



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

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

Relación entre calidad de atención y satisfacción del usuario atendido
en un centro de salud de Cajamarca 2023

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud

AUTORA:

Becerra Revilla, Lisbet Estefany (orcid.org/0009-0004-5052-159X)

ASESORES:

Dr. Rodríguez Alayo, Gerardo Augusto (orcid.org/0000-0001-7842-4821)

Dra. Páez González, María Teresa (orcid.org/0000-0003-0123-9956)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Calidad de las Prestaciones Asistenciales y Gestión del Riesgo en Salud

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Promoción de la salud, nutrición y salud alimentaria

TRUJILLO – PERÚ

2023

DEDICATORIA

A mi Señor de los Milagros por sentir su amor y fortaleza y guiar mis pasos en esta etapa profesional, a mis padres Juan Antonio y Rosa por su apoyo incondicional y ser la fuente de mis alegrías e ilusiones y por ultimo a mis hermanos Jennifer y Víctor Manuel que conforman uno de los motivos de mi esfuerzo y a quienes les inculco el ejemplo para que posteriormente puedan cumplir sus metas.

Lisbet E. Becerra Revilla

AGRADECIMIENTO

A mis asesores Dr. Rodríguez Alayo, Gerardo Augusto y Dra. Páez González, María Teresa por su apoyo incondicional y muestras de confianza.

la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, por la oportunidad de continuar mi formación profesional en un ámbito de la salud, con una alta calidad de servicio ofertado, que fortalecer mi formación profesional

Al director del centro de salud de Cajamarca, que me brindó el apoyo para el desarrollo del trabajo de campo y poder de esta manera ejecutar el estudio correspondiente.

Lisbet E. Becerra Revilla



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, GERARDO AUGUSTO RODRÍGUEZ ALAYO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TRUJILLO, asesor de Tesis titulada: "Relación entre calidad de atención y satisfacción del usuario atendido en un centro de salud de Cajamarca 2023

", cuyo autor es BECERRA REVILLA LISBET ESTEFANY, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 17.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

TRUJILLO, 24 de Julio del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
GERARDO AUGUSTO RODRÍGUEZ ALAYO DNI: 42944195 ORCID: 0000-0001-7842-4821	Firmado electrónicamente por: GARODRIGUEZA el 25-07-2023 20:51:32

Código documento Trilce: TRI - 0615278





UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, **BECERRA REVILLA LISBET ESTEFANY** estudiante de la **ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD** de la **UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TRUJILLO**, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Relación entre calidad de atención y satisfacción del usuario atendido en un centro de salud de Cajamarca 2023

", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

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

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

Nombres y Apellidos	Firma
LISBET ESTEFANY BECERRA REVILLA DNI: 75882802 ORCID: 0009-0004-5052-159X	Firmado electrónicamente por: LBECERRAREVI el 24-07-2023 11:09:26

Código documento Trilce: TRI - 0615298



ÍNDICE DE CONTENIDOS

<i>DEDICATORIA</i>	<i>ii</i>
<i>AGRADECIMIENTO</i>	<i>iii</i>
<i>DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR</i>	<i>iv</i>
<i>DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DEL AUTOR</i>	<i>v</i>
<i>ÍNDICE DE CONTENIDOS</i>	<i>vi</i>
<i>ÍNDICE DE TABLAS</i>	<i>vii</i>
<i>RESUMEN</i>	<i>viii</i>
<i>ABSTRACT</i>	<i>ix</i>
<i>I. INTRODUCCIÓN</i>	<i>1</i>
<i>II. MARCO TEÓRICO</i>	<i>4</i>
<i>III. METODOLOGÍA</i>	<i>14</i>
3.1. Tipo y diseño de investigación	<i>14</i>
3.2. Variables y operacionalización	<i>14</i>
3.3. Población, muestra y muestreo.....	<i>16</i>
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	<i>17</i>
3.5. Procedimientos	<i>18</i>
3.6. Método de análisis de datos	<i>18</i>
3.7. Aspectos éticos.....	<i>19</i>
<i>IV. RESULTADOS</i>	<i>20</i>
<i>V. DISCUSIÓN</i>	<i>26</i>
<i>VI. CONCLUSIONES</i>	<i>33</i>
<i>VII. RECOMENDACIONES</i>	<i>34</i>
<i>REFERENCIAS</i>	<i>35</i>
<i>ANEXOS</i>	<i>43</i>

ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1: Relación entre calidad de atención con satisfacción de los usuarios de un centro de salud de Cajamarca 2023	20
Tabla 2: Relación entre fiabilidad con satisfacción de los usuarios de un centro de salud de Cajamarca 2023.....	21
Tabla 3: Relación entre capacidad de respuesta con satisfacción de los usuarios de un centro de salud de Cajamarca 2023	22
Tabla 4: Relación entre seguridad con satisfacción de los usuarios de un centro de salud de Cajamarca 2023.....	23
Tabla 5: Relación entre empatía con satisfacción de los usuarios de un centro de salud de Cajamarca 2023.....	24
Tabla 6: Relación entre elementos tangibles con la satisfacción de los usuarios de un centro de salud de Cajamarca 2023	25

RESUMEN

El estudio tuvo como propósito: Establecer la relación que existe entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario atendido en un centro de salud de Cajamarca 2023. Con esta óptica, se desarrolló una investigación de enfoque cuantitativo, tipo básico y nivel descriptivo correlacional. Se utilizó para contrastar la hipótesis el diseño correlacional simple. Para la recolección de los datos se usó la técnica de la encuesta y su instrumento el cuestionario de encuesta para medir las variables analizadas, las cuales estuvieron conformadas por cuatro dimensiones y 20 ítems respectivamente, aplicándose a una muestra de 150 usuarios del establecimiento de salud seleccionada. Para presentar los datos se emplearon tablas estadísticas y para su análisis se utilizó como estadístico de correlación, el coeficiente de Pearson, utilizándose el programa SPSS, v. 26. Entre los resultados se destacan que la relación entre calidad de atención con satisfacción del usuarios, obtuvieron un valor Rho de Pearson de 0,814, demostrando la existencia de una asociación alta y significativa, siendo el valor $p:0.000$, menor al valor alfa planteado (0.05). Se concluyó que existe relación significativa entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario atendido en un centro de salud de Cajamarca 2023.

Palabras clave: Calidad de la atención, satisfacción del usuario, seguridad.

ABSTRACT

The purpose of the study was to establish the relationship between quality of care and user satisfaction in a health center in Cajamarca 2023. From this point of view, a quantitative approach research was developed, basic type and descriptive correlational level. A simple correlational design was used to contrast the hypothesis. For data collection, the survey technique was used and its instrument was the survey questionnaire to measure the variables analyzed, which consisted of four dimensions and 20 items respectively, applied to a sample of 150 users of the selected health facility. Statistical tables were used to present the data and the Pearson coefficient was used as correlation statistic for its analysis, using the SPSS program, v. 26. Among the results, the relationship between quality of care and user satisfaction obtained a Pearson Rho value of 0.814, demonstrating the existence of a high and significant association, with a p-value of 0.000, lower than the alpha value proposed (0.05). It was concluded that there is a significant relationship between quality of care and user satisfaction in a health center in Cajamarca 2023.

Keywords: Quality of care, user satisfaction, safety.

I. INTRODUCCIÓN

Actualmente los centros de salud, vienen valorando la calidad que posee la buena atención y calidad de los servicios que ofertan, no solamente por la mejora de estas entidades, sino que también pensando en el avance de la salud de la población y sobre todo mejorar los niveles de satisfacción del usuario; de esta manera se podrá atender las diversas demandas que ellos tienen. En consecuencia uno de los pilares esenciales en salud se fundamenta en la calidad de la atención del personal de este sector, para fortalecer los índices de calidad y satisfacción del usuario.

Cada año se informan sobre defunciones (5.7 y 8.4 millones) en países de ingreso mediano y bajo, imputándose a la deficiente calidad de la atención. También, se identificó que cuestan en promedio de US \$ 1,5 billones de dólares anualmente. Además se puede prevenir muertes y enfermedades, cuando se mejore el sistema sanitario y la calidad de sus servicios (World Health Organization, 2019). Así mismo, en Norte América, encontramos que Kruk et al (2018) identificaron que, entre las muertes que pudieron evitarse con una adecuada calidad sanitaria, 8,6 millones pudieron impedirse, de ellas 5,0 millones fueron por la deficiente calidad y 3,6 millones fueron por nula atención. La deficiente atención causó la mortalidad excesiva.

Conjuntamente es preocupante lo que acontece en los países en vías de desarrollo, donde la atención médica deja mucho que desear, en este sentido Flores et al (2019), sostienen que en estos países se aprecian altos niveles de morbimortalidad. Esta situación genera un nivel de satisfacción deficiente, encontrando en una encuesta del año 2019, que Arabia Saudita (72%) y Singapur (60%) fueron los estados con mayor satisfacción; y entre las naciones con porcentaje inferior tenemos a Chile (8%), Hungría (8%) y Colombia, con 7% (Vankar, 2022). En América Latina, encontramos que en México según Vásquez E, et al. (2018), a pesar de las propuestas implantadas, aún persisten eventos adversos, reclamos, quejas por la deficiente práctica sanitaria; problemas análogos que permanecen en establecimientos de salud de Chile, Ecuador, Colombia, entre otros.

A nivel nacional se presentan insuficiencias en la calidad de los servicios de salud, en este ámbito Espinoza et al. (2020) describe que solamente el 14% de las entidades de salud primarias demuestran capacidad de gestión y liderazgo. Además sólo el 32% de los centros de salud están implementados con infraestructura conveniente, el 25% poseen instalaciones adecuadas y el 29% tiene un personal de salud capacitado. Los factores descritos crean una gama de situaciones que hacen que la gestión de calidad aún sea desalentadora y sólo una aspiración, creando percepciones negativas de los usuarios. Así mismo, nuestro sistema de salud es un sistema fraccionado a nivel organizativo y financiero. Cosavalente et al. (2019), describen que esta composición público y privado, se subdivide en cinco subsistemas, generando una escasa articulación. Además, el Instituto Nacional de Estadística e Informática INEI (2020), señala que en nuestro país, el 37% de la población infantil menor de 12 meses presentan cuadros de anemia, pero únicamente el 51% recibe tratamiento oportuno.

De esta manera los hospitales del Ministerio de salud están lejos de los patrones de calidad y presentan serias privaciones en la capacidad de atención, por la carencia de recursos de apoyo al diagnóstico y de equipos, así como de medicina e insumos (Soto, 2019), además de la deficiente infraestructura que mayoritariamente se edificaron bajo pautas técnicas carentes de las exigencias técnicas sísmicas aplicables actualmente en infraestructuras sanitarias. De acuerdo a EsSalud, al año 2018, el 51% de la infraestructura poseía entre 21 y 150 años de antigüedad y el 9% más de 150 años. Además el Ministerio de salud (Minsa) sostiene que reiteradamente se recurrió a “ampliaciones” debido a instalaciones con restringida funcionalidad y tugurizados ambientes, contrarios a las especificaciones de seguridad (MINSAL, 2021).

En este contexto se aprecia que en la región Cajamarca, provincia de San Pablo, se aprecia entre el personal de salud, algunas incomodidades y carencia de recursos para brindar una atención idónea, además los constantes reclamos de los usuarios describen la insatisfacción a las demandas; por estos motivos, se formuló el problema: ¿Cuál es la relación entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario atendido en un centro de salud de Cajamarca 2023?.

En la justificación teórica, se busca llenar vacíos relacionados al conocimiento científico, verificando la relación entre las variables. Proporcionando información útil para comprender el concepto de percepción de calidad y satisfacción del usuario. La justificación práctica se avoca a identificar la relación entre las variables, y es la base para proponer estrategias y nuevas políticas para mejorar la calidad del servicio y aumentar la satisfacción del paciente, con el fin de lograr una buena comunicación entre los centros de salud y los beneficiarios, permitiendo el cambio de comportamiento inadecuado y favorecer a fortalecer la calidad de los servicios que se oferta.

A nivel metodológico se emplearon los lineamientos de la Universidad César Vallejo, sobre la elaboración de trabajos de indagación, siguiendo el proceso de investigación para dar solución a la problemática, con apoyo en bases teóricas y antecedentes; empleando instrumentos, válidos y confiables, para obtener resultados probados metodológicamente que servirán para otras investigaciones. Las implicaciones sociales se refieren a los planes de intervención y la implementación de prácticas y políticas apropiadas para optimizar la calidad del servicio y satisfacción del paciente que pueden reducir los problemas relacionados con la atención inadecuada que los usuarios perciben en los servicios proporcionados en el nosocomio.

Se considera como objetivo, Establecer la relación entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario atendido en un centro de salud de Cajamarca 2023. Como propósitos específicos: Establecer la relación de la fiabilidad y la satisfacción del usuario atendido en un centro de salud de Cajamarca 2023; establecer la relación de la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario atendido en un centro de salud de Cajamarca 2023; establecer la relación de la seguridad y la satisfacción del usuario atendido en un centro de salud de Cajamarca 2023; establecer la relación de la empatía y la satisfacción del usuario atendido en un centro de salud de Cajamarca 2023 **y** establecer la relación de los elementos tangibles y la satisfacción del usuario atendido en un centro de salud de Cajamarca 2023. La hipótesis principal del estudio es: Existe relación positiva y significativa entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario atendido en un centro de salud de Cajamarca 2023.

II. MARCO TEÓRICO

Los estudios anteriores hallados a nivel internacional, indican que en Ecuador Calvas (2022), mediante una investigación básica, cuantitativa y no empírica utilizando esquemas de descripción correlacional, hemos desarrollado un estudio que busca identificar la correspondencia entre la calidad de atención percibida por el cliente y el proceso de planificación del establecimiento de salud Salitre Ecuador 2021. Se incluye una muestra de 158 pacientes mediante dos cuestionarios. Los resultados encontrados, con un puntaje de Pearson de $p > 0,05$, indicaron que la calidad de atención del componente analizado no se relacionó con el horario, por lo que se concluyó que las variables calidad de atención y horario son independientes.

En Ecuador Zambrano (2021), pretendió establecer valoraciones de los pacientes sobre la calidad de atención en el área quirúrgica del Hospital Naval de Guayaquil. Este estudio fue descriptivo, transversal y desarrolló un estudio de campo que utilizó un enfoque mixto para entrevistar y encuestar a los pacientes en el consultorio. Se observó que el 94,6% de los usuarios calificaron el servicio aprobado con alta satisfacción y el 100% aprobado. Con base en los resultados de estudios cualitativos, se puede demostrar que los pacientes encuestados evalúan adecuadamente la calidad de la atención en esta área. De esto se puede inferir que la evaluación de la calidad es tanto un área de excelencia como la dependencia entre el paciente y el equipo de atención.

Mero et al. (2021) efectuaron un estudio titulado "Satisfacción del paciente y calidad de la atención en las unidades médicas cubanas" con el objetivo de evaluar cómo se asocia la atención de calidad que perciben los pacientes con la satisfacción. El estudio se realizó a nivel de correlación descriptivo utilizando una muestra de 318 usuarios entrevistados. Como resultados, la calidad de servicio de la infraestructura tiene un índice negativo de -20 dentro de la región, y con un valor de -21, el índice de espera tiene un -51, lo que resulta ser el principal problema. Se han identificado infraestructura inconveniente y mala señalización, pero la satisfacción del usuario se mantiene constante. De esto concluyó que la calidad de la atención se asocia levemente con la satisfacción del usuario.

En Ecuador Maderos y Pezo (2020), en el estudio: Satisfacción del usuario con la prestación del personal de Enfermería. Centro de Especialidades Guayas. 2019, buscó identificar la vinculación de estas variables. Estudio básico, propositivo, que empleó 2 cuestionarios como instrumentos. El esquema fue no experimental. La muestra 132 usuarios, en los hallazgos: el 75% opina que el ambiente está ordenado; 66% el uniforme es adecuado; el 36% el lapso de espera no excede los 5 minutos, el 74% fueron atendidos adecuadamente y el 72% del personal está capacitado. Como falencia: el 76% no lleva credencial el 63% no saluda. Luego se diseñó una propuesta de intervención para impactar en el personal de enfermería, elaborando un taller motivacional, para incrementar el interés en la atención del usuario.

Igualmente en Ecuador Fernández (2021), investigó para establecer la vinculación de los acontecimientos con la calidad de la atención a los pacientes en el Establecimiento de salud El Vergel, Los Ríos, Ecuador-2020. Investigación básica, descriptiva, correlativo, no experiencial, y propositivo, enfoque cuantitativo; involucrando una muestra de 30 registros de datos, empleando ficha de registro de datos y el análisis documental como instrumentos. Los hallazgos indican que el 24% del personal de salud, no estaban preparados para brindar atención idónea. Se determinó correspondencia de modo significativo entre los eventos desfavorables y calidad de la prestación a los pacientes, encontrando asociación moderada ($Rho=0,6150$).

Marcías (2021), en Ecuador, se orientó a identificar el impacto del tiempo de espera en la satisfacción del usuario en el Servicio de Urgencias del Hospital Centro de salud de Victoria, 2020. Investigación de índole cuantitativo, básico, no experiencial, correlación, la población fue estructurada por 246 usuarios, y la muestra por 1150, que utilizaron los servicios médicos. Se usó la técnica de encuesta y cuestionarios. Los usuarios estimaron la espera (80 %) en un nivel alto, similar a los componentes (95%). Sobre la complacencia del usuario, el (78%) la estimó como insatisfecha y el (94%) calificó las dimensiones como insatisfechas. El informe concluyó que los centros de salud incumben meditar sobre los tiempos de espera como aspecto positivo para que los usuarios tengan una atención eficiente.

A nivel nacional, Romero (2023), buscó identificar la influencia de la calidad de atención en la satisfacción de pacientes de un hospital estatal en Lima, 2022. La indagación fue básica, aplicada, diseño pre experiencial, longitudinal, se ejecutó con la administración de una prueba previa y posterior, empleando un muestra no aleatorio, seleccionando una población censal de 40 clientes que tuvieron atención en este nosocomio. La recopilación de los datos se efectuó a través de un cuestionario y como técnica se usó el cuestionario de satisfacción. Los hallazgos permitieron establecer que los datos no presentan una organización normal, concluyéndose que la atención de calidad influyó de forma significativa en el perfeccionamiento de la satisfacción del paciente.

Huamán (2022), desarrolló una investigación para establecer la asociación de la calidad de atención y la satisfacción del paciente atendido en un centro médico, Andahuaylas 2022. La indagación fue de tipología básico, de orientación cuantitativa, diseño no experiencial y nivel correlativo. En relación a la muestra se involucró a 80 pacientes del establecimiento médico indicado. Se manejó la técnica de encuesta. Los hallazgos muestran que en el valor de Pearson el grado de significatividad fue de $0,00 < 0,718$; resultado que permiten admitir la suposición de estudio, conjuntamente tuvo un estadístico de asociación alto; evidenciando la necesidad que centro de salud realice mejoras y ejecute actividades orientadas a perfeccionar la calidad de atención y beneficiar a los usuarios.

Ledesma (2022), buscó valorar la correlación de la calidad de atención y la satisfacción de los pacientes, en el despacho de medicina de un centro de salud de Lima 2022. La investigación fue de aplicado, con un esquema no experimental - transversal y nivel correlativo, se manejó una población muestral de 175 pacientes del centro de salud, usándose para recopilar datos, se usó la encuesta y como herramienta el cuestionario. Se dedujo que se presenta una vinculación de tipo moderada en referencia a las variables seleccionadas en la investigación, situación que se aprecia por el motivo que el valor del estadístico de asociación fue de 0.486, evidenciando correspondencia moderada entre las variables, aspecto que indica que si se cuenta con calidad buena de atención esto trascenderá en una satisfacción buena del paciente.

