



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

**Satisfacción de los usuarios y calidad de atención en un
establecimiento de salud de Ica, 2023**

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

AUTOR:

Chacaltana Espino, Limbert Manuel (orcid.org/0009-0000-8800-701X)

ASESORES:

Mg. Ramirez Calderon, Luis Enrique (orcid.org/0000-0003-3991-9746)

Mg. Sanchez Vasquez, Segundo Vicente (orcid.org/0000-0001-6882-6982)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Calidad de las Prestaciones Asistenciales y Gestión del Riesgos en Salud

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Promoción de la salud, nutrición y salud alimentaria

LIMA - PERÚ

2023

Dedicatoria:

A Dios todo poderoso por todas las bendiciones que me brinda cada día de mi existencia. A mi padre y madre, quien siempre me inculcó el ejemplo de seguir adelante para poder cumplir mis metas y propósitos personales y profesionales.

Agradecimiento:

A Dios, por la oportunidad, la sabiduría, paciencia y las bendiciones constantes que me ha permitido seguir adelante en este proceso. A la Universidad César Vallejo, por ofrecerme la oportunidad de poder seguir superándome día a día y así cumplir con mis metas de superación personal y profesional. Al Mg. Luis Enrique Ramírez Calderón, por la dedicación y paciencia para guiar mi aprendizaje durante esta etapa muy importante en vida.

Índice de contenidos

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria:	ii
Agradecimiento:	iii
Índice de contenido	iv
Índice de tablas	v
Resumen	vi
Abstract	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	6
III. METODOLOGÍA	13
3.1. Tipo y diseño de investigación	13
3.2. Variables y operacionalización	13
3.3. Población, muestra y muestreo.	14
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	15
3.5. Procedimiento	17
3.6. Método de análisis de datos.	17
3.7. Aspectos éticos.	17
IV. RESULTADOS	19
V. DISCUSIÓN	31
VI. CONCLUSIONES	39
VII. RECOMENDACIONES	40
REFERENCIAS	42
ANEXOS	52

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1 Distribución de la población por áreas críticas	15
Tabla 2 Validez del contenido por juicio de expertos del instrumento	16
Tabla 3 Confiabilidad Alfa de Cronbach	16
Tabla 4 Tabla cruzada Satisfacción del usuario - Calidad de Atención	19
Tabla 5 Tabla cruzada Confiabilidad - Calidad de Atención	20
Tabla 6 Tabla cruzada Empatía - Calidad de Atención	21
Tabla 7 Tabla cruzada Seguridad - Calidad de Atención	22
Tabla 8 Tabla cruzada Tangibilidad - Calidad de Atención	23
Tabla 9 Tabla cruzada Capacidad de respuesta - Calidad de Atención	24
Tabla 10 Prueba de hipótesis general	25
Tabla 11 Prueba de hipótesis específica 1	26
Tabla 12 Prueba de hipótesis específica 2	27
Tabla 13 Prueba de hipótesis específica 3	28
Tabla 14 Prueba de hipótesis específica 4	29
Tabla 15 Prueba de hipótesis específica 5	30

Resumen

La presente investigación tiene como objetivo determinar la relación entre la satisfacción del paciente y la calidad de atención en un establecimiento de salud de Ica, 2023, donde el tipo de investigación fue aplicada, de enfoque cuantitativo, diseño no experimental, de nivel correlacional y de corte transversal donde la población de estudio estuvo conformada por 1900 usuarios y una muestra de 320 usuarios del establecimiento de salud, mediante el método de muestreo probabilístico aleatorio, se procedió a realizar el análisis de los resultados descriptivos donde la satisfacción del usuario fue calificada un porcentaje de 73.1% como regular mientras que la calidad de atención fue calificada con un porcentaje de 85.9% como regular. Por otro lado, se aplicó el modelo de correlación bivariado para las pruebas de hipótesis teniendo como resultado un p valor = 0.000 que es altamente significativa con el que se afirma la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula y a su vez el coeficiente de correlación Rho de Spearman tuvo como resultado un valor de 0.793 que representa una correlación positiva moderada donde se puede afirmar que mientras la atención de calidad sea mejor este aumentará la satisfacción del usuario de manera positiva.

Palabras clave: *Satisfacción del usuario, calidad de atención, expectativas del usuario*

Abstract

The present research aims to determine the relationship between patient satisfaction and quality of care in a health facility in Ica, 2023, where the type of research was applied, quantitative approach, non-experimental design, correlational level and cross-sectional where the study population consisted of 1900 users and a sample of 320 users of the health facility, using the random probability sampling method, we proceeded to perform the analysis of the descriptive results where user satisfaction was rated a percentage of 73. The descriptive results were analyzed, where user satisfaction was rated as regular with a percentage of 73.1%, while quality of care was rated as regular with a percentage of 85.9%. On the other hand, the bivariate correlation model was applied for hypothesis testing, resulting in a p value = 0.000, which is highly significant, affirming the alternate hypothesis and rejecting the null hypothesis, while Spearman's Rho correlation coefficient resulted in a value of 0.793, representing a moderate positive correlation, which affirms that the better the quality of care, the higher the user satisfaction will increase in a positive way.

Keywords: User satisfaction, quality of care, user expectations.

I. INTRODUCCIÓN

La satisfacción de los usuarios como resultado de una calidad de atención adecuada ha sido un tema de preocupación mundial desde hace varias décadas, a medida que la tecnología médica ha avanzado y la esperanza de vida ha aumentado, se ha vuelto cada vez más importante brindar servicios asistenciales confiables y seguros a los pacientes garantizando su seguridad, reduciendo eventos adversos y otorgando atención de alta calidad, desde la década del '80, se ha producido un aumento en la conciencia y el interés por resolver el problema sobre la calidad brindada a los pacientes y sus efectos en la plena satisfacción de las poblaciones a nivel internacional, implementándose diversas iniciativas para mejorarla donde la organización mundial de la salud (OMS) ha contribuido con este proceso, promoviendo mejoras en las prestaciones que garanticen la seguridad al brindarse las atenciones de salud a nivel mundial (OMS, 2022).

En el contexto internacional las organizaciones internacionales (Banco Mundial, OMS, OCDE), según un reciente informe conjunto, afirman que la optimización de las prestaciones de salud se ve obstaculizado por la baja calidad de ejecución en diferentes países de diversos niveles económicos, en la actualidad, se observan diagnósticos poco precisos, errores en la administración de medicamentos, tratamientos inadecuados o no necesarios, realización de prácticas asistenciales inapropiadas o con altos índices de inseguridad y proveedores de atención cuyo personal mantiene una insuficiente capacitación y experiencia a nivel de todo el mundo (OCDE, 2018).

Esta problemática es más grave en sociedades cuyos niveles de ingresos son bajos y medianos, donde aproximadamente el 10 % de los habitantes con diagnósticos de enfermedad o en situación de hospitalizados puede adquirir alguna afección durante su estancia, en contraste con el 7 % en países de ingresos altos, sin embargo a pesar de que los eventos adversos son previsible mediante una mayor higiene, adopción de buenas prácticas de vigilancia de infecciones intrahospitalarias y el uso apropiado de antimicrobianos, esta situación persiste, teniendo como evidencia que

en países de ingresos altos 1 de cada 10 ciudadanos con afecciones en su salud se ven perjudicados durante su tratamiento médico (Banco Mundial, 2018).

En la actualidad, la calidad de atención sigue siendo un problema mundial, con muchos países enfrentando desafíos similares en cuanto al acceso a las prestaciones de salud donde la calidad y la satisfacción son dos fenómenos que reflejan la situación sanitarias de los centros de salud, no obstante, hay una mayor conciencia y compromiso en abordar este problema, y se han producido avances considerables en la mejora de procesos que conlleven a brindar atenciones de calidad en muchos países.

En el contexto peruano, se han presentado diversos problemas que influyen negativamente a la atención de calidad y sus efectos en la satisfacción del paciente, estos problemas se han agudizado debido al incremento de establecimientos de salud y la diversidad de usuarios que acuden a ellos, en primer lugar resalta la ausencia de capacidad resolutive del personal de salud, siendo uno de los problemas con mayor relevancia, es decir muchos trabajadores de la salud no cuentan con la formación adecuada y satisfacer a los pacientes, esto puede generar una mala comunicación con los pacientes, falta de empatía y entendimiento de sus necesidades, y una descoordinación evidente entre los servicios de salud (MINSA, 2016).

En segundo lugar, la infraestructura y el equipamiento son factores que también afectan al usuario siendo evidente que en muchos establecimientos de salud carecen de recursos financieros para realizar un servicio adecuado, como falta de insumos, equipos obsoletos o falta de espacio para atender a los pacientes, esto puede generar retrasos en los tratamientos, incomodidades para los pacientes y un aumento en la percepción de una atención deficiente, por último, un problema relevante es la ausencia de accesibilidad a las prestaciones médicas donde frecuentemente los pacientes no tienen acceso por falta de ingresos económicos o por la escasez de establecimientos de salud en su área, generando una falta de seguimiento de los tratamientos (MINSA, 2016).

A nivel local la Contraloría General de la República informó que el 72% de los hospitales del MINSA no habían implementado el plan, además, se realizaron mediciones basales en hospitales públicos en el departamento de Ica que no contaban con el plan, encontrándose un nivel de satisfacción del 63.1% en marzo de 2017 y del 71.8% en mayo de 2018 en seis hospitales de la región, estas evidencias demuestran que es necesario realizar una nueva medición de la satisfacción del paciente luego de poner en marcha el plan en los cuatro hospitales de la región de Ica (Becerra y Condori, 2019).

A partir de los antecedentes se formula la pregunta de investigación de la siguiente manera: ¿Cuál es la relación entre la satisfacción del usuario y la calidad de atención en un establecimiento de salud de Ica, 2023?, asimismo los problemas específicos serían: 1) ¿Cuál es la relación entre la confiabilidad y la calidad de atención en un establecimiento de salud de Ica, 2023?; 2) ¿Cuál es la relación entre la empatía y la calidad de atención en un establecimiento de salud de Ica, 2023?; 3) ¿Cuál es la relación entre la seguridad y la calidad de atención en un establecimiento de salud de Ica, 2023?; 4) ¿Cuál es la relación entre la tangibilidad y la calidad de atención en un establecimiento de salud de Ica, 2023?; 5) ¿Cuál es la relación entre la capacidad de respuesta y la calidad de atención en un establecimiento de salud de Ica, 2023?

La justificación social se fundamenta en que los usuarios requieren de una buena calidad de atención, ya que son personas que acuden debido a un mal que aquejan, más aún cuando se trata de pacientes con enfermedades crónicas que aumentan su morbilidad, partiendo desde este punto se plantearán estrategias para lograr una adecuada atención de calidad en los usuarios, la presente investigación identificará los principales problemas que acontecen en relación con la calidad, permitiendo el planteamiento de estrategias y herramientas que favorezcan a los resultados encontrados y que repercutan positivamente en la satisfacción de los pacientes.

La justificación teórica se fundamenta en la existencia de teorías y modelos que establecen que la calidad en el ámbito hospitalario está directamente relacionada con la percepción satisfactoria de los usuarios, enfatizando que la percepción de la calidad

de los usuarios influye en su condición satisfactoria así como en su percepción en cuanto a la atención obtenida, esta investigación busca respaldar y profundizar en estas teorías al aplicarlas en un contexto específico, como es el hospital de Ica, asimismo estas investigaciones han encontrado que aspectos como la comunicación efectiva, la accesibilidad, la competencia del personal médico y la infraestructura donde se brinda el servicio, inciden en el estado satisfactorio de los usuarios, basándose en la necesidad de ampliar y adaptar estos hallazgos al contexto del hospital de Ica, con el fin de proporcionar una base teórica sólida y contextualizada.

La justificación práctica se enfoca en aplicar la información obtenida para implementar estrategias que permitan mejorar los procesos con la finalidad de incrementar los niveles de calidad y consecuentemente mejorar el estado satisfactorio de los usuarios, además, la implementación de mejoras basadas en los resultados obtenidos tendrán un impacto directo en los pacientes y en la comunidad en general, una mayor calidad y una mayor satisfacción pueden traducirse en una atención médica más efectiva, un menor tiempo de espera, una mayor seguridad en el sistema sanitario y una mejor percepción de la calidad del sistema sanitario en general.

Se ha establecido el objetivo general de la siguiente manera: Determinar la relación entre la satisfacción del paciente y la calidad de atención en un establecimiento de salud de Ica, 2023, de la misma forma los objetivos específicos serían: 1) Determinar la relación entre la confiabilidad y la calidad de atención en un establecimiento de salud de Ica, 2023; 2) Determinar la relación entre la empatía y la calidad de atención en un establecimiento de salud de Ica, 2023; 3) Determinar la relación entre la seguridad y la calidad de atención en un establecimiento de salud de Ica, 2023; 4) Determinar la relación entre la tangibilidad y la calidad de atención en un establecimiento de salud de Ica, 2023; 5) Determinar la relación entre la capacidad de respuesta y la calidad de atención en un establecimiento de salud de Ica, 2023

Por otra parte se ha establecido la hipótesis general de la siguiente manera: Existe una relación significativa entre la satisfacción del usuario y la calidad de atención en un establecimiento de salud de Ica, 2023; y las hipótesis específicas serían: 1) Existe una relación significativa entre la confiabilidad y la calidad de atención

en un establecimiento de salud de Ica, 2023; 2) Existe una relación significativa entre la empatía y la calidad de atención en un establecimiento de salud de Ica, 2023; 3) Existe una relación significativa entre la seguridad y la calidad de atención en un establecimiento de salud de Ica, 2023; 4) Existe una relación significativa entre la tangibilidad y la calidad de atención en un establecimiento de salud de Ica, 2023; 5) Existe una relación significativa entre la capacidad de respuesta y la calidad de atención en un establecimiento de salud de Ica, 2023

II. MARCO TEÓRICO

A nivel internacionales podemos destacar las investigaciones de: Umoke et al., (2020), tuvo como objetivo investigar sobre la satisfacción y su relación con el cuidado de salud en un hospital general del estado de Ebonyi, se empleó un método descriptivo transversal donde los resultados evidenciaron un nivel de satisfacción alto, donde la tangibilidad de los servicios (con una puntuación media de $2,57 \pm 0,99$) y con la fiabilidad (con una puntuación media de $2,84 \pm 0,95$), además, los pacientes manifestaron estar muy satisfechos con la capacidad de respuesta del personal médico (con una puntuación media de $3,06 \pm 0,63$), la seguridad percibida (con una puntuación media de $3,07 \pm 0,63$) y la empatía mostrada por el personal (con una puntuación media de $3,12 \pm 0,57$). y concluyendo que los colaboradores se encontraron satisfechos con la atención de calidad, gozando de mayor satisfacción la empatía y de menor satisfacción los aspectos tangibles.

Abbasi-Moghaddam et al., (2019), en su estudio el objetivo fue averiguar cómo evalúa el paciente la calidad del servicio en clínicas y hospitales, se empleó un estudio transversal teniendo como resultado que los pacientes manifestaron mayor satisfacción con la admisión, costos y consulta siendo la valoración promedio con una media de 4,17 y el tiempo de espera con una media de 2,64, respectivamente, en general, la valoración promedio de calidad brindada fue de 3,73 ($\pm 0,51$) sobre 5, asimismo en cuanto a los servicios ambulatorios, el 57,5% de los pacientes los calificaron como buenos, el 40% como moderados y el 2,5% como débiles, encontrándose una relación significativa con un p-valor menor a 0.05 ($p < 0,05$).

Olamuyiwa y Adeniji, (2021), tuvo como objetivo analizar cómo se encuentra la satisfacción con relación a las prestaciones con calidad en la clínica del Esquema Nacional de Seguro de Salud (NHIS) en un centro terciario, para lo cual se utilizó un método descriptivo transversal, el estudio reveló que aproximadamente la mitad de los encuestados (193, es decir, el 50,9%) se mostraron satisfechos con la disponibilidad de la infraestructura. Sin embargo, los pacientes expresaron insatisfacción en cuanto al tiempo de espera en áreas como historias clínicas, facturación, laboratorio y farmacia. En general, 286 encuestados (75,5%) manifestaron estar satisfechos con los

resultados de la atención médica proporcionada en la clínica NHIS. Se halló una relación por asociación significativa ($p = 0,00$) entre el resultado del tratamiento y la satisfacción del paciente.

Campos Martínez (2022), analiza la satisfacción en la atención en consulta externa en un Instituto de Seguridad Social Mexicano, donde se realizó un estudio descriptivo con la población que acude a este servicio, demostrando en los resultados que hasta un 63% de los colaboradores evaluaron positivamente los niveles de satisfacción como bueno, alcanzando una calificación excelente en un 22%, en cuanto al tratamiento médico calificaron con un 40% como excelentes, como conclusiones podemos afirmar que se identificaron como fortalezas las orientaciones recibidas por parte de los profesionales de medicina así como el nivel de conocimientos los cuales resultaron satisfactorios para los usuarios.

Andrade Narváez (2022) donde se buscó la relación de la opinión sobre el servicio de calidad al cliente en una Clínica de Especialidades María Auxiliadora en la ciudad de Quito, para lograr esto, se utilizó el enfoque cuantitativa de nivel correlacional, con una muestra finita de 373 individuos que son usuarios de la clínica a quienes se aplicaron encuestas a esta población, los resultados de la encuesta mostraron una calificación de satisfacción general entre 8 y 10, según la escala SERPERF, en relación con la atención, la agilidad, los procedimientos y los equipos médicos, el análisis correlacional reveló que la dimensión de fiabilidad y capacidad de respuesta tiene una correlación media, con un valor de p de $0.0008 < 0.05$ y $0.001 < 0.05$, respectivamente, lo que indica significancia estadística, finalmente la conclusión, se sugiere que la entidad mejore la gestión de las dimensiones que presentan un menor dinamismo, con el fin de aumentar la condición satisfactoria y la calidad de las prestaciones proporcionadas.

Como antecedentes nacionales tenemos: Febres-Ramos y Mercado-Rey, (2020), en la tesis se identificó la satisfacción en función a la calidad percibida de los usuarios que solicitan atención en consultorio externo de un nosocomio de Huancayo, donde el método fue descriptivo, llegando a la conclusión de que el 60.3% confirma que la satisfacción es favorable en función de la calidad brindada, así mismo las

dimensiones más sobresalientes fueron seguridad y empatía, dejando como la dimensión de mayor insatisfacción a los aspectos tangibles. Con esta conclusión nos aporta que el sistema de salud debe realizar mejoras en lo que concierne a infraestructura y equipamiento para poder llegar a brindar una atención de calidad adecuada que satisfaga las perspectivas del usuario.

Vinces Zárate (2023) cuyo objetivo fue analizar las atenciones y su interrelación con las atenciones de calidad y la satisfacción en un nosocomio de Tacna, el estudio fue correlacional con participación de 95 pacientes mayores de edad, los resultados fueron relevantes donde los participantes calificaron la atención como regular con un 66,7% de satisfacción, mientras que 33,3% se siente poco satisfecho, asimismo el 50.8% manifestaron sentirse satisfechos con la calidad brindada y 47.5% poco satisfechos y una minoría que indicó sentirse muy satisfecho en un 1,7%. En cuanto a la relación de variables se estableció un coeficiente de 0,127 y con una significancia de 0,221.

Hernández-Vásquez et al. (2019) en su estudio determino la relación del estado satisfactorio versus el servicio recibido en los centros de salud del MINSA y relacionarlo con factores asociados, para lo cual utilizó un estudio analítico de corte transversal. Y como resultado se calificó como buena o muy buena la atención recibida, determinando que los usuarios con mayor insatisfacción son los adultos mayores. Este estudio aporta la información de que se debe tener mayor relevancia en la satisfacción del usuario adulto mayor, ya que representa el mayor índice de insatisfacción.

Becerra-Canales y Condori-Becerra, (2019) en su análisis de 4 hospitales públicos de Ica se buscó el nivel satisfactorio de los usuarios. Se utilizó un estudio transversal en el que se concluye que la satisfacción del usuario logra aproximadamente un 72%, indicando que la aplicación del plan “cero colas” aumenta el grado de satisfacción del usuario. Siendo la duración en la espera de requerimiento de citas, el trato de los trabajadores y trámites administrativos las dimensiones que gozan de menores niveles de satisfacción. Este estudio aporta el dato que a partir de la aplicación de programas o planes en salud promueve mayor satisfacción en el usuario.

