



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

Calidad de atención y satisfacción del cliente en los servicios  
médicos de un centro hospitalario particular de Nuevo Chimbote,  
2023

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:  
Licenciado en Administración**

**AUTOR:**

Gamboa Vidal, Carlos Manuel ([orcid.org/0000-0002-7150-077X](https://orcid.org/0000-0002-7150-077X))

**ASESOR:**

Dr. Cancharí Preciado, Miguel Angel ([orcid.org/0000-0002-8873-8450](https://orcid.org/0000-0002-8873-8450))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de Organizaciones

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA**

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

CHIMBOTE - PERÚ

2023

## **DEDICATORIA**

Dedico este logro a mi madre, quien ha estado como origen inagotable de apoyo y cariño absoluto a lo largo de este arduo camino. A mis profesores, cuya sabiduría y guía han infundido mi camino hacia el conocimiento. A mis amigos y seres queridos, por estar a mi lado durante todas las etapas de esta travesía. A mí mismo, por la dedicación y el esfuerzo invertidos para alcanzar este título. Este logro es el resultado de un trabajo arduo, perseverancia y determinación. Este título no solo es mío, sino de todos aquellos que creyeron en mí y me alentaron en cada paso del camino.

Carlos Vidal

## **AGRADECIMIENTO**

Pretendo enunciar mi generosa gratitud a todos los individuos que han favorecido a mi triunfo académico. A mi madre, por su amor y soporte inquebrantable; a mis profesores, por su orientación y conocimiento compartido; a mis amigos y seres queridos, por estar a mi lado en cada etapa de este camino.

También quiero agradecerme por la dedicación y la energía que he puesto en lograr este título. Este provecho no habría sido posible sin el respaldo y la confianza de todos ustedes. Gracias por ser parte de este capítulo significativo en mi vida.

El Autor



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, CANCHARI PRECIADO MIGUEL ANGEL, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHIMBOTE, asesor de Tesis titulada: "Calidad de atención y satisfacción del cliente en los servicios médicos de un centro hospitalario particular de Nuevo Chimbote, 2023", cuyo autor es GAMBOA VIDAL CARLOS MANUEL, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 14.00%, 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.

CHIMBOTE, 18 de Noviembre del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
CANCHARI PRECIADO MIGUEL ANGEL DNI: 46105455 ORCID: 0000-0002-8873-8450	Firmado electrónicamente por: MCANCHARIP el 21- 11-2023 16:48:13

Código documento Trilce: TRI - 0655877





**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**Declaratoria de Originalidad del Autor**

Yo, GAMBOA VIDAL CARLOS MANUEL estudiante de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHIMBOTE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Calidad de atención y satisfacción del cliente en los servicios médicos de un centro hospitalario particular de Nuevo Chimbote, 2023", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

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

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

Nombres y Apellidos	Firma
GAMBOA VIDAL CARLOS MANUEL DNI: 73126483 ORCID: 0000-0002-7150-077X	Firmado electrónicamente por: CGAMBOAVI el 20-11- 2023 22:50:51

Código documento Trilce: INV - 1543296



## ÍNDICE DE CONTENIDOS

CARÁTULA	I
DEDICATORIA	II
AGRADECIMIENTO	III
DECLARATORIA DE AUTENTICAD DEL ASESOR	IV
DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DEL AUTOR	V
ÍNDICE DE CONTENIDOS	VI
INDICE DE TABLAS	VII
RESUMEN	VIII
ABSTRACT	IX
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	11
3.1. Tipo y diseño de investigación	12
3.2 Variables y Operacionalización	21
3.3 Población, muestra, muestreo, unidad de analisis	12
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	13
3.5 Procedimientos	14
3.6. Método de análisis de datos	15
3.7 Aspectos éticos	15
IV. RESULTADOS	17
V. DISCUSIÓN	23
VI. CONCLUSIONES	34
VII. RECOMENDACIONES	35
REFERENCIAS	37
ANEXOS	43

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1</b> Relación entre CA y SP	25
<b>Tabla 2</b> Relación entre F y SP	26
<b>Tabla 3</b> Relación entre CR y SP	26
<b>Tabla 4</b> Relación entre S y SP	27
<b>Tabla 5</b> Relación entre E y SP	28
<b>Tabla 6</b> Relación entre AT y SP	29

## RESUMEN

Esta indagación asentó a fin de Determinar la relación de la calidad de atención y satisfacción de los pacientes respecto a los servicios médicos ofrecidos en un centro hospitalario, Nuevo Chimbote 2023. la investigación su tipo es básica con un diseño no experimental y correlacional de corte transversal porque se busca hallar la correspondencia de la calidad de atención y satisfacción del paciente. Los expertos validaron a ambos instrumentos y se les realizó la confiabilidad mediante el Alfa de Cronbach en la cual obtuvimos para la calidad de atención 0,83, y para satisfacción del paciente 0,73, determinando así que ambas variables tienen una confiabilidad aceptable. Se evaluó mediante la técnica de la encuesta a 381 pacientes asegurados. Así mismo, se obtuvo que existe una correlación positiva fuerte equivalente al 0.81 por medio de Rho de Spearman calidad de atención y la satisfacción de paciente dentro de la Petición concluyendo que hay relación entre calidad de atención y satisfacción del paciente es decir a mayor sea la calidad de atención mayor será la satisfacción del paciente.

**Palabras clave:** Calidad de atención, Satisfacción del paciente, hospitalario particular.



## **ABSTRACT**

This investigation was established in order to determine the relationship between the quality of care and patient satisfaction with respect to the medical services offered in a hospital center, Nuevo Chimbote 2023. The type of research is basic with a non-experimental and correlational cross-sectional design. because it seeks to find the correspondence between the quality of care and patient satisfaction. The experts validated both instruments and reliability was performed using Cronbach's Alpha in which we obtained 0.83 for quality of care, and 0.73 for patient satisfaction, thus determining that both variables have acceptable reliability. 381 insured patients were evaluated using the survey technique. Likewise, it was obtained that there is a strong positive correlation equivalent to 0.81 through Spearman's Rho, quality of care and patient satisfaction within the Request, concluding that there is a relationship between quality of care and patient satisfaction, that is, the greater the quality of care, the greater the patient satisfaction.

**Keywords:** Quality of care, Patient satisfaction, private hos

## **I. INTRODUCCIÓN**

Hoy en día se considera que la falta de atención médica no solo resulta inadecuada, también se convierte en un desperdicio no solo del capital humano, sino del potencial que estos tienen por brindar. Al capital humano lo constituyen las habilidades, los conocimientos y la óptima salud que todos los miembros tienen o adquieren en el transcurrir de su vida y que les permite desarrollar ampliamente todo el nivel de su potencial para hacerlos ciudadanos eficientes y productivos. Pero ¿de qué manera afectan las deficiencias en los servicios médicos? Algunos datos preocupantes revelan que más de 1000 habitantes se encuentran viviendo con hipertensión no controlada; más de 200 millones de féminas no tienen un correcto acceso a servicios de planificación familiar; y a un aproximado de 20 millones de niños no le han sido aplicadas las tres vacunas básicas.

En el contexto internacional, el servicio de bienestar de salud siempre ha sido motivo de preocupación ya que no logra satisfacer por completo a la población. Según datos se tiene que son 3600 millones de individuos, lo que equivale a la mitad de personas del planeta, continúa sin ningún acceso a servicios de salud fundamentales.

A nivel mundial se registra que el gasto público tuvo un aumento promedio de 3.8 a 4.2% referente al PIB en los cinco años posteriores. (Organización Panamericana de la Salud, 2022) En el Perú, con la meta de cerciorar el derecho al bienestar y salud de sus ciudadanos, se cuenta con redes de salud que ascienden a un total de 8,279 establecimientos en todo el país, de los cuales 1,713 son sedes de salud y 6,566 que son postas, constituyendo el 98 % de todos los establecimientos a nivel nacional; ello en cuanto al primer nivel de atención; en cuanto al secundario y tercer nivel de cuidado se cuenta con 165 clínicas y 11 academias técnicas. (Gobierno del Perú, 2023). No obstante, el derecho señalado no se cumple en su totalidad, pues, no se ofrece un correcto favor de cuidado a los beneficiarios, dado por diferentes aspectos.

En lo que se refiere a lo local, la presente indagación se produjo en un centro hospitalario Nuevo Chimbote lo cual se descubrieron los consecutivos inconvenientes: Primeramente, se presenta una insatisfacción de los pacientes ya que refieren que el personal médico a veces no los atiende o trata con amabilidad,

lo cual los hace sentir incómodos e inconformes. A ello se le agrega que algunos pacientes programados para que se les realice alguna cirugía tiende a esperar más tiempo que de la fecha que establecieron, esto gracias a muchos factores como falta de personal médico, pero, lo más fundamental es que los equipos médicos del hospital son obsoletos o no funcionan en ciertas plazas de cuidado.

Por lo anterior, el problema se formula con la consecuente incógnita: ¿Cuál es la relación que existe entre la calidad de atención y la satisfacción de los pacientes respecto a los servicios médicos recibidos en un centro hospitalario, Nuevo Chimbote 2023? Y como problemas específicos: ¿Qué relación existe entre la fiabilidad en la atención y satisfacción de los pacientes respecto a los servicios médicos ofrecidos en un centro hospitalario ", Nuevo Chimbote 2023? ¿Cómo se relacionan la capacidad de respuesta y la satisfacción de los pacientes respecto a los servicios médicos ofrecidos en un centro hospitalario ", Nuevo Chimbote 2023?, ¿De qué manera se relacionan la seguridad y la satisfacción del cliente respecto a los servicios médicos ofrecidos en un centro hospitalario ", Nuevo Chimbote 2023?, ¿Cuál es la relación entre la empatía y la satisfacción de los pacientes respecto a los servicios médicos ofrecidos en el en un centro hospitalario ", Nuevo Chimbote 2023? ¿Qué relación existe entre los aspectos tangibles y la satisfacción de los pacientes respecto a los servicios médicos ofrecidos en un centro hospitalario ", Nuevo Chimbote 2023?

La presente indagación se justifica en lo teórico puesto que su desarrollo implica el análisis de información relacionada con la atención con calidad y satisfacción, en los cuales permite fortalecer la comprensión de los usuarios interesados del tema de estudio. En lo social, la exploración plantea la correspondencia en la disposición de cuidado y la complacencia en los pacientes, por lo cual se plantea evidenciar la importancia de seguir relatando lo fundamental que es tener esquemas de disposición en la atención de los pacientes y que este se ve reflejado en la satisfacción que estos sienten acerca del trato, procedimiento y atención que revisen en los centros de salud. En este caso nos centramos en develar los problemas en un centro hospitalario de la calidad de atención ubicado en Nuevo Chimbote y saber el nivel de satisfacción que puedan tener los pacientes asegurados. Base a ello, contribuirá para que los centros de salud tengan el

enfoque de gestionar y ofrecer una gran atención a la población. Y en lo metodológico, en la investigación se opta por desarrollar el enfoque cuantitativo de nivel correlacional, con diseño no experimental, además elaborar instrumentos que permitan alcanzar los objetivos de estudio. Como objetivo general se propone: Determinar la relación de la calidad de atención y satisfacción de los pacientes respecto a los servicios médicos ofrecidos en un centro hospitalario, Nuevo Chimbote 2023. Y como objetivos específicos: Encontrar la relación existente entre la fiabilidad en la atención y satisfacción de los pacientes respecto a los servicios médicos ofrecidos en un centro hospitalario, Nuevo Chimbote 2023. Determinar cómo se relacionan la capacidad de respuesta y la satisfacción de los pacientes respecto a los servicios médicos ofrecidos en un centro hospitalario, Nuevo Chimbote 2023. Conocer de qué manera se relacionan la seguridad y la satisfacción del cliente respecto a los servicios médicos ofrecidos en un centro hospitalario ", Nuevo Chimbote 2023. Identificar la relación entre la empatía y la satisfacción de los pacientes respecto a los servicios médicos ofrecidos en un centro hospitalario, Nuevo Chimbote 2023, y, encontrar la relación entre los aspectos tangibles y la satisfacción de los pacientes respecto a los servicios médicos ofrecidos en un centro hospitalario, Nuevo Chimbote 2023. Finalmente se establece la hipótesis general: La calidad de atención de salud se relaciona significativamente con la satisfacción de los pacientes respecto a los servicios médicos ofrecidos en un centro hospitalario, Nuevo Chimbote 2023. Y como hipótesis específica: Existe una relación significativa entre la fiabilidad en la atención y la satisfacción de los pacientes respecto a los servicios médicos ofrecidos en un centro hospitalario, Nuevo Chimbote 2023. La capacidad de respuesta se relaciona de manera significativa con la satisfacción de los pacientes respecto a los servicios médicos ofrecidos en un centro hospitalario, Nuevo Chimbote 2023. Existe relación significativa entre seguridad y la satisfacción de los pacientes respecto a los servicios médicos en un centro hospitalario Nuevo Chimbote 2023. Existe relación significativa entre la empatía y la satisfacción de los pacientes respecto a los servicios médicos en un centro hospitalario Nuevo Chimbote 2023 y existe relación entre los aspectos tangibles y la satisfacción de los pacientes respecto a los servicios médicos ofrecidos en un centro hospitalario, Nuevo Chimbote 2023.

## II. MARCO TEÓRICO

Aquí va los antecedentes y bases teóricas relacionadas con las variables de estudio. Respecto al primero, hace referencia a estudios desarrollados en el contexto internacional, nacional.

En el espacio internacional, Vinueza (2021) realizó su estudio, con el fin de determinar la relación entre la calidad de atención y la satisfacción en usuarios externos del área de emergencia del hospital Teodoro Maldonado Carbo, Ecuador, 2020. Tuvo un enfoque cuantitativo y mediante un cuestionario se encontró la correlación efectiva entre las variables, por lo cual, quiere decir que la calidad de cuidado que posibilita en la complacencia de todos beneficiarios; Respecto en el sector general de la clínica Teodoro Maldonado. Por lo anterior concluyó que, hay calidad alta de atención percibida y que de igual forma se manifiesta en las dimensiones analizadas.

Noboa (2021) en su publicación se propuso con el objetivo de determinar los componentes donde influyen dentro de la apreciación en la calidad de los servicios de fortaleza que brinda este hospital. Utilizó un método representativo de un enfoque mixto. A través de una encuesta se dejó en evidencia el nivel considerable de satisfacción que existía en el hospital naval, concluyendo que la mayor satisfacción encontrada se relaciona con el nivel de lealtad.

Guadalupe *et al*, (2018) desarrollaron una indagación que abarco como propósito determinar el nivel de satisfacción de los beneficiarios y la calidad de atención que se ofrece la clínica general IESS Milagro. Para ello desarrolló el enfoque cuantitativo – descriptivo, encontrando como principal resultado que las dimensiones con una más considerable deficiencia de calidad eran la fiabilidad, seguridad y la capacidad de respuesta, mientras que la tangibilidad se encontraba en mejores condiciones. En ese sentido determinó que los clientes no estaban totalmente satisfechos.

En Colombia, Ibarra y Rúa (2018) presentaron su publicación con el objetivo de calcular la eficacia de calidad en un desarrollo de cuidado al beneficiario en la asistencia de exigencias del hospital estatal de Yopal en Casanare, Colombia. Se trató una investigación descriptiva exploratoria, y mediante las técnicas de encuesta y observación se recopiló la información. Como resultado se determinó que en la

atención al usuario no se aplican protocolos lo que genera insatisfacción; por lo cual concluye que en el lugar no se tiene la capacidad para cubrir las expectativas del usuario.

En el ámbito nacional, en la ciudad de Lima, Yauri (2022) presentó su estudio con el propósito de establecer la existencia de relación entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario en el área de emergencia en un hospital regional del Callao, enero – junio 2022. Para ello utilizó la investigación descriptiva correlacional. Se obtuvo como resultados que la calidad por lo general está relacionada con el nivel de fiabilidad alcanzado, y en ese sentido, determinó que existe la relación entre variables de forma positiva, es decir, que su mejora la calidad en la atención, aumentará la satisfacción en el paciente.

Rivera (2021) llevó a cabo su estudio con el propósito de determinar la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios en el área de emergencia del hospital Hugo Pesce Pescetto Andahuaylas 2020. Manejó la metodología cuantitativa correlacional, y mediante un cuestionario pudo obtener datos que le permitieron establecer sobre la correlación reveladora que existe entre las inconstantes de la exposición. En relación a lo encontrado se indicó que la calidad de servicio es un instrumento que ayuda en el desarrollo de la satisfacción del paciente y sus acompañantes.

Febres y Mercado (2020) desarrollaron una indagación con el fin de establecer la satisfacción de la calidad del servicio de los pacientes de consulta externa de medicina interna del hospital Daniel Alcides Carrión Huancayo, de julio a noviembre del 2016. Se trató de una publicación correlacional, representativa. Mediante la aplicación de un interrogatorio generalizado SERVQUAL, encontró el resultado que se consiguió, el

60.3% alcanzó una satisfacción global. Por lo tanto, concluyó que, para el sistema de salud es conveniente la implementación de procedimientos y estrategias que les reconozca ofrecer un cuidado de calidad y de forma oportuna.

Piedra (2020) en su investigación el fin fue determinar si existe relación 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 II – Essalud Vitarte, 2017. Se utilizó una publicación descriptiva correlacional o cual se empleó un

cuestionario. Como resultado fue que se halló una correspondencia positiva entre las variables de la publicación es decir conlleva Al concluir que, de todas formas, hay aspectos que mejorar como es la limpieza y señalización en el lugar de atención.

Después de lo anteriormente redactado, se continúa con la teoría de la variable uno, la cual es calidad. Cuyas principales teorías, enfoques, definiciones y dimensiones se plasman a continuación:

De acuerdo a Deming (2018) menciona que la teoría “La calidad total”, no es considerada como una herramienta que mide la estadística, ni tampoco un asunto encargado de control de los niveles de calidad; sino, es considerado como una orientación hacia la cultura de calidad y una mejora organizacional, el cual se basa primordialmente en el mejoramiento continuo de cada empresa, midiendo constantemente su nivel de calidad, el grado de cultura organizacional y su liderazgo.

Por su parte Aguilar (2019), menciona la teoría de Philip, B. Crosby “Cero defectos” en el cuál el autor planteó una propuesta para desarrollar un método llamado programa que contenía catorce pasos a seguir, para lograr el objetivo plateado el cual era de “cero defectos”. Esta idea de Crosby, proponía la posibilidad de mediante niveles altos de motivación al personal por parte de los altos mandos directivos de la organización, la perfección de sus bienes o servicios ofrecidos. Por lo cual, ayudó a que todo bien o servicio ofrecido cumplan con todos los rigurosos estándares de calidad diseñados y demandados, con lo cual se evita errores los cuales impliquen un aumento en los costes de la organización, una mala calidad de servicio o volver a repetir procesos.

De esta manera, encontramos a Kaizen (2018) el cual mediante su libro titulado ventaja competitiva japonesa, nos describe un enfoque importante de la calidad denominado por este como “La teoría de la calidad japonesa”; Kaizen implementó la teoría de que la calidad es esencial en una organización, pues esta tiene un impacto directo en los costos de producción y también en las personas, por lo cual sugiere que se debe desarrollar una cultura de calidad orientadas a las personas, luego se debe orientar hacia el producto o servicio para luego enfocarse en el cumplimiento del ciclo E;H,R,A (Revisar, actuar, hacer y estandarizar). Señalamos

que su enfoque era de tipo transversal y que su método era una adaptación de Deming.

Asimismo, Breid (2018), menciona la teoría de Ishikawa denominada “Normalización industrial para fortalecer la productividad”, en el cuál se plantea siete diferentes herramientas enfocadas hacia la técnica, como el cuadro de Pareto, diagrama Causa- Efecto (Diagrama de Ishikawa), entre otras. Indica que primero es esencial atender la calidad, después la utilidad, así como la plantea que el cliente es lo primordial (orientación hacia el cliente) y que es fundamental prevenir, y no corregir.

Por ultimo, Hernandez, (2020) menciona la teoría de Parasuraman en donde indica mediante su modelo el cuál es una herramienta aplicada para aumentar la calidad en los servicios, asimismo es importante desarrollar una percepción del cliente, la cual se ve influenciada por gaps externos y plantea la necesidad implementar y examinar la naturaleza de la calidad asociada con aquello que perciben los clientes y sus determinantes o los gasps.

Al respecto Fariño *et al.* (2018) señala que el término “calidad” se refiere al conjunto de procesos para alcanzar un propósito, los que se encuentran relacionados con el producto o servicio que tienen como destino final el usuario. Asimismo, menciona que en la época actual dichas percepciones han quedado relegados al entenderse que la palabra calidad se encuentra estrechamente ligado al grado de lograr satisfacer los deseos y necesidades del consumidor último, quienes centran sus perspectivas en la capacidad de gestión administrativa y la forma de operar del centro de salud.

Para Araujo (2022) el término “calidad” es asumido como un conjunto de características y condiciones de una actividad y/o producto que significa la mejora constante de estas propiedades percibidas por otros; en relación a ello, en lo referido al ámbito de salud, la calidad va a depender, por un lado, de un proceso de identificación de falencias y, por otro, de una vigilancia de los resultados y de la sensación que el servicio deja en los usuarios externos; es por tal motivo que, a rasgos generales, la escasez de altos rendimientos en centros de salud es relacionada con la falta de medicamentos, la obsolescencia de equipos y herramientas, precios altos, el deficiente uso de los recursos de personal en el



centro de salud, y del límite a la accesibilidad, lo que impactaría negativamente en aspectos que van desde la percepción de insatisfacción del usuario y el decaimiento del prestigio, e incluso hasta las pérdidas humanas.