Guiop (2022), efectuó una investigación para establecer la calidad de atención y el grado de satisfacción de los pacientes del centro de salud de Zárate 2021. El tipo de estudio fue básico, de orientación cuantitativa y modelo positivista; el esquema fue no experiencial - transversal descriptivo de comparación. La población fue estructurada por los clientes que concurrieron a la entidad de salud indicado y la muestra fueron 80 usuarios. Los resultados sobre la satisfacción de los pacientes, describen que los clientes manifiestan satisfacción el 96,3% y sobre la calidad de atención; revelaron que fue buena el 96,3%, concluyéndose que los pacientes se muestran complacidos en un 96,3% y la calidad de atención se ubicaron en bueno según el 96,3%.

Sánchez (2022), se avocó a identificar la correlación entre la calidad de atención y la satisfacción del paciente atendido en los servicios primarios del centro de salud "Aguas Verdes", Tumbes, 2021. Se involucró a una población censal de 90 pacientes. La técnica usada fue la encuesta y el como herramienta de recogida, el cuestionario. El esquema fue no experiencial, correlativo. Los hallazgos evidencian que: el 62.2% observan como "muy bueno", calidad de atención, el 32.2% lo cataloga en "buena", el 3.3% se sintió "regular" y un 2.2%: "mala". Sobre la satisfacción del paciente, en un 53.3% revelaron sentirse "muy satisfecho", el 42.2% están "satisfechos" y el 2.2% revelaron estar "poco satisfechos". Se finiquitó que la atención de calidad brindada al paciente, presentan vinculación significativa ($p < 0.00$, Pearson: 0.562).

Mago (2022), se planteó investigar la asociación de la atención de calidad y la satisfacción del paciente externo en servicio de emergencia en contexto Covid 19 del establecimiento de salud Santa Cruz. El estudio fue de clase sustantiva, cuantitativa, diseño no experiencial, transversal, correlativo, la población muestral involucró a 80 pacientes que asistieron al servicio de emergencia del centro de salud. Las derivaciones describen que la calidad de atención presenta una vinculación de carácter directo y alto de 0.852 con un nivel de significatividad de Pearson de 0,000 con la satisfacción mostrada por el paciente investigado, en este marco se refuta la suposición nula y se consiente la alternativa; significando que la calidad de atención se corresponde de modo significativo y efectiva con la satisfacción del paciente externo.

A nivel local, encontramos que Bazán (2023), se propuso identificar la correspondencia entre el clima organizacional y la calidad de atención al paciente exterior en una institución de salud en Jaén, esta indagación trazó una averiguación de perspectiva cuantitativa, diseño no experiencial, nivel correlativo descriptivo la muestra fue integrada por 35 empleados, el instrumento aplicado fue el cuestionario, entre las consecuencias se destaca que la estadística Rho Pearson, consiguió encontrar que existe presencia de correspondencia alta positiva de ($r = 0,818$) presentando una significancia de ($p=0.000$) < 0.05 entre las variables; deduciéndose que se presenta significativa vinculación entre clima y calidad en la atención al paciente exterior.

En conexión a la variable calidad de atención, tenemos que Castellano (2019), sostiene que la calidad es un medio para conceder valor a los usuarios facilitando los resultados que estos esperan obtener. Así mismo, el servicio se concibe como el grupo de diligencias concatenadas que brinda un proveedor con la finalidad de que el usuario consiga un provecho en el lugar conveniente y momento oportuno. Además. el servicio son las características que debe poseer una prestación con el fin de que usuario quede satisfecho y su necesidad coberturadas. Por su parte Goula et al. (2021), consideran que calidad de los servicios de salud incrementa la posibilidad de mejorar los resultados que se desean obtener.

Ramírez (2021), sostiene que la calidad involucra la óptima adecuación de la atención a las necesidades individuales de familias y personas. Compone la provisión de servicios de salud asequibles con los recursos que se disponen en forma equitativa a nivel profesional, y procura conseguir óptimos resultados con el riesgo mínimo y la satisfacción máxima del usuario. Respecto a la calidad de los servicios de atención de la salud Ayaad et al. (2019), aseveran que son el conjunto de prestaciones que brindan asistencia sanitaria, orientados al perfeccionamiento de los resultados de los servicios de salud, que podría medirse con la percepción de usuarios o personal sanitario. Yan et al (2021), sostienen que la calidad óptima de la atención médica se puede definir como la prestación de atención segura y eficaz que mejora los resultados, optimiza la salud, genera una mayor satisfacción del paciente y mejora la calidad de vida.

En esta organización de ideas Rezaei et al. (2018), sostienen que se debe tener en cuenta que por la trascendencia, el sector salud debe gestionar la calidad de sus servicios de manera más estricta, ya que afecta directamente las circunstancias de vida y bienestar de la población, siendo esencial el abastecimiento de los servicios sanitarios de calidad, que tiene un impacto positivo en la economía, que a su vez beneficia a la población en forma integral, por consiguiente, perfeccionar los servicios de salud es una prelación absoluta

Al mismo tiempo, evaluar la calidad del apoyo sanitario son secuencialmente más complejo. Conjuntamente, se sirve de una manera original, siendo empleado por los profesionales que brindan servicios médicos, pero a menudo sin resultados visibles. Por esta razón, se han introducido diversas metodologías para calcular la calidad de la atención, en esta disposición de ideas Behdioğlu et al. (2019), señalan que un enfoque simple para medir la eficiencia de los centros médicos que atienden es exigir a los usuarios que evalúen la calidad de la conexión que tienen con los cirujanos, nutricionista, personal administrativo y enfermeras. Una mejor valoración de los usuarios sobre la calidad del servicio de salud hace que los hospitales obtengan un mayor grado de satisfacción. Por lo tanto, los hospitales deben ser conscientes de los requisitos del usuario y luego brindar la calidad de servicio de atención médica acorde a las demandas de salud de los pacientes.

En este marco surge el modelo SERVQUAL perfeccionado por diversos investigadores, que elaboraron sus propias herramientas de medida de la calidad del servicio con fines de estudio, en este sentido Razieli (2018), sostienen que SERVQUAL puede ser capaz de encontrar brechas existentes entre la expectativa y la percepción de la actividad realizada, como para discernir las características del servicio que tienen un menor nivel de calidad, posibilitando la proposición de estrategias capaces de generar mejoras y con ello entregar calidad del cliente. Además, ayuda a evitar la pérdida de información derivada de la subjetividad humana, lo que contribuye a tomar decisiones más acertadas

El Modelo SERVQUAL desarrollado por Berry, Parasuraman y Zeithaml, el sistema consta de sistemas que miden la oposición entre las expectativas y discernimientos del cliente y se relacionan con la calidad descubierta de un producto o servicio en particular. Barreto et al. (2022), señalan que la SERVQUAL analiza los aspectos de especificidad, confianza, seguridad, capacidad de respuesta, y empatía del sujeto de investigación, buscando identificar las necesidades y el mayor potencial de mejora.

Por estos motivos Sakhiba (2022), utilizaron el paradigma SERVPERF, teniendo en cuenta que este paradigma propone valorar la calidad del servicio proporcionado por una organización considerando únicamente el desempeño, considerando idénticas componentes del modelo SERVQUAL para evaluar la apreciación de un cliente o paciente sobre el nivel de servicio recepcionado. En ese sentido, argumentaron, evaluar la calidad del servicio con base en al desenvolvimiento consigue ser una herramienta corregida para ayudar a entender la forma de ejercer la atención del servicio dentro de una organización, considerando los criterios de satisfacción del paciente .

El modelo SERVQUAL es un instrumento de indagación que establece el impacto relativo de cinco componentes en la percepción del cliente: especificidad, confiabilidad, responsabilidad, confianza y empatía. En el campo médico, los errores en el proceso de creación y prestación de servicios se pueden identificar de manera eficiente, lo que lleva a mejoras en la calidad. Esta técnica es básicamente una combinación de diseñar la calidad del servicio desde la apreciación del cliente. La seguridad del servicio se realiza mediante cuestionarios/encuestas dedicadas a este método y se considera un instrumento de medición (Jonkisz, Karniej, & Krasowska, 2021).

Estas dimensiones según Ramya et al. (2019), se caracterizan por los aspectos siguientes: La confiabilidad, es la capacidad de entregar de modo confiable y precisa el desempeño prometido. La confiabilidad, en su sentido más amplio, significa las promesas hechas por los proveedores de servicios con respecto a la entrega. resolución de problemas, prestación del servicio, y fijación de precios.

Capacidad de respuesta: Esta capacidad se atañe con el potencial que tiene una organización para mostrar voluntad de apoyar al cliente y brindar un servicio rápido. Este dimensión se encauza en la actitud y urgencia en atender las solicitudes de los clientes, interrogantes, clamores e inconvenientes. Seguridad: Es la capacidad de responder eficazmente a un riesgo, amenaza o vulnerabilidad y estar preparado para prevenirlo, contenerlo y responder a él. Este término se refiere a situaciones en las que los riesgos para entornos sociales y naturales específicos son inexistentes o se han reducido.

Empatía: Significa apoyo a los clientes por parte de una organización o empresa. Este aspecto trata de transmitir la importancia del servicio personalizado, es decir, que los clientes sean especiales y únicos para la organización. El foco de esta dimensión está en diferentes servicios, individualizados o personalizados, que compensan las diversas necesidades de los clientes. En este caso, el proveedor de servicios debe reconocer las necesidades, pretensiones y distinciones personales del cliente. La Tangibilidad: Incluye instalaciones equipos, físicas, personal, tecnología y materiales de comunicación. Todo esto mantiene al cliente bien informado sobre la calidad del servicio. Conjuntamente, este componentes fortalece la imagen de la instalación. Por lo tanto, el aspecto tangible es muy significativo para las empresas y deberían invertir en optimizar este aspecto.

Por otra parte, la variable satisfacción del usuario, según Bronya (2019), no sólo se aplica a la atención médica, sino que se usa desde hace mucho tiempo en las ciencias sociales. Uno de los primeros argumentos fue presentado por Abraham Maslow, describiendo que las necesidades humanas estaban dispuestas en una jerarquía. Sugirió que surgían en los niveles fundamentales de las necesidades de seguridad; y necesidades fisiológicas, las que sin embargo, sobre la satisfacción de estas necesidades, las conexas con el amor, estima y de autorrealización surgirían en niveles superiores. Además, argumentó que el ser humano siempre deseaba y, por lo tanto, rara vez podía alcanzar un estado de completa satisfacción. En otras palabras, la satisfacción es simplemente una instancia aislada a lo largo de un camino evolutivo de diversas necesidades .

La satisfacción se define como los sentimientos de los consumidores basados en las experiencias obtenidas después del consumo (Zainudin & Fazida, 2019). Así mismo Manzoor et al. (2019), sostienen que la satisfacción es una valoración del nivel en que un paciente está satisfecho con la atención médica que recibió del proveedor de atención médica, aseverando que es el resultado del juicio realizado por los consumidores de atención médica después de analizar el resultado médico del proceso para ver si se han cumplido sus expectativas o no. De esta manera la satisfacción del usuario es considerado un indicador de la calidad de la atención médica y uno de los factores más trascendentales para establecer el éxito de un centro de salud.

Por su parte Ochoa (2018) concreta a la satisfacción del usuario como un concepto de multidimensional que considera como dimensiones la humana, técnica y entorno. En relación a estas dimensiones, la dimensión humana está relacionada con la vinculación que se presenta entre el usuario y el enfermero(a). Esta dimensión involucra la capacidad de escucha activa, así como la práctica de valores. En el caso de la dimensión técnica se relaciona con los aspectos del manejo científico, la competencia y capacidad del profesional sanitario, donde se aprecia la seguridad, empatía y confianza para brindar atención en el momento oportuno. La última dimensión, entorno, se refiere o se relaciona a la capacidad de respuesta que se brinda en la atención al usuario.

Igualmente Tello (2021) precisa que la dimensión humana, constituye las diversas esferas de la existencia que componen o cultivar un mayor grado de vínculo entre enfermera – usuario, desplegando un entorno insuperable donde el equipo interdisciplinario cobertura las necesidades de calidad en salud del usuario. Además Arteta y Palacio (2018) conceptualizan al componente técnica como los diversos conocimientos para conseguir tramitar y constituir equipos que se impliquen en la atención de un óptimo servicio con cuidados suficientes para forjar el bienestar del paciente, los indicadores que destaca son la separación del peligro, actividades preventivas convenientes y un trabajo oportuno. Así mismo sugiere que es relevante que se brinde la atención hacia el paciente en un ambiente conveniente.

Se debe tener presente además que en la atención médica se presentan una diversidad de situaciones que deben ser resueltos por el personal sanitario, donde los problemas son aspectos cotidiano, en este sentido los referentes teóricos que complementan este sustento se centran en las teorías relacionadas a la satisfacción del usuario expuesta en la Teoría de Madeleine Leninger, que a decir de Betancurth et al. (2021), se centra en plantear la relevancia que tiene el conocimiento de la estructura social y cultural del usuario. Igualmente Cuervas et al. (2022) asevera que la enfermería es una cultura que acoge grupos sociales, con valores para desarrollar estándares y protocolos de atención, basados en conocimientos científicos, tecnológicos y humanísticos.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

3.1.1. Tipo de investigación

El tipo de indagación es básica, la cual de acuerdo a Arias (2021), tiene como particularidad que esta indagación emerge y permanece en la base teórica. La finalidad es extender los conocimientos científicos, sin contraponerlos con el ámbito aplicativo.

3.1.2. Diseño de investigación

En relación al esquema de estudio fue transversal, no experimental y descriptivo correlacional simple. Es transversal, considerando que los datos se recopilaron en un momento establecido (Hurtado, 2020). Es no experimental por cuanto los eventos o eventos ocurridos con las variables fueron evaluados sin manipulaciones intencionales que pudieran alterar el propósito de la indagación; igualmente es correlacional, de acuerdo a Vera et al. (2018), porque buscas establecer el nivel de correspondencia entre las variables, en el caso del estudio: calidad de atención y satisfacción del usuario.

3.2. Variables y operacionalización

Las variables consideradas en la investigación son la motivación laboral y la satisfacción laboral, y su operacionalización se describe a continuación (anexo 2):

Variable independiente: Calidad de atención. Cuantitativa.

- **Definición conceptual:** Ramírez (2021), sostiene que la calidad involucra la óptima adecuación de la atención a las necesidades de las familias, personas, y poblaciones. Comprende la provisión de servicios de salud asequibles con los recursos que se disponen en forma equitativa a nivel profesional, y procura conseguir el superior resultado con el riesgo mínimo y la satisfacción máxima del paciente, familia y comunidad

- **Definición operacional:** Esta variables se operacionaliza a través de la medición de sus componentes: Capacidad de respuesta, fiabilidad seguridad, elementos tangibles y empatía. La medición se efectuó con un cuestionario.
- **Indicadores:** Orientación y explicación de procedimientos, asistencia médica, cumplir con orden de llegada, disponibilidad de registros, disponibilidad de citas, atención oportuna, lapso de espera, solución de problemas, respeto a privacidad, rigurosidad en la evaluación médica, familiaridad, trato del personal, interés del personal médico, precisión de información, trato del personal médico, iniciativa para resolver problemas, uso de señales y presencia del personal, equipamiento y materiales para atención e higiene y distribución de instalaciones.
- **Escala:** Ordinal

Variable dependiente: Satisfacción del usuario. Cuantitativa.

- **Definición conceptual:**

Es el resultado del juicio realizado por los consumidores de atención médica después de analizar el resultado médico del proceso para ver si se han cumplido sus expectativas o no (Zainudin & Fazida, 2019).

- **Definición operacional:** La satisfacción del paciente se describe como la variedad de respuestas de las personas a sus experiencias en la atención que recibe, considerando la dimensión humana, técnica y el entorno. Su medición se efectuó con un cuestionario.
- **Indicadores:** Actitud e imagen, seguridad y respeto, atención personalizada, pertinencia, continuidad, efectividad, adecuación del ambiente, ventilación e iluminación y señalización.
- **Escala:** Ordinal

3.3. Población, muestra y muestreo

3.3.1. Población

En la indagación actual, la población estuvo estructurada por los usuarios del centro de salud de Cajamarca, desde enero a diciembre del año 2022, con un total de 1500 usuarios como número de referencia de atencional del año 2022.

- **Criterios de exclusión:** Como criterio de inclusión establecidos fueron los usuarios de ambos sexos, mayores de edad (a partir de 18 años), que deseen participar en forma voluntaria en el estudio.
- **Criterios de inclusión:** Como criterio de exclusión se consideraron a los pacientes de ambos sexos menores de 18 años que asistieron a este establecimiento de salud, usuarios que no firmarán el consentimiento informado o que presentan alguna discapacidad que interfiere con la investigación.

3.3.2. Muestra

En relación a la muestra fue determinada teniendo en cuenta que la población es conocida, quedando conformada por 150 pacientes, durante los meses de abril mayo 2023 (Anexo 6).

3.3.3. Muestreo

El tipo de muestreo empleado fue el probabilístico, considerando que los pacientes no deseaban ser identificados y que asistían a recibir el servicio en forma diaria.

3.3.4. Unidad de análisis

Pacientes de un centro de salud de Cajamarca, durante abril – mayo del 2023.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

En esta indagación se empleó la técnica de la encuesta y como instrumento se consideró al cuestionario, el cual fue aplicado para medir las variables, cuyo detalle se aprecia a continuación:

El cuestionario de calidad de atención.- Estuvo estructurado por 20 ítems, en 5 dimensiones. Confiabilidad (1 al 5); Capacidad de respuesta (6 al 8), Seguridad (9 al 11), Empatía (12 al 16) y Elementos tangibles (17 al 20). Se consideró como opciones: Nunca (1), casi nunca (2), a veces (3), casi siempre (4) siempre (5) y la escala general de valoración se estableció en malo o bajo (201 – 47), regular (48 – 73) y bueno o alto (74 – 100).

El cuestionario de satisfacción del usuario.- Fue estructurado por 20 ítems, en 3 dimensiones. Humana (1 al 7); Técnica (8 al 12) y Entorno (13 - 20) Se consideró como opciones: Nunca (1), casi nunca (2), a veces (3), casi siempre (4) siempre (5) y la escala general de valoración se estableció en malo o bajo (201 – 47), regular (48 – 73) y bueno o alto (74 – 100).

La validación del contenido de los instrumentos se dio a través de la técnica del juicio de expertos, con la colaboración de 03 especialistas en investigación y en ciencias de la salud, los cuales lograrán avalar la validez de contenido de los instrumentos, obteniendo el cuestionario de calidad de atención un valor de la V de Aiken global de 0.933 y el cuestionario de satisfacción del usuario un valor de 0.959. En consecuencia los 03 expertos concluyeron que los instrumentos elaborados son aplicables y que permiten medir las dimensiones de las variables estudiadas (Anexo 8).

Sobre la confiabilidad se empleó el estadígrafo Alfa de Cronbach, obteniendo los resultados siguientes: Para el cuestionario de calidad de atención se encontró un valor de 0.8681, el cual es mayor a 0.75, indicando que este instrumento es confiable. Para el cuestionario de satisfacción del usuario el valor del coeficiente de confiabilidad Alfa de Cronbach, dio como resultado: 0.8607. describiendo de esa manea que este instrumento también es confiable (Anexo 9).

3.5. Procedimientos

Después de determinar que las herramientas desarrolladas eran confiables y válidas, se solicitó el permiso del director del establecimiento médico para la aplicación de las encuestas al usuario sobre la calidad de la atención y la satisfacción con los servicios aprobados. Luego de obtener dicha aprobación, se realizó la administración de los cuestionario de encuestas a los usuarios que participaron en el estudio, que fueron los que asistieron durante un mes en el año actual 2023, los usuario seleccionados fueron aquellos que cumplieron con los requerimientos de inclusión y exclusión, a quienes se les explicó verbalmente el propósito de la encuesta y se requirió la firma de la aprobación respectiva, para participar en el estudio, desarrollándose este en la sala de espera del hospital.

3.6. Método de análisis de datos

Luego de recopilados los datos, se organizaron en una data en el programa Ms. Excel y procesados, utilizando el estadístico SPSS versión 28, codificándose en términos numéricos para el análisis cuantitativo. La estadística descriptiva se usó en el análisis a través de la construcción de tablas de frecuencia y figuras estadísticas para desarrollar los propósitos específicos, y comprender el nivel de avance de las variables indagadas.