Castañeda (2022), el propósito fue buscar el nivel satisfactorio de los usuarios en las instalaciones de consultorio externo en una entidad de prestaciones de salud ubicado en el distrito de Chiclayo donde el estudio fue descriptivo, observacional cuyo resultado fue que la satisfacción es de 45%, las dimensiones de mayor satisfacción registrada en los análisis son la capacidad de responder a los pacientes y los aspectos tangibles de las instalaciones, mientras que las dimensiones empatía, fiabilidad y seguridad fueron las que tuvieron menor nivel de satisfacción en el usuario. A partir de ellos se puede afirmar que aporta información en relación con las dimensiones en las que más se debería poner énfasis para lograr una mayor satisfacción del usuario.

A continuación definiremos las bases teóricas para cada una de las variables:

Calidad de Atención según la UNE-EN ISO 9000:2000, denomina calidad al conjunto de cualidades propias de los bienes y servicio que cumple con ciertos requisitos en el ámbito de la salud siendo la más relevante el servicio de atención que se puede medir mediante la percepción del paciente de una de las características que lleva implícito el cumplimiento de requisitos como una misión o estrategia estando excluido el contenido ético y ausencia de valores.

Mientras Ayuso Murillo y Begoña de Andrés (2015), manifiestan que según el Committee on Quality Health Care In America, establece la calidad como el nivel en donde los servicios sanitarios a nivel personal o colectivo, incrementa la factibilidad de recibir prestaciones deseables en salud, coherentes así como adecuados y en sincronía con el avance científico y práctico existente en la materia, considerándose atributos como escalas de medición, amplitud de elementos en la atención, orientado al cumplimiento de objetivos, identificación de resultados, preferencias en la participación y responsabilidad de los trabajadores de salud en las prestaciones mediante la aplicación de conocimientos actuales y modernos.

Así mismo Macías-Hernández et al. (2013), señala que existe diversidad de teorías que la habla de la calidad de servicio, pero una de las más clásicas fue la propuesta de Lee y Jones quienes hacen referencia al conjunto de juicios de valor aplicables a diferentes atributos, propiedades, insumos, componentes, elementos y

dimensiones de un proceso denominado atención médica, que consiste en el diagnóstico y soluciones que brinda el personal de salud a un evento de salubridad específicamente establecido en un usuario determinado, concluyendo que de esta prestación se da origen a dos aspectos, la primera es la atención práctica, que es poner en práctica el avance tecnológico en la resolución de problemas de salud y la segunda es la interrelación con el paciente, que es la forma de interactuar de manera social, económica o cultural entre los usuarios y trabajadores.

Por otra parte García-Fabila (2018) indica que la definición de calidad de atención implica identificar tres elementos clave: el sujeto de interés, los atributos o variables relacionados con dicho sujeto, y los indicadores junto con las normas y criterios necesarios para medirlo, sin embargo existe una falta de claridad en relación a cada uno de estos elementos, en cuanto al primero, hay una notable división entre dos corrientes de pensamiento: la primera se enfoca exclusivamente en el rendimiento de un profesional de la salud o técnico, o incluso en un grupo de ellos que trabajan de manera interconectada en la atención a sus pacientes, en contraste con la segunda corriente que adopta una perspectiva más amplia y sostiene que el sujeto de interés es un programa integral, como por ejemplo, un sistema de atención médica extenso.

De acuerdo con Donabedian (2001), la atención de calidad se conceptualiza como el nivel en el cual las prestaciones de salud incrementan la probabilidad de lograr un resultado deseado y se brindan con el menor riesgo posible para los pacientes, también propuso tres elementos de revisión: estructural, procesal y de resultado, la estructural hace referencia a las características del entorno en el que se ofrece la atención médica, el procesal se refiere a las actividades y procesos que ponen en práctica los trabajadores durante la atención del paciente y el resultado se relaciona con el efecto final en la salud del paciente.

La OMS afirma que la calidad de las prestaciones sanitarias se ha descrito como aquella que reconoce los requerimientos de salud de las personas o habitantes y asigna los recursos necesarios para satisfacer esas necesidades de manera oportuna y eficaz, en la medida en que el conocimiento actual lo permita

La OMS ha identificado seis dimensiones relacionadas a la calidad en las prestaciones asistenciales en los centros de salud, que son las siguientes:

Seguridad: se trata de la habilidad de los servicios de salud para proporcionar atención médica segura, minimizando al máximo los riesgos de daño para los pacientes.

Efectividad: hace referencia a la capacidad de los servicios de salud para ofrecer atención médica basada en la evidencia científica, logrando los mejores resultados posibles para la salud de los pacientes.

Centrada en el paciente: se refiere a la capacidad de los servicios de salud para adaptar la atención médica a las necesidades, preferencias y expectativas de los pacientes, involucrándolos activamente en la toma de decisiones sobre su atención.

Oportuna: apunta a la capacidad de los servicios de salud para brindar atención médica de forma rápida, reduciendo al mínimo los tiempos de espera y garantizando el acceso a los servicios cuando los pacientes los necesiten.

Equitativa: se refiere a la capacidad de los servicios de salud para brindar atención médica sin discriminación, asegurando la igualdad de acceso y tratamiento para todos los pacientes, independientemente de su género, origen étnico, nivel socioeconómico o cualquier otra característica.

Eficiente: se trata de la capacidad de los servicios de salud para ofrecer atención médica de alta calidad de manera oportuna y al menor costo posible, utilizando los recursos de forma efectiva y eficiente.

Por otra parte la satisfacción en la prestación de un servicio se define como la diferencia de la expectativa (lo que desea) del servicio antes de ser recibido y la percepción (lo que recibió) del servicio después de recibido, en otras palabras, cuando el cliente percibe que la calidad del servicio recibido supera sus expectativas, experimenta una sensación de satisfacción, mientras que si la calidad del servicio no cumple con sus expectativas, se genera una sensación de insatisfacción, esta discrepancia puede ser afirmativa o negativa que depende de la percepción del cliente supera o no sus expectativas. Zeithaml et al. (1992).

Las dimensiones que proponen Parasuraman, Zeithaml y Berry son:

Tangibilidad, se refiere a los aspectos físicos del servicio y a la apariencia de los elementos tangibles que lo rodean, como las instalaciones, el equipamiento, la apariencia del personal, entre otros.

Confiabilidad, hace referencia a la cualidad del proveedor del servicio para otorgar un servicio de manera confiable y precisa, sin errores ni demoras, y de manera consistente en el tiempo.

Capacidad de respuesta, se refiere a la disposición del proveedor de servicio para ayudar y proporcionar un servicio rápido y oportuno, ante cualquier necesidad, requerimiento o consulta que tenga el usuario.

Seguridad, se refiere a la capacidad del proveedor de servicio para brindar un servicio sin riesgos, protegiendo al usuario de cualquier tipo de daño físico o emocional y garantizando la confidencialidad de su información personal.

Empatía, se refiere a la atención personalizada, la amabilidad, la disposición y el interés que muestra el personal hacia el usuario, entendiendo sus necesidades y expectativas, y proporcionando un servicio adaptado a ellas.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Es aplicado según Carrasco (2006) pretende cambiar las estructuras sociales mediante el análisis de la realidad para dar una solución metodológica a un hecho particular del mundo real que es un problema persistente, por consiguiente la presente tiene por finalidad comprender de qué manera la atención de calidad está relacionada a la satisfacción del usuario de las prestaciones en entidades de salud pública y qué cambios traerá consigo. El enfoque adoptado es de naturaleza cuantitativa, dado que, tal como expone Bernal (2016), se centra en identificar las características de las variables sociales tomando como partida el marco conceptual y en resolver problemas mediante el planteamiento de hipótesis que asocian las variables en forma deductiva. En este escenario la investigación está orientado a medir las variables. Para lograrlo, se emplearán preguntas de opinión que serán evaluadas mediante una escala Likert, y posteriormente se aplicarán métodos estadísticos que permitirán responder las cuestiones del estudio.

Para Hernández y Mendoza (2018), el enfoque del diseño estuvo dirigido al no experimental se caracteriza por no cambiar de manera intencional las variables para observar su impacto en el comportamiento. En el presente estudio significa que los componentes se evalúan en su entorno natural sin alteraciones, lo que permitirá abordar la falta de evidencia teórica relacionada con la asociación de las variables. El nivel de investigación adoptado es correlacional, tal como señalan Hernández y Mendoza (2018). Debido a que tienen como finalidad identificar las relaciones así como los resultados, con el acompañamiento de los factores, variables o moderadores. En este sentido, el propósito de la presente es establecer la relación entre las variables en la organización de salud pública.

3.2. Variables y operacionalización

Variable 1: Satisfacción del usuario

Definición Conceptual: Es la discrepancia entre las expectativas del cliente antes de recibir el servicio y la percepción de su experiencia posterior. Es decir, cuando

el cliente percibe que la calidad del servicio recibido supera sus expectativas, se produce una sensación de satisfacción, mientras que cuando la calidad del servicio no cumple con las expectativas del cliente, se produce una sensación de insatisfacción (Zeithaml et al. 1992).

Definición Operacional: La satisfacción de los pacientes es una variable de naturaleza subjetiva pero que puede ser operacionalizada y medida a través de sus componentes o dimensiones como son: La tangibilidad, la seguridad, la confiabilidad, la capacidad de respuesta, la empatía, a su vez mediante sus indicadores se formularán preguntas de opinión las cuales serán medidas de manera cuantitativa mediante una escala Likert de 5 niveles con las que se dará respuestas a los problemas de investigación

Variable 2: Calidad de atención

Definición Conceptual: La OMS ha descrito como aquella que reconoce los requerimientos de salud de las personas o ciudadanos, y asigna los recursos necesarios para satisfacer esas necesidades de manera oportuna y eficaz, en la medida en que el conocimiento actual lo permita.

Definición Operacional: La calidad de atención es una variable subjetiva pero que se puede operacionalizar mediante sus componentes o dimensiones y por cada una de ellas se definen sus indicadores con los que se formularán preguntas cerradas de opinión dirigidas a los usuarios de los establecimientos de salud, estas dimensiones son: Seguridad, Efectividad, Centrada en el paciente, Oportuna, Equitativa y Eficiente, las mismas que fueron identificadas por la organización mundial de la salud y que nos permitirá conocer el nivel de calidad de atención que brindan los establecimientos de salud.

3.3. Población, muestra y muestreo.

Población

Son los usuarios que acuden a los servicios críticos del establecimiento de salud de Ica como son: Consulta externa, Hospitalización y Emergencia.

Tabla 1*Distribución de la población por áreas críticas*

Servicio crítico	Número de usuarios
Departamento de emergencia	620
Departamento de hospitalización	750
Departamento de consulta externa	530
Total Población	1900

Criterios de Inclusión: Son los usuarios que acuden a las tres áreas críticas del establecimiento de salud de Ica.

Criterio de Exclusión: Son aquellos usuarios que por algún motivo personal no quieran participar en la encuesta y que no firmaron el consentimiento informado.

La muestra: Se determino mediante la aplicación de la fórmula de muestra finita:

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

Resultado: n = 320 usuarios

Unidad de análisis: Viene a ser el conjunto de usuarios que acuden a las áreas críticas señaladas anteriormente en el establecimiento de salud de Ica

El muestreo: Probabilístico - aleatorio.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La técnica es la encuesta que consisten en entrevistar a los participantes e invocarlos a que contesten las preguntas que estarán organizadas por dimensiones de manera estructurada, estas preguntas están relacionadas a las opiniones, percepciones, actitudes y comportamiento, en tal caso se cuenta con una serie de preguntas relacionadas a las variables y a sus dimensiones e indicadores.

El instrumento tiene el propósito de obtener información sobre las variables que están siendo estudiadas. En el caso específico de la investigación que analiza la relación de las variables, se empleará una escala Likert con 5 niveles que permite medir actitudes y opiniones de los participantes con respecto a determinados enunciados.

Validez: Se encuentra relacionada con la capacidad para evaluar adecuadamente las variables a través de sus dimensiones e indicadores, en este caso, se busca determinar si los enunciados de la escala tipo Likert de 5 niveles realmente miden los fenómenos dentro de la entidad hospitalaria. Para la presente se convocó a especialistas quienes pueden evaluar la pertinencia y adecuación de los enunciados con respecto al objeto de estudio, contribuyendo así a establecer la validez del instrumento de medición.

Tabla 2

Validez del contenido por juicio de expertos del instrumento

Especialista	Pertinente	Relevante	Claro	Calificación
Mg. Guzman Figueroa, Lizet	X	X	X	Aplicable
Mg. Álvarez Rojas, Eunice	X	X	X	Aplicable
Mg. Salcedo Córdova, Ruth	X	X	X	Aplicable

Confiabilidad: Se determina a través de diversas estrategias que pueden seguirse, siendo una de las principales mediante el estadístico Alpha de Cronbach, donde si el resultado es $\text{Alpha} > 0.70$ nos indica que existe consistencia interna buena, lo que implica que los ítems están relacionados entre sí de manera coherente y que la herramienta es confiable para medir los fenómenos de interés. Evaluar la confiabilidad del instrumento es fundamental para garantizar que los resultados obtenidos sean precisos y válidos, lo que contribuirá a la robustez de la investigación.

Tabla 3

Confiabilidad Alfa de Cronbach

Instrumento	N° de ítems	Alfa de Cronbach
Satisfacción del usuario	20	0.893
Calidad de Atención	20	0.856

3.5. Procedimiento

Se inicia con la recolección de datos de manera electrónica con la aplicación formularios de google, en este proceso se aplicarán diferentes técnicas de validación, y confiabilidad, posteriormente, se realizó un análisis mediante la utilización de técnicas estadísticas mediante análisis descriptivos e inferenciales para describir y comparar los resultados obtenidos, finalmente, se interpretarán los resultados obtenidos, evaluando la hipótesis planteada y realizando conclusiones relevantes a partir de los mismos, se discutirán las implicaciones de los resultados y se propondrán recomendaciones en función a las conclusiones de la investigación de manera que mejore de alguna manera estos procesos.

3.6. Método de análisis de datos.

La recolección de los datos se realizó electrónicamente, a través del uso de análisis estadístico que a continuación pasamos a detallar: Se analizará los datos mediante métodos descriptivos, lo que permitirá describir la distribución de las respuestas a las preguntas, así como calcular la dispersión de los datos, este análisis permitirá conocer el comportamiento general de las respuestas, identificando valores atípicos y detectar posibles problemas en la recolección de datos, seguidamente, se realizó un análisis inferencial, permitiendo establecer conclusiones relevantes con la aplicación de técnicas de prueba de hipótesis para confirmarlas o negarlas así como determinar la significancia estadística y el nivel de confianza en los resultados obtenidos, comprobando si los mismos son estadísticamente significativos.

3.7. Aspectos éticos.

En toda investigación, resulta importante proteger el bienestar de los encuestados. Para ello, es crucial asegurar una recolección de datos responsable, lo

que incluye obtener el consentimiento y la autorización informada de los participantes. Es fundamental explicarles claramente la finalidad de la investigación, los procedimientos que seguirán, la confidencialidad y el uso que se dará a los datos recolectados. Además, se debe asegurar el anonimato de los participantes, protegiendo de manera adecuada sus datos personales y evitando cualquier forma de divulgación o uso inapropiado de la información. Asimismo, es imperativo garantizar que la participación en la investigación sea completamente voluntaria, sin que existan consecuencias negativas para aquellos que decidan retirarse en cualquier momento.

IV. RESULTADOS

4.1. Resultados descriptivos

Tabla 4

Tabla cruzada Satisfacción del usuario - Calidad de Atención

			Calidad de Atención			
			Malo	Regular	Bueno	Total
Satisfacción del usuario	Malo	F	6	14	0	20
		%	1,9%	4,4%	0,0%	6,3%
	Regular	F	0	234	0	234
		%	0,0%	73,1%	0,0%	73,1%
	Bueno	F	0	27	39	66
		%	0,0%	8,4%	12,2%	20,6%
Total		F	6	275	39	320
		%	1,9%	85,9%	12,2%	100,0%

Como se muestra en la Tabla 4 el 73.1% de usuarios experimentan una satisfacción regular, seguido de un 20.6% mantienen una satisfacción buena no obstante un 6.3% tienen una satisfacción mala. Por otro lado, con respecto a la calidad de atención, el 85.9% la califica como regular, seguido de un 12.2% como buena y finalmente un 1.9% como mala.

Tabla 5*Tabla cruzada Confiabilidad - Calidad de Atención*

			Calidad de Atención			Total
			Malo	Regular	Bueno	
Confiabilidad	Malo	F	6	48	0	54
		%	1,9%	15,0%	0,0%	16,9%
	Regular	F	0	189	0	189
		%	0,0%	59,1%	0,0%	59,1%
	Bueno	F	0	38	39	77
		%	0,0%	11,9%	12,2%	24,1%
Total	F		6	275	39	320
	%		1,9%	85,9%	12,2%	100,0%

Asimismo en la Tabla 5 se puede observar que los usuarios califican la dimensión confiabilidad con un 59.1% como regular, seguido de un 24.1% como buena y un 16.9% como mala. Al cruzar información, se puede observar que el 59.1% considera que la calidad es regular y al mismo tiempo la confiabilidad es regular.

Tabla 6*Tabla cruzada Empatía - Calidad de Atención*

			Calidad de Atención			
			Malo	Regular	Bueno	Total
Empatía	Malo	F	6	56	0	62
		%	1,9%	17,5%	0,0%	19,4%
	Regular	F	0	185	6	191
		%	0,0%	57,8%	1,9%	59,7%
	Bueno	F	0	34	33	67
		%	0,0%	10,6%	10,3%	20,9%
Total		F	6	275	39	320
		%	1,9%	85,9%	12,2%	100,0%

Por otra parte en la Tabla 6 se puede observar que los usuarios califican la dimensión empatía con un 59.7% como regular, seguido de un 20.9% como buena y un 19.4% como mala. Al cruzar información, se puede observar que el 57.8% considera que la calidad es regular y al mismo tiempo la empatía de la es regular.

Tabla 7*Tabla cruzada Seguridad - Calidad de Atención*

		Calidad de Atención				
			Malo	Regular	Bueno	Total
Seguridad	Malo	F	0	21	0	21
		%	0,0%	6,6%	0,0%	6,6%
	Regular	F	6	101	12	119
		%	1,9%	31,6%	3,8%	37,2%
	Bueno	F	0	153	27	180
		%	0,0%	47,8%	8,4%	56,3%
Total		F	6	275	39	320
		%	1,9%	85,9%	12,2%	100,0%

Seguidamente en la Tabla 7 se puede observar que los usuarios califican la dimensión seguridad con un 56.3% como bueno, seguido de un 37.2% como regular y un 6.6% como mala. Al cruzar información, se puede observar que el 47.8% considera que la calidad es regular y al mismo tiempo la seguridad del usuario es buena.

Tabla 8*Tabla cruzada Tangibilidad - Calidad de Atención*

			Calidad de Atención			Total
			Malo	Regular	Bueno	
Tangibilidad	Malo	F	6	43	0	49
		%	1,9%	13,4%	0,0%	15,3%
	Regular	F	0	178	6	184
		%	0,0%	55,6%	1,9%	57,5%
	Bueno	F	0	54	33	87
		%	0,0%	16,9%	10,3%	27,2%
Total	F		6	275	39	320
	%		1,9%	85,9%	12,2%	100,0%

De igual manera en la Tabla 8 se puede observar que los usuarios califican la dimensión tangibilidad con un 57.5% como regular, seguido de un 27.2% como buena y un 15.3% como mala. Al cruzar información, se puede observar que el 55.6% considera que la calidad es regular y al mismo tiempo la tangibilidad del usuario es regular.

