



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
GESTIÓN PÚBLICA**

**Calidad del servicio post pandemia y satisfacción de los
asegurados de una entidad estatal de salud en Ica, 2023.**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestro en Gestión Pública

AUTOR:

Tarqui Carrasco, Diego (orcid.org/0000-0001-9371-6742)

ASESORAS:

Mg. Villa Santillán, María Silvia (orcid.org/0000-0003-1971-2545)

Dra. Cueva Rodríguez Medali (orcid.org/0000-0002-1301-5477)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA - PERÚ

2023

Dedicatoria

A Dios por ser la luz que ilumina mi camino, ser la referencia más importante y constante, que me ayuda a seguir mejorando.

A mis padres que me apoyaron con amor, dedicación, ejemplo y trabajo duro para que esto sucediera. Están orgullosos porque saben cómo encontrar formas de apoyarme e inspirarme para tener éxito a pesar de las dificultades. Este proyecto es otro éxito en mi vida, gracias a mis queridos padres, no lo hubiera podido realizar sin su ayuda incondicional y gran amor.

Agradecimiento

Agradecer a cada uno de los profesores de la universidad que fueron parte de esta investigación compartiendo conocimientos y enseñanzas para mejorar y llegar a la meta. Por brindarme su valioso tiempo y apoyándome constantemente para terminar este proyecto que requiere estudios minuciosos, para culminar mi maestría con gran satisfacción. Gracias a la universidad por aceptarme e inculcar conocimientos para ser un profesional exitoso con los más altos valores éticos que puede hacer la diferencia en mi carrera.

Índice de contenido

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenido	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	14
3.1 Tipo y diseño de la investigación	14
3.2 Variables y operacionalización	15
3.3 Población, muestra, muestreo	16
3.4 Técnica e instrumentos de recolección de datos	17
3.5 Procedimientos	19
3.6 Método de análisis de datos	20
3.7 Aspectos éticos	20
IV. RESULTADOS	21
V. DISCUSIÓN	29
VI. CONCLUSIONES	36
VII. RECOMENDACIONES	37
REFERENCIAS	38
ANEXOS	

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1. Nivel de aceptación de la calidad del servicio post pandemia y cada dimensión	21
Tabla 2. Nivel de aceptación de la satisfacción del asegurado y cada dimensión	22
Tabla 3. Nivel de aceptación entre la calidad del servicio post pandemia y la satisfacción del asegurado	23
Tabla 4. Correlación entre calidad del servicio post pandemia y la satisfacción del asegurado	24
Tabla 5. Correlación de acuerdo a los elementos tangibles con la satisfacción del asegurado	25
Tabla 6. Correlación de acuerdo a la fiabilidad con la satisfacción del asegurado	26
Tabla 7. Correlación de acuerdo a la empatía con la satisfacción del asegurado	27
Tabla 8. Correlación de acuerdo a la confiabilidad con la satisfacción del asegurado	28

Índice de figuras

	Pág.
Figura 1. Modelo SERVQUAL de la calidad del servicio	8
Figura 2. Esquema del diseño correlacional	14

Resumen

La investigación tuvo como objetivo general determinar la relación entre calidad del servicio post pandemia y la satisfacción de los asegurados de una entidad estatal de salud en Ica, 2023. Tipo de investigación básica, con un enfoque cuantitativo, diseño no experimental de corte transversal, de nivel correlacional. Una muestra de 384 asegurados que fueron encuestados mediante dos cuestionarios validados por jueces expertos, estos fueron medidos a través de una escala tipo Likert. Los resultados descriptivos indicaron que un 63,8%, de los asegurados manifestaron que la calidad del servicio post pandemia es regular; un 19,8% con una calificación alta y 16,4% indicaron que fue bajo. Con respecto a la satisfacción del asegurado el 57,0%, indicaron que fue regular, un 24,5% que es alta y un 18,5% tuvieron una satisfacción baja. Como resultados inferenciales indican que existe una relación significativa entre la calidad de servicio post pandemia y la satisfacción del asegurado de acuerdo al análisis estadístico de Rho que es igual a 0.773 y una significancia de 0,00 menor que 0.05, por lo que presentan una correlación positiva alta. Concluyendo que si la calidad es de nivel intermedio, la satisfacción será de nivel regular.

Palabras clave: Calidad, servicio, satisfacción, asegurado, SERVQUAL.

Abstract

The general objective of the research was to determine the relationship between the quality of the post-pandemic service and the satisfaction of the insured of a state health entity in Ica, 2023. Type of basic research, with a quantitative approach, non-experimental cross-sectional design, correlative level. A sample of 384 insurance companies that were surveyed through two questionnaires validated by expert judges, these were measured through a Likert-type scale. The descriptive results indicated that 63.8% of the insurance companies stated that the quality of the post-pandemic service is regular; 19.8% with a high rating and 16.4% indicated that it was low. Regarding the satisfaction of the insured, 57.0% indicated that it was regular, 24.5% that it is high and 18.5% had low satisfaction. As inferential results, they indicate that there is a significant relationship between the quality of post-pandemic service and insurance satisfaction according to the statistical analysis of Rho, which is equal to 0.773 and a significance of 0.00 less than 0.05, so it presents a coincidence high positive. Concluding that if the quality is of an intermediate level, the satisfaction will be of a regular level.

Keywords: Quality, service, satisfaction, insured, SERVQUAL.

I. INTRODUCCIÓN

Actualmente, la calidad del servicio es un factor de suma importancia, y es un tema de preocupación para toda entidad; privada o pública, ya que debido a los nuevos cambios y tendencias producidas por la pandemia del COVID-19, éstas han tenido que reformular actividades de acuerdo a los nuevos parámetros, buscando cumplir las expectativas y satisfaciendo a los usuarios.

En un entorno global, el sector basado en los servicios se ha convertido, si no en última instancia, en la clave principal, pero también en un sistema de apoyo para organizaciones en varios campos de servicio, por lo menos; sanidad, salud, hostelería, transporte, etc (Asnawi et al., 2019). Es por eso, que cuando el usuario no encuentra un servicio de acorde a los nuevos parámetros que se deben brindar, se sienten insatisfechos. En respuesta a esa situación “las instituciones consideran necesario atender las necesidades adoptando nuevas soluciones en base a la calidad” (Sánchez, 2021, pp. 54-67). Por lo que se actualizó las directrices operativas las cuales describen las medidas de salud pública y los servicios necesarios a utilizar frente a la pandemia (Organización Mundial de la Salud [OMS], 2020). Las cuales se deben aplicar en cada nivel de gobierno para generar servicios sanitarios esenciales de calidad. En cuanto a los servicios de salud, también se ha generado un impacto negativo debido al COVID-19, lo que impone una difícil tarea para establecer respuestas rápidas con el fin de ofrecer una calidad de nivel apropiado en las entidades públicas (Guida y Carpentieri, 2021).

En el Perú, la pandemia COVID-19 ha tenido efectos negativos en los servicios de salud. Por lo que se debe optar por una gestión sanitaria con calidad, tomando mejores decisiones, y que los agentes principales cumplan su función. “Como el Ministerio de Salud brindando los insumos y la Superintendencia Nacional de Salud, cumpliendo con los procesos médicos en las instancias de salud” (Gutierrez et al., 2020, p. 21). De igual modo en el país se planteó un conjunto de recomendaciones y contingencias que garantizan un mejor acceso a la salud pública en las entidades, como las atenciones de salud con calidad y oportunidad buscando la satisfacción del usuario (Mesa de Concertación para la Lucha Contra la Pobreza, 2022). A su

vez, mediante la Política Nacional de Modernización se busca contar con bienes, servicios y regulaciones de calidad que obtengan mejores resultados en la política pública (La Presidencia del Consejo de Ministros [PCM], 2022).

En la ciudad de Ica, las entidades de salud se rigen en base a la R.G N° 771-GG-ESSALUD-2007 y su directiva N°006-GG-ESSALUD-2007, buscando el desarrollo de una cultura de atención, mejorando el trato con una buena calidad (Seguro Social de Salud del Perú [ESSALUD] ,2008). En base a esa información, se ha podido identificar que la entidad estatal ubicada en Ica se han presentado deficiencias de acuerdo a lo exigido post pandemia. Un reducido número de personal genera una demora en la atención presentando aglomeración. A su vez, no se realiza un proceso de selección al personal adecuado. Lo que genera errores en diferentes procedimientos teniendo como consecuencia asegurados insatisfechos. En un gran porcentaje prefieren desafiliarse, y pertenecer al Seguro Integral de Salud, o ir a una clínica privada. Tales problemas se ven reflejados en el Plan Operativo al IV Trimestre 2022 que indica que la Red Asistencial de Ica en su desempeño y cumplimiento de metas está en un 50% de su capacidad de gestión (ESSALUD, 2022).

El problema general del presente estudio de investigación se plantea como, ¿Cuál es la relación entre calidad del servicio post pandemia y la satisfacción de los asegurados de una entidad estatal de salud en Ica, 2023? También, se detalló cada problema específico como (a) ¿Cuál es la relación entre los elementos tangibles y la satisfacción de los asegurados de una entidad estatal de salud en Ica, 2023? (b) ¿Cuál es la relación entre la fiabilidad y la satisfacción de los asegurados de una entidad estatal de salud en Ica, 2023? (c) ¿Cuál es la relación entre la empatía y la satisfacción de los asegurados de una entidad estatal de salud en Ica, 2023? y (d) ¿Cuál es la relación entre la confiabilidad y la satisfacción de los asegurados de una entidad estatal de salud en Ica, 2023?

Con respecto a la justificación teórica, el primordial objetivo es contribuir conocimiento sobre la calidad del servicio utilizando fuentes reconocidas y validadas en el ámbito internacional de acuerdo a los modelos vigentes y a un

nuevo estilo de vida post pandemia. La investigación se justifica metodológicamente debido a que se elaboró un instrumento confiable, el cual fue validado por expertos en base a criterios de coherencia, claridad y relevancia. Teniendo como objetivo a través del cuestionario identificar lo que perciben los asegurados en la entidad que fue objetivo de estudio. Este modelo utilizado puede ser tomado como referencia científica por otros investigadores. Además, la justificación práctica de este trabajo de investigación permitió obtener e interpretar información actual para que las autoridades y los profesionales de la salud puedan realizar cambios a través de estrategias y soluciones en beneficio de los asegurados.

El objetivo general plantea determinar la relación entre calidad del servicio post pandemia y la satisfacción de los asegurados de una entidad estatal de salud en Ica, 2023. De la misma forma, se planteó cada objetivo específico, (a) Determinar la relación entre los elementos tangibles y la satisfacción de los asegurados de una entidad estatal de salud en Ica, 2023, (b) Determinar la relación entre la fiabilidad y la satisfacción de los asegurados de una entidad estatal de salud en Ica, 2023, (c) Determinar la relación entre la empatía y la satisfacción de los asegurados de una entidad estatal de salud en Ica, 2023 y (d) Determinar la relación entre la confiabilidad y la satisfacción de los asegurados de una entidad estatal de salud en Ica, 2023.

Después de haber determinado los objetivos de estudio, se generó la hipótesis general que es, existe relación entre la calidad del servicio post pandemia y la satisfacción de los asegurados de una entidad estatal de salud en Ica, 2023. Asimismo, cada hipótesis específica cómo, (a) Existe relación entre los elementos tangibles y la satisfacción de los asegurados de una entidad estatal de salud en Ica, 2023, (b) Existe relación entre la fiabilidad y la satisfacción de los asegurados de una entidad estatal de salud en Ica, 2023, (c) Existe relación entre la seguridad y la satisfacción de los asegurados de una entidad estatal de salud en Ica, 2023 y (d) Existe relación entre la empatía y la satisfacción de los asegurados de una entidad estatal de salud en Ica, 2023.

II. MARCO TEÓRICO

Con base en la información recopilada, se han extraído las fuentes relacionadas a nuestro tema de estudio, como fuentes internacionales se presentan a Fiakpa et al. (2022) los cuales tuvieron como objetivo estudiar la relación existente en la calidad del servicio en hospitales estatales de Nigeria con las diferencias en las percepciones de satisfacción entre los empleados y pacientes. Se empleó metodología cuantitativa básica de acuerdo a un diseño correlacional. La muestra fue de 328 individuos, con respecto a la técnica utilizada fue la encuesta empleando un cuestionario de escala SERVQUAL. Con respecto a los resultados se encontró diferencias en la percepción de la calidad entre empleados y pacientes de los hospitales sobre el servicio. Como conclusión indicaron que los pacientes necesitan el apoyo de los colaboradores del centro de salud y es necesario confiar en las habilidades mostradas con un comportamiento empático en el desempeño de funciones.

De acuerdo a Marzo et al. (2021) tuvieron como objetivo analizar la satisfacción de cada paciente de Malasia con la calidad del servicio en la atención ambulatoria. Se empleó una metodología cuantitativa básica, se utilizó un diseño correlacional transversal para la comparación de grupos con una muestra de 407 seleccionados de forma aleatoria simple, con respecto a la técnica fue la encuesta empleando un cuestionario con un modelo a escala Liker. Los resultados muestran que la satisfacción de médicos y pacientes tiene un alto grado de reconocimiento. La efectividad del tratamiento ocupó el segundo lugar en el promedio general. Finalmente, los establecimientos de salud tuvieron el promedio general más bajo así como la mayoría de los asegurados se vieron muy satisfechos con las interacciones entre médico y pacientes que experimentaron en la entidad de salud.

Noorossana et al. (2021) tuvieron como objetivo investigar las relaciones estructurales de los pacientes hospitalizados entre cada dimensión evaluada de la satisfacción y la calidad en el servicio de Hamadan, Irán. Emplearon una metodología cuantitativa básica. Se utilizó un diseño descriptivo correlacional de corte transversal. La muestra fue de 260 pacientes escogidos por un tipo de conveniencia, se empleó la encuesta con un cuestionario de instrumento.

Los resultados indicaron que la relación causal general entre la calidad del servicio y la satisfacción de los pacientes hospitalizados fue bien respaldada en la prestación del sistema de atención médica iraní. Como conclusión los pacientes están más satisfechos cuando perciben que los médicos y el personal de apoyo administrativo los tratan con cortesía, tomen los problemas en serio y respeten las preferencias.

Matute (2020) buscó determinar la influencia de los niveles de calidad del servicio en la satisfacción de los pacientes en una entidad médica pública en Guayaquil. Se empleó metodología mixta donde el modelo cuantitativo fue de tipo básica con un diseño correlacional no experimental. La población fue 115 276 pacientes, con una muestra de 383, se empleó una encuesta con cuestionarios para recopilar información. Como resultado mostró la existencia de una insuficiencia de calidad del servicio de atención en el 45% de los atendidos. Los principales problemas son los largos tiempos de espera, la programación de las citas, y la poca cantidad de especialistas, por lo que varios enfermos deben ser trasladados a hospitales independientes. Concluyendo que una buena calificación en la calidad del servicio tiene un resultado directamente relacional en la satisfacción.

Chandra et al. (2020) tuvieron como objetivo examinar la relación que existe entre la calidad del servicio farmacéutico y la satisfacción, como la confianza en Pekanbaru, Indonesia. Se empleó metodología cuantitativa básica. El diseño fue correlacional no experimental. La muestra se sustenta en 350 usuarios seleccionados al azar, con respecto a la técnica fue la encuesta empleando un cuestionario en línea. Se utilizó un enfoque de análisis temático para identificar los temas principales que podrían usarse para responder a las preguntas formuladas. Con respecto a los resultados, los datos recopilados de los encuestados mostraron que existía una relación con alta significancia y positiva entre farmacia la calidad del servicio y los tres elementos de los resultados del paciente. Como conclusión, indicaron que se deben realizar más estudios para examinar el grado en que la calidad del servicio de farmacia afecta al paciente en la satisfacción, confianza y lealtad a nivel nacional.

Baía y Baptista (2020) realizaron una investigación sobre la relación de los pacientes con la calidad del servicio prestado por un hospital público-Baptista Sousa en Cabo Verde. Se empleó metodología cuantitativa básica. El diseño fue correlacional de corte transversal. Emplearon una población de 2272 pacientes, con una muestra de 413 seleccionados por convivencia. Para la recopilación de información usaron la encuesta empleando un cuestionario. Los resultados del estudio establecieron que todas las dimensiones investigadas del modelo de escala SERVQUAL, están significativamente relacionadas con la satisfacción del paciente. Como conclusión general, indicaron que la percepción por parte de los asegurados sobre la calidad del servicio en el hospital es bastante pobre con relación a la satisfacción.

Como sustentos nacionales encontramos que Calsina et al. (2023) tuvieron como objetivo determinar el grado de relación en la calidad de servicio y la satisfacción en las redes asistenciales de Puno de cada asegurado. Se empleó una metodología cuantitativa básica de acuerdo a un diseño correlacional de corte transversal. Una población de 73330, con una muestra de tipo no probabilística que asciende a 382 pacientes, con respecto a la técnica fue la encuesta empleando un cuestionario. Los resultados revelan que la calidad de la atención es alta en una correlación positiva, y si es buena, la satisfacción será mayor. En conclusión, señalan que la satisfacción del usuario con una calidad de atención del 49% es ligeramente satisfactoria, un 24% se sienten muy satisfechos, el 21% están insatisfechos y 6% se sienten satisfechos, según los datos obtenidos es un bajo nivel de satisfacción.

Cachique et al. (2022) tuvieron como objetivo investigar la relación entre la calidad de los servicios de maternidad y la satisfacción de los usuarios en hospitales de especialidades secundarias. Se empleó una metodología cuantitativa básica de acuerdo a un diseño correlacional de corte transversal. Una población de 418 gestantes, con una muestra de 200 escogidos de manera probabilística, mediante el muestreo aleatorio simple, con respecto a la técnica fue la encuesta empleando un cuestionario. Como resultado, indicaron que encontraron una correlación positivamente alta entre la primera variable y las dimensiones, entre las cuales la dimensión tangible fue la de

mayor calidad con un índice de aceptación alto. Como conclusión, indicaron que existe una correlación significativamente alta entre las variables que fueron utilizadas para la investigación.

Vera (2022) buscó determinar la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del paciente en el Instituto Nacional del Cáncer Surquillo en el año 2021. Se empleó una metodología cuantitativa básica de acuerdo a un diseño correlacional de corte transversal. Una población de 1600 pacientes, con una muestra de tipo no probabilístico intencional que asciende a 310 pacientes. Se tomó la encuesta como técnica empleando un cuestionario de modelo SERVQUAL. Con un método hipotético – deductivo. Como resultado, indicó que la calidad de los servicios de la institución es buena, pero los asegurados se mostraron medianamente satisfechos con la atención que recibieron, y en ese sentido aumentó la satisfacción de cada asegurado con la calidad. Concluyendo existe una relación positiva alta entre cada variable utilizada como objeto de estudio para la investigación.

Valenzuela (2021) buscó determinar cuál es la relación entre la calidad de los servicios de planificación familiar y la satisfacción de los usuarios en los Puestos de Salud de Cerro Prieto en Guadalupe, 2018. Se empleó una metodología cuantitativa básica con un diseño descriptivo correlacional de corte transversal no experimental. Una muestra de 50 usuarios seleccionados aleatoriamente. Para la recopilación de información se utilizó la encuesta empleando un cuestionario de modelo SERVQUAL. Como resultado, el 76,7% de los asegurados se mostró satisfecho con la calidad de los servicios, mientras que el 23,3% se mostró insatisfecho. Finalmente, se concluyó que existe una relación significativa entre las dos variables, lo que permite explicar que la satisfacción del asegurado es mayor en cuanto la calidad del servicio sea de alta aprobación.

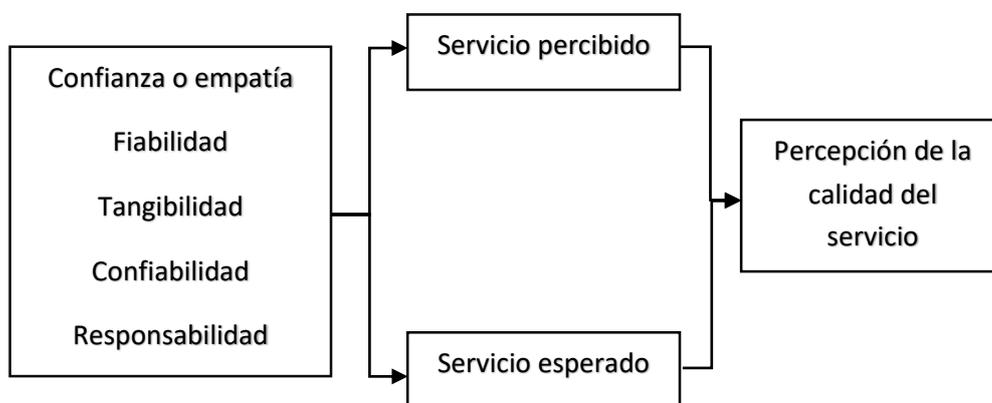
Piedra y Lipa (2019) realizaron una investigación para determinar la relación entre la calidad y la satisfacción de cada paciente en el centro de emergencias del Hospital EsSalud II de Vitarte, Lima. Se empleó una metodología cuantitativa básica mediante un diseño descriptivo correlacional de corte transversal. Una muestra de 120 usuarios, con respecto a la técnica

utilizada fue la encuesta empleando un cuestionario de modelo SERVQUAL adecuado a los estándares médicos por el Ministerio de Salud. El análisis incluyó una estadística descriptiva. Los resultados mostraron que cinco dimensiones influyeron en la satisfacción. La empatía es la que tiene mayor impacto en la satisfacción del paciente, con un 0,906 de confiabilidad. Como conclusión, afirmaron que existe una correlación de alto nivel entre las variables que fueron objetos de estudio en la investigación.

Las teorías relacionadas al tema de calidad de servicio se desarrollan en diferentes enfoques teóricos, “según Johnson, Tsiros y Lancioni en 1995 proponen que la calidad de servicio está relacionada a tres dimensiones como el input, process y output” (Duarte, 2015, pp. 3-8). A su vez, otra teoría relacionada a la calidad del servicio es la del modelo SERVPERF el cual se basa en parámetros del desempeño. Este modelo “permite generar datos sobre el orden causal de las relaciones entre la calidad del servicio y la satisfacción” (Cronin y Taylor, 1992, pp. 55-68). Otra teoría que respalda la investigación con respecto a la primera variable “está relacionada a la diferencia entre la percepción verdadera del servicio entregado y qué expectativas se espera de este, el llamado modelo de SERVQUAL, que comprende algunas dimensiones como los elementos físicos, confiabilidad, fiabilidad, seguridad y empatía” (Parasuraman et al., 1988, pp. 12-40).

Figura 1

Modelo SERVQUAL de la calidad del servicio



Nota. Relación existente entre cada dimensión de la calidad en el servicio de Parasuraman et al., (1988).

Con respecto a la primera variable la calidad del servicio post pandemia esta ha sido definida como un proceso de mejora continua en la gestión, que permite adaptarse continuamente a lo que necesita el usuario, identificando problemas y buscando una solución, eliminando errores en cada oficina de la institución y crear sistemas de control para facilitar la supervisión de las actividades (Collantes, 2021). De la misma forma se define como el “foco de atención para los usuarios que quieren disfrutar del servicio, interpretando cuales son las necesidades; las cuales son organizadas racionalmente para satisfacer a los consumidores en su conjunto” (Giese y Cote, 2019, p.1). La calidad implica “comparar las expectativas de cada persona con el servicio percibido en la entidad” (Dam y Dam, 2021, pp. 585–593).

La primera dimensión, los elementos tangibles se considera que está relacionada al impacto visual que produce el lugar donde se desarrollan las actividades (Herbozo y Flórez, 2022). Donde se presentaran algunos indicadores. La infraestructura definida como “un elemento fundamental de la organización conformada por los recursos humanos, oficinas y otros” (Damyanov, 2019, pp.102-106). Los equipos tecnológicos “son la parte principal de la infraestructura tecnológica de la organización” (Damyanov, 2019, pp.102-106). En cuanto a la presentación del personal está “relacionada con estándares que deben cumplir los empleados como la higiene y vestimenta” (Elmer y Houran, 2020, p. 14). Los materiales informativos son definidos como una forma establecida de compartir información en la entidad (Rowe, 2019).

La segunda dimensión es la fiabilidad relacionada con la forma en que la entidad logra lo que ofrece generando confianza. También, está relacionado con cómo los colaboradores siempre están listos para atender a los clientes (Herbozo y Flórez, 2022). Además es definida como la capacidad de realizar de manera confiable, oportuna y precisa los servicios prometidos (Rezaei et al., 2018). Dentro de esta dimensión, se presentaran algunos indicadores como los servicios complementarios definidos “como los procesos que complementan a un servicio principal para mantener una fidelización de los usuarios” (Scholtysik et al., 2023, pp. 841-846). Seguir el horario definido

como la “secuencia lógica y el tiempo del trabajo donde se realizan las funciones” (Sompolgrunk et al., 2023, pp. 841-846). Con respecto a la resolución de problemas, se requiere la “adquisición tanto del conocimiento procedimental de qué acciones realizar y cómo realizarlas” (Van et al., 2020, pp. 1055-1072).

La tercera dimensión, empatía definida como la atención emocional, inmediata y personal que una entidad brinda a los usuarios en un tiempo predeterminado (Herbozo y Flórez, 2022). La empatía es un concepto complejo por esa razón,” algunos investigadores consideran que la empatía es un término elusivo que describe una variedad de fenómenos psicológicos” (Delgado et al., 2023, pp. 447-463). Se presentaran algunos indicadores. El primero es la atención personal empática está definida como las “actividades que los profesionales de la salud realizan con altos niveles de preocupación empática poniéndose en lugar del paciente” (Delgado et al., 2023, pp. 447-463). Con respecto a la comunicación asertiva tiene como objetivo “obtener un espacio para el compromiso cuando los derechos y necesidades de dos personas entren en conflicto” (Bannur, 2023, pp. 261-265).

Con respecto a la cuarta dimensión, la confiabilidad es considerada que se relaciona con la profesionalidad y el buen comportamiento (Herbozo y Flórez, 2022). Del mismo modo, es la destreza para dar el servicio que se ha ofrecido, sin cometer errores (Davila, 2021). Se presentaran algunos indicadores como el cumplimiento de promesas el cual se da con métodos de evaluación que prometen abrir nuevos caminos para comprender y tratar el problema (Rose et al., 2021). El grado de formación profesional se define como un “conjunto de conductas y actos con el propósito de incrementar las habilidades profesionales de los empleados” (Han et al., 2022, p. 1024). La atención pertinente se define como los “servicios de atención primaria donde se brinda una atención en el momento adecuado y necesario” (Purcell et al., 2020, pp. 1-21). Finalmente con respecto al nivel de seguridad definida como la capacidad de ser confiable en cuanto al conocimiento y cortesía de los empleados (Parasuraman et al. ,1988).

El enfoque teórico o la epistemológica, la calidad tiene una larga historia con los filósofos antiguos. La calidad proviene de la palabra latina "qualitas", que fue utilizada por primera vez por Cicerón para traducir el concepto al griego. Aunque la palabra se difundió rápidamente, su significado y uso cambiaron, creando cierta confusión. Antiguamente, el ser humano ha ideado teniendo un control de la calidad en diferentes actividades, como la producción de productos de consumo y la separación de lo dañino para la salud. En la Edad Media, la forma de producir y mantener productos de calidad era a través de talleres artesanales que formaban aprendices en gremios durante mucho tiempo (Badía y Lizán, 2006, pp. 3-18).

La variable satisfacción del asegurado según la teoría de la desconfirmación de expectativas. Esta "teoría cognitiva pura establece que la satisfacción es el resultado de una discrepancia entre las expectativas del usuario y la percepción del resultado del producto o servicio que se evalúa". (Oliver, 1980, pp. 460–469). Por otro lado, la teoría del desempeño o resultado indica que la satisfacción está directamente relacionada con el desempeño inherente de los productos o servicios tal como los perciben los clientes. Estas se generan con la capacidad del personal, eficacia, eficiencia buscando una identificación en el usuario (Brooks, 1995). Otra teoría de las expectativas establece que los clientes "forman expectativas sobre el desempeño funcional de un producto o servicio antes de la compra" (Liljander y Strandvik 1995, pp. 141-167).

Con respecto a la segunda variable la satisfacción del asegurado es definida como la valoración que hace un usuario externo del servicio o producto intangible recibido la cual está determinada por las características específicas de los elementos intangibles, que se generan por las actividades realizadas por los trabajadores de la entidad (Jesús, 2017). Además, la satisfacción del usuario "se basa en una visión subjetiva, ya que está relacionada con los valores, creencias y expectativas de los usuarios de un servicio en particular" (Lukman et al., 2021, pp. 971-977). Es importante saber sobre el nivel de satisfacción que presentan los usuarios con el servicio brindado por la entidad para "extraer información relevante sobre el estado

actual de los servicios, generar respuestas de gestión, ayudar a optimizar recursos, identificar brechas, problemas y eliminarlos” (Tanbakuchi et al., 2018, pp. 123- 127.).

Para seguir con el proceso de investigación, se está considerando las siguientes dimensiones: la capacidad humana es definida como las habilidades, libertades y oportunidades creadas por la combinación de entornos académicos (Getial, 2021). Donde se presentaran algunos indicadores. El rendimiento de atenciones definidas como cualquier “esfuerzo de una persona para cumplir con un objetivo específico” (Fathallah et al., 2020, pp. 37-48). El respeto y la confianza definida como valores o actividades con moral, fundada en un pacto entre el paciente y el médico (Keenan et al., 2021). Otro indicador es la capacidad comunicativa definida como la “relación de contacto y entre humanos, tanto individuos como grupos” (Kurniadi y Mahaputra, 2021, pp. 164-172). Finalmente el desempeño laboral es definido como los “resultados generados mediante las actividades de los empleados como un esfuerzo cooperativo” (Murphy, 2020, pp. 13-31).

Como segunda dimensión la identificación del asegurado con la institución. Puede definirse como el estado percibido de conexión e intimidad de un usuario con una organización. Además, señalan que este es un concepto muy importante porque “asume la primera base psicológica para establecer una relación tan comprometida” (Bhattacharya y Sen, 2003, p. 10). Donde se presentaran algunos indicadores como la permanencia en la institución que “se da en base a la satisfacción del usuario, el cual obtendrá mayor confianza en esa organización, lo que generará compromiso y permanencia” (Jenneboer et al., 2022, pp. 212-229). Como siguiente indicador esta la lealtad definida como el “grado en que un cliente permanece leal a una entidad en términos de actitud y comportamiento” (Jenneboer et al., 2022, pp. 212-229). Con respecto al grado de satisfacción del usuario se define como una “medida de la satisfacción del cliente con los productos o servicios” (Liu et al., 2021, p. 234).