Luego se utilizó la estadística inferencial para contribuir a las conclusiones del estudio. Para ello, es importante manejar la prueba de normalidad, para poder tomar la decisión sobre la prueba estadística que se seleccionará en base a la pruebas de normalidad Kolmogorov Smirnov. Obteniendo un valor de significancia de 0.200 para la calidad del servicio y un valor significación de 0.084 para la satisfacción del usuario, evidenciando una distribución normal de los datos, al ser estos valores superiores al valor sig. Planteado de 0.05, seleccionándose la prueba estadística de Pearson, que permitió conocer el nivel de asociación de los componentes de las variables.

3.7. Aspectos éticos

Respeto a las personas (autonomía). Involucra arrogarse que la totalidad de pacientes son sujetos autónomos y reconoce la capacidad de las personas para adoptar decisiones.. Así, el respeto a las personas supone tener en cuenta su independencia. El respeto a la autonomía de los participantes, se consigue cuando se examina el derecho a conservar su perspectiva y tener una actuación basado en creencias y valores (Miranda-Novales & Villasía Keever, 2019). El estudio tiene en cuenta el respeto a la persona, no ejerciendo respecto a la participación de los paciente, ningún tipo de presión, así como informando el objetivo del estudio.

Consentimiento informado. El consentimiento refiere al convenio positivo de las personas. Implica, conjuntamente, la capacidad mental para entender la totalidad de las implicancias de la investigación. En este sentido, son los pacientes quienes dan el consentimiento (Moscocos Loaiza & Díaz Heredia, 2018). En el proyecto se elaborará una carta de consentimiento informado para que los pacientes lo puedan completar uy firmar, si es su deseo participar en la investigación, además se coordinará con la Jefatura correspondiente, para obtener la autorización respectiva.

Beneficencia (no maleficencia). Este principio implica una necesidad referente con dos ejercicios determinadas: 1) no originar daño y 2) maximizar los beneficios y evitar los perjuicios (Espinoza Freire & Calva Nagua, 2020). En la investigación actual se mantendrá el monitoreo de los pacientes con la finalidad de certificar su bienestar social, afectivo y físico. Respecto a la no Maleficencia resulta del trabajo elaborado, con la averiguación lograda.

Respeto a la propiedad intelectual. Considera el respeto a la producción intelectual con la finalidad de resguardar los derechos del autor, en este sentido Inguillay et al. (2020), destaca la necesidad de garantiza el acatamiento a la autoría de las producciones. En el estudio se emplean normas APA 7, para la redacción de referencias y citas.

IV. RESULTADOS

Tabla 1

Relación entre calidad de atención con satisfacción de los usuarios de un centro de salud de Cajamarca 2023

			Calidad de atención	Satisfacción del usuario
Rho de Pearson	Calidad de atención	Estadístico de correlac.	1,00	,814
		Sign. (Bilat.)		,000
	Satisfacción del usuario	N	150	150
		Estadístico de correlac.	,814	1,00
		Sign. (Bilat.)	,000	
		N	150	150

Nota. Elaborado por la investigadora

Los resultados de la presente tabla permiten apreciar que el valor significancia hallado (0,00) es menor al valor alfa teórico (0.05), indistintamente el valor del Estadístico de correlación de Pearson (0,814), explicita la presencia de un vínculo positivo alto. Lo cual significa que existe correspondencia significativa entre calidad de atención y satisfacción del usuario, permitiendo deducir que si la variables calidad de atención se incrementa, se mejora igualmente la satisfacción del usuario del centro de salud estudiado.

Tabla 2

Relación entre fiabilidad con satisfacción de los usuarios de un centro de salud de Cajamarca 2023

			Fiabilidad	Satisfacc. usuario
Rho de Pearson	Componente fiabilidad	Estadístico de correlac.	1,00	,754
		Sign. (Bilat.)		,000
		N	150	150
	Satisfacción del usuario	Estadístico de correlac.	,754	1,00
Sign. (Bilat.)		,000		
		N	150	150

Nota. Elaborado por la investigadora

En la tabla, se exhibe el valor significancia probabilístico (0.00) menor al valor alfa (0.05), donde el Estadístico de vinculación de Pearson ($r = ,754$) indica un vínculo alto, lo cual significa que la correspondencia entre la variable y la dimensión analizada es directa. Deduciéndose de esta manera que, si el componente fiabilidad se acrecienta, la satisfacción del paciente en un centro de salud de Cajamarca 2023 se incrementará.

Tabla 3

Relación entre capacidad de respuesta con satisfacción de los usuarios de un centro de salud de Cajamarca 2023

			Capacidad de Rpta.	Satisfacc. del usuario
Rho de Pearson	Capacidad de respuesta	Estadístico de correlac.	1,00	,644
		Sign. (Bilat.)		,000
		N	150	150
	Satisfacción del usuario	Estadístico de correlac.	,644	1,00
		Sign. (Bilat.)	,000	
		N	150	150

Nota. Elaborado por la investigadora.

Los resultados visualizados, muestran una asociación significativa, considerando que el valor sig. Calculado (0.00) es menor a la significancia teórica (0.05), Además el valor del estadístico de asociación de Pearson ($r = 0,644$), hace referencia que coexiste un vínculo moderado. Por consiguiente, la asociación que concurre entre la dimensión analizada y la variable es significativa. Resultados que nos permiten deducir que si la capacidad de respuesta aumenta en un centro de salud de Cajamarca, la satisfacción del usuario va a ir creciendo de manera significativa.

Tabla 4

Relación entre seguridad con satisfacción de los usuarios de un centro de salud de Cajamarca 2023

			Seguridad	Satisfacción del usuario
Rho de Pearson	Seguridad	Estadístico de correlac.	1,00	,424
		Sign. (Bilat.)		,002
		N	150	150
	Satisfacción del usuario	Estadístico de correlac.	,424	1,00
		Sign. (Bilat.)	,002	
		N	150	150

Nota. Elaborado por la investigadora

Los hallazgos nos muestran que el valor p (0.02) es menor a la significancia teórica (0.05), equivalentemente, el estadístico de correspondencia de Pearson (0,424) muestra un vínculo moderado, permitiendo de esta manera deducir que existe correlación significativa entre seguridad con la satisfacción del usuario de un centro de salud de Cajamarca 2023.

Tabla 5

Relación entre empatía con satisfacción de los usuarios de un centro de salud de Cajamarca 2023

			Empatía	Satisfacción del usuario
Rho de Pearson	Empatía	Estadístico de correlac.	1,00	,611
		Sign. (Bilat.)		,002
		N	150	150
	Satisfacción del usuario	Estadístico de correlac.	,611	1,00
		Sign. (Bilat.)	,002	
		N	150	150

Nota. Elaborado por la investigadora

Los hallazgos nos muestran que el valor de significancia probabilístico (0.02) es inferior al valor de significancia teórico (0.05), equivalentemente, el estadístico de asociación de Pearson (0,611) indica que el vínculo entre esa dimensión y la satisfacción del usuario, fue moderada, permitiendo deducir que se presenta si la empatía se incrementa en el centro de salud de Cajamarca 2023, el nivel de satisfacción del paciente va a mejorar.

Tabla 6

Relación entre elementos tangibles con la satisfacción de los usuarios de un centro de salud de Cajamarca 2023

		Elementos tangibles	Satisfacción del usuario
Rho de Pearson	Elementos tangibles	Estadístico de correlac.	1,00
		Sign. (Bilat.)	,745
	Satisfacción del usuario	N	150
		Estadístico de correlac.	,745
		Sign. (Bilat.)	,002
		N	150

Nota. Elaborado por la investigadora

Los hallazgos nos muestran que el valor de significancia probabilístico (0.02) es menor a la significancia teórica (0.05), equivalentemente, el estadístico de asociación de Pearson (0,745) indica que el nivel de asociación entre la dimensión analizada y la satisfacción del paciente, es alta, resultado que permite establecer que se presenta una asociación significativa entre elementos tangibles con la satisfacción del usuario de un centro de salud de Cajamarca 2023.

V. DISCUSIÓN

El estudio se avocó a establecer la asociación de la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios en un centro de salud de Cajamarca 2023, teniendo en consideración las encuestas aplicadas a los usuarios que se atendieron en este centro de salud y que manifestaban algunas molestias por la atención recibida, en este sentido se desarrolló el estudio actual para conocer la relación entre la calidad de la atención, así como de sus componentes con la satisfacción de los pacientes de este nosocomio.

Respecto al objetivo general: Establecer la relación que existe entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario atendido en un centro de salud de Cajamarca 2023. Los hallazgos de esta asociación permiten apreciar que el valor signif. Hallado (0,00) es menor al parámetro teórico (0.05), indicando correspondencia significativa entre las variables, así mismo el Estadístico de Pearson (0,814), explicita un vínculo positivo alto. Estos resultados encuentran lógica al identificarse que el nivel de atención al cliente se ubica en un 77% en regular y la satisfacción del paciente en un 96% se califica como regular, apreciándose la necesidad de optimizar la calidad de la atención, considerando que Manzoor et al. (2019), sostienen que la satisfacción es una medida del grado en que un paciente está satisfecho con la atención médica y que es un indicador transcendental para establecer el éxito de un centro de salud.

Sobre los estudios previos, se encontró coincidencias con Mago (2022), quien planteó investigar la asociación de la atención de calidad y la satisfacción del paciente externo del servicio de emergencia en el marco del Covid 19 del centro de salud Santa Cruz, encontrando que la calidad de atención presenta una vinculación alta, con un valor Rho de 0.852, similar al estudio realizado (Rho: 0.814). Otro dato importante es que el autor citado en la calidad de atención encontró en un 41.3% que se ubica en regular y los usuarios se encuentran insatisfechos en un 43.8% y medianamente satisfechos en un 32.5%, coincidiendo con el estudio efectuado en el sentido de optimizar la calidad de la atención, resaltando que la calidad de la atención de los servicios sanitarios es un derecho del paciente y un deber de los profesionales del campo de la salud y por ende deben asumirlo de forma multidisciplinar e integral.

Además es importante incrementa la calidad de atención para mejorar la satisfacción del paciente, esta aseveración encuentra sustento empírico en el estudio desarrollado por Guiop (2022), quien al efectuar una investigación para establecer la calidad de atención y el grado de satisfacción de los pacientes del centro de salud de Zárate (MINSA), en el periodo 2021, encontró como resultados que el nivel de satisfacción del cliente atendido en este nosocomio se ubicaba en un nivel alto en un 96,3% y sobre la calidad de atención; revelaron que fue buena en un 96,3%, es decir que casi la totalidad de los usuario se mostraban complacidos con la calidad percibida, aspecto que revela la importancia de impulsar los diversos componentes que integran la calidad del servicio para la mejora del nivel de satisfacción, conociendo, de acuerdo a los hallazgos encontrados, la relación alta que existe entre ellos.

Sobre los objetivos específicos, en primer lugar encontramos el OE1: Establecer la relación de la fiabilidad y la satisfacción del usuario atendido en un centro de salud de Cajamarca 2023; los hallazgos relacionado a la asociación entre esta dimensión y la satisfacción del usuario se encontró que el valor del estadístico de asociación fue de $r = 0.754$), indicando relación alta y el valor sign. Probabilístico (0.00) fue inferior al valor alfa (0.05), además el nivel de fiabilidad en un 77% se valoraba como regular, y apreciándose la correspondencia directa, hace evidente la necesidad de mejorar este componente atendiendo lo señalado por Ramya et al. (2019), que la fiabilidad en su sentido más amplio, significa cumplir con las promesas hechas respecto a las prestaciones de salud respecto a la regularidad de la atención, actitud ante las quejas, notificación al cliente, consistencia, procedimientos, etc., aspecto que deben mejorarse sustantivamente para incrementar la satisfacción del paciente que acuden a este establecimiento.

Estos hallazgos, presenta algunas similitudes con la investigación desarrollada por Huamán (2022), quien desarrolló una investigación para establecer la asociación de la calidad de atención y la satisfacción del paciente atendido en un hospital de Andahuaylas 2022, encontrando que el valor del coeficiente de Spearman fue de 0.718, mostrando un nivel alto de relación de las variables, similar al obtenido en los resultados del primer objetivo ($r = 0.754$),

destacando además este investigador que uno de los componentes resaltantes es la dimensión fiabilidad, que mostró un valor medio en un 43.8% y un nivel de satisfacción del paciente de 40% en el nivel medio, evidenciando la relevancia que posee que entre los usuarios perciban una adecuada orientación, asistencia médica, así como el tratamiento y disponibilidad de citas y registros médicos, debiéndose por lo tanto elaborar protocolos de atención, en base a la comunicación oportuna y asertiva hacia los usuarios y como añade Ramya et al. (2019), cumplir con las promesas realizadas.

Sobre el O.E. 2: Establecer la relación de la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario atendido en un centro de salud de Cajamarca 2023; los resultados indican que el valor p (0.00) es menor al valor alfa teórico (0.05), Conjuntamente los coeficientes de relación de Pearson ($r = 0,644$), hace reparar que existe un vínculo positiva moderada. Por consiguiente, la asociación que existe entre las variables es de tipo directa, siendo positiva. Teniendo en cuenta que esta dimensión se ubicó principalmente en el nivel regular (72%), al igual que el nivel de satisfacción del usuario (96%), se aprecia la necesidad de impulsar la atención oportuna a los clientes, para responder a los requerimientos que ellos tienen (Ramya et al, 2019), siendo importante capacitar en forma periódica al personal para perfeccionar el trato hacia los clientes y evitar problemas.

Revisando los estudios previos, apreciamos que la capacidad de respuesta que se relaciona sobre todo con el tiempo de espera, encontrándose que Marcías (2021), en Ecuador, se orientó a identificar el impacto del tiempo de espera en la satisfacción del paciente en el Servicio de Urgencias del Hospital de Ciudad Victoria, 2020, hallando que los usuarios estimaron la espera (80 %) en un nivel alto, es decir que consideraban excesivo el tiempo que esperaban para ser atendidos, en esa misma línea el 78% de los usuarios manifestaron estar insatisfechos, describiendo como afecta la dimensión indicada el nivel de satisfacción, pero simultáneamente evidenciando la relación alta ($r = ,748$), entre estas variables. Por lo tanto, es necesario disminuir el tiempo de espera debiéndose homogeneizar el tiempo de atención por paciente, coordinando con el personal médico y servicios complementarios.

El O.E. 3 buscó: Establecer la relación de la seguridad y la satisfacción del usuario, atendido en un centro de salud de Cajamarca 2023; teniendo presente que la seguridad, es la capacidad de responder eficazmente a un riesgo, amenaza o vulnerabilidad y estar preparado para prevenirlo, contenerlo y responder a él. Este término se refiere a situaciones en las que los riesgos para entornos sociales y naturales específicos son inexistentes o se han reducido (Ramya et al., 2019).

De los resultados encontrados con el uso de las estadísticas seleccionadas, se halló que el valor sign. (0.000) es menor al valor Alfa (0.05), indistintamente, el estadístico de asociación de Pearson dio (0,424), lo cual muestra que se presenta una asociación moderada positiva de las variables. Lo que evidencia que, si el proceso de seguridad mejora dentro del centro de salud de Cajamarca 2023, la satisfacción del usuario va a mejorar.

La seguridad como componentes de la calidad de atención es sustancial por ese motivo es importante su fortalecimiento, en este orden de ideas se encontró que en Ecuador Fernández (2021), investigó para establecer la vinculación de los eventos con la calidad de las atención a los pacientes en el Hospital Vergel, Los Ríos, Ecuador 2020., donde los hallazgos indican que el 24% del personal de salud, no estaban preparados para brindar atención idónea ante sucesos desfavorables y además halló que concurre asociación positiva moderada ($Rho=0,650$), entre las variables, similar a nuestro estudio que también identificó un nivel de relación moderada ($\rho: 424$), y significativa, evidenciando la necesidad de considerar la rigurosidad de los procedimientos médicos, así como el respeto por la privacidad de los necesitan en los tratamientos que participan.

El O.E. 4 se propuso: Establecer la relación entre la empatía y la satisfacción del usuario en un centro de salud de Cajamarca 2023, teniendo en cuenta que la empatía significa apoyo a los clientes por parte de una organización o empresa de servicios, apoyo individual. Este aspecto trata de transmitir la importancia del servicio personalizado o individualizado, es decir, que los clientes sean especiales y únicos para la empresa. El foco de esta

dimensión está en diferentes servicios, servicios individualizados o personalizados, etc. que satisfacen las desiguales necesidades de los pacientes. En este caso, el proveedor de servicios debe conocer las carencias, deseos y predilecciones individuales del cliente (Ramya, et al., 2019).

Sobre esta relación se logró identificar que el valor signif. Hallado (0,00) es menor al valor alfa teórico (0.05), el Estadístico de asociación de Pearson (0,611), el cual explicita la presencia de un vínculo moderado positivo. Ello quiere decir que existe relación directa de las variables siendo positiva, lo que significa que, si el componente empatía perfecciona, se aumentará la satisfacción del paciente en este centro de salud.

Resultados que presentan permiten analizar la relevancia de la empatía, tal como lo resalta Sánchez (2022), quien se avocó a identificar la correlación entre la calidad de atención y la satisfacción de los pacientes atendidos en los servicios primarios del centro de salud “Aguas Verdes”, Tumbes, 2021, encontrando una vinculación moderada y significativa, evidenciado en los valores. ($p < 0.00$, Spearman: 0.562), similares a los hallazgos de nuestro estudio, que la relación se ubicó en moderada ($Rho = 0.61$) y significativa. Lo resaltante de la indagación de Sánchez es que destaca a la empatía como un factor sustancia para que en un 62.2% los pacientes perciban como bueno la calidad de la atención, aspecto que nos invita a tener en cuenta el trato que se brinda al paciente, así como el interés se muestra en los diversos casos presentados, debiendo por lo tanto darle la información precisa y mostrando iniciativa para dar solución a los problemas de salud que poseen. De esta manera se podrá mejorar la percepción sobre la calidad de la atención en los usuarios.

El O.E. 5 se propuso: Establecer la relación entre los elementos tangibles y la satisfacción del usuario, en un centro de salud de Cajamarca 2023, teniendo en cuenta que los elementos tangibles comprenden materiales de comunicación, instalaciones físicas, equipos, personal y tecnología. Todo esto mantiene al cliente bien informado sobre la calidad del servicio. Igualmente, esta dimensión fortalece la imagen de la instalación. Por consiguiente el aspecto tangible es muy significativo para las organizaciones y deberían invertir en optimizar este aspecto (Ramya, et al., 2019).

Sobre esta relación se logró identificar que el valor signif. Hallado (0,00) es menor al valor alfa teórico (0.05), el Estadístico de Pearson (0,745), el cual explicita la presencia de un vínculo alto. Lo cual significa que concurre correlación directa de las variables siendo positiva, lo que significa que, si el componente elementos tangibles mejora, se acrecentará la satisfacción del paciente de este centro de salud.

La importancia de los componentes tangibles como elemento de la calidad de atención ha sido objeto de indagación por diversos estudios, hallándose que Maderos y Pezo (2020), en el estudio: Satisfacción del paciente con la atención del personal de Enfermería. Hospital de Especialidades Central Guayas. 2019, encontró que de los 132 usuarios, encuestados, encontró entre los aspectos favorables que influían en el buen nivel de satisfacción del cliente, que en un 75% consideraban que el ambiente está ordenado en enfermería; y el 66% sostenía que el uniforme es adecuado; hallazgos que resaltan la importancia de reflexionar sobre los diversos aspectos de los elemento tangibles como es el caso de la señalización ,higiene de los ambientes, presencia del personal, así como el equipamiento y materiales, para contribuir al incremento de la satisfacción de los pacientes.

Además resulta sustancial mejorar los aspectos relacionado a las señalizaciones del centro de salud estudiado, considerando que investigadores como Huamán (2022), sostiene que la señalizaciones de los centros sanitarios (carteles, flechas, planos de distribución, letreros), permiten orientar al usuario y familiares, mejorando la distribución de las diversas áreas, facilitando una mejora accesibilidad a los diversos demandantes de estos servicios.

