



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE INGENIERIA Y ARQUITECTURA
ESCUELA PROFESIONAL DE ARQUITECTURA

Calidad del Servicio de atención Neumológica en El Centro de Salud de
Reque, basado en percepción de los usuarios, 2022

TESIS PARA OBTENER EL TITULO PROFESIONAL DE:
Arquitecto

AUTOR:

Rojas Tarrillo, Nelson Rojas (orcid.org/0000-0002-2170-7262)

Arq. Sanchez Vasquez, Cesar Julio (orcid.org/0000-0001-7772-6799)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Arquitectura

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

CHICLAYO — PERÚ

2022

Índice de contenidos

CARATULA	I
ÍNDICE DE CONTENIDOS	II
DEDICATORIA	III
AGRADECIMIENTO	IV
ÍNDICE DE TABLAS	V
RESUMEN	VI
ABSTRACT	VII
INTRODUCCIÓN	8
II.MARCO TEÓRICO	13
III.METODOLOGÍA	19
3.1. TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	19
3.2. VARIABLES Y OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES	19
3.3. POBLACIÓN, MUESTRA Y MUESTREO	21
3.4. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS	23
3.5. PROCEDIMIENTOS	25
3.6. MÉTODOS DE ANÁLISIS DE DATOS	27
3.7. ASPECTOS ÉTICOS	27
IV.RESULTADOS	28
V.DISCUSIÓN	31
VI.CONCLUSIONES	35
VII.RECOMENDACIONES	36
REFERENCIAS	37
ANEXOS	42

Dedicatoria

A mis hijos por ser mi motivación constante de superación, por su apoyo incondicional en esta etapa académica, por su amor y paciencia constante.

Agradecimiento

A Dios, por cuidar de la salud de mi persona, por cuidar del equipo que ayudaron en el trabajo de campo,

Al asesor de tesis, debido a su importante aporte de conocimientos y experiencia en la carrera de arquitectura, así como por su incondicional apoyo como asesor para lograr la elaboración del presente proyecto.

A los amigos por el apoyo constante en el curso de Desarrollo del Proyecto de Tesis, por la motivación, consideración que tuvieron y siguen teniendo hacia mi persona durante este tiempo.

Índice de Tablas

Tabla 1. Operacionalización de variables.....	20
Tabla 2. Población de pacientes atendidos por rango de edad, 2021.....	21
Tabla 3. Población de pacientes atendidos por rango de edad, 2021.....	21
Tabla 4. Tamaño de muestra por estrato.....	22
Tabla 5. Expertos validadores.....	24
Tabla 6. Fiabilidad de la variable calidad del servicio.....	24
Tabla 7. Nivel de variación según escala de la variable calidad del servicio.....	25
Tabla 8. Escala de variación de las dimensiones de la variable proyectos de inversión.....	25
Tabla 9. Nivel de calidad del servicio de atención neumológica según los pacientes.....	27
Tabla 10. Nivel de calidad del servicio de atención neumológica según los trabajadores.....	28
Tabla 11. Nivel por dimensión del servicio de atención neumológica según los pacientes.....	29
Tabla 12. Nivel por dimensión del servicio de atención neumológica según los trabajadores.....	29

Resumen

El objetivo general parte de determinar el grado de calidad del servicio de atención neumológica en el Centro de Salud de Reque, basado en percepción de los usuarios, 2022. El tipo de estudio es básico, de nivel descriptivo y de diseño no experimental con corte transversal. Se uso una encuesta y un cuestionario como instrumentos de recolección de datos. La población involucra a los pacientes atendidos ascendiente a 32,798 pacientes en el año 2021 y la población de los colaboradores que asciende a 68 colaboradores del año 2021, siendo la muestra probalística de 380 paciente y 68 trabajadores del centro de salud. Los principales resultados evidenciaron que los pacientes señalaron que el nivel de calidad de servicio de atención neumológica lo percibió el 71% como bajo; mientras para los trabajadores el nivel de calidad de servicio lo percibió el 63% como medio, Concluyendo que el grado de calidad de servicio de atención neumológica de acuerdo a la percepción de los pacientes fue de nivel bajo; mientras que para los trabajadores la percepción fue en un nivel medio; dado los aspectos críticos que presenta el servicio de atención neumológica en el Centro de Salud de Reque.

Palabras claves: calidad, percepción, atención neumológica.

Abstract

The general objective is to determine the degree of quality of the pneumological care service at the Reque District Health Center, based on user perception, 2022. The type of study is basic, descriptive and non-experimental with a cross-sectional design. A survey and a questionnaire were used as data collection instruments. The population involved the patients attended to, amounting to 32,798 patients in the year 2021, and the population of collaborators, amounting to 68 collaborators in the year 2021, with a probabilistic sample of 380 patients and 68 workers of the health center. The main results showed that 71% of the patients perceived the level of quality of the pneumological care service as low; while 63% of the workers perceived the level of quality of service as medium, concluding that the degree of quality of the pneumological care service according to the perception of the patients was low; while for the workers the perception was medium; given the critical aspects of the pneumological care service in the Reque District Health Center.

Key words: quality, perception, pneumological care.

INTRODUCCIÓN

El (Banco Mundial, 2020) indica que con la crisis sanitaria se acentuó la brecha del déficit de infraestructura de salud que conlleva a un grave problema en diversos países que mostraba las debilidades y desigualdades de la infraestructura hospitalaria pública. Siendo el gasto relacionado a infraestructura de salud en el mundo el equivalente al 4.5% del producto bruto interno lo que conllevando a la necesidad de infraestructura de salud en el mundo para lo cual ante la demanda de infraestructura hospitalaria ha conllevado a tomar relevancia la importancia de la arquitectura hospitalaria dado que permitirá lograr una mayor funcionalidad; así como los criterios de innovación y contribución al diseño, conservación y mantenimiento de la infraestructura hospitalaria.(Alvar, 1940; Álvarez et al., 2021; Álvarez et al., 2019)

De acuerdo al MEF (2021), se tiene que en el caso peruano el 98% de los establecimientos de salud no funciona en condiciones óptimas al año 2021 evidenciando una grave problemática de un total de 8,577 centros de salud. Señalando que los establecimientos de salud han sido construidos bajo normas técnicas menos exigentes que las actuales; teniendo de esta forma establecimiento de salud de primer nivel de atención con mayor capacidad instalada inadecuada y déficit de equipamiento en los últimos años.(Amato et al., 2022; Bocanegra, 2019; Büchner et al., 2020; Bulakh, 2019; Cabezas, 2019)

Considerando la normatividad “Indicadores de Brechas de Infraestructura y Equipamiento del Sector Salud” se estima que el 51% de los hospitales no atienden las necesidades básicas de salud a la población, siendo la infraestructura y equipamiento inadecuado dado que no cumplen con la normatividad vigente; adicionalmente se conoce que 281 establecimientos de salud de primer nivel y 172 hospitales son los que faltan para cerrar la brecha de infraestructura sanitaria. (Ministerio de Salud, 2021)

El Ministerio de Salud (2021) señala que en la región de Lambayeque se tiene un total de 199 establecimientos de salud en condiciones inadecuadas y que en el Perú un total de 9 de cada 10 establecimientos de salud operan de manera inadecuada. En los últimos años la infraestructura del centro de salud de Reque se encuentra en mal estado, no funcionando los servicios básicos, contando con una reducida área de consulta externa que apenas alberga la atención de pocos pacientes. (Castellano, 2015; De la Cruz y Giménez Garcés, 2021; Draganov y Sanna, 2020; Espinoza, 2019; Gaytan, 2019)

También contamos que hay un grado de ascenso y incremento de caso de niños 0-11 años con enfermedades pulmonares debido a la falta de atención de chequeos médicos mensuales que debería tener un niño desde su nacimiento, por esta razón se acentúa más en los niños estas enfermedades según el Plan Estratégico distrital de seguridad ciudadana y convivencia social 2017 de la ciudad de Reque.

Muchos de pobladores en la ciudad de Reque, al no tener un centro de salud con todas las condiciones de buena infraestructura para su consulta, se da la necesidad de transportarse hasta el distrito de Chiclayo, donde ahí se sigue teniendo caos por la saturación de pacientes y muchas veces no se abastecen en atenderlos, y contamos con otra parte de pobladores que debido a la carencia económica ni siquiera pueden trasladarse y tener una digna atención médica.

En torno a la infraestructura del centro de salud se encuentra definido por cerco perimétrico y la estructura se encuentra sustentada sobre cimentaciones, pero sin habilitación del área de Neumología por lo cual no se encuentra una distribución dado que se observa el espacio libre (Fotografía 10,11,12). De esta forma no se tiene habilitación de infraestructura para el área de Neumología.

Por otro lado, los ambientes del centro de salud no se encuentran en un adecuado estado de conservación, presentando deficiencias y desgastes en pisos, muros, vanos, techos aligerados, coberturas metálicas, además no se observa un

mantenimiento en el centro de salud (Fotografía 1,2,3,4,5,6,7,8,9,10,11,12,13,14,15 y 16)

Así mismo no se observa señaléticas en los diferentes ambientes del Centro de Salud de Reque, por lo que no se cuenta con oficinas y ambientes referentes al servicio de Neumología.

El registro fotográfico en el anexo N°5 del Centro de Salud de Reque se cuenta con:

Fotografía 1: Fachada Principal

Fotografía 2: Admisión

Fotografía 3: Consultoria TBCA

Fotografía 4: Servicio de enfermería

Fotografía 5: Consultorio de Adulto Mayor

Fotografía 6: Ayuda al diagnóstico

Fotografía 7: Farmacia

Fotografía 8: Servicio de Obstetricia

Fotografía 9: Ambiente en desuso

Fotografía 19: Almacén de oxígeno

Fotografía 10: Área COVID

Fotografía 11: Planta de oxígeno

Fotografía 12: Pasillos

Fotografía 13: Consultorio Provisional de COVID-19

En tal sentido la problemática que se estudiará será: ¿Cuál es el grado de calidad del servicio de atención neumológica en el Centro de Salud de Reque, basado en percepción de los usuarios, 2022?; siendo los problemas específicos: ¿Cuál es el nivel de elementos tangibles del servicio de atención neumológica en el Centro de Salud de Reque, según las percepciones de los usuarios, 2022?, ¿Cuál es el nivel de fiabilidad del servicio de atención neumológica en el Centro de Salud de Reque, según las percepciones de los usuarios, 2022?, ¿Cuál es el nivel de capacidad de respuesta del servicio de atención neumológica en el Centro de Salud de Reque,

según las percepciones de los usuarios, 2022?, ¿Cuál es el nivel de seguridad del servicio de atención neumológica en el Centro de Salud de Reque, según las percepciones de los usuarios, 2022?, ¿Cuál es el nivel de empatía del servicio de atención neumológica en el Centro de Salud de Reque, según las percepciones de los usuarios, 2022?.

En dicho contexto la justificación para la presente investigación parte en abordar desde la perspectiva teórica identificar la calidad del servicio mediante el cual se aporta a la realidad problemática del área de Neumología del Centro de Salud de Reque considerando el bienestar de la población. En el abordaje metodológico permite identificar las condiciones de calidad para lograr contribuir al área de Neumología, siendo desde la parte cuantitativa aporta a solucionar un problema real, para lo cual se usa instrumentos validados para el logro de los objetivos planteados.

En la justificación práctica se brinda información, resultados y conclusiones desde las variables analizadas en estudio, evidenciando la importancia de lograr condiciones físico espaciales que permita lograr un aporte real a la solución de la problemática de brindar un servicio óptimo de atención neumológica.

De esta manera para poder abordar el actual problema planteado se propone como **objetivo general:** Determinar el grado de calidad del servicio de atención neumológica en el Centro de Salud de Reque, basado en percepción de los usuarios, 2022.

Siendo los objetivos específicos los que se detallan a continuación: Identificar el nivel de elementos tangibles del servicio de atención neumológica en el Centro de Salud de Reque, según las percepciones de los usuarios, 2022, identificar el nivel de fiabilidad del servicio de atención neumológica en el Centro de Salud de Reque, según las percepciones de los usuarios, 2022, identificar el nivel de capacidad de respuesta del servicio de atención neumológica en el Centro de Salud de Reque, según las percepciones de los usuarios, 2022, identificar el nivel de seguridad del

servicio de atención neumológica en el Centro de Salud de Reque, según las percepciones de los usuarios, 2022, identificar el nivel de empatía del servicio de atención neumológica en el Centro de Salud de Reque, según las percepciones de los usuarios, 2022.

Para lograr abordar los objetivos se requiere el planteamiento de la hipótesis general que a continuación se señala: El grado de calidad del servicio de atención neumológica en el Centro de Salud de Reque es alto de acuerdo a las percepciones de los usuarios, 2022. Siendo las hipótesis específicas planteadas las siguientes: El nivel de elementos tangibles del servicio de atención neumológica en el Centro de Salud de Reque es alto de acuerdo a las percepciones de los usuarios, 2022. El nivel de fiabilidad del servicio de atención neumológica en el Centro de Salud de Reque es alto de acuerdo a las percepciones de los usuarios, 2022. El nivel de capacidad de respuesta del servicio de atención neumológica en el Centro de Salud de Reque es alto de acuerdo a las percepciones de los usuarios, 2022. El nivel de seguridad del servicio de atención neumológica en el Centro de Salud de Reque es alto de acuerdo a las percepciones de los usuarios, 2022. El nivel de empatía del servicio de atención neumológica en el Centro de Salud de Reque es alto de acuerdo a las percepciones de los usuarios, 2022.

II.MARCO TEÓRICO

En el ámbito internacional encontramos la investigación de (Sameer, 2020) en su investigación denominado “Quality of Medical Services of Primary Health Care Centers at Airports – Using Binary and SWOT Analysis” señala como objetivo identificar la calidad de los servicios médicos dados por los centros de atención primaria en aeropuertos. La metodología aborda un análisis descriptivo haciendo uso del instrumento de entrevistas y registros del personal de salud para identificar un análisis binario. Los resultados muestran que existe una baja calidad dado que los servicios médicos son deficitarios y cuenta con elevados riesgos médicos. Concluyendo que el escaso personal conlleva a un riesgo de baja calidad.

Álvarez, et al (2021) denominado “Quality in Customer Service and Its Relationship with Satisfaction: An Innovation and Competitiveness Tool in Sport and Health Centers” donde plantea como objetivo identificar las influencias de las dimensiones que permiten calificar la calidad del servicio por parte de los beneficiarios de centros deportivos y de salud. La metodología empleada es cuantitativa con un enfoque de análisis factorial exploratorio; con diseño descriptivo-explicativo que conlleva a un modelo de regresión. Los resultados evidencian que las dimensiones de instalaciones, material, comunicación y actividades son las que influyeron en un 75.7% en la satisfacción de los usuarios; teniendo una relación efectiva y significativa entre la satisfacción y calidad del servicio. Concluyendo que las dimensiones de instalaciones, material, comunicación y actividades son las de mayor influencia y las dimensiones de monitor y personal son las de menor influencia.

Flores (2021) en su investigación denominada “Quality assessment of services provided by health centers in Mashhad, Iran: SERVQUAL versus HEALTHQUAL scales” plantea el objetivo de evaluar la percepción de los servicios otorgados en el centro de salud en Mashhad, Irán. La metodología es cuantitativa con un diseño descriptivo y explicativo, bajo un corte transversal, haciendo uso de los modelos SERVQUAL y HEALTHQUAL, haciendo uso del cuestionario. Los resultados

señalan que se nota una diferencia de calidad entre expectativas y percepciones; siendo la dimensión de calidad la más alta según el SERVQUAL y la dimensión de eficiencia según el modelo HEALTHQUAL. Concluyendo que existe diferencia entre las expectativas y percepciones, requiriendo para ello planificar intervenciones en los servicios prestados y enfatizando en las dimensiones de mayor brecha.

Bustillos y Cahuaya (2018) en su investigación denominado “Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el área de emergencias de la Clínica Good Hope durante el año 2017”, identifica el objetivo de analizar la relación de las variables bajo análisis. La metodología es cuantitativa con un diseño no experimental, correlacional y transaccional. Donde los resultados consideran una relación importante entre ambas variables, siendo alta y significativa, dado la relación sustancial que existe y los indicadores que influyen en la satisfacción como disponibilidad, comunicación, eficiencia y eficacia.

Gerónimo et al., (2022) en su artículo denominado “Calidad de servicio en la consulta externa de un centro de salud urbano de Tabasco” señala el objetivo de identificar la satisfacción a partir de la calidad de atención que brindaron en el centro de salud urbano en Villahermosa. Siendo la metodología descriptiva y transversal, usando la encuesta SERVQUAL. Los resultados evidencian que solo el 8.5% de pacientes están satisfechos, donde las dimensiones de seguridad y empatía tuvieron una media de 39.53 y 37.41, siendo óptimos. Concluyendo que existe un bajo porcentaje de usuarios satisfechos que conlleva a un incumplimiento de horario, escasez de medicamentos e inadecuadas instalaciones físicas.

En el ámbito nacional encontramos la investigación de Carhuacho et al., (2021) denominada “Calidad de servicio en hospitales de nivel III de la ciudad de Lima, Peru” que plantea el objetivo de identificar el nivel de calidad de servicio de la consulta externa en dos hospitales de Lima, La metodología es cuantitativa con un diseño descriptivo, analítico y método deductivo. Los resultados evidencian que no se cuenta con la calidad del servicio en la consulta externa generando diferencias

entre sus dimensiones de elementos tangibles, equipos médicos, infraestructura y capacitación.

Gutierrez et al., (2021) en su investigación “Estudio sobre la calidad del servicio de atención al cliente a los pacientes del EsSalud” plantea el objetivo identificar la calidad del servicio de atención al cliente para brindar el servicio de seguro social de EsSalud. Donde la metodología es mixta con un diseño descriptivo y analítico. Los resultados evidencian que la prestación de la calidad es baja y sin embargo los afiliados no desean pagar por atenderse. Concluyendo que lo más satisfactorio del servicio parte de lo referido a la atención médica y las cirugías.

Paredes (2020) en su investigación denominada “Calidad de atención y satisfacción del usuario externo del centro de salud de zona rural peruana” planteando el objetivo de investigación identificar la correlación que existe entre las variables identificadas con respecto a sus dimensiones relacionadas. La metodología es descriptivo, transversal y correlacional, haciendo uso del instrumento del cuestionario con una confiabilidad adecuada y con juicio de expertos. Los resultados señalan que las dimensiones identificadas están correlacionadas con la satisfacción del usuario. Concluyendo que se tiene una relación positiva entre las variables bajo análisis.

Montalvo et al., (2020) en su artículo denominado “Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado” plantea el objetivo de analizar la relación de las variables estudiadas. La metodología es cuantitativa, de diseño no experimental y correlacional, usando el instrumento del cuestionario. Donde los resultados evidencian una regular calidad del servicio, seguido de una calidad satisfactoria, existiendo una relación discreta y significativa. Concluyendo la existencia de una relación moderada y significativa.

Vite et al., (2018) en su artículo “Análisis de calidad del servicio de atención al afiliado en Centros de Salud del IESS: Caso Santa Rosa y Pasaje” parte de identificar la calidad del servicio en un instituto de Ecuador. Siendo la metodología

que se aborda de un enfoque cuantitativo y descriptivo a partir del instrumento encuesta SERVQUAL que conlleva a identificar el nivel de calidad. Los resultados muestran que existe insatisfacción de los afiliados dado la calidad que se percibe. Concluyendo que las dimensiones de confiabilidad y empatía son las mejores calificadas por parte de los afiliados.

En cuanto al abordaje del análisis se requiere contextualizar a la variable calidad del servicio referente al servicio de atención neumológica.

La variable calidad del servicio ha generado diversos abordajes teóricos que ha conllevado a lograr desde la teoría de la administración a lograr un análisis de dirección y gerencia de forma integral de los recursos y conglomerado de normas para al abordaje gerencial.

La calidad de los servicios implica tanto eficacia y eficiencia, así como la vigilancia permanente que garantice el proceso de calidad, además de generar confianza y reconocimiento de sus instituciones.

Para (Camisón Zornoza et al., 2007) consideran que existen diferentes enfoques de calidad agrupados en lo técnico, humano y estratégico. El mencionado enfoque se encuentra formado por una serie de etapas referente a la calidad que conlleva a concentrarse en la eficiencia de los productos y la gestión por procesos.

Deming (1982) cambia su paradigma hacia una perspectiva de resultados para el cliente usando los procesos como filosofía de calidad. Siendo el enfoque de gestión por proceso el que conlleva a la causalidad en un aspecto de control organizativo para la generación de competitividad, referente a los aspectos multiplicativos en las diferentes etapas del modelo organizacional.

Feigenbaum (1951) deja de lado el modelo taylorista-fordista y pasa a una concepción de la calidad en los sistemas, donde integra eficiente y eficazmente el

esfuerzo del capital humano con los activos tangibles de manera sistemática, logrando un trabajo inter funcional.

Hammer y Chamdy (1993) en el marco del desarrollo de la calidad orientada al proceso, deja atrás las ideas clásicas de dirección y organización de una empresa para dar paso a la concepción de un modelo de negocio y conjunto de técnicas que permitan reinventar de manera competitiva a la empresa a partir de la reingeniería de procesos, permitiendo un rediseño total de los procesos, para lograr ser competidor en tiempo y calidad.

Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988) parte de cuantificar la calidad considerando la diferencia de percepciones y expectativas. Siendo las dimensiones abordadas de elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía; siendo este último el abordado en la presente investigación.

El **servicio de atención neumológica** para Álvarez-Dobaño et al. (2021) considera que los servicios de neumología desde la perspectiva asistencial, docente e investigador requiere en sus procedimientos aspectos de equidad, eficiencia, calidad y transparencia, requiriendo un posicionamiento estratégico y continuo avance de la implementación y evaluación; logrando una gestión clínica que requiere infraestructura para tener un enfoque transversal que logre comprender los procesos asistenciales, integrando los niveles de atención, reposición y brindar recursos tecnológicos para lograr la funcionalidad medidos a través de indicadores de calidad.(Sandoval Báez, 2020; Schaumann et al., 2016; Sharifi et al., 2021; Sierra Prieto, 2020; Sotos Campos, 2016)

La representación gráfica de los procedimientos para el servicio de neumología parte de las líneas estratégicas que involucra identificar la gerencia a través de su planificación estratégica que requiere encontrarse vinculado a la creación del valor del paciente que conlleva a lograr un sistema sanitario acreditado. Los procesos asistenciales en el servicio de neumología involucran seis procesos que son la

enfermedad pulmonar obstructiva crónica (EPOC), el asma bronquial, el cáncer de pulmón, la enfermedad pulmonar intersticial difusa (EPID), el tromboembolismo pulmonar (TEP) y los trastornos respiratorios del sueño. Requiriendo en la fase de los procesos operativos donde se necesita los espacios físico espaciales referente a las áreas de ingreso, valoración clínica, hospitalización convencional, hospitalización al día, atención domiciliaria, consultas externas. Así como áreas especializadas en la gestión de procesos diagnóstico terapéuticos que involucra las exploraciones funcionales, broncoscopias, cirugía torácica, rehabilitación respiratoria, gestión de medicamentos y productos sanitarios y gestión de dietas y nutrición. Así como los servicios de apoyo de diagnóstico, microbiología, farmacia, UCI, análisis clínicos, medicina nuclear, medicina interna, otros. (Álvarez-et al., 2021; Mora y Moran, 2021; Papanikolaou y Zygiaris, 2014; Ramos et al., 2020)

Hoffman (2022) aporta que en el servicio neumológico nace un nuevo campo relacionado a la neumología intervencionista que conlleva a comprender los procedimientos que ofertan los neumólogos con los especialistas, cirujanos cardiorrespiratorios y los procedimientos rutinarios para atender a través de la broncoscopia flexible, lavado broncoalveolar, biopsia de pulmón o ganglio linfático, broncoplastia con balón, entre otros que requiere no solo el aspecto de espacios físico espaciales sino el aspecto tecnológica que involucra procedimientos desde la neumología intervencionista referente al sistema de ultrasonido endobronquial y broncoscopia de navegación electromagnética.(Larios et al., 2020; León Dueñas, 2018; Martos, 2018; Millano, 2016)

Con la crisis sanitaria las patologías respiratorias se han reconfigurado hacia la primera causa significativa de muerte a nivel mundial después de posicionarse como la tercera causa significativa de muerte a nivel mundial, siendo considerado la neumología como aquella área del conocimiento de la ciencia de salud que estudia las infecciones respiratorias. (Mora y Moran, 2021)

III.METODOLOGÍA

3.1. Tipo y Diseño de Investigación

Tipo de investigación

El paradigma se inicia desde un aspecto cuantitativo siendo de tipo básica, utilizando la observación del proceso a manera de recolección de datos, donde se analizará la cantidad de población del distrito de Reque que padece enfermedades neumológicas, para así poder albergar a todo paciente, pudiendo determinar las condiciones físico espaciales que influyen en la mejora de los servicios de atención neumológica en el centro de salud de Reque, 2022

Diseño de investigación

No experimental transversal explicativa, donde se va identificar el usuario en demanda para así poder tener un criterio de las condiciones físico espaciales de acuerdo a sus características y necesidades del servicio de atención neumológica en el centro de salud de Reque, 2022.

3.2. Variables y Operacionalización de Variables

La variable bajo estudio es la siguiente:

V1: Calidad del servicio

Definición conceptual

Gaither (2020) lo conceptualiza como el nivel de percepción del cliente para satisfacer sus expectativas y logrando abarcar sus necesidades.

Definición operacional

La variable calidad del servicio se operacionaliza mediante las dimensiones de elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía, en donde es considerada la normatividad vigente para lograr una óptima calidad del servicio.

Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988) considera las dimensiones abordadas de elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía, siendo las que conforman la operacionalización de la variable calidad a partir de la satisfacción.

Tabla 1.

Operacionalización de variables

Variable	Dimensiones	Indicador	Escala de Medición	
Calidad del Servicio	Elementos Tangibles	Equipamiento de aspecto moderno	Escala Likert (1) Muy deficiente (2) Deficiente (3) Ni deficiente ni bueno (4) Bueno (5) Muy bueno	
		Infraestructura física óptima		
		Apariencia pulcra del personal		
		Elementos tangibles atractivos		
	Fiabilidad	Cumplimiento de la norma	Escala Likert (1) Muy deficiente (2) Deficiente (3) Ni deficiente ni bueno (4) Bueno (5) Muy bueno	
		Interes en la resolución de problemas		
		Realizar el servicio a la primera		
		Concluir en el tiempo promedio		
			No cometer errores	
	Capacidad de Respuesta	Personales comunicativos	Escala Likert (1) Muy deficiente (2) Deficiente (3) Ni deficiente ni bueno (4) Bueno (5) Muy bueno	
Personales rápidos				
Personal dispuestos a ayudar				
Personal que responden				
Seguridad	Personal que transmiten confianza	Escala Likert (1) Muy deficiente (2) Deficiente (3) Ni deficiente ni bueno (4) Bueno (5) Muy bueno		
	Pacientes seguros en el control			
	Personal amables			
	Personal bien formados			
Empatía	Atención individualizada	Escala Likert (1) Muy deficiente (2) Deficiente (3) Ni deficiente ni bueno		
	Horario conveniente			

Atención personalizada	(4) Bueno
Preocupación por los pacientes	(5) Muy bueno
Comprensión por las necesidades	

Nota. Elaboración propia

3.3. Población, Muestra y Muestreo

Población

Involucra a los pacientes atendidos en el Centro de Salud de Reque que sufren de enfermedades respiratorias ascendiente a 32,798 pacientes en el año 2021; de los cuales el 37% se concentra en las edades de 19-45 años, seguido del 25% que se concentra en 45 años a más y el 24% que se concentra entre 4-18 años de edad.

Tabla 2.

Población de pacientes atendidos por rango de edad, 2021

Rango de Edad	Cantidad	%
< 4 años	4550	14%
4-18 años	7871	24%
19-45 años	12178	37%
45 años a más	8199	25%
Total	32798	100%

Nota. Centro de Salud de Reque, 2021.

Por otro lado, la población de los colaboradores del Centro de Salud de Reque involucra a 68 colaboradores del año 2021.

Tabla 3.

Población de pacientes atendidos por rango de edad, 2021

Profesionales	Cantidad
Médicos	8
Obstetras	11
Enfermeras	12
Psicología	1
Biólogos	3
Técnico de Laboratorio	1
Técnico de administración	2
Técnico de farmacia	4

Técnico de enfermería	12
Choferes	5
Personal de guardianía	7
Personal de limpieza	2
Total	68

Nota. Centro de Salud de Reque, 2021.

Muestra

Se utiliza el muestreo probabilístico estratificado por rango de edad. Siendo considerado primero la aplicación del muestreo probabilístico que obtiene como resultado una muestra de 380 pacientes que han presentado una enfermedad respiratoria con un nivel de confianza del 95%.

$$n = \frac{Z_{\alpha}^2 N p q}{e^2 (N - 1) + Z_{\alpha}^2 p q}$$

$$n = \frac{(1.96)^2 * (32798)(0.5)(0.5)}{(0.05)^2(32798 - 1) + (1.96)^2 * (0.5) * (0.5)}$$

$$n = 380$$

Después se obtiene la muestra por estrato correspondiente a la edad considerando la representación porcentual de cada edad que a continuación se plantea en la tabla 4.

Tabla 4.

Tamaño de muestra por estrato

Estrato	Cantidad	%
< 4 años	53	14%
4-18 años	91	24%
19-45 años	141	37%
45 años a más	95	25%
Total	380	100%

Nota: Elaboración Propia

Muestreo

El procedimiento utilizado en la elección de la muestra es el muestreo probabilístico estratificado considerando como estrato a los pacientes por edad.

La muestra de la población de colaboradores del Centro de Salud de Reque se obtiene a partir de la aplicación del muestreo probabilístico se obtiene 68 colaboradores.

$$n = \frac{Z_{\alpha}^2 N p q}{e^2 (N - 1) + Z_{\alpha}^2 p q}$$
$$n = \frac{(1.96)^2 * (68)(0.5)(0.5)}{(0.05)^2(68 - 1) + (1.96)^2 * (0.5) * (0.5)}$$
$$n = 68$$

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Las técnicas mostradas en el desarrollo de la tesis, consideran para el recojo de información lo siguiente:

Técnicas de gabinete

Se hace uso del fichaje y resumen bibliográfico que ha logrado partir del recojo de información para la obtención de un análisis bibliográfico analizado.

- **Análisis de documentos:** El abordaje teórico parte de la revisión sistemática de literatura en la bibliografía nacional e internacional en los diversos repositorios.
- **Observación:** El abordaje del problema se observa a partir de la situación real del centro de salud.
- **Encuesta:** El recojo de información considerando las dimensiones a partir de la puesta en práctica las técnicas de recolección de datos.

Los instrumentos de datos están diseñados así:

- la variable Calidad del servicio está conformado por 22 ítems, en sus 5 dimensiones. Elementos tangibles (05 ítems), Fiabilidad (05 ítems), Capacidad de respuesta (04 ítems), Seguridad (04 ítems) y Empatía (05 ítems)

Validez:

Los 3 expertos han validado y perfeccionado el instrumento a partir de la ficha de validación que ha conllevado a retroalimentar los instrumentos considerando el juicio de expertos como la herramienta válida para el análisis de la investigación.

Tabla 5.

Expertos validadores

Variable	N°	Especialidad	Promedio de Validez	Opinión del experto
Calidad del Servicio	1	Especialista	4.2	Viable
	2	Metodólogo	5	Viable y Aplicable
	3	Metodólogo	4.6	Si aplicable

Nota: Elaboración Propia

Los expertos que han validado el instrumento para recolectar los datos son un especialista y dos metodólogos que lo han calificado como “Bueno”.

Confiabilidad:

Para la confiabilidad del instrumento se realiza a través del alfa de Cronbach donde se observa la perspectiva de un abordaje correcto de la investigación en sus diferentes dimensiones que conlleva al uso de la fiabilidad del instrumento.

Tabla 6.

Fiabilidad de la variable calidad del servicio

	Alfa de Cronbach	N de elementos
Calidad del Servicio	0,874	22
Elementos tangibles	0,833	4
Fiabilidad	0.644	5
Capacidad de Respuesta	0.533	4
Seguridad	0,825	4
Empatía	0,766	5

Nota: La confiabilidad fue procesada en el programa SPSS, versión 26, a consecuencia de los cuestionarios aplicados a la muestra establecida por el investigador

El resultado el alfa de Cronbach de la variable bajo análisis da como resultado 0,874 y es considerado apto para su aplicación del instrumento.

3.5. Procedimientos

Se tiene que el cuestionario usado para la recolección de los datos, es de escala Likert, que para la muestra bajo estudio permite identificar su aceptabilidad y adecuada aplicación de la encuesta.

Tabla 7.

Nivel de variación según escala de la variable calidad del servicio

Escala de medición	Intervalo	
	(Límite inferior)	(Límite superior)
(1) Malo	22	51
(2) Regular	52	81
(3) Bueno	82	110

Nota: Elaboración propia del investigador.

La variable calidad del servicio en pacientes cuenta con 5 dimensiones clasificadas en tres escalas de bajo, medio y alto identificando los intervalos a ser usados para el análisis de la variable que conlleva a identificar lo referente a calidad del servicio.

Tabla 8.

Escala de variación de las dimensiones de la variable calidad del servicio

Dimensiones	Escala	Intervalos	
		(Límite inferior)	(Límite superior)
Elementos Tangibles (1-4)	Bajo	6	8
	Medio	9	11
	Alto	12	13
Fiabilidad (5-9)	Bajo	6	9
	Medio	10	13
	Alto	14	16

Capacidad de respuesta (10-13)	Bajo	6	9
	Medio	10	13
	Alto	14	15
Seguridad (14-17)	Bajo	6	9
	Medio	10	13
	Alto	14	16
Empatía (18-22)	Bajo	8	12
	Medio	13	17
	Alto	18	20

Nota: Elaboración propia del investigador.

La variable calidad del servicio en trabajadores cuenta con 5 dimensiones clasificadas en tres escalas de bajo, medio y alto identificando los intervalos a ser usados para el análisis de la variable que conlleva a identificar lo referente a calidad del servicio

Tabla 9.

Escala de variación de las dimensiones de la variable calidad del servicio

Dimensiones	Escala	Intervalos	
		(Límite inferior)	(Límite superior)
Elementos Tangibles (1-4)	Bajo	6	8
	Medio	9	11
	Alto	12	13
Fiabilidad (5-9)	Bajo	6	9
	Medio	10	13
	Alto	14	16
Capacidad de respuesta	Bajo	6	8
	Medio	10	13

(10-13)	Alto	14	14
	Bajo	8	12
Seguridad (14-17)	Medio	13	17
	Alto	18	20
	Bajo	8	12
Empatía (18- 22)	Medio	13	17
	Alto	18	20

Nota: Elaboración propia del investigador.

3.6. Métodos de análisis de datos

Para realizar el procesamiento de los datos obtenidos se hace uso de la estadística descriptiva que hace uso el SPSS para conllevar a un análisis de la información recogidas a través del cuestionario que conlleva a brindar un soporte a la investigación.

3.7. Aspectos éticos

Siendo los aspectos éticos considerados en la investigación son los principios:

Autonomía: Decisión propia para realizar un análisis propio de la investigación

Justicia: Estima el aspecto de igualdad de los beneficios que aborda lo social para poder procesar la investigación.

Complejidad: Considera el aspecto de complejidad metodológica para llevar a cabo la ejecución de la investigación considerando la normativa vigente.

Solidaridad: Proporciona el beneficio común que implica a un fin social para poder obtener el aspecto de solidaridad en la investigación.

IV.RESULTADOS

4.1. Descripción de los resultados a modo descriptivo

a) Nivel de calidad del servicio de atención neumológica en el Centro de Salud de Reque.

Los pacientes encuestados señalaron que el nivel de calidad de servicio de atención neumológica lo percibió el 71% como bajo, seguido del 28% que lo percibió como un nivel medio y solo el 1% consideró que tiene un nivel malo. Evidenciando que el servicio de atención neumológica es inadecuado y no cumple con los estándares de calidad en el centro de salud de Reque.

Tabla 9

Nivel de calidad del servicio de atención neumológica según los pacientes

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bajo	268	70.5	70.5	70.5
	Medio	108	28.4	28.4	98.9
	Alto	4	1.1	1.1	100.0
	Total	380	100.0	100.0	

Nota. Obtenido de la aplicación de la encuesta a los pacientes del Centro de Salud de Reque procesado en SPSS.22

Para los trabajadores encuestados señalaron que el nivel de calidad de servicio de atención neumológica lo percibió el 63% como medio, seguido del 21% que lo percibió como un nivel alto y solo el 16% consideró que tiene un nivel bajo. Mostrando las limitaciones que enfrenta el centro de salud de Reque dado la inadecuada infraestructura y limitado equipamiento con el que cuenta en el centro de salud que no permite brindar un adecuado servicio no cumpliendo con la armonía ni con el aspecto arquitectónico acorde a la normatividad vigente.

Tabla 10

Nivel de calidad del servicio de atención neumológica según los trabajadores

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bajo	11	16.2	16.2	16.2
	Medio	43	63.2	63.2	79.4
	Alto	14	20.6	20.6	100.0
	Total	68	100.0	100.0	

Nota. Obtenido de la aplicación de la encuesta a los pacientes del Centro de Salud de Reque procesado en SPSS.22

b) Nivel por dimensión del servicio de atención neumológica en el Centro de Salud de Reque.

Los pacientes encuestados señalaron que el nivel de los elementos tangibles correspondiente a infraestructura, equipamiento, apariencia de colaboradores y los formatos utilizados lo calificaron como nivel medio el 67%, seguido del nivel bajo el 28% y el nivel alto el 5%. Mostrando que los principales puntos crítico son los referentes a la deficiente infraestructura, inadecuada distribución arquitectónica y equipamiento obsoleto que no permite brindar un adecuado servicio.

Por otro lado, los encuestados señalaron que el nivel de fiabilidad correspondiente a la cantidad de personal médico, el tiempo de demora de la atención y los espacios utilizados lo calificaron como nivel medio el 77%, seguido del nivel bajo el 16% y el nivel alto el 7%. Con referencia al nivel de capacidad de respuesta referida a la comunicación con el paciente y la rapidez de atención ante cualquier dificultad lo calificaron como nivel bajo el 68%, seguido del nivel bajo el 31% y el nivel alto el 1%.

Los pacientes encuestados señalaron que el nivel de seguridad referente a la proactividad de los trabajadores lo calificaron como nivel medio el 61%, seguido del nivel bajo el 37% y el nivel alto el 2%. Mientras el nivel de empatía referente al

horario, la amabilidad y comprensión hacia el mismo lo calificaron como nivel medio el 54%, seguido del nivel bajo el 45% y el nivel alto el 1%.

Tabla 11

Nivel por dimensión del servicio de atención neumológica según los pacientes

NIVELES	Elementos tangibles		Fiabilidad		Capacidad de Respuesta		Seguridad		Empatía	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
Bajo	107	28.2	60	15.8	257	68	140	36.8	170	44.7
Medio	254	66.0	293	77.1	121	31.8	231	60.8	204	53.7
Alto	19	34.8	27	7.1	2	0.5	9	2.4	6	1.6
Total	380	100	380	100	380	100	380	100	380	100

Nota. Obtenido de la aplicación de la encuesta a los pacientes del Centro de Salud de Reque procesado en SPSS.22

Para los trabajadores encuestados para la dimensión de elementos tangibles lo calificaron como nivel medio el 60%, seguido del bajo con el 38% y el alto solo el 1.5%. Mientras en la dimensión fiabilidad lo calificaron como nivel medio el 50%, seguido del bajo con el 49% y el alto con solo el 1%. Para la dimensión capacidad de respuesta el 60% lo calificó como medio, seguido del 32% que lo calificó como bajo y el 8% como alto. En cuanto a la dimensión seguridad el 71% lo calificó como medio, seguido del 26% que lo califico como bajo seguido del 3% que lo califico como alto y finalmente en la dimensión empatía el 66% lo califico como medio, seguido del 32% que lo calificó como bajo y el 2% lo calificó como alto.