Tabla 9*Tabla cruzada Capacidad de respuesta - Calidad de Atención*

			Calidad de Atención			
			Malo	Regular	Bueno	Total
Capacidad de respuesta	Malo	F	0	48	0	48
		%	0,0%	15,0%	0,0%	15,0%
	Regular	F	6	193	0	199
		%	1,9%	60,3%	0,0%	62,2%
	Bueno	F	0	34	39	73
		%	0,0%	10,6%	12,2%	22,8%
Total	F	6	275	39	320	
	%	1,9%	85,9%	12,2%	100,0%	

Finalmente en la Tabla 9 se puede observar que los usuarios califican la dimensión capacidad de respuesta con un 62.2% como regular, seguido de un 22.8% como buena y un 15.0% como mala. Al cruzar información, se puede observar que el 60.3% considera que la calidad es regular y al mismo tiempo la capacidad de respuesta del usuario es regular.

4.2. Análisis inferencial

Prueba de Hipótesis general

En la tabla 11 se observa un coeficiente de 0,793** cuya interpretación es de una relación positiva alta y un p valor de 0.000 que es altamente significativa dicha relación, con lo que se demuestra la relación entre la variable satisfacción y la calidad

Tabla 10

Prueba de hipótesis general

			Calidad de Atención
Rho de Spearman	Satisfacción del usuario	Coeficiente	,793**
		P-Valor	,000
		N	320

Prueba de Hipótesis específica 1

En la tabla 12 se observa un coeficiente de 0,703** cuya interpretación es de una relación positiva moderada y un p valor de 0.000 que es altamente significativa dicha relación, con lo que se demuestra la relación entre la confiabilidad y la calidad

Tabla 11

Prueba de hipótesis específica 1

			Calidad de Atención
Rho de Spearman	Confiabilidad	Coeficiente	,703**
		P-Valor	,000
		N	320

Prueba de Hipótesis específica 2

En la tabla 13 se observa un coeficiente de 0,727** cuya interpretación es de una relación positiva moderada y un p valor de 0.000 que es altamente significativa dicha relación, con lo que se demuestra la relación entre la empatía y la calidad

Tabla 12

Prueba de hipótesis específica 2

		Calidad de Atención	
Rho de Spearman	Empatía	Coeficiente	,727**
		P-Valor	,000
		N	320

Prueba de Hipótesis específica 3

En la tabla 14 se observa un coeficiente de 0,459** cuya interpretación es de una relación positiva baja y un p valor de 0.000 que es altamente significativa dicha relación, con lo que se demuestra la relación entre la seguridad y la calidad

Tabla 13

Prueba de hipótesis específica 3

			Calidad de Atención
Rho de Spearman	Seguridad	Coeficiente	,459**
		P-Valor	,000
		N	320

Prueba de Hipótesis específica 4

En la tabla 15 se observa un coeficiente de 0,716** cuya interpretación es de una relación positiva moderada y un p valor de 0.000 que es altamente significativa dicha relación, con lo que se demuestra la relación entre la tangibilidad y la calidad

Tabla 14

Prueba de hipótesis específica 4

		Calidad de Atención	
Rho de Spearman	Tangibilidad	Coeficiente	,716**
		P-Valor	,000
		N	320

Prueba de Hipótesis específica 5

En la tabla 16 se muestra un coeficiente de 0,586** cuya interpretación es de una relación positiva baja y un p valor de 0.000 que es altamente significativa dicha relación, con lo que se demuestra la relación entre la capacidad de respuesta y la calidad

Tabla 15

Prueba de hipótesis específica 5

			Calidad de Atención
Rho de Spearman	Capacidad de respuesta	Coeficiente	,586**
		P-Valor	,000
		N	320

V. DISCUSIÓN

Los resultados descriptivos de la presente investigación muestran que en el establecimiento de salud de Ica, el 73.1% de los usuarios experimentan una satisfacción regular, mientras que el 20.6% tiene una satisfacción buena y el 6.3% tiene una satisfacción mala. En cuanto a la calidad de atención, el 85.9% la califica como regular, el 12.2% como buena y el 1.9% como mala. Al cruzar la información, se observa que el 73.1% considera que la calidad de atención es regular y al mismo tiempo la satisfacción también es regular. Estos hallazgos se pueden contrastar con los resultados de Altamirano (2021) donde el 51% de los pacientes mostraron satisfacción con el servicio brindado, mientras que el 49% no lo manifestó de esa manera, además, se observó que el 95.5% de los ítems estudiados recibieron un porcentaje de insatisfacción entre el 40% y el 60%, lo cual indica que hay aspectos del servicio que requieren mejoras y control, solo el 4.5% de las características estudiadas se consideraron aceptables.

Por su parte, Alvarado (2023) evaluó la calidad de la atención de salud y la satisfacción del usuario donde el nivel de calidad de atención fue clasificado como malo para el 16% de los usuarios, regular para el 26% y bueno para el 58%. En cuanto a la satisfacción del usuario, el 16% la catalogó como baja, el 20% como media y el 64% como alta. Los resultados de la presente investigación muestran una prevalencia de satisfacción y calidad de atención regulares, según la percepción de los usuarios en comparación con los resultados de Altamirano (2021), se evidencia que hay aspectos del servicio que aún requieren mejoras y control. Asimismo los resultados de Alvarado (2023) coinciden en cuanto a la prevalencia de calidad de atención buena y satisfacción alta, lo que sugiere un mejor desempeño.

Por otra parte los resultados inferenciales en la presente investigación confirman la existencia de una correlación positiva fuerte y significativa con coeficiente de correlación de 0.793**, comparando estos resultados con los estudios de Angeles (2022) donde se observan algunas diferencias en los resultados debido a que el coeficiente fue de 0.209 y una significancia de 0.019, estos resultados respaldan la existencia de una relación positiva baja. Por otra parte Alvarado (2023) también

encontró una correlación positiva alta entre la calidad de la atención de salud y la satisfacción del usuario con un coeficiente de 0,882** y la significancia de 0,000, respaldando la existencia de una relación entre ambas variables, las diferencias y similitudes en los tres estudios coinciden en la presencia de una relación positiva entre la satisfacción del usuario y la calidad de atención

Sin embargo, se observan diferencias en los valores de correlación obtenidos, lo cual podría estar relacionado con las particularidades de cada estudio, como el tamaño de la muestra y las características específicas del centro de salud, en general, estos resultados respaldan la importancia de brindar una atención de calidad para promover la satisfacción de los usuarios.

Con respecto a la hipótesis específica 1 se determinó la existe una relación significativa entre la confiabilidad y la calidad de atención con un coeficiente de correlación fue de 0,703** y una significancia de 0,000, lo cual indica que la correlación es significativa, confirmando la existencia de una correlación positiva significativa entre la confiabilidad y la calidad de atención. Estos resultados se pueden comparar con los resultados presentados por Angeles (2022) donde se evaluó la correlación entre las dimensiones de fiabilidad y resultado donde se mostraron un coeficiente de correlación de de -0,234 así como la significancia asociada a esta correlación fue de 0,008. Comparando estos resultados con los obtenidos en la presente investigación, se observa una diferencia en la dirección de la correlación.

Mientras que en la presente investigación se encontró una correlación positiva significativa entre la confiabilidad y la calidad de atención, en el estudio de Angeles se obtuvo una correlación negativa significativa entre la fiabilidad y el resultado. Estas discrepancias pueden deberse a diferentes contextos y características específicas de los establecimientos de salud evaluados. En conclusión, los resultados de la presente investigación respaldan la existencia de una relación significativa y positiva entre la confiabilidad y la calidad de atención en el establecimiento de salud de Ica. Sin embargo, es importante considerar otros estudios y contextos para obtener una visión más completa de la relación entre estas variables en el ámbito de la salud.

De acuerdo con el análisis descriptivo relacionado con el objetivo específico 1, en la presente investigación, el objetivo específico 1 se relaciona con el análisis de la tabla cruzada entre la confiabilidad y la calidad de atención en el establecimiento de salud de Ica donde se puede observar que los usuarios que acuden a los servicios críticos del establecimiento calificaron la dimensión de confiabilidad de la siguiente manera: un 16.9% la consideró como mala, un 59.1% como regular y un 24.1% como buena. Al cruzar esta información con la calidad de atención percibida, se encontró que el 59.1% de los usuarios calificó la calidad de atención como regular, y a su vez, estos mismos usuarios consideraron la confiabilidad como regular.

Comparando estos resultados con los obtenidos por Altamirano (2021), quien evaluó la dimensión de fiabilidad en el servicio de cirugía del HEVES en Lima durante el año 2020, se encontró que el 48.1% de los pacientes encuestados se mostraron satisfechos con el servicio en términos de fiabilidad, mientras que el 51.9% manifestó estar insatisfecho. Los resultados específicos de cada ítem revelaron una variación en el grado de satisfacción en relación con la fiabilidad. Estos hallazgos sugieren que la percepción de la fiabilidad en el servicio de salud puede variar entre diferentes establecimientos y contextos. Por otro lado, los resultados presentados por Alvarado (2023) en el laboratorio clínico del C.S. Cachachi mostraron que el 55% de los usuarios calificó la fiabilidad como alta, mientras que el 11% la consideró baja y el 29% la calificó como media. Estos resultados indican una evaluación más positiva de la fiabilidad en comparación con los obtenidos en la presente investigación. Sin embargo, es importante tener en cuenta las diferencias en la metodología y el contexto de cada estudio.

Asimismo, los resultados de Angeles (2022) en el Centro de Salud Pachacamac durante marzo y octubre de 2021 mostraron que el 66.7% de los encuestados se encontraba satisfecho en cuanto a la fiabilidad de la atención. Estos resultados indican una mayor satisfacción en relación con la fiabilidad en comparación con los obtenidos en la presente investigación. En conclusión, los resultados de la presente investigación indican que un porcentaje considerable de los usuarios del establecimiento de salud de Ica califica la confiabilidad como regular, lo cual se correlaciona con una calificación

de calidad de atención también regular. Estos resultados difieren en cierta medida de los obtenidos en otros estudios previos, donde se observaron niveles de satisfacción y evaluaciones de fiabilidad variados. Estas discrepancias pueden atribuirse a diferencias en los contextos, metodologías y características específicas de cada establecimiento de salud evaluado. Es importante considerar estos factores al interpretar los resultados y generalizar las conclusiones.

Con respecto a la hipótesis específica 2 se encontró una correlación positiva significativa de 0,727** entre la empatía y la calidad de atención. El valor de significancia bilateral asociado a esta correlación fue de 0,000, lo cual indica que la correlación es estadísticamente significativa, estos resultados indican que existe una relación fuerte y significativa entre la empatía y la calidad de atención en el establecimiento de salud de Ica. Al comparar estos resultados con los obtenidos por Alvarado (2023), quien evaluó la relación entre el componente humano de la calidad y la empatía en el Laboratorio Clínico, se encontró una correlación positiva alta de 0,785**, estos resultados indican una relación más fuerte entre la empatía y el componente humano de la calidad en comparación con los obtenidos en la presente investigación. La significancia bilateral de 0,01 en ambos estudios indica una relación confiable y poco probable que se deba al azar.

Por otro lado, en los resultados presentados por Angeles (2022), se encontró una correlación positiva de 0,165 entre la empatía y la equidad, sin embargo, esta correlación no alcanzó significancia estadística con un valor de $p=0,064$, esto indica que, en el estudio de Angeles, no se pudo establecer de manera concluyente una relación significativa entre la empatía y la equidad en el centro de salud evaluado. Resumiendo que los resultados inferenciales de la presente investigación respaldan la hipótesis alternativa planteada, mostrando una relación significativa entre la empatía y la calidad de atención en el establecimiento de salud de Ica en 2023. Estos hallazgos son consistentes con los resultados obtenidos por Alvarado, que también mostraron una relación positiva alta entre la empatía y el componente humano de la calidad. Sin embargo, es importante tener en cuenta que los resultados de Angeles no demostraron una correlación significativa entre la empatía y la equidad en el centro de salud

evaluado. Estas diferencias resaltan la importancia de considerar las particularidades de cada contexto y establecimiento de salud al interpretar los resultados y generalizar las conclusiones.

Con respecto a la hipótesis específica 3 se encontró una correlación positiva significativa de 0,459** entre la seguridad y la calidad de atención, el valor de significancia bilateral asociado a esta correlación fue de 0,000, lo cual indica que la correlación es estadísticamente significativa, estos resultados indican que existe una correlación positiva moderada y significativa entre la seguridad y la calidad de atención en el establecimiento de salud de Ica. Esto implica que a medida que aumenta el nivel de seguridad percibido por los usuarios, también aumenta la percepción de calidad en la atención recibida. Al comparar estos resultados con los obtenidos por Alvarado (2023) en la dimensión seguridad, se encontró que el nivel de seguridad reportado fue bajo en un 18% de los usuarios, medio en un 27%, y alto en un 55%, estos resultados indican que la percepción de seguridad fue mayoritariamente alta.

Por otro lado, en los resultados presentados por Angeles (2022) se encontró una correlación positiva muy baja de 0,025 entre la seguridad y la interacción, sin embargo, esta correlación no alcanzó significancia estadística con un valor de $p=0,785$. Esto indica que, en el estudio de Angeles, no se pudo establecer de manera concluyente una relación significativa entre la seguridad y la interacción en el centro de salud evaluado. Resumiendo, los resultados inferenciales de la presente investigación respaldan la hipótesis alternativa planteada, mostrando una relación significativa entre la seguridad y la calidad de atención en el establecimiento de salud de Ica en 2023. Estos hallazgos indican una correlación moderada y positiva entre ambas variables, sin embargo, es importante tener en cuenta que los resultados de Alvarado y Angeles indican variaciones en la percepción de seguridad y en la relación entre seguridad e interacción en diferentes contextos de atención médica. Esto subraya la importancia de considerar las particularidades de cada establecimiento y contexto al interpretar los resultados y generalizar las conclusiones.

Con respecto a la hipótesis específica 4 se encontró una correlación positiva significativa de 0,716** entre la tangibilidad y la calidad de atención, el valor de

significancia bilateral asociado a esta correlación fue de 0,000, lo cual indica que la correlación es estadísticamente significativa, estos resultados sugieren que existe una correlación positiva significativa y fuerte entre la tangibilidad y la calidad de atención en el establecimiento de salud de Ica en 2023. Al comparar estos resultados con los obtenidos por Alvarado (2023) en la dimensión elementos tangibles, se encontró una correlación positiva muy alta de 0,958 en el Laboratorio Clínico la significancia bilateral obtenida fue de 0,042, lo cual indica que la correlación es estadísticamente significativa, estos resultados respaldan la existencia de una relación significativa entre el componente entorno de la calidad y los elementos tangibles en el laboratorio clínico evaluado.

Por otro lado, los resultados presentados por Angeles (2022) mostraron una correlación positiva significativa de 0,331 entre las dimensiones aspectos tangibles y entorno. El valor de significancia bilateral obtenido fue inferior a 0,001, indicando una correlación estadísticamente significativa. Esto sugiere que en el centro de salud evaluado existe una relación positiva moderada entre los aspectos tangibles y el entorno. Resumiendo los resultados inferenciales de la presente investigación respaldan la hipótesis alternativa planteada, mostrando una relación significativa entre la tangibilidad y la calidad de atención en el establecimiento de salud de Ica en 2023. Estos hallazgos indican una correlación fuerte y positiva entre ambas variables. Asimismo, los resultados de Alvarado y Angeles refuerzan la evidencia de la relación entre los elementos tangibles y otros componentes de la calidad en diferentes contextos de atención médica.

Finalmente con respecto a la hipótesis específica 5 se encontró una correlación positiva significativa de 0,586** entre la capacidad de respuesta y la calidad de atención, el valor de significancia bilateral asociado a esta correlación fue de 0,000, lo cual indica que la correlación es estadísticamente significativa, estos resultados sugieren que existe una correlación positiva significativa entre la capacidad de respuesta y la calidad de atención en el establecimiento de salud de Ica en 2023. La magnitud de la correlación obtenida, de 0,586**, indica una relación moderada entre estas dos variables. Además, la significancia bilateral de 0,01 confirma la confiabilidad

de esta correlación y su improbabilidad de haber ocurrido al azar. Al comparar estos resultados con los obtenidos por Angeles (2022) en el Centro de Salud Pachacamac durante marzo y octubre de 2021, se encontró una correlación muy baja de $-0,024$ entre las dimensiones capacidad de respuesta y eficacia. El valor de significancia bilateral obtenido fue de $0,787$, indicando que la correlación no es estadísticamente significativa.

Estos resultados no respaldan la existencia de una relación significativa entre la capacidad de respuesta y la eficacia en el centro de salud evaluado. En resumen, los resultados inferenciales de la presente investigación respaldan la hipótesis alternativa planteada, mostrando una relación significativa entre la capacidad de respuesta y la calidad de atención en el establecimiento de salud de Ica en 2023. Estos hallazgos indican una correlación moderada y positiva entre ambas variables. Sin embargo, los resultados de Angeles sugieren que esta relación puede variar en diferentes contextos de atención médica, como se observa en la falta de correlación significativa entre la capacidad de respuesta y la eficacia en el Centro de Salud Pachacamac.

Las fortalezas de la metodología utilizada en esta investigación incluyen el análisis descriptivo detallado de la satisfacción de los usuarios y la calidad de atención en el establecimiento de salud de Ica. Se recopilaron datos de una muestra representativa de usuarios, lo que aumenta la validez externa de los resultados. Además, se realizaron análisis inferenciales que permitieron examinar las correlaciones entre diferentes dimensiones, brindando información adicional sobre la relación entre la calidad de atención y variables como confiabilidad, empatía, seguridad, tangibilidad y capacidad de respuesta.

Sin embargo, también existen algunas debilidades en la metodología. Por ejemplo, la investigación se centró en un solo establecimiento de salud en Ica, lo que limita la generalización de los resultados a otros contextos y establecimientos. Además, la investigación se basó en datos auto reportados de los usuarios, lo que puede estar sujeto a sesgos o inexactitudes en la percepción de la calidad de atención. Sería beneficioso complementar estos datos con observaciones objetivas o mediciones adicionales para obtener una imagen más completa.

La relevancia de esta investigación radica en su enfoque en la calidad de atención y la satisfacción del usuario en un establecimiento de salud específico. Los resultados proporcionan información valiosa sobre las percepciones y experiencias de los usuarios en relación con diferentes dimensiones de la calidad de atención. Esto puede ayudar a identificar áreas de mejora en el establecimiento de salud y guiar la implementación de estrategias para brindar una atención más satisfactoria y de mayor calidad. Además, los hallazgos de esta investigación pueden ser útiles para otros profesionales y académicos interesados en la mejora de la calidad de atención en el campo de la salud.

VI. CONCLUSIONES

Primero. Se encontró una relación de la satisfacción y la calidad a través del estadístico $Rho = 0.793$ que indica una correlación positiva alta y una significancia de 0.000 con la que se acepta la hipótesis afirmativa donde se puede interpretar que si la satisfacción es alta quiere decir que la calidad de atención es buena.

Segundo: Se encontró una relación de la confiabilidad y la calidad a través del estadístico $Rho = 0.703$ que indica una correlación positiva alta y una significancia de 0.000 con la que se acepta la hipótesis afirmativa donde se puede interpretar que si la confiabilidad es alta quiere decir que la calidad de atención es buena.

Tercero: Se encontró una relación de la empatía y la calidad a través del estadístico $Rho = 0.727$ que indica una correlación positiva alta y una significancia de 0.000 con la que se acepta la hipótesis afirmativa donde se puede interpretar que si la confiabilidad es alta quiere decir que la calidad de atención es buena.

Cuarto: Se encontró una relación de la seguridad y la calidad a través del estadístico $Rho = 0.459$ que indica una correlación positiva alta y una significancia de 0.000 con la que se acepta la hipótesis afirmativa donde se puede interpretar que si la seguridad es alta quiere decir que la calidad de atención es buena.

Quinto: Se encontró una relación de la tangibilidad y la calidad a través del estadístico $Rho = 0.716$ que indica una correlación positiva alta y una significancia de 0.000 con la que se acepta la hipótesis afirmativa donde se puede interpretar que si la tangibilidad es alta quiere decir que la calidad de atención es buena.

.Sexto: Se encontró una relación de la tangibilidad y la calidad a través del estadístico $Rho = 0.586$ que indica una correlación positiva alta y una significancia de 0.000 con la que se acepta la hipótesis afirmativa donde se puede interpretar que si la tangibilidad es alta quiere decir que la calidad de atención es buena.