Así mismo encontramos algunas diferencias con el estudio perpetrado por Mero et al. (2021) quien en la indagación titulada “Satisfacción del paciente y calidad de la atención en las unidades médicas cubanas” desarrollada con la finalidad de evaluar cómo se corresponde la atención de calidad que perciben los pacientes con la satisfacción, como resultados, encontraron que la calidad de servicio de la infraestructura tiene un índice negativo de -20 dentro de la región, y con un valor de -21, el índice de espera tiene un -51, lo que resulta ser el principal problema. Se han identificado infraestructura inconveniente y mala señalización, pero la satisfacción del usuario se mantiene constante. Concluyendo que la calidad de atención se asocia levemente con la satisfacción del paciente. Si bien es cierto que existe cierta discrepancia con nuestro estudio al haber en el caso del estudio efectuado encontrado una relación alta ($Rho: 0,745$), entre este componente y la satisfacción del usuario, en el caso de los autores aludidos, es importante tener presente que el servicio sanitario en Cuba se caracteriza por enfatizar en los aspectos técnicos, capacidad de respuestas y seguridad, y que este país se encuentra entre los estándares más altos respecto al avance de la ciencia médica.

VI. CONCLUSIONES

1. Existe relación significativa de la calidad de atención y la satisfacción del usuario atendido en un centro de salud de Cajamarca 2023 ($p=0.000$), encontrándose un nivel de vinculación alta ($r= ,814$) lo cual indica que, si la calidad de atención en sus diversas dimensiones, se incrementa, se mejora la satisfacción de los usuarios de este centro de salud.

2. La relación de la fiabilidad y satisfacción del usuario atendido en un centro de salud de Cajamarca 2023; es significativa ($p=0.000$), y además se halló un nivel de asociación alto ($r= ,754$), lo que permite deducir que el proceso de fiabilidad explicitado en una adecuada asistencia médica es sustancial para la mejora de la satisfacción del paciente.

3. Existe relación significativa ($p= 0.000$) y moderada ($r= ,644$) de la capacidad de respuesta y satisfacción del usuario atendido en un centro de salud de Cajamarca 2023; lo que evidencia que un incremento del nivel de capacidad de respuesta, evidenciada en una atención oportuna y solución de problemas, repercute favorablemente en la mejora de la satisfacción del paciente.

4. La relación de la seguridad y satisfacción del usuario atendido en un centro de salud de Cajamarca 2023, es significativo ($p=0.000$) y moderada ($r= .424$), deduciéndose que el proceso de seguridad concretizado en la rigurosidad de la evaluación médica y privacidad, se relación en forma directamente proporcional con la satisfacción de los usuarios.

5. Existe relación significativa ($p=0.000$) y moderada ($r= ,611$) entre empatía y satisfacción de los usuarios atendidos en un centro de salud de Cajamarca 2023, lo cual indica que, si el componente La empatía caracterizado por el buen trato al paciente mejora, se aumentará la satisfacción del paciente.

6. La relación de los elementos tangibles y satisfacción de los usuarios atendidos en un centro de salud de Cajamarca 2023, es significativa ($p=0.000$) y alta ($r= ,745$) deduciéndose que si el componente elementos tangibles evidenciado en el equipamiento, materiales de atención e infraestructura se optimiza, se aumentará la satisfacción del usuario.

VII. RECOMENDACIONES

1. Al director y personal jerárquico del establecimiento de salud estudiada, se recomienda que deben utilizar y aplicar adecuadamente los elementos que configuran la calidad de atención, los cuales deben ser planificados estratégicamente para mejorar la calidad del nivel de atención.
2. Al Jefe de Enfermería se recomienda promover el desarrollo de talleres que permitan optimizar los diversos componentes que integran la calidad de atención, impulsando la mejora de las capacidades profesionales, técnicas y habilidades blandas, para brindar un mejor servicio.
3. Al Director del centro de salud estudiado se sugiere impulsar las gestiones necesarias para poder mejorar la infraestructuras del centro de salud y de los ambientes médicos, así como optimizar la implementación de material quirúrgicos y medicamentos para mejora la calidad de atención y la satisfacción del paciente.
4. A los Jefes de las diversas áreas se sugiere que impulsen una política de mejora de la seguridad a nivel de la atención médica, por ser un aspecto sustancia que debe optimizarse en este centro de salud.
5. A los jefes de las diversas áreas se sugiere realizar capacitaciones relacionadas al desarrollo de competencia socio emocionales entre el personal del presente nosocomio, sobre todo orientado a desarrollar la capacidad de empatía.
6. Al director y personal jerárquico del establecimiento de salud estudiada, se recomienda realizar un trabajo en equipo para impulsar la mejora de la calidad de atención considerando las dimensiones estudiadas en esta investigación, teniendo en cuenta la repercusión positiva que tiene en el perfeccionamiento del nivel de la satisfacción del usuario.

REFERENCIAS

- Arias Gonzáles, J. (2021). *técnicas e instrumentos de investigación científica*. Enfoques Consulting EIRL. https://repositorio.concytec.gob.pe/bitstream/20.500.12390/2238/1/AriasGonzales_TecnicasEInstrumentosDeInvestigacion_libro.pdf
- Arteta-Poveda, L., & Palacio-Salgar, K. (2018). Dimensiones para medición de la satisfacción del paciente en centros de urgencia. *Revista de Salud Pública*, 20(5). doi: <https://doi.org/10.15446/rsap.V20n5.61032>
- Ayaad, O., Alloubani, A., Alhajaa, E., Farhan, M., Abuseh, S., Hroub, A., & Zaheya, L. (2019). The role of electronic medical records in improving the quality of health care services: Comparative study. *International Journal of Medical Informatics*, 127, 63-67. doi: <https://doi.org/10.1016/j.ijmedinf.2019.04.014>
- Barreto, J., Hékis, R., & Ferreira, J. (2022). Application of the QFD-fuzzy-SERVQUAL methodology as a quality planning tool at the surgical centre of a public teaching hospital. *BMC Medical Informatics and Decision Making*, 22(8). doi:<https://doi.org/10.1186/s12911-022-01746-4>
- Bazán Santacruz, C. J. (2023). *Clima organizacional y calidad de atención al usuario externo de un Centro de Salud de Jaén*. (Tesis de Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud: Universidad César Vallejo. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/107290/Bazan_SCJ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Behdioğlu, S., Acar, E., & Burham, H. (2019). Evaluating service quality by fuzzy SERVQUAL: a case study in a physiotherapy and rehabilitation hospital. *Total Quality Management and Business Excellence*, 30(3), 301-319. doi: 10.1080/14783363.2017.1302796
- Betancourth Loaiza, D. P., Mejía Alarcón, A. M., Sánchez Palacio, N., Orozco Castillo, L., & Giraldo Osorio, A. (2021). Enfermería en atención primaria: plan de decisiones y acciones basado en la transculturalidad. *Avances en Enfermería*, 39(2). doi: <https://doi.org/10.15446/av.enferm.v39n3.86692>

- Bronya, L. (2019). Patient satisfaction: Concept analysis in the healthcare context. *Patient Education and Counseling*, 102(4), 790-796. doi: <https://doi.org/10.1016/j.pec.2018.11.013>
- Calvas Cisneros, L. V. (2022). *Calidad de atención percibida por los usuarios en el proceso de agendamiento del Centro de Salud Salitre Guayas 2021*. (Tesis de Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud): Universidad César Vallejo. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/80182/Calvas_CLV-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Castellano, S., Omaira, P., & Suárez, D. (2019). Calidad de servicio en centros maternopediátricos del estado Zulia en Venezuela. *Revista Venezolana de Gerencia*, 24(86). <https://www.redalyc.org/journal/290/29059356006/29059356006.pdf>
- Cosavalente, O., Zevallos, L., Fasanando, J., & Cuba, S. (2019). Proceso de transformación hacia las redes integradas de salud en el Perú. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública*, 36(2). doi: <https://doi.org/10.17843/rpmesp.2019.362.4623>
- Cuervas-Mons Tejedor, A., Álvarez García, G., Pedriza Álvarez, A., & Gutiérrez Vivas, L. (2022). La gestión del liderazgo enfermero y la cultura de seguridad del paciente en las organizaciones sanitarias. *Metas en Enfermería*, 25(5), 60-69. doi: <https://doi.org/10.35667/MetasEnf.2022.25.1003081939>
- Espinoza Freire, E., & Calva Nagua, D. (2020). La ética en las investigaciones educativas. *Revista Universidad y Sociedad*, 12(4). doi:ISSN 2218-3620
- Espinoza-Portilla, E., Gil-Quevedo, W., & Agurto-Távora, E. (2020). Principales problemas en la gestión de establecimientos de salud en el Perú. *Revista Cubana de Salud Pública*, 46(4). <https://scielosp.org/pdf/rcsp/2020.v46n4/e2146/es>
- Fernández Álvarez, G. N. (2021). *Eventos adversos y calidad de las prestaciones a los usuarios en el Centro de Salud El Vergel, Los Ríos, Ecuador-2020*. (Tesis

de Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud: Universidad César Vallejo.

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/68595/Fernandez_%c3%81GN-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Flores Hernández, S., Mendoza Alvarado, L., Vieyra Romero, W., & Moreno Zegbe, E. (2019). La condición indígena en los servicios de salud: comparación de la calidad en la atención 2012-2018 para la población en pobreza. *Salud Pública*, 61(6). doi:<https://doi.org/10.21149/10562>

Goula, A., Stamouli, M., Alexandridou, M., Vorreakou, L., & Galanbakis, A. (2021). Public Hospital Quality Assessment. Evidence from Greek Health Setting Using SERVQUAL Model. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 18(7). doi: <https://doi.org/10.3390/ijerph18073418>

Guillén Valle, O. (2020). *Pasos para elaborar una tesis de tipo correlacional*. http://cliic.org/2020/Taller-Normas-APA-2020/libro-elaborar-tesis-tipo-correlacional-octubre-19_c.pdf

Guiop Shapiama, J. J. (2022). *Calidad de atención y el nivel de satisfacción de los usuarios en un Centro de Salud del Ministerio de Salud (MINSA), Lima 2021*. (Tesis de Maestría en Gestión Pública): Universidad César Vallejo. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/83474/Guiop_SJJ-SD.pdf?sequence=8&isAllowed=y

Hernández, R.; et al. (2019). *Metología de la investigación*. México: Mc Graw Hill. <https://markainvestigacion.wordpress.com/2019/01/14/libro-de-sampieri-sobre-metodologia-de-investigacion-6ta-edicion/>

Huaman Quispe, E. (2022). *Calidad de atención y satisfacción del usuario atendido en un centro médico - Andahuaylas, 2022*. (Tesis de Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud: Universidad César Vallejo. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/98193/Huaman_QE-SD.pdf?sequence=4&isAllowed=y

- Hurtado, F. (2020). Fundamentos Metodológicos de la Investigación: El Génesis del Nuevo Conocimiento. *Revista Cientific.*, 5(16), 99-119. doi:<https://doi.org/10.29394/Scientific.issn.2542-2987.2020.5.16.5.99-119>
- Hurtado, F. (2020). Fundamentos Metodológicos de la Investigación: El Génesis del Nuevo Conocimiento. *Revista Cientific.*, 5(16), 99-119. doi:<https://doi.org/10.29394/Scientific.issn.2542-2987.2020.5.16.5.99-119>
- INEI. (2020). *Perú: Encuesta Demográfica y de Salud Familiar - ENDES 2019*. Lima: Instituto Nacional de Estadística e Informática. https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Endes2019/Libro.pdf
- Inguillay Gagñay, L., Tercero Chicaiza, S., & López Aguirre, J. (2020). Ética en la investigación científica. *Revista Imaginario Social*, 3(1). doi:DOI: <https://doi.org/10.31876/is.v3i1.10>
- Jonkisz, A., Karniej, P., & Krasowska, D. (2021). SERVQUAL Method as an “Old New” Tool for Improving the Quality of Medical Services: A Literature Review. *International Journal of Environment Research and Public Health*, 18(20). doi: <https://doi.org/10.3390/ijerph182010758>
- Kruk, M., Gage, A., Naima, J., Goodarz, D., García, S., & Salomon, J. (2018). Mortality due to low-quality health systems in the universal health coverage era: a systematic analysis of amenable deaths in 137 countries. *The Lancet*, 392, 17-23. doi: [https://doi.org/10.1016/S0140-6736\(18\)31668-4](https://doi.org/10.1016/S0140-6736(18)31668-4)
- Ledesma Vallejos, E. H. (2022). *Calidad de atención y satisfacción del usuario en el consultorio de medicina de un Centro de Salud en Lima, 2022*. (Tesis de Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud: Universidad César Vallejo. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/100982/Ledesma_VEH-SD.pdf?sequence=4&isAllowed=y
- Macías Intriago, J. A. (2021). *Tiempo de espera y satisfacción del usuario en el área de emergencia del centro de salud Ciudad Victoria Guayaquil, 2020*. (Tesis de Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud: Universidad César

Vallejo.

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/58678/Mac%20c3%adas_IJA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Maderos Mollineda, K., & Pezo Guadalupe, C. (2020). *Satisfacción del usuario con la atención del personal de Enfermería. Centro de Especialidades Central Guayas. 2019.* (Tesis de Maestría en Salud Pública): Universidad Estatal de Milagro.

<https://repositorio.unemi.edu.ec/bitstream/123456789/5342/1/PEZO%20GUADALUPE%20CELIA.pdf>

Manzoor, F., Wei, L., Hussain, A., Asif, M., & Ali, S. (2019). Patient Satisfaction with Health Care Services; An Application of Physician's Behavior as a Moderator. *International Journal of Environmental Research and Public Health* , 16(8). doi: <https://doi.org/10.3390/ijerph16183318>

Mego Mendoza, D. A. (2022). *Calidad de atención y satisfacción del usuario externo del servicio de emergencia en contexto covid del Centro de Salud Santa Cruz.* (Tesis de Maestría en Servicios de la Salud): Universidad César Vallejo.

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/80898/Mego_MDA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Mero, L., Zambrano, M., & Bravo, M. (2021). Satisfacción de los usuarios y la calidad de atención que se brinda en la Unidad de Salud Cuba Libre 24 horas. *Revista Espacios*, 42(2). doi: 10.48082/espacios-a21v42n02p10

MINSA. (2021). *Diagnóstico de brechas de infraestructura y equipamiento del sector salud.* Ministerio de Salud del Perú. <https://www.minsa.gob.pe/Recursos/OTRANS/08Proyectos/2021/DIAGNOSTICO-DE-BRECHAS.pdf>

Miranda-Novales, M., & Villasía Keever, M. (2019). El protocolo de investigación VIII. La ética de la investigación en seres humanos. *Revista alergia México*, 66(1). doi:ISSN 2448-9190

- Moscosos Loaiza, L., & Díaz Heredia, L. (2018). Aspectos éticos en la investigación cualitativa con niños. *Revista Latinoamericana de Bioética*, 18(1). doi:ISSN 1657-4702
- Ochoa Yupanqui, W. W. (2018). *Satisfacción del usuario sobre el cuidado de enfermería en el Hospital de Apoyo "Jesús Nazareno"-Ayacucho, 2018*. (Tesis de Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud): Universidad César Vallejo.
- Ramírez, J. (2021). Evaluación de la Calidad en Unidades de Salud en México. *Horizonte sanitario*, 20(1). doi: <https://doi.org/10.19136/hs.a20n1.4149>
- Ramya, N., Kowsalya, A., & Dharanipriya, K. (2019). Service quality and inst dimensions. *EPRA International Journal of Research and Development (IJRD)*, 4(2). https://www.researchgate.net/profile/Ramya-N/publication/333058377_SERVICE_QUALITY_AND_ITS_DIMENSIONS/links/5cd9afb2a6fdccc9ddaa6156/SERVICE-QUALITY-AND-ITS-DIMENSIONS.pdf
- Raziel, Z., Torabi, A., Tabrizian, S., & Zahiri, B. (2018). A Hybrid GDM-SERVQUAL-QFD Approach for Service Quality Assessment in Hospitals. *Engineering Management Journal*, 30(3). doi:<https://doi.org/10.1080/10429247.2018.1443670>
- Rezaei, T., Ghahramanian, A., Abdullahzaed, F., Sheikhalipour, Z., Asghari-Jafarabadi, M., & Fadaei, Z. (2018). Service Quality Gaps in the Provision of Care to Surgical Patients: a Cross-Sectional Study in the Northwest of Iran. *Journal of Caring Sciences*, 7(3), 157-162. doi: 10.15171/jcs.2018.025
- Romero Quispicusi, Y. Y. (2023). *Calidad de atención y su influencia en la satisfacción de usuarios de un Hospital Público en Lima, 2022*. (Tesis de Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud: Universidad César Vallejo. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/106299/Romero_QYY-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Sánchez Torres, T. A. (2022). *Calidad de atención y grado de satisfacción del usuario en los servicios de atención primaria, Centro de Salud “Agua Verdes”, Tumbes, 2021*. (Tesis de Maestría en Ciencias de la Salud, mención: Gerencia de Servicios de Salud): Universidad Nacional de Tumbes. <http://repositorio.untumbes.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12874/63478/TESIS%20-%20SANCHEZ%20TORRES.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Shakiba, G., Seyed, H., & Arash, M. (2022). An application of quality function deployment and SERVQUAL approaches to enhance the service quality in radiology centres. *Benchmarking*. doi: 10.1108/BIJ-07-2021-0411
- Soto, A. (2019). Barreras para una atención eficaz en los hospitales de referencia del Ministerio de Salud del Perú: atendiendo pacientes en el siglo XXI con recursos del siglo XX. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud*, 36(2). doi: <https://doi.org/10.17843/rpmesp.2019.362.4425>
- Tello Marreros, W. R. (2021). *Nivel de satisfacción del usuario sobre la calidad de atención brindada por enfermeros en un centro de salud, Lima 2021*. (Tesis de Licenciatura en Enfermería): Universidad Nacional Mayor de San Marcos. https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/16944/Tello_mw.pdf?sequence=2&isAllowed=y
- Vankar, P. (2022). *Percentage of respondents worldwide who were satisfied with their country's national health system as of 2019, by country*. <https://www.statista.com/statistics/1109036/satisfaction-health-system-worldwide-by-country/>
- Vázquez-Cruz, E., Sotomayor-Tapia, J., González-López, A., & Montiel-Jarquín, Á. (2018). Satisfacción del paciente en el primer nivel de atención médica. *Revista de Salud Pública*, 20(2). doi: <https://doi.org/10.15446/rsap.v20n2.61652>
- Vélez Briones, A. (2020). *Evaluación de niveles de satisfacción laboral en colaboradores de la generación “y” o “millennials” en organizaciones ecuatorianas. Trabajo final para la obtención del título: Master en Gestión del*

Talento Humano Espol FCSH, Guayaquil. 81. (Tesis de Maestría en Gestión del Talento Humano): Espol.
<https://www.dspace.espol.edu.ec/retrieve/9cc66ab7-6bf8-459e-8958-7b34c0820681/D-CD357.pdf>

Vera Chang, J.; et al. (2018). *Fundamentos de metodología de la investigación científica.* Guayaquil Ecuador: Editorial Grupo Compás.
<http://142.93.18.15:8080/jspui/handle/123456789/274>

World Health Organization. (2019). *Quality of care for maternal, newborn, child and adolescent health.* <https://www.who.int/teams/maternal-newborn-child-adolescent-health-and-ageing/quality-of-care>

Yan, W., Houtrow, A., Cull, D., & Annaswamy, M. (2021). *7 - Quality and Outcome Measures for Medical Rehabilitation.* doi:<https://doi.org/10.1016/B978-0-323-62539-5.00007-2>

Zainudin, A., & Fazida, M. (2019). The influence of hospital image and service quality on patients' satisfaction and loyalty. *Management Science Letters*(9), 911–920. doi: 10.5267/j.msl.2019.2.011