Por su parte, Paredes (2020) menciona que la calidad de atención es valorada mediante la satisfacción del paciente, dicha apreciación intrínseca hace posible la obtención de información para que los gestores la pudieran analizar y a su vez plantear estrategias de mejora permanente para que se cumpla con los objetivos de las entidades. En ese sentido, considera que la calidad de atención debe ser medida en las sucesivas extensiones: confianza, capacidad de refutación, empatía y elementos tangibles.

Asimismo, según Torres (2020) la calidad tiene un enfoque al cliente, en dónde señala que lo esencial para cualquier organización es fidelizar a sus consumidores, así como mantener relaciones directas y duraderas con estos. Esto se produce si se consigue que el producto o servicio que se brinda una compañía cubre todas las expectativas o incluso superar estas. Mediante el cual, la idea se centra en saber las necesidades de nuestros consumidores para así satisfacerlas.

A continuación, se describe las 5 dimensiones señaladas por el autor Parasuraman respecto a la variable calidad:

En cuanto a la fiabilidad, específica de acuerdo a la posibilidad de buen movimiento de muestra; agrega que dicho término procede del vocablo fiable, que a su vez proviene del verbo fiar y del latín fidere que hace referencia a confiar, prestar o dar algo en confianza.

Asimismo, señala que la confianza representa a la disposición de seguridad que una persona tiene sobre otra, o respecto de alguna cosa, lo que volverá confiable a dicha persona o cosa.

Capacidad de respuesta, referente a la disponibilidad que se tiene de brindar el servicio al usuario de forma rápida y oportuna en función de la demanda, asegurando una atención de calidad y en el menor tiempo posible.

Seguridad, se encarga de evaluar la confianza que pueda generar la actitud que tiene el personal contratado, el cual demuestra un grado de conocimientos, así

como de privacidad, sea cortés y tengan habilidades para comunicarse asertivamente.

La empatía nos dice que se trata de la capacidad para concebir el enfoque la apreciación del otro individuo y con ello entender y comprender de una forma adecuada sus necesidades o problemas.

Asimismo, tenemos aspectos tangibles, que es aquello material que el individuo descubre de la empresa. Tienen relación con las situaciones y aspecto físico de equipos, instalaciones, personal, equipo informático, de limpieza, comodidad, entre otros.

Como segunda variable se tiene a la satisfacción del usuario, un término que, aunque pareciera fácil de comprender, muchas veces no se encuentran las palabras adecuadas para manifestarlo; por tal motivo es necesario conocer su aspecto teórico. Esta segunda variable se encuentra sustentada en la teoría de Kotler (2002) quien en su libro “Dirección de marketing”, habla sobre la satisfacción del cliente y la define como aquellas sensaciones que causan placer o decepción experimentadas por una persona al realizar una comparación entre la ocupación o efecto visto con sus expectativas. En relación a ello explica que, si el desempeño no envuelve las perspectivas, el cliente se considera como insatisfecho, y por el contrario, si el desempeño supera a las expectativas, el cliente quedaría muy satisfecho. Asimismo, sostiene que, toda empresa o negocio debe esforzarse por cubrir las expectativas mínimas del público, asimismo, debe proporcionar niveles de satisfacción superando el mínimo de diversas partes interesadas.

Hammond (2022) define a dicho término como la medición de la respuesta que el consumidor tiene en relación con un producto o servicio de una determinada marca; siendo las calificaciones referentes para la mejora del servicio que se les ofrece y también con el fin de conocer exactamente lo que necesitan.

Por su parte Suárez (2023) indica que la satisfacción del cliente o usuario es una dualidad entre las expectativas y los que percibe el cliente respecto a un determinado bien o servicio. Es decir, un cliente satisfecho es cuando el producto o servicio a cubierto e incluso a superado sus expectativas.

Según Canzio (2019) la satisfacción del usuario en la actualidad se ha transformado en uno de los objetivos más esperados de toda empresa, por tal motivo es que en

ocasiones cumple la función de indicador de medición. Sostiene que la satisfacción tiene relación con lo que se le cumple al paciente, es decir, referido a un servicio de salud que genera complacencia, donde el paciente percibe que se ha cumplido en todos los puntos de contacto. También indica que la satisfacción del usuario tiene que ver con la percepción del paciente y su relación con todos los participantes en la atención.

Por otro lado, Thompson (2019) basándose en el aporte de Philip Kotler sobre la satisfacción del cliente indica que son dimensiones de esta variable las siguientes: La primera dimensión es el rendimiento percibido, de la cual refiere que se trata del desempeño, en relación con el traspaso de importe, que el consumidor percibe que ha obtenido luego de la adquisición de un determinado producto. Es decir, menciona que se trata del resultado percibido por el cliente.

La segunda dimensión que menciona son las expectativas, sobre las cuales se consideran como “esperanzas” que los clientes tienen por lograr algo. Asimismo, sostiene que dichas expectativas se crean por las mismas promesas de la compañía, los usos en compras anteriores, como también dictámenes de conocidos y amistades. Agrega que es importante monitorear las expectativas del cliente para determinar si estas se encuentran dentro de lo que la empresa está en la capacidad de proporcionarles.

Finalmente, como tercera dimensión están los niveles de satisfacción que, se presentan rápidamente de ejecutada la compra del provecho o asistencia, donde los interesados experimentan alguno de los tres niveles que son: el de complacencia, manifestándose cuando la ocupación percibido no cubre las expectativas del cliente; el nivel de complacencia, cuando el cometido visto del servicio concuerda con lo que espera el cliente. Y, el nivel de complacencia, producido cuando el cometido observado prevalece las expectativas del cliente.

### III. METODOLOGÍA

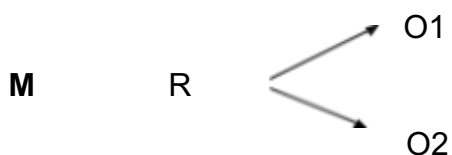
#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

##### 3.1.1. Tipo de investigación

La investigación fue básica, al no indagar o manipular ninguna variable solo se registrará como se encuentra en los cuales determina la correspondencia positiva entre las variables de estudio, limitándose a describir lo encontrado. Al respecto, Según Hernández (2018) la investigación básica es donde se orienta al analizar una determinada problemática, dirigido específicamente a encontrar el conocimiento sistemático, teniendo como único fin el de engrosar el conocimiento respecto de una realidad específica. Por otro lado, el estudio será de enfoque cuantitativo. Para Rus (2021) el enfoque cuantitativo es aquél en el que se analizan datos estadísticos con el propósito de extrapolar los resultados de una determinada muestra a una población o muestra.

##### 3.1.2. Diseño de investigación

Por su finalidad, este proyecto a utilizo el diseño no experimental porque no se manipuló ninguna de las variables para modificar el estado real del problema. Según Velázquez (2023) el diseño no experimental no cuenta con una variable independiente, y se basa en la observación del contexto en el que se suscita la problemática. Asimismo, tiene un nivel correlacional. De acuerdo con Arteaga (2022) la investigación correlacional tiene un enfoque no experimental que hace uso del análisis estadístico para la observación de la correspondencia entre las dos variables.



Donde:

M: Muestra, equivale a los pacientes en un centro hospitalario Nuevo Chimbote

O1: Observación a la variable 1. Calidad de atención

O2: Observación a la variable 2. Satisfacción del paciente

R: Relación que existe entre las variables

## **3.2. . Variables y operacionalización**

### **Variable 1: Calidad de atención**

Según Parasuraman (1992) la calidad percibida del servicio se define en el modelo como la diferencia entre las expectativas y las percepciones del consumidor.

La variable calidad de atención fue medida en sus dimensiones de fiabilidad, capacidad de respuesta, empatía y aspectos tangibles.

Asimismo, los indicadores que la conforman son: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía, y tangibilidad.

El instrumento utilizado para esta variable fue el cuestionario de Servqual, cuyos autores originales son Parasuraman y Berry (1993)

### **Variable 2: Satisfacción del paciente**

El nivel del estado de ánimo de una persona que resulta de comparar el rendimiento percibido de un producto o servicio con sus expectativas. (Thompson, 2019)

La variable calidad de atención fue medida en sus dimensiones de rendimiento percibido, las expectativas y los niveles de satisfacción.

Los indicadores que la conforman son: resultado en servicio, seguridad en su servicio, calidad, experiencia, mejora, tiempo, cumplimiento, recomendaciones, desempeño, comunicación, necesidad, insatisfacción, satisfacción y complacencia.

El instrumento utilizado para esta variable se adaptó un cuestionario elaborado por Zarela (2019)

## **3.3. Población, muestra y muestreo**

### **3.3.1. Población**

De acuerdo al autor Arias (2017) la población se define como conjuntos que pueden ser finitos o infinitos, los cuales tienen elementos y características similares por lo cual resultan extensivas para determinar las conclusiones de la investigación. Las cuales quedarán delimitadas por nuestro problema general, así como por nuestros objetivos del estudio en investigación.

Para las conclusiones de la actual indagación, se tomará una población finita representativa de 40,000 mil personas dicha información mencionada fue

proporcionada por el centro hospitalario particular los cuales cuentan con una base de datos las cuáles detallan a las personas que se encuentran aseguradas en el año 2023, en el centro hospitalario particular de Nuevo Chimbote.

### **3.3.2. Muestra**

Si nos referimos al término en la estadística, la muestra representa un subconjunto de individuos de una población en específico, para ello, es esencial que la muestra sea representativa; en ese sentido, se debe elegir una técnica adecuada que produzca la muestra más adecuada para la investigación. (Rodríguez et al., 2018) La presente investigación, se delimitará nuestra muestra mediante factores incluyentes y excluyentes, los mismos que son descritos:

Criterios de inclusión: Sujetos edad de 18 años en adelante, las cuales cuentan con la capacidad de responder el cuestionario de forma individual. Asimismo, personas que se encuentren inscritas al seguro de centro hospitalario particular de Nuevo Chimbote.

Criterios de exclusión: Personas menores de 18 años y mayores de 85 que no se encuentren asegurados en un seguro social de centro hospitalario particular de Nuevo Chimbote.

La muestra de la presente investigación será 381 personas, esta se determinada mediante la utilización de una fórmula científica.

### **3.3.3. Muestreo**

Para llevar a cabo la aplicación del modelo, se realizará un muestreo probabilístico aleatorio simple. (Campbell et al., 2020) El proceso de muestreo se utiliza para elegir síntesis que tienen una mayor probabilidad de facilitar información selecta y valiosa. Esto consiente identificar y seleccionar los casos que aprovecharán de manera eficaz

### **3.3.4 Unidad de análisis**

Para realizar el estudio, y se tomen en cuenta a las personas aseguradas que pertenezcan a un centro hospitalario particular de Nuevo Chimbote, 2023.

## **3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

Actualmente la indagación se aplicó la práctica de encuesta que, según Terreros (2021) se trata de una herramienta de investigación, mediante la cual se recoge

información, datos y comentarios mediante un conjunto de preguntas específicas. Asimismo, el interrogatorio que se utilizó para ambas variables será el cuestionario. Al respecto, Pérez y Gardey (2021) sostiene que se trata de un conjunto de preguntas elaboradas para la obtención de información con cierto objetivo en específico.

Para calcular la inconstante calidad de atención se empleó el cuestionario de Servqual, cuyos autores originales son Parasuraman y Berry (1993); el mismo que se despliega en 22 ítems que comprende las extensiones de la variable, con una evaluación de puntos cada uno (desde nunca = 0 hasta siempre = 5).

En cuanto a la variable satisfacción del paciente se adaptó un cuestionario elaborado por Zarela (2019), estructurado por 30 ítems, los cuales estarán conformado por las dimensiones que constituyen la variable, teniendo una valoración de 1 a 5 puntos donde nunca es igual a cero y siempre es igual a cinco. Por otro lado, con el fin de asegurar la validez de las herramientas y que midan lo que deben de medir, se empleó la técnica de juicio de expertos, la que consiste en que tres personas conocedoras del tema y que por su experiencia se consideran como expertos evaluarán los instrumentos, dando sus observaciones que permitan corregir errores de claridad, coherencia y redacción.

En cuanto a la confiabilidad de los instrumentos, este se obtuvo por medio del valor Alpha de Cronbach, para lo cual se empleó una prueba piloto a 10 pacientes frente a características similares a las de población de esta investigación. En ese sentido, la escala se consideró como confiable ya los resultados de ambas variables fueron mayores a 0.7

### **3.5. Procedimientos**

Para responder a los objetivos planteados se adaptó unas encuestas de dos actores, dicho instrumento fue validado por tres expertos luego se realizó la prueba piloto para tener aceptable confiabilidad en los instrumentos y para poder aplicar el instrumento, se instruyó con una reunión con el director del centro hospitalario de Nuevo Chimbote, esto con el propósito de que autorice la toma de datos a los resignados de dicho centro de salud. En ese sentido se programó los días y la hora. Llegado el día se realizó las encuestas a los pacientes que estaban en espera después de completar las encuestas se realizó la tabulación de datos y después

esa información se le incorporo al SPSS y se aplicó la rho spearman dando así nuestros resultados

### **3.6. Método de análisis de datos**

Los efectos conseguidos existieron trasladados a Excel y resueltos en el programa estadístico SPSS, donde se realizará el análisis descriptivo e inferencial.

Los datos derivados coexistieron interpretados al análisis descriptivo mediante rho spearman con su respectiva interpretación con el fin de comprobar las hipótesis planteadas.

### **3.7 Aspectos éticos**

En el desarrollo en la actual investigación será considerada las éticas determinadas por la Universidad César Vallejo. En proporción a ello se considerarán los siguientes:

**Integridad:** Los investigadores demostraron actitudes positivas en el desarrollo de las diferentes actividades comprendidas en el estudio. **Honestidad intelectual:** Todo análisis será sustentado con información y datos coherentes, teniendo en cuenta de no apropiarse de comentarios o críticas emitidas por otros autores. **Objetividad e imparcialidad:** El desarrollo de la investigación estará enfocado en lograr los objetivos del estudio.

**Veracidad, justicia y responsabilidad:** Los resultados obtenidos se mostrarán tal cual en el estudio; no se manipularon los datos recopilados con el fin de evitar cambiar la realidad del problema actual.

**Transparencia:** La investigación no se verá influenciada por intereses personales o de otra índole que pudieran tergiversar los resultados. Los objetivos serán claros, y resueltos con total transparencia.

**Autonomía:** Los participantes decidirán su participación de manera voluntaria luego de conocer los objetivos del estudio, asimismo, se les indicará que pueden retirarse en el momento que lo consideren conveniente.

**Cuidado del medio ambiente y biodiversidad:** Como parte de nuestra responsabilidad en el arreglo del medio ambiente y biodiversidad, se tratará en lo posible de usar papel de reciclaje para reducir el consumo de papel que conlleva muchas veces a la tala indiscriminada de árboles.



Integridad humana: Se tendrá cuidado de no dañar a ninguno de los participantes, ni se permitirán situaciones discriminatorias o similares que atenten contra la paz y dignidad de la persona. Equidad: A todos los participantes se les dará el mismo trato, y tendrán igual importancia sus respuestas; es decir, no se darán muestras de preferencias o indiferencia a ninguna de las personas que intervengan en la indagación.

Respeto a la propiedad intelectual: Se respetarán los derechos de autor, por tal motivo toda información será citada y referenciada como corresponde según normas APA.

Privacidad: No serán revelados los datos personales de los participantes.

Independencia: Quienes tienen a cargo la investigación no son subordinados, es decir, actúan con autonomía y en su plena libertad deciden desarrollar su tema de acuerdo a las figuras de la indagación propuestas por la facultad.

## V. RESULTADOS

**Tabla 1**

*Relación de CA y SP*

		Satisfacción del paciente	
		Coeficiente de correlación	.811
Rho de Spearman	Calidad de atención	Sig. (bilateral)	<.001
		N	381

*Nota.* Base de datos

Las deducciones de la tabla 1 presenta el coeficiente de determinación obtenido fue de 0,811. Esta cifra indica una motivación positiva fuerte entre la CA y la SP. Esto significa que a medida que mejora la calidad de atención brindada por el centro hospitalario, la satisfacción de los pacientes tiende a aumentar.

Además, el valor de significancia es menor que 0.001, lo que indica que esta evaluación es estadísticamente significativa. Esto refuerza la relación entre la CA y la SP y sugiere que no es el resultado del azar.

Los resultados muestran en que coexiste una fuerte mejora verdadera entre la CA y SP en el centro hospitalario de Nuevo Chimbote en 2023. Esto sugiere que mejorar la calidad de atención podría tener un impacto positivo en la satisfacción de los pacientes, lo que a su vez podría contribuir a un mejor funcionamiento y eficacia de los servicios médicos en el hospital

**Tabla 2***Relación de Fiabilidad y SP*

		Satisfacción del paciente	
Rho de Spearman	Fiabilidad	Coefficiente de correlación	.617
		Sig. (bilateral)	. <.001
		N	381

*Nota.* Base de datos

**Interpretación:** Los resultados del análisis de evaluación, el coeficiente de relación entre FA y SP es de 0.617, lo que indica una correspondencia efectiva fuerte. La significancia obtenida es menor que 0.001, lo que respalda la coexistencia de esta correspondencia. una mayor FA está asociada con niveles más altos de SP. La evidencia de la escala de mantener y mejorar la confiabilidad en la atención médica para aumentar la satisfacción de los pacientes en el centro hospitalario de Nuevo Chimbote.

**Tabla 3***Relación de Capacidad de Respuesta y SP*

		Satisfacción del paciente	
		Coefficiente de correlación	.649
Rho de Spearman	Capacidad de respuesta	Sig. (bilateral)	<.001
		N	381

*Nota.* Base de datos

**Interpretación:** Los resultados y el análisis de evaluación de la tabla 3, el coeficiente de relación entre la CR y la SP es de 0.649, lo que indica una relación positiva fuerte. Además, la significancia obtenida es menor que 0.001, a la que respalda la efectividad de esta relación. En términos prácticos, esto significa que cuando los pacientes perciben que la capacidad de respuesta en la atención médica es adecuada y eficiente, están más satisfechos con los servicios médicos que reciben en el centro hospitalario de Nuevo Chimbote en 2023. Cuando aumenta CR está asociada con altos niveles SP

**Tabla 4***Relación de Seguridad y SP*

		Satisfacción del paciente	
Rho de Spearman	Seguridad	Coefficiente de correlación	.647
		Sig. (bilateral)	<.001
		N	381

*Nota.* Base de datos

**Interpretación:** Con las consecuencias del análisis de calificación, el coeficiente de relación entre la s y la SP es de 0.647, lo que indica una evaluación positiva. Además, la significancia obtenida es menor que 0.001, respaldando la existencia de esta relación. En términos prácticos, esto significa que cuando los pacientes perciben un mayor nivel de seguridad en los servicios médicos ofrecidos en el centro hospitalario de Nuevo Chimbote en 2023, están más satisfechos con su experiencia. Una mayor percepción de seguridad se relaciona positivamente con niveles más altos de SP

**Tabla 5**

Relación de Empatía y SP

		Satisfacción del paciente
	Coeficiente de	.705
	Correlación	
Rho de Spearman	Empatia	<.001
	Sig. (bilateral)	
	N	381

*Nota.* Base de datos

**Interpretación:** Los resultados del análisis de evaluación, el coeficiente de relación entre la empatía y la satisfacción del paciente es de 0.705, indicando una relación positiva fuerte. Además, la significancia obtenida es menor que 0.001, respaldando la existencia de esta relación. En términos prácticos, esto significa que cuando los pacientes perciben un alto nivel de empatía en la atención que reciben, están más satisfechos con su experiencia en el centro hospitalario de Nuevo Chimbote en 2023. En resumen, una mayor empatía percibida se relaciona positivamente con niveles más altos de satisfacción del paciente

**Tabla 6**

Relación de Aspectos Tangibles y SP

		Satisfacción del paciente	
Rho de Spearman	Aspectos tangibles	Coeficiente de correlación	.728
		Sig. (bilateral)	. <.001
		N	381

*Nota.* Base de datos

**Interpretación:** De acuerdo con los resultados del análisis de calificación, el coeficiente de relación entre los aspectos tangibles y la satisfacción del paciente es de 0.728, lo que indica una compensación positiva fuerte. Además, la significancia obtenida es menor que 0.001, respaldando la existencia de esta relación. En términos prácticos, esto significa que cuando los pacientes perciben que los aspectos tangibles de los servicios médicos en el centro hospitalario de Nuevo Chimbote en 2023 son de alta calidad, están más satisfechos con su experiencia. Los aspectos tangibles, como la infraestructura y el entorno físico, tienen un impacto significativo en la satisfacción del paciente. En resumen, una percepción favorable de los aspectos tangibles se relaciona positivamente con niveles más altos de satisfacción del paciente

## V. DISCUSIÓN

La actual indagación se presentó con relación de CA y SP con una correlación de 0.811 con una muestra de 381 en lo cual aplazamos que es una relación positiva fuerte, y con un porcentaje o valor de significancia menor donde es crucial destacar que todos los resultados mostraron un nivel de significancia inferior a 0.001, indicando que las asociaciones son estadísticamente significativas y no son resultados del azar. Este refuerzo estadístico fortalece la validez y robustez de los hallazgos. Los resultados obtenidos en este estudio se alinean en la forma coherente con las investigaciones previas Noboa, 2021, Con el aporte de estudio de los componentes de calidad de atención en un centro naval que afino que a mayor satisfacción se relaciona con un mayor nivel de lealtad, llegando a una relación con mi Investigación que sugiere que podría proponer que la lealtad también podría estar influenciada por SP el centro hospitalario de Nuevo Chimbote. Agregando que, Guadalupe et al. 2018 llega con un aporte donde se evaluó con el nivel CA y Satisfacción en una clínica en Ecuador. En lo cual las deficiencias en fiabilidad, seguridad y capacidad de respuesta indicaban que los clientes no estaban totalmente satisfechos. Correspondiendo con mi Averiguación que, al comparar, mi objetar podría hacer que las mejoras en estas dimensiones específicas podrían aumentar la satisfacción del paciente en Nuevo Chimbote. Finalmente, Yauri, 2022 abarca que se estableció correlación de CA y S en un hospital regional en Perú. Llegando como finalidad de que la calidad está relacionada positivamente con el nivel de fiabilidad sujeto a la omisión que coincide con mis hallazgos de que las mejoras en CA pueden aumentar la satisfacción del paciente. Llegando a mí finalidad en la aceptación de la hipótesis alterna y rechazar la hipótesis nula en nuestro estudio se refuerza la evidencia existente, indicando que mejoras en la CA en el centro hospitalario de Nuevo Chimbote conducen a niveles más altos de satisfacción del paciente.

