



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA**

Calidad de atención y nivel de satisfacción de los beneficiarios del
Programa de Techo Propio en la urb. Santa Margarita III etapa, distrito
23 de Octubre, Piura

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Gestión Pública

AUTOR:

Nuñez Osaki Jhonatan Akira (orcid.org/0009-0002-0542-3136)

ASESORES:

Dr. Horna Rubio, Abraham Josué (orcid.org/0000-0002-7846-3377)

Dr. Valdez Asto José Luis (orcid.org/0000-0002-9987-2671)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Políticas Públicas

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA - PERÚ

2023

DEDICATORIA

A mi amada familia, en especial a mis padres, por demostrarme su apoyo y motivación.

AGRADECIMIENTO

A la Universidad César Vallejo por ser parte de ella, a los docentes, por sus enseñanzas.

A los beneficiarios residentes de la urb. Santa Margarita distrito de Sivia, quienes colaboraron durante el recojo de información.

Al Mag., asesor, por sus exigencias y orientaciones durante la investigación.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, HORNA RUBIO ABRAHAM JOSUE, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ESTE, asesor de Tesis titulada: "Calidad de atención y nivel de Satisfacción de los beneficiarios del Programa de Techo Propio en la urb. Santa Margarita III Etapa, Distrito 23 de Octubre, Piura.", cuyo autor es NUÑEZ OSAKI JHONATAN AKIRA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 18.00%, 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, 31 de Julio del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
HORNA RUBIO ABRAHAM JOSUE DNI: 06117267 ORCID: 0000-0002-7846-3377	Firmado electrónicamente por: AJHORNAR el 07-08- 2023 05:32:44

Código documento Trilce: TRI - 0629556



DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DEL AUTOR



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, NUÑEZ OSAKI JHONATAN AKIRA estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ESTE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Calidad de atención y nivel de Satisfacción de los beneficiarios del Programa de Techo Propio en la urb. Santa Margarita III Etapa, Distrito 23 de Octubre, Piura.", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

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

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

Nombres y Apellidos	Firma
JHONATAN AKIRA NUÑEZ OSAKI DNI: 44138873 ORCID: 0009-0002-0542-3136	Firmado electrónicamente por: JNUNEZOS el 31-07- 2023 12:44:59

Código documento Trilce: TRI - 0629558

ÍNDICE DE CONTENIDOS

CARÁTULA	i
DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR	iv
DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DEL AUTOR	v
ÍNDICE DE CONTENIDOS	vi
ÍNDICE DE TABLAS.....	vii
ÍNDICE DE FIGURAS	viii
RESUMEN	ix
ABSTRACT	x
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO	6
III. METODOLOGÍA	17
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	17
3.2. Variables y operacionalización	18
3.3. Población, muestra y muestreo	18
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	19
3.5. Procedimientos.....	19
3.6. Método de análisis de datos.....	20
3.7. Aspectos éticos	21
IV. RESULTADOS.....	23
4.1. Análisis descriptivo	23
4.2. Análisis inferencial.....	26
V. DISCUSIÓN.....	31
VI. CONCLUSIONES	33
VII. RECOMENDACIONES.....	36
REFERENCIAS	37
ANEXOS.....	45

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	Nivel de Calidad de atención del Programa de Techo Propio en la urb. Santa Margarita III Etapa, Distrito 23 de octubre, Piura	23
Tabla 2	Nivel de Satisfacción de los beneficiarios del Programa de Techo Propio en la urb. Santa Margarita III Etapa, Distrito 23 de octubre, Piura	25
Tabla 3	Prueba de normalidad de Marketing de contenidos y Decisión de compra	27
Tabla 4	Relación entre Calidad de atención y nivel de Satisfacción de los beneficiarios	28
Tabla 5	Relación entre la tangibilidad y nivel de Satisfacción de los beneficiarios	28
Tabla 6	Relación entre la fiabilidad y nivel de Satisfacción de los beneficiarios	29
Tabla 7	Relación entre la capacidad de respuesta y el nivel de Satisfacción de los beneficiarios.....	29
Tabla 8	Relación entre la seguridad y nivel de Satisfacción de los beneficiarios	30
Tabla 9	Relación entre la empatía y nivel de Satisfacción de los beneficiarios	30

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1	Diseño no experimental correlacional.....	18
Figura 2	Nivel de Calidad de atención del Programa de Techo Propio en la urb. Santa Margarita III Etapa, Distrito 23 de octubre, Piura	24
Figura 3	Nivel de Satisfacción de los beneficiarios del Programa de Techo Propio en la urb. Santa Margarita III Etapa, Distrito 23 de octubre, Piura	25

RESUMEN

La tesis tuvo como propósito: descubrir la conexión que se encuentra entre la calidad de atención y nivel de satisfacción de los beneficiarios del Programa de Techo Propio en la urb. Santa Margarita III Etapa, Distrito 23 de Octubre, Piura, se realizó una indagación básica en la cual se empleó un diseño no experimental, transversal, fue realizada en una población integrada por los pobladores, a través de un muestreo probabilístico, y que correspondió a 1500 usuarios y de los cuales 306 corresponden a la muestra, a quienes se les aplicó una encuesta, a través de cuestionarios, en el que se consideraron la calidad de atención y nivel de satisfacción de los beneficiarios, se realizó una prueba piloto al instrumento, el cual tuvo como resultado un Alfa de Cronbach de 0.874 y 0,907 en las variables respectivamente, lo que representa una excelente confiabilidad. Sus resultados determinaron una correlación significativa entre las variables del referido programa, en la que las variables muestran una fuerte correlación positiva, como lo demuestra el alto coeficiente de Rho de 0.874 y un valor de p de 0.000 ($p < 0.05$), indicando una alta significancia estadística en la relación entre ellas.

Palabras clave: calidad de atención, nivel de satisfacción, tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta

ABSTRACT

The purpose of the thesis was to discover the connection between the quality of care and the level of satisfaction of the beneficiaries of the Techo Propio Program in the urb. Santa Margarita III Stage, District 23 de Octubre, Piura, a basic investigation was carried out in which a non-experimental, cross-sectional design was used, it was carried out in a population made up of the inhabitants, through a probabilistic sampling, and which corresponded to 1500 users and of which 306 correspond to the sample, to whom a survey was applied, through questionnaires, in which the quality of care and level of satisfaction of the beneficiaries were considered, a pilot test was carried out on the instrument, which resulted in a Cronbach's Alpha of 0.874 and 0.907 in the variables respectively, which represents excellent reliability. Their results determined a significant correlation between the variables of the aforementioned program, in which the variables show a strong positive correlation, as evidenced by the high Rho coefficient of 0.874 and a p value of 0.000 ($p < 0.05$), indicating a high statistical significance in the relationship between them.

Keywords: quality of care, level of satisfaction, tangibility, reliability, responsiveness

I. INTRODUCCIÓN

En este momento, el mundo se encuentra enfrentando una de las más graves crisis sanitarias de todos los tiempos, originada por la propagación global del coronavirus. Esta situación ha tenido graves consecuencias económicas y ha causado un alto número de fallecimientos. El impacto de la COVID-19 se ha sentido en diversos aspectos, como en la producción económica, en las inversiones tanto públicas como privadas, la vivienda social y el empleo, muchos de los cuales resultan irreparables. Además, según el informe diario del problema del dengue, Piura reporta un total de 34,252 casos al 31 de mayo, 712 personas hospitalizadas y lamentablemente el deceso de 49 individuos. Este caso requiere una acción más contundente por parte del Ministerio de Salud (MINSA) y las autoridades regionales, con el propósito de asegurar la protección y bienestar de la población (Defensoría, 2023).

Según las estimaciones de Hábitat Vivienda ONU, entre 1995 al 2019, el déficit habitacional en Latinoamérica aumentó de 38 a 55 millones de viviendas. Esto se debe, en parte, a la reducción del subsidio público para la compra de vivienda y proyectos de infraestructura de servicios en diversas naciones vecinas. Al examinar la carencia de viviendas en América Latina, se evidencia que numerosas familias residen en condiciones de hacinamiento, habitando viviendas construidas con materiales de baja calidad y careciendo de aspectos fundamentales como la titularidad del terreno, la posibilidad de utilizar servicios esenciales como agua potable, alcantarillado y energía eléctrica, así como a los servicios de salud, educación, áreas recreativas, y otros elementos necesarios para una vida digna y humana (Mejía, 2021).

El examen de la situación habitacional en Perú ha revelado una deficiente gestión estatal en la planificación del desarrollo urbano y territorial. A esto se suma, el impacto del virus pandémico, que afectó negativamente la recuperación del país. Además, los asuntos políticos, como las dificultades surgidas durante las elecciones presidenciales en la segunda vuelta y la división nacional, también están repercutiendo en la actualidad. A lo largo del tiempo, el gobierno ha instaurado una diversidad de políticas habitacionales con el propósito de abordar

el tema de viviendas. Empero, debido a la geografía particular de Perú, se requieren políticas diferenciadas que contemplen distintas modalidades de viviendas, materiales de construcción, altura en los edificios, servicios, métodos constructivos, suministro de energía, abastecimiento de diversas necesidades, costo de vivienda, nivel de subsidio necesario, déficit habitacional por jurisdicción y nivel socioeconómico, así como acceso informativo a las residencias, como gubernamentales, instituciones financieras, organizaciones estatales, notarías, compañías de servicios de agua potable y saneamiento, luz y gas, entre otros.

En la actualidad, el sector inmobiliario brinda diversas alternativas para cubrir la necesidad habitacional que se adapte a su economía y las expectativas individuales. Mientras algunos núcleos familiares con rentas altas cubren rápidamente con esta necesidad, aquellas de bajos ingresos pueden encontrarse en una situación desfavorable y no ser capaces de adquirir una vivienda por sí solas. Esto puede generar condiciones de viviendas precarias e insatisfactorias, con un bienestar desfavorable. Ante este escenario, los gobiernos suelen adoptar políticas de vivienda con el propósito de asistir a estas unidades familiares en la adquisición de alguna propiedad, a través de la provisión de subsidios, mejorando su calidad de vida (Tuesta, 2020).

Techo Propio es uno de los programas estatales del Fondo Mi vivienda en Perú. Su objetivo es proporcionar financiamiento para viviendas a familias de limitados recursos, siempre y cuando, cumplan con los suministros indispensables básicos de agua, alcantarillado, electricidad y las circunstancias o el entorno habitacionales apropiadas. Empero, es posible que estos programas carezcan de mecanismos efectivos de supervisión y control. En algunos casos, se han identificado situaciones en las que la calidad de las viviendas no ha contribuido al bienestar de los que han sido beneficiados. Una investigación profunda del déficit habitacional permitiría al gobierno, intervenir de manera pertinente y realizar una planificación adecuada.

Sobre la base de ello, planteamos como problema general: ¿Cuál es la conexión que se establece entre la calidad de atención y el grado de satisfacción de los participantes del Programa de Techo Propio o en la urbanización Santa Margarita III Etapa, Distrito 23 de Octubre, Piura?. Problemas específicos PE1

¿Cuál es la conexión que se presenta entre la **tangibilidad** y nivel del grado de satisfacción de los beneficiarios del Programa de Techo Propio en la urbanización Santa Margarita III Etapa, Distrito 23 de Octubre, Piura?, PE2 ¿Cómo influye la fiabilidad en el nivel de satisfacción de los beneficiarios del Programa de Techo Propio en la urbanización Santa Margarita III Etapa, Distrito 23 de Octubre, Piura?; PE4: ¿Cuál es la relación entre la capacidad de respuesta y el nivel de satisfacción de los beneficiarios del Programa de Techo Propio en la urbanización Santa Margarita III Etapa, Distrito 23 de Octubre, Piura?; PE4: ¿Qué relación existe entre la seguridad y el nivel de satisfacción de los beneficiarios del Programa de Techo Propio en la urbanización Santa Margarita III Etapa, Distrito 23 de Octubre, Piura?, PE5: ¿Qué relación existe entre la empatía y el nivel de satisfacción de los beneficiarios del Programa de Techo Propio en la urbanización Santa Margarita III Etapa, Distrito 23 de Octubre, Piura?.

En cuanto a la justificación teórica, fue “evaluar la excelencia del servicio prestado a los beneficiarios del referido programa, el cual se apoya en los principios de los DDHH, la equidad, el desarrollo humano sostenible, la participación ciudadana y la responsabilidad estatal. Estos fundamentos teóricos respaldan la relevancia de ofrecer una atención de calidad en el programa, en aras de promover el bienestar, la equidad y la dignidad de los sujetos. Nuestra investigación será el soporte para otras investigaciones relacionadas con la línea de investigación de interés.

Así mismo, la justificación práctica fue de importancia porque se propone mejoras en favor de los habitantes beneficiarios del referido programa, como establecer líneas de acción para minimizar la brecha de los requerimientos básicos, la reducción de la carencia y la brecha social, la mejora de la salud y seguridad, el estímulo a la economía local y el fortalecimiento del tejido social. Estos aspectos no solo benefician a los beneficiarios directos del programa, sino que también tienen un impacto positivo en la referida urbe, generando un desarrollo más equitativo y sostenible.

La justificación metodológica de la calidad de atención a los beneficiarios de Techo Propio se basó en la definición e importancia de estándares y criterios de calidad, procesos de selección transparentes, evaluación y seguimiento continuo

de la calidad, participación de actores clave, y capacitación y formación de profesionales. Estos elementos metodológicos aseguran la eficacia, eficiencia y optimización constante en la entrega de viviendas de calidad para los receptores del programa. Así mismo, este trabajo investigativo será de aporte para futuras investigaciones de interés.

En cuanto al OG: determinar la relación que existe entre la calidad de atención y nivel de satisfacción de los beneficiarios del Programa de Techo Propio en la urb. Santa Margarita III Etapa, Distrito 23 de Octubre, Piura. Y los objetivos específicos son; OE 1: determinar la relación que existe entre la **tangibilidad** y nivel de satisfacción de los beneficiarios del Programa de Techo Propio en la urb. Santa Margarita III Etapa, Distrito 23 de Octubre, Piura, OE 2: determinar la relación que existe entre la **fiabilidad** y nivel de satisfacción de los beneficiarios del Programa de Techo Propio en la urb. Santa Margarita III Etapa, Distrito 23 de Octubre, Piura, OE 3: determinar la relación que existe entre **la capacidad de respuesta** y nivel de satisfacción de los beneficiarios del Programa de Techo Propio en la urb. Santa Margarita III Etapa, Distrito 23 de Octubre, Piura, OE 4: determinar la relación que existe entre **la seguridad** y nivel de satisfacción de los beneficiarios del Programa de Techo Propio en la urb. Santa Margarita III Etapa, Distrito 23 de Octubre, Piura; OE 5: determinar la relación que existe entre **la empatía** y nivel de satisfacción de los beneficiarios del Programa de Techo Propio en la urb. Santa Margarita III Etapa, Distrito 23 de Octubre, Piura.

En cuanto a la HG: existe relación significativa entre la calidad de atención y nivel de satisfacción de los beneficiarios del Programa de Techo Propio en la urb. Santa Margarita III Etapa, Distrito 23 de Octubre, Piura. Y las hipótesis específicas son; HE 1: existe relación significativa entre la **tangibilidad** y nivel de satisfacción de los beneficiarios del Programa de Techo Propio en la urb. Santa Margarita III Etapa, Distrito 23 de Octubre, Piura; HE 2: existe relación significativa entre la **fiabilidad** y nivel de satisfacción de los beneficiarios del Programa de Techo Propio en la urb. Santa Margarita III Etapa, Distrito 23 de Octubre, Piura; HE 3: existe relación significativa entre **la capacidad de respuesta** y nivel de satisfacción de los beneficiarios del Programa de Techo Propio en la urb. Santa Margarita III Etapa, Distrito 23 de Octubre, Piura; HE 4: existe relación significativa entre **la seguridad**

y nivel de satisfacción de los beneficiarios del Programa de Techo Propio en la urb. Santa Margarita III Etapa, Distrito 23 de Octubre, Piura; HE 5: existe relación significativa entre **la empatía** y nivel de satisfacción de los beneficiarios del Programa de Techo Propio en la urb. Santa Margarita III Etapa, Distrito 23 de Octubre, Piura.

II. MARCO TEÓRICO

Referente a los antecedentes internacionales tenemos a, Noboa (2021) en su disertación, el objetivo primordial fue “identificar los elementos que afectan la percepción de optimización de la calidad de atención en los servicios de salud ofrecidos en el campo de emergencia del Nosocomio Naval, Ecuador”. Los hallazgos evidenciaron que los usuarios mostraron un “alto grado de contento” en validez, pero con baja lealtad, producto de la escasez informativa en los procedimientos de atención de emergencias. Respecto al “nivel de servicio y capacidad de reacción”, resultó un porcentaje inferior, lo que sugiere que estos aspectos deberían optimizarse. Llegó a concluir que la primera variable fue más elevada en las mujeres y, que la segunda variable fue limitada en el “aspecto de la fidelidad”.

Castro et al. (2021) en su disertación: el propósito primordial consistió en identificar los componentes que afectan el nivel de servicio de atención de emergencias en un nosocomio de nivel tres, Ecuador”. La metodología fue descriptiva no experimental. Los hallazgos revelaron que el 96,8% de los clientes externos encuestados recibieron un trato amable, mientras que el 92,6% del grupo encuestado afirmó que el nosocomio cuenta con guías y estándares de atención. Los resultados más bajos fueron en los clientes externos, donde el 47,4% expresó estar satisfecho con el tiempo de espera para ser atendidos, y el 48,5% indicó que hay suficiencia de personal para cubrir los requerimientos. Llegaron a concluir que existen múltiples elementos a incluir para mejorar el rendimiento con calidad.