Zambrano Arias, E. Y. (2021). *Calidad de atención del personal de enfermería en el área de cirugía del Hospital Naval de Guayaquil en relación con la satisfacción de los usuarios atendidos de junio a diciembre del 2019.* (Tesis de Maestría en Salud Pública): Universidad Estatal de Milagro.
<https://repositorio.unemi.edu.ec/bitstream/123456789/5339/1/ZAMBRANO%20ARIAS%20ERIK.A.pdf>

ANEXOS

Anexo 1: Operacionalización de variables

Operacionalización de la variable 1: Calidad de atención

DEFINIC. CONCEPTUAL	DEFINIC. OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA	NIVELES
<p>Ramírez (2021), sostiene que la calidad involucra la óptima adecuación de la atención a las necesidades individuales de las familias, personas, y poblaciones. Compone la provisión de servicios de salud asequibles con los recursos que se disponen en forma equitativa a nivel profesional, y procura conseguir el superior resultado con el riesgo mínimo y la satisfacción máxima del paciente, familia y comunidad</p>	<p>Esta variables se operacionaliza a través de la medición de sus componentes: Capacidad de respuesta, fiabilidad seguridad, elementos tangibles y empatía. La medición se efectuó con un cuestionario.</p>	Confiability	<ul style="list-style-type: none"> • Orientación y explicación de los pasos o procedimientos de atención. • Asistencia médica a la hora acordada. • Cumplir con el orden de llegada para el tratamiento. • Disponibilidad de registros médicos. • Disponibilidad y programación de citas. 	1 al 5	Ordinal	Bajo Medio Alto
		Capacidad de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> • Atención oportuna • Lapso de espera para consultas o atención médica. • Solución de problemas o dificultades 	6 al 8		
		Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> • Respeto a la privacidad de la atención. • Rigurosidad en la evaluación médica. • Familiaridad transmitida por el personal sanitario. 	9 al 11		
		Empatía	<ul style="list-style-type: none"> • Trato del personal médico. • Interés del personal médico por resolver problemas de salud. • Precisión de la información brindada. • Trato del personal médico. • Iniciativa para resolver problemas 	12 al 16		
		Elementos perceptibles	<ul style="list-style-type: none"> • Uso de señales y presencia del personal. • Equipamiento y materiales para atención. • Higiene y distribución de instalaciones. 	17 al 20		

Operacionalización de la variable dependiente: Satisfacción del usuario

DEFINIC. CONCEPTUAL	DEFINIC. OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA DE MEDIC.	NIVELES
<p>La satisfacción del paciente se puede definir como “el resultado del juicio realizado por los consumidores de atención médica después de analizar el resultado médico del proceso para ver si se han cumplido sus expectativas o no (Zainudin & Fazida, 2019).</p>	<p>La satisfacción del paciente se describe como la variedad de respuestas de las personas a sus experiencias en la atención que recibe, considerando la dimensión humana, técnica y el entorno.</p> <p>Su medición se efectuó con un cuestionario.</p>	Humana	Actitud e imagen Seguridad y respeto Atención personalizada	7 (1 – 7)	Ordinal	Satisfacción alta Satisfacción media Satisfacción baja
		Técnica	Pertinencia Continuidad Efectividad	5 (8 – 12)		
		Entorno	Adecuación del ambiente Ventilación e iluminación Señalización	8 (13 – 20)		

Anexo 2: Matriz de operacionalización del instrumento

Título del instrumento: Cuestionario de Calidad de atención

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Opciones / Respuesta
Calidad de atención	Confiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> Orientación y explicación de los pasos o procedimientos de atención. Asistencia médica a la hora acordada. Cumplir con el orden de llegada para el tratamiento. Disponibilidad de registros médicos. Disponibilidad y programación de citas. 	1. ¿Recibe orientación y explicación sobre los pasos o trámites para la atención?	Nunca
			2. ¿La atención médica se desarrolla en el horario programado?	Casi nunca
			3. ¿Existe respeto del orden de llegada para la atención?	A veces
			4. ¿Existe disponibilidad de la historia clínica para la atención?	Casi siempre
			5. ¿Existe disponibilidad y facilidad en la obtención de citas?	Siempre
	V1: Capacidad de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> Atención oportuna Lapso de espera para consultas o atención médica. Solución de problemas o dificultades 	6. ¿Considera que existe celeridad de la atención?	Nunca
			7. ¿El tiempo de espera para la atención en el consultorio médico o terapia es breve o adecuado?.	Casi nunca
			8. ¿Resuelven sus problemas o dificultades?	A veces
	Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> Respeto a la privacidad de la atención. Rigurosidad en la evaluación médica. Familiaridad transmitida por el personal sanitario. 	9. ¿Se respeta la privacidad en la atención?	Casi siempre
			10. ¿El examen médico es minucioso y pertinente?	Siempre
			11. ¿El personal médico, de enfermería y administrativo, le transmite confianza?	
			12. ¿El personal médico le brinda un trato amable?	Nunca
			13. ¿El personal sanitario se interesa por solucionar su problema de salud?.	Casi nunca
	Empatía	<ul style="list-style-type: none"> Trato del personal médico. Interés del personal médico por resolver problemas de salud. Precisión de la información brindada. Trato del personal médico. Iniciativa para resolver problemas 	14. ¿La información transmitida por el médico es clara y comprensible?	A veces
			15. ¿El personal de enfermería o terapias le brinda un trato agradable?	Casi siempre
			16. ¿El personal de enfermería o terapeuta, demuestra	Siempre

Elementos perceptibles	<ul style="list-style-type: none"> • Uso de señales y presencia del personal. • Equipamiento y materiales para atención. • Higiene y distribución de instalaciones. 	interés en solucionar su problema de salud?	
		17. ¿Existen señalizaciones suficientes y adecuadas en el centro de salud?	Nunca
		18. ¿El personal sanitario está correctamente uniformado?	Casi nunca
		19. ¿La disponibilidad de equipos y materiales para la atención, es suficiente y adecuada?	A veces
		20. ¿Las instalaciones son cómodas y limpias?	Casi siempre
			Siempre

Título del instrumento: Cuestionario de Satisfacción del usuario

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Opciones / Respuesta
SATISFACCIÓN DEL USUARIO: Satisfacción del usuario	Humana	Actitud e imagen Seguridad y respeto Atención personalizada	1. ¿El personal de salud que le atendió le inspiró confianza?	Nunca Casi nunca A veces Casi siempre
			2. ¿El personal de salud le trató con amabilidad?	
			3. ¿El personal de salud le trató con respeto?	
			4. ¿El personal de salud le trató con paciencia?	
			5. ¿El personal de salud que le atendió mostró interés en solucionar su problema de salud?	
			6. ¿Usted comprendió la explicación que el Médico y/o Enfermera le brindó sobre su problema de salud o resultado de su atención?	
			7. ¿Usted comprendió la explicación que Médico y/o Enfermera le brindó sobre los procedimientos o análisis que le realizarán?	
	Técnica	Pertinencia Continuidad Efectividad	8. ¿El personal de salud le informó/orientó a los pacientes y acompañantes ante cualquier duda?	Nunca Casi nunca A veces Casi siempre
			9. ¿La consulta con el Médico y/o Enfermera se realizó en el horario programado?	
			10. ¿El Médico y/o Enfermera demostró seguridad al momento de realizar los procedimientos?	
			11. ¿El Médico y/o Enfermera realizó los procedimientos de forma cuidadosa?	
			12. ¿En la consulta con el Médico y/o Enfermera cuando está con usted realizándole algún procedimiento se concentra única y exclusivamente en usted?	
			13. ¿La atención durante el procedimiento con el Médico y/o Enfermera se respetó su privacidad?	
			14. ¿La atención con el Médico y/o Enfermera estuvo disponible en todo momento? (Al momento de pedir la cita)	
	Entorno	Adecuación del ambiente Ventilación e iluminación Señalización	15. ¿El ambiente donde el personal de salud le atendió fue de su agrado?	Nunca Casi nunca A veces Casi siempre
			16. ¿El ambiente donde le atendió el personal de salud estuvo limpio?	
			17. ¿El ambiente donde le atendió el personal de salud estuvo ventilado?	
			18. ¿El ambiente donde le atendió el personal de salud estuvo iluminado?	
			19. ¿El personal de salud tuvo todos los materiales necesarios al momento de realizar los procedimientos?	
			20. ¿El Hospital o centro de salud cuenta con las señalizaciones adecuadas?	

Anexo 3: Instrumentos de investigación

CUESTIONARIO DE CALIDAD DE ATENCIÓN

Lea cada ítem y marque con una equis el recuadro que corresponde, considerando la escala siguiente:

1	Nunca	2	Casi nunca	3	A veces	4	Casi siempre	5	Siempre
---	-------	---	------------	---	---------	---	--------------	---	---------

Nº	Ítems	1	2	3	4	5
		Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1.	¿Recibe orientación y explicación sobre los pasos o trámites para la atención?					
2.	¿La atención médica se desarrolla en el horario programado?					
3.	¿Existe respeto del orden de llegada para la atención?					
4.	¿Existe disponibilidad de la historia clínica para la atención?					
5.	¿Existe disponibilidad y facilidad en la obtención de citas?					
6.	¿Considera que existe celeridad de la atención?					
7.	¿El tiempo de espera para la atención en el consultorio médico o terapia es breve o adecuado?.					
8.	¿Resuelven sus problemas o dificultades?					
9.	¿se respeta la privacidad en la atención?					
10.	¿El examen médico es minucioso y pertinente?					
11.	¿El personal médico, de enfermería y administrativo, le trasmite confianza?					
12.	¿El personal médico y de enfermería le brinda un trato amable?					
13.	¿El personal sanitario se interesa por solucionar su problema de salud?.					
14.	¿La información transmitida por el médico es clara y comprensible?					
15.	¿el personal de enfermería o terapias le brinda un trato agradable?					
16.	¿El personal de enfermería o terapeuta, demuestra interés en solucionar su problema de salud?					
17.	¿Existen señalizaciones suficientes y adecuadas en el centro de salud?					
18.	¿El personal sanitario está correctamente uniformado?					
19.	¿La disponibilidad de equipos y materiales para la atención, es suficiente y adecuada?					
20.	¿Las instalaciones son cómodas y limpias?					

CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO

Lea cada ítem y marque con una equis el recuadro que corresponde, considerando la escala siguiente:

1	Nunca	2	Casi nunca	3	A veces	4	Casi siempre	5	Siempre
---	-------	---	------------	---	---------	---	--------------	---	---------

N o	Ítems	1	2	3	4	5
		Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1.	¿El personal de salud que le atendió le inspiró confianza?					
2.	¿El personal de salud le trató con amabilidad?					
3.	¿El personal de salud le trató con respeto?					
4.	¿El personal de salud le trató con paciencia?					
5.	¿El personal de salud que le atendió mostró interés en solucionar su problema de salud?					
6.	¿Usted comprendió la explicación que el Médico y/o Enfermera le brindó sobre su problema de salud o resultado de su atención?					
7.	¿Usted comprendió la explicación que Médico y/o Enfermera le brindó sobre los procedimientos o análisis que le realizarán?					
8.	¿El personal de salud le informó/orientó a los pacientes y acompañantes ante cualquier duda?					
9.	¿La consulta con el Médico y/o Enfermera se realizó en el horario programado?					
10.	¿El Médico y/o Enfermera demostró seguridad al momento de realizar los procedimientos?					
11.	¿El Médico y/o Enfermera realizó los procedimientos de forma cuidadosa?					
12.	¿En la consulta con el Médico y/o Enfermera cuando está con usted realizándole algún procedimiento se concentra única y exclusivamente en usted?					
13.	¿La atención durante el procedimiento con el Médico y/o Enfermera se respetó su privacidad?					
14.	¿La atención con el Médico y/o Enfermera estuvo disponible en todo momento? (Al momento de pedir la cita)					
15.	¿El ambiente donde el personal de salud le atendió fue de su agrado?					
16.	¿El ambiente donde le atendió el personal de salud estuvo limpio?					
17.	¿El ambiente donde le atendió el personal de salud estuvo ventilado?					
18.	¿El ambiente donde le atendió el personal de salud estuvo iluminado?					
19.	¿El personal de salud tuvo todos los materiales necesarios al momento de realizar los procedimientos?					
20.	¿El Hospital o centro de salud cuenta con las señalizaciones adecuadas?					

Anexo 4: Validación por juicio de expertos

Evaluación por juicio de expertos

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

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	Roger Cholan Alvites		
Grado profesional:	Maestría (<input checked="" type="checkbox"/>)	Doctor	(<input type="checkbox"/>)
Área de formación académica:	Clinica (<input type="checkbox"/>) Educativa (<input type="checkbox"/>)	Social (<input type="checkbox"/>) Organizacional (<input checked="" type="checkbox"/>)	
Áreas de experiencia profesional:	Epidemiología, atención integral de salud, Planeamiento Estratégico		
Institución donde labora:	Red de Salud VII San Pablo		
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años (<input type="checkbox"/>) Más de 5 años (<input checked="" type="checkbox"/>)		
Experiencia en Investigación Educativa o Gestión Educativa			

2. Propósito de la evaluación

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos del cuestionario

Nombre de la Prueba:	CUESTIONARIO DE CALIDAD DE ATENCIÓN
Autora:	Becerra Revilla, Lisbet Estefany (2023)
Procedencia:	Wharton Alberto, Michael Steven (2021)
Administración:	Tipo cuestionario
Tiempo de aplicación:	20 minutos
Ámbito de aplicación:	Usuarios de un Centro de Salud de Cajamarca
Significación:	El presente cuestionario tiene por objetivo medir el nivel de desarrollo de la calidad de atención, está estructurado por 20 ítems distribuidos en 5 dimensiones: Confiabilidad, Capacidad de respuesta, Seguridad, empatía y Elementos tangibles,

Nombre de la Prueba:	CUESTIONARIO DEL SATISFACCIÓN DEL USUARIO
Autora:	Becerra Revilla, Lisbet Estefany (2023)
Procedencia:	Wharton Alberto, Michael Steven (2021)
Administración:	Tipo cuestionario
Tiempo de aplicación:	20 minutos
Ámbito de aplicación:	Usuarios de un Centro de Salud de Cajamarca
Significación:	El presente cuestionario tiene por objetivo medir el nivel de desarrollo del satisfacción del usuario, está estructurado por 20 ítems distribuidos en 3 dimensiones: Humana, Técnica y Entorno.

4. Soporte teórico

(Describir en función al modelo teórico)

Variable	Dimensiones	Definición
V1: Calidad de atención	Confiabilidad	Es la capacidad de realizar el servicio prometido de manera confiable y precisamente. En sentido amplio, confiabilidad significa servicio promesas de las empresas sobre entrega, prestación de servicios, resolución de problemas y fijación de precios.
	Capacidad de respuesta	Es la capacidad de respuesta es la voluntad de ayudar. clientes y brindar un servicio rápido. Este dimensión se enfoca en la actitud y prontitud en atender las solicitudes de los clientes, preguntas, quejas y problemas.
	Seguridad	Es la capacidad de dar respuesta efectiva a riesgos, amenazas o vulnerabilidades y estar preparados para prevenirlos, contenerlos y enfrentarlos. El término, identifica a una situación de ausencia o disminución de riesgos para un determinado entorno social y natural.
	Empatía	Se define como el cuidado, atención individualizada brindada a los clientes por organizaciones o empresas de servicios. Esta dimensión intenta transmitir el significado de forma personalizada o servicios individualizados que los clientes son únicos y especiales.
	Elementos tangibles	Se define como las instalaciones físicas, equipos, personal, comunicación materiales y tecnología. Todo esto proporciona suficiente información a los clientes sobre la calidad del servicio. Además, esta dimensión realza la imagen del establecimiento.
V2: Satisfacción del usuario	Humana	la dimensión humana, constituye las diversas esferas de la existencia que componen o cultivar un mayor grado de relación entre enfermera – usuario, desarrollando un entorno mejorable donde el equipo interdisciplinario cumpla con las necesidades de calidad.
	Técnica	dimensión de integración de los disímiles conocimientos del desarrollo organizacional, para lograr gestionar y organizar equipos que se involucren en la atención de un mejor servicio que forjen bienestar al paciente.
	Entorno	Dimensión que es relevante que se desarrolle la atención hacia el paciente en un entorno conveniente que brinde comodidad, integralidad y privacidad tratando al paciente como un ser integral.



5. Presentación de instrucciones para el íuez:

A continuación, a usted le presento los cuestionarios de calidad de atención y cuestionario de satisfacción del usuario, elaborado por: Lisbet Estefany Becerra Revilla, 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 incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

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

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

- **Primera dimensión: Confiabilidad**

- **Objetivos de la Dimensión:** Medir el nivel de desarrollo de la confiabilidad en un Centro de Salud de Cajamarca.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones / Recomendaciones
Orientación y explicación de los pasos o procedimientos de atención.	1. ¿Recibe orientación y explicación sobre los pasos o trámites para la atención?	4	4	4	
Asistencia médica a la hora acordada.	2. ¿La atención médica se desarrolla en el horario programado?	3	4	4	
Cumplir con el orden de llegada para el tratamiento.	3. ¿Existe respeto del orden de llegada para la atención?	4	4	4	
Disponibilidad de registros médicos.	4. ¿Existe disponibilidad de la historia clínica para la atención?	4	4	4	
Disponibilidad y programación de citas.	5. ¿Existe disponibilidad y facilidad en la obtención de citas?	4	3	4	

- **Segunda dimensión: Capacidad de respuesta**

- **Objetivos de la Dimensión:** Medir el nivel de capacidad de respuesta en un Centro de Salud de Cajamarca.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones / Recomendaciones
Atención oportuna	6. Considera que existe celeridad de la atención?	4	4	4	
Lapso de espera para consultas o atención médica.	7. ¿El tiempo de espera para la atención en el consultorio médico o terapia es breve o adecuado?	3	4	4	
Solución de problemas o dificultades	8. ¿Resuelven sus problemas o dificultades?	4	3	4	

- **Tercera dimensión: Seguridad**

- **Objetivos de la Dimensión:** Medir el nivel de desarrollo de la seguridad en un Centro de Salud de Cajamarca.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones / Recomendaciones
Respeto a la privacidad de la atención.	9. Se respeta la privacidad en la atención?	4	3	4	
Rigurosidad en la evaluación médica.	10. ¿El examen médico es minucioso y pertinente?	3	4	4	
Familiaridad transmitida por el personal sanitario	11. ¿El personal médico, de enfermería y administrativo, le transmite confianza?	4	4	4	

• **Cuarta dimensión: Empatía**

- **Objetivos de la Dimensión:** Medir el nivel de desarrollo de la empatía en un Centro de Salud de Cajamarca.

Indicadores	Ítem	Clari- dad	Cohe- rencia	Relevan- cia	Observaciones / Recomen- daciones
Trato del personal médico.	12. El personal médico le brinda un trato amable?	4	4	4	
Interés del personal médico por resolver problemas de salud.	13. ¿El personal sanitario se interesa por solucionar su problema de salud?	4	4	4	
Precisión de la información brindada.	14. ¿La información transmitida por el médico es clara y comprensible?	4	3	4	
Trato del personal médico.	15. ¿El personal de enfermería o terapias le brinda un trato agradable?	4	4	4	
Iniciativa para resolver problemas	16. ¿El personal de enfermería o terapeuta, demuestra interés en solucionar su problema de salud?	4	4	3	

• **Quinta dimensión: Elementos tangibles**

- **Objetivos de la Dimensión:** Medir el nivel de desarrollo de los elementos tangibles, en un Centro de Salud de Cajamarca.