Fiabilidad y Satisfacción del Paciente la relación de 0.617, lo que indica efectiva fuerte. La significancia de 0.001, lo que respalda la coexistencia y la aceptación de la hipótesis alterna y rechaza la hipótesis nula respecto a la fiabilidad que respaldada los hallazgos previos Vinueza, 2021, Donde determina la relación CA y SUE del área de emergencia en un hospital en Ecuador. Encontrando una



efectividad efectiva CA y satisfacción es decir Halló una evaluación efectiva entre calidad de atención y satisfacción, respaldando la mejora continua en la CA. Alcanzando una relación con mi Investigación donde Respalda el hallazgo de que mejoras en la calidad de atención están asociadas con niveles más altos de satisfacción. En nuestro contexto específico, se confirma que la mejora en la confiabilidad de los servicios médicos está positivamente asociada con una mayor satisfacción del paciente.

CR y SP presenta una correlación de 0.649, lo que indica una relación positiva fuerte con una significancia de 0.001, a la que protege la certeza de esta proporción aceptando la hipótesis alterna y rechaza la hipótesis nula sobre la capacidad de respuesta coincide con las conclusiones de Piedra 2020 en lo cual Determina la relación CA y S en un hospital en Perú y Encontrando una correspondencia positiva entre las variables. Llegando a Respaldar mi hallazgo de que mejoras en la CA se asocian positivamente con la satisfacción del paciente. En un centro hospitalario de Nuevo Chimbote, se verifica que una capacidad de respuesta eficiente se traduce en niveles superiores de satisfacción del paciente.

Seguridad en los Servicios y Satisfacción del Cliente el coeficiente de relación es de 0.647, lo que muestra una valoración positiva con una significancia  $p$  de 0.001, resguardando la coexistencia y la aceptación de la hipótesis alterna y rechaza la hipótesis nula sobre la seguridad en los servicios respalda los resultados de Ibarra y Rúa 2018, su aporte calcula la eficacia de calidad en un hospital en Colombia. La falta de aplicación de protocolos generó insatisfacción, indicando que la implementación de procedimientos puede ser crucial para cubrir las expectativas del usuario. Por la Falta de diligencia de formalidades que genera insatisfacción. Llegando a sugerir que la aplicación de protocolos podría ser crucial para la mejora de CA y, por ende, la satisfacción del paciente en Nuevo Chimbote. En nuestro entorno determinado, la evidencia respalda que un entorno médico seguro contribuye positivamente a la satisfacción del paciente.

Empatía en la Atención y Satisfacción del Paciente relación es de 0.705, indicando una concordancia positiva fuerte. Además, la de 0.001, respaldando la existencia La aceptación de la hipótesis alterna y rechaza la hipótesis nula sobre la empatía en la atención coincide con los hallazgos de Rivera 2021 en su estudio determina CS y satisfacción en un hospital en Perú y la calidad de servicio es un instrumento que ayuda en el desarrollo de la satisfacción del paciente. Corroborando mi hallazgo de la relación positiva CA y SP. En el centro hospitalario de Nuevo Chimbote, se confirma que la empatía en la atención médica está fuertemente relacionada con niveles más altos de satisfacción del paciente.

Aspectos Tangibles y Satisfacción del Paciente relación es de 0.728, lo que indica una compensación positiva fuerte con la significancia de 0.001, respaldando la existencia de esta relación La aceptación de la hipótesis alterna y rechaza la hipótesis nula sobre los aspectos tangibles concuerda con los resultados de Febres y Mercado 2020 su aporte con él estudió la satisfacción de pacientes en un hospital en Perú. Concluyó que el 60.3% alcanzó una satisfacción global. Podrías comparar este resultado con tu propia tasa de satisfacción y discutir posibles razones para las diferencias o similitudes. La percepción favorable de aspectos tangibles, como la infraestructura y el entorno físico, se asocia positivamente con la satisfacción del paciente en Nuevo Chimbote.

La robusta evaluación de 0.811 entre la calidad de atención y la satisfacción del paciente, respaldada por la contribución significativa de componentes clave como confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles, refuerza de manera concluyente la validez de la tesis central de nuestro estudio. Esta conexión multidimensional subraya la importancia de abordar la calidad de atención desde una perspectiva integral, considerando tanto los aspectos clínicos como los tangibles y emocionales. Al considerar la aplicabilidad de nuestros hallazgos en otros centros de salud similares, se revela la posibilidad de extrapolar estos resultados a hospitales con características afines en la región e incluso a nivel nacional.

Esta divulgación refuerza aún más la excelencia y la contribución latentemente ampliando el estudio en el campo de la atención médica. El papel primordial del personal de atención en salud es de aspecto crucial que logra atención. La alineación continua, la estimulación y la satisfacción laboral del personal emergen como áreas clave para interponerse, reconociendo su impacto directo en la experiencia del paciente.

La explicación de realizar un método de retroalimentación continua, a través de encuestas periódicas, sesiones de retroalimentación y comités que involucren a los pacientes en las decisiones relacionadas con la atención médica, se postula como una estrategia segura para evaluar y mejorar firmemente la calidad de atención. En evolución a cambios futuros en el ambiente de atención médica, se traza la escasez de que el centro hospitalario de Nuevo Chimbote sea flexible, preparado para enfrentar demandas y desafíos emergentes en el sector de la salud.

El énfasis en la formación del paciente se erige como un mecanismo fundamental para optimizar la experiencia corriente de atención médica. El impulso de la salud y la colaboración activa del paciente que se muestran como síntesis clave para mejorar la relación entre calidad de atención y satisfacción.

## VI. CONCLUSIONES

1. Acorde a los resultados en Rho Spearman donde nos dio 0.811 con una significancia de 001 se determinó y concluyo que existe una relación entre CA y SP aceptando la hipótesis alterna, rechazado la nula aparte que al resultado se encontró en afinidad con las investigaciones preliminares y respaldado por nuestros propios resultados, se corrobora de forma sólida es decir que una mejora en la CA en el centro hospitalario de Nuevo Chimbote se convierte en niveles más altos de SP.

2. Los datos estadísticos Rho Spearman resulto con u 0.617 concluyendo que se encontró relación entre F y SP rechazando la hipótesis nula, aceptando la hipótesis alterna concluyendo que la fiabilidad en la atención es muy importante para un resignado ya que las prestaciones de servicios médicos están claramente vinculadas a una mayor satisfacción del paciente.

3. Frente a los datos obtenidos de Rho Spearman es de 0.649 concluyendo que se determinó la relación ente CR y SP, a la vez aceptando hipótesis alterna, demostrando que una capacidad de respuesta eficiente en el centro hospitalario de Nuevo Chimbote contribuye a niveles superiores de satisfacción del paciente.

4. La Rho de Spearman arrojó como resultado 0.647 concluyendo que dio a conocer una relación de S y la SP llegando a aceptar la hipótesis alterna frente a la atención que se brinda, subrayando la importancia de mantener un entorno médico seguro, ya que esto está positivamente relacionado con la satisfacción del paciente en nuestro contexto específico.

5. Se identificó una relación concluyendo una aceptación fuerte entre la E y SP con un resultado de Rho Spearman de 0.705 aceptando la hipótesis alterna aparte que brinda una idea fortificado por la imagen de que la empatía en la atención médica se ha vuelto un factor clave para lograr niveles más altos de satisfacción del paciente en el centro hospitalario de Nuevo Chimbote.

6. se concluyó una relación entre AT y la SP encontrando una aceptación positiva de Rho de Spearman con un resultado de 0,728 aceptando la hipótesis alterna y destacando la relevancia de la percepción favorable de factores tangibles, como la infraestructura, para influir positivamente en la satisfacción del paciente.

## VII. RECOMENDACIONES

1. Enfoque en Mejorar la CA dado que una mejora en la calidad de atención se relaciona positivamente con la satisfacción del paciente, se recomienda que el centro hospitalario de Nuevo Chimbote continúe enfocándose en iniciativas para mejorar la calidad de atención. Esto puede incluir programas de capacitación para el personal, implementación de mejores prácticas y actualización de tecnologías médicas.

2. Énfasis en la Fiabilidad de los Servicios dado que la fiabilidad en la atención médica está directamente vinculada a una mayor satisfacción del paciente, se sugiere implementar medidas para garantizar la consistencia y confiabilidad en la prestación de servicios médicos. Esto podría incluir protocolos estandarizados, seguimiento de la calidad del servicio y retroalimentación continua de los pacientes.

3. Optimización de la Capacidad de Respuesta dado que una capacidad de respuesta eficiente contribuye a niveles superiores de satisfacción del paciente, se recomienda optimizar los procesos para garantizar una atención médica adecuada y eficaz. Esto puede incluir la mejora de los tiempos de espera, la optimización de la gestión de citas y la implementación de sistemas de comunicación efectivos.

4. Fomentar un Entorno Médico Seguro dado que la seguridad en los servicios médicos está positivamente relacionada con la satisfacción del paciente, se sugiere continuar y fortalecer las medidas para garantizar un entorno médico seguro. Esto implica mantener altos estándares de higiene, seguridad en las instalaciones y una comunicación clara sobre los procedimientos de seguridad.

5. Promotor la Empatía en la Atención Médica dado que la empatía atención en la médica está fuertemente relacionada con niveles más altos de satisfacción del paciente, se recomienda implementar programas de formación y concienciación

para el personal médico y de atención al paciente. Fomentar la empatía puede mejorar la experiencia general del paciente.

6. Mejora de los Aspectos Tangibles dado que la percepción favorable de los aspectos tangibles, como la infraestructura y el entorno físico, impacta positivamente en la satisfacción del paciente, se recomienda realizar inversiones en la mejora de la infraestructura y mantener un entorno hospitalario limpio y acogedor.

7. Monitoreo Continuo y Retroalimentación Implementar un sistema de monitoreo continuo de la calidad de atención y recopilación regular de retroalimentación de los pacientes. Esto permitirá realizar ajustes y mejoras continuas en función de las necesidades y expectativas cambiantes de los pacientes.

8. Comunicación Transparente Fomentar una comunicación abierta y transparente con los pacientes. Proporcionar información clara sobre los servicios, tiempos de espera y cualquier otro aspecto relevante para mejorar la experiencia del paciente.

## REFERENCIAS

- Altamirano, N. M. (2022). Primer nivel de atención: Las claves para que sea más cercano y eficiente en el Perú. *RPP*, (01) <https://rpp.pe/campanas/valor-compartido/primer-nivel-de-atencion-las-claves-para-que-sea-mas-cercano-y-eficiente-en-el-peru-noticia-1392152>
- Araujo, D. J. (2022). Calidad de atención y nivel de satisfacción de usuarios externos en un establecimiento de salud. Trujillo. (s/f-a). *Ciencialatina.org*, (01) [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v6i6.3706](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i6.3706)
- Arrunátegui, L. A. (2019). Satisfacción de los pacientes y/o pacientes atendidos en el servicio de emergencia hospital III-1 José Cayetano Heredia Piura - agosto 2018. Piura. (S/f). *Edu.pe*, (01) [https://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/20.500.12759/4677/1/REP\\_MED\\_HUMA\\_LUIS.ARRUN%3%81TEGUI\\_SATISFACCI%3%93N.PACIENTE\\_S.ACOMPA%3%91ANTES.ATENDIDOS.SERVICIO.EMERGENCIA.HOSPITAL.III-1.JOS%3%89.CAYETANO.HEREDIA.PIURA.AGOSTO.2018.pdf](https://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/20.500.12759/4677/1/REP_MED_HUMA_LUIS.ARRUN%3%81TEGUI_SATISFACCI%3%93N.PACIENTE_S.ACOMPA%3%91ANTES.ATENDIDOS.SERVICIO.EMERGENCIA.HOSPITAL.III-1.JOS%3%89.CAYETANO.HEREDIA.PIURA.AGOSTO.2018.pdf)
- Arteta, L. (2018). External user satisfaction in a primary health care during the covid-19 pandemic. Colombia: Salud pública. <http://www.scielo.org.co/pdf/rsap/v20n5/0124-0064-rsap-20-05-629.pdf>
- Banco mundial. (2018). La falta de servicios de salud representa un desperdicio en materia de capital humano: cinco maneras para lograr una cobertura sanitaria universal. (s/f). *Banco Mundial*, (01) <https://www.bancomundial.org/es/news/immersive-story/2018/12/07/lack-of-health-care-is-a-waste-of-human-capital-5-ways-to-achieve-universal-health-coverage-by-2030>
- Becerra, B., Pecho, L. y Gómez, M. (2020). Satisfacción del usuario externo en establecimiento de atención primaria, durante la pandemia Covid-19 *Panacea*, (01). [https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/22256989\\_3ae024b988799cc7fd9dfbf5072f0f4f32](https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/22256989_3ae024b988799cc7fd9dfbf5072f0f4f32)
- Betanzos, N y Paz, F. (2019) Predictors of service satisfaction at the Hospital for Morelos' Children and Adolescents. *Salud Pública* (5). <https://www.scielosp.org/article/spm/2019.v61n5/559-560/>



- Boada, A. V., Barbosa, A. M, y Cobo, E. A. (2019) Perception of users regarding the quality of health care of the external consultation service according to the servqual model. *Revista de investigación en salud*, (01). <https://revistasdigitales.uniboyaca.edu.co/index.php/rs/article/view/408/462>
- Cantillo, N., Pedraza, C., Paz, A. y García, J. (2019). Dimensiones del servicio como ventaja competitiva en el sector farmacéutico del distrito especial turístico y cultural de Riohacha, Colombia. *Revista Espacios*, (01). <https://www.revistaespacios.com/a19v40n01/19400109.html>
- Canzio, C. Z. (2019). Relación entre calidad de servicio y satisfacción del usuario en emergencia de hospitales públicos de Lima Este, 2018. Lima. *Universidad San Ignacio de Loyola*, (01) <https://repositorio.usil.edu.pe/entities/publication/ccf96aa7-2099-4897-b705-d3da418b24d8>
- Carrera, M. Y., Valenzuela, K. I. y Gómez, G. A. (2021). La fiabilidad en la calidad del producto o servicio de una empresa. México. *Digital Publisher*, (01). <https://doi.org/10.33386/593dp.2021.6-1.886>
- Demuner, M. R., Becerril, O. U. e Ibarra, M. A. (2018). Capacidad de respuesta y capacidad de absorción. Estudio de empresas manufactureras en México. México. *Scielo*, (01) [https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2395-86692018000300061](https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2395-86692018000300061)
- Fariño, J. E., Vera, F. E., Cercado, A. G., Velasco, A. P., Millaico, M. J., y Saldarriaga, D. G. (2018). Satisfacción de usuarios y calidad de atención en unidades primarias de salud de milagro. Ecuador. *Bvsalud*, (01). <https://pesquisa.bvsalud.org/portal/resource/pt/biblio-986627>
- Febres, R. J., Dextre, S. A. y Mercado, M. R. (2020). External user satisfaction in a peruvian hospital The covid-19 pandemic. Huancayo <https://pesquisa.bvsalud.org/gim/resource/fr/biblio-1399796>
- Florían, N. J., Gálvez, N. C. y Barsallo, R. (2020) Proposal for the improvement plan for internal customer service for satisfaction of the external user in reque - Chiclayo 2019. *Revista Tzhoecoen*, (12). <https://revistas.uss.edu.pe/index.php/tzh/article/view/1401/1936>

- García, E. (2019). Calidad de cuidado de enfermería y nivel de satisfacción de los pacientes del área de emergencia, hospital universitario de Piura 2018. Lima. OMS, (01).  
[http://intra.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/4957/TESIS\\_GARCIA%20VELIZ.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://intra.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/4957/TESIS_GARCIA%20VELIZ.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Gobierno del Perú. (2023). Conocer establecimientos de salud del primer nivel de atención. Lima. *Plataforma digital única del Estado Peruano*, (01).  
<https://www.gob.pe/16727-conocer-establecimientos-de-salud-del-primer-nivel-de-atención>
- Gutiérrez, A. y Mendoza, P.(2019) Waiting time and quality of care in operated odontostomatology patients. *Scielo*, (01)  
[http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1025-55832019000200008](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1025-55832019000200008)
- Gutiérrez, R. K. (2021). Between what is said and what is silenced: visiting the concept of empathy in comprehensive health care for older adults.  
<file:///C:/Users/sagit/Downloads/464911Texto%20del%20artC3%ADculo%20en%20pdf-1636451-1-10-20210326.pdf>
- Hernández, A., Rojas, C., Prado, J. y Bendezú, G. (2019) External user satisfaction with healthcare at facilities of the Ministry of Health of Peru and its associated. *Revista Perú Salud Pública*, (01).  
<https://www.scielosp.org/pdf/rpmesp/2019.v36n4/620-628/es>
- Ibarra, A. y Rúa, E. (2018). Evaluación de la calidad en la atención al usuario del servicio de urgencias del hospital público de Yopal en Casanare, Colombia. Colombia. *BVSsalud*, (01)  
[http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1794-24702018000100021](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1794-24702018000100021)
- Jaramillo, C. F. (2020). Evaluation of Quality of care and user satisfaction in outpatient consultation. Ecuador.  
[https://www.593dp.com/index.php/593\\_Digital\\_Publisher/article/view/324/59](https://www.593dp.com/index.php/593_Digital_Publisher/article/view/324/59)
- Noboa, C. (2021). Calidad de atención y satisfacción del usuario en el área de emergencia del hospital básico naval de Esmeraldas. Ecuador.  
<http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/10490/Piedra-vi.pdf?sequence=3&isAllowed=y>

- Oliveira, J., Luchini, D., Lange, L., Marcon, G. y Soares, G. (2021). Comunicación y salud mental: características relacionadas con la empatía en médicas y médicos del primer nivel de atención en Chapecó, Santa Catarina, Brasil. *Scielo*, (01).  
<https://doi.org/10.18294/sc.2020.3034>
- Organización Mundial de la Salud. (2020). Acceso a servicios de salud. *OMS*, (01)  
<https://www.who.int/es/news/item/14-12-2020-almost-2-billion-people-dependon-health-care-facilities-without-basic-water-services-who-unicef>
- Organización Panamericana de la Salud. (2022). Atención primaria de salud. *OPS*, (01)  
<https://www.paho.org/es/temas/atencion-primaria-salud>
- Organizadores gráficos. (2023). Capacidad de respuesta definición, indicadores, principios y estrategias. *Gestión* (01)  
<https://www.organizadoresgraficos.org/capacidad-de-respuesta/>
- Osorio, J. y Llerena, J. (2021). Quality of service in private and public institutions: Systematic review. *CSEI*, (433).  
[https://link.springer.com/chapter/10.1007/978-3-030-97719-1\\_10](https://link.springer.com/chapter/10.1007/978-3-030-97719-1_10)
- Padilla, N. Y., y Bravo, N. D. (2019) User satisfaction of the health services: A methodological quality checklist. *Revista Salud Pública* (4).  
<https://www.scielosp.org/pdf/rsap/2019.v21n4/452-456/es>
- Paredes, C. (2020). Calidad de atención y satisfacción del usuario externo del centro de salud de zona rural peruana. Lambayeque.  
<http://revista.cep.org.pe/index.php/RECIEN/article/view/14/12>
- Pérez, V., Gonzáles, V., y Macia, L. (2019) User satisfaction in the spanish health system: trend analysis. *Revista Saude Pública*, (87)  
<https://www.scielo.br/j/rsp/a/cNGn8yX7vMQjxgztKYdMw5C/?format=pdf&lang=es>
- Piedra, I. (2019). Calidad de atención y el grado de satisfacción de los pacientes atendidos en el tópico de medicina del servicio de emergencia del hospital II - Essalud Vitarte 2017. Lima. *Revista científica de enfermería*, (09).  
<http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/10490/Piedravi.pdf?sequence=3&isAllowed=y>

- Rivera, J. (2021). Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el área de emergencia del hospital Hugo Pesce Pesceto Andahuaylas, 2020. *UCV* (01). [https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UCVV\\_9155374506725837975db07dc43664c7](https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UCVV_9155374506725837975db07dc43664c7)
- Rivera, F. G., Suárez, G. J., Guerrero, G. E. y Yanca, C. A. (2018). Satisfaction of the users and the quality of attention that is provided in the emergency area of the general hospital Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social Milagro; 2018. *Ciencia Digital*, (01) <https://cienciadigital.org/revistacienciadigital2/index.php/CienciaDigital/article/view/621/1499>
- Sánchez, C. (2021). Confiabilidad no es lo mismo que fiabilidad. <https://www.linkedin.com/pulse/confiabilidad-es-lo-mismo-que-fiabilidad-carlos-s%C3%A1nchez-canelo/?originalSubdomain=es>
- Soto, A. (2019) Barriers to effective care in the referral hospitals of Peru's Ministry of Health: serving patients in the 21st century with 20th century resources. *Scielo*, (01). <https://www.scielosp.org/article/rpmesp/2019.v36n2/304-311/es/>
- Torres, J. y Luna, I. (2018). Evaluación de la percepción de la calidad de los servicios bancarios mediante el modelo SERVPERF. Contaduría y administración. *Universidad del Itsmo*, (01). <https://www.scielo.org.mx/pdf/cya/v62n4/0186-1042-cya-64c-04-01270.pdf>
- Tovar, A. y Romero, R. (2023). Perú se enfrenta a El niño costero con más de 500 servicios de salud dañados por las lluvias. Lima. *Saludconlupa*, (01). <https://saludconlupa.com/noticias/peru-se-enfrenta-a-el-nino-costero-con-mas-de-500-servicios-de-salud-danados-por-las-lluvias/>
- Vera, M. A. y Ramón, M. E. (2021) Quality of care, compliance with protocols and management of biosafety standards in. *Revista Publicando*, (29). <https://www.revistapublicando.org/revista/index.php/crv/article/view/2170/2357>
- Vinueza, K. (2021). Calidad de atención y satisfacción en usuarios externos del área de emergencia del hospital Teodoro Maldonado Carbo, Ecuador, 2020. Piura. *UCV*, (01).