Tabla 12

Nivel por dimensión del servicio de atención neumológica según los trabajadores

NIVELES	Elementos tangibles		Fiabilidad		Capacidad de Respuesta		Seguridad		Empatía	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
Bajo	26	38.2	33	48.5	22	32	18	26.5	22	32.4
Medio	41	60.3	34	50.0	41	60.3	48	70.6	45	66.2
Alto	1	1.5	1	1.5	5	7.4	2	2.9	1	1.5
Total	68	100	68	100	68	100	68	100	68	100

Nota. Obtenido de la aplicación de la encuesta a los trabajadores del Centro de Salud de Reque procesado en SPSS.22.

V.DISCUSIÓN

La calidad de los servicios implica tanto eficacia y eficiencia, así como la vigilancia permanente que garantice el proceso de calidad, además de generar confianza y reconocimiento de sus instituciones; siendo clave para el **servicio de atención neumológica** que se aborda desde la perspectiva asistencial, docente e investigador requiriendo en sus procedimientos aspectos de equidad, eficiencia, calidad y transparencia; logrando una gestión clínica que requiere infraestructura para tener un enfoque transversal que logre comprender los procesos asistenciales, integrando los niveles de atención, reposición y brindar recursos tecnológicos para lograr la funcionalidad medidos a través de indicadores de calidad.(Sandoval Báez, 2020; Schaumann et al., 2016; Sharifi et al., 2021; Sierra Prieto, 2020; Sotos Campos, 2016)

El abordaje del objetivo general “Determinar el grado de calidad del servicio de atención neumológica en el Centro de Salud de Reque, basado en percepción de los usuarios, 2022” plasmó como resultado que los pacientes encuestados señalaron que el nivel de calidad de servicio de atención neumológica lo percibió el 71% como bajo, seguido del 28% que lo percibió como un nivel medio y solo el 1% consideró que tiene un nivel malo; mientras que para los trabajadores encuestados señalaron que el nivel de calidad de servicio de atención neumológica lo percibió el 63% como medio, seguido del 21% que lo percibió como un nivel alto y solo el 16% consideró que tiene un nivel bajo. Dichos resultados se relacionan con (Sameer, 2020) cuyos resultados generaron que existe una baja calidad dado que los servicios médicos son deficitarios y cuenta con elevados riesgos médicos. Así mismo con Gerónimo et al., (2022) cuyos resultados mostraron que solo el 8.5% de pacientes se encuentran satisfechos y existe un bajo porcentaje de usuarios satisfechos que conlleva a un incumplimiento de horario, escasez de medicamentos e inadecuadas instalaciones físicas. Con Carhuancho et al., (2021) que evidenciaron que no existe calidad del servicio en la consulta externa generando diferencias entre sus dimensiones de elementos tangibles, equipos médicos, infraestructura y capacitación y con Montalvo et al., (2020) que demuestra que la

calidad del servicio es regular, seguido del satisfecho y existe una relación discreta y significativa.

El primero objetivo específico aborda “Identificar el nivel de elementos tangibles del servicio de atención neumológica en el Centro de Salud de Reque, según las percepciones de los usuarios, 2022” cuyos resultados mostraron que los pacientes encuestados señalaron que el nivel de los elementos tangibles correspondiente a infraestructura, equipamiento, apariencia de colaboradores y los formatos utilizados lo calificaron como nivel medio el 67% y los trabajadores encuestados lo calificaron como nivel medio el 60%, seguido del bajo con el 38% y el alto solo el 1.5%. Los resultados se relacionan con Gerónimo et al., (2022) donde señala que existe un bajo porcentaje de usuarios satisfechos que conlleva a un incumplimiento de horario, escasez de medicamentos e inadecuadas instalaciones físicas y con Carhuancho et al., (2021) que demostró que no existe calidad del servicio en la consulta externa generando diferencias entre sus dimensiones de elementos tangibles, equipos médicos, infraestructura y capacitación.

El segundo objetivo específico “Identificar el nivel de fiabilidad del servicio de atención neumológica en el Centro de Salud de Reque, según las percepciones de los usuarios, 2022” cuyos resultados mostraron que los pacientes encuestados señalaron que el nivel de fiabilidad correspondiente a la cantidad de personal médico, el tiempo de demora de la atención y los espacios utilizados lo calificaron como nivel medio el 77%, seguido del nivel bajo el 16% y el nivel alto el 7%; mientras que para los trabajadores lo calificaron como nivel medio el 50%, seguido del bajo con el 49% y el alto con solo el 1%. Los resultados se relacionan con Gutierrez et al., (2021) cuyos resultados señalaron que la prestación de la calidad es baja y sin embargo los afiliados no desean pagar por atenderse y con Montalvo et al. (2020) cuyos resultados señalaron que la calidad del servicio es regular, seguido del satisfecho y existe una relación discreta y significativa.

El tercer objetivo específico “Identificar el nivel de capacidad de respuesta del servicio de atención neumológica en el Centro de Salud de Reque, según las percepciones de los usuarios, 2022” se evidenció que el nivel de capacidad de respuesta referida a la comunicación con el paciente y la rapidez de atención ante cualquier dificultad lo calificaron los pacientes como nivel bajo el 68%, seguido del nivel bajo el 31% y el nivel alto el 1%; mientras para los trabajadores el 60% lo calificó como medio, seguido del 32% que lo calificó como bajo y el 8% como alto. Los resultados se relacionan con Álvarez, et al (2021) que demostró que las dimensiones de instalaciones, material, comunicación y actividades son las que influyeron en un 75.7% en la satisfacción de los usuarios; teniendo una relación positiva y significativa entre la calidad y la satisfacción del servicio. Así mismo con Flores (2021) los resultados muestran que se evidencia una diferencia de calidad entre expectativas y percepciones; siendo la dimensión de calidad la más alta según el SERVQUAL y la dimensión de eficiencia según el modelo HEALTHQUAL.

El cuarto objetivo específico “Identificar el nivel de seguridad del servicio de atención neumológica en el Centro de Salud de Reque, según las percepciones de los usuarios, 2022” obtuvo como resultado que los pacientes encuestados señalaron que el nivel de seguridad referente a la proactividad de los trabajadores lo calificaron como nivel medio el 61%, seguido del nivel bajo el 37% y el nivel alto el 2%; mientras para los trabajadores el 71% lo calificó como medio, seguido del 26% que lo calificó como bajo seguido del 3% que lo calificó como alto. Dichos resultados se relacionan con Gerónimo et al., (2022) cuyas dimensiones de seguridad y empatía tuvieron una media de 39.53 y 37.41 mostrando un bajo porcentaje de usuarios satisfechos que conlleva a un incumplimiento de horario, escasez de medicamentos e inadecuadas instalaciones físicas. Mientras que para Carhuancho et al., (2021) los resultados evidenciaron que no existe calidad del servicio en la consulta externa generando diferencias entre sus dimensiones de elementos tangibles, equipos médicos, infraestructura y capacitación.

Finalmente, el quinto objetivo específico “Identificar el nivel de empatía del servicio de atención neumológica en el Centro de Salud de Reque, según las percepciones de los usuarios, 2022” cuyos resultados los pacientes referentes al horario, la amabilidad y comprensión hacia el paciente lo calificaron como nivel medio el 54%, seguido del nivel bajo el 45% y el nivel alto el 1%. Mientras para los trabajadores la empatía el 66% lo calificó como medio, seguido del 32% que lo calificó como bajo y el 2% lo calificó como alto. Dichos resultados se relacionan con Gerónimo et al., (2022) cuyas dimensiones de seguridad y empatía tuvieron una media de 39.53 y 37.41 mostrando un bajo porcentaje de usuarios satisfechos que conlleva a un incumplimiento de horario, escasez de medicamentos e inadecuadas instalaciones físicas.

VI.CONCLUSIONES

6.1. El grado de calidad de servicio de atención neumológica de acuerdo a la percepción de los pacientes fue de nivel bajo; mientras que para los trabajadores la percepción fue en un nivel medio; dado los aspectos críticos en infraestructura, equipamiento, recursos humano y capacidad de gestión para brindar el servicio de atención neumológica en el Centro de Salud de Reque.

6.2. El nivel de los elementos tangibles correspondiente a infraestructura, equipamiento, apariencia de colaboradores y los formatos utilizados lo calificaron los pacientes con mayor preponderancia como nivel medio al igual que la percepción de los trabajadores en el servicio de atención neumológica en el Centro de Salud de Reque.

6.3. El nivel de fiabilidad correspondiente a la cantidad de personal médico, el tiempo de demora de la atención y los espacios utilizados lo calificaron los pacientes con mayor relevancia como nivel medio al igual que la percepción de los trabajadores con respecto al servicio de atención neumológica en el Centro de Salud de Reque.

6.4. El nivel de capacidad de respuesta referida a la comunicación con el paciente y la rapidez de atención ante cualquier dificultad los pacientes lo calificaron con mayor significancia como nivel bajo; mientras que para los trabajadores lo percibió como nivel medio el servicio de atención neumológica en el Centro de Salud de Reque.

6.5. El nivel de seguridad referente a la proactividad de los trabajadores lo calificaron los pacientes con mayor frecuencia como nivel medio al igual que los trabajadores que percibieron el mismo nivel con respecto al servicio de atención neumológica en el Centro de Salud de Reque.

6.6. El nivel de empatía referente al horario, la amabilidad y comprensión hacia el mismo lo calificaron los pacientes con mayor frecuencia como nivel medio al igual que los trabajadores que percibieron el mismo nivel con respecto al servicio de atención neumológica en el Centro de Salud de Reque.

VII.RECOMENDACIONES

Se recomienda al director del Centro de Salud de Reque gestionar la formulación del proyecto de inversión pública y posterior ejecución con un modelo arquitectónico innovador que permita mejorar los puntos críticos en torno a infraestructura, equipamiento y personal necesario para brindar el servicio de atención neumológica; siendo evaluado para futuras investigaciones.

Se recomienda mejorar la percepción de los elementos tangibles a partir de la priorización de la inversión en torno al centro de salud, siendo objetivo de mediano plazo la mejora de la infraestructura del mismo que permita elevar la calidad del servicio brindado.

Se recomienda una mejor eficiencia y eficacia del personal con respecto a mirar sus resultados en torno a indicadores de desempeño que les permita monitorear los objetivos logrados bajo una gestión por resultados.

Se recomienda una mayor fluidez de comunicación y respuesta con el paciente a fin de gestionar a partir de las habilidades blandas del personal una atención oportuna y retroalimentando en cada caso que reciben en el servicio de atención neumológica.

Se recomienda mejorar la proactividad de los trabajadores a través de un plan de capacitación para generar una mejor calidad del servicio de atención neumológica y motivando al personal en función a sus resultados.

Se recomienda que se genere un sello de calidad a partir de la amabilidad y comprensión a los pacientes, implementando el mismo a partir de motivar mensualmente al colaborador al llevar el sello de calidad para generar un ambiente laboral innovador y agradable.

REFERENCIAS

- Alvar, A. (1940). *La humanización de la arquitectura* (Clotet-tusquets, Vol. 1). <https://www.librosarq.com/teoria/la-humanizacion-de-la-arquitectura-alvar-aalto/#.YJt57VKjIU>
- Álvarez-Dobaño, J. M., Atienza, G., Zamarrón, C., Toubes, M. E., Ferreiro, L., Riveiro, V., Casal, A., Suárez-Antelo, J., Rodríguez-Núñez, N., Lama-López, A., Rábade-Castedo, C., Rodríguez-García, C., Lourido-Cebreiro, T., Ricoy, J., Abelleira, R., Golpe, A., Pais, B., González-Barcala, F. J., & Valdés, L. (2021). Resultados de salud: hacia la acreditación de los servicios de neumología. *Archivos de Bronconeumología*, 57(10), 637–647. <https://doi.org/10.1016/J.ARBRES.2021.01.007>
- Álvarez García, J., González Vázquez, E., Del Río Rama, M. de la C., & Durán Sánchez, A. (2019). Quality in Customer Service and Its Relationship with Satisfaction: An Innovation and Competitiveness Tool in Sport and Health Centers. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 16(20). <https://doi.org/10.3390/IJERPH16203942>
- Amato, C., McCanne, L., Yang, C., Ostler, D., Ratib, O., Wilhelm, D., & Bernhard, L. (2022). The hospital of the future: rethinking architectural design to enable new patient-centered treatment concepts. *International Journal of Computer Assisted Radiology and Surgery*, 17(6), 1177–1187. <https://doi.org/10.1007/s11548-021-02540-9>
- Bocanegra Quispe, S. K. (2019). *Hospital HII-1 en el distrito de Pacasmayo* [Universidad Privada Antenor Orrego]. <https://repositorio.upao.edu.pe/handle/20.500.12759/6368>
- Büchner, N., Woehrle, H., Dellweg, D., Wiater, A., Young, P., Hein, H., Randerath, W., Büchner, N., & Büchner, N. (2020). Management of diagnostic procedures and treatment of sleep related breathing disorders in the context of the coronavirus pandemic: German Respiratory Society (DGP), German Sleep Society (DGSM). *Somnologie*, 24(4), 274–284. <https://doi.org/10.1007/S11818->

020-00253-W

- Bulakh, I. V. (2019). Common Features of Architectural Design of the Medical Purpose Building. *Science & Technique*, 18(4), 311–318. <https://doi.org/10.21122/2227-1031-2019-18-4-311-318>
- Cabezas, C. (2019). Medical and health care in peru. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Publica*, 36(2), 165–166. <https://doi.org/10.17843/RPMESP.2019.362.4620>
- Camisón Zornoza, C., Cruz, S., & González, T. (2007). *Gestión de la calidad: conceptos, enfoques, modelos y sistemas*. Pearson/Prentice Hall. https://www.academia.edu/33042332/Gestión_de_la_calidad_Conceptos_enfoques_modelos_y_sistemas
- Carhuancho Mendoza, I. M., Nolazco Labajos, F. A., Guerrero Bejarano, M. A., & Silva Siu, D. R. (2021). Quality of service in level iii hospitals in the city of lima, peru. *Revista Venezolana de Gerencia*, 26(Special Issue 5), 693–707. <https://doi.org/10.52080/rvgluz.26.e5.44>
- Castellano, A. (2015). *Arquitectura moderna y sus orígenes: Bauhaus* (Vol. 1). <https://www.paredro.com/arquitectura-moderna-y-sus-origenes-bauhaus/>
- De la Cruz Taya, H. I., & Giménez Garcés, J. R. (2021). *La calidad del espacio arquitectónico en el diseño hospitalario del área de hospitalización, cercado de Lima, 2021*. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/77652?locale-attribute=es>
- Draganov, P. B., & Sanna, M. C. (2020). Documentary analysis in the study of architectural designs of a hospital in the city of São Paulo. *Revista Brasileira de Enfermagem*, 73(3), e20180879. <https://doi.org/10.1590/0034-7167-2018-0879>
- Espinoza Huarca, D. J. (2019). *Criterios de diseño arquitectónico para un sistema de viviendas colectivas, en el Distrito de Nuevo Chimbote* [Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/52520>
- Flores Rojas, P. A. (2021). *Conceptualización del término calidad asistencial y, estudio-análisis de las dimensiones y políticas en calidad de la atención de*

salud [Universidad del Desarrollo].
[https://repositorio.udd.cl/bitstream/handle/11447/2881/Conceptualización del término calidad asistencial y, estudio-análisis de las dimensiones y políticas en calidad de la atención de salud.pdf](https://repositorio.udd.cl/bitstream/handle/11447/2881/Conceptualización%20del%20término%20calidad%20asistencial%20y,%20estudio-análisis%20de%20las%20dimensiones%20y%20políticas%20en%20calidad%20de%20la%20atención%20de%20salud.pdf)

Gaytan Reyna, K. L. (2019). *Calidad del servicio de transporte urbano basado en percepciones de los usuarios, Trujillo –2018* [Universidad Cesar Vallejo].
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/32729>

Gerónimo Carrillo, R., Guzmán Cejas, L., Magaña Olán, L., & Ramos Rendón, K. C. (2022). Calidad de servicio en la consulta externa de un centro de salud urbano de Tabasco. *Salud Quintana Roo*, 9(35), 11–15.
<https://doi.org/10.1155/2012/175019>

Gutierrez, J. N., Bernuy, L. T., & Saldivar, D. O. (2021). Estudio sobre la calidad del servicio de atención al cliente a los pacientes del EsSalud. *Alpha Centauri*, 2(1), 43–51. <https://doi.org/10.47422/ac.v2i1.28>

Hoffman, M. (2022). Interventional Pulmonology: Types of Procedures, Purpose, and Risks. *Medically Reviewed*, 10, 1–20.
<https://www.webmd.com/lung/interventional-pulmonology-uses-effects>

Larios, P., Del Pilar, C., & Larios, C. P. (2020). ARTÍCULO ORIGINAL CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO DEL CENTRO DE SALUD DE ZONA RURAL PERUANA. In *RECIEN* (Vol. 9).
<https://orcid.org/0000-0003-2398-0913>

León Dueñas, O. A. (2018). *Propuesta de diseño arquitectónico de módulos hospitalarios de contingencia* [Universidade Santo Tomas de Aquino].
<https://repository.usta.edu.co/handle/11634/12977>

Martos, S. (2018). *Programa Médico Arquitectónico para el Diseño de Hospitales Seguros*.
[https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/VS/PSA/guias-programa-medico-arquitectonico-red-prestadores servicios-salud.pdf](https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/VS/PSA/guias-programa-medico-arquitectonico-red-prestadores%20servicios-salud.pdf)

Millano, I. (2016). La teoría de la arquitectura y su visión holística a través del

pensamiento humanista. *Revista Electrónica Científica Perspectiva*, 1, 1–18.
<https://produccioncientificaluz.org/index.php/perspectiva/article/view/33049/34656>

Montalvo, S., Estrada, E., & Mamani, H. (2020). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado Quality of service and user satisfaction at the Santa Rosa Hospital in Puerto Maldonado*.
<http://revistas.uap.edu.pe/ojs/index.php/CYD/index>

Mora Alcívar, K. I., & Moran Cruz, C. M. (2021). *Beneficios de la Fisioterapia Cardiorrespiratoria en pacientes con Tuberculosis Pulmonar*.
<https://dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/article/view/2098#:~:text=C>
onclusión%3A Se evidenció que con,mejoro la calidad de vida.

Papanikolaou, V., & Zygiaris, S. (2014). Service quality perceptions in primary health care centres in Greece. *Health Expectations*, 17(2), 197–207.
<https://doi.org/10.1111/j.1369-7625.2011.00747.x>

Ramos Miranda, K. L., Podesta Gavilano, L. E., & Ruiz Arias, R. A. (2020). Calidad de servicio y satisfacción de pacientes sometidos a tratamientos estéticos faciales mínimamente invasivos de una clínica privada. Lima-Perú. 2019. *Horizonte Médico (Lima)*, 20(3), e1248.
<https://doi.org/10.24265/horizmed.2020.v20n3.07>

Sameer Mohammed, M. D. (2020). Quality of Medical Services of Primary Health Care Centers at Airports – Using Binary and SWOT Analysis. *Acces La Success*, 21(178), 157–166.
<https://www.proquest.com/openview/f0bf6262f1f850ec4ada2b5932be2f5d/1?pq-origsite=gscholar&cbl=1046413>

Sandoval Báez, C. A. (2020). *Infraestructura hospitalaria adaptable con influencia en la arquitectura terapéutica como catalizador en la salud del paciente*.
<http://repository.unipiloto.edu.co/handle/20.500.12277/9709>

Schaumann, D., Putievsky Pilosof, N., Date Kartikeya, & Kalay, Y. (2016). A study of human behavior simulation in architectural design for healthcare facilities.

Monographic Section, 1(1), 24–32. https://doi.org/10.4415/ANN_16_01_07

Sharifi, T., Hosseini, S. E., Mohammadpour, S., Javan-Noughabi, J., Ebrahimipour, H., & Hooshmand, E. (2021). Quality assessment of services provided by health centers in Mashhad, Iran: SERVQUAL versus HEALTHQUAL scales. *BMC Health Services Research*, 21(1), 397–397. <https://doi.org/10.1186/S12913-021-06405-4>

Sierra Prieto, M. P. (2020). *Therapeutic and Sustainable Architecture*. <http://repository.unipiloto.edu.co/handle/20.500.12277/9790>

Sotos Campos, J. G. (2016). *Manual de diagnóstico y terapéutica en neumología*. <https://www.researchgate.net/publication/303825698>

Vite, H., Palomeque, I., & Romero, W. (2018). ANÁLISIS DE CALIDAD DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL AFILIADO EN CENTROS DE SALUD DEL IESS: CASO SANTA ROSA Y PASAJE. *Revista de Investigación Talentos*, 5(2), 68–78. <https://doi.org/10.33789/talentos.5.86>

ANEXOS

Anexo 01. Matriz de consistencia

Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variable	Dimensiones	Indicadores	Items	Escala de valores	Niveles o rango			
Problema General	Objetivo general	Hipótesis general									
¿Cuál es el grado de calidad del servicio de atención neumológica en el Centro de Salud de Reque, basado en percepción de los usuarios, 2022?	Determinar el grado de calidad del servicio de atención neumológica en el Centro de Salud de Reque, basado en percepción de los usuarios, 2022.	El grado de calidad del servicio de atención neumológica en el Centro de Salud de Reque es alto de acuerdo a las percepciones de los usuarios, 2022	Calidad del Servicio	Elementos Tangibles	Equipamiento de aspecto moderno	Equipamiento de aspecto moderno	1. Muy deficiente 2. Deficiente 3. Ni deficiente ni bueno 4. Bueno 5. Muy Bueno	1. Bajo 2. Medio 3. Alto			
						Infraestructura física óptima			Infraestructura física óptima		
						Apariencia pulcra del personal			Apariencia pulcra del personal		
						Elementos tangibles atractivos			Elementos tangibles atractivos		
Problema Específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas									
¿Cuál es el nivel de elementos tangibles del servicio de atención neumológica en el Centro de Salud de Reque, según las percepciones de los usuarios, 2022?	Identificar el nivel de elementos tangibles del servicio de atención neumológica en el Centro de Salud de Reque, según las percepciones de los usuarios, 2022	El nivel de elementos tangibles del servicio de atención neumológica en el Centro de Salud de Reque es alto de acuerdo a las percepciones de los usuarios, 2022		Fiabilidad	Cumplimiento de la norma	Cumplimiento de la norma					
					Interes en la resolución de problemas	Interes en la resolución de problemas					
					Realizar el servicio a la primera	Realizar el servicio a la primera					
					Concluir en el tiempo promedio	Concluir en el tiempo promedio					
					No cometer errores	No cometer errores					
¿Cuál es el nivel de fiabilidad del servicio de atención neumológica en el	Identificar el nivel de fiabilidad del servicio de atención neumológica en el	El nivel de fiabilidad del servicio de atención neumológica en el	Capacidad de Respuesta	Personales comunicativos	Personales comunicativos						
				Personales rápidos	Personales rápidos						

Centro de Salud de Reque, según las percepciones de los usuarios, 2022?	Centro de Salud de Reque, según las percepciones de los usuarios, 2022	Centro de Salud de Reque es alto de acuerdo a las percepciones de los usuarios, 2022			Personal dispuestos a ayudar	Personal dispuestos a ayudar		
					Personal que responden	Personal que responden		
¿Cuál es el nivel de capacidad de respuesta del servicio de atención neumológica en el Centro de Salud de Reque, según las percepciones de los usuarios, 2022?,	Identificar el nivel de capacidad de respuesta del servicio de atención neumológica en el Centro de Salud de Reque, según las percepciones de los usuarios, 2022	El nivel de capacidad de respuesta del servicio de atención neumológica en el Centro de Salud de Reque es alto de acuerdo a las percepciones de los usuarios, 2022		Seguridad	Personal que transmiten confianza	Personal que transmiten confianza		
					Pacientes seguros en el control	Pacientes seguros en el control		
					Personal amables	Personal amables		
					Personal bien formados	Personal bien formados		
¿Cuál es el nivel de seguridad del servicio de atención neumológica en el Centro de Salud de Reque, según las percepciones de los usuarios, 2022?	Identificar el nivel de seguridad del servicio de atención neumológica en el Centro de Salud de Reque, según las percepciones de los usuarios, 2022	El nivel de seguridad del servicio de atención neumológica en el Centro de Salud de Reque es alto de acuerdo a las percepciones de los usuarios, 2022			Atención individualizada	Atención individualizada		
¿Cuál es el nivel de empatía del servicio de atención neumológica en el Centro de Salud de Reque, según las percepciones de los usuarios, 2022?.	Identificar el nivel de empatía del servicio de atención neumológica en el Centro de Salud de Reque, según las percepciones de los usuarios, 2022	El nivel de empatía del servicio de atención neumológica en el Centro de Salud de Reque es alto de acuerdo a las percepciones de los usuarios, 2022		Empatía	Horario conveniente	Horario conveniente		
					Atención personalizada	Atención personalizada		
					Preocupación por los pacientes	Preocupación por los pacientes		
					Comprensión por las necesidades	Comprensión por las necesidades		

Anexo 02. Matriz de operatividad

Variable	Dimensiones	Indicador	Escala de Medición
Calidad del Servicio	Elementos Tangibles	Equipamiento de aspecto moderno	Escala Likert (1) Muy deficiente (2) Deficiente (3) Ni deficiente ni bueno (4) Bueno (5) Muy bueno
		Infraestructura física óptima	
		Apariencia pulcra del personal	
		Elementos tangibles atractivos	
	Fiabilidad	Cumplimiento de la norma	Escala Likert (1) Muy deficiente (2) Deficiente (3) Ni deficiente ni bueno (4) Bueno (5) Muy bueno
		Interes en la resolución de problemas	
		Realizar el servicio a la primera	
		Concluir en el tiempo promedio	
		No cometer errores	
	Capacidad de Respuesta	Personales comunicativos	Escala Likert (1) Muy deficiente (2) Deficiente (3) Ni deficiente ni bueno (4) Bueno (5) Muy bueno
		Personales rápidos	
		Personal dispuestos a ayudar	
		Personal que responden	
	Seguridad	Personal que transmiten confianza	Escala Likert (1) Muy deficiente (2) Deficiente (3) Ni deficiente ni bueno (4) Bueno (5) Muy bueno
		Pacientes seguros en el control	
		Personal amables	
Personal bien formados			
Empatia	Atención individualizada	Escala Likert (1) Muy deficiente (2) Deficiente (3) Ni deficiente ni bueno	
	Horario conveniente		

		Atención personalizada	(4) Bueno (5) Muy bueno
		Preocupación por los pacientes	
		Comprensión por las necesidades	

Anexo 03. Instrumento del cuestionario

CARTA A EXPERTOS PARA EVALUACIÓN DE CUESTIONARIO

Chiclayo, de 10 julio de 2022

Mg. Yefferson Llonto Caicedo

Asunto: **Evaluación de cuestionarios de investigación**

Sirva la presente para expresarle mi cordial saludo y hacer de su conocimiento que estoy elaborando mi investigación titulada: Calidad del Servicio de atención Neumológica en El Centro de Salud de Reque, basado en percepción de los usuarios, 2022.

Por ello, estoy desarrollando un estudio en el cual se incluye la aplicación de un cuestionario por lo que, le solicito tenga a bien realizar la validación de estos instrumentos de investigación, que adjunto, para cubrir con el requisito de “Juicio de expertos”.

Esperando tener la acogida a esta petición, hago propicia la oportunidad para renovar mi aprecio y especial consideración.

Atentamente,



Nelson Alamiro Rojas Tarrillo
DNI N° 28100218

Adjunto:

- *Título de la investigación*
- *Matriz de consistencia (problemas generales y específicos, objetivos generales y específicos, hipótesis general y específicos, metodología, población y muestra)*
- *Cuadro de operatividad de variables*
- *Instrumento*

UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO ESCUELA PROFESIONAL DE ARQUITECTURA

INSTRUMENTO.

1. Nombre del instrumento:

Cuestionario de ENCUESTA para determinar el grado de calidad del servicio de atención neumológica en el Centro de Salud de Reque, basado en percepción de los usuarios, 2022.

2. Autor(a):

Nelson Alamiro Rojas Tarrillo

3. Objetivo:

Determinar el grado de calidad del servicio de atención neumológica en el Centro de Salud de Reque, basado en percepción de los usuarios, 2022.

4. Estructura y aplicación:

El presente cuestionario está estructurado (22) ítems de la encuesta, los cuales tienen relación con los indicadores de las dimensiones.

El instrumento será aplicado a una muestra de trescientos sesenta y ocho (368) pobladores y sesenta y ocho (68) trabajadores del Centro de Salud de Reque

Instrumento de recolección de datos

Cuestionario

Datos generales:

N° de cuestionario: Fecha de recolección:/...../.....

Introducción:

Estimado (a) amigo (a) a continuación se le presenta un conjunto de preguntas que debe responder de acuerdo a su percepción o vivencia, las cuales serán utilizadas en un proceso de investigación, que tiene como finalidad determinar el grado de calidad del servicio de atención neumológica en el Centro de Salud de Reque, basado en percepción de los usuarios, 2022.

Instrucciones:

Marque con una X la opción acorde a lo que piensa, para cada una de las siguientes interrogantes. Recuerde que no existen respuestas verdaderas o falsas por lo que sus respuestas son resultado de su apreciación personal, además, la respuesta que vierta es totalmente reservada y se guardará confidencialidad. Por último, considere la siguiente escala de medición:

Escala de medición	
Muy deficiente	1
Deficiente	2
Ni deficiente ni bueno	3
Bueno	4
Muy Bueno	5

Encuesta a pacientes

<p>Estimado (a) Sr. (a): El presente instrumento tiene por objetivo recoger información para lograr el objetivo de determinar la calidad del Servicio de atención Neumológica en el Centro de Salud de Reque, basado en percepción de los usuarios, 2022. Agradeceremos proceder según la instrucción para dar respuesta. Marque con un aspa (X) según corresponda en Muy deficiente, deficiente, Ni deficiente ni bueno, bueno, muy bueno</p>						
II.PREGUNTAS POR DIMENSIÓN					CALIFICACIÓN	
N°	ELEMENTOS TANGIBLES	Muy Deficiente	Deficiente	Ni deficiente ni bueno	Bueno	Muy Bueno
1	Considera que la atención se realiza con equipos conservados					
2	Considera que las instalaciones son adecuadas para atención					
3	El personal le brinda atención cordial y emotiva					
4	Los formularios que completa tienen el tamaño, diseño legible y de fácil lectura					
N°	FIABILIDAD	Muy Deficiente	Deficiente	Ni deficiente ni bueno	Bueno	Muy Bueno
5	Considera que se cuenta con el suficiente personal de médicos especialistas					
6	El personal que brinda el servicio neumológico resuelve de manera ágil los inconvenientes					
7	Los ambientes del centro de salud son amplios e iluminados					
8	Los espacios son amplios para realizar el servicio de atención neumológica					
9	El tiempo que lo demoran en atender no es mayor a 30 minutos					
N°	CAPACIDAD DE RESPUESTA	Muy Deficiente	Deficiente	Ni deficiente ni bueno	Bueno	Muy Bueno
10	El personal del servicio de atención neumológica se comunica de manera adecuada					
11	El personal responde de manera atenta ante cualquier dificultad					
12	La información del centro de salud es de acceso público					

13	La rapidez es la característica mas importante del servicio de atención neumológica en el centro de salud					
N°	SEGURIDAD	Muy Deficiente	Deficiente	Ni deficiente ni bueno	Bueno	Muy Bueno
14	Considera que la principal característica de los trabajadores es ser proactivo					
15	Usted se siente comodo al momento de recibir el servicio de atención neumológica					
16	El personal administrativo de orientación se demora 10 minutos por paciente.					
17	Usted opina que el personal suficiente y adecuado para contestar y resolver sus dudas					
N°	EMPATÍA	Muy Deficiente	Deficiente	Ni deficiente ni bueno	Bueno	Muy Bueno
18	Le brindan información puntual sobre el servicio que va a recibir					
19	Los horarios son adecuados y convenientes para el paciente en el servicio de atención neumológica					
20	El personal es respetuoso y amable al momento del servicio de atención neumológica.					
21	El personal muestra interés en apoyar al paciente sin importar el horario o las circunstancias					
22	El personal es comprensivo con las dificultades que se le presenta al paciente.					

Encuesta a trabajadores

<p>Estimado (a) Sr. (a): El presente instrumento tiene por objetivo recoger información para lograr el objetivo de determinar la calidad del Servicio de atención Neumológica en el Centro de Salud de Reque, basado en percepción de los usuarios, 2022. Agradeceremos proceder según la instrucción para dar respuesta. Marque con un aspa (X) según corresponda en Muy deficiente, deficiente, Ni deficiente ni bueno, bueno, muy bueno</p>						
II.PREGUNTAS POR DIMENSIÓN			CALIFICACIÓN			
N°	ELEMENTOS TANGIBLES	Muy Deficiente	Deficiente	Ni deficiente ni bueno	Bueno	Muy Bueno
1	Cuenta el servicio de atención neumológica con vigencia tecnológica					
2	Cuenta el servicio de atención neumológica con instalaciones adecuadas					
3	El personal del servicio de atención neumológica es eficiente					
4	Los formatos utilizados son visibles con el diseño legible y de fácil lectura.					
N°	FIABILIDAD	Muy Deficiente	Deficiente	Ni deficiente ni bueno	Bueno	Muy Bueno
5	El personal del centro de salud brinda el servicio de atención neumológica cumpliendo con estándares (Resolución Ministerial N°107-2021/MINSA)					
6	El personal que brinda el servicio neumológico resuelve de manera ágil los inconvenientes					
7	El servicio de atención neumológica que brinda el centro de salud cumple los requisitos arquitectónicos del Reglamento Nacional de Edificaciones (RNE)					
8	El periodo que transcurre para la atención es de 30 minutos					
9	La cantidad de tiempo usada por persona es menos de 15 minutos					
N°	CAPACIDAD DE RESPUESTA	Muy Deficiente	Deficiente	Ni deficiente ni bueno	Bueno	Muy Bueno
10	Usted opina que el personal de atención neumológica cuenta con conocimiento especializado					

11	El personal del servicio de atención neumológica coordina técnica y eficientemente para atenderlo					
12	Los accesos a la información son de libre uso, así como la base de datos					
13	El diseño arquitectónico cumple para la categoría de los establecimientos de salud (NT N°021-MINSA/DGSP V.01)					
N°	SEGURIDAD	Muy Deficiente	Deficiente	Ni deficiente ni bueno	Bueno	Muy Bueno
14	Se cumple el código de ética por los colaboradores en el centro de salud que brinda el servicio neumológico					
15	Los pacientes reciben en ambientes seguros de acuerdo a la norma (NT N°021-MINSA/DGSP V.01) el servicio de atención neumológica					
16	La calidez con las personas y la atención al público es óptima					
17	Usted considera que el personal médico le brinda atención a sus dudas					
N°	EMPATÍA	Muy Deficiente	Deficiente	Ni deficiente ni bueno	Bueno	Muy Bueno
18	El personal de recepción le muestra empatía en su atención					
19	El personal cumple con los horarios establecidos de acuerdo a la categoría del establecimiento de salud					
20	Considera que es suficiente el personal para brindar una adecuada atención					
21	En cualquier horario o circunstancia usted recibe atención					
22	Le brindan soluciones ante las dificultades que se le presentan					

Anexo 04. Validación del instrumento

INFORME DE OPINION SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA I.DATOS GENERALES

Apellidos y Nombres del experto: Mg. Llonto Caicedo Yefferson

Institución donde labora: Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo

Especialidad: Maestría en Ciencias con Mención en Proyectos de Inversión

Instrumento de evaluación: Cuestionario

Autor del instrumento: Nelson Alamiro Rojas Tarrillo

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE
(5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a las variables.				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable de manera que permitan hacer inferencias en función a las hipótesis, problemas, objetivos de la investigación				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variables de estudio.				X	
CONSISTENCIA	La información que recoja a través de los ítems del instrumento, permite analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable.				X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento					X
PUNTAJE TOTAL						42

II. OPINION DE APLICABILIDAD

Instrumento coherente y aplicable

Promedio de valoración = 4.2

Chiclayo, 03 de Julio del 2022

Firma

DNI N° 46297589

M.Sc. Yefferson LLonto Caicedo

CELAM: 0586

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y Nombres del experto: Ing. Juan Carlos Ramos Vásquez

Institución donde labora: SECURGRAMA S.R.L.