Bonilla & Enríquez (2022) en su disertación: el propósito fundamental fue analizar la excelencia percibida de la atención aplicando la metodología Servqual en un nosocomio, Ecuador. El método utilizado fue descriptivo y cuantitativo. Los hallazgos revelaron un nivel elevado de excelencia en la atención en general, con promedio de 79,6%. La percepción de fiabilidad fue positiva con 60,4%, mientras que la seguridad obtuvo un 88% de satisfacción. La empatía fue percibida positivamente por el 79,6% de los pacientes, y los aspectos tangibles recibieron una calificación satisfactoria del 81,7%. Sin embargo, en cuanto a la capacidad de respuesta, se observó una insatisfacción del 70,75%. Llegaron a concluir que,

existió un elevado nivel de satisfacción en las dimensiones, menos en fiabilidad que registró un 38,6% de insatisfacción, datos a tomar en cuenta y ser considerados.

Chamba et al. (2021) en su disertación: la meta principal consistió en “examinar la excelencia de los cuidados de enfermería y el nivel de satisfacción percibida por las pacientes ingresadas en el nosocomio Loayza, Ecuador”. El método fue descriptivo no experimental. Los hallazgos mostraron que las pacientes tuvieron entre 31 y 40 años. En cuanto a la satisfacción con la actividad de enfermería, se registró un 63,5% de pacientes satisfechas y un 14,5% muy satisfechas. Llegaron a concluir que, es necesario determinar estrategias para aumentar el “nivel de satisfacción y la regularidad de las labores de enfermería”.

Carrera (2022) en su disertación: el propósito primordial fue “evaluar el grado de satisfacción y la excelencia en la atención proporcionada a los pacientes que recibieron servicios en el área de atención médica de Tele nutrición en el referido dominio, Ecuador”. La metodología empleada fue descriptiva y transversal. Los hallazgos revelaron que, en una escala total de 5 puntos, los pacientes manifestaron una expectativa de recibir una atención excelente con una puntuación promedio de 4,47. Sin embargo, la percepción real de la atención recibida obtuvo una puntuación promedio de 4,20, indicando una percepción ligeramente inferior a lo esperado. Además, se halló un 82% de pacientes completamente satisfechos. En cuanto a las dimensiones estudiadas, la más valorada fue la responsabilidad, le sigue la empatía. Llegó a concluir que, la percepción sobre el personal fue de “amable”, “respetuosa y “competente” en términos cognitivos, considerando todos sus requerimientos.

Suquillo (2023) en su disertación, el propósito fue identificar la correlación entre la calidad de atención materna neonatal y la satisfacción de las usuarias en el Hospital Básico Sangolquí, Ecuador. El método fue descriptivo transversal. Los hallazgos revelaron que un poco más del 80 por ciento de las mujeres que utilizan el servicio tienen edades comprendidas entre 20 y 35 años. En lo que respecta a la calidad de atención, se registró un valor de 0.70, la puntuación del nivel de satisfacción de las usuarias fue de 180.14, y se observó un coeficiente de

correlación de Spearman de 0.338, con un p-valor de 0.0005. Llegó a concluir que hay correlación relevante entre las variables investigadas.

Peña & Loor (2022) en su disertación, el propósito fue “analizar la evidencia científica sobre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción de los pacientes hospitalizados”, Ecuador. El método fue de revisión bibliográfica. Los hallazgos revelaron que los factores principales que influyen en la calidad de atención de enfermería, en gran medida descritos por varios autores en esta revisión de literatura. Las dimensiones y competencias actitudinales, procedimentales y administrativas son principalmente las que se ven afectadas en términos de su estructura y proceso. Estos factores incluyen aspectos como la disponibilidad de personal de salud para la atención, los servicios ofrecidos, la disponibilidad de suministros y el espacio físico en las unidades de salud. Llegaron a concluir que la calidad de la atención brindada por enfermería se ve principalmente comprometida en las áreas de estructura y proceso.

Clerque (2022) en su disertación, el propósito fue “evaluar la calidad de atención del servicio de emergencia pediátrica del Hospital de Especialidades José Carrasco Arteaga - IESS Cuenca mediante la medición de la satisfacción percibida de sus usuarios”, Ecuador. El método fue descriptivo y cuantitativo. Los hallazgos revelaron que hay un nivel aceptable de insatisfacción en todas las dimensiones evaluadas. No obstante, al analizar en detalle los elementos individuales, se destaca que el elemento vinculado a la disponibilidad de medicamentos en la farmacia del área de emergencia pediátrica y la necesidad de realizar rápidamente exámenes radiológicos muestran un alto porcentaje de insatisfacción. Llegó a concluir que, aunque los usuarios del nosocomio, tienen expectativas elevadas, estas se cumplen, lo que hace que la insatisfacción en cuanto a la percepción de la calidad de atención sea razonablemente aceptable.

Delgado (2022) en su disertación el propósito fue “diagnosticar la calidad de atención en el área de consulta externa del Centro de Salud de Cube – Quinindé”, Ecuador. El método fue descriptivo, transversal. Los hallazgos revelaron que el 30 % estuvo completamente en desacuerdo con la comodidad de las instalaciones, el 65 % estuvo totalmente de acuerdo con la forma en que se atendieron sus preguntas de salud, el 32 % estuvo totalmente en desacuerdo con la rapidez del

servicio médico, el 44 % estuvo completamente en desacuerdo con el cumplimiento de horarios en las citas médicas, mientras que el 50 % estuvo totalmente de acuerdo con la amabilidad que experimentaron en la consulta médica. Además, el 35 % estuvo completamente en desacuerdo con el equipo médico utilizado en la consulta médica. Llegó a concluir que, para mejorar la calidad de la atención en consultas externas, es necesario que los profesionales médicos reciban capacitación continua en la implementación del protocolo de atención médica. También es importante mejorar las instalaciones y la tecnología médica, para asegurar un servicio que contribuya a incrementar la satisfacción de los pacientes.

Martinez (2021) en su disertación el propósito fue “analizar la relación de la calidad en el servicio y el nivel de satisfacción del cliente para la potencialización gastronómica en los restaurantes de especialidad en carnes al grill de la ciudad de Ambato”, Ecuador. El método fue descriptivo y correlacional. Los hallazgos revelaron que un 60% de los participantes en la encuesta evaluó la seguridad como insatisfactoria. Otra dimensión importante es la empatía del personal del servicio, ya que un más del 50 por ciento de los clientes no experimentó una atención adecuada por parte del personal. En otras palabras, en términos de seguridad, solo el 10 por ciento se siente completamente satisfecho, mientras que, en cuanto a empatía, este porcentaje es del 13 por ciento. Llegó a concluir que hay correlación favorable entre las variables investigadas.

Referente a los antecedentes nacionales, tenemos a Sanchez (2023) en su trabajo de postgrado: tuvo por finalidad “establecer la conexión existente entre el nivel de atención brindada y el nivel de satisfacción de los usuarios que fueron atendidos en los servicios proporcionados por el nosocomio Casa Blanqueada, Perú”. La metodología empleada fue cuantitativa correlacional. Por resultado reveló un Rho de 0,392 y un valor de $p = 0,000$ entre las variables. Además, el 69,1% calificó “la calidad de atención” como “regular”, en tanto el 29,9% la calificaron como “buena” y solo el 1% la calificaron como “mala”. Llegó a concluir que, hay una leve correlación favorable entre las variables en los usuarios atendidos en el referido nosocomio.

Muñoz et al. (2022) en su disertación: tuvo por finalidad “analizar la conexión entre la calidad de atención ofrecida en la consulta externa y el nivel de satisfacción

experimentado por los usuarios” del Nosocomio Jesús Nazareno, Perú”. El método utilizado fue correlacional y transversal. Los hallazgos indicaron que las variables están estrechamente vinculadas con la "confiabilidad, prontitud y comprensión emocional" ofrecida.” ($p < 0,05$). Llegaron a concluir que se establece una conexión importante entre las variables, experimentado por los usuarios del nosocomio en referencia.

Araujo (2022) en su disertación: el propósito primordial fue “reconocer las características de la interacción que se dan entre los usuarios externos y los servicios de salud, Perú”. La metodología utilizada fue de revisión bibliográfica. Los resultados demostraron la existencia de nuevas ideas para optimizar la excelencia del servicio, como el enfoque en la "protección del bienestar del paciente", que ha ganado relevancia en el ámbito sanitario a causa de la vulneración por los riesgos que enfrentan. Asimismo, la falencia del sector salud es la "limitada disponibilidad”, que repercute en los usuarios en lo económico y social. Llegó a concluir que las mediciones se basan en diferentes indicadores, centrándose en la percepción de los usuarios y comúnmente dejando de lado el juicio de los profesionales, cuya percepción es relevante para diagnosticar el desempeño del servicio. Así también existe discriminación en carencia de accesibilidad para limitados físicos y la violencia del personal sanitario.

Nieto & Sánchez (2022) en su disertación: tuvo por finalidad “analizar la conexión entre la calidad de la atención y el grado de satisfacción del paciente del Hospital Belén de Trujillo, Perú”. La metodología fue descriptiva correlacional. Los hallazgos revelaron que el 59% de los participantes informaron haber recibido una “nivel de servicios ofrecidos” regular, el 23% mala, y el 18% buena. El 56% expresó un nivel de satisfacción medio, el 22% alto y bajo. Llegaron a la conclusión de que hay conexión entre las variables de considerable relevancia.

Flores & Torres (2022) en su disertación: tuvo por finalidad “comprender la conexión entre la excelencia en el servicio brindado y el grado de contento de los individuos recibiendo atención en la farmacia central del Hospital San José de Chíncha, Perú”. El estudio fue descriptivo y no experimental. Los hallazgos evidenciaron que el 59% consideró una atención buena. Además, el 51% percibió la comunicación jerárquica entre el personal buena, el 52% como buena la

actuación del personal y el manejo de procedimientos en situaciones, y el 53% consideró que el sistema de información del personal era bueno. En cuanto al servicio de atención al paciente, el 53% opinó que era bueno, el 52% valoró positivamente la "intercomunicación personal/paciente". Llegaron a concluir que hay una fuerte y positiva correlación entre las variables del referido nosocomio.

Cachique et al. (2022), en su disertación, el propósito fue determinar la relación entre la calidad de atención y satisfacción de las usuarias del servicio de ginecología y obstetricia de un hospital especializado nivel II-2, Perú. El método empleado fue cuantitativo correlacional. Los hallazgos revelaron que hay vínculo entre la variable independiente y sus dimensiones, resaltando tangible con aceptación de casi el 100 por ciento, le siguen la empatía, capacidad de respuesta, seguridad y fiabilidad. Llegaron a concluir que hay relación relevante entre las variables en el referido nosocomio. Así también se puede decir que, mientras el puntaje de calidad de atención se incrementa, la satisfacción del usuario también lo hará.

Avendaño (2022), en su disertación, el propósito fue determinar cuál es la relación entre la calidad de atención y nivel de satisfacción en el control de crecimiento y desarrollo de madres con niños de 0 a 11 meses que acuden al Centro de Salud San Jerónimo – 2022, Perú. El método empleado fue deductivo y correlacional. Los hallazgos revelaron que el 74.3% de las madres percibe que la calidad de la atención que han recibido es insatisfactoria. En contraste, el 24.8% de las madres reportó una percepción de calidad de atención intermedia. Por otro lado, el 51.5% de las madres experimentó un nivel moderado de satisfacción con la atención recibida, mientras que el 48.5% siente una satisfacción alta en relación a los servicios del centro de salud. Llegó a concluir que hay una correlación relevante entre las variables investigadas.

Arostegui (2020), en su disertación, el propósito fue determinar la relación entre la calidad de atención y el nivel de satisfacción de los pacientes en el Hospital San Juan de Dios, Puno 2020, Perú. El método empleado fue descriptivo y aplicado. Los hallazgos revelaron que, de 163 pacientes, casi el 19 por ciento percibió un nivel de calidad de atención insatisfactorio, casi el 50% manifestó una percepción de calidad regular, el 30 por ciento evaluó la calidad como buena y casi

el dos por ciento consideró excelente. En satisfacción, casi el 27 por ciento expresó un alto grado de insatisfacción con la calidad de atención y más 50 por ciento reportó insatisfacción y casi el 23 por ciento expresó estar satisfecho. Llegó a concluir que hay relación relevante entre las variables investigadas.

Santa Cruz (2020), en su disertación, el propósito fue conocer la relación que existe entre la satisfacción y la calidad de atención esperada por parte de los usuarios pacientes que son atendidos en el Hospital Regional Policial, Chiclayo, Perú. El método empleado fue descriptivo y correlacional. Los hallazgos revelaron que de entre los encuestados, 264 personas indicaron que la calidad de atención esperada era mayoritariamente baja, mientras que solo 74 participantes consideraron que la calidad era de nivel regular. También, de los 338 encuestados, el grado de satisfacción más frecuente fue el de "satisfecho", ya que 254 usuarios externos manifestaron estar en ese nivel. Así mismo, 46 participantes expresaron una satisfacción de nivel regular, mientras que 38 encuestados se mostraron insatisfechos Llegó a concluir que hay una correlación alta favorable entre las variables.

Piedra & Lipa (2018), en su disertación, el propósito fue determinar la relación que existe entre la calidad de atención y el grado de satisfacción de los pacientes atendidos en el tópico de medicina (TM) del servicio de emergencia del Hospital EsSalud II, Vitarte, Lima, Perú. El método empleado fue descriptivo y correlacional. Los hallazgos revelaron el bajo porcentaje de satisfacción (casi el 30 por ciento) respecto a los aspectos tangibles del hospital estarían relacionados con la antigua infraestructura del hospital y el riesgo que representa para los asegurados, aspecto que podría tomarse en cuenta para nuevos estudios. Llegó a concluir que se identifica una relación significativa entre las cinco dimensiones de calidad y el nivel de satisfacción percibido. La dimensión de empatía mostró la mayor influencia en el grado de satisfacción de los usuarios. Además, el nivel de satisfacción superó el estándar previsto.

Con respecto a la definición de la variable calidad de atención, según, Nina (2018), la define cómo los usuarios perciben la satisfacción de sus expectativas y deseos con relación al servicio proporcionado por una organización para cubrir sus requerimientos. Según, Fide (2017), la define como la percepción subjetiva que

pacientes tienen de los servicios de salud, respecto al conjunto de características que satisfacen sus necesidades fundamentales o expectativas más importantes. En relación, Sánchez (2018) la define como la labor que realiza un sujeto y la comunidad. Así mismo, Remigio (2019), la define como un conjunto de actividades realizadas por enfermería de manera integral. Según Caycay (2018) la define modelo de atención deseado para maximizar el bienestar del paciente, considerando cuidadosamente el equilibrio entre los beneficios y las pérdidas anticipadas en el proceso. Merchá (2015) la define como el conjunto de características que deben tener los servicios en el proceso de atención a los usuarios desde el punto de vista técnico y humano, para alcanzar los efectos deseados tanto para los proveedores como por los usuarios. Madrid (2017) define la calidad de atención de enfermería, como la ejecución precisa y oportuna de acciones adecuadas, demostrando eficiencia y efectividad en la práctica del enfermero. Esto incluye brindar un trato respetuoso y amable al paciente. Chumpitaz (2019) describe la atención como cuidado humano, adaptado y eficiente para personas, familias y comunidades. Esto se basa en estándares sociales, éticos y técnicos, asegurando prácticas responsables y competentes. Fonseca & Ante (2017) es el grado adecuación de un bien o servicio determinado, a las expectativas del paciente o factores científicos o tecnológicos expresados a través de normas concretas

Las estructuras de los modelos de la variable “calidad de la atención” son como sigue: el modelo SERVQUAL fue creado por Parasuraman, Zeithaml y Berry en los años 80 como una forma de evaluarla tal como la perciben los clientes en diferentes sectores, incluyendo el campo del servicio de salud. El modelo SERVQUAL se apoya en la brecha entre la “expectativa de los clientes” y su percepción de la “calidad del servicio” recibido. Propone cinco dimensiones clave de calidad de servicio: tangibilidad, confiabilidad, capacidad de respuesta, empatía y seguridad (Matsumoto, 2014).

Modelo jerárquico multidimensional de Brady y Cronin, buscan entender y detallar la “calidad de servicio y la satisfacción del cliente” en escenarios de atención al cliente, implicando el rubro salud. El HMDM se basa en la noción de que estas variables son conceptos complejos y jerárquicos, lo que significa que

están formados por diversos factores que se interrelacionan y se organizan en distintos niveles de relevancia (Torre & Vásquez, 2015).

Dentro del contexto de este estudio, se ha seleccionado el modelo SERVQUAL debido a que ofrece una visión completa de los elementos fundamentales para tratar la noción de calidad de atención. Es relevante resaltar que una de las dimensiones fundamentales en este modelo es la "empatía", un concepto estrechamente relacionado con la noción de valor.

Referente a las dimensiones de la calidad de atención se proceden a describir la siguientes:

Elementos tangibles: se refiere a los elementos tangibles y perceptibles de los centros y servicios de atención médica. Implica el aspecto de las instalaciones, el confort de la estancia, la disponibilidad de equipos y tecnología adecuada, y el aspecto y actitud del capital humano (González et al., 2013).

Fiabilidad: se trata de la habilidad profesional del capital humano para servir constante y confiablemente (González et al., 2013).

Capacidad de respuesta: hace alusión a la disponibilidad y prontitud de los profesionales médicos para atender y satisfacer los requerimientos y solicitudes de manera oportuna. Esto implica brindar una atención oportuna, programar citas adecuadas, proporcionar información clara y responder a preguntas e inquietudes de manera efectiva (UNCTAD, 2014).