Indicadores	Ítem	Clari- dad	Cohe- rencia	Relevan- cia	Observaciones / Recomen- daciones
Uso de señales y presencia del personal.	17. ¿Existen señalizaciones suficientes y adecuadas en el centro de salud?	4	4	3	
	18. ¿El personal sanitario está correctamente uniformado?	4	4	4	
Equipamiento y materiales para atención	19. ¿La disponibilidad de equipos y materiales para la atención, es suficiente y adecuada?	3	4	4	
Higiene y distribución de instalaciones	20. ¿Las instalaciones son cómodas y limpias?	4	4	4	



GOBIERNO REGIONAL CAJAMARCA
DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD
RED SALUD SANFABLO
Mg. Roger Carlos Álvarez
COORDINADOR DE E-MSAWP.001A

Firma del evaluador
DNI. 26722971

INSTRUMENTO: Cuestionario de satisfacción del usuario
Dimensiones del instrumento: Cuestionario de satisfacción del usuario

- **Primera dimensión: Humana**
- **Objetivos de la Dimensión:** Medir el nivel de desarrollo de la dimensión Humana, en un Centro de Salud de Cajamarca 2023.

Indicadores	Ítem	Clari- dad	Cohe- rencia	Relevan- cia	Observaciones / Recomen- daciones
Actitud e imagen	1. ¿El personal de salud que le atendió le inspiró confianza?	4	4	4	
	2. ¿El personal de salud le trató con amabilidad?	4	3	4	
Seguridad y respeto	3. ¿El personal de salud le trató con respeto?	4	4	4	
	4. ¿El personal de salud que le atendió mostró interés en solucionar su problema de salud?	4	4	4	
	5. ¿Usted comprendió la explicación que el Médico y/o Enfermera le brindó sobre su problema de salud o resultado de su atención?	4	4	3	
Atención personalizada	6. ¿El personal de salud le trató con paciencia?	4	4	4	
	7. ¿Usted comprendió la explicación que Médico y/o Enfermera le brindó sobre los procedimientos o análisis que le realizarán?	4	4	4	

- **Segunda dimensión: Técnica**
- **Objetivos de la Dimensión:** Medir el nivel de la dimensión Técnica, en un Centro de Salud de Cajamarca.

Indicadores	Ítem	Clari- dad	Cohe- rencia	Relevan- cia	Observaciones / Recomen- daciones
Pertinencia	8. ¿El personal de salud le informó/orientó a los pacientes y acompañantes ante cualquier duda?	4	4	4	
	9. ¿La consulta con el Médico y/o Enfermera se realizó en el horario programado?	4	3	4	
	10. ¿El Médico y/o Enfermera demostró seguridad al momento de realizar los procedimientos?	4	4	4	
Continuidad	11. ¿El Médico y/o Enfermera realizó los procedimientos de forma cuidadosa	4	4	4	
	12. ¿En la consulta con el Médico y/o Enfermera cuando está con usted realizándole algún procedimiento se concentra única y exclusivamente en usted?	4	4	4	
Efectividad	13. ¿La atención durante el procedimiento con el Médico y/o Enfermera se respetó su privacidad?	3	4	4	
	14. ¿La atención con el Médico y/o Enfermera estuvo disponible en todo momento? (Al momento de pedir la cita)	4	4	4	

- Tercera dimensión: Entorno

- **Objetivos de la Dimensión:** Medir el nivel de desarrollo de la dimensión entorno en un Centro de Salud de Cajamarca.

Indicadores	Ítem	Clari- dad	Cohe- rencia	Relevan- cia	Observaciones / Recomendac.
Adecuación del ambiente	15. El ambiente donde el personal de salud le atendió fue de su agrado?	4	4	4	
	16. ¿El ambiente donde le atendió el personal de salud estuvo limpio?	4	3	4	
	17. ¿El personal de salud tuvo todos los materiales necesarios al momento de realizar los procedimientos?	4	4	3	
Ventilación e iluminación	18. ¿El ambiente donde le atendió el personal de salud estuvo ventilado?	4	4	4	
	19. ¿El ambiente donde le atendió el personal de salud estuvo iluminado?	4	4	4	
Señalización	20. ¿El Hospital o centro de salud cuenta con las señalizaciones adecuadas?	3	4	4	



GOBIERNO REGIONAL CAJAMARCA
DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD
RED SALUD SAN PABLO



Mg. Roger Cholán Ajllus
COORDINADOR DE EPIDEMIOLOGÍA

Firma del evaluador

DNI. 6722971

Evaluación por juicio de expertos

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

6. Datos generales del juez

Nombre del juez:	Nina Yaquelin Cubas Ruiz		
Grado profesional:	Maestría (<input checked="" type="checkbox"/>)	Doctor	(<input type="checkbox"/>)
Área de formación académica:	Clinica (<input type="checkbox"/>) Educativa (<input type="checkbox"/>)	Social	(<input type="checkbox"/>) Organizacional (<input checked="" type="checkbox"/>)
Áreas de experiencia profesional:	Coordinadora SISMED		
Institución donde labora:	Red de Salud VII San Pablo		
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años (<input type="checkbox"/>) Más de 5 años (<input checked="" type="checkbox"/>)		
Experiencia en Investigación Educativa o Gestión Educativa			

7. Propósito de la evaluación

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

8. Datos del cuestionario

Nombre de la Prueba:	CUESTIONARIO DE CALIDAD DE ATENCIÓN
Autora:	Becerra Revilla, Lisbet Estefany (2023)
Procedencia:	Wharton Alberto, Michael Steven (2021)
Administración:	Tipo cuestionario
Tiempo de aplicación:	20 minutos
Ámbito de aplicación:	Usuarios de un Centro de Salud de Cajamarca
Significación:	El presente cuestionario tiene por objetivo medir el nivel de desarrollo de la calidad de atención, está estructurado por 20 ítems distribuidos en 5 dimensiones: Confiabilidad, Capacidad de respuesta, Seguridad, empatía y Elementos tangibles,

Nombre de la Prueba:	CUESTIONARIO DEL SATISFACCIÓN DEL USUARIO
Autora:	Becerra Revilla, Lisbet Estefany (2023)
Procedencia:	Wharton Alberto, Michael Steven (2021)
Administración:	Tipo cuestionario
Tiempo de aplicación:	20 minutos
Ámbito de aplicación:	Usuarios de un Centro de Salud de Cajamarca
Significación:	El presente cuestionario tiene por objetivo medir el nivel de desarrollo del satisfacción del usuario, está estructurado por 20 ítems distribuidos en 3 dimensiones: Humana, Técnica y Entorno.

9. Soporte teórico

(Describir en función al modelo teórico)

Variable	Dimensiones	Definición
V1: Calidad de atención	Confiabilidad	Es la capacidad de realizar el servicio prometido de manera confiable y precisamente. En sentido amplio, confiabilidad significa servicio promesas de las empresas sobre entrega, prestación de servicios, resolución de problemas y fijación de precios.
	Capacidad de respuesta	Es la capacidad de respuesta es la voluntad de ayudar. clientes y brindar un servicio rápido. Este dimensión se enfoca en la actitud y prontitud en atender las solicitudes de los clientes, preguntas, quejas y problemas.
	Seguridad	Es la capacidad de dar respuesta efectiva a riesgos, amenazas o vulnerabilidades y estar preparados para prevenirlos, contenerlos y enfrentarlos. El término, identifica a una situación de ausencia o disminución de riesgos para un determinado entorno social y natural.
	Empatía	Se define como el cuidado, atención individualizada brindada a los clientes por organizaciones o empresas de servicios. Esta dimensión intenta transmitir el significado de forma personalizada o servicios individualizados que los clientes son únicos y especiales.
	Elementos tangibles	Se define como las instalaciones físicas, equipos, personal, comunicación materiales y tecnología. Todo esto proporciona suficiente información a los clientes sobre la calidad del servicio. Además, esta dimensión realza la imagen del establecimiento.
V2: Satisfacción del usuario	Humana	la dimensión humana, constituye las diversas esferas de la existencia que componen o cultivar un mayor grado de relación entre enfermera – usuario, desarrollando un entorno mejorable donde el equipo interdisciplinario cumple con las necesidades de calidad.
	Técnica	dimensión de integración de los disímiles conocimientos del desarrollo organizacional, para lograr gestionar y organizar equipos que se involucren en la atención de un mejor servicio que forjen bienestar al paciente.
	Entorno	Dimensión que es relevante que se desarrolle la atención hacia el paciente en un entorno conveniente que brinde comodidad, integralidad y privacidad tratando al paciente como un ser integral.

INSTRUMENTOS: Cuestionario de Calidad de atención

Dimensiones del instrumento: Cuestionario de Calidad de atención

- **Primera dimensión: Confiabilidad**

- **Objetivos de la Dimensión:** Medir el nivel de desarrollo de la confiabilidad en un Centro de Salud de Cajamarca.

Indicadores	Ítem	Clari- dad	Cohe- rencia	Relevan- cia	Observaciones / Recomen- daciones
Orientación y explicación de los pasos o procedimientos de atención.	1. ¿Recibe orientación y explicación sobre los pasos o trámites para la atención?	4	4	4	
Asistencia médica a la hora acordada.	2. ¿La atención médica se desarrolla en el horario programado?	4	3	4	
Cumplir con el orden de llegada para el tratamiento.	3. ¿Existe respeto del orden de llegada para la atención?	4	4	4	
Disponibilidad de registros médicos.	4. ¿Existe disponibilidad de la historia clínica para la atención?	4	4	4	
Disponibilidad y programación de citas.	5. ¿Existe disponibilidad y facilidad en la obtención de citas?	3	4	3	

- **Segunda dimensión: Capacidad de respuesta**

- **Objetivos de la Dimensión:** Medir el nivel de capacidad de respuesta en un Centro de Salud de Cajamarca.

Indicadores	Ítem	Clari- dad	Cohe- rencia	Relevan- cia	Observaciones / Recomen- daciones
Atención oportuna	6. Considera que existe celeridad de la atención?	4	3	4	
Lapso de espera para consultas o atención médica.	7. ¿El tiempo de espera para la atención en el consultorio médico o terapia es breve o adecuado?.	4	4	4	
Solución de problemas o dificultades	8. ¿Resuelven sus problemas o dificultades?	3	4	4	

- **Tercera dimensión: Seguridad**

- **Objetivos de la Dimensión:** Medir el nivel de desarrollo de la seguridad en un Centro de Salud de Cajamarca.

Indicadores	Ítem	Clari- dad	Cohe- rencia	Relevan- cia	Observaciones / Recomen- daciones
Respeto a la privacidad de la atención.	9. Se respeta la privacidad en la atención?	4	4	4	
Rigurosidad en la evaluación médica.	10. ¿El examen médico es minucioso y pertinente?	3	4	4	
Familiaridad transmitida por el personal sanitario	11. ¿El personal médico, de enfermería y administrativo, le transmite confianza?	4	4	3	

• **Cuarta dimensión: Empatía**

• **Objetivos de la Dimensión:** Medir el nivel de desarrollo de la empatía en un Centro de Salud de Cajamarca.

Indicadores	Ítem	Clari- dad	Cohe- rencia	Relevan- cia	Observaciones / Recomen- daciones
Trato del personal médico.	12. El personal médico le brinda un trato amable?	4	4	4	
Interés del personal médico por resolver problemas de salud.	13. ¿El personal sanitario se interesa por solucionar su problema de salud?.	3	4	4	
Precisión de la información brindada.	14. ¿La información transmitida por el médico es clara y comprensible?	4	4	3	
Trato del personal médico.	15. ¿El personal de enfermería o terapias le brinda un trato agradable?	4	4	4	
Iniciativa para resolver problemas	16. ¿El personal de enfermería o terapeuta, demuestra interés en solucionar su problema de salud?	4	3	4	

• **Quinta dimensión: Elementos tangibles**

• **Objetivos de la Dimensión:** Medir el nivel de desarrollo del elementos tangibles, en un Centro de Salud de Cajamarca.

Indicadores	Ítem	Clari- dad	Cohe- rencia	Relevan- cia	Observaciones / Recomen- daciones
Uso de señales y presencia del personal.	17. ¿Existen señalizaciones suficientes y adecuadas en el centro de salud?	4	3	4	
	18. ¿El personal sanitario está correctamente uniformado?	4	4	4	
Equipamiento y materiales para atención	19. ¿La disponibilidad de equipos y materiales para la atención, es suficiente y adecuada?	3	4	4	
Higiene y distribución de instalaciones	20. ¿Las instalaciones son cómodas y limpias?	4	4	4	


GOBIERNO REGIONAL CAJAMARCA
 DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD
 RED DE SALUD VI SAN PABLO

Mg. Q.F. Nina Yoquefin Cubas Ruiz
 Coord. SISMED / Capacitación

Firma del evaluador

DNI. 43977454

INSTRUMENTO: Cuestionario de satisfacción del usuario
Dimensiones del instrumento: Cuestionario de satisfacción del usuario
• Primera dimensión: Humana

- **Objetivos de la Dimensión:** Medir el nivel de desarrollo de la dimensión Humana, en un Centro de Salud de Cajamarca 2023.

Indicadores	Ítem	Clari- dad	Cohe- rencia	Relevan- cia	Observaciones / Recomen- daciones
Actitud e imagen	1. ¿El personal de salud que le atendió le inspiró confianza?	4	4	4	
	2. ¿El personal de salud le trató con amabilidad?	4	4	3	
Seguridad y respeto	3. ¿El personal de salud le trató con respeto?	4	4	4	
	4. ¿El personal de salud que le atendió mostró interés en solucionar su problema de salud?	4	3	4	
	5. ¿Usted comprendió la explicación que el Médico y/o Enfermera le brindó sobre su problema de salud o resultado de su atención?	4	4	4	
Atención personalizada	6. ¿El personal de salud le trató con paciencia?	4	4	4	
	7. ¿Usted comprendió la explicación que Médico y/o Enfermera le brindó sobre los procedimientos o análisis que le realizarán?	3	4	4	


• Segunda dimensión: Técnica

- **Objetivos de la Dimensión:** Medir el nivel de la dimensión Técnica, en un Centro de Salud de Cajamarca.

Indicadores	Ítem	Clari- dad	Cohe- rencia	Relevan- cia	Observaciones / Recomen- daciones
Pertinencia	8. ¿El personal de salud le informó/orientó a los pacientes y acompañantes ante cualquier duda?	3	4	4	
	9. ¿La consulta con el Médico y/o Enfermera se realizó en el horario programado?	4	4	4	
	10. ¿El Médico y/o Enfermera demostró seguridad al momento de realizar los procedimientos?	4	4	3	
Continuidad	11. ¿El Médico y/o Enfermera realizó los procedimientos de forma cuidadosa?	4	4	4	
	12. ¿En la consulta con el Médico y/o Enfermera cuando está con usted realizándole algún procedimiento se concentra única y exclusivamente en usted?	4	3	4	
Efectividad	13. ¿La atención durante el procedimiento con el Médico y/o Enfermera se respetó su privacidad?	4	4	4	
	14. ¿La atención con el Médico y/o Enfermera estuvo disponible en todo momento? (Al momento de pedir la cita)	4	4	4	

- **Tercera dimensión: Entorno**
- **Objetivos de la Dimensión:** Medir el nivel de desarrollo de la dimensión entorno en un Centro de Salud de Cajamarca.

Indicadores	Ítem	Clari- dad	Cohe- rencia	Relevan- cia	Observaciones / Recomendac.
Adecuación del ambiente	15. El ambiente donde el personal de salud le atendió fue de su agrado?	3	4	4	
	16. ¿El ambiente donde le atendió el personal de salud estuvo limpio?	4	4	3	
	17. ¿El personal de salud tuvo todos los materiales necesarios al momento de realizar los procedimientos?	4	4	4	
Ventilación e iluminación	18. ¿El ambiente donde le atendió el personal de salud estuvo ventilado?	4	4	4	
	19. ¿El ambiente donde le atendió el personal de salud estuvo iluminado?	4	3	4	
Señalización	20. ¿El Hospital o centro de salud cuenta con las señalizaciones adecuadas?	4	4	4	



GOBIERNO REGIONAL CAJAMARCA
DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD
RED DE SALUD VS SAN PABLO



Mg. Q.F. Nina Yaquelin Cubas Ruiz
Coord. SISMED / Capacitación

Firma del evaluador

DNI. 43977454

Anexo 5

Evaluación por juicio de expertos

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

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	Nilda Delia Sánchez Vega		
Grado profesional:	Maestría (X)	Doctor	()
Área de formación académica:	Clinica ()	Social	()
	Educativa (X)	Organizacional	()
Áreas de experiencia profesional:			
Institución donde labora:			
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años ()		
Experiencia en Investigación Educativa o Gestión Educativa			

2. Propósito de la evaluación

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos del cuestionario

Nombre de la Prueba:	CUESTIONARIO DE CALIDAD DE ATENCIÓN
Autora:	Becerra Revilla, Lisbet Estefany (2023)
Procedencia:	Wharton Alberto, Michael Steven (2021)
Administración:	Tipo cuestionario
Tiempo de aplicación:	20 minutos
Ámbito de aplicación:	Usuarios de un Centro de Salud de Cajamarca
Significación:	El presente cuestionario tiene por objetivo medir el nivel de desarrollo de la calidad de atención, está estructurado por 20 ítems distribuidos en 5 dimensiones: Confiabilidad, Capacidad de respuesta, Seguridad, empatía y Elementos tangibles,

INSTRUMENTOS: Cuestionario de Calidad de atención

Dimensiones del instrumento: Cuestionario de Calidad de atención

- Primera dimensión: Confiabilidad**

- Objetivos de la Dimensión:** Medir el nivel de desarrollo de la confiabilidad en un Centro de Salud de Cajamarca.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones / Recomendaciones
Orientación y explicación de los pasos o procedimientos de atención.	1. ¿Recibe orientación y explicación sobre los pasos o trámites para la atención?	4	4	4	
Asistencia médica a la hora acordada.	2. ¿La atención médica se desarrolla en el horario programado?	4	3	4	
Cumplir con el orden de llegada para el tratamiento.	3. ¿Existe respeto del orden de llegada para la atención?	4	4	4	
Disponibilidad de registros médicos.	4. ¿Existe disponibilidad de la historia clínica para la atención?	3	4	4	
Disponibilidad y programación de citas.	5. ¿Existe disponibilidad y facilidad en la obtención de citas?	4	4	3	

- Segunda dimensión: Capacidad de respuesta**

- Objetivos de la Dimensión:** Medir el nivel de capacidad de respuesta en un Centro de Salud de Cajamarca.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones / Recomendaciones
Atención oportuna	6. Considera que existe celeridad de la atención?	4	4	4	
Lapso de espera para consultas o atención médica.	7. ¿El tiempo de espera para la atención en el consultorio médico o terapia es breve o adecuado?.	3	4	4	
Solución de problemas o dificultades	8. ¿Resuelven sus problemas o dificultades?	4	3	4	

- Tercera dimensión: Seguridad**

- Objetivos de la Dimensión:** Medir el nivel de desarrollo de la seguridad en un Centro de Salud de Cajamarca.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones / Recomendaciones
Respeto a la privacidad de la atención.	9. Se respeta la privacidad en la atención?	4	4	4	
Rigurosidad en la evaluación médica.	10. ¿El examen médico es minucioso y pertinente?	4	4	3	
Familiaridad transmitida por el personal sanitario	11. ¿El personal médico, de enfermería y administrativo, le transmite confianza?	3	4	4	



• **Cuarta dimensión: Empatía**

• **Objetivos de la Dimensión:** Medir el nivel de desarrollo de la empatía en un Centro de Salud de Cajamarca.

Indicadores	Ítem	Clari- dad	Cohe- rencia	Relevan- cia	Observaciones / Recomen- daciones
Trato del personal médico.	12. El personal médico le brinda un trato amable?	3	4	4	
Interés del personal médico por resolver problemas de salud.	13. ¿El personal sanitario se interesa por solucionar su problema de salud?	4	4	3	
Precisión de la información brindada.	14. ¿La información transmitida por el médico es clara y comprensible?	4	4	4	
Trato del personal médico.	15. ¿El personal de enfermería o terapias le brinda un trato agradable?	4	4	4	
Iniciativa para resolver problemas	16. ¿El personal de enfermería o terapeuta, demuestra interés en solucionar su problema de salud?	4	3	4	

• **Quinta dimensión: Elementos tangibles**

• **Objetivos de la Dimensión:** Medir el nivel de desarrollo del elementos tangibles, en un Centro de Salud de Cajamarca.