Especialidad: Ingeniería Civil

Instrumento de evaluación: Cuestionario

Autor del instrumento: Nelson Alamiro Rojas Tarrillo

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a las variables.					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable de manera que permitan hacer inferencias en función a las hipótesis, problemas, objetivos de la investigación					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variables de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que recoja a través de los ítems del instrumento, permite analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable.					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento					X
PUNTAJE TOTAL						50

II. OPINION DE APLICABILIDAD

Instrumento coherente y aplicable

Promedio de valoración = 5


Juan Carlos Ramos Vásquez
INGENIERO CIVIL
REG. CIP. 211876

Chiclayo, 03 de Julio del 2022

Firma

DNI N° 71468527

Ing. Civil. Juan Carlos Ramos Vásquez

CIP N°: 211876

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y Nombres del experto: Arq. Kelly Espinoza Anaya

Institución donde labora: Autoridad para la Reconstrucción con Cambios

Especialidad: Ingeniería Arquitecto

Instrumento de evaluación: Cuestionario

Autor del instrumento: Nelson Alamiro Rojas Tarrillo

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a las variables.				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable de manera que permitan hacer inferencias en función a las hipótesis, problemas, objetivos de la investigación				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variables de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que recoja a través de los ítems del instrumento, permite analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable.					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento					X
PUNTAJE TOTAL					46	

II. OPINION DE APLICABILIDAD

Instrumento coherente y aplicable

Promedio de valoración = 4.6



Chiclayo, 03 de Julio del 2022

Firma

DNI N° 45442217

Arq. Kelly Espinoza Anaya

CAP N°: 17826

Fotografía 8. Servicio de Obstetricia



Fotografía 9. Ambiente en deuso



Fotografía 10. Almacén de oxígeno



Fotografía 11. Área de COVID



Fotografía 12. Planta de oxígeno



Fotografía 13. Pasillos



Fotografía 14. Consultorio Provisional COVID-19



Anexo 06. Base de datos de trabajadores

N°	P1	P2	P3	P4	ET	P5	P6	P7	P8	P9	F	P10	P11	P12	P13	CR	P14	P15	P16	P17	S	P18	P19	P20	P21	P22	E	V
1	1	1	1	1	4	1	1	2	2	3	9	2	1	3	3	9	2	1	3	2	8	4	3	4	3	3	17	47
2	1	1	2	3	7	1	1	1	1	3	7	1	2	4	1	8	1	1	3	3	8	1	1	3	3	1	9	39
3	1	1	2	3	7	1	1	1	1	3	7	1	2	3	1	7	1	1	3	3	8	4	3	2	1	1	11	40
4	1	1	2	3	7	1	1	1	3	3	9	1	2	4	1	8	2	2	4	3	11	2	2	1	3	3	11	46
5	1	1	2	3	7	1	1	1	3	3	9	1	2	1	4	8	2	2	4	3	11	4	2	2	1	4	13	48
6	1	1	2	3	7	1	1	3	1	3	9	1	1	3	1	6	2	2	2	2	8	4	3	4	3	3	17	47
7	1	1	1	2	5	1	1	1	1	3	7	1	1	3	1	6	1	1	2	2	6	4	3	3	2	2	14	38
8	1	1	1	2	5	1	1	2	1	3	8	1	1	3	1	6	2	2	2	2	8	3	2	2	1	1	9	36
9	1	1	2	3	7	1	1	1	2	2	7	2	2	3	1	8	2	2	4	3	11	3	3	2	2	1	11	44
10	1	1	2	2	6	1	1	1	2	2	7	1	2	3	2	8	2	2	3	2	9	4	2	2	2	2	12	42
11	1	1	2	4	8	2	2	2	3	3	12	2	2	1	3	8	2	2	4	2	10	3	3	2	2	1	11	49
12	1	1	2	2	6	2	2	2	3	3	12	1	2	4	3	10	2	2	4	2	10	2	2	2	2	2	10	48
13	1	1	1	3	6	1	2	2	3	4	12	1	2	3	2	8	2	2	3	3	10	4	4	3	2	1	14	50
14	1	1	1	4	7	1	2	2	3	4	12	1	2	4	1	8	2	2	4	4	12	4	2	2	3	3	14	53
15	1	1	1	3	6	2	2	2	3	3	12	2	3	4	2	11	2	2	3	3	10	2	2	3	2	3	12	51
16	1	1	1	4	7	2	2	2	3	3	12	1	2	4	1	8	2	2	3	3	10	4	2	2	3	3	14	51
17	1	1	2	4	8	2	2	1	2	3	10	2	2	3	1	8	3	2	3	4	12	4	2	2	2	3	13	51
18	1	1	3	3	8	2	2	1	3	4	12	2	2	3	1	8	3	2	3	4	12	4	2	2	3	3	14	54
19	1	1	1	4	7	2	2	2	3	3	12	1	2	4	1	8	2	2	3	3	10	4	2	2	3	3	14	51
20	1	1	2	4	8	2	2	1	2	3	10	2	2	3	1	8	3	2	3	4	12	4	2	2	2	3	13	51
21	1	1	3	3	8	2	2	1	3	4	12	2	2	3	1	8	3	2	3	4	12	4	2	2	3	3	14	54
22	1	1	2	3	7	2	2	2	3	4	13	1	1	4	1	7	2	1	3	2	8	3	3	3	2	2	13	48
23	1	2	2	3	8	2	2	2	3	3	12	2	1	3	2	8	3	1	4	2	10	4	2	2	3	3	14	52
24	1	1	2	3	7	2	2	2	3	3	12	1	1	2	3	7	3	1	4	2	10	3	3	3	2	2	13	49
25	1	1	1	2	5	1	1	1	3	4	10	1	2	3	1	7	2	2	4	3	11	4	1	2	1	2	10	43
26	1	1	2	2	6	2	2	4	4	2	14	2	2	4	4	12	4	4	3	3	14	2	2	2	1	1	8	54

27	1	1	2	3	7	1	1	1	3	3	9	2	2	4	4	12	2	1	3	3	9	3	2	2	3	1	11	48
28	1	1	1	1	4	1	1	1	3	3	9	2	2	3	3	10	2	1	3	3	9	4	4	3	3	2	16	48
29	1	1	1	1	4	1	2	3	3	1	10	2	2	3	1	8	2	2	3	3	10	4	4	4	4	4	20	52
30	1	1	1	3	6	1	2	2	3	4	12	1	2	3	2	8	2	2	3	3	10	4	4	3	2	1	14	50
31	1	1	1	4	7	1	2	2	3	4	12	1	2	4	1	8	2	2	4	4	12	4	2	2	3	3	14	53
32	1	1	1	3	6	2	2	2	3	3	12	2	3	4	2	11	2	2	3	3	10	2	2	3	2	3	12	51
33	1	1	1	4	7	2	2	2	3	3	12	1	2	4	1	8	2	2	3	3	10	4	2	2	3	3	14	51
34	1	1	2	4	8	2	2	1	2	3	10	2	2	3	1	8	3	2	3	4	12	4	2	2	2	3	13	51
35	1	1	3	3	8	2	2	1	3	4	12	2	2	3	1	8	3	2	3	4	12	4	2	2	3	3	14	54
36	1	1	1	4	7	2	2	2	3	3	12	1	2	4	1	8	2	2	3	3	10	4	2	2	3	3	14	51
37	1	1	2	4	8	2	2	1	2	3	10	2	2	3	1	8	3	2	3	4	12	4	2	2	2	3	13	51
38	1	1	3	3	8	2	2	1	3	4	12	2	2	3	1	8	3	2	3	4	12	4	2	2	3	3	14	54
39	1	1	2	3	7	2	2	2	3	4	13	1	1	4	1	7	2	1	3	2	8	3	3	3	2	2	13	48
40	1	2	3	3	9	1	1	1	3	4	10	2	2	3	4	11	2	2	4	3	11	3	3	3	3	3	15	56
41	1	2	2	3	8	1	1	1	3	4	10	1	1	1	3	6	2	2	3	4	11	4	3	2	2	3	14	49
42	1	2	3	3	9	1	1	2	2	2	8	2	2	3	3	10	2	2	3	3	10	3	2	3	3	3	14	51
43	1	1	3	4	9	1	1	3	3	3	11	2	2	3	2	9	2	2	3	3	10	4	2	3	2	3	14	53
44	1	1	2	3	7	1	2	1	3	4	11	1	1	4	1	7	3	2	4	2	11	4	3	4	3	3	17	53
45	1	1	2	2	6	1	2	1	3	4	11	2	2	3	1	8	3	2	4	2	11	3	2	3	3	3	14	50
46	1	2	3	3	9	2	1	1	3	2	9	2	2	3	1	8	2	2	4	2	10	3	2	3	3	3	14	50
47	2	2	3	4	11	2	1	1	3	2	9	1	1	4	1	7	2	2	4	2	10	2	3	3	2	2	12	49
48	1	1	1	4	7	2	2	2	3	4	13	2	2	3	1	8	1	1	2	2	6	4	2	3	2	3	14	48
49	1	1	1	3	6	2	2	2	2	3	11	1	1	4	3	9	3	4	4	3	14	4	2	2	2	3	13	53
50	1	1	1	3	6	1	1	1	2	3	8	1	1	3	2	7	2	2	4	3	11	4	2	2	2	3	13	45
51	1	1	2	3	7	1	1	1	2	3	8	1	1	3	3	8	1	1	3	2	7	2	2	4	3	3	14	44
52	1	1	1	3	6	2	2	2	2	3	11	1	1	3	2	7	3	2	4	3	12	4	2	2	2	3	13	49
53	1	1	3	3	8	1	2	1	2	2	8	2	2	3	1	8	1	1	3	3	8	4	2	2	3	3	14	46
54	1	1	1	4	7	1	1	1	2	2	7	2	2	3	1	8	2	2	3	3	10	4	2	2	3	2	13	45

55	1	1	2	4	8	2	2	2	4	5	15	2	2	3	1	8	2	2	3	3	10	4	2	2	2	2	12	53
56	1	1	1	4	7	2	2	2	3	4	13	2	2	3	1	8	1	1	2	2	6	2	2	2	2	2	10	44
57	1	1	2	4	8	2	2	2	3	4	13	2	2	3	1	8	1	1	2	2	6	4	2	2	2	2	12	47
58	1	1	1	2	5	1	2	1	3	4	11	1	2	3	1	7	3	2	4	2	11	4	1	2	2	2	11	45
59	1	1	1	2	5	1	2	1	3	4	11	1	1	3	1	6	3	2	4	2	11	4	2	2	4	2	14	47
60	1	1	1	2	5	1	1	2	3	1	8	1	2	3	1	7	2	2	2	4	10	4	1	2	2	2	11	41
61	1	1	1	3	6	1	1	2	1	3	8	1	1	3	1	6	2	2	2	2	8	3	2	3	2	2	12	40
62	1	1	1	2	5	1	1	1	2	2	7	1	1	3	1	6	2	2	4	3	11	4	3	3	2	2	14	43
63	1	1	1	4	7	2	3	2	3	3	13	2	2	3	1	8	1	1	3	3	8	3	2	2	2	2	11	47
64	1	1	1	2	5	1	1	1	3	3	9	1	1	2	1	5	2	2	4	3	11	4	2	2	2	3	13	43
65	1	1	1	2	5	2	2	2	2	3	11	1	1	3	1	6	3	2	4	3	12	4	3	3	2	2	14	48
66	1	1	1	2	5	2	2	2	2	3	11	1	1	2	1	5	3	2	4	3	12	4	1	1	1	2	9	42
67	1	1	2	2	6	1	1	1	2	2	7	2	2	3	1	8	2	2	3	3	10	4	2	2	3	3	14	45
68	1	1	2	3	7	1	1	2	2	3	9	1	1	3	1	6	2	2	4	4	12	4	3	3	3	4	17	51

Anexo 07. Base de datos de pacientes

N°	P1	P2	P3	P4	ET	P5	P6	P7	P8	P9	F	P10	P11	P12	P13	CR	P14	P15	P16	P17	S	P18	P19	P20	P21	P22	E	V
1	1	1	3	4	9	1	2	2	3	4	12	1	3	2	2	8	3	3	2	2	10	3	2	3	4	4	16	55
2	1	1	3	4	9	1	2	2	3	4	12	1	3	2	2	8	3	3	2	2	10	3	2	3	3	3	14	53
3	1	1	3	4	9	1	1	3	3	3	11	1	3	2	2	8	3	3	2	2	10	3	2	2	3	4	14	52
4	1	1	3	4	9	1	1	3	3	3	11	1	3	2	2	8	3	2	3	4	12	4	4	4	4	4	20	60
5	1	2	2	3	8	2	1	1	3	3	10	2	3	4	2	11	3	2	4	3	12	3	3	3	3	3	15	56
6	1	2	2	3	8	2	2	2	4	4	14	2	3	4	2	11	1	2	2	3	8	3	2	3	4	4	16	57
7	1	2	2	3	8	2	1	2	1	4	10	2	1	1	4	8	3	2	4	3	12	3	1	3	3	3	13	51
8	1	1	3	4	9	1	2	3	2	3	11	1	3	3	3	10	2	1	2	3	8	3	3	1	2	3	12	50
9	1	1	3	4	9	1	3	3	3	4	14	2	1	2	3	8	2	2	4	3	11	3	3	1	2	3	12	54
10	1	2	3	3	9	1	2	3	1	3	10	1	2	2	1	6	2	1	2	3	8	3	2	2	3	3	13	46
11	1	2	3	3	9	1	2	2	2	4	11	1	2	2	1	6	3	2	4	3	12	3	2	2	3	3	13	51
12	1	2	3	1	7	2	3	3	1	2	11	2	1	2	2	7	3	2	3	2	10	2	3	3	3	3	14	49
13	1	2	3	3	9	1	1	2	3	3	10	1	2	2	1	6	2	2	3	2	9	3	2	2	3	4	14	48
14	1	2	3	3	9	1	2	3	2	3	11	1	2	2	2	7	2	1	2	3	8	3	2	2	3	3	13	48
15	1	2	3	3	9	1	2	3	2	3	11	1	2	2	1	6	2	1	2	3	8	3	2	2	3	4	14	48
16	1	2	3	3	9	1	1	1	3	3	9	1	3	2	3	9	3	2	1	1	7	1	2	3	3	3	12	46
17	1	1	2	3	7	1	1	3	3	4	12	1	3	3	2	9	3	3	2	2	10	3	3	2	2	3	13	51
18	1	1	2	3	7	1	3	3	3	4	14	1	3	3	1	8	3	3	2	2	10	3	3	2	2	1	11	50
19	1	2	3	3	9	1	2	2	2	4	11	2	3	3	1	9	3	1	1	2	7	3	1	1	4	4	13	49
20	1	1	2	3	7	2	1	2	2	4	11	2	4	4	1	11	3	1	3	2	9	3	2	2	3	3	13	51
21	1	1	4	3	9	1	2	2	2	3	10	2	3	4	1	10	3	2	3	2	10	2	1	1	1	3	8	47
22	1	3	3	4	11	1	2	2	2	4	11	2	2	2	4	10	4	2	3	3	12	1	1	1	1	4	8	52
23	1	1	3	4	9	2	1	2	2	3	10	3	4	4	1	12	2	3	3	3	11	2	2	4	3	4	15	57
24	1	1	3	4	9	2	3	2	2	4	13	3	3	4	2	12	3	2	3	2	10	2	2	2	3	3	12	56
25	1	2	3	3	9	1	1	2	1	3	8	2	2	2	3	9	2	1	2	2	7	4	1	1	3	4	13	46
26	1	1	3	4	9	2	2	2	3	3	12	3	1	2	3	9	3	1	2	3	9	3	3	1	1	3	11	50

27	1	1	3	4	9	1	2	3	3	4	13	4	1	2	2	9	2	3	2	1	8	2	3	3	3	3	14	53
28	1	1	3	4	9	1	2	2	2	4	11	2	3	3	3	11	4	2	4	3	13	3	1	1	3	3	11	55
29	1	2	3	4	10	1	2	2	2	3	10	1	3	3	1	8	3	2	3	3	11	2	1	1	3	3	10	49
30	1	1	3	3	8	1	1	2	2	3	9	1	2	3	2	8	3	2	4	3	12	4	3	2	3	3	15	52
31	1	2	3	3	9	2	2	2	2	3	11	2	2	3	2	9	4	2	3	2	11	2	1	1	2	3	9	49
32	1	1	3	3	8	2	2	2	3	2	11	2	3	2	3	10	2	2	3	3	10	1	1	2	3	3	10	49
33	1	2	3	3	9	1	1	2	3	3	10	1	3	3	1	8	2	2	3	2	9	2	1	1	2	3	9	45
34	1	1	1	3	6	1	2	2	4	1	10	2	3	3	3	11	2	4	3	3	12	2	3	4	3	3	15	54
35	1	1	2	3	7	2	1	2	1	2	8	1	3	4	3	11	3	1	3	3	10	3	1	1	2	3	10	46
36	1	2	4	4	11	2	3	2	2	4	13	1	4	4	1	10	3	2	2	3	10	3	1	1	4	3	12	56
37	1	2	3	4	10	1	1	2	1	3	8	1	3	4	3	11	2	1	2	2	7	2	1	3	3	3	12	48
38	1	1	3	4	9	2	1	2	2	3	10	1	3	4	3	11	1	3	4	4	12	4	1	1	3	4	13	55
39	1	3	4	4	12	4	3	4	2	3	16	2	2	3	2	9	4	3	2	2	11	3	1	2	4	4	14	62
40	1	1	4	4	10	1	2	1	3	3	10	1	1	4	3	9	1	4	1	2	8	3	4	1	1	4	13	50
41	1	2	3	4	10	2	1	3	1	3	10	1	3	3	1	8	2	1	2	3	8	1	2	3	2	4	12	48
42	1	4	4	4	13	2	1	3	1	4	11	1	4	4	1	10	2	1	4	4	11	4	4	1	4	4	17	62
43	1	3	4	4	12	2	1	4	1	3	11	1	4	3	1	9	4	1	4	4	13	4	1	2	3	4	14	59
44	4	3	2	2	11	2	4	3	3	4	16	1	4	4	4	13	4	4	4	4	16	4	4	4	2	3	17	73
45	1	2	3	3	9	1	1	2	2	3	9	1	2	2	1	6	3	2	2	3	10	3	2	2	3	3	13	47
46	1	1	3	4	9	1	2	3	2	3	11	2	3	4	3	12	2	1	2	3	8	3	3	1	2	3	12	52
47	2	2	3	4	11	1	2	2	1	3	9	1	2	2	1	6	2	3	2	2	9	2	2	2	3	3	12	47
48	1	1	3	4	9	1	3	3	2	1	10	3	3	2	2	10	3	4	3	3	13	3	3	1	3	4	14	56
49	1	2	3	4	10	2	1	3	1	3	10	1	3	1	1	6	2	3	2	2	9	1	1	3	3	3	11	46
50	1	1	2	3	7	1	3	2	2	3	11	2	2	3	1	8	2	3	2	2	9	2	2	2	2	2	10	45
51	1	1	3	4	9	1	3	3	2	1	10	3	3	2	2	10	3	4	3	3	13	3	3	1	3	4	14	56
52	1	2	3	4	10	2	1	3	1	3	10	1	3	1	1	6	2	3	2	2	9	1	1	3	3	3	11	46
53	1	1	2	3	7	1	3	2	2	3	11	2	2	3	1	8	2	3	2	2	9	2	2	2	2	2	10	45
54	1	2	3	4	10	1	2	2	1	4	10	1	3	2	1	7	3	3	2	2	10	3	2	3	2	2	12	49

55	1	2	3	4	10	2	1	2	1	4	10	1	2	3	2	8	3	2	4	2	11	4	3	3	4	4	18	57
56	1	3	2	3	9	1	2	2	1	4	10	1	4	3	1	9	3	3	2	2	10	3	3	1	2	3	12	50
57	1	3	4	4	12	2	4	3	3	4	16	1	4	3	1	9	4	1	4	4	13	4	1	2	4	4	15	65
58	1	3	4	4	12	2	4	3	3	4	16	1	4	3	1	9	4	1	4	4	13	4	4	1	2	3	14	64
59	2	2	4	4	12	1	1	4	1	2	9	1	3	2	1	7	4	1	4	4	13	3	2	3	4	4	16	57
60	1	1	4	4	10	2	2	2	2	4	12	3	4	4	4	15	4	3	3	4	14	3	4	2	3	2	14	65
61	1	1	4	3	9	2	1	3	3	4	13	3	4	4	2	13	4	2	3	3	12	4	2	3	2	4	15	62
62	1	1	2	4	8	2	2	2	2	3	11	2	4	3	3	12	4	2	2	3	11	3	1	1	3	4	12	54
63	1	1	4	4	10	1	2	2	1	4	10	3	4	4	2	13	3	3	2	2	10	3	2	3	2	3	13	56
64	1	1	3	4	9	1	2	2	2	3	10	3	3	4	1	11	3	3	3	2	11	3	1	1	3	3	11	52
65	1	1	3	3	8	1	2	1	2	3	9	3	3	3	2	11	4	3	3	2	12	3	1	1	2	3	10	50
66	1	1	3	3	8	2	2	2	2	4	12	3	2	2	2	9	3	3	2	3	11	2	3	3	3	2	13	53
67	2	2	4	4	12	2	1	3	3	4	13	1	3	2	1	7	1	2	3	4	10	3	2	3	4	4	16	58
68	1	2	3	4	10	1	1	3	1	3	9	1	3	3	1	8	2	1	2	2	7	2	1	1	4	4	12	46
69	1	1	3	3	8	1	1	2	2	3	9	2	2	3	2	9	3	2	3	4	12	3	3	1	2	3	12	50
70	1	1	3	4	9	1	2	2	2	3	10	2	2	3	1	8	2	1	2	3	8	3	1	1	3	3	11	46
71	1	3	3	4	11	2	2	2	2	4	12	2	2	3	2	9	4	3	4	3	14	1	1	1	4	4	11	57
72	1	2	4	3	10	1	1	2	2	3	9	1	3	3	2	9	3	2	4	3	12	3	2	2	1	3	11	51
73	1	1	2	3	7	1	1	3	2	3	10	1	3	3	2	9	3	2	3	2	10	3	3	2	2	3	13	49
74	1	3	3	4	11	2	1	3	3	4	13	2	2	3	2	9	4	2	4	2	12	3	4	1	1	4	13	58
75	1	1	3	3	8	2	2	2	2	3	11	1	2	2	2	7	4	3	4	3	14	3	2	3	2	2	12	52
76	1	1	3	3	8	1	1	2	1	3	8	2	2	3	2	9	2	1	2	2	7	3	1	1	2	3	10	42
77	1	1	2	3	7	1	1	2	2	3	9	1	3	3	2	9	3	2	4	3	12	3	3	2	2	3	13	50
78	1	1	3	3	8	1	2	2	3	4	12	1	2	3	2	8	3	3	2	2	10	4	1	2	3	2	12	50
79	1	1	3	4	9	1	2	2	4	1	10	3	3	3	3	12	3	1	2	3	9	2	2	2	2	2	10	50
80	1	2	3	4	10	1	1	2	2	3	9	1	2	2	1	6	3	2	1	3	9	4	2	1	1	4	12	46
81	1	1	3	4	9	1	1	3	3	1	9	2	2	2	3	9	2	2	3	2	9	3	3	3	3	2	14	50
82	1	1	3	4	9	1	1	1	3	2	8	1	2	2	1	6	2	3	3	3	11	2	2	3	4	3	14	48

83	1	1	3	3	8	1	1	2	2	3	9	1	3	3	1	8	3	1	1	1	6	3	1	1	3	3	11	42
84	1	1	4	3	9	1	1	2	2	3	9	1	3	2	2	8	2	2	3	2	9	3	2	3	4	3	15	50
85	1	1	4	3	9	1	1	2	2	3	9	1	3	2	2	8	2	2	3	2	9	3	2	3	4	3	15	50
86	1	3	2	2	8	1	1	2	2	4	10	1	2	2	1	6	2	2	3	1	8	2	1	1	2	3	9	41
87	1	2	3	3	9	1	1	2	2	4	10	1	2	2	1	6	3	2	3	3	11	3	2	2	2	3	12	48
88	1	2	3	3	9	1	1	2	2	4	10	1	2	2	1	6	3	2	3	3	11	3	2	2	3	4	14	50
89	1	1	4	4	10	1	2	2	2	4	11	4	4	4	3	15	3	2	3	2	10	3	1	1	1	2	8	54
90	1	1	3	2	7	2	2	2	3	3	12	2	3	3	2	10	3	3	3	4	13	1	4	4	3	3	15	57
91	1	2	3	4	10	1	2	2	2	3	10	2	2	2	3	9	3	3	4	2	12	3	2	3	2	1	11	52
92	1	1	3	2	7	2	2	2	2	3	11	4	3	3	1	11	4	2	2	3	11	3	2	2	3	3	13	53
93	1	1	3	4	9	2	2	2	2	3	11	2	3	4	2	11	4	3	2	3	12	3	1	1	3	3	11	54
94	1	2	4	4	11	3	3	1	2	2	11	3	2	2	3	10	2	4	3	2	11	3	4	1	1	1	10	53
95	1	1	3	4	9	1	1	1	2	3	8	2	3	4	2	11	2	1	2	2	7	4	1	1	2	2	10	45
96	1	2	3	4	10	1	2	2	2	3	10	1	3	3	1	8	3	2	3	3	11	2	1	1	3	3	10	49
97	1	1	3	3	8	1	1	2	2	3	9	1	2	3	2	8	3	2	4	3	12	4	3	2	3	3	15	52
98	1	2	3	3	9	2	2	2	2	3	11	2	2	3	2	9	4	2	3	2	11	2	1	1	2	3	9	49
99	1	1	3	3	8	2	2	2	3	2	11	2	3	2	3	10	2	2	3	3	10	1	1	2	3	3	10	49
100	1	2	3	3	9	1	1	2	3	3	10	1	3	3	1	8	2	2	3	2	9	2	1	1	2	3	9	45
101	1	1	1	3	6	1	2	2	4	1	10	2	3	3	3	11	2	4	3	3	12	2	3	4	3	3	15	54
102	1	1	2	3	7	2	1	2	1	2	8	1	3	4	3	11	3	1	3	3	10	3	1	1	2	3	10	46
103	1	2	4	4	11	2	3	2	2	4	13	1	4	4	1	10	3	2	2	3	10	3	1	1	4	3	12	56
104	1	2	3	4	10	1	1	2	1	3	8	1	3	4	3	11	2	1	2	2	7	2	1	3	3	3	12	48
105	1	1	3	4	9	2	1	2	2	3	10	1	3	4	3	11	1	3	4	4	12	4	1	1	3	4	13	55
106	1	3	4	4	12	4	3	4	2	3	16	2	2	3	2	9	4	3	2	2	11	3	1	2	4	4	14	62
107	1	1	4	4	10	1	2	1	3	3	10	1	1	4	3	9	1	4	1	2	8	3	4	1	1	4	13	50
108	1	2	3	4	10	2	1	3	1	3	10	1	3	3	1	8	2	1	2	3	8	1	2	3	2	4	12	48
109	1	4	4	4	13	2	1	3	1	4	11	1	4	4	1	10	2	1	4	4	11	4	4	1	4	4	17	62
110	1	3	4	4	12	2	1	4	1	3	11	1	4	3	1	9	4	1	4	4	13	4	1	2	3	4	14	59

111	4	3	2	2	11	2	4	3	3	4	16	1	4	4	4	13	4	4	4	4	16	4	4	4	2	3	17	73
112	1	2	3	3	9	1	2	3	1	3	10	1	2	2	1	6	2	1	2	3	8	3	2	2	3	3	13	46
113	1	2	3	3	9	1	2	2	2	4	11	1	2	2	1	6	3	2	4	3	12	3	2	2	3	3	13	51
114	1	2	3	1	7	2	3	3	1	2	11	2	1	2	2	7	3	2	3	2	10	2	3	3	3	3	14	49
115	1	2	3	3	9	1	1	2	3	3	10	1	2	2	1	6	2	2	3	2	9	3	2	2	3	4	14	48
116	1	2	3	3	9	1	2	3	2	3	11	1	2	2	2	7	2	1	2	3	8	3	2	2	3	3	13	48
117	1	2	3	3	9	1	2	3	2	3	11	1	2	2	1	6	2	1	2	3	8	3	2	2	3	4	14	48
118	1	2	3	3	9	1	1	1	3	3	9	1	3	2	3	9	3	2	1	1	7	1	2	3	3	3	12	46
119	1	1	2	3	7	1	1	3	3	4	12	1	3	3	2	9	3	3	2	2	10	3	3	2	2	3	13	51
120	1	1	2	3	7	1	3	3	3	4	14	1	3	3	1	8	3	3	2	2	10	3	3	2	2	1	11	50
121	1	2	3	3	9	1	2	2	2	4	11	2	3	3	1	9	3	1	1	2	7	3	1	1	4	4	13	49
122	1	1	2	3	7	2	1	2	2	4	11	2	4	4	1	11	3	1	3	2	9	3	2	2	3	3	13	51
123	1	1	4	3	9	1	2	2	2	3	10	2	3	4	1	10	3	2	3	2	10	2	1	1	1	3	8	47
124	1	3	3	4	11	1	2	2	2	4	11	2	2	2	4	10	4	2	3	3	12	1	1	1	1	4	8	52
125	1	1	3	4	9	2	1	2	2	3	10	3	4	4	1	12	2	3	3	3	11	2	2	4	3	4	15	57
126	1	1	3	4	9	2	3	2	2	4	13	3	3	4	2	12	3	2	3	2	10	2	2	2	3	3	12	56
127	1	2	3	3	9	1	2	3	1	3	10	1	2	2	1	6	2	1	2	3	8	3	2	2	3	3	13	46
128	1	2	3	3	9	1	2	2	2	4	11	1	2	2	1	6	3	2	4	3	12	3	2	2	3	3	13	51
129	1	2	3	1	7	2	3	3	1	2	11	2	1	2	2	7	3	2	3	2	10	2	3	3	3	3	14	49
130	1	2	3	3	9	1	1	2	3	3	10	1	2	2	1	6	2	2	3	2	9	3	2	2	3	4	14	48
131	1	2	3	3	9	1	2	3	2	3	11	1	2	2	2	7	2	1	2	3	8	3	2	2	3	3	13	48
132	1	2	3	3	9	1	2	3	2	3	11	1	2	2	1	6	2	1	2	3	8	3	2	2	3	4	14	48
133	1	2	3	3	9	1	1	1	3	3	9	1	3	2	3	9	3	2	1	1	7	1	2	3	3	3	12	46
134	1	1	2	3	7	1	1	3	3	4	12	1	3	3	2	9	3	3	2	2	10	3	3	2	2	3	13	51
135	1	1	2	3	7	1	3	3	3	4	14	1	3	3	1	8	3	3	2	2	10	3	3	2	2	1	11	50
136	1	2	3	3	9	1	2	2	2	4	11	2	3	3	1	9	3	1	1	2	7	3	1	1	4	4	13	49
137	1	1	2	3	7	2	1	2	2	4	11	2	4	4	1	11	3	1	3	2	9	3	2	2	3	3	13	51
138	1	1	4	3	9	1	2	2	2	3	10	2	3	4	1	10	3	2	3	2	10	2	1	1	1	3	8	47

139	1	3	3	4	11	1	2	2	2	4	11	2	2	2	4	10	4	2	3	3	12	1	1	1	1	4	8	52
140	1	1	3	4	9	2	1	2	2	3	10	3	4	4	1	12	2	3	3	3	11	2	2	4	3	4	15	57
141	1	1	3	4	9	2	3	2	2	4	13	3	3	4	2	12	3	2	3	2	10	2	2	2	3	3	12	56
142	1	1	3	4	9	1	2	2	3	4	12	1	3	2	2	8	3	3	2	2	10	3	2	3	4	4	16	55
143	1	1	3	4	9	1	2	2	3	4	12	1	3	2	2	8	3	3	2	2	10	3	2	3	3	3	14	53
144	1	1	3	4	9	1	1	3	3	3	11	1	3	2	2	8	3	3	2	2	10	3	2	2	3	4	14	52
145	1	1	3	4	9	1	1	3	3	3	11	1	3	2	2	8	3	2	3	4	12	4	4	4	4	4	20	60
146	1	2	2	3	8	2	1	1	3	3	10	2	3	4	2	11	3	2	4	3	12	3	3	3	3	3	15	56
147	1	2	2	3	8	2	2	2	4	4	14	2	3	4	2	11	1	2	2	3	8	3	2	3	4	4	16	57
148	1	2	2	3	8	2	1	2	1	4	10	2	1	1	4	8	3	2	4	3	12	3	1	3	3	3	13	51
149	1	1	3	4	9	1	2	3	2	3	11	1	3	3	3	10	2	1	2	3	8	3	3	1	2	3	12	50
150	1	1	3	4	9	1	3	3	3	4	14	2	1	2	3	8	2	2	4	3	11	3	3	1	2	3	12	54
151	1	1	3	4	9	1	2	2	3	4	12	1	3	2	2	8	3	3	2	2	10	3	2	3	4	4	16	55
152	1	1	3	4	9	1	2	2	3	4	12	1	3	2	2	8	3	3	2	2	10	3	2	3	3	3	14	53
153	1	1	3	4	9	1	1	3	3	3	11	1	3	2	2	8	3	3	2	2	10	3	2	2	3	4	14	52
154	1	1	3	4	9	1	1	3	3	3	11	1	3	2	2	8	3	2	3	4	12	4	4	4	4	4	20	60
155	1	2	2	3	8	2	1	1	3	3	10	2	3	4	2	11	3	2	4	3	12	3	3	3	3	3	15	56
156	1	2	2	3	8	2	2	2	4	4	14	2	3	4	2	11	1	2	2	3	8	3	2	3	4	4	16	57
157	1	2	2	3	8	2	1	2	1	4	10	2	1	1	4	8	3	2	4	3	12	3	1	3	3	3	13	51
158	1	1	3	4	9	1	2	3	2	3	11	1	3	3	3	10	2	1	2	3	8	3	3	1	2	3	12	50
159	1	1	3	4	9	1	3	3	3	4	14	2	1	2	3	8	2	2	4	3	11	3	3	1	2	3	12	54
160	1	1	3	4	9	1	2	2	2	3	10	3	3	4	1	11	3	3	3	2	11	3	1	1	3	3	11	52
161	1	1	3	3	8	1	2	1	2	3	9	3	3	3	2	11	4	3	3	2	12	3	1	1	2	3	10	50
162	1	1	3	3	8	2	2	2	2	4	12	3	2	2	2	9	3	3	2	3	11	2	3	3	3	2	13	53
163	2	2	4	4	12	2	1	3	3	4	13	1	3	2	1	7	1	2	3	4	10	3	2	3	4	4	16	58
164	1	2	3	4	10	1	1	3	1	3	9	1	3	3	1	8	2	1	2	2	7	2	1	1	4	4	12	46
165	1	1	3	3	8	1	1	2	2	3	9	2	2	3	2	9	3	2	3	4	12	3	3	1	2	3	12	50
166	1	1	3	4	9	1	2	2	2	3	10	2	2	3	1	8	2	1	2	3	8	3	1	1	3	3	11	46

167	1	3	3	4	11	2	2	2	2	4	12	2	2	3	2	9	4	3	4	3	14	1	1	1	4	4	11	57
168	1	2	4	3	10	1	1	2	2	3	9	1	3	3	2	9	3	2	4	3	12	3	2	2	1	3	11	51
169	1	1	2	3	7	1	1	3	2	3	10	1	3	3	2	9	3	2	3	2	10	3	3	2	2	3	13	49
170	1	3	3	4	11	2	1	3	3	4	13	2	2	3	2	9	4	2	4	2	12	3	4	1	1	4	13	58
171	1	1	3	4	9	1	2	2	2	3	10	3	3	4	1	11	3	3	3	2	11	3	1	1	3	3	11	52
172	1	1	3	3	8	1	2	1	2	3	9	3	3	3	2	11	4	3	3	2	12	3	1	1	2	3	10	50
173	1	1	3	3	8	2	2	2	2	4	12	3	2	2	2	9	3	3	2	3	11	2	3	3	3	2	13	53
174	2	2	4	4	12	2	1	3	3	4	13	1	3	2	1	7	1	2	3	4	10	3	2	3	4	4	16	58
175	1	2	3	4	10	1	1	3	1	3	9	1	3	3	1	8	2	1	2	2	7	2	1	1	4	4	12	46
176	1	1	3	3	8	1	1	2	2	3	9	2	2	3	2	9	3	2	3	4	12	3	3	1	2	3	12	50
177	1	1	3	4	9	1	2	2	2	3	10	2	2	3	1	8	2	1	2	3	8	3	1	1	3	3	11	46
178	1	3	3	4	11	2	2	2	2	4	12	2	2	3	2	9	4	3	4	3	14	1	1	1	4	4	11	57
179	1	2	4	3	10	1	1	2	2	3	9	1	3	3	2	9	3	2	4	3	12	3	2	2	1	3	11	51
180	1	1	2	3	7	1	1	3	2	3	10	1	3	3	2	9	3	2	3	2	10	3	3	2	2	3	13	49
181	1	3	3	4	11	2	1	3	3	4	13	2	2	3	2	9	4	2	4	2	12	3	4	1	1	4	13	58
182	1	2	3	3	9	1	2	3	1	3	10	1	2	2	1	6	2	1	2	3	8	3	2	2	3	3	13	46
183	1	2	3	3	9	1	2	2	2	4	11	1	2	2	1	6	3	2	4	3	12	3	2	2	3	3	13	51
184	1	2	3	1	7	2	3	3	1	2	11	2	1	2	2	7	3	2	3	2	10	2	3	3	3	3	14	49
185	1	2	3	3	9	1	1	2	3	3	10	1	2	2	1	6	2	2	3	2	9	3	2	2	3	4	14	48
186	1	2	3	3	9	1	2	3	2	3	11	1	2	2	2	7	2	1	2	3	8	3	2	2	3	3	13	48
187	1	2	3	3	9	1	2	3	2	3	11	1	2	2	1	6	2	1	2	3	8	3	2	2	3	4	14	48
188	1	2	3	3	9	1	1	1	3	3	9	1	3	2	3	9	3	2	1	1	7	1	2	3	3	3	12	46
189	1	1	2	3	7	1	1	3	3	4	12	1	3	3	2	9	3	3	2	2	10	3	3	2	2	3	13	51
190	1	1	2	3	7	1	3	3	3	4	14	1	3	3	1	8	3	3	2	2	10	3	3	2	2	1	11	50
191	1	2	3	3	9	1	2	2	2	4	11	2	3	3	1	9	3	1	1	2	7	3	1	1	4	4	13	49
192	1	1	2	3	7	2	1	2	2	4	11	2	4	4	1	11	3	1	3	2	9	3	2	2	3	3	13	51
193	1	1	4	3	9	1	2	2	2	3	10	2	3	4	1	10	3	2	3	2	10	2	1	1	1	3	8	47
194	1	3	3	4	11	1	2	2	2	4	11	2	2	2	4	10	4	2	3	3	12	1	1	1	1	4	8	52

195	1	2	3	3	9	1	2	3	1	3	10	1	2	2	1	6	2	1	2	3	8	3	2	2	3	3	13	46
196	1	2	3	3	9	1	2	2	2	4	11	1	2	2	1	6	3	2	4	3	12	3	2	2	3	3	13	51
197	1	2	3	1	7	2	3	3	1	2	11	2	1	2	2	7	3	2	3	2	10	2	3	3	3	3	14	49
198	1	2	3	3	9	1	1	2	3	3	10	1	2	2	1	6	2	2	3	2	9	3	2	2	3	4	14	48
199	1	2	3	3	9	1	2	3	2	3	11	1	2	2	2	7	2	1	2	3	8	3	2	2	3	3	13	48
200	1	2	3	3	9	1	2	3	2	3	11	1	2	2	1	6	2	1	2	3	8	3	2	2	3	4	14	48
201	1	2	3	3	9	1	1	1	3	3	9	1	3	2	3	9	3	2	1	1	7	1	2	3	3	3	12	46
202	1	1	2	3	7	1	1	3	3	4	12	1	3	3	2	9	3	3	2	2	10	3	3	2	2	3	13	51
203	1	1	2	3	7	1	3	3	3	4	14	1	3	3	1	8	3	3	2	2	10	3	3	2	2	1	11	50
204	1	2	3	3	9	1	2	2	2	4	11	2	3	3	1	9	3	1	1	2	7	3	1	1	4	4	13	49
205	1	1	2	3	7	2	1	2	2	4	11	2	4	4	1	11	3	1	3	2	9	3	2	2	3	3	13	51
206	1	1	4	3	9	1	2	2	2	3	10	2	3	4	1	10	3	2	3	2	10	2	1	1	1	3	8	47
207	1	3	3	4	11	1	2	2	2	4	11	2	2	2	4	10	4	2	3	3	12	1	1	1	1	4	8	52
208	1	1	3	4	9	2	2	2	3	3	12	3	1	2	3	9	3	1	2	3	9	3	3	1	1	3	11	50
209	1	1	3	4	9	1	2	3	3	4	13	4	1	2	2	9	2	3	2	1	8	2	3	3	3	3	14	53
210	1	1	3	4	9	1	2	2	2	4	11	2	3	3	3	11	4	2	4	3	13	3	1	1	3	3	11	55
211	1	2	3	4	10	1	2	2	2	3	10	1	3	3	1	8	3	2	3	3	11	2	1	1	3	3	10	49
212	1	1	3	3	8	1	1	2	2	3	9	1	2	3	2	8	3	2	4	3	12	4	3	2	3	3	15	52
213	1	2	3	3	9	2	2	2	2	3	11	2	2	3	2	9	4	2	3	2	11	2	1	1	2	3	9	49
214	1	1	3	3	8	2	2	2	3	2	11	2	3	2	3	10	2	2	3	3	10	1	1	2	3	3	10	49
215	1	2	3	3	9	1	1	2	3	3	10	1	3	3	1	8	2	2	3	2	9	2	1	1	2	3	9	45
216	1	1	1	3	6	1	2	2	4	1	10	2	3	3	3	11	2	4	3	3	12	2	3	4	3	3	15	54
217	1	1	2	3	7	2	1	2	1	2	8	1	3	4	3	11	3	1	3	3	10	3	1	1	2	3	10	46
218	1	2	4	4	11	2	3	2	2	4	13	1	4	4	1	10	3	2	2	3	10	3	1	1	4	3	12	56
219	1	2	3	4	10	1	1	2	1	3	8	1	3	4	3	11	2	1	2	2	7	2	1	3	3	3	12	48
220	1	1	3	4	9	2	1	2	2	3	10	1	3	4	3	11	1	3	4	4	12	4	1	1	3	4	13	55
221	1	3	4	4	12	4	3	4	2	3	16	2	2	3	2	9	4	3	2	2	11	3	1	2	4	4	14	62
222	1	1	4	4	10	1	2	1	3	3	10	1	1	4	3	9	1	4	1	2	8	3	4	1	1	4	13	50

