted le transmite confianza.	✓		✓		✓		
14	Usted se siente segura(o) de los procedimientos que se le va a realizar a su hijo(a) en el consultorio de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud Carlos Protzel.	✓		✓		✓		
15	En el consultorio de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud Carlos Protzel, las enfermeras siempre son amables con los usuarios.	✓		✓		✓		
16	Usted se queda conforme con las respuestas que le brinda la enfermera en el consultorio de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud Carlos Protzel.	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 5: EMPATÍA								
17	En el consultorio de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud Carlos Protzel, las enfermeras brindan a usted una atención que busca solucionar las interrogantes del usuario.	✓		✓		✓		
18	En el consultorio de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud Carlos Protzel, tienen horarios flexibles (turno mañana y tarde) para todos sus usuarios.	✓		✓		✓		
19	En el consultorio de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud Carlos Protzel, las enfermeras le ofrecen a usted una atención completa (que incluye la parte física y espiritual de los usuarios).	✓		✓		✓		
20	En el consultorio de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud Carlos Protzel, las enfermeras se preocupan por lograr que usted quede conforme con la atención recibida.	✓		✓		✓		
21	En el consultorio de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud Carlos Protzel, la atención de las enfermeras comprenden las necesidades(requerimientos de salud) específicas de su hijo(a)	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SI HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: MARLENE CHETA CARLU DNI: 06063990

Especialidad del validador: SALUD PÚBLICA

12 de 03 del 2018

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Firma del Experto Informante.

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

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: ASPECTOS TANGIBLES								
1	El consultorio de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud Carlos Protzel tiene equipos (balanzas, tallímetro) de apariencia moderna.	✓		✓		✓		
2	La decoración del consultorio de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud Carlos Protzel es visualmente atractiva.	✓		✓		✓		
3	Las enfermeras del consultorio de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud Carlos Protzel tienen uniforme que las identifique.	✓		✓		✓		
4	En el consultorio de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud Carlos Protzel, los elementos materiales que se utilizan en la atención (pizarra de peso y talla; cubos de madera, pelotas, aros apilables, etc.) son visualmente atractivos.	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 2: FIABILIDAD								
5	En el consultorio de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud Carlos Protzel evitan reprogramar las citas pactadas.	✓		✓		✓		
6	Cuando usted tiene un problema, la enfermera del consultorio de crecimiento y desarrollo, muestra un sincero interés en brindarle alternativas de solución.	✓		✓		✓		
7	En el consultorio de crecimiento y desarrollo realizan una buena atención en todos los controles.	✓		✓		✓		
8	En el consultorio de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud Carlos Protzel concluyen la atención en el tiempo de 45 a 60 minutos.	✓		✓		✓		
9	En el consultorio de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud Carlos Protzel, mantienen sus registros (historias clínicas u otros formatos) sin borrones ni enmendaduras.	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 3: SENSIBILIDAD								
10	En el consultorio de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud Carlos Protzel, las enfermeras comunican a usted el turno en el que será atendido.	✓		✓		✓		
11	En el consultorio de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud Carlos Protzel, las enfermeras brindan a usted, la atención al usuario en el turno asignado.	✓		✓		✓		
12	En el consultorio de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud Carlos Protzel, las enfermeras siempre escuchan las preguntas que usted realiza.	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 4: SEGURIDAD								
13	En el consultorio de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud Carlos Protzel, el comportamiento de las enfermeras, a usted le transmite confianza.	✓		✓		✓		
14	Usted se siente segura(o) de los procedimientos que se le va a realizar a su hijo(a) en el consultorio de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud Carlos Protzel.	✓		✓		✓		
15	En el consultorio de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud Carlos Protzel, las enfermeras siempre son amables con los usuarios.	✓		✓		✓		
16	Usted se queda conforme con las respuestas que le brinda la enfermera en el consultorio de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud Carlos Protzel.	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 5: EMPATÍA								
17	En el consultorio de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud Carlos Protzel, las enfermeras brindan a usted una atención que busca solucionar las interrogantes del usuario.	✓		✓		✓		
18	En el consultorio de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud Carlos Protzel, tienen horarios flexibles (turno mañana y tarde) para todos sus usuarios.	✓		✓		✓		
19	En el consultorio de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud Carlos Protzel, las enfermeras le ofrecen a usted una atención completa (que incluye la parte física y espiritual de los usuarios).	✓		✓		✓		
20	En el consultorio de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud Carlos Protzel, las enfermeras se preocupan por lograr que usted quede conforme con la atención recibida.	✓		✓		✓		
21	En el consultorio de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud Carlos Protzel, la atención de las enfermeras comprenden las necesidades(requerimientos de salud) específicas de su hijo(a)	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SI HAY SUFICIENCIA

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr Mg: DANILO SANCHEZ CORONEL DNI: 08745357

Especialidad del validador: DOCENTE DE INVESTIGACIÓN

...12...de...03...del 2018

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión


 DANILO SANCHEZ CORONEL
 NEURÓLOGO - PSICÓLOGO
 C.M.P. 24890 R.N.E. 16200 C.P.P. 5010

Firma del Experto Informante.



ESCUELA DE POSTGRADO

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
DIMENSIÓN 1: CARACTERÍSTICAS DE LA ATENCIÓN								
1	La atención recibida en el consultorio de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud Carlos Protzel, cumple con el servicio solicitado (evaluación del crecimiento y evaluación del desarrollo).	✓		✓		✓		
2	Usted accedió fácilmente a la atención en el consultorio de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud Carlos Protzel.	✓		✓		✓		
3	La señalización interna del consultorio de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud Carlos Protzel, permitió que usted comprendiera y participara de manera ordenada en los pasos de la atención.	✓		✓		✓		
4	La información brindada en la sala de espera, sobre la atención del consultorio de crecimiento y desarrollo es clara y de fácil comprensión.	✓		✓		✓		
5	El mobiliario del consultorio de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud Carlos Protzel es cómodo y limpio.	✓		✓		✓		
6	La atención en el consultorio de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud Carlos Protzel fue brindada en el turno asignado.	✓		✓		✓		
7	Las respuestas que le brindan en el área de informes es adecuada y acertadas, respecto a la atención en el consultorio de Crecimiento y Desarrollo del Centro de Salud Carlos Protzel	✓		✓		✓		
8	El tiempo de espera en nuestras instalaciones para la atención en el consultorio de crecimiento y desarrollo de Centro de Salud Carlos Protzel corresponde a su turno asignado.	✓		✓		✓		
9	La señalización permite a usted la ubicación fácil del consultorio de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud Carlos Protzel.	✓		✓		✓		
10	La atención recibida en el consultorio del Centro de Salud Carlos Protzel, cumple con sus expectativas.	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 2: CARACTERÍSTICAS DE TRATO PERSONALIZADO								
		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
11	Las enfermeras que atienden en el consultorio de crecimiento y desarrollo le transmiten confianza y buen trato.	✓		✓		✓		
12	Las indicaciones brindadas por las enfermeras del consultorio de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud Carlos Protzel, son claras y oportunas.	✓		✓		✓		
13	Las enfermeras del consultorio de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud Carlos Protzel, le demuestran amabilidad, respeto y paciencia.	✓		✓		✓		
14	En el consultorio de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud Carlos Protzel, sus quejas y reclamos son solucionados oportunamente.	✓		✓		✓		
15	La atención recibida en caja o en la oficina de seguros, previa a la atención en el consultorio de crecimiento y desarrollo es adecuada.	✓		✓		✓		
16	Usted está conforme con la información recibida por el teléfono del Centro de Salud Carlos Protzel respecto a las consultas sobre la atención del consultorio de crecimiento y desarrollo.	✓		✓		✓		
17	Usted está conforme con la atención brindada por el personal de admisión, previa a la atención en el consultorio de crecimiento y desarrollo es adecuada.	✓		✓		✓		
18	Usted está conforme con la atención brindada por el personal encargado de entregar tickets o separar citas para la atención en el consultorio de crecimiento y desarrollo, fue adecuado.	✓		✓		✓		
19	La atención en el consultorio de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud Carlos Protzel, resolvió todas sus interrogantes.	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: SANCHEZ CORONEL DANILLO DNI: 08745357

Especialidad del validador: DOCENTE DE INVESTIGACIÓN

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

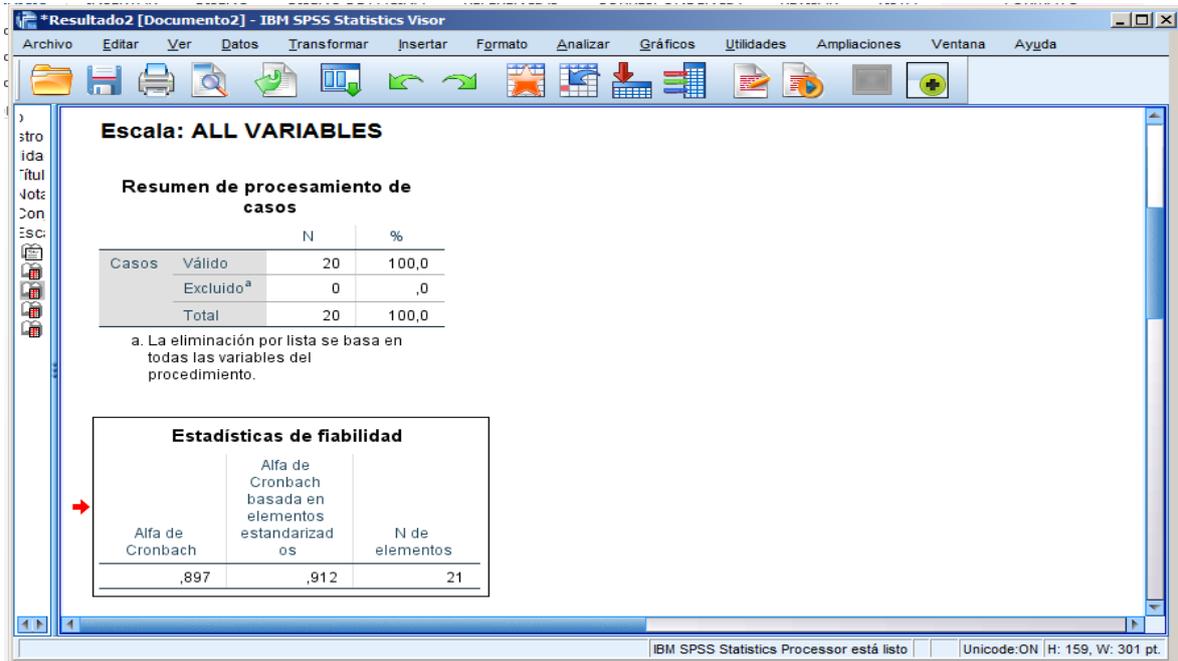
Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

12 de 03 del 2018

CHP 21890

Firma del Experto Informante.