Seguridad: hace referencia a la salvaguarda de los pacientes frente a posibles daños, errores o riesgos durante el proceso de atención médica. Esto conlleva la implementación de medidas preventivas de infecciones, el control de medicamentos, la adopción de procedimientos seguros y la correcta gestión de situaciones de emergencia (González et al., 2013).

Empatía: viene a ser la habilidad del colaborador de atención médica para entender y cubrir los requerimientos emocionales y psicológicos de los usuarios de forma efectiva y compasiva (González et al., 2013).

Con respecto a la variable nivel de satisfacción, cuenta con las siguientes definiciones:

Según Kotler & Armstrong (2012), se refiere a la experiencia al contrastar el beneficio de un producto o servicio con su expectativa. Bachelet (1992) citado por Quispe & Ayaviri (2016) es una respuesta emocional que los consumidores experimentan al adquirir un producto o servicio. Pensaba que la descripción abarcaba también la conexión más reciente con los productos o servicios, la vivencia relacionada con la satisfacción desde su adquisición, así como la satisfacción en total que experimentan los clientes frecuentes. Según la definición de Rey (2000), refiere que es un estado mental que refleja “la respuesta intelectual, material y emocional” que una persona experimenta cuando sus necesidades o deseos de información son satisfechos. Kotler (1989) citado por Millones (2010) define el nivel de satisfacción como el nivel de estado de ánimo de una persona que resulta de comparar el rendimiento percibido de un producto o servicio con sus expectativas.

Con relación a las dimensiones de la variable nivel de satisfacción de los usuarios son las siguientes:

Satisfacción humana: la satisfacción humana se refiere al estado de bienestar subjetivo y pleno experimentado por un individuo como resultado de la satisfacción de sus necesidades, deseos y aspiraciones personales. Es un sentimiento de gratificación y contento que surge cuando una persona considera que sus metas y expectativas están siendo cumplidas o superadas. La satisfacción humana implica un equilibrio entre diferentes aspectos de la vida, como la salud, las relaciones interpersonales, el logro de objetivos personales, el sentido de propósito y significado, entre otros. No se trata únicamente de la ausencia de problemas o dificultades, sino de la presencia de elementos y experiencias que generan bienestar y plenitud en la vida de una persona (Sosa, 2018)

Satisfacción técnica – científica: la satisfacción técnico-científica se refiere a la sensación de cumplimiento y gratificación experimentada por profesionales y expertos en relación con su trabajo y labores relacionadas con la disertación y aplicación de conocimientos científicos y técnicos. Se basa en el reconocimiento de la calidad y relevancia del trabajo realizado, la posibilidad de innovar y contribuir al avance en un campo de estudio y el impacto que tiene en la sociedad (Roque et al. 2019)

Satisfacción de entorno de la calidad: se refiere al grado de conformidad y satisfacción experimentada por las partes interesadas en relación con el ámbito en el que se desenvuelve un “sistema de gestión de la calidad” (Rodríguez et al. 2010).

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Fue básica, ya que su propósito fue mejorar el nivel de comprensión en cuanto a las variables que se decidieron investigar basándose en teorías previas. De acuerdo con Valderrama (2015), los estudios básicos se enfocan en la creación de conocimiento teórico y científico, sin buscar una aplicación práctica inmediata.

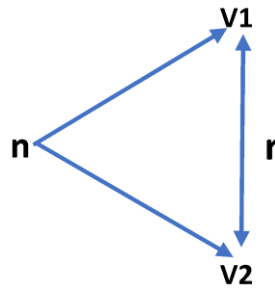
De acuerdo con lo que Valderrama (2015), señalan, las investigaciones correlacionales se caracterizan por su enfoque en la relación entre dos variables, permitiendo establecer patrones, asociaciones y direcciones entre los fenómenos bajo estudio.

En la investigación, se utilizó el enfoque correlacional, que buscó determinar la existencia o ausencia de una relación correlacional entre las variables analizadas, es decir si una se asocia con la otra, así como su fuerza y dirección de las variables.

El estudio utilizó un enfoque no experimental de diseño transversal, lo cual implica evitar manipular las variables con el fin de observar sus efectos. En este caso, corresponde al año 2023. En línea con Hernández & Mendoza (2018), el diseño de corte transversal es una modalidad de investigación en la que se recopilan datos en un solo momento o período específico, sin manipular las variables. En este tipo de diseño, el investigador mide las variables de interés en un grupo de participantes en un momento determinado, sin realizar intervenciones o cambios en las variables. El diseño de corte transversal se utilizó para obtener una instantánea de las características o fenómenos en un momento específico. Esto permite describir la situación en ese momento y analizar las relaciones entre las variables en ese mismo instante.

Figura 1

Diseño no experimental correlacional



Donde:

n: Muestra

V1: Calidad de la atención

V2: Nivel de satisfacción

r: Relación

3.2. Variables y operacionalización

La operacionalización implica el proceso de establecer una definición clara y concreta de un concepto abstracto en términos observables, medibles y mensurables. Consiste en establecer los indicadores o variables específicas que representarán el concepto en el contexto de una investigación (Quintana, 2006).

Para el trabajo de investigación la variable 1 es calidad de atención. Y las dimensiones son: capacidad de respuesta, seguridad, empatía, elementos tangibles, fiabilidad

La variable 2 de la investigación es nivel de satisfacción, sus dimensiones son: satisfacción humana, satisfacción técnica – científico, satisfacción entornos de la calidad

3.3. Población, muestra y muestreo

Hernández & Mendoza (2018) describen la población como el grupo completo de elementos o sujetos que comparten algunas singularidades definidas y en las que se busca obtener información en un estudio de investigación. La conformaron 1500 habitantes.

En los criterios de inclusión se consideraron aquellos beneficiarios del Programa de Techo Propio en la urb. Santa Margarita III etapa, y residan en el distrito 23 de Octubre, y que manifiesten voluntad y cumplan con lo requerido para formar parte de la investigación por medio de la aplicación de la encuesta, caso contrario se considera como criterio de exclusión.

De acuerdo con Hernández & Mendoza (2018), la muestra es una parte más pequeña o subgrupo que representa la población que se elige con el objetivo de formar parte del estudio. La elección de la muestra se apoya en la razón de ser totalmente representativa en función de la población y su diversidad. Para el caso, la muestra estuvo constituida por 306 personas.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La elección de la técnica de investigación es de suma relevancia, dado que es a través de ella que se recopilarán los datos requeridos para realizar el análisis y procesamiento de datos en una investigación (Piza et al., 2019). Para esta disertación se empleó el cuestionario, la que consistió en una relación de interrogantes relacionados con la muestra de la población clasificada.

Los datos recogidos con el uso del instrumento se procesaron utilizando el SPSS, lo que permitió evaluar la fiabilidad y validez del instrumento con el coeficiente Alpha de Cronbach. Siendo para la variable calidad de atención un Alpha de 0.874 y para la variable nivel de satisfacción de los beneficiarios un Alpha de 0.907

Para el levantamiento de datos, se empleó un cuestionario conformado por 16 interrogantes para variable independiente, y de 18 interrogantes con escalas de Likert, para la segunda variable.

3.5. Procedimientos

Se llevó a cabo la validación del instrumento utilizado en esta investigación, y esta validación se realizó a través de la evaluación de expertos, quienes analizaron su pertinencia y adecuación. Además, se calculó el nivel de confiabilidad del instrumento mediante el coeficiente Alpha de Cronbach utilizando el software SPSS para su análisis. Se utilizaron escalas de medición adecuadas en el

instrumento con el fin de obtener resultados confiables y coherentes. Asimismo, se obtuvo el consentimiento informado, un proceso esencial para obtener la colaboración ética e involucramiento de los encuestados. El estudio recopiló datos sobre las experiencias de las personas que reciben los beneficios del programa "Techo Propio" en Piura, con relación a las variables bajo estudio, se siguió el siguiente procedimiento:

Cuando los colaboradores hayan comprendido plenamente el formulario y acepten participar, se les solicitó que firmaran el consentimiento informado. Se debió firmar voluntariamente para lo cual se otorgó una copia a cada uno como referencia. También del consentimiento informado y la carta de presentación, fue requisito la autorización formal del gerente o representante del programa de Techo Propio en la urb. Santa Margarita III etapa, antes de llevar a cabo la implementación del instrumento. El instrumento fue aplicado en la urb. Santa Margarita III Etapa, Distrito 23 de octubre, Piura, respetando las directrices y protocolos determinados por la entidad. Previo a la aplicación, se presentó un documento de autorización a través de los canales de comunicación designados, garantizando así el cumplimiento de los procesos y requisitos establecidos.

Para crear la base de datos se apoyó en la hoja electrónica del excel que luego fue trasladada al software SPSS versión 26 para realizar el análisis necesario. Los hallazgos fueron valuados e interpretados determinando las discusiones, conclusiones y recomendaciones respectivas.

3.6. Método de análisis de datos

Para esta disertación, se realizaron los siguientes análisis:

Se recolectó toda la información relevante las que podrían incluir respuestas de cuestionarios, escalas de evaluación u otros datos cuantitativos vinculados con las variables. Se estableció una base de datos en excel para realizar los análisis estadísticos en el software SPSS. Los datos se etiquetaron y organizaron apropiadamente en columnas y filas para mejor análisis.

Análisis descriptivo: Se calcularon medidas de tendencia central (media, mediana, moda) y medidas de dispersión (desviación estándar, rango) para

obtener una comprensión sobre la ubicación y variabilidad de los datos. Con el objetivo de presentar los resultados de manera precisa y comprensible, se emplearon tablas, gráficos y estadísticas descriptivas. Esto permitió obtener una visión general de la información y una mejor comprensión de la distribución y variabilidad de las variables examinadas.

Análisis de correlación: puesto que el estudio fue correlacional, se procedió a realizar el análisis de correlación para explorar las conexiones o relaciones entre las variables de interés. Se empleó la técnica de correlación de Pearson o de Spearman, según sea apropiado, para evaluar si existen correlaciones significativas entre las variables. Se calcularon los coeficientes de correlación junto con los niveles de significancia. Los resultados obtenidos fueron interpretados y se utilizaron gráficos, como un diagrama de dispersión, para visualizar de manera ilustrativa las relaciones identificadas entre las variables.

3.7. Aspectos éticos

La disertación siguió las directrices internas de la Universidad César Vallejo y ha cumplido los estándares internacionales de la séptima edición de APA. Se asegura el respeto a la responsabilidad o atribución de la información bibliográfica, siguiendo los estándares.

Se tomaron medidas para asegurar la confidencialidad de la información recolectada, de modo que los datos estén resguardados y con el único acceso del equipo de investigación. Con el fin de preservar la privacidad de los encuestados, se utilizaron códigos o identificadores en lugar de nombres reales en esta investigación. De esta forma, se garantizó la protección de la información. Se evitará la divulgación de la información sin su autorización, para evitar exponer a los participantes.

Se garantiza la ausencia de discriminación en todos los aspectos del estudio, desde la clasificación de los colaboradores, hasta la recopilación de datos y el análisis de resultados. Todos los participantes fueron tratados con respeto y equidad, sin importar su género, edad, origen étnico, orientación sexual, religión u otras características personales. No se toleró forma alguna de estigmatismos o sesgo en las acciones y decisiones vinculadas al estudio.

Se intentó conseguir la aprobación ética necesaria para realizar la investigación. El proyecto fue presentado ante un comité de ética de investigación o la entidad correspondiente dentro de la universidad. Se alinea a las directrices y regulaciones éticas determinadas, garantizando el cumplimiento de todos los requisitos y normas aplicables a la investigación que involucre a personas.

Al divulgar los hallazgos de la disertación, se actuó de manera responsable y ética. Se evitó generalizar o estigmatizar a grupos específicos. Los hallazgos se exponen de manera precisa y transparente, apoyándose en los datos recogidos y el análisis efectuado. Se evitó exponer a sujetos o grupo alguno a críticas estigmatizantes e injustas.

IV. RESULTADOS

4.1. Análisis descriptivo

La tabla 1 expone el nivel de la variable independiente, donde se observa que el 28% tiene un nivel reducido, el 37% nivel intermedio y el 35% tiene un nivel elevado. Referente a sus dimensiones: tangibles el 20% tiene nivel bajo, el 64% medio y el 16% alto; asimismo en fiabilidad, el 32% tiene nivel bajo, el 64% medio y el 4% alto; en capacidad de respuesta, el 28% de los beneficiarios tiene nivel bajo, el 53% medio y el 20% alto; en seguridad, observamos que el 24% tiene nivel bajo, el 57% medio y el 20% alto, y en empatía se observa que el 28% tiene un nivel bajo, el 37% medio y el 35% alto.

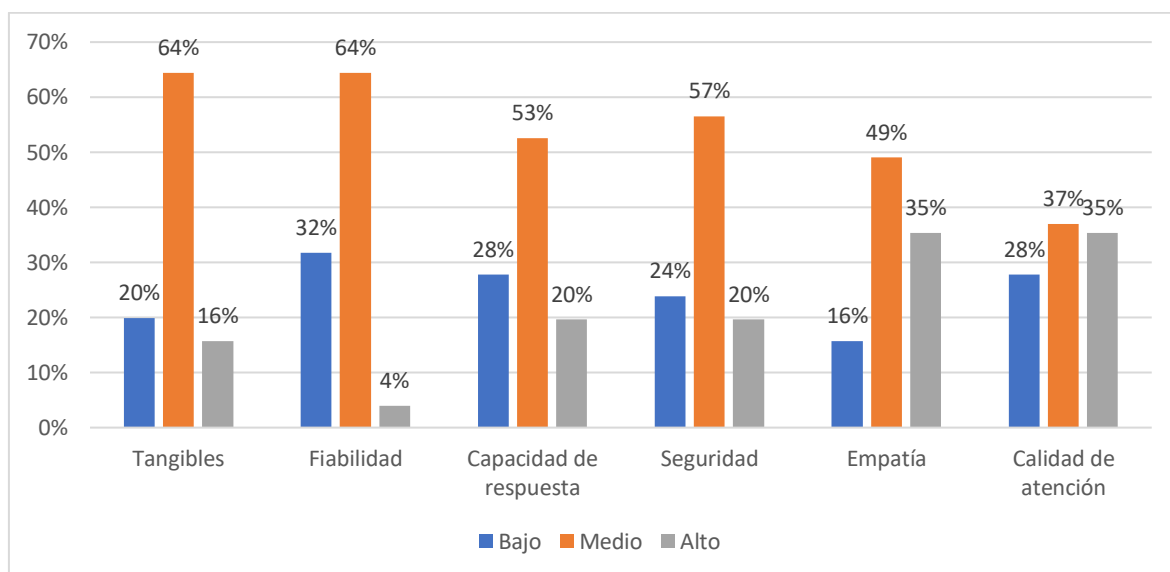
Tabla 1

Nivel de Calidad de atención del Programa de Techo Propio en la urb. Santa Margarita III Etapa, Distrito 23 de octubre, Piura

	Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Tangibles	Bajo	61	20%
	Medio	197	64%
	Alto	48	16%
Fiabilidad	Bajo	97	32%
	Medio	197	64%
	Alto	12	4%
Capacidad de respuesta	Bajo	85	28%
	Medio	161	53%
	Alto	60	20%
Seguridad	Bajo	73	24%
	Medio	173	57%
	Alto	60	20%
Empatía	Bajo	48	16%
	Medio	150	49%
	Alto	108	35%
Calidad de atención	Bajo	85	28%
	Medio	113	37%
	Alto	108	35%
Total		306	100%

Figura 2

Nivel de Calidad de atención del Programa de Techo Propio en la urb. Santa Margarita III Etapa, Distrito 23 de octubre, Piura



La tabla 2 expone el nivel de la variable nivel de satisfacción de los beneficiarios del referido, donde se observa que el 32% tiene un nivel reducido, el 33% intermedio y el 35% tiene nivel elevado. Respecto a sus dimensiones: satisfacción humana el 32% tiene nivel bajo, el 41% medio y el 27% alto; asimismo en satisfacción técnico científico, el 28% tiene nivel bajo, el 57% medio y el 16% alto, y en satisfacción entorno de calidad, el 24% de los beneficiarios tiene un nivel bajo, el 41% medio y el 35% alto. Toda la información se muestra en la figura 2.