[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/60319/Vinueza\\_DKK-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/60319/Vinueza_DKK-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Yauri, L. V. (2022). Calidad de atención y nivel de satisfacción del usuario del área de emergencia en un Hospital Regional, Callao. *UCV*, (01).  
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/100161>

## **ANEXOS**

### **ANEXO 1.**

#### **CONSENTIMIENTO INFORMADO \***

#### **RESOLUCIÓN DEL VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN N°062-2023-VI-UCV**

Título de la investigación: Calidad de atención y satisfacción del cliente en los servicios médicos de un centro hospitalario particular de Nuevo Chimbote, 2023

Investigador (a) (es): Gamboa Vidal Carlos Manuel

#### **Propósito del estudio**

Le invitamos a participar en la investigación titulada “Calidad de atención y satisfacción del cliente respecto a los servicios médicos ofrecidos en un centro hospitalario particular de Nuevo Chimbote, 2023”, cuyo objetivo es determinar la relación entre la calidad de atención y la satisfacción de los pacientes respecto a los servicios médicos ofrecidos en un centro hospitalario particular de Nuevo Chimbote 2023. Esta investigación es desarrollada por estudiantes de pregrado de la carrera profesional de Administración, de la Universidad César Vallejo del campus Chimbote, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad.

Describir el impacto del problema de la investigación.

Se revelará la importancia de brindar un servicio con una adecuada Calidad de atención y satisfacción del cliente en los servicios médicos de un centro hospitalario particular de Nuevo Chimbote, 2023

#### **Procedimiento**

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente:

1. Se realizará una encuesta o entrevista donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada: “Calidad de atención y satisfacción del cliente en los servicios médicos de un centro hospitalario particular de Nuevo Chimbote, 2023”.
2. Esta encuesta o entrevista tendrá un tiempo aproximado de 5 minutos y se realizará en el ambiente del centro hospitalario particular. Las respuestas al cuestionario o guía de entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

#### **Participación voluntaria (principio de autonomía):**

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

continuar puede hacerlo sin ningún problema.

**Riesgo (principio de no maleficencia):**

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

**Beneficios (principio de beneficencia):**

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

**Confidencialidad (principio de justicia):**

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

**Problemas o preguntas:**

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el Investigador (a) (es)

[Gamboa Vidal Carlos Manuel] email [cbernuy@ucvvirtual.edu.pe](mailto:cbernuy@ucvvirtual.edu.pe) o [gamboavi@ucvvirtual.edu.pe](mailto:gamboavi@ucvvirtual.edu.pe) y Docente asesor [Dra. Pantigoso Leython, Nathalí] email [npantigosol@ucvvirtual.edu.pe](mailto:npantigosol@ucvvirtual.edu.pe) Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo mi participación en la investigación.

Nombre y apellidos: .....

Fecha y hora:

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

\* Obligatorio a partir de los 18 años

**ANEXO 02:**
**AUTORIZACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN PARA PUBLICAR SU IDENTIDAD EN LOS RESULTADOS DE LAS INVESTIGACIONES**
**RESOLUCIÓN DEL VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN N°066-2023-VI-UCV Datos Generales**

Nombre de la Organización:	RUC:
Nombre del Titular o Representante legal:	
Nombres y Apellidos:	DNI:

**Consentimiento:**

De conformidad con lo establecido en el artículo 8º, literal “c” del Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo (RCU Nro. 0470-2022/UCV) ( \*), autorizo [  ], no autorizo [  ] publicar LA IDENTIDAD DE LA ORGANIZACIÓN, en la cual se lleva acabo la investigación:

Nombre del Trabajo de Investigación: Calidad de atención y satisfacción del cliente en los servicios médicos de un centro hospitalario particular de Nuevo Chimbote, 2023	
Nombre del Programa Académico: Administración	
Autor: Gamboa Vidal Carlos Manuel	DNI: 73126483

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

Lugar \_\_\_\_\_ y \_\_\_\_\_  
 Firma y sello: \_\_\_\_\_  
**(Titular o Representante legal de la Institución)**

Fecha: \_\_\_\_\_

*(\*) Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo-Artículo 8º, literal “c” **Para difundir o publicar los resultados de un trabajo de investigación es necesario mantener bajo anonimato el nombre de la institución donde se llevó a cabo el estudio, salvo el caso en que haya un acuerdo formal con el gerente o director de la organización, para que se difunda la identidad de la institución.** Por ello, tanto en los proyectos de investigación como en las tesis, no se deberá incluir la denominación de la organización, ni en el cuerpo de la tesis ni en los anexos, pero sí será necesario describir sus características.*



**ANEXO 03**
**FICHA DE EVALUACIÓN DE LOS PROYECTOS DE INVESTIGACIÓN**  
**RESOLUCIÓN DEL VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN N°276-2022-VI-UCV**

Título del proyecto de Investigación: Calidad de atención y satisfacción del cliente en los servicios médicos de un centro hospitalario particular de Nuevo Chimbote, 2023

Autor/es: Gamboa Vidal Carlos Manuel

Escuela profesional: Administración

Lugar de desarrollo del proyecto (ciudad, país): Nuevo Chimbote, Perú

Crterios de evaluacin	Alto	Medio	Bajo	No precisa
<b>I. Criterios metodolgicos</b>				
1. El proyecto cumple con el esquema establecido en la gua de productos de investigacin.	Cumple totalmente	----	No cumple	-----
2. Establece claramente la poblacin/participantes de la investigacin.	La poblacin/participantes estn claramente establecidos	----	La poblacin/participantes no estn claramente establecidos	-----
<b>II. Criterios ticos</b>				
1. Establece claramente los aspectos ticos a seguir en la investigacin.	Los aspectos ticos estn claramente establecidos	----	Los aspectos ticos no estn claramente establecidos	-----
2. Cuenta con documento de autorizacin de la empresa o institucin en el formato establecido.	Cuenta con documento debidamente suscrito	----	No cuenta con documento debidamente suscrito / La persona firmante no es apoderado / titular o gerente general de la empresa.	No es necesario
3. Ha incluido el anexo correspondiente al consentimiento o asentamiento informado.	Ha incluido el anexo	----	No ha incluido el anexo	-----

---

Dr. Vctor Hugo Fernndez Bedoya

**Presidente**

---

Dr. Miguel Bardales Cárdenas

**Vicepresidente**

---

Dr. Jos Germn Linares Cazola

**Vocal 1**

---

Mgtr. Diana Lucila Huamani Cajaleon

**Vocal 2**

**ANEXO 04**

**DICTAMEN DEL COMITÉ DE ÉTICA EN INVESTIGACIÓN**

RESOLUCIÓN DEL VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN N°276-2022-VI-UCV

El que suscribe, presidente del Comité de Ética en Investigación de la Escuela Profesional de Administración, deja constancia que el proyecto de investigación titulado “Calidad de atención y satisfacción del cliente en los servicios médicos de un centro hospitalario particular de Nuevo Chimbote, 2023”, presentado por los autores Gamboa Vidal Carlos Manuel ha sido evaluado, determinando que la continuidad del proyecto de investigación cuenta con un dictamen: favorable<sup>1</sup> ( X ) observado ( ) desfavorable ( ).

07, de Junio de 2023

---

Dr. Víctor Hugo Fernández Bedoya

**Presidente del Comité de Ética en Investigación Escuela Profesional de Administración**

C/c

- Sr. Gamboa Vidal Carlos Manuel,  
investigador principal(es).

<sup>1</sup> El dictamen favorable tendrá validez en función a la vigencia del proyecto.

**ANEXO 05: MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLE**

<b>Variable de estudio</b>	<b>Definición conceptual</b>	<b>Definición operacional</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Escala</b>
Calidad de atención	Parasuraman (1992) la calidad percibida del servicio se define en el modelo como la diferencia entre las expectativas y las percepciones del consumidor.	Se va medir las dimensiones: fiabilidad, capacidad de respuesta, empatía, aspectos tangibles	Fiabilidad	Fiabilidad	Escala Ordinal
			Capacidad de respuesta	Capacidad de respuesta	
			Seguridad	Seguridad	
			Empatía	Empatía	
			Seguridad	Seguridad	
			Tangibilidad	Tangibilidad	
Satisfacción del paciente	El nivel del estado de ánimo de una persona que resulta de comparar el rendimiento percibido de un producto o servicio con sus expectativas. (Thompson, 2019)	Se va a medir mediante las dimensiones: características sociodemográficas, cuidado del médico, información y comunicación, recepción y facturación, confort y limpieza, e instalaciones.	Rendimiento percibido	Resultado en servicio	Escala Ordinal
				Seguridad en su servicio	
				Calidad	
				Experiencia	
				Mejora	
				Tiempo	
			Las expectativas	Cumplimiento	
				Recomendaciones	
				Desempeño	

				Comunicación	
				Necesidad	
			Niveles de satisfacción	Insatisfacción	
				Satisfacción	
				Complacencia	

## ANEXO 06: INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

### Cuestionario de calidad de atención

Estimado participante, el presente cuestionario está diseñado para poder solicitar nos brinde sus respuestas frente a las interrogantes elaboradas de acuerdo a sus dimensiones (fiabilidad, capacidad de respuesta, empatía, seguridad, y aspectos tangibles); e indicadores (confianza, conocimientos, cumplimiento, precisión, rapidez, soluciones, comunicación, empatía afectiva y cognitiva, relaciones, vigilancia, equipos, instalaciones, apariencia, publicidad, y comodidad).

Te invitamos a participar voluntariamente de este estudio, la participación es estrictamente anónima, la información que se obtenga será tratada confidencialmente y no se utilizará para ningún otro propósito fuera de esta investigación; mediante ello, solicito su autorización y colaboración para completar este cuestionario. El proceso completo consiste en la aplicación de un cuestionario breve con una duración de 15 minutos aproximadamente. Por favor conteste cada pregunta con total sinceridad.

**Opciones:**

**1 = Totalmente en desacuerdo**

**2 = Desacuerdo**

**3 = Ni de acuerdo ni desacuerdo**

**4= De acuerdo**

**5= Totalmente de acuerdo**

ÍTEMS	1	2	3	4	5
<b>Dimensión 1: Fiabilidad</b>					
1. En este centro hospitalario se realiza el servicio bien a la primera					
2. El comportamiento de los empleados de este centro hospitalario transmite confianza a sus usuarios					
3. Los empleados tienen conocimientos suficientes para responder a las preguntas de los usuarios					
4. Se tiene empleados que ofrecen una atención personalizada a sus usuarios					
5. Se cumple con las características del servicio que se promete					



<b>Dimensión 2: Capacidad de respuesta</b>					
6. ¿La atención en la caja/farmacia fue rápida?					
7. ¿La atención en el área de admisión fue rápida?					
8. ¿El tiempo que usted esperó para ser atendido en el consultorio fue corto?					
9. ¿Cuándo usted presentó algún problema o dificultad se resolvió inmediatamente?					
<b>Dimensión 3: Seguridad</b>					
10. ¿Durante su detención en el consultorio se respetó su privacidad?					
11. ¿El médico u otro profesional que lo atendió le realizó un examen completo y minucioso?					
12. El médico u otro profesional que le atendió, le brindó el tiempo suficiente para contestar sus dudas					
13. El médico u otro profesional que le atendió le brindó confianza?					
<b>Dimensión 4: Empatía</b>					
14. Los empleados siempre están dispuestos a ayudar a los usuarios					
15. Los empleados de este centro hospitalario comprenden las necesidades específicas de sus usuarios					
16. En este centro hospitalario los empleados son siempre amables con sus usuarios					



17. Este centro hospitalario da a sus usuarios una atención individualizada					
18. En este centro hospitalario se preocupan por los intereses y necesidades de sus usuarios					
<b>Dimensión 5: Aspectos tangibles</b>					
19. Los letreros, carteles o flechas del establecimiento fueron adecuados para orientar a los pacientes					
20. El consultorio y sala de espera se encontraron limpios y contaron con bancas o sillas para su comodidad					
21. El establecimiento de salud contó con baños limpios para los pacientes					
22. El consultorio donde fue atendido contó con los equipos disponibles y materiales necesarios para su atención					

### **Cuestionario de Satisfacción del cliente**

Estimado participante, el presente cuestionario está diseñado para poder solicitar nos brinde sus respuestas frente a las interrogantes elaboradas de acuerdo a sus dimensiones (rendimiento percibido, las expectativas y los niveles de satisfacción); e indicadores (resultado del servicio, seguridad en el servicio, calidad, experiencia, mejora, tiempo, cumplimiento, recomendaciones desempeño, comunicación, necesidad, insatisfacción, satisfacción y complacencia).

Te invitamos a participar voluntariamente de este estudio, la participación es estrictamente anónima, la información que se obtenga será tratada confidencialmente y no se utilizará para ningún otro propósito fuera de esta investigación; mediante ello, solicito su autorización y colaboración para completar este cuestionario. El proceso completo consiste en la aplicación de un cuestionario breve con una duración de 15 minutos aproximadamente. Por favor conteste cada pregunta con total sinceridad.

#### **Opciones:**

**1= Totalmente en desacuerdo**

**2= Desacuerdo**

**3= Ni de acuerdo ni desacuerdo**

**4= De acuerdo**

**5 = Totalmente de acuerdo**

<b>ITEM</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>Dimensión 1: Rendimiento percibido</b>					
1. Se siente satisfecho de los servicios que ofrece el centro hospitalario					
2. Se siente satisfecho con el resultado obtenido en los servicios del Centro hospitalario					
3. Considera usted que se sienta seguro del servicio					





4. Considera que los servicios en el centro hospitalario transmitieron seguridad en la información que se le brindó					
5. Considera que el centro hospitalario usa productos de calidad					
6. Considera que la calidad del servicio cumple con la calidad mencionada					
7. Considera que la experiencia que se tiene en el centro hospitalario le hizo sentirse seguro					
8. Considera que la experiencia es importante en el centro hospitalario					
9. Considera que el servicio hospitalario debería tener algunos cambios en el servicio					
10. Considera que se deberían ampliar más los servicios en el Centro hospitalario					
11. Está conforme con el tiempo de atención					
<b>Dimensión 2: Las expectativas</b>					
12. Considera usted que los servicios se cumplieron en los plazos establecidos					
13. Considera que el centro hospitalario cumplió con brindar la información necesaria					
14. Considera que el centro hospitalario debería mejorar la atención al cliente					
15. Considera recomendable los servicios del centro hospitalario					
16. Considera que el centro hospitalario toma en cuenta sus recomendaciones					
17. Considera que el desempeño en la atención al cliente fue rápida y entendible					



18. Considera que el desempeño que tuvo el centro hospitalario superó sus expectativas					
19. Considera que tuvo problemas para comunicarse con el personal del centro hospitalario					
20. Considera que el servicio ofrecido por el centro hospitalario se adaptó a sus necesidades					
<b>Dimensión 3: Niveles de satisfacción</b>					
21. Considera usted que ha sentido alguna insatisfacción por los actos en el centro hospitalario					
22. Ha sentido alguna vez incomodidad por los actos de los trabajadores del centro hospitalario					
23. Se encuentra satisfecho por la calidad de los servicios que ofrece el centro hospitalario					
24. Se sintió satisfecho en ser cliente o usuario en el centro hospitalario					
25. Está usted satisfecho con todas las medidas de seguridad que se utilizan en el centro hospitalario					
26. Los trabajadores del centro hospitalario satisficieron sus expectativas					
27. Le complace la calidad de servicio que le otorgó el centro hospitalario					
28. Le complace la variedad de soluciones que ofrece el centro hospitalario para solucionar los retos					
29. Se siente complacido por todo lo que ofrece el centro hospitalario					



30. Se siente complacido de ver su tratamiento concluido					
--	--	--	--	--	--



## ANEXO 7. Ficha técnica de los instrumentos de recolección de datos

### Ficha técnica de la variable Calidad de atención

---

Nombre:	Cuestionario sobre calidad de atención
Autor:	Carlos Manuel Gamboa Vidal
Año:	2023
Lugar:	Centro hospitalario particular
Objetivo:	Recoger datos sobre calidad de atención
Muestra:	381 pacientes asegurados
Confiabilidad	0,839 de alfa de
Cronbach. Escala de medición	Likert,
ordinal.	
Cantidad de ítems:	22 ítems
Tiempo:	12 minutos aproximadamente.



**Ficha técnica de la variable satisfacción del paciente**

---

Nombre:	Cuestionario sobre satisfacción del paciente
Autor:	Carlos Manuel Gamboa Vidal
Año:	2023
Lugar:	Sector Pesquero de la Ciudad de Chimbote
Objetivo:	Recoger datos sobre satisfacción al paciente:
Muestra:	381 trabajadores
Confiabilidad	0,731 de alfa de
Cronbach. Escala de medición	Likert,
ordinal.	
Cantidad de ítems:	30 ítems
Tiempo:	15 minutos aproximadamente.

## Anexo 08: CONFIABILIDAD

### Prueba de Confiabilidad del Instrumento

#### - Coeficiente Alfa de Cronbach -

#### I. Datos informativos:

- 1.1. Instrumento : Cuestionario sobre calidad de atención  
 1.2. Número de ítems : 22  
 1.3. Unidades muestrales : 10

#### II. Prueba estadística de confiabilidad:

#### Coeficiente Alfa de Cronbach

$$\alpha = \frac{K}{K - 1} \left[ 1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

#### Donde:

- $\alpha$  : Coeficiente de confiabilidad del cuestionario  
 $K$  : Número de ítems del instrumento  
 $S_t^2$  : Sumatoria de las varianzas de los ítems.  
 $\sum S_i^2$  : Varianza total del instrumento

#### III. Coeficiente de confiabilidad:

Alfa de Cronbach	N de elementos
,839	22

#### IV. Interpretación

La prueba de confiabilidad de Alfa de Cronbach del Cuestionario sobre calidad de atención obtuvo un coeficiente de 0,839 indicando que existe una **confiabilidad alta** en el instrumento.

**V. Prueba piloto**

CÁLCULO DE LA CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO MEDIANTE MÉTODO DE ALFA DE CROMBACH																							
Sujetos	ÍTEMS																					Total	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21		22
1	3	3	4	3	4	1	2	2	3	5	3	2	5	4	4	5	3	3	5	4	5	4	77
2	2	2	3	2	3	2	2	3	3	5	4	3	4	3	3	4	2	3	4	4	4	3	68
3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	2	3	4	4	4	5	5	5	4	82
4	2	3	2	3	2	2	2	2	1	4	2	2	4	1	2	3	3	2	3	2	4	4	55
5	4	3	3	3	4	3	3	2	2	5	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	76
6	4	2	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	5	4	5	5	4	4	5	3	5	4	88
7	2	2	3	2	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	2	3	2	2	3	4	4	4	65
8	4	4	5	4	5	4	4	3	2	4	2	2	4	4	3	2	4	3	4	3	3	3	76
9	3	4	4	4	4	3	2	2	2	3	4	3	3	3	4	4	4	4	5	4	4	2	75
10	3	3	5	2	5	2	2	2	3	5	5	4	5	3	3	3	2	1	3	3	2	2	68
ESTADÍSTICOS																							
Varianza	0.7	0.7	0.9	0.8	0.9	0.9	0.7	0.7	0.7	0.5	0.9	0.7	0.7	1.0	0.9	0.9	0.8	1.0	0.8	0.7	0.9	0.7	
VARIABLE	CALIDAD DE ATENCIÓN																						

K	22	Nº de ítems
$\sum Vi$	17.2	Sumatoria de las varianzas por ítem
vt	86.88888889	Varianza del puntaje de los totales

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[ 1 - \frac{\sum Vi}{vt} \right]$$
  

$$\alpha = \frac{22}{21} \left[ 1 - \frac{17.2}{86.9} \right]$$
  

$$\alpha = 1.047619048 \left[ 1 - 0.19821 \right]$$
  

$$\alpha = 1.047619048 \left[ 0.801790281 \right]$$
  

$$\alpha = 0.839970771$$



## Prueba de Confiabilidad del Instrumento

### - Coeficiente Alfa de Cronbach -

#### I. Datos informativos:

- 1.1. Instrumento : Cuestionario sobre satisfacción del cliente  
1.2. Número de ítems : 30  
1.3. Unidades muestrales : 10

#### II. Prueba estadística de confiabilidad:

##### Coeficiente Alfa de Cronbach

$$\alpha = \frac{K}{K - 1} \left[ 1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

##### Donde:

$\alpha$  : Coeficiente de confiabilidad del cuestionario

$K$  : Número de ítems del instrumento

$S_i^2$  : Sumatoria de las varianzas de los ítems.