Instrumento nº 1: calidad de atención – confiabilidad

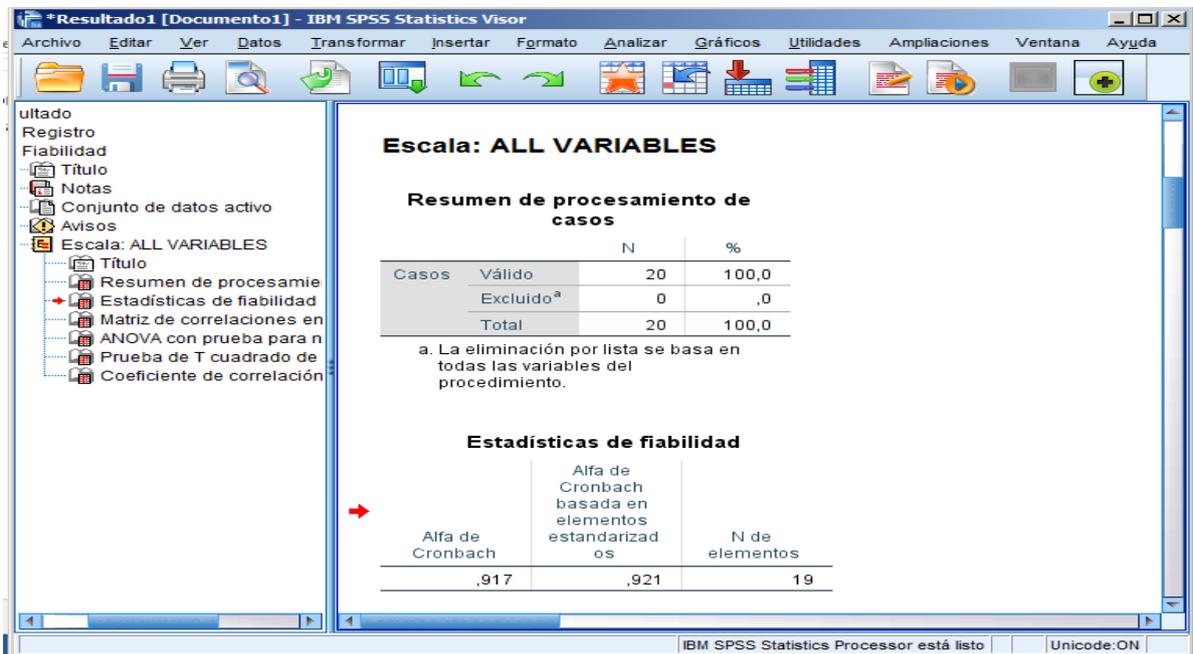


Nº	CALIDAD PERCIBIDA PRUEBA PILOTO																				
	ASPECTOS TANGIBLES				FIABILIDAD					SENSIBILIDAD				SEGURIDAD				EMPATIA			
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21
1	2	3	2	3	3	5	3	3	5	3	3	3	3	5	3	5	3	5	5	4	3
2	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	5	4	4	4
3	4	2	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	3	5	3	5	5	3	5
4	4	2	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	3	5	3	5	5	3	5
5	4	2	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
6	4	2	4	2	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2
7	2	3	2	3	3	5	3	3	5	3	3	3	3	5	3	5	3	5	5	4	3
8	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	2	2	3	2	4	3	3	3	4
9	4	2	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	3	5	3	5	5	3	5
10	4	2	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	3	5	3	5	5	3	5
11	4	2	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	1	3	1	1	1	3	1
12	4	2	4	2	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2
13	2	1	2	2	2	2	1	2	1	3	3	3	3	2	3	1	3	2	1	1	2
14	4	2	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4
15	4	2	4	2	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2
16	3	5	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
17	2	2	2	1	2	3	2	2	3	3	2	2	2	3	2	2	3	3	3	3	2
18	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3	2	2	3	3	3	4
19	4	2	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	3	5	3	5	5	3	5
20	4	2	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	3	5	3	5	5	3	5

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,897	,912	21

Instrumento nº 2: satisfacción del usuario - confiabilidad



Nº	SATISFACCION DEL USUARIO PRUEBA PILOTO																		
	CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO ASISTENCIAL									CARACTERÍSTICAS DE TRATO PERSONALIZADO									
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19
1		2	4	1	1	2	2	4	1	1	1	3	4	5	5	5	3	5	
2	5	5	5	3	3	5	5	5	3	5	3	4	5	5	3	5	5	5	1
3	2	5	5	3	3	2	5	5	3	5	3	4	5	5	3	3	4	3	1
4	1	1	1	3	1	1	1	1	3	1	1	1	1	5	1	1	1	1	4
5	3	3	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	4	1	1	1	1	5
6	2	2	3	3	3	2	2	3	3	5	3	4	5	5	5	3	4	5	5
7	5	2	5	3	3	5	2	5	3	5	3	4	5	5	3	3	4	3	5
8	3	2	2	4	1	1	2	2	4	1	1	1	3	4	5	5	5	3	5
9	3	5	5	3	3	5	5	5	3	5	3	4	5	5	3	5	5	5	1
10	3	5	5	3	3	2	5	5	3	5	3	4	5	5	3	3	4	3	1
11	1	1	1	3	1	1	1	1	3	1	1	1	1	5	1	1	1	1	4
12	3	3	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	4	1	1	1	1	5
13	3	2	3	3	3	2	2	3	3	5	3	4	5	5	5	3	4	5	5
14	2	2	4	1	1	2	2	4	1	1	1	3	4	5	5	5	3	4	5
15	5	5	3	3	5	5	5	3	5	3	4	5	5	3	5	5	5	5	5
16	5	5	3	3	2	5	5	3	5	3	4	5	5	3	3	4	3	5	5
17	1	1	3	1	1	1	1	3	1	1	1	1	5	1	1	1	1	5	5
18	3	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	4	1	1	1	1	5	1
19	2	5	3	3	5	2	5	3	5	3	4	5	5	3	3	4	3	5	5
20	1	1	3	1	1	1	1	3	1	1	1	1	5	1	1	1	1	5	5

Estadísticas de fiabilidad		
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,917	,921	19

Anexo 05: Base de datos

1) Variable calidad. Base de datos de muestra

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

50	4	2	2	3	2	3	4	2	3	3	3	4	3	3	4	2	3	3	3	4	2
51	3	5	2	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	1
52	2	1	5	3	3	5	4	3	2	3	5	4	3	5	4	3	3	5	5	4	3
53	4	4	1	1	1	3	4	4	1	4	3	4	1	1	1	4	1	1	1	1	4
54	4	2	3	3	3	3	3	5	5	3	5	3	3	5	3	5	3	5	5	3	5
55	4	2	3	3	3	3	3	5	5	3	5	3	3	5	3	5	3	5	5	3	5
56	4	4	1	1	1	3	4	4	1	4	3	4	1	1	1	4	1	1	1	1	4
57	4	2	2	3	2	3	4	2	3	3	3	4	3	3	4	2	3	3	3	4	2
58	3	5	2	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	1
59	2	1	5	3	3	5	4	3	2	3	5	4	3	5	4	3	3	5	5	4	3
60	4	4	2	4	4	3	4	4	1	4	3	4	1	1	1	4	1	1	1	1	4
61	4	4	1	1	1	3	4	4	1	4	3	4	1	1	1	4	1	1	1	1	4
62	4	4	1	1	1	3	4	4	1	4	3	4	1	1	1	4	1	1	1	1	4
63	4	2	3	3	3	3	3	5	5	3	5	3	3	5	3	5	3	5	5	3	5
64	4	2	3	3	3	3	3	5	5	3	5	3	3	5	3	5	3	5	5	3	5
65	3	5	2	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	1
66	2	1	5	3	3	5	4	3	2	3	5	4	3	5	4	3	3	5	5	4	3
67	4	4	1	1	1	3	4	4	1	4	3	4	1	1	1	4	1	1	1	1	4
68	4	2	3	3	3	3	3	5	5	3	5	3	3	5	3	5	3	5	5	3	5
69	4	2	3	3	3	3	3	5	5	3	5	3	3	5	3	5	3	5	5	3	5
70	4	2	3	3	3	3	3	5	1	3	1	1	3	1	3	1	3	1	1	3	1
71	4	2	3	3	3	3	3	5	5	3	5	3	3	5	3	5	3	5	5	3	5
72	3	5	2	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	1
73	4	4	1	1	1	3	4	4	1	4	3	4	1	1	1	4	1	1	1	1	4
74	4	4	1	1	1	3	4	4	1	4	3	4	1	1	1	4	1	1	1	1	4
75	4	2	3	3	3	3	3	5	5	3	5	3	3	5	3	5	3	5	5	3	5
76	4	2	3	3	3	3	3	5	5	3	5	3	3	5	3	5	3	5	5	3	5
77	4	2	3	3	3	3	3	5	5	3	5	3	3	5	3	5	3	5	5	3	5
78	4	2	2	3	2	3	4	2	3	3	3	4	3	3	4	2	3	3	3	4	2
79	3	5	2	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	1
80	2	1	5	3	3	5	4	3	2	3	5	4	3	5	4	3	3	5	5	4	3
81	4	2	3	3	3	3	1	1	1	1	5	3	3	5	3	5	3	5	5	3	5
82	4	2	3	3	3	3	3	5	5	3	1	3	3	5	3	5	3	5	5	3	5
83	4	2	3	3	3	3	3	5	5	3	5	1	1	5	3	5	3	5	5	3	5
84	3	5	2	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	1
85	2	1	5	3	3	5	4	3	2	3	5	4	3	5	4	3	3	5	5	4	3
86	4	4	2	4	4	3	4	4	1	4	3	4	1	1	1	4	1	1	1	1	4
87	4	2	3	3	3	3	3	5	5	3	5	3	3	1	1	5	3	5	5	3	5
88	4	2	3	3	3	3	3	5	5	3	5	3	3	5	1	1	3	5	5	3	5
89	4	2	3	3	3	3	3	5	5	3	5	3	3	1	1	5	3	5	5	3	5
90	4	2	2	3	2	3	4	2	3	3	3	4	3	3	4	2	3	3	3	4	2
91	3	5	2	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	1
92	2	1	5	3	3	5	4	3	2	3	5	4	3	5	4	3	3	5	5	4	3
93	4	4	2	4	4	3	4	4	1	4	3	4	1	1	1	4	1	1	1	1	4
94	4	4	1	1	1	3	4	4	1	4	3	4	1	1	1	4	1	1	1	1	4
95	4	4	1	1	1	3	4	4	1	4	3	4	1	1	1	4	1	1	1	1	4
96	4	2	3	3	3	3	3	5	5	3	5	3	3	1	1	5	3	5	5	3	5
97	4	2	3	3	3	3	3	5	5	3	5	3	3	5	3	5	3	5	5	3	5
98	3	5	2	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	1
99	4	4	1	1	1	3	4	4	1	4	3	4	1	1	1	4	1	1	1	1	4
100	4	4	1	1	1	3	4	4	1	4	3	4	1	1	1	4	1	1	1	1	4
101	4	2	3	3	3	3	3	5	5	3	5	3	3	5	3	5	3	5	5	3	5
102	4	2	3	3	3	3	3	5	5	3	5	3	3	5	3	5	3	5	5	3	5
103	4	2	3	3	3	3	3	5	5	3	5	3	3	5	3	5	3	5	5	3	5
104	4	2	2	3	2	3	4	2	3	3	3	4	3	3	4	2	3	3	3	4	2
105	3	5	2	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	1
106	2	1	5	3	3	5	4	3	2	3	5	4	3	5	4	3	3	5	5	4	3
107	4	4	2	4	4	3	4	4	1	4	3	4	1	1	1	4	1	1	1	1	4
108	4	2	3	3	3	3	3	5	5	3	5	3	1	1	3	5	3	5	5	3	5
109	4	2	3	3	3	3	3	5	5	3	5	3	3	1	3	5	3	5	5	3	5
110	4	2	3	3	3	3	3	5	5	3	5	3	3	1	3	5	3	5	5	3	5
111	4	2	3	3	3	3	3	5	5	3	5	3	3	5	1	5	3	5	5	3	5