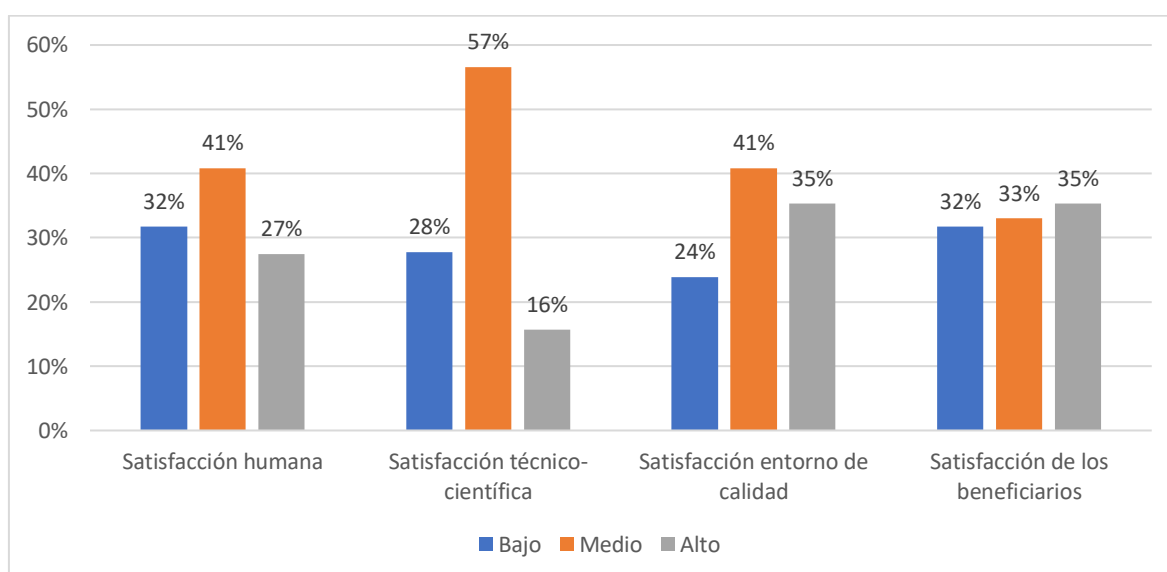
Tabla 2

Nivel de Satisfacción de los beneficiarios del Programa de Techo Propio en la urb. Santa Margarita III Etapa, Distrito 23 de octubre, Piura

	Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Satisfacción humana	Bajo	97	32%
	Medio	125	41%
	Alto	84	27%
Satisfacción técnico-científica	Bajo	85	28%
	Medio	173	57%
	Alto	48	16%
Satisfacción entorno de calidad	Bajo	73	24%
	Medio	125	41%
	Alto	108	35%
Satisfacción de los beneficiarios	Bajo	97	32%
	Medio	101	33%
	Alto	108	35%
Total		274	100%

Figura 3

Nivel de Satisfacción de los beneficiarios del Programa de Techo Propio en la urb. Santa Margarita III Etapa, Distrito 23 de octubre, Piura



4.2. Análisis inferencial

Prueba de normalidad

Regla de decisión

- H0. Los datos de las variables de estudio provienen una distribución normal (paramétrico)
- H1. Los datos de las variables de estudio no provienen de una distribución normal (no paramétrico).

Se observa en la tabla 3, que respecto a la variable calidad de atención, nos indica un valor de 1,053, con nivel de significancia equivalente a 0,00, al estar por debajo de 0,05 se desestima la Ho, y se admite la Ha, determinando que la información proviene de una distribución anormal.

En atención a sus dimensiones:

Tangible, nos indica un valor de 1,773, con nivel de significancia equivalente a 0,00, al estar por debajo de 0,05 se desestima la Ho y admite la Ha, determinando que la información proviene de una distribución anormal.

Fiabilidad, nos indica un valor de 1,612, con nivel de significancia equivalente a 0,00, al estar por debajo de 0,05 se desestima la Ho y admite la Ha, determinando que la información proviene de una distribución anormal.

capacidad de respuesta, nos indica un valor de 1,815, con nivel de significancia equivalente a 0,00, al estar por debajo de 0,05 se desestima la Ho y admite la Ha, determinando que la información proviene de una distribución anormal.

Empatía, nos indica un valor de 1,920, con nivel de significancia equivalente a 0,00, al estar por debajo de 0,05 se desestima la Ho y se admite la Ha, determinando que la información proviene de una distribución anormal.

Asimismo, la variable **nivel de satisfacción**, nos indica un valor de 1,083, con nivel de significancia equivalente a 0,00, al estar por debajo de 0,05 se desestima la Ho y se admite la Ha, determinando que la información proviene de una distribución anormal.

En atención a sus dimensiones:

Satisfacción humana, nos indica un valor de 1,640, con nivel de significancia equivalente a 0,00, al estar por debajo de 0,05 se desestima la H_0 y se admite la H_a , determinando que la información proviene de una distribución anormal.

Satisfacción técnico-científica, nos indica un valor de 1,434, con un nivel de significancia equivalente a 0,00, al estar por debajo de 0,05 se desestima la H_0 y se admite la H_a , determinando que la información proviene de una distribución anormal.

Finalmente, **satisfacción entorno de calidad**, nos indica un valor de 1,051, con nivel de significancia equivalente a 0,00, al estar por debajo de 0,05 se desestima la H_0 y se admite la H_a , determinando que la información proviene de una distribución anormal.

Conclusiones de la prueba de normalidad

La tabla 3, muestra la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov, utilizada para examinar la distribución de los datos recolectados. Los valores p resultantes para todas las variables y sus dimensiones estuvieron por debajo de 0.05 ($p < 0.05$), indicando una distribución anormal. Sobre la base de ello, se aplicó el coeficiente de correlación Rho de Spearman como prueba no paramétrica en el cálculo de la relación entre las variables investigadas.

Tabla 3

Prueba de normalidad de Marketing de contenidos y Decisión de compra

	Kolmogorov-Smirnov		
	Estadístico	gl	p valor
Tangibles	1.773	60	.000
Fiabilidad	1,612	60	.000
Capacidad de respuesta	1,815	60	.000
Empatía	1,920	60	.000
Calidad de atención	1,053	60	.000
Satisfacción humana	1,640	60	.000
Satisfacción técnico-científica	1,434	60	.000
Satisfacción entorno de calidad	1,051	60	.000
Satisfacción de los beneficiarios	1,083	60	.000

Prueba de hipótesis

Hipótesis general

La tabla 4, expone la relación entre las variables, las mismas que obtuvieron un coeficiente Rho de 0.890, cuyas variables se relacionan directa y positivamente, respaldada por un p-valor de 0.000 ($p < 0.05$), con alta significancia. Se concluye que las variables están muy relacionadas con los beneficiarios del referido Programa. Dado que la relación es lineal y positiva, se puede inferir que, si la variable independiente se acrecienta, a la vez lo hará la variable dependiente o viceversa.

Tabla 4

Relación entre Calidad de atención y nivel de Satisfacción de los beneficiarios

Satisfacción de los beneficiarios			
Calidad de atención	Rho de Spearman	P valor	n
	0,890**	.000	60

Hipótesis específica 1

La tabla 5, expone la relación entre tangibilidad y el nivel de satisfacción, las mismas que obtuvieron un coeficiente Rho de 0.806, cuyas variables se relacionan directa y positivamente, respaldada por un p-valor de 0.000 ($p < 0.05$), con alta significancia. Se concluye que la tangibilidad como el nivel de satisfacción están muy relacionados en los beneficiarios del referido Programa. Dado que existe una relación lineal y positiva, se puede inferir que, si la dimensión se acrecienta, a la vez lo hará la variable dependiente o viceversa.

Tabla 5

Relación entre la tangibilidad y nivel de Satisfacción de los beneficiarios

nivel de Satisfacción de los beneficiarios			
Tangibilidad	Rho de Spearman	P valor	n
	0,806**	.000	60

Hipótesis específica 2

La tabla 6, expone la relación entre fiabilidad y el nivel de satisfacción, las mismas que obtuvieron un coeficiente Rho de 0.876, cuyas variables se relacionan directa y positivamente, respaldada por un p-valor de 0.000 ($p < 0.05$), con alta significancia. Se concluye que la fiabilidad como el nivel de satisfacción están muy relacionados en los beneficiarios del referido Programa. Dado que existe una relación lineal y positiva, se puede inferir que, si la dimensión se acrecienta, a la vez lo hará la variable dependiente o viceversa.

Tabla 6

Relación entre la fiabilidad y nivel de Satisfacción de los beneficiarios

nivel de Satisfacción de los beneficiarios			
Fiabilidad	Rho de Spearman	P valor	n
	0,876**	.000	60

Hipótesis específica 3

La tabla 7, expone la relación entre capacidad de respuesta y el nivel de satisfacción, las mismas que obtuvieron un coeficiente Rho de 0.764, cuyas variables se relacionan directa y positivamente, respaldada por un p-valor de 0.000 ($p < 0.05$), con alta significancia. Se concluye que la capacidad de respuesta como el nivel de satisfacción están muy relacionados en los beneficiarios del referido Programa. Dado que existe una relación lineal y positiva, se puede inferir que, si la dimensión se acrecienta, a la vez lo hará la variable dependiente o viceversa.

Tabla 7

Relación entre la capacidad de respuesta y el nivel de Satisfacción de los beneficiarios

La capacidad de	Rho de Spearman	P valor	n
respuesta	0,764**	.000	60

Hipótesis específica 4

La tabla 8, expone la relación entre seguridad y el nivel de satisfacción, las mismas que obtuvieron un coeficiente Rho de 0.915, cuyas variables se relacionan directa y positivamente, respaldada por un p-valor de 0.000 ($p < 0.05$), con alta significancia. Se concluye que la seguridad como el nivel de satisfacción están muy relacionados en los beneficiarios del referido Programa. Dado que existe una relación lineal y positiva, se puede inferir que, si la seguridad se acrecienta, a la vez lo hará la variable dependiente o viceversa.

Tabla 8

Relación entre la seguridad y nivel de Satisfacción de los beneficiarios

Satisfacción de los beneficiarios			
Seguridad	Rho de Spearman	P valor	n
	0,915**	.000	60

Hipótesis específica 5

La tabla 9, expone la relación entre empatía y el nivel de satisfacción, las mismas que obtuvieron un coeficiente Rho de 0.719, cuyas variables se relacionan directa y positivamente, respaldada por un p-valor de 0.000 ($p < 0.05$), con alta significancia. Se concluye que la empatía como el nivel de satisfacción están muy relacionados en los beneficiarios del referido Programa. Dado que existe una relación lineal y positiva, se puede inferir que, si la dimensión se acrecienta, a la vez lo hará la variable dependiente o viceversa.

Tabla 9

Relación entre la empatía y nivel de Satisfacción de los beneficiarios

Satisfacción de los beneficiarios			
Empatía	Rho de Spearman	P valor	n
	0,719**	.000	60

V. DISCUSIÓN

Acorde con la HG: se observa una conexión relevante, con un coeficiente Rho de 0,890, cuyas variables se relacionan directa y positivamente, respaldada por un p-valor de 0.000 ($p < 0.05$), con alta significancia. Noboa, (2021) concluyó que la “percepción de calidad de atención” fue más elevada en las mujeres y que la “satisfacción de los usuarios” fue limitada en la “dimensión de lealtad”. Según, Castro et al., (2021) concluyeron que existen múltiples elementos a incluir para mejorar el rendimiento con calidad.

En la He 1: se observa una conexión significativa, con un coeficiente Rho de 0,806, cuyas variables se relacionan directa y positivamente, respaldadas por un p-valor de 0.000 ($p < 0.05$), con alta significancia. Así mismo, Bonilla & Enríquez, (2022) llegaron a concluir que, se evidenció un elevado nivel de satisfacción en las dimensiones, menos en fiabilidad que registró un 38,6% de insatisfacción, datos a tomar en cuenta y ser considerados. Con relación, Chamba et al., (2021) concluyeron que, se recomienda determinar estrategias para aumentar el “nivel de satisfacción y la frecuencia de ejecución de las actividades de enfermería.

En la He 2: se observa una conexión significativa, con un coeficiente Rho de 0,806, cuyas variables se relacionan directa y positivamente, respaldadas por un p-valor de 0.000 ($p < 0.05$), con alta significancia. Así mismo, Carrera (2022) llegó a concluir que, la percepción sobre el personal fue de “amable”, “respetuoso y “competente” en términos cognitivos, considerando todos sus requerimientos.

En la He 3: se observa una conexión significativa, con un coeficiente Rho de 0,764, cuyas variables se relacionan directa y positivamente, respaldadas por un p-valor de 0.000 ($p < 0.05$), con alta significancia. Se corrobora con, Sánchez (2018) quien llegó a concluir que, “existe una correlación positiva débil entre las variables.

En la He 4: se observa una conexión significativa, con un coeficiente Rho de 0,915, cuyas variables se relacionan directa y positivamente, respaldadas por un p-valor de 0.000 ($p < 0.05$), con alta significancia. Se corrobora con, Muñoz et al.

(2022) quienes llegaron a concluir que hay una conexión significativa entre las variables.

En la He 5: se observa una conexión significativa, con un coeficiente Rho de 0,719, cuyas variables se relacionan directa y positivamente, respaldada por un p-valor de 0.000 ($p < 0.05$), con alta significancia. Así mismo, Araujo, (2022) llegó a concluir que las mediciones se basan en diferentes indicadores, centrándose en la percepción de los usuarios y comúnmente dejando de lado el juicio de los profesionales, cuya percepción fue relevante para diagnosticar el desempeño del servicio. Así también, existe discriminación en carencia de accesibilidad para limitados físicos y la violencia del personal sanitario. En relación, Nieto & Sánchez (2022) en términos de satisfacción, el 56% expresó un nivel de satisfacción medio, el 22% variaba entre alto y bajo. Finalmente, llegaron a la conclusión de que, se encontró un vínculo con alta significancia entre las variables.

VI. CONCLUSIONES

En referencia a la confiabilidad, resultó un coeficiente Alfa de Cronbach de 0.874 de los datos de "calidad de atención"; valor que evidencia un nivel muy bueno, ya que se encuentra dentro de la escala de 0.8 a 0.9, asimismo, en la "satisfacción de los beneficiarios" resultó un Alfa de Cronbach equivalente a 0,907 dado que se halla en un nivel excelente, ya que está dentro del rango de 0,9 a 1,0, ambos de acuerdo a (George & Mallery, 2003).

Con respecto al análisis descriptivo de los datos de la primera variable: "calidad de atención", se observa que el 28% tiene nivel reducido, el 37% intermedio y el 35% elevado. Respecto a sus dimensiones: tangibles el 20% tiene nivel bajo, el 64% medio y el 16% alto; también en referencia a la fiabilidad, el 32% tiene bajo nivel, el 64% medio y el 4% alto; según el enfoque capacidad de respuesta, el 28% de los beneficiarios tiene nivel bajo, el 53% medio y el 20% alto; según la seguridad, observamos que el 24% tiene nivel bajo, el 57% medio y el 20% alto y según la empatía se observa que el 28% tiene nivel reducido, el 37% intermedio y el 35% elevado.

Con relación al estudio de análisis exploratorio de los datos de la variable secundaria: "nivel de satisfacción de los beneficiarios", se observa que el 32% tiene un nivel reducido, el 33% intermedio y el 35% tiene nivel elevado. Respecto a sus dimensiones: satisfacción humana el 32% tiene nivel bajo, el 41% medio y el 27% alto; también en referencia a la satisfacción técnico científico, el 28% tiene nivel bajo, el 57% medio y el 16% alto y según el aspecto "satisfacción entorno de calidad", el 24% de los beneficiarios tiene nivel bajo, el 41% medio y el 35% alto.

Respecto a los análisis de normalidad utilizando la prueba de Kolmogorov-Smirnov, que analiza la distribución de la información, los resultados del nivel de significancia (valor p) para ambas variables y sus aspectos están por debajo de 0.05 ($p < 0.05$). Esto demuestra que la asignación de los datos no sigue un patrón o comportamiento normal.

Respecto a la variable calidad de atención, el valor es de 1,053, el valor de significancia obtenido de 0,00, al estar por debajo del nivel de significancia

estándar de 0,05, se desestima la H_0 y se admite la H_a . Esto demuestra que la distribución de los datos es anormal.

En atención a sus dimensiones:

Tangibles, muestra un resultado de 1.773, con valor de significancia de 0.00, al estar por debajo de 0.05, se desestima la H_0 y se admite la H_a , concluyéndose que los datos se originan a partir de una dispersión anormal.

Fiabilidad, muestra un resultado de 1,612, con valor de significancia de 0.00, al estar por debajo de 0.05, se desestima la H_0 y se admite la H_a , concluyéndose que los datos se originan a partir de una dispersión anormal.

Capacidad, muestra un resultado de 1,815, con valor de significancia de 0.00, al estar por debajo de 0.05, se desestima la H_0 y se admite la H_a , concluyéndose que los datos se originan a partir de una dispersión anormal.

Empatía, muestra un resultado de 1,920, con valor de significancia de 0.00, al estar por debajo de 0.05, se desestima la H_0 y se admite la H_a , concluyéndose que los datos se originan a partir de una dispersión anormal.

Referente a la variable nivel de satisfacción, muestra un resultado de 1,083, con valor de significancia de 0.00, al estar por debajo de 0.05, se desestima la H_0 y se admite la H_a , concluyéndose que los datos se originan a partir de una dispersión anormal.

En atención a sus dimensiones:

Satisfacción humana, muestra un resultado de 1,640, con valor de significancia de 0.00, al estar por debajo de 0.05, se desestima la H_0 y se admite la H_a , concluyéndose que los datos se originan a partir de una dispersión anormal.

Satisfacción técnico-científica, muestra un resultado de 1,434, con valor de significancia de 0.00, al estar por debajo de 0.05, se desestima la H_0 y se admite la H_a , concluyéndose que los datos se originan a partir de una dispersión anormal.

Finalmente, satisfacción entorno de calidad, muestra un resultado de 1,051, con valor de significancia es 0.00, al estar por debajo de 0.05, se desestima la H_0

y se admite la H_a , concluyéndose que los datos se originan a partir de una dispersión anormal.

1. De acuerdo con la HG: Se observa una conexión significativa, con un coeficiente Rho de 0,890, cuyas variables se relacionan directa y positivamente, con un p valor equivalente 0.000 ($p < 0.05$), con alta significancia.
2. En la He 1: Se observa una conexión significativa, con un coeficiente Rho de 0,806, cuyas variables se relacionan directa y positivamente, respaldada por un p-valor de 0.000 ($p < 0.05$), con alta significancia.
3. En la He 2: Se observa una conexión significativa, con un coeficiente Rho de 0,876, cuyas variables se relacionan directa y positivamente, respaldada por un p-valor de 0.000 ($p < 0.05$), con alta significancia.
4. En la He 3: Se observa una conexión significativa, con un coeficiente Rho de 0,764, cuyas variables se relacionan directa y positivamente, respaldada por un p-valor de 0.000 ($p < 0.05$), con alta significancia.
5. En la He 4: Se observa una conexión significativa, con un coeficiente Rho de 0,915, cuyas variables se relacionan directa y positivamente, respaldada por un p-valor de 0.000 ($p < 0.05$), con alta significancia.
6. En la He 5: Se observa una conexión significativa, con un coeficiente Rho de 0,719, cuyas variables se relacionan directa y positivamente, respaldada por un p-valor de 0.000 ($p < 0.05$), con alta significancia.