223	1	2	3	4	10	2	1	3	1	3	10	1	3	3	1	8	2	1	2	3	8	1	2	3	2	4	12	48
224	1	4	4	4	13	2	1	3	1	4	11	1	4	4	1	10	2	1	4	4	11	4	4	1	4	4	17	62
225	1	3	4	4	12	2	1	4	1	3	11	1	4	3	1	9	4	1	4	4	13	4	1	2	3	4	14	59
226	1	1	3	4	9	2	2	2	3	3	12	3	1	2	3	9	3	1	2	3	9	3	3	1	1	3	11	50
227	1	1	3	4	9	1	2	3	3	4	13	4	1	2	2	9	2	3	2	1	8	2	3	3	3	3	14	53
228	1	1	3	4	9	1	2	2	2	4	11	2	3	3	3	11	4	2	4	3	13	3	1	1	3	3	11	55
229	1	2	3	4	10	1	2	2	2	3	10	1	3	3	1	8	3	2	3	3	11	2	1	1	3	3	10	49
230	1	1	3	3	8	1	1	2	2	3	9	1	2	3	2	8	3	2	4	3	12	4	3	2	3	3	15	52
231	1	2	3	3	9	2	2	2	2	3	11	2	2	3	2	9	4	2	3	2	11	2	1	1	2	3	9	49
232	1	1	3	3	8	2	2	2	3	2	11	2	3	2	3	10	2	2	3	3	10	1	1	2	3	3	10	49
233	1	2	3	3	9	1	1	2	3	3	10	1	3	3	1	8	2	2	3	2	9	2	1	1	2	3	9	45
234	1	1	1	3	6	1	2	2	4	1	10	2	3	3	3	11	2	4	3	3	12	2	3	4	3	3	15	54
235	1	1	2	3	7	2	1	2	1	2	8	1	3	4	3	11	3	1	3	3	10	3	1	1	2	3	10	46
236	1	2	4	4	11	2	3	2	2	4	13	1	4	4	1	10	3	2	2	3	10	3	1	1	4	3	12	56
237	1	2	3	4	10	1	1	2	1	3	8	1	3	4	3	11	2	1	2	2	7	2	1	3	3	3	12	48
238	1	1	3	4	9	2	1	2	2	3	10	1	3	4	3	11	1	3	4	4	12	4	1	1	3	4	13	55
239	1	3	4	4	12	4	3	4	2	3	16	2	2	3	2	9	4	3	2	2	11	3	1	2	4	4	14	62
240	1	1	4	4	10	1	2	1	3	3	10	1	1	4	3	9	1	4	1	2	8	3	4	1	1	4	13	50
241	1	2	3	4	10	2	1	3	1	3	10	1	3	3	1	8	2	1	2	3	8	1	2	3	2	4	12	48
242	1	4	4	4	13	2	1	3	1	4	11	1	4	4	1	10	2	1	4	4	11	4	4	1	4	4	17	62
243	1	3	4	4	12	2	1	4	1	3	11	1	4	3	1	9	4	1	4	4	13	4	1	2	3	4	14	59
244	1	3	3	4	11	2	2	2	2	4	12	2	2	3	2	9	4	3	4	3	14	1	1	1	4	4	11	57
245	1	2	4	3	10	1	1	2	2	3	9	1	3	3	2	9	3	2	4	3	12	3	2	2	1	3	11	51
246	1	1	2	3	7	1	1	3	2	3	10	1	3	3	2	9	3	2	3	2	10	3	3	2	2	3	13	49
247	1	3	3	4	11	2	1	3	3	4	13	2	2	3	2	9	4	2	4	2	12	3	4	1	1	4	13	58
248	1	2	3	3	9	1	2	3	1	3	10	1	2	2	1	6	2	1	2	3	8	3	2	2	3	3	13	46
249	1	2	3	3	9	1	2	2	2	4	11	1	2	2	1	6	3	2	4	3	12	3	2	2	3	3	13	51
250	1	2	3	1	7	2	3	3	1	2	11	2	1	2	2	7	3	2	3	2	10	2	3	3	3	3	14	49

251	1	2	3	3	9	1	1	2	3	3	10	1	2	2	1	6	2	2	3	2	9	3	2	2	3	4	14	48
252	1	2	3	3	9	1	2	3	2	3	11	1	2	2	2	7	2	1	2	3	8	3	2	2	3	3	13	48
253	1	2	3	3	9	1	2	3	2	3	11	1	2	2	1	6	2	1	2	3	8	3	2	2	3	4	14	48
254	1	2	3	3	9	1	1	1	3	3	9	1	3	2	3	9	3	2	1	1	7	1	2	3	3	3	12	46
255	1	1	2	3	7	1	1	3	3	4	12	1	3	3	2	9	3	3	2	2	10	3	3	2	2	3	13	51
256	1	1	2	3	7	1	3	3	3	4	14	1	3	3	1	8	3	3	2	2	10	3	3	2	2	1	11	50
257	1	2	3	3	9	1	2	2	2	4	11	2	3	3	1	9	3	1	1	2	7	3	1	1	4	4	13	49
258	1	1	2	3	7	2	1	2	2	4	11	2	4	4	1	11	3	1	3	2	9	3	2	2	3	3	13	51
259	1	1	4	3	9	1	2	2	2	3	10	2	3	4	1	10	3	2	3	2	10	2	1	1	1	3	8	47
260	1	3	3	4	11	1	2	2	2	4	11	2	2	2	4	10	4	2	3	3	12	1	1	1	1	4	8	52
261	1	2	3	3	9	1	2	3	1	3	10	1	2	2	1	6	2	1	2	3	8	3	2	2	3	3	13	46
262	1	2	3	3	9	1	2	2	2	4	11	1	2	2	1	6	3	2	4	3	12	3	2	2	3	3	13	51
263	1	2	3	1	7	2	3	3	1	2	11	2	1	2	2	7	3	2	3	2	10	2	3	3	3	3	14	49
264	1	2	3	3	9	1	1	2	3	3	10	1	2	2	1	6	2	2	3	2	9	3	2	2	3	4	14	48
265	1	2	3	3	9	1	2	3	2	3	11	1	2	2	2	7	2	1	2	3	8	3	2	2	3	3	13	48
266	1	2	3	3	9	1	2	3	2	3	11	1	2	2	1	6	2	1	2	3	8	3	2	2	3	4	14	48
267	1	2	3	3	9	1	1	1	3	3	9	1	3	2	3	9	3	2	1	1	7	1	2	3	3	3	12	46
268	1	1	2	3	7	1	1	3	3	4	12	1	3	3	2	9	3	3	2	2	10	3	3	2	2	3	13	51
269	1	1	2	3	7	1	3	3	3	4	14	1	3	3	1	8	3	3	2	2	10	3	3	2	2	1	11	50
270	1	2	3	3	9	1	2	2	2	4	11	2	3	3	1	9	3	1	1	2	7	3	1	1	4	4	13	49
271	1	3	3	4	11	2	2	2	2	4	12	2	2	3	2	9	4	3	4	3	14	1	1	1	4	4	11	57
272	1	2	4	3	10	1	1	2	2	3	9	1	3	3	2	9	3	2	4	3	12	3	2	2	1	3	11	51
273	1	1	2	3	7	1	1	3	2	3	10	1	3	3	2	9	3	2	3	2	10	3	3	2	2	3	13	49
274	1	3	3	4	11	2	1	3	3	4	13	2	2	3	2	9	4	2	4	2	12	3	4	1	1	4	13	58
275	1	2	3	3	9	1	2	3	1	3	10	1	2	2	1	6	2	1	2	3	8	3	2	2	3	3	13	46
276	1	2	3	3	9	1	2	2	2	4	11	1	2	2	1	6	3	2	4	3	12	3	2	2	3	3	13	51
277	1	2	3	1	7	2	3	3	1	2	11	2	1	2	2	7	3	2	3	2	10	2	3	3	3	3	14	49
278	1	2	3	3	9	1	1	2	3	3	10	1	2	2	1	6	2	2	3	2	9	3	2	2	3	4	14	48

279	1	2	3	3	9	1	2	3	2	3	11	1	2	2	2	7	2	1	2	3	8	3	2	2	3	3	13	48
280	1	2	3	3	9	1	2	3	2	3	11	1	2	2	1	6	2	1	2	3	8	3	2	2	3	4	14	48
281	1	2	3	3	9	1	1	1	3	3	9	1	3	2	3	9	3	2	1	1	7	1	2	3	3	3	12	46
282	1	1	2	3	7	1	1	3	3	4	12	1	3	3	2	9	3	3	2	2	10	3	3	2	2	3	13	51
283	1	1	2	3	7	1	3	3	3	4	14	1	3	3	1	8	3	3	2	2	10	3	3	2	2	1	11	50
284	1	2	3	3	9	1	2	2	2	4	11	2	3	3	1	9	3	1	1	2	7	3	1	1	4	4	13	49
285	1	1	2	3	7	2	1	2	2	4	11	2	4	4	1	11	3	1	3	2	9	3	2	2	3	3	13	51
286	1	1	4	3	9	1	2	2	2	3	10	2	3	4	1	10	3	2	3	2	10	2	1	1	1	3	8	47
287	1	3	3	4	11	1	2	2	2	4	11	2	2	2	4	10	4	2	3	3	12	1	1	1	1	4	8	52
288	1	2	3	3	9	1	2	3	1	3	10	1	2	2	1	6	2	1	2	3	8	3	2	2	3	3	13	46
289	1	2	3	3	9	1	2	2	2	4	11	1	2	2	1	6	3	2	4	3	12	3	2	2	3	3	13	51
290	1	2	3	1	7	2	3	3	1	2	11	2	1	2	2	7	3	2	3	2	10	2	3	3	3	3	14	49
291	1	2	3	3	9	1	1	2	3	3	10	1	2	2	1	6	2	2	3	2	9	3	2	2	3	4	14	48
292	1	2	3	3	9	1	2	3	2	3	11	1	2	2	2	7	2	1	2	3	8	3	2	2	3	3	13	48
293	1	2	3	3	9	1	2	3	2	3	11	1	2	2	1	6	2	1	2	3	8	3	2	2	3	4	14	48
294	1	2	3	3	9	1	1	1	3	3	9	1	3	2	3	9	3	2	1	1	7	1	2	3	3	3	12	46
295	1	1	2	3	7	1	1	3	3	4	12	1	3	3	2	9	3	3	2	2	10	3	3	2	2	3	13	51
296	1	1	2	3	7	1	3	3	3	4	14	1	3	3	1	8	3	3	2	2	10	3	3	2	2	1	11	50
297	1	2	3	3	9	1	2	2	2	4	11	2	3	3	1	9	3	1	1	2	7	3	1	1	4	4	13	49
298	1	2	3	3	9	1	2	3	2	3	11	1	2	2	1	6	2	1	2	3	8	3	2	2	3	4	14	48
299	1	2	3	3	9	1	1	1	3	3	9	1	3	2	3	9	3	2	1	1	7	1	2	3	3	3	12	46
300	1	1	2	3	7	1	1	3	3	4	12	1	3	3	2	9	3	3	2	2	10	3	3	2	2	3	13	51
301	1	1	2	3	7	1	3	3	3	4	14	1	3	3	1	8	3	3	2	2	10	3	3	2	2	1	11	50
302	1	2	3	3	9	1	2	2	2	4	11	2	3	3	1	9	3	1	1	2	7	3	1	1	4	4	13	49
303	1	1	2	3	7	2	1	2	2	4	11	2	4	4	1	11	3	1	3	2	9	3	2	2	3	3	13	51
304	1	1	4	3	9	1	2	2	2	3	10	2	3	4	1	10	3	2	3	2	10	2	1	1	1	3	8	47
305	1	3	3	4	11	1	2	2	2	4	11	2	2	2	4	10	4	2	3	3	12	1	1	1	1	4	8	52
306	1	1	3	4	9	2	1	2	2	3	10	3	4	4	1	12	2	3	3	3	11	2	2	4	3	4	15	57

307	1	1	3	4	9	2	3	2	2	4	13	3	3	4	2	12	3	2	3	2	10	2	2	2	3	3	12	56
308	1	2	3	3	9	1	1	2	1	3	8	2	2	2	3	9	2	1	2	2	7	4	1	1	3	4	13	46
309	1	1	3	4	9	2	2	2	3	3	12	3	1	2	3	9	3	1	2	3	9	3	3	1	1	3	11	50
310	1	1	3	4	9	1	2	3	3	4	13	4	1	2	2	9	2	3	2	1	8	2	3	3	3	3	14	53
311	1	1	3	4	9	1	2	2	2	4	11	2	3	3	3	11	4	2	4	3	13	3	1	1	3	3	11	55
312	1	2	3	4	10	1	2	2	2	3	10	1	3	3	1	8	3	2	3	3	11	2	1	1	3	3	10	49
313	1	1	3	3	8	1	1	2	2	3	9	1	2	3	2	8	3	2	4	3	12	4	3	2	3	3	15	52
314	1	2	3	3	9	2	2	2	2	3	11	2	2	3	2	9	4	2	3	2	11	2	1	1	2	3	9	49
315	1	1	3	3	8	2	2	2	3	2	11	2	3	2	3	10	2	2	3	3	10	1	1	2	3	3	10	49
316	1	2	3	3	9	1	2	3	2	3	11	1	2	2	1	6	2	1	2	3	8	3	2	2	3	4	14	48
317	1	2	3	3	9	1	1	1	3	3	9	1	3	2	3	9	3	2	1	1	7	1	2	3	3	3	12	46
318	1	1	2	3	7	1	1	3	3	4	12	1	3	3	2	9	3	3	2	2	10	3	3	2	2	3	13	51
319	1	1	2	3	7	1	3	3	3	4	14	1	3	3	1	8	3	3	2	2	10	3	3	2	2	1	11	50
320	1	2	3	3	9	1	2	2	2	4	11	2	3	3	1	9	3	1	1	2	7	3	1	1	4	4	13	49
321	1	1	2	3	7	2	1	2	2	4	11	2	4	4	1	11	3	1	3	2	9	3	2	2	3	3	13	51
322	1	1	4	3	9	1	2	2	2	3	10	2	3	4	1	10	3	2	3	2	10	2	1	1	1	3	8	47
323	1	3	3	4	11	1	2	2	2	4	11	2	2	2	4	10	4	2	3	3	12	1	1	1	1	4	8	52
324	1	1	3	4	9	2	1	2	2	3	10	3	4	4	1	12	2	3	3	3	11	2	2	4	3	4	15	57
325	1	1	3	4	9	2	3	2	2	4	13	3	3	4	2	12	3	2	3	2	10	2	2	2	3	3	12	56
326	1	2	3	3	9	1	1	2	1	3	8	2	2	2	3	9	2	1	2	2	7	4	1	1	3	4	13	46
327	1	1	3	4	9	2	2	2	3	3	12	3	1	2	3	9	3	1	2	3	9	3	3	1	1	3	11	50
328	1	1	3	4	9	1	2	3	3	4	13	4	1	2	2	9	2	3	2	1	8	2	3	3	3	3	14	53
329	1	1	3	4	9	1	2	2	2	4	11	2	3	3	3	11	4	2	4	3	13	3	1	1	3	3	11	55
330	1	2	3	4	10	1	2	2	2	3	10	1	3	3	1	8	3	2	3	3	11	2	1	1	3	3	10	49
331	1	1	3	3	8	1	1	2	2	3	9	1	2	3	2	8	3	2	4	3	12	4	3	2	3	3	15	52
332	1	2	3	3	9	2	2	2	2	3	11	2	2	3	2	9	4	2	3	2	11	2	1	1	2	3	9	49
333	1	1	3	3	8	2	2	2	3	2	11	2	3	2	3	10	2	2	3	3	10	1	1	2	3	3	10	49
334	1	2	3	3	9	1	2	2	2	4	11	2	3	3	1	9	3	1	1	2	7	3	1	1	4	4	13	49

335	1	1	2	3	7	2	1	2	2	4	11	2	4	4	1	11	3	1	3	2	9	3	2	2	3	3	13	51
336	1	1	4	3	9	1	2	2	2	3	10	2	3	4	1	10	3	2	3	2	10	2	1	1	1	3	8	47
337	1	3	3	4	11	1	2	2	2	4	11	2	2	2	4	10	4	2	3	3	12	1	1	1	1	4	8	52
338	1	1	3	4	9	2	2	2	3	3	12	3	1	2	3	9	3	1	2	3	9	3	3	1	1	3	11	50
339	1	1	3	4	9	1	2	3	3	4	13	4	1	2	2	9	2	3	2	1	8	2	3	3	3	3	14	53
340	1	1	3	4	9	1	2	2	2	4	11	2	3	3	3	11	4	2	4	3	13	3	1	1	3	3	11	55
341	1	2	3	4	10	1	2	2	2	3	10	1	3	3	1	8	3	2	3	3	11	2	1	1	3	3	10	49
342	1	1	3	3	8	1	1	2	2	3	9	1	2	3	2	8	3	2	4	3	12	4	3	2	3	3	15	52
343	1	2	3	3	9	2	2	2	2	3	11	2	2	3	2	9	4	2	3	2	11	2	1	1	2	3	9	49
344	1	1	3	3	8	2	2	2	3	2	11	2	3	2	3	10	2	2	3	3	10	1	1	2	3	3	10	49
345	1	2	3	3	9	1	1	2	3	3	10	1	3	3	1	8	2	2	3	2	9	2	1	1	2	3	9	45
346	1	1	1	3	6	1	2	2	4	1	10	2	3	3	3	11	2	4	3	3	12	2	3	4	3	3	15	54
347	1	1	2	3	7	2	1	2	1	2	8	1	3	4	3	11	3	1	3	3	10	3	1	1	2	3	10	46
348	1	2	3	3	9	1	2	2	2	4	11	2	3	3	1	9	3	1	1	2	7	3	1	1	4	4	13	49
349	1	1	2	3	7	2	1	2	2	4	11	2	4	4	1	11	3	1	3	2	9	3	2	2	3	3	13	51
350	1	1	4	3	9	1	2	2	2	3	10	2	3	4	1	10	3	2	3	2	10	2	1	1	1	3	8	47
351	1	3	3	4	11	1	2	2	2	4	11	2	2	2	4	10	4	2	3	3	12	1	1	1	1	4	8	52
352	1	1	3	4	9	2	2	2	3	3	12	3	1	2	3	9	3	1	2	3	9	3	3	1	1	3	11	50
353	1	1	3	4	9	1	2	3	3	4	13	4	1	2	2	9	2	3	2	1	8	2	3	3	3	3	14	53
354	1	1	3	4	9	1	2	2	2	4	11	2	3	3	3	11	4	2	4	3	13	3	1	1	3	3	11	55
355	1	2	3	4	10	1	2	2	2	3	10	1	3	3	1	8	3	2	3	3	11	2	1	1	3	3	10	49
356	1	1	3	3	8	1	1	2	2	3	9	1	2	3	2	8	3	2	4	3	12	4	3	2	3	3	15	52
357	1	2	3	3	9	2	2	2	2	3	11	2	2	3	2	9	4	2	3	2	11	2	1	1	2	3	9	49
358	1	1	3	3	8	2	2	2	3	2	11	2	3	2	3	10	2	2	3	3	10	1	1	2	3	3	10	49
359	1	2	3	3	9	1	1	2	3	3	10	1	3	3	1	8	2	2	3	2	9	2	1	1	2	3	9	45
360	1	1	1	3	6	1	2	2	4	1	10	2	3	3	3	11	2	4	3	3	12	2	3	4	3	3	15	54
361	1	1	2	3	7	2	1	2	1	2	8	1	3	4	3	11	3	1	3	3	10	3	1	1	2	3	10	46
362	1	1	3	4	9	2	1	2	2	3	10	3	4	4	1	12	2	3	3	3	11	2	2	4	3	4	15	57

363	1	1	3	4	9	2	3	2	2	4	13	3	3	4	2	12	3	2	3	2	10	2	2	2	3	3	12	56
364	1	1	3	4	9	1	2	2	3	4	12	1	3	2	2	8	3	3	2	2	10	3	2	3	4	4	16	55
365	1	1	3	4	9	1	2	2	3	4	12	1	3	2	2	8	3	3	2	2	10	3	2	3	3	3	14	53
366	1	1	3	4	9	1	1	3	3	3	11	1	3	2	2	8	3	3	2	2	10	3	2	2	3	4	14	52
367	1	1	3	4	9	1	1	3	3	3	11	1	3	2	2	8	3	2	3	4	12	4	4	4	4	4	20	60
368	1	2	2	3	8	2	1	1	3	3	10	2	3	4	2	11	3	2	4	3	12	3	3	3	3	3	15	56
369	1	2	2	3	8	2	2	2	4	4	14	2	3	4	2	11	1	2	2	3	8	3	2	3	4	4	16	57
370	1	2	2	3	8	2	1	2	1	4	10	2	1	1	4	8	3	2	4	3	12	3	1	3	3	3	13	51
371	1	1	3	4	9	1	2	3	2	3	11	1	3	3	3	10	2	1	2	3	8	3	3	1	2	3	12	50
372	1	1	3	4	9	1	3	3	3	4	14	2	1	2	3	8	2	2	4	3	11	3	3	1	2	3	12	54
373	1	2	3	3	9	1	2	2	2	1	8	1	2	2	1	6	2	2	3	3	10	3	3	3	2	2	13	46
374	2	2	4	4	12	1	2	2	2	3	10	2	2	3	2	9	2	1	2	3	8	3	2	2	1	1	9	48
375	1	1	3	4	9	1	2	2	3	4	12	1	2	3	2	8	2	2	1	3	8	3	3	2	1	1	10	47
376	1	1	4	4	10	3	1	2	2	2	10	1	3	2	3	9	3	3	2	3	11	2	3	3	3	3	14	54
377	1	2	2	4	9	1	1	2	3	2	9	2	2	4	3	11	3	4	1	1	9	1	1	1	4	4	11	49
378	1	1	3	4	9	1	2	2	3	4	12	1	3	2	2	8	3	3	2	2	10	3	2	3	3	3	14	53
379	1	1	3	4	9	1	1	3	3	3	11	1	3	2	2	8	3	3	2	2	10	3	2	2	3	4	14	52
380	1	1	3	4	9	1	1	3	3	3	11	1	3	2	2	8	3	2	3	4	12	4	4	4	4	4	20	60

Anexo 08. Caracterización de la variable y dimensiones bajo, medio y alto.

VARIABLES	DIMENSION	BAJO	MEDIO	ALTO
CALIDAD DEL SERVICIO	Elementos Tangibles	No existe equipamiento de aspecto moderno	Algunos equipos son modernos predominado el equipamiento antiguo	Equipamiento de aspecto moderno
		No se cuenta con infraestructura física óptima	Algunas áreas de la infraestructura son óptimas	Infraestructura física óptima
		Apariencia inadecuada de los colaboradores	Algunos colaboradores tienen presencia pulcra	Apariencia pulcra de los colaboradores
		Elementos tangibles obsoletos	Algunos elementos tangibles con modernos	Elementos tangibles atractivos
	Fiabilidad	Incumplimiento de la norma	Cumplimiento parcial de la norma	Cumplimiento de la norma
		Desinterés en la resolución de problemas	Algunos se interesan en resolver los problemas	Interés en la resolución de problemas
		Demoras en la atención del servicio	Algunos colaboradores atienden adecuadamente	Realizar el servicio a la primera
		No concluye en el tiempo promedio	Algunos colaboradores concluyen en el tiempo promedio	Concluir en el tiempo promedio
		Siempre cometer errores	Algunos colaboradores cometen errores	No cometer errores
	Capacidad de Respuesta	Colaboradores no se comunica	Algunos colaboradores se comunican	Colaboradores comunicativos
		Colaboradores lentos	Algunos colaboradores son eficientes	Colaboradores rápidos
		Colaboradores no se encuentran dispuestos a ayudar	Poco colaboradores se encuentran dispuestos a ayudar	Colaboradores dispuestos a ayudar
		Colaboradores que no responden rápidamente	Pocos colaboradores responden rápidamente	Colaboradores que responden
	Seguridad	Colaboradores que no transmiten confianza	Pocos colaboradores transmiten confianza	Colaboradores que transmiten confianza
		Ciudadanos nacionales y extranjeros no se sienten seguros en el control	Algunos ciudadanos nacionales y extranjeros se sienten seguros	Ciudadanos nacionales y extranjeros seguros en el control
		Colaboradores no son amables	Pocos colaboradores son amables	Colaboradores amables

		Colaboradores no cuenta con especializaciones	Pocos colaboradores cuentan con especializaciones	Colaboradores bien especializados
	Empatía	Mala atención	Atención individualizada esporádica	Atención individualizada
		Horario inadecuado de atención	Algunos pacientes son atendidos en el horario adecuado	Horario conveniente
		Mala atención de los colaboradores	Pocos colaboradores brindan atención personalizada	Atención personalizada de los colaboradores
		No se preocupa por los intereses de los ciudadanos nacionales y extranjeros	Algunos se preocupan por el interés de los ciudadanos nacionales y extranjeros	Preocupación por los intereses de los ciudadanos nacionales y extranjeros
		No comprenden las necesidades	Algunos comprenden las necesidades	Comprensión por las necesidades

Anexo 09. Encuesta aplicada a los trabajadores del Centro de Salud de Reque.

Título: Calidad del Servicio de atención Neumológica en el Centro de Salud de Requena, basado en percepción de los usuarios, 2022

II. PREGUNTAS POR DIMENSIÓN		CALIFICACIÓN			
		Muy Deficiente	Deficiente	En Deficiente	Muy Deficiente
<p>Estimado (a) Sr. (a): El presente instrumento tiene por objetivo recoger información para lograr el objetivo de determinar la calidad del Servicio de atención Neumológica en el Centro de Salud de Requena, basado en percepción de los usuarios, 2022. Agradeceremos proceder según la instrucción para dar respuesta. Marque con un aspa (X) según corresponda en Muy deficiente, deficiente, NI deficiente NI bueno, bueno, muy bueno</p>					
II. PREGUNTAS POR DIMENSIÓN					
II. PREGUNTAS POR DIMENSIÓN					
1	Cuenta el servicio de atención neumológica con vigencia tecnológica	X			
2	Cuenta el servicio de atención neumológica con instalaciones adecuadas	X			
3	El personal del servicio de atención neumológica es eficiente	X			
4	Los formularios utilizados son visibles con el diseño legible y de fácil lectura	X			
III. PREGUNTAS POR DIMENSIÓN					
5	El personal del centro de salud brinda el servicio de atención neumológica cumpliendo con estándares (Resolución Ministerial N° 107-2021/MINSA)	X			
6	El personal que brinda el servicio neumológico resuelve de manera ágil los inconvenientes	X			
7	El servicio de atención neumológica que brinda el centro de salud cumple los requisitos arquitectónicos del Reglamento Nacional de Edificaciones (RNE)	X			
8	El periodo que trascurre para la atención es de 30 minutos	X			
9	La cantidad de tiempo usada por persona es menos de 15 minutos	X			
10	Usted opina que el personal de atención neumológica cuenta con conocimiento especializado	X			
11	El personal del servicio de atención neumológica coordina técnica y eficientemente la atención del usuario	X			
12	Los accesos a la información son de libre uso, así como las bases de datos	X			
13	El diseño arquitectónico cumple para la categoría de los establecimientos de salud (NT N° 021-MINSA/DGSP V.01)	X			
14	Se cumple el código de ética por los colaboradores en el centro de salud que brinda el servicio neumológico	X			
15	Los pacientes son recibidos en ambientes seguros de acuerdo a la norma (NT N° 021-MINSA/DGSP V.01) el servicio de atención neumológica	X			
16	La calidad con las personas y la atención al público es óptima	X			
17	Usted considera que el personal médico le brinda atención a las dudas del paciente	X			
18	El personal de recepción le muestra empatía en su atención	X			
19	El personal cumple con los horarios establecidos de acuerdo a la categoría del establecimiento de salud	X			
20	Considera que el personal es suficiente para brindar una adecuada atención	X			
21	En cualquier horario o circunstancia usted le brinda atención al paciente	X			
22	Le brindan soluciones a los pacientes ante las dificultades que se le presenten	X			

Título: Calidad del Servicio de atención Neumológica en el Centro de Salud de Requena, basado en percepción de los usuarios, 2022

II. PREGUNTAS POR DIMENSIÓN		CALIFICACIÓN	
<p>Estimado (a) Sr. (a): El presente instrumento tiene por objetivo recoger información para lograr el objetivo de determinar la calidad del Servicio de atención Neumológica en el Centro de Salud de Requena, basado en percepción de los usuarios, 2022. Agradeceremos proceder según la instrucción para dar respuesta. Marque con un aspa (X) según corresponda en Muy deficiente, deficiente, NI deficiente ni bueno, bueno, muy bueno</p>			
1	Cuenta el servicio de atención neumológica con vivienda tecnológica	X	
2	Cuenta el servicio de atención neumológica con instalaciones adecuadas	X	
3	El personal del servicio de atención neumológica es eficiente	X	
4	Los formularios utilizados son visibles con el diseño legible y de fácil lectura		X
5	El personal del centro de salud brinda el servicio de atención neumológica cumpliendo con estándares (Resolución Ministerial N°107-2021/MINSA)	X	
6	El personal que brinda el servicio neumológico resuelve de manera ágil los inconvenientes	X	
7	El servicio de atención neumológica que brinda el centro de salud cumple los requisitos arquitectónicos del Reglamento Nacional de Edificaciones (RNE)	X	
8	El periodo que trascurre para la atención es de 30 minutos	X	
9	La cantidad de tiempo usada por persona es menos de 15 minutos	X	
10	Usted opina que el personal de atención neumológica cuenta con conocimiento especializado	X	
11	El personal del servicio de atención neumológica coordina técnica y eficientemente la atención del usuario	X	
12	Los accesos a la información son de libre uso, así como las bases de datos		X
13	El diseño arquitectónico cumple para la categoría de los establecimientos de salud (NT N°021-MINSA/DGSP V.01)	X	
14	Se cumple el código de ética por los colaboradores en el centro de salud que brinda el servicio neumológico	X	
15	Los pacientes son recibidos en ambientes seguros de acuerdo a la norma (NT N°021-MINSA/DGSP V.01) el servicio de atención neumológica	X	
16	La calidad con la que el personal médico le brinda atención a las dudas del paciente	X	X
17	Usted considera que el personal médico le brinda atención a las dudas del paciente	X	X
18	El personal de recepción le muestra empatía en su atención		X
19	El personal cumple con los horarios establecidos de acuerdo a la categoría del establecimiento de salud	X	
20	Considera que el personal es suficiente para brindar una adecuada atención	X	
21	En cualquier horario o circunstancia usted le brinda atención al paciente	X	
22	Le brindan soluciones a los pacientes ante las dificultades que se le presentan		X

Título: Calidad del Servicio de atención Neumológica en el Centro de Salud de Reque, basado en percepción de los usuarios, 2022

II.PREGUNTAS POR DIMENSIÓN		CALIFICACIÓN			
		Muy Deficiente	Deficiente	Bastante Bueno	Muy Bueno
<p>Estimado (a) Sr. (a): El presente instrumento tiene por objetivo recoger información para lograr el objetivo de determinar la calidad del Servicio de atención Neumológica en el Centro de Salud de Reque, basado en percepción de los usuarios, 2022. Agradeceremos proceder según la instrucción para dar respuesta. Marque con un aspa (X) según corresponda en Muy deficiente, deficiente, bastante bueno o muy bueno</p>					
1	Cuenta el servicio de atención neumológica con vigencia tecnológica	X			
2	Cuenta el servicio de atención neumológica con instalaciones adecuadas	X			
3	El personal del servicio de atención neumológica es eficiente		X		
4	Los formatos utilizados son visibles con el diseño legible y de fácil lectura			X	
5	El personal del centro de salud brinda el servicio de atención neumológica cumpliendo con estándares (Resolución Ministerial N°107-2021/MINSA)	X			
6	El personal que brinda el servicio neumológico resuelve de manera ágil los inconvenientes	X			
7	El servicio de atención neumológica que brinda el centro de salud cumple los requisitos arquitectónicos del Reglamento Nacional de Edificaciones (RNE)	X			
8	El periodo que trascurre para la atención es de 30 minutos		X		
9	La cantidad de tiempo usada por persona es menos de 15 minutos		X		
10	Usted opina que el personal de atención neumológica cuenta con conocimiento especializado	X			
11	El personal del servicio de atención neumológica coordina técnica y eficientemente la atención del usuario		X		
12	Los accesos a la información son de libre uso, así como las bases de datos				X
13	El diseño arquitectónico cumple para la categoría de los establecimientos de salud (NT N°021-MINSA/DGSP V.01)	X			
14	Se cumple el código de ética por los colaboradores en el centro de salud que brinda el servicio neumológico	X			
15	Los pacientes son recibidos en ambientes seguros de acuerdo a la norma (NT N°021-MINSA/DGSP V.01) el servicio de atención neumológica	X			
16	La calidez con las personas y la atención al público es óptima				X
17	Usted considera que el personal médico le brinda atención a las dudas del paciente			X	
18	El personal de recepción le muestra empatía en su atención				X
19	El personal cumple con los horarios establecidos de acuerdo a la categoría del establecimiento de salud		X		
20	Considera que el personal es suficiente para brindar una adecuada atención		X		
21	En cualquier horario o circunstancia usted le brinda atención al paciente	X			
22	Le brindan soluciones a los pacientes ante las dificultades que se le presentan				X

Título: Calidad del Servicio de atención Neumológica en el Centro de Salud de Reque, basado en percepción de los usuarios, 2022

Estimado (a) Sr. (a): El presente instrumento tiene por objetivo recoger información para lograr el objetivo de determinar la calidad del Servicio de atención Neumológica en el Centro de Salud de Reque, basado en percepción de los usuarios, 2022. Agradecemos proceder según la instrucción para dar respuesta. Marque con un aspa (X) según corresponda en Muy deficiente, deficiente, Ni deficiente ni bueno, bueno, muy bueno	PREGUNTAS POR DIMENSIÓN	CALIFICACIÓN
1	Cuenta el servicio de atención neumológica con vigencia tecnológica	Muy Deficiente Deficiente Ni deficiente ni bueno Bueno Muy bueno
2	Cuenta el servicio de atención neumológica con instalaciones adecuadas	X
3	El personal del servicio de atención neumológica es eficiente	X
4	Los formatos utilizados son visibles con el diseño legible y de fácil lectura	X
5	El personal del centro de salud brinda el servicio de atención neumológica cumpliendo con estándares (Resolución Ministerial N°107-2021/MINISA)	X
6	El personal que brinda el servicio neumológico resuelve de manera ágil los inconvenientes	X
7	El servicio de atención neumológica que brinda el centro de salud cumple los requisitos arquitectónicos del Reglamento Nacional de Edificaciones (RNE)	X
8	El periodo que transcurre para la atención es de 30 minutos	X
9	La cantidad de tiempo usada por persona es menos de 15 minutos	X
10	Usted opina que el personal de atención neumológica cuenta con conocimiento especializado	X
11	El personal del servicio de atención neumológica coordina técnica y eficientemente la atención del usuario	X
12	Los accesos a la información son de libre uso, así como las base de datos	X
13	El diseño arquitectónico cumple para la categoría de los establecimientos de salud (NT N°021-MINSA/DGSP V.01)	X
14	Se cumple el código de ética por los colaboradores en el centro de salud que brinda el servicio neumológico	X
15	Los pacientes son recibidos en ambientes seguros de acuerdo a la norma (NT N°021-MINSA/DGSP V.01) el servicio de atención neumológica	X
16	La calidad con las personas y la atención al público es óptima	X
17	Usted considera que el personal médico le brinda atención a las dudas del paciente	X
18	El personal de recepción le muestra empatía en su atención	X
19	El personal cumple con los horarios establecidos de acuerdo a la categoría del establecimiento de salud	X
20	Considera que el personal es suficiente para brindar una adecuada atención	X
21	En cualquier horario o circunstancia usted le brinda atención al paciente	X
22	Le brindan soluciones a los pacientes ante las dificultades que se le presenten	X

Título: Calidad del Servicio de atención Neumológica en el Centro de Salud de Requena, basado en percepción de los usuarios, 2022

Estimado (a) Sr. (a): El presente instrumento tiene por objetivo recoger información para lograr el objetivo de determinar la calidad del Servicio de atención Neumológica en el Centro de Salud de Requena, basado en percepción de los usuarios, 2022. Agradecemos proceder según la instrucción para dar respuesta. Marque con un aspa (X) según corresponda en (Muy deficiente, deficiente, Ni deficiente ni bueno, bueno, muy bueno)	IL PREGUNTAS POR DIMENSIÓN	CALIFICACIÓN
1	Cuenta el servicio de atención neumológica con vigencia tecnológica	X
2	Cuenta el servicio de atención neumológica con instalaciones adecuadas	X
3	El personal del servicio de atención neumológica es eficiente	X
4	Los formatos utilizados son visibles con el diseño legible y de fácil lectura	X
5	El personal del centro de salud brinda el servicio de atención neumológica cumpliendo con estándares (Resolución Ministerial N°107-2021/MINSA)	X
6	El personal que brinda el servicio neumológico resuelve de manera ágil los inconvenientes	X
7	El servicio de atención neumológica que brinda el centro de salud cumple los requisitos arquitectónicos del Reglamento Nacional de Edificaciones (RNE)	X
8	El periodo que transcurre para la atención es de 30 minutos	X
9	La cantidad de tiempo usada por persona es menor de 15 minutos	X
10	Usted opina que el personal de atención neumológica cuenta con conocimiento especializado	X
11	El personal del servicio de atención neumológica coordina teórica y eficientemente la atención del usuario	X
12	Los accesos a la información son de libre uso, así como las bases de datos	X
13	El diseño arquitectónico cumple para la categoría de los establecimientos de salud (NT N°021-MINSA/DGSP V.01)	X
14	Se cumple el código de ética por los colaboradores en el centro de salud que brinda el servicio neumológico	X
15	Los pacientes son recibidos en ambientes seguros de acuerdo a la norma (NT N°021-MINSA/DGSP V.01) el servicio de atención neumológica	X
16	La calidez con las personas y la atención al público es óptima	X
17	Usted considera que el personal médico le brinda atención a las dudas del paciente	X
18	El personal de recepción le muestra empatía en su atención	X
19	El personal cumple con los horarios establecidos de acuerdo a la categoría del establecimiento de salud	X
20	Considera que el personal es suficiente para brindar una adecuada atención	X
21	En cualquier horario o circunstancia usted le brinda atención al paciente	X
22	Le brindan soluciones a los pacientes ante las dificultades que se le presenten	X

Título: Calidad del Servicio de atención Neumológica en el Centro de Salud de Requena, basado en percepción de los usuarios, 2022