112	3	5	2	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	1	
113	2	1	5	3	3	5	4	3	2	3	5	4	3	5	4	3	3	5	5	4	3
114	4	2	3	3	3	3	3	5	5	3	5	3	3	5	3	5	3	5	5	3	5
115	4	4	1	1	1	3	4	4	1	4	3	4	1	1	1	4	1	1	1	1	4
116	4	4	1	1	1	3	4	4	1	4	3	4	1	1	1	4	1	1	1	1	4
117	4	2	3	3	3	3	3	5	5	3	5	3	3	5	3	5	3	5	5	3	5
118	4	2	2	3	2	3	4	2	3	3	3	4	3	3	4	2	3	3	3	4	2
119	3	5	2	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	1
120	2	1	5	3	3	5	4	3	2	3	5	4	3	5	4	3	3	5	5	4	3
121	4	4	2	4	4	3	4	4	1	4	3	4	1	1	1	4	1	1	1	1	4
122	2	1	5	3	3	5	4	3	2	3	5	4	3	5	4	3	3	5	5	4	3
123	4	4	2	4	4	3	4	4	1	4	3	4	1	1	1	4	1	1	1	1	4
124	4	2	3	3	3	3	3	5	5	3	5	3	3	5	3	5	3	5	5	3	5
125	4	2	3	3	3	3	3	5	5	3	5	3	3	5	3	5	3	5	5	3	5
126	4	2	3	3	3	3	3	5	5	3	5	3	3	5	3	5	3	5	5	3	5
127	4	2	2	3	2	3	4	2	3	3	3	4	3	3	4	2	3	3	3	4	2
128	3	5	2	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	1
129	2	1	5	3	3	5	4	3	2	3	5	4	3	5	4	3	3	5	5	4	3
130	4	2	3	3	3	3	3	5	5	3	5	3	3	5	3	5	3	5	5	3	5
131	4	2	3	3	3	3	3	5	5	3	5	3	3	5	1	5	3	5	5	3	5
132	4	2	3	3	3	3	3	5	5	3	5	3	3	5	1	5	3	5	5	3	5
133	4	2	3	3	3	3	3	5	5	3	5	3	3	5	1	5	3	5	5	3	5
134	4	2	2	3	2	3	4	2	3	3	3	4	3	3	4	2	3	3	3	4	2
135	3	5	2	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	1
136	2	1	5	3	3	5	4	3	2	3	5	4	3	5	4	3	3	5	5	4	3
137	4	4	2	4	4	3	4	4	1	4	3	4	1	1	1	4	1	1	1	1	4
138	4	2	3	3	3	3	3	5	5	3	5	3	3	5	1	5	3	5	5	3	5
139	4	2	3	3	3	3	3	5	5	3	5	3	3	5	1	5	3	5	5	3	5
140	3	5	2	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	1
141	2	1	5	3	3	5	4	3	2	3	5	4	3	5	4	3	3	5	5	4	3
142	4	4	2	4	4	3	4	4	1	4	3	4	1	1	1	4	1	1	1	1	4
143	4	2	3	3	3	3	3	5	5	3	5	3	3	5	3	5	3	5	5	3	5
144	4	2	3	3	3	3	3	5	5	3	5	3	3	5	3	5	3	5	5	3	5
145	4	2	3	3	3	3	3	5	5	3	5	3	3	5	3	5	3	5	5	3	5
146	4	2	2	3	2	3	4	2	3	3	3	4	3	3	4	2	3	3	3	4	2
147	3	5	2	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	1
148	2	1	5	3	3	5	4	3	2	3	5	4	3	5	4	3	3	5	5	4	3
149	4	4	2	4	4	3	4	4	1	4	3	4	1	1	1	4	1	1	1	1	4
150	4	2	3	3	3	3	3	5	5	3	5	3	3	5	3	5	3	5	5	3	5
151	4	4	1	1	1	3	4	4	1	4	3	4	1	1	1	4	1	1	1	1	4
152	4	4	1	1	1	3	4	4	1	4	3	4	1	1	1	4	1	1	1	1	4
153	4	2	3	3	3	3	3	5	5	3	5	3	3	5	3	5	3	5	5	3	5
154	3	5	2	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	1
155	4	2	3	3	3	3	3	5	5	3	5	3	3	5	3	5	3	5	5	3	5
156	4	2	3	3	3	3	3	5	5	3	5	3	3	5	3	5	3	5	5	3	5
157	4	2	3	3	3	3	3	5	5	3	5	3	3	5	3	5	3	5	5	3	5
158	4	2	3	3	3	3	3	5	5	3	5	3	3	5	3	5	3	5	5	3	5
159	4	2	3	3	3	3	3	5	5	3	5	3	3	5	3	5	3	5	5	3	5
160	4	2	2	3	2	3	4	2	3	3	3	4	3	3	4	2	3	3	3	4	2
161	3	5	2	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	1
162	2	1	5	3	3	5	4	3	2	3	5	4	3	5	4	3	3	5	5	4	3
163	4	4	2	4	4	3	4	4	1	4	3	4	1	1	1	4	1	1	1	1	4
164	4	4	1	1	1	3	4	4	1	4	3	4	1	1	1	4	1	1	1	1	4
165	4	4	1	1	1	3	4	4	1	4	3	4	1	1	1	4	1	1	1	1	4
166	4	2	3	3	3	3	3	5	5	3	5	3	3	5	3	5	3	5	5	3	5
167	4	2	3	3	3	3	3	5	5	3	5	3	3	5	3	5	3	5	5	3	5
168	3	5	2	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	1
169	2	1	5	3	3	5	4	3	2	3	5	4	3	5	4	3	3	5	5	4	3
170	4	2	3	3	3	3	3	5	5	3	5	3	3	5	3	5	3	5	5	3	5
171	4	2	3	3	3	3	3	5	5	3	5	3	3	5	3	5	3	5	5	3	5
172	4	2	3	3	3	3	3	5	5	3	5	3	3	5	3	5	3	5	5	3	5
173	4	2	3	3	3	3	3	5	5	3	5	3	3	5	3	5	3	5	5	3	5

174	4	2	2	3	2	3	4	2	3	3	3	4	3	3	4	2	3	3	3	4	2
175	3	5	2	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	1
176	2	1	5	3	3	5	4	3	2	3	5	4	3	5	4	3	3	5	5	4	3
177	4	4	2	4	4	3	4	4	1	4	3	4	1	1	1	4	1	1	1	1	4
178	2	1	5	3	3	5	4	3	2	3	5	4	3	5	4	3	3	5	5	4	3
179	4	4	2	4	4	3	4	4	1	4	3	4	1	1	1	4	1	1	1	1	4
180	4	2	3	3	3	3	3	5	5	3	5	3	3	5	3	5	3	5	5	3	5
181	4	2	3	3	3	3	3	5	5	3	5	3	3	5	3	5	3	5	5	3	5
182	3	5	2	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	1
183	2	1	5	3	3	5	4	3	2	3	5	4	3	5	4	3	3	5	5	4	3
184	4	4	2	4	4	3	4	4	1	4	3	4	1	1	1	4	1	1	1	1	4
185	4	2	3	3	3	3	3	5	5	3	5	3	3	5	3	5	3	5	5	3	5
186	4	2	3	3	3	3	3	5	5	3	5	3	3	5	3	5	3	5	5	3	5
187	4	2	3	3	3	3	3	5	5	3	5	3	3	5	3	5	3	5	5	3	5
188	4	2	2	3	2	3	4	2	3	3	3	4	3	3	4	2	3	3	3	4	2
189	3	5	2	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	1
190	2	1	5	3	3	5	4	3	2	3	5	4	3	5	4	3	3	5	5	4	3
191	4	4	2	4	4	3	4	4	1	4	3	4	1	1	1	4	1	1	1	1	4
192	4	2	3	3	3	3	3	5	5	3	5	3	3	5	3	5	3	5	5	3	5
193	4	2	3	3	3	3	3	5	5	3	5	3	3	5	3	5	3	5	5	3	5
194	4	2	3	3	3	3	3	5	5	3	5	3	3	5	3	5	3	5	5	3	5
195	4	2	3	3	3	3	3	5	5	3	5	3	3	5	3	5	3	5	5	3	5
196	3	5	2	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	1
197	4	4	1	1	1	3	4	4	1	4	3	4	1	1	1	4	1	1	1	1	4
198	4	4	1	1	1	3	4	4	1	4	3	4	1	1	1	4	1	1	1	1	4
199	4	2	3	3	3	3	3	5	5	3	5	3	3	5	3	5	3	5	5	3	5
200	4	2	3	3	3	3	3	5	5	3	5	3	3	5	3	5	3	5	5	3	5
201	4	2	3	3	3	3	3	5	5	3	5	3	3	5	3	5	3	5	5	3	5
202	4	2	2	3	2	3	4	2	3	3	3	4	3	3	4	2	3	3	3	4	2
203	3	5	2	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	1
204	2	1	5	3	3	5	4	3	2	3	5	4	3	5	4	3	3	5	5	4	3
205	4	4	2	4	4	3	4	4	1	4	3	4	1	1	1	4	1	1	1	1	4
206	4	2	3	3	3	3	3	5	5	3	5	3	3	5	3	5	3	5	5	3	5
207	4	2	3	3	3	3	3	5	5	3	5	3	3	5	3	5	3	5	5	3	5
208	4	2	3	3	3	3	3	5	5	3	5	3	3	5	3	5	3	5	5	3	5
209	4	2	3	3	3	3	3	5	5	3	5	3	3	5	3	5	3	5	5	3	5
210	3	5	2	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	1
211	2	1	5	3	3	5	4	3	2	3	5	4	3	5	4	3	3	5	5	4	3
212	4	2	3	3	3	3	3	5	5	3	5	3	3	5	3	5	3	5	5	3	5
213	4	2	3	3	3	3	3	5	5	3	5	3	3	5	3	5	3	5	5	3	5
214	4	2	3	3	3	3	3	5	5	3	5	3	3	5	3	5	3	5	5	3	5
215	4	2	3	3	3	3	3	5	5	3	5	3	3	5	3	5	3	5	5	3	5
216	4	2	2	3	2	3	4	2	3	3	3	4	3	3	4	2	3	3	3	4	2
217	3	5	2	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	1
218	2	1	5	3	3	5	4	3	2	3	5	4	3	5	4	3	3	5	5	4	3
219	4	4	2	4	4	3	4	4	1	4	3	4	1	1	1	4	1	1	1	1	4
220	4	4	2	4	4	3	4	4	1	4	3	4	1	1	1	4	1	1	1	1	4
221	4	2	3	3	3	3	3	5	5	3	5	3	3	5	3	5	3	5	5	3	5
222	4	2	3	3	3	3	3	5	5	3	5	3	3	5	3	5	3	5	5	3	5
223	4	2	3	3	3	3	3	5	1	3	1	1	3	1	3	1	3	1	1	3	1
224	4	2	2	3	2	3	4	2	3	3	3	4	3	3	4	2	3	3	3	4	2
225	3	5	2	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	1
226	2	1	5	3	3	5	4	3	2	3	5	4	3	5	4	3	3	5	5	4	3
227	4	4	2	4	4	3	4	4	1	4	3	4	1	1	1	4	1	1	1	1	4
228	4	2	3	3	3	3	3	5	5	3	5	3	3	5	3	5	3	5	5	3	5
229	4	2	3	3	3	3	3	5	5	3	5	3	3	5	3	5	3	5	5	3	5
230	3	5	2	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	1
231	2	1	5	3	3	5	4	3	2	3	5	4	3	5	4	3	3	5	5	4	3
232	4	4	2	4	4	3	4	4	1	4	3	4	1	1	1	4	1	1	1	1	4
233	4	4	1	1	1	3	4	4	1	4	3	4	1	1	1	4	1	1	1	1	4
234	4	4	1	1	1	3	4	4	1	4	3	4	1	1	1	4	1	1	1	1	4
235	4	2	3	3	3	3	3	5	5	3	5	3	3	5	3	5	3	5	5	3	5