VII. RECOMENDACIONES

Primero: Se recomienda a la Dirección del hospital enfocarse en mejorar la satisfacción del usuario y garantizar una atención de calidad. Esto implica capacitar al personal en técnicas de comunicación efectiva, resolución de problemas y empatía, así como establecer mecanismos de retroalimentación y seguimiento de la satisfacción del usuario.

Segundo: El área de Gestión de Calidad y Procesos debe trabajar en el fortalecimiento de la confiabilidad de los servicios de atención. Esto implica establecer protocolos y procedimientos estandarizados, asegurar el cumplimiento de normas y regulaciones, así como realizar auditorías internas para monitorear y mejorar la confiabilidad de los servicios.

Tercero: Se recomienda al área de Recursos Humanos y Capacitación enfocarse en desarrollar habilidades de empatía en el personal de atención. Esto puede lograrse a través de programas de capacitación y entrenamiento específicos, fomentando la empatía como valor organizacional y brindando herramientas para mejorar la conexión emocional con los pacientes.

Cuarto: La dirección del hospital debe liderar iniciativas para mejorar la seguridad de los servicios de atención. Esto incluye la implementación de protocolos de seguridad, la identificación y prevención de riesgos, y la promoción de una cultura de seguridad en toda la organización.

Quinto: El área de Infraestructura y Equipamiento debe asegurarse de que las instalaciones y equipos cumplan con los estándares de calidad necesarios para brindar una atención óptima. Esto implica mantener un mantenimiento adecuado de las instalaciones, garantizar la disponibilidad de equipos y recursos necesarios, y realizar mejoras en la infraestructura cuando sea necesario.

Sexto: El área de Gestión de Procesos y Flujo de Pacientes debe enfocarse en optimizar la capacidad de respuesta del establecimiento de salud. Esto puede lograrse a través de una gestión eficiente de los tiempos de espera, la implementación de

sistemas de citas y atención ágil, así como el monitoreo continuo del flujo de pacientes para identificar áreas de mejora.

REFERENCIAS

- Abbasi-Moghaddam, M. A., Zarei, E., Bagherzadeh, R., Dargahi, H., & Farrokhi, P. (2019). Evaluation of service quality from patients' viewpoint. *BMC Health Services Research*, 19(1), Article 1. <https://doi.org/10.1186/s12913-019-3998-0>
- Aguilar-Ramos, P., Gonzales-Medina, C., Gutarra-Vilchez, R., Aguilar-Ramos, P., Gonzales-Medina, C., & Gutarra-Vilchez, R. (2022). Calidad de atención y satisfacción de usuarias atendidas por teleconsulta en Ginecología Oncológica del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins de EsSalud, agosto a octubre del 2021. *Horizonte Médico (Lima)*, 22(3). <https://doi.org/10.24265/horizmed.2022.v22n3.08>
- Ahumada Barrios, M. E. (2023). *Calidad de atención de enfermería y su relación con la satisfacción de los pacientes sometidos a quimioterapia de un hospital del MINSA, Lima 2022* [Universidad Norbert Wiener]. <https://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/20.500.13053/8318>
- Andrade Narváez, N. M. (2022). *Percepción de la calidad y satisfacción del usuario: Clínica de especialidades María Auxiliadora* [MasterThesis]. <http://dspace.ups.edu.ec/handle/123456789/22717>
- Arteta-Poveda, L. E., & Palacio-Salgar, K. (2020). Dimensiones para medición de la satisfacción del paciente en centros de urgencia. *Revista de Salud Pública*, 20, 629-636. <https://doi.org/10.15446/rsap.v20n5.61032>
- Ayuso Murillo, D., & Begoña de Andrés, G. (2015). *Gestión de la calidad de cuidados de enfermería*. Ediciones Díaz de Santos.
- Banco Mundial. (2018). *La atención de la salud de baja calidad está aumentando la morbilidad y los costos relacionados con la salud en todo el mundo*. World Bank. <https://www.bancomundial.org/es/news/press-release/2018/07/05/low-quality-healthcare-is-increasing-the-burden-of-illness-and-health-costs-globally>
- Becerra-Canales, B., & Condori-Becerra, A. (2019). Satisfacción de usuarios en hospitales públicos: Experiencia del plan «Cero Colas» en Ica, Perú. *Revista*

- Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública*, 658-663.
<https://doi.org/10.17843/rpmesp.2019.364.4299>
- Becerra-Canales, B., & Condori-Becerra, Á. (2020). Satisfacción de usuarios en hospitales públicos: Experiencia del plan «cero colas» en Ica, Perú. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública*, 36, 658-663.
<https://doi.org/10.17843/rpmesp.2019.364.4299>
- Bravo-Acosta, O., & Gregor-Noriega, S. (2022). Aplicación del modelo Servperf para la definición de satisfacción del usuario sobre la calidad del servicio en centros de salud. «CARÁCTER» *REVISTA CIENTÍFICA DE LA UNIVERSIDAD DEL PACÍFICO*, 10(1), Article 1. <https://doi.org/10.35936/up.v10i1.108>
- Buevas, R. Y. P., Herrera, Y. J. D., & Meneses, T. Q. (2023). Nivel de satisfacción por condiciones de ingreso a servicio de urgencias en el hospital nuestra señora del Carmen durante 2022. *Reincisol.*, 2(3), Article 3.
<https://doi.org/10.5281/zenodo.7655369>
- Camisón, C., Cruz, S., & Gonzales, T. (2006). *Gestión de la calidad: Conceptos, enfoques, modelos y sistemas*.
<https://porquenotecallas19.files.wordpress.com/2015/08/gestion-de-la-calidad.pdf>
- Caro Meza, L. E. (2020). *Calidad en los servicios de salud y satisfacción del usuario de Essalud en los policlínicos de Mantaro y Metropolitano en Huancayo, 2019* [Universidad Cesar Vallejo].
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/44160>
- Castillo Julcamoro de Soto, J. E., & Quiroz Vilchez, N. L. (2018). Calidad de atención y satisfacción del usuario atendido en el servicio de emergencia de Clínica Limatambo 2018. *Universidad César Vallejo*.
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/27803>
- Cechinel-Peiter, C., Lanzoni, G. M. de M., Wachholz, L. F., Mello, A. L. S. F. de, Costa, D. G. da, Costa, M. F. B. N. A. da, & Santos, J. L. G. dos. (2023). Transición del

cuidado de niños y satisfacción con los cuidados de enfermería. *Acta Paulista de Enfermagem*, 36, eAPE03241.

Choquecagua Butrón, I. V. (2021). Calidad de servicio y la satisfacción del usuario externo de los centros contratados de hemodiálisis de EsSalud en Lima y Callao—2017. *Repositorio de Tesis - UNMSM*. <https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/16572>

Cobo-Mejía, E. A., Estepa-Rodríguez, K. J., Herrera-Triana, C., & Linares-Reyes, P. (2018). Percepción de los usuarios frente a la calidad del servicio de salud en consulta externa en una Institución Prestadora de Servicios de Salud | Revista Investigación en Salud Universidad de Boyacá. *Revista Investigación en Salud Universidad de Boyacá*. <https://doi.org/10.24267/23897325.321>

Conforme Ponce, S. A., & Santana García, N. D. (2022). *Evaluación de calidad de servicio y su influencia en la satisfacción del cliente en el comercial Malecón 2000 de la ciudad de Tosagua* [BachelorThesis, Calceta: ESPAM MFL]. <http://repositorio.espam.edu.ec/handle/42000/1991>

Díaz Bedoya, P. J. (2018). Modelos de medición de la calidad de servicio: Propuesta de implementación en los establecimientos de sanidad militar-Colombia [MasterThesis, Universidad del Rosario]. En Andrade, L. A. (2014). *Evaluación de la calidad de la estrategia salud familia en el Municipio de Joao Pessoa según las expectativas y percepciones del equipo de salud y los usuarios mayores. (Tesis Doctoral en Administración Sanitaria y Hospitalaria). Universidad de Extremadura, Badajoz. Recuperado el 23 de Noviembre de 2017, de http://dehesa.unex.es. https://doi.org/10.48713/10336_18555*

Díaz, R. (2002). Satisfacción del paciente: Principal motor y centro de los servicios sanitarios. *Revista de Calidad Asistencial*, 17(1), 22-29. [https://doi.org/10.1016/S1134-282X\(02\)77470-8](https://doi.org/10.1016/S1134-282X(02)77470-8)

Donabedian, A. (2001a). *Evaluación de la calidad de la atención médica*.

Donabedian, A. (2001b). La Calidad de la Atención Médica. *Revista de ÓRGANO DE LA SOCIEDAD ESPAÑOLA DE CALIDAD ASISTENCIAL*, 16.

https://www.fadq.org/wp-content/uploads/2019/07/La_Calidad_de_la_Atencion_Medica_Donabedian.pdf

- Fabian-Sánchez, A. C., Podestá-Gavilano, L. E., Ruiz-Arias, R. A., Fabian-Sánchez, A. C., Podestá-Gavilano, L. E., & Ruiz-Arias, R. A. (2022). Calidad de atención y satisfacción del paciente atendido en una cadena de clínicas odontológicas. Lima-Perú, 2019-2020. *Horizonte Médico (Lima)*, 22(1). <https://doi.org/10.24265/horizmed.2022.v22n1.02>
- Fariño Cortez, J., Cercado Mancero, A., Vera Lorenti, E., Valle Flores, J., & Ocaña Ocaña, A. (2018). Satisfacción de los usuarios y la calidad de atención que se brinda en las unidades operativas de atención primaria de salud. *Revista Espacio*, 39(32).
- Fariño-Cortez, J., Cercado-Mancero, A., Vera-Lorenti, E., Valle-Flores, J., & Ocaña-Ocaña, A. (2018). *Satisfacción de los usuarios y la calidad de atención que se brinda en las unidades operativas de atención primaria de salud*.
- Febres-Ramos, R. J., Mercado-Rey, M. R., Febres-Ramos, R. J., & Mercado-Rey, M. R. (2020). Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión. Huancayo—Perú. *Revista de la Facultad de Medicina Humana*, 20(3), 397-403. <https://doi.org/10.25176/rfmh.v20i3.3123>
- Fernández Castañeda, D. E. (2022). Nivel de satisfacción del usuario externo en establecimientos de salud del primer nivel de atención en el distrito de Chiclayo 2021. *Repositorio Institucional - USS*. <http://repositorio.uss.edu.pe//handle/20.500.12802/9618>
- García-Fabila, E. J. (2018). Recordando a Avedis Donabedian. Tres lustros después. Calidad de la atención médica. *Medicina e Investigación Universidad Autónoma del Estado de México*, 6(1), Article 1.

- Gerónimo-Carrillo, R., Guzmán-Cejas, L., Magaña-Olán, L., & Ramos-Rendón, K. C. (2022). Calidad de servicio en la consulta externa de un centro de salud urbano de Tabasco. *Salud Quintana Roo*, 9(35), 11-15.
- Hernández-Vásquez, A., Rojas-Roque, C., Prado-Galbarro, F. J., & Bendezu-Quispe, G. (2020). Satisfacción del usuario externo con la atención en establecimientos del Ministerio de Salud de Perú y sus factores asociados. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública*, 36, 620-628. <https://doi.org/10.17843/rpmesp.2019.364.4515>
- Izquierdo, L. L. Á. (2022). Validación del instrumento para medir la calidad de atención y satisfacción en usuarios de consulta externa del Hospital General Martín Icaza 2021. *ConcienciaDigital*, 5(2.1), Article 2.1. <https://doi.org/10.33262/concienciadigital.v5i2.1.2176>
- Jara Figueroa, M. L. (2022). *Calidad de atención y satisfacción de pacientes postoperados de catarata del Hospital Guillermo Almenara, Lima-2021* [Universidad Autónoma de Ica]. <http://localhost/xmlui/handle/autonomadeica/1817>
- Karaca, A., & Durna, Z. (2019). Patient satisfaction with the quality of nursing care. *Nursing Open*, 6(2), 535-545. <https://doi.org/10.1002/nop2.237>
- Lee, M. A., & Yom, Y.-H. (2007). A comparative study of patients' and nurses' perceptions of the quality of nursing services, satisfaction and intent to revisit the hospital: A questionnaire survey. *International Journal of Nursing Studies*, 44(4), 545-555. <https://doi.org/10.1016/j.ijnurstu.2006.03.006>
- López, R. M. R., & Marcos, D. P. S. R. A. A. (2023). Calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente en el servicio de emergencia de un hospital nacional de Lima-Perú. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 7(1), Article 1. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i1.4815
- Macías-Hernández, S., Coronado, R., Cruz-Medina, E., HA, A., & BTI, N. (2013). El contexto actual de la calidad en salud y sus indicadores. *Medicina física y rehabilitación*, 25, 26-33.

- Maggi Vera, W. A. (2018). *Evaluación de la calidad de la atención en relación con la satisfacción de los usuarios de los servicios de emergencia pediátrica Hospital General de Milagro*. [Universidad Católica de Santiago de Guayaquil]. <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/9976>
- Martínez, C., & Elizabeth, L. (2022). *Nivel de satisfacción del usuario en la atención recibida en la consulta externa de medicina familiar de la UMF No 47 del Instituto Mexicano del Seguro Social San Luis Potosí* [UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE SAN LUIS POTOSÍ]. <https://repositorioinstitucional.uaslp.mx/xmlui/handle/i/7600>
- Melo Flores, C. M., & Gutierrez Carranza, M. D. (2021). *Relación entre calidad de atención de salud y satisfacción del usuario con tratamiento de hemodiálisis de un hospital del Seguro Social de Lima. Enero-diciembre 2020* [Universidad Peruana Cayetano Heredia]. <https://repositorio.upch.edu.pe/handle/20.500.12866/10046>
- Montero Marreros, N. R., & Ruiz Lazaro, K. S. (2020). *Calidad y satisfacción de los usuarios que acuden a la consulta externa, Centro de Salud Víctor Larco Herrera, Trujillo 2020* [Universidad Cesar Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/55574>
- Morales Baldeón, J. M. (2022). *Calidad de atención y satisfacción de pacientes del servicio de emergencia del hospital Daniel Alcides Carrión—Pasco, 2021* [Universidad Cesar Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/83888>
- Nieto Armas, J. G., & Sánchez Luna, L. M. (2023). *Calidad de atención y nivel de satisfacción del paciente en el servicio de medicina del Hospital Belén de Trujillo 2022* [Universidad Privada Antenor Orrego]. <https://repositorio.upao.edu.pe/handle/20.500.12759/10280>
- Numpaque-Pacabaque, A., & Rocha-Buelvas, A. (2016). Modelos SERVQUAL y SERVQHOS para la evaluación de calidad de los servicios de salud. *Revista de*

la Facultad de Medicina, 64(4), Article 4.
<https://doi.org/10.15446/revfacmed.v64n4.54839>

Olamuyiwa, T. E., & Adeniji, F. O. (2021). Patient's satisfaction with quality of care at a National Health Insurance clinic at a tertiary center, south-south Nigeria. *Journal of Patient Experience*, 8, 2374373520981471.

OMS. (2022). *Calidad de la atención*. <https://www.who.int/es/health-topics/quality-of-care>

Pantigoso, D., & Fredy, N. (2023). *Calidad de la atención y satisfacción de pacientes postoperados de apendicectomía en el consultorio externo de cirugía del Hospital Regional de Ica, 2021* [Universidad Nacional San Luis Gonzaga].
<https://repositorio.unica.edu.pe/handle/20.500.13028/4045>

Paredes Larios, C. del P. (2020). CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO DEL CENTRO DE SALUD DE ZONA RURAL PERUANA. *Revista Científica de Enfermería (Lima, En Línea)*, 9(1), Article 1.
<http://revista.cep.org.pe/index.php/RECIEN/article/view/14>

PCM-SGP. (2018). *Norma Técnica para la Gestión de la Calidad de Servicios en el Sector Público*. <https://sgp.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2019/02/Norma-T%C3%A9cnica-para-Calidad-de-Servicios.pdf>

Pinchez Torres, P., & Salazar Becerril, N. (2020). *Calidad de atención y satisfacción de pacientes con diálisis peritoneal atendidos en la unidad de nefrología Hospital III Iquitos Essalud 2019* [Universidad Nacional de la Amazonia Peruana]. <https://repositorio.unapiquitos.edu.pe/handle/20.500.12737/7025>

Pulido, M. O. P., Merli, G. O., Perazzi, J. R., & Vence, M. V. (2017). Evaluación de la calidad en la prestación de servicios de Salud por medio de series de tiempo enmarcado en la metodología Seis Sigma. *Eco Matemático*, 73-77.
<https://doi.org/10.22463/17948231.1387>

Ramos-Ramírez, M. E., Méndez-Cázares, J. A., Castro-Valverde, K. I., & Flores-Vidovich, Y. K. (2022). *Satisfacción con la calidad de atención en pacientes en*

hemodiálisis de un hospital de Sonora Satisfaction with quality of care in patients on hemodialysis in a hospital in Sonora.

Reyes Canturín, S. P. (2022). *Calidad de atención y satisfacción del paciente en tiempo de pandemia en un hospital de sanidad de Lima, abril, 2022* [Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/96864>

Ríos Mori de Arce, C. M., & Calvo Veramendi, C. A. (2018). *Calidad y Satisfacción Familiar del Neonato-Niño en el Servicio de Neonatología y Pediatría. Hospital Regional de Loreto-2018. Universidad César Vallejo.* <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/33613>

Ríos Pérez, C. J. (2023). *Calidad de atención y satisfacción en telemedicina psiquiátrica en un centro de salud mental comunitario durante la pandemia covid-19* [Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo]. <http://tesis.usat.edu.pe/handle/20.500.12423/5875>

Rivera, A. A. C., & Ríos, E. M. (2023). *Nivel de satisfacción del paciente pediátrico Servicio de emergencia Hospital Público Materno Infantil año 2016. Revista de la Facultad de Ciencias de la Salud, 1(13), Article 13.*

Ros Gálvez, A., & Parra Meroño, M. C. (2018). *Calidad del servicio, calidad de vida, satisfacción del usuario y lealtad: El caso de los servicios prestados a personas con discapacidad intelectual. Espacios, 39(51).* <http://repositorio.ucam.edu/handle/10952/3775>

Sabando Cedeño, J. C. (2023). *Calidad de atención a pacientes del área de emergencia del Centro Salud Tipo C Augusto Egas.* [Thesis, Ecuador - Pucese - Maestría en Salud Pública con Mención en Atención Integral en Urgencias y Emergencias]. <http://localhost/xmlui/handle/123456789/3361>

Sánchez Pérez, C. (2022). *Diseño y validación de una escala rápida de evaluación de la satisfacción en el paciente quirúrgico de la UMAE HEP CMN General de División Manuel Ávila Camacho.* <https://repositorioinstitucional.buap.mx/handle/20.500.12371/17768>

- Sara, D. C., & Carlos, J. (2019). Lineamientos y estrategias para mejorar la calidad de la atención en los servicios de salud. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública*, 36, 288-295. <https://doi.org/10.17843/rpmesp.2019.362.4449>
- Tingo Ramírez, F. A. (2022). *Análisis de la calidad de atención en el servicio de odontología en el centro de salud Capelo de la provincia de Pichincha* [BachelorThesis]. <http://dspace.utpl.edu.ec/jspui/handle/20.500.11962/30223>
- Umoke, M., Umoke, P. C. I., & Nwimo, I. O. (2018). Patients' Satisfaction with Quality of Care in General Hospitals in Ebonyi State. *NIGERIAN JOURNAL OF HEALTH PROMOTION*, 11(1). <https://journals.aphriapub.com/index.php/NJHP/article/view/1736>
- Umoke, M., Umoke, P. C. I., Nwimo, I. O., Nwalieji, C. A., Onwe, R. N., Emmanuel Ifeanyi, N., & Samson Olaoluwa, A. (2020). Patients' satisfaction with quality of care in general hospitals in Ebonyi State, Nigeria, using SERVQUAL theory. *SAGE open medicine*, 8, 2050312120945129. <https://doi.org/ps://doi.org/10.1177/2050312120945129>
- Varo, J. (1994). *Calidad de Atención Médica, España, 1995* | PDF | Calidad (comercial) | Cuidado de la salud. *Scribd*. <https://es.scribd.com/document/350845459/Calidad-de-Atencion-Medica-Espana-1995>
- Villegas, M., & Díaz, I. (2003). La calidad asistencial: Concepto y medida. *Revista de ÓRGANO DE LA SOCIEDAD ESPAÑOLA DE CALIDAD ASISTENCIAL*. <https://www.fadq.org/wp-content/uploads/2016/02/Monografico-Avedis-1parte.pdf>
- Vinces Zárate, C. S. (2023). *Calidad de la atención en relación con la satisfacción de los usuarios del centro de salud Zorritos – I4, Tumbes, 2021* [Universidad Nacional de Tumbes]. <https://repositorio.untumbes.edu.pe/handle/20.500.12874/64034>
- Zeithaml, V. A., Berry, L. L., & Parasuraman, A. (1992). *Calidad total en la gestión de servicios: Cómo lograr el equilibrio entre las percepciones y las expectativas de*

los consumidores. Díaz de Santos.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/libro?codigo=242222>