	PREGUNTAS POR DIMENSIÓN	CALIFICACIÓN
	<p>Estimado (a) Sr. (a): El presente instrumento tiene por objetivo recoger información para lograr el objetivo de determinar la calidad del Servicio de atención Neumológica en el Centro de Salud de Requena, basado en percepción de los usuarios, 2022. Agradecemos proceder según la instrucción para dar respuesta. Marque con un aspa (X) según corresponda en Muy deficiente, deficiente, Ni deficiente ni bueno, bueno, muy bueno</p>	
	<p>1 Cuenta el servicio de atención neumológica con vigilancia tecnológica</p>	<p>X</p>
	<p>2 Cuenta el servicio de atención neumológica con instalaciones adecuadas</p>	<p>X</p>
	<p>3 El personal del servicio de atención neumológica es eficiente</p>	<p>X</p>
	<p>4 Los formatos utilizados son visibles con el diseño legible y de fácil lectura</p>	<p>X</p>
	<p>5 El personal del centro de salud brinda el servicio de atención neumológica cumpliendo con estándares (Resolución Ministerial N°101-2021/MINSA)</p>	<p>X</p>
	<p>6 El personal que brinda el servicio neumológico resuelve de manera ágil los inconvenientes</p>	<p>X</p>
	<p>7 El servicio de atención neumológica que brinda el centro de salud cumple los requisitos arquitectónicos del Reglamento Nacional de Edificaciones (RNE)</p>	<p>X</p>
	<p>8 El periodo que trascurre para la atención es de 30 minutos</p>	<p>X</p>
	<p>9 La cantidad de tiempo usada por persona es menos de 15 minutos</p>	<p>X</p>
	<p>10 Usted opina que el personal de atención neumológica cuenta con conocimiento especializado</p>	<p>X</p>
	<p>11 El personal del servicio de atención neumológica coordina técnica y eficientemente la atención del usuario</p>	<p>X</p>
	<p>12 Los accesos a la información son de libre uso, así como las bases de datos</p>	<p>X</p>
	<p>13 El diseño arquitectónico cumple para la categoría de los establecimientos de salud (NT N°021-MINSA/DGSP V.01)</p>	<p>X</p>
	<p>14 Se cumple el código de ética por los colaboradores en el centro de salud que brinda el servicio neumológico</p>	<p>X</p>
	<p>15 Los pacientes son recibidos en ambientes seguros de acuerdo a la norma (NT N°021-MINSA/DGSP V.01) el servicio de atención neumológica</p>	<p>X</p>
	<p>16 La calidad con las personas y la atención al público es óptima</p>	<p>X</p>
	<p>17 Usted considera que el personal médico le brinda atención a las dudas del paciente</p>	<p>X</p>
	<p>18 El personal de recepción le muestra empatía en su atención</p>	<p>X</p>
	<p>19 El personal cumple con los horarios establecidos de acuerdo a la categoría del establecimiento de salud</p>	<p>X</p>
	<p>20 Considera que el personal es suficiente para brindar una adecuada atención</p>	<p>X</p>
	<p>21 En cualquier horario o circunstancia usted le brinda atención al paciente</p>	<p>X</p>
	<p>22 Le brindan soluciones a los pacientes ante las dificultades que se le presentan</p>	<p>X</p>

Título: Calidad del Servicio de atención Neumológica en el Centro de Salud de Requena, basado en percepción de los usuarios, 2022

II. PREGUNTAS POR DIMENSIÓN	CALIFICACIÓN
<p>Estimado (a) Sr. (a): El presente instrumento tiene por objetivo recoger información para lograr el objetivo de determinar la calidad del Servicio de atención Neumológica en el Centro de Salud de Requena, basado en percepción de los usuarios, 2022. Agradeceremos proceder según la instrucción para dar respuesta. Marque con un aspa (X) según corresponda en Muy deficiente, deficiente, Ni deficiente ni bueno, bueno, muy bueno</p>	
1 Cuenta el servicio de atención neumológica con vigencia tecnológica	X
2 Cuenta el servicio de atención neumológica con instalaciones adecuadas	X
3 El personal del servicio de atención neumológica es eficiente	X
4 Los formatos utilizados son visibles con el diseño legible y de fácil lectura	X
5 El personal del centro de salud brinda el servicio de atención neumológica cumpliendo con estándares (Resolución Ministerial N° 107-2021/MINSA)	X
6 El personal que brinda el servicio neumológico resuelve de manera ágil los inconvenientes	X
7 El servicio de atención neumológica que brinda el centro de salud cumple los requisitos arquitectónicos del Reglamento Nacional de Edificaciones (RNE)	X
8 El periodo que transcurre para la atención es de 30 minutos	X
9 La cantidad de tiempo usada por persona es menos de 15 minutos	X
10 Usted opina que el personal de atención neumológica cuenta con conocimiento especializado	X
11 El personal del servicio de atención neumológica coordina técnica y eficientemente la atención del usuario	X
12 Los accesos a la información son de libre uso, así como las base de datos	X
13 El diseño arquitectónico cumple para la categoría de los establecimientos de salud (NT N°021-MINSA/DGSP V.01)	X
14 Se cumple el código de ética por los colaboradores en el centro de salud que brinda el servicio neumológico	X
15 Los pacientes son recibidos en ambientes seguros de acuerdo a la norma (NT N°021-MINSA/DGSP V.01) el servicio de atención neumológica	X
16 La calidez con las personas y la atención al público es óptima	X
17 Usted considera que el personal médico le brinda atención a las dudas del paciente	X
18 El personal de recepción le muestra empatía en su atención	X
19 El personal cumple con los horarios establecidos de acuerdo a la categoría del establecimiento de salud	X
20 Considera que el personal es suficiente para brindar una adecuada atención	X
21 En cualquier horario o circunstancia usted le brinda atención al paciente	X
22 Le brindan soluciones a los pacientes ante las dificultades que se le presenten	X

Título: Calidad del Servicio de atención Neumológica en el Centro de Salud de Requena, basado en percepción de los usuarios, 2022

II. PREGUNTAS POR DIMENSIÓN		CALIFICACIÓN			
		Muy Deficiente	Deficiente	No Deficiente	Muy Bueno
<p>Estimado (a) Sr. (a): El presente instrumento tiene por objetivo recoger información para lograr el objetivo de determinar la calidad del Servicio de atención Neumológica en el Centro de Salud de Requena, basado en percepción de los usuarios, 2022. Agradeceremos proceder según la instrucción para dar respuesta. Marque con un aspa (X) según corresponda en Muy deficiente, deficiente, No deficiente ni bueno, bueno, muy bueno</p>					
II. PREGUNTAS POR DIMENSIÓN					
EFECTIVIDAD DE SERVICIOS					
1	Cuenta el servicio de atención neumológica con vigencia tecnológica	X			
2	Cuenta el servicio de atención neumológica con instalaciones adecuadas	X			
3	El personal del servicio de atención neumológica es eficiente	X			
4	Los formatos utilizados son visibles con el diseño legible y de fácil lectura		X		
EFECTIVIDAD DE SERVICIOS					
5	El personal del centro de salud brinda el servicio de atención neumológica cumpliendo con estándares (Resolución Ministerial N°107-2021/MINSA)	X			
6	El personal que brinda el servicio neumológico resuelve de manera ágil los inconvenientes	X			
7	El servicio de atención neumológica que brinda el centro de salud cumple los requisitos arquitectónicos del Reglamento Nacional de Edificaciones (RNE)		X		
8	El periodo que trascurre para la atención es de 30 minutos			X	
9	La cantidad de tiempo usada por persona es menos de 15 minutos			X	
EFECTIVIDAD DE SERVICIOS					
10	Usted opina que el personal de atención neumológica cuenta con conocimiento especializado	X			
11	El personal del servicio de atención neumológica coordina técnica y eficientemente la atención del usuario	X			
12	Los accesos a la información son de libre uso, así como las bases de datos			X	
13	El diseño arquitectónico cumple para la categoría de los establecimientos de salud (NT N°021-MINSA/DGSP V.01)			X	
EFECTIVIDAD DE SERVICIOS					
14	Se cumple el código de ética por los colaboradores en el centro de salud que brinda el servicio neumológico		X		
15	Los pacientes son recibidos en ambientes seguros de acuerdo a la norma (NT N°021-MINSA/DGSP V.01) el servicio de atención neumológica		X		
16	La calidad con las personas y la atención al público es óptima		X		
17	Usted considera que el personal médico le brinda atención a las dudas del paciente		X		
EFECTIVIDAD DE SERVICIOS					
18	El personal de recepción le muestra empatía en su atención			X	
19	El personal cumple con los horarios establecidos de acuerdo a la categoría del establecimiento de salud			X	
20	Considera que el personal es suficiente para brindar una adecuada atención			X	
21	En cualquier horario o circunstancia usted le brinda atención al paciente		X		
22	Le brindan soluciones a los pacientes ante las dificultades que se le presentan		X		

II.PREGUNTAS POR DIMENSIÓN		CALIFICACIÓN			
		Muy Deficiente	Deficiente	Buena	Muy Buena
<p>Estimado (a) Sr. (a): El presente instrumento tiene por objetivo recoger información para lograr el objetivo de determinar la calidad del Servicio de atención Neumológica en el Centro de Salud de Reque, basado en percepción de los usuarios, 2022. Agradeceremos proceder según la instrucción para dar respuesta. Marque con un aspa (X) según corresponda en Muy deficiente, deficiente, Ni deficiente ni bueno, bueno, muy bueno</p>					
1	Cuenta el servicio de atención neumológica con vigencia tecnológica	X			
2	Cuenta el servicio de atención neumológica con instalaciones adecuadas	X			
3	El personal del servicio de atención neumológica es eficiente		X		
4	Los formatos utilizados son visibles con el diseño legible y de fácil lectura				X
5	El personal del centro de salud brinda el servicio de atención neumológica cumpliendo con estándares (Resolución Ministerial N°107-2021/MINSA)	X			
6	El personal que brinda el servicio neumológico resuelve de manera ágil los inconvenientes	X			
7	El servicio de atención neumológica que brinda el centro de salud cumple los requisitos arquitectónicos del Reglamento Nacional de Edificaciones (RNE)	X			
8	El período que trascurre para la atención es de 30 minutos		X		
9	La cantidad de tiempo usada por persona es menos de 15 minutos		X		
10	Usted opina que el personal de atención neumológica cuenta con conocimiento especializado		X		
11	El personal del servicio de atención neumológica coordina técnica y eficientemente la atención del usuario		X		
12	Los accesos a la información son de libre uso, así como las bases de datos			X	
13	El diseño arquitectónico cumple para la categoría de los establecimientos de salud (NT N°021-MINSA/DGSP V.01)	X			
14	Se cumple el código de ética por los colaboradores en el Centro de salud que brinda el servicio neumológico		X		
15	Los pacientes son recibidos en ambientes seguros de acuerdo a la norma (NT N°021-MINSA/DGSP V.01) el servicio de atención neumológica		X		
16	La calidez con las personas y la atención al público es óptima			X	
17	Usted considera que el personal médico le brinda atención a las dudas del paciente			X	
18	El personal de recepción le muestra empatía en su atención			X	
19	El personal cumple con los horarios establecidos de acuerdo a la categoría del establecimiento de salud			X	
20	Considera que el personal es suficiente para brindar una adecuada atención		X		
21	En cualquier horario o circunstancia usted le brinda atención al paciente		X		
22	Le brindan soluciones a los pacientes ante las dificultades que se le presenten			X	

Título: Calidad del Servicio de atención Neumológica en el Centro de Salud de Reque, basado en percepción de los usuarios, 2022

Estimado (a) Sr. (a): El presente instrumento tiene por objetivo recoger información para lograr el objetivo de determinar la calidad del Servicio de atención Neumológica en el Centro de Salud de Reque, basado en percepción de los usuarios, 2022. Agradeceremos proceder según la instrucción para dar respuesta. Marque con un (X) según corresponda en Muy deficiente, deficiente, NI deficiente ni bueno, bueno, muy bueno	PREGUNTAS POR DIMENSIÓN	CALIFICACIÓN
	1 Cuenta el servicio de atención neumológica con vigencia tecnológica	X
	2 Cuenta el servicio de atención neumológica con instalaciones adecuadas	X
	3 El personal del servicio de atención neumológica es eficiente	X
	4 Los formatos utilizados son visibles con el diseño legible y de fácil lectura	X
	5 El personal del centro de salud brinda el servicio de atención neumológica cumpliendo con estándares (Resolución Ministerial N°107-2021/MINSA)	X
	6 El personal que brinda el servicio neumológico resuelve de manera ágil los inconvenientes	X
	7 El servicio de atención neumológica que brinda el centro de salud cumple los requisitos arquitectónicos del Reglamento Nacional de Edificaciones (RNE)	X
	8 El periodo que trascurre para la atención es de 30 minutos	X
	9 La cantidad de tiempo usado por persona es menos de 15 minutos	X
	10 Usted opina que el personal de atención neumológica cuenta con conocimiento especializado	X
	11 El personal del servicio de atención neumológica coordina técnica y eficientemente la atención del usuario	X
	12 Los accesos a la información son de libre uso, así como las base de datos	X
	13 El diseño arquitectónico cumple para la categoría de los establecimientos de salud (NT N°021-MINSA/DGSP V.01)	X
	14 Se cumple el código de ética por los colaboradores en el centro de salud que brinda el servicio neumológico	X
	15 Los pacientes son recibidos en ambientes seguros de acuerdo a la norma (NT N°021-MINSA/DGSP V.01) el servicio de atención neumológica	X
	16 La calidad con las personas y la atención al público es óptima	X
	17 Usted considera que el personal médico le brinda atención a las dudas del paciente	X
	18 El personal de recepción le muestra empatía en su atención	X
	19 El personal cumple con los horarios establecidos de acuerdo a la categoría del establecimiento de salud	X
	20 Considera que el personal es suficiente para brindar una adecuada atención	X
	21 En cualquier horario o circunstancia usted le brinda atención al paciente	X
	22 Le brindan soluciones a los pacientes ante las dificultades que se le presentan	X

Título: Calidad del Servicio de atención Neurológica en el Centro de Salud de Requena, basado en percepción de los usuarios, 2022

II. PREGUNTAS POR DIMENSIÓN		CALIFICACIÓN		
		Muy Deficiente	Deficiente	Buena
<p>Estimado (a) Sr. (a): El presente instrumento tiene por objetivo recoger información para lograr el objetivo de determinar la calidad del Servicio de atención Neurológica en el Centro de Salud de Requena, basado en percepción de los usuarios, 2022. Agradeceremos proceder según la instrucción para dar respuesta. Marque con un aspa (X) según corresponda en Muy deficiente, deficiente, NI deficiente ni bueno, bueno, muy bueno</p>				
1	Cuenta el servicio de atención neurológica con vigencia tecnológica	X		
2	Cuenta el servicio de atención neurológica con instalaciones adecuadas	X		
3	El personal del servicio de atención neurológica es eficiente		X	
4	Los formatos utilizados son visibles con el diseño legible y de fácil lectura			X
5	El personal del centro de salud brinda el servicio de atención neurológica cumpliendo con estándares (Resolución Ministerial N°107-2021/MINSA)		X	
6	El personal que brinda el servicio neurológico resuelve de manera ágil los inconvenientes		X	
7	El servicio de atención neurológica que brinda el centro de salud cumple los requisitos arquitectónicos del Reglamento Nacional de Edificaciones (RNE)		X	
8	El periodo que transcurre para la atención es de 30 minutos			X
9	La cantidad de tiempo usada por persona es menos de 15 minutos			X
10	Usted opina que el personal de atención neurológica cuenta con conocimiento especializado	Muy Deficiente	Deficiente	NI deficiente ni bueno
11	El personal del servicio de atención neurológica coordina técnica y eficientemente la atención del usuario		X	
12	Los accesos a la información son de libre uso, así como las bases de datos	X		
13	El diseño arquitectónico cumple para la categoría de los establecimientos de salud (NT N°021-MINSA/DGSP V.01)	Muy Deficiente	Deficiente	Buena
14	Se cumple el código de ética por los colaboradores en el centro de salud que brinda el servicio neurológico		X	
15	Los pacientes son recibidos en ambientes seguros de acuerdo a la norma (NT N°021-MINSA/DGSP V.01) el servicio de atención neurológica		X	
16	La calidad con las personas y la atención al público es óptima			X
17	Usted considera que el personal médico le brinda atención a las dudas del paciente		X	
18	El personal de recepción le muestra empatía en su atención			X
19	El personal cumple con los horarios establecidos de acuerdo a la categoría del establecimiento de salud		X	
20	Considera que el personal es suficiente para brindar una adecuada atención		X	
21	En cualquier horario o circunstancia usted le brinda atención al paciente		X	
22	Le brindan soluciones a los pacientes ante las dificultades que se le presenten			X

Título: Calidad del Servicio de atención Neumológica en el Centro de Salud de Reque, basado en percepción de los usuarios, 2022

Estimado (a) Sr. (a): El presente instrumento tiene por objetivo recoger información para lograr el objetivo de determinar la calidad del Servicio de atención Neumológica en el Centro de Salud de Reque, basado en percepción de los usuarios, 2022. Agradeceremos proceder según la instrucción para dar respuesta. Marque con un aspa (X) según corresponda en Muy deficiente, deficiente, Ni deficiente ni bueno, bueno, muy bueno	II.PREGUNTAS POR DIMENSIÓN	CALIFICACIÓN
1	Cuenta el servicio de atención neumológica con vigencia tecnológica	X
2	Cuenta el servicio de atención neumológica con instalaciones adecuadas	X
3	El personal del servicio de atención neumológica es eficiente	X
4	Los formatos utilizados son visibles con el diseño legible y de fácil lectura	X
5	El personal del centro de salud brinda el servicio de atención neumológica cumpliendo con estándares (Resolución Ministerial N°107-2021/MINSA)	X
6	El personal que brinda el servicio neumológico resuelve de manera ágil los inconvenientes	X
7	El servicio de atención neumológica que brinda el centro de salud cumple los requisitos arquitectónicos del Reglamento Nacional de Edificaciones (RNE)	X
8	El período que trascurre para la atención es de 30 minutos	X
9	La cantidad de tiempo usada por persona es menos de 15 minutos	X
10	Usted opina que el personal de atención neumológica cuenta con conocimiento especializado	X
11	El personal del servicio de atención neumológica coordina técnica y eficientemente la atención del usuario	X
12	Los accesos a la información son de libre uso, así como las base de datos	X
13	El diseño arquitectónico cumple para la categoría de los establecimientos de salud (NT N°021-MINSA/DGSP V.01)	X
14	Se cumple el código de ética por los colaboradores en el centro de salud que brinda el servicio neumológico	X
15	Los pacientes son recibidos en ambientes seguros de acuerdo a la norma (NT N°021-MINSA/DGSP V.01) el servicio de atención neumológica	X
16	La calidad con las personas y la atención al público es óptima	X
17	Usted considera que el personal médico le brinda atención a las dudas del paciente	X
18	El personal de recepción le muestra empatía en su atención	X
19	El personal cumple con los horarios establecidos de acuerdo a la categoría del establecimiento de salud	X
20	Considera que el personal es suficiente para brindar una adecuada atención	X
21	En cualquier horario o circunstancia usted le brinda atención al paciente	X
22	Le brindan soluciones a los pacientes ante las dificultades que se le presenten	X

Título: Calidad del Servicio de atención Neumológica en el Centro de Salud de Requena, basado en percepción de los usuarios, 2022

II. PREGUNTAS POR DIMENSIÓN		CALIFICACIÓN	
<p>Estimado (a) Sr. (a): El presente instrumento tiene por objetivo recoger información para lograr el objetivo de determinar la calidad del Servicio de atención Neumológica en el Centro de Salud de Requena, basado en percepción de los usuarios, 2022. Agradeceremos proceder según la instrucción para dar respuesta. Marque con un aspa (X) según corresponda en Muy deficiente, deficiente, NI deficiente ni bueno, bueno, muy bueno</p>			
1	Cuenta el servicio de atención neumológica con vigencia tecnológica	X	
2	Cuenta el servicio de atención neumológica con instalaciones adecuadas	X	
3	El personal del servicio de atención neumológica es eficiente	X	
4	Los formatos utilizados son visibles con el diseño legible y de fácil lectura		X
5	El personal del centro de salud brinda el servicio de atención neumológica cumpliendo con estándares (Resolución Ministerial N° 107-2021/MINSA)	X	
6	El personal que brinda el servicio neumológico resuelve de manera ágil los inconvenientes	X	
7	El servicio de atención neumológica que brinda el centro de salud cumple los requisitos arquitectónicos del Reglamento Nacional de Edificaciones (RNE)	X	
8	El período que trascurre para la atención es de 30 minutos		X
9	La cantidad de tiempo usada por persona es menos de 15 minutos		X
10	Usted opina que el personal de atención neumológica cuenta con conocimiento especializado		X
11	El personal del servicio de atención neumológica coordina técnica y eficientemente la atención del usuario		X
12	Los accesos a la información son de libre uso, así como las bases de datos		X
13	El diseño arquitectónico cumple para la categoría de los establecimientos de salud (NT N°021-MINSA/DGSP V.01)	X	
14	Se cumple el código de ética por los colaboradores en el centro de salud que brinda el servicio neumológico	X	
15	Los pacientes son recibidos en ambientes seguros de acuerdo a la norma (NT N°021-MINSA/DGSP V.01) el servicio de atención neumológica	X	
16	La calidez con las personas y la atención al público es óptima		X
17	Usted considera que el personal médico le brinda atención a las dudas del paciente		X
18	El personal de recepción le muestra empatía en su atención		X
19	El personal cumple con los horarios establecidos de acuerdo a la categoría del establecimiento de salud		X
20	Considera que el personal es suficiente para brindar una adecuada atención		X
21	En cualquier horario o circunstancia usted le brinda atención al paciente	X	
22	Le brindan soluciones a los pacientes ante las dificultades que se le presentan		X

Estimado (a) Sr. (a): El presente instrumento tiene por objetivo recoger información para lograr el objetivo de determinar la calidad del Servicio de atención Neumológica en el Centro de Salud de Requre, basado en percepción de los usuarios, 2022. Agradecemos proceder según la instrucción para dar respuesta. Marque con un aspa (X) según corresponda en Muy deficiente, deficiente, NI deficiente ni bueno, bueno, muy bueno		CALIFICACIÓN	
II. PREGUNTAS POR DIMENSIÓN			
1	Cuenta el servicio de atención neumológica con vigencia tecnológica	X	Muy Deficiente
2	Cuenta el servicio de atención neumológica con instalaciones adecuadas	X	Deficiente
3	El personal del servicio de atención neumológica es eficiente	X	Deficiente
4	Los formatos utilizados son visibles con el diseño legible y de fácil lectura		X
5	El personal del centro de salud brinda el servicio de atención neumológica cumpliendo con estándares (Resolución Ministerial N° 107-2021/MINSA)	X	Muy Deficiente
6	El personal que brinda el servicio neumológico resuelve de manera ágil los inconvenientes	X	Deficiente
7	El servicio de atención neumológica que brinda el centro de salud cumple los requisitos arquitectónicos del Reglamento Nacional de Edificaciones (RNE)	X	Deficiente
8	El periodo que transcurre para la atención es de 30 minutos		X
9	La cantidad de tiempo usada por persona es menos de 15 minutos		X
10	Usted opina que el personal de atención neumológica cuenta con conocimiento especializado	X	Muy Deficiente
11	El personal del servicio de atención neumológica coordina técnica y eficientemente la atención del usuario	X	Deficiente
12	Los accesos a la información son de libre uso, así como las bases de datos		X
13	El diseño arquitectónico cumple para la categoría de los establecimientos de salud (NT N°021-MINSA/DGSP V.01)	X	Muy Deficiente
14	Se cumple el código de ética por los colaboradores en el centro de salud que brinda el servicio neumológico	X	Deficiente
15	Los pacientes son recibidos en ambientes seguros de acuerdo a la norma (NT N°021-MINSA/DGSP V.01) el servicio de atención neumológica	X	Deficiente
16	La calidad con las personas y la atención al público es óptima		X
17	Usted considera que el personal médico le brinda atención a las dudas del paciente		X
18	El personal de recepción le muestra empatía en su atención		X
19	El personal cumple con los horarios establecidos de acuerdo a la categoría del establecimiento de salud	X	Deficiente
20	Considera que el personal es suficiente para brindar una adecuada atención	X	Deficiente
21	En cualquier horario o circunstancia usted le brinda atención al paciente		X
22	Le brindan soluciones a los pacientes ante las dificultades que se le presentan		X

Título: Calidad del Servicio de atención Neumológica en el Centro de Salud de Requena, basado en percepción de los usuarios, 2022

II. PREGUNTAS POR DIMENSIÓN		CALIFICACIÓN			
		Muy Deficiente	Deficiente	Bastante Bueno	Muy Bueno
<p>Estimado (a) Sr. (a): El presente instrumento tiene por objetivo recoger información para lograr el objetivo de determinar la calidad del Servicio de atención Neumológica en el Centro de Salud de Requena, basado en percepción de los usuarios, 2022. Agradecemos proceder según la instrucción para dar respuesta. Marque con un aspa (X) según corresponda en Muy deficiente, deficiente, Ni deficiente ni bueno, bueno, muy bueno</p>					
1	Cuenta el servicio de atención neumológica con vigencia tecnológica	X			
2	Cuenta el servicio de atención neumológica con instalaciones adecuadas	X			
3	El personal del servicio de atención neumológica es eficiente	X			
4	Los formatos utilizados son visibles con el diseño legible y de fácil lectura			X	
5	El personal del centro de salud brinda el servicio de atención neumológica cumpliendo con estándares (Resolución Ministerial N°107-2021/MINSA)		X		
6	El personal que brinda el servicio neumológico resuelve de manera ágil los inconvenientes		X		
7	El servicio de atención neumológica que brinda el centro de salud cumple los requisitos arquitectónicos del Reglamento Nacional de Edificaciones (RNE)		X		
8	El período que trascurre para la atención es de 30 minutos			X	
9	La cantidad de tiempo usado por persona es menos de 15 minutos			X	
10	Usted opina que el personal de atención neumológica cuenta con conocimiento especializado		X		
11	El personal del servicio de atención neumológica coordina técnica y eficientemente la atención del usuario		X		
12	Los accesos a la información son de libre uso, así como las bases de datos				X
13	El diseño arquitectónico cumple para la categoría de los establecimientos de salud (NT N°021-MINSA/DGSP V.01)		X		
14	Se cumple el código de ética por los colaboradores en el centro de salud que brinda el servicio neumológico		X		
15	Los pacientes son recibidos en ambientes seguros de acuerdo a la norma (NT N°021-MINSA/DGSP V.01) el servicio de atención neumológica		X		
16	La calidez con las personas y la atención al público es óptima			X	
17	Usted considera que el personal médico le brinda atención a las dudas del paciente			X	
18	El personal de recepción le muestra empatía en su atención			X	
19	El personal cumple con los horarios establecidos de acuerdo a la categoría del establecimiento de salud			X	
20	Considera que el personal es suficiente para brindar una adecuada atención			X	
21	En cualquier horario o circunstancia usted le brinda atención al paciente		X		
22	Le brindan soluciones a los pacientes ante las dificultades que se le presenten			X	

Título: Calidad del Servicio de atención Neurológica en el Centro de Salud de Requena, basado en percepción de los usuarios, 2022

II. PREGUNTAS POR DIMENSIÓN		CALIFICACIÓN	
<p>Estimado (a) Sr. (a): El presente instrumento tiene por objetivo recoger información para lograr el objetivo de determinar la calidad del Servicio de atención Neurológica en el Centro de Salud de Requena, basado en percepción de los usuarios, 2022. Agradeceremos proceder según la instrucción para dar respuesta. Marque con un aspa (X) según corresponda en Muy deficiente, deficiente, NI deficiente ni bueno, bueno, muy bueno</p>			
1	Cuenta el servicio de atención neurológica con vigencia tecnológica	X	
2	Cuenta el servicio de atención neurológica con instalaciones adecuadas	X	
3	El personal del servicio de atención neurológica es eficiente	X	
4	Los formatos utilizados son visibles con el diseño legible y de fácil lectura		X
5	El personal del centro de salud brinda el servicio de atención neurológica cumpliendo con estándares (Resolución Ministerial N° 107-2021/MINSA)	X	
6	El personal que brinda el servicio neurológico resuelve de manera ágil los inconvenientes	X	
7	El servicio de atención neurológica que brinda el centro de salud cumple los requisitos arquitectónicos del Reglamento Nacional de Edificaciones (RNE)	X	
8	El periodo que transcurre para la atención es de 30 minutos		X
9	La cantidad de tiempo usada por persona es menos de 15 minutos		X
10	Usted opina que el personal de atención neurológica cuenta con conocimiento especializado	X	
11	El personal del servicio de atención neurológica coordina técnica y eficientemente la atención del usuario	X	
12	Los accesos a la información son de libre uso, así como las bases de datos		X
13	El diseño arquitectónico cumple para la categoría de los establecimientos de salud (NT N°021-MINSA/DGSP V.01)	X	
14	Se cumple el código de ética por los colaboradores en el centro de salud que brinda el servicio neurológico		X
15	Los pacientes son recibidos en ambientes seguros de acuerdo a la norma (NT N°021-MINSA/DGSP V.01) el servicio de atención neurológica		X
16	La calidad con las personas y la atención al público es óptima		X
17	Usted considera que el personal médico le brinda atención a las dudas del paciente		X
18	El personal de recepción le muestra empatía en su atención		X
19	El personal cumple con los horarios establecidos de acuerdo a la categoría del establecimiento de salud	X	
20	Considera que el personal es suficiente para brindar una adecuada atención	X	
21	En cualquier horario o circunstancia usted le brinda atención al paciente		X
22	Le brindan soluciones a los pacientes ante las dificultades que se le presenten		X

Título: Calidad del Servicio de atención Neumológica en el Centro de Salud de Requre, basado en percepción de los usuarios, 2022

Estimado (a) Sr. (a): El presente instrumento tiene por objetivo recoger información para lograr el objetivo de determinar la calidad del Servicio de atención Neumológica en el Centro de Salud de Requre, basado en percepción de los usuarios, 2022. Agradecemos proceder según la Instrucción para dar respuesta. Marque con un aspa (X) según corresponda en Muy deficiente, deficiente, Ni deficiente ni bueno, bueno, muy bueno		CALIFICACIÓN	
II. PREGUNTAS POR DIMENSIÓN			
1	Cuenta el servicio de atención neumológica con vigencia tecnológica		
2	Cuenta el servicio de atención neumológica con instalaciones adecuadas	X	
3	El personal del servicio de atención neumológica es eficiente	X	
4	Los formatos utilizados son visibles con el diseño legible y de fácil lectura		X
5	El personal del centro de salud brinda el servicio de atención neumológica cumpliendo con estándares (Resolución Ministerial N°107-2021/MINSA)	X	
6	El personal que brinda el servicio neumológico resuelve de manera ágil los inconvenientes	X	
7	El servicio de atención neumológica que brinda el centro de salud cumple los requisitos arquitectónicos del Reglamento Nacional de Edificaciones (RNE)	X	
8	El periodo que trascurre para la atención es de 30 minutos		X
9	La cantidad de tiempo usada por persona es menos de 15 minutos		X
10	Usted opina que el personal de atención neumológica cuenta con conocimiento especializado	X	
11	El personal del servicio de atención neumológica coordina técnica y eficientemente la atención del usuario	X	
12	Los accesos a la información son de libre uso, así como las bases de datos		X
13	El diseño arquitectónico cumple para la categoría de los establecimientos de salud (NT N°021-MINSA/DGSP V.01)	X	
14	Se cumple el código de ética por los colaboradores en el centro de salud que brinda el servicio neumológico		X
15	Los pacientes son recibidos en ambientes seguros de acuerdo a la norma (NT N°021-MINSA/DGSP V.01) el servicio de atención neumológica		X
16	La calidad con las personas y la atención al público es óptima		X
17	Usted considera que el personal médico le brinda atención a las dudas del paciente		X
18	El personal de recepción le muestra empatía en su atención		X
19	El personal cumple con los horarios establecidos de acuerdo a la categoría del establecimiento de salud	X	
20	Considera que el personal es suficiente para brindar una adecuada atención	X	
21	En cualquier horario o circunstancia usted le brinda atención al paciente	X	
22	Le brindan soluciones a los pacientes ante las dificultades que se le presenten		X

Título: Calidad del Servicio de atención Neurológica en el Centro de Salud de Requena, basado en percepción de los usuarios, 2022

II.PREGUNTAS POR DIMENSIÓN		CALIFICACIÓN			
ELEMENTOS A VALORAR		Muy Buena	Buena	Deficiente	Muy Deficiente
<p>Estimado (a) Sr. (a): El presente instrumento tiene por objetivo recoger información para lograr el objetivo de determinar la calidad del Servicio de atención Neurológica en el Centro de Salud de Requena, basado en percepción de los usuarios, 2022. Agradecemos proceder según la instrucción para dar respuesta. Marque con un aspa (X) según corresponda en Muy deficiente, deficiente, Ni deficiente ni bueno, bueno, muy bueno</p>					
1	Cuenta el servicio de atención neurológica con vigencia tecnológica	X			
2	Cuenta el servicio de atención neurológica con instalaciones adecuadas	X			
3	El personal del servicio de atención neurológica es eficiente		X		
4	Los formatos utilizados son visibles con el diseño legible y de fácil lectura		X		
5	El personal del centro de salud brinda el servicio de atención neurológica cumpliendo con estándares (Resolución Ministerial N°107-2021/MINSA)			X	
6	El personal que brinda el servicio neurológico resuelve de manera ágil los inconvenientes		X		
7	El servicio de atención neurológica que brinda el centro de salud cumple los requisitos arquitectónicos del Reglamento Nacional de Edificaciones (RNE)				X
8	El periodo que trascurre para la atención es de 30 minutos				X
9	La cantidad de tiempo usado por persona es menos de 15 minutos				X
10	Usted opina que el personal de atención neurológica cuenta con conocimiento especializado			X	
11	El personal del servicio de atención neurológica coordina técnica y eficientemente la atención del usuario		X		
12	Los accesos a la información son de libre uso, así como las bases de datos				X
13	El diseño arquitectónico cumple para la categoría de los establecimientos de salud (NT N°021-MINSA/DGSP V.01)	X			
14	Se cumple el código de ética por los colaboradores en el centro de salud que brinda el servicio neurológico			X	
15	Los pacientes son recibidos en ambientes seguros de acuerdo a la norma (NT N°021-MINSA/DGSP V.01) el servicio de atención neurológica		X		
16	La calidez con las personas y la atención al público es óptima			X	
17	Usted considera que el personal médico le brinda atención a las dudas del paciente			X	
18	El personal de recepción le muestra empatía en su atención			X	
19	El personal cumple con los horarios establecidos de acuerdo a la categoría del establecimiento de salud		X		
20	Considera que el personal es suficiente para brindar una adecuada atención		X		
21	En cualquier horario o circunstancia usted le brinda atención al paciente		X		
22	Le brindan soluciones a los pacientes ante las dificultades que se le presenten			X	

Título: Calidad del Servicio de atención Neumológica en el Centro de Salud de Requena, basado en percepción de los usuarios, 2022

II.PREGUNTAS POR DIMENSIÓN		CALIFICACIÓN			
		Muy Deficiente	Deficiente	No deficiente ni deficiente	Muy Buena
<p>Estimado (a) Sr. (a): El presente instrumento tiene por objetivo recoger información para lograr el objetivo de determinar la calidad del Servicio de atención Neumológica en el Centro de Salud de Requena, basado en percepción de los usuarios, 2022. Agradecemos proceder según la instrucción para dar respuesta. Marque con un aspa (X) según corresponda en Muy deficiente, deficiente, Ni deficiente ni muy deficiente, bueno, muy bueno</p>					
1	Cuenta el servicio de atención neumológica con vigencia tecnológica	X			
2	Cuenta el servicio de atención neumológica con instalaciones adecuadas		X		
3	El personal del servicio de atención neumológica es eficiente				X
4	Los formatos utilizados son visibles con el diseño legible y de fácil lectura				X
5	El personal del centro de salud brinda el servicio de atención neumológica cumpliendo con estándares (Resolución Ministerial N°107-2021/MINSA)		X		
6	El personal que brinda el servicio neumológico resuelve de manera ágil los inconvenientes		X		
7	El servicio de atención neumológica que brinda el centro de salud cumple los requisitos arquitectónicos del Reglamento Nacional de Edificaciones (RNE)		X		
8	El período que trascurre para la atención es de 30 minutos				
9	La cantidad de tiempo usada por persona es menos de 15 minutos				
10	Usted opina que el personal de atención neumológica cuenta con conocimiento especializado		X		
11	El personal del servicio de atención neumológica coordina técnica y eficientemente la atención del usuario		X		
12	Los accesos a la información son de libre uso, así como las bases de datos				
13	El diseño arquitectónico cumple para la categoría de los establecimientos de salud (NT N°021-MINSA/DGSP V.01)				
14	Se cumple el código de ética por los colaboradores en el centro de salud que brinda el servicio neumológico	X			
15	Los pacientes son recibidos en ambientes seguros de acuerdo a la norma (NT N°021-MINSA/DGSP V.01) el servicio de atención neumológica	X			
16	La calidad con las personas y la atención al público es óptima				
17	Usted considera que el personal médico le brinda atención a las dudas del paciente				
18	El personal de recepción le muestra empatía en su atención				
19	El personal cumple con los horarios establecidos de acuerdo a la categoría del establecimiento de salud		X		
20	Considera que el personal es suficiente para brindar una adecuada atención		X		
21	En cualquier horario o circunstancia usted le brinda atención al paciente		X		
22	Le brindan soluciones a los pacientes ante las dificultades que se le presentan				X

Título: Calidad del Servicio de atención Neumológica en el Centro de Salud de Requena, basado en percepción de los usuarios, 2022

Estimado (a) Sr. (a): El presente instrumento tiene por objetivo recoger información para lograr el objetivo de determinar la calidad del Servicio de atención Neumológica en el Centro de Salud de Requena, basado en percepción de los usuarios, 2022. Agradeceremos proceder según la instrucción para dar respuesta. Marque con un aspa (X) según corresponda en Muy deficiente, deficiente, NI deficiente ni bueno, bueno, muy bueno	ILPREGUNTAS POR DIMENSIÓN	CALIFICACIÓN
	1 Cuenta el servicio de atención neumológica con vigencia tecnológica	X
	2 Cuenta el servicio de atención neumológica con instalaciones adecuadas	X
	3 El personal del servicio de atención neumológica es eficiente	X
	4 Los formatos utilizados son visibles con el diseño legible y de fácil lectura	X
	5 El personal del centro de salud brinda el servicio de atención neumológica cumplimiento con estándares (Resolución Ministerial N°107-2021/MINSA)	X
	6 El personal que brinda el servicio neumológico resuelve de manera ágil los inconvenientes	X
	7 El servicio de atención neumológica que brinda el centro de salud cumple los requisitos arquitectónicos del Reglamento Nacional de Edificaciones (RNE)	X
	8 El periodo que trascurre para la atención es de 30 minutos	X
	9 La cantidad de tiempo usada por persona es menos de 15 minutos	X
	10 Usted opina que el personal de atención neumológica cuenta con conocimiento especializado	X
	11 El personal del servicio de atención neumológica coordina técnica y eficientemente la atención del usuario	X
	12 Los accesos a la información son de libre uso, así como las bases de datos	X
	13 El diseño arquitectónico cumple para la categoría de los establecimientos de salud (NT N°021-MINSA/DGSP V.01)	X
	14 Se cumple el código de ética por los colaboradores en el centro de salud que brinda el servicio neumológico	X
	15 Los pacientes son recibidos en ambientes seguros de acuerdo a la norma (NT N°021-MINSA/DGSP V.01) el servicio de atención neumológica	X
	16 La calidad con las personas y la atención al público es óptima	X
	17 Usted considera que el personal médico le brinda atención a las dudas del paciente	X
	18 El personal de recepción le muestra empatía en su atención	X
	19 El personal cumple con los horarios establecidos de acuerdo a la categoría del establecimiento de salud	X
	20 Considera que el personal es suficiente para brindar una adecuada atención	X
	21 En cualquier horario o circunstancia usted le brinda atención al paciente	X
	22 Le brindan soluciones a los pacientes ante las dificultades que se le presenten	X

Título: Calidad del Servicio de atención Neumológica en el Centro de Salud de Reque, basado en percepción de los usuarios, 2022