$\sum S_i^2$  : Varianza total del instrumento

#### III. Coeficiente de confiabilidad:

Alfa de Cronbach	N de elementos
,731	30

#### IV. Interpretación

La prueba de confiabilidad de Alfa de Cronbach del Cuestionario sobre satisfacción del cliente obtuvo un coeficiente de 0,731 indicando que existe una **confiabilidad aceptable** en el instrumento





V. Prueba piloto

CÁLCULO DE LA CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO MEDIANTE MÉTODO DE ALFA DE CROMBACH

		ÍTEMS																														
Sujetos		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	Total
1		1	3	2	3	4	3	4	5	5	5	2	2	4	5	3	2	4	2	3	3	2	1	2	4	3	4	3	2	4	4	94
2		4	4	3	4	4	3	3	4	5	4	3	3	4	5	3	3	3	4	4	5	3	3	4	4	4	4	4	3	3	5	112
3		4	4	4	3	3	2	2	3	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	2	4	4	109
4		4	4	4	4	5	4	3	5	5	3	3	3	3	2	3	1	1	4	3	3	3	2	3	3	4	4	4	1	3	3	97
5		2	3	2	3	4	2	3	4	5	5	3	4	2	5	4	4	3	1	2	3	1	1	1	1	2	5	2	3	3	2	85
6		3	3	3	2	3	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	2	3	2	3	3	3	3	5	4	3	3	3	3	4	5	98
7		3	4	4	4	3	3	1	4	2	4	4	4	2	5	1	1	1	2	1	2	3	1	4	4	4	4	5	3	5	5	93
8		5	5	4	5	3	4	4	3	5	5	3	3	3	3	3	2	3	3	4	4	3	3	2	3	2	2	4	2	2	4	101
9		4	4	5	4	5	4	5	2	3	5	3	1	2	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	108
10		3	1	3	3	3	1	2	3	5	5	2	2	4	4	4	1	1	1	3	2	2	1	2	3	5	5	4	2	2	3	82
		ESTADÍSTICOS																														
Varianza		1.3	1.2	0.9	0.7	0.7	1.0	1.4	0.9	1.1	0.5	0.4	1.0	0.8	1.0	0.8	1.3	1.6	1.4	0.9	0.8	0.5	1.0	1.7	0.9	0.9	0.8	0.7	0.7	0.9	1.0	

VARIABLE	SATISFACCIÓN DEL CLIENTE
----------	--------------------------

K	30	Nº de ítems
ΣVi	29.1	Sumatoria de las varianzas por ítem
Vt	99.21111111	Varianza del puntaje de los totales

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[ 1 - \frac{\sum Vi}{Vt} \right]$$

$$\alpha = \frac{30}{29} \left[ 1 - \frac{29.1}{99.2} \right]$$

$$\alpha = 1.034482759 \left[ 1 - 0.29309 \right]$$

$$\alpha = 1.034482759 \left[ 0.706910068 \right]$$

$$\alpha = 0.731286278$$



## ANEXO 10: EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTO



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Anexo 2: Evaluación por juicio de expertos**

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Calidad de atención y satisfacción del cliente respecto a los servicios médicos ofrecidos en un centro hospitalario de Nuevo Chimbote, 2023". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

**1. Datos generales del juez**

Nombres y Apellidos del juez:	Jose German Linares Cozola	
Grado profesional:	Maestría <input checked="" type="checkbox"/>	Doctor ( )
Área de formación académica:	Clinica ( )	Social ( )
	Educativa ( )	Organizacional ( X )
Áreas de experiencia profesional:	Docente de la Escuela Profesional de Administración	
Institución donde labora:	Universidad César Vallejo	
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ( )	
	Más de 5 años ( X )	

**2. Propósito de la evaluación:**

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

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

Nombre de la Prueba:	Cuestionario en escala ordinal
Autor(es):	Parasuraman y Berry 1993, adaptada por Barranco y Rueda Cuestionario de satisfacción a cargo de Velarde 2019
Procedencia:	Del autor, adaptada o validada por otros autores
Administración:	Personal
Tiempo de aplicación:	15 minutos
Ámbito de aplicación:	Centro Hospitalario de Nuevo Chimbote
Significación:	Está compuesta por dos variables: - La primera variable contiene 5 dimensiones, de 5 indicadores y 22 ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables. - La segunda variable contiene 3 dimensiones, de 14 indicadores y 30 ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables.

**4. Soporte teórico**

- Variable 1: Calidad de atención

Parasuraman (1982) la calidad percibida del servicio se define en el modelo como la diferencia entre las expectativas y las percepciones del consumidor.

- Variable 2: Satisfacción del cliente

El nivel del estado de ánimo de una persona que resulta de comparar el rendimiento percibido de un producto o servicio con sus expectativas. (Thompson, 2019)



Variable	Dimensiones	Definición
Calidad de atención	Fiabilidad Capacidad de respuesta Empatía Seguridad Aspectos tangibles	Parasuraman (1992) la calidad percibida del servicio se define en el modelo como la diferencia entre las expectativas y las percepciones del consumidor
Satisfacción del cliente	Rendimiento percibido Las expectativas Niveles de satisfacción	El nivel del estado de ánimo de una persona que resulta de comparar el rendimiento percibido de un producto o servicio con sus expectativas. (Thompson, 2018)

**5. Presentación de instrucciones para el juez:**

A continuación, a usted le presento el cuestionario "Calidad de atención y satisfacción del cliente respecto a los servicios médicos ofrecidos en un centro hospitalario de Nuevo Chimbote, 2023" elaborado por Bernuy Pérez, Carol Geraldine y Gamboa Vidal Carlos Manuel en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b> 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.
<b>COHERENCIA</b> 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.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

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

1. No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel



3. Moderado nivel
4. Alto nivel



Variable del instrumento: Calidad de atención

• Primera dimensión: Fiabilidad

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Fiabilidad	1	3	3	3	
	2	3	3	3	
	3	3	3	3	
	4	3	3	3	
	5	3	3	3	

• Segunda dimensión: Capacidad de respuesta

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Capacidad de respuesta	6	3	3	3	
	7	3	3	3	
	8	3	3	3	
	9	3	3	3	

• Tercera dimensión: Seguridad

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Empatía	10	3	3	3	
	11	3	3	3	
	12	3	3	3	
	13	3	3	3	



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

• Cuarta dimensión: Empatía

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Empatía	14	3	3	3	
	15	3	3	3	
	16	3	3	3	
	17	3	3	3	
	18	3	3	3	

• Cuarta dimensión: Aspectos tangibles

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Aspectos tangibles	19	3	3	3	
	20	3	3	3	
	21	3	3	3	
	22	3	3	3	

Variable del instrumento: Satisfacción del cliente

• Primera dimensión: Rendimiento percibido

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Resultado del servicio	1	3	3	3	
	2	3	3	3	
Seguridad en el servicio	3	3			
	4	3	3	3	
Calidad	5	3	3	3	
	6	3	3	3	
Experiencia	7	3	3	3	
	8	3	3	3	
Mejora	9	3	3	3	



	10	3	3	3	
Tiempo	11	3	3	3	

• Segunda dimensión: Las expectativas

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Cumplimiento	12	3	3	3	
	13	3	3	3	
Recomendaciones	14	3	3	3	
	15	3	3	3	
	16	3	3	3	
Desempeño	17	3	3	3	
	18	3	3	3	
Comunicación	19	3	3	3	
Necesidad	20	3	3	3	

• Tercera dimensión: Niveles de satisfacción

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Insatisfacción	21	3	3	3	
	22	3	3	3	
Satisfacción	23	3	3	3	



	24	3	3	3	
	25	3	3	3	
	26	3	3	3	
Complacencia	27	3	3	3	
	28	3	3	3	
	29	3	3	3	
	30	3	3	3	

  
.....  
(Grado, Nombres y Apellidos del juez)  
DNI N° 30674886

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 McGertland 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 (Vuolainén & Lakkonen, 1995, citados en Hyrkäs et al. (2003).

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





**Anexo 2: Evaluación por juicio de expertos**

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Calidad de atención y satisfacción del cliente respecto a los servicios médicos ofrecidos en un centro hospitalario de Nuevo Chimbote, 2023". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

**1. Datos generales del juez**

Nombres y Apellidos del juez:	Godofredo Sebastian Tapay Paredes		
Grado profesional:	Maestría ( X )	Doctor	( )
Área de formación académica:	Clinica ( )	Social	( )
	Educativa ( )	Organizacional	( X )
Áreas de experiencia profesional:	Docente de la Escuela Profesional de Administración		
Institución donde labora:	Universidad César Vallejo		
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años	( )	
	Más de 5 años	( X )	

**2. Propósito de la evaluación:**

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

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

Nombre de la Prueba:	Cuestionario en escala ordinal
Autor(es):	Parasuraman y Berry 1993, adaptado por Bateman y Fuyel Cuestionario de satisfacción a cargo de Valverde 2019
Procedencia:	Del autor, adaptada o validada por otros autores
Administración:	Personal
Tiempo de aplicación:	15 minutos
Ámbito de aplicación:	Centro Hospitalario de Nuevo Chimbote
Significación:	Está compuesta por dos variables: - La primera variable contiene 5 dimensiones, de 5 indicadores y 22 ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables. - La segunda variable contiene 3 dimensiones, de 14 indicadores y 30 ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables.



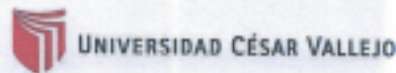
**4. Soporte teórico**

- Variable 1: Calidad de atención

Parasuraman (1992) la calidad percibida del servicio se define en el modelo como la diferencia entre las expectativas y las percepciones del consumidor.

- Variable 2: Satisfacción del cliente

El nivel del estado de ánimo de una persona que resulta de comparar el rendimiento percibido de un producto o servicio con sus expectativas. (Thompson, 2019)



Variable	Dimensiones	Definición
Calidad de atención	Fiabilidad Capacidad de respuesta Empatía Seguridad Aspectos tangibles	Parasuraman (1992) la calidad percibida del servicio se define en el modelo como la diferencia entre las expectativas y las percepciones del consumidor
Satisfacción del cliente	Rendimiento percibido Las expectativas Niveles de satisfacción	El nivel del estado de ánimo de una persona que resulta de comparar el rendimiento percibido de un producto o servicio con sus expectativas. (Thompson, 2019)

**6. Presentación de instrucciones para el juez:**

A continuación, a usted le presento el cuestionario "Calidad de atención y satisfacción del cliente respecto a los servicios médicos ofrecidos en un centro hospitalario de Nuevo Chimbote, 2023" elaborado por Bernuy Pérez, Carol Geraldine y Gamboa Vidal Carlos Manuel en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b> 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.
<b>COHERENCIA</b> 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.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

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

1. No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel



3. Moderado nivel

4. Alto nivel

*Godofredo*



Variable del instrumento: Calidad de atención

- Primera dimensión: Fiabilidad

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Fiabilidad	1	4	4	4	
	2	4	4	4	
	3	4	4	4	
	4	4	4	4	
	5	4	4	4	

- Segunda dimensión: Capacidad de respuesta

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Capacidad de respuesta	6	4	4	4	
	7	4	4	4	
	8	4	4	4	
	9	4	4	4	

- Tercera dimensión: Seguridad

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Empatía	10	4	4	4	
	11	4	4	4	
	12	4	4	4	
	13	4	4	4	



*Handwritten signature*



• Cuarta dimensión: Empatía

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Empatía	14	3	3	3	
	15	3	3	3	
	16	3	3	3	
	17	3	3	3	
	18	3	3	3	

• Cuarta dimensión: Aspectos tangibles

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Aspectos tangibles	19	4	4	4	
	20	4	4	4	
	21	4	4	4	
	22	4	4	4	

Variable del instrumento: Satisfacción del cliente

• Primera dimensión: Rendimiento percibido

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Resultado del servicio	1	5	5	5	
	2	5	5	5	
Seguridad en el servicio	3	5	5	5	
	4	5	5	5	
Calidad	5	5	5	5	
	6	4	4	4	
Experiencia	7	4	4	4	
	8	4	4	4	
Mejora	9	5	5	5	

*Handwritten signature*



	10	5	5	5	
Tiempo	11	5	5	5	

• Segunda dimensión: Las expectativas

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Cumplimiento	12	5	5	5	
	13	5	5	5	
Recomendaciones	14	4	4	4	
	15	4	4	4	
	16	4	4	4	
Desempeño	17	5	5	5	
	18	5	5	5	
Comunicación	19	5	5	5	
Necesidad	20	5	5	5	

*Yuripacheco*

• Tercera dimensión: Niveles de satisfacción

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Insatisfacción	21	5	5	5	
	22	5	5	5	
Satisfacción	23	5	5	5	



	24	5	5	5	
	25	5	5	5	
	26	5	5	5	
Complacencia	27	5	5	5	
	28	5	5	5	
	29	5	4	4	
	30	4	4	4	

*Godofredo Roberto Zapay Parades*  
Godofredo Roberto Zapay Parades  
(Grado, Nombres y Apellidos del juez)  
DNI N° 32.983261

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2007), 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 expertise 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 (Vuolteen & Liakkonen, 1995, citados en Hyrkäs et al. (2003).

Ver : <https://www.revistaspeccios.com/issue/2017/cited/2017-23.pdf> entre otra bibliografía.



**Anexo 2: Evaluación por juicio de expertos**

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Calidad de atención y satisfacción del cliente respecto a los servicios médicos ofrecidos en un centro hospitalario de Nuevo Chimbote, 2023". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

**1. Datos generales del juez**

Nombres y Apellidos del juez:	<i>Mg. Karoldiva Adruencón Costas</i>	
Grado profesional:	Maestría ( <input checked="" type="checkbox"/> )	Doctor ( )
Área de formación académica:	Clinica ( )	Social ( )
	Educativa ( )	Organizacional ( <input checked="" type="checkbox"/> )
Áreas de experiencia profesional:	Docente de la Escuela Profesional de Administración	
Institución donde labora:	Universidad César Vallejo	
Tiempo de experiencia profesional el área:	2 a 4 años ( )	
	Más de 5 años ( <input checked="" type="checkbox"/> )	

**2. Propósito de la evaluación:**

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

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

Nombre de la Prueba:	Cuestionario en escala ordinal
Autor(es):	
Procedencia:	Del autor, adaptada o validada por otros autores
Administración:	Personal
Tiempo de aplicación:	15 minutos
Ámbito de aplicación:	Centro Hospitalario de Nuevo Chimbote
Significación:	<p>Está compuesta por dos variables:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- La primera variable contiene 5 dimensiones, de 5 indicadores y 22 ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables.</li> <li>- La segunda variable contiene 3 dimensiones, de 14 indicadores y 30 ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables.</li> </ul>

**4. Soporte teórico**

- **Variable 1:** Calidad de atención

Parasuraman (1992) la calidad percibida del servicio se define en el modelo como la diferencia entre las expectativas y las percepciones del consumidor.

- **Variable 2:** Satisfacción del cliente

El nivel del estado de ánimo de una persona que resulta de comparar el rendimiento percibido de un producto o servicio con sus expectativas. (Thompson, 2019)







Variable	Dimensiones	Definición
Calidad de atención	Fiabilidad Capacidad de respuesta Empatía Seguridad Aspectos tangibles	Parasuraman (1982) la calidad percibida del servicio se define en el modelo como la diferencia entre las expectativas y las percepciones del consumidor
Satisfacción del cliente	Rendimiento percibido Las expectativas Niveles de satisfacción	El nivel del estado de ánimo de una persona que resulta de comparar el rendimiento percibido de un producto o servicio con sus expectativas. (Thompson, 2019)

**5. Presentación de instrucciones para el juez:**

A continuación, a usted le presento el cuestionario "Calidad de atención y satisfacción del cliente respecto a los servicios médicos ofrecidos en un centro hospitalario de Nuevo Chimbote, 2023" elaborado por Bernuy Pérez, Carol Geraldine y Gamboa Vidal Carlos Manuel en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b> 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.
<b>COHERENCIA</b> 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.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

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

1. No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel



3. Moderado nivel
4. Alto nivel



Variable del instrumento: Calidad de atención

- Primera dimensión: Fiabilidad

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Fiabilidad	1	3	3	3	
	2	3	3	3	
	3	3	3	3	
	4	4	4	4	
	5	4	3	3	

- Segunda dimensión: Capacidad de respuesta

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Capacidad de respuesta	6	3	3	3	
	7	3	3	3	
	8	3	3	3	
	9	3	3	3	

- Tercera dimensión: Seguridad

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Empatía	10	4	4	4	
	11	4	4	4	
	12	3	3	3	
	13	3	3	3	





• Cuarta dimensión: Empatía

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Empatía	14	4	4	4	
	15	3	3	3	
	16	4	4	4	
	17	3	3	3	
	18	4	4	4	

• Cuarta dimensión: Aspectos tangibles

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Aspectos tangibles	19	3	3	3	
	20	3	3	3	
	21	4	4	4	
	22	3	3	3	

Variable del instrumento: Satisfacción del cliente

• Primera dimensión: Rendimiento percibido

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Resultado del servicio	1	4	4	4	
	2	4	4	4	
Seguridad en el servicio	3	4	4	4	
	4	4	4	4	
Calidad	5	4	4	4	
	6	4	4	4	
Experiencia	7	4	4	4	
	8	4	4	4	
Mejora	9	4	4	4	



	10	4	4	4	
Tiempo	11	4	4	4	

• Segunda dimensión: Las expectativas

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Cumplimiento	12	4	4	4	
	13	4	4	4	
Recomendaciones	14	4	4	4	
	15	4	4	4	
	16	4	4	4	
Desempeño	17	4	4	4	
	18	4	4	4	
Comunicación	19	4	4	4	
Necesidad	20	4	4	4	

• Tercera dimensión: Niveles de satisfacción

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Insatisfacción	21	4	4	4	
	22	4	4	4	
Satisfacción	23	4	4	4	



	24	4	4	4	
	25	4	4	4	
	26	4	4	4	
Complacencia	27	4	4	4	
	28	4	4	4	
	29	4	4	4	
	30	4	4	4	

  
Mg. *[Signature]*  
DNI N° ...40266110

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2001), 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, Hyrkás et al. (2003) manifiestan que 10 expertos brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Luukkonen, 1995, citados en Hyrkás et al. (2003).

Ver: <https://www.revistaespacios.com/2017/2/2017-23.pdf> entre otra bibliografía.