ANEXOS

MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO: Satisfacción del usuario y la calidad de atención en un establecimiento de salud de Ica, 2023

AUTOR: Chacaltana Espino Limbert Manuel

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES				
			<i>Variable 1: Satisfacción del usuario</i>				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles Rangos	
<p>General: ¿Cuál es la relación entre la satisfacción del usuario y la calidad de atención en un establecimiento de salud de Ica, 2023?</p> <p>Específicas 1) ¿Cuál es la relación entre la confiabilidad y la calidad de atención en un establecimiento de salud de Ica, 2023? 2) ¿Cuál es la relación entre la empatía y la calidad de atención en un establecimiento de salud de Ica, 2023? 3) ¿Cuál es la relación entre la seguridad y la calidad de atención en un establecimiento de salud de Ica, 2023? 4) ¿Cuál es la relación entre la tangibilidad y la calidad de atención en un establecimiento de salud de Ica, 2023? 5) ¿Cuál es la relación entre la capacidad de respuesta y la calidad de atención en un establecimiento de salud de Ica, 2023?</p>	<p>General: Determinar la relación entre la satisfacción del usuario y la calidad de atención en un establecimiento de salud de Ica, 2023</p> <p>Específicas 1) Determinar la relación entre la confiabilidad y la calidad de atención en un establecimiento de salud de Ica, 2023 2) Determinar la relación entre la empatía y la calidad de atención en un establecimiento de salud de Ica, 2023 3) Determinar la relación entre la seguridad y la calidad de atención en un establecimiento de salud de Ica, 2023 4) Determinar la relación entre la tangibilidad y la calidad de atención en un establecimiento de salud de Ica, 2023 5) Determinar la relación entre la capacidad de respuesta y la calidad de atención en un establecimiento de salud de Ica, 2023</p>	<p>General: Existe una relación significativa entre la satisfacción del usuario y la calidad de atención en un establecimiento de salud de Ica, 2023</p> <p>Específicas 1) Existe una relación significativa entre la confiabilidad y la calidad de atención en un establecimiento de salud de Ica, 2023 2) Existe una relación significativa entre la empatía y la calidad de atención en un establecimiento de salud de Ica, 2023 3) Existe una relación significativa entre la seguridad y la calidad de atención en un establecimiento de salud de Ica, 2023 4) Existe una relación significativa entre la tangibilidad y la calidad de atención en un establecimiento de salud de Ica, 2023 5) Existe una relación significativa entre la capacidad de respuesta y la calidad de atención en un establecimiento de salud de Ica, 2023.</p>	<i>Variable 1: Satisfacción del usuario</i>				
			D1: Confiabilidad	Cumplimiento de promesas. Precisión en la prestación del servicio. Capacidad de realizar el servicio correctamente en el primer intento. Mantenimiento de registros precisos y actualizados.	1 2 3 4	Bueno [74-100] Regular [47-73] Malo [20-46]	
			D2: Empatía	Atención personalizada. Conocimiento de las necesidades del paciente. Capacidad para comprender y empatizar. Adecuada atención a las quejas y reclamos	5 6 7 8		
			D3: Seguridad	Protección física. Conocimiento del personal. Capacidad para generar confianza. Privacidad y confidencialidad.	9 10 11 12		
			D4: Tangibilidad	Apariencia física. Equipo y materiales. Ambiente físico. Disponibilidad y facilidad de acceso Disponibilidad y accesibilidad Tiempo de espera para la atención	13 14 15 16		
			D5: Capacidad de respuesta	Flexibilidad en la atención a las necesidades del paciente Personalización de la atención	17 18 19 20		
			<i>Variable 2: Calidad de Atención</i>				
			D1: Seguridad	Prevención de errores médicos. Prevención de infecciones nosocomiales Manejo seguro de medicamentos. Cumplimiento de estándares de atención médica.	1,2 3,4		

			D2: Efectividad	Mejora en el estado de salud del paciente Respeto y trato digno al paciente.	5,6 7,8	Bueno [74-100]
			D3: Centrada en el paciente	Participación activa del paciente en su atención médica. Comunicación efectiva y clara entre paciente y personal médico.	9,10 11,12	Regular [47-73]
			D4: Oportuna	Tiempo de espera para la atención médica. Cumplimiento de plazos para citas y procedimientos	13,14 15,16	Malo [20-46]
			D5: Equitativa	Trato justo y sin discriminación. Accesibilidad a servicios para todos los pacientes	17,18 19,20	

Tipo y diseño de investigación	Población y muestra	Técnicas e instrumentos	Estadística descriptiva e inferencial
<p>Tipo: Aplicada</p> <p>Nivel: Correlacional</p> <p>Enfoque: Cuantitativo</p> <p>Diseño: No experimental</p> <p>Método: Hipotético-deductivo</p>	<p>Población: La población de estudio estará conformada por el total de personal asistencial que del hospital nivel III-1 del departamento de Ica, que son según el CAP 2023 de 1900 trabajadores, entre profesionales de la salud. (Médicos, enfermeras, auxiliares)</p> <p>Muestra: La muestra está conformada por los profesionales de la salud la misma que se extrajo de aplicación de la fórmula de muestra finita siendo un total de 320 profesionales de la salud</p> <p>Muestreo Se utilizó el muestreo probabilístico por la aplicación del método de determinación de muestreo aleatorio</p>	<p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumentos: De la V1: Satisfacción del paciente Nro. Ítems: 20 De la V2: Calidad de Atención Nro. Ítems: 20</p>	<p>Descriptiva: Uso del programa SPSS para describir tablas y figuras.</p> <p>Inferencial: Uso del programa SPSS para contrastar las hipótesis. Prueba de correlación Pearson o Spearman</p>

Matriz de operacionalización de la variable dependiente: Satisfacción del Usuario

Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	indicadores	ítems	Escala	Niveles o rangos
<p>La satisfacción en la prestación de un servicio como la discrepancia entre las expectativas del cliente antes de recibir el servicio y la percepción de su experiencia posterior. Es decir, cuando el cliente percibe que la calidad del servicio recibido supera sus expectativas, se produce una sensación de satisfacción, mientras que cuando la calidad del servicio no cumple con las expectativas del cliente, se produce una sensación de insatisfacción. Esta discrepancia puede ser positiva o negativa, dependiendo de si la percepción del cliente supera o no sus expectativas Zeithaml et al. (1992).</p>	<p>La satisfacción de los pacientes es una variable de naturaleza subjetiva pero que puede ser operacionalizada y medida a través de sus componentes o dimensiones como son: La tangibilidad, la seguridad, la confiabilidad, la capacidad de respuesta, la empatía, a su vez mediante sus indicadores se formularán preguntas de opinión las cuales serán medidas de manera cuantitativa mediante una escala Likert de 5 niveles con las que se dará respuestas a los problemas de investigación</p>	D1: Confiabilidad	<p>Cumplimiento de promesas. Precisión en la prestación del servicio. Capacidad de realizar el servicio correctamente en el primer intento. Mantenimiento de registros precisos y actualizados</p>	1 2 3 4	<p>(5): Siempre (4): Casi siempre (3): A veces (2): Casi nunca (1) Nunca</p>	<p>Alto (74–100) Medio (47–73) Bajo (20–46)</p>
		D2: Empatía	<p>Atención personalizada. Conocimiento de las necesidades del paciente. Capacidad para comprender y empatizar. Adecuada atención a las quejas y reclamos</p>	5 6 7 8		
		D3: Seguridad	<p>Protección física. Conocimiento del personal. Capacidad para generar confianza. Privacidad y confidencialidad</p>	9 10 11 12		
		D4: Tangibilidad	<p>Apariencia física. Equipo y materiales. Ambiente físico. Disponibilidad y facilidad de acceso</p>	13 14 15 16		
		D5: Capacidad de respuesta	<p>Disponibilidad y accesibilidad Tiempo de espera para la atención Flexibilidad en la atención a las necesidades del paciente Personalización de la atención</p>	17 18 19 20		

Matriz de operacionalización de la variable independiente: Calidad de Atención

Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	Niveles o rangos
<p>La calidad de atención médica incorpora necesariamente tres factores, el primero está relacionado al fenómeno que es el objeto de interés, segundo las características del fenómeno sobre el que se va dar una respuesta, tercero las normas y criterios con el que se calificaran cada una de las características de van de lo peor a lo mejor, con relación al fenómeno objeto de interés esta se divide en dos tendencias, uno el desempeño de los profesionales y la otras es un programa o sistema de atención médica, mientras que las características se determinan en dos el acceso y la distribución de recursos y finalmente la forma de evaluar estas características en el caso del acceso se interpreta en la posibilidad de que los pacientes estén dispuestos a cooperar y por otro lado la distribución de recursos hace referencia a la disponibilidad de tiempo con lo que cuentan los médicos para atender la demanda de los pacientes (Donabedian, 2001).</p>	<p>La calidad de atención es una variable subjetiva pero que se puede operacionalizar mediante sus componentes o dimensiones y por cada una de ellas se definen sus indicadores con los que se formularán preguntas cerradas de opinión dirigidas a los usuarios de los establecimientos de salud, estas dimensiones son: Seguridad, Efectividad, Centrada en el paciente, Oportuna, Equitativa y Eficiente, las mismas que fueron identificadas por la organización mundial de la salud y que nos permitirá conocer el nivel de calidad de atención que brindan los establecimientos de salud.</p>	<p>D1: Seguridad</p>	<p>Prevención de errores médicos. Prevención de infecciones nosocomiales Manejo seguro de medicamentos</p>	<p>1,2 3,4</p>	<p>(5): Siempre (4): Casi siempre (3): A veces (2): Casi nunca (1) Nunca</p>	<p>Bueno [74-100] Regular [47-73] Malo [20-46]</p>
		<p>D2: Efectividad</p>	<p>Cumplimiento de estándares de atención médica. Mejora en el estado de salud del paciente</p>	<p>5,6 7,8</p>		
		<p>D3: Centrada en el paciente</p>	<p>Respeto y trato digno al paciente. Participación activa del paciente en su atención médica. Comunicación efectiva y clara entre paciente y personal médico.</p>	<p>9,10 11,12</p>		
		<p>D4: Oportuna</p>	<p>Tiempo de espera para la atención médica. Cumplimiento de plazos para citas y procedimientos</p>	<p>13,14 15,16</p>		
		<p>D5: Equitativa</p>	<p>Trato justo y sin discriminación. Accesibilidad a servicios para todos los pacientes</p>	<p>17,18 19,20</p>		

Anexo 3: Instrumento de medición

Satisfacción del Usuario y Calidad de Servicio en un establecimiento de salud de Ica 2023

El presente cuestionario tiene por propósito determinar la satisfacción del usuario y la calidad de atención, su aporte es muy importante para lograr dicho objetivo respondiendo a esta breve encuesta objetivamente. La información será confidencial y anónima.

Satisfacción del paciente: Lea cuidadosamente el siguiente cuestionario y responda las afirmaciones según la siguiente escala marcando con un aspa (x)

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

Nº	DIMENSIÓN / INDICADOR	ESCALA DE MEDICIÓN				
		1	2	3	4	5
	DIMENSIÓN 1: Confiabilidad					
1	¿Se cumplieron las promesas hechas por el personal del establecimiento de salud?					
2	¿El personal del establecimiento fue capaz de prestar el servicio de manera precisa y correcta?					
3	¿El personal del establecimiento fue capaz de prestar el servicio correctamente en el primer intento?					
4	¿Los registros del establecimiento de salud son precisos y actualizados?					
	DIMENSIÓN 2: Empatía	1	2	3	4	5
5	¿El personal del establecimiento de salud brinda atención personalizada al paciente?					
6	¿El personal del establecimiento de salud está al tanto de las necesidades individuales del paciente?					
7	¿El personal del establecimiento de salud demuestra capacidad para comprender y empatizar con el paciente?					
8	¿El personal del establecimiento de salud atiende adecuadamente las quejas y reclamos del paciente?					
	DIMENSIÓN 3: Seguridad	1	2	3	4	5
9	¿El establecimiento de salud ofrece protección física al paciente?					

10	¿El personal del establecimiento de salud está capacitado y conoce lo que hace?					
11	¿El establecimiento de salud genera confianza en el paciente?					
12	¿El establecimiento de salud respeta la privacidad y confidencialidad del paciente?					
	DIMENSIÓN 4: Tangibilidad	1	2	3	4	5
13	¿La apariencia física del establecimiento de salud es adecuada y limpia?					
14	¿El equipo y materiales utilizados en el establecimiento de salud son apropiados y funcionan correctamente?					
15	¿El ambiente físico del establecimiento de salud es adecuado y cómodo?					
16	¿El establecimiento de salud es fácilmente accesible y está disponible cuando se necesita?					
	DIMENSIÓN 5: Capacidad de Respuesta	1	2	3	4	5
17	¿El personal de salud estuvo disponible cuando lo necesité?					
18	¿El tiempo de espera para la atención fue razonable?					
19	¿El personal de salud fue flexible en la atención a mis necesidades?					
20	¿La atención que recibí fue personalizada a mis necesidades específicas?					

Calidad de Atención: Lea cuidadosamente el siguiente cuestionario y responda a las afirmaciones según la siguiente escala marcando con un aspa (x)

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

Nº	DIMENSIÓN / INDICADOR	ESCALA DE MEDICIÓN				
		1	2	3	4	5
	DIMENSIÓN 1: Seguridad					
1	¿Confía en la seguridad del servicio que recibe en el establecimiento de salud?					
2	¿Cree que los médicos y el personal están capacitados para prevenir errores médicos?					
3	¿Se siente seguro en cuanto al manejo de medicamentos en el establecimiento?					

4	¿Cree que hay suficientes medidas de prevención de infecciones nosocomiales?					
	DIMENSIÓN 2: Efectividad	1	2	3	4	5
5	¿Siente que su salud ha mejorado después de recibir atención médica en el establecimiento?					
6	¿Cree que el personal médico cumple con los estándares de atención médica?					
7	¿Recibe los tratamientos y medicamentos adecuados para su condición?					
8	¿Cree que el personal médico está comprometido con su recuperación?					
	DIMENSIÓN 3: Centrado en el paciente	1	2	3	4	5
9	¿Siente que el personal médico lo trata con respeto y dignidad?					
10	¿Se le consulta sobre sus necesidades y preferencias para su atención médica?					
11	¿Recibe información clara y suficiente sobre su condición y tratamiento?					
12	¿Se le da tiempo suficiente para hacer preguntas y expresar sus preocupaciones?					
	DIMENSIÓN 4: Oportuna	1	2	3	4	5
13	¿Recibe atención médica en un tiempo razonable?					
14	¿Las citas y procedimientos se programan y cumplen en el plazo correspondiente?					
15	¿Se le notifica oportunamente sobre cambios en horarios y citas?					
16	¿Considera que hay una buena organización en el establecimiento para atender a los pacientes en tiempo y forma?					
	DIMENSIÓN 5: Equitativa					
17	¿Siente que recibe atención médica sin discriminación alguna?					
18	¿Cree que el personal de salud trata a todos los pacientes con la misma dedicación y atención?					
19	¿Considera que las personas de diferentes grupos étnicos o culturales reciben la misma calidad de atención en este establecimiento de salud?					
20	¿Ha notado alguna diferencia en la calidad de atención recibida en función de su género?					

Anexo 4: Juicio de Expertos

1. Datos generales del Juez

Nombre del juez:	EUNICE ÁLVAREZ ROJAS
Grado profesional:	Maestría (X) Doctor ()
Área de formación académica:	Clínica (X) Social () Educativa () Organizacional ()
Áreas de experiencia profesional:	
Institución donde labora:	HOSPITAL REGIONAL DEL CUSCO
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (X)
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	Trabajo(s) psicométricos realizados Título del estudio realizado.
DNI:	24705383
Firma del experto:	

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

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

Nombre de la Prueba:	Satisfacción del Usuario y Calidad de Servicio en un establecimiento de salud de Ica 2023
Autor (a):	Chacaltana Espino Limbert Manuel
Objetivo:	Mide la variable satisfacción del usuario y calidad de servicio
Administración:	Propio
Año:	2023
Ámbito de aplicación:	Pacientes que acuden al establecimiento de salud de Ica 2023
Dimensiones:	Satisfacción del usuario = 5 dimensiones Calidad de Atención = 5 dimensiones
Confiabilidad:	Alpha de Cronbach (Satisfacción del usuario = 0.893) Alpha de Cronbach (Calidad de atención = 0.856)
Escala:	Ordinal
Niveles o rango:	Bueno [74-100], Regular [47-73], Malo [20-46]
Cantidad de ítems:	20 Item por cada variable
Tiempo de aplicación:	10 min

4. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario satisfacción del usuario y calidad de atención en un establecimiento de salud de Ica 2023, elaborado por Limbert Manuel Chacaltana Espino en el año 2023 de acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una

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

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

4: Alto nivel

3: Moderado nivel

2: Bajo Nivel

1: No cumple con el criterio

Instrumento que mide la variable 01: Satisfacción del Usuario

Definición de la variable:

La satisfacción en la prestación de un servicio como la discrepancia entre las expectativas del cliente antes de recibir el servicio y la percepción de su experiencia posterior. Es decir, cuando el cliente percibe que la calidad del servicio recibido supera sus expectativas, se produce una sensación de satisfacción, mientras que cuando la calidad del servicio no cumple con las expectativas del cliente, se produce una sensación de insatisfacción. Esta discrepancia puede ser positiva o negativa, dependiendo de si la percepción del cliente supera o no sus expectativas Zeithaml et al. (1992).

Dimensión 1: Tangibilidad, se refiere a los aspectos físicos del servicio y a la apariencia de los elementos tangibles que lo rodean, como las instalaciones, el equipamiento, la apariencia del personal, entre otros.

Indicadores	Ítem	Clari- dad	Cohe- rencia	Rele- vancia	Observaciones/ Recomendaciones
--------------------	-------------	-----------------------	-------------------------	-------------------------	---

Apariencia física. Equipo y materiales. Ambiente físico. Disponibilidad y facilidad de acceso	¿La apariencia física del establecimiento de salud es adecuada y limpia?	4	4	4	
	¿El equipo y materiales utilizados en el establecimiento de salud son apropiados y funcionan correctamente?	4	4	4	
	¿El ambiente físico del establecimiento de salud es adecuado y cómodo?	4	4	4	
	¿El establecimiento de salud es fácilmente accesible y está disponible cuando se necesita?	4	4	4	

Dimensión 2: Confiabilidad, hace referencia a la cualidad del proveedor del servicio para otorgar un servicio de manera confiable y precisa, sin errores ni demoras, y de manera consistente en el tiempo.

Indicadores	Ítem	Clari- dad	Cohe- rencia	Rele- vancia	Observaciones/ Recomendaciones
Cumplimiento de promesas. Precisión en la prestación del servicio. Capacidad de realizar el servicio correctamente en el primer intento. Mantenimiento de registros precisos y actualizados	¿Se cumplieron las promesas hechas por el personal del establecimiento de salud?	4	4	4	
	¿El personal del establecimiento fue capaz de prestar el servicio de manera precisa y correcta?	4	4	4	
	¿El personal del establecimiento fue capaz de prestar el servicio correctamente en el primer intento?	4	4	4	
	¿Los registros del establecimiento de salud son precisos y actualizados?	4	4	4	

Dimensión 3: Capacidad de respuesta, se refiere a la disposición del proveedor de servicio para ayudar y proporcionar un servicio rápido y oportuno, ante cualquier necesidad, requerimiento o consulta que tenga el usuario.