La tercera dimensión es el nivel de eficacia implica centrar los esfuerzos de las organizaciones en las actividades para alcanzar las metas establecidas

(Mejía, 1998). Como indicador se encuentra el cumplimiento de funciones definida como las “actividades que cada colaborador debe realizar con el fin de brindar una atención que resulte positiva” (Moron et al., 2023, pp. 625-636). Como segundo indicador se presenta el cumplimiento del trabajo sin cambios la cual se “demuestra a través de la actitud o el comportamiento de los empleados frente a la capacidad de completar las tareas” (Yandi y Havidz, 2022, pp. 547-565.). La productividad laboral definida como “relación entre la cantidad de producción y el trabajo horas” (Irfan et al., 2020, pp. 85-100). Para finalizar se presenta cero errores la cual se da cuando se “utilizan varios modelos de mejora de procesos de gestión para reducir el desperdicio y los costos” (Ramori et al., 2021, pp. 558-573).

La cuarta dimensión es la eficiencia laboral definida como las habilidades funcionales que desarrollan los empleados cuando el desempeño laboral se desarrolla en un nivel óptimo y en el menor tiempo (Ostaev et al., 2019). Se presentaran algunos indicadores como el conocimiento en el puesto de trabajo el cual “está en manos de las organizaciones, que lo desarrollan y distribuyen de forma explícita a través de manuales, o memorandos” (Ferreira et al., 2022, pp. 464-475). La responsabilidad del personal “relacionada al deber que tienen los trabadores de cuidar a los pacientes” (Wong et al., 2021, pp. 328-334). Para finalizar la optimización de recursos las “empresas deben utilizar los bienes de manera eficiente y estos recursos deben ser procesados en el menor tiempo” (Riesener et al., 2023, pp. 1176-1181).

Epistemológicamente se dice que el origen de la palabra “satisfacción” deriva de 3 vocablos que son satis; facere; acción; interpretada como hacer más o lograr el mejor desempeño. Se exploran las razones bibliográficas de la satisfacción de forma diferente. Estas consideraciones van desde lo psicológico a lo físico, desde lo sistémico a lo positivo. En la mayoría de los casos, sin embargo, las consideraciones se centran en dos puntos básicos, a saber, lo que los usuarios esperan de un bien antes de usarlo, y las percepciones relativas del desempeño del producto después de usarlo (Paéz, 2009).

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de la investigación

3.1.1 Tipo de investigación

Es de tipo básica, donde se “identificaron dos variables buscando la validez de la evidencia a través de hipótesis adaptadas para recopilar y evaluar los datos” (Mikolajewicz y Komarova, 2019, p. 203). Además se pretende obtener conocimientos más completos mediante la interpretación de los aspectos básicos de los fenómenos, hechos visibles o relaciones que establecen las entidades (CONCYTEC, 2020).

Se utilizó una metodología cuantitativa, con el fin de obtener conocimientos más profundos explorando comportamientos a través de diferentes técnicas cuantificadas para ser aplicados (Rahman, 2020).

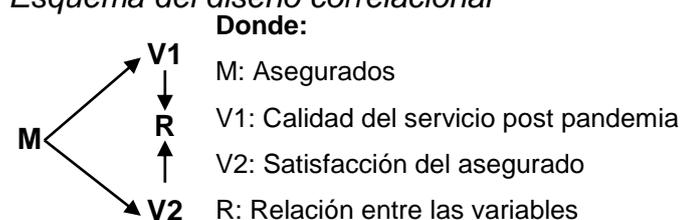
3.1.2 Diseño de investigación

El diseño es no experimental debido a que no involucra experimentos en las variables para la recopilación de información. Es de corte transversal, ya que la aplicación de las herramientas para recopilar los datos se da de forma individual o en paralelo en un punto en el tiempo (Asenahabi et al., 2019).

Con un método hipotético-deductivo, debido a que se extrae conclusiones específicas a partir de premisas generales para comprender los fenómenos explicando el origen o causa (Sánchez, 2019, pp. 102-122). Se utilizó la investigación correlacional donde se aplica estadísticas correlaciones para medir y describir el nivel de asociación entre variables (Asenahabi et al., 2019).

Figura 2

Esquema del diseño correlacional



Nota. Muestra la relación entre las variable.

3.2 Variables y operacionalización

Variable 1: Calidad del servicio post pandemia

Definición conceptual

Se define como el “foco de atención para los usuarios que quieren disfrutar del servicio, interpretando cuales son las necesidades, donde son organizadas racionalmente para satisfacer a los consumidores internos y externos en su conjunto” (Giese y Cote, 2019 p.1).

Definición operacional

La calidad del servicio post pandemia se observa a través de 4 dimensiones como los elementos tangibles, fiabilidad, empatía y confiabilidad medidas teniendo en cuenta los datos generados de la encuesta, empleando el cuestionario con 20 ítems, elaborados por autoría propia.

Indicadores:

Los indicadores que son base de sustento de las dimensiones son la infraestructura, equipo tecnológico, presentación del personal, materiales informativos, servicios complementarios aprobados, seguir el horario, resolución de problemas, atención personal empática, comunicación asertiva, cumplimiento de promesas, grado de formación profesional de los empleados y atención pertinente.

Escalda de medición:

La medición de la escala es ordinal con una puntuación politómica de 5 alternativas.

Variable2: Satisfacción del asegurado

Definición conceptual

La satisfacción es la valoración que hace un usuario externo del servicio o producto intangible recibido la cual está determinada por las características específicas de los elementos intangibles, que se generan por las actividades realizadas por los trabajadores de la entidad (Jesús, 2017).

Definición operacional

La satisfacción de los asegurados se dio mediante 4 dimensiones capital humano, identificación del asegurado con la institución, nivel de eficacia y eficiencia laboral medidas a través de una encuesta, empleando como instrumento el cuestionario mediante 20 ítems, elaborados por autoría propia.

Indicadores:

Los indicadores que son base de sustento de las dimensiones son el rendimiento de atenciones, respeto y confianza, capacidad comunicativa, desempeño laboral, permanencia en la institución, lealtad, grado de satisfacción, cumplimiento de funciones, cumplimiento del trabajo sin cambios, interés y participación, productividad laboral, cero errores, conocimiento en el puesto de trabajo, responsabilidad del personal y optimización de recursos.

Escalda de medición:

La medición de la escala es ordinal con una puntuación politómica de 5 alternativas.

3.3 Población, muestra, muestreo

3.3.1 Población

Es definida como la totalidad de los individuos de la investigación, seleccionados por el investigador teniendo en cuenta las bases de estudio desarrolladas (Arias y Covinos, 2021). La población se constituye por los asegurados que recurren a la OSPE de Ica, 2023, y de acuerdo a la página institucional de estadística al Primer Trimestre 2023, la cantidad asciende a 236,468 asegurados (ESSALUD, 2023).

Criterios de inclusión

Asegurados de ESSALUD mayores de 18 años ubicados en la ciudad de Ica.

Criterios de exclusión

Asegurados de ESSALUD menores de 18 años ubicados en la ciudad de Ica.

3.3.2 Muestra

Para la siguiente investigación se utilizó como muestra 384 asegurados. La muestra es definida como un subconjunto de la población, en el cual se recopila la información importante para obtener los resultados (Arias y Covinos, 2021). Una muestra se define como parte de una población de estudio con fines de medición e investigación. Para el cálculo de la muestra (ver anexo 10).

3.3.3 Muestreo

Es una técnica utilizada para estudiar la muestra, que, cuando se aplica a una población, da como resultado una estadística, que es un número obtenido a través de un cálculo u operación estadística que arroja un número o elementos que representan a la población. De acuerdo a las condiciones a investigar, se empleó un muestreo probabilístico - aleatorio simple, donde se establecen que sujetos o quienes son las unidades de investigación para la recopilación de información mediante una elección al azar de forma aleatoria (Arias y Covinos, 2021).

3.3.4 Unidad de análisis: Asegurados con la mayoría de edad que se encuentren afiliados a ESSALUD en la ciudad de Ica.

3.4 Técnica e instrumentos de recolección de datos

Técnicas

Se empleó la encuesta para la investigación. Definida como el proceso de recopilar datos de un grupo o muestra para determinar el estado del grupo en ese momento con respecto a una o más variables. Estas encuestas permiten al investigador evaluar una variedad de comportamientos y otros fenómenos que pueden estudiarse (Asenahabi et al., 2019).

Instrumentos

Se utilizó el cuestionario. Se define como un conjunto de preguntas que se hacen para la obtención de datos cuantitativos del personal de la entidad (Asenahabi et al., 2019). Para uso de la investigación se formularon dos cuestionarios una de 20 preguntas correspondiente a la V1 y 20 preguntas a la V2, con respuestas de medición en escala ordinal según metodología de Likert, con 5 niveles de medición.

Instrumento 1: Servicios de Calidad post pandemia

Ficha técnica

Nombre	:Cuestionario de Servicios de Calidad post pandemia
Autor	: Tarqui Carrasco Diego
Año	:2023
Objetivo	: Recopilar información a través de encuestas a los asegurados de ESSALUD de la ciudad de Ica.
Población	:236,468 asegurados
Lugar de la aplicación	:Ica- Ica
Forma de aplicación	: Directa
Duración	:10"
Puntuación	: Escala de medición ordinal, con 5 afirmaciones.

Instrumento 2: Satisfacción del asegurado

Ficha técnica

Nombre	:Cuestionario sobre la satisfacción del asegurado
Autor	: Tarqui Carrasco Diego
Año	:2023
Objetivo	: Recopilar información a través de encuestas a los asegurados de ESSALUD de la ciudad de Ica.
Población	:236,468 asegurados
Lugar de la aplicación	:Ica- Ica
Forma de aplicación	: Directa
Duración	:10"
Puntuación	: Escala de medición ordinal, con 5 afirmaciones.

En cuanto a la validez del instrumento, se utilizó juicios de expertos, en los que se valoró la claridad y pertinencia de los puntos ofrecidos en el cuestionario. El proceso de validación dejó los siguientes resultados, con respecto al primer validador la Dra. Ericka Villamarez especializado en investigación y educación, la calificación esta entre el rango de alto y moderado para cada variable. La Mg. Jenny Colan Arevalo especializado en educación, calificó la validación en un rango alto para cada instrumento. Finalmente, el Mg. Eduardo Colan Arevalo especializado en gestión pública y educación, validó los cuestionarios con un nivel alto de aprobación. De acuerdo a esos resultados se determinó que ambos instrumentos tienen alta validez. Validez de la V1 (ver anexo 4) y la validez de la V2 (ver anexo 4).

La confiabilidad de un instrumento es la consistencia con la que se diseña o mide las características de una variable, la cual denota la capacidad para reproducir medidas (Weakley et al., 2021). Para hallar la confiabilidad, se utilizó a 20 asegurados como parte de la prueba piloto que cumplan los parámetros de la investigación. Se utilizó el coeficiente Alfa de Cron Bach en cada indicador del instrumento, tuvo como resultado 0,991 para la V1 y 0,993 para la V2, se presenta un rango de magnitud alto de confiabilidad (George & Mallery, 2003).

3.5 Procedimientos

Se buscó la autorización de la instancia correspondiente para desarrollar la investigación, mediante la carta de presentación, que fue solicitada a la Universidad (ver anexo 9). Posteriormente se presentó al jefe de oficina de la institución a investigar. Una vez aprobado, de acuerdo al procedimiento regular. Se procedió a definir cuál será la técnica e instrumento. Se elaboró un cuestionario que fue evaluado por expertos. Utilizado para la recolección de datos de forma física y online. Previo acuerdo con los encuestados se indicó las instrucciones, se explicó el objetivo y el contenido de la encuesta. A su vez, se hizo mención que la participación es de carácter voluntario y anónimo. Se respondió a las dudas de los asegurados y se recogió los cuestionarios agradeciendo a cada participante. Esta información fue revisada y codificada. Finalmente, se realizan las agrupaciones y clasificaciones necesarias para obtener resultados más específicos.

3.6 Método de análisis de datos

Se aplicó procedimientos cuantitativos y diferentes métodos estadísticos para procesar datos, con el que se comprobará si las hipótesis establecidas tienen relación. Se considera dos procedimientos para el análisis, el primero para la estadística descriptiva, que busca describir y caracterizar las variables de estudio mediante el uso de tratamiento informático de los datos, lo cual implica la digitación, como el almacenamiento en espacios de trabajo para su posterior uso y análisis, donde se utilizó diferentes programas estadísticos. Y los procedimientos de estadística inferencial, basado en la validez, descarte o afirmación de hipótesis utilizadas en la investigación con el fin de obtener las conclusiones significativas con un mínimo margen de error. Se aplicaron estadígrafos de correlación de Spearman.

3.7 Aspectos éticos

El estudio se realizó de acuerdo con los aspectos éticos establecidos por la universidad mediante la RCU con N° 0470-2022/UCV, en el cual establece una lista de normas, valores y principios que se deben seguir para realizar una investigación científica (Universidad Cesar Vallejo [UCV], 2022). Además, se considera necesario tener en cuenta las normas internacionales que regulan las investigaciones. Es por eso, que el cuestionario se aplicó previa coordinación con los participantes para no interferir en las labores que presentan, un porcentaje de la muestra se encuestó de forma presencial y otro de manera virtual. Como también, velando por la integridad tanto física y psicológica de los asegurados encuestados. No se ha recibido solicitud denegando participar en la investigación. A su vez se informó el carácter confidencial y de uso solo para la investigación. A la institución se le brindará los resultados generados por la investigación, esto no generará algún beneficio para el investigador. Finalmente, se respeta los derechos de propiedad intelectual de cada autor citado de acuerdo con las Normas APA 7ma edición.

IV. RESULTADOS

4.1 Resultados descriptivos

Tabla 1

Nivel de aceptación de la calidad del servicio post pandemia y cada dimensión

Nivel	V1: Calidad del servicio post pandemia		D1:Elementos Tangibles		D2:Fiabilidad		D3: Empatía		D4: Confiabilidad	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Alto	76	19,8	85	22,1	75	19,5	81	21,1	98	25,5
Medio	245	63,8	233	60,7	246	64,1	241	62,8	215	56,0
Bajo	63	16,4	66	17,2	63	16,4	62	16,1	71	18,5
Total	384	100	384	100	384	100	384	100	384	100

Nota. Datos obtenidos de la encuesta a los asegurados de Essalud en Ica, 2023.

Interpretación:

En la tabla 1, se visualiza que un 63,8% de los asegurados indicaron que la calidad del servicio post pandemia es regular, interpretando la existencia de algunos indicadores los cuales no se están desarrollando de forma correcta tales como elementos tangibles con un 60,7% indicando que está en un rango medio de aprobación, como la fiabilidad con un 64,1%, la empatía con un 62,8% y la confiabilidad con un 56,0% ; así mismo con un 19,8 % aprueba la calidad del servicio brindado con una calificación alta, aprobando el funcionamiento de las diferentes dimensiones , los elementos tangibles con un 22,1%, la fiabilidad con un 19,5% , la empatía con un 21,1% y una confiabilidad con 25,5% interpretando que se están cumpliendo estos factores en un porcentaje aceptable generando resultados positivos. Finalmente un 16,4% indicaron que la calidad del servicio fue bajo, frente al servicio recibido, siendo necesario que la institución mejore aspectos físicos de la entidad ya que cuentan con un 17,2% de desaprobación, una fiabilidad con un 16,4% de nivel bajo, a su vez es necesario capacitar al personal para que mejore la atención debido a que un 16,1% considero que es bajo el nivel de empatía, y una desaprobación de la confiabilidad con un 18,5%.

Tabla 2*Nivel de aceptación de la satisfacción del asegurado y cada dimensión*

Nivel	V2:Satisfacción en los asegurados		D1:Capacidad humana		D2: Identificación del asegurado con la institución		D3: Nivel de eficacia		D4: Eficiencia laboral	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Alto	94	24,5	112	29,2	65	16,9	117	30,5	117	30,5
Medio	219	57,0	202	52,6	246	64,1	215	56,0	196	51,0
Bajo	71	18,5	70	18,2	73	19,0	52	13,5	71	18,5
Total	384	100	384	100	384	100	384	100	384	100

Nota. Datos obtenidos de la encuesta a los asegurados de Essalud en Ica, 2023.**Interpretación:**

En la tabla 2, se interpreta que el 57,0% indicaron que el grado de satisfacción que presenciaron después de la atención es regular. Lo que indica que las capacidades de los colaboradores están con un 52,6% de aprobación media, la identificación del asegurado con un 64,1% de nivel medio, al igual que la eficacia con 56,0% y una eficiencia laboral de 51,0%, interpretando que existen ciertas falencias relacionadas a no cumplir con la cantidad considerable de procesos, correctas acreditaciones, por lo que los asegurados se sienten parcialmente satisfechos. Además, un 24,3% indicaron que es alta la satisfacción presentada, de acuerdo a los datos evaluados existe un alto grado de aprobación en la capacidad humana con 29,2%, una identificación con 16,9%, una eficacia y una eficiencia laboral con 30,5% respectivamente, es decir que un porcentaje de los trabajadores si están desempeñando las funciones de forma correcta y que el asegurado se siente identificado. Finalmente, un 18,5% tuvieron una satisfacción baja, siendo necesario que se identifique esos factores relacionados al personal que labora en la entidad. Los cuales no contribuyen en el correcto funcionamiento del servicio. Estos datos se reflejan ya que un 18,2% indicaron que la capacidad humana está en un nivel bajo, como la identificación con un 19,0%, un nivel de eficacia con un 13,5% y una eficiencia de 18,5%.

Tabla 3

Nivel de aceptación entre la calidad del servicio post pandemia y la satisfacción del asegurado

			Satisfacción del asegurado			Total
			Alto	Medio	Bajo	
Calidad del servicio post pandemia	Alto	Nº	68	8	0	76
		%	17,7%	2,1%	0,0%	19,8%
	Medio	Nº	26	197	22	245
		%	6,8%	51,3%	5,0%	63,8%
	Bajo	Nº	0	14	49	63
		%	0,0%	3,6%	12,8%	16,4%
Total	Nº	94	219	71	384	
	%	24,5%	57,0%	18,5%	100,0%	

Nota. Datos obtenidos de la encuesta a los asegurados de Essalud en Ica, 2023.

Interpretación:

En la tabla 3, un 51,3% de los asegurados, indicaron con respecto a la calidad del servicio post pandemia estar en un nivel medio al igual que la satisfacción, por lo que sí las dimensiones tienen dificultades en el desempeño, el resultado generado será parcialmente satisfactorio; seguido de un 17,7% indicaron que la calidad es alta como el grado de satisfacción, es decir un porcentaje tuvieron un servicio de calidad y por consecuente resolvieron los problemas; un 12,8% de los asegurados manifiestan que la calidad es baja, como el nivel de satisfacción, lo indica que las dimensiones no cumplieron los objetivos por lo que el resultado fue negativo; además un 6,8% manifestaron que la calidad es media con un grado de satisfacción elevado, resultando que algunos encuestados no se vieron afectados por los indicadores que conforman la calidad del servicio; un 5,0% indicaron que la calidad recibida es de nivel medio teniendo una satisfacción baja; un 3,6% de los encuestados indicaron que la calidad fue baja, y la satisfacción de nivel medio, interpretando que algunas dimensiones de la primera variable no influyen en su totalidad en la satisfacción y finalmente un 2,1% respondieron que la calidad del servicio es alta y el grado de satisfacción fue de nivel medio, lo que se interpreta que para algunos encuestados a pesar que los indicadores evaluados cumplan funciones establecidas, estos no llegan a satisfacer totalmente al usuario luego de la atención brindada.

4.2 Resultados inferenciales

Tabla 4

Correlación entre la calidad del servicio post pandemia y satisfacción del asegurado

		Satisfacción del asegurado
Rho de Spearman		,773**
	Servicios de calidad post pandemia	
		Sig. (bilateral)
		,000
		N
		384

Nota. Las correlaciones son significativas al nivel 0,01.

Interpretación:

En la tabla 4, se visualiza la existencia de una relación positiva alta de acuerdo al rango coeficiente correlación entre cada variable investigada debido al coeficiente de correlación de 0,773. Además, al tener un nivel de significancia de 0,00 y este siendo inferior a 0,05, se entiende que existe relación entre la V1 y V2, entonces sí es mejor la calidad del servicio post pandemia, mayor será el grado de satisfacción de los asegurados, y por lo contrario si es de nivel bajo, la satisfacción generada también será de nivel bajo. Y de acuerdo a los resultados existen un mayor porcentaje de asegurados que indican que la calidad del servicio post pandemia es de nivel intermedio en consecuencia la satisfacción también será de ese rango. De acuerdo a los datos interpretados se aprueba la hipótesis general propuesta.

Tabla 5

Correlación de acuerdo a los elementos tangibles con la satisfacción del asegurado

		Satisfacción del asegurado
Rho de Spearman	Elementos tangibles	,669**
		,000
		N
		384

Nota. Las correlaciones son significativas al nivel 0,01.

Interpretación:

En la tabla 5, se observa una relación positiva moderada al tener un 0,669 de correlación y con respecto al grado de significancia es 0,00 menor que 0,05 por lo que sí hay una relación directa entre esta dimensión y la satisfacción de los asegurados, es decir estos elementos estudiados influyen en la satisfacción. Un buen ambiente generado por la infraestructura con las condiciones correctas permiten que tanto los asegurados y los trabajadores se sientan cómodos y confortables durante la atención. A su vez la presencia de equipos tecnológicos modernos permitirá tener un mejor desarrollo de las funciones sin limitaciones y demoras. El uso de gráficos, carteles y materiales visuales que contengan información relevante sobre los procesos y los requisitos permitirá que los asegurados tengan conocimiento de estos con el fin de que no tengan dudas al momento de recibir el servicio. Finalizando, una buena presencia al vestir genera mayor formalidad y confianza en el usuario con el trabajador. Caso contrario si estos elementos tienen un nivel bajo, el resultado en la satisfacción del asegurado será negativo. Según la investigación los elementos tangibles de la institución son de nivel medio, por lo que la satisfacción es parcial. De acuerdo a los datos interpretados se aprueba la hipótesis específica propuesta.

Tabla 6*Correlación de acuerdo a la fiabilidad con la satisfacción del asegurado*

		Satisfacción del asegurado
Rho de Spearman	Coeficiente de correlación	,708**
	Fiabilidad	
	Sig. (bilateral)	,000
	N	384

Nota. Las correlaciones son significativas al nivel 0,01.

Interpretación:

En la tabla 6, se observa una relación moderada de carácter positivo al tener un coeficiente del 0,708 y con respecto al nivel de significancia es de 0,00, siendo menor que 0,05, lo que significa la existencia de una relación directa entre la dimensión investigada y la satisfacción en los asegurados, Así, se demostró que a mayor confiabilidad, mayor será el nivel de satisfacción de los asegurados. Interpretando que si la entidad cumple con los servicios ofrecidos de forma correcta y en el tiempo solicitado respetando las políticas de atención y de servicios, esto influirá positivamente en la satisfacción del asegurado. Agregando que si los trabajadores se encuentran dispuestos para poder brindar la atención en el momento solicitado por el asegurado, genera mayor grado de confianza y por consecuencia mayor satisfacción. Caso contrario, si la entidad no cumple lo prometido en relación a lo solicitado por el asegurado como procesos, inscripciones o atenciones en un tiempo adecuado, esto genera desconfianza, por lo que la satisfacción no es elevada. Con respecto al nivel de fiabilidad de acuerdo a la entidad investigada se encuentra en un nivel intermedio, generando una satisfacción parcial. De acuerdo a los datos interpretados se aprueba la hipótesis específica propuesta.

Tabla 7*Correlación de acuerdo a la empatía con la satisfacción del asegurado*

		Satisfacción del asegurado
Rho de Spearman	Empatía	,708**
		,000
		N
		384

Nota. Las correlaciones son significativas al nivel 0,01.

Interpretación:

En la tabla 7, se puede analizar la existencia de una relación positiva moderada por tener una correlación de 0,708 y con respecto al nivel de significancia es de 0,00 siendo menor que 0,05, entiendo que hay una relación directa entre la empatía y la satisfacción en los asegurados. Así, se demostró que a mayor empatía, mejor será lo satisfactorio de recibir el servicio, de acuerdo a los resultados se confirmó la hipótesis planteada. Es decir, si los colaboradores durante la atención, muestran amabilidad, respeto y comprensión. Esto genera un grado de satisfacción aceptable. Caso contrario si los colaboradores no saben escuchar y no son atentos en la atención, poniéndose en el lugar del asegurado buscando resolver los problemas que presenta, estos tendrán un nivel de satisfacción bajo. Según los resultados con respecto a esta dimensión, el grado de empatía es medio, generando una satisfacción regular, por lo que es necesario mejorar para lograr un mayor grado de aprobación. De acuerdo a los datos interpretados se aprueba la hipótesis específica propuesta.

Tabla 8*Correlación de acuerdo a la confiabilidad con la satisfacción del asegurado*

		Satisfacción del asegurado
Rho de Spearman	Coeficiente de correlación	,619**
	Confiabilidad	
	Sig. (bilateral)	,000
N		384

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

Interpretación:

En la tabla 8, muestra una relación positiva moderada al tener una correlación de 0,619 y con respecto al grado de significancia es de 0,00, al ser menor que 0,05, significa que hay una relación directa con la dimensión investigada y la satisfacción en los asegurados, por lo que mientras sea mejor la confiabilidad afectara directamente en la satisfacción de cada asegurado. Quiere decir que si los colaboradores trabajan con profesionalidad, actitud positiva y con los conocimientos requeridos en cada proceso realizado de forma correcta, buscando el beneficio del asegurado, pero en base a la normativa vigente generan un impacto positivo en la satisfacción. Caso contrario si el asegurado siente desconfianza debido a la falta de profesionalismo y ética durante la atención, tendrán una satisfacción baja. Según el resultado de la investigación el porcentaje de aceptación es regular con respecto a esta variable, por lo que la satisfacción es de nivel medio. De acuerdo a los datos interpretados se aprueba la hipótesis específica propuesta.

V. DISCUSIÓN

De acuerdo a los resultados se tiene en cuenta que el nivel de calidad del servicio es 63,8% medio, 19,8% alto y 16,4% bajo, estos resultados se relacionan con las dimensiones que han sido objeto de estudio. Los cuales en su totalidad tienen un mayor porcentaje de aceptación regular. En cuanto a los elementos tangibles un 60,7%, indican que son regulares, un 64,1% de los encuestados indican que la fiabilidad es de rango medio, una empatía con un 62,8% regular y una confiabilidad de rango medio con un 56,0%. Es donde se encontró similitud con Baía y Baptista (2020) los cuales indicaron que la calidad tiene un impacto directo en la satisfacción del paciente, la cual se sustenta en la teoría utilizada del modelo SERVQUAL. En el cual utiliza las dimensiones establecidas. La dimensión de elementos tangibles se clasificó como regular. Todas las siguientes como la fiabilidad, empatía, seguridad y confiabilidad con respecto a la calidad del servicio fueron calificadas como regular bajo, lo que implica que la calidad percibida de los servicios de salud prestados por el Hospital no han sido satisfactorios para los pacientes y necesita ser mejorada.

Asimismo, coincide con Noorossana et al. (2021) ya que indicaron que los elementos analizados en cuanto a la calidad del servicio utilizado en el sector salud inciden en la satisfacción. La teoría que respalda la investigación está relacionada a la diferencia entre la percepción verdadera del servicio entregado y qué expectativas se espera de esta. Se utilizó el modelo SERVQUAL donde la dimensión de profesionalismo (confiabilidad), se puede afirmar que si el personal de salud tiene vocación de servicio, ésta tiene un efecto de alta significancia. Con respecto a la dimensión de comodidad (elementos tangibles), es importante que los insumos sean modernos. Con respecto a la relación empleado y paciente (empatía), indicaron que se deben implementar estrategias que se centren en el fortalecimiento de las habilidades de comunicación. Finalmente, la fiabilidad relacionada a los procesos administrativos y la atención médica, indican que se deben reducir el tiempo de los procesos.

En cuanto al resultado de la prueba de hipótesis general, existe una alta correlación positiva entre cada variable de estudio con una correlación de 0,773 y un nivel de significación de 0,00 que es inferior a 0,05 resultados similares a

los descritos por Cachique et al. (2022) demostrando que la calidad del servicio tiene una relación con la satisfacción en los pacientes de gran significancia, la cual se presenta con un valor equivalente a 0,488 y un valor crítico de 0,00, lo que significa que la satisfacción del asegurado mejora cuando recibe un servicio de alta calidad, es decir, si el hospital lo determina y toma medidas para lograr mejores resultados tendrán influencia positiva en la satisfacción. Las dimensiones estudiadas fueron estructuradas bajo la teoría del modelo SERVQUAL, donde las prioridades fueron la capacidad de respuesta, la seguridad, los tangibles, la confiabilidad y la empatía, respectivamente.

De acuerdo con el objetivo general, se encontró una tendencia positiva y una correlación de gran volumen entre las dos principales variables que se han utilizado para la investigación, y el resultado es similar al estudio de Matute (2020) el cual presenta una correlación de 0,988 y un nivel de significancia de 0,00 siendo inferior que 0,05. Por lo tanto, hay una relación entre cada variable. Esto se sustenta teóricamente en estudios basados en el modelo SERVPERF, que permite medir la atención y el desempeño de las organizaciones para controlar la calidad del servicio. Esta correlación positiva sugiere que si la primera variable de estudio mejora, entonces la satisfacción tendrá mayor nivel; asimismo, si la calidad del servicio es insuficiente, esto estará reflejado en la insatisfacción de cada asegurado.

En cuanto a la satisfacción de los asegurados, el nivel medio fue de 57,0%, el nivel alto de 24,5% y el nivel bajo de 18,5%, estos resultados estuvieron determinados por la insuficiencia de la institución en los servicios que brinda. En relación a la capacidad humana un mayor porcentaje es de un 52,6%, indican que son regulares, un 64,1% de los encuestados también indican que la identificación con la institución es de rango medio, un nivel de eficacia con un 56,0% regular al igual que una eficiencia laboral con un 51,0%. Esta información tiene un contraste con los resultados obtenidos por Calsina et al. (2023) que dentro de los resultados mostraron que la satisfacción se basa en la teoría de las expectativas donde los pacientes forman expectativas sobre el desempeño funcional del servicio antes de recibirlo, la cual es determinada por el asegurado durante el servicio recibido, en base a su expectativa de una atención adecuada y con una competente profesionalidad, estabilidad y apego a la ética, usando

una comunicación apropiada, para satisfacer las necesidades y expectativas con la búsqueda por encontrar lo esencial y mejorar la salud.