236	4	2	2	3	2	3	4	2	3	3	3	4	3	3	4	2	3	3	3	4	2
237	3	5	2	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	1
238	2	1	5	3	3	5	4	3	2	3	5	4	3	5	4	3	3	5	5	4	3
239	4	4	2	4	4	3	4	4	1	4	3	4	1	1	1	4	1	1	1	1	4
240	4	2	3	3	3	3	3	5	5	3	5	3	3	5	3	5	3	5	5	3	5
241	4	2	3	3	3	3	3	5	5	3	5	3	3	5	3	5	3	5	5	3	5
242	4	2	3	3	3	3	3	5	5	3	5	3	3	5	3	5	3	5	5	3	5
243	4	2	3	3	3	3	3	5	5	3	5	3	3	5	3	5	3	5	5	3	5
244	3	5	2	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	1
245	4	2	3	3	3	3	3	5	5	3	5	3	3	5	3	5	3	5	5	3	5
246	4	2	3	3	3	3	3	5	5	3	5	3	3	5	3	5	3	5	5	3	5
247	4	2	3	3	3	3	3	5	5	3	5	3	3	5	3	5	3	5	5	3	5
248	4	2	3	3	3	3	3	5	5	3	5	3	3	5	3	5	3	5	5	3	5
249	4	2	3	3	3	3	3	5	5	3	5	3	3	5	3	5	3	5	5	3	5
250	4	2	2	3	2	3	4	2	3	3	3	4	3	3	4	2	3	3	3	4	2
251	3	5	2	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	1
252	2	1	5	3	3	5	4	3	2	3	5	4	3	5	4	3	3	5	5	4	3
253	4	4	2	4	4	3	4	4	1	4	3	4	1	1	1	4	1	1	1	1	4
254	4	2	3	3	3	3	3	5	5	3	5	3	3	5	3	5	3	5	5	3	5
255	4	2	3	3	3	3	3	5	5	3	5	3	3	5	3	5	3	5	5	3	5
256	4	2	3	3	3	3	3	5	5	3	5	3	3	5	3	5	3	5	5	3	5
257	4	2	3	3	3	3	3	5	5	3	5	3	3	5	3	5	3	5	5	3	5
258	3	5	2	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	1
259	2	1	5	3	3	5	4	3	2	3	5	4	3	5	4	3	3	5	5	4	3
260	4	4	1	1	1	3	4	4	1	4	3	4	1	1	1	4	1	1	1	1	4
261	4	4	1	1	1	3	4	4	1	4	3	4	1	1	1	4	1	1	1	1	4
262	4	2	3	3	3	3	3	5	5	3	5	3	3	5	3	5	3	5	5	3	5
263	4	2	3	3	3	3	3	5	5	3	5	3	3	5	3	5	3	5	5	3	5
264	4	2	2	3	2	3	4	2	3	3	3	4	3	3	4	2	3	3	3	4	2
265	3	5	2	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	1
266	2	1	5	3	3	5	4	3	2	3	5	4	3	5	4	3	3	5	5	4	3
267	4	4	2	4	4	3	4	4	1	4	3	4	1	1	1	4	1	1	1	1	4
268	4	4	2	4	4	3	4	4	1	4	3	4	1	1	1	4	1	1	1	1	4
269	4	4	2	4	4	3	4	4	1	4	3	4	1	1	1	4	1	1	1	1	4
270	4	2	3	3	3	3	3	5	5	3	5	3	3	5	3	5	3	5	5	3	5
271	4	2	3	3	3	3	3	5	5	3	5	3	3	5	3	5	3	5	5	3	5
272	4	2	3	3	3	3	3	5	1	3	1	1	3	1	3	1	3	1	1	3	1
273	4	2	2	3	2	3	4	2	3	3	3	4	3	3	4	2	3	3	3	4	2
274	3	5	2	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	1
275	2	1	5	3	3	5	4	3	2	3	5	4	3	5	4	3	3	5	5	4	3
276	4	4	2	4	4	3	4	4	1	4	3	4	1	1	1	4	1	1	1	1	4
277	4	2	3	3	3	3	3	5	5	3	5	3	3	5	3	5	3	5	5	3	5
278	4	2	3	3	3	3	3	5	5	3	5	3	3	5	3	5	3	5	5	3	5
279	4	2	3	3	3	3	3	5	1	3	1	1	3	1	3	1	3	1	1	3	1
280	3	5	2	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	1
281	2	1	5	3	3	5	4	3	2	3	5	4	3	5	4	3	3	5	5	4	3
282	4	4	2	4	4	3	4	4	1	4	3	4	1	1	1	4	1	1	1	1	4
283	4	2	3	3	3	3	3	5	5	3	5	3	3	5	3	5	3	5	5	3	5
284	4	2	3	3	3	3	3	5	5	3	5	3	3	5	3	5	3	5	5	3	5
285	4	2	3	3	3	3	3	5	5	3	5	3	3	5	3	5	3	5	5	3	5
286	4	2	2	3	2	3	4	2	3	3	3	4	3	3	4	2	3	3	3	4	2
287	3	5	2	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	1
288	2	1	5	3	3	5	4	3	2	3	5	4	3	5	4	3	3	5	5	4	3
289	4	4	2	4	4	3	4	4	1	4	3	4	1	1	1	4	1	1	1	1	4
290	4	4	1	1	1	3	4	4	1	4	3	4	1	1	1	4	1	1	1	1	4
291	4	4	1	1	1	3	4	4	1	4	3	4	1	1	1	4	1	1	1	1	4
292	4	2	3	3	3	3	3	5	5	3	5	3	3	5	3	5	3	5	5	3	5
293	4	2	3	3	3	3	3	5	5	3	5	3	3	5	3	5	3	5	5	3	5
294	3	5	2	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	1
295	4	2	3	3	3	3	3	5	5	3	5	3	3	5	3	5	3	5	5	3	5
296	4	2	3	3	3	3	3	5	5	3	5	3	3	5	3	5	3	5	5	3	5
297	4	2	3	3	3	3	3	5	5	3	5	3	3	5	3	5	3	5	5	3	5