VII. RECOMENDACIONES

- Primera.** Cuando los beneficiarios del Programa de Techo Propio reciben una atención de calidad, se sienten valorados y escuchados, lo que contribuye a su satisfacción general con el programa. Por el contrario, si la calidad de atención es deficiente, los beneficiarios pueden experimentar frustración, falta de confianza y una sensación de falta de apoyo.
- Segunda.** Una atención de calidad implica proporcionar Información concisa y definida acerca del programa, ofrecer orientación y asesoramiento adecuados, gestionar de manera eficiente los trámites y consultas, y resolver cualquier problema o inconveniente de manera oportuna. Además, es importante que el equipo encargado de brindar atención al beneficiario tenga una actitud amable, empática y respetuosa.
- Tercera.** Cuando los beneficiarios experimentan una atención de calidad, se sienten respaldados por el programa y tienen una mayor confianza en su habilidad para cumplir con sus necesidades de vivienda. Esto se traduce en un nivel más elevado de nivel de satisfacción general con el programa.
- Cuarta.** Por lo tanto, es fundamental que el Programa de Techo Propio se centre en optimizar y conservar altos estándares de calidad en la atención a sus beneficiarios, lo que a su vez contribuirá a un mayor nivel de satisfacción y éxito en la implementación del programa. Esto puede lograrse mediante la formación y estímulo del equipo de trabajo, el uso de tecnología eficiente para la gestión de trámites y consultas, y la implementación de mecanismos efectivos de retroalimentación y resolución de problemas.

REFERENCIAS

- Araujo, D. J. (2022). Calidad de atención y nivel de satisfacción de usuarios externos en un establecimiento de salud. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(6), 2616-2629. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i6.3706
- Arostegui, R. (2020). *Calidad de atención del personal y nivel de satisfacción de los pacientes del hospital San Juan De Dios, Puno – 2020* [tesis de pregrado de la Universidad Privada Telesup]. Repositorio institucional de la Universidad Privada Telesup. https://repositorio.utelesup.edu.pe/bitstream/UTELESUP/1239/1/AROSTEGUI_DEZA_ROSA_ANGELICA.pdf
- Avendaño, R. (2022). *Calidad de atención relacionado al nivel de satisfacción del control de crecimiento y desarrollo en madres con niños de 0 a 11 meses que acuden al Centro de Salud San Jerónimo – 2022* [tesis de pregrado de la Universidad Tecnológica de los Andes]. Repositorio institucional de la Universidad Tecnológica de los Andes [https://repositorio.utea.edu.pe/bitstream/utea/402/1/Calidad de atención- Avendaño Cuaresma%2C Rosmery%3B Pocco Allcca%2C Sandra.pdf](https://repositorio.utea.edu.pe/bitstream/utea/402/1/Calidad%20de%20atenci%C3%B3n-%20Avenda%C3%B1o%20Cuaresma%20Rosmery%3B%20Pocco%20Allcca%20Sandra.pdf)
- Bonilla, H. & Enríquez, S. (2022). Correlación Percepción de la calidad de atención según modelo SERVQUAL vs satisfacción de los pacientes. *Riobamba, 2021. Braz Dent J.*, 33(1), 1-12. [http://dspace.unach.edu.ec/bitstream/51000/9363/1/Bonilla Amaya%2CH y Enríquez Benavides %2CS%282020%29Correlación Percepción de la calidad de atención según modelo SERVQUAL vs satisfacción de los pacientes. Riobamba%2C 2021%2C %28Tesis de pregrado%29Univ](http://dspace.unach.edu.ec/bitstream/51000/9363/1/Bonilla_Amaya%2CH_y_Enr%C3%ADquez_Benavides%2CS%282020%29Correlaci%C3%B3n_Percepci%C3%B3n_de_la_calidad_de_atenci%C3%B3n_seg%C3%BAn_modelo_SERVQUAL_vs_satisfacci%C3%B3n_de_los_pacientes._Riobamba%2C_2021%2C_%28Tesis_de_pregrado%29Univ)
- Cachique, S., Barrios, J., Arispe, C. & Rivera, O. (2022). Calidad de atención y satisfacción del usuario de un hospital especializado nivel II-2 de Lima. *Revista de Investigación de la Universidad Norbert Wiener*, 11(2), a0013. <https://doi.org/10.37768/unw.rinv.11.02.a0013>
- Carrera, K. (2022). Calidad de atención nutricional y grado de satisfacción de los pacientes atendidos en telesalud de la plataforma CEDIA-UTN, periodo abril-

septiembre 2020. *Braz Dent J.*, 33(1), 1-12.

Castro, D., Chamorro, E., Rosado, L. & Miranda, L. (2021). Calidad de atención en un servicio de emergencias de tercer nivel de atención. *Revista Criterios*, 28(1), 196-218. <https://doi.org/10.31948/rev.criterios/28.1-art9>

Caycay N. (2018). *Calidad de atención y satisfacción de los pacientes del servicio de medicina de rehabilitación del hospital regional de huacho, 2018*. [tesis de posgrado de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión]. Repositorio institucional de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión. <https://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14067/2392/CAYCAY%20UGAZ%20NELLY.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Chamba, M., Benítez, J., Reyes, E. & Blacio, K. (2021). Calidad de atención de Enfermería y satisfacción percibida en el Hospital Especializado Gineco-Obstétrico Ángela Loayza de Ollague. *REDIELUZ*, 11(02), 40-45. <https://produccioncientificaluz.org/index.php/redieluz/article/view/37589>

Chumpitaz, M. (2019). Calidad de atención de enfermería y la satisfacción del paciente hospitalizado de una Clínica Privada, Lima – Perú 2018. *Universidad Nacional Del Callao*, 2019, 1-144.

Clerque, C. (2022). Evaluación de la calidad de atención en relación con la satisfacción de usuarios del servicio de emergencia pediátrica Hospital de Especialidades “José Carrasco Arteaga” de la ciudad de Cuenca [tesis de pregrado de la Universidad Católica Santiago de Guayaquil]

Defensoría. (2023). *Defensoría del Pueblo : crítica situación de dengue en Piura demanda un mayor esfuerzo del Estado Defensoría del Pueblo*. Defensoría el pueblo.

Delgado, T. (2022). *Calidad de la Atención en el Área de Consulta Externa del Centro de Salud de Cube - Quinindé*.

Fidel, J. (2017). *Satisfacción de los usuarios externos y calidad de atención odontológica en un centro de salud*. [tesis de posgrado de la Universidad César

Vallejo] Repositorio institucional de la Universidad César Vallejo.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/8778/Jes%c3%bas_HFA.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Flores, A., & Torres, V. (2022). Calidad en atención y nivel de satisfacción en pacientes de Farmacia Central del Hospital San José de Chincha Febrero 2022 (tesis de pregrado de UNID). Repositorio de tesis de la universidad UNID.
http://repositorio.unid.edu.pe/bitstream/handle/unid/269/T117_45633004_T%20T117_21886434_T.pdf?sequence=3&isAllowed=y

Fonseca Díaz, G. M., & Ante Vega, W. M. (2017). Evaluación de la calidad de atención de enfermería y grado de satisfacción de pacientes atendidos en emergencias del Hospital General Puyo. *BMC Public Health*, 5(1), 94.

George, & Mallery. (2003). Alfa de Cronbach y consistencia interna de los ítems de un instrumento de medida. *Universidad de Valencia*, 1(1), 1-3.
https://www.academia.edu/14555316/Alfa_de_Cronbach_y_consistencia_interna_de_los_ítems_de_un_instrumento_de_medida

González, C., Omingo, R., & Sebastián, M. (2013). Técnicas de mejora de calidad. En *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952. (Número Mi).
https://www.academia.edu/35965032/Tecnicas_De_Mejora_De_Calidad_pdf

Hernandez, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta* (1.ª ed.). Mc Graw Hill.
http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/SampieriLasRutas.pdf

Kotler, P., & Armstrong, G. (2012). *Marketing* (Decimo cua).
https://claudiobasile.files.wordpress.com/2012/02/marketing_kotler-armstrong.pdf

Madrid, G. (2017). *Calidad de la atención de enfermería percibida por pacientes del Hospital San José en el 2016* [tesis de pregrado de la Universidad Autónoma de Ica]. Repositorio institucional de la Universidad Autónoma de Ica.
<http://repositorio.autonomadeica.edu.pe/bitstream/autonomadeica/128/1/GILB>

ERTH%20MADRID%20QUISPE-CALIDAD%20DE%20LA%20ATENCIÓN
%20DE%20ENFERMERIA.pdf

Martínez, E. (2021). La calidad en el servicio y el nivel de satisfacción del cliente Trabajo. En *Repo.Uta.Edu.Ec*.

Matsumoto, R. (2014). Desarrollo del Modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad Ayuda Experto. *Revista Perspectivas*, 34, 181-209. <https://www.redalyc.org/pdf/ /425941264005.pdf>

Mejía-Escalante, M. E. (2021). La vivienda adecuada financiarizada según el ingreso. El discurso de las Naciones Unidas. *Revista de Arquitectura*, 23(1), 43-53. <https://doi.org/10.14718/revarq.2021.3330>

Merchán, M. (2015). *Calidad de atención que brinda el equipo de salud a los usuarios que asisten al Hospital universitario de Motupe* [tesis de pregrado de la Universidad Nacional de Loja]. Repositorio de tesis de la Universidad Nacional de Loja. <https://dspace.unl.edu.ec/jspui/bitstream/ 123456789/ 11545/1/TESIS-Calidad%20de%20Atenci%c3%b3n.pdf>

Millones, P. (2010). Medición y control del nivel de satisfacción de los clientes en un supermercado [tesis de pregrado de la Universidad de Piura]. Repositorio Institucional PIRHUA. https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/ 11042/ 1233/ING_479.pdf

Muñoz, R., Arevalo, R., Morillo, B., & Molina, J. (2022). Calidad de atención y nivel de satisfacción del usuario de la consulta externa del Hospital de Apoyo Jesús Nazareno. *UNJBG*, 2(3), 88-95. <https://revistas.unjbg.edu.pe/index.php/ iirce/article/view/1640/1861>

Nieto, J., & Sánchez, L. (2022). Calidad de atención y nivel de satisfacción del paciente en el servicio de medicina del Hospital Belén de Trujillo 2022 [tesis de pregrado de la Universidad Privada Antenor Orrego]. Repositorio de la Universidad Privada Antenor Orrego. https://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/ 20.500.12759/10280/1/REP_JOSELYN.NIETO_LIZBETH.SÁNCHEZ_CALID AD.DE.ATENCIÓN.pdf

- Nina, L. (2018). *Calidad de atención del personal y satisfacción del usuario en el Centro de Salud Samegua, 2018* [tesis de pregrado de la Universidad José Carlos Mariátegui]. Repositorio de la Universidad José Carlos Mariátegui http://repositorio.ujcm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12819/406/Leslie_Tesis_titulo_2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Noboa, C. (2021). *Calidad de atención y satisfacción del usuario en el área de emergencia del Hospital Básico Naval de Esmeraldas* [tesis de posgrado de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador]. de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador. [https://repositorio.pucese.edu.ec/bitstream/123456789/2488/1/Noboa mora clara.pdf](https://repositorio.pucese.edu.ec/bitstream/123456789/2488/1/Noboa%20mora%20clara.pdf)
- Peña, C., & Loor, L. (2022). *Modalidad de titulación: Proyecto de titulación con componentes de investigación aplicada y/o desarrollo* [tesis de posgrado de la Universidad Estatal del Sur de Manabí]. Universidad Estatal del Sur de Manabí <https://repositorio.unesum.edu.ec/bitstream/53000/4192/1/JENNIFER%20QUIROZ%20TESINA%20ORIGINAL%20%282%29.pdf>
- Piedra-Valoy, I., & Lipa-Chancolla, C. (2018). Calidad de la atención y grado de satisfacción de los pacientes atendidos en el servicio de Emergencia del Hospital Essalud II Vitarte. *Rev Soc Peru Med Interna* [revista en Internet] 2018 [acceso 14 de diciembre de 2020]; 31(4): 137-142. *Rev Soc Peru Med Interna*, 31(4), 137-142.
- Piza Burgos, N. D., Amaiquema Marquez, F. A., & Beltrán Baquerizo, G. E. (2019). Métodos y técnicas en la investigación cualitativa, algunas precisiones necesarias. *Revista Conrado*, 15(70), 455-459. <http://scielo.sld.cu/pdf/rc/v15n70/1990-8644-rc-15-70-455.pdf>
- Quintana, A. (2006). *Metodología de Investigación Científica Cualitativa* (p. 38).
- Quispe Fernandez, G. M., & Ayaviri Nina, V. D. (2016). Medición de la satisfacción del cliente en organizaciones no lucrativas de cooperación al desarrollo. *Nuevos sistemas de comunicación e información*, 2013-2015. <https://www.uv.mx/iiesca/files/2016/11/15CA201601.pdf>

- Remigio, M. (2019). Calidad de atención que brinda la enfermera en la Estrategia Sanitaria Nacional de Inmunizaciones según la percepción de las madres de niños menores de 5 años en un centro materno infantil. Lima-2019. *Rev. UNMSM*, 1-91. https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/11691/Remigio_pm.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Rey, C. (2000). La satisfacción del usuario: Un concepto en alza. *Anales de Documentación*, 3, 139-153. <http://revistas.um.es/analesdoc/article/view/2451>
- Rodríguez Martín, C. R., Vega Ramírez, F. A., Martínez Cortés, M. del C., García Goldsmith, M., Padilla Góngora, D., & López Liria, R. (2010). La satisfacción con el entorno como factor influyente en la calidad de vida de las personas mayores institucionalizadas. *International Journal of Developmental and Educational Psychology*, 2, 827-832.
- Roque Herrera, Y., Alonso García, S., & Maldonado León, A. E. (2019). Nivel de satisfacción con la estrategia de investigación científica en una facultad de la Universidad Nacional de Chimborazo, Ecuador. *IE Revista de Investigación Educativa de la REDIECH*, 10(18), 177-191. https://doi.org/10.33010/ie_rie_rediech.v10i18.522
- Sanchez, M. (2023). *Calidad de atención y nivel de satisfacción del usuario en servicios del puesto de salud de casa blanqueada, Tumbes 2022* [tesis de posgrado de la Universidad Nacional de Tumbes]. Repositorio Institucional de la Universidad Nacional de Tumbes. <https://repositorio.untumbes.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12874/64181/TESIS - SANCHEZ BALLADARES.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Sánchez, P. L. (2018). Gestión documental y calidad de atención desde la percepción de los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Concepcion, 2018. [tesis de posgrado de la Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional de la Universidad César Vallejo. http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/32748/sanchez_rp.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Santa Cruz, A. (2020). *Calidad de atención y nivel de satisfacción de usuarios externos Hospital Regional Policial Chiclayo 2018* [tesis de posgrado de la Universidad San Pedro]. Repositorio Institucional de la Universidad San Pedro. http://repositorio.usanpedro.edu.pe/bitstream/handle/USANPEDRO/14590/Tesis_64877.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Sosa, J. (2018). *La satisfacción de las necesidades básicas como mejor fundamento para los derechos humanos y su relación con los derechos fundamentales y constitucionales en el ordenamiento constitucional peruano*. [tesis de posgrado de la Universidad Pontificia Universidad Católica del Perú]. <https://biblioteca.corteidh.or.cr/tablas/r36828.pdf>
- Suquillo, A. (2023). *Calidad de atención materna neonatal y satisfacción de los usuarios en el Hospital Básico Sangolquí*. [tesis de posgrado de la Universidad Nacional de Chimborazo]. <http://dspace.unach.edu.ec/bitstream/51000/11142/1/Suquillo%20Chasipanta%2c%20A%282023%29%20Calidad%20de%20atenci%20materna%20neonatal%20y%20satisfacci%20de%20los%20usuarios%20en%20el%20Hospital%20B%20Sangolqu%28Tesis%20de%20Posgrado%29Universidad%20Nacional%20de%20Chimborazo%2c%20Riobamba%2c%20Ecuador.pdf>
- Torre, M., & Vásquez, C. (2015). Modelos de evaluación de la calidad del servicio: caracterización y análisis. *Compendium*, 18(35), 57-76. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=88043199005>
- Tuesta, X. A. (2020). *Programa Techo Propio y satisfacción de los beneficiarios de la urbanización El Manantial, Rioja, 2019* [tesis de posgrado de la Universidad César Vallejo]. Repositorio institucional de la universidad de la Universidad César Vallejo https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/48760/Tuesta_AXA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- UNCTAD. (2014). *La gestión portuaria*. https://tft.unctad.org/wp-content/uploads/2019/07/1601249_S_UNCTAD_DTL_KDB_2015_3_WEB.pdf

Valderrama, S. (2015). Pasos para elaborar proyectos de investigación científica.
En *Handbook of Pediatric Retinal OCT and the Eye-Brain Connection*.
<https://doi.org/10.1016/B978-0-323-60984-5.00062-7>