Asimismo, de acuerdo a la satisfacción coincide con Chandra et al. (2020) tuvieron como objetivo estudiar el vínculo entre la calidad del servicio farmacéutico y la satisfacción del cliente, confianza y lealtad. Donde la base teórica está relacionada a la teoría del desempeño o resultado, donde indican que la satisfacción está directamente relacionada con el desempeño inherente del servicio de salud percibido por los pacientes. Según los resultados, indican que para tener un mayor grado de satisfacción es necesario que se mejore los indicadores de la empatía y la seguridad. Estos dos se enfocan principalmente en los servicios que brindan los farmacéuticos, los cuales están relacionados con la amabilidad, el comportamiento, la confianza, la comunicación oportuna, atendiendo las inquietudes y problemas de los pacientes, creando una satisfacción positiva.

Con respecto a una de las hipótesis específicas, se presentó la existencia de una correlación positivamente moderada entre los elementos tangibles y la satisfacción del individuo, al tener un 0,669 de correlación y con respecto al grado de significancia es de 0,00 siendo inferior que 0,05, dicho resultado tiene una similitud con Marzo et al. (2021) cuyos resultados pudieron identificar que los elementos tangibles los cuales tienen relación con la teoría de Johnson, Tsiros y Lancioni, quienes proponen que la calidad de servicio está relacionada a tres dimensiones como el input, process y output. Donde el input está relacionado a todos los elementos físicos. De acuerdo a eso, establecen recomendaciones para mejorar y ampliar la infraestructura ya que esta tiene menor aceptación. En segundo lugar, se debe comprar regularmente equipos especializados, modernos y de alto rendimiento de proveedores de prestigio. Al mismo tiempo, es necesario reemplazar las máquinas y equipos obsoletos que son propensos a fallar incluso si se han reparado regularmente, lo que garantiza que el flujo de trabajo sea fluido e ininterrumpido.

En cuanto a uno de los objetivos específicos para ofrecer un análisis adecuado entre el valor tangible y la satisfacción del usuario, se encontró que existe una relación positiva moderada, lo cual es consistente con la investigación

realizada por Piedra y Lipa (2019) donde se concluyó que la dimensión tangible y la satisfacción del usuario tienen una relación positiva con un 0,732 de correlación. Basada en la teoría del modelo SERVQUAL con respecto a esta dimensión, los indicadores más bajos son: los carteles y señales que no son adecuadas para la orientación y la limpieza de la entidad. La menor satisfacción con los elementos físicos del hospital puede estar relacionada con la infraestructura hospitalaria obsoleta y los riesgos que representa para el asegurado. Como se describió anteriormente, esto demuestra que esta dimensión impacta positivamente en el desarrollo de la entidad.

En la siguiente hipótesis específica, se encontró una correlación positiva bastante moderada entre la dimensión fiabilidad y la satisfacción con un coeficiente de 0,708 y un nivel de significación de 0,00, que es menor a 0,05, lo cual es similar a los resultados reportados por Vera (2022) en el que examina una correlación positiva moderada entre una puntuación de fiabilidad y la variable de satisfacción en los asegurados. Se puede observar la correlación de 0,562 y lo mismo muestra que el nivel de significancia es 0,00 el cual es menor que 0,05 lo que indica que la relación entre cada variable es de un nivel positivo moderado significativo. Para poder medir la calidad se utilizó la teoría basada en el modelo SERVQUAL, donde la conclusión indica que a mayor nivel de fiabilidad, mayor satisfacción de los usuarios. Y de acuerdo a los datos extraídos indican que la fiabilidad es regular y que los pacientes no se sienten cómodos recibiendo atención, posiblemente por razones como la falta de confianza en los médicos y porque las necesidades son altas, no siempre están siendo satisfechas.

Continuando con el objetivo específico, efectivamente se ha encontrado que la relación que existe entre la dimensión fiabilidad y la satisfacción de los asegurados tiene una relación positiva significativa, lo que está en concordancia con el estudio realizado por Valenzuela (2021) que muestra una relación positiva moderada entre la dimensión de fiabilidad y la segunda variable relacionada a la satisfacción. Para generar este resultado se basa en la teoría del modelo SERVQUAL, en el cual se busca diferenciar el servicio percibido del servicio presentado. Donde la fiabilidad del colaborador contribuye significativamente a la satisfacción del usuario durante el momento del servicio, y a su vez disminuye

cuando la calidad es baja. Por lo tanto, se necesitan mejorar en la capacitación del personal, los temas específicos incluyen la sensibilidad y la capacitación técnica de los equipos administrativos y de apoyo, ya que cuanto más personal esté capacitado, menos problemas habrá en la respuesta de problemas y más satisfechos estarán los usuarios.

En cuanto a los supuestos sobre la dimensión de empatía y satisfacción del usuario, se obtuvo una correlación positiva significativa de 0,708 con un nivel de significancia de p igual a 0,00, siendo menor que 0,05, lo que indica una correlación alta y significativa. Estos datos concuerdan con Fiakpa et al. (2022) quienes utilizaron la misma dimensión de estudio e hicieron una mención que el resultado fue de un nivel de correlación positivo ya que tiene un coeficiente alto. Basado en una teoría del modelo SERVQUAL, donde la dimensión empatía para generar una satisfacción en cada usuario está relacionada con aspectos como la asistencia personal, el horario de trabajo, el interés por atender o la superación de las expectativas en el nivel de servicio. Dentro de los resultados generados se ve que mientras que los empleados otorgaron una calificación alta a la empatía, los pacientes la calificaron como baja. Es decir, que para los colaboradores esta dimensión se está desarrollando correctamente, pero para los pacientes del centro de salud no se está cumpliendo. Es necesario por parte de los colaboradores entender las necesidades de los usuarios.

En cuanto a los factores que crean una relación positiva entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario, se encuentra la empatía mostrando que tiene una relación positiva significativa. Este resultado es consistente con el obtenido por Collantes (2021) mostrando que la empatía del empleado se correlacionó significativamente con la satisfacción del usuario durante la pandemia, y obtuvo un coeficiente de Spearman de 0,889, donde p es igual a 0,00 siendo inferior que 0,05. Lo que indica una correlación altamente positiva y de un alto valor de significancia. Esta relación se basa en la teoría del modelo SERVQUAL, en el cual se realiza modificaciones a las dimensiones para poder ser evaluadas en la entidad. De acuerdo a los resultados generados, se recomienda fortalecer la amabilidad y simpatía de los empleados, a fin de prestar

total atención a la solución de cada problema en relación a las necesidades presentadas.

Como última hipótesis planteada sobre la confiabilidad y satisfacción, se obtuvo un coeficiente de correlación de 0,619 y un nivel de significancia de 0,00. Si es menor a 0,05 significa que la dimensión encuesta tiene relación directa con la satisfacción del asegurado, a diferencia de Davila (2021) donde la confiabilidad tiene una correlación de 0,202 y la significancia es de 0,063 siendo mayor que 0,05. Por lo que aprueba la hipótesis nula el cual indica que no existe relación positiva considerable. Lo que se interpreta que la confiabilidad y la variable satisfacción tienen una relación baja, lo que significa que algunos usuarios no están satisfechos con los servicios recibidos según la percepción sobre el profesionalismo brindado por los colaboradores. El cual tiene sustento teórico en el modelo SERVQUAL, donde los resultados indican que los profesionales del centro de salud deben establecer la confiabilidad a través de estrategias y dar soluciones a ciertas dificultades, con el objetivo de lograr la satisfacción.

Con respecto al objetivo entre la confiabilidad del asegurado y la satisfacción, el resultado es una correlación moderadamente positiva, lo cual está en línea con los resultados obtenidos por Herbozo y Flórez (2022) los cuales indicaron que la dimensión confiabilidad tiene un coeficiente de correlación de 0,810, resultando que existe una correlación positiva alta entre las variables. Como base teórica utiliza el modelo SERVQUAL, teniendo en cuenta los parámetros para la investigación. Donde los resultados indican la necesidad de elevar la reputación y la eficiencia de la entidad con la ayuda de programas de mejora continua y así fortalecer la confianza del usuario. El fortalecimiento de estas habilidades demuestra interés e inspira confianza, además de asegurar que el servicio recibido cumpla con las expectativas y que el personal tenga los conocimientos necesarios, con el fin de responder a las diversas situaciones que se presentan, ya que los casos y las atenciones son diferentes. Continuando con el análisis, se presentara una descripción sobre las fortalezas, debilidades e información de carácter relevante encontrada durante el proceso de investigación.

Las fortalezas encontradas están relacionadas a una metodología cuantitativa, la cual permitió analizar con mayor facilidad datos estadísticos de una gran cantidad de información recopilada. En cuanto al tipo de investigación básica facilitó la recopilación de nuevos e importantes datos relacionadas a nuestra realidad problemática. Con una investigación no experimental se tuvo la facultad de definir cuáles son las características del objeto de estudio en la población, permitiendo tener un mayor control en todo el proceso de recopilación de información. En cuanto a la encuesta y los cuestionarios virtuales utilizados, estos facilitaron un mayor acceso a la información permitiendo que los encuestados no se sientan presionados al momento de responder las preguntas.

Las debilidades en la investigación están relacionadas a las dificultades que se presentaron, la dimensión de la población de estudio fue de gran escala, ya que la entidad investigada no maneja una data actualizada de los números de asegurados que acuden por el servicio de prestaciones económicas o atenciones de seguros en la oficina de la OSPE Ica. Por lo que la muestra es de un número considerable, lo que generó un mayor gasto y tiempo en la aplicación de los cuestionarios. Para el sustento de las bases teóricas, donde se busca hacer un contraste con las fuentes internacionales, algunas tesis tenían un valor monetario o se encontraban con ciertas restricciones.

Finalmente, para generar las bases o teorías se puede extraer que la calidad del servicio durante los últimos años ha tenido un paradigma continuo, ya que en su totalidad las entidades tanto del sector público y privado han seguido esos modelos. A consecuencia de la pandemia del Covi-19, estos paradigmas o modelos empleados sobre la calidad de servicios han tenido que cambiar y adaptarse de acuerdo a la nueva realidad. Estos cambios están relacionados al uso de nuevas herramientas tecnológicas, plataformas en línea, aplicativos o programas de interacción en red. Lo que permitió ver la existencia de diferentes posibilidades de brindar servicios de calidad y que busquen mejorar la satisfacción de los usuarios. Lo que no fue ajeno para la entidad investigada, el empleo de plataformas en línea, correos institucionales y otros medios tecnológicos contribuyen en la calidad del servicio brindado, lo que en consecuencia tendrá impacto en el grado de satisfacción del asegurado.

VI. CONCLUSIONES

Primera: de acuerdo al estudio se comprueba que existe una alta correlación entre la calidad de servicio post pandemia y la satisfacción del asegurado, con un coeficiente Rho igual a 0,773 y el nivel de significancia es 0,00, lo que demuestra que si existe un nivel de aceptación regular con respecto a la calidad brindada, la satisfacción del asegurado será parcialmente satisfactoria.

Segunda: de acuerdo a la interpretación de datos se demuestra la importancia de los elementos tangibles en la satisfacción del asegurado, el valor es 0,669 lo que indica que existe una correlación positiva moderada y el nivel de significancia es 0,00 que es menor a 0,05, lo que indica que los tangibles son beneficiosos para los asegurados que reciben atención en una infraestructura espaciosa y con las condiciones adecuadas están más satisfechos.

Tercera: continuando con la interpretación de la información resultante, se extrae como resultado que la fiabilidad y satisfacción del asegurado tienen una correlación de 0,708 lo que indica que existe una relación positiva moderada, y de acuerdo al nivel de significancia es de 0,00 siendo menor que 0,05 lo que indica que esta dimensión ayuda a que se brinde un servicio correcto que satisfaga a los asegurados.

Cuarta: de acuerdo a la interpretación de datos sobre la empatía y satisfacción del asegurado, donde se determinó un coeficiente de correlación de 0,708 y una significancia de 0,00 siendo inferior que 0,05, lo que significa que tiene una correlación moderadamente positiva, por lo que esta dimensión como se mencionó anteriormente da tiene un grado de importancia alto para mejorar la satisfacción de los asegurados.

Quinta: además la dimensión confiabilidad tiene un coeficiente de correlación es de 0,619 y el nivel de significación es de 0,00, que es inferior a 0,05, lo que indica que existe un grado medio de correlación positiva, mostrando así el profesionalismo y compromiso de esta dimensión. Interpretando que los colaboradores contribuyen a que exista una mejor satisfacción en el asegurado cuando se atiende en la entidad.

VII. RECOMENDACIONES

Primera: se recomienda al jefe de la Oficina de Seguros y Prestaciones Económicas (OSPE) Ica, fortalecer y mejorar los servicios de prestaciones económicas teniendo en cuenta la calidad. Si bien los resultados obtenidos fueron regulares con respecto a las dimensiones de la primera variable, es necesario mejorar las instalaciones, generar confianza y empatía esto mejorará positivamente la satisfacción del asegurado después de recibir el servicio.

Segunda: también se sugiere al jefe de la OSPE Ica, realizar gestiones que permitan la innovación en cuanto a una tecnología de punta, para que se agilicen los procesos durante la atención y así los asegurados, tanto los colaboradores se sientan conformes durante el servicio ofrecido. Los colaboradores tendrán las herramientas como equipos de cómputo, impresoras e internet de alta cobertura para evitar errores .En relación a las instalaciones se recomienda gestionar mantenimiento continuo de los servicios de salubridad para que se genere un ambiente apropiado y confortable para los asegurados como para el personal.

Tercera: se le recomienda al jefe de la OSPE Ica que se ejecute las políticas de atención para que cumplan los protocolos orientados a dar una atención de calidad para generar mayor confianza en los asegurados, los colaboradores deben tener conocimiento de estas políticas para estar preparados durante el servicio brindado, es necesario que las capacitaciones sean de forma periódica con un control o evaluación posterior. Cumplir con los plazos de entrega de procesos y subsidios mejoraría un gran nivel la satisfacción.

Cuarta: a su vez se recomienda al jefe de la OSPE Ica realizar talleres de desarrollo personal e inteligencia emocional, concentradas en enfoques relacionadas con el respeto, la paciencia y la amabilidad, que son importantes en las respuestas interpersonales. Mejorar las habilidades blandas permitirá obtener una comunicación entendible entre los trabajadores y los asegurados, lo que permitirá tener un mayor grado de satisfacción.

Quinta: se recomienda a cada colaborador de la OSPE Ica que atiende al público de forma directa, enfocar las capacidades durante la atención desde que el asegurado se presenta en la entidad al ingresar, requiriendo el servicio. Es donde se tiene que brindar la seguridad, tranquilidad, esto demostrara profesionalismo de esta manera el usuario tendrá un alto nivel de satisfacción.

REFERENCIAS

- Arias, J, y Covinos, M. (Eds.). (2021). *Diseño y metodología de la investigación*. Enfoques Consulting EIRL.
<http://repositorio.concytec.gob.pe/handle/20.500.12390/2260>
- Asenahabi, B., Busula, A., & Ronoh, R. (2019). A choice dilemma in selecting an appropriate Research Design.
<http://41.89.205.12/handle/123456789/1314>
- Asnawi, A., Awang, Z., Afthanorhan, A., Mohamad, M., & Karim, F. J. M. S. L. (2019). The influence of hospital image and service quality on patients' satisfaction and loyalty. *Management Science Letters*, 9(6), 911-920.
https://www.growingscience.com/msl/Vol9/msl_2019_68.pdf
- Badía, X. y Lizán, L. (2006). Calidad de vida: definiciones y conceptos. *Calidad de vida en neurología* (pp. 3-18).
- Baía, A., & Baptista, T. (2020). Impact of service quality on patient satisfaction: in a public hospital in cap vert. *Eur J Bus Manag*, 12(27), 10-7176.
<https://iiste.org/Journals/index.php/EJBM/article/view/54217>
- Bannur, S. (2023). Assertiveness in nursing-increasing the level of confidence among nursing professionals: A review. *World Journal of Biology Pharmacy and Health Sciences*, 14(1), 261-265.
<https://doi.org/10.30574/wjbphs.2023.14.1.0193>
- Bhattacharya, C., & Sen, S. (2003). Consumer-company identification: a framework for understanding consumers' relationships with companies. *Journal of Marketing*, 67 (2), 76–88.
<https://doi.org/10.1509/jmkg.67.2.76.18609>
- Brooks, R. (1995) *Internal service quality*. International: Bradford.
- Cachique, S., Barrios, J., Arispe, C., & Rivera, O. (2022). Calidad de atención y satisfacción del usuario de un hospital especializado nivel II-2 de Lima: Quality of care and user satisfaction of a Level II-2 Specialized Hospital in Lima. *Revista De Investigación De La Universidad Norbert Wiener*, 11(2), 0-13. <https://doi.org/10.37768/unw.rinv.11.02.a0013>
- Calsina, B., Cahuana, M., & Rado, G. (2023). La calidad de servicio y su relación con la satisfacción del usuario en las redes asistenciales de la región de Puno. *Waynarroque-Revista de ciencias sociales aplicadas*, 3(1), 33-46.

<https://doi.org/10.47190/rcsaw.v3i1.53>

Chandra, T., Hafni, L., & Novita, G. (2020). Pharmacy Service Quality for Pharmacy Customer Satisfaction, Trust, and Loyalty. *Systematic Reviews in Pharmacy*, 11(4), 4-50. <https://dx.doi.org/10.31838/srp.2020.4.50>

Collantes, O. (2021). *Calidad de los servicios públicos y la satisfacción de los usuarios en tiempos de pandemia en la municipalidad distrital de Santa María* [Tesis de posgrado, Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión]. Archivo digital.

<http://repositorio.unjfsc.edu.pe/handle/20.500.14067/5602>

CONCYTEC, (2020). *Guía práctica para la formulación y ejecución de proyectos de investigación y desarrollo (I+ D)*.

http://www.untels.edu.pe/FTP/2021.01.26.0032_COMUNICADO%20N.%C2%B0%20032-2020A-INVESTIGACI%C3%93N-GU%C3%8DA%20PR%C3%81CTICA%20PARA%20LA%20FORMULACI%C3%93N%20Y%20EJECUCI%C3%93N%20DE%20PROYECTOS%20DE%20INVESTIGACI%C3%93N%20Y%20DESARROLLO.pdf

Cronin, J., & Taylor, S. (1992). Measuring service quality: a reexamination and extension. *Journal of marketing*, 56(3), 55-68.

<https://doi.org/10.1177/002224299205600304>

Dam, S., & Dam, T. (2021). Relationships between Service Quality, Brand Image, Customer Satisfaction, and Customer Loyalty. *Journal of Asian Finance, Economics and Business*, 8(3), 585–593.

<https://doi.org/10.13106/jafeb.2021.vol8.no3.0585>

Damyantov, I. (2019). Corporate Information Infrastructure–Management Aspects. *TEM Journal*, 8(1), 102-106.

https://www.temjournal.com/content/81/TEMJournalFebruary2019_102_106.pdf

Davila, S. (2021). *Calidad de servicio y nivel de satisfacción en los usuarios externos del Centro de salud Pueblo Joven de Abancay, Apurímac–2020*. [Tesis de posgrado, Universidad Cesar Vallejo]. Archivo digital.

<https://hdl.handle.net/20.500.12692/57616>

Delgado, N., Delgado, J., Betancort, M., Bonache, H., & Harris, L. (2023). What is the Link between Different Components of Empathy and Burnout in

- Healthcare Professionals? A Systematic Review and Meta-Analysis. *Psychology Research and Behavior Management*, 447-463.
<https://doi.org/10.2147/prbm.s384247>
- Duarte J. (2015). Revisión de Corrientes Principales y Propuestas para Investigación Futura. *Calidad de servicio*, pp. 3-8.
<https://keisen.com/es/wp-content/uploads/2015/05/Calidad-de-servicio-corrientes-y-propuestas.pdf>
- Elmer, E., & Houran, J. (2020). Physical attractiveness in the workplace: Customers do judge books by their covers. *Beauty in Business*, 14.
https://2020assess.com/asts/Physical_Attractiveness_In_The_Workplace.pdf
- Fathallah, A., Ameen, A., & Habttor, N. (2020). The Role of the Administrative Auditing in improving staff performance: Theoretical Review. *International Journal of Management and Human Science (IJMHS)*, 4(1), 37-48.
<https://ejournal.lucp.net/index.php/ijmhs/article/view/971/880>
- Ferreira, J., Fernandes, C., Guo, Y., & Rammal, H. (2022). Knowledge worker mobility and knowledge management in MNEs: A bibliometric analysis and research agenda. *Journal of Business Research*, 142, 464-475.
<https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2021.12.056>
- Fiakpa, E., Nguyen, T. & Armstrong, A. (2022). Assessing service quality and the perceptual difference between employees and patients of public hospitals in a developing country, *International Journal of Quality and Service Sciences*, 14(3), 402-420. <https://doi.org/10.1108/IJQSS-09-2021-0127>
- George, D., & Mallery, P. (2003). SPSS for Windows step by step: answers to selected exercises. *A simple guide and reference*, 63(1), 1461-1470.
<http://www.sciepub.com/reference/65129>
- Getial, B. (2021). *Capacidades humanas y desarrollo en la calidad de vida laboral en los empleados de la alcaldía de Samaniego*. [Tesis de posgrado, Universidad de Manizales]. Archivo digital.
<https://ridum.umanizales.edu.co/xmlui/handle/20.500.12746/5614>
- Giese, J., & Cote, J. (2019). Defining Customer satisfaction. *Academy of Marketing Science*, p. 1.
<https://www.redalyc.org/pdf/4717/471747525008.pdf>

- Guida, C., & Carpentieri, G. (2021). Quality of life in the urban environment and primary health services for the elderly during the Covid-19 pandemic: An application to the city of Milan (Italy). *Revista Cities*, 1(10), 103-138. <https://doi.org/10.1016/j.cities.2020.103038>
- Gutierrez, A., Pinares, M., Salazar, W., & Guerrero, J. (2020). Impacto económico en la calidad de los servicios de salud en el marco de la pandemia COVID-19 en el Perú: Economic impact on the quality of health services in the framework of the COVID-19 pandemic in Peru. *Revista De La Facultad De Medicina Humana*, 21(1), 32-44. <https://doi.org/10.25176/RFMH.v21i1.3244>
- Han, X., Chen, Y., Feng, Q., & Luo, H. (2022). Augmented reality in professional training: A review of the literature from 2001 to 2020. *Applied Sciences*, 12(3), 1024. <https://doi.org/10.3390/app12031024>
- Herbozo, L. y Flórez, P. (2022). *Relación entre la calidad en el servicio y la satisfacción del cliente de las empresas prestadoras de servicios de hardware y software en Lima, año 2020* [Tesis de posgrado, Universidad de San Martín de Porres]. Archivo digital. <https://hdl.handle.net/20.500.12727/10541>
- Irfan, M., Zahoor, H., Abbas, M., & Ali, Y. (2020). Determinants of labor productivity for building projects in Pakistan. *Journal of Construction Engineering, Management & Innovation*, 3(2), 85-100. <https://doi.org/10.31462/jcemi.2020.02085100>
- Jenneboer, L., Herrando, C., & Constantinides, E. (2022). The impact of chatbots on customer loyalty: A systematic literature review. *Journal of theoretical and applied electronic commerce research*, 17(1), 212-229. <https://doi.org/10.3390/jtaer17010011>
- Jesús, H. (2017) *Satisfacción de los usuarios externos y calidad de atención odontológica en un Centro de Salud*. [Tesis de posgrado, Universidad César Vallejo]. Archivo digital. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/8778>
- Keenan, A., Tsourtos, G., & Tieman, J. (2021). The value of applying ethical principles in telehealth practices: systematic review. *Journal of Medical Internet Research*, 23(3).

- Kurniadi, W., & Mahaputra, M. R. (2021). Determination of Communication in the Organization: Non Verbal, Oral and Written (Literature Review). *Journal of Law, Politic and Humanities*, 1(4), 164-172.
<https://doi.org/10.38035/jlph.v1i4.80>
- Liljander, V. & Strandvik, T. (1995). The nature of customer relationship on services, en Swartz, T.A.; Bowen, D.E. y Brown, S.W. (Eds), *Advances in Services Marketing and Management: Research and Practice*, vol. 4, JAI Pres, Inc., Greenwich, CT, pp. 141-167.
<https://citeseerx.ist.psu.edu/document?repid=rep1&type=pdf&doi=c2e3900182191fcfbfe9ad2baa69567e2540170f>
- Liu, Y., Wan, Y., Shen, X., Ye, Z. y Wen, J. (2021). Medición de la satisfacción del cliente del producto basada en múltiples funciones de revisión del consumidor en línea. *Información*, 12(6), p.234.
<https://doi.org/10.3390/info12060234>
- Lukman, A., Sujlantoy, E., Waluyo, A. & Yahya, M. (2021). Service quality and consumer satisfaction: an empirical study in Indonesia. *The Journal of Asian Finance, Economics and Business*, 8(5), 971-977.
<https://doi.org/10.13106/jafeb.2021.vol8.no5.0971>
- Marzo, R., Bhattacharya, S., Ujang, N., Naing, T., Fei, A., Chun, C., & Ting, C. (2021). The impact of service quality provided by health-care centers and physicians on patient satisfaction. *Journal of education and health promotion*, 10. <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC8224513/>
- Matute, G. (2020). *Valoración de la calidad de atención y su influencia en la satisfacción de los usuarios de los servicios de salud mental de la zona 8*. [Tesis de posgrado, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil]. Archivo digital. <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/15746>
- Mejía, C. (1998). *Indicadores de efectividad y eficacia*. Obtenido de Centro de Estudios en Planificación, Políticas Públicas e Investigación Ambiental.
https://planning.com.co/bd/valor_agregado/Octubre1998.pdf
- Mesa de Concertación para la Lucha contra la Pobreza [MCLCP]. (2022). *Recomendaciones al Gobierno Nacional frente al impacto de la COVID-19 y la urgencia de continuar el fortalecimiento del sistema de salud a partir de la atención primaria y el primer nivel de atención*.

<https://www.mesadeconcertacion.org.pe/storage/documentos/2022-02-24/recomendaciones-para-el-fortalecimiento-del-sistema-de-salud-vf-feb-20223.pdf>

Mikolajewicz, N., & Komarova, S. V. (2019). Meta-analytic methodology for basic research: a practical guide. *Frontiers in physiology*, 10, 203.

<https://doi.org/10.3389/fphys.2019.00203>

Molina, M. (2022). Análisis de normalidad. Una imagen vale más que mil palabras. *Revista electrónica AnestesiaR*, 14(12), 4.

<http://revistaanestesar.org/index.php/rear/article/view/1093/1402>

Moron, M., Flores, W., Lira, N., Arteaga, N., Elizabeth, M., Logroño, M., & Alarcón, P. (2023). A Look At The Modernization Of Public Management And Quality Of Attention To Citizens: Systemic Review. *Journal of Namibian Studies: History Politics Culture*, 33, 625-636.

<https://doi.org/10.59670/jns.v33i.1861>

Murphy, R. (2020). Performance evaluation will not die, but it should. *Human Resource Management Journal*, 30(1), 13-31.

<https://doi.org/10.1111/1748-8583.12259>

Noorossana, R., Talaei, A. & Nayebpour, M. (2021). Determinants of Patient Satisfaction with Hospital Service Quality in the Context of Iranian Health Care Market. *International Journal of Operations and Quantitative Management*. 27(3), 287-302.

https://web.archive.org/web/20220203181047id_/http://www.ijqom.org/papers/27-3-6-p.pdf

Oliver, R. L. (1980). A cognitive model of the antecedents and consequences of satisfaction decisions. *Journal of Marketing Research*, 17(4), 460–469.

<https://doi.org/10.2307/3150499>

Ostaev, G., Khosiev, B., Nekrasova, E., Frantsisko, O., Markovina, E. & Kubatieva, L. (2019). Improving the methodology for assessing the efficiency of labor in organizations of the agroindustrial complex: strategic accounting and analysis. *Indo American Journal of Pharmaceutical Sciences*, 6(5). <https://elibrary.ru/item.asp?id=37395900>

Organización Mundial de la Salud [OMS]. (2020). *Operational planning guidelines to support country preparedness and response*.

https://www.who.int/docs/default-source/coronaviruse/covid-19-sprp-unct-guidelines.pdf?sfvrsn=81ff43d8_4

Paéz C, (2009). *La satisfacción laboral*.

<https://entorno-empresarial.com/la-satisfaccion-laboral/>

Parasuraman, A., Zeithalm, V., & Berry, L. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *Journal of Marketing*, 49, 41-50. <https://doi.org/10.1177/002224298504900403>

Parasuraman, A., Zeithalm, V., & Berry, L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale formeasuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.

Piedra, I., y Lipa, C. (2019). Calidad de la atención y grado de satisfacción de los pacientes atendidos en el servicio de Emergencia del Hospital Essalud II Vitarte. *Revista De La Sociedad Peruana De Medicina Interna*, 31(4), 137-142. <https://doi.org/10.36393/spmi.v31i4.5>

Pozo, j. (2022). Satisfacción del cliente ¿Qué es y cómo medirla? *El viaje del cliente*. <https://elviajedelcliente.com/satisfaccion-del-cliente/>

La Presidencia del Consejo de Ministros [PCM]. (2022). *Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2030*. <https://acortar.link/hsKoZu>

Purcell, G., Lee, K., Conigrave, J., Webster, E., & Conigrave, K. (2020). What can primary care services do to help First Nations people with unhealthy alcohol use? A systematic review: Australia, New Zealand, USA and Canada. *Addiction Science & Clinical Practice*, 15(1), 1-21. <https://ascjournal.biomedcentral.com/articles/10.1186/s13722-020-00204-8>

Rahman, M. (2020). The advantages and disadvantages of using qualitative and quantitative approaches and methods in language “testing and assessment” research. *A literature review*. <https://doi.org/10.5539/jel.v6n1p102>

Ramos, C. (2020). Los alcances de una investigación. *CienciAmérica*, 9(3), 1-6. <http://dx.doi.org/10.33210/ca.v9i3.336>

Ramori, K., Cudney, E., Elrod, C., & Antony, J. (2021). Lean business models in healthcare: a systematic review. *Total Quality Management & Business Excellence*, 32(5-6), 558-573. <https://doi.org/10.1080/14783363.2019.1601995>

- Rezaei, J., Kothadiya, O., Tavasszy, L., & Kroesen, M. (2018). Quality assessment of airline baggage handling systems using SERVQUAL and BWM. *Tourism Management*.
<https://doi.org/10.1016/j.tourman.2017.11.009>
- Riesener, M., Kuhn, M., Keuper, A., & Schuh, G. (2023). A literature analysis on success factors and their corresponding scientific approaches in multi-project management. *Procedia CIRP*, 119, 1176-1181.
<https://doi.org/10.1016/j.procir.2023.03.157>
- Rose, C., Deshpande, A., Carducci, J., & Brown, J. (2021). The road forward for upper-extremity rehabilitation robotics. *Current Opinion in Biomedical Engineering*, 19, 100291. <https://doi.org/10.1016/j.cobme.2021.100291>
- Rowe, N. (2019). 'Poster, poster, on the wall; were you even there at all?. A mixed method research into the efficacy and perceptions of conference poster presentations. <https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-337-139-2>
- Sánchez, F. (2021). Implementación de ITIL versión 3 en las organizaciones: Razones del éxito y fracaso. *Revista científica de sistemas e informática*, 1(2), 54-67. <https://doi.org/10.51252/rcsi.v1i2.191>
- Sánchez, A. (2019). Fundamentos epistémicos de la investigación cualitativa y cuantitativa: consensos y disensos. *Revista Digital de Investigación en Docencia Universitaria*, 13(1), 102-122.
<http://www.scielo.org.pe/pdf/ridu/v13n1/a08v13n1.pdf>
- Scholtysik, M., Koldewey, C., Rohde, M., & Dumitrescu, R. (2023). Integrative conceptualization of products and business models for the circular economy: A systematic literature review. *Procedia CIRP*, 119, 841-846.
<https://doi.org/10.1016/j.procir.2023.03.129>
- Seguro Social de Salud del Perú [ESSALUD]. (2008). *Programa de Calidad de Servicio De ESSALUD*.
http://www.essalud.gob.pe/defensoria/manual_calidad.pdf
- Seguro Social de Salud del Perú [ESSALUD]. (2022). *Informe de evaluación del plan operativo institucional 2022 modificado al IV trimestre*.
[http://www.essalud.gob.pe/transparencia/poi/informe_eval_plan_operat i nstitut 2022_4trim.pdf](http://www.essalud.gob.pe/transparencia/poi/informe_eval_plan_operat_i nstitut 2022_4trim.pdf)
- Seguro Social de Salud del Perú [ESSALUD]. (2023). *Informe de la población asegurada activa 2023 del I trimestre del 2023*.