Estimado (a) Sr. (a): El presente instrumento tiene por objetivo recoger información para lograr el objetivo de determinar la calidad del Servicio de atención Neumológica en el Centro de Salud de Reque, basado en percepción de los usuarios, 2022. Agradecemos proceder según la instrucción para dar respuesta. Marque con un aspa (X) según corresponda en Muy deficiente, deficiente, Ni deficiente ni bueno, bueno, muy bueno		CALIFICACIÓN			
IL PREGUNTAS POR DIMENSIÓN					
1	Cuenta el servicio de atención neumológica con vigencia tecnológica				
2	Cuenta el servicio de atención neumológica con instalaciones adecuadas	X			
3	El personal del servicio de atención neumológica es eficiente		X		
4	Los formatos utilizados son visibles con el diseño legible y de fácil lectura			X	
5	El personal del centro de salud brinda el servicio de atención neumológica cumpliendo con estándares (Resolución Ministerial N°107-2021/MINSA)		X		
6	El personal que brinda el servicio neumológico resuelve de manera ágil los inconvenientes		X		
7	El servicio de atención neumológica que brinda el centro de salud cumple los requisitos arquitectónicos del Reglamento Nacional de Edificaciones (RNE)		X		
8	El periodo que trascurre para la atención es de 30 minutos			X	
9	La cantidad de tiempo usada por persona es menos de 15 minutos			X	
10	Usted opina que el personal de atención neumológica cuenta con conocimiento especializado		X		
11	El personal del servicio de atención neumológica coordina técnica y eficientemente la atención del usuario		X		
12	Los accesos a la información son de libre uso, así como las base de datos		X		
13	El diseño arquitectónico cumple para la categoría de los establecimientos de salud (NT N°021-MINSA/DGSP V.01)		X		
14	Se cumple el código de ética por los colaboradores en el centro de salud que brinda el servicio neumológico		X		
15	Los pacientes son recibidos en ambientes seguros de acuerdo a la norma (NT N°021-MINSA/DGSP V.01) el servicio de atención neumológica	X			
16	La calidez con las personas y la atención al público es óptima		X		
17	Usted considera que el personal médico le brinda atención a las dudas del paciente		X		
18	El personal de recepción le muestra empatía en su atención		X		
19	El personal cumple con los horarios establecidos de acuerdo a la categoría del establecimiento de salud		X		
20	Considera que el personal es suficiente para brindar una adecuada atención		X		
21	En cualquier horario o circunstancia usted le brinda atención al paciente		X		
22	Le brindan soluciones a los pacientes ante las dificultades que se le presentan		X		

Título: Calidad del Servicio de atención Neumológica en el Centro de Salud de Requena, basado en percepción de los usuarios, 2022

Estimado (a) Sr. (a): El presente instrumento tiene por objetivo recoger información para lograr el objetivo de determinar la calidad del Servicio de atención Neumológica en el Centro de Salud de Requena, basado en percepción de los usuarios, 2022. Agradecemos proceder según la instrucción para dar respuesta. Marque con un aspa (X) según corresponda en Muy deficiente, deficiente, NI deficiente ni bueno, bueno, muy bueno	II.PREGUNTAS POR DIMENSIÓN	CALIFICACIÓN			
1	Cuenta el servicio de atención neumológica con vigencia tecnológica	X	X		
2	Cuenta el servicio de atención neumológica con instalaciones adecuadas	X	X		
3	El personal del servicio de atención neumológica es eficiente		X		
4	Los formatos utilizados son visibles con el diseño legible y de fácil lectura			X	
5	El personal del centro de salud brinda el servicio de atención neumológica cumpliendo con estándares (Resolución Ministerial N°107-2021/MINSA)		X		
6	El personal que brinda el servicio neumológico resuelve de manera ágil los inconvenientes		X		
7	El servicio de atención neumológica que brinda el centro de salud cumple los requisitos arquitectónicos del Reglamento Nacional de Edificaciones (RNE)		X		
8	El periodo que trascurre para la atención es de 30 minutos			X	
9	La cantidad de tiempo usado por persona es menos de 15 minutos			X	
10	Usted opina que el personal de atención neumológica cuenta con conocimiento especializado	X			
11	El personal del servicio de atención neumológica coordina técnicas y eficientemente la atención del usuario	X			
12	Los accesos a la información son de libre uso, así como las bases de datos			X	
13	El diseño arquitectónico cumple para la categoría de los establecimientos de salud (NT N°021-MINSA/DGSP V.01)	X			
14	Se cumple el código de ética por los colaboradores en el centro de salud que brinda el servicio neumológico		X		
15	Los pacientes son recibidos en ambientes seguros de acuerdo a la norma (NT N°021-MINSA/DGSP V.01) el servicio de atención neumológica	X			
16	La calidad con las personas y la atención al público es óptima		X		
17	Usted considera que el personal médico le brinda atención a las dudas del paciente		X		
18	El personal de recepción le muestra empatía en su atención		X		
19	El personal cumple con los horarios establecidos de acuerdo a la categoría del establecimiento de salud		X		
20	Considera que el personal es suficiente para brindar una adecuada atención		X		
21	En cualquier horario o circunstancia usted le brinda atención al paciente		X		
22	Le brindan soluciones a los pacientes ante las dificultades que se le presentan		X		

Título: Calidad de atención Neumológica en el Centro de Salud de Requena, basado en percepción de los usuarios, 2022

II. PREGUNTAS POR DIMENSIÓN		CALIFICACIÓN			
		Muy Deficiente	Deficiente	Buena	Muy Buena
<p>Estimado (a) Sr. (a): El presente instrumento tiene por objetivo recoger información para lograr el objetivo de determinar la calidad de Servicio de atención Neumológica en el Centro de Salud de Requena, basado en percepción de los usuarios, 2022. Agradeceremos proceder según la instrucción para dar respuesta. Marque con un aspa (X) según corresponda en Muy deficiente, deficiente, Ni deficiente ni bueno, bueno, muy bueno</p>					
1	Cuenta el servicio de atención neumológica con vigencia tecnológica	X	X		
2	Cuenta el servicio de atención neumológica con instalaciones adecuadas		X		
3	El personal del servicio de atención neumológica es eficiente				X
4	Los formales utilizados son visibles con el diseño legible y de fácil lectura				X
5	El personal del centro de salud brinda el servicio de atención neumológica cumpliendo con estándares (Resolución Ministerial N°107-2021/MINSA)		X		
6	El personal que brinda el servicio neumológico resuelve de manera ágil los inconvenientes		X		
7	El servicio de atención neumológica que brinda el centro de salud cumple los requisitos arquitectónicos del Reglamento Nacional de Edificaciones (RNE)		X		
8	El periodo que trascurre para la atención es de 30 minutos			X	
9	La cantidad de tiempo usada por persona es menor de 15 minutos			X	
10	Usted opina que el personal de atención neumológica cuenta con conocimiento especializado		X		
11	El personal del servicio de atención neumológica coordina técnica y eficientemente la atención del usuario	X			
12	Los accesos a la información son de libre uso, así como las bases de datos			X	
13	El diseño arquitectónico cumple para la categoría de los establecimientos de salud (NT N°021-MINSA/DGSP V.01)		X		
14	Se cumple el código de ética por los colaboradores en el centro de salud que brinda el servicio neumológico			X	
15	Los pacientes son recibidos en ambientes seguros de acuerdo a la norma (NT N°021-MINSA/DGSP V.01) el servicio de atención neumológica			X	
16	La calidad con las personas y la atención al público es óptima	X			
17	Usted considera que el personal médico le brinda atención a las dudas del paciente		X		
18	El personal de recepción le muestra empatía en su atención				X
19	El personal cumple con los horarios establecidos de acuerdo a la categoría del establecimiento de salud		X		
20	Considera que el personal es suficiente para brindar una adecuada atención		X		
21	En cualquier horario o circunstancia usted le brinda atención al paciente			X	X
22	Le brindan soluciones a los pacientes ante las dificultades que se le presentan				

Título: Calidad del Servicio de atención Neumológica en el Centro de Salud de Requre, basado en percepción de los usuarios, 2022

Estimado (a) Sr. (a): El presente instrumento tiene por objetivo recoger información para lograr el objetivo de determinar la calidad del Servicio de atención Neumológica en el Centro de Salud de Requre, basado en percepción de los usuarios, 2022. Agradeceremos proceder según la instrucción para dar respuesta. Marque con un aspa (X) según corresponda en Muy deficiente, deficiente, Ni deficiente ni bueno, bueno, muy bueno	II. PREGUNTAS POR DIMENSIÓN	CALIFICACIÓN
1	Cuenta el servicio de atención neumológica con vigencia tecnológica	X
2	Cuenta el servicio de atención neumológica con instalaciones adecuadas	X
3	El personal del servicio de atención neumológica es eficiente	X
4	Los formatos utilizados son visibles con el diseño legible y de fácil lectura	X
5	El personal del centro de salud brinda el servicio de atención neumológica cumpliendo con estándares (Resolución Ministerial N°107-	X
6	El personal que brinda el servicio neumológico resuelve de manera ágil los inconvenientes	X
7	El servicio de atención neumológica que brinda el centro de salud cumple los requisitos arquitectónicos del Reglamento Nacional de Edificaciones (RNE)	X
8	El periodo que transcurre para la atención es de 30 minutos	X
9	La cantidad de tiempo usada por persona es menor de 15 minutos	X
10	Usted opina que el personal de atención neumológica cuenta con conocimiento especializado	X
11	El personal del servicio de atención neumológica coordina técnica y eficientemente la atención del usuario	X
12	Los accesos a la información son de libre uso, así como las bases de datos	X
13	El diseño arquitectónico cumple para la categoría de los establecimientos de salud (NT N°021-MINSA/DGSP V.01)	X
14	Se cumple el Código de ética por los colaboradores en el centro de salud que brinda el servicio neumológico	X
15	Los pacientes son recibidos en ambientes seguros de acuerdo a la norma (NT N°021-MINSA/DGSP V.01) el servicio de atención neumológica	X
16	La calidad con las personas y la atención al público es óptima	X
17	Usted considera que el personal médico le brinda atención a las dudas del paciente	X
18	El personal de recepción le muestra empatía en su atención	X
19	El personal cumple con los horarios establecidos de acuerdo a la categoría del establecimiento de salud	X
20	Considera que el personal es suficiente para brindar una adecuada atención	X
21	En cualquier horario o circunstancia usted le brinda atención al paciente	X
22	Le brindan soluciones a los pacientes ante las dificultades que se le presentan	X

Título: Calidad del Servicio de atención Neumológica en el Centro de Salud de Requre, basado en percepción de los usuarios, 2022.

Estimado (a) Sr. (a): El presente instrumento tiene por objetivo recoger información para lograr el objetivo de determinar la calidad del Servicio de atención Neumológica en el Centro de Salud de Requre, basado en percepción de los usuarios, 2022. Agradecemos proceder según la instrucción para dar respuesta. Marque con un aspa (X) según corresponda en muy deficiente, deficiente, Ni deficiente ni bueno, bueno, muy bueno	ILPREGUNTAS POR DIMENSIÓN	CALIFICACIÓN			
1	Cuenta el servicio de atención neumológica con viciencia tecnológica	X			
2	Cuenta el servicio de atención neumológica con instalaciones adecuadas	X			
3	El personal del servicio de atención neumológica es eficiente	X			
4	Los formatos utilizados son visibles con el diseño legible y de fácil lectura		X		
5	El personal del centro de salud brinda el servicio de atención neumológica cumpliendo con estándares (Resolución Ministerial N°107-2021/MINSA).	X			
6	El personal que brinda el servicio neumológico resuelve de manera ágil los inconvenientes	X			
7	Edificaciones (RNE)	X			
8	El periodo que transcurre para la atención es de 30 minutos			X	
9	La cantidad de tiempo usada por persona es menos de 15 minutos			X	
10	Usted opina que el personal de atención neumológica cuenta con conocimiento especializado	X			
11	El personal del servicio de atención neumológica coordina técnicos y eficientemente la atención del usuario		X		
12	Los accesos a la información son de libre uso, así como las base de datos		X		
13	El diseño arquitectónico cumple para la categoría de los establecimientos de salud (NT N°021-MINSA/DGSP V.01)	X			
14	Se cumple el código de ética por los colaboradores en el centro de salud que brinda el servicio neumológico		X		
15	Los pacientes son recibidos en ambientes seguros de acuerdo a la norma (NT N°021-MINSA/DGSP V.01) el servicio de atención neumológica		X		
16	La calidad con las personas y la atención al público es óptima		X		
17	Usted considera que el personal médico le brinda atención a las duras del paciente		X		
18	El personal de recepción le muestra empatía en su atención		X		
19	El personal cumple con los horarios establecidos de acuerdo a la categoría del establecimiento de salud	X			
20	Considera que el personal es suficiente para brindar una adecuada atención	X			
21	En cualquier horario o circunstancia usted le brinda atención al paciente	X			
22	Le brindan soluciones a los pacientes ante las dificultades que se le presenten		X		

Título: Calidad del Servicio de atención Neumológica en el Centro de Salud de Requena, basado en percepción de los usuarios, 2022

II. PREGUNTAS POR DIMENSIÓN		CALIFICACIÓN
<p>Estimado (a) Sr. (a): El presente instrumento tiene por objetivo recoger información para lograr el objetivo de determinar la calidad del Servicio de atención Neumológica en el Centro de Salud de Requena, basado en percepción de los usuarios, 2022. Agradeceremos proceder según la instrucción para dar respuesta. Marque con un aspa (X) según corresponda en Muy deficiente, deficiente, NI deficiente ni bueno, bueno, muy bueno</p>		
1	Cuenta el servicio de atención neumológica con urgencia tecnológica	X
2	Cuenta el servicio de atención neumológica con instalaciones adecuadas	X
3	El personal del servicio de atención neumológica es eficiente	X
4	Los formatos utilizados son visibles con el diseño legible y de fácil lectura	X
5	El personal del centro de salud brinda el servicio de atención neumológica cumpliendo con estándares (Resolución Ministerial N°107-2021/MINSA)	X
6	El personal que brinda el servicio neumológico resuelve de manera ágil los inconvenientes	X
7	El servicio de atención neumológica que brinda el centro de salud cumple los requisitos arquitectónicos del Reglamento Nacional de Edificaciones (RNE)	X
8	El período que transcurre para la atención es de 30 minutos	X
9	La cantidad de tiempo usada por persona es menos de 15 minutos	X
10	Usted opina que el personal de atención neumológica cuenta con conocimiento especializado	X
11	El personal del servicio de atención neumológica coordina técnica y eficientemente la atención del usuario	X
12	Los accesos a la información son de libre uso, así como las bases de datos	X
13	El diseño arquitectónico cumple para la categoría de los establecimientos de salud (NT N°021-MINSA/DGSP V.01)	X
14	Se cumple el código de ética por los colaboradores en el centro de salud que brinda el servicio neumológico	X
15	Los pacientes son recibidos en ambientes seguros de acuerdo a la norma (NT N°021-MINSA/DGSP V.01) el servicio de atención neumológica	X
16	La calidad con las personas y la atención al público es óptima	X
17	Usted considera que el personal médico le brinda atención a las ciudad del paciente	X
18	El personal de recepción le muestra empatía en su atención	X
19	El personal cumple con los horarios establecidos de acuerdo a la categoría del establecimiento de salud	X
20	Considera que el personal es suficiente para brindar una adecuada atención	X
21	En cualquier horario e circunstancia usted le brinda atención al paciente	X
22	Le brindan soluciones a los pacientes ante las dificultades que se le presenten	X

Título: Calidad del Servicio de atención Neumológica en el Centro de Salud de Requena, basado en percepción de los usuarios, 2022

II. PREGUNTAS POR DIMENSIÓN		CALIFICACIÓN	
<p>Estimado (a) Sr. (a): El presente instrumento tiene por objetivo recoger información para lograr el objetivo de determinar la calidad del Servicio de atención Neumológica en el Centro de Salud de Requena, basado en percepción de los usuarios, 2022. Agradecemos proceder según la instrucción para dar respuesta. Marque con un aspa (X) según corresponda en Muy deficiente, deficiente, Ni deficiente ni bueno, bueno, muy bueno</p>			
1	Cuenta el servicio de atención neumológica con vigencia tecnológica	X	
2	Cuenta el servicio de atención neumológica con instalaciones adecuadas	X	
3	El personal del servicio de atención neumológica es eficiente	X	
4	Los formatos utilizados son visibles con el diseño legible y de fácil lectura	X	
5	El personal del centro de salud brinda el servicio de atención neumológica cumpliendo con estándares (Resolución Ministerial N°107-2021/MINSA)	X	
6	El personal que brinda el servicio neumológico resuelve de manera ágil los inconvenientes	X	
7	El servicio de atención neumológica que brinda el centro de salud cumple los requisitos arquitectónicos del Reglamento Nacional de Edificaciones (RNE)	X	
8	El período que trascurre para la atención es de 30 minutos	X	
9	La cantidad de tiempo usada por persona es menos de 15 minutos	X	
10	Usted opina que el personal de atención neumológica cuenta con conocimiento especializado	X	
11	El personal del servicio de atención neumológica coordina técnicas y eficientemente la atención del usuario	X	
12	Los accesos a la información son de libre uso, así como las bases de datos	X	
13	El diseño arquitectónico cumple para la categoría de los establecimientos de salud (NT N°021-MINSA/DGSP V.01)	X	
14	Se cumple el código de ética por los colaboradores en el centro de salud que brinda el servicio neumológico	X	
15	Los pacientes son recibidos en ambientes seguros de acuerdo a la norma (NT N°021-MINSA/DGSP V.01) el servicio de atención neumológica	X	
16	La calidez con las personas y la atención al público es óptima	X	
17	Usted considera que el personal médico le brinda atención a las dudas del paciente	X	
18	El personal de recepción le muestra empatía en su atención	X	
19	El personal cumple con los horarios establecidos de acuerdo a la categoría del establecimiento de salud	X	
20	Considera que el personal es suficiente para brindar una adecuada atención	X	
21	En cualquier horario o circunstancia usted le brinda atención al paciente	X	
22	Le brindan soluciones a los pacientes ante las dificultades que se le presenten	X	

Título: Calidad del Servicio de atención Neumológica en el Centro de Salud de Requena, basado en percepción de los usuarios, 2022

II. PREGUNTAS POR DIMENSIÓN		CALIFICACIÓN
<p>Estimado (a) Sr. (a): El presente instrumento tiene por objetivo recoger información para lograr el objetivo de determinar la calidad del Servicio de atención Neumológica en el Centro de Salud de Requena, basado en percepción de los usuarios, 2022. Agradeceremos proceder según la instrucción para dar respuesta. Marque con un aspa (X) según corresponda en Muy deficiente, deficiente, Ni deficiente ni bueno, bueno, muy bueno</p>		
1	Cuenta el servicio de atención neumológica con asistencia tecnológica	X
2	Cuenta el servicio de atención neumológica con instalaciones adecuadas	X
3	El personal del servicio de atención neumológica es eficiente	X
4	Los formatos utilizados son visibles con el diseño legible y de fácil lectura	X
5	El personal del centro de salud brinda el servicio de atención neumológica cumpliendo con estándares (Resolución Ministerial N°107-2021/MINSA)	X
6	El personal que brinda el servicio neumológico resuelve de manera ágil los inconvenientes	X
7	El servicio de atención neumológica que brinda el centro de salud cumple los requisitos arquitectónicos del Reglamento Nacional de Edificaciones (RNE)	X
8	El periodo que trascurre para la atención es de 30 minutos	X
9	La cantidad de tiempo usada por persona es menos de 15 minutos	X
10	Usted opina que el personal de atención neumológica cuenta con conocimiento especializado	X
11	El personal del servicio de atención neumológica coordina técnica y eficientemente la atención del usuario	X
12	Los accesos a la información son de libre uso, así como las bases de datos	X
13	El diseño arquitectónico cumple para la categoría de los establecimientos de salud (NT N°021-MINSA/DGSP V.01)	X
14	Se cumple el código de ética por los colaboradores en el centro de salud que brinda el servicio neumológico	X
15	Los pacientes son recibidos en ambientes seguros de acuerdo a la norma (NT N°021-MINSA/DGSP V.01) el servicio de atención neumológica	X
16	La calidez con las personas y la atención al público es óptima	X
17	Usted considera que el personal médico le brinda atención a las dudas del paciente	X
18	El personal de recepción le muestra empatía en su atención	X
19	El personal cumple con los horarios establecidos de acuerdo a la categoría del establecimiento de salud	X
20	Considera que el personal es suficiente para brindar una adecuada atención	X
21	En cualquier horario o circunstancia usted le brinda atención al paciente	X
22	Le brindan soluciones a los pacientes ante las dificultades que se le presenten	X

Título: Calidad del Servicio de atención Neumológica en el Centro de Salud de Requena, basado en percepción de los usuarios, 2022

II. PREGUNTAS POR DIMENSIÓN		CALIFICACIÓN			
		Muy Deficiente	Deficiente	Insuficiente	Muy Bueno
<p>Estimado (a) Sr. (a): El presente instrumento tiene por objetivo recoger información para lograr el objetivo de determinar la calidad del Servicio de atención Neumológica en el Centro de Salud de Requena, basado en percepción de los usuarios, 2022. Agradecemos proceder según la instrucción para dar respuesta. Marque con un aspa (X) según corresponda en Muy deficiente, deficiente, Ni deficiente ni bueno, bueno, muy bueno</p>					
<p>1 Cuenta el servicio de atención neumológica con vigencia tecnológica</p>					
		X			
<p>2 Cuenta el servicio de atención neumológica con instalaciones adecuadas</p>					
		X			
<p>3 El personal del servicio de atención neumológica es eficiente</p>					
			X		
<p>4 Los formatos utilizados son visibles con el diseño legible y de fácil lectura</p>					
					X
<p>5 El personal del centro de salud brinda el servicio de atención neumológica cumpliendo con estándares (Resolución Ministerial N°107-2021/MINSA)</p>					
		X	X		
<p>6 El personal que brinda el servicio neumológico resuelve de manera ágil los inconvenientes</p>					
		X			
<p>7 El servicio de atención neumológica que brinda el centro de salud cumple los requisitos arquitectónicos del Reglamento Nacional de Edificaciones (RNE)</p>					
		X			
<p>8 El período que transcurre para la atención es de 30 minutos</p>					
			X		
<p>9 La cantidad de tiempo usada por persona es menor de 15 minutos</p>					
			X		
<p>10 Usted opina que el personal de atención neumológica cuenta con conocimiento especializado</p>					
		X			
<p>11 El personal del servicio de atención neumológica coordina técnica y eficientemente la atención del usuario</p>					
		X			
<p>12 Los accesos a la información son de libre uso, así como las bases de datos</p>					
				X	
<p>13 El diseño arquitectónico cumple para la categoría de los establecimientos de salud (NT N°021-MINSA/DGSP V.01)</p>					
		X			
<p>14 Se cumple el código de ética por los colaboradores en el centro de salud que brinda el servicio neumológico</p>					
			X		
<p>15 Los pacientes son recibidos en ambientes seguros de acuerdo a la norma (NT N°021-MINSA/DGSP V.01) el servicio de atención neumológica</p>					
		X			
<p>16 La calidad con las personas y la atención al público es óptima</p>					
				X	
<p>17 Usted considera que el personal médico le brinda atención a las dudas del paciente</p>					
			X		
<p>18 El personal de recepción le muestra empatía en su atención</p>					
				X	
<p>19 El personal cumple con los horarios establecidos de acuerdo a la categoría del establecimiento de salud</p>					
			X		
<p>20 Considera que el personal es suficiente para brindar una adecuada atención</p>					
			X		
<p>21 En cualquier horario o circunstancia usted le brinda atención al paciente</p>					
			X		
<p>22 Le brindan soluciones a los pacientes ante las dificultades que se le presenten</p>					
				X	

Título: Calidad del Servicio de atención Neumológica en el Centro de Salud de Reque, basado en percepción de los usuarios, 2022

II. PREGUNTAS POR DIMENSIÓN		CALIFICACIÓN	
<p>Estimado (a) Sr. (a): El presente instrumento tiene por objetivo recoger información para lograr el objetivo de determinar la calidad del Servicio de atención Neumológica en el Centro de Salud de Reque, basado en percepción de los usuarios, 2022. Agradeceremos proceder según la instrucción para dar respuesta. Marque con un aspa (X) según corresponda en Muy deficiente, deficiente, Ni deficiente ni bueno, bueno, muy bueno</p>			
1	Cuenta el servicio de atención neumológica con vigencia tecnológica	X	
2	Cuenta el servicio de atención neumológica con instalaciones adecuadas	X	
3	El personal del servicio de atención neumológica es eficiente		X
4	Los formatos utilizados son visibles con el diseño legible y de fácil lectura		X
5	El personal del centro de salud brinda el servicio de atención neumológica cumpliendo con estándares (Resolución Ministerial N°107-2021/MINSA)	X	
6	El personal que brinda el servicio neumológico resuelve de manera ágil los inconvenientes	X	
7	El servicio de atención neumológica que brinda el centro de salud cumple los requisitos arquitectónicos del Reglamento Nacional de Edificaciones (RNE)	X	
8	El periodo que trascurre para la atención es de 30 minutos		X
9	La cantidad de tiempo usada por persona es menos de 15 minutos		X
10	Usted opina que el personal de atención neumológica cuenta con conocimiento especializado	X	
11	El personal del servicio de atención neumológica coordina técnica y eficientemente la atención del usuario	X	
12	Los accesos a la información son de libre uso, así como las bases de datos		X
13	El diseño arquitectónico cumple para la categoría de los establecimientos de salud (NT N°021-MINSA/DGSP V.01)	X	
14	Se cumple el código de ética por los colaboradores en el centro de salud que brinda el servicio neumológico	X	
15	Los pacientes son recibidos en ambientes seguros de acuerdo a la norma (NT N°021-MINSA/DGSP V.01) el servicio de atención neumológica	X	
16	La calidad con las personas y la atención al público es óptima		X
17	Usted considera que el personal médico le brinda atención a las dudas del paciente		X
18	El personal de recepción le muestra empatía en su atención		X
19	El personal cumple con los horarios establecidos de acuerdo a la categoría del establecimiento de salud		X
20	Considera que el personal es suficiente para brindar una adecuada atención		X
21	En cualquier horario o circunstancia usted le brinda atención al paciente		X
22	Le brindan soluciones a los pacientes ante las dificultades que se le presentan		X

Título: Calidad del Servicio de atención Neumológica en el Centro de Salud de Requena, basado en percepción de los usuarios, 2022

Ítem	II.PREGUNTAS POR DIMENSIÓN	CALIFICACIÓN				
		Muy Deficiente	Deficiente	Suficiente	Bueno	Muy Bueno
	Estimado (a) Sr. (a): El presente instrumento tiene por objetivo recoger información para lograr el objetivo de determinar la calidad del Servicio de atención Neumológica en el Centro de Salud de Requena, basado en percepción de los usuarios, 2022. Agradeceremos proceder según la instrucción para dar respuesta. Marque con un aspa (X) según corresponda en Muy deficiente, deficiente, NI deficiente ni bueno, bueno, muy bueno					
	II.PREGUNTAS POR DIMENSIÓN					
1	Cuenta el servicio de atención neumológica con vigencia tecnológica	X				
2	Cuenta el servicio de atención neumológica con instalaciones adecuadas	X				
3	El personal del servicio de atención neumológica es eficiente			X		
4	Los formatos utilizados son visibles con el diseño legible y de fácil lectura				X	
5	El personal del centro de salud brinda el servicio de atención neumológica cumpliendo con estándares (Resolución Ministerial N°107-2021/MINSA)	X				
6	El personal que brinda el servicio neumológico resuelve de manera ágil los inconvenientes	X				
7	El servicio de atención neumológica que brinda el centro de salud cumple los requisitos arquitectónicos del Reglamento Nacional de Edificaciones (RNE)		X			
8	El periodo que trascurre para la atención es de 30 minutos					
9	La cantidad de tiempo usada por persona es menos de 15 minutos					
10	Usted opina que el personal de atención neumológica cuenta con conocimiento especializado	X				
11	El personal del servicio de atención neumológica coordina técnica y eficientemente la atención del usuario	X				
12	Los accesos a la información son de libre uso, así como las bases de datos				X	
13	El diseño arquitectónico cumple para la categoría de los establecimientos de salud (NT N°021-MINSA/DGSP V.01)	X				
14	Se cumple el código de ética por los colaboradores en el centro de salud que brinda el servicio neumológico					
15	Los pacientes son recibidos en ambientes seguros de acuerdo a la norma (NT N°021-MINSA/DGSP V.01) el servicio de atención neumológica		X			
16	La calidez con las personas y la atención al público es óptima		X			
17	Usted considera que el personal médico le brinda atención a las dudas del paciente		X			
18	El personal de recepción le muestra empatía en su atención		X			
19	El personal cumple con los horarios establecidos de acuerdo a la categoría del establecimiento de salud		X			
20	Considera que el personal es suficiente para brindar una adecuada atención		X			
21	En cualquier horario o circunstancia usted le brinda atención al paciente				X	
22	Le brindan soluciones a los pacientes ante las dificultades que se le presentan				X	

Anexo 10. Encuesta aplicada a los pacientes del Centro de Salud de Reque.

Título: Calidad del Servicio de atención Neumológica en el Centro de Salud de Requena, basado en percepción de los usuarios, 2022

Estimado (a) Sr. (a): El presente instrumento tiene por objetivo recoger información para lograr el objetivo de determinar la calidad del Servicio de atención Neumológica en el Centro de Salud de Requena, basado en percepción de los usuarios, 2022. Agradeceremos proceder según la instrucción para dar respuesta. Marque con un aspa (X) según corresponda en Muy deficiente, deficiente, Ni deficiente ni bueno, bueno, muy bueno		CALIFICACIÓN				
II. PREGUNTAS POR DIMENSIÓN		Muy Deficiente	Deficiente	Ni deficiente ni bueno	Bueno	Muy Bueno
N°	ELEMENTOS TANGIBLES					
1	Considera que la atención neumológica se realiza con equipos conservados	X				
2	Considera que las instalaciones son adecuadas para la atención	X				
3	El personal le brinda atención cordial y emotiva			X		
4	Los formularios que completa tienen el tamaño, diseño legible y de fácil lectura				X	
N°	FIABILIDAD					
5	Considera que se cuenta con el suficiente personal de médicos especialistas	X				
6	El personal que brinda el servicio neumológico resuelve de manera ágil los inconvenientes		X			
7	Los ambientes del centro de salud son amplios e iluminados		X			
8	Los espacios son amplios para realizar el servicio de atención neumológica			X		
9	El tiempo que lo demoran en atender no es mayor a 30 minutos				X	
N°	CAPACIDAD DE RESPUESTA					
10	El personal del servicio de atención neumológica se comunica de manera adecuada	X				
11	El personal responde de manera atenta ante cualquier dificultad			X		
12	La información del centro de salud es de acceso público					
13	La rapidez es la característica más importante del servicio de atención neumológica en el centro de salud		X			
N°	SEGURIDAD					
14	Considera que la principal característica de los trabajadores es ser proactivo			X		
15	Usted se siente cómodo al momento de recibir el servicio de atención neumológica		X			
16	El personal administrativo de orientación se demora 10 minutos por paciente.		X			
17	Usted opina que el personal suficiente y adecuado para contestar y resolver sus dudas		X			
N°	EMPATÍA					
18	Le brindan información puntual sobre el servicio que va recibir					
19	Los horarios son adecuados y convenientes para el paciente en el servicio de atención neumológica		X			
20	El personal es respetuoso y amable al momento del servicio de atención neumológica.		X			
21	El personal muestra interés en apoyar al paciente sin importar el horario o las circunstancias			X		
22	El personal es comprensivo con las dificultades que se le presenta al paciente.				X	

Título: Calidad del Servicio de atención Neumológica en el Centro de Salud de Requena, basado en percepción de los usuarios, 2022

Estimado (a) Sr. (a): El presente instrumento tiene por objetivo recoger información para lograr el objetivo de determinar la calidad del Servicio de atención Neumológica en el Centro de Salud de Requena, basado en percepción de los usuarios, 2022. Agradeceremos proceder según la instrucción para dar respuesta. Marque con un aspa (X) según corresponda en Muy deficiente, deficiente, Ni deficiente ni bueno, bueno, muy bueno		CALIFICACIÓN				
II. PREGUNTAS POR DIMENSIÓN		Muy Deficiente	Deficiente	Ni deficiente ni bueno	Bueno	Muy Bueno
Nº	ELEMENTOS TANGIBLES					
1	Considera que la atención neumológica se realiza con equipos conservados	X				
2	Considera que las instalaciones son adecuadas para la atención	X				
3	El personal le brinda atención cordial y emotiva			X		
4	Los formularios que completa tienen el tamaño, diseño legible y de fácil lectura				X	
Nº	FIABILIDAD					
5	Considera que se cuenta con el suficiente personal de médicos especialistas					
6	El personal que brinda el servicio neumológico resuelve de manera ágil los inconvenientes	X				
7	Los ambientes del centro de salud son amplios e iluminados		X			
8	Los espacios son amplios para realizar el servicio de atención neumológica		X			
9	El tiempo que lo demoran en atender no es mayor a 30 minutos				X	
Nº	CAPACIDAD DE RESPUESTA					
10	El personal del servicio de atención neumológica se comunica de manera adecuada					
11	El personal responde de manera atenta ante cualquier dificultad	X				
12	La información del centro de salud es de acceso público		X			
13	La rapidez es la característica más importante del servicio de atención neumológica en el centro de salud		X			
Nº	SEGURIDAD					
14	Considera que la principal característica de los trabajadores es ser proactivo					
15	Usted se siente cómodo al momento de recibir el servicio de atención neumológica			X		
16	El personal administrativo de orientación se demora 10 minutos por paciente.		X			
17	Usted opina que el personal suficiente y adecuado para contestar y resolver sus dudas		X			
Nº	EMPATÍA					
18	Le brindan información puntual sobre el servicio que va recibir					
19	Los horarios son adecuados y convenientes para el paciente en el servicio de atención neumológica		X			
20	El personal es respetuoso y amable al momento del servicio de atención neumológica		X			
21	El personal muestra interés en apoyar al paciente sin importar el horario o las circunstancias		X			
22	El personal es comprensivo con las dificultades que se le presenta al paciente.		X			

Título: Calidad del Servicio de atención Neumológica en el Centro de Salud de Requé, basado en percepción de los usuarios, 2022

Estimado (a) Sr. (a): El presente instrumento tiene por objetivo recoger información para lograr el objetivo de determinar la calidad del Servicio de atención Neumológica en el Centro de Salud de Requé, basado en percepción de los usuarios, 2022. Agradeceremos proceder según la instrucción para dar respuesta. Marque con un aspa (X) según corresponda en Muy deficiente, deficiente, Ni deficiente, ni bueno, bueno, muy bueno

II.PREGUNTAS POR DIMENSIÓN		CALIFICACIÓN				
Nº	ELEMENTOS TANGIBLES	Muy Deficiente	Deficiente	Ni deficiente ni bueno	Bueno	Muy Bueno
1	Considera que la atención neumológica se realiza con equipos conservados	X				
2	Considera que las instalaciones son adecuadas para la atención	X				
3	El personal le brinda atención cordial y empíiva			X		
4	Los formularios que completa tienen el tamaño, diseño legible y de fácil lectura				X	
Nº	FIABILIDAD					
5	Considera que se cuenta con el suficiente personal de medicos especialistas					
6	El personal que brinda el servicio neumológico resuelve de manera ágil los inconvenientes	X				
7	Los ambientes del centro de salud son amplios e iluminados	X				
8	Los espacios son amplios para realizar el servicio de atención neumológica			X		
9	El tiempo que lo demoran en atender no es mayor a 30 minutos			X		
Nº	CAPACIDAD DE RESPUESTA					
10	El personal del servicio de atención neumológica se comunica de manera adecuada					
11	El personal responde de manera atenta ante cualquier dificultad	X				
12	La información del centro de salud es de acceso público		X			
13	La rapidez es la característica mas importante del servicio de atención neumológica en el centro de salud		X			
Nº	SEGURIDAD					
14	Considera que la principal característica de los trabajadores es ser proactivo					
15	Usted se siente comodo al momento de recibir el servicio de atención neumológica			X		
16	El personal administrativo de orientación se demora 10 minutos por paciente.		X			
17	Usted opina que el personal suficiente y adecuado para contestar y resolver sus dudas		X			
Nº	EMPATÍA					
18	Le brindan información puntual sobre el servicio que va recibir					
19	Los horarios son adecuados y convenientes para el paciente en el servicio de atención neumológica		X			
20	El personal es respetuoso y amable al momento del servicio de atención neumológica.		X			
21	El personal muestra interés en apoyar al paciente sin importar el horario o las circunstancias		X			
22	El personal es comprensivo con las dificultades que se le presenta al paciente.			X		

Título: Calidad del Servicio de atención Neumológica en el Centro de Salud de Reque, basado en percepción de los usuarios, 2022

Estimado (a) Sr. (a): El presente instrumento tiene por objetivo recoger información para lograr el objetivo de determinar la calidad del Servicio de atención Neumológica en el Centro de Salud de Reque, basado en percepción de los usuarios, 2022. Agradeceremos proceder según la instrucción para dar respuesta. Marque con un aspa (X) según corresponda en Muy deficiente, deficiente, Ni deficiente ni bueno, bueno, muy bueno		CALIFICACIÓN				
II.PREGUNTAS POR DIMENSIÓN		Muy Deficiente	Deficiente	Ni deficiente ni bueno	Bueno	Muy Bueno
N°	ELEMENTOS TANGIBLES					
1	Considera que la atención neumológica se realiza con equipos conservados	X				
2	Considera que las instalaciones son adecuadas para la atención	X				
3	El personal le brinda atención cordial y emotiva			X		
4	Los formularios que completa tienen el tamaño, diseño legible y de fácil lectura				X	
N°	FIABILIDAD					
5	Considera que se cuenta con el suficiente personal de médicos especialistas	X			Bueno	Muy Bueno
6	El personal que brinda el servicio neumológico resuelve de manera ágil los inconvenientes	X				
7	Los ambientes del centro de salud son amplios e iluminados		X			
8	Los espacios son amplios para realizar el servicio de atención neumológica		X			
9	El tiempo que lo demoran en atender no es mayor a 30 minutos		X			
N°	CAPACIDAD DE RESPUESTA					
10	El personal del servicio de atención neumológica se comunica de manera adecuada	X			Bueno	Muy Bueno
11	El personal responde de manera atenta ante cualquier dificultad			X		
12	La información del centro de salud es de acceso público		X			
13	La rapidez es la característica más importante del servicio de atención neumológica en el centro de salud		X			
N°	SEGURIDAD					
14	Considera que la principal característica de los trabajadores es ser proactivo			X		
15	Usted se siente cómodo al momento de recibir el servicio de atención neumológica		X			
16	El personal administrativo de orientación se demora 10 minutos por paciente.		X			
17	Usted opina que el personal suficiente y adecuado para contestar y resolver sus dudas		X			
N°	EMPATÍA					
18	Le brindan información puntual sobre el servicio que va recibir					
19	Los horarios son adecuados y convenientes para el paciente en el servicio de atención neumológica		X			
20	El personal es respetuoso y amable al momento del servicio de atención neumológica.			X		
21	El personal muestra interés en apoyar al paciente sin importar el horario o las circunstancias			X		
22	El personal es comprensivo con las dificultades que se le presenta al paciente.				X	

Título: Calidad del Servicio de atención Neurológica en el Centro de Salud de Reque, basado en percepción de los usuarios, 2022