Indicadores	Ítem	Clari- dad	Cohe- rencia	Rele- vancia	Observaciones/ Recomendaciones
Disponibilidad y accesibilidad Tiempo de espera para la atención Flexibilidad en la atención a las	¿El personal de salud estuvo disponible cuando lo necesité?	4	4	4	
	¿El tiempo de espera para la atención fue razonable?	4	4	4	
	¿El personal de salud fue flexible en la atención a mis necesidades?	4	4	4	

necesidades del paciente Personalización de la atención	¿La atención que recibí fue personalizada a mis necesidades específicas?	4	4	4	
--	--	---	---	---	--

Dimensión 4: Seguridad, se refiere a la capacidad del proveedor de servicio para brindar un servicio sin riesgos, protegiendo al usuario de cualquier tipo de daño físico o emocional y garantizando la confidencialidad de su información personal.

Indicadores	Ítem	Clari- dad	Cohe- rencia	Rele- vancia	Observaciones/ Recomendaciones
Protección física.	¿El establecimiento de salud ofrece protección física al paciente?	4	4	4	
Conocimiento del personal.	¿El personal del establecimiento de salud está capacitado y conoce lo que hace?	4	4	4	
Capacidad para generar confianza.	¿El establecimiento de salud genera confianza en el paciente?	4	4	4	
Privacidad y confidencialidad	¿El establecimiento de salud respeta la privacidad y confidencialidad del paciente?	4	4	4	

Dimensión 5: Empatía, se refiere a la atención personalizada, la amabilidad, la disposición y el interés que muestra el personal hacia el usuario, entendiendo sus necesidades y expectativas, y proporcionando un servicio adaptado a ellas

Indicadores	Ítem	Clari- dad	Cohe- rencia	Rele- vancia	Observaciones/ Recomendaciones
Atención personalizada.	¿El personal del establecimiento de salud brinda atención personalizada al paciente?	4	4	4	
Conocimiento de las necesidades del paciente.	¿El personal del establecimiento de salud está al tanto de las necesidades individuales del paciente?	4	4	4	
Capacidad para comprender y empatizar.	¿El personal del establecimiento de salud demuestra capacidad para comprender y empatizar con el paciente?	4	4	4	
Adecuada atención a las quejas y reclamos	¿El personal del establecimiento de salud atiende adecuadamente las quejas y reclamos del paciente?	4	4	4	

Instrumento que mide la variable 02: Calidad de Atención

Definición de la variable:

la calidad de atención médica se conceptualiza como el nivel en el cual las prestaciones de salud incrementan la probabilidad de lograr un resultado deseado y se brindan con el menor riesgo posible para los pacientes, también propuso tres elementos de evaluación de la calidad de atención médica: estructural, procesal y de resultado, la estructural hace referencia a las características del entorno en el que se ofrece la atención médica, el procesal se refiere a las acciones necesarias que realizan los prestadores de atención médica, y el resultado se relaciona con el efecto final en la salud del paciente (Donabedian, 2001)

Dimensión 1: Seguridad: se trata de la habilidad de los servicios de salud para proporcionar atención médica segura, minimizando al máximo los riesgos de daño para los pacientes.

Indicadores	Ítem	Clari- dad	Cohe- rencia	Rele- vancia	Observaciones/ Recomendaciones
Prevención de errores médicos.	¿Confía en la seguridad del servicio que recibe en el establecimiento de salud?	4	4	4	
Prevención de infecciones nosocomiales	¿Cree que los médicos y el personal están capacitados para prevenir errores médicos?	4	4	4	
Manejo seguro de medicamentos	¿Se siente seguro en cuanto al manejo de medicamentos en el establecimiento?	4	4	4	
	¿Cree que hay suficientes medidas de prevención de infecciones nosocomiales?	4	4	4	

Dimensión 2: Efectividad: hace referencia a la capacidad de los servicios de salud para ofrecer atención médica basada en la evidencia científica, logrando los mejores resultados posibles para la salud de los pacientes.

Indicadores	Ítem	Clari- dad	Cohe- rencia	Rele- vancia	Observaciones/ Recomendaciones
Cumplimiento de estándares de atención médica.	¿Siente que su salud ha mejorado después de recibir atención médica en el establecimiento?	4	4	4	
Mejora en el estado de salud del paciente	¿Cree que el personal médico cumple con los estándares de atención médica?	4	4	4	
	¿Recibe los tratamientos y medicamentos adecuados para su condición?	4	4	4	
	¿Cree que el personal médico está comprometido con su recuperación?	4	4	4	

Dimensión 3: Centrada en el paciente: se refiere a la capacidad de los servicios de salud para adaptar la atención médica a las necesidades, preferencias y expectativas de los pacientes, involucrándolos activamente en la toma de decisiones sobre su atención.

Indicadores	Ítem	Clari- dad	Cohe- rencia	Rele- vancia	Observaciones/ Recomendaciones
Respeto y trato digno al paciente.	¿Siente que el personal médico lo trata con respeto y dignidad?	4	4	4	
Participación activa del paciente en su atención médica.	¿Se le consulta sobre sus necesidades y preferencias para su atención médica?	4	4	4	
Comunicación efectiva y clara entre paciente y personal médico.	¿Recibe información clara y suficiente sobre su condición y tratamiento?	4	4	4	
	¿Se le da tiempo suficiente para hacer preguntas y expresar sus preocupaciones?	4	4	4	

Dimensión 4: Equitativa: se refiere a la capacidad de los servicios de salud para brindar atención médica sin discriminación, asegurando la igualdad de acceso y tratamiento para todos los pacientes, independientemente de su género, origen étnico, nivel socioeconómico o cualquier otra característica.

Indicadores	Ítem	Clari- dad	Cohe- rencia	Rele- vancia	Observaciones/ Recomendaciones
Trato justo y sin discriminación.	¿Siente que recibe atención médica sin discriminación alguna?	4	4	4	
Accesibilidad a servicios para todos los pacientes	¿ Cree que el personal de salud trata a todos los pacientes con la misma dedicación y atención?	4	4	4	
	¿Considera que las personas de diferentes grupos étnicos o culturales reciben la misma calidad de atención en este establecimiento de salud?	4	4	4	
	¿Ha notado alguna diferencia en la calidad de atención recibida en función de su género?	4	4	4	

Dimensión 5: Eficiente: se trata de la capacidad de los servicios de salud para ofrecer atención médica de alta calidad de manera oportuna y al menor costo posible, utilizando los recursos de forma efectiva y eficiente.

Indicadores	Ítem	Clari- dad	Cohe- rencia	Rele- vancia	Observaciones/ Recomendaciones
Trato justo y sin	¿Recibe atención médica en un tiempo razonable?	4	4	4	

discriminación. Accesibilidad a servicios para todos los pacientes	¿Las citas y procedimientos se programan y cumplen en el plazo correspondiente?	4	4	4	
	¿Se le notifica oportunamente sobre cambios en horarios y citas?	4	4	4	
	¿Considera que hay una buena organización en el establecimiento para atender a los pacientes en tiempo y forma?	4	4	4	

1. Datos generales del Juez

Nombre del juez:	RUTH NATALY SALCEDO CORDOVA
Grado profesional:	Maestría (X) Doctor ()
Área de formación académica:	Clínica (X) Social () Educativa () Organizacional ()
Áreas de experiencia profesional:	
Institución donde labora:	HOSPITAL REGIONAL DEL CUSCO
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (X)
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	Trabajo(s) psicométricos realizados Título del estudio realizado.
DNI:	46093706
Firma del experto:	

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

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

Nombre de la Prueba:	Satisfacción del Usuario y Calidad de Servicio en un establecimiento de salud de Ica 2023
Autor (a):	Chacaltana Espino Limbert Manuel
Objetivo:	Mide la variable satisfacción del usuario y calidad de servicio
Administración:	Propio
Año:	2023
Ámbito de aplicación:	Pacientes que acuden al establecimiento de salud de Ica 2023
Dimensiones:	Satisfacción del usuario = 5 dimensiones Calidad de Atención = 5 dimensiones
Confiabilidad:	Alpha de Cronbach (Satisfacción del usuario = 0.893) Alpha de Cronbach (Calidad de atención = 0.856)
Escala:	Ordinal
Niveles o rango:	Bueno [74-100], Regular [47-73], Malo [20-46]
Cantidad de ítems:	20 Item por cada variable
Tiempo de aplicación:	10 min

4. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario satisfacción del usuario y calidad de atención en un establecimiento de salud de Ica 2023, elaborado por Limbert Manuel Chacaltana Espino en el año 2023 de acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.

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

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

4: Alto nivel

3: Moderado nivel

2: Bajo Nivel

1: No cumple con el criterio

Instrumento que mide la variable 01: Satisfacción del Usuario

Definición de la variable:

La satisfacción en la prestación de un servicio como la discrepancia entre las expectativas del cliente antes de recibir el servicio y la percepción de su experiencia posterior. Es decir, cuando el cliente percibe que la calidad del servicio recibido supera sus expectativas, se produce una sensación de satisfacción, mientras que cuando la calidad del servicio no cumple con las expectativas del cliente, se produce una sensación de insatisfacción. Esta discrepancia puede ser positiva o negativa, dependiendo de si la percepción del cliente supera o no sus expectativas Zeithaml et al. (1992).

Dimensión 1: Tangibilidad, se refiere a los aspectos físicos del servicio y a la apariencia de los elementos tangibles que lo rodean, como las instalaciones, el equipamiento, la apariencia del personal, entre otros.

Indicadores	Ítem	Clari- dad	Cohe- rencia	Rele- vancia	Observaciones/ Recomendaciones
Apariencia física. Equipo y materiales.	¿La apariencia física del establecimiento de salud es adecuada y limpia?	4	4	4	
	¿El equipo y materiales utilizados en el	4	4	4	

Ambiente físico. Disponibilidad y facilidad de acceso	establecimiento de salud son apropiados y funcionan correctamente?				
	¿El ambiente físico del establecimiento de salud es adecuado y cómodo?	4	4	4	
	¿El establecimiento de salud es fácilmente accesible y está disponible cuando se necesita?	4	4	4	

Dimensión 2: Confiabilidad, hace referencia a la cualidad del proveedor del servicio para otorgar un servicio de manera confiable y precisa, sin errores ni demoras, y de manera consistente en el tiempo.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Cumplimiento de promesas. Precisión en la prestación del servicio. Capacidad de realizar el servicio correctamente en el primer intento. Mantenimiento de registros precisos y actualizados	¿Se cumplieron las promesas hechas por el personal del establecimiento de salud?	4	4	4	
	¿El personal del establecimiento fue capaz de prestar el servicio de manera precisa y correcta?	4	4	4	
	¿El personal del establecimiento fue capaz de prestar el servicio correctamente en el primer intento?	4	4	4	
	¿Los registros del establecimiento de salud son precisos y actualizados?	4	4	4	

Dimensión 3: Capacidad de respuesta, se refiere a la disposición del proveedor de servicio para ayudar y proporcionar un servicio rápido y oportuno, ante cualquier necesidad, requerimiento o consulta que tenga el usuario.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Disponibilidad y accesibilidad Tiempo de espera para la atención Flexibilidad en la atención a las necesidades del paciente Personalización de la atención	¿El personal de salud estuvo disponible cuando lo necesité?	4	4	4	
	¿El tiempo de espera para la atención fue razonable?	4	4	4	
	¿El personal de salud fue flexible en la atención a mis necesidades?	4	4	4	
	¿La atención que recibí fue personalizada a mis necesidades específicas?	4	4	4	

Dimensión 4: Seguridad, se refiere a la capacidad del proveedor de servicio para brindar un servicio sin riesgos, protegiendo al usuario de cualquier tipo de daño físico o emocional y garantizando la confidencialidad de su información personal.

Indicadores	Ítem	Clari- dad	Cohe- rencia	Rele- vancia	Observaciones/ Recomendaciones
Protección física. Conocimiento del personal. Capacidad para generar confianza. Privacidad y confidencialidad	¿El establecimiento de salud ofrece protección física al paciente?	4	4	4	
	¿El personal del establecimiento de salud está capacitado y conoce lo que hace?	4	4	4	
	¿El establecimiento de salud genera confianza en el paciente?	4	4	4	
	¿El establecimiento de salud respeta la privacidad y confidencialidad del paciente?	4	4	4	

Dimensión 5: Empatía, se refiere a la atención personalizada, la amabilidad, la disposición y el interés que muestra el personal hacia el usuario, entendiendo sus necesidades y expectativas, y proporcionando un servicio adaptado a ellas

Indicadores	Ítem	Clari- dad	Cohe- rencia	Rele- vancia	Observaciones/ Recomendaciones
Atención personalizada. Conocimiento de las necesidades del paciente. Capacidad para comprender y empatizar. Adecuada atención a las quejas y reclamos	¿El personal del establecimiento de salud brinda atención personalizada al paciente?	4	4	4	
	¿El personal del establecimiento de salud está al tanto de las necesidades individuales del paciente?	4	4	4	
	¿El personal del establecimiento de salud demuestra capacidad para comprender y empatizar con el paciente?	4	4	4	
	¿El personal del establecimiento de salud atiende adecuadamente las quejas y reclamos del paciente?	4	4	4	

Instrumento que mide la variable 02: Calidad de Atención

Definición de la variable:

la calidad de atención médica se conceptualiza como el nivel en el cual las prestaciones de salud incrementan la probabilidad de lograr un resultado deseado y se brindan con el menor riesgo posible para los pacientes, también propuso tres elementos de evaluación de la calidad de atención médica: estructural, procesal y de resultado, la estructural hace referencia a las características del entorno en el que se ofrece la atención médica, el procesal se refiere a las acciones necesarias que realizan los prestadores de atención médica, y el resultado se relaciona con el efecto final en la salud del paciente (Donabedian, 2001)

Dimensión 1: Seguridad: se trata de la habilidad de los servicios de salud para proporcionar atención médica segura, minimizando al máximo los riesgos de daño para los pacientes.

Indicadores	Ítem	Clari- dad	Cohe- rencia	Rele- vancia	Observaciones/ Recomendaciones
Prevención de errores médicos.	¿Confía en la seguridad del servicio que recibe en el establecimiento de salud?	4	4	4	
Prevención de infecciones nosocomiales	¿Cree que los médicos y el personal están capacitados para prevenir errores médicos?	4	4	4	
Manejo seguro de medicamentos	¿Se siente seguro en cuanto al manejo de medicamentos en el establecimiento?	4	4	4	
	¿Cree que hay suficientes medidas de prevención de infecciones nosocomiales?	4	4	4	

Dimensión 2: Efectividad: hace referencia a la capacidad de los servicios de salud para ofrecer atención médica basada en la evidencia científica, logrando los mejores resultados posibles para la salud de los pacientes.

Indicadores	Ítem	Clari- dad	Cohe- rencia	Rele- vancia	Observaciones/ Recomendaciones
Cumplimiento de estándares de atención médica.	¿Siente que su salud ha mejorado después de recibir atención médica en el establecimiento?	4	4	4	
Mejora en el estado de salud del paciente	¿Cree que el personal médico cumple con los estándares de atención médica?	4	4	4	
	¿Recibe los tratamientos y medicamentos adecuados para su condición?	4	4	4	
	¿Cree que el personal médico está comprometido con su recuperación?	4	4	4	

Dimensión 3: Centrada en el paciente: se refiere a la capacidad de los servicios de salud para adaptar la atención médica a las necesidades, preferencias y expectativas de los pacientes, involucrándolos activamente en la toma de decisiones sobre su atención.

Indicadores	Ítem	Clari- dad	Cohe- rencia	Rele- vancia	Observaciones/ Recomendaciones
Respeto y trato digno al paciente.	¿Siente que el personal médico lo trata con respeto y dignidad?	4	4	4	
Participación activa del paciente en su atención médica.	¿Se le consulta sobre sus necesidades y preferencias para su atención médica?	4	4	4	
Comunicación efectiva y clara entre paciente y personal médico.	¿Recibe información clara y suficiente sobre su condición y tratamiento?	4	4	4	
	¿Se le da tiempo suficiente para hacer preguntas y expresar sus preocupaciones?	4	4	4	

Dimensión 4: Equitativa: se refiere a la capacidad de los servicios de salud para brindar atención médica sin discriminación, asegurando la igualdad de acceso y tratamiento para todos los pacientes, independientemente de su género, origen étnico, nivel socioeconómico o cualquier otra característica.

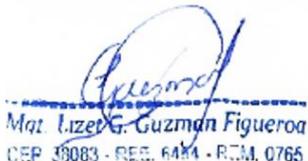
Indicadores	Ítem	Clari- dad	Cohe- rencia	Rele- vancia	Observaciones/ Recomendaciones
Trato justo y sin discriminación.	¿Siente que recibe atención médica sin discriminación alguna?	4	4	4	
Accesibilidad a servicios para todos los pacientes	¿ Cree que el personal de salud trata a todos los pacientes con la misma dedicación y atención?	4	4	4	
	¿Considera que las personas de diferentes grupos étnicos o culturales reciben la misma calidad de atención en este establecimiento de salud?	4	4	4	
	¿Ha notado alguna diferencia en la calidad de atención recibida en función de su género?	4	4	4	

Dimensión 5: Eficiente: se trata de la capacidad de los servicios de salud para ofrecer atención médica de alta calidad de manera oportuna y al menor costo posible, utilizando los recursos de forma efectiva y eficiente.

Indicadores	Ítem	Clari- dad	Cohe- rencia	Rele- vancia	Observaciones/ Recomendaciones
Trato justo y sin discriminación.	¿Recibe atención médica en un tiempo razonable?	4	4	4	
Accesibilidad a servicios para	¿Las citas y procedimientos se programan y cumplen en el plazo correspondiente?	4	4	4	

todos los pacientes	¿Se le notifica oportunamente sobre cambios en horarios y citas?	4	4	4	
	¿Considera que hay una buena organización en el establecimiento para atender a los pacientes en tiempo y forma?	4	4	4	

1. Datos generales del Juez

Nombre del juez:	LIZET GIANINA GUZMAN FIGUEROA
Grado profesional:	Maestría (X) Doctor ()
Área de formación académica:	Clínica (X) Social () Educativa () Organizacional ()
Áreas de experiencia profesional:	
Institución donde labora:	HOSPITAL REGIONAL DEL CUSCO
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (X)
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	Trabajo(s) psicométricos realizados Título del estudio realizado.
DNI:	40099738
Firma del experto:	 Mag. Lizet G. Guzman Figueroa CEP. 39083 - REG. 6434 - R.C.M. 0765

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

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

Nombre de la Prueba:	Satisfacción del Usuario y Calidad de Servicio en un establecimiento de salud de Ica 2023
Autor (a):	Chacaltana Espino Limbert Manuel
Objetivo:	Mide la variable satisfacción del usuario y calidad de servicio
Administración:	Propio
Año:	2023
Ámbito de aplicación:	Pacientes que acuden al establecimiento de salud de Ica 2023
Dimensiones:	Satisfacción del usuario = 5 dimensiones Calidad de Atención = 5 dimensiones
Confiabilidad:	Alpha de Cronbach (Satisfacción del usuario = 0.893) Alpha de Cronbach (Calidad de atención = 0.856)
Escala:	Ordinal
Niveles o rango:	Bueno [74-100], Regular [47-73], Malo [20-46]
Cantidad de ítems:	20 Item por cada variable
Tiempo de aplicación:	10 min

4. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario satisfacción del usuario y calidad de atención en un establecimiento de salud de Ica 2023, elaborado por Limbert Manuel Chacaltana Espino en el año 2023 de acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.

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

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

4: Alto nivel

3: Moderado nivel

2: Bajo Nivel

1: No cumple con el criterio

Instrumento que mide la variable 01: Satisfacción del Usuario

Definición de la variable:

La satisfacción en la prestación de un servicio como la discrepancia entre las expectativas del cliente antes de recibir el servicio y la percepción de su experiencia posterior. Es decir, cuando el cliente percibe que la calidad del servicio recibido supera sus expectativas, se produce una sensación de satisfacción, mientras que cuando la calidad del servicio no cumple con las expectativas del cliente, se produce una sensación de insatisfacción. Esta discrepancia puede ser positiva o negativa, dependiendo de si la percepción del cliente supera o no sus expectativas Zeithaml et al. (1992).