<http://www.essalud.gob.pe/estadistica-institucional/>

Sompolgrunk, A., Banihashemi, S., & Mohandes, S. (2023). Building information modelling (BIM) and the return on investment: a systematic analysis. *Construction Innovation*, 23(1), 129-154.

<https://doi.org/10.1108/CI-06-2021-0119>

Tanbakuchi, B., Amiri, M., & Valizadeh, S. (2018). Level of Satisfaction of Patients With Dental Care Services Provided by Dental Clinic of Shahrekord University. *International Journal Of Epidemiologic Research*, 5(4), 123-127. <https://core.ac.uk/download/pdf/185696933.pdf>

Universidad cesar vallejo (2022). *Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo*. <https://acortar.link/o32xSq>

Valenzuela, G. (2021). *Quality of the family planning service and external user satisfaction, Cerro Prieto health post, Salas Guadalupe, June 2018*.

<http://ojs.revistamaternofetal.com/index.php/RISMF/article/view/229>

Van, T., Hoogerheide, V., & Van, M. (2020). The role of mental effort in fostering self-regulated learning with problem-solving tasks. *Educational Psychology Review*, 32, 1055-1072.

<https://doi.org/10.1007/s10648-020-09544-y>

Vera, S. (2022). *Calidad de servicio y satisfacción de los pacientes del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas (INEN), Surquillo 2021*. [Tesis de pregrado, Universidad Autónoma del Perú]. Archivo digital.

<https://hdl.handle.net/20.500.13067/1773>

Weakley, J., Morrison, M., García-R A., Johnston, R., James, L., & Cole, M. (2021). The validity and reliability of commercially available resistance training monitoring devices: a systematic review. *Sports medicine*, 51, 443-502. <https://doi.org/10.1007/s40279-020-01382-w>

Wong, A., Olusanya, O., Parulekar, P., & Highfield, J. (2021). Staff wellbeing in times of COVID-19. *Journal of the Intensive Care Society*, 22(4), 328-334.

<https://doi.org/10.1177/1751143720968066>

Yandi, A., & Havidz, H. (2022). Employee performance model: Work engagement through job satisfaction and organizational commitment (A study of human resource management literature study). *Dinasti International Journal of Management Science*, 3(3), 547-565.

<https://doi.org/10.31933/dijms.v3i3.1105>

ANEXOS

ANEXO 1. MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Variable Calidad del Servicio post pandemia

Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	Niveles o rangos
Se define como el “foco de atención para los usuarios que quieren disfrutar del servicio, interpretando cuales son las necesidades; donde son organizadas racionalmente para satisfacer a los consumidores internos y externos en su conjunto” (Giese & Cote, 2019, p. 1).	La variable calidad del servicio post pandemia se hará observable a través de 4 dimensiones, elementos tangibles, fiabilidad, empatía y confiabilidad medidas a través de una encuesta, empleando como instrumento el cuestionario mediante 19 ítems, elaborados por autoría propia.	D1: Elementos tangibles	- Infraestructura -Equipo tecnológico -Presentación del personal -Materiales informativos	1; 2 3; 4; 5	(5): Totalmente en desacuerdo (4):En desacuerdo	Alto (05 – 11)
		D2:Fiabilidad	-Servicios complementarios aprobados -Seguir el horario -Resolución de problemas	6; 7; 8; 9; 10	(3): Ni de acuerdo ni en desacuerdo (2): De acuerdo	
		D3:Empatía	-Atención personal empática -Comunicación asertiva	11; 12;13; 14; 15	(1): Totalmente de acuerdo	Bajo (19 – 25)
		D4:Confiabilidad	-Cumplimiento de promesas -Grado de formación profesional de los empleados - Atención pertinente - Nivel de seguridad	16; 17; 18;19 20		

Variable: Satisfacción del asegurado

Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	indicadores	ítems	Escala	Niveles o rangos
La satisfacción es la valoración que hace un usuario externo del servicio o producto intangible recibido la cual está determinada por las características específicas de los elementos intangibles, que se generan por las actividades realizadas por los trabajadores de la entidad (Jesús, 2017).	La variable de satisfacción se hará observable a través de 4 dimensiones del capital humano, fidelización del usuario, nivel de eficacia y eficiencia laboral medidas a través de una encuesta, empleando como instrumento el cuestionario mediante 20 ítems, elaborados por autoría propia.	D1: Capacidad Humana	-Rendimiento de atenciones. - Respeto y confianza - Capacidad comunicativa - Desempeño laboral	de 1; 2; 3; 4; 5	(5): Totalmente en desacuerdo	Alto (05 – 11)
		D2: Identificación del asegurado con la institución.	-Permanencia en la institución - Lealtad - Grado de satisfacción	6; 7; 8;9; 10	(4):En desacuerdo (3): Ni de acuerdo ni en desacuerdo	Medio (12 – 18)
		D3: Nivel de eficacia	-Cumplimiento de funciones -Cumplimiento del trabajo sin cambios - Interés y participación. -Productividad laboral -Cero errores	11; 12; 13; 14; 15	(2): De acuerdo (1): Totalmente de acuerdo	Bajo (19 – 25)
		D4: Eficiencia laboral	-Conocimiento en el puesto de trabajo. -Responsabilidad personal -Optimización de recursos	16; del 17; 18;19;20		

ANEXO 2. INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

CUESTIONARIO DE CALIDAD DEL SERVICIO POST PANDEMIA

Me complace darle la bienvenida e invitarlo a responder este cuestionario. Las respuestas tienen por objetivo recoger opinión acerca de la calidad del servicio post pandemia en la Oficina de Seguros y Prestaciones Económica de ESSALUD. Es importante ser honesto en las respuestas y la información proporcionada se mantendrá confidencial.

INSTRUCCIONES: Lea determinadamente cada ítem y marque con una "X", la alternativa que considere conveniente, de acuerdo con la escala de calificación:

1	2	3	4	5
Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo

Variable 1: Calidad del servicio post pandemia		Valoración				
D	Dimensión I: Elementos Tangibles	1	2	3	4	5
1	Las instalaciones de la institución son espaciosas y adecuadas.					
2	Considera que hay un orden adecuado en la distribución de las oficinas en la entidad.					
3	Los equipos tecnológicos con los que atienden son modernos.					
4	Los trabajadores tienen una apariencia presentable.					
5	Los materiales visuales informativos como carteles, letreros son los adecuados.					
D	Dimensión II: Fiabilidad	1	2	3	4	5
6	Prestan servicios complementarios que mejoran las atenciones.					
7	Considera que el personal realiza una orientación correcta.					
8	Considera que el personal cumple las promesas establecidas durante la atención.					
9	Cumplen con los horarios establecidos.					
10	Buscan resolver problemas y darles soluciones oportunas.					
D	Dimensión III: Empatía	1	2	3	4	5
11	Los trabajadores se ponen en lugar de los asegurados al momento de la atención.					

12	Los trabajadores se encuentran capacitados para una comprensión adecuada en el momento del servicio al asegurado.					
13	Considera que al momento de recibir el servicio, el trabajador te brinda un trato cálido y ameno.					
14	Los trabajadores escuchan los problemas de los asegurados atentamente.					
15	El trabajador está atento en el momento de la atención para corregir errores o problemas.					
D	Dimensión IV: Confiabilidad	1	2	3	4	5
16	Prestaron un servicio en el tiempo de acuerdo a los estándares exigidos.					
17	El grado de formación profesional de los empleados cumple tus expectativas.					
18	Considera que realizan un adecuado procedimiento frente a la atención de quejas, reclamos, y sugerencias.					
19	El servicio brindado por la entidad te demuestra ser confiable para los asegurados.					
20	El nivel de seguridad que el trabajador trasmite a los usuarios es adecuado.					

¡Muchas gracias por tu participación!

CUESTIONARIO DE SATISFACION DE LOS ASEGURADOS

Me complace darle la bienvenida e invitarlo a responder este cuestionario. Las respuestas tienen por objetivo recoger opinión acerca de la satisfacción de los asegurados en la Oficina de Seguros y Prestaciones Económica de ESSALUD. Es importante ser honesto con las respuestas y la información proporcionada se mantendrá confidencial.

INSTRUCCIONES: Lea determinadamente cada ítem y marque con una "X", la alternativa que considere conveniente, de acuerdo con la escala de calificación:

1	2	3	4	5
Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo

Variable 2: Satisfacción del asegurado		Valoración				
D	Dimensión I: Capacidad Humana	1	2	3	4	5
1	Los trabajadores cumplieron tus expectativas en el momento de la atención.					
2	Los trabajadores te tratan con respecto y te brindan confianza en el momento de la atención.					
3	Considera que los trabajadores explican el procedimiento adecuadamente.					
4	El proceso de comunicación es asertivo en el momento de la atención al asegurado.					
5	El desempeño laboral en el momento de la atención fue con entusiasmo.					
D	Dimensión II: Identificación del asegurado con la institución	1	2	3	4	5
6	Continuaría siendo un usuario a largo plazo de esta institución.					
7	Prefieres la atención que brindan los trabajadores, a diferencia de otras instituciones.					
8	Después de la atención brindada, regresarías por una siguiente atención.					
9	Los trabajadores cumplen una atención rápida y correcta.					
10	Te sientes satisfecho una vez terminado el servicio de la atención.					
D	Dimensión III: Nivel de Eficacia	1	2	3	4	5

11	Los trabajadores cumplen de forma efectiva sus funciones.					
12	Se cumplió la atención de acuerdo a las normas vigentes establecidas.					
13	Los empleados muestran interés y participación al momento de la atención.					
14	Consideras que el trabajador es productivo.					
15	Se presentaron errores durante la atención brindada.					
D	Dimensión IV: Eficiencia laboral	1	2	3	4	5
16	Muestra conocimientos de las operaciones que realizan.					
17	Los colaboradores muestran responsabilidad en el momento de la atención.					
18	Consideras que el trabajador cumplió con la atención en un tiempo adecuado.					
19	Los trabajadores usan los materiales informativos para el desarrollo del servicio prestado.					
20	Durante el servicio brindado el trabajador utilizó la menor cantidad de materiales para cumplir tus expectativas.					

¡Muchas gracias por tu participación!

ANEXO 3. CONSENTIMIENTO INFORMADO



Consentimiento Informado

Título de la investigación: Calidad del servicio post pandemia y satisfacción de los asegurados de una entidad estatal de salud en Ica, 2023.

Investigador (a) (es): Diego Tarqui Carrasco.

Propósito del estudio

Le invitamos a participar en la investigación titulada "Calidad del servicio post pandemia y satisfacción de los asegurados de una entidad estatal de salud en Ica, 2023", cuyo objetivo es identificar la relación entre las variables investigadas. Esta investigación es desarrollada por un estudiante de posgrado del programa académico de maestría en gestión pública, de la Universidad César Vallejo del campus de Lima, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la institución Oficina de Seguros y Prestaciones Económicas Ica. Describir el impacto del problema de la investigación está relacionada a cuanto afecta la calidad del servicio en la satisfacción del asegurado en una entidad estatal.

Procedimiento

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

1. Se realizará una encuesta o entrevista donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada: "Calidad del servicio post pandemia y satisfacción de los asegurados de una entidad estatal de salud en Ica, 2023."
2. Esta encuesta o entrevista tendrá un tiempo aproximado de 5 minutos y se realizará en el ambiente de recepción de la institución Oficina de Seguros y Prestaciones Económicas Ica. Las respuestas al cuestionario o guía de entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

Participación voluntaria (principio de autonomía)

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

Riesgo (principio de no maleficencia)

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

Beneficios (principio de beneficencia)

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

Confidencialidad (principio de justicia)

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

Problemas o preguntas: Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el Investigador Diego Tarqui Carrasco con email tdiego.tc@gmail.com y Docente asesor Mg. Villa Santillán, María Silvia. Consentimiento después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada.

Nombre y apellidos: Kevin Jesús Jurado Hernández

Fecha y hora: 2 de junio del 2023, 13:00 PM.

Para garantizar la veracidad del origen de la información: en el caso que el consentimiento sea presencial, el encuestado y el investigador debe proporcionar: Nombre y firma. En el caso que sea cuestionario virtual, se debe solicitar el correo desde el cual se envía las respuestas a través de un formulario Google.

ANEXO 4: VALIDEZ DE EXPERTO



Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento de la "Calidad del servicio post pandemia y satisfacción de los asegurados de una entidad estatal de salud en Ica, 2023". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	Ericka Janet Villamares Hernandez
Grado profesional:	Maestría () Doctor (X)
Área de formación académica:	Clinica () Social () Educativa (X) Organizacional (X)
Áreas de experiencia profesional:	Docencia Universitaria
Institución donde labora:	Universidad Privada San Juan Bautista/Universidad Nacional San Luis Gonzaga
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (X)
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	Licenciado en administración, Magister en Gestión Empresarial y Doctora en Ciencias Empresariales, con programa de especialización en Marketing en la Universidad de ESAN, Docente Universitario en pregrado y posgrado en universidades públicas y privadas, investigador activo de Alianza de Investigadores Internacionales S.A.S, ALININ, coordinadora del proyecto de investigación ganador del PCT- 2022, PROCENCIA, miembro del equipo de trabajo de patentes por modelo de utilidad y paquetes tecnológicos presentados ante INDECOPI, coautor de libro y capítulo de libro de especialidad, autor y coautor de artículos científicos.

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

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

Nombre de la Prueba:	Cuestionario sobre la calidad del servicio post pandemia
Autor (a):	Tarqui Carrasco ,Diego
Procedencia:	Autoría propia
Administración:	Asegurados
Tiempo de aplicación:	05"
Ámbito de aplicación:	Oficina de Seguros y Prestaciones Económicas
Significación:	Obtener información con respecto a las dimensiones de la calidad del servicio post pandemia en la institución.

4. Soporte teórico: (describir en función al modelo teórico)

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Calidad del servicio post pandemia	Calidad del servicio post pandemia	Giese y Cote (2019), definieron la calidad del servicio como el foco de atención para los consumidores y usuarios que quieren disfrutar del servicio, interpretando cuales son las necesidades; las cuales son organizadas racionalmente para satisfacer a los consumidores internos y externos en su conjunto.
	Elementos Tangibles	Herbozo y Flores (2022) actualizan el concepto de Silva, Macías, Tello y Delgado (2021), considerando que esta dimensión está relacionada al impacto visual que produce el lugar donde se desarrollan las actividades o servicios brindados, desde la entrada principal, las oficinas, la vestimenta de los colaboradores, hasta la actitud hacia los usuarios.
	Fiabilidad	Herbozo y Flores (2022) actualizan el concepto de Silva, Macías, Tello y Delgado (2021), fundamentando que esta dimensión está relacionada con la forma en que la organización logra lo que ofrece, es decir, genera confianza. También, está relacionado con cómo los colaboradores siempre están listos para atender a los clientes adecuadamente.
	Empatía	Herbozo y Flores (2022) actualizan el concepto de Silva, Macías, Tello y Delgado (2021), manifestando que ésta dimensión se trata de la atención emocional, inmediata y personal que una entidad brinda a sus usuarios en un tiempo predeterminado.
	Confiabilidad	Herbozo y Flores (2022) actualizan el concepto de Silva, Macías, Tello y Delgado (2021), considerando que ésta dimensión se relaciona con la profesionalidad, el buen comportamiento de los empleados, la buena actitud que los clientes suelen apreciar al ingresar al negocio en particular.

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario de calidad del servicio post pandemia elaborado por Diego Tarqui Carrasco en el año 2023 de acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

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

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

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

Dimensiones del instrumento: Calidad del servicio post pandemia.

- Primera dimensión: Elementos tangibles
- Objetivos de la Dimensión: medir el nivel de aceptación de la infraestructura, materiales y equipamiento tecnológico que se utiliza en la entidad investigada.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Infraestructura	1. Las instalaciones de la institución son espaciosas y adecuadas.	3	3	4	
	2. Considera que hay un orden adecuado en la distribución de las oficinas en la entidad.	4	4	4	
Equipo tecnológico	3. Los equipos tecnológicos con los que atienden son modernos.	4	4	4	
Presentación del personal	4. Los trabajadores tienen una apariencia presentable.	4	4	4	
Materiales informativos	5. Los materiales visuales informativos como carteles, letreros son los adecuados.	4	3	4	

• Segunda dimensión: fiabilidad

- Objetivos de la Dimensión: medir el nivel de aceptación del cumplimiento correcto de las funciones y compromiso de los colaboradores en la entidad investigada.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Servicios complementarios aprobados.	1. Prestan servicios complementarios que mejoran las atenciones.	3	4	4	
	2. Considera que el personal realiza una orientación correcta.	4	4	4	
	3. Considera que el personal cumple las promesas establecidas durante la atención.	4	4	4	
Seguir el horario	4. Cumplen con los horarios establecidos.	4	4	4	

Resolución de problemas	5. Buscan resolver problemas y darles soluciones oportunas	4	4	3	
-------------------------	--	---	---	---	--

• Tercera dimensión: empatía

• Objetivos de la Dimensión: medir el nivel de aceptación del trato, atención personalizada y teniendo en cuenta lo que piensa el asegurado en la entidad investigada.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Atención personal empática	1. Los trabajadores se ponen en lugar de los asegurados al momento de la atención.	4	4	4	
	2. Los trabajadores se encuentran capacitados para una comprensión adecuada en el momento del servicio al asegurado.	3	4	4	
	3. Considera que al momento de recibir el servicio, el trabajador te brinda un trato cálido y ameno.	3	4	4	
Comunicación asertiva	4. Los trabajadores escuchan los problemas de los asegurados atentamente.	4	4	4	
	5. El trabajador está atento en el momento de la atención para corregir errores o problemas.	4	4	4	

• Cuarta dimensión: confiabilidad

• Objetivos de la Dimensión: medir el nivel de aceptación del profesionalismo y desempeño del colaborador durante la atención brindada en la entidad investigada.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Cumplimiento de promesas	1. Prestaron un servicio en el tiempo de acuerdo a los estándares exigidos.	4	4	4	
Grado de formación profesional de los empleados	2. El grado de formación profesional de los empleados cumple tus expectativas.	4	4	4	
Atención pertinente	3. Considera que realizan un adecuado procedimiento frente a la atención de quejas, reclamos, y sugerencias.	4	4	4	
	4. El servicio brindado por la entidad te demuestra ser confiable para los asegurados.	4	4	4	
Nivel de seguridad	5. El nivel de seguridad que el trabajador trasmite a los usuarios es adecuado.	4	4	4	



 Dra. ERICKA JANET VILLAMARES HERNANDEZ
 DNI 41486897

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta: Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de 2 hasta 20 expertos, Hyrkás et al. (2003) manifiestan que 10 expertos brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkás et al. (2003).

Ver: <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento de la "Calidad del servicio post pandemia y satisfacción de los asegurados de una entidad estatal de salud en Ica, 2023". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	Ericka Janet Villamares Hernandez
Grado profesional:	Maestría () Doctor (X)
Área de formación académica:	Clínica () Social () Educativa (X) Organizacional (X)
Áreas de experiencia profesional:	Docencia Universitaria
Institución donde labora:	Universidad Privada San Juan Bautista/Universidad Nacional San Luis Gonzaga
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (X)
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	Licenciado en administración, Magister en Gestión Empresarial y Doctora en Ciencias Empresariales, con programa de especialización en Marketing en la Universidad de ESAN, Docente Universitario en pregrado y posgrado en universidades públicas y privadas, investigador activo de Alianza de Investigadores Internacionales S.A.S, ALININ, coordinadora del proyecto de investigación ganador del PCT- 2022, PROCIENCIA, miembro del equipo de trabajo de patentes por modelo de utilidad y paquetes tecnológicos presentados ante INDECOPI, coautor de libro y capítulo de libro de especialidad, autor y coautor de artículos científicos.

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

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

Nombre de la Prueba:	Cuestionario sobre la satisfacción del asegurado
Autor (a):	Tarqui Carrasco ,Diego
Procedencia:	Autoría propia
Administración:	Asegurados
Tiempo de aplicación:	05"
Ámbito de aplicación:	Oficina de Seguros y Prestaciones Económicas
Significación:	Obtener información con respecto a las dimensiones de la satisfacción del asegurado en la institución.

4. Soporte teórico: (describir en función al modelo teórico)

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Satisfacción del asegurado	Satisfacción del asegurado	Según Pozo (2022), la satisfacción refleja la conformidad de las necesidades y esperanza del cliente después de recibir servicios o productos. La diferencia entre este nivel de conformidad se obtiene entre el valor percibido y las expectativas de los servicios recibidos o los productos recibidos.
	Capacidad Humana	Según Getial (2021), actualizó el concepto de Nussbaum (2012), como las habilidades, libertades y oportunidades creadas por la combinación de entornos académicos, sociopolíticos y económicos. Se refieren a la libertad y las oportunidades que alguien tiene para elegir y actuar en algunos casos (sociedad, política y economía).
	Identificación del asegurado con la institución.	Para Currás (2012), la identificación se define como una forma específica de identificación organizacional en la que una persona como consumidor se asocia con una marca o empresa. Interpretado como aquel automóvil que los consumidores deben diseñar y definir con su propio concepto, aunque puede ser fabricado o creado por una empresa, no se puede imponer unilateralmente; se debe promover una organización con la cual los individuos deben elegir voluntariamente identificarse.
	Nivel de eficacia	Para Gil (2011), los niveles de eficacia se miden por el logro de las metas organizacionales. En ese sentido, agregó que para el logro de estas metas se deben alinear con la visión definida y jerarquizarlas según su prioridad e importancia en el logro de las metas, permitiendo medir cómo los clientes aceptan las expectativas de los productos y servicios.
	Eficiencia laboral	Para Ostaev et al., (2019), son habilidades funcionales que desarrollan los empleados y que jerarquizan los indicadores económicos de la productividad de la organización, es decir, cuando su desempeño laboral se desarrolla en un nivel óptimo y en el menor tiempo.

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario de la satisfacción del asegurado elaborado por Diego Tarqui Carrasco en el año 2023 de acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

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

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

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

Dimensiones del instrumento: Satisfacción del asegurado.

- Primera dimensión: Capacidad Humana
- Objetivos de la Dimensión: medir el nivel de aceptación de las habilidades, capacidades y desempeño de los colaboradores en la entidad investigada.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Rendimiento de atenciones.	1. Los trabajadores cumplieron tus expectativas en el momento de la atención.	4	3	4	
Respeto y confianza	2. Los trabajadores te tratan con respecto y te brindan confianza en el momento de la atención.	4	4	4	
Capacidad comunicativa	3. Considera que los trabajadores explican el procedimiento adecuadamente.	4	4	4	
	4. El proceso de comunicación es asertivo en el momento de la atención al asegurado.	4	4	4	
Desempeño laboral	5. El desempeño laboral en el momento de la atención fue con entusiasmo.	4	4	3	

- Segunda dimensión: Identificación del asegurado con la institución
- Objetivos de la Dimensión: medir el nivel de aceptación y grado de identificación que tiene el asegurado con la entidad investigada.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Permanencia en la institución	1. Continuaría siendo un usuario a largo plazo de esta institución.	4	4	4	
Lealtad	2. Prefieres la atención que brindan los trabajadores, a diferencia de otras instituciones.	4	4	4	

Grado de satisfacción	3. Después de la atención brindada, regresaría por una siguiente atención.	4	4	4	
	4. Los trabajadores cumplen una atención rápida y correcta.	4	4	4	
	5. Te sientes satisfecho una vez terminado el servicio de la atención.	4	4	4	

• Tercera dimensión: nivel de eficacia

• Objetivos de la Dimensión: medir el nivel de aceptación de la eficiencia de los colaboradores en la entidad investigada.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Cumplimiento de funciones	1. Los trabajadores cumplen de forma efectiva sus funciones.	4	4	4	
Cumplimiento del trabajo sin cambios.	2. Se cumplió la atención de acuerdo a las normas vigentes establecidas.	4	3	4	
Interés y participación.	3. Los empleados muestran interés y participación al momento de la atención.	4	4	4	
Productividad laboral	4. Consideras que el trabajador es productivo.	4	3	4	
Cero errores	5. Se presentaron errores durante la atención brindada.	4	4	4	

• Cuarta dimensión: eficiencia laboral

• Objetivos de la Dimensión: medir el nivel de aceptación de la eficiencia laboral de los colaboradores sobre la atención brindada en la entidad investigada.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Conocimiento en el puesto de trabajo.	1. Muestra conocimientos de las operaciones que realizan.	4	4	4	
Responsabilidad del personal.	2. Los colaboradores muestran responsabilidad en el momento de la atención.	3	4	4	
Optimización de recursos	3. Consideras que el trabajador cumplió con la atención en un tiempo adecuado.	4	4	4	
	4. Los trabajadores usan los materiales informativos para el desarrollo del servicio prestado.	4	4	4	
	5. Durante el servicio brindado el trabajador utilizó la menor cantidad de materiales para cumplir tus expectativas.	4	4	4	



Dra. ERICKA JANET VILLAMARES HERNANDEZ
DNI 41486897

GRADUADO	GRADO O TÍTULO	INSTITUCIÓN
VILLAMARES HERNANDEZ, ERICKA JANET DNI 41486897	DOCTOR EN CIENCIAS EMPRESARIALES Fecha de diploma: 21/05/18 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 16/12/2011 Fecha egreso: 05/07/2015	UNIVERSIDAD NACIONAL SAN LUIS GONZAGA DE ICA PERU

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento de la "Calidad del servicio post pandemia y satisfacción de los asegurados de una entidad estatal de salud en Ica, 2023". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	Jenny Karla Colan Arevalo			
Grado profesional:	Maestría (X)	Doctor ()		
Área de formación académica:	Clinica ()	Social ()	Educativa (X)	Organizacional (X)
Áreas de experiencia profesional:	Psicología Educativa			
Institución donde labora:	I.E Julio Cesar Tello			
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ()		Más de 5 años (X)	
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	No presenta			

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

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

Nombre de la Prueba:	Cuestionario sobre la calidad del servicio post pandemia
Autor (a):	Tarqui Carrasco ,Diego
Procedencia:	Autoría propia
Administración:	Asegurados
Tiempo de aplicación:	05"
Ámbito de aplicación:	Oficina de Seguros y Prestaciones Económicas
Significación:	Obtener información con respecto a las dimensiones de la calidad del servicio post pandemia en la institución.

4. Soporte teórico: (describir en función al modelo teórico)

Escala/ ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Calidad del servicio post pandemia	Calidad del servicio post pandemia	Giese y Cote (2019), definieron la calidad del servicio como el foco de atención para los consumidores y usuarios que quieren disfrutar del servicio, interpretando cuales son las necesidades; las cuales son organizadas racionalmente para satisfacer a los consumidores internos y externos en su conjunto.
	Elementos Tangibles	Herbozo y Flores (2022) actualizan el concepto de Silva, Macías, Tello y Delgado (2021), considerando que esta dimensión está relacionada al impacto visual que produce el lugar donde se desarrollan las actividades o servicios brindados, desde la entrada principal, las oficinas, la vestimenta de los colaboradores, hasta la actitud hacia los usuarios.
	Fiabilidad	Herbozo y Flores (2022) actualizan el concepto de Silva, Macías, Tello y Delgado (2021), fundamentando que esta dimensión está relacionada con la forma en que la organización logra lo que ofrece, es decir, genera confianza. También, está relacionado con cómo los colaboradores siempre están listos para atender a los clientes adecuadamente.
	Empatía	Herbozo y Flores (2022) actualizan el concepto de Silva, Macías, Tello y Delgado (2021), manifestando que ésta dimensión se trata de la atención emocional, inmediata y personal que una entidad brinda a sus usuarios en un tiempo predeterminado.
	Confiabilidad	Herbozo y Flores (2022) actualizan el concepto de Silva, Macías, Tello y Delgado (2021), considerando que ésta dimensión se relaciona con la profesionalidad, el buen comportamiento de los empleados, la buena actitud que los clientes suelen apreciar al ingresar al negocio en particular.

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario de calidad del servicio post pandemia elaborado por Diego Tarqui Carrasco en el año 2023 de acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las

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

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

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

Dimensiones del instrumento: Calidad del servicio post pandemia.