II. PREGUNTAS POR DIMENSIÓN		CALIFICACIÓN				
Nº		Muy Deficiente	Deficiente	Ni deficiente ni bueno	Bueno	Muy Bueno
ELEMENTOS TANGIBLES						
1	Considera que la atención neurológica se realiza con equipos conservados.	X				
2	Considera que las instalaciones son adecuadas para la atención		X			
3	El personal le brinda atención cordial y empática		X			
4	Los formularios que completa tienen el tamaño, diseño legible y de fácil lectura			X		
FIABILIDAD						
5	Considera que se cuenta con el suficiente personal de médicos especialistas					
6	El personal que brinda el servicio neurológico resuelve de manera ágil los inconvenientes	X				
7	Los ambientes del centro de salud son amplios e iluminados		X			
8	Los espacios son amplios para realizar el servicio de atención neurológica	X				
9	El tiempo que lo demoran en atender no es mayor a 30 minutos				X	
CAPACIDAD DE RESPUESTA						
10	El personal del servicio de atención neurológica se comunica de manera adecuada					
11	El personal responde de manera atenta ante cualquier dificultad		X			
12	La información del centro de salud es de acceso público				X	
13	La rapidez es la característica más importante del servicio de atención neurológica en el centro de salud		X			
SEGURIDAD						
14	Considera que la principal característica de los trabajadores es ser proactivo					
15	Usted se siente cómodo al momento de recibir el servicio de atención neurológica		X			
16	El personal administrativo de orientación se demora 10 minutos por paciente.					
17	Usted opina que el personal suficiente y adecuado para contestar y resolver sus dudas					
EMPATÍA						
18	Le brindan información puntual sobre el servicio que va recibir					
19	Los horarios son adecuados y convenientes para el paciente en el servicio de atención neurológica	X				
20	El personal es respetuoso y amable al momento del servicio de atención neurológica.					
21	El personal muestra interés en apoyar al paciente sin importar el horario o las circunstancias					
22	El personal es comprensivo con las dificultades que se le presenta al paciente.			X		

Título: Calidad del Servicio de atención Neumológica en el Centro de Salud de Reque, basado en percepción de los usuarios, 2022

Estimado (a) Sr. (a): El presente instrumento tiene por objetivo recoger información para lograr el objetivo de determinar la calidad del Servicio de atención Neumológica en el Centro de Salud de Reque, basado en percepción de los usuarios, 2022. Agradeceremos proceder según la instrucción para dar respuesta. Marque con un aspa (X) según corresponda en Muy deficiente, deficiente, Ni deficiente ni bueno, bueno, muy bueno		CALIFICACIÓN				
II.PREGUNTAS POR DIMENSIÓN		Muy Deficiente	Deficiente	Ni deficiente ni bueno	Bueno	Muy Bueno
Nº	ELEMENTOS TANGIBLES					
1	Considera que la atención neumológica se realiza con equipos conservados	X				
2	Considera que las instalaciones son adecuadas para la atención		X			
3	El personal le brinda atención cordial y emotiva		X			
4	Los formularios que completa tienen el tamaño, diseño legible y de fácil lectura		X			
Nº	FIABILIDAD					
5	Considera que se cuenta con el suficiente personal de médicos especialistas					
6	El personal que brinda el servicio neumológico resuelve de manera ágil los inconvenientes		X			
7	Los ambientes del centro de salud son amplios e iluminados		X			
8	Los espacios son amplios para realizar el servicio de atención neumológica		X			
9	El tiempo que lo demoran en atender no es mayor a 30 minutos				X	
Nº	CAPACIDAD DE RESPUESTA					
10	El personal del servicio de atención neumológica se comunica de manera adecuada		X			
11	El personal responde de manera atenta ante cualquier dificultad					
12	La información del centro de salud es de acceso público				X	
13	La rapidez es la característica más importante del servicio de atención neumológica en el centro de salud		X			
Nº	SEGURIDAD					
14	Considera que la principal característica de los trabajadores es ser proactivo					
15	Usted se siente cómodo al momento de recibir el servicio de atención neumológica	X				
16	El personal administrativo de orientación se demora 10 minutos por paciente.		X			
17	Usted opina que el personal suficiente y adecuado para contestar y resolver sus dudas		X			
Nº	EMPATÍA					
18	Le brindan información puntual sobre el servicio que va recibir					
19	Los horarios son adecuados y convenientes para el paciente en el servicio de atención neumológica		X			
20	El personal es respetuoso y amable al momento del servicio de atención neumológica.					
21	El personal muestra interés en apoyar al paciente sin importar el horario o las circunstancias					
22	El personal es comprensivo con las dificultades que se le presenta al paciente.				X	

Título: Calidad del Servicio de atención Neumológica en el Centro de Salud de Reque, basado en percepción de los usuarios, 2022

II.PREGUNTAS POR DIMENSIÓN		CALIFICACIÓN				
Nº	ELEMENTOS TANGIBLES	Muy Deficiente	Deficiente	Ni deficiente ni bueno	Bueno	Muy Bueno
1	Considera que la atención neumológica se realiza con equipos conservados	X				
2	Considera que las instalaciones son adecuadas para la atención		X			
3	El personal le brinda atención cordial y emotiva		X			
4	Los formularios que completa tienen el tamaño, diseño legible y de fácil lectura			X		
Nº	FIABILIDAD	Muy Deficiente	Deficiente	Ni deficiente ni bueno	Bueno	Muy Bueno
5	Considera que se cuenta con el suficiente personal de médicos especialistas		X			
6	El personal que brinda el servicio neumológico resuelve de manera ágil los inconvenientes	X				
7	Los ambientes del centro de salud son amplios e iluminados		X			
8	Los espacios son amplios para realizar el servicio de atención neumológica					
9	El tiempo que lo demoran en atender no es mayor a 30 minutos	X				
Nº	CAPACIDAD DE RESPUESTA	Muy Deficiente	Deficiente	Ni deficiente ni bueno	Bueno	Muy Bueno
10	El personal del servicio de atención neumológica se comunica de manera adecuada		X			
11	El personal responde de manera atenta ante cualquier dificultad	X				
12	La información del centro de salud es de acceso público	X				
13	La rapidez es la característica más importante del servicio de atención neumológica en el centro de salud				X	
Nº	SEGURIDAD	Muy Deficiente	Deficiente	Ni deficiente ni bueno	Bueno	Muy Bueno
14	Considera que la principal característica de los trabajadores es ser proactivo			X		
15	Usted se siente cómodo al momento de recibir el servicio de atención neumológica		X			
16	El personal administrativo de orientación se demora 10 minutos por paciente.				X	
17	Usted opina que el personal suficiente y adecuado para contestar y resolver sus dudas					
Nº	EMPATÍA	Muy Deficiente	Deficiente	Ni deficiente ni bueno	Bueno	Muy Bueno
18	Le brindan información puntual sobre el servicio que va recibir			X		
19	Los horarios son adecuados y convenientes para el paciente en el servicio de atención neumológica	X				
20	El personal es respetuoso y amable al momento del servicio de atención neumológica.			X		
21	El personal muestra interés en apoyar al paciente sin importar el horario o las circunstancias			X		
22	El personal es comprensivo con las dificultades que se le presenta al paciente.			X		

Título: Calidad del Servicio de atención Neumológica en el Centro de Salud de Reque, basado en percepción de los usuarios, 2022

II.PREGUNTAS POR DIMENSIÓN		CALIFICACIÓN				
N°	ELEMENTOS TANGIBLES	Muy Deficiente	Deficiente	Ni deficiente ni bueno	Bueno	Muy Bueno
1	Considera que la atención neumológica se realiza con equipos conservados	X				
2	Considera que las instalaciones son adecuadas para la atención	X				
3	El personal le brinda atención cordial y emotiva			X		
4	Los formularios que completa tienen el tamaño, diseño legible y de fácil lectura				X	
N°	FIABILIDAD	Muy Deficiente	Deficiente	Ni deficiente ni bueno	Bueno	Muy Bueno
5	Considera que se cuenta con el suficiente personal de médicos especialistas	X				
6	El personal que brinda el servicio neumológico resuelve de manera ágil los inconvenientes		X			
7	Los ambientes del centro de salud son amplios e iluminados		X			
8	Los espacios son amplios para realizar el servicio de atención neumológica		X			
9	El tiempo que lo demoran en atender no es mayor a 30 minutos		X			
N°	CAPACIDAD DE RESPUESTA	Muy Deficiente	Deficiente	Ni deficiente ni bueno	Bueno	Muy Bueno
10	El personal del servicio de atención neumológica se comunica de manera adecuada	X				
11	El personal responde de manera atenta ante cualquier dificultad			X		
12	La información del centro de salud es de acceso público			X		
13	La rapidez es la característica más importante del servicio de atención neumológica en el centro de salud			X		
N°	SEGURIDAD	Muy Deficiente	Deficiente	Ni deficiente ni bueno	Bueno	Muy Bueno
14	Considera que la principal característica de los trabajadores es ser proactivo		X			
15	Usted se siente cómodo al momento de recibir el servicio de atención neumológica	X				
16	El personal administrativo de orientación se demora 10 minutos por paciente.		X			
17	Usted opina que el personal suficiente y adecuado para contestar y resolver sus dudas			X		
N°	EMPATÍA	Muy Deficiente	Deficiente	Ni deficiente ni bueno	Bueno	Muy Bueno
18	Le brindan información puntual sobre el servicio que va recibir			X		
19	Los horarios son adecuados y convenientes para el paciente en el servicio de atención neumológica			X		
20	El personal es respetuoso y amable al momento del servicio de atención neumológica.	X				
21	El personal muestra interés en apoyar al paciente sin importar el horario o las circunstancias					
22	El personal es comprensivo con las dificultades que se le presenta al paciente.		X			

Título: Calidad del Servicio de atención Neumológica en el Centro de Salud de Reque, basado en percepción de los usuarios, 2022

II.PREGUNTAS POR DIMENSIÓN		CALIFICACIÓN				
Nº	ELEMENTOS TANGIBLES	Muy Deficiente	Deficiente	Ni deficiente ni bueno	Bueno	Muy Bueno
<p>Estimado (a) Sr. (a): El presente instrumento tiene por objetivo recoger información para lograr el objetivo de determinar la calidad del Servicio de atención Neumológica en el Centro de Salud de Reque, basado en percepción de los usuarios, 2022. Agradeceremos proceder según la instrucción para dar respuesta. Marque con un aspa (X) según corresponda en Muy deficiente, deficiente, Ni deficiente ni bueno, bueno, muy bueno</p>						
Nº	FIABILIDAD	Muy Deficiente	Deficiente	Ni deficiente ni bueno	Bueno	Muy Bueno
1	Considera que la atención neumológica se realiza con equipos conservados	X				
2	Considera que las instalaciones son adecuadas para la atención	X				
3	El personal le brinda atención cordial y amoliva			X		
4	Los formularios que completa tienen el tamaño, diseño legible y de fácil lectura				X	
Nº	CAPACIDAD DE RESPUESTA	Muy Deficiente	Deficiente	Ni deficiente ni bueno	Bueno	Muy Bueno
5	Considera que se cuenta con el suficiente personal de médicos especialistas	X				
6	El personal que brinda el servicio neumológico resuelve de manera ágil los inconvenientes		X			
7	Los ambientes del centro de salud son amplios e iluminados		X			
8	Los espacios son amplios para realizar el servicio de atención neumológica		X			
9	El tiempo que lo demoran en atender no es mayor a 30 minutos				X	
Nº	SEGURIDAD	Muy Deficiente	Deficiente	Ni deficiente ni bueno	Bueno	Muy Bueno
10	El personal del servicio de atención neumológica se comunica de manera adecuada		X			
11	El personal responde de manera atenta ante cualquier dificultad	X				
12	La información del centro de salud es de acceso público		X			
13	La rapidez es la característica mas importante del servicio de atención neumológica en el centro de salud		X			
Nº	EMPATÍA	Muy Deficiente	Deficiente	Ni deficiente ni bueno	Bueno	Muy Bueno
14	Considera que la principal característica de los trabajadores es ser proactivo		X			
15	Usted se siente cómodo al momento de recibir el servicio de atención neumológica		X			
16	El personal administrativo de orientación se demora 10 minutos por paciente.		X			
17	Usted opina que el personal suficiente y adecuado para contestar y resolver sus dudas				X	
Nº	EMPATÍA	Muy Deficiente	Deficiente	Ni deficiente ni bueno	Bueno	Muy Bueno
18	Le brindan información puntual sobre el servicio que va recibir				X	
19	Los horarios son adecuados y convenientes para el paciente en el servicio de atención neumológica				X	
20	El personal es respetuoso y amable al momento del servicio de atención neumológica.	X				
21	El personal muestra interés en apoyar al paciente sin importar el horario o las circunstancias		X			
22	El personal es comprensivo con las dificultades que se le presenta al paciente.				X	

Título: Calidad del Servicio de atención Neumológica en el Centro de Salud de Reque, basado en percepción de los usuarios, 2022

Estimado (a) Sr. (a): El presente instrumento tiene por objetivo recoger información para lograr el objetivo de determinar la calidad del Servicio de atención Neumológica en el Centro de Salud de Reque, basado en percepción de los usuarios, 2022. Agradeceremos proceder según la instrucción para dar respuesta. Marque con un aspa (X) según corresponda en Muy deficiente, deficiente, Ni deficiente ni bueno, bueno, muy bueno		CALIFICACIÓN				
II.PREGUNTAS POR DIMENSIÓN		Muy Deficiente	Deficiente	Ni deficiente ni bueno	Bueno	Muy Bueno
ELEMENTOS TANGIBLES						
Nº						
1	Considera que la atención neumológica se realiza con equipos conservados	X				
2	Considera que las instalaciones son adecuadas para la atención		X			
3	El personal le brinda atención cordial y empílica			X		
4	Los formularios que completa tienen el tamaño, diseño legible y de fácil lectura			X		
Nº	FIABILIDAD	Muy Deficiente	Deficiente	Ni deficiente ni bueno	Bueno	Muy Bueno
5	Considera que se cuenta con el suficiente personal de medicos especialistas	X				
6	El personal que brinda el servicio neumológico resuelve de manera ágil los inconvenientes		X			
7	Los ambientes del centro de salud son amplios e iluminados		X			
8	Los espacios son amplios para realizar el servicio de atención neumológica		X			
9	El tiempo que lo demoran en atender no es mayor a 30 minutos		X			
Nº	CAPACIDAD DE RESPUESTA	Muy Deficiente	Deficiente	Ni deficiente ni bueno	Bueno	Muy Bueno
10	El personal del servicio de atención neumológica se comunica de manera adecuada	X				
11	El personal responde de manera atenta ante cualquier dificultad		X			
12	La información del centro de salud es de acceso público		X			
13	La rapidez es la característica mas importante del servicio de atención neumológica en el centro de salud		X			
Nº	SEGURIDAD	Muy Deficiente	Deficiente	Ni deficiente ni bueno	Bueno	Muy Bueno
14	Considera que la principal característica de los trabajadores es ser proactivo		X			
15	Usted se siente comodo al momento de recibir el servicio de atención neumológica	X				
16	El personal administrativo de orientación se demora 10 minutos por paciente.		X			
17	Usted opina que el personal suficiente y adecuado para contestar y resolver sus dudas		X			
Nº	EMPATÍA	Muy Deficiente	Deficiente	Ni deficiente ni bueno	Bueno	Muy Bueno
18	Le brindan información puntual sobre el servicio que va recibir			X		
19	Los horarios son adecuados y convenientes para el paciente en el servicio de atención neumológica		X			
20	El personal es respetuoso y amable al momento del servicio de atención neumológica.		X			
21	El personal muestra interés en apoyar al paciente sin importar el horario o las circunstancias		X			
22	El personal es comprensivo con las dificultades que se le presenta al paciente.			X		

Título: Calidad del Servicio de atención Neumológica en el Centro de Salud de Requena, basado en percepción de los usuarios, 2022

Estimado (a) Sr. (a): El presente instrumento tiene por objetivo recoger información para lograr el objetivo de determinar la calidad del Servicio de atención Neumológica en el Centro de Salud de Requena, basado en percepción de los usuarios, 2022. Agradeceremos proceder según la instrucción para dar respuesta. Marque con un aspa (X) según corresponda en Muy deficiente, deficiente, Ni deficiente ni bueno, bueno, muy bueno		CALIFICACIÓN				
II. PREGUNTAS POR DIMENSIÓN		Muy Deficiente	Deficiente	Ni deficiente ni bueno	Bueno	Muy Bueno
N°	ELEMENTOS TANGIBLES					
1	Considera que la atención neumológica se realiza con equipos conservados	X				
2	Considera que las instalaciones son adecuadas para la atención		X			
3	El personal le brinda atención cordial y emotiva			X		
4	Los formularios que completa tienen el tamaño, diseño legible y de fácil lectura			X		
N°	FIABILIDAD					
5	Considera que se cuenta con el suficiente personal de médicos especialistas	X				
6	El personal que brinda el servicio neumológico resuelve de manera ágil los inconvenientes		X			
7	Los ambientes del centro de salud son amplios e iluminados		X			
8	Los espacios son amplios para realizar el servicio de atención neumológica		X			
9	El tiempo que le demoran en atender no es mayor a 30 minutos				X	
N°	CAPACIDAD DE RESPUESTA					
10	El personal del servicio de atención neumológica se comunica de manera adecuada	X				
11	Usted se siente cómodo al momento de recibir el servicio de atención neumológica		X			
12	La información del centro de salud es de acceso público		X			
13	La rapidez es la característica más importante del servicio de atención neumológica en el centro de salud	X				
N°	SEGURIDAD					
14	Considera que la principal característica de los trabajadores es ser proactivo			X		
15	Usted se siente cómodo al momento de recibir el servicio de atención neumológica		X			
16	El personal administrativo de orientación se demora 10 minutos por paciente.			X		
17	Usted opina que el personal suficiente y adecuado para contestar y resolver sus dudas.			X		
N°	EMPATÍA					
18	Le brindan información puntual sobre el servicio que va recibir			X		
19	Los horarios son adecuados y convenientes para el paciente en el servicio de atención neumológica		X			
20	El personal es respetuoso y amable al momento del servicio de atención neumológica.		X			
21	El personal muestra interés en apoyar al paciente sin importar el horario o las circunstancias			X		
22	El personal es comprensivo con las dificultades que se le presenta al paciente.			X		

Título: Calidad del Servicio de atención Neumológica en el Centro de Salud de Reque, basado en percepción de los usuarios, 2022

Estimado (a) Sr. (a): El presente instrumento tiene por objetivo recoger información para lograr el objetivo de determinar la calidad del Servicio de atención Neumológica en el Centro de Salud de Reque, basado en percepción de los usuarios, 2022. Agradeceremos proceder según la instrucción para dar respuesta. Marque con un aspa (X) según corresponda en Muy deficiente, deficiente, Ni deficiente ni bueno, bueno, muy bueno		CALIFICACIÓN				
II.PREGUNTAS POR DIMENSIÓN		Muy Deficiente	Deficiente	Ni deficiente ni bueno	Bueno	Muy Bueno
Nº	ELEMENTOS TANGIBLES					
1	Considera que la atención neumológica se realiza con equipos conservados	X				
2	Considera que las instalaciones son adecuadas para la atención		X			
3	El personal le brinda atención cordial y emotiva			X		
4	Los formularios que completa tienen el tamaño, diseño legible y de fácil lectura			X		
Nº	FIABILIDAD					
5	Considera que se cuenta con el suficiente personal de médicos especialistas	X				
6	El personal que brinda el servicio neumológico resuelve de manera ágil los inconvenientes	X				
7	Los ambientes del centro de salud son amplios e iluminados		X			
8	Los espacios son amplios para realizar el servicio de atención neumológica			X		
9	El tiempo que lo demoran en atender no es mayor a 30 minutos			X		
Nº	CAPACIDAD DE RESPUESTA					
10	El personal del servicio de atención neumológica se comunica de manera adecuada	X				
11	El personal responde de manera atenta ante cualquier dificultad		X			
12	La información del centro de salud es de acceso público		X			
13	La rapidez es la característica más importante del servicio de atención neumológica en el centro de salud	X				
Nº	SEGURIDAD					
14	Considera que la principal característica de los trabajadores es ser proactivo		X			
15	Usted se siente cómodo al momento de recibir el servicio de atención neumológica		X			
16	El personal administrativo de orientación se demora 10 minutos por paciente.			X		
17	Usted opina que el personal suficiente y adecuado para contestar y resolver sus dudas		X			
Nº	EMPATÍA					
18	Le brindan información puntual sobre el servicio que va recibir			X		
19	Los horarios son adecuados y convenientes para el paciente en el servicio de atención neumológica		X			
20	El personal es respetuoso y amable al momento del servicio de atención neumológica.		X			
21	El personal muestra interés en apoyar al paciente sin importar el horario o las circunstancias			X		
22	El personal es comprensivo con las dificultades que se le presenta al paciente.				X	

Título: Calidad del Servicio de atención Neumológica en el Centro de Salud de Reque, basado en percepción de los usuarios, 2022

Estimado (a) Sr. (a): El presente instrumento tiene por objetivo recoger información para lograr el objetivo de determinar la calidad del Servicio de atención Neumológica en el Centro de Salud de Reque, basado en percepción de los usuarios, 2022. Agradeceremos proceder según la instrucción para dar respuesta. Marque con un aspa (X) según corresponda en Muy deficiente, deficiente, Ni deficiente ni bueno, bueno, muy bueno		CALIFICACIÓN				
II.PREGUNTAS POR DIMENSIÓN		Muy Deficiente	Deficiente	Ni deficiente ni bueno	Bueno	Muy Bueno
N°	ELEMENTOS TANGIBLES					
1	Considera que la atención neumológica se realiza con equipos conservados	X				
2	Considera que las instalaciones son adecuadas para la atención		X			
3	El personal le brinda atención cordial y emotiva			X		
4	Los formularios que completa tienen el tamaño, diseño legible y de fácil lectura			X		
N°	FIABILIDAD	Muy Deficiente	Deficiente	Ni deficiente ni bueno	Bueno	Muy Bueno
5	Considera que se cuenta con el suficiente personal de médicos especialistas	X				
6	El personal que brinda el servicio neumológico resuelve de manera ágil los inconvenientes	X				
7	Los ambientes del centro de salud son amplios e iluminados		X			
8	Los espacios son amplios para realizar el servicio de atención neumológica			X		
9	El tiempo que lo demoran en atender no es mayor a 30 minutos			X		
N°	CAPACIDAD DE RESPUESTA	Muy Deficiente	Deficiente	Ni deficiente ni bueno	Bueno	Muy Bueno
10	El personal del servicio de atención neumológica se comunica de manera adecuada	X				
11	El personal responde de manera atenta ante cualquier dificultad		X			
12	La información del centro de salud es de acceso público		X			
13	La rapidez es la característica más importante del servicio de atención neumológica en el centro de salud	X				
N°	SEGURIDAD	Muy Deficiente	Deficiente	Ni deficiente ni bueno	Bueno	Muy Bueno
14	Considera que la principal característica de los trabajadores es ser proactivo		X			
15	Usted se siente cómodo al momento de recibir el servicio de atención neumológica		X			
16	El personal administrativo de orientación se demora 10 minutos por paciente.			X		
17	Usted opina que el personal suficiente y adecuado para contestar y resolver sus dudas		X			
N°	EMPATÍA	Muy Deficiente	Deficiente	Ni deficiente ni bueno	Bueno	Muy Bueno
18	Le brindan información puntual sobre el servicio que va recibir			X		
19	Los horarios son adecuados y convenientes para el paciente en el servicio de atención neumológica		X			
20	El personal es respetuoso y amable al momento del servicio de atención neumológica.		X			
21	El personal muestra interés en apoyar al paciente sin importar el horario o las circunstancias			X		
22	El personal es comprensivo con las dificultades que se le presenta al paciente.				X	

Título: Calidad del Servicio de atención Neumológica en el Centro de Salud de Requena, basado en percepción de los usuarios, 2022

ILPREGUNTAS POR DIMENSIÓN		CALIFICACIÓN				
Nº		Muy Deficiente	Deficiente	Ni deficiente ni bueno	Buena	Muy Buena
ELEMENTOS TANGIBLES						
1	Considera que la atención neumológica se realiza con equipos conservados	X	X			
2	Considera que las instalaciones son adecuadas para la atención			X		
3	El personal le brinda atención cordial y empática			X		
4	Los formularios que completa tienen el tamaño, diseño legible y de fácil lectura			X		
FIABILIDAD						
5	Considera que se cuenta con el suficiente personal de médicos especialistas	X				
6	El personal que brinda el servicio neumológico resuelve de manera ágil los inconvenientes		X			
7	Los ambientes del centro de salud son amplios e iluminados		X			
8	Los espacios son amplios para realizar el servicio de atención neumológica		X			
9	El tiempo que lo demoran en atender no es mayor a 30 minutos		X			
CAPACIDAD DE RESPUESTA						
10	El personal del servicio de atención neumológica se comunica de manera adecuada	X				
11	El personal responde de manera atenta ante cualquier dificultad		X			
12	La información del centro de salud es de acceso público		X			
13	La rapidez es la característica más importante del servicio de atención neumológica en el centro de salud		X			
SEGURIDAD						
14	Considera que la principal característica de los trabajadores es ser proactivo		X			
15	Usted se siente cómodo al momento de recibir el servicio de atención neumológica	X				
16	El personal administrativo de orientación se demora 10 minutos por paciente.		X			
17	Usted opina que el personal suficiente y adecuado para contestar y resolver sus dudas		X			
EMPATÍA						
18	Le brindan información puntual sobre el servicio que va recibir		X			
19	Los horarios son adecuados y convenientes para el paciente en el servicio de atención neumológica	X	X			
20	El personal es respetuoso y amable al momento del servicio de atención neumológica.		X			
21	El personal muestra interés en apoyar al paciente sin importar el horario o las circunstancias		X			
22	El personal es comprensivo con las dificultades que se le presenta al paciente.		X			

II.PREGUNTAS POR DIMENSIÓN		CALIFICACIÓN				
Nº	ELEMENTOS TANGIBLES	Muy Deficiente	Deficiente	Ni deficiente ni bueno	Bueno	Muy Bueno
1	Considera que la atención neumológica se realiza con equipos conservados	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2	Considera que las instalaciones son adecuadas para la atención	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3	El personal le brinda atención cordial y emotiva	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4	Los formularios que completa tienen el tamaño, diseño legible y de fácil lectura	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Nº	FIABILIDAD	Muy Deficiente	Deficiente	Ni deficiente ni bueno	Bueno	Muy Bueno
5	Considera que se cuenta con el suficiente personal de médicos especialistas	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6	El personal que brinda el servicio neumológico resuelve de manera ágil los inconvenientes	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7	Los ambientes del centro de salud son amplios e iluminados	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8	Los espacios son amplios para realizar el servicio de atención neumológica	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9	El tiempo que lo demoran en atender no es mayor a 30 minutos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Nº	CAPACIDAD DE RESPUESTA	Muy Deficiente	Deficiente	Ni deficiente ni bueno	Bueno	Muy Bueno
10	El personal del servicio de atención neumológica se comunica de manera adecuada	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11	El personal responde de manera atenta ante cualquier dificultad	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12	La información del centro de salud es de acceso público	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13	La rapidez es la característica más importante del servicio de atención neumológica en el centro de salud	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Nº	SEGURIDAD	Muy Deficiente	Deficiente	Ni deficiente ni bueno	Bueno	Muy Bueno
14	Considera que la principal característica de los trabajadores es ser proactivo	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15	Usted se siente cómodo al momento de recibir el servicio de atención neumológica	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
16	El personal administrativo de orientación se demora 10 minutos por paciente.	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
17	Usted opina que el personal suficiente y adecuado para contestar y resolver sus dudas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Nº	EMPATÍA	Muy Deficiente	Deficiente	Ni deficiente ni bueno	Bueno	Muy Bueno
18	Le brindan información puntual sobre el servicio que va recibir	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
19	Los horarios son adecuados y convenientes para el paciente en el servicio de atención neumológica	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
20	El personal es respetuoso y amable al momento del servicio de atención neumológica.	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
21	El personal muestra interés en apoyar al paciente sin importar el horario o las circunstancias	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
22	El personal es comprensivo con las dificultades que se le presenta al paciente.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Título: Calidad del Servicio de atención Neumológica en el Centro de Salud de Requena, basado en percepción de los usuarios, 2022

Estimado (a) Sr. (a): El presente instrumento tiene por objetivo recoger información para lograr el objetivo de determinar la calidad del Servicio de atención Neumológica en el Centro de Salud de Requena, basado en percepción de los usuarios, 2022. Agradeceremos proceder según la instrucción para dar respuesta. Marque con un aspa (X) según corresponda en Muy deficiente, deficiente, Ni deficiente ni bueno, bueno, muy bueno		CALIFICACIÓN				
II. PREGUNTAS POR DIMENSIÓN		Muy Deficiente	Deficiente	Ni deficiente ni bueno	Bueno	Muy Bueno
Nº	ELEMENTOS TANGIBLES					
1	Considera que la atención neumológica se realiza con equipos conservados	X				
2	Considera que las instalaciones son adecuadas para la atención		X			
3	El personal le brinda atención cordial y emotiva			X		
4	Los formularios que completa tienen el tamaño, diseño legible y de fácil lectura			X		
Nº	FIABILIDAD	Muy Deficiente	Deficiente	Ni deficiente ni bueno	Bueno	Muy Bueno
5	Considera que se cuenta con el suficiente personal de médicos especialistas					
6	El personal que brinda el servicio neumológico resuelve de manera ágil los inconvenientes	X				
7	Los ambientes del centro de salud son amplios e iluminados		X			
8	Los espacios son amplios para realizar el servicio de atención neumológica					
9	El tiempo que lo demoran en atender no es mayor a 30 minutos				X	
Nº	CAPACIDAD DE RESPUESTA	Muy Deficiente	Deficiente	Ni deficiente ni bueno	Bueno	Muy Bueno
10	El personal del servicio de atención neumológica se comunica de manera adecuada	X				
11	El personal responde de manera atenta ante cualquier dificultad			X		
12	La información del centro de salud es de acceso público			X		
13	La rapidez es la característica más importante del servicio de atención neumológica en el centro de salud	X				
Nº	SEGURIDAD	Muy Deficiente	Deficiente	Ni deficiente ni bueno	Bueno	Muy Bueno
14	Considera que la principal característica de los trabajadores es ser proactivo					
15	Usted se siente cómodo al momento de recibir el servicio de atención neumológica		X			
16	El personal administrativo de orientación se demora 10 minutos por paciente.			X		
17	Usted opina que el personal suficiente y adecuado para contestar y resolver sus dudas			X		
Nº	EMPATÍA	Muy Deficiente	Deficiente	Ni deficiente ni bueno	Bueno	Muy Bueno
18	Le brindan información puntual sobre el servicio que va recibir					
19	Los horarios son adecuados y convenientes para el paciente en el servicio de atención neumológica		X			
20	El personal es respetuoso y amable al momento del servicio de atención neumológica.	X				
21	El personal muestra interés en apoyar al paciente sin importar el horario o las circunstancias	X				
22	El personal es comprensivo con las dificultades que se le presenta al paciente.					X

Título: Calidad del Servicio de atención Neumológica en el Centro de Salud de Requé, basado en percepción de los usuarios, 2022

II. PREGUNTAS POR DIMENSIÓN		CALIFICACIÓN				
Nº	ELEMENTOS TANGIBLES	Muy Deficiente	Deficiente	Ni deficiente ni bueno	Bueno	Muy Bueno
1	Considera que la atención neumológica se realiza con equipos conservados	X				
2	Considera que las instalaciones son adecuadas para la atención	X				
3	El personal le brinda atención cordial y emotiva		X			
4	Los formularios que completa tienen el tamaño, diseño legible y de fácil lectura			X		
Nº	FIABILIDAD	Muy Deficiente	Deficiente	Ni deficiente ni bueno	Bueno	Muy Bueno
5	Considera que se cuenta con el suficiente personal de médicos especialistas	X				
6	El personal que brinda el servicio neumológico resuelve de manera ágil los inconvenientes	X				
7	Los ambientes del centro de salud son amplios e iluminados			X		
8	Los espacios son amplios para realizar el servicio de atención neumológica			X		
9	El tiempo que lo demoran en atender no es mayor a 30 minutos				X	
Nº	CAPACIDAD DE RESPUESTA	Muy Deficiente	Deficiente	Ni deficiente ni bueno	Bueno	Muy Bueno
10	El personal del servicio de atención neumológica se comunica de manera adecuada	X				
11	El personal responde de manera atenta ante cualquier dificultad			X		
12	La información del centro de salud es de acceso público			X		
13	La rapidez es la característica más importante del servicio de atención neumológica en el centro de salud		X			
Nº	SEGURIDAD	Muy Deficiente	Deficiente	Ni deficiente ni bueno	Bueno	Muy Bueno
14	Considera que la principal característica de los trabajadores es ser proactivo			X		
15	Usted se siente cómodo al momento de recibir el servicio de atención neumológica			X		
16	El personal administrativo de orientación se demora 10 minutos por paciente.		X			
17	Usted opina que el personal suficiente y adecuado para contestar y resolver sus dudas		X			
Nº	EMPAÍA	Muy Deficiente	Deficiente	Ni deficiente ni bueno	Bueno	Muy Bueno
18	Le brindan información puntual sobre el servicio que va recibir			X		
19	Los horarios son adecuados y convenientes para el paciente en el servicio de atención neumológica			X		
20	El personal es respetuoso y amable al momento del servicio de atención neumológica.		X			
21	El personal muestra interés en apoyar al paciente sin importar el horario o las circunstancias		X			
22	El personal es comprensivo con las dificultades que se le presenta al paciente.			X		

Título: Calidad del Servicio de atención Neumológica en el Centro de Salud de Reque, basado en percepción de los usuarios, 2022

Estimado (a) Sr. (a): El presente instrumento tiene por objetivo recoger información para lograr el objetivo de determinar la calidad del Servicio de atención Neumológica en el Centro de Salud de Reque, basado en percepción de los usuarios, 2022. Agradeceremos proceder según la instrucción para dar respuesta. Marque con un aspa (X) según corresponda en Muy deficiente, deficiente, Ni deficiente ni bueno, bueno, muy bueno		CALIFICACIÓN				
II.PREGUNTAS POR DIMENSIÓN		Muy Deficiente	Deficiente	Ni deficiente ni bueno	Bueno	Muy Bueno
Nº	ELEMENTOS TANGIBLES					
1	Considera que la atención neumológica se realiza con equipos conservados	X				
2	Considera que las instalaciones son adecuadas para la atención	X				
3	El personal le brinda atención cordial y empíiva		X			
4	Los formularios que completa tienen el tamaño, diseño legible y de fácil lectura			X		
Nº	FIABILIDAD					
5	Considera que se cuenta con el suficiente personal de medicos especialistas	X				
6	El personal que brinda el servicio neumológico resuelve de manera ágil los inconvenientes		X			
7	Los ambientes del Centro de salud son amplios e iluminados		X			
8	Los espacios son amplios para realizar el servicio de atención neumológica			X		
9	El tiempo que lo demoran en atender no es mayor a 30 minutos				X	
Nº	CAPACIDAD DE RESPUESTA					
10	El personal del servicio de atención neumológica se comunica de manera adecuada	X				
11	El personal responde de manera atenta ante cualquier dificultad			X		
12	La información del centro de salud es de acceso público			X		
13	La rapidez es la característica mas importante del servicio de atención neumológica en el centro de salud		X			
Nº	SEGURIDAD					
14	Considera que la principal característica de los trabajadores es ser proactivo			X		
15	Usted se siente comodo al momento de recibir el servicio de atención neumológica			X		
16	El personal administrativo de orientación se demora 10 minutos por paciente.		X			
17	Usted opina que el personal suficiente y adecuado para contestar y resolver sus dudas		X			
Nº	EMPATÍA					
18	Le brindan información puntual sobre el servicio que va recibir			X		
19	Los horarios son adecuados y convenientes para el paciente en el servicio de atención neumológica			X		
20	El personal es respetuoso y amable al momento del servicio de atención neumológica.		X			
21	El personal muestra interés en apoyar al paciente sin importar el horario o las circunstancias		X			
22	El personal es comprensivo con las dificultades que se le presenta al paciente.			X		

Título: Calidad del Servicio de atención Neumológica en el Centro de Salud de Reque, basado en percepción de los usuarios, 2022

Estimado (a) Sr. (a): El presente instrumento tiene por objetivo recoger información para lograr el objetivo de determinar la calidad del Servicio de atención Neumológica en el Centro de Salud de Reque, basado en percepción de los usuarios, 2022. Agradecemos proceder según la instrucción para dar respuesta. Marque con un aspa (X) según corresponda en Muy deficiente, deficiente, Ni deficiente ni bueno, bueno, muy bueno		CALIFICACIÓN				
Nº	II. PREGUNTAS POR DIMENSIÓN	Muy Deficiente	Deficiente	Ni deficiente ni bueno	Bueno	Muy Bueno
	ELEMENTOS TANGIBLES					
1	Considera que la atención neumológica se realiza con equipos conservados	X				
2	Considera que las instalaciones son adecuadas para la atención		X			
3	El personal le brinda atención cordial y emotiva			X		
4	Los formularios que completa tienen el tamaño, diseño legible y de fácil lectura			X		
	FIABILIDAD					
5	Considera que se cuenta con el suficiente personal de médicos especialistas	X				
6	El personal que brinda el servicio neumológico resuelve de manera ágil los inconvenientes		X			
7	Los ambientes del centro de salud son amplios e iluminados		X			
8	Los espacios son amplios para realizar el servicio de atención neumológica		X			
9	El tiempo que lo demoran en atender no es mayor a 30 minutos				X	
	CAPACIDAD DE RESPUESTA					
10	El personal del servicio de atención neumológica se comunica de manera adecuada		X			
11	El personal responde de manera atenta ante cualquier dificultad			X		
12	La información del centro de salud es de acceso público			X		
13	La rapidez es la característica más importante del servicio de atención neumológica en el centro de salud	X				
	SEGURIDAD					
14	Considera que la principal característica de los trabajadores es ser proactivo			X		
15	Usted se siente cómodo al momento de recibir el servicio de atención neumológica	X				
16	El personal administrativo de orientación se demora 10 minutos por paciente.	X				
17	Usted opina que el personal suficiente y adecuado para contestar y resolver sus dudas		X			
	EMPATÍA					
18	Le brindan información puntual sobre el servicio que va recibir			X		
19	Los horarios son adecuados y convenientes para el paciente en el servicio de atención neumológica	X				
20	El personal es respetuoso y amable al momento del servicio de atención neumológica.	X				
21	El personal muestra interés en apoyar al paciente sin importar el horario o las circunstancias				X	
22	El personal es comprensivo con las dificultades que se le presenta al paciente.				X	

Título: Calidad del Servicio de atención Neurológica en el Centro de Salud de Reque, basado en percepción de los usuarios, 2022

Estimado (a) Sr. (a): El presente instrumento tiene por objetivo recoger información para lograr el objetivo de determinar la calidad del Servicio de atención Neurológica en el Centro de Salud de Reque, basado en percepción de los usuarios, 2022. Agradecemos proceder según la instrucción para dar respuesta. Marque con un aspa (X) según corresponda en Muy deficiente, deficiente, Ni deficiente ni bueno, bueno, muy bueno