Indicadores	Ítem	Clari- dad	Cohe- rencia	Relevan- cia	Observaciones / Recomen- daciones
Uso de señales y presencia del personal.	17. ¿Existen señalizaciones suficientes y adecuadas en el centro de salud?	4	4	4	
	18. ¿El personal sanitario está correctamente uniformado?	4	4	4	
Equipamiento y materiales para atención	19. ¿La disponibilidad de equipos y materiales para la atención, es suficiente y adecuada?	3	4	4	
Higiene y distribución de instalaciones	20. ¿Las instalaciones son cómodas y limpias?	4	4	3	



Firma del evaluador

DNI. 17938068

**4I4NSTRUMENTO: Cuestionario de satisfacción del usuario****Dimensiones del instrumento: Cuestionario de satisfacción del usuario**

- **Primera dimensión: Humana**
- **Objetivos de la Dimensión:** Medir el nivel de desarrollo de la dimensión Humana, en un Centro de Salud de Cajamarca 2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones / Recomendaciones
Actitud e imagen	1. ¿El personal de salud que le atendió le inspiró confianza?	4	4	4	
	2. ¿El personal de salud le trató con amabilidad?	4	4	4	
Seguridad y respeto	3. ¿El personal de salud le trató con respeto?	4	3	4	
	4. ¿El personal de salud que le atendió mostró interés en solucionar su problema de salud?	4	4	4	
	5. ¿Usted comprendió la explicación que el Médico y/o Enfermera le brindó sobre su problema de salud o resultado de su atención?	4	4	4	
Atención personalizada	6. ¿El personal de salud le trató con paciencia?	4	4	4	
	7. ¿Usted comprendió la explicación que Médico y/o Enfermera le brindó sobre los procedimientos o análisis que le realizarán?	4	4	4	

- **Segunda dimensión: Técnica**
- **Objetivos de la Dimensión:** Medir el nivel de la dimensión Técnica, en un Centro de Salud de Cajamarca.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones / Recomendaciones
Pertinencia	8. ¿El personal de salud le informó/orientó a los pacientes y acompañantes ante cualquier duda?	4	4	4	
	9. ¿La consulta con el Médico y/o Enfermera se realizó en el horario programado?	4	4	4	
	10. ¿El Médico y/o Enfermera demostró seguridad al momento de realizar los procedimientos?	4	4	4	
Continuidad	11. ¿En la consulta con el Médico y/o Enfermera cuando está con usted realizándole algún procedimiento se concentra única y exclusivamente en usted?	3	4	4	
	12. ¿El Médico y/o Enfermera realizó los procedimientos de forma cuidadosa?	4	4	4	
Efectividad	13. ¿La atención durante el procedimiento con el Médico y/o Enfermera se respetó su privacidad?	4	4	3	
	14. ¿La atención con el Médico y/o Enfermera estuvo disponible en todo momento? (Al momento de pedir la cita)	4	4	4	

- **Tercera dimensión: Entorno**
- **Objetivos de la Dimensión:** Medir el nivel de desarrollo de la dimensión entorno en un Centro de Salud de Cajamarca.

Indicadores	Ítem	Clari- dad	Cohe- rencia	Relevan- cia	Observaciones / Recomendac.
Adecuación del ambiente	15. El ambiente donde el personal de salud le atendió fue de su agrado?	4	3	4	
	16. ¿El ambiente donde le atendió el personal de salud estuvo limpio?	4	4	4	
	17. ¿El personal de salud tuvo todos los materiales necesarios al momento de realizar los procedimientos?	4	4	4	
Ventilación e iluminación	18. ¿El ambiente donde le atendió el personal de salud estuvo ventilado?	4	4	4	
	19. ¿El ambiente donde le atendió el personal de salud estuvo iluminado?	3	4	4	
Señalización	20. ¿El Hospital o centro de salud cuenta con las señalizaciones adecuadas?	4	4	4	



Firma del evaluador

DNI. 17938068

Anexo 5: Fórmula para seleccionar la muestra

VARIABLES			RESULTADO
Población		1500	Tamaño de la muestra n = 150
Grado de confianza	93%	1.81	
Probabilidad de éxito	50 %	0.50	
Probabilidad de fracaso	50 %	0.50	
Error de estimación	7 %	0.07	

FÓRMULA: _____

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

N = Población
Z = Grado de confianza
p = Probabilidad de éxito
q = Probabilidad de fracaso
e = Error de estimación

Anexo 7: Confiabilidad de los instrumentos

CUESTIONARIO DE CALIDAD DE ATENCIÓN

Confiabilidad

De un total de 20 pruebas realizadas a nivel piloto para medir la confiabilidad del instrumento se obtuvo para el instrumento total un índice de confiabilidad Alfa de Cronbach de $\alpha = 0,8681$ ($\alpha > 0,75$), lo cual indica que el instrumento: CUESTIONARIO DE CALIDAD DE ATENCIÓN, es confiable.

ANÁLISIS DE CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO DE CALIDAD DE ATENCIÓN

Nº	Confiabilidad				Capacidad de respuesta				Seguridad				Empatía				Elementos tangibles				CALIDAD DE LA GESTIÓN
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	Total
1	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	83
2	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	71
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	79
4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4	69
5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	81
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	79
7	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	71
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	80
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	78
10	5	3	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4	72
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	79
12	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	81
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	77
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	79
15	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	70
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	79
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	80
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	79
19	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	68
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	80
suma	78	76	79	76	78	78	78	76	78	75	73	79	76	78	76	79	77	78	77	70	1535
s	0.55	0.41	0.51	0.41	0.31	0.55	0.31	0.41	0.31	0.55	0.59	0.22	0.41	0.31	0.52	0.22	0.49	0.45	0.37	0.51	4.64
S²	0.31	0.17	0.26	0.17	0.09	0.31	0.09	0.17	0.09	0.30	0.34	0.05	0.17	0.09	0.27	0.05	0.24	0.20	0.13	0.26	21.57

Fuente: Muestra Piloto.

**PRUEBA DE CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO:
CUESTIONARIO DE CALIDAD DE ATENCIÓN
“α” de Cronbach**

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \times \left(1 - \frac{\sum S_i^2}{S_t^2} \right)$$

Dónde:

K: Número de ítems

S_i^2 : Varianza de cada ítem

S_t^2 : Varianza del total de ítems

Σ : Sumatoria

k	$\Sigma(S_i^2)$	S_t^2
20	3.78	21.57

$$\alpha = \frac{20}{20-1} \times \left(1 - \frac{3.78}{21.57} \right) = \mathbf{0,8681} > 0,75 \Rightarrow \text{Confiable}$$

PRUEBA DE CONFIABILIDAD

CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO

Confiabilidad

De un total de 20 pruebas realizadas a nivel piloto para medir la confiabilidad del instrumento se obtuvo para el instrumento total un índice de confiabilidad Alfa de Cronbach de $\alpha = 0,8607$ ($\alpha > 0,75$), lo cual indica que el instrumento: CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO, es confiable.

ANÁLISIS DE CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO

Nº	Humana							Técnica						Entorno						SATISFACCIÓN DEL USUARIO	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19		20
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	3	3	4	4	5	4	81
2	5	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	5	4	3	4	74
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	3	3	78
4	5	3	3	4	3	4	5	5	5	5	4	4	5	4	3	4	4	4	3	3	80
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	83
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	83
7	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	78
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	80
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	4	4	5	81
10	4	3	5	4	5	4	3	4	5	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	5	79
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	80
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	82
13	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	4	3	3	4	5	5	79
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	82
15	5	4	4	5	4	4	4	5	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	5	88
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	5	5	4	4	4	5	80
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	4	3	4	4	4	4	5	80
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	83
19	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	93
20	4	2	4	3	4	4	2	3	4	3	2	3	4	2	4	3	2	2	3	2	60
Suma	84	75	78	81	79	80	77	82	84	82	79	75	81	82	78	80	80	81	80	86	1604
s	0.41	0.64	0.45	0.39	0.39	0.32	0.59	0.45	0.41	0.45	0.60	0.55	0.60	0.85	0.72	0.65	0.65	0.69	0.65	0.86	6.14
S²	0.17	0.41	0.20	0.16	0.16	0.11	0.34	0.20	0.17	0.20	0.37	0.30	0.37	0.73	0.52	0.42	0.42	0.47	0.42	0.75	37.64

Fuente: Muestra Piloto.

**PRUEBA DE CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO:
CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO
“α” de Cronbach**

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \times \left(1 - \frac{\sum S_i^2}{S_t^2} \right)$$

Dónde:

K: Número de ítems

S_i^2 : Varianza de cada ítem

S_t^2 : Varianza del total de ítems

Σ : Sumatoria

k	$\Sigma(S_i^2)$	S_t^2
20	6.86	37.64

$$\alpha = \frac{20}{20-1} \times \left(1 - \frac{6.86}{37.64} \right) = \mathbf{0,8607} > 0,75 \Rightarrow \text{Confiable}$$

Anexo 8: Prueba de normalidad

En la indagación se ha elegido el estadístico de normalidad Kolmogorov Smirnov, habiendo considerado que esta prueba se emplea cuando los grupos de estudio son > 150 elementos. Así mismo, se considera para los efectos de este cálculo, las hipótesis siguientes:

Ho: Los datos presentados se distribuyen normalmente

H1: Los datos presentados no muestran distribución normal.

Igualmente se considera como significancia $\alpha = 0.05$, con un valor de confianza de 95%, teniendo presente para la decisión lo siguiente:

a) Valor $p < \text{Sig. } \alpha =$ se rechaza Ho

b) Valor $p > \text{Sig. } \alpha =$ Se admite Ho

Prueba de normalidad Kolmogorov Smirnov

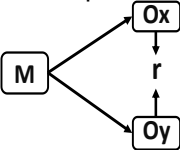
Variable	Estad.	gl	Sig.
Calidad de atención	,052	1150	,200*
Satisfacc. del usuario	,068	1150	,084

Nota. Elaborado por la investigadora.

Interpretación

En el estadístico Kolmogorov Smirnov, de las variables Calidad de atención y Satisfacción del usuario, se aprecia que el valor de significancia es superior al valor alfa (0.05), resultados que indican que se debe aceptar Ho. En base a los hallazgos se selecciona como prueba estadística el factor de correlación Rho de Pearson.

Anexo 9: Matriz de consistencia

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	METODOLOGÍA
General	General	General	Tipo de investigación
¿Cuál es la relación entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario atendido en un centro de salud de Cajamarca 2023?	Establecer la relación entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario atendido en un centro de salud de Cajamarca 2023	Existe relación significativa entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario atendido en un centro de salud de Cajamarca 2023.	Aplicada, no experimental, con enfoque cuantitativo.
Específicos	Específicos	Específicas	Diseño de investigación:
PE1: ¿Cuál es la relación entre la fiabilidad y la satisfacción del usuario atendido en un centro de salud de Cajamarca 2023;	OE1: Establecer la relación de la fiabilidad y la satisfacción del usuario atendido en un centro de salud de Cajamarca 2023;	HE1: Existe relación significativa entre fiabilidad y satisfacción del usuario atendido en un centro de salud de Cajamarca 2023;	No experimental, descriptiva correlacional simple.
P.E. 2: ¿Cuál es la relación entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario atendido en un centro de salud de Cajamarca 2023;	OE.2: Establecer la relación de la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario atendido en un centro de salud de Cajamarca 2023;	HE.2: Existe relación significativa entre capacidad de respuesta y satisfacción del usuario atendido en un centro de salud de Cajamarca 2023;	 <p>Población y muestra: La población fue integrada por 1500 pacientes y muestra fueron: 150 usuarios de un centro de salud de Cajamarca 2023.</p>
P.E. 3: ¿Cuál es la relación entre la seguridad y la satisfacción del usuario atendido en un centro de salud de Cajamarca 2023.	O.E.3: establecer la relación de la seguridad y la satisfacción del usuario atendido en un centro de salud de Cajamarca 2023.	H.E.3: Existe relación significativa entre seguridad y satisfacción del usuario atendido en un centro de salud de Cajamarca 2023.	
P.E. 4: ¿Cuál es la relación entre la empatía y la satisfacción del usuario atendido en un centro de salud de Cajamarca 2023.	O.E. 4: Establecer la relación de la empatía y la satisfacción del usuario atendido en un centro de salud de Cajamarca 2023.	H.E. 4: Existe relación significativa entre empatía y satisfacción del usuario atendido en un centro de salud de Cajamarca 2023.	
P.E. 5: ¿Cuál es la relación entre los elementos tangibles y la satisfacción del usuario atendido en un centro de salud de Cajamarca 2023.	O.E. 5: Establecer la relación de los elementos tangibles y la satisfacción del usuario atendido en un centro de salud de Cajamarca 2023.	H.E. 5: Existe relación significativa entre elementos tangibles y satisfacción del usuario atendido en un centro de salud de Cajamarca 2023.	
			Técnicas: Encuesta.
			Instrumentos: Cuestionario de encuesta

Anexo 10: Base de Datos

Nº	Confiabilidad					Capacidad de respuesta			Seguridad			Empatía					Elementos perceptibles				CALIDAD DE ATENCIÓN
	p.1	p.2	p.3	p.4	p.5	p.6	p.7	p.8	p.9	p.10	p.11	p.12	p.13	p.14	p.15	p.16	p.17	p.18	p.19	p.20	
1	2	3	2	3	2	2	2	3	2	3	2	1	2	3	3	2	3	3	3	2	48
2	3	3	4	2	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	1	4	4	62
3	3	2	3	2	2	2	3	3	2	4	3	2	3	2	3	3	2	3	2	4	53
4	2	3	3	4	3	3	2	2	3	4	3	3	3	3	2	2	4	2	2	4	57
5	2	3	4	3	3	3	2	2	3	4	4	3	4	3	3	2	3	3	4	2	60
6	2	2	3	1	3	2	2	2	2	2	3	2	3	3	2	2	4	2	4	4	50
7	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3	3	2	4	3	2	4	3	67
8	2	2	4	2	2	2	2	2	2	4	4	2	4	2	4	2	2	4	2	4	54
9	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	2	4	4	74
10	3	4	4	2	3	4	3	3	4	4	2	4	4	3	4	3	2	4	2	3	61
11	4	2	4	2	2	2	4	4	2	3	4	2	4	2	4	4	2	4	4	4	63
12	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	4	4	74
13	3	3	3	3	2	3	3	3	3	4	3	3	3	2	4	3	3	4	3	4	62
14	4	4	2	2	3	4	4	4	4	3	4	4	2	3	4	4	2	4	4	3	68
15	3	2	4	3	3	2	3	3	2	3	4	2	4	3	4	3	3	4	3	3	61
16	2	2	4	2	3	2	2	2	2	3	4	2	4	3	4	2	2	2	4	3	54
17	4	2	4	3	2	2	4	4	2	4	4	2	4	2	4	4	3	4	4	3	65
18	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	41
19	4	2	2	2	3	2	4	4	2	3	4	2	2	3	4	4	2	4	4	3	60
20	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	4	57
21	1	4	2	3	4	4	1	1	4	3	4	4	2	4	3	1	3	3	3	4	58
22	3	2	3	2	3	2	3	3	2	4	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	54
23	2	3	3	2	3	3	2	2	3	4	3	3	3	3	2	2	2	2	2	4	53

24	4	4	2	2	3	4	4	4	4	4	4	4	2	3	3	4	2	3	3	2	65
25	2	4	2	2	2	4	2	2	4	3	2	4	2	2	3	2	2	3	3	2	52
26	2	4	1	2	2	4	2	2	4	2	4	4	1	2	2	2	2	2	2	4	50
27	2	3	3	3	2	3	2	2	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3	3	4	54
28	2	4	4	2	2	4	2	2	4	3	4	4	4	2	2	2	2	2	4	4	59
29	2	2	4	2	2	2	2	2	2	2	4	2	4	2	2	2	2	2	4	4	50
30	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	2	3	4	56
31	2	2	4	2	3	2	2	2	2	3	4	2	4	3	2	2	2	2	2	3	50
32	3	2	4	3	3	2	3	3	2	3	4	2	4	3	4	3	3	4	3	3	61
33	4	2	2	4	3	2	4	4	2	3	4	2	2	3	4	4	4	4	4	3	64
34	4	2	1	3	2	2	4	4	2	4	4	2	1	2	4	4	3	4	4	3	59
35	4	4	2	4	3	4	4	4	4	4	2	4	2	3	3	4	4	3	3	3	68
36	4	4	2	4	3	4	4	4	4	3	4	4	2	3	4	4	4	4	4	3	72
37	3	3	2	2	4	3	3	3	3	3	3	3	2	4	3	3	2	3	3	4	59
38	2	2	2	2	4	2	2	2	2	2	4	2	2	4	2	2	2	2	2	4	48
39	2	2	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	2	4	4	2	2	48
40	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	4	2	3	4	2	2	48
41	2	2	2	2	3	2	2	2	2	1	3	2	2	3	4	2	2	4	2	2	46
42	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	4	2	2	4	2	4	47
43	4	4	2	2	4	4	4	4	4	2	4	4	2	4	4	4	2	4	4	2	68
44	3	3	2	3	2	3	3	3	3	4	3	3	2	2	4	3	3	4	3	4	60
45	4	4	2	2	3	4	4	4	4	3	4	4	2	3	4	4	2	4	4	3	68
46	3	2	4	3	3	2	3	3	2	3	4	2	4	3	4	3	3	4	3	3	61
47	2	2	4	4	4	2	2	2	2	3	4	2	4	4	2	2	4	2	4	3	58
48	2	2	4	3	4	2	2	2	2	2	4	2	4	4	2	2	3	2	4	3	55
49	2	2	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	4	3	3	3	48
50	2	2	4	2	3	2	2	2	2	3	4	2	4	3	2	2	2	2	4	3	52
51	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	4	57
52	3	4	2	3	2	4	3	3	4	3	4	4	2	2	3	3	3	3	3	4	62
53	3	4	3	2	3	4	3	3	4	2	3	4	3	3	3	3	2	3	3	3	61

54	1	2	3	2	2	2	1	1	2	3	2	2	3	2	2	1	2	2	2	4	41
55	3	4	2	2	3	4	3	3	4	2	4	4	2	3	4	3	2	4	2	2	60
56	2	4	4	2	4	4	2	2	4	3	4	4	4	4	3	2	2	3	3	4	64
57	4	2	2	4	2	2	4	4	2	2	4	2	2	2	4	4	4	4	2	4	60
58	4	3	3	3	2	3	4	4	3	2	3	3	3	2	3	4	3	3	3	4	62
59	2	3	2	4	3	3	2	2	3	2	4	3	2	3	2	2	4	2	2	2	52
60	4	3	2	3	2	3	4	4	3	3	2	3	2	2	4	4	3	4	4	4	63
61	2	2	2	4	2	2	2	2	2	4	4	2	2	2	4	2	4	4	4	4	56
62	4	2	4	4	2	2	4	4	2	4	4	2	4	2	4	4	4	4	2	4	66
63	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	76
64	3	4	2	2	3	4	3	3	4	4	2	4	2	3	4	3	2	4	2	2	60
65	4	2	4	2	4	2	4	4	2	3	4	2	4	4	4	4	2	4	4	4	67
66	2	2	2	2	4	2	2	2	2	4	4	2	2	4	2	2	2	2	4	4	52
67	3	3	3	3	2	3	3	3	3	4	3	3	3	2	2	3	3	2	3	4	58
68	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	4	2	2	3	2	2	2	2	4	3	48
69	3	2	4	3	3	2	3	3	2	3	4	2	4	3	2	3	3	2	3	3	57
70	3	2	2	3	4	2	3	3	2	3	4	2	2	4	3	3	3	3	3	3	57
71	4	2	4	3	4	2	4	4	2	2	4	2	4	4	4	4	3	4	4	3	67
72	4	2	2	2	3	2	4	4	2	2	2	2	2	3	3	4	2	3	3	3	54
73	4	2	1	4	3	2	4	4	2	3	4	2	1	3	2	4	4	2	2	3	56
74	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	4	57
75	3	2	2	3	4	2	3	3	2	3	2	2	2	4	3	3	3	3	3	4	56
76	3	2	3	2	3	2	3	3	2	4	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	55
77	2	3	3	2	3	3	2	2	3	4	3	3	3	3	2	2	2	2	2	4	53
78	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	42
79	2	2	2	2	4	2	2	2	2	3	2	2	2	4	3	2	2	3	3	4	50
80	2	4	2	4	2	4	2	2	4	4	4	4	2	2	4	2	4	4	2	4	62
81	2	3	1	3	2	3	2	2	3	4	3	3	1	2	3	2	3	3	3	4	52
82	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	63
83	3	3	3	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	2	3	3	4	61