ANEXOS

Anexo A: Matriz de operacionalización

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICION
Calidad de atención	Nina (2018), la define como la percepción de los usuarios, en relación a sus expectativas, deseos que satisfagan sus necesidades en cuanto al servicio recibido en una organización.	La variable calidad de atención, cuenta con las siguientes dimensiones: tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía	Tangibles	Equipos	Ordinal
				Instalaciones	
				Presentación	
			Fiabilidad	Personal	
				Provee	
				Historia	
			Capacidad de respuesta	Tiempo	
				Agil atención	
			Seguridad	Comportamiento	
				Instructores	
			Empatía	Atención	
				Interés	
Horarios					
Nivel de satisfacción	Según Kotler y Armstrong (2012), la satisfacción del beneficiario se define como el grado de satisfacción experimentado por una persona al comparar el rendimiento percibido de un producto o servicio con sus expectativas. En otras palabras, se trata de evaluar si el producto o servicio ha cumplido o superado las expectativas del cliente.	La variable nivel de satisfacción cuenta con las siguientes dimensiones: satisfacción humana, satisfacción técnico-científica y la satisfacción entorno de la calidad	Satisfacción humana	Consulta	ordinal
				Atención	
				Personal	
			Satisfacción técnico científica	mejoras	
				Atención	
				Diagnostico	
				Horarios	
				Seguridad	
				Personal	
			Satisfacción entorno de la calidad	Espacio	
				indicadores	
				Entregas	

Anexo B. Matriz de consistencia

TITULO. Calidad de atención y nivel de Satisfacción de los beneficiarios del Programa de Techo Propio en la urb. Santa Margarita III Etapa, Distrito 23 de Octubre, Piura

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPOTESIS	VARIABLE	DIMENSIONES	METODOLOGIA
¿Qué relación existe entre la Calidad de atención y nivel de Satisfacción de los beneficiarios del Programa de Techo Propio en la urb. Santa Margarita III Etapa, Distrito 23 de Octubre, Piura?	Determinar la relación que existe entre la Calidad de atención y nivel de Satisfacción de los beneficiarios del Programa de Techo Propio en la urb. Santa Margarita III Etapa, Distrito 23 de Octubre, Piura.	Existe relación significativa entre la Calidad de atención y nivel de Satisfacción de los beneficiarios del Programa de Techo Propio en la urb. Santa Margarita III Etapa, Distrito 23 de octubre, Piura.	Calidad de la atención	<ul style="list-style-type: none"> • Tangibilidad • Fiabilidad • Capacidad • Seguridad • Empatía 	Correlacional Descriptivo Transversal
Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas	Nivel de satisfacción	<ul style="list-style-type: none"> • Satisfacción humana • Satisfacción técnico – científico • Satisfacción entorno de la calidad 	Metodología: 1500 de población muestra: 306 Muestreo: 25
PE1 ¿Qué relación existe entre la tangibilidad y nivel de Satisfacción de los beneficiarios del Programa de Techo Propio en la urb. Santa Margarita III Etapa, Distrito 23 de Octubre, Piura?, PE2 ¿Qué relación	PE1: Determinar la relación que existe entre la tangibilidad y nivel de Satisfacción de los beneficiarios del Programa de Techo Propio en la urb. Santa Margarita III Etapa, Distrito 23 de Octubre, Piura,	PE1: Existe relación significativa entre la tangibilidad y nivel de Satisfacción de los beneficiarios del Programa de Techo Propio en la urb. Santa Margarita III Etapa, Distrito 23 de Octubre, Piura,			

<p>existe entre la fiabilidad y nivel de Satisfacción de los beneficiarios del Programa de Techo Propio en la urb. Santa Margarita III Etapa, Distrito 23 de Octubre, Piura?; PE4 ¿ Qué relación existe entre la capacidad de respuesta y nivel de Satisfacción de los beneficiarios del Programa de Techo Propio en la urb. Santa Margarita III Etapa, Distrito 23 de Octubre, Piura?; PE4 ¿ Qué relación existe entre la seguridad y nivel de Satisfacción de los beneficiarios del Programa de Techo Propio en la urb. Santa Margarita III Etapa, Distrito 23 de Octubre, Piura?; PE5 ¿ Qué relación existe entre la empatía y nivel de</p>	<p>PE2: Determinar la relación que existe entre la fiabilidad y nivel de Satisfacción de los beneficiarios del Programa de Techo Propio en la urb. Santa Margarita III Etapa, Distrito 23 de Octubre, Piura; PE3 Determinar la relación que existe entre la capacidad de respuesta y nivel de Satisfacción de los beneficiarios del Programa de Techo Propio en la urb. Santa Margarita III Etapa, Distrito 23 de Octubre, Piura; PE4 Determinar la relación que existe entre la seguridad y nivel de Satisfacción de los beneficiarios del Programa de Techo Propio en la urb. Santa Margarita III Etapa, Distrito 23 de Octubre, Piura,</p>	<p>PE2: Existe relación significativa entre la fiabilidad y nivel de Satisfacción de los beneficiarios del Programa de Techo Propio en la urb. Santa Margarita III Etapa, Distrito 23 de Octubre, Piura; PE3 Existe relación significativa entre la capacidad de respuesta y nivel de Satisfacción de los beneficiarios del Programa de Techo Propio en la urb. Santa Margarita III Etapa, Distrito 23 de Octubre, Piura; PE4 Existe relación significativa entre la seguridad y nivel de Satisfacción de los beneficiarios del Programa de Techo Propio en la urb. Santa Margarita III Etapa, Distrito 23 de Octubre, Piura,</p>			
--	--	--	--	--	--

<p>Satisfacción de los beneficiarios del Programa de Techo Propio en la urb. Santa Margarita III Etapa, Distrito 23 de Octubre, Piura?</p>	<p>PE5 Determinar la relación que existe entre la empatía y nivel de Satisfacción de los beneficiarios del Programa de Techo Propio en la urb. Santa Margarita III Etapa, Distrito 23 de Octubre, Piura.</p>	<p>PE5 Existe relación significativa entre la empatía y nivel de Satisfacción de los beneficiarios del Programa de Techo Propio en la urb. Santa Margarita III Etapa, Distrito 23 de Octubre, Piura.</p>			
--	---	---	--	--	--

Anexo C. Instrumentos

CALIDAD DE ATENCIÓN

Estimado usuario, por favor marque con una X frente a cada uno de los aspectos del servicio respecto a la atención recibida por el centro de atención primaria San Fernando; en la casilla del número que corresponda con su opinión (del 1 al 5).

<i>Totalmente desacuerdo</i>	<i>En Desacuerdo</i>	<i>Ni de acuerdo ni en desacuerdo</i>	<i>Muy de acuerdo</i>	<i>Totalmente de acuerdo</i>
1	2	3	4	5

<i>Dimensión</i>	<i>Ítem</i>	<i>Elemento</i>	1	2	3	4	5
<i>Tangibles</i>	1	<i>El Programa de Techo Propio tiene equipos modernos y funcionales para brindarle el servicio</i>					
	2	<i>Las instalaciones Programa de Techo Propio son cómodas y visualmente atractivas</i>					
	3	<i>La presentación personal administrativo, instructores y estudiantes es la adecuada</i>					
<i>Fiabilidad</i>	4	<i>Cuando un miembro del personal administrativo, instructores y estudiantes le promete hacer algo en un tiempo determinado como la atención de los beneficiarios, lo cumple</i>					
	5	<i>Cuando usted tiene un problema, el personal administrativo, instructores muestran interés en solucionarlo</i>					
	6	<i>Programa de Techo Propio provee los servicios en el tiempo que promete hacerlo</i>					
	7	<i>Los legajos de las personas interesadas del Programa de Techo Propio se diligencian de manera adecuada</i>					
	8	<i>Si necesitó resolver alguna duda, se le atendió y resolvió en un tiempo razonable o adecuado</i>					

Capacidad de Respuesta	9	Los funcionarios del Programa de Techo Propio ofrecen un servicio ágil y de calidad					
	10	El tiempo que esperó para obtener la atención fue satisfactorio					
Seguridad	11	El comportamiento del personal administrativos, instructores le transmite confianza					
	12	Los Instructores tienen conocimientos suficientes para responder a sus preguntas					
	13	El personal administrativo, instructores lo tratan con amabilidad					
Empatía	14	En el Programa de Techo Propio se da una atención que responde a las necesidades específicas de los usuarios					
	15	El personal administrativo, instructores se preocupan por sus intereses necesidades específicas					
	16	El Programa de Techo Propio tiene horarios convenientes para todos sus clientes					

Cuestionario de satisfacción de los beneficiarios

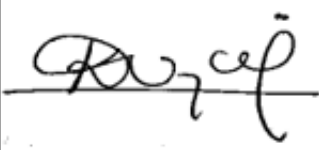
Instrucciones: El cuestionario es de carácter anónimo y confidencial, los datos obtenidos serán únicamente para fines académicos. A continuación, se le pide responder a cada una de las preguntas eligiendo una sola opción de respuesta y marcando con una "X" el valor de la opción que se ajuste más a su percepción y opinión. de acuerdo al cuadro de valoración siguiente:

Escala de medición			
Nunca	Casi nunca	A veces	Siempre
1	2	3	5

N	Preguntas	Escala de medición			
		1	2	3	4
SATISFACCIÓN HUMANA					
1	¿En la consulta, al personal del Programa de Techo Propio salud le realizó en forma adecuada y enseñándoles sus documentos?				
2	¿Durante la atención la llamaron por su nombre o apellido?				
3	¿El personal que atiende en el Programa de Techo Propio le explicó con palabras fáciles de entender cuál es su problema o resultado de la consulta?				
4	¿Durante su permanencia en el Programa de Techo Propio la trataron con amabilidad?				
5	¿El personal que atiende en el Programa de Techo Propio le explica sobre los tramites a seguir?				
SATISFACCIÓN TECNICO-CIENTIFICA					
6	¿Considera que, siguiendo el tratamiento indicado en el Programa de Techo Propio ha conseguido mejoras?				
7	¿Considera que la atención del servicio que le brindaron en el Programa de Techo Propio fue eficaz?				
8	¿Considera que el personal es facilitador en los tramites que se sigue?				
9	¿Considera que la atención del servicio en el Programa de Techo Propio es eficaz?				
10	¿El horario le parece conveniente?				
11	¿Siente seguridad con la atención del servicio en el Programa de Techo propio?				
12	¿El personal del Programa de Techo Propio le atendió le explicó con palabras claras?				
SATISFACCIÓN ENTORNO DE LA CALIDAD					
13	¿Le parece cómodo el ambiente de espera?				
14	¿La sala de espera tiene buena ventilación?				
15	¿Las instalaciones del Programa de Techo Propio están limpio y ordenado?				
16	¿Las oficinas del programa techo propio están bien iluminados?				
17	¿Las indicaciones escritas que le dieron sobre los tramites y documentos a presentar están escritas con letras claras y entendibles?				
18	¿La entrega del beneficio está de acuerdo al programa que ellos se ponen de acuerdo?				

Anexo D. Validación de instrumento

1. Datos generales del Juez

Nombre del juez:	Kelly Nuñez Rojas
Grado profesional:	Maestría (<input checked="" type="checkbox"/>) Doctor (<input checked="" type="checkbox"/>)
Area de formación académica:	Clinica (<input type="checkbox"/>) Social (<input type="checkbox"/>) Educativa (<input checked="" type="checkbox"/>) Organizacional (<input checked="" type="checkbox"/>)
Areas de experiencia profesional:	Gestión administrativa y académica
Institución donde labora:	Universidad Peruana Unión
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años (<input type="checkbox"/>) Más de 5 años (<input checked="" type="checkbox"/>)
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	Temático Metodólogo
DNI:	32887828
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:	Variable Calidad de atención
Autor (a):	
Objetivo:	Determinar la relación que existe en la Calidad de atención y nivel de Satisfacción de los beneficiarios del Programa de Techo Propio en la urb. Santa Margarita III Etapa, Distrito 23 de octubre, Piura;
Administración:	Directa
Año:	2023
Ambito de aplicación:	Pobladores de la urb. Santa Margarita III Etapa, Distrito 23 de octubre
Dimensiones:	Capacidad de respuesta; Seguridad; Empatía; Elementos tangibles; Fiabilidad
Confiabilidad:	El Valor de 0,874
Escala:	Ordinal
Niveles o rango:	Totalmente desacuerdo; En Desacuerdo; Ni de acuerdo ni en desacuerdo; Muy de acuerdo; Totalmente de acuerdo
Cantidad de ítems:	16
Tiempo de aplicación:	20 minutos

4. Presentación de instrucciones para el juez:

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: Calidad de atención

Definición de la variable:

Fide, (2017), la define como el valor subjetivo que realiza los usuarios en los servicios de salud, acerca del conjunto de peculiaridades del mismo que alcanzan a satisfacer sus necesidades básicas o expectativas prioritarias.

Dimensión 1: Elementos tangibles.

Se refiere a los elementos tangibles y perceptibles de los centros y servicios de atención médica. Esto incluye la apariencia de las instalaciones, la comodidad de las habitaciones, la disponibilidad de equipos y tecnología adecuada, y la apariencia y actitud del personal de salud (Domingo et al., 2020).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Equipos Instalaciones	El Programa de Techo Propio tiene equipos modernos y funcionales para brindarle el servicio	4	4	4	
Presentación	Las instalaciones Programa de Techo Propio son cómodas y visualmente atractivas	4	4	4	

	La presentación personal administrativo, instructores y estudiantes es la adecuada	4	4	4	
--	--	---	---	---	--

Dimensión 2: Fiabilidad

Definición de la dimensión:

Se trata de la habilidad profesional del personal de salud para servir de forma constante y confiable. Esto implica cumplir con los estándares de calidad, seguir protocolos y tratamientos basados en evidencia, y mantener un nivel constante de excelencia en la atención (Domingo et al., 2020).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendac
Personal Provee Historia	Cuando un miembro del personal administrativo, instructores y estudiantes le promete hacer algo en un tiempo determinado como la atención de los beneficiarios, lo cumple	4	4	4	
	Cuando usted tiene un problema, el personal administrativo, instructores muestran interés en solucionarlo	4	4	4	
	Programa de Techo Propio provee los servicios en el tiempo que promete hacerlo	4	4	4	
	Los legajos de las personas interesadas del Programa de Techo Propio se diligencian de manera adecuada	4	4	4	

Dimensión 3: Capacidad de respuesta

Definición de la dimensión:

Hace alusión a la disponibilidad y prontitud de los profesionales médicos para atender y satisfacer las necesidades y solicitudes de manera oportuna. Esto implica brindar una atención oportuna, programar citas adecuadas, proporcionar información clara y responder a preguntas e inquietudes de manera efectiva (Polo, 2015).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendac
Tiempo Ágil Atención	SI necesitó resolver alguna duda, se le atendió y resolvió en un tiempo razonable o adecuado	4	4	4	
	Los funcionarios del Programa de Techo Propio ofrecen un servicio ágil y de calidad	4	4	4	
	El tiempo que esperó para obtener la atención fue satisfactorio	4	4	4	

Dimensión 4: Seguridad

Definición de la dimensión:

Se refiere a la protección de los pacientes contra posibles daños, errores o riesgos durante la atención médica. Esto implica medidas de prevención de infecciones, control de medicamentos, procedimientos seguros y manejo adecuado de emergencias (Domingo et al., 2020).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendac
Comportamiento Instructores	El comportamiento del personal administrativo, instructores le transmite confianza	4	4	4	
	Los Instructores tienen conocimientos suficientes para responder a sus preguntas	4	4	4	
	El personal administrativo, instructores lo tratan con amabilidad	4	4	4	

Dimensión 5: Empatía

Definición de la dimensión:

Viene a ser la capacidad del personal de atención médica para entender y cubrir los requerimientos emocionales y psicológicos de los usuarios de forma efectiva y compasiva. Esto implica mostrar compasión, escuchar activamente, demostrar respeto y sensibilidad, y establecer una relación de confianza con los pacientes (Domingo et al., 2020).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendac
Atención Interés Horarios	En el Programa de Techo Propio se da una atención que responde a las necesidades específicas de los usuarios	4	4	4	
	El personal administrativo, instructores <u>se preocupan</u> por sus intereses necesidades específicas	4	4	4	
	El Programa de Techo Propio tiene horarios convenientes para todos sus clientes	4	4	4	

Dimensión 4: Seguridad

Definición de la dimensión:

Se refiere a la protección de los pacientes contra posibles daños, errores o riesgos durante la atención médica. Esto implica medidas de prevención de infecciones, control de medicamentos, procedimientos seguros y manejo adecuado de emergencias (Domingo et al., 2020).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendac
Comportamiento Instructores	El comportamiento del personal administrativo, instructores le transmite confianza	4	4	4	
	Los instructores tienen conocimientos suficientes para responder a sus preguntas	4	4	4	
	El personal administrativo, instructores lo tratan con amabilidad	4	4	4	

Dimensión 5: Empatía

Definición de la dimensión:

Viene a ser la capacidad del personal de atención médica para entender y cubrir los requerimientos emocionales y psicológicos de los usuarios de forma efectiva y compasiva. Esto implica mostrar compasión, escuchar activamente, demostrar respeto y sensibilidad, y establecer una relación de confianza con los pacientes (Domingo et al., 2020).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendac
Atención Interés Horarios	En el Programa de Techo Propio se da una atención que responde a las necesidades específicas de los usuarios	4	4	4	
	El personal administrativo, instructores se preocupan por sus intereses necesidades específicas	4	4	4	
	El Programa de Techo Propio tiene horarios convenientes para todos sus clientes	4	4	4	

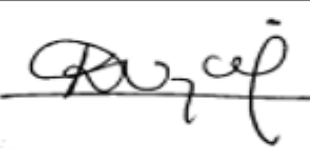
Pd: el presente formato debe tomar en cuenta:

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

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

SEGUNDA VARIABLE: NIVEL DE SATISFACCIÓN

1. Datos generales del Juez

Nombre del juez:	Kelly Nuñez Rojas
Grado profesional:	Maestría (<input checked="" type="checkbox"/>) Doctor (<input type="checkbox"/>)
Área de formación académica:	Clínica (<input type="checkbox"/>) Social (<input type="checkbox"/>) Educativa (<input checked="" type="checkbox"/>) Organizacional (<input checked="" type="checkbox"/>)
Áreas de experiencia profesional:	Gestión administrativa y académica
Institución donde labora:	Universidad Peruana Unión
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años (<input type="checkbox"/>) Más de 5 años (<input checked="" type="checkbox"/>)
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	Temático Metodólogo
DNI:	32887828
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:	Variable Nivel de Satisfacción
Autor (a):	
Objetivo:	Determinar la relación que existe entre la Calidad de atención y nivel de Satisfacción de los beneficiarios del Programa de Techo Propio en la urb. Santa Margarita III Etapa, Distrito 23 de octubre, Piura;
Administración:	Directa
Año:	2023
Ámbito de aplicación:	Pobladores de la urb. Santa Margarita III Etapa, Distrito 23 de octubre
Dimensiones:	Satisfacción humana; Satisfacción técnico – científico; Satisfacción entorno de la calidad
Confiabilidad:	El Valor de 0,907
Escala:	Ordinal
Niveles o rango:	Nunca; Casi nunca; A veces; Siempre
Cantidad de ítems:	18
Tiempo de aplicación:	20 minutos

4. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario de la variable de nivel de satisfacción

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 02: Nivel de Satisfacción

Definición de la variable:

Según Kotler & Armstrong, (2012), se refiere al nivel de satisfacción que un sujeto experimenta al contrastar el beneficio de un producto o servicio con lo que esperaba de este. En otras palabras, se trata de evaluar si el producto o servicio ha cubierto o superado lo que el cliente esperaba de este.