- Primera dimensión: Elementos tangibles
- Objetivos de la Dimensión: medir el nivel de aceptación de la infraestructura, materiales y equipamiento tecnológico que se utiliza en la entidad investigada.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Infraestructura	1. Las instalaciones de la institución son espaciosas y adecuadas.	4	4	4	
	2. Considera que hay un orden adecuado en la distribución de las oficinas en la entidad.	4	4	4	
Equipo tecnológico	3. Los equipos tecnológicos con los que atienden son modernos.	4	4	4	
Presentación del personal	4. Los trabajadores tienen una apariencia presentable.	4	4	4	
Materiales informativos	5. Los materiales visuales informativos como carteles, letreros son los adecuados.	4	4	4	

• Segunda dimensión: fiabilidad

- Objetivos de la Dimensión: medir el nivel de aceptación del cumplimiento correcto de las funciones y compromiso de los colaboradores en la entidad investigada.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Servicios complementarios aprobados.	1. Prestan servicios complementarios que mejoran las atenciones.	4	4	4	
	2. Considera que el personal realiza una orientación correcta.	4	4	4	
	3. Considera que el personal cumple las promesas establecidas durante la atención.	4	4	4	
Seguir el horario	4. Cumplen con los horarios establecidos.	4	4	4	

Resolución de problemas	5. Buscan resolver problemas y darles soluciones oportunas	4	4	4	
-------------------------	--	---	---	---	--

- Tercera dimensión: empatía
- Objetivos de la Dimensión: medir el nivel de aceptación del trato, atención personalizada y teniendo en cuenta lo que piensa el asegurado en la entidad investigada.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Atención personal empática	1. Los trabajadores se ponen en lugar de los asegurados al momento de la atención.	4	4	4	
	2. Los trabajadores se encuentran capacitados para una comprensión adecuada en el momento del servicio al asegurado.	4	4	4	
	3. Considera que al momento de recibir el servicio, el trabajador te brinda un trato cálido y ameno.	4	4	4	
Comunicación asertiva	4. Los trabajadores escuchan los problemas de los asegurados atentamente.	4	4	4	
	5. El trabajador está atento en el momento de la atención para corregir errores o problemas.	4	4	4	

- Cuarta dimensión: confiabilidad
- Objetivos de la Dimensión: medir el nivel de aceptación del profesionalismo y desempeño del colaborador durante la atención brindada en la entidad investigada.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Cumplimiento de promesas	1. Prestaron un servicio en el tiempo de acuerdo a los estándares exigidos.	4	4	4	
Grado de formación profesional de los empleados	2. El grado de formación profesional de los empleados cumple tus expectativas.	4	4	4	
Atención pertinente	3. Considera que realizan un adecuado procedimiento frente a la atención de quejas, reclamos, y sugerencias.	4	4	4	
	4. El servicio brindado por la entidad te demuestra ser confiable para los asegurados.	4	4	4	
Nivel de seguridad	5. El nivel de seguridad que el trabajador trasmite a los usuarios es adecuado.	4	4	4	



Mg. COLAN AREVALO, JENNY KARLA
DNI 21462630

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta: Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de 2 hasta 20 expertos, Hyrkäs et al. (2003) manifiestan que 10 expertos brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkäs et al. (2003).

Ver: <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía

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

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

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

Dimensiones del instrumento: Satisfacción del asegurado.

- Primera dimensión: Capacidad Humana
- Objetivos de la Dimensión: medir el nivel de aceptación de las habilidades, capacidades y desempeño de los colaboradores en la entidad investigada.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Rendimiento de atenciones.	1. Los trabajadores cumplieron tus expectativas en el momento de la atención.	4	4	4	
Respeto y confianza	2. Los trabajadores te tratan con respecto y te brindan confianza en el momento de la atención.	4	4	4	
Capacidad comunicativa	3. Considera que los trabajadores explican el procedimiento adecuadamente.	4	4	4	
	4. El proceso de comunicación es asertivo en el momento de la atención al asegurado.	4	4	4	
Desempeño laboral	5. El desempeño laboral en el momento de la atención fue con entusiasmo.	4	4	4	

- Segunda dimensión: Identificación del asegurado con la institución
- Objetivos de la Dimensión: medir el nivel de aceptación y grado de identificación que tiene el asegurado con la entidad investigada.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Permanencia en la institución	1. Continuaría siendo un usuario a largo plazo de esta institución.	4	4	4	
Lealtad	2. Prefieres la atención que brindan los trabajadores, a diferencia de otras instituciones.	4	4	4	



Grado de satisfacción	3. Después de la atención brindada, regresarías por una siguiente atención.	4	4	4	
	4. Los trabajadores cumplen una atención rápida y correcta.	4	4	4	
	5. Te sientes satisfecho una vez terminado el servicio de la atención.	4	4	4	

- Tercera dimensión: nivel de eficacia
- Objetivos de la Dimensión: medir el nivel de aceptación de la eficiencia de los colaboradores en la entidad investigada.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Cumplimiento de funciones	1. Los trabajadores cumplen de forma efectiva sus funciones.	4	4	4	
Cumplimiento del trabajo sin cambios.	2. Se cumplió la atención de acuerdo a las normas vigentes establecidas.	4	4	4	
Interés y participación.	3. Los empleados muestran interés y participación al momento de la atención.	4	4	4	
Productividad laboral	4. Consideras que el trabajador es productivo.	4	4	4	
Cero errores	5. Se presentaron errores durante la atención brindada.	4	4	4	

- Cuarta dimensión: eficiencia laboral
- Objetivos de la Dimensión: medir el nivel de aceptación de la eficiencia laboral de los colaboradores sobre la atención brindada en la entidad investigada.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Conocimiento en el puesto de trabajo.	1. Muestra conocimientos de las operaciones que realizan.	4	4	4	
Responsabilidad del personal.	2. Los colaboradores muestran responsabilidad en el momento de la atención.	4	4	4	
Optimización de recursos	3. Consideras que el trabajador cumplió con la atención en un tiempo adecuado.	4	4	4	
	4. Los trabajadores usan los materiales informativos para el desarrollo del servicio prestado.	4	4	4	
	5. Durante el servicio brindado el trabajador utilizó la menor cantidad de materiales para cumplir tus expectativas.	4	4	4	

Mg. COLAN AREVALO, JENNY KARLA
DNI 21462630

GRADUADO	GRADO O TÍTULO	INSTITUCIÓN
COLAN AREVALO, JENNY KARLA DNI 21462630	MAGISTER EN PSICOLOGIA EDUCATIVA Fecha de diploma: 25/05/15 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO PERU



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

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

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

Dimensiones del instrumento: Calidad del servicio post pandemia.

- Primera dimensión: Elementos tangibles
- Objetivos de la Dimensión: medir el nivel de aceptación de la infraestructura, materiales y equipamiento tecnológico que se utiliza en la entidad investigada.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Infraestructura	1. Las instalaciones de la institución son espaciosas y adecuadas.	4	4	4	
	2. Considera que hay un orden adecuado en la distribución de las oficinas en la entidad.	4	3	4	
Equipo tecnológico	3. Los equipos tecnológicos con los que atienden son modernos.	4	4	4	
Presentación del personal	4. Los trabajadores tienen una apariencia presentable.	4	4	4	
Materiales informativos	5. Los materiales visuales informativos como carteles, letreros son los adecuados.	4	4	4	

• Segunda dimensión: fiabilidad

- Objetivos de la Dimensión: medir el nivel de aceptación del cumplimiento correcto de las funciones y compromiso de los colaboradores en la entidad investigada.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Servicios complementarios aprobados.	1. Prestan servicios complementarios que mejoran las atenciones.	4	4	4	
	2. Considera que el personal realiza una orientación correcta.	4	4	4	
	3. Considera que el personal cumple las promesas establecidas durante la atención.	4	4	4	
Seguir el horario	4. Cumplen con los horarios establecidos.	4	4	4	

Resolución de problemas	5. Buscan resolver problemas y darles soluciones oportunas	4	4	4	
-------------------------	--	---	---	---	--

• Tercera dimensión: empatía

• Objetivos de la Dimensión: medir el nivel de aceptación del trato, atención personalizada y teniendo en cuenta lo que piensa el asegurado en la entidad investigada.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Atención personal empática	1. Los trabajadores se ponen en lugar de los asegurados al momento de la atención.	4	4	4	
	2. Los trabajadores se encuentran capacitados para una comprensión adecuada en el momento del servicio al asegurado.	4	4	4	
	3. Considera que al momento de recibir el servicio, el trabajador te brinda un trato cálido y ameno.	4	4	4	
Comunicación asertiva	4. Los trabajadores escuchan los problemas de los asegurados atentamente.	3	4	4	
	5. El trabajador está atento en el momento de la atención para corregir errores o problemas.	4	4	4	

• Cuarta dimensión: confiabilidad

• Objetivos de la Dimensión: medir el nivel de aceptación del profesionalismo y desempeño del colaborador durante la atención brindada en la entidad investigada.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Cumplimiento de promesas	1. Prestaron un servicio en el tiempo de acuerdo a los estándares exigidos.	4	4	4	
Grado de formación profesional de los empleados	2. El grado de formación profesional de los empleados cumple tus expectativas.	4	4	4	
Atención pertinente	3. Considera que realizan un adecuado procedimiento frente a la atención de quejas, reclamos, y sugerencias.	4	4	4	
	4. El servicio brindado por la entidad te demuestra ser confiable para los asegurados.	4	4	4	
Nivel de seguridad	5. El nivel de seguridad que el trabajador trasmite a los usuarios es adecuado.	4	4	4	



Mg. COLAN AREVALO, EDUARDO RAFAEL
DNI 21459939

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta: Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de 2 hasta 20 expertos, Hyrkäs et al. (2003) manifiestan que 10 expertos brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkäs et al. (2003).

Ver: <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía

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

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

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

Dimensiones del instrumento: Satisfacción del asegurado.

- Primera dimensión: Capacidad Humana
- Objetivos de la Dimensión: medir el nivel de aceptación de las habilidades, capacidades y desempeño de los colaboradores en la entidad investigada.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Rendimiento de atenciones.	1. Los trabajadores cumplieron tus expectativas en el momento de la atención.	4	4	4	
Respeto y confianza	2. Los trabajadores te tratan con respecto y te brindan confianza en el momento de la atención.	4	4	4	
Capacidad comunicativa	3. Considera que los trabajadores explican el procedimiento adecuadamente.	4	4	4	
	4. El proceso de comunicación es asertivo en el momento de la atención al asegurado.	4	4	4	
Desempeño laboral	5. El desempeño laboral en el momento de la atención fue con entusiasmo.	4	4	4	

• Segunda dimensión: Identificación del asegurado con la institución

- Objetivos de la Dimensión: medir el nivel de aceptación y grado de identificación que tiene el asegurado con la entidad investigada.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Permanencia en la institución	1. Continuaría siendo un usuario a largo plazo de esta institución.	4	4	4	
Lealtad	2. Prefieres la atención que brindan los trabajadores, a diferencia de otras instituciones.	4	4	4	



Grado de satisfacción	3. Después de la atención brindada, regresaría por una siguiente atención.	4	4	4	
	4. Los trabajadores cumplen una atención rápida y correcta.	4	4	4	
	5. Te sientes satisfecho una vez terminado el servicio de la atención.	4	4	4	

- Tercera dimensión: nivel de eficacia
- Objetivos de la Dimensión: medir el nivel de aceptación de la eficiencia de los colaboradores en la entidad investigada.

Indicadores	Item	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Cumplimiento de funciones	1. Los trabajadores cumplen de forma efectiva sus funciones.	4	4	4	
Cumplimiento del trabajo sin cambios.	2. Se cumplió la atención de acuerdo a las normas vigentes establecidas.	4	4	4	
Interés y participación.	3. Los empleados muestran interés y participación al momento de la atención.	4	4	4	
Productividad laboral	4. Consideras que el trabajador es productivo.	4	4	4	
Cero errores	5. Se presentaron errores durante la atención brindada.	4	4	4	

- Cuarta dimensión: eficiencia laboral
- Objetivos de la Dimensión: medir el nivel de aceptación de la eficiencia laboral de los colaboradores sobre la atención brindada en la entidad investigada.

Indicadores	Item	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Conocimiento en el puesto de trabajo.	1. Muestra conocimientos de las operaciones que realizan.	4	4	4	
Responsabilidad del personal.	2. Los colaboradores muestran responsabilidad en el momento de la atención.	4	4	4	
Optimización de recursos	3. Consideras que el trabajador cumplió con la atención en un tiempo adecuado.	4	4	4	
	4. Los trabajadores usan los materiales informativos para el desarrollo del servicio prestado.	4	4	4	
	5. Durante el servicio brindado el trabajador utilizó la menor cantidad de materiales para cumplir tus expectativas.	4	4	4	

Mg. COLAN AREVALO, EDUARDO RAFAEL
DNI 21459939

GRADUADO	GRADO O TÍTULO	INSTITUCIÓN
COLAN AREVALO, EDUARDO RAFAEL DNI 21459939	MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA Fecha de diploma: 13/08/18 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 24/10/2015 Fecha egreso: 03/03/2018	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO PERU

ANEXO 5. RESULTADO DE SIMILITUD DEL PROGRAMA TURNITIN



ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAestrÍA EN
GESTIÓN PÚBLICA

TÍTULO DE LA TESIS

Calidad del servicio post pandemia y satisfacción de los
asegurados de una entidad estatal de salud en Ica, 2023

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA

AUTOR:

Tarqui Carrasco, Diego (ORCID: 0000-0001-9371-6742)

ASESORAS:

Mg. Villa Santillán, María Silvia (ORCID: 0000-0003-1971-2545)

Dra. Cueva Rodríguez Medali (ORCID: 0000-0002-1301-5477)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y modernización del Estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA - PERÚ

2023

Resumen de coincidencias

15 %

Se están viendo fuentes estándar

EN Ver fuentes en inglés (Beta)

Coincidencias

15	1	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	5 %	>
	2	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	4 %	>
	3	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	1 %	>
	4	www.researchgate.net Fuente de Internet	<1 %	>
	5	repositorio.ulasameric... Fuente de Internet	<1 %	>
	6	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	<1 %	>
	7	es.scribd.com Fuente de Internet	<1 %	>
	8	www.rte.espol.edu.ec	<1 %	>

Activar Windows
Ve a configuración para activar Windows.

ANEXO 6. MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO: Calidad del servicio post pandemia y satisfacción de los asegurados de una entidad estatal de salud en Ica, 2023.						
AUTOR: Diego Tarqui Carrasco						
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES			
<p>General: ¿Qué relación existe entre calidad del servicio post pandemia y la satisfacción de los asegurados de una entidad estatal de salud en Ica, 2023?</p> <p>Específicas 1. ¿Qué relación existe entre elementos tangibles pandemia y la satisfacción de los asegurados de una entidad estatal de salud en Ica, 2023? 2. ¿Qué relación existe entre la fiabilidad y la satisfacción de los asegurados de una entidad estatal de salud en Ica, 2023? 3. ¿Qué relación existe entre la empatía y la satisfacción de los</p>	<p>General: Determinar la relación entre calidad del servicio post pandemia y la satisfacción de los asegurados de una entidad estatal de salud en Ica, 2023.</p> <p>Específicas 1. Determinar la relación entre los elementos tangibles y la satisfacción de los asegurados de una entidad estatal de salud en Ica, 2023. 2. Determinar la relación entre la fiabilidad y la satisfacción de los asegurados de una entidad estatal de salud en Ica, 2023. 3. Determinar la relación entre la empatía y la satisfacción de los asegurados de una</p>	<p>General: Existe relación entre calidad del servicio post pandemia y la satisfacción de los asegurados de una entidad estatal de salud en Ica, 2023.</p> <p>Específicas 1. Existe relación entre los elementos tangibles y la satisfacción de los asegurados de una entidad estatal de salud en Ica, 2023. 2. Existe relación entre la fiabilidad y la satisfacción de los asegurados de una entidad estatal de salud en Ica, 2023. 3. Existe relación entre la empatía y la satisfacción de los asegurados de una entidad estatal de salud en Ica, 2023.</p>	Variable 1: Calidad del Servicio post pandemia			
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles/rangos
			D1: Elementos tangibles	- Infraestructura -Equipo tecnológico -Presentación del personal -Materiales informativos	1; 2 3; 4; 5	Alto (20 – 46) Medio (47 – 73) Bajo (74 – 100)
			D2: Fiabilidad	-Servicios complementarios aprobados -Seguir el horario -Resolución de problemas	6; 7; 8; 9; 10	
			D3: Empatía	-Atención personal empática -Comunicación asertiva	11; 12;13; 14; 15	
			D4: Confiabilidad	-Cumplimiento de promesas -Grado de formación profesional de los empleados - Atención pertinente - Nivel de seguridad	16; 17; 18;19 20	
			Variable 2: Satisfacción del asegurado			
			D1: Capacidad humana	- Rendimiento de atenciones. - Respeto y confianza - Capacidad comunicativa - Desempeño laboral	1; 2; 3; 4; 5	Alto (20 – 46) Medio (47 – 73) Bajo (74 – 100)
			D2: Identificación	- Permanencia en la institución	6	

<p>asegurados de una entidad estatal de salud en Ica, 2023? 4. ¿Qué relación existe entre la confiabilidad y la satisfacción de los asegurados de una entidad estatal de salud en Ica, 2023?</p>	<p>entidad estatal de salud en Ica, 2023. 4. Determinar la relación entre la confiabilidad y la satisfacción de los asegurados de una entidad estatal de salud en Ica, 2023.</p>	<p>4. Existe relación entre la confiabilidad y la satisfacción de los asegurados de una entidad estatal de salud en Ica, 2023.</p>	<p>del asegurado con la institución. D3: Nivel de eficacia D4: Eficiencia laboral</p>	<p>- Lealtad - Grado de satisfacción - Cumplimiento de funciones -Cumplimiento del trabajo sin cambios - Interés y participación. -Productividad laboral -Cero errores - Conocimiento en el puesto de trabajo. -Responsabilidad del personal -Optimización de recursos</p>	<p>7 8; 9; 10 11; 12; 13; 14; 15 16; 17; 18;19;20</p>	
Tipo y diseño de investigación		Población y muestra		Técnicas e instrumentos	Estadística descriptiva e inferencial	
<p>Tipo: Básica Nivel: Correlacional Enfoque: Cuantitativo Diseño: No experimental, transversal. Método: Hipotético-deductivo</p>		<p>Población: 236,468 Asegurados en la provincia de Ica. Muestra: 384 asegurados Muestreo: M. Aleatorio simple.</p>		<p>Técnica: Encuesta Instrumentos: De la V1: Cuestionario Nro. Ítems:20 De la V2: Cuestionario Nro. Ítems:20</p>	<p>Descriptiva: - Análisis descriptivo simple. - Presentado como tablas de frecuencia e imágenes. - Análisis de resultados. Inferencial: - Uso del programa SPSS para contrastar las hipótesis.</p>	

ANEXO 7. CONFIABILIDAD

Variable calidad del servicio post pandemia

Estadísticas de fiabilidad				
Alfa de Cronbach		N de elementos		
,991		20		
Estadísticas de total de elementos				
	Media de escalasi el elemento seha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación totalde elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
P1	62,75	417,355	,906	,991
P2	61,55	399,839	,954	,990
P3	61,95	416,366	,922	,991
P4	62,45	403,734	,897	,990
P5	61,15	415,187	,928	,990
P6	61,40	398,884	,966	,990
P7	61,45	406,892	,947	,990
P8	61,25	405,461	,945	,990
P9	62,30	406,011	,926	,990
P10	61,80	398,168	,968	,990
P11	61,45	390,261	,960	,990
P12	61,00	403,895	,955	,990
P13	61,30	393,063	,962	,990
P14	61,30	392,432	,947	,990
P15	61,10	397,568	,957	,990
P16	61,60	405,411	,954	,990
P17	61,95	405,629	,932	,990
P18	61,10	404,095	,963	,990
P19	62,25	405,355	,947	,990
P20	62,00	426,421	,519	,993

Variable satisfacción del asegurado

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,993	20

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
P1	62,80	414,168	,931	,993
P2	62,55	409,524	,944	,993
P3	62,80	403,432	,967	,993
P4	62,70	397,379	,975	,993
P5	62,35	403,713	,957	,993
P6	62,00	412,737	,957	,993
P7	62,60	406,884	,929	,993
P8	61,80	407,747	,910	,993
P9	62,25	407,776	,955	,993
P10	62,85	407,924	,960	,993
P11	63,15	418,450	,853	,993
P12	62,95	414,261	,943	,993
P13	62,75	395,145	,970	,993
P14	62,95	405,839	,963	,993
P15	63,70	411,063	,930	,993
P16	63,25	418,724	,936	,993
P17	63,05	418,892	,945	,993
P18	62,20	401,432	,955	,993
P19	61,70	417,695	,915	,993
P20	62,65	399,187	,962	,993

ANEXO 8. PRUEBA DE NORMALIDAD

Existen varias pruebas de contraste de hipótesis que se usan para ver si cada valor de la variable sigue o no una distribución normal. Cuando “p” es mayor que 0,05 la variable tiene con normalidad la distribución (Molina, 2022). En contraste, si p es inferior a 0,05, no sigue una distribución normal, sabiendo que p es el nivel de significancia. Se utiliza Kolmogorov-Smirnov, cuando el grado de libertad (muestra) es mayor a 50. Teniendo en cuenta lo señalado podemos decir que la calidad del servicio post pandemia tiene un grado de significancia de 0,00 siendo inferior que 0,05 al igual que la satisfacción del asegurado, por lo que cada variable no sigue una distribución normal. De acuerdo a este resultado procedemos a utilizar la prueba no paramétrica empleando Spearman para medir la correlación de la V1 y V2 de la presente investigación.

Prueba de Kolmogorov-Smirnov

		Calidad del servicio post pandemia	Satisfacción del asegurado
N		384	384
Parámetros normales ^{a,b}	Media	1,97	1,94
	Desv. Desviación	,601	,654
Máximas diferencias extremas	Absoluto	,325	,292
	Positivo	,313	,279
	Negativo	-,325	-,292
Estadístico de prueba		,325	,292
Sig. asintótica(bilateral)		,000 ^c	,000 ^c

Nota. Resultados generados para utilizar prueba paramétrica o no paramétrica.

ANEXO 9. CARTA DE PERMISO PARA APLICACIÓN DEL INSTRUMENTO



"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"
"Año de la unidad, la paz y el desarrollo"

CARTA N° 162 - OSPEICA-GCSPE-ESSALUD-2023

Ica, 17 de Mayo del 2023

Señor:
DIEGO TARQUI CARRASCO
Caserio Garganto C-6 Los Aquijes.
PRESENTE.-

Ref. : Solicitud de fecha 17-05-23.
Asunto : Autorización para Aplicación de Proyecto de Investigación.

Mediante el presente se le comunica a Ud. Que está autorizado para la aplicación de su proyecto de investigación denominado "Calidad del servicio post pandemia y satisfacción de los asegurados de una entidad estatal de salud en Ica, 2023.

Cabe indicar, que la información solicitada, debe ser utilizada solo para el desarrollo de dicho proyecto, considerando que dicha información es estrictamente confidencial

Sin otro particular, me suscribo de usted.

Atentamente,

YMA/ppv


Dra. Yessica Mercedes Mosquito Arroyo
Jefe de la Oficina de Seguros y Prestaciones Económicas-IC
GERENCIA CENTRAL DE SEGUROS Y PRESTACIONES ECONÓMICAS-


	AREA	AÑO	CORRELATIVO
NIT	1044	20	4442

www.essalud.gob.pe

Av. Luis Gerónimo de Cabrera N° 196
Urb. Luren- Ica



ANEXO 10. CARTA DE AUTORIZACIÓN DE USO DEL NOMBRE DE LA INSTITUCIÓN



AUTORIZACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN PARA PUBLICAR SU IDENTIDAD EN LOS RESULTADOS DE LAS INVESTIGACIONES

Datos generales

Nombre de la organización:	RUC: 20131257750
"Oficina de Seguros y Prestaciones Económicas – ICA"	
Nombre del Titular o Representante legal:	
Nombre y apellidos:	DNI:
Abog. Yessika Mercedes Mosquito Arroyo	08876089

Consentimiento:

De conformidad con lo establecido en el artículo 7º, literal "f" del Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo (*), autorizo [X], no autorizo [] publicar LA IDENTIDAD DE LA ORGANIZACIÓN, en la cual se lleva a cabo la investigación:

Nombre del trabajo de investigación	
Calidad del servicio post pandemia y satisfacción de los asegurados de una entidad estatal de salud en Ica, 2023.	
Nombre de Programa Académico:	
Maestría en Gestión Pública	
Autor: nombres y Apellidos	DNI:
Tarqui Carrasco, Diego	72779182

En caso de autorizarse, soy consciente que la investigación será alojada en El Repositorio Institucional de la UCV, la misma que será de acceso abierto para los usuarios y podrá ser referenciada en futuras investigaciones, dejando en claro que los derechos de propiedad intelectual corresponden exclusivamente al autor (a) del estudio

Ica,

Firma.....

Dra. Yessika Mercedes Mosquito Arroyo

Abog. de la Oficina de Seguros y Prestaciones Económicas-ICA

GERENCIA CENTRAL DE SEGUROS Y PRESTACIONES ECONÓMICAS-ICA

EsSalud

Abog. Yessika Mercedes Mosquito Arroyo

(*). Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo-Artículo 7º, literal "f" "Para difundir o publicar los resultados de un trabajo de investigación es necesario mantener bajo anonimato el nombre de la institución donde se llevó a cabo el estudio, salvo el caso en que haya un acuerdo formal con el gerente o director de la organización, para que se difunda la identidad de la institución. Por ello, tanto en los proyectos de investigación como en los informes o tesis, no se deberá incluir la denominación de la organización, pero sí será necesario describir sus características.

NIT	AREA	AÑO	CORRELATIVO
	1044	2023	7895.

ANEXO 11. CALCULO DE LA MUESTRA

$$n = \frac{N * Z_a^2 * p * q}{E^2 * (N - 1) + Z_a^2 * p * q}$$

Donde:

n = Tamaño de muestra

N = Población

Z = Nivel de Confianza

E = Error de estimación máximo aceptado

p = Probabilidad de que ocurra el evento

q = (1-p) = Probabilidad de que no ocurra el evento

N	236468
Z	1.96
E	0.05
P	0.5
Q	0.5
n	384

$$n = \frac{236468 * 1.96 * 1.96 * 0.5 * 0.5}{0.05 * 0.05 (236468 - 1) + 1.96 * 1.96 * 0.5 * 0.5}$$

$$n = \frac{227103.8672}{591.1675 + 0.9604}$$

$$n = \frac{227103.8672}{592.1279}$$

$$n = 383,5385$$

$$n = 384$$

ANEXO 12. BASE DE DATOS

Variable: Calidad del servicio post pandemia

Nº	P1	P2	P3	P4	P5	ELEMENTOS TANGIBLES	P6	P7	P8	P9	P10	FIABILIDAD	P11	P12	P13	P14	P15	EMPATIA	P16	P17	P18	P19	P20	CONFIABILIDAD	CALIDAD DEL SERVICIO POST PANDEMIA
1	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	4	4	4	3	3	18	4	3	3	4	3	17	65
2	3	2	3	2	2	12	3	2	2	4	3	14	3	2	2	2	2	11	3	2	3	3	3	14	51
3	5	5	5	3	4	22	2	3	3	5	2	15	5	5	2	2	2	16	2	1	2	5	2	12	65
4	3	1	1	1	1	7	1	1	1	1	1	5	1	1	1	2	1	6	4	1	1	1	1	8	26
5	4	4	4	2	4	18	2	3	2	2	2	11	2	2	2	2	2	10	4	2	4	3	4	17	56
6	5	5	5	5	5	25	4	5	5	3	5	22	5	5	3	5	5	23	5	5	3	5	5	23	93
7	4	1	1	2	2	10	2	2	1	1	1	7	1	1	2	1	1	6	1	1	1	3	1	7	30
8	2	2	3	1	2	10	2	2	2	3	3	12	2	2	2	3	3	12	2	2	2	2	2	10	44
9	5	5	5	3	2	20	5	4	3	4	3	19	3	4	3	4	3	17	2	3	4	5	3	17	73
10	4	2	3	2	2	13	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	10	43
11	5	4	4	3	3	19	4	5	4	3	3	19	5	5	5	5	5	25	4	3	5	5	3	20	83
12	3	4	4	3	3	17	4	3	5	3	3	18	4	3	4	4	3	18	4	5	4	4	3	20	73
13	4	4	4	2	4	18	4	2	2	2	4	14	4	4	4	4	4	20	4	2	4	4	4	18	70
14	3	3	2	2	2	12	2	2	2	2	3	11	3	2	2	4	4	15	2	2	3	2	2	11	49
15	2	2	3	2	2	11	4	5	4	4	5	22	5	5	5	4	4	23	4	3	4	4	4	19	75
16	4	3	4	2	4	17	5	5	4	5	5	24	4	4	3	4	4	19	5	5	5	5	5	25	85
17	3	3	2	2	3	13	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	10	3	2	2	2	2	11	44
18	4	3	2	2	3	14	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	10	3	2	2	4	2	13	47
19	4	4	4	3	3	18	3	3	3	2	2	13	3	3	3	3	3	15	2	2	3	3	2	12	58
20	4	3	3	1	3	14	1	1	1	1	1	5	2	1	1	1	1	6	3	4	5	4	1	17	42
21	3	3	4	1	3	14	3	4	3	4	3	17	3	2	3	2	3	13	4	4	5	3	2	18	62
22	2	3	3	2	3	13	3	3	3	2	3	14	3	3	3	2	2	13	2	3	2	4	3	14	54
23	2	2	3	2	4	13	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	10	2	2	2	3	3	12	45

24	3	2	3	2	3	13	2	2	3	3	2	12	3	3	3	4	3	16	3	3	3	4	4	17	58
25	2	3	3	2	4	14	1	1	3	3	2	10	2	3	3	3	2	13	3	3	3	3	3	15	52
26	2	4	3	4	4	17	4	2	3	4	4	17	3	4	5	5	3	20	5	4	5	4	4	22	76
27	4	4	3	3	4	18	3	3	4	2	3	15	4	3	3	3	4	17	4	3	3	4	4	18	68
28	4	3	4	2	5	18	3	3	2	4	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	4	5	3	18	66
29	4	3	2	2	2	13	2	2	3	3	2	12	3	2	2	2	2	11	2	5	3	4	4	18	54
30	3	3	4	3	3	16	4	3	4	2	5	18	5	3	4	3	2	17	3	5	4	5	3	20	71
31	2	3	2	2	3	12	2	2	3	3	3	13	3	3	3	3	3	15	3	4	3	4	4	18	58
32	2	5	2	2	3	14	3	2	2	2	3	12	3	3	2	3	2	13	2	3	4	4	3	16	55
33	2	4	3	3	3	15	3	3	3	2	2	13	2	2	2	3	3	12	3	4	3	3	3	16	56
34	5	3	4	4	3	19	4	4	3	4	3	18	4	3	4	3	4	18	4	3	4	4	3	18	73
35	1	3	4	2	3	13	4	3	2	3	4	16	2	2	2	3	4	13	4	4	3	3	2	16	58
36	2	3	3	1	4	13	4	2	3	3	3	15	3	3	2	4	3	15	3	2	4	4	1	14	57
37	1	2	4	2	5	14	3	2	4	2	4	15	3	1	3	4	2	13	3	4	3	3	1	14	56
38	2	3	5	1	5	16	3	3	4	3	3	16	4	2	3	3	2	14	5	4	4	4	1	18	64
39	3	1	3	2	3	12	4	2	5	4	4	19	3	1	3	5	3	15	3	3	3	3	2	14	60
40	4	3	4	4	3	18	4	3	3	3	5	18	3	2	3	4	4	16	4	4	4	4	3	19	71
41	4	3	3	1	3	14	3	2	4	2	4	15	4	3	2	3	3	15	3	3	3	3	4	16	60
42	3	4	4	3	4	18	5	3	5	3	3	19	3	4	4	4	3	18	4	4	4	4	3	19	74
43	3	3	4	3	4	17	3	4	4	4	4	19	3	3	3	5	3	17	3	3	3	4	4	17	70
44	3	2	3	4	3	15	3	3	4	4	5	19	3	4	4	5	3	19	4	4	4	3	3	18	71
45	3	4	3	3	4	17	4	3	4	3	5	19	3	4	3	4	3	17	5	4	3	5	4	21	74
46	1	1	3	1	2	8	3	2	3	2	2	12	2	3	2	2	2	11	2	3	3	3	3	14	45
47	3	4	3	4	5	19	3	4	4	4	3	18	4	3	3	5	4	19	5	4	2	4	2	17	73
48	1	2	2	3	2	10	2	2	2	1	3	10	2	3	2	2	3	12	2	2	3	3	2	12	44
49	1	2	4	3	3	13	3	3	2	1	2	11	3	4	2	4	4	17	3	3	1	4	2	13	54