298	4	2	3	3	3	3	3	5	5	3	5	3	3	5	3	5	3	5	5	3	5
299	4	2	3	3	3	3	3	5	5	3	5	3	3	5	3	5	3	5	5	3	5
300	4	2	2	3	2	3	4	2	3	3	3	4	3	3	4	2	3	3	3	4	2
301	3	5	2	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	1
302	2	1	5	3	3	5	4	3	2	3	5	4	3	5	4	3	3	5	5	4	3
303	4	4	2	4	4	3	4	4	1	4	3	4	1	1	1	4	1	1	1	1	4
304	4	2	3	3	3	3	3	5	5	3	5	3	3	5	3	5	3	5	5	3	5
305	4	2	3	3	3	3	3	5	5	3	5	3	3	5	3	5	3	5	5	3	5
306	4	2	3	3	3	3	3	5	5	3	5	3	3	5	3	5	3	5	5	3	5
307	4	2	3	3	3	3	3	5	5	3	5	3	3	5	3	5	3	5	5	3	5
308	3	5	2	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	1
309	2	1	5	3	3	5	4	3	2	3	5	4	3	5	4	3	3	5	5	4	3
310	4	2	3	3	3	3	3	5	5	3	5	3	3	5	3	5	3	5	5	3	5
311	4	2	3	3	3	3	3	5	5	3	5	3	3	5	3	5	3	5	5	3	5
312	4	2	3	3	3	3	3	5	5	3	5	3	3	5	3	5	3	5	5	3	5
313	4	2	3	3	3	3	3	5	5	3	5	3	3	5	3	5	3	5	5	3	5
314	4	2	2	3	2	3	4	2	3	3	3	4	3	3	4	2	3	3	3	4	2
315	3	5	2	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	1
316	2	1	5	3	3	5	4	3	2	3	5	4	3	5	4	3	3	5	5	4	3
317	4	4	2	4	4	3	4	4	1	4	3	4	1	1	1	4	1	1	1	1	4
318	3	5	2	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	1
319	2	1	5	3	3	5	4	3	2	3	5	4	3	5	4	3	3	5	5	4	3
320	4	4	2	4	4	3	4	4	1	4	3	4	1	1	1	4	1	1	1	1	4
321	4	2	3	3	3	3	3	5	5	3	5	3	3	5	3	5	3	5	5	3	5
322	4	2	3	3	3	3	3	5	5	3	5	3	3	5	3	5	3	5	5	3	5
323	3	5	2	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	1
324	2	1	5	3	3	5	4	3	2	3	5	4	3	5	4	3	3	5	5	4	3
325	4	4	2	4	4	3	4	4	1	4	3	4	1	1	1	4	1	1	1	1	4
326	4	2	3	3	3	3	3	5	5	3	5	3	3	5	3	5	3	5	5	3	5
327	4	2	3	3	3	3	3	5	5	3	5	3	3	5	3	5	3	5	5	3	5
328	4	2	3	3	3	3	3	5	5	3	5	3	3	5	3	5	3	5	5	3	5
329	4	2	2	3	2	3	4	2	3	3	3	4	3	3	4	2	3	3	3	4	2
330	3	5	2	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	1
331	2	1	5	3	3	5	4	3	2	3	5	4	3	5	4	3	3	5	5	4	3
332	4	4	2	4	4	3	4	4	1	4	3	4	1	1	1	4	1	1	1	1	4
333	4	2	3	3	3	3	3	5	5	3	5	3	3	5	3	5	3	5	5	3	5
334	4	2	3	3	3	3	3	5	5	3	5	3	3	5	3	5	3	5	5	3	5
335	4	2	3	3	3	3	3	5	5	3	5	3	3	5	3	5	3	5	5	3	5
336	4	2	3	3	3	3	3	5	5	3	5	3	3	5	3	5	3	5	5	3	5
337	3	5	2	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	1
338	4	2	3	3	3	3	3	5	5	3	5	3	3	5	3	5	3	5	5	3	5
339	4	4	1	1	1	3	4	4	1	4	3	4	1	1	1	4	1	1	1	1	4
340	4	4	1	1	1	3	4	4	1	4	3	4	1	1	1	4	1	1	1	1	4
341	4	2	3	3	3	3	3	5	5	3	5	3	3	5	3	5	3	5	5	3	5
342	4	2	3	3	3	3	3	5	5	3	5	3	3	5	3	5	3	5	5	3	5
343	4	2	2	3	2	3	4	2	3	3	3	4	3	3	4	2	3	3	3	4	2
344	3	5	2	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	1
345	2	1	5	3	3	5	4	3	2	3	5	4	3	5	4	3	3	5	5	4	3
346	4	4	2	4	4	3	4	4	1	4	3	4	1	1	1	4	1	1	1	1	4
347	4	2	3	3	3	3	3	5	5	3	5	3	3	5	3	5	3	5	5	3	5
348	4	2	3	3	3	3	3	5	5	3	5	3	3	5	3	5	3	5	5	3	5
349	4	2	3	3	3	3	3	5	5	3	5	3	3	5	3	5	3	5	5	3	5
350	4	2	3	3	3	3	3	5	5	3	5	3	3	5	3	5	3	5	5	3	5
351	3	5	2	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	1
352	4	4	1	1	1	3	4	4	1	4	3	4	1	1	1	4	1	1	1	1	4
353	4	4	1	1	1	3	4	4	1	4	3	4	1	1	1	4	1	1	1	1	4
354	4	2	3	3	3	3	3	5	5	3	5	3	3	5	3	5	3	5	5	3	5
355	4	2	3	3	3	3	3	5	5	3	5	3	3	5	3	5	3	5	5	3	5
356	4	2	3	3	3	3	3	5	5	3	5	3	3	5	3	5	3	5	5	3	5
357	4	2	2	3	2	3	4	2	3	3	3	4	3	3	4	2	3	3	3	4	2
358	3	5	2	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	1
359	2	1	5	3	3	5	4	3	2	3	5	4	3	5	4	3	3	5	5	4	3

360	4	4	2	4	4	3	4	4	1	4	3	4	1	1	1	4	1	1	1	1	4
361	2	1	5	3	3	5	4	3	2	3	5	4	3	5	4	3	3	5	5	4	3
362	4	4	2	4	4	3	4	4	1	4	3	4	1	1	1	4	1	1	1	1	4
363	4	2	3	3	3	3	3	5	5	3	5	3	3	5	3	5	3	5	5	3	5
364	4	2	3	3	3	3	3	5	5	3	5	3	3	5	3	5	3	5	5	3	5
365	4	2	3	3	3	3	3	5	5	3	5	3	3	5	3	5	3	5	5	3	5
366	4	2	2	3	2	3	4	2	3	3	3	4	3	3	4	2	3	3	3	4	2
367	3	5	2	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	1
368	2	1	5	3	3	5	4	3	2	3	5	4	3	5	4	3	3	5	5	4	3
369	4	4	2	4	4	3	4	4	1	4	3	4	1	1	1	4	1	1	1	1	4
370	4	2	3	3	3	3	3	5	5	3	5	3	3	5	3	5	3	5	5	3	5
371	4	2	3	3	3	3	3	5	5	3	5	3	3	5	3	5	3	5	5	3	5
372	4	2	3	3	3	3	3	5	5	3	5	3	3	5	3	5	3	5	5	3	5
373	4	2	3	3	3	3	3	5	5	3	5	3	3	5	3	5	3	5	5	3	5
374	3	5	2	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	1
375	2	1	5	3	3	5	4	3	2	3	5	4	3	5	4	3	3	5	5	4	3
376	4	4	2	4	4	3	4	4	1	4	3	4	1	1	1	4	1	1	1	1	4
377	4	2	3	3	3	3	3	5	5	3	5	3	3	5	3	5	3	5	5	3	5
378	4	2	3	3	3	3	3	5	5	3	5	3	3	5	3	5	3	5	5	3	5
379	4	2	3	3	3	3	3	5	5	3	5	3	3	5	3	5	3	5	5	3	5
380	4	2	2	3	2	3	4	2	3	3	3	4	3	3	4	2	3	3	3	4	2
381	3	5	2	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	1
382	2	1	5	3	3	5	4	3	2	3	5	4	3	5	4	3	3	5	5	4	3
383	4	4	2	4	4	3	4	4	1	4	3	4	1	1	1	4	1	1	1	1	4
384	4	2	3	3	3	3	3	5	5	3	5	3	3	5	3	5	3	5	5	3	5

2) Variable de satisfacción del usuario.

Nº	SATISFACCION DEL USUARIO: MUESTRA																		
	CARACTERISTICAS DEL SERVICIO ASISTENCIAL										CARACTERISTICAS DE TRATO PERSONALIZADO								
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19
1	2	2	2	2	4	2	4	1	2	4	5	3	4	2	2	4	1	1	
2	1	1	2	5	3	5	3	1	1	3	1	1	1	3	4	5	5	4	
3	1	1	2	5	3	5	3	1	1	3	5	3	4	2	2	4	1	1	
4	1	1	2	2	4	2	4	1	2	4	1	1	1	3	4	5	5	4	
5	3	5	5	5	3	5	3	2	5	5	5	3	4	5	5	3	1	5	
6	3	2	5	5	3	5	3	2	5	5	5	3	4	5	1	1	3	5	
7	1	1	2	2	4	2	4	1	2	4	1	1	1	1	5	4	1	1	
8	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	4	1	4	5	
9	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	5	3	4	5	5	5	3	5	
10	3	5	2	5	3	5	3	1	1	3	5	3	4	5	5	3	3	5	
11	1	1	2	2	4	2	4	1	2	4	1	1	1	1	5	4	1	1	
12	1	1	2	2	4	2	4	1	2	4	1	1	1	1	5	4	1	1	
13	3	2	5	5	3	5	3	2	5	5	5	3	4	5	1	3	3	5	
14	3	5	5	5	3	5	3	2	5	5	5	3	4	5	5	3	5	5	
15	3	2	5	5	3	5	3	2	5	5	5	3	4	5	1	3	3	5	
16	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	5	3	4	5	5	5	3	5	
17	3	2	5	5	3	5	3	2	5	5	5	3	4	5	5	3	3	5	
18	3	2	5	5	3	5	3	2	5	5	5	3	4	5	5	3	3	5	
19	3	5	5	5	3	5	3	2	5	5	5	3	4	5	5	3	5	5	
20	3	2	1	1	3	5	3	2	5	5	5	3	4	5	5	3	3	5	
21	3	2	5	5	3	5	3	2	5	5	5	3	4	5	5	3	3	5	
22	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	4	1	2	1	
23	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	5	3	4	5	5	2	3	5	
24	3	5	2	5	3	5	3	1	1	3	5	3	4	5	5	3	3	5	
25	1	1	2	2	4	2	4	1	2	4	1	1	1	5	5	4	5	1	
26	1	1	2	2	4	2	4	1	2	4	1	1	1	1	5	4	1	1	
27	3	2	5	5	3	5	3	2	5	5	5	3	4	5	5	3	5	5	