Dimensión 1: Tangibilidad, se refiere a los aspectos físicos del servicio y a la apariencia de los elementos tangibles que lo rodean, como las instalaciones, el equipamiento, la apariencia del personal, entre otros.

Indicadores	Ítem	Clari- dad	Cohe- rencia	Rele- vancia	Observaciones/ Recomendaciones
Apariencia física. Equipo y materiales.	¿La apariencia física del establecimiento de salud es adecuada y limpia?	4	4	4	
	¿El equipo y materiales utilizados en el	4	4	4	

Ambiente físico. Disponibilidad y facilidad de acceso	establecimiento de salud son apropiados y funcionan correctamente?				
	¿El ambiente físico del establecimiento de salud es adecuado y cómodo?	4	4	4	
	¿El establecimiento de salud es fácilmente accesible y está disponible cuando se necesita?	4	4	4	

Dimensión 2: Confiabilidad, hace referencia a la cualidad del proveedor del servicio para otorgar un servicio de manera confiable y precisa, sin errores ni demoras, y de manera consistente en el tiempo.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Cumplimiento de promesas. Precisión en la prestación del servicio. Capacidad de realizar el servicio correctamente en el primer intento. Mantenimiento de registros precisos y actualizados	¿Se cumplieron las promesas hechas por el personal del establecimiento de salud?	4	4	4	
	¿El personal del establecimiento fue capaz de prestar el servicio de manera precisa y correcta?	4	4	4	
	¿El personal del establecimiento fue capaz de prestar el servicio correctamente en el primer intento?	4	4	4	
	¿Los registros del establecimiento de salud son precisos y actualizados?	4	4	4	

Dimensión 3: Capacidad de respuesta, se refiere a la disposición del proveedor de servicio para ayudar y proporcionar un servicio rápido y oportuno, ante cualquier necesidad, requerimiento o consulta que tenga el usuario.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Disponibilidad y accesibilidad Tiempo de espera para la atención Flexibilidad en la atención a las necesidades del paciente Personalización de la atención	¿El personal de salud estuvo disponible cuando lo necesité?	4	4	4	
	¿El tiempo de espera para la atención fue razonable?	4	4	4	
	¿El personal de salud fue flexible en la atención a mis necesidades?	4	4	4	
	¿La atención que recibí fue personalizada a mis necesidades específicas?	4	4	4	

Dimensión 4: Seguridad, se refiere a la capacidad del proveedor de servicio para brindar un servicio sin riesgos, protegiendo al usuario de cualquier tipo de daño físico o emocional y garantizando la confidencialidad de su información personal.

Indicadores	Ítem	Clari- dad	Cohe- rencia	Rele- vancia	Observaciones/ Recomendaciones
Protección física. Conocimiento del personal. Capacidad para generar confianza. Privacidad y confidencialidad	¿El establecimiento de salud ofrece protección física al paciente?	4	4	4	
	¿El personal del establecimiento de salud está capacitado y conoce lo que hace?	4	4	4	
	¿El establecimiento de salud genera confianza en el paciente?	4	4	4	
	¿El establecimiento de salud respeta la privacidad y confidencialidad del paciente?	4	4	4	

Dimensión 5: Empatía, se refiere a la atención personalizada, la amabilidad, la disposición y el interés que muestra el personal hacia el usuario, entendiendo sus necesidades y expectativas, y proporcionando un servicio adaptado a ellas

Indicadores	Ítem	Clari- dad	Cohe- rencia	Rele- vancia	Observaciones/ Recomendaciones
Atención personalizada. Conocimiento de las necesidades del paciente. Capacidad para comprender y empatizar. Adecuada atención a las quejas y reclamos	¿El personal del establecimiento de salud brinda atención personalizada al paciente?	4	4	4	
	¿El personal del establecimiento de salud está al tanto de las necesidades individuales del paciente?	4	4	4	
	¿El personal del establecimiento de salud demuestra capacidad para comprender y empatizar con el paciente?	4	4	4	
	¿El personal del establecimiento de salud atiende adecuadamente las quejas y reclamos del paciente?	4	4	4	

Instrumento que mide la variable 02: Calidad de Atención

Definición de la variable:

la calidad de atención médica se conceptualiza como el nivel en el cual las prestaciones de salud incrementan la probabilidad de lograr un resultado deseado y se brindan con el menor riesgo posible para los pacientes, también propuso tres elementos de evaluación de la calidad de atención médica: estructural, procesal y de resultado, la estructural hace referencia a las características del entorno en el que se ofrece la atención médica, el procesal se refiere a las acciones necesarias que realizan los prestadores de atención médica, y el resultado se relaciona con el efecto final en la salud del paciente (Donabedian, 2001)

Dimensión 1: Seguridad: se trata de la habilidad de los servicios de salud para proporcionar atención médica segura, minimizando al máximo los riesgos de daño para los pacientes.

Indicadores	Ítem	Clari- dad	Cohe- rencia	Rele- vancia	Observaciones/ Recomendaciones
Prevención de errores médicos.	¿Confía en la seguridad del servicio que recibe en el establecimiento de salud?	4	4	4	
Prevención de infecciones nosocomiales	¿Cree que los médicos y el personal están capacitados para prevenir errores médicos?	4	4	4	
Manejo seguro de medicamentos	¿Se siente seguro en cuanto al manejo de medicamentos en el establecimiento?	4	4	4	
	¿Cree que hay suficientes medidas de prevención de infecciones nosocomiales?	4	4	4	

Dimensión 2: Efectividad: hace referencia a la capacidad de los servicios de salud para ofrecer atención médica basada en la evidencia científica, logrando los mejores resultados posibles para la salud de los pacientes.

Indicadores	Ítem	Clari- dad	Cohe- rencia	Rele- vancia	Observaciones/ Recomendaciones
Cumplimiento de estándares de atención médica.	¿Siente que su salud ha mejorado después de recibir atención médica en el establecimiento?	4	4	4	
Mejora en el estado de salud del paciente	¿Cree que el personal médico cumple con los estándares de atención médica?	4	4	4	
	¿Recibe los tratamientos y medicamentos adecuados para su condición?	4	4	4	
	¿Cree que el personal médico está comprometido con su recuperación?	4	4	4	

Dimensión 3: Centrada en el paciente: se refiere a la capacidad de los servicios de salud para adaptar la atención médica a las necesidades, preferencias y expectativas de los pacientes, involucrándolos activamente en la toma de decisiones sobre su atención.

Indicadores	Ítem	Clari- dad	Cohe- rencia	Rele- vancia	Observaciones/ Recomendaciones
-------------	------	---------------	-----------------	-----------------	-----------------------------------

Respeto y trato digno al paciente.	¿Siente que el personal médico lo trata con respeto y dignidad?	4	4	4	
Participación activa del paciente en su atención médica.	¿Se le consulta sobre sus necesidades y preferencias para su atención médica?	4	4	4	
Comunicación efectiva y clara entre paciente y personal médico.	¿Recibe información clara y suficiente sobre su condición y tratamiento?	4	4	4	
	¿Se le da tiempo suficiente para hacer preguntas y expresar sus preocupaciones?	4	4	4	

Dimensión 4: Equitativa: se refiere a la capacidad de los servicios de salud para brindar atención médica sin discriminación, asegurando la igualdad de acceso y tratamiento para todos los pacientes, independientemente de su género, origen étnico, nivel socioeconómico o cualquier otra característica.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Trato justo y sin discriminación.	¿Siente que recibe atención médica sin discriminación alguna?	4	4	4	
Accesibilidad a servicios para todos los pacientes	¿ Cree que el personal de salud trata a todos los pacientes con la misma dedicación y atención?	4	4	4	
	¿Considera que las personas de diferentes grupos étnicos o culturales reciben la misma calidad de atención en este establecimiento de salud?	4	4	4	
	¿Ha notado alguna diferencia en la calidad de atención recibida en función de su género?	4	4	4	

Dimensión 5: Eficiente: se trata de la capacidad de los servicios de salud para ofrecer atención médica de alta calidad de manera oportuna y al menor costo posible, utilizando los recursos de forma efectiva y eficiente.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Trato justo y sin discriminación. Accesibilidad a servicios para todos los pacientes	¿Recibe atención médica en un tiempo razonable?	4	4	4	
	¿Las citas y procedimientos se programan y cumplen en el plazo correspondiente?	4	4	4	
	¿Se le notifica oportunamente sobre cambios en horarios y citas?	4	4	4	

	¿Considera que hay una buena organización en el establecimiento para atender a los pacientes en tiempo y forma?	4	4	4	
--	---	---	---	---	--

Anexo 5: Base de Datos

Variable : Satisfacción del Usuario

N°	A1	A2	A3	A4	A5	A6	A7	A8	A9	A10	A11	A12	A13	A14	A15	A16	A17	A18	A19	A20
1	2	2	4	4	2	2	2	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	2	1	4
2	5	3	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	5	3	5	5	3	5	3	5
3	2	2	2	3	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2
4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4
5	4	2	4	4	2	5	3	4	4	4	4	4	2	2	4	4	4	3	1	4
6	2	2	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	2	3	3	4	4	3	3	3
7	2	2	1	2	2	2	2	2	4	3	2	3	1	1	2	2	2	2	3	3
8	4	2	2	4	2	2	2	4	4	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2
9	2	1	2	2	2	2	2	2	4	4	2	4	2	2	2	4	2	2	2	2
10	4	2	2	3	5	3	3	3	5	4	1	4	2	4	4	4	2	3	4	4
11	2	3	4	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	2	2	3	2	2
12	2	2	2	4	2	2	2	4	4	4	2	4	2	2	2	2	4	2	2	2
13	2	2	4	2	2	2	2	2	4	2	2	4	2	3	3	3	4	3	2	4
14	4	4	2	2	2	2	2	2	4	4	2	2	2	3	3	3	4	3	2	4
15	1	2	3	2	2	2	2	2	4	4	4	4	4	2	2	2	2	2	3	2
16	2	4	2	2	2	2	3	2	4	3	4	4	2	2	3	3	3	3	3	4
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
20	4	2	2	2	4	2	3	2	4	4	4	4	2	3	4	4	4	2	3	4
21	4	4	4	2	4	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	4
22	4	4	4	4	4	2	4	4	2	2	3	4	4	4	4	4	4	2	2	4
23	2	4	4	4	3	4	4	4	5	5	4	4	3	3	5	5	4	3	4	4
24	2	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	2	4	4
25	3	2	4	3	4	2	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	2	3	4
26	3	2	4	4	2	2	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	2	3	4
27	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4
28	2	3	5	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4	2
29	4	2	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	3	4	2	3	3
30	4	1	1	3	5	2	3	3	4	4	3	4	2	3	4	4	3	3	3	4
31	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
32	4	2	4	4	3	2	4	4	4	3	3	4	2	3	4	3	4	3	3	4
33	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4
34	2	3	3	4	3	3	3	4	5	4	4	4	2	3	3	3	3	3	3	3
35	2	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4
36	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
37	5	4	2	4	3	2	3	4	5	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3
38	1	1	1	4	2	2	5	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	2	1
39	2	4	2	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4	2	4	4
40	2	2	3	2	2	2	2	2	4	4	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3
41	4	3	3	3	5	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	2	3	3
42	4	4	3	3	4	3	3	3	5	4	3	3	2	3	2	2	4	4	3	4
43	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
44	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2
45	4	4	3	3	2	3	4	3	5	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4
46	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	2	3	4	4	4	4	4	4

47	4	4	2	3	2	2	3	3	4	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3
48	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	2	2	4	4	4	4	4	4
49	2	2	4	4	2	2	2	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	2	1	4
50	5	3	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	5	3	5	5	3	5	3	5
51	2	2	2	3	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2
52	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4
53	4	2	4	4	2	5	3	4	4	4	4	4	2	2	4	4	4	3	1	4
54	2	2	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	2	3	3	4	4	3	3	3
55	2	2	1	2	2	2	2	2	4	3	2	3	1	1	2	2	2	2	3	3
56	4	2	2	4	2	2	2	4	4	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2
57	2	1	2	2	2	2	2	2	4	4	2	4	2	2	2	4	2	2	2	2
58	4	2	2	3	5	3	3	3	5	4	1	4	2	4	4	4	2	3	4	4
59	2	3	4	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	2	2	3	2	2
60	2	2	2	4	2	2	2	4	4	4	2	4	2	2	2	2	4	2	2	2
61	2	2	4	2	2	2	2	2	4	2	2	4	2	3	3	3	4	3	2	4
62	4	4	2	2	2	2	2	2	4	4	2	2	2	3	3	3	4	3	2	4
63	1	2	3	2	2	2	2	2	4	4	4	4	4	2	2	2	2	2	3	2
64	2	4	2	2	2	2	3	2	4	3	4	4	2	2	3	3	3	3	3	4
65	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
66	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
67	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
68	4	2	2	2	4	2	3	2	4	4	4	4	2	3	4	4	4	2	3	4
69	4	4	4	2	4	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	4
70	4	4	4	4	4	2	4	4	2	2	3	4	4	4	4	4	4	2	2	4
71	2	4	4	4	3	4	4	4	5	5	4	4	3	3	5	5	4	3	4	4
72	2	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	2	4	4
73	3	2	4	3	4	2	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	2	3	4
74	3	2	4	4	2	2	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	2	3	4
75	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4
76	2	3	5	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4	2
77	4	2	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	3	4	2	3	3
78	4	1	1	3	5	2	3	3	4	4	3	4	2	3	4	4	3	3	3	4
79	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
80	4	2	4	4	3	2	4	4	4	3	3	4	2	3	4	3	4	3	3	4
81	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4
82	2	3	3	4	3	3	3	4	5	4	4	4	2	3	3	3	3	3	3	3
83	2	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4
84	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
85	5	4	2	4	3	2	3	4	5	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3
86	1	1	1	4	2	2	5	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	2	1
87	2	4	2	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4	2	4	4
88	2	2	3	2	2	2	2	2	4	4	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3
89	4	3	3	3	5	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	2	3	3
90	4	4	3	3	4	3	3	3	5	4	3	3	2	3	2	2	4	4	3	4
91	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
92	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2
93	4	4	3	3	2	3	4	3	5	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4
94	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	2	3	4	4	4	4	4	4
95	4	4	2	3	2	2	3	3	4	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3
96	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	2	2	4	4	4	4	4	4
97	2	4	2	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4	2	4	4

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

149	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
150	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2
151	2	2	4	4	2	2	2	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	2	1	4
152	5	3	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	5	3	5	5	3	5	3	5
153	2	2	2	3	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2
154	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4
155	4	2	4	4	2	5	3	4	4	4	4	4	2	2	4	4	4	3	1	4
156	2	2	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	2	3	3	4	4	3	3	3
157	2	2	1	2	2	2	2	2	4	3	2	3	1	1	2	2	2	2	3	3
158	4	2	2	4	2	2	2	4	4	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2
159	2	1	2	2	2	2	2	2	4	4	2	4	2	2	2	4	2	2	2	2
160	4	2	2	3	5	3	3	3	5	4	1	4	2	4	4	4	2	3	4	4
161	2	3	4	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	2	2	3	2	2
162	2	2	2	4	2	2	2	4	4	4	2	4	2	2	2	2	4	2	2	2
163	2	2	4	2	2	2	2	2	4	2	2	4	2	3	3	3	4	3	2	4
164	4	4	2	2	2	2	2	2	4	4	2	2	2	3	3	3	4	3	2	4
165	1	2	3	2	2	2	2	2	4	4	4	4	4	2	2	2	2	2	3	2
166	2	4	2	2	2	2	3	2	4	3	4	4	2	2	3	3	3	3	3	4
167	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
168	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
169	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
170	4	2	2	2	4	2	3	2	4	4	4	4	2	3	4	4	4	2	3	4
171	4	4	4	2	4	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	4
172	4	4	4	4	4	2	4	4	2	2	3	4	4	4	4	4	4	2	2	4
173	2	4	4	4	3	4	4	4	5	5	4	4	3	3	5	5	4	3	4	4
174	2	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	2	4	4
175	3	2	4	3	4	2	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	2	3	4
176	3	2	4	4	2	2	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	2	3	4
177	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4
178	2	3	5	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4	2
179	4	2	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	3	4	2	3	3
180	4	1	1	3	5	2	3	3	4	4	3	4	2	3	4	4	3	3	3	4
181	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
182	4	2	4	4	3	2	4	4	4	3	3	4	2	3	4	3	4	3	3	4
183	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4
184	2	3	3	4	3	3	3	4	5	4	4	4	2	3	3	3	3	3	3	3
185	2	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4
186	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
187	5	4	2	4	3	2	3	4	5	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3
188	1	1	1	4	2	2	5	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	2	1
189	2	4	2	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4	2	4	4
190	2	2	3	2	2	2	2	2	4	4	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3
191	4	3	3	3	5	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	2	3	3
192	4	4	3	3	4	3	3	3	5	4	3	3	2	3	2	2	4	4	3	4
193	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
194	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2
195	4	4	3	3	2	3	4	3	5	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4
196	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	2	3	4	4	4	4	4	4
197	4	4	2	3	2	2	3	3	4	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3
198	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	2	2	4	4	4	4	4	4
199	2	2	4	4	2	2	2	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	2	1	4

200	5	3	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	5	3	5	5	3	5	3	5
201	2	2	2	3	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2
202	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4
203	4	2	4	4	2	5	3	4	4	4	4	4	2	2	4	4	4	3	1	4
204	2	2	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	2	3	3	4	4	3	3	3
205	2	2	1	2	2	2	2	2	4	3	2	3	1	1	2	2	2	2	3	3
206	4	2	2	4	2	2	2	4	4	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2
207	2	1	2	2	2	2	2	2	4	4	2	4	2	2	2	4	2	2	2	2
208	4	2	2	3	5	3	3	3	5	4	1	4	2	4	4	4	2	3	4	4
209	2	3	4	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	2	2	3	2	2
210	2	2	2	4	2	2	2	4	4	4	2	4	2	2	2	2	4	2	2	2
211	2	2	4	2	2	2	2	2	4	2	2	4	2	3	3	3	4	3	2	4
212	4	4	2	2	2	2	2	2	4	4	2	2	2	3	3	3	4	3	2	4
213	1	2	3	2	2	2	2	2	4	4	4	4	4	2	2	2	2	2	3	2
214	2	4	2	2	2	2	3	2	4	3	4	4	2	2	3	3	3	3	3	4
215	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
216	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
217	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
218	4	2	2	2	4	2	3	2	4	4	4	4	2	3	4	4	4	2	3	4
219	4	4	4	2	4	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	4
220	4	4	4	4	4	2	4	4	2	2	3	4	4	4	4	4	4	2	2	4
221	2	4	4	4	3	4	4	4	5	5	4	4	3	3	5	5	4	3	4	4
222	2	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	2	4	4
223	3	2	4	3	4	2	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	2	3	4
224	3	2	4	4	2	2	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	2	3	4
225	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4
226	2	3	5	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4	2
227	4	2	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	3	4	2	3	3
228	4	1	1	3	5	2	3	3	4	4	3	4	2	3	4	4	3	3	3	4
229	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
230	4	2	4	4	3	2	4	4	4	3	3	4	2	3	4	3	4	3	3	4
231	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4
232	2	3	3	4	3	3	3	4	5	4	4	4	2	3	3	3	3	3	3	3
233	2	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4
234	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
235	5	4	2	4	3	2	3	4	5	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3
236	1	1	1	4	2	2	5	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	2	1
237	2	4	2	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4	2	4	4
238	2	2	3	2	2	2	2	2	4	4	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3
239	4	3	3	3	5	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	2	3	3
240	4	4	3	3	4	3	3	3	5	4	3	3	2	3	2	2	4	4	3	4
241	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
242	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2
243	4	4	3	3	2	3	4	3	5	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4
244	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	2	3	4	4	4	4	4	4
245	4	4	2	3	2	2	3	3	4	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3
246	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	2	2	4	4	4	4	4	4
247	2	4	2	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4	2	4	4
248	2	2	3	2	2	2	2	2	4	4	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3
249	4	3	3	3	5	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	2	3	3
250	4	4	3	3	4	3	3	3	5	4	3	3	2	3	2	2	4	4	3	4