### ANEXO 11. CÁLCULO DEL TAMAÑO DE LA MUESTRA

#### Formula de población finita

$$n = \frac{(N * z^2 * s^2)}{(e^2 *(N-1) + z^{2**} s^2)}$$

Datos

N = 40000

z<sup>2</sup> = 1.96 (95%)

s<sup>2</sup> = 0.25 (p\*q)

e<sup>2</sup> = 0.05 (5%)

#### Aplicación

$$n = \frac{(40\ 000 * 1.96 * 1.96 * 0.25)}{(0.05 * 0.05 * (40000 - 1) + 1.96 * 1.96 * 0.25)}$$

$$n = \frac{38416}{101}$$

n = 381

#### Mediante un link se pudo confirmar el resultado

Tamaño de la población <sup>①</sup>	Nivel de confianza (%) <sup>①</sup>	Margen de error (%) <sup>①</sup>
<input type="text" value="40000"/>	<input type="text" value="95"/>	<input type="text" value="5"/>

Tamaño de la muestra

# 381



ANEXO 12. BASE DE DATOS

Variable: Calidad de atención																						
ENCUESTADOS	Ítems																					
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22
1	3	3	3	4	4	3	1	1	2	4	4	5	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3
2	2	4	4	4	2	4	2	2	2	4	2	2	4	4	4	4	4	2	4	4	4	2
3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2
4	3	4	4	3	4	3	2	2	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	4	3
5	3	3	3	4	3	4	4	2	3	3	5	5	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4
6	2	3	2	3	4	3	2	2	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	4	3	3
7	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	5	3	3	2
8	4	4	4	3	3	4	3	2	2	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4
9	1	1	2	2	1	2	1	1	1	2	1	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2
10	4	4	3	4	4	2	5	4	4	5	4	3	5	4	5	4	5	5	4	4	3	4
11	3	4	4	2	3	3	4	3	4	4	3	5	5	5	5	4	5	4	3	4	4	3
12	5	5	5	5	4	3	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	3	5	5	5	5
13	4	5	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	5	4	5	4	4	4	4
14	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
15	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	4	2	3	3
16	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
17	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
18	4	5	5	3	4	4	4	3	4	5	4	4	4	4	3	4	3	5	5	5	5	4
19	4	4	4	3	5	4	4	3	3	5	5	4	4	4	4	4	3	4	4	5	4	4
20	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
21	3	4	4	4	4	4	5	3	3	4	4	5	4	4	4	4	2	4	4	5	4	4
22	4	4	4	4	3	2	3	3	3	4	4	4	3	2	3	3	3	4	3	4	3	4
23	3	4	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4
24	3	4	3	3	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3
25	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	2	4	4	3	3	3	3	3
26	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3
27	3	4	3	3	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	2	2	3	2	2	2	2	2
28	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	4	2	2	3	3	2	2	3	4	2
29	4	4	4	2	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	3	3
30	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
31	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4
32	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	3	2	4	2	4	4
33	4	4	4	1	1	3	1	1	2	4	3	4	4	3	3	3	2	3	3	4	4	4
34	2	2	4	4	4	4	3	3	2	3	4	3	3	2	3	3	3	3	5	4	4	4
35	4	3	4	4	2	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	2	3
36	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4
37	4	2	3	2	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	4	4
38	3	3	4	2	3	2	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3
39	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	2	2	4	3	3	3
40	3	4	2	2	1	1	1	1	3	4	3	3	4	3	2	2	3	3	3	3	3	4
41	3	2	3	3	2	2	2	2	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	3	2	3	3
42	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4
43	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	2	3	5	3	3	4	4	4	4	4	3	3
44	3	3	3	3	3	2	4	3	4	2	3	5	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4
45	3	3	3	3	2	2	3	2	4	4	3	4	4	4	2	3	2	3	3	3	4	3
46	2	4	4	4	3	3	3	2	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3
47	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3	2	2	2	4	2	3
48	4	4	4	3	3	3	3	3	3	5	3	3	4	3	3	3	3	4	3	2	3	2
49	3	4	4	3	3	2	4	3	3	4	3	4	4	4	3	5	3	3	3	3	3	4
50	2	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	2	2	2	3	3	3	2	2	3	3	2
51	3	2	3	3	3	3	3	5	5	5	3	4	3	3	4	4	2	2	2	2	3	3
52	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	5	4	4	4	3	3	3	4	3	3





53	3	3	3	3	4	3	4	4	3	5	5	3	5	3	3	2	2	3	2	3	3	3
54	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	5	3	3	2	3	3	4	4	3	4
55	3	3	3	2	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3
56	3	3	3	3	3	3	3	2	4	4	4	3	4	3	3	2	3	3	3	3	3	4
57	3	5	4	3	3	2	2	3	3	4	4	4	3	4	3	4	2	2	2	2	3	3
58	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3
59	3	3	5	3	3	3	3	3	4	3	4	3	5	2	3	4	3	4	2	3	3	3
60	3	3	3	3	2	3	3	3	3	4	3	3	2	3	5	4	3	3	4	5	4	4
61	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3
62	4	4	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3
63	2	2	3	2	2	2	2	3	3	3	3	2	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
64	3	4	3	4	4	3	2	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3
65	3	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4
66	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3
67	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3
68	4	4	5	3	3	3	3	4	2	3	3	3	4	3	2	1	4	3	3	5	4	3
69	3	3	3	4	3	3	3	4	2	3	3	3	3	4	3	3	2	5	4	4	3	3
70	4	3	2	2	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2	2	3	4	2	3	2
71	3	2	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	5	3	2	4
72	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	2
73	4	3	2	3	5	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4
74	3	4	3	3	2	2	2	3	4	2	1	3	2	2	2	3	2	2	3	4	3	5
75	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	2	3	4	3	3	2	3	3	3	2	3
76	3	2	3	4	3	4	3	3	4	3	3	2	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4
77	3	3	2	3	3	4	3	3	2	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4
78	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	1	3	2	2	2	2	2	3	3	3	2
79	2	2	4	4	2	3	4	2	3	3	4	4	4	4	4	1	4	4	4	1	2	3
80	3	4	4	3	4	4	4	3	4	2	4	3	3	3	3	3	3	3	4	2	2	1
81	2	4	4	4	4	4	3	2	4	3	3	3	4	3	3	3	3	2	3	4	2	3
82	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
83	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3
84	3	4	3	4	5	4	2	3	2	3	3	4	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3
85	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	5	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
86	3	3	3	4	2	3	4	3	3	2	3	3	4	4	3	3	4	2	2	2	2	3
87	3	3	3	4	2	2	3	3	2	2	3	2	3	2	2	3	4	4	3	3	4	3
88	3	2	4	2	2	3	3	3	4	4	4	5	4	4	3	4	3	2	2	4	4	4
89	4	2	4	2	4	4	3	3	3	2	5	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4
90	3	3	5	3	3	3	3	3	1	4	3	3	3	4	4	3	2	3	4	1	5	2
91	3	3	3	1	2	2	2	2	2	3	2	3	4	3	4	4	3	3	3	4	3	1
92	5	3	5	3	3	3	3	3	3	3	5	1	1	3	3	2	3	3	3	3	2	3
93	3	5	4	3	3	3	3	3	3	3	4	2	2	5	3	5	3	3	2	3	2	3
94	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	4	4
95	5	5	4	5	4	2	4	5	4	4	3	3	3	3	2	4	3	4	1	3	1	5
96	5	3	2	3	2	4	5	3	3	3	2	3	5	3	2	4	3	2	4	5	5	5
97	5	3	4	3	3	4	3	3	3	2	1	4	3	2	2	4	4	2	3	3	4	2
98	3	2	3	3	3	4	2	3	3	2	2	2	3	3	3	3	2	3	3	2	2	4
99	5	4	4	4	4	5	3	4	5	5	4	4	4	2	4	2	3	3	3	4	3	3
100	3	2	3	4	5	4	2	2	2	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	2	2	2
101	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4
102	2	3	3	3	3	5	5	4	5	3	2	1	3	4	4	5	5	5	5	5	5	4
103	3	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5
104	5	5	4	4	4	4	3	4	3	3	5	3	3	3	4	4	3	4	5	3	3	3
105	4	3	5	5	3	4	4	3	3	5	4	4	4	4	5	3	5	4	3	3	5	3
106	5	5	5	3	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
107	5	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	2	1	2	3	2	3	3	3	3



108	5	4	3	5	4	3	5	4	4	3	4	3	5	4	5	5	4	4	3	5	4	3
109	3	3	2	3	4	4	4	1	3	4	4	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2
110	5	3	4	3	5	4	5	5	5	4	3	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5
111	5	3	4	5	5	2	3	3	4	2	2	3	4	5	5	3	3	5	5	4	3	3
112	3	4	2	3	3	4	2	5	5	2	2	4	3	3	4	3	1	4	3	3	3	3
113	5	5	3	3	4	3	3	4	5	3	3	4	3	3	4	3	4	4	5	2	5	4
114	5	4	3	5	4	3	5	5	4	4	2	5	2	5	4	3	4	3	3	4	5	5
115	3	2	3	3	3	2	1	3	4	5	5	4	4	4	4	3	3	3	5	4	2	2
116	5	4	3	5	3	4	4	4	5	5	4	4	3	5	1	2	2	4	3	2	4	3
117	3	2	4	3	3	4	1	3	3	3	2	5	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3
118	2	4	5	4	4	3	2	5	4	3	5	3	3	3	5	4	3	5	4	4	5	3
119	3	2	2	3	4	3	3	2	2	3	5	3	4	2	2	3	3	4	4	3	5	3
120	5	4	3	5	4	4	2	2	2	5	4	4	5	1	5	4	3	5	3	3	5	3
121	5	5	4	3	4	3	3	2	3	2	2	3	2	2	2	3	3	2	1	3	3	3
122	3	3	4	5	4	2	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	2	3	2	3	2	2
123	5	4	3	3	5	2	4	4	5	3	4	5	3	4	3	3	5	3	4	4	3	5
124	3	4	3	3	3	3	3	2	3	4	2	3	4	5	3	2	4	3	4	4	4	4
125	5	4	3	5	4	3	5	4	3	5	4	3	2	3	4	3	3	3	4	3	3	4
126	4	5	4	4	4	4	3	3	3	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5
127	5	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	3	5	3	3	4	4	3	4	5	3	5
128	3	4	3	3	3	3	3	2	3	3	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5
129	5	4	3	3	2	5	4	3	3	5	2	4	3	4	3	4	3	2	4	4	4	3
130	5	4	4	4	4	4	4	3	3	5	4	4	4	5	4	2	2	3	3	3	3	3
131	5	4	3	5	4	3	5	4	3	5	4	3	3	5	4	3	5	4	3	4	5	4
132	2	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
133	5	4	3	3	5	4	3	5	4	3	5	4	4	3	4	4	3	4	5	4	3	5
134	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	2	3	3	3	4	4	2	3	2
135	5	5	4	5	3	3	4	3	5	4	3	5	4	3	5	5	4	3	3	4	5	5
136	5	5	4	3	3	1	4	5	4	3	3	4	3	2	2	3	3	4	5	3	3	3
137	3	2	2	4	4	3	4	3	4	5	4	4	3	3	2	4	4	3	4	4	4	4
138	3	2	5	3	5	2	5	4	3	2	2	5	5	5	5	3	2	5	4	3	3	4
139	3	4	3	3	3	2	3	3	3	3	4	4	3	5	3	2	4	2	2	2	2	3
140	4	3	5	4	3	5	3	3	3	5	4	3	3	2	4	3	3	2	4	2	4	3
141	3	2	4	4	4	3	3	3	3	5	4	2	4	1	2	3	5	4	4	3	3	3
142	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	3	3	4	3	5	4
143	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4
144	5	5	4	3	4	4	4	3	5	5	4	2	4	4	4	4	3	5	4	4	4	3
145	4	4	4	4	3	4	4	4	2	4	2	2	3	3	2	3	2	2	4	2	2	2
146	5	5	2	2	3	2	2	2	4	3	1	3	3	4	3	4	3	4	2	3	3	4
147	3	3	2	2	3	3	4	4	5	3	3	3	2	2	2	2	4	3	2	3	4	4
148	5	3	5	5	3	2	3	3	1	1	2	3	1	1	4	3	4	4	4	2	4	3
149	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	2	4	5	5
150	5	2	2	2	4	3	5	5	3	4	5	4	4	5	5	2	3	2	1	3	2	4
151	5	4	5	4	3	4	5	3	4	3	5	3	3	5	4	3	3	3	5	4	3	3
152	3	3	3	4	4	3	2	2	4	1	1	4	5	5	3	3	4	2	3	3	3	4
153	3	4	4	4	2	2	3	2	3	2	3	5	3	3	4	5	4	3	3	4	4	3
154	4	3	3	4	4	4	4	5	3	2	1	5	3	3	2	1	2	2	5	5	3	2
155	4	4	3	3	5	4	5	2	3	3	4	2	1	3	1	1	3	4	5	4	1	4
156	5	4	4	3	3	4	5	3	3	4	2	1	4	3	5	2	4	3	4	4	3	4
157	3	3	4	4	4	4	5	5	4	2	4	5	3	5	5	3	4	4	4	3	3	3
158	4	4	5	3	5	5	4	5	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4
159	2	5	2	4	2	2	2	1	1	4	1	2	2	2	2	3	2	2	4	2	1	1
160	5	3	3	4	5	5	4	5	1	4	2	2	3	2	2	1	1	4	4	2	1	2
161	5	2	1	3	4	3	1	3	2	1	3	4	2	5	4	2	4	5	4	4	2	3
162	3	3	4	2	3	3	3	4	4	2	2	2	3	4	5	2	4	5	3	4	5	4



163	3	5	3	5	3	3	2	3	4	5	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	2	2
164	3	5	3	4	3	5	4	4	4	5	3	2	3	3	5	5	2	2	3	4	4	5
165	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1
166	3	3	4	4	3	4	4	2	5	3	3	3	4	3	3	2	3	4	4	1	3	4
167	4	5	3	5	3	3	2	2	1	2	3	3	2	3	3	2	2	2	3	3	4	4
168	2	1	1	1	1	1	1	2	2	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
169	3	3	4	3	3	1	3	4	4	4	3	5	5	3	2	3	5	4	4	4	4	5
170	4	4	4	5	4	3	5	4	4	4	3	3	3	4	5	3	4	5	3	4	3	3
171	5	4	2	4	3	3	3	4	5	3	3	4	4	4	3	5	4	5	3	3	3	5
172	4	3	5	3	3	3	4	3	3	2	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	2
173	5	2	5	4	4	5	3	1	2	4	4	4	3	3	3	1	2	5	2	1	2	3
174	5	3	4	4	4	4	4	5	4	4	3	3	2	4	4	4	4	4	3	4	3	3
175	5	2	4	2	2	3	3	5	2	1	2	3	4	1	2	5	3	1	2	2	3	3
176	4	3	2	3	2	4	1	4	3	3	5	2	2	2	2	3	3	2	2	2	3	5
177	5	4	5	4	3	3	4	2	3	3	3	3	1	2	4	5	4	4	1	2	3	4
178	5	4	2	3	2	3	2	2	1	3	5	5	4	2	4	5	5	3	3	3	2	4
179	5	4	1	4	2	2	4	3	4	3	3	3	2	4	3	3	4	4	3	3	2	3
180	3	5	4	3	4	3	2	5	4	4	4	4	4	3	5	4	3	3	4	4	4	4
181	5	5	5	4	3	1	3	3	4	3	3	5	5	4	3	4	4	5	3	4	4	5
182	3	3	3	3	3	4	2	3	5	3	5	4	5	4	3	4	3	2	3	3	2	2
183	3	4	4	4	3	4	5	3	2	3	4	5	5	4	4	3	3	4	4	4	4	2
184	4	4	5	4	4	4	5	4	3	2	3	4	4	5	5	3	4	5	4	5	1	1
185	3	5	5	3	3	2	4	4	4	3	2	5	3	4	5	3	2	3	3	4	2	3
186	3	4	5	5	5	5	5	2	3	4	4	2	2	4	3	4	4	3	3	4	4	3
187	3	4	2	1	5	2	2	4	3	2	2	2	2	4	4	4	4	4	4	5	4	4
188	4	4	2	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3	4	5	5	4	5	4	4
189	5	5	2	3	5	3	4	3	2	4	3	2	2	3	2	3	2	2	5	1	3	2
190	1	1	1	3	4	3	2	2	1	4	1	3	4	2	4	5	4	1	4	4	3	4
191	3	3	2	2	3	4	5	3	4	2	3	4	4	3	4	2	3	4	5	2	1	4
192	4	3	4	4	5	5	4	3	3	3	3	3	4	3	2	4	4	1	3	3	1	2
193	4	5	3	3	3	3	3	2	4	4	2	3	2	2	4	2	3	3	3	4	2	3
194	3	2	3	3	2	3	4	2	4	4	5	2	4	2	3	5	2	5	2	4	2	2
195	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	5	2	2	4	5
196	1	3	3	4	2	1	2	1	1	1	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	4
197	3	3	4	3	3	4	3	2	3	5	3	1	2	3	3	3	3	2	3	2	4	2
198	1	3	5	4	2	2	3	3	2	2	1	2	3	3	2	1	2	2	1	3	2	1
199	1	3	3	5	4	2	2	1	2	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	2	2	2
200	2	2	3	3	4	4	3	4	4	4	2	4	3	3	4	3	4	3	3	2	3	3
201	1	3	2	2	2	1	2	2	2	2	3	3	2	3	4	4	2	2	3	3	3	3
202	3	3	2	5	3	3	2	2	2	2	3	1	1	2	1	2	3	3	4	3	2	2
203	3	3	3	2	3	2	3	5	2	2	3	2	1	2	4	3	3	1	3	4	3	3
204	5	4	3	5	4	3	2	2	5	4	3	4	3	2	3	1	3	3	2	4	3	3
205	5	1	2	3	3	1	1	3	3	3	3	2	3	1	2	4	4	3	3	2	3	4
206	5	4	3	3	4	3	3	5	4	3	3	3	2	5	4	3	3	3	4	5	4	3
207	2	2	3	4	3	3	3	2	3	2	4	3	2	2	3	1	3	4	2	1	2	1
208	4	2	5	4	4	5	4	4	3	3	2	3	4	5	3	5	5	5	3	3	4	2
209	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	3	3	2	2
210	5	4	5	3	4	5	3	5	4	2	3	5	3	5	4	3	5	4	3	5	3	2
211	4	4	2	2	2	1	3	2	2	3	2	3	1	2	2	3	3	1	5	1	4	2
212	5	4	5	3	4	5	4	3	3	4	3	5	3	5	4	3	3	5	4	4	4	3
213	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	3	3	2	3	2	1	2	4	2	3	2
214	5	4	3	4	5	4	2	5	3	4	5	4	4	4	5	5	4	3	4	5	4	2
215	4	3	4	4	4	2	2	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	2	4	4
216	5	4	3	5	4	3	3	4	4	5	5	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3
217	4	4	4	3	4	4	3	3	4	2	4	4	3	2	4	3	4	4	4	3	3	4



218	5	3	4	5	4	3	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	3	5	5	3	4
219	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	2	1	5	3	4	3	2	2	3	3	3
220	5	4	3	5	4	3	4	5	4	4	3	5	4	3	5	4	5	3	3	4	5	4
221	4	5	5	4	4	3	3	5	4	5	4	5	5	4	3	5	5	4	5	4	5	3
222	5	4	3	5	4	3	5	4	3	5	4	3	3	3	4	2	5	4	4	4	5	3
223	5	4	4	3	5	4	3	4	5	3	4	5	3	4	3	5	3	4	3	5	4	3
224	5	4	3	3	5	4	3	5	3	5	3	5	4	3	4	4	5	3	5	4	3	5
225	5	4	3	5	4	3	5	4	3	4	2	5	5	4	3	4	5	3	4	5	3	4
226	5	3	5	4	3	4	3	5	3	3	5	4	3	5	4	3	5	4	5	4	5	3
227	5	4	3	5	4	4	5	5	4	3	5	3	4	5	4	5	3	4	5	4	5	3
228	5	4	3	5	4	5	4	3	5	5	3	4	5	4	3	5	4	4	3	5	4	4
229	5	4	3	5	4	3	4	3	5	3	4	5	3	5	3	4	5	4	3	5	4	4
230	5	4	3	4	5	3	5	3	5	4	5	2	4	5	3	4	5	3	5	4	5	3
231	5	2	3	5	3	5	3	5	4	3	5	4	3	4	5	3	4	5	4	3	5	4
232	1	2	2	2	2	2	2	1	2	5	5	3	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1
233	5	4	3	5	4	3	4	3	5	3	4	3	5	4	3	3	5	5	3	5	4	3
234	5	3	4	3	5	4	5	3	4	5	5	3	3	4	5	4	5	5	3	5	4	3
235	5	4	5	2	3	4	5	3	5	4	5	3	4	3	5	4	5	4	3	5	4	3
236	5	4	4	4	3	5	4	5	3	3	4	5	3	5	4	5	3	5	3	5	5	5
237	5	4	3	3	4	5	5	4	3	5	5	4	3	3	4	5	3	5	4	3	4	4
238	4	5	4	5	5	4	4	5	4	5	5	3	4	5	5	5	4	5	5	4	5	4
239	5	4	5	4	3	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5
240	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	3
241	5	5	5	3	5	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5
242	5	5	4	5	5	4	3	5	4	3	5	5	4	4	4	3	5	4	3	5	4	4
243	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	3	5	4	5	4	4	5	4	4
244	5	4	3	5	4	5	4	5	4	5	3	5	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5
245	5	5	3	5	4	5	4	4	4	2	3	3	5	5	4	4	5	3	5	5	5	4
246	5	4	4	5	4	4	5	3	5	4	5	4	5	4	5	4	5	3	3	5	5	4
247	5	4	5	4	4	3	5	4	5	4	5	3	4	5	4	3	4	4	3	5	5	3
248	5	4	5	3	5	4	4	5	4	5	4	4	5	3	4	5	4	5	4	5	4	4
249	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
250	1	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1
251	1	1	1	1	2	2	5	1	3	1	1	1	3	1	1	1	1	2	2	2	1	1
252	1	1	2	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
253	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1
254	1	1	1	1	1	1	1	2	2	3	2	1	2	1	1	3	1	1	1	1	1	1
255	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
256	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
257	2	2	2	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	2	2	2	2	2	1	3	1	2
258	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	3
259	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1
260	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2
261	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
262	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	4	1	4	2	2
263	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	5
264	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
265	5	5	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
266	5	5	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	5	3	5	5	5	4	3
267	3	4	3	4	5	4	2	4	5	5	4	4	4	2	4	5	4	2	3	2	3	3
268	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	2	4	3	2	2	2	3	2	4	4	4	3
269	2	4	1	5	3	2	3	2	4	2	3	2	4	4	2	4	3	1	3	3	5	3
270	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4
271	3	3	2	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3
272	4	3	5	4	3	4	3	3	4	1	3	3	4	1	3	3	3	4	4	4	3	3