50	2	1	3	2	3	11	3	2	3	2	3	13	2	3	3	3	2	13	3	3	2	2	3	13	50
51	3	3	3	3	4	16	4	3	4	5	4	20	3	4	4	4	3	18	3	4	4	4	3	18	72
52	4	3	3	4	4	18	3	4	5	3	4	19	4	4	4	4	4	20	4	3	3	4	3	17	74
53	5	4	3	3	4	19	3	3	4	3	4	17	3	4	3	4	5	19	5	4	4	3	3	19	74
54	3	3	4	3	4	17	3	4	5	3	3	18	5	3	3	3	4	18	3	5	3	4	4	19	72
55	1	2	2	1	1	7	1	2	2	2	1	8	2	2	2	1	3	10	2	3	2	1	2	10	35
56	3	4	4	3	4	18	5	3	3	4	5	20	4	3	4	3	4	18	4	4	3	3	4	18	74
57	3	3	4	3	3	16	3	4	4	5	4	20	3	4	3	5	3	18	3	3	3	4	3	16	70
58	2	1	2	2	1	8	1	1	2	2	2	8	2	1	1	2	2	8	1	2	1	2	2	8	32
59	3	3	3	2	3	14	3	3	2	3	3	14	2	2	2	2	3	11	3	2	3	3	3	14	53
60	4	4	3	4	5	20	4	3	4	4	4	19	4	3	3	3	4	17	4	4	4	4	4	20	76
61	5	3	4	3	5	20	4	3	4	3	4	18	3	4	4	5	3	19	4	3	4	3	3	17	74
62	2	2	3	2	3	12	2	3	2	2	1	10	2	2	2	3	2	11	2	2	3	2	2	11	44
63	3	4	5	3	4	19	4	4	4	3	3	18	3	5	5	4	3	20	5	3	4	5	5	22	79
64	3	3	3	2	3	14	4	2	2	4	3	15	2	3	4	3	3	15	2	4	3	3	3	15	59
65	4	4	4	3	4	19	5	3	4	3	4	19	3	3	4	4	4	18	4	3	5	3	4	19	75
66	5	4	4	3	4	20	3	4	3	3	3	16	5	4	3	4	5	21	5	4	3	4	3	19	76
67	2	2	3	2	2	11	2	2	3	4	3	14	2	3	3	3	2	13	3	3	3	2	2	13	51
68	4	4	3	4	3	18	3	3	5	3	4	18	3	4	2	4	3	16	5	4	3	5	3	20	72
69	2	2	1	2	2	9	2	2	1	2	3	10	3	1	2	3	2	11	2	2	2	3	2	11	41
70	2	1	2	3	2	10	2	2	3	2	3	12	2	2	1	2	3	10	2	2	3	3	3	13	45
71	4	3	3	4	3	17	4	4	3	4	3	18	5	3	3	4	4	19	4	3	4	4	3	18	72
72	4	3	2	3	3	15	4	2	3	3	4	16	4	4	3	2	2	15	3	2	3	3	4	15	61
73	5	3	3	4	4	19	4	3	4	4	3	18	3	5	2	3	3	16	4	2	4	4	3	17	70
74	5	1	4	3	5	18	5	1	3	3	5	17	4	4	3	4	4	19	3	3	3	3	4	16	70
75	1	2	4	4	5	16	5	1	4	2	4	16	3	3	1	5	3	15	4	3	3	4	3	17	64

76	1	3	3	2	4	13	4	2	3	3	3	15	4	4	1	5	4	18	3	3	5	3	4	18	64
77	2	2	3	3	4	14	4	3	5	4	2	18	3	3	1	4	5	16	3	2	3	4	3	15	63
78	2	1	1	2	3	9	3	2	3	2	3	13	2	3	2	3	2	12	3	3	2	2	3	13	47
79	3	4	4	3	4	18	3	5	3	3	4	18	4	4	4	4	3	19	4	4	3	3	3	17	72
80	4	4	3	4	5	20	4	3	3	4	4	18	5	5	3	5	4	22	4	3	5	3	4	19	79
81	4	3	3	3	5	18	4	3	4	3	4	18	3	3	3	4	5	18	5	3	4	4	3	19	73
82	3	3	5	3	4	18	3	2	3	4	4	16	2	4	3	3	4	16	3	2	4	3	4	16	66
83	2	2	1	3	2	10	3	3	2	3	1	12	2	2	1	2	3	10	2	3	1	2	2	10	42
84	3	3	3	4	3	16	4	3	4	4	3	18	3	4	4	5	3	19	3	3	5	3	4	18	71
85	2	2	4	4	3	15	2	2	3	3	4	14	4	1	2	5	4	16	4	2	3	4	4	17	62
86	2	2	4	2	2	12	2	3	4	3	3	15	5	2	3	4	3	17	3	1	2	4	3	13	57
87	3	1	3	1	2	10	3	3	3	2	4	15	5	3	2	4	4	18	4	3	3	3	4	17	60
88	3	3	3	4	3	16	3	4	4	3	5	19	4	3	3	4	3	17	5	3	4	4	4	20	72
89	3	2	3	1	3	12	2	2	3	3	3	13	3	3	3	2	3	14	3	3	2	2	3	13	52
90	4	4	4	3	5	20	3	3	5	4	4	19	3	4	3	3	4	17	3	3	4	4	3	17	73
91	5	4	4	3	3	19	3	4	4	3	4	18	4	3	4	4	5	20	4	3	4	4	4	19	76
92	3	3	3	2	2	13	2	1	3	1	2	9	2	3	2	3	2	12	2	1	2	3	2	10	44
93	2	3	3	2	3	13	2	1	2	1	2	8	3	3	3	2	3	14	3	2	2	3	3	13	48
94	1	2	3	3	1	10	2	2	1	2	2	9	2	2	2	2	1	9	3	1	2	2	2	10	38
95	2	2	2	3	1	10	2	3	3	3	3	14	3	3	3	3	3	15	2	1	1	1	3	8	47
96	3	1	2	1	1	8	2	2	2	2	3	11	3	3	2	2	1	11	2	1	3	2	3	11	41
97	4	3	3	3	3	16	3	3	4	3	3	16	4	3	3	3	5	18	3	5	4	3	4	19	69
98	1	2	3	3	3	12	3	2	3	2	2	12	3	3	3	2	3	14	2	2	3	3	3	13	51
99	1	2	3	3	2	11	2	2	1	3	2	10	3	2	2	3	2	12	3	2	2	1	2	10	43
100	2	3	4	3	5	17	3	3	2	2	3	13	3	1	5	4	3	16	3	1	3	3	3	13	59
101	3	2	4	2	4	15	3	1	3	2	4	13	4	1	4	5	2	16	4	3	2	3	4	16	60

102	2	3	3	3	3	14	3	2	4	3	3	15	5	2	3	4	3	17	5	3	3	2	3	16	62
103	5	3	4	4	4	20	3	3	4	3	4	17	5	4	4	4	4	21	5	3	4	5	4	21	79
104	4	3	3	3	4	17	4	2	3	1	1	11	4	4	1	4	3	16	4	2	1	2	2	11	55
105	3	3	4	3	3	16	4	3	4	4	3	18	3	3	3	3	4	16	3	3	3	4	4	17	67
106	2	2	3	1	3	11	2	3	1	3	1	10	3	3	2	2	3	13	2	3	2	1	2	10	44
107	3	5	3	4	4	19	4	3	3	5	4	19	4	3	4	3	5	19	3	3	3	3	4	16	73
108	3	4	4	3	5	19	5	3	4	3	3	18	5	3	3	4	4	19	4	3	4	4	4	19	75
109	4	3	4	3	5	19	4	1	3	2	4	14	4	2	2	5	3	16	4	3	3	3	4	17	66
110	3	2	3	3	3	14	4	3	2	3	5	17	3	2	3	4	4	16	5	3	4	3	3	18	65
111	5	3	5	4	4	21	5	4	3	3	4	19	4	5	4	3	5	21	4	4	5	4	4	21	82
112	4	4	5	4	4	21	4	3	4	4	3	18	3	3	5	4	4	19	4	4	4	3	3	18	76
113	1	2	3	2	3	11	2	1	1	2	2	8	2	1	2	2	1	8	2	2	2	2	3	11	38
114	2	2	2	3	2	11	3	2	2	3	2	12	2	2	3	3	1	11	3	1	3	3	2	12	46
115	4	5	3	3	4	19	3	4	3	4	3	17	3	3	4	3	3	16	4	4	3	4	3	18	70
116	3	2	3	2	3	13	3	2	3	3	3	14	2	2	3	3	3	13	3	3	3	2	2	13	53
117	4	4	3	3	4	18	4	4	3	4	4	19	4	3	4	3	3	17	4	4	4	3	4	19	73
118	5	3	4	3	5	20	3	3	4	4	5	19	3	4	3	4	4	18	4	3	3	3	3	16	73
119	1	3	3	3	2	12	2	3	2	2	3	12	3	2	3	3	2	13	3	2	1	2	2	10	47
120	2	3	2	2	3	12	3	3	3	1	3	13	3	2	2	3	1	11	2	1	1	2	1	7	43
121	4	3	5	4	4	20	4	3	4	3	3	17	5	4	3	4	4	20	3	3	5	5	5	21	78
122	1	1	2	2	1	7	1	2	1	2	2	8	1	1	2	1	2	7	2	1	2	2	1	8	30
123	3	2	4	3	4	16	4	2	4	3	3	16	2	2	2	3	2	11	2	3	4	3	2	14	57
124	2	3	4	3	3	15	4	3	3	2	4	16	4	2	3	4	3	16	4	2	5	2	4	17	64
125	1	2	2	1	2	8	1	2	2	2	1	8	2	1	1	2	2	8	1	1	2	2	1	7	31
126	4	3	3	4	3	17	4	3	4	4	3	18	4	3	3	4	4	18	4	3	4	3	4	18	71
127	4	4	4	4	3	19	3	3	4	3	3	16	3	4	3	3	4	17	4	3	4	3	3	17	69

128	1	3	2	3	3	12	2	1	3	3	2	11	3	1	1	2	2	9	2	1	1	1	2	7	39
129	3	2	3	3	2	13	3	2	3	3	2	13	3	2	3	2	3	13	3	2	3	3	3	14	53
130	4	3	4	2	2	15	4	4	2	2	3	15	2	3	2	5	4	16	3	3	2	2	4	14	60
131	1	2	1	1	3	8	2	1	2	1	2	8	3	2	3	1	3	12	3	2	3	3	3	14	42
132	5	3	4	3	4	19	3	4	4	5	4	20	4	3	3	3	4	17	4	3	4	3	4	18	74
133	5	4	5	3	5	22	4	3	5	4	3	19	5	4	4	3	5	21	3	4	3	3	3	16	78
134	2	2	2	3	2	11	2	3	2	2	3	12	3	2	3	2	3	13	3	2	3	3	3	14	50
135	3	3	3	3	3	15	2	2	3	3	3	13	3	3	2	3	3	14	3	2	3	3	3	14	56
136	1	2	1	2	1	7	1	1	2	1	2	7	1	2	2	2	2	9	1	2	1	2	3	9	32
137	3	2	3	3	3	14	2	2	3	2	3	12	3	2	2	2	3	12	2	1	3	2	3	11	49
138	4	3	4	5	4	20	4	4	3	4	4	19	3	3	3	4	4	17	4	3	4	3	3	17	73
139	2	3	3	2	3	13	3	2	1	2	3	11	2	2	1	1	1	7	2	4	2	3	3	14	45
140	5	3	4	3	3	18	5	2	2	3	3	15	3	3	2	2	1	11	4	3	3	4	4	18	62
141	2	1	4	3	3	13	4	2	4	2	2	14	3	2	3	1	1	10	4	4	2	3	3	16	53
142	3	2	5	2	4	16	3	2	5	3	1	14	4	1	3	2	2	12	1	3	4	3	4	15	57
143	2	1	5	1	3	12	4	1	3	2	1	11	5	1	2	3	3	14	2	4	3	3	1	13	50
144	2	1	3	2	3	11	3	1	2	2	1	9	5	1	3	4	2	15	2	3	4	3	3	15	50
145	2	4	3	3	3	15	3	3	2	3	2	13	4	2	4	4	3	17	2	4	4	4	4	18	63
146	1	2	3	2	3	11	2	1	3	3	3	12	3	3	3	2	3	14	2	2	3	3	3	13	50
147	4	1	3	1	5	14	2	2	4	3	2	13	4	2	2	3	3	14	1	2	4	4	4	15	56
148	2	2	3	2	3	12	2	1	3	3	3	12	3	3	3	2	2	13	1	3	3	2	3	12	49
149	3	1	2	3	2	11	3	2	3	2	3	13	3	1	2	3	3	12	3	3	2	2	3	13	49
150	1	1	2	2	2	8	2	3	3	1	3	12	2	1	3	1	2	9	3	2	3	2	2	12	41
151	3	1	3	1	3	11	3	3	2	1	2	11	3	1	1	2	1	8	1	2	3	1	3	10	40
152	4	2	5	2	4	17	4	3	3	1	5	16	4	2	2	3	3	14	4	3	3	2	4	16	63
153	3	2	5	2	4	16	3	2	4	2	3	14	5	3	3	4	2	17	2	4	4	3	4	17	64

154	3	1	4	2	3	13	4	1	4	1	4	14	4	2	3	2	3	14	3	5	1	4	4	17	58
155	3	3	4	2	5	17	4	1	3	2	2	12	3	3	2	2	2	12	3	3	2	3	4	15	56
156	2	2	3	2	4	13	5	2	2	1	3	13	4	4	3	2	3	16	2	4	3	4	3	16	58
157	2	3	3	3	3	14	5	3	3	1	4	16	3	2	1	2	2	10	3	4	2	3	2	14	54
158	4	3	4	4	4	19	4	3	4	3	3	17	4	3	4	3	3	17	4	4	3	4	3	18	71
159	4	3	3	3	3	16	4	3	3	3	3	16	3	4	4	4	3	18	3	4	3	4	4	18	68
160	2	3	2	3	2	12	3	3	3	3	2	14	2	2	3	3	3	13	3	2	2	3	3	13	52
161	2	3	1	3	3	12	4	2	3	4	5	18	2	1	2	4	4	13	4	4	3	3	4	18	61
162	2	1	2	2	4	11	3	2	3	2	5	15	2	2	3	3	3	13	3	3	4	4	3	17	56
163	3	2	2	1	5	13	2	3	2	3	5	15	3	4	4	3	3	17	4	4	2	4	4	18	63
164	3	1	4	2	3	13	2	2	1	1	4	10	2	3	2	3	4	14	5	3	1	4	3	16	53
165	1	3	4	2	3	13	3	1	2	1	3	10	3	3	3	3	2	14	4	4	2	3	4	17	54
166	1	3	3	3	4	14	4	1	3	2	2	12	2	2	2	4	3	13	3	3	3	4	2	15	54
167	2	3	3	2	3	13	2	2	3	2	3	12	3	3	1	3	2	12	3	2	2	3	3	13	50
168	3	3	1	3	2	12	3	1	3	2	2	11	2	2	1	2	2	9	1	3	1	2	1	8	40
169	2	1	2	2	3	10	3	2	1	3	3	12	3	1	2	3	3	12	2	1	2	2	1	8	42
170	4	3	4	3	4	18	4	3	3	4	4	18	3	4	3	3	3	16	4	4	3	4	4	19	71
171	5	3	3	4	5	20	5	3	3	3	4	18	4	4	5	4	4	21	3	3	4	5	3	18	77
172	2	2	2	3	1	10	2	3	2	2	1	10	2	3	3	3	1	12	3	2	3	1	2	11	43
173	3	2	4	2	4	15	4	2	3	2	3	14	4	3	2	3	2	14	4	2	4	2	3	15	58
174	2	2	2	1	2	9	2	1	2	1	2	8	1	1	2	2	2	8	1	1	2	1	1	6	31
175	3	1	3	1	2	10	3	1	3	1	3	11	3	1	3	3	2	12	3	2	3	1	2	11	44
176	4	4	3	4	3	18	4	3	3	4	3	17	4	4	3	4	3	18	4	4	3	4	3	18	71
177	2	1	2	2	3	10	2	2	3	3	3	13	3	3	2	2	1	11	3	2	2	2	2	11	45
178	3	3	3	3	2	14	3	2	3	3	2	13	3	3	2	3	2	13	3	2	3	1	2	11	51
179	4	4	4	3	5	20	4	3	4	5	4	20	4	4	3	4	3	18	3	4	4	5	4	20	78

180	4	5	4	4	5	22	4	5	4	4	4	21	4	3	4	5	4	20	4	5	4	4	5	22	85
181	3	3	4	3	3	16	4	3	4	3	3	17	4	3	4	4	3	18	4	3	4	4	4	19	70
182	1	2	3	3	2	11	2	1	2	2	3	10	3	2	2	2	3	12	3	1	3	2	3	12	45
183	2	3	3	3	3	14	3	2	2	3	2	12	3	3	3	3	2	14	3	2	3	3	2	13	53
184	1	1	2	3	1	8	3	1	3	2	1	10	2	2	2	3	2	11	3	2	1	2	1	9	38
185	4	3	4	3	4	18	5	4	5	4	3	21	4	3	5	5	4	21	4	3	5	4	5	21	81
186	1	1	2	1	2	7	2	2	1	2	1	8	3	1	2	2	1	9	2	1	1	2	1	7	31
187	2	1	3	3	4	13	2	3	4	3	5	17	4	1	3	2	1	11	3	3	3	3	5	17	58
188	3	1	3	3	5	15	3	1	3	3	4	14	2	2	4	1	2	11	3	4	4	4	5	20	60
189	4	2	4	3	3	16	3	4	5	4	3	19	3	3	3	4	3	16	4	4	4	3	4	19	70
190	4	3	4	3	4	18	4	3	4	4	3	18	4	4	4	3	4	19	4	4	3	4	5	20	75
191	4	3	3	4	4	18	3	3	4	3	3	16	3	4	3	4	4	18	3	3	4	4	3	17	69
192	1	3	2	3	2	11	2	2	3	1	2	10	2	1	3	3	2	11	2	1	3	3	2	11	43
193	3	4	4	4	3	18	4	3	3	3	3	16	3	4	3	4	4	18	4	4	4	4	3	19	71
194	2	3	2	2	3	12	3	2	3	3	2	13	3	2	3	2	2	12	3	2	3	3	2	13	50
195	2	3	3	2	3	13	3	2	2	2	3	12	3	2	3	3	2	13	2	3	3	2	3	13	51
196	4	5	4	3	4	20	3	4	5	4	4	20	5	4	4	4	3	20	4	5	3	4	4	20	80
197	4	3	4	4	3	18	4	4	3	4	3	18	4	3	4	3	3	17	4	4	4	3	4	19	72
198	4	3	5	3	4	19	5	3	4	3	4	19	5	3	4	4	3	19	5	3	4	3	4	19	76
199	1	3	3	4	2	13	5	2	5	2	3	17	5	2	1	5	1	14	4	1	4	4	4	17	61
200	2	3	3	3	3	14	2	3	2	3	3	13	2	2	3	2	2	11	3	2	3	3	2	13	51
201	3	3	3	4	4	17	4	4	3	3	4	18	3	4	3	3	4	17	4	3	4	4	3	18	70
202	4	4	4	3	5	20	3	4	3	3	5	18	4	3	4	4	5	20	5	4	3	3	4	19	77
203	5	3	4	4	3	19	3	4	4	4	4	19	3	5	4	3	3	18	4	3	4	4	4	19	75
204	4	4	4	3	4	19	4	3	3	3	3	16	4	3	3	4	4	18	5	4	3	3	4	19	72
205	2	3	3	3	2	13	3	2	3	3	2	13	3	3	1	2	3	12	2	2	2	2	3	11	49

206	4	4	3	3	3	17	4	4	4	3	4	19	3	4	3	4	3	17	3	3	3	3	4	16	69
207	4	3	3	4	4	18	4	3	3	4	4	18	3	4	3	3	4	17	4	3	4	4	3	18	71
208	1	2	1	2	2	8	2	2	2	2	2	10	2	1	2	1	2	8	2	1	2	2	2	9	35
209	1	2	3	1	3	10	3	1	3	1	2	10	1	5	3	1	4	14	1	3	1	3	2	10	44
210	2	1	4	3	3	13	4	2	4	2	2	14	2	5	4	2	5	18	1	4	2	4	2	13	58
211	3	1	3	3	3	13	4	3	3	1	3	14	3	3	2	3	1	12	2	3	1	4	1	11	50
212	4	2	3	3	4	16	3	1	4	2	4	14	3	2	2	4	5	16	3	4	2	3	1	13	59
213	4	3	3	3	5	18	4	2	5	3	5	19	4	3	3	3	2	15	2	3	1	4	1	11	63
214	2	3	2	2	3	12	2	3	3	2	3	13	2	2	1	2	2	9	3	3	3	5	2	16	50
215	3	3	2	4	4	16	5	2	2	3	4	16	5	1	2	5	2	15	2	3	1	5	1	12	59
216	3	3	4	4	4	18	4	1	3	1	5	14	4	2	3	4	3	16	3	4	2	3	2	14	62
217	4	3	4	3	4	18	4	2	2	1	3	12	3	1	2	3	4	13	2	4	3	2	3	14	57
218	4	2	5	1	3	15	4	3	3	1	3	14	3	2	2	4	3	14	3	1	2	2	3	11	54
219	4	1	5	5	3	18	5	1	4	2	4	16	3	3	1	4	4	15	2	3	3	2	2	12	61
220	4	2	3	2	4	15	3	1	2	3	3	12	4	3	2	3	3	15	2	3	2	3	3	13	55
221	4	3	2	5	2	16	3	1	3	4	4	15	3	4	3	2	4	16	2	3	2	3	2	12	59
222	1	3	2	3	3	12	3	1	4	2	5	15	2	2	4	3	3	14	3	3	1	3	3	13	54
223	2	3	3	1	4	13	4	2	5	3	3	17	3	3	2	2	4	14	3	4	2	3	2	14	58
224	2	3	3	1	5	14	3	1	3	4	2	13	4	2	2	3	3	14	2	3	3	3	3	14	55
225	5	2	4	2	5	18	4	2	2	3	4	15	3	3	1	3	4	14	3	4	2	4	2	15	62
226	4	2	4	4	5	19	5	3	3	2	4	17	3	4	2	4	2	15	4	3	4	4	3	18	69
227	3	1	1	2	2	9	3	2	2	3	3	13	1	1	2	1	2	7	2	2	1	1	1	7	36
228	3	3	5	3	4	18	4	3	4	3	4	18	5	3	4	4	5	21	4	3	4	4	3	18	75
229	3	2	2	2	3	12	3	2	3	3	3	14	3	2	3	3	3	14	3	2	3	3	2	13	53
230	1	3	2	3	2	11	3	2	2	3	3	13	2	1	2	3	1	9	3	1	1	2	2	9	42
231	2	2	3	2	3	12	3	3	3	3	2	14	3	2	2	3	3	13	2	2	2	3	3	12	51

232	3	3	3	3	4	16	4	3	4	3	3	17	4	3	4	3	4	18	3	3	4	3	4	17	68
233	4	3	3	3	4	17	4	4	3	3	4	18	4	4	3	3	4	18	4	4	4	3	4	19	72
234	5	4	4	5	4	22	4	4	4	5	5	22	4	4	5	4	4	21	4	5	4	5	5	23	88
235	3	3	3	4	3	16	3	4	3	4	4	18	3	4	3	3	3	16	4	3	4	3	4	18	68
236	4	4	4	3	5	20	4	3	4	3	3	17	4	3	4	4	3	18	3	4	3	3	4	17	72
237	1	2	2	1	2	8	2	1	1	2	2	8	1	2	1	2	1	7	2	2	1	1	2	8	31
238	2	2	3	2	3	12	3	2	2	2	2	11	2	2	2	3	2	11	3	2	3	2	2	12	46
239	3	3	4	3	4	17	4	4	3	3	3	17	3	3	3	5	3	17	4	4	3	4	4	19	70
240	4	2	3	2	5	16	3	2	4	2	3	14	4	2	1	4	3	14	3	3	1	3	1	11	55
241	4	3	3	3	3	16	4	2	3	3	3	15	3	3	1	4	1	12	4	1	2	4	1	12	55
242	2	1	4	1	4	12	4	3	2	4	4	17	4	2	1	3	4	14	2	2	3	3	1	11	54
243	1	2	4	1	5	13	5	1	3	4	3	16	4	2	2	2	5	15	1	3	2	4	2	12	56
244	2	3	2	1	2	10	3	2	4	3	4	16	3	2	1	3	3	12	2	1	3	2	3	11	49
245	2	2	2	3	3	12	3	3	3	3	5	17	4	1	2	2	3	12	2	2	2	3	2	11	52
246	3	1	2	3	3	12	2	3	2	3	3	13	3	2	3	1	2	11	1	3	1	3	3	11	47
247	1	2	2	3	3	11	3	2	3	2	3	13	3	3	2	1	4	13	2	1	2	4	1	10	47
248	2	3	2	3	5	15	4	3	4	1	3	15	2	4	3	2	2	13	3	1	3	3	2	12	55
249	2	3	3	1	3	12	3	2	3	1	4	13	2	5	1	3	2	13	4	1	2	4	2	13	51
250	1	3	3	2	3	12	2	3	4	1	3	13	3	4	1	3	1	12	2	1	2	3	1	9	46
251	1	1	4	1	4	11	3	2	3	1	2	11	1	3	1	4	3	12	2	1	2	4	2	11	45
252	2	2	3	3	4	14	4	1	4	2	3	14	2	4	2	3	3	14	3	2	1	2	3	11	53
253	5	3	4	4	5	21	4	2	3	3	3	15	3	2	3	4	2	14	2	3	2	1	2	10	60
254	5	3	3	3	3	17	5	3	2	2	3	15	2	3	1	3	2	11	3	2	2	1	3	11	54
255	1	4	4	4	3	16	4	2	3	3	2	14	3	2	2	4	1	12	2	2	1	1	2	8	50
256	4	3	3	3	3	16	4	2	3	2	2	13	4	1	3	5	2	15	3	3	2	1	2	11	55
257	1	3	3	1	4	12	4	2	4	2	4	16	3	2	4	4	1	14	1	1	1	1	1	5	47

258	2	2	2	2	2	10	4	1	2	1	5	13	3	1	3	5	2	14	1	3	1	2	1	8	45
259	2	4	2	3	3	14	3	2	3	2	3	13	2	2	2	4	2	12	1	3	1	3	1	9	48
260	3	4	3	1	3	14	4	3	2	3	2	14	2	3	1	4	1	11	2	2	1	2	1	8	47
261	2	3	3	3	3	14	2	2	2	3	3	12	2	2	3	3	2	12	3	3	3	3	2	14	52
262	2	2	1	1	2	8	2	1	2	2	1	8	1	2	1	2	2	8	2	1	2	2	1	8	32
263	3	3	3	2	3	14	3	2	3	3	2	13	2	3	2	2	3	12	3	2	3	3	3	14	53
264	1	3	3	1	3	11	2	3	2	2	3	12	2	1	3	3	3	12	2	1	2	2	3	10	45
265	3	4	5	4	5	21	3	3	3	4	4	17	3	4	4	3	4	18	4	3	3	4	4	18	74
266	2	3	3	2	3	13	4	3	3	3	3	16	2	2	2	3	3	12	3	2	2	3	3	13	54
267	2	4	3	1	5	15	3	3	4	3	2	15	2	2	2	4	2	12	3	3	3	3	4	16	58
268	3	3	3	3	3	15	2	2	3	3	3	13	3	2	3	3	3	14	2	2	2	3	2	11	53
269	1	3	2	3	3	12	3	1	2	3	4	13	2	2	2	2	1	9	2	1	3	5	2	13	47
270	2	3	5	3	4	17	3	2	3	4	4	16	3	2	1	2	1	9	1	1	4	4	2	12	54
271	2	2	2	3	3	12	4	3	2	2	3	14	1	3	2	3	2	11	2	1	4	3	2	12	49
272	1	3	2	3	2	11	3	3	3	3	3	15	2	2	2	3	3	12	2	2	3	4	3	14	52
273	1	1	2	1	1	6	2	2	1	2	2	9	1	1	2	1	1	6	1	1	1	2	1	6	27
274	4	3	3	3	5	18	4	3	4	4	5	20	3	4	4	4	3	18	3	4	5	4	3	19	75
275	4	4	4	4	5	21	5	4	4	3	4	20	4	5	4	5	4	22	4	5	4	3	4	20	83
276	3	3	4	3	4	17	4	3	4	3	4	18	3	4	3	4	4	18	3	4	3	4	3	17	70
277	2	2	2	2	2	10	3	1	2	2	2	10	1	1	2	2	1	7	2	3	2	2	2	11	38
278	1	1	2	1	1	6	2	1	2	2	2	9	1	2	1	2	2	8	2	2	2	2	1	9	32
279	4	3	4	4	3	18	3	4	4	3	4	18	3	4	4	4	4	19	4	3	4	5	4	20	75
280	5	4	3	4	4	20	4	5	4	4	4	21	5	4	4	5	4	22	4	5	5	4	4	22	85
281	4	3	4	3	3	17	3	4	3	4	4	18	3	4	3	4	4	18	3	4	4	4	3	18	71
282	2	1	2	2	2	9	3	2	3	3	2	13	3	2	2	3	3	13	3	2	2	2	2	11	46
283	4	4	3	3	4	18	5	3	4	4	4	20	3	3	3	3	4	16	4	3	4	4	3	18	72