84	3	1	4	3	2	1	3	3	1	3	4	1	4	2	3	3	3	3	3	4	54
85	3	2	3	2	3	2	3	3	2	4	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	55
86	2	3	3	2	3	3	2	2	3	4	3	3	3	3	2	2	2	2	2	4	53
87	2	2	1	2	3	2	2	2	2	4	4	2	1	3	4	2	2	4	2	4	50
88	2	2	2	2	4	2	2	2	2	3	4	2	2	4	3	2	2	3	3	4	52
89	4	2	4	4	4	2	4	4	2	2	4	2	4	4	2	4	4	2	2	4	64
90	4	3	3	3	2	3	4	4	3	2	3	3	3	2	3	4	3	3	3	4	62
91	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	4	57
92	3	2	4	3	4	2	3	3	2	3	4	2	4	4	3	3	3	3	3	4	62
93	3	4	1	2	3	4	3	3	4	2	3	4	1	3	3	3	2	3	3	3	57
94	2	3	3	2	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	4	2	2	4	2	2	53
95	2	4	4	2	3	4	2	2	4	4	4	4	4	3	4	2	2	4	2	2	62
96	2	1	4	2	4	1	2	2	1	3	4	1	4	4	3	2	2	3	3	4	52
97	4	4	4	4	1	4	4	4	4	2	4	4	4	1	4	4	4	4	2	4	70
98	4	3	3	3	2	3	4	4	3	4	3	3	3	2	3	4	3	3	3	4	64
99	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	4	3	1	3	3	3	3	3	3	3	57
100	2	2	3	3	3	2	2	2	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	52
101	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	3	3	4	3	3	60
102	2	3	3	3	4	3	2	2	3	4	3	3	3	4	3	2	3	3	3	3	59
103	2	3	2	4	3	3	2	2	3	4	4	3	2	3	4	2	4	4	2	4	60
104	2	2	3	4	1	2	2	2	2	2	3	2	3	1	4	2	4	4	2	4	51
105	2	2	2	3	4	2	2	2	2	2	2	2	2	4	3	2	3	3	2	4	50
106	2	3	2	3	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	3	2	3	4	49
107	2	3	2	2	3	3	2	2	3	4	2	3	2	3	2	2	2	2	2	4	50
108	2	2	1	2	4	2	2	2	2	2	2	2	1	4	3	2	2	3	2	3	45
109	4	2	4	2	3	2	4	4	2	4	4	2	4	3	4	4	2	4	4	4	66
110	2	4	4	2	4	4	2	2	4	4	4	4	4	4	4	2	2	4	4	4	68
111	4	3	4	2	3	3	3	4	3	2	4	3	4	3	4	4	2	4	4	4	67
112	4	4	1	4	4	4	4	4	4	2	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	72
113	3	4	4	3	3	4	3	3	4	2	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	67

114	3	1	4	4	4	1	4	3	1	2	4	1	4	4	4	3	4	4	3	4	62
115	2	3	2	2	3	3	3	2	3	4	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	49
116	3	4	2	3	2	4	2	3	4	2	4	4	2	2	3	3	3	3	2	3	58
117	2	2	2	2	3	2	3	2	2	4	2	2	2	3	2	2	2	2	2	4	47
118	2	1	2	4	3	1	3	2	1	4	2	1	2	3	4	2	4	4	2	2	49
119	2	3	2	4	2	3	2	2	3	3	2	3	2	2	2	2	4	2	2	4	51
120	2	3	2	3	2	3	2	2	3	4	2	3	2	2	2	2	3	2	4	4	52
121	2	2	2	4	2	2	2	2	2	4	4	2	2	2	2	2	4	2	4	4	52
122	2	2	1	2	3	2	3	2	2	3	4	2	1	3	2	2	2	2	2	3	45
123	2	2	4	3	2	2	2	2	2	3	4	2	4	2	2	2	3	2	4	3	52
124	2	2	4	2	1	2	1	2	2	2	4	2	4	1	2	2	2	2	2	3	44
125	2	2	1	2	4	2	4	2	2	4	4	2	1	4	2	2	2	2	4	3	51
126	2	2	4	2	3	2	3	2	2	4	4	2	4	3	2	2	2	2	4	3	54
127	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	58
128	2	1	4	2	2	1	2	2	1	4	4	1	4	2	2	2	2	2	4	4	48
129	3	2	4	3	1	2	1	3	2	3	4	2	4	1	2	3	3	2	3	3	51
130	2	2	4	4	4	2	4	2	2	3	4	2	4	4	2	2	4	2	2	3	58
131	2	3	4	3	3	3	3	2	3	3	4	3	4	3	3	2	3	3	3	4	61
132	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	2	3	4	2	2	3	63
133	2	4	3	3	2	4	2	2	4	4	3	4	3	2	3	2	3	3	2	4	59
134	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	4	56
135	3	4	4	3	2	4	2	3	4	3	4	4	4	2	3	3	3	3	3	4	65
136	3	2	3	2	3	2	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	53
137	2	3	3	2	2	3	2	2	3	2	3	3	3	2	4	2	2	4	2	4	53
138	3	2	2	2	3	2	3	3	2	3	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	47
139	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	3	3	4	46
140	2	4	2	4	2	4	2	2	4	2	4	4	2	2	4	2	4	4	2	4	60
141	4	3	3	3	2	3	2	4	3	2	3	3	3	2	3	4	3	3	3	4	60
142	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	63
143	2	2	3	3	3	2	3	2	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	53

144	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	2	4	3	3	4	3	2	58
145	2	3	3	3	4	3	4	2	3	4	3	3	3	4	3	2	3	3	3	3	61
146	4	2	4	2	3	2	3	4	2	4	4	2	4	3	3	4	2	3	3	3	61
147	2	4	3	3	3	4	3	2	4	3	3	4	3	3	3	2	3	3	3	3	61
148	2	3	1	3	3	3	3	2	3	3	3	3	1	3	4	2	3	4	2	2	53
149	2	2	3	1	3	2	3	2	2	1	3	2	3	3	3	2	1	3	2	3	46
150	4	2	3	4	3	2	3	4	2	3	3	2	3	3	3	2	4	4	2	3	59

Nº	Humana							Técnica					Entorno								SATISFACCIÓN DEL USUARIO
	P.1	P.2	P.3	P.4	P.5	P.6	P.7	P.8	P.9	P.10	P.11	P.12	P.13	P.14	P.15	P.16	P.17	P.18	P.19	P.20	
1	3	2	3	2	3	2	2	3	4	1	2	3	4	3	3	2	2	3	4	4	55
2	2	2	4	3	2	3	3	3	2	3	4	4	2	3	3	3	3	3	4	4	60
3	3	1	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	4	2	3	3	3	4	4	4	55
4	4	2	2	3	4	2	2	4	4	3	3	2	3	4	2	2	2	4	3	4	59
5	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	4	4	3	3	3	2	2	4	2	2	57
6	4	3	2	3	1	2	2	1	4	2	3	4	4	4	2	2	2	2	4	4	55
7	3	3	3	3	3	2	4	3	3	4	3	4	4	3	2	4	4	3	4	3	65
8	3	2	1	2	2	4	2	4	2	2	4	2	4	2	4	2	2	2	3	2	51
9	4	2	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	72
10	3	2	2	3	2	4	3	2	2	4	4	2	3	2	4	3	3	4	4	2	58
11	3	3	4	2	2	4	4	2	2	2	4	4	4	2	4	4	4	3	2	4	63
12	4	4	3	4	2	4	4	2	2	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	71
13	3	4	2	2	3	4	3	3	2	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	63

14	3	2	3	3	2	4	4	2	2	4	2	4	3	2	4	4	4	3	3	3	61
15	3	3	4	3	3	4	3	3	4	2	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	66
16	4	3	1	3	2	4	2	2	2	2	4	4	2	2	4	2	3	4	3	55	
17	3	2	3	2	3	4	4	3	2	2	4	4	2	3	4	4	4	4	3	3	63
18	1	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	1	1	2	51
19	4	2	3	3	2	4	4	2	2	2	2	4	2	2	4	4	4	3	3	3	59
20	3	2	1	2	2	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	4	4	54
21	4	3	3	4	3	3	1	3	2	4	2	3	2	3	3	1	1	3	4	4	56
22	3	2	2	3	2	3	3	2	4	2	3	3	3	2	3	3	3	4	3	3	56
23	2	4	3	3	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	4	4	4	53
24	3	2	1	3	2	3	4	2	2	4	2	3	2	2	3	4	4	4	3	3	56
25	2	2	2	2	2	3	2	2	3	4	2	3	2	2	3	2	2	3	2	4	49
26	2	3	2	2	2	2	2	4	2	4	1	2	2	2	2	2	2	2	2	4	46
27	3	2	2	2	3	3	2	3	4	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	4	55
28	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	4	4	4	2	2	2	2	3	2	4	51
29	4	4	1	2	2	2	2	2	2	2	4	4	4	2	2	2	2	2	4	4	53
30	2	2	4	2	3	2	3	3	2	3	3	3	4	3	2	3	3	2	3	4	56
31	3	2	2	3	2	2	2	2	1	2	4	2	3	2	2	2	2	3	2	2	45
32	4	3	2	3	3	4	3	3	2	2	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	63
33	2	4	4	3	4	4	4	2	4	2	2	4	4	4	4	4	4	3	4	3	69
34	4	2	3	2	3	4	4	3	4	2	1	4	4	3	4	4	4	4	3	3	65
35	4	2	2	3	4	3	4	4	3	4	2	3	4	4	3	4	4	4	3	3	67
36	2	4	1	3	4	4	4	4	1	4	2	4	4	4	4	4	4	3	3	3	66
37	3	2	4	4	2	3	3	2	4	3	2	3	3	2	3	3	3	3	4	4	60
38	4	3	3	4	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	58
39	2	2	4	2	4	4	2	4	4	2	2	2	4	4	4	2	2	2	3	2	57
40	4	2	3	3	3	4	2	3	3	2	2	2	4	3	4	2	2	2	2	2	54
41	3	4	4	3	2	4	2	2	2	2	2	2	3	2	4	2	2	1	2	2	50
42	4	2	2	2	2	4	2	2	2	2	2	2	4	2	4	2	2	3	2	2	49
43	4	2	3	4	2	4	4	2	2	4	2	4	4	2	4	4	4	2	2	2	61

44	2	2	1	2	3	4	3	3	2	3	2	3	4	3	4	3	4	58
45	3	4	4	3	2	4	4	2	2	4	2	4	3	2	4	4	3	64
46	4	3	2	3	3	4	3	3	4	2	4	3	4	3	4	3	65	
47	4	2	4	4	4	2	2	4	2	2	4	4	4	4	2	2	62	
48	2	2	3	4	3	2	2	3	4	2	4	4	4	3	2	2	56	
49	4	4	1	2	4	3	2	4	3	2	2	3	4	4	3	2	57	
50	3	4	3	3	2	2	2	2	2	2	4	4	4	2	2	2	54	
51	3	2	2	2	2	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	53	
52	4	3	2	2	3	3	3	3	2	4	2	3	4	3	3	3	59	
53	2	2	2	3	2	3	3	2	2	4	3	3	3	2	3	3	53	
54	3	2	2	2	2	2	1	2	3	2	3	2	2	2	2	1	42	
55	3	2	3	3	2	4	3	2	2	4	2	2	3	2	4	3	53	
56	4	2	1	4	2	3	2	2	3	4	4	3	4	2	3	2	56	
57	4	3	4	2	4	4	4	4	2	2	2	2	4	4	4	2	65	
58	3	2	4	2	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	2	63	
59	4	3	2	3	4	2	2	4	2	3	2	2	4	4	2	2	53	
60	3	4	2	2	3	4	4	3	4	3	2	4	3	3	4	4	65	
61	4	4	2	2	4	4	2	4	4	2	2	4	4	4	2	4	66	
62	2	2	2	2	4	4	4	4	2	2	4	2	4	4	4	4	65	
63	4	2	1	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	70	
64	3	2	2	3	2	4	3	2	2	4	2	2	3	2	4	3	56	
65	4	4	2	4	2	4	4	2	2	2	4	4	4	2	4	4	65	
66	2	3	3	4	2	2	2	2	2	2	2	4	4	2	2	2	54	
67	4	2	4	2	3	2	3	3	2	3	3	3	4	3	2	3	60	
68	3	4	3	3	2	2	2	2	2	2	2	4	3	2	2	2	51	
69	4	3	2	3	3	2	3	3	2	2	4	3	2	3	2	3	55	
70	4	2	4	4	3	3	3	2	2	2	2	3	4	3	3	3	61	
71	2	2	2	4	3	4	4	3	2	2	4	4	2	3	4	4	61	
72	3	4	3	3	2	3	4	2	3	2	2	3	2	2	3	4	57	
73	2	2	1	3	4	2	4	4	2	2	1	2	4	4	2	4	56	

74	3	4	3	2	2	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	4	56
75	4	3	3	4	3	3	3	3	2	2	2	3	4	3	3	3	3	2	4	60
76	3	2	2	3	2	3	3	2	4	2	3	3	3	2	3	3	4	3	3	56
77	2	4	2	3	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	4	4	4	52
78	2	2	2	3	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	42
79	4	2	2	4	2	3	2	2	3	2	2	3	4	2	3	2	3	2	4	53
80	4	3	1	2	4	4	2	4	2	4	2	2	4	4	4	2	4	4	4	62
81	3	4	2	2	3	3	2	3	4	3	1	3	3	3	3	2	4	3	4	57
82	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	58
83	3	4	4	4	2	3	3	2	4	3	3	3	3	2	3	3	3	4	4	63
84	4	3	2	2	3	3	3	3	2	1	4	3	4	3	3	3	3	4	4	60
85	3	4	2	3	2	3	3	2	4	2	3	3	3	2	3	3	4	3	3	58
86	2	2	1	3	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	4	4	4	49
87	3	4	3	3	2	4	2	2	4	2	1	2	3	2	4	2	4	4	2	55
88	2	2	2	4	2	3	2	2	3	2	2	3	4	2	3	2	3	2	4	51
89	3	3	2	4	4	2	4	4	4	2	4	2	4	4	2	4	4	4	4	66
90	3	2	4	2	3	3	4	3	1	3	3	3	3	3	3	4	4	2	3	60
91	3	2	4	2	2	3	3	2	4	3	3	3	3	2	3	3	3	2	4	57
92	4	3	3	4	3	3	3	3	2	2	4	3	4	3	3	3	3	2	4	62
93	3	4	2	3	2	3	3	2	2	4	1	3	3	2	3	3	3	2	3	54
94	2	3	1	3	2	4	2	2	3	3	3	2	3	2	4	2	2	2	1	55
95	3	4	3	3	2	4	2	2	2	4	4	2	3	2	4	2	4	4	2	58
96	4	2	2	4	2	3	2	2	3	1	4	3	4	2	3	2	2	3	2	54
97	4	3	2	1	4	4	4	2	2	4	4	2	4	4	4	4	4	2	2	64
98	3	4	4	2	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	67
99	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	56
100	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	4	57
101	3	3	4	2	3	4	3	3	1	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	61
102	3	3	3	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	4	3	59
103	2	4	2	3	4	4	2	4	4	3	2	2	4	4	4	2	2	4	4	64

104	4	3	4	1	4	4	2	4	1	2	3	2	4	4	4	2	2	2	3	4	59
105	2	4	4	4	3	3	2	3	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	4	4	55
106	2	2	3	2	3	2	2	2	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	45
107	4	3	4	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	4	4	4	53
108	2	2	2	4	2	3	2	2	2	2	1	2	2	2	3	2	2	2	3	3	45
109	4	4	4	3	2	4	4	2	2	2	4	4	2	2	4	4	4	4	4	4	67
110	4	3	1	4	2	4	2	2	1	4	4	4	2	2	4	2	2	4	4	4	59
111	2	3	2	3	2	4	4	2	2	3	4	4	2	2	4	4	4	2	2	4	59
112	2	4	2	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	2	3	4	70
113	4	4	4	3	3	3	3	3	1	4	4	3	4	3	3	3	3	2	2	4	63
114	3	3	2	4	4	4	3	4	2	1	4	3	4	4	4	3	3	2	2	4	63
115	2	2	2	3	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	4	4	4	49
116	4	4	1	2	3	3	3	3	4	4	2	2	4	3	3	3	3	2	2	3	58
117	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	4	4	48
118	2	4	2	3	4	4	2	4	4	1	2	2	2	4	4	2	2	4	4	2	58
119	4	4	2	2	4	2	2	4	4	3	2	2	4	4	2	2	2	3	2	4	58
120	3	2	2	2	3	2	2	3	1	3	2	4	3	3	2	2	2	4	4	4	53
121	4	4	1	2	4	2	2	4	4	2	2	4	4	4	2	2	2	4	3	4	60
122	4	2	4	3	2	2	2	2	2	2	1	2	4	2	2	2	2	3	3	3	49
123	4	2	3	2	3	2	2	3	3	2	4	4	4	3	2	2	2	3	4	3	57
124	3	2	2	1	2	2	2	2	2	2	4	2	2	2	2	2	2	2	1	3	42
125	4	3	4	4	2	2	2	2	2	2	1	4	4	2	2	2	2	4	3	3	54
126	2	2	3	3	2	2	2	2	1	2	4	4	4	2	2	2	2	4	3	3	51
127	4	4	4	3	3	2	3	3	2	3	3	3	4	3	2	3	3	3	3	3	61
128	3	4	2	2	2	2	2	2	2	1	4	4	3	2	2	2	2	4	4	4	53
129	3	3	4	1	3	2	3	3	4	2	4	3	4	3	2	3	3	3	4	3	60
130	4	2	3	4	4	2	2	4	4	2	4	2	4	4	2	2	2	3	3	3	60
131	3	3	4	3	3	3	2	3	2	3	4	3	3	3	3	2	2	3	3	4	59
132	4	3	2	3	4	2	3	4	3	3	4	2	4	4	2	3	3	4	4	3	64
133	3	2	3	2	3	3	2	3	3	4	3	2	3	3	3	2	2	4	2	4	56

134	2	2	2	2	2	3	3	2	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	4	4	56
135	4	3	1	2	3	3	3	3	2	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	62
136	3	4	2	3	2	3	3	2	4	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	56
137	2	4	2	2	2	4	2	2	3	3	3	2	3	2	4	2	2	2	4	2	52
138	3	4	3	3	2	2	3	2	4	2	2	2	3	2	2	3	3	3	4	3	55
139	4	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	3	4	2	3	2	2	3	2	4	51
140	2	3	4	2	4	4	2	4	2	4	2	2	4	4	4	2	2	2	4	4	61
141	3	4	1	2	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	2	3	4	62
142	3	3	4	3	3	3	3	3	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	61
143	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	4	3	57
144	3	3	4	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	63
145	3	3	3	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	4	3	3	59
146	3	3	2	3	2	3	4	2	1	2	4	3	3	2	3	4	4	4	3	3	58
147	4	1	4	3	3	3	2	3	3	4	3	3	4	3	3	2	2	3	3	3	59
148	3	4	2	3	3	4	2	3	3	3	1	2	3	3	4	2	2	3	3	2	55
149	2	2	2	3	1	3	2	2	3	2	3	2	4	1	3	2	2	1	3	2	45
150	3	1	2	3	4	4	4	4	3	2	3	2	3	4	4	4	4	3	2	3	62