II.PREGUNTAS POR DIMENSION		CALIFICACIÓN				
Nº	ELEMENTOS TANGIBLES	Muy Deficiente	Deficiente	Ni deficiente ni bueno	Bueno	Muy Bueno
1	Considera que la atención neurológica se realiza con equipos conservados	<input checked="" type="checkbox"/>				
2	Considera que las instalaciones son adecuadas para la atención	<input checked="" type="checkbox"/>				
3	El personal le brinda atención cordal y emotiva		<input checked="" type="checkbox"/>			
4	Los formularios que completa tienen el tamaño, diseño legible y de fácil lectura			<input checked="" type="checkbox"/>		
Nº	FABILIDAD	Muy Deficiente	Deficiente	Ni deficiente ni bueno	Bueno	Muy Bueno
5	Considera que se cuenta con el suficiente personal de médicos especialistas		<input checked="" type="checkbox"/>			
6	El personal que brinda el servicio neurológico resuelve de manera ágil los inconvenientes	<input checked="" type="checkbox"/>				
7	Los ambientes del centro de salud son amplios e iluminados		<input checked="" type="checkbox"/>			
8	Los espacios son amplios para realizar el servicio de atención neurológica		<input checked="" type="checkbox"/>			
9	El tiempo que lo demoran en atender no es mayor a 30 minutos				<input checked="" type="checkbox"/>	
Nº	CAPACIDAD DE RESPUESTA	Muy Deficiente	Deficiente	Ni deficiente ni bueno	Bueno	Muy Bueno
10	El personal del servicio de atención neurológica se comunica de manera adecuada		<input checked="" type="checkbox"/>			
11	El personal responde de manera atenta ante cualquier dificultad				<input checked="" type="checkbox"/>	
12	La información del centro de salud es de acceso público				<input checked="" type="checkbox"/>	
13	La rapidez es la característica más importante del servicio de atención neurológica en el centro de salud	<input checked="" type="checkbox"/>				
Nº	SEGURIDAD	Muy Deficiente	Deficiente	Ni deficiente ni bueno	Bueno	Muy Bueno
14	Considera que la principal característica de los trabajadores es ser proactivo			<input checked="" type="checkbox"/>		
15	Usted se siente cómodo al momento de recibir el servicio de atención neurológica	<input checked="" type="checkbox"/>				
16	El personal administrativo de orientación se demora 10 minutos por paciente.		<input checked="" type="checkbox"/>			
17	Usted opina que el personal suficiente y adecuado para contestar y resolver sus dudas		<input checked="" type="checkbox"/>			
Nº	EMPATÍA	Muy Deficiente	Deficiente	Ni deficiente ni bueno	Bueno	Muy Bueno
18	Le brindan información puntual sobre el servicio que va recibir			<input checked="" type="checkbox"/>		
19	Los horarios son adecuados y convenientes para el paciente en el servicio de atención neurológica		<input checked="" type="checkbox"/>			
20	El personal es respetuoso y amable al momento del servicio de atención neurológica.		<input checked="" type="checkbox"/>			
21	El personal muestra interés en apoyar al paciente sin importar el horario o las circunstancias		<input checked="" type="checkbox"/>			
22	El personal es comprensivo con las dificultades que se le presenta al paciente.			<input checked="" type="checkbox"/>		

Título: Calidad del Servicio de atención Neumológica en el Centro de Salud de Reque, basado en percepción de los usuarios, 2022

		CALIFICACIÓN				
II. PREGUNTAS POR DIMENSIÓN		Muy Deficiente	Deficiente	Ni deficiente ni bueno	Bueno	Muy Bueno
Nº	ELEMENTOS TANGIBLES					
1	Considera que la atención neumológica se realiza con equipos conservados	X				
2	Considera que las instalaciones son adecuadas para la atención	X				
3	El personal le brinda atención cordial y empolva			X		
4	Los formularios que completa tienen el tamaño, diseño legible y de fácil lectura			X		
Nº	FIABILIDAD					
5	Considera que se cuenta con el suficiente personal de médicos especialistas	X				
6	El personal que brinda el servicio neumológico resuelve de manera ágil los inconvenientes		X			
7	Los ambientes del centro de salud son amplios e iluminados		X			
8	Los espacios son amplios para realizar el servicio de atención neumológica		X			
9	El tiempo que lo demoran en atender no es mayor a 30 minutos			X		
Nº	CAPACIDAD DE RESPUESTA					
10	El personal del servicio de atención neumológica se comunica de manera adecuada		X			
11	El personal responde de manera atenta ante cualquier dificultad			X		
12	La información del centro de salud es de acceso público				X	
13	La rapidez es la característica más importante del servicio de atención neumológica en el centro de salud	X				
Nº	SEGURIDAD					
14	Considera que la principal característica de los trabajadores es ser proactivo			X		
15	Usted se siente cómodo al momento de recibir el servicio de atención neumológica		X			
16	El personal administrativo de orientación se demora 10 minutos por paciente.		X			
17	Usted opina que el personal suficiente y adecuado para contestar y resolver sus dudas		X			
Nº	EMPATÍA					
18	Le brindan información puntual sobre el servicio que va recibir		X			
19	Los horarios son adecuados y convenientes para el paciente en el servicio de atención neumológica	X				
20	El personal es respetuoso y amable al momento del servicio de atención neumológica.	X				
21	El personal muestra interés en apoyar al paciente sin importar el horario o las circunstancias	X				
22	El personal es comprensivo con las dificultades que se le presenta al paciente.				X	

Título: Calidad del Servicio de atención Neurológica en el Centro de Salud de Requena, basado en percepción de los usuarios, 2022

Estimado (a) Sr. (a): El presente instrumento tiene por objetivo recoger información para lograr el objetivo de determinar la calidad del Servicio de atención Neurológica en el Centro de Salud de Requena, basado en percepción de los usuarios, 2022. Agradeceremos proceder según la instrucción para dar respuesta. Marque con un aspa (X) según corresponda en Muy deficiente, deficiente, Ni deficiente ni bueno, bueno, muy bueno		CALIFICACIÓN				
II.PREGUNTAS POR DIMENSIÓN		Muy Deficiente	Deficiente	Ni deficiente ni bueno	Bueno	Muy Bueno
ELEMENTOS TANGIBLES						
N°						
1	Considera que la atención neurológica se realiza con equipos conservados	X				
2	Considera que las instalaciones son adecuadas para la atención			X		
3	El personal le brinda atención cordial y empática			X		
4	Los formularios que completa tienen el tamaño, diseño legible y de fácil lectura				X	
FIABILIDAD						
N°						
5	Considera que se cuenta con el suficiente personal de médicos especialistas	X				
6	El personal que brinda el servicio neurológico resuelve de manera ágil los inconvenientes		X			
7	Los ambientes del centro de salud son amplios e iluminados		X			
8	Los espacios son amplios para realizar el servicio de atención neurológica		X			
9	El tiempo que lo demoran en atender no es mayor a 30 minutos				X	
CAPACIDAD DE RESPUESTA						
N°						
10	El personal del servicio de atención neurológica se comunica de manera adecuada		X			
11	El personal responde de manera atenta ante cualquier dificultad		X			
12	La información del centro de salud es de acceso público		X			
13	La rapidez es la característica más importante del servicio de atención neurológica en el centro de salud				X	
SEGURIDAD						
N°						
14	Considera que la principal característica de los trabajadores es ser proactivo		X			
15	Usted se siente cómodo al momento de recibir el servicio de atención neurológica		X		X	
16	El personal administrativo de orientación se demora 10 minutos por paciente			X		
17	Usted opina que el personal suficiente y adecuado para contestar y resolver sus dudas			X		
EMPATÍA						
N°						
18	Le brindan información puntual sobre el servicio que va recibir	X				
19	Los horarios son adecuados y convenientes para el paciente en el servicio de atención neurológica	X				
20	El personal es respetuoso y amable al momento del servicio de atención neurológica.	X				
21	El personal muestra interés en apoyar al paciente sin importar el horario o las circunstancias	X				
22	El personal es comprensivo con las dificultades que se le presenta al paciente.				X	

Título: Calidad del Servicio de atención Neumológica en el Centro de Salud de Reque, basado en percepción de los usuarios, 2022

Estimado (a) Sr. (a): El presente instrumento tiene por objetivo recoger información para lograr el objetivo de determinar la calidad del Servicio de atención Neumológica en el Centro de Salud de Reque, basado en percepción de los usuarios, 2022. Agradeceremos proceder según la instrucción para dar respuesta. Marque con un aspa (X) según corresponda en Muy deficiente, deficiente, Ni deficiente ni bueno, bueno, muy bueno		CALIFICACIÓN				
II.PREGUNTAS POR DIMENSIÓN		Muy Deficiente	Deficiente	Ni deficiente ni bueno	Bueno	Muy Bueno
ELEMENTOS TANGIBLES						
N°						
1	Considera que la atención neumológica se realiza con equipos conservados	X				
2	Considera que las instalaciones son adecuadas para la atención			X		
3	El personal le brinda atención cordial y emotiva				X	
4	Los formularios que completa tienen el tamaño, diseño legible y de fácil lectura					
FIABILIDAD						
N°		Muy Deficiente	Deficiente	Ni deficiente ni bueno	Bueno	Muy Bueno
5	Considera que se cuenta con el suficiente personal de médicos especialistas		X			
6	El personal que brinda el servicio neumológico resuelve de manera ágil los inconvenientes	X				
7	Los ambientes del centro de salud son amplios e iluminados		X			
8	Los espacios son amplios para realizar el servicio de atención neumológica		X			
9	El tiempo que lo demoran en atender no es mayor a 30 minutos			X		
CAPACIDAD DE RESPUESTA						
N°		Muy Deficiente	Deficiente	Ni deficiente ni bueno	Bueno	Muy Bueno
10	El personal del servicio de atención neumológica se comunica de manera adecuada			X		
11	El personal responde de manera atenta ante cualquier dificultad				X	
12	La información del centro de salud es de acceso público				X	
13	La rapidez es la característica más importante del servicio de atención neumológica en el centro de salud	X				
SEGURIDAD						
N°		Muy Deficiente	Deficiente	Ni deficiente ni bueno	Bueno	Muy Bueno
14	Considera que la principal característica de los trabajadores es ser proactivo		X			
15	Usted se siente cómodo al momento de recibir el servicio de atención neumológica			X		
16	El personal administrativo de orientación se demora 10 minutos por paciente.			X		
17	Usted opina que el personal suficiente y adecuado para contestar y resolver sus dudas			X		
EMPATIA						
N°		Muy Deficiente	Deficiente	Ni deficiente ni bueno	Bueno	Muy Bueno
18	Le brindan información puntual sobre el servicio que va recibir			X		
19	Los horarios son adecuados y convenientes para el paciente en el servicio de atención neumológica		X			
20	El personal es respetuoso y amable al momento del servicio de atención neumológica.		X			
21	El personal muestra interés en apoyar al paciente sin importar el horario o las circunstancias				X	
22	El personal es comprensivo con las dificultades que se le presenta al paciente.			X		

Título: Calidad del Servicio de atención Neumológica en el Centro de Salud de Reque, basado en percepción de los usuarios, 2022

Esímado (a) Sr. (a): El presente instrumento tiene por objetivo recoger información para lograr el objetivo de determinar la calidad del Servicio de atención Neumológica en el Centro de Salud de Reque, basado en percepción de los usuarios, 2022. Agradeceremos proceder según la instrucción para dar respuesta. Marque con un aspa (X) según corresponda en Muy deficiente, deficiente, Ni deficiente ni bueno, bueno, muy bueno		CALIFICACIÓN				
II. PREGUNTAS POR DIMENSIÓN		Muy Deficiente	Deficiente	Ni deficiente ni bueno	Bueno	Muy Bueno
ELEMENTOS TANGIBLES						
N°						
1	Considera que la atención neumológica se realiza con equipos conservados	X				
2	Considera que las instalaciones son adecuadas para la atención	X				
3	El personal le brinda atención cordial y emotiva			X		
4	Los formularios que completa tienen el tamaño, diseño legible y de fácil lectura				X	
FIABILIDAD						
N°		Muy Deficiente	Deficiente	Ni deficiente ni bueno	Bueno	Muy Bueno
5	Considera que se cuenta con el suficiente personal de médicos especialistas		X			
6	El personal que brinda el servicio neumológico resuelve de manera ágil los inconvenientes		X			
7	Los ambientes del centro de salud son amplios e iluminados		X			
8	Los espacios son amplios para realizar el servicio de atención neumológica		X			
9	El tiempo que lo demoran en atender no es mayor a 30 minutos				X	
CAPACIDAD DE RESPUESTA						
N°		Muy Deficiente	Deficiente	Ni deficiente ni bueno	Bueno	Muy Bueno
10	El personal del servicio de atención neumológica se comunica de manera adecuada			X		
11	El personal responde de manera atenta ante cualquier dificultad			X		
12	La información del centro de salud es de acceso público				X	
13	La rapidez es la característica más importante del servicio de atención neumológica en el centro de salud		X			
SEGURIDAD						
N°		Muy Deficiente	Deficiente	Ni deficiente ni bueno	Bueno	Muy Bueno
14	Considera que la principal característica de los trabajadores es ser proactivo		X			
15	Usted se siente cómodo al momento de recibir el servicio de atención neumológica		X			
16	El personal administrativo de orientación se demora 10 minutos por paciente.				X	
17	Usted opina que el personal suficiente y adecuado para contestar y resolver sus dudas			X		
EMPATÍA						
N°		Muy Deficiente	Deficiente	Ni deficiente ni bueno	Bueno	Muy Bueno
18	Le brindan información puntual sobre el servicio que va recibir			X		
19	Los horarios son adecuados y convenientes para el paciente en el servicio de atención neumológica		X			
20	El personal es respetuoso y amable al momento del servicio de atención neumológica.		X			
21	El personal muestra interés en apoyar al paciente sin importar el horario o las circunstancias				X	
22	El personal es comprensivo con las dificultades que se le presenta al paciente.				X	

Título: Calidad del Servicio de atención Neurológica en el Centro de Salud de Raque, basado en percepción de los usuarios, 2022

Estimado (a) Sr. (a): El presente instrumento tiene por objetivo recoger información para lograr el objetivo de determinar la calidad del Servicio de atención Neurológica en el Centro de Salud de Raque, basado en percepción de los usuarios, 2022. Agradeceremos proceder según la instrucción para dar respuesta. Marque con un aspa (X) según corresponda en Muy deficiente, deficiente, Ni deficiente ni bueno, bueno, muy bueno		CALIFICACIÓN				
II.PREGUNTAS POR DIMENSIÓN		Muy Deficiente	Deficiente	Ni deficiente ni bueno	Bueno	Muy Bueno
N°	ELEMENTOS TANGIBLES					
1	Considera que la atención neurológica se realiza con equipos conservados	X				
2	Considera que las instalaciones son adecuadas para la atención		X			
3	El personal le brinda atención cordial y emotiva				X	
4	Los formularios que completa tienen el tamaño, diseño legible y de fácil lectura				X	
N°	FIABILIDAD					
5	Considera que se cuenta con el suficiente personal de médicos especialistas	X				
6	El personal que brinda el servicio neurológico resuelve de manera ágil los inconvenientes		X			
7	Los ambientes del centro de salud son amplios e iluminados					
8	Los espacios son amplios para realizar el servicio de atención neurológica	X				
9	El tiempo que le demoran en atender no es mayor a 30 minutos			X		
N°	CAPACIDAD DE RESPUESTA					
10	El personal del servicio de atención neurológica se comunica de manera adecuada		X			
11	El personal responde de manera atenta ante cualquier dificultad		X			
12	La información del centro de salud es de acceso público			X		
13	La rapidez es la característica más importante del servicio de atención neurológica en el centro de salud		X			
N°	SEGURIDAD					
14	Considera que la principal característica de los trabajadores es ser proactivo		X			
15	Usted se siente cómodo al momento de recibir el servicio de atención neurológica	X				
16	El personal administrativo de orientación se demora 10 minutos por paciente.		X			
17	Usted opina que el personal suficiente y adecuado para contestar y resolver sus dudas		X			
N°	EMPATÍA					
18	Le brindan información puntual sobre el servicio que va recibir					
19	Los horarios son adecuados y convenientes para el paciente en el servicio de atención neurológica	X				
20	El personal es respetuoso y amable al momento del servicio de atención neurológica.				X	
21	El personal muestra interés en apoyar al paciente sin importar el horario o las circunstancias			X		
22	El personal es comprensivo con las dificultades que se le presenta al paciente.				X	

Título: Calidad del Servicio de atención Neumológica en el Centro de Salud de Reque, basado en percepción de los usuarios, 2022

Estimado (a) Sr. (a): El presente instrumento tiene por objetivo recoger información para lograr el objetivo de determinar la calidad del Servicio de atención Neumológica en el Centro de Salud de Reque, basado en percepción de los usuarios, 2022. Agradeceremos proceder según la instrucción para dar respuesta. Marque con un aspa (X) según corresponda en Muy deficiente, deficiente, Ni deficiente ni bueno, bueno, muy bueno		CALIFICACIÓN				
II.PREGUNTAS POR DIMENSIÓN		Muy Deficiente	Deficiente	Ni deficiente ni bueno	Bueno	Muy Bueno
ELEMENTOS TANGIBLES						
N°						
1	Considera que la atención neumológica se realiza con equipos conservados	X				
2	Considera que las instalaciones son adecuadas para la atención	X				
3	El personal le brinda atención cordial y emotiva			X		
4	Los formularios que completa tienen el tamaño, diseño legible y de fácil lectura				X	
FIABILIDAD						
N°		Muy Deficiente	Deficiente	Ni deficiente ni bueno	Bueno	Muy Bueno
5	Considera que se cuenta con el suficiente personal de médicos especialistas		X			
6	El personal que brinda el servicio neumológico resuelve de manera ágil los inconvenientes		X			
7	Los ambientes del centro de salud son amplios e iluminados		X			
8	Los espacios son amplios para realizar el servicio de atención neumológica			X		
9	El tiempo que lo demoran en atender no es mayor a 30 minutos			X		
CAPACIDAD DE RESPUESTA						
N°		Muy Deficiente	Deficiente	Ni deficiente ni bueno	Bueno	Muy Bueno
10	El personal del servicio de atención neumológica se comunica de manera adecuada		X			
11	El personal responde de manera atenta ante cualquier dificultad	X				
12	La información del centro de salud es de acceso público		X			
13	La rapidez es la característica más importante del servicio de atención neumológica en el centro de salud		X			
SEGURIDAD						
N°		Muy Deficiente	Deficiente	Ni deficiente ni bueno	Bueno	Muy Bueno
14	Considera que la principal característica de los trabajadores es ser proactivo	X				
15	Usted se siente cómodo al momento de recibir el servicio de atención neumológica		X			
16	El personal administrativo de orientación se demora 10 minutos por paciente.			X		
17	Usted opina que el personal suficiente y adecuado para contestar y resolver sus dudas			X		
EMPATÍA						
N°		Muy Deficiente	Deficiente	Ni deficiente ni bueno	Bueno	Muy Bueno
18	Le brindan información puntual sobre el servicio que va recibir			X		
19	Los horarios son adecuados y convenientes para el paciente en el servicio de atención neumológica	X				
20	El personal es respetuoso y amable al momento del servicio de atención neumológica.	X				
21	El personal muestra interés en apoyar al paciente sin importar el horario o las circunstancias			X		
22	El personal es comprensivo con las dificultades que se le presenta al paciente.			X		

Título: Calidad del Servicio de atención Neumológica en el Centro de Salud de Reque, basado en percepción de los usuarios, 2022

II.PREGUNTAS POR DIMENSIÓN		CALIFICACIÓN				
Nº	ELEMENTOS TANGIBLES	Muy Deficiente	Deficiente	Ni deficiente ni bueno	Bueno	Muy Bueno
1	Considera que la atención neumológica se realiza con equipos conservados	X				
2	Considera que las instalaciones son adecuadas para la atención	X				
3	El personal le brinda atención cordial y emotiva			X		
4	Los formularios que completa tienen el tamaño, diseño legible y de fácil lectura				X	
Nº	FIABILIDAD	Muy Deficiente	Deficiente	Ni deficiente ni bueno	Bueno	Muy Bueno
5	Considera que se cuenta con el suficiente personal de médicos especialistas	X				
6	El personal que brinda el servicio neumológico resuelve de manera ágil los inconvenientes		X			
7	Los ambientes del centro de salud son amplos e iluminados		X			
8	Los espacios son amplios para realizar el servicio de atención neumológica		X			
9	El tiempo que lo demoran en atender no es mayor a 30 minutos		X			
Nº	CAPACIDAD DE RESPUESTA	Muy Deficiente	Deficiente	Ni deficiente ni bueno	Bueno	Muy Bueno
10	El personal del servicio de atención neumológica se comunica de manera adecuada	X				
11	El personal responde de manera atenta ante cualquier dificultad		X			
12	La información del centro de salud es de acceso público		X			
13	La rapidez es la característica más importante del servicio de atención neumológica en el centro de salud		X			
Nº	SEGURIDAD	Muy Deficiente	Deficiente	Ni deficiente ni bueno	Bueno	Muy Bueno
14	Considera que la principal característica de los trabajadores es ser proactivo		X			
15	Usted se siente cómodo al momento de recibir el servicio de atención neumológica	X				
16	El personal administrativo de orientación se demora 10 minutos por paciente.		X			
17	Usted opina que el personal suficiente y adecuado para contestar y resolver sus dudas		X			
Nº	EMPATÍA	Muy Deficiente	Deficiente	Ni deficiente ni bueno	Bueno	Muy Bueno
18	Le brindan información puntual sobre el servicio que va recibir			X		
19	Los horarios son adecuados y convenientes para el paciente en el servicio de atención neumológica			X		
20	El personal es respetuoso y amable al momento del servicio de atención neumológica.			X		
21	El personal muestra interés en apoyar al paciente sin importar el horario o las circunstancias		X			
22	El personal es comprensivo con las dificultades que se le presenta al paciente.		X			

Título: Calidad del Servicio de atención Neumológica en el Centro de Salud de Reque, basado en percepción de los usuarios, 2022

		CALIFICACIÓN				
		Muy Deficiente	Deficiente	Ni deficiente ni bueno	Bueno	Muy Bueno
II. PREGUNTAS POR DIMENSIÓN						
ELEMENTOS TANGIBLES						
Nº	1					
	2	X				
	3	X				
	4				X	
Nº	5					
	6	X				
	7		X			
	8		X			
	9				X	
Nº	10					
	11		X			
	12			X		
	13			X		
Nº	14					
	15				X	
	16		X			
	17				X	
Nº	18					
	19				X	
	20	X				
	21	X				
	22				X	

Estimado (a) Sr. (a): El presente instrumento tiene por objetivo recoger información para lograr el objetivo de determinar la calidad del Servicio de atención Neumológica en el Centro de Salud de Reque, basado en percepción de los usuarios, 2022. Agradeceremos proceder según la instrucción para dar respuesta. Marque con un aspa (X) según corresponda en Muy deficiente, deficiente, Ni deficiente ni bueno, bueno, muy bueno

Título: Calidad del Servicio de atención Neumológica en el Centro de Salud de Requena, basado en percepción de los usuarios, 2022

Estimado (a) Sr. (a): El presente instrumento tiene por objetivo recoger información para lograr el objetivo de determinar la calidad del Servicio de atención Neumológica en el Centro de Salud de Requena, basado en percepción de los usuarios, 2022. Agradeceremos proceder según la instrucción para dar respuesta. Marque con un aspa (X) según corresponda en Muy deficiente, deficiente, Ni deficiente ni bueno, bueno, muy bueno		CALIFICACIÓN				
II. PREGUNTAS POR DIMENSIÓN		Muy Deficiente	Deficiente	Ni deficiente ni bueno	Bueno	Muy Bueno
N°	ELEMENTOS TANGIBLES					
1	Considera que la atención neumológica se realiza con equipos conservados	X				
2	Considera que las instalaciones son adecuadas para la atención		X			
3	El personal le brinda atención cordial y emotiva			X		
4	Los formularios que completa tienen el tamaño, diseño legible y de fácil lectura				X	
N°	FIABILIDAD	Muy Deficiente	Deficiente	Ni deficiente ni bueno	Bueno	Muy Bueno
5	Considera que se cuenta con el suficiente personal de médicos especialistas	X				
6	El personal que brinda el servicio neumológico resuelve de manera ágil los inconvenientes		X			
7	Los ambientes del centro de salud son amplios e iluminados		X			
8	Los espacios son amplios para realizar el servicio de atención neumológica		X			
9	El tiempo que lo demoran en atender no es mayor a 30 minutos			X		
N°	CAPACIDAD DE RESPUESTA	Muy Deficiente	Deficiente	Ni deficiente ni bueno	Bueno	Muy Bueno
10	El personal del servicio de atención neumológica se comunica de manera adecuada	X				
11	El personal responde de manera atenta ante cualquier dificultad			X		
12	La información del centro de salud es de acceso público			X		
13	La rapidez es la característica más importante del servicio de atención neumológica en el centro de salud	X				
N°	SEGURIDAD	Muy Deficiente	Deficiente	Ni deficiente ni bueno	Bueno	Muy Bueno
14	Considera que la principal característica de los trabajadores es ser proactivo		X			
15	Usted se siente cómodo al momento de recibir el servicio de atención neumológica			X		
16	El personal administrativo de orientación se demora 10 minutos por paciente.			X		
17	Usted opina que el personal suficiente y adecuado para contestar y resolver sus dudas			X		
N°	EMPATÍA	Muy Deficiente	Deficiente	Ni deficiente ni bueno	Bueno	Muy Bueno
18	Le brindan información puntual sobre el servicio que va recibir		X			
19	Los horarios son adecuados y convenientes para el paciente en el servicio de atención neumológica	X				
20	El personal es respetuoso y amable al momento del servicio de atención neumológica.	X				
21	El personal muestra interés en apoyar al paciente sin importar el horario o las circunstancias				X	
22	El personal es comprensivo con las dificultades que se le presenta al paciente.				X	

Título: Calidad del Servicio de atención Neurológica en el Centro de Salud de Reque, basado en percepción de los usuarios, 2022

Estimado (a) Sr. (a): El presente instrumento tiene por objetivo recoger información para lograr el objetivo de determinar la calidad del Servicio de atención Neurológica en el Centro de Salud de Reque, basado en percepción de los usuarios, 2022. Agradeceremos proceder según la instrucción para dar respuesta. Marque con un aspa (X) según corresponda en Muy deficiente, deficiente, Ni deficiente ni bueno, bueno, muy bueno		CALIFICACIÓN				
II. PREGUNTAS POR DIMENSIÓN		Muy Deficiente	Deficiente	Ni deficiente ni bueno	Bueno	Muy Bueno
N°	ELEMENTOS TANGIBLES					
1	Considera que la atención neurológica se realiza con equipos conservados	X				
2	Considera que las instalaciones son adecuadas para la atención	X				
3	El personal le brinda atención cordial y amable			X		
4	Los formularios que completa tienen el tamaño, diseño legible y de fácil lectura			X		
N°	FIABILIDAD					
5	Considera que se cuenta con el suficiente personal de médicos especialistas	X				
6	El personal que brinda el servicio neurológico resuelve de manera ágil los inconvenientes	X				
7	Los ambientes del centro de salud son amplios e iluminados		X			
8	Los espacios son amplios para realizar el servicio de atención neurológica		X			
9	El tiempo que lo demoran en atender no es mayor a 30 minutos			X		
N°	CAPACIDAD DE RESPUESTA					
10	El personal del servicio de atención neurológica se comunica de manera adecuada	X				
11	El personal responde de manera atenta ante cualquier dificultad		X			
12	La información del centro de salud es de acceso público			X		
13	La rapidez es la característica más importante del servicio de atención neurológica en el centro de salud		X			
N°	SEGURIDAD					
14	Considera que la principal característica de los trabajadores es ser proactivo			X		
15	Usted se siente cómodo al momento de recibir el servicio de atención neurológica		X			
16	El personal administrativo de orientación se demora 10 minutos por paciente.			X		
17	Usted opina que el personal suficiente y adecuado para contestar y resolver sus dudas			X		
N°	EMPATÍA					
18	Le brindan información puntual sobre el servicio que va recibir				X	
19	Los horarios son adecuados y convenientes para el paciente en el servicio de atención neurológica	X				
20	El personal es respetuoso y amable al momento del servicio de atención neurológica.			X		
21	El personal muestra interés en apoyar al paciente sin importar el horario o las circunstancias				X	
22	El personal es comprensivo con las dificultades que se le presenta al paciente.			X		

Título: Calidad del Servicio de atención Neumológica en el Centro de Salud de Reque, basado en percepción de los usuarios, 2022

Estimado (a) Sr. (a): El presente instrumento tiene por objetivo recoger información para lograr el objetivo de determinar la calidad del Servicio de atención Neumológica en el Centro de Salud de Reque, basado en percepción de los usuarios, 2022. Agradeceremos proceder según la instrucción para dar respuesta. Marque con un aspa (X) según corresponda en Muy deficiente, deficiente, Ni deficiente ni bueno, bueno, muy bueno		CALIFICACIÓN				
II.PREGUNTAS POR DIMENSIÓN		Muy Deficiente	Deficiente	Ni deficiente ni bueno	Bueno	Muy Bueno
N°	ELEMENTOS TANGIBLES					
1	Considera que la atención neumológica se realiza con equipos conservados	X				
2	Considera que las instalaciones son adecuadas para la atención		X			
3	El personal le brinda atención cordial y emotiva			X		
4	Los formularios que completa tienen el tamaño, diseño legible y de fácil lectura			X		
N°	FIABILIDAD	Muy Deficiente	Deficiente	Ni deficiente ni bueno	Bueno	Muy Bueno
5	Considera que se cuenta con el suficiente personal de médicos especialistas		X			
6	El personal que brinda el servicio neumológico resuelve de manera ágil los inconvenientes		X			
7	Los ambientes del centro de salud son amplos e iluminados		X			
8	Los espacios son amplos para realizar el servicio de atención neumológica		X			
9	El tiempo que le demoran en atender no es mayor a 30 minutos			X		
N°	CAPACIDAD DE RESPUESTA	Muy Deficiente	Deficiente	Ni deficiente ni bueno	Bueno	Muy Bueno
10	El personal del servicio de atención neumológica se comunica de manera adecuada		X			
11	El personal responde de manera atenta ante cualquier dificultad		X			
12	La información del centro de salud es de acceso público			X		
13	La rapidez es la característica mas importante del servicio de atención neumológica en el centro de salud		X			
N°	SEGURIDAD	Muy Deficiente	Deficiente	Ni deficiente ni bueno	Bueno	Muy Bueno
14	Considera que la principal característica de los trabajadores es ser proactivo				X	
15	Usted se siente cómodo al momento de recibir el servicio de atención neumológica			X		
16	El personal administrativo de orientación se demora 10 minutos por paciente.				X	
17	Usted opina que el personal suficiente y adecuado para contestar y resolver sus dudas			X		
N°	EMPATÍA	Muy Deficiente	Deficiente	Ni deficiente ni bueno	Bueno	Muy Bueno
18	Le brindan información puntual sobre el servicio que va recibir			X		
19	Los horarios son adecuados y convenientes para el paciente en el servicio de atención neumológica	X				
20	El personal es respetuoso y amable al momento del servicio de atención neumológica.	X				
21	El personal muestra interés en apoyar al paciente sin importar el horario o las circunstancias		X			
22	El personal es comprensivo con las dificultades que se le presenta al paciente.			X		

Título: Calidad del Servicio de atención Neumológica en el Centro de Salud de Requena, basado en percepción de los usuarios, 2022

Estimado (a) Sr. (a): El presente instrumento tiene por objetivo recoger información para lograr el objetivo de determinar la calidad del Servicio de atención Neumológica en el Centro de Salud de Requena, basado en percepción de los usuarios, 2022. Agradeceremos proceder según la instrucción para dar respuesta. Marque con un aspa (X) según corresponda en Muy deficiente, deficiente, Ni deficiente ni bueno, bueno, muy bueno		CALIFICACIÓN				
II.PREGUNTAS POR DIMENSIÓN		Muy Deficiente	Deficiente	Ni deficiente ni bueno	Bueno	Muy Bueno
N°	ELEMENTOS TANGIBLES					
1	Considera que la atención neumológica se realiza con equipos conservados	X				
2	Considera que las instalaciones son adecuadas para la atención	X				
3	El personal le brinda atención cordial y emotiva			X		
4	Los formularios que completa tienen el tamaño, diseño legible y de fácil lectura			X		
N°	FIABILIDAD	Muy Deficiente	Deficiente	Ni deficiente ni bueno	Bueno	Muy Bueno
5	Considera que se cuenta con el suficiente personal de médicos especialistas		X			
6	El personal que brinda el servicio neumológico resuelve de manera ágil los inconvenientes		X			
7	Los ambientes del centro de salud son amplios e iluminados		X			
8	Los espacios son amplios para realizar el servicio de atención neumológica		X			
9	El tiempo que lo demoran en atender no es mayor a 30 minutos			X		
N°	CAPACIDAD DE RESPUESTA	Muy Deficiente	Deficiente	Ni deficiente ni bueno	Bueno	Muy Bueno
10	El personal del servicio de atención neumológica se comunica de manera adecuada		X			
11	El personal responde de manera atenta ante cualquier dificultad		X			
12	La información del centro de salud es de acceso público			X		
13	La rapidez es la característica más importante del servicio de atención neumológica en el centro de salud		X			
N°	SEGURIDAD	Muy Deficiente	Deficiente	Ni deficiente ni bueno	Bueno	Muy Bueno
14	Considera que la principal característica de los trabajadores es ser proactivo				X	
15	Listed se siente cómodo al momento de recibir el servicio de atención neumológica			X		
16	El personal administrativo de orientación se demora 10 minutos por paciente.		X			
17	Listed opina que el personal suficiente y adecuado para contestar y resolver sus dudas			X		
N°	EMPATÍA	Muy Deficiente	Deficiente	Ni deficiente ni bueno	Bueno	Muy Bueno
18	Le brindan información puntual sobre el servicio que va recibir			X		
19	Los horarios son adecuados y convenientes para el paciente en el servicio de atención neumológica	X				
20	El personal es respetuoso y amable al momento del servicio de atención neumológica.	X				
21	El personal muestra interés en apoyar al paciente sin importar el horario o las circunstancias		X			
22	El personal es comprensivo con las dificultades que se le presenta al paciente.			X		

Título: Calidad del Servicio de atención Neumológica en el Centro de Salud de Reque, basado en percepción de los usuarios, 2022

Estimado (a) Sr. (a): El presente instrumento tiene por objetivo recoger información para lograr el objetivo de determinar la calidad del Servicio de atención Neumológica en el Centro de Salud de Reque, basado en percepción de los usuarios, 2022. Agradeceremos proceder según la instrucción para dar respuesta. Marque con un aspa (X) según corresponda en Muy deficiente, deficiente, Ni deficiente ni bueno, bueno, muy bueno		CALIFICACIÓN				
II.PREGUNTAS POR DIMENSIÓN		Muy Deficiente	Deficiente	Ni deficiente ni bueno	Bueno	Muy Bueno
ELEMENTOS TANGIBLES						
Nº						
1	Considera que la atención neumológica se realiza con equipos conservados	X				
2	Considera que las instalaciones son adecuadas para la atención		X			
3	El personal le brinda atención cordial y empolva			X		
4	Los formularios que completa tienen el tamaño, diseño legible y de fácil lectura			X		
FIABILIDAD						
Nº						
5	Considera que se cuenta con el suficiente personal de médicos especialistas	X				
6	El personal que brinda el servicio neumológico resuelve de manera ágil los inconvenientes	X				
7	Los ambientes del centro de salud son amplios e iluminados		X			
8	Los espacios son amplios para realizar el servicio de atención neumológica			X		
9	El tiempo que lo demoran en atender no es mayor a 30 minutos			X		
CAPACIDAD DE RESPUESTA						
Nº						
10	El personal del servicio de atención neumológica se comunica de manera adecuada	X				
11	El personal responde de manera atenta ante cualquier dificultad			X		
12	La información del centro de salud es de acceso público			X		
13	La rapidez es la característica más importante del servicio de atención neumológica en el centro de salud	X				
SEGURIDAD						
Nº						
14	Considera que la principal característica de los trabajadores es ser proactivo		X			
15	Usted se siente cómodo al momento de recibir el servicio de atención neumológica		X			
16	El personal administrativo de orientación se demora 10 minutos por paciente.			X		
17	Usted opina que el personal suficiente y adecuado para contestar y resolver sus dudas		X			
EMPATÍA						
Nº						
18	Le brindan información puntual sobre el servicio que va recibir		X			
19	Los horarios son adecuados y convenientes para el paciente en el servicio de atención neumológica	X				
20	El personal es respetuoso y amable al momento del servicio de atención neumológica.	X				
21	El personal muestra interés en apoyar al paciente sin importar el horario o las circunstancias			X		
22	El personal es comprensivo con las dificultades que se le presenta al paciente.				X	

Título: Calidad del Servicio de atención Neumológica en el Centro de Salud de Requé, basado en percepción de los usuarios, 2022

II. PREGUNTAS POR DIMENSIÓN		CALIFICACIÓN				
N°	ELEMENTOS TANGIBLES	Muy Deficiente	Deficiente	Ni deficiente ni bueno	Bueno	Muy Bueno
1	Considera que la atención neumológica se realiza con equipos conservados	X				
2	Considera que las instalaciones son adecuadas para la atención	X				
3	El personal le brinda atención cordial y empática	X				
4	Los formularios que completa tienen el tamaño, diseño legible y de fácil lectura			X		
N°	FIABILIDAD	Muy Deficiente	Deficiente	Ni deficiente ni bueno	Bueno	Muy Bueno
5	Considera que se cuenta con el suficiente personal de médicos especialistas	X				
6	El personal que brinda el servicio neumológico resuelve de manera ágil los inconvenientes		X			
7	Los ambientes del centro de salud son amplios e iluminados		X			
8	Los espacios son amplios para realizar el servicio de atención neumológica		X			
9	El tiempo que lo demoran en atender no es mayor a 30 minutos				X	
N°	CAPACIDAD DE RESPUESTA	Muy Deficiente	Deficiente	Ni deficiente ni bueno	Bueno	Muy Bueno
10	El personal del servicio de atención neumológica se comunica de manera adecuada	X				
11	El personal responde de manera atenta ante cualquier dificultad		X			
12	La información del centro de salud es de acceso público			X		
13	La rapidez es la característica más importante del servicio de atención neumológica en el centro de salud			X		
N°	SEGURIDAD	Muy Deficiente	Deficiente	Ni deficiente ni bueno	Bueno	Muy Bueno
14	Considera que la principal característica de los trabajadores es ser proactivo		X			
15	Usted se siente cómodo al momento de recibir el servicio de atención neumológica		X			
16	El personal administrativo de orientación se demora 10 minutos por paciente.				X	
17	Usted opina que el personal suficiente y adecuado para contestar y resolver sus dudas			X		
N°	EMPAÍA	Muy Deficiente	Deficiente	Ni deficiente ni bueno	Bueno	Muy Bueno
18	Le brindan información puntual sobre el servicio que va recibir			X		
19	Los horarios son adecuados y convenientes para el paciente en el servicio de atención neumológica		X			
20	El personal es respetuoso y amable al momento del servicio de atención neumológica.			X		
21	El personal muestra interés en apoyar al paciente sin importar el horario o las circunstancias			X		
22	El personal es comprensivo con las dificultades que se le presenta al paciente.			X		



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE INGENIERÍA Y ARQUITECTURA
ESCUELA PROFESIONAL DE ARQUITECTURA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, SANCHEZ VASQUEZ CESAR JULIO, docente de la FACULTAD DE INGENIERÍA Y ARQUITECTURA de la escuela profesional de ARQUITECTURA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TRUJILLO, asesor de Tesis titulada: "Calidad del Servicio de atención Neumológica en El Centro de Salud de Reque, basado en percepción de los usuarios, 2022", cuyo autor es ROJAS TARRILLO NELSON ALAMIRO, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 20.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

TRUJILLO, 28 de Noviembre del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
SANCHEZ VASQUEZ CESAR JULIO DNI: 17810099 ORCID: 0000-0001-7772-6799	Firmado electrónicamente por: CSANCHEZV17 el 28-11-2022 20:06:41

Código documento Trilce: TRI - 0458876