284	3	2	3	2	4	14	5	4	3	2	4	18	3	2	2	4	3	14	4	3	4	4	2	17	63
285	3	3	3	3	4	16	4	3	4	3	4	18	3	4	3	3	4	17	4	3	3	4	4	18	69
286	3	3	4	3	3	16	3	3	3	4	3	16	3	3	3	4	3	16	4	3	4	3	4	18	66
287	1	1	4	2	3	11	4	3	4	2	3	16	4	2	3	4	4	17	3	3	5	2	2	15	59
288	2	2	5	3	4	16	3	4	2	3	4	16	3	2	4	4	4	17	4	2	5	3	3	17	66
289	1	1	4	1	3	10	4	3	1	1	3	12	4	3	2	3	5	17	3	3	3	4	2	15	54
290	2	3	5	3	5	18	3	4	1	1	4	13	4	2	3	4	4	17	4	2	2	2	1	11	59
291	1	2	2	3	2	10	2	2	1	1	2	8	1	1	2	3	2	9	2	1	3	2	1	9	36
292	2	2	2	2	3	11	1	1	2	2	2	8	1	2	1	2	3	9	1	2	1	1	1	6	34
293	2	2	3	3	4	14	2	3	3	1	3	12	5	1	1	3	3	13	3	3	2	2	2	12	51
294	3	1	4	3	3	14	3	3	2	3	4	15	4	2	2	2	4	14	3	1	1	1	3	9	52
295	2	1	3	2	4	12	3	3	3	2	3	14	3	2	3	2	3	13	2	2	2	1	4	11	50
296	1	3	2	3	5	14	3	4	2	3	4	16	3	2	1	3	4	13	3	2	1	2	5	13	56
297	1	3	2	2	3	11	2	3	4	2	3	14	4	2	1	2	3	12	2	3	2	2	4	13	50
298	2	3	1	2	3	11	3	2	3	3	3	14	3	2	2	3	4	14	1	3	1	3	5	13	52
299	1	4	4	1	3	13	4	3	4	2	3	16	3	3	3	3	5	17	1	3	2	2	4	12	58
300	4	3	3	3	4	17	4	3	4	3	4	18	2	3	4	4	4	17	2	3	4	3	4	16	68
301	4	3	3	4	3	17	4	3	4	4	3	18	3	3	2	3	4	15	4	4	3	3	4	18	68
302	4	4	4	3	3	18	3	4	4	4	5	20	4	4	3	3	4	18	4	3	3	3	4	17	73
303	4	4	5	3	2	18	4	3	3	2	4	16	2	2	2	2	3	11	3	2	2	2	1	10	55
304	3	3	3	4	3	16	4	3	3	3	4	17	4	3	3	3	3	16	3	4	3	4	3	17	66
305	4	4	4	3	3	18	3	3	4	4	4	18	3	4	4	4	3	18	3	3	4	4	3	17	71
306	1	2	1	2	2	8	1	2	2	2	1	8	1	2	2	2	2	9	2	1	1	2	1	7	32
307	3	2	3	3	3	14	3	2	3	2	2	12	3	2	3	2	3	13	2	2	2	2	1	9	48
308	4	4	3	4	4	19	5	4	3	4	4	20	4	3	4	4	4	19	4	4	3	4	3	18	76
309	3	3	3	3	3	15	4	3	3	3	3	16	4	4	4	3	3	18	4	3	3	3	2	15	64

310	2	2	4	2	3	13	5	2	1	2	3	13	5	1	1	2	3	12	2	2	2	4	1	11	49
311	4	2	3	3	4	16	4	3	1	3	2	13	5	2	2	3	2	14	2	2	3	2	2	11	54
312	5	1	2	3	3	14	3	2	2	2	3	12	4	4	2	4	2	16	2	1	2	2	1	8	50
313	4	1	2	2	4	13	4	3	1	3	4	15	3	5	1	4	2	15	2	2	4	2	2	12	55
314	3	2	3	2	4	14	3	4	2	2	2	13	4	3	1	5	1	14	1	3	3	1	1	9	50
315	1	3	4	2	3	13	2	3	2	1	3	11	3	4	2	5	2	16	2	3	4	2	2	13	53
316	2	1	5	1	1	10	2	1	3	2	2	10	4	3	1	4	1	13	3	3	5	2	3	16	49
317	1	2	4	2	4	13	3	2	2	1	3	11	5	4	2	3	2	16	3	3	3	2	4	15	55
318	2	1	3	3	4	13	4	3	3	2	2	14	4	3	1	2	2	12	3	2	2	1	3	11	50
319	1	1	4	1	2	9	3	4	2	1	3	13	3	4	2	3	2	14	4	3	4	1	3	15	51
320	2	2	3	2	3	12	2	4	2	2	4	14	3	3	3	2	1	12	3	2	3	1	3	12	50
321	1	2	4	3	4	14	2	4	3	1	2	12	2	4	2	3	1	12	3	1	3	2	2	11	49
322	2	2	4	2	3	13	3	3	3	1	2	12	1	3	3	2	2	11	4	2	2	3	3	14	50
323	1	2	2	2	3	10	2	5	3	1	2	13	1	2	2	3	3	11	3	1	1	2	1	8	42
324	2	1	3	1	2	9	3	3	2	2	3	13	2	1	1	3	3	10	4	2	2	3	4	15	47
325	1	2	3	1	3	10	2	2	1	3	2	10	3	2	2	4	4	15	3	1	1	4	3	12	47
326	3	4	3	4	3	17	4	4	3	4	4	19	3	4	5	4	3	19	3	4	3	4	4	18	73
327	2	2	3	2	3	12	2	1	2	3	2	10	3	2	1	2	3	11	2	3	2	3	2	12	45
328	3	4	3	3	4	17	3	4	3	4	3	17	4	3	4	3	4	18	3	4	3	4	3	17	69
329	5	4	5	4	3	21	4	5	3	4	3	19	4	4	5	3	4	20	3	4	5	4	3	19	79
330	2	1	2	2	1	8	2	1	2	1	2	8	1	2	2	1	2	8	1	2	1	2	1	7	31
331	3	4	3	4	3	17	4	3	3	3	4	17	3	4	3	4	3	17	4	3	4	3	4	18	69
332	1	1	2	1	2	7	1	2	1	2	1	7	2	1	2	3	2	10	3	2	3	2	1	11	35
333	3	4	3	4	5	19	4	3	4	5	4	20	5	4	5	3	4	21	5	3	4	5	3	20	80
334	2	3	2	3	2	12	3	2	3	2	3	13	2	3	2	3	2	12	3	4	3	2	3	15	52
335	4	3	4	3	3	17	4	3	4	3	4	18	3	4	3	4	3	17	4	3	4	3	4	18	70

336	5	4	5	4	5	23	4	5	4	5	4	22	4	5	3	4	5	21	3	4	5	4	5	21	87
337	3	2	3	4	3	15	4	3	4	3	4	18	3	4	3	4	3	17	4	3	4	3	4	18	68
338	4	5	4	5	4	22	5	4	5	4	5	23	3	4	5	3	4	19	5	3	4	4	3	19	83
339	2	3	2	3	3	13	2	3	2	3	2	12	3	4	3	4	2	16	3	2	3	2	3	13	54
340	3	4	3	4	3	17	4	4	4	4	3	19	4	3	4	3	4	18	3	4	3	4	3	17	71
341	1	2	1	2	3	9	2	1	2	1	2	8	1	2	1	2	1	7	2	1	2	1	2	8	32
342	4	4	3	4	3	18	4	3	4	4	3	18	4	3	4	5	4	20	3	3	4	3	4	17	73
343	3	3	2	3	2	13	3	2	3	2	3	13	3	2	3	2	3	13	2	3	2	3	2	12	51
344	1	2	1	2	1	7	2	1	2	1	2	8	1	2	1	2	1	7	2	1	2	1	2	8	30
345	4	4	5	3	4	20	5	3	4	5	3	20	4	5	3	4	5	21	3	4	5	3	4	19	80
346	1	2	1	2	1	7	2	2	1	2	1	8	2	1	2	1	2	8	1	2	1	2	1	7	30
347	3	4	3	4	3	17	4	3	4	3	3	17	3	3	4	3	4	17	3	4	3	4	3	17	68
348	3	4	5	3	5	20	4	3	4	5	4	20	3	4	5	4	3	19	4	4	4	3	5	20	79
349	4	5	4	5	3	21	4	5	3	4	5	21	4	3	4	5	4	20	5	4	5	4	3	21	83
350	1	2	1	2	1	7	2	1	2	3	2	10	3	2	3	2	1	11	2	3	1	2	3	11	39
351	4	5	4	5	5	23	4	3	4	5	4	20	3	4	3	4	4	18	3	4	3	5	3	18	79
352	1	2	1	2	1	7	2	1	2	1	2	8	3	2	3	1	2	11	2	3	2	3	2	12	38
353	4	5	4	5	5	23	4	5	4	5	4	22	5	4	5	4	5	23	4	5	4	5	4	22	90
354	5	4	3	4	3	19	4	3	4	3	4	18	3	4	3	4	3	17	3	5	4	3	5	20	74
355	4	5	4	5	4	22	5	4	5	4	5	23	3	4	5	3	4	19	5	3	4	5	3	20	84
356	2	3	2	3	2	12	3	2	3	2	3	13	2	4	3	2	3	14	4	2	3	2	3	14	53
357	1	2	1	2	1	7	1	2	1	2	1	7	2	1	2	1	2	8	1	2	2	1	2	8	30
358	3	4	5	3	4	19	5	3	5	4	3	20	4	3	4	3	5	19	4	3	4	5	4	20	78
359	3	4	3	4	3	17	4	3	4	5	4	20	3	4	5	3	4	19	5	3	4	3	4	19	75
360	3	4	3	4	3	17	4	3	4	3	4	18	2	3	4	2	3	14	4	3	3	4	3	17	66
361	2	2	2	2	2	10	1	2	1	2	1	7	2	1	2	1	2	8	1	2	1	2	1	7	32

362	4	4	5	4	4	21	5	4	5	4	5	23	5	3	4	3	4	19	3	4	5	4	5	21	84
363	3	2	2	1	2	10	1	2	1	2	1	7	2	1	2	1	2	8	3	2	3	1	2	11	36
364	3	3	4	3	4	17	3	4	3	4	3	17	4	4	5	3	4	20	3	4	3	4	5	19	73
365	4	5	4	5	4	22	5	4	4	3	4	20	5	3	4	5	3	20	4	5	4	3	4	20	82
366	4	5	4	5	4	22	5	3	4	5	3	20	4	5	3	4	5	21	4	5	4	5	4	22	85
367	3	4	3	4	3	17	4	3	4	3	4	18	3	4	4	3	4	18	3	4	4	3	4	18	71
368	2	2	3	2	3	12	2	3	2	3	4	14	2	3	3	4	2	14	3	4	3	2	2	14	54
369	3	2	3	2	3	13	2	3	3	2	4	14	2	4	3	4	2	15	3	4	2	4	2	15	57
370	4	3	4	3	4	18	3	4	3	4	4	18	5	3	4	3	4	19	3	4	5	3	4	19	74
371	3	3	4	3	4	17	5	3	4	5	3	20	4	5	3	4	5	21	3	4	5	3	4	19	77
372	2	1	2	2	1	8	2	2	2	2	2	10	2	2	2	3	2	11	3	1	2	2	1	9	38
373	4	4	4	3	4	19	3	3	4	3	4	17	3	4	3	4	3	17	4	3	4	4	3	18	71
374	4	5	4	5	4	22	5	4	5	4	5	23	4	5	4	5	4	22	4	4	4	4	4	20	87
375	3	2	3	2	3	13	2	3	3	3	3	14	3	3	3	3	2	14	3	2	3	3	2	13	54
376	4	5	4	5	4	22	5	4	4	5	4	22	5	4	5	4	5	23	4	5	4	4	3	20	87
377	2	1	2	1	2	8	2	1	2	1	2	8	2	1	2	1	2	8	2	1	1	1	2	7	31
378	3	4	3	4	3	17	4	3	3	4	3	17	3	3	4	3	4	17	3	3	4	3	4	17	68
379	1	2	1	2	1	7	2	1	2	1	2	8	1	2	1	2	1	7	2	2	2	1	2	9	31
380	3	4	3	4	5	19	4	3	4	5	3	19	4	5	3	4	5	21	3	4	5	3	4	19	78
381	2	1	2	1	2	8	1	2	1	2	2	8	1	2	1	2	1	7	2	1	2	1	2	8	31
382	2	3	2	3	2	12	3	2	3	4	2	14	3	2	3	2	3	13	2	2	3	3	2	12	51
383	1	2	2	2	2	9	2	2	2	2	2	10	3	2	3	2	2	12	3	2	3	2	3	13	44
384	4	5	4	5	4	22	5	4	4	4	3	20	4	5	3	3	4	19	5	4	3	4	5	21	82

Variable: Satisfaccion del asegurado

Nº	P1	P2	P3	P4	P5	CAPACIDAD HUAMANA	P6	P7	P8	P9	P10	IDENTIFICACION DEL ASEGURADO CON LA ENTIDAD	P11	P12	P13	P14	P15	NIVEL DE EFICACIA	P16	P17	P18	P19	P20	EFICIENCIA LABORAL	SATISFACCION DEL ASEGURADO
1	4	2	2	2	3	13	4	3	2	3	3	15	3	3	3	3	2	14	3	4	4	3	3	17	59
2	2	2	2	3	2	11	3	2	3	3	2	13	2	3	2	2	3	12	2	2	3	2	3	12	48
3	3	3	4	4	5	19	4	3	3	4	4	18	3	5	4	5	4	21	4	4	3	4	3	18	76
4	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	5	20
5	1	3	4	3	4	15	3	4	3	4	5	19	3	4	4	5	4	20	3	4	3	4	3	17	71
6	5	5	5	5	3	23	5	3	3	4	5	20	5	4	3	3	5	20	3	4	3	4	4	18	81
7	1	1	4	1	1	8	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	5	1	1	1	3	1	7	25
8	2	2	2	2	2	10	2	2	3	2	3	12	2	2	2	2	3	11	2	2	2	2	3	11	44
9	3	4	4	5	4	20	3	4	5	4	3	19	3	4	5	3	4	19	3	3	3	3	4	16	74
10	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	3	11	2	2	2	2	2	10	41
11	4	4	4	4	4	20	2	4	3	4	4	17	4	4	4	3	2	17	3	3	3	3	3	15	69
12	3	3	4	4	4	18	3	4	3	1	3	14	3	2	3	4	2	14	3	3	4	3	3	16	62
13	4	2	2	4	4	16	4	2	4	4	4	18	4	2	4	4	4	18	2	4	4	4	2	16	68
14	3	2	3	2	3	13	3	2	3	2	3	13	2	2	2	2	4	12	2	2	2	2	2	10	48
15	4	4	4	4	4	20	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	2	14	3	4	4	4	5	20	69
16	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	2	18	3	4	4	4	4	19	77
17	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	10	40
18	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	10	40
19	2	3	2	2	2	11	3	3	2	2	2	12	1	2	2	2	3	10	2	2	3	3	3	13	46
20	1	1	1	1	1	5	1	1	2	2	2	8	2	2	2	2	2	10	1	2	1	2	1	7	30
21	3	2	3	2	3	13	3	4	3	4	3	17	3	3	3	4	3	16	3	4	3	2	2	14	60
22	3	3	2	2	3	13	3	2	3	2	2	12	2	2	3	3	2	12	2	3	4	3	4	16	53
23	2	2	2	2	2	10	2	2	4	2	2	12	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	10	42

24	2	2	2	3	2	11	2	3	3	3	2	13	3	2	3	3	3	14	2	3	2	4	2	13	51
25	2	2	3	3	2	12	2	2	4	3	3	14	2	2	2	1	3	10	1	1	2	3	3	10	46
26	2	3	4	4	3	16	4	2	5	3	3	17	4	3	4	3	4	18	3	2	3	3	2	13	64
27	3	3	3	4	4	17	3	3	4	3	3	16	3	4	4	4	3	18	3	4	4	4	4	19	70
28	3	3	3	3	4	16	3	2	4	3	3	15	4	4	2	3	2	15	2	4	3	3	3	15	61
29	2	3	3	3	3	14	3	3	4	3	3	16	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	60
30	3	3	2	2	3	13	3	2	4	3	3	15	3	4	3	3	3	16	2	2	4	2	3	13	57
31	3	3	3	3	3	15	3	3	5	3	3	17	3	3	3	3	3	15	2	2	3	2	3	12	59
32	2	2	3	3	2	12	2	3	4	3	3	15	3	3	3	2	3	14	2	2	3	3	2	12	53
33	3	3	3	2	2	13	2	3	5	3	3	16	2	2	3	3	2	12	2	2	3	3	3	13	54
34	4	3	4	4	3	18	4	5	5	4	3	21	4	5	4	5	4	22	5	4	3	3	4	19	80
35	1	1	3	3	2	10	2	2	3	4	3	14	2	3	2	2	2	11	2	2	3	2	1	10	45
36	2	2	2	2	3	11	1	2	4	3	2	12	3	2	3	3	2	13	2	3	2	3	2	12	48
37	3	1	3	3	2	12	2	2	5	2	3	14	2	3	2	3	3	13	1	2	3	2	1	9	48
38	2	3	4	4	4	17	5	3	3	3	3	17	3	4	2	4	4	17	5	4	5	4	3	21	72
39	3	3	3	2	1	12	2	2	3	4	3	14	2	3	2	3	3	13	2	2	3	2	1	10	49
40	2	2	4	2	3	13	4	3	4	3	4	18	3	3	3	4	3	16	3	4	4	5	3	19	66
41	2	3	3	2	3	13	2	4	3	2	3	14	2	2	2	3	2	11	2	3	3	2	1	11	49
42	3	4	5	3	4	19	5	3	4	3	4	19	3	4	3	4	5	19	4	3	4	4	3	18	75
43	3	3	4	5	4	19	5	4	5	3	4	21	5	5	4	4	5	23	5	3	4	3	4	19	82
44	3	4	3	4	3	17	4	3	4	3	4	18	3	3	3	4	4	17	5	3	4	3	4	19	71
45	3	3	4	5	3	18	3	4	5	4	3	19	3	4	3	4	3	17	5	3	4	4	3	19	73
46	2	1	2	2	2	9	2	3	2	3	2	12	3	2	1	1	1	8	2	2	3	3	2	12	41
47	3	4	3	2	2	14	3	4	3	4	4	18	3	4	3	3	3	16	4	2	3	4	3	16	64
48	2	1	2	1	1	7	1	1	2	3	2	9	1	2	2	2	1	8	2	2	3	1	2	10	34
49	2	4	3	2	2	13	1	2	5	2	4	14	1	1	3	3	3	11	3	3	2	2	2	12	50

50	3	3	2	2	3	13	2	3	3	2	3	13	2	2	1	2	2	9	2	2	3	3	3	13	48
51	4	3	3	4	5	19	3	4	4	5	4	20	3	3	4	4	3	17	4	4	4	5	3	20	76
52	4	5	4	4	3	20	3	4	5	4	4	20	4	4	3	4	4	19	3	4	4	4	4	19	78
53	5	5	4	4	4	22	3	4	4	4	4	19	3	3	3	4	5	18	4	4	5	5	4	22	81
54	3	4	3	3	4	17	4	3	3	4	4	18	3	4	3	4	5	19	3	4	4	3	5	19	73
55	2	2	2	3	2	11	1	2	2	1	2	8	2	3	2	3	1	11	2	2	2	2	2	10	40
56	5	5	5	3	3	21	4	4	4	4	5	21	4	4	4	5	4	21	4	4	4	3	5	20	83
57	3	3	4	4	3	17	5	4	4	3	3	19	4	3	3	4	4	18	5	5	5	3	4	22	76
58	1	1	1	2	1	6	2	2	2	1	1	8	2	2	1	1	1	7	2	1	1	2	1	7	28
59	2	2	3	2	2	11	2	3	3	2	2	12	2	2	2	3	3	12	2	2	3	2	2	11	46
60	5	4	5	4	3	21	3	4	4	3	4	18	3	4	5	3	3	18	4	4	4	5	3	20	77
61	4	5	4	4	3	20	4	4	5	4	3	20	3	4	3	4	3	17	3	4	5	4	4	20	77
62	1	2	3	1	3	10	2	2	3	2	1	10	1	2	2	3	2	10	2	1	2	2	1	8	38
63	4	5	3	4	4	20	5	3	4	4	4	20	4	4	5	3	3	19	5	3	4	3	4	19	78
64	3	4	3	3	4	17	3	2	3	3	2	13	3	3	4	2	3	15	3	2	3	2	2	12	57
65	5	4	3	4	4	20	3	3	3	5	4	18	4	3	4	4	3	18	5	5	5	3	4	22	78
66	4	3	3	5	4	19	3	3	4	4	3	17	3	3	3	3	4	16	4	5	4	3	3	19	71
67	1	2	2	1	1	7	1	1	3	3	2	10	3	2	2	2	2	11	3	3	3	2	2	13	41
68	3	3	3	3	4	16	5	3	3	4	3	18	5	3	4	3	4	19	4	4	4	3	4	19	72
69	1	3	3	3	2	12	2	2	2	3	2	11	1	1	2	3	2	9	2	3	2	2	3	12	44
70	2	3	2	2	2	11	2	2	3	2	3	12	2	2	3	2	3	12	3	3	3	3	3	15	50
71	3	3	4	3	3	16	4	4	5	4	3	20	4	3	3	3	4	17	4	4	4	4	5	21	74
72	4	3	3	2	1	13	2	3	4	5	3	17	3	2	4	4	3	16	4	3	3	3	3	16	62
73	5	4	3	3	4	19	3	2	3	4	2	14	2	3	3	3	2	13	4	4	3	4	2	17	63
74	5	5	3	3	1	17	2	2	4	3	3	14	3	2	2	3	3	13	2	2	4	3	3	14	58
75	4	3	3	3	2	15	2	2	5	4	2	15	1	3	3	3	3	13	3	1	3	2	1	10	53

76	3	4	2	2	5	16	3	3	3	2	4	15	1	2	2	3	2	10	2	2	4	3	3	14	55
77	4	5	1	3	1	14	3	2	3	3	5	16	2	3	4	3	2	14	3	3	3	4	4	17	61
78	3	3	2	2	1	11	2	1	2	2	3	10	2	1	2	2	1	8	2	2	2	1	3	10	39
79	4	5	3	3	4	19	3	3	4	3	3	16	3	4	4	5	4	20	3	3	3	4	3	16	71
80	4	3	4	4	3	18	4	3	3	4	3	17	2	3	4	5	4	18	4	4	4	5	4	21	74
81	3	3	3	3	4	16	4	3	4	3	4	18	4	4	3	3	3	17	4	3	4	5	3	19	70
82	2	4	2	2	3	13	3	4	3	3	3	16	3	4	3	4	4	18	4	5	3	4	3	19	66
83	1	3	2	2	1	9	2	2	1	2	1	8	2	3	2	2	1	10	1	2	2	3	2	10	37
84	4	4	3	5	3	19	3	3	5	3	3	17	4	3	3	4	4	18	3	3	4	5	4	19	73
85	3	3	2	3	2	13	2	1	4	4	3	14	2	3	2	4	2	13	1	2	1	2	4	10	50
86	3	2	3	1	1	10	3	1	5	5	2	16	2	2	3	5	2	14	2	3	1	1	4	11	51
87	3	2	3	2	2	12	4	1	4	4	3	16	3	1	2	4	2	12	2	1	1	2	3	9	49
88	3	4	4	3	3	17	4	4	5	3	4	20	4	3	3	3	3	16	4	4	3	3	4	18	71
89	1	1	3	1	2	8	1	2	3	3	3	12	3	1	2	3	2	11	2	1	3	2	2	10	41
90	5	3	4	4	4	20	3	4	4	2	4	17	3	5	3	3	3	17	4	5	3	4	4	20	74
91	4	4	3	5	4	20	3	4	4	3	3	17	4	4	4	4	4	20	3	5	3	4	4	19	76
92	2	2	2	1	3	10	2	3	1	2	3	11	2	2	1	2	3	10	2	2	2	2	3	11	42
93	3	3	1	2	2	11	1	2	4	3	2	12	3	1	3	3	2	12	3	3	1	3	2	12	47
94	3	2	2	3	1	11	1	3	3	1	2	10	1	1	3	3	2	10	2	1	2	2	3	10	41
95	2	3	3	2	2	12	1	3	1	3	2	10	1	2	3	2	2	10	2	1	3	3	2	11	43
96	2	1	2	2	1	8	2	3	3	2	3	13	1	3	1	2	1	8	2	2	2	2	2	10	39
97	4	5	4	3	3	19	4	4	4	3	4	19	3	4	5	3	3	18	4	4	3	3	4	18	74
98	1	2	2	3	2	10	3	3	3	2	3	14	3	2	1	3	1	10	2	3	2	2	3	12	46
99	1	2	3	2	3	11	2	2	3	3	3	13	2	1	2	2	2	9	3	2	2	1	2	10	43
100	2	3	4	1	1	11	3	2	4	2	3	14	3	1	3	4	3	14	2	3	3	2	3	13	52
101	1	4	3	2	1	11	3	3	5	3	4	18	2	1	3	4	2	12	2	2	4	3	3	14	55

102	2	3	3	2	1	11	3	4	4	4	3	18	3	2	2	5	2	14	1	2	3	4	2	12	55
103	3	4	5	3	4	19	3	3	3	5	4	18	3	4	4	4	4	19	3	4	4	3	4	18	74
104	2	3	2	4	1	12	1	3	4	4	2	14	2	2	2	5	1	12	1	2	3	2	2	10	48
105	3	4	3	5	4	19	3	4	4	3	4	18	3	5	3	4	4	19	4	3	4	3	4	18	74
106	2	2	2	3	3	12	3	2	3	3	2	13	2	2	1	2	1	8	1	3	1	1	2	8	41
107	5	4	3	4	3	19	4	3	4	4	3	18	4	5	4	4	4	21	5	4	3	5	3	20	78
108	3	4	4	3	3	17	5	4	3	4	4	20	3	3	4	4	4	18	3	3	3	5	4	18	73
109	1	2	4	4	2	13	3	3	3	2	2	13	2	1	2	4	3	12	2	2	2	3	3	12	50
110	3	3	4	3	3	16	4	4	4	3	3	18	4	2	4	4	4	18	3	4	4	2	4	17	69
111	3	4	3	4	3	17	4	3	4	4	3	18	4	4	5	4	4	21	4	5	4	3	4	20	76
112	3	4	4	4	4	19	3	5	4	4	3	19	3	4	5	5	4	21	3	3	4	4	5	19	78
113	1	1	1	2	2	7	1	3	2	3	3	12	2	2	2	1	3	10	2	1	3	2	1	9	38
114	2	1	3	2	3	11	1	2	2	1	2	8	3	3	2	3	2	13	3	2	2	2	1	10	42
115	4	3	4	4	3	18	4	3	3	4	4	18	3	4	3	4	3	17	4	4	3	3	4	18	71
116	2	3	1	3	2	11	1	3	2	3	1	10	2	1	2	3	2	10	2	3	3	2	3	13	44
117	4	4	3	3	4	18	3	4	4	3	4	18	3	3	4	4	3	17	3	4	4	4	3	18	71
118	4	3	4	3	3	17	3	4	3	4	4	18	4	3	4	4	3	18	3	3	4	4	5	19	72
119	2	2	3	1	1	9	3	2	3	3	3	14	2	3	2	2	1	10	2	3	2	3	1	11	44
120	1	2	2	2	1	8	2	3	2	1	3	11	3	2	1	3	1	10	3	2	1	1	2	9	38
121	3	5	5	4	3	20	3	4	5	3	3	18	4	3	4	3	3	17	4	3	4	4	3	18	73
122	1	2	1	2	2	8	1	1	2	1	2	7	1	2	2	1	2	8	2	1	2	1	2	8	31
123	2	3	4	2	2	13	3	2	3	4	3	15	2	3	4	3	3	15	2	3	2	3	4	14	57
124	4	3	3	4	3	17	2	2	4	5	2	15	3	2	3	2	3	13	2	4	3	3	3	15	60
125	1	1	2	2	1	7	1	1	2	1	2	7	1	1	1	2	2	7	2	1	2	1	1	7	28
126	4	3	3	4	4	18	4	3	4	3	3	17	3	3	4	4	3	17	3	4	4	3	3	17	69
127	4	4	3	3	5	19	3	4	5	4	3	19	4	4	4	4	3	19	4	4	3	3	4	18	75

128	3	1	2	2	2	10	2	1	2	3	3	11	2	2	3	2	1	10	2	2	2	1	2	9	40
129	2	2	3	3	2	12	2	2	2	3	2	11	3	3	3	3	2	14	3	3	2	3	2	13	50
130	3	3	2	5	2	15	3	3	4	3	3	16	4	3	2	4	3	16	2	3	3	4	3	15	62
131	1	1	2	2	3	9	2	2	1	2	3	10	1	3	2	3	3	12	1	3	2	3	3	12	43
132	4	3	5	4	3	19	4	4	5	4	5	22	3	4	3	4	4	18	4	4	5	4	3	20	79
133	5	3	4	3	3	18	4	4	4	3	4	19	5	3	3	5	4	20	3	4	5	4	5	21	78
134	2	2	3	3	3	13	2	2	3	3	3	13	2	2	2	2	2	10	3	2	3	3	2	13	49
135	2	3	3	3	2	13	2	2	3	3	2	12	2	3	2	3	3	13	3	3	2	2	3	13	51
136	3	2	1	2	3	11	2	2	2	2	1	9	1	2	1	2	2	8	1	3	1	2	1	8	36
137	2	2	3	2	1	10	1	2	1	3	2	9	2	3	1	3	1	10	2	1	2	2	2	9	38
138	4	3	4	3	3	17	4	3	3	4	4	18	3	4	3	4	3	17	3	4	3	3	4	17	69
139	3	1	1	2	1	8	1	2	3	3	2	11	2	2	1	3	2	10	2	2	2	2	3	11	40
140	5	1	1	3	2	12	1	3	2	2	3	11	1	2	2	2	3	10	3	2	3	3	2	13	46
141	3	2	1	2	3	11	2	2	3	3	1	11	2	1	2	3	2	10	4	3	4	4	3	18	50
142	3	4	2	2	2	13	3	3	4	2	2	14	2	1	3	2	3	11	4	4	3	2	2	15	53
143	2	4	3	3	3	15	4	4	3	3	3	17	3	1	3	3	2	12	3	3	4	3	3	16	60
144	1	3	4	2	2	12	3	3	4	4	4	18	2	2	2	4	2	12	4	4	2	2	2	14	56
145	3	3	4	4	3	17	2	3	5	3	2	15	2	3	3	3	2	13	3	4	3	3	3	16	61
146	1	1	3	2	2	9	3	2	3	2	3	13	2	1	2	1	2	8	2	3	2	3	2	12	42
147	2	1	4	3	1	11	2	3	3	3	3	14	1	2	3	2	1	9	2	5	3	2	3	15	49
148	1	2	3	2	2	10	2	2	2	3	3	12	1	2	2	2	1	8	3	2	3	3	3	14	44
149	2	3	2	3	2	12	3	3	3	3	3	15	3	2	3	2	3	13	3	3	2	2	1	11	51
150	2	3	3	1	3	12	1	2	3	3	2	11	2	1	3	1	1	8	2	2	3	2	1	10	41
151	1	2	2	3	2	10	2	3	3	2	3	13	3	2	3	1	2	11	3	3	2	3	1	12	46
152	2	2	3	5	4	16	2	3	4	5	3	17	2	2	4	4	4	16	4	2	2	2	1	11	60
153	2	3	4	4	4	17	1	2	5	3	2	13	1	1	3	3	4	12	3	3	3	1	2	12	54