251	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
252	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2
253	4	4	3	3	2	3	4	3	5	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4
254	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	2	3	4	4	4	4	4	4
255	4	4	2	3	2	2	3	3	4	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3
256	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	2	2	4	4	4	4	4	4
257	2	2	4	4	2	2	2	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	2	1	4
258	5	3	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	5	3	5	5	3	5	3	5
259	2	2	2	3	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2
260	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4
261	4	2	4	4	2	5	3	4	4	4	4	4	2	2	4	4	4	3	1	4
262	2	2	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	2	3	3	4	4	3	3	3
263	2	2	1	2	2	2	2	2	4	3	2	3	1	1	2	2	2	2	3	3
264	4	2	2	4	2	2	2	4	4	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2
265	2	1	2	2	2	2	2	2	4	4	2	4	2	2	2	4	2	2	2	2
266	4	2	2	3	5	3	3	3	5	4	1	4	2	4	4	4	2	3	4	4
267	2	3	4	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	2	2	3	2	2
268	2	2	2	4	2	2	2	4	4	4	2	4	2	2	2	2	4	2	2	2
269	2	2	4	2	2	2	2	2	4	2	2	4	2	3	3	3	4	3	2	4
270	4	4	2	2	2	2	2	2	4	4	2	2	2	3	3	3	4	3	2	4
271	1	2	3	2	2	2	2	2	4	4	4	4	4	2	2	2	2	2	3	2
272	2	4	2	2	2	2	3	2	4	3	4	4	2	2	3	3	3	3	3	4
273	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
274	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
275	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
276	4	2	2	2	4	2	3	2	4	4	4	4	2	3	4	4	4	2	3	4
277	4	4	4	2	4	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	4
278	4	4	4	4	4	2	4	4	2	2	3	4	4	4	4	4	4	2	2	4
279	2	4	4	4	3	4	4	4	5	5	4	4	3	3	5	5	4	3	4	4
280	2	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	2	4	4
281	3	2	4	3	4	2	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	2	3	4
282	3	2	4	4	2	2	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	2	3	4
283	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4
284	2	3	5	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4	2
285	4	2	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	3	4	2	3	3
286	4	1	1	3	5	2	3	3	4	4	3	4	2	3	4	4	3	3	3	4
287	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
288	4	2	4	4	3	2	4	4	4	3	3	4	2	3	4	3	4	3	3	4
289	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4
290	2	3	3	4	3	3	3	4	5	4	4	4	2	3	3	3	3	3	3	3
291	2	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4
292	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
293	5	4	2	4	3	2	3	4	5	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3
294	1	1	1	4	2	2	5	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	2	1
295	2	4	2	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4	2	4	4
296	2	2	3	2	2	2	2	2	4	4	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3
297	4	3	3	3	5	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	2	3	3
298	4	4	3	3	4	3	3	3	5	4	3	3	2	3	2	2	4	4	3	4
299	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
300	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2
301	2	3	4	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	2	2	3	2	2

302	2	2	2	4	2	2	2	4	4	4	2	4	2	2	2	4	2	2	2	
303	2	2	4	2	2	2	2	2	4	2	2	4	2	3	3	3	4	3	2	4
304	4	4	2	2	2	2	2	2	4	4	2	2	2	3	3	3	4	3	2	4
305	1	2	3	2	2	2	2	2	4	4	4	4	4	2	2	2	2	2	3	2
306	2	4	2	2	2	2	3	2	4	3	4	4	2	2	3	3	3	3	3	4
307	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
308	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
309	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
310	4	2	2	2	4	2	3	2	4	4	4	4	2	3	4	4	4	2	3	4
311	4	4	4	2	4	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	4
312	4	4	4	4	4	2	4	4	2	2	3	4	4	4	4	4	4	2	2	4
313	2	4	4	4	3	4	4	4	5	5	4	4	3	3	5	5	4	3	4	4
314	2	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	2	4	4
315	3	2	4	3	4	2	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	2	3	4
316	3	2	4	4	2	2	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	2	3	4
317	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4
318	2	3	5	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4	2
319	4	2	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	3	4	2	3	3
320	4	1	1	3	5	2	3	3	4	4	3	4	2	3	4	4	3	3	3	4

Variable: Calidad de Atención

N°	B1	B2	B3	B4	B5	B6	B7	B8	B9	B10	B11	B12	B13	B14	B15	B16	B17	B18	B19	B20
1	2	4	4	4	2	2	4	4	4	4	4	2	2	3	3	3	4	4	2	4
2	3	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	3	5	5	5	3	3	5	3
3	4	4	4	4	3	3	2	3	4	4	4	2	3	2	2	2	2	2	2	2
4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3
5	4	2	2	4	2	2	4	4	2	2	4	2	3	2	3	2	4	4	2	2
6	4	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	3	3	2	3	3	3	2	3
7	1	1	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	3	1	1
8	4	2	2	4	2	2	4	4	2	2	4	2	2	4	4	2	2	2	2	2
9	2	2	2	4	4	2	2	4	2	2	4	2	2	3	3	3	2	4	2	2
10	2	4	2	3	2	2	4	2	3	3	3	4	4	3	3	3	1	4	2	4
11	4	4	4	4	4	2	4	4	3	3	4	3	3	3	4	2	2	3	3	3
12	4	2	2	4	2	2	4	2	2	2	4	2	2	2	3	3	2	4	2	2
13	4	2	4	2	2	2	2	4	2	2	2	2	2	3	3	3	2	4	2	3
14	4	2	2	2	2	2	4	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	3
15	4	4	1	2	2	2	3	5	2	2	2	2	2	3	2	2	4	4	4	2
16	4	4	2	2	2	2	2	4	2	2	2	2	2	3	4	3	4	4	2	2
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	3	4	4	4	4
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4
20	4	2	2	4	2	2	4	4	4	4	4	2	2	3	3	3	4	4	2	3
21	3	2	2	4	4	2	4	2	4	3	4	2	3	2	3	3	4	4	4	4
22	4	4	4	2	4	4	4	4	2	2	2	2	4	3	2	4	3	4	4	4
23	4	4	3	4	2	2	4	2	3	3	4	2	2	3	4	4	4	4	3	3
24	4	3	3	3	3	4	4	2	2	4	3	2	3	3	3	3	4	4	4	3
25	3	2	2	3	3	3	4	4	3	4	3	2	3	3	4	4	3	4	3	4
26	4	3	3	3	3	3	4	4	2	4	3	2	3	3	3	3	3	4	3	4
27	3	2	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3

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

79	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4
80	4	2	3	4	2	3	2	3	2	3	4	3	3	3	2	3	3	4	2	3
81	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4
82	3	4	2	3	3	3	4	4	4	4	3	2	3	2	3	3	4	4	2	3
83	4	2	2	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	3	4	3	4
84	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3
85	4	2	2	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3
86	3	4	4	4	4	3	2	2	4	3	4	2	3	4	4	3	4	3	3	4
87	3	2	3	3	1	1	2	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3
88	4	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	3	4	3	3
89	3	1	2	3	1	1	2	2	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	4	3
90	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	2	3
91	3	3	2	3	3	2	2	4	2	2	3	2	3	3	2	3	2	2	2	2
92	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	2	2	2	3	3	3	3	2	2
93	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3
94	4	4	4	4	3	3	1	4	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4	2	3
95	3	2	2	2	3	4	5	4	3	2	2	2	3	2	4	2	3	4	3	3
96	3	4	4	4	4	3	4	2	4	4	4	3	2	4	3	3	4	4	2	2
97	3	2	3	3	1	1	2	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3
98	4	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	3	4	3	3
99	3	1	2	3	1	1	2	2	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	4	3
100	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	2	3
101	3	3	2	3	3	2	2	4	2	2	3	2	3	3	2	3	2	2	2	2
102	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	2	2	2	3	3	3	3	2	2
103	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3
104	4	4	4	4	3	3	1	4	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4	2	3
105	3	2	2	2	3	4	5	4	3	2	2	2	3	2	4	2	3	4	3	3
106	3	4	4	4	4	3	4	2	4	4	4	3	2	4	3	3	4	4	2	2
107	2	4	4	4	2	2	4	4	4	4	4	2	2	3	3	3	4	4	2	4
108	3	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	3	5	5	5	3	3	5	3
109	4	4	4	4	3	3	2	3	4	4	4	2	3	2	2	2	2	2	2	2
110	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3
111	4	2	2	4	2	2	4	4	2	2	4	2	3	2	3	2	4	4	2	2
112	4	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	3	3	2	3	3	3	2	3
113	1	1	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	3	1	1
114	4	2	2	4	2	2	4	4	2	2	4	2	2	4	4	2	2	2	2	2
115	2	2	2	4	4	2	2	4	2	2	4	2	2	3	3	3	2	4	2	2
116	2	4	2	3	2	2	4	2	3	3	3	4	4	3	3	3	1	4	2	4
117	4	4	4	4	4	2	4	4	3	3	4	3	3	3	4	2	2	3	3	3
118	4	2	2	4	2	2	4	2	2	2	4	2	2	2	3	3	2	4	2	2
119	4	2	4	2	2	2	2	4	2	2	2	2	2	3	3	3	2	4	2	3
120	4	2	2	2	2	2	4	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	3
121	4	4	1	2	2	2	3	5	2	2	2	2	2	3	2	2	4	4	4	2
122	4	4	2	2	2	2	2	4	2	2	2	2	2	3	4	3	4	4	2	2
123	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	3	4	4	4
124	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4
125	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4
126	4	2	2	4	2	2	4	4	4	4	4	2	2	3	3	3	4	4	2	3
127	3	2	2	4	4	2	4	2	4	3	4	2	3	2	3	3	4	4	4	4
128	4	4	4	2	4	4	4	4	2	2	2	2	4	3	2	4	3	4	4	4
129	4	4	3	4	2	2	4	2	3	3	4	2	2	3	4	4	4	4	3	3

130	4	3	3	3	3	4	4	2	2	4	3	2	3	3	3	3	4	4	4	3
131	3	2	2	3	3	3	4	4	3	4	3	2	3	3	4	4	3	4	3	4
132	4	3	3	3	3	3	4	4	2	4	3	2	3	3	3	3	3	4	3	4
133	3	2	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3
134	4	2	4	4	2	2	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3
135	3	2	3	3	2	3	4	4	2	3	3	3	4	2	3	3	4	4	3	4
136	4	2	2	3	2	3	4	4	2	4	3	2	3	3	4	4	3	4	2	3
137	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4
138	4	2	3	4	2	3	2	3	2	3	4	3	3	3	2	3	3	4	2	3
139	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4
140	3	4	2	3	3	3	4	4	4	4	3	2	3	2	3	3	4	4	2	3
141	4	2	2	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	3	4	3	4
142	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3
143	4	2	2	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3
144	3	4	4	4	4	3	2	2	4	3	4	2	3	4	4	3	4	3	3	4
145	3	2	3	3	1	1	2	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3
146	4	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	3	4	3	3
147	3	1	2	3	1	1	2	2	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	4	3
148	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	2	3
149	3	3	2	3	3	2	2	4	2	2	3	2	3	3	2	3	2	2	2	2
150	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	2	2	2	3	3	3	3	2	2
151	2	4	4	4	2	2	4	4	4	4	4	2	2	3	3	3	4	4	2	4
152	3	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	3	5	5	5	3	3	5	3
153	4	4	4	4	3	3	2	3	4	4	4	2	3	2	2	2	2	2	2	2
154	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3
155	4	2	2	4	2	2	4	4	2	2	4	2	3	2	3	2	4	4	2	2
156	4	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	3	3	2	3	3	3	2	3
157	1	1	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	3	1	1
158	4	2	2	4	2	2	4	4	2	2	4	2	2	4	4	2	2	2	2	2
159	2	2	2	4	4	2	2	4	2	2	4	2	2	3	3	3	2	4	2	2
160	2	4	2	3	2	2	4	2	3	3	3	4	4	3	3	3	1	4	2	4
161	4	4	4	4	4	2	4	4	3	3	4	3	3	3	4	2	2	3	3	3
162	4	2	2	4	2	2	4	2	2	2	4	2	2	2	3	3	2	4	2	2
163	4	2	4	2	2	2	2	4	2	2	2	2	2	3	3	3	2	4	2	3
164	4	2	2	2	2	2	4	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	3
165	4	4	1	2	2	2	3	5	2	2	2	2	2	3	2	2	4	4	4	2
166	4	4	2	2	2	2	2	4	2	2	2	2	2	3	4	3	4	4	2	2
167	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	3	4	4	4	4
168	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4
169	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4
170	4	2	2	4	2	2	4	4	4	4	4	2	2	3	3	3	4	4	2	3
171	3	2	2	4	4	2	4	2	4	3	4	2	3	2	3	3	4	4	4	4
172	4	4	4	2	4	4	4	4	2	2	2	2	4	3	2	4	3	4	4	4
173	4	4	3	4	2	2	4	2	3	3	4	2	2	3	4	4	4	4	3	3
174	4	3	3	3	3	4	4	2	2	4	3	2	3	3	3	3	4	4	4	3
175	3	2	2	3	3	3	4	4	3	4	3	2	3	3	4	4	3	4	3	4
176	4	3	3	3	3	3	4	4	2	4	3	2	3	3	3	3	3	4	3	4
177	3	2	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3
178	4	2	4	4	2	2	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3
179	3	2	3	3	2	3	4	4	2	3	3	3	4	2	3	3	4	4	3	4
180	4	2	2	3	2	3	4	4	2	4	3	2	3	3	4	4	3	4	2	3

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

232	3	4	2	3	3	3	4	4	4	4	3	2	3	2	3	3	4	4	2	3
233	4	2	2	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	3	4	3	4
234	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	
235	4	2	2	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	
236	3	4	4	4	4	3	2	2	4	3	4	2	3	4	4	3	4	3	3	
237	3	2	3	3	1	1	2	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	
238	4	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	3	4	3	
239	3	1	2	3	1	1	2	2	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	4	
240	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	2	
241	3	3	2	3	3	2	2	4	2	2	3	2	3	3	2	3	2	2	2	
242	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	2	2	2	3	3	3	3	2	
243	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	
244	4	4	4	4	3	3	1	4	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4	2	
245	3	2	2	2	3	4	5	4	3	2	2	2	3	2	4	2	3	4	3	
246	3	4	4	4	4	3	4	2	4	4	4	3	2	4	3	3	4	4	2	
247	3	2	3	3	1	1	2	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	
248	4	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	3	4	3	
249	3	1	2	3	1	1	2	2	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	4	
250	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	2	
251	3	3	2	3	3	2	2	4	2	2	3	2	3	3	2	3	2	2	2	
252	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	2	2	2	3	3	3	3	2	
253	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	
254	4	4	4	4	3	3	1	4	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4	2	
255	3	2	2	2	3	4	5	4	3	2	2	2	3	2	4	2	3	4	3	
256	3	4	4	4	4	3	4	2	4	4	4	3	2	4	3	3	4	4	2	
257	2	4	4	4	2	2	4	4	4	4	4	2	2	3	3	3	4	4	2	
258	3	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	3	5	5	5	3	3	5	
259	4	4	4	4	3	3	2	3	4	4	4	2	3	2	2	2	2	2	2	
260	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	
261	4	2	2	4	2	2	4	4	2	2	4	2	3	2	3	2	4	4	2	
262	4	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	3	3	2	3	3	3	2	
263	1	1	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	3	1	
264	4	2	2	4	2	2	4	4	2	2	4	2	2	4	4	2	2	2	2	
265	2	2	2	4	4	2	2	4	2	2	4	2	2	3	3	3	2	4	2	
266	2	4	2	3	2	2	4	2	3	3	3	4	4	3	3	3	1	4	2	
267	4	4	4	4	4	2	4	4	3	3	4	3	3	3	4	2	2	3	3	
268	4	2	2	4	2	2	4	2	2	2	4	2	2	2	3	3	2	4	2	
269	4	2	4	2	2	2	2	4	2	2	2	2	2	3	3	3	2	4	2	
270	4	2	2	2	2	2	4	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	
271	4	4	1	2	2	2	3	5	2	2	2	2	2	3	2	2	4	4	2	
272	4	4	2	2	2	2	2	4	2	2	2	2	2	3	4	3	4	4	2	
273	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	3	4	4	4	
274	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	
275	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	
276	4	2	2	4	2	2	4	4	4	4	4	2	2	3	3	3	4	4	2	
277	3	2	2	4	4	2	4	2	4	3	4	2	3	2	3	3	4	4	4	
278	4	4	4	2	4	4	4	4	2	2	2	2	4	3	2	4	3	4	4	
279	4	4	3	4	2	2	4	2	3	3	4	2	2	3	4	4	4	4	3	
280	4	3	3	3	3	4	4	2	2	4	3	2	3	3	3	3	4	4	3	
281	3	2	2	3	3	3	4	4	3	4	3	2	3	3	4	4	3	4	3	
282	4	3	3	3	3	3	4	4	2	4	3	2	3	3	3	3	3	4	3	

283	3	2	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	
284	4	2	4	4	2	2	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3
285	3	2	3	3	2	3	4	4	2	3	3	3	4	2	3	3	4	4	3	4
286	4	2	2	3	2	3	4	4	2	4	3	2	3	3	4	4	3	4	2	3
287	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4
288	4	2	3	4	2	3	2	3	2	3	4	3	3	3	2	3	3	4	2	3
289	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4
290	3	4	2	3	3	3	4	4	4	4	3	2	3	2	3	3	4	4	2	3
291	4	2	2	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	3	4	3	4
292	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3
293	4	2	2	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3
294	3	4	4	4	4	3	2	2	4	3	4	2	3	4	4	3	4	3	3	4
295	3	2	3	3	1	1	2	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3
296	4	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	3	4	3	3
297	3	1	2	3	1	1	2	2	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	4	3
298	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	2	3
299	3	3	2	3	3	2	2	4	2	2	3	2	3	3	2	3	2	2	2	2
300	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	2	2	2	3	3	3	3	2	2
301	4	4	4	4	4	2	4	4	3	3	4	3	3	3	4	2	2	3	3	3
302	4	2	2	4	2	2	4	2	2	2	4	2	2	2	3	3	2	4	2	2
303	4	2	4	2	2	2	2	4	2	2	2	2	2	3	3	3	2	4	2	3
304	4	2	2	2	2	2	4	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	3
305	4	4	1	2	2	2	3	5	2	2	2	2	2	3	2	2	4	4	4	2
306	4	4	2	2	2	2	2	4	2	2	2	2	2	3	4	3	4	4	2	2
307	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	3	4	4	4
308	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4
309	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4
310	4	2	2	4	2	2	4	4	4	4	4	2	2	3	3	3	4	4	2	3
311	3	2	2	4	4	2	4	2	4	3	4	2	3	2	3	3	4	4	4	4
312	4	4	4	2	4	4	4	4	2	2	2	2	4	3	2	4	3	4	4	4
313	4	4	3	4	2	2	4	2	3	3	4	2	2	3	4	4	4	4	3	3
314	4	3	3	3	3	4	4	2	2	4	3	2	3	3	3	3	4	4	4	3
315	3	2	2	3	3	3	4	4	3	4	3	2	3	3	4	4	3	4	3	4
316	4	3	3	3	3	3	4	4	2	4	3	2	3	3	3	3	3	4	3	4
317	3	2	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3
318	4	2	4	4	2	2	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3
319	3	2	3	3	2	3	4	4	2	3	3	3	4	2	3	3	4	4	3	4
320	4	2	2	3	2	3	4	4	2	4	3	2	3	3	4	4	3	4	2	3



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, RAMIREZ CALDERON LUIS ENRIQUE, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Satisfacción de los usuarios y calidad de atención en un establecimiento de salud de Ica, 2023", cuyo autor es CHACALTANA ESPINO LIMBERT MANUEL, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 20.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

LIMA, 26 de Julio del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
RAMIREZ CALDERON LUIS ENRIQUE DNI: 06776978 ORCID: 0000-0003-3991-9746	Firmado electrónicamente por: LRAMIREZCA71 el 12-08-2023 17:42:59

Código documento Trilce: TRI - 0621674