273	3	4	4	4	4	4	3	5	5	4	4	4	4	4	3	5	5	5	5	4	5	3	
274	3	4	4	3	2	2	2	2	2	3	4	3	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	5
275	3	4	3	3	2	4	2	4	4	4	3	4	3	4	3	5	2	4	3	3	1	4	
276	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	
277	3	4	4	4	5	4	4	3	3	4	3	4	4	4	3	3	4	2	4	3	3	3	
278	3	2	1	1	2	1	4	5	3	2	4	2	2	1	4	3	4	1	3	1	4	3	
279	3	3	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	
280	3	2	5	3	4	2	3	4	3	2	3	2	5	4	2	3	2	4	2	5	4	2	
281	4	3	4	3	3	2	2	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	3	3	4	4	4	
282	4	1	3	4	3	4	4	2	5	4	4	3	3	3	2	4	2	4	3	1	3	3	
283	3	3	3	3	2	4	4	4	4	5	5	5	4	3	5	4	3	3	3	4	4	5	
284	4	3	4	4	3	4	2	2	1	4	3	3	3	3	4	1	4	3	4	4	3	3	
285	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	
286	3	2	3	4	4	4	3	1	4	2	4	4	2	4	4	1	5	4	4	4	1	4	
287	3	3	2	1	1	3	3	3	4	2	3	3	3	2	4	4	4	5	4	3	4	3	
288	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	
289	3	3	3	3	3	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	
290	4	1	4	1	5	3	4	4	4	2	2	4	4	3	2	3	4	2	3	2	3	2	
291	4	3	5	5	4	4	4	3	4	4	3	2	4	3	4	2	3	3	3	4	1	5	
292	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	4	
293	4	3	3	2	4	4	4	4	3	4	3	4	3	2	3	2	3	4	3	4	4	4	
294	4	4	3	5	3	1	3	3	3	2	5	1	3	3	3	2	5	1	4	2	5	2	
295	5	4	4	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	2	4	4	3	3	3	4	3	
296	2	1	3	3	3	4	2	3	2	3	3	2	4	1	3	4	5	4	3	3	3	5	
297	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	3	5	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	
298	4	5	4	4	3	3	2	4	2	5	3	3	3	1	1	3	3	2	2	4	3	5	
299	3	3	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4	5	3	4	4	4	3	4	4	4	3	
300	4	3	3	1	2	2	3	4	3	3	3	3	2	3	4	3	2	2	2	2	3	2	
301	3	4	4	2	4	5	3	1	2	3	2	3	3	1	4	4	4	4	2	3	2	1	
302	3	3	4	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	3	
303	4	4	5	4	3	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	
304	3	3	2	1	2	1	2	1	4	3	5	2	5	4	4	4	3	3	2	2	1	1	
305	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	5	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	
306	5	5	4	1	4	1	5	2	3	3	4	2	3	4	4	3	5	5	4	3	4	3	
307	3	3	3	3	3	3	4	5	3	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	3	
308	2	1	3	2	4	2	4	2	4	2	4	4	3	2	2	1	3	4	3	2	4	2	
309	3	5	4	4	5	5	4	4	5	2	3	3	3	3	3	3	2	2	4	3	4	4	
310	4	2	3	2	4	2	4	3	4	4	4	3	2	3	2	4	3	4	5	3	3	3	
311	4	5	5	4	4	4	4	3	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	
312	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
313	3	2	2	5	2	1	1	5	2	2	3	3	2	4	4	5	3	3	4	3	3	2	
314	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	2	2	2	
315	3	5	4	1	2	4	3	4	1	4	1	3	1	3	5	1	2	2	4	2	3	3	
316	3	2	5	2	5	2	3	4	5	2	3	3	4	3	4	3	5	4	2	4	3	4	
317	3	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4	
318	5	2	3	1	4	5	3	2	3	4	3	3	2	4	4	3	4	4	2	5	4	3	
319	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	3	4	
320	2	2	4	4	4	4	3	3	1	4	3	2	1	2	3	4	3	5	4	3	3	4	
321	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	
322	2	3	4	4	4	4	4	3	4	3	5	2	3	3	4	4	2	2	2	4	3	2	
323	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4	
324	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
325	5	4	3	1	4	3	5	2	3	1	3	2	5	4	2	2	2	2	4	3	3	1	
326	4	4	3	1	3	2	3	2	4	2	1	3	4	5	3	3	3	1	4	3	2	4	
327	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	



328	2	2	4	1	3	5	1	3	2	3	5	2	4	3	1	3	2	2	2	1	4	2
329	3	3	3	4	2	2	2	2	3	2	2	2	3	4	3	3	3	4	3	3	4	4
330	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3
331	3	2	3	1	3	3	5	3	5	3	3	3	2	3	3	4	4	3	3	4	1	4
332	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4
333	4	2	4	2	3	2	4	2	4	4	4	3	1	5	3	4	1	4	4	3	1	5
334	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4
335	1	5	3	4	2	4	1	3	1	3	3	3	1	4	4	3	1	4	3	2	3	1
336	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	3	3	3	4	3	4	3	4	4	3	4
337	4	4	2	5	1	2	4	3	2	4	4	3	3	4	4	3	3	2	2	1	3	3
338	3	2	3	3	3	4	4	1	1	5	2	4	2	4	3	2	2	2	4	1	5	2
339	4	5	3	4	4	3	4	4	5	4	5	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4
340	3	4	2	5	2	5	3	2	5	2	3	4	1	4	2	5	1	4	1	3	5	3
341	4	4	5	5	4	3	4	5	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4
342	4	3	4	4	4	3	3	1	4	3	4	3	3	2	3	4	3	3	3	2	3	2
343	4	3	3	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	3	4	3	4
344	3	2	3	2	4	3	3	2	3	3	3	4	4	3	3	3	2	4	3	3	2	3
345	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	3	5	4
346	3	5	3	3	3	2	3	2	4	3	2	4	5	4	4	4	4	2	2	3	2	4
347	3	3	2	4	1	4	2	3	5	4	2	4	2	4	3	4	4	4	3	4	3	3
348	4	5	3	4	3	3	3	3	5	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	5
349	3	2	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	2	4	3	4	2	5	2	5	3	2
350	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5
351	4	3	3	3	4	2	4	2	4	3	4	4	4	4	2	4	5	1	2	4	4	2
352	3	3	4	3	3	1	4	3	3	1	4	2	4	1	4	3	4	2	3	3	4	3
353	4	5	5	3	5	3	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3
354	4	2	3	3	2	5	2	4	4	4	4	3	3	1	2	5	3	2	2	3	4	2
355	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3
356	4	4	4	3	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	3	4
357	3	3	1	3	3	1	4	4	1	1	4	3	1	3	2	4	2	4	3	1	4	3
358	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4
359	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
360	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	3	4
361	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4
362	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	4	3	3	3	5	4	4	4	4	4
363	2	2	3	5	5	4	4	3	3	3	4	3	4	4	3	4	2	4	3	4	4	3
364	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	4	4	4	1	3	4	4	3	4	3	2
365	4	5	5	4	4	2	5	2	1	5	3	3	5	5	4	3	4	3	3	3	4	3
366	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	2	2	2	2	2	2	2	2	4	4
367	3	4	4	3	3	2	3	3	2	3	4	3	2	4	3	3	3	4	3	4	3	3
368	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	2	4
369	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3
370	4	3	4	3	3	3	4	4	3	2	3	4	5	4	4	4	3	3	3	2	3	2
371	3	4	4	3	4	1	4	3	4	3	3	3	4	2	2	2	2	3	3	2	2	3
372	4	3	3	3	4	3	4	4	2	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3
373	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4
374	4	4	4	5	5	4	3	4	4	4	4	5	5	4	4	3	3	3	4	3	3	5
375	4	3	4	3	5	3	4	4	2	3	3	2	2	2	3	2	2	2	3	3	3	3
376	3	3	4	2	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4
377	4	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	2	3	3	4	3	3	3	2	3
378	4	3	3	3	3	3	2	4	3	2	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3
379	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	2	4	3	4	2	3	3	4	3	3
380	2	3	2	4	3	4	4	3	3	4	2	3	5	3	3	4	2	2	4	4	3	4
381	3	5	5	4	3	4	2	2	3	2	4	3	3	2	3	2	5	2	4	2	3	3



Variable:Satisfacion del paciente																																
Encuestados	Items																															
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30		
1	3	3	3	3	3	4	3	5	5	5	3	3	4	5	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
2	2	2	2	2	2	2	4	4	4	2	4	2	4	2	2	2	2	4	2	4	2	2	2	2	4	2	2	2	2	2		
3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2		
4	3	2	3	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3		
5	4	4	2	4	3	3	4	3	4	3	3	4	5	3	5	5	4	4	4	5	5	3	4	4	4	3	4	4	3	5		
6	3	3	3	3	2	3	3	3	2	4	2	3	2	4	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	2	3	2	3		
7	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3	5	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	2	2	3	2	3	2	3		
8	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	2	
9	1	1	1	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	1	3	3	2	2	2	2	2	2	1	1	1		
10	4	4	5	3	4	4	5	4	4	4	3	2	5	4	3	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	
11	3	4	4	4	4	3	4	4	4	5	3	3	4	5	4	5	3	3	4	3	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	
12	5	5	5	4	4	3	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
13	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	2	1	4	4	5	4	5	4	5	4	4	
14	4	4	4	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	4	4	4	
15	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	2	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
16	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
17	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
18	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	2	
19	4	5	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	2	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
20	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
21	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
22	4	3	3	4	4	3	2	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
23	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	
24	3	4	3	3	4	3	3	2	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	1	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	
25	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	2	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	
26	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	4	3	3	2	3	1	4	4	2	3	4	3	2	3	3	3	3	3	2	3		
27	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	2	3	3	4	4	3		
28	4	3	3	3	3	2	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	
29	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	
30	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
31	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	
32	4	4	1	2	3	2	2	5	5	1	1	4	5	3	3	3	3	3	4	4	4	2	2	3	3	3	3	4	3	4	4	
33	4	4	4	3	3	3	5	3	4	4	3	3	5	1	2	5	3	4	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3		
34	4	4	4	3	3	3	5	5	5	3	1	4	1	2	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	4	
35	3	4	4	4	3	4	3	3	3	4	2	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	2	3	2	3	4	4	3	3	2		
36	3	3	3	3	3	3	5	5	5	5	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	
37	3	4	3	4	4	3	4	5	5	5	4	3	3	2	2	2	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	
38	4	3	4	4	4	4	5	5	5	5	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	
39	3	3	3	3	3	3	2	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	
40	2	2	3	2	3	3	2	5	5	5	3	4	4	2	3	3	2	3	4	2	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	
41	3	3	4	4	3	3	1	5	5	5	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	
42	4	3	4	4	5	3	3	5	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	
43	4	3	2	2	3	3	3	5	5	5	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	2	4	4	4	4	3	2	3	3	
44	3	3	3	2	2	3	3	5	4	4	5	2	3	4	4	3	2	4	5	3	2	3	3	3	4	2	3	4	3	4	4	
45	3	3	2	3	3	5	3	4	4	4	3	3	4	5	5	5	5	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	5	4	
46	3	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	
47	3	2	4	4	4	3	4	4	5	5	3	3	3	5	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	4	4	3	3	4
48	4	2	4	4	3	4	5	5	5	5	3	5	5	4	2	4	3	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	3	5	5	5	
49	3	3	3	4	3	3	3	5	5	4	5	5	3	4	3	3	4	3	2	4	3	2	4	3	3	4	3	3	4	3	3	
50	4	4	3	4	2	3	4	4	5	4	4	4	4	5	3	4	5	2	3	3	4	3	3	2	3	4	4	3	3	4	4	
51	4	3	3	4	3	3	3	5	5	5	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4	4	
52	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4	4	



53	4	3	3	3	2	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	
54	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	1	3	3	3	3	2	2	3	
55	5	3	4	5	5	3	4	4	4	3	3	2	5	2	2	3	3	3	4	5	3	3	2	3	4	3	2	
56	4	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4	3	2	3	3	3	3	2	2	2	2	3	4	3	
57	2	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	5	2	3	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
58	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	3	3	3	5	2	3	3	3	3	2	3	4	3	3	4	
59	4	2	3	3	4	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	4	4	5	4	5	4	4	4	5	3	4	
60	3	4	3	2	3	4	4	5	5	5	3	3	3	4	3	3	2	3	2	2	3	2	2	4	2	3	3	
61	3	2	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	5	3	2	2	4	3	3	3	2	3	
62	3	4	3	3	2	3	4	2	3	4	3	3	3	3	2	3	4	3	3	3	4	3	2	3	3	3	2	
63	4	2	3	3	4	3	3	3	3	4	2	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	
64	3	3	3	3	5	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	2	4	3	4	4	3	4	3	3	4	4	
65	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	2	3	3	
66	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	
67	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	
68	3	2	3	3	3	1	4	4	4	4	3	4	3	2	4	3	4	3	2	4	3	3	3	2	3	3	4	
69	3	4	4	3	3	4	3	3	3	4	3	4	4	4	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	
70	3	3	3	3	3	3	2	2	4	4	4	4	4	4	2	2	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	
71	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	2	3	
72	3	3	2	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2
73	3	4	5	5	3	3	3	3	3	4	4	2	3	4	3	3	3	2	3	3	3	4	3	2	3	2	3	
74	3	2	2	4	2	1	1	2	4	3	4	4	3	2	4	3	2	2	2	3	3	4	4	4	3	3	4	
75	2	4	4	5	4	3	3	2	2	2	4	3	3	3	2	2	3	2	2	3	1	2	2	4	5	2	2	
76	3	3	3	3	4	3	3	3	4	2	3	3	3	3	3	4	4	5	3	2	2	2	2	2	3	3	3	
77	4	3	3	3	3	2	4	3	3	3	2	4	5	3	4	4	2	3	4	5	4	3	4	3	4	4	3	
78	2	3	3	3	3	3	2	3	2	2	1	2	3	1	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	4	2	
79	2	3	4	5	2	3	3	3	2	3	5	3	2	3	4	3	2	2	3	2	4	1	4	2	4	2	3	
80	3	4	5	3	3	5	4	3	4	1	2	3	3	4	3	2	2	4	3	4	3	3	3	2	2	3	4	
81	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	4	3	3	2	3	3	3	4	2	2	1	3	4	3	2	
82	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
83	3	3	3	4	3	3	4	2	3	2	3	3	2	3	4	4	3	3	2	4	3	4	3	3	3	5	4	
84	4	5	5	4	3	4	4	3	2	3	4	3	3	3	3	3	3	4	2	3	2	3	3	3	3	3	3	
85	4	5	4	4	5	4	4	4	5	5	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	
86	4	2	4	3	2	3	4	5	2	4	3	3	4	3	4	3	2	3	3	3	3	2	2	2	3	3	2	
87	2	4	4	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	4	2	2	2	3	
88	3	3	2	3	3	3	2	2	4	4	3	2	4	3	2	3	3	2	3	3	4	4	3	3	4	4	2	
89	3	3	2	3	3	2	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	2	3	3	4	4	3	3	2	1	3	
90	3	2	3	4	4	4	3	4	2	3	2	4	2	2	3	3	2	4	4	5	3	4	3	4	2	3	2	
91	4	2	4	3	3	2	3	2	1	2	1	3	3	4	1	2	3	2	3	4	4	4	5	3	4	3	4	
92	2	4	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	2	1	2	3	2	5	5	3	3	3	3	
93	5	2	3	2	2	4	4	3	2	3	2	2	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	4	3	4	3	
94	4	2	3	2	2	4	3	4	4	3	3	3	4	4	5	3	4	4	3	3	3	4	2	2	4	4	4	
95	4	5	5	4	4	5	4	3	3	2	2	5	4	3	2	2	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	
96	2	2	4	5	5	5	5	4	4	4	3	4	5	3	2	3	4	4	2	2	5	3	3	4	3	4	5	
97	4	3	3	2	3	4	3	5	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	5	2	2	2	2	3	3	3	3	
98	3	2	2	3	3	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	4	4	3	4	4	3	2	2	2	2	2	2	
99	5	4	4	3	3	3	3	3	4	3	2	3	3	4	3	4	3	3	3	5	4	2	3	3	4	3	3	
100	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	2	3	3	1	3	4	3	3	3	4	2	5	5	3	5	3	
101	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	
102	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4	5	3	3	5	4	4	4	
103	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	3	5	3	3	5	4	3	
104	3	4	4	4	4	3	4	5	5	3	5	4	3	2	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	5	
105	5	3	3	4	5	4	3	4	4	5	3	3	3	4	5	4	3	4	4	2	4	4	3	3	3	5	4	
106	5	5	5	4	4	5	3	4	4	4	4	5	5	3	2	3	5	3	3	4	4	4	4	4	3	3	2	
107	4	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	2	3	3	2	2	2	3	4	4	4	3	2	2	3	4	





108	5	4	3	3	5	5	4	5	4	4	3	5	4	3	4	5	5	3	5	4	3	4	5	5	3	5	3	
109	3	2	3	3	2	1	3	2	2	3	2	3	2	4	3	4	3	3	2	4	2	2	2	3	3	4	3	
110	5	3	4	5	5	5	4	5	4	3	5	4	4	3	5	4	5	4	4	4	5	3	3	4	4	2	3	
111	4	4	4	3	3	2	3	5	3	3	4	4	1	3	3	3	3	3	2	4	2	3	3	4	3	3	3	
112	2	1	4	5	2	3	2	4	5	4	5	3	4	4	3	5	3	2	3	5	4	5	3	5	4	4	5	
113	2	2	2	2	4	4	3	3	2	3	3	3	4	4	5	4	5	3	3	4	4	4	4	3	4	5	5	
114	5	4	5	3	3	2	4	3	4	3	5	4	3	4	3	4	5	5	4	3	4	3	2	5	4	3	5	
115	5	2	3	3	2	3	3	2	2	5	2	2	2	2	2	2	2	3	5	4	5	5	4	5	5	5	5	
116	3	3	5	3	3	4	3	3	3	3	4	2	4	3	4	3	4	3	3	3	4	2	3	4	4	4	2	
117	4	3	4	2	3	1	3	3	4	2	3	4	2	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3
118	5	5	3	3	5	5	4	4	4	3	3	5	4	3	4	5	1	2	5	3	1	5	4	3	5	4	4	
119	4	1	3	3	3	1	3	3	3	3	4	3	5	3	3	3	2	3	4	3	3	3	4	5	5	5	4	
120	5	1	3	2	4	5	2	3	1	3	3	5	3	4	3	4	2	4	3	5	5	2	5	4	4	3	5	
121	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	5	5	4	4	4	5	4	2	3	4	
122	4	4	4	2	3	2	2	2	3	3	2	3	3	3	2	2	2	3	1	3	4	3	3	2	3	2	4	
123	4	3	5	4	4	5	3	5	4	3	5	4	3	5	3	5	5	3	3	3	5	3	5	3	5	5	4	
124	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
125	3	4	3	5	3	5	4	3	4	3	4	3	5	4	3	3	5	4	3	5	4	2	3	4	4	3	3	
126	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	2	3	3	3
127	2	3	3	4	5	4	3	3	4	5	3	4	3	3	2	3	3	4	5	4	5	4	5	3	3	4	3	
128	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
129	4	3	3	4	2	3	5	4	3	5	3	5	3	2	5	4	3	3	4	5	3	5	2	5	4	5	4	
130	3	3	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
131	3	3	5	4	3	5	3	3	5	5	4	4	3	3	5	3	4	3	5	3	4	3	5	4	5	3	5	
132	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	
133	4	3	5	3	5	4	4	3	5	4	3	5	4	3	4	5	4	3	5	3	5	4	4	3	3	5	4	
134	3	3	4	3	2	3	3	3	2	4	3	4	3	3	3	3	3	3	5	4	3	4	3	4	5	4	3	
135	3	5	3	5	4	2	5	5	5	4	5	3	5	4	5	4	5	3	4	3	5	4	3	5	4	5	4	
136	3	3	3	3	3	5	3	3	5	3	3	4	3	3	3	4	3	3	5	3	5	4	3	5	4	3	2	
137	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	
138	5	4	4	5	3	4	4	4	4	2	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	5	3	3	3	2	2	3	
139	3	2	3	4	2	3	4	3	3	4	2	1	3	4	4	2	4	4	3	2	3	3	3	2	2	3	4	
140	5	4	4	3	3	3	4	4	5	5	4	3	3	5	4	4	2	3	3	3	4	3	4	4	3	3	5	
141	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	5	5	4	3	4	
142	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	
143	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	3	3	3	3	
144	3	3	2	4	4	2	4	4	2	4	5	4	3	3	3	3	3	5	3	4	5	3	3	3	4	4	3	
145	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	
146	2	4	2	4	4	2	4	2	2	3	2	3	4	5	3	2	3	2	3	5	4	4	3	2	3	1	2	
147	3	4	4	3	3	3	3	3	2	4	4	5	4	3	3	2	5	2	3	1	3	4	1	2	4	3	1	
148	4	4	4	4	5	3	1	1	2	5	3	2	2	2	4	5	5	1	3	4	5	3	4	2	4	2	3	
149	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
150	4	4	3	2	1	1	1	3	2	4	2	2	2	2	3	2	1	4	2	2	2	4	3	5	4	3	2	
151	5	4	3	3	5	4	4	3	3	4	4	3	5	4	3	4	5	3	4	4	3	5	3	3	3	4	5	
152	3	3	2	3	4	3	3	2	1	1	3	4	3	2	2	2	3	4	4	3	2	4	4	3	3	4	2	
153	5	2	1	4	3	3	4	3	3	5	5	5	3	3	2	3	4	3	4	3	4	5	4	3	3	3	3	
154	3	3	2	3	2	2	2	3	3	3	1	2	2	3	3	3	3	2	3	4	3	5	5	2	4	2	3	
155	4	2	4	4	4	3	3	3	3	4	2	2	2	4	3	2	3	4	4	5	3	4	3	4	4	4	4	
156	2	4	5	4	3	3	2	2	4	5	4	3	3	3	4	2	3	4	5	5	4	3	3	3	5	3	5	
157	4	4	3	3	2	3	5	1	3	4	3	3	3	1	3	3	4	3	4	5	4	3	3	2	4	4	4	
158	4	3	5	4	5	4	4	3	4	4	4	5	3	4	2	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	
159	2	2	1	1	1	1	4	5	5	5	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	4	5	1	1	1	1	1	
160	5	4	3	5	2	3	2	2	4	2	3	3	2	2	3	2	1	3	2	4	5	4	5	5	5	4	3	
161	4	4	2	3	4	5	4	3	5	5	3	2	3	3	3	5	3	5	3	4	5	5	1	4	4	4	5	
162	4	5	5	5	4	3	3	4	3	5	3	3	3	4	3	4	3	3	4	4	4	5	4	3	4	2	4	