154	1	3	3	3	4	14	2	2	4	4	3	15	1	1	3	4	3	12	2	2	3	2	2	11	52
155	1	3	3	2	4	13	2	2	3	4	2	13	1	1	4	2	4	12	3	3	4	1	1	12	50
156	1	3	2	3	2	11	3	1	4	5	3	16	2	3	3	3	5	16	2	3	4	2	2	13	56
157	1	1	2	1	2	7	4	2	2	4	1	13	1	2	4	3	4	14	3	1	5	1	1	11	45
158	4	3	4	3	4	18	4	3	3	3	4	17	4	3	3	3	3	16	4	3	4	4	3	18	69
159	4	3	3	4	3	17	3	3	4	4	3	17	3	4	3	4	4	18	3	3	4	3	4	17	69
160	2	2	3	3	2	12	2	2	3	3	2	12	2	3	3	2	3	13	2	2	3	2	3	12	49
161	1	3	4	4	3	15	3	3	3	3	3	15	3	2	2	4	3	14	3	1	3	3	2	12	56
162	2	1	3	3	2	11	2	2	4	4	2	14	2	3	2	3	4	14	2	1	2	2	3	10	49
163	2	2	3	4	1	12	3	3	5	5	3	19	1	2	3	4	3	13	2	1	3	3	2	11	55
164	2	1	4	5	1	13	2	2	2	3	4	13	2	1	4	3	4	14	2	3	1	2	3	11	51
165	1	2	3	3	1	10	1	3	3	4	3	14	1	2	3	4	3	13	1	2	1	1	2	7	44
166	1	3	2	3	1	10	1	2	4	3	2	12	2	3	2	2	4	13	2	4	1	3	1	11	46
167	1	2	2	2	2	9	1	3	3	2	3	12	3	2	3	2	3	13	2	3	2	2	3	12	46
168	3	3	1	2	2	11	2	2	2	3	1	10	1	1	2	3	3	10	2	2	3	3	2	12	43
169	2	2	2	1	2	9	1	2	3	2	3	11	2	1	3	2	2	10	2	3	2	2	1	10	40
170	3	3	4	3	4	17	4	3	4	3	4	18	3	4	3	3	4	17	3	3	3	4	3	16	68
171	5	4	3	4	3	19	4	4	5	3	3	19	3	3	4	4	3	17	3	4	4	5	3	19	74
172	3	2	3	3	2	13	3	3	2	3	2	13	1	2	2	2	3	10	3	2	3	3	2	13	49
173	4	2	2	3	3	14	2	4	3	4	2	15	2	3	2	3	2	12	2	3	3	2	3	13	54
174	2	1	2	1	2	8	2	1	2	2	1	8	1	2	2	2	2	9	1	1	2	2	1	7	32
175	3	2	3	2	3	13	3	3	2	2	2	12	2	1	3	3	2	11	1	2	3	2	1	9	45
176	3	3	3	4	3	16	3	4	5	5	4	21	3	4	3	4	3	17	4	3	4	4	3	18	72
177	2	2	3	2	2	11	2	2	3	2	3	12	2	3	3	2	2	12	3	2	3	2	1	11	46
178	3	3	3	3	3	15	2	2	3	3	2	12	3	2	1	2	3	11	2	2	2	3	2	11	49
179	3	3	3	4	3	16	3	4	4	3	3	17	3	3	4	3	4	17	3	3	3	4	3	16	66

180	4	4	4	5	4	21	5	4	4	4	5	22	4	4	4	5	5	22	4	4	5	5	4	22	87
181	4	4	3	3	4	18	4	3	4	4	3	18	3	3	4	3	3	16	4	4	3	3	4	18	70
182	1	1	2	2	3	9	1	3	2	1	2	9	1	2	1	3	2	9	3	2	2	3	2	12	39
183	3	2	2	3	3	13	2	2	3	2	1	10	2	3	2	3	3	13	3	2	2	3	3	13	49
184	1	1	3	3	2	10	1	2	1	2	2	8	1	2	2	2	2	9	2	2	2	1	2	9	36
185	4	4	4	5	4	21	5	4	5	5	4	23	3	3	4	3	3	16	4	3	5	4	3	19	79
186	1	3	2	3	1	10	3	1	2	3	3	12	3	1	2	2	2	10	1	2	2	2	2	9	41
187	2	2	3	4	1	12	2	3	3	4	2	14	4	2	2	3	3	14	4	3	3	2	3	15	55
188	1	2	2	3	1	9	2	3	4	3	3	15	2	1	1	4	1	9	3	2	2	3	1	11	44
189	3	4	4	3	4	18	3	4	3	4	3	17	4	4	3	3	4	18	4	3	4	4	3	18	71
190	4	3	3	4	4	18	3	4	4	3	3	17	3	4	3	4	4	18	3	4	3	3	4	17	70
191	3	4	4	3	3	17	3	3	4	4	4	18	3	3	4	3	4	17	3	4	4	4	3	18	70
192	2	2	1	2	2	9	3	2	2	3	3	13	1	2	2	3	2	10	3	1	2	3	1	10	42
193	3	4	3	3	4	17	4	4	3	4	4	19	3	4	3	3	4	17	4	3	3	4	4	18	71
194	3	2	2	3	2	12	2	2	3	3	3	13	2	3	2	2	2	11	3	3	3	2	2	13	49
195	3	3	2	2	3	13	2	2	3	3	2	12	2	2	3	3	3	13	2	2	2	3	3	12	50
196	4	3	5	4	4	20	5	4	4	4	5	22	4	5	4	4	5	22	3	3	4	5	4	19	83
197	4	3	3	4	3	17	4	4	3	4	4	19	4	4	3	3	3	17	4	4	4	3	3	18	71
198	4	4	3	5	3	19	3	5	4	3	4	19	4	5	3	4	4	20	3	3	3	4	5	18	76
199	2	2	4	1	2	11	2	1	3	2	4	12	3	4	3	3	1	14	5	1	4	3	1	14	51
200	3	3	3	2	2	13	3	3	2	3	2	13	2	3	2	3	2	12	3	2	3	2	3	13	51
201	4	4	3	4	4	19	3	4	3	3	4	17	3	4	3	3	4	17	3	3	4	4	3	17	70
202	3	3	3	4	3	16	3	4	4	4	3	18	3	3	4	3	3	16	4	4	3	4	3	18	68
203	5	3	4	3	4	19	3	3	4	4	5	19	4	4	4	5	4	21	3	3	4	5	4	19	78
204	3	4	3	4	3	17	4	4	5	4	4	21	4	3	3	4	4	18	3	4	4	3	3	17	73
205	2	1	3	2	2	10	2	3	2	3	2	12	2	2	3	2	3	12	3	2	2	2	2	11	45

206	3	4	3	4	3	17	4	4	4	4	3	19	3	4	3	3	4	17	3	3	3	4	4	17	70
207	4	3	4	4	4	19	4	3	3	3	4	17	4	3	4	4	3	18	3	4	4	5	4	20	74
208	1	2	2	1	2	8	2	3	2	1	2	10	1	2	1	1	1	6	2	2	1	2	1	8	32
209	2	3	3	4	2	14	2	2	3	3	2	12	2	2	2	3	2	11	3	2	2	2	2	11	48
210	2	5	4	3	3	17	3	2	4	4	3	16	1	2	2	2	3	10	2	2	3	1	1	9	52
211	2	4	4	3	2	15	3	3	5	5	3	19	2	1	2	2	4	11	3	2	2	2	1	10	55
212	2	3	2	3	3	13	2	2	4	4	3	15	3	2	2	3	5	15	3	2	3	2	1	11	54
213	1	3	2	2	3	11	3	1	3	3	3	13	2	3	4	4	3	16	3	3	4	4	2	16	56
214	2	3	3	2	3	13	2	2	3	3	3	13	2	2	3	3	2	12	2	2	3	3	2	12	50
215	2	2	3	1	2	10	3	2	3	4	4	16	2	2	2	4	3	13	3	3	2	2	2	12	51
216	2	3	2	3	3	13	4	2	3	3	3	15	4	3	3	3	2	15	4	4	3	3	3	17	60
217	1	2	2	2	3	10	3	2	4	4	4	17	1	3	3	4	3	14	3	3	3	4	4	17	58
218	2	1	5	3	2	13	2	3	3	5	3	16	2	2	1	2	2	9	2	2	2	5	1	12	50
219	2	2	5	4	3	16	3	2	4	3	2	14	3	2	1	2	1	9	3	3	1	4	2	13	52
220	2	3	4	3	3	15	2	3	3	3	3	14	4	3	4	2	2	15	3	3	2	4	1	13	57
221	1	3	3	4	4	15	3	2	4	3	4	16	2	1	2	3	3	11	1	1	1	2	2	7	49
222	1	3	4	3	4	15	4	2	5	4	3	18	1	2	1	4	3	11	2	1	2	3	2	10	54
223	1	3	3	2	3	12	2	2	3	3	4	14	1	1	2	3	2	9	3	2	3	2	2	12	47
224	2	4	4	2	3	15	2	1	2	4	5	14	1	2	1	4	3	11	2	1	2	3	3	11	51
225	2	2	3	2	4	13	2	3	3	3	4	15	2	3	2	3	2	12	3	2	5	3	2	15	55
226	3	4	4	3	4	18	3	4	3	4	3	17	3	4	3	4	3	17	2	4	4	3	3	16	68
227	2	1	2	1	1	7	2	3	2	1	2	10	2	1	2	1	2	8	1	2	3	2	2	10	35
228	3	5	4	4	3	19	3	4	3	4	3	17	3	5	4	3	3	18	3	4	3	4	3	17	71
229	2	3	3	2	3	13	3	3	3	2	2	13	2	3	2	2	2	11	3	3	3	3	3	15	52
230	2	3	3	3	3	14	1	2	3	2	3	11	3	1	1	3	3	11	2	2	2	2	2	10	46
231	3	3	2	2	3	13	2	3	3	3	2	13	2	2	2	2	2	10	2	3	3	3	3	14	50

232	3	4	3	3	4	17	3	3	4	4	3	17	4	3	4	3	3	17	4	3	4	3	3	17	68
233	4	4	3	4	4	19	3	3	4	3	4	17	3	3	4	4	4	18	3	3	4	4	3	17	71
234	4	5	4	5	4	22	5	5	4	4	4	22	5	4	4	5	5	23	5	4	4	5	5	23	90
235	3	4	4	3	3	17	4	4	5	3	4	20	3	4	4	3	3	17	4	4	3	3	4	18	72
236	3	3	4	4	3	17	3	3	4	4	4	18	4	3	4	3	3	17	3	4	4	3	4	18	70
237	2	1	2	3	2	10	2	2	2	1	2	9	2	1	1	3	2	9	2	1	2	1	1	7	35
238	2	3	2	2	2	11	2	3	2	3	3	13	3	2	2	2	2	11	1	3	2	1	2	9	44
239	4	3	4	3	3	17	4	3	5	3	4	19	4	3	4	3	3	17	4	5	4	3	5	21	74
240	1	2	5	2	3	13	2	1	4	4	3	14	2	2	1	3	3	11	3	1	3	1	4	12	50
241	2	3	4	3	2	14	3	2	3	3	4	15	2	1	2	4	3	12	2	1	2	2	5	12	53
242	4	3	3	2	2	14	1	2	4	3	3	13	3	2	1	2	3	11	3	2	3	1	4	13	51
243	4	3	4	2	3	16	1	3	5	3	4	16	2	2	2	2	3	11	2	1	2	2	5	12	55
244	4	2	3	2	2	13	1	3	4	3	3	14	1	3	1	3	3	11	3	2	3	1	4	13	51
245	5	1	4	2	2	14	2	2	3	2	3	12	1	2	2	4	2	11	4	1	2	2	5	14	51
246	3	2	3	2	2	12	2	3	3	3	3	14	3	2	2	3	2	12	3	2	3	2	3	13	51
247	2	3	3	3	2	13	3	4	3	2	3	15	2	3	3	4	2	14	4	2	4	3	3	16	58
248	3	4	3	3	2	15	2	3	4	3	4	16	1	2	2	2	1	8	3	1	2	1	1	8	47
249	1	4	3	4	2	14	3	4	4	4	2	17	2	2	3	2	2	11	2	3	3	1	2	11	53
250	1	5	3	5	3	17	2	3	4	3	2	14	3	4	2	3	3	15	3	2	2	3	4	14	60
251	2	4	3	4	3	16	2	2	5	4	2	15	4	2	1	2	2	11	1	2	3	4	2	12	54
252	1	5	2	4	2	14	2	3	4	3	3	15	3	3	2	3	3	14	2	3	2	3	1	11	54
253	2	4	3	1	3	13	2	4	3	4	3	16	2	2	2	4	2	12	2	2	3	4	1	12	53
254	1	4	4	1	2	12	3	2	4	3	4	16	3	2	1	3	4	13	2	3	1	3	2	11	52
255	2	3	2	2	3	12	2	3	3	4	4	16	4	1	2	4	4	15	3	2	1	4	1	11	54
256	1	4	2	1	3	11	1	2	3	3	3	12	3	1	3	3	5	15	2	3	2	3	2	12	50
257	2	3	2	2	2	11	2	3	4	3	3	15	2	2	3	3	4	14	3	1	1	4	1	10	50

258	2	3	3	2	2	12	3	3	3	4	3	16	2	1	3	3	4	13	2	1	2	3	2	10	51
259	2	2	2	2	1	9	2	4	4	3	2	15	1	2	3	3	5	14	3	2	4	2	2	13	51
260	1	3	3	2	1	10	1	5	5	5	3	19	1	1	2	4	5	13	3	1	3	3	3	13	55
261	3	3	2	3	1	12	2	3	2	2	3	12	3	2	2	3	2	12	3	2	3	3	3	14	50
262	1	2	3	2	1	9	1	1	2	2	1	7	2	1	1	2	2	8	1	2	1	1	2	7	31
263	2	3	2	3	2	12	3	2	3	3	2	13	3	3	2	3	2	13	2	2	3	2	3	12	50
264	3	4	3	2	2	14	2	1	2	3	3	11	2	1	3	3	3	12	3	2	2	3	2	12	49
265	4	3	4	3	3	17	4	4	4	4	4	20	3	3	4	4	3	17	4	3	4	3	4	18	72
266	2	3	3	2	3	13	2	2	3	3	3	13	2	2	3	2	3	12	3	4	4	3	3	17	55
267	2	2	4	2	3	13	2	1	4	4	3	14	2	2	2	1	1	8	4	1	3	3	4	15	50
268	3	2	3	2	2	12	3	2	3	3	3	14	2	3	3	3	3	14	2	2	3	3	3	13	53
269	3	1	4	2	3	13	2	2	4	4	3	15	1	2	3	2	2	10	3	3	2	1	4	13	51
270	4	1	3	2	3	13	3	1	3	3	2	12	1	3	3	3	3	13	2	2	2	1	2	9	47
271	2	2	4	1	2	11	2	1	2	4	3	12	2	2	3	2	2	11	3	3	1	1	2	10	44
272	3	3	3	2	2	13	2	2	3	3	3	13	3	3	3	3	3	15	2	3	2	2	3	12	53
273	1	1	2	1	1	6	1	1	1	2	1	6	2	1	2	1	1	7	1	2	2	1	1	7	26
274	4	3	3	3	4	17	3	4	4	5	3	19	4	4	5	4	3	20	4	4	5	5	4	22	78
275	5	4	4	4	5	22	5	3	4	4	5	21	4	5	4	4	5	22	5	4	4	5	4	22	87
276	4	4	3	4	3	18	3	4	4	4	3	18	4	4	3	3	3	17	4	4	3	4	3	18	71
277	1	3	2	2	3	11	2	2	2	3	2	11	3	3	2	3	2	13	2	2	2	2	2	10	45
278	2	2	2	2	1	9	1	1	2	1	2	7	2	2	2	1	1	8	2	2	1	2	1	8	32
279	5	4	5	5	4	23	5	4	5	5	4	23	4	4	5	4	5	22	4	4	5	4	4	21	89
280	4	5	4	5	3	21	4	5	4	4	5	22	5	4	4	5	5	23	4	4	4	5	5	22	88
281	3	4	4	3	4	18	4	3	4	4	3	18	4	4	4	4	4	20	3	3	4	4	4	18	74
282	2	2	3	2	3	12	2	2	3	3	2	12	2	2	2	3	2	11	2	1	3	2	3	11	46
283	4	4	4	3	4	19	4	4	4	3	3	18	3	5	4	2	4	18	4	5	4	4	3	20	75

284	3	3	3	4	4	17	3	4	4	4	3	18	4	4	4	3	4	19	4	3	4	4	3	18	72
285	4	3	4	4	3	18	3	4	4	3	3	17	3	3	4	4	3	17	3	4	4	3	3	17	69
286	3	4	3	3	3	16	4	3	4	4	3	18	4	3	3	4	4	18	3	3	3	4	3	16	68
287	2	2	4	1	1	10	3	1	5	3	3	15	3	3	4	4	2	16	2	2	2	4	1	11	52
288	2	2	3	1	1	9	2	1	3	4	2	12	4	3	3	4	2	16	3	3	3	3	1	13	50
289	3	2	3	1	2	11	3	2	4	5	3	17	3	2	2	2	3	12	2	2	2	4	1	11	51
290	2	2	3	3	2	12	2	3	5	4	2	16	2	2	3	3	4	14	2	3	2	3	2	12	54
291	2	2	3	1	3	11	2	2	1	2	2	9	3	2	2	2	1	10	2	2	1	2	1	8	38
292	2	2	1	1	2	8	1	2	1	2	2	8	2	2	1	1	2	8	1	1	1	2	2	7	31
293	1	4	5	4	1	15	1	2	3	5	4	15	3	4	4	2	2	15	2	2	2	3	3	12	57
294	2	3	4	3	1	13	1	3	4	4	5	17	2	3	4	3	4	16	3	2	3	2	1	11	57
295	1	2	5	2	1	11	2	4	3	4	4	17	2	4	4	2	5	17	2	1	3	3	1	10	55
296	1	1	4	2	1	9	3	5	4	3	5	20	2	3	4	3	4	16	3	2	4	2	2	13	58
297	2	2	5	2	2	13	2	5	3	3	4	17	1	2	3	3	3	12	2	1	3	3	1	10	52
298	1	1	4	3	3	12	3	4	4	3	3	17	1	2	2	4	4	13	3	1	4	2	2	12	54
299	1	2	3	4	2	12	2	3	3	2	4	14	2	3	3	3	3	14	4	2	3	3	1	13	53
300	3	2	2	4	4	15	3	4	4	3	5	19	3	2	4	4	4	17	3	3	4	3	4	17	68
301	4	3	3	3	4	17	3	4	3	4	4	18	3	4	3	4	3	17	4	4	4	3	3	18	70
302	4	4	4	3	4	19	4	4	4	4	3	19	3	3	4	4	3	17	4	4	4	3	4	19	74
303	3	2	3	1	1	10	5	3	2	2	4	16	2	3	3	2	3	13	3	2	3	2	1	11	50
304	4	4	4	4	4	20	3	4	4	4	3	18	4	4	3	4	3	18	4	4	3	4	4	19	75
305	4	4	4	3	4	19	4	3	4	4	4	19	3	4	4	4	4	19	3	4	4	3	4	18	75
306	1	2	2	3	2	10	2	1	1	2	1	7	2	2	1	1	2	8	1	1	2	2	1	7	32
307	2	2	3	2	3	12	3	1	4	1	2	11	2	2	2	2	2	10	2	2	2	1	2	9	42
308	4	4	4	4	4	20	4	4	5	3	4	20	3	4	3	5	4	19	3	3	4	4	5	19	78
309	2	3	3	2	3	13	3	2	4	2	3	14	1	3	4	3	3	14	4	4	3	3	4	18	59

310	3	2	3	3	3	14	4	3	4	3	4	18	2	2	3	5	2	14	3	3	1	2	3	12	58
311	2	3	2	4	3	14	3	2	3	4	3	15	2	3	2	4	3	14	4	2	2	3	4	15	58
312	3	4	2	2	3	14	4	1	4	3	3	15	2	4	1	3	2	12	3	1	2	2	3	11	52
313	3	5	2	2	1	13	2	1	3	4	4	14	2	2	1	4	3	12	2	2	3	2	4	13	52
314	2	4	3	2	2	13	3	1	4	3	3	14	1	3	2	3	1	10	3	1	4	3	3	14	51
315	3	4	2	2	1	12	2	1	3	4	4	14	2	4	1	2	2	11	1	1	3	2	4	11	48
316	2	3	3	3	2	13	3	2	4	3	3	15	3	4	2	3	1	13	2	2	4	3	5	16	57
317	2	3	2	3	1	11	3	2	3	4	4	16	2	3	3	2	2	12	3	1	3	2	5	14	53
318	2	3	2	4	2	13	4	3	3	3	3	16	3	3	2	3	3	14	2	2	4	2	2	12	55
319	1	3	3	3	2	12	2	2	4	4	4	16	2	2	3	4	2	13	3	3	2	3	3	14	55
320	2	2	2	4	3	13	2	3	2	2	3	12	3	2	2	3	3	13	2	2	1	3	1	9	47
321	1	2	3	2	2	10	2	2	5	3	2	14	2	1	1	4	2	10	3	3	2	2	2	12	46
322	1	2	3	2	3	11	2	3	4	4	3	16	2	1	1	3	2	9	4	2	1	2	2	11	47
323	1	1	2	2	1	7	3	1	3	3	4	14	2	2	1	4	3	12	3	3	2	3	2	13	46
324	4	2	3	1	2	12	2	1	4	4	5	16	1	3	2	3	1	10	4	1	3	1	3	12	50
325	4	3	2	2	2	13	1	1	3	3	3	11	1	2	3	3	2	11	2	2	2	2	2	10	45
326	3	3	4	3	4	17	3	4	4	3	4	18	3	4	3	4	5	19	4	3	4	5	5	21	75
327	3	1	2	2	3	11	2	3	2	1	2	10	3	2	3	2	3	13	2	3	1	2	3	11	45
328	4	3	4	3	4	18	3	4	3	3	4	17	3	4	3	4	3	17	4	3	3	4	3	17	69
329	4	3	4	5	3	19	4	3	4	3	4	18	5	3	3	4	3	18	4	3	4	3	4	18	73
330	2	1	1	2	2	8	2	2	1	2	1	8	2	1	2	1	2	8	1	2	1	2	1	7	31
331	3	2	3	4	3	15	4	3	2	3	4	16	3	4	3	4	3	17	4	3	4	4	2	17	65
332	2	1	3	2	3	11	2	1	2	1	2	8	2	3	2	3	2	12	3	2	1	2	1	9	40
333	4	5	3	3	3	18	4	5	3	4	5	21	3	4	3	3	4	17	3	5	4	5	4	21	77
334	2	3	2	3	2	12	3	2	3	2	3	13	2	3	2	3	2	12	3	2	3	2	3	13	50
335	3	4	3	4	3	17	4	3	4	3	4	18	3	4	3	4	3	17	4	3	4	3	4	18	70

336	4	3	4	5	3	19	4	5	3	4	5	21	4	3	4	5	3	19	4	5	3	4	4	20	79
337	2	3	4	3	4	16	5	4	3	4	3	19	4	3	4	5	3	19	4	3	4	3	4	18	72
338	5	4	3	4	5	21	3	4	5	3	4	19	5	3	4	4	3	19	3	4	5	3	4	19	78
339	2	3	4	2	3	14	4	2	3	4	2	15	3	4	3	2	3	15	4	2	3	2	3	14	58
340	4	3	4	3	4	18	4	4	3	4	3	18	4	3	4	3	4	18	3	4	3	4	3	17	71
341	1	2	3	2	3	11	2	3	2	3	2	12	1	2	1	2	3	9	2	3	2	3	2	12	44
342	3	4	3	4	5	19	3	4	5	3	4	19	5	3	4	5	3	20	4	5	3	4	5	21	79
343	3	3	2	3	2	13	3	2	2	2	3	12	2	3	2	3	2	12	3	2	3	2	3	13	50
344	1	2	1	2	1	7	2	1	2	1	2	8	1	2	1	2	1	7	2	1	2	1	1	7	29
345	4	4	3	5	5	21	3	4	3	4	3	17	4	3	4	3	4	18	3	4	4	3	4	18	74
346	2	1	2	1	2	8	1	2	1	2	1	7	2	1	2	1	2	8	1	2	1	2	2	8	31
347	4	3	4	3	4	18	3	4	3	4	3	17	4	3	4	3	4	18	3	4	3	4	3	17	70
348	4	5	4	3	4	20	5	4	5	5	4	23	4	3	4	3	4	18	3	4	3	4	5	19	80
349	4	3	4	5	3	19	4	4	5	3	4	20	5	3	4	5	3	20	5	4	5	3	4	21	80
350	1	2	1	1	2	7	1	2	1	2	3	9	1	2	1	2	2	8	3	1	2	1	2	9	33
351	3	4	5	3	4	19	5	3	5	3	4	20	5	4	5	4	5	23	4	5	4	5	4	22	84
352	1	2	1	2	3	9	1	3	2	1	2	9	1	2	3	1	2	9	1	2	3	2	1	9	36
353	4	3	4	3	4	18	5	3	4	5	4	21	3	4	3	4	3	17	4	3	4	3	4	18	74
354	4	5	4	5	4	22	4	5	4	5	3	21	4	5	3	4	5	21	3	4	3	3	4	17	81
355	4	5	3	4	5	21	3	4	5	3	4	19	5	3	4	5	3	20	4	5	4	3	5	21	81
356	2	3	2	3	2	12	3	4	3	4	3	17	2	3	3	4	3	15	4	2	3	2	3	14	58
357	1	2	1	2	1	7	2	1	2	1	2	8	1	1	2	2	1	7	2	1	2	1	2	8	30
358	3	4	4	3	4	18	5	3	4	5	3	20	4	3	4	5	3	19	4	5	3	4	5	21	78
359	5	3	4	5	3	20	4	5	3	4	5	21	3	4	5	3	4	19	3	4	5	3	4	19	79
360	4	3	4	3	4	18	3	4	4	3	4	18	3	4	3	4	3	17	4	3	4	4	4	19	72
361	2	2	1	2	1	8	2	2	2	1	1	8	1	1	2	2	2	8	1	2	2	1	1	7	31

362	4	5	4	5	4	22	5	4	5	5	4	23	3	4	3	4	3	17	4	3	4	5	4	20	82
363	1	2	2	3	1	9	2	1	2	3	1	9	2	3	1	2	1	9	2	3	1	2	1	9	36
364	4	3	4	5	3	19	4	5	3	5	4	21	5	3	4	3	5	20	4	3	5	3	4	19	79
365	5	3	4	5	3	20	4	5	3	4	5	21	4	5	4	5	4	22	5	3	4	5	4	21	84
366	3	4	5	4	5	21	4	5	4	5	4	22	5	3	4	5	4	21	5	3	4	5	5	22	86
367	4	4	3	4	3	18	4	4	3	4	3	18	4	3	4	3	4	18	3	4	3	4	5	19	73
368	2	3	3	2	3	13	3	3	3	3	2	14	4	2	2	3	2	13	3	2	3	4	4	16	56
369	3	4	2	3	4	16	3	2	3	4	3	15	2	3	2	3	2	12	3	2	3	4	3	15	58
370	3	4	5	4	5	21	4	5	4	5	3	21	4	5	3	4	3	19	4	5	3	4	5	21	82
371	5	3	4	5	3	20	4	5	3	4	5	21	3	4	5	3	5	20	4	5	3	5	4	21	82
372	2	1	2	1	2	8	2	1	2	1	1	7	2	1	2	2	1	8	2	1	2	1	1	7	30
373	4	3	4	3	4	18	3	4	3	4	3	17	4	3	4	3	3	17	3	3	3	3	3	15	67
374	4	5	4	5	4	22	5	4	5	4	5	23	4	5	4	5	4	22	4	4	5	4	5	22	89
375	3	3	3	3	2	14	3	3	2	3	2	13	3	2	2	3	2	12	3	2	3	2	3	13	52
376	4	3	4	5	4	20	3	4	3	4	5	19	4	3	4	3	4	18	3	4	3	4	4	18	75
377	1	2	2	1	2	8	1	1	2	1	2	7	2	1	2	1	2	8	1	2	2	2	1	8	31
378	3	4	3	4	3	17	4	3	3	4	3	17	4	3	4	3	4	18	3	4	3	3	3	16	68
379	1	2	1	2	1	7	2	1	2	1	2	8	1	2	1	2	1	7	2	3	3	4	3	15	37
380	5	3	4	3	4	19	5	3	4	5	3	20	2	3	4	2	3	14	4	3	3	4	4	18	71
381	1	2	2	1	2	8	1	2	1	2	1	7	1	1	2	1	2	7	3	1	2	1	2	9	31
382	3	4	2	3	2	14	3	2	3	4	2	14	3	2	4	2	3	14	4	2	3	4	3	16	58
383	2	3	2	2	3	12	2	3	3	2	3	13	2	2	3	2	3	12	2	3	2	3	2	12	49
384	3	4	5	4	3	19	4	5	3	4	5	21	3	5	4	3	5	20	4	3	4	5	3	19	79



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

ESCUELA PROFESIONAL DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, VILLA SANTILLAN MARIA SILVIA, docente de la ESCUELA DE POSGRADO de la escuela profesional de MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis Completa titulada: "Calidad del servicio post pandemia y satisfacción de los asegurados de una entidad estatal de salud en Ica, 2023.", cuyo autor es TARQUI CARRASCO DIEGO, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 15.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis Completa 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.

LIMA, 07 de Agosto del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
VILLA SANTILLAN MARIA SILVIA DNI: 08712710 ORCID: 0000-0003-1971-2545	Firmado electrónicamente por: MVILLAS el 11-08- 2023 18:39:41

Código documento Trilce: TRI - 0644334