Dimensión 1: Satisfacción humana

Definición de la dimensión:

La satisfacción humana se refiere al estado de bienestar subjetivo y pleno experimentado por un individuo como resultado de la satisfacción de sus necesidades, deseos y aspiraciones personales. (Sosa, 2018).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observ/ Recomendac
Consulta Atención Personal	¿En la consulta, al personal del Programa de Techo Propio salud le realizó en forma adecuada y enseñándoles sus documentos?	4	4	4	
	¿Durante la atención la llamaron por su nombre o apellido?	4	4	4	
	¿El personal que atiende en el Programa de Techo Propio le explicó con palabras fáciles de entender cuál es su problema o resultado de la consulta?	4	4	4	
	¿Durante su permanencia en el Programa de Techo Propio la trataron con amabilidad?	4	4	4	
	¿El personal que atiende en el Programa de Techo Propio le explica sobre los tramites a seguir?	4	4	4	

Dimensión 2: Satisfacción técnica – científica

Definición de la dimensión

La satisfacción técnico-científica se refiere a la sensación de cumplimiento y gratificación experimentada por profesionales y expertos en relación con su trabajo y labores relacionadas con la disertación y aplicación de conocimientos científicos y técnicos, (Roque Herrera et al., 2019).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendac
Mejoras Atención Diagnostico Horarios Seguridad Personal	¿Considera que, siguiendo el tratamiento indicado en el Programa de Techo Propio ha conseguido mejoras?	4	4	4	
	¿Considera que la atención del servicio que le brindaron en el Programa de Techo Propio fue eficaz?	4	4	4	
	¿Considera que el personal es facilitador en los tramites que se sigue?	4	4	4	
	¿Considera que la atención del servicio en el Programa de Techo Propio es eficaz?	4	4	4	
	¿El horario le parece conveniente?	4	4	4	
	¿Siente seguridad con la atención del servicio en el Programa de Techo propio?	4	4	4	
	¿El personal del Programa de Techo Propio le atendió le explicó con palabras claras?	4	4	4	

Dimensión 3: Satisfacción de entorno de la calidad

Definición de la dimensión:

Se refiere al grado de conformidad y satisfacción experimentada por las partes interesadas en relación con el entorno en el que se desarrolla un “sistema de gestión de la calidad”, (Rodríguez Martín et al., 2010).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendac
Espacio Indicadores Entregas	¿Le parece cómodo el ambiente de espera?	4	4	4	
	¿La sala de espera tiene buena ventilación?	4	4	4	
	¿Las instalaciones del Programa de Techo Propio está limpio y ordenado?	4	4	4	
	¿Las oficinas del programa techo propio están bien iluminados?	4	4	4	
	¿Las indicaciones escritas que le dieron sobre los tramites y documentos a presentar están escritas con letras claras y entendibles?	4	4	4	


¿La entrega del beneficio está de acuerdo al programa que ellos se ponen de acuerdo?	4	4	4	
--	---	---	---	--

Pd: el presente formato debe tomar en cuenta:

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

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

1. Datos generales del Juez

Nombre del juez:	Dr. Iván Apaza Romero
Grado profesional:	Maestría (<input type="checkbox"/>) Doctor (<input checked="" type="checkbox"/>)
Área de formación académica:	Clinica (<input type="checkbox"/>) Social (<input type="checkbox"/>) Educativa (<input checked="" type="checkbox"/>) Organizacional (<input type="checkbox"/>)
Áreas de experiencia profesional:	Docencia y empresarial.
Institución donde labora:	Universidad Peruana Unión.
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años (<input type="checkbox"/>) Más de 5 años (<input checked="" type="checkbox"/>)
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	si
DNI:	06407713
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:	Variable Calidad de atención
Autor (a):	
Objetivo:	Determinar la relación que existe en la Calidad de atención y nivel de Satisfacción de los beneficiarios del Programa de Techo Propio en la urb. Santa Margarita III Etapa, Distrito 23 de octubre, Piura;
Administración:	Directa
Año:	2023
Ámbito de aplicación:	Pobladores de la urb. Santa Margarita III Etapa, Distrito 23 de octubre
Dimensiones:	Capacidad de respuesta; Seguridad; Empatía; Elementos tangibles; Fiabilidad

Confiability:	El Valor de 0,874
Escala:	Ordinal
Niveles o rango:	Totalmente desacuerdo; En Desacuerdo; Ni de acuerdo ni en desacuerdo; Muy de acuerdo; Totalmente de acuerdo
Cantidad de ítems:	16
Tiempo de aplicación:	20 minutos

4. Presentación de instrucciones para el juez:

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: Calidad de atención

Definición de la variable:

Fide, (2017), la define como el valor subjetivo que realiza los usuarios en los servicios de salud, acerca del conjunto de peculiaridades del mismo que alcanzan a satisfacer sus necesidades básicas o expectativas prioritarias.

Dimensión 1: Elementos tangibles.

Se refiere a los elementos tangibles y perceptibles de los centros y servicios de atención médica. Esto incluye la apariencia de las instalaciones, la comodidad de las habitaciones, la disponibilidad de equipos y tecnología adecuada, y la apariencia y actitud del personal de salud (Domingo et al., 2020).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/
-------------	------	----------	------------	------------	----------------

					Recomendac
Equipos	El Programa de Techo Propio tiene equipos modernos y funcionales para brindarle el servicio	4	4	4	
Instalaciones					
Presentación	Las instalaciones Programa de Techo Propio son cómodas y visualmente atractivas	4	4	4	
	La presentación personal administrativo, instructores y estudiantes es la adecuada	4	4	4	

Dimensión 2: Fiabilidad

Definición de la dimensión:

Se trata de la habilidad profesional del personal de salud para servir de forma constante y confiable. Esto implica cumplir con los estándares de calidad, seguir protocolos y tratamientos basados en evidencia, y mantener un nivel constante de excelencia en la atención (Domingo et al., 2020).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendac
Personal	Quando un miembro del personal administrativo, instructores y estudiantes le promete hacer algo en un tiempo determinado como la atención de los beneficiarios, lo cumple	4	4	4	
Provee	Quando usted tiene un problema, el personal administrativo, instructores muestran interés en solucionarlo	4	4	4	
Historia	Programa de Techo Propio provee los servicios en el tiempo que promete hacerlo	4	4	4	
	Los legajos de las personas interesadas del Programa de Techo Propio se diligencia de manera adecuada	4	4	4	

Dimensión 3: Capacidad de respuesta

Definición de la dimensión:

Hace alusión a la disponibilidad y prontitud de los profesionales médicos para atender y satisfacer las necesidades y solicitudes de manera oportuna. Esto implica brindar una atención oportuna, programar citas adecuadas, proporcionar información clara y responder a preguntas e inquietudes de manera efectiva (Polo, 2015).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendac
-------------	------	----------	------------	------------	------------------------------

Tiempo Ágil Atención	SI necesitó resolver alguna duda, se le atendió y resolvió en un tiempo razonable o adecuado	4	4	4	
	Los funcionarios del Programa de Techo Propio ofrecen un servicio ágil y de calidad	4	4	4	
	El tiempo que esperó para obtener la atención fue satisfactorio	4	4	4	

Dimensión 4: Seguridad

Definición de la dimensión:

Se refiere a la protección de los pacientes contra posibles daños, errores o riesgos durante la atención médica. Esto implica medidas de prevención de infecciones, control de medicamentos, procedimientos seguros y manejo adecuado de emergencias (Domingo et al., 2020).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/Recomendac
Comportamiento Instructores	El comportamiento del personal administrativo, instructores le transmite confianza	4	4	4	
	Los Instructores tienen conocimientos suficientes para responder a sus preguntas	4	4	4	
	El personal administrativo, instructores lo tratan con amabilidad	4	4	4	

Dimensión 5: Empatía

Definición de la dimensión:

Viene a ser la capacidad del personal de atención médica para entender y cubrir los requerimientos emocionales y psicológicos de los usuarios de forma efectiva y compasiva. Esto implica mostrar compasión, escuchar activamente, demostrar respeto y sensibilidad, y establecer una relación de confianza con los pacientes (Domingo et al., 2020).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/Recomendac
Atención Interés Horarios	En el Programa de Techo Propio se da una atención que responde a las necesidades específicas de los usuarios	4	4	4	
	El personal administrativo, instructores <u>se preocupan</u> por sus intereses necesidades específicas	4	4	4	
	El Programa de Techo Propio tiene horarios convenientes para todos sus clientes	4	4	4	


Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

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

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

SEGUNDA VARIABLE: NIVEL DE SATISFACCIÓN

1. Datos generales del Juez

Nombre del juez:	Dr. Iván Apaza Romero
Grado profesional:	Maestría (<input type="checkbox"/>) Doctor (<input checked="" type="checkbox"/>)
Área de formación académica:	Clinica (<input type="checkbox"/>) Social () Educativa (<input checked="" type="checkbox"/>) Organizacional ()
Áreas de experiencia profesional:	Docencia y empresarial.
Institución donde labora:	Universidad Peruana Unión.
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años (<input type="checkbox"/>) Más de 5 años (<input checked="" type="checkbox"/>)
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	si
DNI:	06407713
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:	Variable Nivel de Satisfacción
Autor (a):	
Objetivo:	Determinar la relación que existe entre la Calidad de atención y nivel de Satisfacción de los beneficiarios del Programa de Techo Propio en la urb. Santa Margarita III Etapa, Distrito 23 de octubre, Piura;
Administración:	Directa
Año:	2023
Ámbito de aplicación:	Pobladores de la urb. Santa Margarita III Etapa, Distrito 23 de octubre
Dimensiones:	Satisfacción humana; Satisfacción técnico – científico; Satisfacción entorno de la calidad
Confiabilidad:	El Valor de 0,907
Escala:	Ordinal
Niveles o rango:	Nunca; Casi nunca; A veces; Siempre
Cantidad de ítems:	18
Tiempo de aplicación:	20 minutos

4. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario de la variable de nivel de satisfacción

Categoría	Calificación	Indicador
	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.

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

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

4: Alto nivel

3: Moderado nivel

2: Bajo Nivel

1: No cumple con el criterio

Instrumento que mide la variable 02: Nivel de Satisfacción

Definición de la variable:

Según Kotler & Armstrong, (2012), se refiere al nivel de satisfacción que un sujeto experimenta al contrastar el beneficio de un producto o servicio con lo que esperaba de este. En otras palabras, se trata de evaluar si el producto o servicio ha cubierto o superado lo que el cliente esperaba de este.

Dimensión 1: Satisfacción humana

Definición de la dimensión:

La satisfacción humana se refiere al estado de bienestar subjetivo y pleno experimentado por un individuo como resultado de la satisfacción de sus necesidades, deseos y aspiraciones personales. (Sosa, 2018).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observ/ Recomendac
Consulta Atención Personal	¿En la consulta, al personal del Programa de Techo Propio salud le realizó en forma adecuada y enseñándoles sus documentos?	4	4	4	
	¿Durante la atención la llamaron por su nombre o apellido?	4	4	4	
	¿El personal que atiende en el Programa de Techo Propio le explicó con palabras fáciles de entender cuál es su problema o resultado de la consulta?	4	4	4	
	¿Durante su permanencia en el Programa de Techo Propio la trataron con amabilidad?	4	4	4	

	¿El personal que atiende en el Programa de Techo Propio le explica sobre los tramites a seguir?	4	4	4	
--	---	---	---	---	--

Dimensión 2: Satisfacción técnica – científica

Definición de la dimensión

La satisfacción técnico-científica se refiere a la sensación de cumplimiento y gratificación experimentada por profesionales y expertos en relación con su trabajo y labores relacionadas con la disertación y aplicación de conocimientos científicos y técnicos, (Roque Herrera et al., 2019).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendac
Mejoras Atención Diagnostico Horarios Seguridad Personal	¿Considera que, siguiendo el tratamiento indicado en el Programa de Techo Propio ha conseguido mejoras?	4	4	4	
	¿Considera que la atención del servicio que le brindaron en el Programa de Techo Propio fue eficaz?	4	4	4	
	¿Considera que el personal es facilitador en los tramites que se sigue?	4	4	4	
	¿Considera que la atención del servicio en el Programa de Techo Propio es eficaz?	4	4	4	
	¿El horario le parece conveniente?	4	4	4	
	¿Siente seguridad con la atención del servicio en el Programa de Techo propio?	4	4	4	
	¿El personal del Programa de Techo Propio le atendió le explicó con palabras claras?	4	4	4	

Dimensión 3: Satisfacción de entorno de la calidad

Definición de la dimensión:

Se refiere al grado de conformidad y satisfacción experimentada por las partes interesadas en relación con el entorno en el que se desarrolla un “sistema de gestión de la calidad”, (Rodríguez Martín et al., 2010).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendac
Espacio Indicadores Entregas	¿Le parece cómodo el ambiente de espera?	4	4	4	
	¿La sala de espera tiene buena ventilación?	4	4	4	
	¿Las instalaciones del Programa de Techo Propio está limpio y ordenado?	4	4	4	
	¿Las oficinas del programa techo propio están bien iluminados?	4	4	4	

	¿Las indicaciones escritas que le dieron sobre los tramites y documentos a presentar están escritas con letras claras y entendibles?	4	4	4	
	¿La entrega del beneficio está de acuerdo al programa que ellos se ponen de acuerdo?	4	4	4	

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

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

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

Anexo E. Población, muestra y muestreo

La investigación identifico un muestreo a partir del aleatorio probabilístico simple, es decir con la siguiente formula:

$$n = \frac{(p.q) Z^2 \cdot N}{E^2 (N-1) + (p.q) Z^2}$$

Donde:

n: muestra

N: Población

Z: Valor de la distribución normal estándar correspondiente a una confianza del 95% para $z = 1.96$

E: Error 5%

p: Proporción de la población con características que interesa al estudio para medir, siendo igual a 0.50

q: Proporción de la población sin características que interesa al estudio para medir, siendo igual a 0.50

Reemplazando en la fórmula se obtiene el valor para “n”

$$n' = \frac{(1.96^2) (0.5) (0.5) (1500)}{(1500 - 1) (0.05^2) + (1.96^2) (0.5) (0.5)}$$

$n' = 306$

Donde el resultado obtenido es de 306.

CONFIABILIDAD

Confiabilidad de Calidad de atención

La tabla 1 expone el coeficiente de confiabilidad de Cronbach de 0,874 de Calidad de atención mediante la prueba piloto aplicada a 25 beneficiarios del referido programa, hallándose en un nivel muy bueno al ser superior a 0.8 en concordancia con la escala de George y Mallery (2003). Así mismo, la tabla 3 muestra que los 16 ítems se midieron igual al instrumento, por lo cual no se alterará ni suprimirá componente alguno.

Tabla 1.- Resumen de procesamiento de casos

	N	%
Casos Válido	25	100,0
Excluido ^a	0	,0
Total	25	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Tabla 2.- Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,874	16

Tabla 3. - Prueba de confiabilidad por preguntas (ítems)

Estadísticos total-elemento				
	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento- total corregida	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
CA1	54,44	37,757	,593	,863
CA2	54,52	40,010	,253	,877
CA3	54,96	39,873	,322	,874
CA4	54,96	35,290	,679	,858
CA5	55,00	33,917	,695	,857
CA6	55,04	39,123	,383	,872
CA7	55,84	38,473	,338	,876
CA8	54,84	37,807	,619	,863
CA9	54,64	36,157	,535	,866
CA10	54,48	38,510	,528	,866
CA11	54,52	39,343	,552	,867
CA12	54,84	37,807	,619	,863
CA13	54,64	36,157	,535	,866
CA14	54,48	38,510	,528	,866
CA15	54,52	39,343	,552	,867
CA16	54,28	35,793	,661	,859

Confiabilidad del instrumento Satisfacción de los beneficiarios

La tabla 4 expone el coeficiente de confiabilidad de Cronbach de 0,907 de Satisfacción de los beneficiarios, mediante la prueba piloto aplicada a 25 beneficiarios del referido programa, hallándose en un nivel excelente al ser superior a 0.9 en concordancia con la escala de George y Mallery (2003). Así mismo, la tabla 6 muestra que los 18 ítems se midieron igual al instrumento, por lo cual no se alterara ni suprimirá componente alguno.