28	3	5	5	5	3	5	3	2	5	5	5	3	4	5	5	3	5	5	5
29	3	2	5	5	3	5	3	2	5	5	5	3	4	5	5	3	3	4	5
30	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	5	3	4	5	5	5	3	4	5
31	3	5	2	5	3	5	3	1	1	3	5	3	4	5	5	3	3	4	5
32	3	2	5	5	3	5	3	2	5	5	5	3	4	5	5	2	2	2	5
33	3	5	5	5	3	5	3	2	5	5	5	3	4	5	2	2	2	5	
34	3	2	5	5	3	5	3	2	5	5	5	3	4	5	5	3	3	4	5
35	3	2	5	5	3	5	3	2	5	5	5	3	4	5	5	3	3	4	5
36	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	4	5	1	1	5
37	1	1	2	2	4	2	4	1	2	4	1	1	1	1	5	4	1	2	1
38	3	5	2	5	3	5	3	1	1	3	5	3	4	5	5	3	3	4	5
39	1	5	2	2	4	2	4	1	2	4	1	1	1	1	5	5	5	5	1
40	3	5	5	5	3	5	3	2	5	5	5	3	2	2	2	4	5	1	5
41	3	2	5	5	3	5	3	2	5	5	5	3	3	4	5	5	5	3	5
42	3	2	5	5	3	5	3	2	5	5	5	3	4	5	5	3	3	4	5
43	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	4	1	1	1	5
44	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	5	3	4	5	5	5	3	4	5
45	3	5	2	5	3	5	3	1	1	3	5	3	4	5	5	3	3	4	5
46	1	1	2	2	4	2	4	1	2	4	5	5	1	1	5	4	1	2	1
47	3	5	5	5	3	5	3	2	5	5	5	3	4	5	5	3	5	5	5
48	3	2	5	5	3	5	3	2	5	5	5	3	4	5	5	3	3	4	5
49	1	1	2	2	4	2	4	1	2	4	1	1	1	1	5	4	1	2	1
50	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	4	1	1	1	5
51	3	2	2	3	1	1	1	2	3	3	5	3	4	5	5	5	3	4	5
52	3	5	2	5	3	5	3	1	1	3	5	3	4	5	5	3	3	4	5
53	1	1	2	2	4	2	4	1	2	4	1	1	1	1	5	4	1	2	1
54	3	5	5	5	3	5	3	2	5	5	5	3	4	5	5	3	5	5	5
55	3	2	5	5	3	5	3	2	5	5	5	3	4	5	5	3	3	4	5
56	1	1	2	2	4	2	4	1	2	4	1	1	1	1	5	4	1	2	1
57	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	4	5	1	1	5
58	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	5	3	4	5	5	5	3	4	5
59	3	5	2	5	3	5	3	1	1	3	5	3	4	5	5	3	3	4	5
60	1	1	2	2	4	2	4	1	2	4	1	5	5	1	5	4	1	2	1
61	1	1	2	2	4	2	4	1	2	4	1	1	1	1	5	4	1	2	1
62	1	1	2	2	4	2	4	1	2	4	1	1	1	1	5	4	1	2	1
63	3	2	5	5	3	5	3	2	5	5	5	3	4	5	5	3	3	4	5
64	3	2	5	5	3	5	3	2	5	5	5	3	4	5	5	3	3	4	5
65	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	5	3	4	5	5	5	3	4	5
66	3	5	2	5	3	5	3	1	1	3	5	3	4	5	5	3	3	4	5
67	1	1	2	2	4	2	4	1	2	4	1	1	1	1	5	4	1	2	1
68	3	5	5	5	3	5	3	2	5	5	5	3	4	5	5	3	5	5	5
69	3	2	5	5	3	5	3	2	5	5	5	3	4	5	5	3	3	4	5
70	1	1	1	1	3	1	3	2	4	5	1	5	5	1	5	5	5	1	5
71	3	2	5	5	3	5	3	2	5	5	5	3	4	5	5	3	3	4	5
72	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	5	3	4	5	5	5	3	4	5
73	1	1	2	2	4	2	4	1	2	4	1	1	1	1	5	4	1	2	1
74	1	1	2	2	4	2	4	1	2	4	1	1	1	1	5	4	1	2	1
75	3	5	5	5	3	5	3	2	5	5	5	3	4	5	5	3	5	5	5
76	3	2	5	5	3	5	3	2	5	5	5	3	4	5	5	3	3	4	5
77	3	2	5	5	3	5	3	2	5	5	5	3	4	5	5	3	3	4	5
78	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	4	1	1	1	5
79	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	5	3	4	5	5	5	3	4	5
80	3	5	2	5	3	5	3	1	1	3	5	3	4	5	5	3	3	4	5
81	3	2	5	5	3	5	3	2	5	5	5	3	4	5	5	3	3	4	5
82	3	5	5	5	3	5	3	2	5	5	5	3	4	5	5	3	5	5	5
83	3	2	5	5	3	5	3	2	5	5	5	3	4	5	5	3	3	4	5
84	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	5	3	4	1	1	1	5	1	1
85	1	1	2	5	3	5	3	1	1	3	5	3	4	2	2	4	1	1	1
86	1	1	2	2	4	2	4	1	2	4	1	1	1	3	4	5	5	5	4
87	3	5	5	5	3	5	3	2	5	5	5	3	4	5	5	3	5	5	5
88	3	2	5	5	3	5	3	2	5	5	5	3	4	5	5	3	3	4	5
89	3	2	5	5	3	5	3	2	5	5	5	3	4	5	5	3	3	4	5

90	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	4	1	1	1	5
91	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	5	3	4	5	5	5	3	4	5
92	3	5	2	5	3	5	3	1	1	3	5	3	4	5	5	3	3	4	5
93	1	1	2	2	4	2	4	1	2	4	1	1	1	1	5	4	1	2	1
94	1	1	2	2	4	2	4	1	2	4	1	1	1	1	5	4	1	2	1
95	1	1	2	2	4	2	4	1	2	4	1	1	1	1	5	4	1	2	1
96	3	5	5	5	3	5	3	2	5	5	5	3	4	5	5	3	5	5	5
97	3	2	5	5	3	5	3	2	5	5	5	3	4	5	5	3	3	4	5
98	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	5	3	4	5	5	5	3	4	5
99	1	1	2	2	4	2	4	1	2	4	1	1	1	1	5	4	1	2	1
100	1	1	2	2	4	2	4	1	2	4	1	1	1	1	5	4	1	2	1
101	3	5	5	5	3	5	3	2	5	5	5	3	4	5	5	3	5	5	5
102	3	2	1	1	3	5	3	2	5	5	5	3	4	5	5	3	3	4	5
103	3	2	5	5	3	5	3	2	5	5	5	3	4	5	5	3	3	4	5
104	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	4	1	1	1	5
105	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	5	3	4	5	5	5	3	4	5
106	3	5	2	5	3	5	3	1	1	3	5	3	4	5	5	3	3	4	5
107	1	1	2	2	4	2	4	1	2	4	1	1	1	1	5	4	1	2	1
108	3	5	5	5	3	5	3	2	5	5	5	3	4	5	5	3	5	5	5
109	3	2	5	5	3	5	3	2	5	5	5	3	4	5	5	3	3	4	5
110	3	5	5	5	3	5	3	2	5	5	5	3	4	5	5	3	5	5	5
111	3	2	5	5	3	5	3	2	5	5	5	3	4	5	5	3	3	4	5
112	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	5	3	4	5	5	5	3	4	5
113	3	5	2	5	3	5	3	1	1	3	5	3	4	5	5	3	3	4	5
114	3	2	5	5	3	5	3	2	5	5	5	3	4	5	5	3	3	4	5
115	1	1	2	2	4	2	4	1	2	4	1	1	1	1	5	4	1	2	1
116	1	1	2	2	4	2	4	1	2	4	1	1	1	1	5	4	1	2	1
117	3	2	5	5	3	5	3	2	5	5	5	3	4	5	5	3	3	4	5
118	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	4	1	1	1	5
119	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	5	3	4	5	5	5	3	4	5
120	3	5	2	5	3	5	3	1	1	3	5	3	4	5	5	3	3	4	5
121	1	1	2	2	4	2	4	1	2	4	1	1	1	1	5	1	1	1	1
122	3	5	2	5	3	5	3	1	1	3	5	3	4	5	5	3	3	4	5
123	1	1	2	2	4	2	4	1	2	4	1	1	1	1	5	4	1	2	1
124	3	5	5	5	3	5	3	2	5	5	5	3	4	5	5	3	5	5	5
125	3	2	5	5	3	5	3	2	5	5	5	3	4	5	5	3	3	4	5
126	3	2	5	5	3	5	3	2	5	5	5	3	4	5	5	3	3	4	5
127	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	4	1	1	1	5
128	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	5	3	4	5	5	5	3	4	5
129	3	5	2	5	3	5	3	1	1	3	5	3	4	5	5	3	3	4	5
130	3	2	5	5	3	5	3	2	5	5	5	3	4	5	5	3	3	4	5
131	3	5	5	5	3	5	3	2	5	5	5	3	4	5	5	3	5	5	5
132	3	2	5	5	3	5	3	2	5	5	5	3	4	5	5	3	3	4	5
133	3	2	5	5	3	5	3	2	5	5	5	3	4	5	5	3	3	4	5
134	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	4	1	1	1	5
135	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	5	3	4	5	5	5	3	4	5
136	3	5	2	5	3	5	3	1	1	3	5	3	4	5	5	3	3	4	5
137	1	1	2	2	4	2	4	1	2	4	1	1	1	1	5	4	1	2	1
138	3	5	5	5	3	5	3	2	5	5	5	3	4	5	5	3	5	5	5
139	3	2	5	5	3	5	3	2	5	5	5	3	4	5	5	3	3	4	5
140	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	5	3	4	1	1	1	5	1	1
141	1	1	2	5	3	5	3	1	1	3	5	3	4	2	2	2	4	1	1
142	1	1	2	2	4	2	4	1	2	4	1	1	1	3	4	5	5	5	4
143	3	5	5	5	3	5	3	2	5	5	5	3	4	5	5	3	5	5	5
144	3	2	5	5	3	5	3	2	5	5	5	3	4	5	5	3	3	4	5
145	3	2	5	5	3	5	3	2	5	5	5	3	4	5	5	3	3	4	5
146	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	4	1	1	1	5
147	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	5	3	4	5	5	5	3	4	5
148	3	5	2	5	3	5	3	1	1	3	5	3	4	5	5	3	3	4	5
149	1	1	2	2	4	2	4	1	2	4	1	1	1	1	5	4	1	2	1
150	3	5	5	1	1	1	3	2	5	5	5	3	4	5	5	3	5	5	5
151	1	1	2	2	4	2	4	1	2	4	1	1	1	1	5	4	1	2	1