163	3	5	3	4	3	3	4	4	5	4	5	4	3	5	3	5	4	3	2	4	3	2	2	5	5	3	4	
164	3	2	2	4	5	4	2	2	5	2	2	1	4	5	5	4	5	3	4	5	5	3	2	2	4	2	2	
165	2	2	1	2	2	1	1	5	5	1	1	1	2	5	2	2	1	1	1	2	1	1	1	2	2	2	2	
166	4	5	4	2	3	4	2	3	3	4	4	4	3	2	2	3	4	3	4	2	4	3	2	4	3	5	5	
167	3	4	3	4	4	3	2	4	3	1	1	4	5	3	3	3	5	2	2	2	4	4	2	3	3	2	2	
168	2	2	2	2	2	1	5	5	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	2	2	2	2	2	
169	4	1	3	3	2	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	1	5	5	5	4	5
170	3	4	3	4	3	4	4	5	3	5	4	5	4	2	3	4	3	5	3	4	3	5	3	4	4	4	4	
171	4	3	3	4	3	5	3	4	3	2	2	2	2	4	4	4	4	3	3	4	1	3	4	4	4	5	4	
172	2	2	4	4	1	3	1	4	4	3	4	5	4	3	3	3	4	2	4	4	3	4	2	2	2	2	2	
173	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	4	3	4	5	2	1	1	4	4	3	3	3	2	3	1	3	
174	3	3	4	3	4	5	5	3	5	3	4	3	3	4	3	5	5	4	4	3	5	4	5	3	3	4	2	
175	2	4	2	5	3	5	2	4	4	5	3	3	2	2	2	1	2	2	3	2	2	2	1	2	3	2	1	
176	3	1	3	1	4	3	3	3	4	3	3	2	3	4	3	2	2	3	2	1	3	1	2	2	2	2	2	
177	3	4	4	5	1	3	4	4	5	2	2	3	2	3	2	3	4	3	4	2	2	4	4	1	4	1	4	
178	2	3	2	5	2	1	2	2	2	2	2	3	2	3	3	3	4	3	3	2	3	5	4	4	2	4	4	
179	3	3	2	2	3	3	4	4	4	2	4	4	3	4	3	4	5	3	4	2	4	3	3	3	4	2	3	
180	3	3	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	3	4	4	4	5	5	4	4	3	
181	3	2	3	3	4	3	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	5	3	3	3	2	4	4	
182	5	4	2	3	3	4	4	3	4	2	2	2	3	3	2	2	3	2	3	3	3	2	1	4	4	3	2	
183	2	3	3	5	5	3	4	4	4	5	5	3	2	5	5	4	4	3	2	3	5	5	5	2	5	4	5	
184	2	4	3	5	5	4	4	4	2	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	5	4	4	4	4	4	4	
185	5	4	3	4	4	4	3	4	3	2	3	3	3	4	2	3	3	4	5	3	3	2	3	3	4	4	4	
186	3	4	3	3	3	3	3	2	4	3	4	4	3	2	4	5	4	4	4	3	3	2	3	2	3	3	3	
187	4	5	3	4	4	4	4	4	4	5	5	3	3	5	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	
188	5	3	4	5	4	4	4	4	3	2	1	3	3	4	4	4	3	2	4	3	4	3	3	3	3	2	3	
189	3	1	2	3	1	2	3	2	5	3	4	2	3	1	1	2	2	4	4	2	4	4	5	4	3	4	4	
190	5	3	2	3	3	3	4	2	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2	3	4	5	3	4	3	1	
191	2	3	2	3	3	3	3	2	3	1	5	3	4	4	4	4	3	4	5	4	5	4	5	5	5	4	3	
192	3	2	5	3	2	2	3	4	1	1	2	5	4	4	3	3	5	3	4	3	3	2	3	5	3	4	5	
193	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	5	4	2	4	4	
194	3	3	2	5	1	2	2	2	5	4	4	3	4	4	5	4	4	4	3	1	3	4	3	4	4	3	4	
195	4	5	5	4	3	3	4	3	4	4	5	2	3	4	3	2	4	5	3	3	3	2	4	2	3	4	2	
196	3	3	5	2	1	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	2	5	2	3	2	3	4	3	3	3	4	4	
197	2	3	3	3	3	4	1	3	3	2	2	3	4	4	4	3	2	2	2	4	4	3	3	3	3	5	4	
198	3	2	4	2	1	2	1	1	2	3	2	3	4	3	4	3	1	2	3	3	3	5	3	3	3	2	3	
199	4	3	2	3	2	3	3	4	2	2	3	3	3	3	4	3	3	3	3	2	4	4	3	2	2	2	2	
200	2	1	3	5	1	2	1	1	2	1	3	3	3	3	3	3	3	2	2	1	2	2	5	3	1	3	2	
201	3	3	2	1	3	2	3	3	3	2	1	3	3	4	3	1	2	2	2	3	4	2	4	3	5	3	3	
202	3	3	4	3	3	3	2	1	2	1	2	2	2	2	2	4	3	3	1	3	2	2	3	3	4	2	3	
203	3	3	4	2	3	3	4	5	2	3	4	5	2	4	3	3	3	3	3	4	4	1	1	2	1	2	2	
204	2	4	2	4	5	3	5	5	4	4	5	3	5	3	4	5	3	4	5	4	3	2	5	3	3	5	4	
205	3	3	3	3	3	2	4	3	3	2	2	3	2	1	2	2	2	1	2	1	3	3	1	2	4	3	1	
206	4	3	5	4	3	2	4	3	5	4	2	3	3	3	3	4	3	3	3	5	5	4	3	2	5	3	3	
207	3	4	3	2	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	4	2	2	2	2	2	2	2	
208	3	2	3	2	2	1	4	3	3	5	4	2	3	5	4	3	4	5	3	3	5	4	2	5	5	4	3	
209	3	3	3	2	3	3	3	2	2	1	2	2	2	3	3	2	2	3	3	3	2	2	2	3	2	3	2	
210	5	4	3	5	3	4	5	3	3	5	4	5	2	4	4	2	4	4	4	5	4	5	4	3	5	5	4	
211	2	2	4	2	2	2	4	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	
212	5	4	5	5	4	4	3	1	3	4	4	2	4	5	3	4	5	4	4	4	3	3	5	4	4	4	5	
213	1	1	2	1	2	4	3	3	3	3	3	2	4	4	3	2	2	5	3	2	2	3	2	4	4	4	4	
214	5	5	5	4	3	5	3	4	3	5	3	4	3	5	3	5	3	5	3	4	5	3	3	3	3	3	5	
215	4	3	4	5	4	4	4	5	4	4	4	3	3	2	3	3	3	4	4	5	4	3	5	4	3	3	4	
216	4	3	3	4	3	4	3	4	3	2	4	4	3	3	3	3	3	3	3	5	4	2	4	5	3	4	3	
217	3	2	4	3	4	3	2	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	5	4	4	5	3	4	4	4	



218	5	4	5	5	3	4	3	5	5	4	3	5	3	5	2	4	5	3	3	5	5	3	4	3	3	5	4	
219	4	4	2	3	4	4	5	4	4	2	3	4	4	3	1	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	5	3	
220	4	5	4	4	3	3	4	5	5	3	5	4	3	5	4	5	3	3	5	5	5	4	4	3	4	5	5	
221	4	3	5	5	4	4	5	3	5	4	3	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4	4	2	
222	5	4	1	4	4	5	3	5	5	4	3	5	5	5	4	3	5	5	3	5	4	4	5	3	5	3	5	
223	5	4	3	5	4	5	5	4	3	5	4	3	5	4	4	3	4	5	3	3	3	3	5	3	3	3	3	
224	4	3	5	5	4	5	3	3	5	5	5	4	3	4	5	3	4	5	3	5	4	3	5	4	5	3	4	
225	5	4	2	5	4	3	5	4	3	5	4	5	4	4	5	3	5	4	4	3	3	5	3	5	3	5	3	
226	5	4	3	5	4	3	4	3	5	4	5	4	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	3	4	4	5	
227	5	4	5	5	4	5	3	4	3	4	5	3	5	5	4	5	3	5	5	4	5	5	4	3	5	4	3	
228	3	5	4	5	3	3	1	4	4	3	3	3	4	4	5	4	3	4	5	3	4	5	4	5	4	3	5	
229	4	3	5	4	3	5	4	3	5	5	4	5	4	3	5	4	3	5	4	5	4	3	5	4	2	4	5	
230	4	2	5	4	2	3	4	5	3	5	4	3	5	3	4	5	3	5	3	5	3	4	5	3	5	4	5	
231	4	5	4	3	5	4	3	3	4	5	5	3	4	4	3	5	4	5	3	4	5	4	3	5	4	3	5	
232	1	1	1	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
233	4	3	5	3	4	5	4	3	5	4	5	3	2	5	5	4	4	4	5	4	5	4	4	3	5	5	4	
234	5	4	3	4	5	3	5	3	5	4	5	3	4	5	3	4	5	3	4	3	5	3	4	5	4	4	5	
235	3	4	4	5	2	4	5	5	4	4	3	4	3	5	5	4	4	5	3	5	3	4	5	3	4	5	3	
236	3	5	3	5	4	5	4	3	5	4	5	3	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	3	4	3	4	5	
237	5	4	5	5	4	4	2	5	4	3	5	3	4	4	5	5	4	3	5	4	5	4	4	5	4	3	4	
238	4	5	5	4	5	4	4	5	5	4	4	2	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	4	4	3	5	3	
239	4	5	3	4	3	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	
240	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	3	4	3	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	3	5	4	
241	4	5	4	5	3	5	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5	3	5	5	5	4	5	4	3	5	5	3	
242	5	3	4	5	5	4	3	4	5	4	3	4	5	3	4	5	4	4	5	3	3	4	4	3	4	4	5	
243	5	4	5	4	3	5	4	5	3	4	5	4	3	5	4	5	5	3	5	4	4	5	3	5	5	4	4	
244	3	5	4	5	4	3	4	5	4	5	3	4	4	5	4	4	3	4	5	4	4	5	3	4	4	3	5	
245	5	5	5	4	4	5	4	4	3	5	4	3	4	4	4	5	4	5	4	4	5	3	4	5	4	5	3	
246	5	4	5	5	4	3	5	4	3	5	5	4	4	3	5	4	4	5	4	4	5	3	5	5	4	5	5	
247	5	4	5	4	4	5	3	4	4	5	3	4	4	5	4	3	5	3	4	5	3	4	5	4	3	4	5	
248	5	3	5	5	3	4	5	3	4	5	5	3	4	5	3	4	5	5	4	5	3	4	4	3	3	4	5	
249	2	2	2	2	2	1	1	1	1	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
250	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	2	1	2	1	1	
251	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
252	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	
253	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	1	2	2	
254	1	5	2	1	1	2	1	1	1	1	3	1	1	2	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
255	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
256	1	1	1	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2	1	2	2	2	3	1	2	2	
257	1	1	1	2	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	
258	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	2	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	
259	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
260	2	2	2	2	2	1	2	1	1	2	2	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	2	1	1	2	
261	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2
262	2	3	1	2	4	2	1	2	1	2	2	2	1	1	2	2	1	2	1	1	1	2	2	1	1	2	1	
263	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	
264	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
265	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
266	4	3	4	3	5	4	3	5	3	5	4	3	4	5	4	5	4	3	4	5	5	3	3	4	5	5	5	
267	4	3	1	3	2	4	3	4	2	4	3	4	4	4	3	4	3	3	2	3	3	4	2	2	2	3	4	
268	4	3	3	3	4	3	3	3	4	2	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	
269	5	2	4	1	4	3	2	5	4	3	3	2	5	3	5	2	5	4	2	5	3	3	5	2	5	3	5	
270	5	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
271	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	5	5	5	3	4	4	5	5	4	4	
272	4	4	1	3	3	2	4	3	4	4	2	3	1	4	2	4	3	4	5	3	5	3	3	3	3	3	4	



273	4	3	2	3	4	4	5	4	4	4	4	3	3	2	2	2	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	
274	5	3	4	4	5	4	5	3	4	4	4	5	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4
275	3	4	3	4	3	3	4	4	3	2	3	3	2	3	2	5	4	3	5	3	4	4	4	3	2	3	3	3
276	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
277	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3
278	4	3	2	4	4	2	4	2	4	4	3	3	3	2	4	2	1	3	4	3	2	2	1	3	4	4	5	
279	3	4	3	3	4	2	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	
280	3	3	4	3	4	3	3	3	5	3	3	4	1	4	2	4	3	4	3	3	3	3	2	2	4	3	4	
281	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4	5	5	5	5	4	4	4	4	
282	3	3	1	2	1	3	3	3	2	3	2	3	3	4	1	3	3	3	5	4	4	2	4	2	3	2	4	
283	5	5	5	2	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	
284	4	3	4	3	4	3	4	1	4	3	3	3	1	4	3	4	3	1	4	3	3	2	3	3	4	3	1	
285	5	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	
286	3	4	1	2	1	3	2	4	3	4	2	4	5	4	3	3	2	3	3	4	2	4	4	3	4	2	2	
287	4	3	3	2	5	3	3	1	4	2	3	3	4	5	5	4	4	2	4	2	4	3	3	4	4	3	4	
288	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
289	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	
290	3	1	4	2	4	3	3	3	3	3	1	3	3	1	4	4	4	3	4	4	2	3	5	4	4	4	4	
291	3	4	2	4	2	3	2	1	3	2	4	3	3	2	2	3	3	2	4	3	2	3	4	2	1	4	3	
292	4	5	5	4	4	4	3	3	4	4	4	2	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	2	4	4	4	4	
293	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	5	3	3	4	2	3	3	4	3	3	3	3	3	4	
294	4	1	4	1	5	1	3	1	4	2	5	5	2	3	2	4	2	4	4	3	5	3	4	2	5	4	3	
295	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	5	5	5	4	4	3	
296	2	3	2	3	2	4	4	3	3	4	1	4	3	3	1	3	4	3	4	2	1	4	2	5	1	5	3	
297	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	
298	3	2	2	4	3	1	4	3	2	2	3	2	3	1	2	4	3	3	3	3	3	5	3	1	3	2	4	
299	4	3	5	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	
300	3	4	3	3	3	3	4	3	3	5	5	5	5	4	4	4	5	3	3	3	4	2	3	3	2	3	5	
301	2	1	1	2	3	3	2	4	2	1	3	2	3	2	4	2	1	3	2	3	3	4	3	2	1	1	3	
302	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
303	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
304	1	4	5	3	2	2	3	2	1	2	1	3	3	3	3	1	2	3	4	4	3	5	4	3	4	4	4	
305	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	5	5	4	
306	2	3	2	3	4	4	3	3	4	2	1	5	3	4	5	5	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	
307	5	5	4	3	4	4	3	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
308	1	3	2	3	5	5	5	3	4	2	4	2	3	2	4	2	4	5	3	5	2	5	3	4	4	5	3	
309	4	5	5	5	4	4	5	4	4	5	3	5	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3	5	4	
310	5	4	3	3	2	3	3	3	4	4	5	3	3	3	1	4	3	4	3	4	2	5	3	1	4	4	4	
311	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	5	5	3	3	2	3	4	4	4	4	4	4	4	
312	3	4	3	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	
313	4	4	2	4	1	4	2	4	3	1	2	1	4	5	3	5	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	
314	2	3	4	2	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
315	3	2	5	1	2	2	3	4	3	3	2	1	1	2	1	3	3	3	4	4	2	5	3	4	1	2	2	
316	4	2	3	4	3	4	3	4	2	2	5	4	2	4	4	4	3	2	4	4	4	4	1	5	4	4	2	
317	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	5	5	5	5	
318	3	3	4	3	2	4	2	3	2	4	2	4	3	5	1	3	5	3	4	3	1	2	4	1	4	3	4	
319	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	
320	3	3	2	3	4	3	3	3	5	3	1	4	3	2	5	1	3	3	2	4	5	2	4	1	4	2	4	
321	3	3	3	4	2	3	2	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	2	3	3	4	4	3	2	3	
322	4	4	2	3	2	2	4	1	2	5	1	2	3	3	3	4	2	4	3	4	2	3	2	4	4	1	4	
323	5	5	4	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
324	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3	5	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	
325	3	2	4	2	2	3	3	3	1	3	2	1	1	4	3	5	4	2	3	2	3	1	3	3	3	2	4	
326	2	5	1	4	5	4	4	3	2	5	4	2	4	2	5	3	4	5	4	2	3	2	3	3	4	2	4	
327	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	



328	5	2	3	3	3	2	3	4	3	3	2	3	5	4	3	3	4	3	4	3	3	4	4	2	3	2	3	
329	3	3	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
330	3	5	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4		
331	3	4	1	4	3	2	4	3	3	3	2	4	5	4	3	2	4	3	3	1	3	3	3	3	2	3	2	
332	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
333	2	1	4	3	1	4	4	4	1	4	3	4	4	3	2	4	3	3	1	3	3	5	3	2	3	2	3	
334	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4
335	4	4	1	4	4	4	2	2	2	3	1	4	1	4	3	5	4	4	3	3	3	4	2	4	5	5	4	
336	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
337	4	2	2	2	3	5	5	3	1	4	3	5	1	2	2	4	3	1	4	1	4	3	3	4	3	3	2	
338	3	4	2	3	3	1	4	1	5	1	2	4	4	2	4	2	3	4	2	2	4	4	3	1	4	1	4	
339	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	5	5	4	4	4	4	4	4	
340	4	1	3	2	5	1	4	2	4	3	2	4	4	3	3	2	2	3	5	4	3	5	5	1	4	3	2	
341	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	5	3	4	
342	4	3	4	3	5	3	4	2	3	2	4	4	3	3	2	4	3	3	3	4	3	4	2	4	3	3	2	
343	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4	3	2	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	
344	3	4	4	4	3	2	3	2	4	2	3	4	4	3	1	3	3	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	
345	3	5	3	5	4	4	4	4	4	3	4	3	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	
346	4	3	4	2	4	3	2	5	1	2	2	5	3	3	5	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4
347	5	5	3	1	4	4	4	3	3	3	5	1	2	3	2	3	2	4	4	4	2	4	3	3	4	4	4	
348	5	4	5	3	5	5	3	5	3	3	3	5	3	3	3	3	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	
349	3	3	3	4	3	4	2	4	4	3	1	2	2	4	3	1	4	1	5	2	3	1	4	5	4	3	3	
350	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4	
351	3	2	4	2	4	3	4	3	3	4	1	4	3	4	3	3	1	4	4	3	2	1	4	1	3	2	4	
352	3	2	4	3	5	2	5	4	3	3	5	5	4	3	4	4	4	3	3	2	4	3	4	5	2	3	4	
353	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	
354	4	3	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	2	3	4	4	4	4	4	3	
355	3	4	3	4	4	3	3	3	3	2	4	3	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
356	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
357	2	4	2	4	3	4	4	4	1	5	4	3	3	2	3	3	3	4	3	3	2	4	4	2	3	2	4	
358	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	5	5	5	5	5	4	4	3	4	4	5	5	5	
359	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	
360	3	3	3	3	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	
361	3	4	4	3	4	4	5	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
362	4	3	4	3	3	5	5	4	3	5	3	4	4	5	3	4	4	3	4	3	3	5	5	5	3	4	3	
363	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	5	4	3	4	4	4	4	4	
364	3	4	3	3	3	4	4	3	4	2	3	2	1	3	4	3	2	3	4	5	3	2	3	2	4	5	4	
365	5	4	2	2	1	2	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	
366	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	2	2	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	
367	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4
368	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2	4
369	4	4	4	4	4	4	5	4	3	3	4	5	4	3	3	3	2	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3	
370	3	3	3	3	2	4	4	3	2	2	3	3	3	4	5	5	4	4	4	4	5	4	3	3	3	4	4	
371	3	2	3	3	4	4	3	3	4	3	2	3	3	3	3	3	3	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4	
372	4	3	3	4	4	5	5	3	2	3	2	2	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	
373	4	4	5	2	4	4	3	3	3	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	3	
374	3	2	4	4	4	3	3	3	4	5	4	4	3	3	5	3	5	5	4	4	4	3	5	5	4	3	4	
375	2	2	4	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	2	4	3	4	
376	5	5	4	4	4	5	4	3	3	4	4	5	5	5	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	3	5	
377	4	3	4	4	3	3	4	2	4	5	3	5	5	5	5	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	
378	3	3	5	3	2	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	5	3	3	5	3	4	4	4	3	2	
379	2	4	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	2	
380	4	4	3	4	3	2	3	2	2	3	4	3	4	4	3	2	3	3	5	4	4	3	2	2	3	1	3	
381	3	3	3	3	4	2	2	2	2	3	3	3	3	3	2	2	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4