Tabla 4.- Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	25	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	25	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Tabla 5.- Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,907	18

Tabla 6. - Prueba de confiabilidad por preguntas (ítems)

Estadísticos total-elemento

	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento-total corregida	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
SB1	62,24	53,190	,557	,902
SB2	61,92	52,243	,697	,899
SB3	62,04	50,790	,853	,894
SB4	62,00	54,500	,390	,907
SB5	62,28	52,460	,568	,902
SB6	61,92	52,243	,697	,899
SB7	61,76	50,690	,672	,899
SB8	61,92	51,327	,808	,896
SB9	62,28	52,460	,568	,902
SB10	61,92	52,243	,697	,899
SB11	62,00	54,500	,390	,907
SB12	62,16	52,307	,788	,897
SB13	62,44	54,923	,407	,906
SB14	62,44	49,173	,776	,895
SB15	62,48	48,760	,681	,899
SB16	62,52	57,260	,115	,914
SB17	63,32	55,477	,215	,914
SB18	62,32	54,310	,480	,904

Anexo F. Base de datos

N°	CA1	CA2	CA3	CA4	CA5	CA6	CA7	CA8	CA9	CA10	CA11	CA12	CA13	CA14	CA15	CA16	NS1	NS2	NS3	NS4	NS5	NS6	NS7	NS8	NS9	NS10	NS11	NS12	NS13	NS14	NS15	NS16	NS17	NS18	
1	4	4	3	3	4	4	2	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	2	4	
2	3	4	3	2	3	3	2	3	2	4	4	3	2	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	2	3	3	2	3	
3	4	4	3	3	4	4	2	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	2	3	
4	4	4	3	3	4	4	2	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	2	3	
5	4	4	3	3	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	2	4	
6	4	4	3	3	4	4	2	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	2	3	
7	4	4	3	4	3	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	
8	3	3	3	3	3	4	2	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	4
9	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	
10	4	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4
11	4	5	3	4	3	4	3	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	4	3	4	3	4
12	4	4	4	5	5	4	5	3	5	4	4	3	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	5	3	4
13	5	4	4	4	5	3	2	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	5	3	2	4	
14	5	5	4	5	4	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	3	2	4	
15	5	4	4	5	4	3	3	4	3	4	4	4	3	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	5	4	3	3	4	
16	4	5	4	4	4	3	3	4	3	5	4	4	3	5	4	5	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	3	3	4	
17	4	4	4	5	4	3	3	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	3	3	4	
18	3	3	3	3	2	2	3	3	3	4	3	3	3	4	3	5	4	3	4	3	4	3	5	4	4	3	3	3	3	2	2	3	3	3	
19	4	4	3	3	2	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	4	2	4	3	3	2	4	4	3	3	2	3	3	3	3	
20	4	4	4	3	2	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	2	3	3	3	
21	3	4	4	3	2	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	2	3	3	3	
22	3	4	2	3	3	3	2	3	2	4	4	3	2	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	2	3	3	3	2	3	
23	5	2	4	3	4	4	2	5	4	5	4	5	4	5	4	5	3	5	4	2	3	5	5	4	3	5	2	3	4	3	4	4	2	5	
24	4	3	4	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	2	3	2	3	
25	4	3	3	3	2	2	1	3	4	3	4	3	4	3	4	3	5	4	4	3	5	4	3	4	5	4	3	4	3	2	2	1	3	3	
26	4	4	3	3	4	4	2	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	2	4	
27	3	4	3	2	3	3	2	3	2	4	4	3	2	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	2	3	3	2	3	
28	4	4	3	3	4	4	2	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	2	3	
29	4	4	3	3	4	4	2	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	2	3	
30	4	4	3	3	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	2	4	
31	4	4	3	3	4	4	2	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	2	3	
32	4	4	3	4	3	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4
33	3	3	3	3	3	4	2	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	2	4	4
34	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4
35	4	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4
36	4	5	3	4	3	4	3	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	3	4	3	4	3	4	4
37	4	4	4	5	5	4	5	3	5	4	4	3	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	5	3	4
38	5	4	4	5	3	2	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	5	3	2	4	4
39	5	5	4	5	4	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	3	2	4	4
40	5	4	4	5	4	3	3	4	3	4	4	4	3	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	5	4	3	3	4	4
41	4	5	4	4	4	3	3	4	3	5	4	4	3	5	4	5	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	3	3	4	4

42	4	4	4	5	4	3	3	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	3	3	4			
43	3	3	3	3	2	2	3	3	3	4	3	3	3	4	3	5	4	3	4	3	4	3	5	4	4	3	3	3	3	2	2	3	3		
44	4	4	3	3	2	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	4	2	4	3	3	2	4	4	3	3	3	2	3	3		
45	4	4	4	3	2	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	2	3	3	3		
46	3	4	4	3	2	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	2	3	3	3		
47	3	4	2	3	3	3	2	3	2	4	4	3	2	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	2	3	3	2	3		
48	5	2	4	3	4	4	2	5	4	5	4	5	4	5	4	5	3	5	4	2	3	5	5	4	3	5	2	3	4	3	4	4	2	5	
49	4	3	4	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	2	3	2	3	
50	4	3	3	3	2	2	1	3	4	3	4	3	4	3	4	3	5	4	4	3	5	4	3	4	5	4	3	4	3	3	2	2	1	3	
51	4	4	3	3	4	4	2	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	2	4	4	
52	3	4	3	2	3	3	2	3	2	4	4	3	2	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	2	3	3	2	3
53	4	4	3	3	4	4	2	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	2	3	
54	4	4	3	3	4	4	2	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	2	3	
55	4	4	3	3	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	2	4	
56	4	4	3	3	4	4	2	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	2	3	
57	4	4	3	4	3	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4
58	3	3	3	3	3	4	2	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	4
59	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4
60	4	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4
61	4	5	3	4	3	4	3	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	4	3	4	3	4	
62	4	4	4	5	5	4	5	3	5	4	4	3	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	3	3
63	5	4	4	4	5	3	2	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	3	2	4
64	5	5	4	5	4	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	3	2	4
65	5	4	4	5	4	3	3	4	3	4	4	4	3	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	5	4	3	3	4	
66	4	5	4	4	4	3	3	4	3	5	4	4	3	5	4	5	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	3	3	4
67	4	4	4	5	4	3	3	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	3	3	4	3	4
68	3	3	3	3	2	2	3	3	3	4	3	3	4	3	5	4	3	4	3	4	3	4	3	5	4	4	3	3	3	3	2	2	3	3	
69	4	4	3	3	2	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	4	2	4	3	3	2	4	4	3	3	3	2	3	3	3	
70	4	4	4	3	2	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	2	3	3	3	3	
71	3	4	4	3	2	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	2	3	3	3	
72	3	4	2	3	3	3	2	3	2	4	4	3	2	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	2	3	3	3	2	3	
73	5	2	4	3	4	4	2	5	4	5	4	5	4	5	4	5	3	5	4	2	3	5	5	4	3	5	2	3	4	3	4	4	2	5	
74	4	3	4	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	2	3	2	3		
75	4	3	3	3	2	2	1	3	4	3	4	3	4	3	4	3	5	4	4	3	5	4	3	4	5	4	3	4	3	3	2	2	1	3	
76	4	4	3	3	4	4	2	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	2	4	
77	3	4	3	2	3	3	2	3	2	4	4	3	2	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	2	3	3	2	3	
78	4	4	3	3	4	4	2	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	2	3	
79	4	4	3	3	4	4	2	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	2	3	
80	4	4	3	3	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	2	4	
81	4	4	3	3	4	4	2	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	2	3	
82	4	4	3	4	3	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4
83	3	3	3	3	4	2	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	4
84	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4
85	4	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4
86	4	5	3	4	3	4	3	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	3	4	3	4	3	4	4

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

177	3	4	3	2	3	3	2	3	2	4	4	3	2	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	2	3	3	2	3		
178	4	4	3	3	4	4	2	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	2	3		
179	4	4	3	3	4	4	2	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	2	3		
180	4	4	3	3	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	2	4		
181	4	4	3	3	4	4	2	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	2	3	
182	4	4	3	4	3	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	
183	3	3	3	3	3	4	2	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	4	
184	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	
185	4	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	
186	4	5	3	4	3	4	3	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	3	4	3	4	3	4	
187	4	4	4	5	5	4	5	3	5	4	4	3	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	5	3	4	
188	5	4	4	4	5	3	2	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	5	3	2	4	
189	5	5	4	5	4	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	3	2	4	
190	5	4	4	5	4	3	3	4	3	4	4	4	3	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	5	4	3	3	4	
191	4	5	4	4	4	3	3	4	3	5	4	4	3	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	3	3	4	4	
192	4	4	4	5	4	3	3	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	3	3	4	
193	3	3	3	3	2	2	3	3	3	4	3	3	3	4	3	5	4	3	4	3	4	3	5	4	4	3	3	3	3	2	2	3	3	3	
194	4	4	3	3	2	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	4	2	4	3	3	2	4	4	3	3	2	3	3	3	3	
195	4	4	4	3	2	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	2	3	3	3	
196	3	4	4	3	2	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	2	3	3	3	3	
197	3	4	2	3	3	3	2	3	2	4	4	3	2	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	2	3	3	3	2	3	
198	5	2	4	3	4	4	2	5	4	5	4	5	4	5	4	5	3	5	4	2	3	5	5	4	3	5	2	3	4	3	4	4	2	5	
199	4	3	4	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	2	3	2	3	
200	4	3	3	3	2	2	1	3	4	3	4	3	4	3	4	3	5	4	4	3	5	4	3	4	5	4	3	4	3	3	2	2	1	3	
201	4	4	3	3	4	4	2	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	2	4	
202	3	4	3	2	3	3	2	3	2	4	4	3	2	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	2	3	3	2	3	3	
203	4	4	3	3	4	4	2	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	3	4	4	2	3
204	4	4	3	3	4	4	2	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	2	3	
205	4	4	3	3	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	2	4	
206	4	4	3	3	4	4	2	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	2	3	
207	4	4	3	4	3	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4
208	3	3	3	3	3	4	2	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	4
209	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4
210	4	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	4
211	4	5	3	4	3	4	3	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	3	4	3	4	3	4	4
212	4	4	4	5	5	4	5	3	5	4	4	3	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	3	4	3
213	5	4	4	4	5	3	2	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	5	3	2	4	4	4
214	5	5	4	5	4	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	3	2	4
215	5	4	4	5	4	3	3	4	3	4	4	4	3	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	5	4	3	3	4	4
216	4	5	4	4	4	3	3	4	3	5	4	4	3	5	4	5	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	3	3	4	4
217	4	4	4	5	4	3	3	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	3	3	4	4	4
218	3	3	3	3	2	2	3	3	3	4	3	3	3	4	3	5	4	3	4	3	4	3	5	4	4	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3
219	4	4	3	3	2	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	4	2	4	3	3	2	4	4	3	3	2	3	3	3	3	3
220	4	4	4	3	2	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	2	3	3	3	3	3
221	3	4	4	3	2	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	2	3	3	3	3

222	3	4	2	3	3	3	2	3	2	4	4	3	2	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	2	3	3	3	2	3	
223	5	2	4	3	4	4	2	5	4	5	4	5	4	5	4	5	3	5	4	2	3	5	5	4	3	5	2	3	4	3	4	4	2	5	
224	4	3	4	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	2	3	2	3		
225	4	3	3	3	2	2	1	3	4	3	4	3	4	3	4	3	5	4	4	3	5	4	3	4	5	4	3	4	3	2	2	1	3		
226	4	4	3	3	4	4	2	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	2	4		
227	3	4	3	2	3	3	2	3	2	4	4	3	2	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	2	3	2	3	
228	4	4	3	3	4	4	2	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	2	3	
229	4	4	3	3	4	4	2	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	2	3	
230	4	4	3	3	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	2	4	
231	4	4	3	3	4	4	2	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	2	3	
232	4	4	3	4	3	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	
233	3	3	3	3	3	4	2	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	2	4	
234	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	
235	4	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	
236	4	5	3	4	3	4	3	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	3	4	3	4	3	4		
237	4	4	4	5	5	4	5	3	5	4	4	3	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	3	4	
238	5	4	4	4	5	3	2	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	5	3	2	4	
239	5	5	4	5	4	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	3	2	4
240	5	4	4	5	4	3	3	4	3	4	4	4	3	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	5	4	3	3	4	
241	4	5	4	4	4	3	3	4	3	5	4	4	3	5	4	5	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	3	3	4	
242	4	4	4	5	4	3	3	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	3	3	4	
243	3	3	3	3	2	2	3	3	3	4	3	3	3	4	3	5	4	3	4	3	4	3	4	3	5	4	4	3	3	3	2	2	3	3	
244	4	4	3	3	2	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	4	2	4	3	3	2	4	4	3	3	2	3	3	3		
245	4	4	4	3	2	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	2	3	3	3	
246	3	4	4	3	2	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	2	3	3	3	
247	3	4	2	3	3	3	2	3	2	4	4	3	2	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	2	3	3	2	3	3	
248	5	2	4	3	4	4	2	5	4	5	4	5	4	5	4	5	3	5	4	2	3	5	5	4	3	5	2	3	4	3	4	4	2	5	
249	4	3	4	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	2	3	2	3	
250	4	3	3	3	2	2	1	3	4	3	4	3	4	3	4	3	5	4	4	3	5	4	3	4	5	4	3	4	3	3	2	2	1	3	
251	4	4	3	3	4	4	2	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	2	4
252	3	4	3	2	3	3	2	3	2	4	4	3	2	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	2	3	3	2	3
253	4	4	3	3	4	4	2	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	2	3
254	4	4	3	3	4	4	2	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	2	3
255	4	4	3	3	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	2	4	
256	4	4	3	3	4	4	2	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	2	3	
257	4	4	3	4	3	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4
258	3	3	3	3	3	4	2	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	2	4
259	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4
260	4	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4
261	4	5	3	4	3	4	3	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	3	4	3	4	3	4	4
262	4	4	4	5	5	4	5	3	5	4	4	3	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	5	3	4
263	5	4	4	4	5	3	2	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	5	3	2	4	4	4
264	5	5	4	5	4	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	3	2	4
265	5	4	4	5	4	3	3	4	3	4	4	4	3	4	4	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	4	4	5	4	3	3	4	4
266	4	5	4	4	4	3	3	4	3	5	4	4	3	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	3	3	4	4

267	4	4	4	5	4	3	3	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	3	3	4					
268	3	3	3	3	2	2	3	3	3	4	3	3	3	4	3	5	4	3	4	3	4	3	5	4	4	3	3	3	3	2	2	3	3					
269	4	4	3	3	2	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	4	2	4	3	3	2	4	4	3	3	3	2	3	3					
270	4	4	4	3	2	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	2	3	3	3					
271	3	4	4	3	2	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	3	3	3	3					
272	3	4	2	3	3	3	2	3	2	4	4	3	2	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	2	3				
273	5	2	4	3	4	4	2	5	4	5	4	5	4	5	4	5	3	5	4	2	3	5	5	4	3	5	2	3	4	3	4	4	2	5				
274	4	3	4	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	2	3	2	3				
275	4	3	3	3	2	2	1	3	4	3	4	3	4	3	4	3	5	4	4	3	5	4	3	4	5	4	3	4	3	2	2	1	3	3				
276	4	4	3	3	4	4	2	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	2	4			
277	3	4	3	2	3	3	2	3	2	4	4	3	2	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3			
278	4	4	3	3	4	4	2	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	2	3		
279	4	4	3	3	4	4	2	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	2	3		
280	4	4	3	3	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	2	4	
281	4	4	3	3	4	4	2	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	2	3	4		
282	4	4	3	4	3	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	
283	3	3	3	3	3	4	2	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	4	
284	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4
285	4	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	3	4	
286	4	5	3	4	3	4	3	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	4	3	4	3	4	3	4	
287	4	4	4	5	5	4	5	3	5	4	4	3	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	3	4	
288	5	4	4	4	5	3	2	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	4	4	4	4	5	3	2	4	4	
289	5	5	4	5	4	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	3	2	4
290	5	4	4	5	4	3	3	4	3	4	4	4	3	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	5	4	3	3	4	3	4	4	
291	4	5	4	4	4	3	3	4	3	5	4	4	3	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	3	3	4	4	
292	4	4	4	5	4	3	3	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	3	3	4	3	3	4	
293	3	3	3	3	2	2	3	3	3	4	3	3	3	4	3	5	4	3	4	3	4	3	4	3	5	4	4	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	
294	4	4	3	3	2	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	4	2	4	3	3	2	4	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	
295	4	4	4	3	2	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	2	3	3	3	3	3	3	
296	3	4	4	3	2	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	
297	3	4	2	3	3	3	2	3	2	4	4	3	2	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	2	3	3	3	2	3	2	3	
298	5	2	4	3	4	4	2	5	4	5	4	5	4	5	4	5	3	5	4	2	3	5	5	4	3	5	2	3	4	3	4	4	4	2	5	4	5	
299	4	3	4	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	2	3	2	3	2	3	3	
300	4	3	3	3	2	2	1	3	4	3	4	3	4	3	4	3	5	4	4	3	5	4	3	4	5	4	3	4	3	2	2	1	3	3	2	2	1	3
301	4	4	3	3	4	4	2	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	2	4
302	3	4	3	2	3	3	2	3	2	4	4	3	2	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3
303	4	4	3	3	4	4	2	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	2	3	3
304	4	4	3	3	4	4	2	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	2	3	3
305	4	4	3	3	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	2	4	4
306	4	4	3	3	4	4	2	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	2	3	4	4