152	1	1	2	2	4	2	4	1	2	4	1	1	1	1	5	4	1	2	1
153	3	2	5	5	3	5	3	2	5	5	5	3	4	5	5	3	3	4	5
154	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	5	3	4	5	5	5	3	4	5
155	3	2	5	5	3	5	3	2	5	5	5	3	4	5	5	3	3	4	5
156	3	2	5	5	3	5	3	2	5	5	5	3	4	5	5	3	3	4	5
157	3	5	5	5	3	5	3	2	5	5	5	3	4	5	5	3	5	5	5
158	3	2	1	1	3	5	3	2	5	5	5	3	4	5	5	3	3	4	5
159	3	2	5	5	3	5	3	2	5	5	5	3	4	5	5	3	3	4	5
160	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	4	1	1	1	5
161	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	5	3	4	5	5	5	3	4	5
162	3	5	2	5	3	5	3	1	1	3	5	3	4	5	5	3	3	4	5
163	1	1	2	2	4	2	4	1	2	4	1	1	1	1	5	4	1	2	1
164	1	1	2	2	4	2	4	1	2	4	1	1	1	1	5	4	1	2	1
165	1	1	2	2	4	2	4	1	2	4	1	1	1	1	5	4	1	2	1
166	3	5	5	5	3	5	3	2	5	5	5	3	4	5	5	3	5	5	5
167	3	2	5	5	3	5	3	2	5	5	5	3	4	5	5	3	3	4	5
168	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	5	3	4	5	5	5	3	4	5
169	3	5	2	5	3	5	3	1	1	3	5	3	4	5	5	3	3	4	5
170	3	2	5	5	3	5	3	2	5	5	5	3	4	5	5	3	3	4	5
171	3	5	5	5	3	5	3	2	5	5	5	3	4	5	5	3	5	5	5
172	3	2	5	5	3	5	3	2	5	5	5	3	4	5	5	3	3	4	5
173	3	2	5	5	3	5	3	2	5	5	5	3	4	5	5	3	3	4	5
174	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	4	1	1	1	5
175	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	5	3	4	5	5	5	3	4	5
176	3	5	2	5	3	5	3	1	1	3	5	3	4	5	5	3	3	4	5
177	1	1	2	2	4	2	4	1	2	4	1	1	1	1	5	1	1	1	1
178	3	5	2	5	3	5	3	1	1	3	5	3	4	5	5	3	3	4	5
179	1	1	2	2	4	2	4	1	2	4	1	1	1	1	5	4	1	2	1
180	3	5	5	5	3	5	3	2	5	5	5	3	4	5	5	3	5	5	5
181	3	2	5	5	3	5	3	2	5	5	5	3	4	5	5	3	3	4	5
182	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	5	3	4	1	1	1	5	1	1
183	1	1	2	2	5	3	5	3	1	1	3	5	3	4	2	2	4	1	1
184	1	1	2	2	4	2	4	1	2	4	1	1	1	3	4	5	5	5	4
185	3	5	5	5	3	5	3	2	5	5	5	3	4	5	5	3	5	5	5
186	3	2	5	5	3	5	3	2	5	5	5	3	4	5	5	3	3	4	5
187	3	2	5	5	3	5	3	2	5	5	5	3	4	5	5	3	3	4	5
188	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	4	1	1	1	5
189	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	5	3	4	5	5	5	3	4	5
190	3	5	2	5	3	5	3	1	1	3	5	3	4	5	5	3	3	4	5
191	1	1	2	2	4	2	4	1	2	4	1	1	1	1	5	4	1	2	1
192	3	5	5	1	1	1	3	2	5	5	5	3	4	5	5	3	5	5	5
193	3	2	5	5	3	5	3	2	5	5	5	3	4	5	5	3	3	4	5
194	3	5	5	5	3	5	3	2	5	5	5	3	4	5	5	3	5	5	5
195	3	2	5	5	3	5	3	2	5	5	5	3	4	5	5	3	3	4	5
196	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	5	3	4	5	5	5	3	4	5
197	1	1	2	2	4	2	4	1	2	4	1	1	1	1	5	4	1	2	1
198	1	1	2	2	4	2	4	1	2	4	1	1	1	1	5	4	1	2	1
199	3	5	5	5	3	5	3	2	5	5	5	3	4	5	5	3	5	5	5
200	3	2	1	1	3	5	3	2	5	5	5	3	4	5	5	3	3	4	5
201	3	2	5	5	3	5	3	2	5	5	5	3	4	5	5	3	3	4	5
202	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	4	1	1	1	5
203	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	5	3	4	5	5	5	3	4	5
204	3	5	2	5	3	5	3	1	1	3	5	3	4	5	5	3	3	4	5
205	1	1	2	2	4	2	4	1	2	4	1	1	1	1	5	4	1	2	1
206	3	5	5	5	3	5	3	2	5	5	5	3	4	5	5	3	5	5	5
207	3	2	5	5	3	5	3	2	5	5	5	3	4	5	5	3	3	4	5
208	3	5	5	5	3	5	3	2	5	5	5	3	4	5	5	3	5	5	5
209	3	2	5	5	3	5	3	2	5	5	5	3	4	5	5	3	3	4	5
210	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	5	3	4	5	5	5	3	4	5
211	3	5	2	5	3	5	3	1	1	3	5	3	4	5	5	3	3	4	5
212	3	2	5	5	3	5	3	2	5	5	5	3	4	5	5	3	3	4	5
213	3	5	5	5	3	5	3	2	5	5	5	3	4	5	5	3	5	5	5

214	3	2	5	5	3	5	3	2	5	5	5	3	4	5	5	3	3	4	5	
215	3	2	5	5	3	5	3	2	5	5	5	3	4	5	5	3	3	4	5	
216	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	4	1	1	1	5	
217	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	5	3	4	5	5	5	3	4	5	
218	3	5	2	5	3	5	3	1	1	3	5	3	4	5	5	3	3	4	5	
219	1	1	2	2	4	2	4	1	2	4	1	1	1	1	1	5	1	1	1	
220	1	1	2	2	4	2	4	1	2	4	1	1	1	1	5	4	1	2	1	
221	3	5	5	5	3	5	3	2	5	5	5	3	4	5	5	3	5	5	5	
222	3	2	5	5	3	5	3	2	5	5	5	3	4	5	5	3	3	4	5	
223	1	1	1	1	3	1	3	2	4	5	1	1	1	1	5	1	1	1	5	
224	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	4	1	1	1	5	
225	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	5	3	4	5	5	5	3	4	5	
226	3	5	2	5	3	5	3	1	1	3	5	3	4	5	5	3	3	4	5	
227	1	1	2	2	4	2	4	1	2	4	1	1	1	1	5	4	1	2	1	
228	3	5	5	5	3	5	3	2	5	5	5	3	4	5	5	3	5	5	5	
229	3	2	5	5	3	5	3	2	5	5	5	3	4	5	5	3	3	4	5	
230	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	5	3	4	1	1	1	5	1	1	
231	1	1	1	2	5	3	5	3	1	1	3	5	3	4	2	2	2	4	1	1
232	1	1	2	2	4	2	4	1	2	4	1	1	1	1	3	4	5	5	5	4
233	1	1	2	2	4	2	4	1	2	4	1	1	1	1	5	4	1	2	1	
234	1	1	2	2	4	2	4	1	2	4	1	1	1	1	5	4	1	2	1	
235	3	2	5	5	3	5	3	2	5	5	5	3	4	5	5	3	3	4	5	
236	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	4	1	1	1	5	
237	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	5	3	4	5	5	5	3	4	5	
238	3	5	2	5	3	5	3	1	1	3	5	3	4	5	5	3	3	4	5	
239	1	1	2	2	4	2	4	1	2	4	1	1	1	1	5	4	1	2	1	
240	3	5	5	1	1	1	3	2	5	5	5	3	4	5	5	3	5	5	5	
241	3	2	5	5	3	5	3	2	5	5	5	3	4	5	5	3	3	4	5	
242	3	5	5	5	3	5	3	2	5	5	5	3	4	5	5	3	5	5	5	
243	3	2	5	5	3	5	3	2	5	5	5	3	4	5	5	3	3	4	5	
244	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	5	3	4	5	5	5	3	4	5	
245	3	2	5	5	3	5	3	2	5	5	5	3	4	5	5	3	3	4	5	
246	3	2	5	5	3	5	3	2	5	5	5	3	4	5	5	3	3	4	5	
247	3	5	5	5	3	5	3	2	5	5	5	3	4	5	5	3	5	5	5	
248	3	2	1	1	3	5	3	2	5	5	5	3	4	5	5	3	3	4	5	
249	3	2	5	5	3	5	3	2	5	5	5	3	4	5	5	3	3	4	5	
250	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	4	1	1	1	5	
251	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	5	3	4	5	5	5	3	4	5	
252	3	5	2	5	3	5	3	1	1	3	5	3	4	5	5	3	3	4	5	
253	1	1	2	2	4	2	4	1	2	4	1	1	1	1	5	4	1	2	1	
254	3	5	5	5	3	5	3	2	5	5	5	3	4	5	5	3	5	5	5	
255	3	2	5	5	3	5	3	2	5	5	5	3	4	5	5	3	3	4	5	
256	3	5	5	5	3	5	3	2	5	5	5	3	4	5	5	3	5	5	5	
257	3	2	5	5	3	5	3	2	5	5	5	3	4	5	5	3	3	4	5	
258	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	5	3	4	5	5	5	3	4	5	
259	3	5	2	5	3	5	3	1	1	3	5	3	4	5	5	3	3	4	5	
260	1	1	2	2	4	2	4	1	2	4	1	1	1	1	5	4	1	2	1	
261	1	1	2	2	4	2	4	1	2	4	1	1	1	1	5	4	1	2	1	
262	3	2	5	5	3	5	3	2	5	5	5	3	4	5	5	3	3	4	5	
263	3	2	5	5	3	5	3	2	5	5	5	3	4	5	5	3	3	4	5	
264	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	4	1	1	1	5	
265	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	5	3	4	5	5	5	3	4	5	
266	3	5	2	5	3	5	3	1	1	3	5	3	4	5	5	3	3	4	5	
267	1	1	2	2	4	2	4	1	2	4	1	1	1	1	1	5	1	1	1	
268	1	1	2	2	4	2	4	1	2	4	1	1	1	1	1	5	1	1	1	
269	1	1	2	2	4	2	4	1	2	4	1	1	1	1	5	4	1	2	1	
270	3	5	5	5	3	5	3	2	5	5	5	3	4	5	5	3	5	5	5	
271	3	2	5	5	3	5	3	2	5	5	5	3	4	5	5	3	3	4	5	
272	1	1	1	1	3	1	3	2	4	5	1	1	1	1	5	1	1	1	5	
273	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	4	1	1	1	5	
274	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	5	3	4	5	5	5	3	4	5	
275	3	5	2	5	3	5	3	1	1	3	5	3	4	5	5	3	3	4	5	

276	1	1	2	2	4	2	4	1	2	4	1	1	1	1	5	4	1	2	1
277	3	5	5	5	3	5	3	2	5	5	5	3	4	5	5	3	5	5	5
278	3	2	5	5	3	5	3	2	5	5	5	3	4	5	5	3	3	4	5
279	1	1	1	1	3	1	3	2	4	5	1	1	1	1	5	1	1	1	5
280	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	5	3	4	1	1	1	5	1	1
281	1	1	2	5	3	5	3	1	1	3	5	3	4	2	2	2	4	1	1
282	1	1	2	2	4	2	4	1	2	4	1	1	1	3	4	5	5	5	4
283	3	5	5	5	3	5	3	2	5	5	5	3	4	5	5	3	5	5	5
284	3	2	5	5	3	5	3	2	5	5	5	3	4	5	5	3	3	4	5
285	3	2	5	5	3	5	3	2	5	5	5	3	4	5	5	3	3	4	5
286	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	4	1	1	1	5
287	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	5	3	4	5	5	5	3	4	5
288	3	5	2	5	3	5	3	1	1	3	5	3	4	5	5	3	3	4	5
289	1	1	2	2	4	2	4	1	2	4	1	1	1	1	5	4	1	2	1
290	1	1	2	2	4	2	4	1	2	4	1	1	1	1	5	4	1	2	1
291	1	1	2	2	4	2	4	1	2	4	1	1	1	1	5	4	1	2	1
292	3	5	5	5	3	5	3	2	5	5	5	3	4	5	5	3	5	5	5
293	3	2	5	5	3	5	3	2	5	5	5	3	4	5	5	3	3	4	5
294	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	5	3	4	5	5	5	3	4	5
295	3	2	5	5	3	5	3	2	5	5	5	3	4	5	5	3	3	4	5
296	3	2	5	5	3	5	3	2	5	5	5	3	4	5	5	3	3	4	5
297	3	5	5	5	3	5	3	2	5	5	5	3	4	5	5	3	5	5	5
298	3	2	1	1	3	5	3	2	5	5	5	3	4	5	5	3	3	4	5
299	3	2	5	5	3	5	3	2	5	5	5	3	4	5	5	3	3	4	5
300	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	4	1	1	1	5
301	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	5	3	4	5	5	5	3	4	5
302	3	5	2	5	3	5	3	1	1	3	5	3	4	5	5	3	3	4	5
303	1	1	2	2	4	2	4	1	2	4	1	1	1	1	5	4	1	2	1
304	3	5	5	5	3	5	3	2	5	5	5	3	4	5	5	3	5	5	5
305	3	2	5	5	3	5	3	2	5	5	5	3	4	5	5	3	3	4	5
306	3	5	5	5	3	5	3	2	5	5	5	3	4	5	5	3	5	5	5
307	3	2	5	5	3	5	3	2	5	5	5	3	4	5	5	3	3	4	5
308	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	5	3	4	5	5	5	3	4	5
309	3	5	2	5	3	5	3	1	1	3	5	3	4	5	5	3	3	4	5
310	3	2	5	5	3	5	3	2	5	5	5	3	4	5	5	3	3	4	5
311	3	5	5	5	3	5	3	2	5	5	5	3	4	5	5	3	5	5	5
312	3	2	5	5	3	5	3	2	5	5	5	3	4	5	5	3	3	4	5
313	3	2	5	5	3	5	3	2	5	5	5	3	4	5	5	3	3	4	5
314	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	4	1	1	1	5
315	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	5	3	4	5	5	5	3	4	5
316	3	5	2	5	3	5	3	1	1	3	5	3	4	5	5	3	3	4	5
317	1	1	2	2	4	2	4	1	2	4	1	1	1	1	1	5	1	1	1
318	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	5	3	4	5	5	5	3	4	5
319	3	5	2	5	3	5	3	1	1	3	5	3	4	5	5	3	3	4	5
320	1	1	2	2	4	2	4	1	2	4	1	1	1	1	5	4	1	2	1
321	3	5	5	5	3	5	3	2	5	5	5	3	4	5	5	3	5	5	5
322	3	2	5	5	3	5	3	2	5	5	5	3	4	5	5	3	3	4	5
323	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	5	3	4	1	1	1	5	1	1
324	1	1	2	5	3	5	3	1	1	3	5	3	4	2	2	2	4	1	1
325	1	1	2	2	4	2	4	1	2	4	1	1	1	1	3	4	5	5	4
326	3	5	5	5	3	5	3	2	5	5	5	3	4	5	5	3	5	5	5
327	3	2	5	5	3	5	3	2	5	5	5	3	4	5	5	3	3	4	5
328	3	2	5	5	3	5	3	2	5	5	5	3	4	5	5	3	3	4	5
329	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	4	1	1	1	5
330	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	5	3	4	5	5	5	3	4	5
331	3	5	2	5	3	5	3	1	1	3	5	3	4	5	5	3	3	4	5
332	1	1	2	2	4	2	4	1	2	4	1	1	1	1	5	4	1	2	1
333	3	5	5	1	1	1	3	2	5	5	5	3	4	5	5	3	5	5	5
334	3	2	5	5	3	5	3	2	5	5	5	3	4	5	5	3	3	4	5
335	3	5	5	5	3	5	3	2	5	5	5	3	4	5	5	3	5	5	5
336	3	2	5	5	3	5	3	2	5	5	5	3	4	5	5	3	3	4	5
337	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	5	3	4	5	5	5	3	4	5

338	3	2	5	5	3	5	3	2	5	5	5	3	4	5	5	3	3	4	5
339	1	1	2	2	4	2	4	1	2	4	1	1	1	1	5	4	1	2	1
340	1	1	2	2	4	2	4	1	2	4	1	1	1	1	5	4	1	2	1
341	3	2	1	1	3	5	3	2	5	5	5	3	4	5	5	3	3	4	5
342	3	2	5	5	3	5	3	2	5	5	5	3	4	5	5	3	3	4	5
343	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	4	1	1	1	5
344	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	5	3	4	5	5	5	3	4	5
345	3	5	2	5	3	5	3	1	1	3	5	3	4	5	5	3	3	4	5
346	1	1	2	2	4	2	4	1	2	4	1	1	1	1	5	4	1	2	1
347	3	5	5	5	3	5	3	2	5	5	5	3	4	5	5	3	5	5	5
348	3	2	5	5	3	5	3	2	5	5	5	3	4	5	5	3	3	4	5
349	3	5	5	5	3	5	3	2	5	5	5	3	4	5	5	3	5	5	5
350	3	2	5	5	3	5	3	2	5	5	5	3	4	5	5	3	3	4	5
351	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	5	3	4	5	5	5	3	4	5
352	1	1	2	2	4	2	4	1	2	4	1	1	1	1	5	4	1	2	1
353	1	1	2	2	4	2	4	1	2	4	1	1	1	1	5	4	1	2	1
354	3	5	5	5	3	5	3	2	5	5	5	3	4	5	5	3	5	5	5
355	3	2	5	5	3	5	3	2	5	5	5	3	4	5	5	3	3	4	5
356	3	2	5	5	3	5	3	2	5	5	5	3	4	5	5	3	3	4	5
357	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	4	1	1	1	5
358	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	5	3	4	5	5	5	3	4	5
359	3	5	2	5	3	5	3	1	1	3	5	3	4	5	5	3	3	4	5
360	1	1	2	2	4	2	4	1	2	4	1	1	1	1	1	5	1	1	1
361	1	1	2	5	3	5	3	1	1	3	5	3	4	2	2	2	4	1	1
362	1	1	2	2	4	2	4	1	2	4	1	1	1	3	4	5	5	5	4
363	3	5	5	5	3	5	3	2	5	5	5	3	4	5	5	3	5	5	5
364	3	2	5	5	3	5	3	2	5	5	5	3	4	5	5	3	3	4	5
365	3	2	5	5	3	5	3	2	5	5	5	3	4	5	5	3	3	4	5
366	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	4	1	1	1	5
367	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	5	3	4	5	5	5	3	4	5
368	3	5	2	5	3	5	3	1	1	3	5	3	4	5	5	3	3	4	5
369	1	1	2	2	4	2	4	1	2	4	1	1	1	1	5	4	1	2	1
370	3	5	5	1	1	1	3	2	5	5	5	3	4	5	5	3	5	5	5
371	3	2	5	5	3	5	3	2	5	5	5	3	4	5	5	3	3	4	5
372	3	5	5	5	3	5	3	2	5	5	5	3	4	5	5	3	5	5	5
373	3	2	5	5	3	5	3	2	5	5	5	3	4	5	5	3	3	4	5
374	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	5	3	4	5	5	5	3	4	5
375	1	1	2	5	3	5	3	1	1	3	5	3	4	2	2	2	4	1	1
376	1	1	2	2	4	2	4	1	2	4	1	1	1	3	4	5	5	5	4
377	3	5	5	5	3	5	3	2	5	5	5	3	4	5	5	3	5	5	5
378	3	2	5	5	3	5	3	2	5	5	5	3	4	5	5	3	3	4	5
379	3	2	5	5	3	5	3	2	5	5	5	3	4	5	5	3	3	4	5
380	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	4	1	1	1	5
381	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	5	3	4	5	5	5	3	4	5
382	3	5	2	5	3	5	3	1	1	3	5	3	4	5	5	3	3	4	5
383	1	1	2	2	4	2	4	1	2	4	1	1	1	1	5	4	1	2	1
384	3	5	5	1	1	1	3	2	5	5	5	3	4	5	5	3	5	5	5



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Acta de Aprobación de originalidad de Tesis

Yo, Pedro Félix Novoa Castillo, docente de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo filial Lima Norte, revisor de la tesis titulada **Calidad de atención y satisfacción del usuario del consultorio de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud Carlos Protzel, 2018**, presentado por **Cynthia Karin Pereyra Campos** constato que la investigación tiene un índice de similitud de 25% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El suscrito analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituye 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.

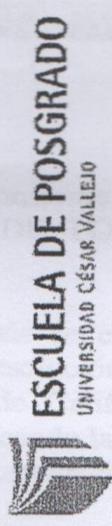
Lima, 02 de octubre del 2018



Pedro Félix Novoa Castillo

DNI:40184672

25 %



Calidad de atención y satisfacción del usuario del consultorio de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud Carlos Protzel, 2018



TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestría en gestión de los servicios de la salud

AUTORA:

B^a Cynthia Karin Percyra Campos

1	Entregado a Universida... Trabaja de enfermería	15 %
2	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	5 %
3	repositorio.unamad.ed... Fuente de Internet	1 %
4	Entregado a Universida... Trabaja de enfermería	<1 %
5	repositorio.upu.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
6	bdigital.ces.edu.pe:8080 Fuente de Internet	<1 %
7	repositorio.ces.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
8	repositorio.udeach.ed... Fuente de Internet	<1 %
9	repositorio.unica.edu.pe	<1 %



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI)
"César Acuña Peralta"

FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LAS TESIS

1. DATOS PERSONALES

Apellidos y Nombres: (solo los datos del que autoriza)

PEREYRA CAMPOS CYNTHIA KARIN

D.N.I. : 44042977

Domicilio : CALLE CAHUIDE 103 - URB. SAN AGUSTIN - COMAS

Teléfono : Fijo (01) 6583582 Móvil 989376280

E-mail : cpereyracampos@gmail.com

2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:

Tesis de Pregrado

Facultad :

Escuela :

Carrera :

Título :

Tesis de Post Grado

Maestría

Grado :

Mención :

Doctorado

MAESTRA
GESTION DE LOS SERVICIOS DE LA SAUD

3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es):

PEREYRA CAMPOS, CYNTHIA KARIN

Título de la tesis:

CALIDAD DE ATENCION Y SATISFACCION DEL
USUARIO DEL CONSULTORIO DE CRECIMIENTO Y DESARROLLO
DEL CENTRO DE SAUD CARLOS PROTIEL, 2018

Año de publicación : 2019

4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN VERSIÓN ELECTRÓNICA:

A través del presente documento, autorizo a la Biblioteca UCV-Lima Norte,
a publicar en texto completo mi tesis.

Firma :

Fecha : 19/03/2019



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE

ESCUELA DE POSGRADO

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

CYNTHIA KARIN PEREYRA CAMPOS

INFORME TÍTULADO:

CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO DEL

CONSULTORIO DE CRECIMIENTO Y DESARROLLO DEL C.S. CARLOS PROTIEL, 2018

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

SUSTENTADO EN FECHA: 17 DE OCTUBRE DE 2018

NOTA O MENCIÓN: APROBADO POR MAYORÍA



FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN