



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**“Satisfacción del usuario del Centro de Atención de
Medicina Complementaria - Hospital II de Huamanga,
EsSalud - Red Ayacucho, 2018”**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud**

AUTORA:

Br. Martha Sabat Cruzado Tineo

ASESORA:

Mg. Lucy Orellana Quispe

SECCIÓN:

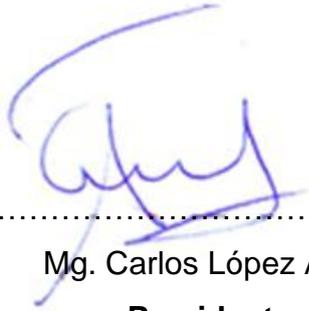
Ciencias Médicas

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Calidad de las prestaciones asistenciales y gestión del riesgo en salud

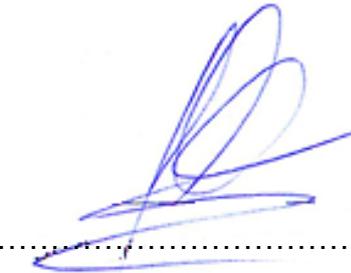
PERÚ – 2018

Página del jurado



Mg. Carlos López Alva.

Presidente



Dr. René Farfán Bellido

Secretario



Mg. Lucy Orellana Quispe

Vocal

Dedicatoria

A mis familiares, que con mucha paciencia, amor y buenos consejos, me ayudaron día a día, para que concluya con éxito esta tesis.

Agradecimientos

Agradezco a cada uno de los que conforman la Universidad Cesar Vallejo, Filial Ayacucho, Maestría de Gestión de Servicios de Salud, que hacen posible que se lleven a cabo todas las actividades en nuestra ciudad.

A cada uno de mis docentes que han vertido todas sus enseñanzas en las clases, y que me han permitido aprender e irme perfeccionando en el área de Gestión de Servicios de Salud.

A los que dirigen el Hospital II de Huamanga “Carlos Tuppia García Godos” de EsSalud, Red Asistencial de Ayacucho, que permitieron la realización de esta tesis y a cada uno de los usuarios del Centro de Atención de Medicina Complementaria que acepto realizar la encuesta.

La autora.

Presentación

En cumplimiento a las normas del reglamento de elaboración y sustentación de tesis de la Universidad “César Vallejo” se pone a vuestra consideración la investigación titulada: “Satisfacción del usuario del Centro de Atención de Medicina Complementaria - Hospital II de Huamanga - EsSalud, Red Ayacucho, 2018”, para obtener el grado de Maestra en Gestión de Servicios de la Salud.

En este estudio tome en cuenta los inicios en investigación de satisfacción realizados por Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985), donde se menciona que el consumidor o usuario tienen expectativas antes de usar un servicio, después de ello tienen percepciones, estas se miden comparándolas o por separado, mediante encuestas que están divididas en dimensiones y cada una de ellas mide las necesidades del usuario, con el tiempo esto se ha ido perfeccionando y en la actualidad se sigue estudiando.

Toda la información se ha ordenado en siete capítulos según el esquema de investigación de la Universidad Cesar Vallejo, desde la Introducción, Método, Resultados, Discusión, Conclusiones, Recomendaciones, Referencia Bibliográficas hasta Anexos de la Investigación.

La autora.

Índice

Página

Página del jurado	ii
Dedicatoria.....	iii
Agradecimientos	iv
Declaratoria de Autenticidad	v
Presentación.....	vi
Índice	vii
RESUMEN	ix
SUMMARY.....	¡Error! Marcador no definido.
I. INTRODUCCIÓN	11
1.1. Realidad problemática.....	11
1.2. Trabajos previos	12
1.3. Teorías relacionadas al tema	15
1.4. Formulación del problema	18
1.5. Justificación del estudio	19
1.6. Hipótesis.....	19
1.7. Objetivos	20
II. MÉTODO	21
2.1. Diseño de investigación	21
2.2. Variables, operacionalización	21
2.3. Población y muestra.....	27
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	27
2.5. Métodos de análisis de datos	34
2.6. Aspectos éticos	34
III. RESULTADOS	35
IV. DISCUSIÓN.....	47
V. CONCLUSIONES.....	51

VI.RECOMENDACIONES.....	53
VII. REFERENCIA BIBLIOGRÁFICA.....	54
ANEXOS.....	56
Instrumentos.....	56
Validez de los Instrumentos.....	58
Matriz de consistencia.....	62
Constancia emitida por la institución que acredite la realización del estudio	66
Otras evidencias	67

RESUMEN

Este estudio ha tenido como objetivo describir el nivel de satisfacción del usuario del Centro de Atención de Medicina Complementaria - Hospital II de Huamanga, EsSalud, Red Ayacucho, 2018; el método utilizado es de tipo descriptivo, transversal, con enfoque cuantitativo, la muestra se realizó en el software EpiInfo.exe, conformada por 285 encuestas, a mayores de 18 años con consentimiento informado, el instrumento fue la encuesta SERVQUAL modificada de la "Guía técnica para la evaluación de la satisfacción el usuario externo" del MINSA (2012); como resultado el nivel de satisfacción de los usuarios se encuentra en regular o en proceso con un 56% (160), de acuerdo a las características demográficas el nivel de satisfacción se encuentra en regular o en proceso de 41 a 50 años con un 20%, sexo femenino en un 34%, nivel de estudios superior 28%, la ocupación profesionales en un 22% y la procedencia de Huamanga un 47%, en la dimensión seguridad el nivel de satisfacción se encuentra en satisfacción (buena) con 66% (187), las demás dimensiones se encuentran en un nivel de satisfacción regular o en proceso como la fiabilidad 67%, capacidad de respuesta 53%, empatía 66% y agentes tangibles con un 71%. Concluyendo que el nivel de satisfacción del usuario se encuentra en satisfacción regular o en proceso con un 56%, comprobando la hipótesis inicial donde se menciona que el nivel de la satisfacción del usuario se encontraba en satisfacción regular o en proceso (40 a 60%).

Palabras Clave: Satisfacción, Medicina Complementaria.

SUMMARY

The objective of this study was to describe the level of satisfaction of the user of the Complementary Medicine Care Center - Hospital II of Huamanga, EsSalud, Red Ayacucho, 2018; the method used is descriptive, cross-sectional, with a quantitative approach, the sample was made in the software EpilInfo.exe, consisting of 285 surveys, over 18 years with informed consent, the instrument was modified SERVQUAL survey of the "Guide technique for the evaluation of external user satisfaction "of MINSA (2012); as a result the level of satisfaction of users is in regular or in process with 56% (160), according to the demographic characteristics the level of satisfaction is in regular or in process from 41 to 50 years with 20% , female sex by 34%, higher education level by 28%, professional occupation by 22% and the origin of Huamanga by 47%, in the security dimension the level of satisfaction is found in satisfaction (good) with 66% (187), the other dimensions are at a level of regular satisfaction or in process such as reliability 67%, response capacity 53%, empathy 66% and tangible agents with 71%. Concluding that the level of satisfaction of the user is in regular satisfaction or in process with 56%, checking the initial hypothesis where it is mentioned that the level of user satisfaction was in regular satisfaction or in process (40 to 60%) .

Keywords: Satisfaction, Complementary Medicine.

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática

En países, como India, Pakistán y Estados Unidos, donde se brinda los servicios de medicina complementaria y alternativa, se obtienen altos porcentajes de satisfacción de los pacientes que asisten a los servicios de salud, debido a múltiples factores que van desde la insatisfacción con el sistema convencional de salud hasta factores culturales que hacen que estos métodos sean más aceptados como lo mencionado en el estudio de Príncipe Ayala (2017).

La satisfacción se ha estudiado desde tiempos antiguos hasta nuestros días con la intención de identificar las necesidades de los usuarios, maximizando los beneficios y disminuir al máximo los riesgos. El Ministerio de Salud del Perú creó una guía técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo en el 2012, siendo el instrumento usado SERVQUAL variado y se ha convertido en uno de los más usados, tiene cinco dimensiones para la evaluación: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y agentes tangibles.

En el caso del Seguro Social de Salud anualmente se realiza una encuesta nacional de satisfacción donde los usuarios manifestaron un 74.9% de satisfacción en Centros o Unidades de Medicina Complementaria y este ha ido aumentando en cada año hasta el 2015, según lo mencionado en sus informes anuales.

En otros países, los pacientes que asisten a la consulta de medicina complementaria o alternativa, tienen mejor percepción con respecto a la satisfacción, esto se debe a la aceptación que tienen del área y a la atención más personalizada por parte de los profesionales, lo que hace que se use con mayor frecuencia estos servicios.

En nuestro hospital se encuentra un Centro de Atención de Medicina Complementaria (CAMEC) donde recibimos pacientes de todo el departamento de Ayacucho, nuestros usuarios son de varios niveles socioculturales, la aceptación de esta área ha ido en aumento desde su creación en el 2010 hasta

el 2016, siendo esta la última vez que se realizó un estudio sobre el nivel de satisfacción de la red asistencial.

Por ello, el objetivo de este estudio es determinar el nivel de la satisfacción de los usuarios en esta área en el 2018 con la intención de generar planes de mejora continua en las cuatro áreas que se atiende al usuario: admisión, enfermería, medicina y tecnología médica en medicina física y rehabilitación, para saber la realidad del nivel de satisfacción, socializarlo y mejorar la atención en todas las áreas.

1.2. Trabajos previos

Trabajos Internacionales

En el estudio “Percepción de los usuarios sobre la calidad de la atención ambulatoria en servicios de salud en México del 2006 al 2012” realizado por Reyes, Flores, Saucedo, Vértiz, Juárez, Wirtz VJ y Pérez (2012) donde se obtuvo datos de las encuestas nacionales de salud y nutrición 2006 y 2012, elaborándose un modelo multivariado para analizar la percepción de la atención dada y posterior mejoría en salud, se halló un 82% a 85% para una buena percepción y la mejoría del estado de salud en un 79% a 81%, entre los años 2006 y 2012, concluyendo que existen avances en la percepción de la calidad de atención ambulatoria en México.

Trabajos Nacionales

En el estudio de “Nivel de satisfacción y factores asociados de los usuarios de consultorios externos de medicina interna del Hospital María Auxiliadora en enero del 2017”, realizado por Dávalos Córdova (2017) es un estudio analítico, transversal y observacional, se realizó una encuesta modificada SERVQUAL (22 preguntas) a 260 pacientes atendidos en los consultorios externos del área de medicina interna, se utilizó un muestreo no probabilístico y un análisis en el programa Microsoft Excel 2013, EpiInfo, y SPSS v.20; teniendo como resultados la insatisfacción global en un 50.3%, y a su vez las dimensiones de capacidad de respuesta y empatía una insatisfacción de un 56.3% y 53.3% respectivamente, satisfacción en las dimensiones fiabilidad, seguridad y

aspectos tangibles de un 50.2%, 57.6% y 50.2% respectivamente, además no se obtuvo asociación estadísticamente entre los factores socio-demográficos y satisfacción global.

Y en “Satisfacción del usuario externo en el servicio de cirugía general del Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé EsSalud 2016”, realizado por Huarne Magno (2016) siendo un estudio descriptivo, transversal y observacional, utilizó la encuesta SERVQUAL modificada a 22 pares de preguntas, un muestreo no probabilístico, se entrevistó a 115 usuarios en diciembre del 2016, siendo analizados los datos estadísticos en Microsoft Excel 2013, EpiInfo; hallando 52,5% como insatisfacción global, las que obtuvieron satisfacción de 58,3% y 51,5% fueron las dimensiones de seguridad y aspectos tangibles respectivamente; se concluyó que el nivel de insatisfacción fue de un 52,5%.

Y en “Nivel de satisfacción del paciente asegurado en relación con la atención que brinda una clínica particular en Trujillo en el 2014”, realizado por Yupanqui y Chico (2014), es un estudio observacional, descriptivo, utilizando el cuestionario SERVQUAL, se entrevistó a 370 pacientes; se utilizó un muestreo probabilístico sistemático, la parte estadísticos en el programa SPSS; se obtuvo que los mayores niveles de satisfacción fueron para las dimensiones de seguridad 58%, fiabilidad 52.6%, y el mayor nivel de insatisfacción fueron elementos tangibles 57.3%, capacidad de respuesta 58.9%, empatía 51.5%; concluyendo que existe una insatisfechos global de 51.2% en la atención recibida en la Clínica Peruano Americana.

En el estudio de “Calidad de servicio en la consulta externa de un Hospital de la Región Lambayeque octubre 2010”, realizado por Niño, Tito, Chavesta, Leguía y Díaz (2010), es un estudio descriptivo, transversal y observacional, realizando un muestreo no probabilístico, se utilizó la encuesta SERVQUAL modificada a 19 pares (aspectos tangibles, confiabilidad, respuesta rápida, seguridad y empatía), para los 106 usuarios (44,36%) de consultorios externos del Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo en Octubre de 2010, se analizó con el programa SPSS (estadística descriptiva; análisis bivariado de las medias, test T de Student y test de Anova; χ^2 ; y un análisis multivariado aplicando la regresión lineal múltiple); se obtuvo que existía una insatisfacción global de 89,8% e insatisfacción en las dimensiones de confiabilidad 88%,

elementos tangibles (81,50%), seguridad (47,66%), respuesta rápida (84,30%) y empatía (80,50%); concluyendo que existe una insatisfacción en cuanto a la calidad de servicio de consulta externa, según la percepción de los pacientes.

En el estudio de “Percepción de la calidad de los servicios de Medicina Complementaria del Seguro Social de Salud en el 2016”, realizado por Villar, Ybañez, Gutiérrez, Angulo (2016), es un estudio transversal, se utilizó el cuestionario SERVQUAL en 1140 pacientes y acompañantes, todos ellos mayores de 18 años, además se evaluó variables sociodemográficas (edad, sexo, educación), red asistencial de procedencia, tipo de seguro, profesional que atendió al paciente y la asociación con la percepción de calidad, siendo los resultados de un 68,9% de percepción de calidad, fiabilidad una satisfacción de 77,5%, capacidad de respuesta de 56,9%, seguridad de 75,6%, empatía de 73,4% y aspectos tangibles de un 61,1%, además se encontró una asociación entre la percepción de calidad y la red asistencial de procedencia, el tipo de seguro, la educación y el profesional que atendió en la consulta, concluyendo que la percepción de la calidad por parte de los usuarios es aceptable, y que hay mayor satisfacción en las dimensiones fiabilidad y la seguridad.

En el estudio “Calidad de atención y grado de satisfacción de los usuarios de consulta externa del Centro de Atención de Medicina Complementaria del Hospital III Iquitos, 2016”, realizado por Infantes Gómez (2016), es un estudio transversal, se realizó a los 305 pacientes de consulta externa del Centro de Medicina Complementaria, se usó el cuestionario SERVQUAL modificado, se buscó asociación con la edad, sexo, grado de instrucción, tipo de paciente (nuevo o continuador) y la condición del encuestado (paciente o acompañante), obteniéndose un 72,9% de satisfacción global; para las dimensiones de fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles una satisfacción de 68,6%, 72,3%, 77,1%, 73,7%, 73,6% respectivamente; el sexo y la edad tuvieron relación con las dimensiones evaluadas ($p < 0,05$) y con la satisfacción global; para personas mayores de 58 años la satisfacción global percibida fue alta, las dimensiones que presentaron mayores porcentajes de satisfacción fue la seguridad y empatía, además se obtuvo una relación con el sexo y la edad.

Trabajos Locales

Realice una búsqueda de trabajos de investigación, tesis o informes en las diversas universidades de Ayacucho, sin encontrar ningún estudio de Medicina Complementaria relacionada con el nivel de satisfacción.

1.3. Teorías relacionadas al tema

Según la Organización Mundial de la Salud (OMS), la salud es la condición de todo ser vivo que goza de un absoluto bienestar físico, mental y social. El concepto de salud no sólo es la no aparición de enfermedades sino que tiene que ver con más cosas, como el grado de eficiencia del metabolismo y las funciones en escala micro (celular) y macro (social), además de calidad, siendo eficiente los recursos, con mínimos riesgos para el paciente y lograr el grado de satisfacción de éste último”, como se encuentra citado en la página web de SUSALUD.

La calidad en salud consiste en el mejoramiento de los servicios de salud, para que los usuarios incrementen la probabilidad de tener los resultados deseados. Los estudios más antiguos sobre calidad fueron realizados por Avedis Donabedian, en 1961 fue el pionero en investigar la calidad de la atención en salud, como docente de la Universidad de Michigan, mencionado en Dávalos Córdova (2017).

Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985), tiene los conceptos más aceptados, además definió que la calidad del servicio es el resultado de la comparación de las expectativas del consumidor frente a un proveedor y sus percepciones con respecto al servicio recibido.

En el Perú en la década de los 90, se comenzó a evaluar estándares de satisfacción del paciente, en MINSA y en las principales entidades prestadoras de servicio de salud, consiguiendo que se mejore de manera efectiva la atención y la satisfacción del paciente, en el 2001 el Ministerio de Salud aprobó el Sistema de Gestión de la Calidad (planificación, organización, garantía y mejoramiento e información para la calidad).

Calidad de Atención: La calidad de la atención se define como las normas técnicas del proveedor y las expectativas del paciente, además consiste en la

aplicación de la ciencia y tecnología médicas, de manera que se pueda aumentar al máximo sus beneficios para la salud sin aumentar sus riesgos. El grado de calidad es una medida donde se espera que la atención dada logre el equilibrio más favorable de riesgos y beneficios según Dávalos Córdova (2017). En el Perú, en inicios de los noventa, se desarrolló proyectos de relación internacional como Proyecto 2000, salud y nutrición básica, que se encontraba dentro de su marco de referencia de calidad y satisfacción, en la actualidad las políticas públicas actuales tratan de reducir la desigualdad e inequidad en salud, además determinar la asociación del nivel de satisfacción del usuario según condición económica, esto se menciona en la página web de SUSALUD.

Satisfacción del usuario: Es importante que el profesional de salud que brinda la atención, lo haga con calidad, para ello se necesita la aplicación de conocimientos científicos y técnicos, relaciones interpersonales afectivas y de un entorno físico agradable. Es por ello que los datos de las encuestas de satisfacción aplicada a los usuarios, contribuye a los proveedores de atención de salud a mejorar o diseñar estrategias para una mejor prestación de calidad así lograr el reclutamiento de nuevos paciente y mayor permanencia con dichos proveedores según lo mencionado en el estudio de Dávalos Córdova (2017).

Evaluación de la satisfacción del usuario externo: Proceso referido a la valoración de la calidad de la atención en los servicios de salud por el usuario, a través de las principales actividades del proceso de atención, según MINSA (2012).

Cuestionario SERVQUAL: Se utiliza para determinar el nivel de satisfacción con la calidad del servicio, es una herramienta realizada por Parasuraman y colaboradores, donde se compara las expectativas generales de los usuarios (clientes, usuarios, pacientes, beneficiarios) y sus percepciones con respecto al servicio que brinda una organización; las encuestas para el servicio de consulta externa, incluye en su estructura: 22 preguntas de expectativas y 22 preguntas de percepciones, distribuidas en cinco dimensiones de evaluación de la calidad según Dávalos Córdova (2017).

Existe la guía técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo con la R.M. N° 527-2011/MINSA/Ministerio de Salud, de la Dirección General de Salud de las Personas y Dirección de Calidad en Salud en Lima según el Ministerio de Salud, 2012, donde la finalidad es contribuir a identificar las principales causas del nivel de insatisfacción del usuario externo, para la implementación de acciones y para la mejora continua en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo, el nivel de satisfacción se realiza sumando todos los puntajes (1 al 7) de las preguntas, después se distribuye en porcentajes de acuerdo a los rangos de clasificación o categorías (> 60% satisfacción, 40% – 60 % en satisfacción regular o en proceso, < 40% insatisfacción), y para cada dimensión se realiza el mismo procedimiento, las cinco dimensiones son la fiabilidad (preguntas del 01 al 05), capacidad de respuesta (preguntas del 06 al 09), seguridad (preguntas del 10 al 13), empatía (preguntas del 14 al 18) y aspectos tangibles (preguntas del 19 al 22).

Fiabilidad: Capacidad para cumplir exitosamente con el servicio ofrecido.

Capacidad de Respuesta: Disposición de servir a los usuarios y proveerles un servicio rápido y oportuno frente a una demanda con una respuesta de calidad y en un tiempo aceptable.

Seguridad: Evalúa la confianza que genera la actitud del personal que brinda la prestación de salud demostrando conocimiento, privacidad, cortesía, habilidad para comunicarse e inspirar confianza.

Empatía.- Es la capacidad que tiene una persona para ponerse en el lugar de otra persona y entender y atender adecuadamente las necesidades del otro.

Aspectos Tangibles.- Son los aspectos físicos que el usuario percibe de la institución. Están relacionados con las condiciones y apariencia física de las instalaciones, equipos, personal, material de comunicación, limpieza y comodidad, según lo mencionado en la guía técnica del MINSA.

Medicina Complementaria: Esta aprobada por la organización mundial de la salud, y tiene una gran aceptación por los usuarios en todo el mundo, una de sus importancias es que se puede utilizar conjuntamente con la medicina convencional, ya que es una rama de la medicina que utiliza a la naturaleza, los métodos tradicionales y modernos para propiciar la prevención, control y

cura de las enfermedades, mediante la mejoramiento de la calidad de vida como lo menciona Infantes Gómez (2016). La atención de salud en medicina complementaria tiene como objetivo orientar y facilitar que el asegurado, su familia y su comunidad alcancen el bienestar biopsicosocial y espiritual basados en el paradigma de la complejidad, haciendo uso de conocimientos tradicionales y modernos validados; en EsSalud se realiza una atención en medicina complementaria que se realizada por un profesional de la salud no médico (enfermera, psicólogo y tecnólogo médico en terapia física y rehabilitación) capacitado en MEC, además se realizan terapia individuales que es un acto terapéutico que realizan los profesionales de MEC para controlar los problemas de salud identificados, así como manejar los factores de riesgo que conllevan a complicaciones de la enfermedad, y son establecidos en la ruta clínica indicada por el médico y ejecutados según corresponda por cada área.

1.4. Formulación del problema

Problema General:

¿Cuál es el nivel de la satisfacción del usuario del Centro de Atención de Medicina Complementaria - Hospital II de Huamanga, EsSalud, Red Ayacucho, 2018?

Problemas Específicos:

¿Cuál será el nivel de satisfacción de los usuarios según las dimensiones de satisfacción?

¿Cuáles son las características demográficas de los usuarios según edad, sexo, grado de instrucción, procedencia y ocupación?

¿Cuál será el nivel de satisfacción de los usuarios según edad, sexo, grado de instrucción, procedencia y ocupación?

¿Cuál será el nivel de satisfacción de los usuarios según las dimensiones de la satisfacción y sus características demográficas?

¿Cuál será el nivel de satisfacción de los usuarios según el profesional que lo atendió?

¿Cuál será el nivel de satisfacción de los usuarios según las dimensiones de la satisfacción y de acuerdo al profesional que lo atendió?

1.5. Justificación del estudio

Es conveniente llevar a cabo esta investigación porque nos permitirá ver la realidad del nivel de satisfacción del usuario del Centro de Atención de Medicina Complementaria del Hospital II de Huamanga de EsSalud, Red Ayacucho, 2018, esto nos servirá para que las áreas de medicina, enfermería, fisioterapia y hasta admisión planteen sus diversos problemas y soluciones a las mismas, aportando en conjunto un plan de mejora continua para cada año y será beneficioso para los usuarios internos y sobre todo para los usuarios externos que vienen a realizar sus diversas terapias individuales.

Con este estudio se podrá mejorar las falencias en las diversas áreas donde se encuentran las insatisfacciones y será útil para crear planes de mejoras continua permanentes, ya que el problema de insatisfacción del usuario de EsSalud es muy significativo, más aún en esta área donde se trata la parte física y emocional, y esto conllevará a llenar vacíos que nunca antes se evaluaron.

Este estudio tiene una justificación metodológica ya que se adecuo la encuesta de la guía técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo con la R.M. N° 527-2011/MINSA/Ministerio de Salud, para este estudio y podrá servir para otros estudios.

1.6. Hipótesis

Hipótesis General: El nivel de satisfacción del usuario del Centro de Atención de Medicina Complementaria, Hospital II de Huamanga, EsSalud, Red Ayacucho, 2018, es de 40 a 60% (Satisfacción regular o en proceso), según la encuesta de satisfacción modificada de la guía técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo con la R.M. N° 527-2011/MINSA/Ministerio de Salud.

Hipótesis Alterna: El nivel de satisfacción del usuario del Centro de Atención de Medicina Complementaria, Hospital II de Huamanga, EsSalud, Red Ayacucho, 2018, es menor que 40% (Insatisfacción), según la encuesta de satisfacción modificada de la guía técnica para la evaluación de la satisfacción

del usuario externo en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo con la R.M. N° 527-2011/MINSA/Ministerio de Salud.

1.7. Objetivos

Objetivo General

Determinar el nivel de satisfacción del usuario del Centro de Atención de Medicina Complementaria - Hospital II de Huamanga, EsSalud, Red Ayacucho, 2018.

Objetivo Específicos:

Determinar el nivel de satisfacción de los usuarios según las dimensiones de satisfacción.

Identificar las características demográficas de los usuarios según edad, sexo, grado de instrucción, procedencia y ocupación.

Conocer el nivel de satisfacción de los usuarios según edad, sexo, grado de instrucción, procedencia y ocupación.

Precisar el nivel de satisfacción de los usuarios según las dimensiones de la satisfacción y sus características demográficas.

Determinar el nivel de satisfacción de los usuarios según el profesional que lo atendió (admisión, enfermería, medicina y tecnología médica en medicina física y de rehabilitación)

Identificar el nivel de satisfacción de los usuarios según las dimensiones de la satisfacción y de acuerdo al profesional que lo atendió (medicina, enfermería y tecnología médica en medicina física y de rehabilitación).

II. MÉTODO

2.1. Diseño de investigación

Descriptivo, observacional y transversal.

2.2. Variables, operacionalización

Usuario.- Los usuarios tienen características sociodemográficas que son biológicas sociales culturales de la población en estudio.

Edad: Variable de tipo cuantitativa y discreta medida en el tipo de escala ordinal y es definida como el tiempo que ha vivido una persona desde su nacimiento, según Dávalos Córdoba (2017).

Sexo: Variable cualitativa de tipo dicotómica medida en escala nominal definida de acuerdo a las características físicas externas de cada persona siendo registrada como masculino o femenino, según Dávalos Córdoba (2017).

Grado de Instrucción: Variable cualitativa de tipo medida en escala nominal definida al tipo de estudios que realizó registrada como analfabeta, primaria, secundaria, superior, según Dávalos Córdoba (2017).

Procedencia: Es el principio de donde nace o se deriva algo, según la real academia española.

Ocupación: Es la acción y efecto de ocupar u ocuparse de algo, según la real academia española.

Satisfacción.- Es la vivencia subjetiva derivada del cumplimiento o incumplimiento de las expectativas que tiene un sujeto con respecto a algo, según Dávalos Córdoba (2017).

Fiabilidad: Variable cuantitativa de tipo discreta que es medida en tipo de escala de intervalo y que se define como la capacidad del personal a realizar un servicio acordado de forma veraz y correcta, según Dávalos Córdoba (2017).

Capacidad de respuesta: Variable de tipo cuantitativa y discreta que es medida en escala de intervalo definida como la capacidad de reaccionar ante algún problema o evento que ocurra previamente o durante una atención, según Dávalos Córdoba (2017).

Seguridad: Variable cuantitativa de tipo discreta que es medida en escala de intervalo definida como el conocimiento correcto y claro de algo que llegue a inspirar confianza y credibilidad, según Dávalos Córdoba (2017).

Empatía: Variable cuantitativa de tipo discreta que es medida por la escala de intervalo definida como aquella atención individual y esmerada que ofrece toda la organización a sus clientes, según Dávalos Córdoba (2017).

Aspectos tangibles: Variable de tipo cuantitativa y discreta medida en escala de intervalo que es definida como el aspecto de las instalaciones, personal, maquinarias, equipos, herramientas, métodos, procedimientos, instrucciones, materiales de comunicación y productos intermedios, según Dávalos Córdoba (2017).

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	TIPO DE VARIABLE	ESCALA DE MEDICION	CRITERIOS DE MEDICION
Usuario	Los usuarios tienen características sociodemográficas que son biológicas sociales culturales de la población en estudio	Edad	Años cumplidos	Cualitativa	Nominal	Nominal
		Sexo	Femenino y Masculino	Cualitativa	Nominal	
		Grado de Instrucción	Analfabeta, Primaria, Secundaria, Superior.	Cualitativa	Nominal	
		Procedencia	Huamanga, Provincias de Ayacucho y Otros.	Cualitativa	Nominal	
		Ocupación	Ama de casa, Empleado, Profesional, Otro	Cualitativa	Nominal	
Satisfacción	Es la vivencia subjetiva derivada del cumplimiento o incumplimiento de las expectativas que tiene un sujeto con respecto a algo.	Fiabilidad	Es la destreza para realizar el servicio de salud en forma acertada y con cuidado, demostrando profesionalidad, cortesía, credibilidad. (Preguntas del 1 al 5 de la encuesta de satisfacción modificada de la guía técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario externo	Cuantitativa	De razón	Satisfacción (Buena): Mayor de 60%. Satisfacción regular o en proceso: 40% a 60%. Insatisfacción: Menor de 40%

			en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo con la R.M. N° 527-2011/MINSA/Ministerio de Salud)			
		Capacidad de respuesta.	Es la voluntad y disponibilidad para proporcionar un servicio rápido. (Preguntas del 06 y 07 de la encuesta de satisfacción modificada de la guía técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo con la R.M. N° 527-2011/MINSA/Ministerio de Salud)	Cuantitativa	De razón	
		Seguridad	Es el conocimiento, la atención, habilidades mostrados por el personal de salud, que inspira credibilidad y confianza.	Cuantitativa	De razón	

			(Preguntas de la 08 a la 11, de la encuesta de satisfacción modificada de la guía técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo con la R.M. N° 527-2011/MINSA/Ministerio de Salud)			
		Empatía.	En esta dimensión se evidencia la comunicación, comprensión, disponibilidad, calidez o el cariño, atención personalizada que se brinde al usuario encontrando la respuesta más adecuada. (Preguntas de la 12 a la 16, de la encuesta de satisfacción modificada de la guía técnica para la evaluación de la	Cuantitativa	De razón	

			satisfacción del usuario externo en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo con la R.M. N° 527-2011/MINSA/Ministerio de Salud)			
		Aspectos tangibles.	Es la apariencia del personal de salud que brinda la atención, de las instalaciones físicas, equipamientos, y material de comunicación. (Preguntas de la 17 a la 20, de la encuesta de satisfacción modificada de la guía técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo con la R.M. N° 527-2011/MINSA/Ministerio de Salud)	Cuantitativa	De razón	

2.3. Población y muestra

El Centro de Atención en Medicina Complementaria (CAMEC) del Hospital II de Huamanga tiene una meta de atención en medio año de 1100 pacientes que se cumple anualmente, siendo esta nuestra población.

Para el tamaño de la muestra, lo realice por conveniencia, con una estimación de satisfacción de 50% y una precisión del 0,05, en el software EpilInfo.exe, siendo de 285 el tamaño muestral final.

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

El instrumento es la encuesta SERVQUAL modificada, de la guía técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo con la R.M. N° 527-2011/MINSA/Ministerio de Salud, se evaluaron en la primera parte: las características sociodemográficas del usuario tales como edad, sexo, nivel de estudios, ocupación y procedencia; la segunda parte estaba formada por 20 preguntas constituidas por las dimensiones fiabilidad (01 al 05), capacidad de respuesta (06 al 07), seguridad (08 al 11), empatía (12 al 16), aspectos tangibles (17 al 20); el nivel de satisfacción total se realiza sumando los puntajes (1-7) de cada pregunta, después se distribuye en porcentajes de acuerdo a los rangos de clasificación o categorías (> 60% satisfacción(buena), 40% – 60 % en satisfacción regular o en proceso, < 40% insatisfacción), para cada dimensión se realiza el mismo procedimiento, esta encuesta se realizó a los usuarios del CAMEC para saber qué opinión tienen sobre atención recibida del profesional de salud del CAMEC (médico, tecnólogo médico, enfermera y personal de admisión).

Las encuestas se digitaron en el programa SPSS versión 25, formando una base de datos, después se realizó un control de calidad de acuerdo al profesional que le atendió, se consolidó y en los casos que el usuario no respondió algunas de las preguntas que se consignó en la encuesta, se registró como número 99.

La recolección de datos se realizó a finales del mes de mayo, junio y julio del presente año, las encuestas se realizaron en la programación de terapias individuales de los profesionales de salud (medicina, enfermería, tecnología

médica en medicina física y rehabilitación), ya que estos pacientes han pasado por admisión y consulta externa (medicina) donde se les realizó un detallado plan de trabajo de terapias individuales que realizan en las diversas áreas del CAMEC (medicina, enfermería, tecnología médica en medicina física y rehabilitación).

CONFIABILIDAD

Se obtuvo la fiabilidad mediante un piloto de 20 encuestas que se ingresaron en el programa SPSS versión 25 y se hizo un análisis de alfa de cronbach para todas las dimensiones y para la variable satisfacción.

Confiabilidad para la dimensión fiabilidad

Resumen de procesamiento de casos para la dimensión fiabilidad			
		N	%
Casos	Válido	20	100.0
	Excluido ^a	0	0.0
	Total	20	100.0

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

Fuente: Encuesta Piloto

Elaboración propia

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de	
Cronbach	N de elementos
0.814	5

Fuente: Encuesta Piloto

Elaboración propia

Interpretación:

El análisis de confiabilidad para la dimensión fiabilidad en una muestra de 20 encuestas, con 5 ítems, nos arrojó como resultado un alfa de 0,814 y en los niveles de fiabilidad se ubica en una escala de muy alta confiabilidad. Por lo tanto el resultado es confiable y aplicable.

Confiabilidad para la dimensión capacidad de respuesta

Resumen de procesamiento de casos para la dimensión capacidad de respuesta			
		N	%
Casos	Válido	20	100.0
	Excluido ^a	0	0.0
	Total	20	100.0

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

Fuente: Encuesta Piloto

Elaboración propia

Estadísticas de fiabilidad		
Alfa de		
Cronbach	N de elementos	
0.925	2	

Fuente: Encuesta Piloto

Elaboración propia

Interpretación:

El análisis de confiabilidad para la dimensión capacidad de respuesta en una muestra de 20 encuestas, con 2 ítems, dio como resultado el alfa de 0,925; se ubica en una escala de muy buena confiabilidad. Por lo tanto el resultado es muy confiable y aplicable en la muestra estudiada.

Confiabilidad para la dimensión seguridad

Resumen de procesamiento de casos para la dimensión seguridad			
		N	%
Casos	Válido	20	100.0
	Excluido ^a	0	0.0
	Total	20	100.0

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

Fuente: Encuesta Piloto

Elaboración propia

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de	
Cronbach	N de elementos
0.940	4

Fuente: Encuesta Piloto

Elaboración propia

Interpretación:

El análisis de confiabilidad para la dimensión seguridad en una muestra de 20 encuestas, con 4 ítems, nos arrojó como resultado el alfa de 0,940; se ubica en una escala muy buena de confiabilidad. Por lo tanto el resultado es muy confiable y aplicable en la muestra estudiada.

Confiabilidad para la dimensión empatía

Resumen de procesamiento de casos para la dimensión empatía			
		N	%
Casos	Válido	20	100.0
	Excluido ^a	0	0.0
	Total	20	100.0

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

Fuente: Encuesta Piloto

Elaboración propia

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de	
Cronbach	N de elementos
0.964	5

Fuente: Encuesta Piloto

Elaboración propia

Interpretación:

El análisis de confiabilidad para la dimensión empatía en una muestra de 20 encuestas, con 5 ítems, nos arrojó como resultado el alfa de 0,964; en los niveles de fiabilidad se ubica en una escala muy buena confiabilidad. Por lo tanto el resultado es confiable y aplicable en la muestra estudiada.

Confiabilidad para la dimensión aspectos tangibles

Resumen de procesamiento de casos para la dimensión Aspectos Tangibles			
		N	%
Casos	Válido	20	100.0
	Excluido ^a	0	0.0
	Total	20	100.0

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

Fuente: Encuesta Piloto

Elaboración propia

Estadísticas de fiabilidad		
Alfa de		
Cronbach	N de elementos	
0.955	4	

Fuente: Encuesta Piloto

Elaboración propia

Interpretación:

El análisis de confiabilidad para la dimensión aspectos tangibles en una muestra de 20 encuestas, con 4 ítems, nos arrojó como resultado el alfa de 0,955; en los niveles de fiabilidad se ubica en una escala muy buena de confiabilidad. Por lo tanto el resultado es confiable y aplicable en la muestra estudiada.

Confiabilidad para la variable satisfacción

Resumen de procesamiento de casos para la variable nivel de satisfacción			
		N	%
Casos	Válido	20	100.0
	Excluido ^a	0	0.0
	Total	20	100.0

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

Fuente: Encuesta Piloto

Elaboración propia

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0.984	20

Fuente: Encuesta Piloto

Elaboración propia

Interpretación:

El análisis de confiabilidad para la variable satisfacción en una muestra de 20 encuestas, con 20 ítems, nos arrojó como resultado el alfa de 0,984; en los niveles de fiabilidad se ubica en la escala de muy buena de confiabilidad. Por lo tanto el resultado es confiable y aplicable en la muestra estudiada.

FICHA TÉCNICA

Instrumento	Encuesta para evaluar la “Satisfacción del usuario del Centro de Atención de Medicina Complementaria, Hospital II de Huamanga, Red Asistencial Ayacucho, 2018”
Autores	Ministerio de Salud de Perú
Año de edición	2011
País de origen	Perú
Ámbito de aplicación	En establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo de establecimientos públicos y privados.
Administración	Individual
Objetivo	Determinar el nivel de satisfacción del usuario del Centro de Atención de Medicina Complementaria
Duración	15 minutos
Dimensiones	Fiabilidad Capacidad de Respuesta Seguridad Empatía Aspectos Tangibles
Adaptado	Martha Sabat Cruzado Tineo
Campo de aplicación	Usuarios del Centro de Atención de Medicina Complementaria
Validez estadística	La validez se hizo con expertos.
Índice de confiabilidad	La confiabilidad del instrumento demandó el cálculo del alpha de cronbach, la misma que registro el valor de 0.943.
Aspectos a evaluar	El instrumento está estructura de la siguiente manera: Variable: SATISFACCIÓN (20 ítems) Dimensión Fiabilidad: Ítems del 1 al 5. Dimensión Capacidad de Respuesta: Ítems 6 y 7. Dimensión Seguridad: Ítems del 8 al 11. Dimensión Empatía: Ítems del 12 al 16. Dimensión Agentes Tangibles: Ítems del 17 al 20.

Calificación	Extremadamente Insatisfecho	:	1 punto
	Insatisfecho	:	2 puntos
	Medianamente Insatisfecho	:	3 puntos
	Regular	:	4 puntos
	Medianamente Satisfecho	:	5 puntos
	Satisfecho	:	6 puntos
	Extremadamente Satisfecho	:	7 puntos
Recategorización	<p>El nivel de satisfacción total y por dimensiones se realiza sumando los puntajes (1-7) de cada pregunta, después se distribuye en porcentajes de acuerdo a los rangos de clasificación o intervalos:</p> <p>Satisfacción(buena): > 60 puntos</p> <p>Satisfacción regular o en proceso: 40 – 60 puntos</p> <p>Insatisfacción: < 40 puntos</p>		

2.5. Métodos de análisis de datos

Se realizó una base de datos en el programa SPSS 25.00, exportándolo al programa Microsoft Excel para las tablas, donde también se realizó el análisis de los mismos. Se elaboraron tablas de distribución.

2.6. Aspectos éticos

A cada participante se le preguntó el consentimiento informado verbalmente, se le explicó sobre los objetivos del estudio, sus riesgos y beneficios, solo si la persona daba su consentimiento se procedía a la ejecución del cuestionario, pero como criterio de inclusión importante el usuario previamente tenía que haber pasado por admisión, consulta y terapias individuales. Además se usó una ficha estandarizada para este estudio.

III. RESULTADOS

Descripción de resultados a nivel descriptivos.

Tabla 1. Nivel de satisfacción del usuario del Centro de Atención de Medicina Complementaria, 2018.

VALORES	VARIABLE SATISFACCION	ANCHO	FRECUENCIA	%
1	Insatisfacción	20 - 60	22	8%
2	En Proceso (Regular)	61 - 100	160	56%
3	Satisfacción (Buena)	101 - 140	103	36%
TOTAL			285	100%

Fuente: Base de datos

Elaboración propia

Se identificó que un 56% (160) se encuentra en el nivel de satisfacción regular o en proceso, un 36% (103) en el nivel de satisfacción (buena) y un 8% (22) en el nivel de insatisfacción.

Tabla 2. Nivel de satisfacción del usuario del Centro de Atención de Medicina Complementaria, 2018, según sus dimensiones de satisfacción.

DIMENSIONES		ANCHO	FRECUENCIA	%
FIABILIDAD	Insatisfacción	05 - 15	46	16%
	En Proceso (Regular)	16 - 25	191	67%
	Satisfacción(Buena)	26 - 35	48	17%
CAPACIDAD DE RESPUESTA	Insatisfacción	02 - 06	20	7%
	En Proceso (Regular)	07 - 10	151	53%
	Satisfacción(Buena)	11 - 14	114	40%
SEGURIDAD	Insatisfacción	04 - 12	3	1%
	En Proceso (Regular)	13 - 20	95	33%
	Satisfacción(Buena)	21 - 28	187	66%
EMPATIA	Insatisfacción	05 - 15	29	10%
	En Proceso (Regular)	16 - 25	187	66%
	Satisfacción(Buena)	26 - 35	69	24%
ASPECTOS TANGIBLES	Insatisfacción	04 - 12	25	9%
	En Proceso (Regular)	13 - 20	201	71%
	Satisfacción(Buena)	21 - 28	59	21%
TOTAL			285	100%

Fuente: Base de datos

Elaboración propia

En la dimensión de fiabilidad se encontró que un 67% (191) se encuentra en el nivel de satisfacción regular o en proceso, seguido de un 17% (48) en el nivel de satisfacción (buena) y un 16% (46) en el nivel de insatisfacción; la capacidad de respuesta tuvo un 53% (151) en el nivel de satisfacción regular o en proceso, 40% (114) en el nivel de satisfacción (buena) y un 7% (20) en el nivel de insatisfacción; en seguridad un 66% (187) en el nivel de satisfacción (buena), un 33% (95) en el nivel de satisfacción regular o en proceso, y un 1% (3) en el nivel de insatisfacción; en empatía un 66% (187) en el nivel de satisfacción regular o en proceso, un 24% (69) en el nivel de satisfacción (buena) y un 10% (29) en el nivel de insatisfacción; y en aspectos tangibles un 71% (201) en el nivel de satisfacción regular o en proceso, un 21% (59) en el nivel de satisfacción (buena) y un 9% (25) en el nivel de insatisfacción.

Tabla 3. Características demográficas de los usuarios del Centro de Atención de Medicina Complementaria, 2018.

CARACTERISTICAS DEMOGRAFICAS	Frecuencia	Porcentaje	
EDAD	20 - 30 años	11	4%
	31 - 40 años	67	24%
	41 - 50 años	91	32%
	51 - 60 años	88	31%
	61 - 70 años	28	10%
SEXO	Femenino	161	56%
	Masculino	124	44%
NIVEL DE ESTUDIOS	Analfabeta	17	6%
	Primaria	57	20%
	Secundaria	66	23%
	Superior	145	51%
OCUPACION	Ama de Casa	30	11%
	Técnico	80	28%
	Profesional	106	37%
	Otro	69	24%
PROCEDENCIA	Huamanga	245	86%
	Provincias de Ayacucho	34	12%
	Otro	6	2%
TOTAL	285	100%	

Fuente: Base de datos

Elaboración propia

En edad se obtuvo un 32% (91) entre 41 a 50 años, 31% (88) de 51 a 60 años, 24% (67) de 31 a 40 años, 10% (28) de 61 a 70 años y un 4% (11) de 20 a 30 años; en sexo el femenino fue de un 56% (161) y 44% (124) para el masculino; en nivel de estudios el superior obtuvo un 51% (145), 23% (66) de secundaria, 20% (57) primaria y 6% (17) analfabetos; en ocupación un 37% (106) para profesionales, 28% (80) son técnicos, 24% (69) en otros (trabajadores independientemente), y un 11% (30) de amas de casa; y para procedencia el 86% (245) son de la provincia de Huamanga, 12% (34) son de otras provincias de Ayacucho, y solo un 2% (6) no pertenecen al departamento de Ayacucho.

Tabla 04. Nivel de satisfacción del usuario del Centro de Atención de Medicina Complementaria, 2018, según sus características demográficas.

CARACTERISTICAS DEMOGRAFICA	Insatisfacción		En proceso (Regular)		Satisfacción (Buena)		TOTAL		
	n	%	n	%	n	%	n	%	
EDAD	20-30 años	1	0%	5	2%	5	2%	11	4%
	31-40 años	4	1%	37	13%	26	9%	67	24%
	41-50 años	10	4%	58	20%	23	8%	91	32%
	51-60 años	4	1%	46	16%	38	13%	88	31%
	61-70 años	3	1%	14	5%	11	4%	28	10%
SEXO	Femenino	12	4%	98	34%	51	18%	161	56%
	Masculino	10	4%	62	22%	52	18%	124	44%
NIVEL DE ESTUDIOS	Analfabeta	2	1%	7	2%	8	3%	17	6%
	Primaria	4	1%	35	12%	18	6%	57	20%
	Secundaria	8	3%	37	13%	21	7%	66	23%
	Superior	8	3%	81	28%	56	20%	145	51%
OCUPACION	Ama de Casa	2	1%	20	7%	8	3%	30	11%
	Técnico	8	3%	38	13%	34	12%	80	28%
	Profesional	9	3%	63	22%	34	12%	106	37%
	Otro	3	1%	39	14%	27	9%	69	24%
PROCEDENCIA	Huamanga	20	7%	135	47%	90	32%	245	86%
	Provincia de Ayacucho	2	1%	19	7%	13	5%	34	12%
	Otro	0	0%	6	2%	0	0%	6	2%
TOTAL		22	8%	160	56%	103	36%	285	100%

Fuente: Base de datos

Elaboración propia

Con respecto a la edad de 41 a 50 años el nivel de insatisfacción y satisfacción regular o en proceso con un 4% (10) y 20% (58) respectivamente, y nivel de satisfacción (buena) se encuentra de 51 a 60 años con un 13% (38). Con relación al sexo femenino el nivel de insatisfacción y satisfacción (buena) es de 4% y 18% respectivamente, y en el nivel de satisfacción regular o en proceso un 34% (98). En nivel de estudios, el nivel de insatisfacción en secundaria y superior con un 3% (08), en el nivel de satisfacción regular o en proceso el superior obtiene un 28% (81), y en el nivel de satisfacción (buena) el superior con un 20% (56). De acuerdo a la ocupación los técnicos y profesiones obtuvieron un nivel de insatisfacción de 3%, el profesional un 22% en el nivel de satisfacción regular o en proceso, y un nivel de satisfacción (buena) de un 12% para la parte técnica y profesional; en la procedencia el nivel de insatisfacción, satisfacción regular o en proceso y satisfacción lo obtiene los que vienen de Huamanga con un 7%, 47% y 32% respectivamente.

Tabla 05. Nivel de satisfacción del usuario del Centro de Atención de Medicina Complementaria, 2018, en la dimensión fiabilidad, según características demográficas.

Fuente: Base de datos

		FIABILIDAD							
		Insatisfacción		En proceso (Regular)		Satisfacción (Buena)		TOTAL	
EDAD	20-30 años	1	0%	8	3%	2	1%	11	4%
	31-40 años	7	2%	50	18%	10	4%	67	24%
	41-50 años	27	9%	57	20%	7	2%	91	32%
	51-60 años	6	2%	59	21%	23	8%	88	31%
	61-70 años	5	2%	17	6%	6	2%	28	10%
SEXO	Femenino	28	10%	111	39%	22	8%	161	56.5%
	Masculino	18	6%	80	28%	26	9%	124	43.5%
NIVEL DE ESTUDIO	Analfabeta	1	0%	13	5%	3	1%	17	6%
	Primaria	10	4%	39	14%	8	3%	57	20%
	Secundaria	12	4%	45	16%	9	3%	66	23%
	Superior	23	8%	94	33%	28	10%	145	51%
OCUPACION	Ama de Casa	5	2%	21	7%	4	1%	30	11%
	Técnico	13	5%	57	20%	10	4%	80	28%
	Profesional	16	6%	72	25%	18	6%	106	37%
	Otro	12	4%	41	14%	16	6%	69	24%
PROCEDENCIA	Huamanga	38	13%	165	58%	42	15%	245	86%
	Provincia de Ayacucho	6	2%	22	8%	6	2%	34	12%
	Otro	2	1%	4	1%	0	0%	6	2%
TOTAL		46	16%	191	67%	48	17%	285	100%

Fuente: Base de datos

Elaboración propia

Las edades de 41 a 50 años obtuvieron un 9% (27) y un 20%(57) en el nivel de insatisfacción y satisfacción (buena) respectivamente, de 51 a 60 años obtuvo un 8% (23) en el nivel de satisfacción (buena). El sexo femenino obtuvo un 10% (28) y 39% (111) en el nivel de insatisfacción y satisfacción regular o en proceso respectivamente y el sexo masculino un 9%(26) en el nivel de satisfacción (buena). En el nivel de estudios superior se identificó un 8% (23), 33% (94) y 10% (28) en el nivel de insatisfacción, satisfacción regular o en proceso y satisfacción (buena) respectivamente. En la ocupación el profesional obtuvo un 6% (16), 25% (72), 6% (18) en el nivel de insatisfacción, satisfacción regular o en proceso y satisfacción respectivamente. En la procedencia lo obtuvo los de Huamanga en un 13% (38), 58% (165) y 15% (42) para lo antes mencionado.

Tabla 06. Nivel de satisfacción del usuario del Centro de Atención de Medicina Complementaria, 2018, en la dimensión capacidad de respuesta, según características demográficas.

Fuente: Base de datos

		CAPACIDAD DE RESPUESTA							
		Insatisfacción		En proceso (Regular)		Satisfacción (Buena)		TOTAL	
EDAD	20-30 años	0	0%	4	1%	7	2%	11	4%
	31-40 años	4	1%	32	11%	31	11%	67	24%
	41-50 años	10	4%	62	22%	19	7%	91	32%
	51-60 años	3	1%	40	14%	45	16%	88	31%
	61-70 años	3	1%	13	5%	12	4%	28	10%
SEXO	Femenino	11	4%	96	34%	54	19%	161	56.5%
	Masculino	9	3%	55	19%	60	21%	124	43.5%
NIVEL DE ESTUDIO	Analfabeta	1	0%	8	3%	8	3%	17	6%
	Primaria	5	2%	31	11%	21	7%	57	20%
	Secundaria	5	2%	37	13%	24	8%	66	23%
	Superior	9	3%	75	26%	61	21%	145	51%
OCUPACION	Ama de Casa	2	1%	21	7%	7	2%	30	11%
	Técnico	5	2%	40	14%	35	12%	80	28%
	Profesional	9	3%	53	19%	44	15%	106	37%
	Otro	4	1%	37	13%	28	10%	69	24%
PROCEDENCIA	Huamanga	17	6%	130	46%	98	34%	245	86%
	Provincia de Ayacucho	1	0%	18	6%	15	5%	34	12%
	Otro	2	1%	3	1%	1	0%	6	2%
TOTAL		20	7%	151	53%	114	40%	285	100%

Fuente: Base de datos

Elaboración propia

De los 41 a 50 años se determinó un nivel de insatisfacción y satisfacción regular o en proceso de 4% (10) y 22% (62) respectivamente, y de 51 a 60 años un nivel de satisfacción (buena) en un 16% (45). El sexo femenino, el nivel de estudios superior, la ocupación profesional y en la procedencia Huamanga se obtuvieron en nivel de insatisfacción, satisfacción regular o en proceso y satisfacción (buena) de un 4% (11), 34% (96), 19% (54) para el primero, un 3% (09), 26%(75), 21% (61) para el segundo, 3% (09), 19% (53), 15% (44) para el tercero y para el ultimo 6% (17), 46% (130), 34% (98) respectivamente.

Tabla 07. Nivel de satisfacción del usuario del Centro de Atención de Medicina Complementaria, 2018, en la dimensión seguridad, según características demográficas.

		SEGURIDAD							
		Insatisfacción		En proceso (Regular)		Satisfacción (Buena)		TOTAL	
EDAD	20-30 años	0	0%	4	1%	7	2%	11	4%
	31-40 años	0	0%	23	8%	44	15%	67	24%
	41-50 años	2	1%	40	14%	49	17%	91	32%
	51-60 años	1	0%	20	7%	67	24%	88	31%
	61-70 años	0	0%	8	3%	20	7%	28	10%
SEXO	Femenino	2	1%	47	16%	112	39%	161	57%
	Masculino	1	0%	48	17%	75	26%	124	44%
NIVEL DE ESTUDIO	Analfabeta	0	0%	5	2%	12	4%	17	6%
	Primaria	1	0%	20	7%	36	13%	57	20%
	Secundaria	0	0%	22	8%	44	15%	66	23%
	Superior	2	1%	48	17%	95	33%	145	51%
OCUPACION	Ama de Casa	1	0%	10	4%	19	7%	30	11%
	Técnico	0	0%	26	9%	54	19%	80	28%
	Profesional	1	0%	34	12%	71	25%	106	37%
	Otro	1	0%	25	9%	43	15%	69	24%
PROCEDENCIA	Huamanga	3	1%	77	27%	165	58%	245	86%
	Provincia de Ayacucho	0	0%	14	5%	20	7%	34	12%
	Otro	0	0%	4	1%	2	1%	6	2%
TOTAL		3	1%	95	33%	187	66%	285	100%

Fuente: Base de datos

Elaboración propia

De 41 a 50 años se determinó un nivel de insatisfacción y satisfacción regular o en proceso de un 1% (02) y 14% (40) respectivamente, y de 51 a 60 años un nivel de satisfacción (buena) de un 24% (67). El sexo femenino tiene un nivel de insatisfacción y satisfacción de un 1% (02) y 39% (112) respectivamente, y el masculino un 17% (48) en el nivel de satisfacción regular o en proceso. En el nivel de estudio superior y en la procedencia de Huamanga se encontró un nivel de insatisfacción de 1% (02) y 1% (03), en el nivel de satisfacción regular o en proceso de 17% (48) y 27% (77) y en el nivel de satisfacción (buena) de 33% (95) y 58% (165) respectivamente. En ocupación el profesional tiene un nivel de satisfacción regular o en proceso de 12% (34) y 25% (71) respectivamente.

Tabla 08. Nivel de satisfacción del usuario del Centro de Atención de Medicina Complementaria, 2018, en la dimensión empatía, según características demográficas.

		EMPATIA							
		Insatisfacción		En proceso (Regular)		Satisfacción (Buena)		TOTAL	
EDAD	20-30 años	1	0%	7	2%	3	1%	11	4%
	31-40 años	5	2%	46	16%	16	6%	67	24%
	41-50 años	15	5%	60	21%	16	6%	91	32%
	51-60 años	5	2%	56	20%	27	9%	88	31%
	61-70 años	3	1%	18	6%	7	2%	28	10%
SEXO	Femenino	15	5%	113	40%	33	12%	161	57%
	Masculino	14	5%	74	26%	36	13%	124	44%
NIVEL DE ESTUDIO	Analfabeta	1	0%	9	3%	7	2%	17	6%
	Primaria	6	2%	41	14%	10	4%	57	20%
	Secundaria	7	2%	44	15%	15	5%	66	23%
	Superior	15	5%	93	33%	37	13%	145	51%
OCUPACION	Ama de Casa	2	1%	21	7%	7	2%	30	11%
	Técnico	8	3%	51	18%	21	7%	80	28%
	Profesional	11	4%	72	25%	23	8%	106	37%
	Otro	8	3%	43	15%	18	6%	69	24%
PROCEDENCIA	Huamanga	25	9%	158	55%	62	22%	245	86%
	Provincia de Ayacucho	2	1%	26	9%	6	2%	34	12%
	Otro	2	1%	3	1%	1	0%	6	2%
TOTAL		29	10%	187	66%	69	24%	285	100%

Fuente: Base de datos

Elaboración propia

De 51 a 60 años se obtuvo un 9% (27) en el nivel de satisfacción (bueno), seguido de 41 a 50 años de 5% (15) en el nivel de insatisfacción y 21% (60) en el nivel de satisfacción regular o en proceso. El sexo femenino, el nivel de estudio superior, la ocupación profesional, y la procedencia de Huamanga obtuvieron un nivel de satisfacción (buena), satisfacción regular o en proceso e insatisfacción para el primero un 12% (33), 40% (113) y 5% (15); para el segundo 13% (37), 33% (93) y 5% (15); para el tercero 8% (23), 25% (72) y 4% (11); y para el último 22% (62), 55% (158) y 9% (25) respectivamente.

Tabla 09. Nivel de satisfacción del usuario del Centro de Atención de Medicina Complementaria, 2018, en la dimensión aspectos tangibles, según características demográficas.

		ASPECTOS TANGIBLES							
		Insatisfacción		En proceso (Regular)		Satisfacción (Buena)		TOTAL	
EDAD	20-30 años	1	0%	6	2%	4	1%	11	4%
	31-40 años	4	1%	52	18%	11	4%	67	24%
	41-50 años	13	5%	63	22%	15	5%	91	32%
	51-60 años	4	1%	61	21%	23	8%	88	31%
	61-70 años	3	1%	19	7%	6	2%	28	10%
SEXO	Femenino	13	5%	112	39%	36	13%	161	56.5%
	Masculino	12	4%	89	31%	23	8%	124	43.5%
NIVEL DE ESTUDIO	Analfabeta	1	0%	10	4%	6	2%	17	6%
	Primaria	6	2%	44	15%	7	2%	57	20%
	Secundaria	7	2%	43	15%	16	6%	66	23%
	Superior	11	4%	104	36%	30	11%	145	51%
OCUPACION	Ama de Casa	2	1%	24	8%	4	1%	30	11%
	Técnico	7	2%	55	19%	18	6%	80	28%
	Profesional	10	4%	78	27%	18	6%	106	37%
	Otro	6	2%	44	15%	19	7%	69	24%
PROCEDENCIA	Huamanga	22	8%	172	60%	51	18%	245	86%
	Provincia de Ayacucho	1	0%	26	9%	7	2%	34	12%
	Otro	2	1%	3	1%	1	0%	6	2%
TOTAL		25	9%	201	71%	59	21%	285	100%

Fuente: Base de datos

Elaboración propia

De 51 a 60 años se obtuvo un 8% (23) en el nivel de satisfacción, seguido de 41 a 50 años de 5% (13) en el nivel de insatisfacción y 22% (63) en el nivel de satisfacción regular o en proceso. El sexo femenino, el nivel de estudio superior, y la procedencia de Huamanga obtuvieron un nivel de satisfacción (bueno), satisfacción regular o en proceso e insatisfacción para el primero un 13% (36), 39% (112) y 5% (13); para el segundo 11% (30), 36% (104) y 4%(11); y para el último 18% (51), 60% (172) y 8% (22). En caso de ocupación se observa que obtuvieron un nivel satisfacción (buena) los técnicos y profesionales obtuvieron un 6% (18) y para la insatisfacción y satisfacción regular o en proceso los profesionales obtuvieron un 4% (10) y 27% (78) respectivamente.

Tabla 10. Nivel de satisfacción del usuario del Centro de Atención de Medicina Complementaria, 2018, según la atención del personal de admisión.

PERSONAL DE ADMISION		
	TOTAL	
	n	%
Insatisfacción	23	8%
En proceso (Regular)	23	8%
Satisfacción(Buena)	239	84%
TOTAL	285	100%

Fuente: Base de datos

Elaboración propia

Con respecto al personal de admisión, se determinó que un 84% (239) de los usuarios se encuentran en el nivel de satisfacción (buena), 8% (23) en el nivel de satisfacción regular o en proceso y un 8% (23) en el nivel de insatisfacción.

Tabla 11. Nivel de satisfacción del usuario del Centro de Atención de Medicina Complementaria, 2018, según la atención del área de medicina, tecnología médica y enfermería.

	PROFESIONAL QUE ATENDIO							
	Medicina		Tecnología Médica		Enfermería		TOTAL	
	n	%	n	%	n	%	n	%
Insatisfacción	4	1%	10	4%	8	3%	22	8%
En proceso (Regular)	56	20%	49	17%	55	19%	160	56%
Satisfacción(Buena)	35	12%	36	13%	32	11%	103	36%
TOTAL	95	33%	95	33%	95	33%	285	100%

Fuente: Base de datos

Elaboración propia

En el área de medicina se obtuvo que un 20% (56) se encuentra en el nivel de satisfacción regular o en proceso seguido del nivel de satisfacción (bueno) con un 12% (35) y el nivel de insatisfacción de 1% (4).

En tecnología médica se obtuvo un nivel de satisfacción regular o en proceso de 17% (49), seguido del nivel de satisfacción (buena) en un 13% (36) y un nivel de insatisfacción de 4% (10).

Y en el área de enfermería vemos que un 56% (160) se encuentran en el nivel de satisfacción regular o en proceso, un 36% (103) en el nivel de satisfacción (buena) y un 8% (22) en el nivel de insatisfacción.

Tabla 12. Nivel de satisfacción del usuario del Centro de Atención de Medicina Complementaria, 2018, según la atención del área de medicina, tecnología médica y enfermería, de acuerdo a las dimensiones de satisfacción.

		PROFESIONAL QUE ATENDIO							
		Medicina		Tecnología Médica		Enfermería		TOTAL	
		n	%	n	%	n	%	n	%
FIABILIDAD	Insatisfacción	15	5%	13	5%	18	6%	46	16%
	En proceso (Regular)	57	20%	70	25%	64	22%	191	67%
	Satisfacción(Buena)	23	8%	12	4%	13	5%	48	17%
CAPACIDAD DE RESPUESTA	Insatisfacción	6	2%	6	2%	8	3%	20	7%
	En proceso (Regular)	48	17%	51	18%	52	18%	151	53%
	Satisfacción(Buena)	41	14%	38	13%	35	12%	114	40%
SEGURIDAD	Insatisfacción	1	0%	0	0%	2	1%	3	1%
	En proceso (Regular)	30	11%	33	12%	32	11%	95	33%
	Satisfacción(Buena)	64	22%	62	22%	61	21%	187	66%
EMPATIA	Insatisfacción	9	3%	9	3%	11	4%	29	10%
	En proceso (Regular)	56	20%	69	24%	62	22%	187	66%
	Satisfacción(Buena)	30	11%	17	6%	22	8%	69	24%
AGENTES TANGIBLES	Insatisfacción	8	3%	8	3%	9	3%	25	9%
	En proceso (Regular)	59	21%	71	25%	71	25%	201	71%
	Satisfacción(Buena)	28	10%	16	6%	15	5%	59	21%
TOTAL		95	33%	95	33%	95	33%	285	100%

Fuente: Base de datos

Elaboración propia

En la dimensión fiabilidad se obtuvo un 20% (57) para medicina, 25% (70) para tecnología médica y 22% (64) para enfermería en el nivel de satisfacción regular o en proceso. En la dimensión capacidad de respuesta, empatía y agentes tangibles se identificó que las tres áreas se encuentran en el nivel de satisfacción regular o en proceso con un 17% (48), 20% (56) y 21% (59) para medicina; 18% (51), 24% (69) y 25% (71) para tecnología médica; 18% (52), 22% (62) y 25% (71) para enfermería respectivamente. En la dimensión seguridad se encontraron las tres áreas en el nivel de satisfacción (buena) siendo 22% (64) para medicina y tecnología médica y un 21% (61) para enfermería.

IV. DISCUSIÓN

Cuando se habla de satisfacción nos referimos a satisfacer las necesidades del usuario frente a un servicio prestado, en nuestro caso frente a la atención brindada en el Centro de Atención de Medicina Complementaria, con respeto, compromiso y humanidad. El Ministerio de Salud ha realizado una encuesta que se encuentra en la guía técnica para la evaluación de la satisfacción en los establecimientos de salud, realice algunas modificaciones teniendo las siguientes categorías: > de 60% satisfacción (buena), de 40 a 60% satisfacción en proceso o regular y < de 40% insatisfacción.

Nuestro objetivo general fue saber cuál es la satisfacción del usuario, encontrando un 56% para el nivel de satisfacción regular o en proceso (tabla 01), muy por debajo de lo encontrado en Lima por Villar López que obtuvo un 68,9%, y por lo encontrado en Iquitos por Infantes Gómez de un 72,9%, a pesar de que se realizaron en los Centros de Medicina Complementaria, y muy por debajo de Reyes, en consultorios de Lima realizado por Dávalos, en Lambayeque por Niño, Huairé en Huancayo y Yupanqui en Trujillo donde hay un nivel de insatisfacción.

El primer objetivo fue saber el nivel de satisfacción según sus dimensiones (tabla 02), obteniendo que las dimensiones fiabilidad, capacidad de respuesta, empatía y agentes tangibles se encuentran en un nivel de satisfacción regular o en proceso y la dimensión seguridad es la única que se encuentra en satisfacción, en concordancia con lo realizado por Villar e Infantes donde se encontró todas las dimensiones en satisfacción, en el estudio de Dávalos se muestra una satisfacción en fiabilidad, seguridad y agentes tangibles en satisfacción, Huairé solo en seguridad y agentes tangibles, Yupanqui en seguridad y fiabilidad, y Niño en ninguno.

El segundo objetivo específico fue saber las características demográficas que tenemos en la edad (tabla 03) de 41 a 50 años con un 32% (91), seguido de 51 a 60 años de 31% (88) y 31 a 40 años un 24% (67), siendo en estas edades donde comienzan la mayoría de las patologías crónicas, y hay una mayor preocupación de los usuarios por su salud y en los estudios de medicina

complementaria de Villar y de Infantes oscilan en esas edades; según sexo el femenino es un 56% (161) muy parecidos a todos los estudios mencionados; según nivel de estudios es el superior con un 51% (145), seguido de secundaria con un 23% (66), y en los estudios antes mencionados es muy similar; según ocupación es para los profesionales con un 37% (106) y empleados con un 28% (80); y según procedencia la mayoría son de la provincia de Huamanga con un 86% (245), ya que en esta ciudad se concentra la mayor cantidad de asegurados.

En el nivel de satisfacción según características demográficas (tabla 04) se puede observar que la edad de 41 a 50 años obtuvo un 20% (58), sexo femenino 34% (98), ocupación profesionales 22% (63), procedencia de Huamanga 47% (135), se encuentra en el nivel de satisfacción regular o en proceso, y según el nivel de estudio para primaria 2% (7), secundaria 12% (35) y superior 28% (81) en el nivel de satisfacción regular o en proceso, y en caso de los analfabetos 3% (08) se encuentran en el nivel de satisfacción (buena), en concordancia con los estudios de Villar e Infantes, pero habiendo una gran diferencia con los demás estudios ya que todos se encuentran en insatisfacción.

Según la dimensión fiabilidad y las características demográficas (tabla 05) encontramos en edad del 41 al 50 años con un 20% (57), sexo femenino 39% (111), nivel de estudios superior 33% (94), ocupación 25% (72), procedencia 58% (165) se encuentran en el nivel de satisfacción regular o en proceso en concordancia con lo realizado por Villar, con Infantes hay diferencia en sexo masculino y nivel de estudios de primaria y secundaria.

En la dimensión capacidad de respuesta y las características demográficas (tabla 06) se encontró que de 41 a 50 años se encontró un 22% (62) en un nivel de satisfacción regular o en proceso, en el sexo femenino con 34% (96) en el nivel de satisfacción regular o en proceso, pero me llama la atención que el masculino obtuvo un 21% (60) en el nivel de satisfacción (buena); el nivel de estudio superior obtuvo 26% (75), ocupación superior 19% (53) y procedencia de Huamanga 46% (130) se encuentran en el nivel de satisfacción regular o en proceso, con Infantes hay diferencia en sexo masculino y en el nivel de estudios de primaria y secundaria, pero con Villar se encuentra en concordancia.

En la dimensión seguridad donde el usuario siente que todos los profesionales tienen el conocimiento, habilidades y una buena atención brindada, inspirándoles credibilidad y confianza todas las áreas se encuentran en el nivel de satisfacción (buena) como en los otros trabajos en medicina complementaria de Villar e Infantes.

En la dimensión empatía (tabla 08) todas las áreas se encuentran en el nivel de satisfacción regular o en proceso en las edad de 41 a 50 años 21% (60), sexo femenino 40% (113), nivel de estudios superior 33% (93), ocupación profesional 25% (72) y procedencia de Huamanga 55% (158), en total concordancia con los trabajos de Villar e Infantes.

En la dimensión aspectos tangibles (tabla 09) hay una concordancia con lo realizado Villar e Infantes, todas las áreas se encuentran en el nivel de satisfacción regular o en proceso, siendo las edad de 41 a 50 años 22% (63), sexo femenino 39% (112), nivel de estudios superior 36% (104), ocupación profesional 27% (78) y procedencia de Huamanga 60% (172).

Según el profesional que atendió comenzando con el personal de admisión obtuvo un nivel de satisfacción (buena) con 84% (tabla 10), frente a las áreas de medicina, tecnología médica en medicina física y rehabilitación y enfermería (tabla 11) donde cada uno tuvo un nivel de satisfacción regular o en proceso con un 20% (56), 17% (49) y 19% (55) respectivamente, siendo el área médica quien obtuvo la mayor nivel de satisfacción seguido de enfermería, Villar en su estudio menciona que el área de tecnología obtuvo mayor satisfacción 84,3%, siendo la satisfacción de los médicos solo de un 65, 7% en Infante.

Para las dimensiones de satisfacción según las áreas de medicina, tecnología médica y enfermería todos se encuentran en el nivel de satisfacción regular o en proceso con un 20% (57), 25% (70) y 22% (64) respectivamente para fiabilidad; capacidad de respuesta con un 17% (48), 18% (51) y 18% (52); empatía con un 20% (56), 24% (69) y 22% (62); agentes tangibles con un 21% (59), 25% (71) y 25% (71) respectivamente, y solo la dimensión seguridad se encuentra en el nivel de satisfacción (buena) con un 22% (64), 22% (62) y 21% (187) para medicina, tecnología médica y enfermería; siendo muy parecido a lo mostrado

por Villar, donde la capacidad de respuesta obtiene un nivel de satisfacción de 55% en medicina y enfermería y en agentes tangibles de enfermería un 65%.

V. CONCLUSIONES

De acuerdo a las categorías del nivel de satisfacción: satisfacción (buena) > 60%, satisfacción regular o en proceso de 40 a 60% y la insatisfacción < de 40% que se encuentra en la guía técnica para la evaluación de la satisfacción en los establecimientos de salud, que modifique, se usó la encuesta para este estudio y se concluyó que el nivel de satisfacción del usuarios del Centro de Atención de Medicina se encuentra en el nivel de satisfacción regular o en proceso con un 56% (160), seguido de un 36% (103) en el nivel de satisfacción (buena) y un 8% (22) en el nivel de insatisfacción.

Según las dimensiones fiabilidad, capacidad de respuesta, empatía y agentes tangibles se encuentran en un nivel de satisfacción regular o en proceso y la dimensión seguridad en el nivel de satisfacción, dándonos a entender que el usuario tiene la percepción que en todas nuestras área demuestra profesionalismo, cortesía, credibilidad, voluntad, disponibilidad para la atención, además sobre todo una satisfacción en la credibilidad.

El nivel de satisfacción según sus dimensiones (tabla 02), se obtuvo que la fiabilidad, capacidad de respuesta, empatía y agentes tangibles se encuentran en el nivel de satisfacción regular o en proceso y la dimensión seguridad es la única en el nivel de satisfacción (buena).

En las características demográficas de edad (tabla 03) de 41 a 50 años con un 32% (91), seguido de 51 a 60 años de 31% (88) y 31 a 40 años un 24% (67), siendo estas edades donde comienzan en su mayoría las patologías crónicas, y hay una mayor preocupación de los usuarios por su salud, el sexo que acude con mayor frecuencia a las atenciones es el femenino con un 56%; y ya que los asegurados en su mayoría tienen estudios superiores con un 51% (145) y esto concuerda con la ocupación de los profesionales con un 37% (106) ya que estos trabajan para una empresa pública o privada; y según procedencia la mayoría son de la provincia de Huamanga con un 86% (245), ya que en esta ciudad se concentra la mayor cantidad de asegurados.

En el nivel de satisfacción según características demográficas (tabla 04) se puede observar que en edad de 41 a 50 años se obtuvo un 20% (58), sexo femenino 34% (98), ocupación profesionales 22% (63), procedencia de Huamanga 47% (135), se encuentra en el nivel de satisfacción regular o en proceso y según nivel de estudio para primaria 2% (7), secundaria 12% (35) y superior 28% (81) en el nivel de satisfacción regular o en proceso, y en caso de los analfabetos 3% (08) se encuentran en el nivel de satisfacción (buena).

Según la dimensión fiabilidad, capacidad de respuesta, empatía y aspectos tangibles y las características demográficas (tabla 05) encontramos que la edad de 41 al 50 años, sexo femenino, nivel de estudios superior, ocupación profesional y procedencia de Huamanga se encuentran en el nivel de satisfacción regular o en proceso y en la dimensión seguridad todas se encuentran en el nivel de satisfacción (buena).

El nivel de la satisfacción según profesional que atendió, el personal de admisión obtuvo un nivel de satisfacción (buena) con 84% (tabla 10), seguido del área de medicina, enfermería y tecnología médica en medicina física y rehabilitación que obtuvieron un nivel de satisfacción regular o en proceso.

Para las dimensiones de satisfacción según las áreas de medicina, tecnología médica y enfermería todos se encuentran en el nivel de satisfacción regular o en proceso y solo la dimensión seguridad se encuentra en el nivel de satisfacción (buena).

VI. RECOMENDACIONES

Después de todo lo mencionado puedo decir que:

Todo el resultado de este estudio se le hará llegar a la coordinadora del Centro de Atención de Medicina Complementaria, para que le haga llegar a la Jefatura del departamento de medicina del Hospital II de Huamanga “Carlos Tupppia García Godos” y al final llegue a la Gerencia de la Red Asistencial Ayacucho, para ver la realidad del nivel de satisfacción de los usuarios del CAMEC, ya que hasta hace dos años se realizaban estas encuestas, se recomienda seguir haciéndolo, para ver la realidad del nivel de satisfacción del usuario que acude a nuestra área, para así generar los planes de mejora continua y renovarlos continuamente.

Con respecto a la dimensión fiabilidad que es la habilidad para desarrollar el servicio prometido en forma acertada y con cuidado, demostrando profesionalidad, cortesía, credibilidad; la dimensión capacidad de respuesta que es la voluntad y disponibilidad para proporcionar un servicio rápido; en la dimensión empatía donde se evidencia la comunicación, comprensión, disponibilidad, calidez o el cariño, atención personalizada que se brinda al usuario encontrando la respuesta más adecuada y en la dimensión aspectos tangibles donde la apariencia del personal de salud que brinda la atención, de las instalaciones físicas, equipamientos, y material de comunicación se encuentran en el nivel de satisfacción regular o en proceso y hay que seguir estudiándolo para mejorar y llegar a un nivel de satisfacción (buena), además la dimensión seguridad que es el conocimiento, la atención, habilidades mostrados por el personal de salud, que inspira credibilidad y confianza para permanecer en esa área se encuentra en el nivel de satisfacción (buena).

Con respecto a las características demográficas los que asisten son mayores de 41 años, por ende es de suma importancia difundir nuestras áreas y las actividades que realizan para poder tener usuarios de menor edad, además la asistencia en su mayoría son mujeres se recomienda generar un plan para aumentar la asistencia del sexo masculino.

VII. REFERENCIA BIBLIOGRÁFICA

- Armas J del PY, R. J. (2017). Nivel de satisfacción del paciente asegurado en relación con la atención que brinda una clínica particular en Trujillo, 2014. . *SCIÉENDO Disponible en: <http://www.revistas.unitru.edu.pe>*, 18.
- Armas, E. C. (31 de julio de 2015). Calidad de servicio en la consulta externa de un hospital octubre de la región Lambayeque 2010. *Rev Cuerpo Med HNAAA.*, 5(1)5.
- Davalos. C. (2018). Nivel de satisfacción y factores asociados de los usuarios de consultorios externos de medicina interna del hospital maria auxiliadora en enero del 2017. *Repos Tesis - URP* .
- López MV, C. E.-B. (10 de noviembre de 2016). Percepción de la calidad de los servicios de medicina complementaria del seguro social de salud. *Rev Peru Med Integrativa*.
- Magno, H. (2016). Satisfacción del usuario externo en el servicio de cirugía general del Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé Essalud 2016". <http://repositorio.uncp.edu.pe>.
- MINSA. (2012). *Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los establecimientos y servicios médicos de apoyo*. IIMA.
- Parasuraman AP, Z. V. (1988.). *SERVQUAL: A multiple- Item Scale for measuring consumer perceptions of service quality*. .
- Príncipe Ayala L, S. O. (2017). Efectos De La Calidad De Los Servicios De Salud: Un Estudio Comparativo En Hospitales Públicos vs. Hospitales Privados En Puerto Rico. . *Social Science Research Network* .
- Reyes-Morales H, F.-H. S.-V.-R.-R. (2013). Percepción de los usuarios sobre la calidad de la atención ambulatoria en servicios de salud en México. *Salud Pública México*.

Salud, M. d. (2012). *Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los establecimientos y servicios médicos de apoyo*. Lima: Ministerio de Salud.

ANEXOS

Instrumentos



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO

MAESTRIA DE GESTION DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

“Satisfacción del usuario del Centro de Atención de Medicina Complementaria, Hospital II de Huamanga, EsSalud, Red Ayacucho, 2018”

Estimado usuario (a), estamos interesados en conocer su opinión sobre la atención que se le brindo en Consulta Externa del CAMEC - Ayacucho. Sus respuestas son totalmente confidenciales. Agradeceremos su participación.

Datos Generales del Encuestado:

	N° de ficha		
1	Edad del encuestado en años		
2	Sexo	1. Femenino	
		2.- Masculino	
3	Nivel de estudio	1.- Analfabeta	
		2.- Primaria	
		3.- Secundaria	
		4.- Superior	
5	Ocupación	1.- Ama de casa	
		2.- Empleado(a)	
		3.- Profesional	
		4.- Técnico(a)	
		5.- Otros.	
6	Procedencia	1.- Huamanga.	
		2.- Provincias de Ayacucho	
		3.- Otros	
7	Profesional que le atendió	1.- Medicina	
		2.- Tecnólogo médico	
		3.- Enfermería	

Califique la atención que **USTED HA RECIBIDO** en el Centro de Atención de Medicina Complementaria de acuerdo a la pregunta.
 Considere 1 como la más baja calificación y 7 como la más alta calificación

DIMENSION FIABILIDAD								
N°	Preguntas	1	2	3	4	5	6	7
1	El personal de admisión lo oriento y explico de manera clara y adecuada los pasos o trámites para la atención en consulta externa.							
2	La consulta con el profesional de salud se realizó en el horario programado.							
3	La atención se realizó respetando la programación y el orden de llegada							
4	La historia clínica se encontró disponible en el consultorio para su atención.							
5	Las citas se encuentran disponibles y se obtienen con facilidad							
TOTAL								
DIMENSION CAPACIDAD DE RESPUESTA								
N°	Preguntas	1	2	3	4	5	6	7
6	La atención en módulo de atención es rápida.							
7	El suministro de medicinas y/o insumos en farmacia es rápida							
TOTAL								
DIMENSION SEGURIDAD								
N°	Preguntas	1	2	3	4	5	6	7
8	Durante la atención en el consultorio se respetó su privacidad.							
9	El profesional de salud le realizo un examen físico completo y minucioso por el problema de salud que motivo su atención.							
10	El profesional de salud le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud.							
11	El profesional de salud, le atendió el problema de salud, le inspiro confianza.							
TOTAL								
DIMENSION EMPATÍA								
N°	Preguntas	1	2	3	4	5	6	7
12	El personal de salud lo trato con amabilidad, respeto y paciencia							
13	El profesional de salud que le atendió tuvo interés en solucionar su problema de salud.							
14	Ud. comprendió la explicación que el profesional de salud le brindó sobre el problema de salud.							
15	Ud. comprendió la explicación que el profesional de salud le brindó sobre el tratamiento que va recibir o recibe: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos.							
16	Ud. comprendió la explicación que el profesional de salud le brindó sobre las terapias que se le van a realizar o están realizando.							
TOTAL								
DIMENSION ASPECTOS TANGIBLES								
N°	Preguntas	1	2	3	4	5	6	7
17	Los carteles, letreros y flechas de la consulta externa son adecuados para orientarlo sobre los lugares que existen en el área.							
18	La consulta externa cuenta con personal para informar y orientar a los pacientes y acompañantes.							
19	Los consultorios cuentan con los equipos disponibles y materiales necesarios para su atención.							
20	El consultorio y la sala de espera se encuentran limpios y son cómodos.							
TOTAL								
TOTAL GENERAL								

Validez de los Instrumentos

FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

DATOS INFORMATIVOS

Apellidos y nombres del informante	Cargo o institución donde labora	Nombre del instrumento de evaluación	Autores del instrumento
Martha Sabat Cruzado Tineo	Médico Asistencial	Encuesta para evaluar la satisfacción de los usuarios atendidos en el servicio de consulta externa en establecimientos del primer nivel de atención de la "Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo" del Ministerio de Salud (MINSa), 2012.	Ing. Rosalina Guerra Vega. Dr. Emilio Cabello Morales. Ministerio de Salud.
Título: "Satisfacción del usuario del Centro de Atención de Medicina Complementaria, Hospital II, Red Asistencial Ayacucho, 2018"			

ASPECTOS DE VALIDACIÓN

Indicadores	Criterios	Deficiencia 0 – 20%	Regular 21 – 40%	Buena 41 – 60%	Muy buena 61 – 80%	Excelente 81 – 100%
1.- Claridad	Esta formulado con lenguaje apropiado					82%
2.- Objetividad	Esta expresado en conductas observables					83%
3.- Actualidad	Adecuado a avance de la ciencia y la tecnología					84%
4.- Organización	Existe una organización lógica					84%

	lógica					
5.- Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					86%
6.- Intencionalidad	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias					88%
7.- Consistencia	Basado en aspectos teórico científico					89%
8.- Coherencia	Entre los índices, indicadores y las dimensiones					87%
9.- Metodología	La estrategia corresponde al propósito del diagnóstico					86%
10.- Oportunidad	El instrumento ha sido aplicado en el momento oportuno o más adecuado					87%

OPINIÓN DE APLICACIÓN:

En mi opinión el instrumentos de investigación es aplicable en la variable estudiada.

PROMEDIO DE VALIDACIÓN 85.9%

Ayaccho mayo 2018	41702029		988204070
Lugar y fecha	DNI	Firma del experto	teléfono

René Farfan Bellido

FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

DATOS INFORMATIVOS

Apellidos y nombres del informante	Cargo o institución donde labora	Nombre del instrumento de evaluación	Autores del instrumento
Martha Sabat Cruzado Tineo	Médico Asistencial	Encuesta para evaluar la satisfacción de los usuarios atendidos en el servicio de consulta externa en establecimientos del primer nivel de atención de la "Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo" del Ministerio de Salud (MINSA), 2012.	Ing. Rosalina Guerra Vega. Dr. Emilio Cabello Morales. Ministerio de Salud.
Título: "Satisfacción del usuario del Centro de Atención de Medicina Complementaria, Hospital II, Red Asistencial Ayacucho, 2018"			

ASPECTOS DE VALIDACIÓN

Indicadores	Criterios	Deficiencia 0 – 20%	Regular 21 – 40%	Buena 41 – 60%	Muy buena 61 – 80%	Excelente 81 – 100%
1.- Claridad	Esta formulado con lenguaje apropiado					83%
2.- Objetividad	Esta expresado en conductas observables					84%
3.- Actualidad	Adecuado a avance de la ciencia y la tecnología					83%
4.- Organización	Existe una organización lógica					85%

5.- Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					85%
6.- Intencionalidad	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias					88%
7.- Consistencia	Basado en aspectos teórico científico					89%
8.- Coherencia	Entre los índices, indicadores y las dimensiones					89%
9.- Metodología	La estrategia corresponde al propósito del diagnóstico					88%
10.- Oportunidad	El instrumento ha sido aplicado en el momento oportuno o más adecuado					86%

OPINIÓN DE APLICACIÓN:

En mi opinión el instrumento de Investigación (Encuesta) es aplicable para la variable estudiada

PROMEDIO DE VALIDACIÓN

Ayacucho, Junio. 2018	29081653.		944498131
Lugar y fecha	DNI	Firma del experto	Teléfono

Mp. Walter Ore Avélos.

Matriz de consistencia

“Satisfacción del usuario del Centro de Atención de Medicina Complementaria, Hospital II de Huamanga, EsSalud, Red Ayacucho, Enero a Junio, 2018”

PROBLEMA GENERAL Y ESPECÍFICO	OBJETIVO GENERAL Y ESPECÍFICOS	HIPÓTESIS GENERAL Y ESPECÍFICAS	VARIABLES E INDICADORES	DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	UNIVERSO, POBLACION Y MUESTRA	MÉTODO Y TÉCNICA DE INVESTIGACIÓN
<p>PROBLEMA GENERAL</p> <p>¿Cuál es el nivel de la satisfacción del usuario del Centro de Atención de Medicina Complementaria - Hospital II de Huamanga, EsSalud, Red Ayacucho, 2018?</p>	<p>OBJETIVO GENERAL</p> <p>Determinar el nivel de satisfacción del usuario del Centro de Atención de Medicina Complementaria - Hospital II de Huamanga, EsSalud, Red Ayacucho, 2018.</p>	<p>HIPÓTESIS GENERAL</p> <p>Determinar el nivel de satisfacción del usuario del Centro de Atención de Medicina Complementaria - Hospital II de Huamanga, EsSalud, Red Ayacucho, 2018.</p>	<p>USUARIO INDEPENDIENTE</p> <p>INDICADORES</p> <ul style="list-style-type: none"> • Edad. • Sexo. • Grado de Instrucción. • Ocupación. • Procedencia. <p>SATISFACCIÓN VARIABLE</p>	<p>NO EXPERIMENTAL</p> <ul style="list-style-type: none"> • Descriptivo • Observacional • Transversal <p>Periodo: Mayo a julio 2018</p>	<p>UNIVERSO V¹</p> <p>El Centro de Atención en Medicina Complementaria (CAMEC) del Hospital II de Huamanga tiene una meta de atención en medio año de 1100 pacientes que</p>	<p>MÉTODOS</p> <p>Estadístico: X</p> <p>TÉCNICAS</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Observación ▪ Encuestas. <p>INSTRUMENTOS</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Cuestionario SERVQUAL

PROBLEMAS ESPECÍFICOS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	HIPÓTESIS ESPECÍFICAS	DEPENDIENTE INDICADORES		PROCEDIMIENTO:
<p>¿Cuál será el nivel de satisfacción de los usuarios según las dimensiones de satisfacción?</p> <p>¿Cuáles son las características demográficas de los usuarios según edad, sexo, grado de instrucción, procedencia y ocupación?</p> <p>¿Cuál será el</p>	<p>Determinar el nivel de satisfacción de los usuarios según las dimensiones de satisfacción.</p> <p>Identificar las características demográficas de los usuarios según edad, sexo, grado de instrucción, procedencia y ocupación.</p> <p>Conocer el nivel de satisfacción de los usuarios según edad, sexo, grado de</p>	<p>Determinar el nivel de satisfacción de los usuarios según las dimensiones de satisfacción.</p> <p>Identificar las características demográficas de los usuarios según edad, sexo, grado de instrucción, procedencia y ocupación.</p> <p>Conocer el nivel de satisfacción de los usuarios según edad, sexo, grado</p>	<ul style="list-style-type: none"> • La fiabilidad. • La capacidad de respuesta del usuario. • La seguridad. • Empatía. • Los aspectos tangibles. 	<p>se cumple anualmente, siendo esta nuestra población.</p> <p>MUESTRA V¹</p> <p>Para el tamaño de la muestra, lo realice por conveniencia, con una estimación de satisfacción de 50% y una precisión del 0,05, en el software EpilInfo.exe, siendo de 285</p>	<p>1. Aprobación del proyecto de tesis.</p> <p>2. Solicitar autorización para la ejecución del proyecto de tesis.</p> <p>3. Realización del piloto para validar.</p> <p>4. Aplicación del instrumento.</p>

<p>nivel de satisfacción de los usuarios según edad, sexo, grado de instrucción, procedencia y ocupación?</p> <p>¿Cuál será el nivel de satisfacción de los usuarios según las dimensiones de la satisfacción y sus características demográficas?</p> <p>¿Cuál será el nivel de</p>	<p>instrucción, procedencia y ocupación.</p> <p>Precisar el nivel de satisfacción de los usuarios según las dimensiones de la satisfacción y sus características demográficas.</p> <p>Determinar el nivel de satisfacción de los usuarios según el profesional que lo atendió (admisión, enfermería, medicina y tecnología médica en medicina física y de rehabilitación)</p> <p>Identificar el nivel de</p>	<p>de instrucción, procedencia y ocupación.</p> <p>Precisar el nivel de satisfacción de los usuarios según las dimensiones de la satisfacción y sus características demográficas.</p> <p>Determinar el nivel de satisfacción de los usuarios según el profesional que lo atendió (admisión, enfermería, medicina y tecnología médica</p>			<p>el tamaño muestral final.</p>	
---	--	--	--	--	----------------------------------	--

<p>satisfacción de los usuarios según el profesional que lo atendió? ¿Cuál será el nivel de satisfacción de los usuarios según las dimensiones de la satisfacción y de acuerdo al profesional que lo atendió?</p>	<p>satisfacción de los usuarios según las dimensiones de la satisfacción y de acuerdo al profesional que lo atendió (medicina, enfermería y tecnología médica en medicina física y de rehabilitación).</p>	<p>en medicina física y de rehabilitación) Identificar el nivel de satisfacción de los usuarios según las dimensiones de la satisfacción y de acuerdo al profesional que lo atendió (medicina, enfermería y tecnología médica en medicina física y de rehabilitación).</p>				
---	--	--	--	--	--	--

Constancia emitida por la institución que acredite la realización del estudio



**EL QUE SUSCRIBE, DIRECTOR DE LA RED ASISTENCIAL
AYACUCHO-ESSALUD- Deja**

CONSTANCIA DE AUTORIZACIÓN

Que, **MARTHA SABAT CRUZADO TINEO**, estudiante de la Universidad Cesar Vallejos –Escuela de Postgrado – Maestría de los servicios de la salud se **Autoriza** realizar proyecto de tesis **“SATISFACCIÓN DE USUARIOS DEL CENTRO DE ATENCIÓN DE MEDICINA COMPLEMENTARIA – HOSPITAL II DE HUAMANGA –ESSALUD-RED AYACUCHO 2018”**.

Se expide la presente constancia a solicitud de la interesada para los fines que estime por conveniente.

Ayacucho 13 de agosto de 2018



Dr. JHONNY ALVARO JURADO
DIRECTOR
Red Asistencial Ayacucho
EsSalud

Otras evidencias

ANEXO 1

ACTA DE APROBACION DE ORIGINALIDAD DE LOS TRABAJOS ACADEMICOS DE LA UCV

Yo, **Lucy Orellana Quispe**, Asesora del trabajo académico titulado

Satisfacción de usuarios del Centro de Atención de Medicina Complementaria- Hospital II de Huamanga, EsSalud - Red.Ayacucho.2018

Del estudiante, Cruzado Tineo Martha Sabat, he constatado por medio del uso de la herramienta **TURNITIN** lo siguiente:

Que el citado trabajo académico tiene un índice de similitud de 24%, verificable en el reporte de originalidad del programa turnitin, grado de coincidencia mínimo que convierte trabajo en aceptable y no constituye plagio, en tanto cumple con todas las normas del uso de citas y referencias establecidas por la Universidad Cesar Vallejo.

Trujillo 10 agosto del 2016



LUCY ORELLANA QUISPE

REVISORA DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN CON LA HERRAMIENTA TURNITÍN

Fotos





Resultados de prueba de confiabilidad.

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	20	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,955	4

Casos	Válido	20	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	20	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,964	5

		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	20	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,942	4

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	20	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,925	2

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	20	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,814	5

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	20	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,984	20

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	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43	44	45	46	47	48	49	50	51	52	53	54	55	56	57	58	59	60	61	62	63	64	65	66	67	68	69	70	71	72
N	EDAD	SEXO	VELOC	ESTUD	OCUPACION	PROCEDENCIA	PROFESIONA	P1	P2	P3	P4	P5	SubTOTA	P6	P7	SubTOTA	P8	P9	P10	P11	SubTOTA	P12	P13	P14	P15	P16	SubTOTA	P17	P18	P19	P20	SubTOTA	TOTAL	P1	P18																																				
3	1	3	2	2	3	1	1	4	2	3	2	3	14	2	2	4	3	3	3	12	2	2	2	2	10	2	2	2	2	8	48	2	1																																						
4	2	3	1	3	2	1	2	4	2	3	2	3	14	2	2	4	3	4	4	15	2	2	2	2	10	2	2	3	2	9	52	2	1																																						
5	3	4	1	3	2	1	3	4	2	3	2	3	14	2	2	4	3	3	3	12	2	2	2	2	10	2	2	3	2	9	49	2	1																																						
6	4	5	2	1	3	1	3	5	3	4	2	3	17	2	3	5	3	4	4	15	2	2	2	2	10	3	2	3	2	10	57	3	1																																						
7	5	3	2	4	3	1	3	4	2	3	2	3	14	2	3	5	3	3	3	12	2	2	2	2	10	2	2	2	2	8	49	2	1																																						
8	6	3	2	4	2	2	2	3	2	3	2	2	12	2	2	4	3	4	3	14	2	2	2	2	10	3	2	2	2	9	49	1	1																																						
9	7	3	1	4	1	1	3	4	2	3	2	3	14	2	3	5	4	3	3	13	2	2	2	2	11	2	3	2	2	9	52	2	1																																						
10	8	3	1	3	3	1	2	4	2	3	2	3	14	2	2	4	4	4	3	15	2	2	2	2	10	3	3	2	2	10	53	2	1																																						
11	9	2	2	4	4	1	3	3	2	3	2	2	12	2	3	5	4	4	3	14	2	2	2	2	11	2	3	2	2	9	51	1	1																																						
12	10	2	1	3	3	2	3	3	2	3	2	2	12	2	2	4	4	4	3	15	2	2	2	2	10	3	3	3	3	12	53	1	1																																						
13	11	3	2	2	3	1	2	3	2	3	2	2	12	2	3	5	4	3	3	13	2	2	2	2	11	2	3	2	3	10	51	1	1																																						
14	12	3	2	4	2	1	2	3	2	3	2	2	12	2	2	4	4	4	3	15	2	2	2	2	11	3	3	3	3	12	54	1	1																																						
15	13	4	1	2	4	1	1	4	2	3	2	3	14	2	3	5	4	3	4	14	2	2	2	3	12	2	3	2	3	10	55	2	1																																						
16	14	2	1	4	3	1	2	4	2	3	2	3	14	3	3	6	4	3	3	15	2	2	2	3	11	3	3	3	3	12	58	2	1																																						
17	15	2	1	3	2	1	3	3	2	3	2	2	12	3	2	5	4	3	4	14	2	3	2	3	13	2	3	2	3	10	54	1	1																																						
18	16	3	1	4	1	1	3	5	3	4	2	3	17	3	3	6	4	3	3	14	2	3	2	3	13	3	3	3	3	12	62	3	1																																						
19	17	4	2	3	3	1	1	3	2	3	2	2	12	3	3	6	4	3	4	14	2	3	2	3	12	2	3	2	3	10	54	1	1																																						
20	18	3	2	4	4	1	2	4	2	3	2	3	14	3	3	6	3	4	3	14	2	3	2	3	13	3	2	3	3	12	59	2	1																																						
21	19	5	1	3	3	1	2	4	2	3	2	3	14	3	3	6	3	3	4	13	2	2	2	2	10	2	3	3	3	11	54	2	1																																						
22	20	5	1	2	2	1	2	3	2	3	2	2	12	3	3	6	3	4	3	14	2	3	2	3	13	3	3	2	3	11	56	1	1																																						
23	21	3	1	1	2	1	1	3	2	3	2	2	12	4	3	7	3	3	4	13	2	2	3	4	14	2	3	3	3	11	57	1	1																																						
24	22	3	2	4	4	1	3	4	2	3	2	3	14	4	4	8	3	4	3	14	3	3	3	2	14	3	3	2	4	12	62	2	1																																						
25	23	3	1	2	3	2	2	5	3	4	2	3	17	4	3	7	3	3	4	13	3	2	3	4	14	2	3	3	3	11	62	3	1																																						
26	24	4	1	4	1	1	3	3	2	3	2	2	12	4	4	8	3	3	3	15	3	3	3	3	15	2	3	2	3	10	60	1	1																																						
27	25	1	2	3	2	1	2	4	2	3	2	3	14	4	3	7	3	3	4	14	3	2	3	4	14	2	3	3	3	11	60	2	1																																						
28	26	2	1	2	3	1	3	5	3	4	2	3	17	5	4	9	3	4	3	14	3	3	3	5	17	3	4	2	4	13	70	3	2																																						
29	27	2	1	4	4	2	1	4	2	3	2	3	14	4	3	7	3	4	4	15	3	3	3	3	14	3	4	3	3	13	63	2	2																																						
30	28	2	1	4	3	1	2	5	3	4	2	3	17	5	4	9	3	4	3	15	3	3	3	5	17	3	4	3	4	14	72	3	2																																						
31	29	3	1	4	2	1	2	4	2	3	2	3	14	4	3	7	3	3	4	16	3	3	3	5	16	4	4	3	3	14	67	2	2																																						
32	30	3	2	4	3	1	3	6	4	5	4	5	24	5	3	8	4	4	3	17	3	3	3	3	15	3	4	3	4	14	78	3	2																																						
33	31	3	1	4	1	1	2	6	4	5	4	5	24	4	3	7	4	3	4	15	3	3	3	5	16	4	4	3	3	14	76	3	2																																						
34	32	3	1	4	4	1	1	3	2	3	2	2	12	5	4	9	4	4	3	15	3	3	3	3	15	3	4	3	4	14	65	1	1																																						
35	33	3	1	3	3	1	1	3	2	3	2	2	12	4	3	7	4	3	4	17	3	3	3	4	16	3	4	3	3	13	65	1	1																																						
36	34	5	2	3	2	1	1	3	2	3	2	2	12	5	4	9	4	4	4	16	3	3	3	5	17	4	4	3	4	15	69	1	1																																						
37	35	3	1	3	3	1	3	3	2	3	2	2	12	4	3	7	4	3	4	17	3	3	3	5	17	3	4	3	3	13	66	1	1																																						
38	36	3	1	2	4	1	2	7	6	4	3	3	23	5	4	9	4	4	4	16	3	3	3	4	16	5	4	3	4	16	80	3	2																																						
39	37	3	1	4	2	1	3	5	3	4	2	3	17	4	3	7	4	3	4	15	3	3	3	5	17	4	4	3	3	14	70	3	2																																						
40	38	3	2	1	3	1	3	3	2	3	2	2	12	5	4	9	4	4	3	17	3	4	3	4	17	5	4	3	4	16	71	1	1																																						
41	39	2	2	2	4	1	3	3	2	3	2	2	12	4	3	7	4	3	3	14	3	3	3	5	17	4	4	3	3	14	64	1	1																																						
42	40	2	1	2	2	2	1	6	4	5	4	5	24	5	4	9	4	4	3	15	4	4	3	3	17	4	4	3	4	15	80	3	2																																						
43	41	3	1	2	1	1	3	4	2	3	2	3	14	5	3	8	4	3	4	15	3	4	2	5	17	5	5	3	3	16	70	2	3																																						
44	42	3	1	4	3	1	1	7	6	4	3	3	23	5	4	9	4	4	4	16	3	3	3	4	16	3	3	3	4	13	77	3	1																																						
45	43	4	2	4	2	3	1	5	3	4	2	3	17	5	4	9	4	5	4	17	4	4	2	3	17	3	4	3	3	13	73	3	3																																						
46	44	2	2	4	4	2	1	7	6	4	3	3	23	5	5	10	4	6	4	18	3	4	3	5	19	4	5	3	4	16	86	3	2																																						
47	45	2	1	3	2	1	3	5	3	4	2	3	17	5	4	9	4	6	5	19	4	3	2	4	17	4	4	3	3	14	76	3	2																																						
48	46	3	1	4	1	1	2	4	2	3	2	3	14	5	5	10	4	4	6	18	3	4	3	4	18	4	4	3	4	15	75	2	2																																						
49	47	4	2	4	3	1	2	3	2	3	2	2	12	5	4	9	4	7	6	23	4	3	2	4	17	4	4	3	3	14	75	1	1																																						
50	48	3	2	3	3	1	1	6	4	5	4	5	24	4	5	9	4	5	5	18	3	4	3	4	18	4	3	3	4	14	83	3	1																																						
51	49	5	1	4	4	1	2	4	2	3	2	3	14	4	4	8	4	5	6	21	4	3	2	4	17	4	5	3	3	15	75	2	3																																						
52	50	5	1	2	3	1	1	5	3	4	2	3	17	4	5	9	4	6	5	19	3	4	3	4	18	4	5	3	4	16	79	3	3																																						
53	51	3	1	4	1	1	2	6	4	5	4	5	24	4	5	9	4	7	5	20	4	3	2	4	17	3	4	3	3	13	83	3	2																																						
54	52	3	2	3	3	1	1	3	2	3	2	2	12	4	6	10	4	6	6	22	3	4	3	3	16	4	6	3	3	16	76	1	1																																						
55	53	3	1	4	4	1	2	5	4	7	4	5	25	5	4	9	4	4	5	18	4	3	2	5	19	4	4	3	4	15	86	3	2																																						
56	54	4	1	4	2	1																																																																	

73	71	4	1	2	4	1	2	5	3	4	2	3	17	4	5	9	5	5	5	4	19	4	4	2	4	6	20	5	5	3	3	16	91	3	3
74	72	3	2	1	2	1	1	4	2	3	2	3	14	4	5	9	5	6	5	5	21	4	4	3	4	5	20	5	5	4	3	17	81	2	3
75	73	3	1	2	3	1	3	4	2	3	2	3	14	4	5	9	5	5	5	4	19	4	4	2	4	5	19	4	5	3	3	15	76	2	3
76	74	2	1	3	3	2	1	6	4	5	4	5	24	4	5	9	5	4	6	4	19	4	4	3	4	4	19	4	4	3	4	17	88	3	3
77	75	2	2	4	4	1	3	5	4	7	4	5	25	4	4	8	6	5	5	5	21	4	4	3	6	4	21	4	4	3	3	14	89	3	2
78	76	3	1	4	1	1	2	5	3	4	2	3	17	4	5	9	5	7	6	6	24	4	4	4	3	6	21	4	4	3	3	14	85	3	2
79	77	3	2	4	2	3	3	3	2	3	2	2	12	4	6	10	5	6	6	6	23	4	4	3	5	5	21	5	5	5	4	19	85	1	1
80	78	3	1	3	3	2	3	5	3	4	2	3	17	4	6	10	5	5	5	4	19	4	4	4	5	3	20	4	4	6	4	18	84	3	2
81	79	5	2	3	4	1	2	4	2	3	2	3	14	5	6	11	5	6	6	6	23	4	4	3	5	5	21	5	5	4	4	18	87	2	3
82	80	5	1	2	2	1	2	6	4	5	4	5	24	5	4	9	6	4	6	4	20	4	4	4	4	5	21	4	6	4	4	18	92	3	3
83	81	3	2	4	3	1	1	6	4	5	4	5	24	5	6	11	6	6	4	4	20	4	4	3	5	4	20	5	3	5	4	17	92	3	1
84	82	4	1	3	3	1	1	6	4	5	4	5	24	5	4	9	6	4	4	4	20	4	4	4	4	3	19	5	5	4	4	18	90	3	3
85	83	3	2	2	4	1	3	6	4	5	4	5	24	5	6	11	6	6	4	5	21	4	4	4	5	5	22	4	5	4	4	17	95	3	3
86	84	3	1	4	3	1	2	7	6	4	3	3	23	5	5	10	6	6	4	4	20	4	4	3	4	6	21	5	4	3	5	17	91	3	2
87	85	1	2	2	3	1	2	6	4	5	4	5	24	5	7	12	6	4	6	4	20	4	4	4	5	4	21	4	4	3	4	15	92	3	2
88	86	2	2	4	2	1	2	7	6	4	3	3	23	5	6	11	6	4	5	4	19	4	4	3	5	6	22	5	4	4	5	18	93	3	2
89	87	2	1	4	4	1	2	5	3	4	2	3	17	5	6	11	7	5	6	6	24	5	4	4	3	6	22	4	4	6	4	18	92	3	2
90	88	2	1	4	2	1	1	6	4	5	4	5	24	5	6	11	6	5	5	5	21	4	4	3	5	4	20	5	6	4	5	20	96	3	3
91	89	3	2	4	3	1	1	6	4	5	4	5	24	4	5	9	5	6	6	6	23	4	4	4	5	4	21	4	3	5	4	16	93	3	1
92	90	3	1	4	1	1	3	6	4	5	4	5	24	4	5	9	6	4	6	4	20	5	5	3	4	3	20	5	5	4	5	19	92	3	3
93	91	3	1	3	4	2	2	5	4	7	4	5	25	4	5	9	6	6	5	5	22	4	5	4	4	5	22	4	5	4	4	15	93	3	2
94	92	3	2	3	2	1	3	3	2	3	2	2	12	4	5	9	6	7	5	4	22	5	5	3	6	3	22	5	5	5	5	20	85	1	1
95	93	4	2	2	2	1	3	5	3	4	2	3	17	4	7	11	6	6	5	5	22	4	5	4	5	6	24	4	5	5	5	19	93	3	3
96	94	5	1	4	3	3	3	6	4	5	4	5	24	4	5	9	6	6	4	5	21	5	5	4	5	4	23	5	4	5	4	18	95	3	2
97	95	3	2	2	3	2	2	4	2	3	2	3	14	4	7	11	6	6	5	5	22	4	4	4	4	5	21	4	4	5	5	19	87	2	3
98	96	3	1	4	4	1	1	7	6	4	3	3	23	4	5	9	6	5	5	5	21	4	4	4	6	4	22	5	5	6	4	20	95	3	3
99	97	3	1	4	2	1	3	6	4	5	4	5	24	5	5	10	7	6	5	5	23	4	4	4	5	3	20	4	3	5	5	17	94	3	1
100	98	3	2	4	2	1	1	3	2	3	2	2	12	5	5	10	7	6	6	5	24	4	4	4	4	6	22	5	5	5	5	20	88	1	1
101	99	2	1	3	4	1	1	7	6	4	3	3	23	5	5	10	5	5	6	4	20	4	4	4	5	3	20	4	4	5	2	15	88	3	3
102	##	2	1	4	3	1	3	6	4	5	4	5	24	5	4	9	6	7	5	4	22	5	4	4	4	3	20	5	6	4	5	20	95	3	3
103	101	3	2	4	2	1	3	5	4	7	4	5	25	5	4	9	5	5	6	4	20	5	4	5	4	5	23	4	5	5	4	18	95	3	3
104	##	3	1	4	4	1	1	7	6	4	3	3	23	4	5	9	6	5	5	5	21	5	4	4	5	3	21	5	6	4	5	20	94	3	3
105	##	3	2	4	2	1	1	7	6	4	3	3	23	4	5	9	7	5	5	4	21	5	4	4	6	3	22	5	5	3	4	17	92	3	3
106	##	2	1	3	3	1	2	7	6	4	3	3	23	4	5	9	6	6	5	4	21	5	4	5	5	3	22	4	4	4	5	17	92	3	2
107	##	2	1	4	1	1	1	5	4	7	4	5	25	4	6	10	6	6	5	4	21	5	4	4	4	5	22	4	4	4	5	17	95	3	2
108	##	3	1	1	2	1	1	5	4	7	4	5	25	4	5	9	5	7	6	6	24	5	4	5	6	3	23	4	3	5	4	16	97	3	1
109	107	4	1	2	4	1	3	6	4	5	4	5	24	4	5	9	6	7	5	4	22	5	4	4	5	4	22	4	5	5	4	18	95	3	3
110	108	4	2	4	3	2	3	7	6	4	3	3	23	4	5	9	6	4	3	4	17	4	5	5	5	4	23	4	6	3	6	19	91	3	3
111	109	5	1	4	1	1	3	6	4	5	4	5	24	4	5	9	6	5	5	5	21	5	4	4	4	5	22	4	5	4	4	17	93	3	3
112	110	5	1	3	3	1	2	6	4	5	4	5	24	4	5	9	6	5	6	6	23	4	5	5	4	3	21	4	4	3	6	17	94	3	2
113	111	4	2	2	2	3	2	7	6	4	3	3	23	4	5	9	6	7	5	4	22	5	4	4	5	5	23	4	3	5	5	17	94	3	1
114	112	4	2	3	4	2	2	5	4	7	4	5	25	4	6	10	6	4	5	4	19	4	5	5	6	4	24	4	5	6	3	18	96	3	3
115	113	4	2	4	3	1	2	6	4	5	4	5	24	4	6	10	7	5	5	4	21	5	4	4	5	4	22	4	6	4	3	17	94	3	3
116	114	4	1	4	3	1	1	5	4	7	4	5	25	4	5	9	7	5	5	4	21	4	5	5	6	4	22	4	6	4	4	18	97	3	3
117	115	1	1	3	2	1	1	5	3	4	2	3	17	4	5	9	7	6	6	5	24	5	4	4	5	6	24	4	4	5	7	21	95	3	3
118	116	2	1	4	4	1	3	6	4	5	4	5	24	4	5	9	6	4	5	5	20	4	5	5	5	5	24	5	4	5	6	20	97	3	2
119	117	2	1	4	1	1	1	6	4	5	4	5	24	4	6	10	6	7	5	5	23	5	4	4	4	5	22	5	4	4	3	16	95	3	2
120	118	2	2	4	3	1	2	6	4	5	4	5	24	4	4	8	5	6	6	6	23	4	5	5	4	3	21	5	5	3	5	18	94	3	3
121	119	3	1	3	2	1	3	5	4	7	4	5	25	4	6	10	6	4	5	4	19	5	4	4	6	3	22	5	5	4	7	21	97	3	3
122	120	4	1	2	4	1	1	6	4	5	4	5	24	4	5	9	7	5	5	4	21	4	5	5	5	4	22	5	5	4	7	21	98	3	3
123	121	3	2	3	3	1	2	6	4	5	4	5	24	4	5	9	5	6	6	6	23	5	4	4	4	5	22	4	4	4	3	15	93	3	2
124	122	3	1	2	2	1	1	5	4	7	4	5	25	4	5	9	6	4	5	4	19	4	5	5	6	4	24	5	5	5	5	20	97	3	3
125	123	4	1	4	2	1	2	6	4	5	4	5	24	4	6	10	6	5	5	5	21	5	4	4	4	3	20	4	5	7	5	21	96	3	3
126	124	5	2	4	4	1	3	6	4	5	4	5	24	4	6	10	7	5	5	4	21	4	5	5	5	3	22	5	5	4	4				

145	145	4	2	1	2	1	3	6	4	5	4	5	24	5	6	11	7	5	5	4	21	5	4	4	4	3	20	5	4	6	5	5	20	96	3	2
146	144	4	1	3	4	1	3	6	4	5	4	5	24	5	5	10	6	5	6	6	23	4	5	5	5	4	23	4	5	5	5	19	99	3	3	
147	145	1	2	4	3	1	2	6	4	5	4	5	24	5	7	12	7	5	5	4	21	5	4	4	5	5	23	5	6	4	7	22	102	3	3	
148	146	2	1	4	1	2	1	5	4	7	4	5	25	5	7	12	7	5	5	4	21	5	4	5	6	4	24	4	4	3	6	17	99	3	2	
149	147	2	2	2	2	1	1	5	4	7	4	5	25	5	6	11	6	5	5	5	21	5	4	4	5	5	23	5	5	3	5	18	98	3	3	
150	148	2	2	4	3	1	3	5	4	7	4	5	25	5	6	11	6	6	5	5	22	5	5	5	6	4	25	4	6	4	7	21	104	3	3	
151	149	3	1	4	4	1	3	5	4	7	4	5	25	5	5	10	6	6	5	5	22	5	4	4	6	3	22	5	4	6	5	20	99	3	2	
152	150	4	1	4	2	1	2	6	5	6	5	6	28	5	5	10	6	6	5	5	22	5	4	5	3	4	21	4	5	3	3	15	96	3	3	
153	151	3	2	3	3	1	1	5	4	7	4	5	25	5	5	10	7	5	5	4	21	5	4	4	5	5	23	4	5	4	4	17	96	3	3	
154	152	3	1	2	4	1	1	7	6	4	3	3	23	5	7	12	6	6	5	5	22	5	5	5	3	6	24	5	5	4	6	20	101	3	3	
155	153	4	2	3	3	1	3	6	4	5	4	5	24	5	4	9	7	5	5	4	21	5	4	4	4	4	21	4	5	6	3	18	93	3	3	
156	154	5	2	4	2	1	1	5	4	7	4	5	25	5	6	11	7	6	6	5	24	5	5	5	6	3	24	5	4	3	6	18	102	3	2	
157	155	4	1	4	3	1	2	7	6	4	3	3	23	5	6	11	6	6	5	4	21	5	5	4	3	6	24	4	6	3	6	19	97	3	3	
158	156	4	2	3	4	1	2	7	6	4	3	3	23	5	7	12	6	7	5	4	22	5	5	5	4	5	24	5	5	5	4	19	100	3	3	
159	157	3	1	4	3	1	2	5	4	7	4	5	25	5	5	10	7	6	6	5	24	5	5	4	6	4	24	4	5	4	4	17	100	3	3	
160	158	3	1	4	1	1	3	7	6	4	3	3	23	5	5	10	5	5	6	4	20	5	5	5	5	6	26	5	5	4	6	20	99	3	3	
161	159	2	2	2	2	2	1	6	4	5	4	5	24	5	6	11	5	5	6	6	22	5	5	4	4	5	23	4	5	6	3	18	98	3	3	
162	160	2	1	2	1	1	3	7	6	4	3	3	23	5	5	10	7	6	6	5	24	5	5	5	3	6	24	5	4	4	4	17	98	3	2	
163	161	4	1	4	3	1	1	5	4	7	4	5	25	5	6	11	6	6	5	5	22	5	5	4	6	4	24	4	3	5	5	17	99	3	1	
164	162	3	1	2	4	1	2	7	6	4	3	3	23	5	6	11	6	5	5	5	21	5	5	5	5	6	26	5	6	3	6	20	101	3	3	
165	163	4	2	4	2	2	1	7	6	4	3	3	23	5	7	12	7	5	5	4	21	5	5	4	5	5	24	4	4	3	4	15	95	3	2	
166	164	2	1	3	3	1	3	6	4	5	4	5	24	5	6	11	5	5	6	4	20	5	5	5	5	5	25	6	6	4	3	19	99	3	3	
167	165	2	1	4	2	1	3	5	4	7	4	5	25	5	7	12	6	5	5	5	21	5	5	4	6	4	24	5	4	5	6	20	102	3	2	
168	166	4	2	3	3	1	2	6	4	5	4	5	24	5	4	9	6	7	6	6	25	5	5	5	5	4	24	6	6	4	3	19	101	3	3	
169	167	4	2	3	4	1	1	5	4	7	4	5	25	4	5	9	6	4	5	4	19	5	5	4	5	5	24	5	5	4	7	21	98	3	3	
170	168	4	1	4	3	1	1	6	4	5	4	5	24	5	6	11	7	6	6	5	24	5	5	5	4	3	22	5	4	5	6	20	101	3	2	
171	169	5	1	4	1	1	1	6	5	6	5	6	28	5	4	9	6	7	5	5	23	5	5	4	5	5	25	4	4	6	4	19	103	3	2	
172	170	5	2	2	3	1	2	6	4	5	4	5	24	5	6	11	6	6	4	5	21	5	5	5	5	5	25	6	6	4	3	19	100	3	3	
173	171	4	1	4	4	1	1	7	6	4	3	3	23	5	5	10	5	7	6	6	24	5	5	4	5	6	25	4	4	4	6	18	100	3	2	
174	172	4	1	2	3	1	2	7	6	4	3	3	23	5	5	10	7	5	5	5	22	5	5	5	5	4	24	5	4	4	4	17	96	3	2	
175	173	4	2	4	2	1	2	5	4	7	4	5	25	5	4	9	7	5	6	6	24	6	5	4	6	4	25	5	5	3	5	18	101	3	3	
176	174	4	1	1	4	1	2	7	6	4	3	3	23	5	5	10	5	7	6	6	24	6	5	5	5	4	25	5	5	2	4	16	98	3	3	
177	175	1	1	3	3	1	3	6	5	6	5	6	28	5	4	9	6	6	5	5	22	6	5	5	4	6	26	4	4	3	4	15	100	3	2	
178	176	2	2	4	2	2	3	5	4	7	4	5	25	5	6	11	7	5	5	5	22	6	5	5	4	5	25	5	4	5	6	20	103	3	2	
179	177	2	2	1	2	1	3	6	4	5	4	5	24	5	6	11	7	6	6	5	24	6	5	5	3	4	23	6	4	6	5	21	103	3	2	
180	178	2	1	3	4	1	3	7	6	4	3	3	23	5	5	10	6	6	5	5	22	6	6	5	5	3	25	7	5	5	5	22	102	3	3	

181	179	3	1	4	2	1	3	6	4	5	4	5	24	5	5	10	6	6	5	5	22	5	5	5	5	5	25	6	5	5	5	21	102	3	3
182	180	4	1	4	2	2	2	7	6	4	3	3	23	5	5	10	5	6	6	6	23	6	6	5	4	6	27	4	4	6	5	19	102	3	2
183	181	1	2	3	3	1	2	5	4	7	4	5	25	5	7	12	6	5	5	5	21	5	5	5	6	3	24	5	5	4	7	21	103	3	3
184	182	2	2	4	4	1	1	7	6	4	3	3	23	5	5	10	7	5	5	4	21	6	6	5	5	6	28	3	5	7	20	102	3	3	
185	183	1	1	2	2	1	1	6	4	5	4	5	24	5	6	11	6	6	4	4	20	5	5	5	4	4	23	4	5	5	4	18	96	3	3
186	184	2	1	4	1	1	2	5	3	4	2	3	17	5	7	12	7	6	6	5	24	6	6	5	5	4	26	5	4	6	4	19	98	3	2
187	185	3	1	4	3	1	1	6	4	5	4	5	24	5	5	10	5	5	6	6	22	5	5	5	4	4	23	5	5	3	5	18	97	3	3
188	186	3	2	3	3	1	3	5	4	7	4	5	25	5	4	9	5	5	6	4	20	6	6	5	5	5	27	5	5	4	7	21	102	3	3
189	187	4	2	3	4	1	1	7	6	4	3	3	23	5	6	11	6	6	5	4	21	5	5	5	5	6	26	5	6	4	4	19	100	3	3
190	188	5	1	4	3	1	1	5	4	7	4	5	25	5	5	10	5	5	6	4	20	6	5	5	6	4	26	6	5	5	5	21	102	3	3
191	189	4	1	4	3	1	2	6	4	5	4	5	24	5	4	9	6	4	6	4	20	5	5	5	4	4	23	3	5	7	5	20	96	3	3
192	190	4	2	2	2	1	3	6	4	5	4	5	24	5	5	10	6	5	5	5	21	6	5	5	4	4	24	6	5	5	5	21	100	3	3
193	191	3	2	4	4	1	1	6	4	5	4	5	24	5	6	11	5	5	6	6	22	5	5	5	5	4	24	6	4	6	5	21	102	3	2
194	192	3	1	4	2	1	3	7	6	4	3	3	23	5	5	10	7	6	6	5	24	6	5	5	4	5	25	4	4	6	5	19	101	3	3
195	193	2	1	2	3	2	1	5	4	7	4	5	25	5	5	10	6	6	5	4	21	5	5	5	6	4	25	5	5	4	7	21	102	3	3
196	194	2	2	1	2	1	3	6	4	5	4	5	24	5	6	11	5	6	6	6	23	6	5	5	5	4	25	5	4	5	6	20	103	3	2
197	195	4	1	2	4	1	2	6	4	5	4	5	24	5	5	10	7	6	6	5	24	5	5	5	4	4	23	4	4	4	3	15	96	3	2
198	196	3	1	4	2																														

217	216	3	1	3	4	1	2	7	6	4	3	3	23	5	4	9	7	5	6	6	24	5	5	5	5	6	26	3	5	5	7	20	102	3	3
218	217	3	2	4	3	1	1	7	6	4	3	3	23	5	5	10	5	5	6	6	22	5	5	5	5	5	25	5	4	4	6	19	93	3	2
219	218	4	2	3	2	1	1	6	5	6	5	6	28	5	6	11	6	4	6	4	20	5	5	5	5	5	25	5	4	4	6	19	103	3	2
220	219	5	1	4	1	1	1	5	4	7	4	5	25	5	7	12	6	6	5	4	21	5	5	6	5	5	26	4	5	6	3	18	102	3	3
221	220	4	1	3	3	1	3	7	6	4	3	3	23	5	6	11	6	4	6	4	20	5	6	5	5	5	26	3	5	5	7	20	100	3	3
222	221	4	2	4	4	1	2	6	5	6	5	6	28	5	4	9	5	4	6	4	19	5	6	6	4	6	27	4	6	3	6	19	102	3	3
223	222	3	2	2	3	1	1	5	4	7	4	5	25	5	6	11	7	6	6	5	24	6	6	5	5	5	27	2	6	4	4	16	103	3	3
224	223	3	1	2	2	1	1	6	5	6	5	6	28	5	6	11	6	6	5	5	22	5	6	6	4	5	26	5	5	2	4	16	103	3	3
225	224	2	2	4	4	1	2	6	5	6	5	6	28	5	5	10	6	4	5	5	20	6	6	6	4	6	28	4	4	5	5	18	104	3	2
226	225	2	2	3	2	1	3	6	5	6	5	6	28	5	6	11	6	7	3	5	21	6	6	5	3	4	24	5	4	5	6	20	104	3	2
227	226	4	1	4	3	1	1	6	5	6	5	6	28	5	6	11	5	6	6	6	23	6	5	6	5	5	27	5	6	5	4	20	109	3	3
228	227	3	2	4	4	1	3	6	5	6	5	6	28	5	7	12	6	6	4	5	21	6	6	6	3	4	25	3	5	5	4	17	103	3	3
229	228	4	2	4	3	2	1	6	5	6	5	6	28	5	6	11	6	4	5	5	20	6	5	5	4	5	25	3	5	5	7	20	104	3	3
230	229	2	1	1	1	1	3	6	5	6	5	6	28	5	5	10	7	5	5	4	21	6	6	6	4	5	27	4	5	5	6	20	106	3	3
231	230	2	1	2	3	1	1	5	4	7	4	5	25	5	6	11	7	6	6	5	24	6	5	5	4	5	25	6	6	5	3	20	105	3	3
232	231	4	1	4	4	1	2	6	5	6	5	6	28	5	4	9	6	4	5	5	20	6	6	6	7	4	29	5	4	5	4	18	104	3	2
233	232	4	2	4	2	2	1	6	5	6	5	6	28	5	6	11	7	6	5	5	23	5	5	6	4	5	25	4	4	5	4	17	104	3	2
234	233	4	1	4	3	1	3	6	5	6	5	6	28	5	5	10	6	7	5	5	23	5	6	5	4	6	26	3	5	5	5	18	105	3	3
235	234	5	2	4	3	1	3	6	5	6	5	6	28	5	6	11	6	5	6	6	23	6	5	6	5	5	27	3	3	5	5	16	105	3	1
236	235	5	1	3	4	1	2	6	5	6	5	6	28	5	7	12	6	4	5	5	20	6	6	5	3	4	24	5	4	6	5	20	104	3	2
237	236	4	2	2	3	1	3	6	4	5	4	5	24	5	6	11	6	7	6	6	25	6	6	6	4	4	26	2	6	4	5	17	103	3	3
238	237	4	1	2	3	1	1	6	5	6	5	6	28	5	7	12	6	6	4	5	21	6	6	5	4	5	26	5	4	4	5	18	105	3	2
239	238	4	1	4	4	1	2	6	5	6	5	6	28	5	7	12	6	4	5	5	20	6	6	6	5	5	28	3	5	5	5	18	106	3	3
240	239	4	2	4	2	1	1	6	5	6	5	6	28	5	5	10	7	6	5	5	23	6	6	5	3	4	24	3	3	5	5	16	101	3	1
241	240	1	2	4	3	1	2	5	4	7	4	5	25	5	4	9	5	7	6	6	24	6	6	5	6	4	27	4	5	5	5	19	105	3	3
242	241	2	1	3	4	1	2	5	4	7	4	5	25	5	7	12	7	5	6	6	24	6	6	6	5	5	28	4	4	4	5	17	106	3	2
243	242	2	2	4	2	1	1	6	5	6	5	6	28	5	4	9	7	6	5	5	23	6	6	5	5	5	27	4	5	5	5	19	106	3	3
244	243	2	1	3	2	1	2	5	4	7	4	5	25	5	7	12	7	5	6	6	24	6	6	6	6	4	28	5	5	5	5	20	109	3	3
245	244	3	1	4	1	1	3	6	5	6	5	6	28	5	5	10	5	4	6	4	19	6	6	5	4	5	26	3	5	5	5	18	101	3	3
246	245	4	2	4	3	2	2	6	5	6	5	6	28	5	7	12	7	5	5	4	21	6	6	5	4	6	27	3	3	5	5	16	104	3	1
247	246	3	1	4	1	1	3	7	6	4	3	3	23	5	7	12	5	5	6	6	22	6	6	5	6	3	26	4	4	5	6	19	102	3	2
248	247	3	1	3	4	1	3	5	4	7	4	5	25	5	6	11	7	6	6	5	24	6	6	5	6	4	27	3	5	5	6	19	106	3	3
249	248	4	2	2	2	1	2	6	4	5	4	5	24	5	6	11	6	6	6	6	24	6	6	5	4	4	25	5	5	5	6	21	105	3	3
250	249	5	2	3	3	2	2	6	5	6	5	6	28	5	6	11	6	5	6	6	23	6	6	6	3	4	25	5	5	5	6	21	108	3	3
251	250	4	1	4	4	1	2	6	5	6	5	6	28	5	6	11	6	6	5	5	22	6	6	6	5	5	28	7	5	5	6	23	112	3	3
252	251	4	1	2	3	1	1	5	4	7	4	5	25	5	6	11	5	7	6	6	24	6	6	6	6	4	28	5	5	5	6	21	109	3	3

253	252	3	2	4	3	1	1	6	4	5	4	5	24	5	7	12	6	7	6	6	25	6	6	6	4	5	27	5	5	5	6	21	109	3	3
254	253	3	1	4	2	1	1	6	5	6	5	6	28	5	6	11	6	6	5	5	22	6	6	6	5	5	28	4	5	5	6	20	109	3	3
255	254	2	2	3	4	1	1	6	5	6	5	6	28	5	7	12	6	7	5	5	23	6	6	6	4	5	27	4	5	5	6	20	110	3	3
256	255	2	1	4	3	1	3	6	4	5	4	5	24	5	7	12	6	7	5	4	22	6	5	6	4	5	26	3	5	5	6	19	103	3	3
257	256	4	2	3	3	1	1	6	5	6	5	6	28	5	6	11	6	5	6	6	23	6	5	6	4	6	27	4	5	5	6	20	109	3	3
258	257	3	1	4	4	1	1	7	6	4	3	3	23	5	5	10	6	7	6	6	25	6	5	6	6	3	26	5	5	5	6	21	105	3	3
259	258	4	2	3	3	1	2	6	5	6	5	6	28	5	6	11	7	5	5	4	21	6	5	6	5	5	27	3	5	5	6	19	106	3	3
260	259	2	1	2	2	1	2	6	4	5	4	5	24	6	7	13	7	6	5	5	23	5	5	6	5	5	26	2	5	5	6	18	104	3	3
261	260	2	1	1	4	1	3	5	4	7	4	5	25	6	6	12	5	7	6	6	24	6	5	6	4	5	26	2	6	5	6	18	105	3	3
262	261	4	2	4	2	1	3	5	4	7	4	5	25	6	6	12	7	5	6	6	24	5	6	6	6	4	27	6	5	5	6	22	110	3	3
263	262	4	2	4	3	2	3	6	5	6	5	6	28	6	6	12	7	5	5	4	21	6	6	6	4	3	25	6	5	5	6	22	108	3	3
264	263	4	1	1	1	1	3	6	4	5	4	5	24	6	5	11	6	6	5	5	22	6	6	6	4	5	27	5	5	5	6	21	105	3	3
265	264	5	2	2	4	1	2	6	4	5	4	5	24	6	7	13	5	6	6	6	23	6	5	6	5	5	27	5	5	5	6	21	108	3	3
266	265	5	1	2	2	1	2	6	5	6	5	6	28	6	6	12	6	5	6	6	23	6	6	6	4	5	27	5	5	5	6	21	111	3	3
267	266	4	2	4	2	2	1	6	5	6	5	6	28	6	5	11	6	6	4	5	21	6	6	6	7	4	29	5	5	5	6	21	110	3	3
268	267	4	1	4	1	1	1	7	6	4	3	3	23	6	7	13	7	5	6	6	24	6	6	6	5	4	27	6	5	5	6	22	109	3	3
269	268	4	2	3	4	1	1	6	5	6	5	6	28	6	6	12	6	5	6	6	23	6	5	6	7	4	28	5	5	6	6	22	113	3	3
270	269																																		

1	FICHA	Numérico	8	0	FICHA	Ninguno	Ninguno	7	Centrado	Ordinal	Entrada
2	EDAD	Numérico	2	0	Edad	{1, 20-30 a...	Ninguno	6	Centrado	Ordinal	Entrada
3	SEXO	Numérico	2	0	Sexo	{1, Femeni...	Ninguno	6	Centrado	Ordinal	Entrada
4	NIVEL	Numérico	2	0	Nivel de Estudio	{1, Analfab...	Ninguno	5	Centrado	Ordinal	Entrada
5	OCUP	Numérico	2	0	Ocupación	{1, Ama de...	Ninguno	6	Centrado	Ordinal	Entrada
6	PROC	Numérico	2	0	Procedencia	{1, Huama...	Ninguno	6	Centrado	Ordinal	Entrada
7	PROFA	Numérico	2	0	Profesional qu...	{1, Medicin...	Ninguno	6	Centrado	Ordinal	Entrada
8	P1	Numérico	10	0	Personal de A...	Ninguno	Ninguno	4	Centrado	Ordinal	Entrada
9	P2	Numérico	2	0	Consulta en el ...	Ninguno	Ninguno	4	Centrado	Ordinal	Entrada
10	P3	Numérico	2	0	Atención resp...	{1, Insatisf...	Ninguno	4	Centrado	Ordinal	Entrada
11	P4	Numérico	2	0	Historia Clínic...	{1, Insatisf...	Ninguno	4	Centrado	Ordinal	Entrada
12	P5	Numérico	2	0	Citas esten dis...	{1, Insatisf...	Ninguno	4	Centrado	Ordinal	Entrada
13	P6	Numérico	17	0	Atención en lo...	{1, Insatisf...	Ninguno	4	Centrado	Ordinal	Entrada
14	P7	Numérico	2	0	El suministro y...	{1, Insatisf...	Ninguno	4	Centrado	Ordinal	Entrada
15	P8	Numérico	9	0	Respete la priv...	{1, Insatisf...	Ninguno	4	Centrado	Ordinal	Entrada
16	P9	Numérico	2	0	Examen Físico...	{1, Insatisf...	Ninguno	4	Centrado	Ordinal	Entrada
17	P10	Numérico	3	0	Que se de tie...	{1, Insatisf...	Ninguno	4	Centrado	Ordinal	Entrada
18	P11	Numérico	3	0	Que le inspire ...	{1, Insatisf...	Ninguno	4	Centrado	Ordinal	Entrada
19	P12	Numérico	7	0	Que lo trate co...	{1, Insatisf...	Ninguno	4	Centrado	Ordinal	Entrada
20	P13	Numérico	3	0	Que muestre s...	{1, Insatisf...	Ninguno	4	Centrado	Ordinal	Entrada
21	P14	Numérico	3	0	Que comprend...	{1, Insatisf...	Ninguno	4	Centrado	Ordinal	Entrada
22	P15	Numérico	3	0	Que comprend...	{1, Insatisf...	Ninguno	4	Centrado	Ordinal	Entrada
23	P16	Numérico	3	0	Que comprend...	{1, Insatisf...	Ninguno	4	Centrado	Ordinal	Entrada
24	P17	Numérico	18	0	Que los cartel...	{1, Insatisf...	Ninguno	4	Centrado	Ordinal	Entrada
25	P18	Numérico	3	0	Que se cuente...	{1, Insatisf...	Ninguno	4	Centrado	Ordinal	Entrada
26	P19	Numérico	3	0	Que se cuente...	{1, Insatisf...	Ninguno	4	Centrado	Ordinal	Entrada
27	P20	Numérico	3	0	Que los consul...	{1, Insatisf...	Ninguno	4	Centrado	Ordinal	Entrada
28	SUMA	Numérico	8	0	SUMA	Ninguno	Ninguno	10	Centrado	Ordinal	Entrada
29	TOTAL	Numérico	8	0	TOTAL	{1, Insatisf...	Ninguno	8	Centrado	Ordinal	Entrada
30	P1CAM	Numérico	8	0	PERSONAL D...	{1, Insatisf...	Ninguno	7	Derecha	Nominal	Entrada
31	P18CAM	Numérico	8	0	PERSONAL D...	{1, Insatisf...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
32	FIA	Numérico	8	0	FIABILIDAD	{1, Insatisf...	Ninguno	4	Centrado	Ordinal	Entrada
33	CAP	Numérico	8	0	CAPACIDAD ...	{1, Insatisf...	Ninguno	5	Derecha	Nominal	Entrada
34	SEG	Numérico	8	0	SEGURIDAD	{1, Insatisf...	Ninguno	5	Derecha	Nominal	Entrada
35	EMP	Numérico	8	0	EMPATIA	{1, Insatisf...	Ninguno	5	Derecha	Nominal	Entrada
36	AGET	Numérico	8	0	AGENTES TA...	{1, Insatisf...	Ninguno	6	Centrado	Nominal	Entrada

1	1	3	2	4	3	1	3	4	2	3	2	3	2	2	3	3	3	3	2	2	2
2	2	3	1	2	3	1	3	4	2	3	2	3	2	2	3	4	4	4	2	2	2
3	3	4	1	2	4	1	1	4	2	3	2	3	2	2	3	3	3	3	2	2	2
4	4	5	1	3	3	1	2	5	3	4	2	3	2	3	3	4	4	4	2	2	2
5	5	3	1	4	1	1	3	4	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	2	2	2
6	6	3	2	4	2	1	1	3	2	3	2	2	2	2	3	4	3	4	2	2	2
7	7	3	2	4	3	1	3	4	2	3	2	3	2	3	4	3	3	3	2	2	2
8	8	3	1	1	2	1	1	4	2	3	2	3	2	2	4	4	3	4	2	2	2
9	9	2	2	4	4	1	1	3	2	3	2	2	2	3	4	3	4	3	2	2	2
10	10	2	1	3	2	1	3	3	2	3	2	2	2	2	4	4	3	4	2	2	2
11	11	3	1	3	3	1	3	3	2	3	2	2	2	3	4	3	3	3	2	2	2
12	12	3	1	4	1	1	2	3	2	3	2	2	2	2	4	4	3	4	2	2	2
13	13	4	2	4	2	3	1	4	2	3	2	3	2	3	4	3	4	3	2	2	2
14	14	2	1	2	3	1	3	4	2	3	2	3	3	3	4	3	3	5	2	2	2
15	15	2	1	3	2	1	3	3	2	3	2	2	3	2	4	3	4	3	2	3	2
16	16	3	2	4	3	1	1	5	3	4	2	3	3	3	4	3	3	4	2	3	2
17	17	4	2	2	3	3	2	3	2	3	2	2	3	3	4	3	4	3	2	3	2

17	17	4	2	2	3	3	2	3	2	3	2	2	3	3	4	3	4	3	2	3	2
18	18	3	2	2	3	2	2	4	2	3	2	3	3	3	3	4	3	4	2	3	2
19	19	5	1	4	4	1	2	4	2	3	2	3	3	3	3	3	4	3	2	2	2
20	20	5	2	3	4	1	2	3	2	3	2	2	3	3	3	4	3	4	2	3	2
21	21	3	2	4	4	1	3	3	2	3	2	2	4	3	3	3	4	3	2	2	3
22	22	3	1	4	2	1	2	4	2	3	2	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3
23	23	3	2	3	3	1	1	5	3	4	2	3	4	3	3	3	4	3	3	2	3
24	24	4	1	2	4	1	1	3	2	3	2	2	4	4	3	3	3	6	3	3	3
25	25	1	2	3	2	1	2	4	2	3	2	3	4	3	3	3	4	4	3	2	3
26	26	2	2	4	2	1	3	5	3	4	2	3	5	4	3	4	3	4	3	3	3
27	27	2	2	4	4	1	3	4	2	3	2	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3
28	28	2	2	4	2	1	2	5	3	4	2	3	5	4	3	4	3	5	3	3	3
29	29	3	1	3	4	1	3	4	2	3	2	3	4	3	3	3	4	6	3	3	3
30	30	3	2	4	3	1	1	6	4	5	4	5	5	3	4	4	3	6	3	3	3
31	31	3	1	3	2	1	3	6	4	5	4	5	4	3	4	3	4	4	3	3	3
32	32	3	1	4	4	1	3	3	2	3	2	2	5	4	4	4	3	4	3	3	3

33	33	3	1	4	2	1	3	3	2	3	2	2	4	3	4	3	4	6	3	3	3
34	34	5	1	4	1	1	3	3	2	3	2	2	5	4	4	4	4	4	3	3	3
35	35	3	1	4	2	1	2	3	2	3	2	2	4	3	4	3	4	6	3	3	3
36	36	3	1	4	1	1	3	7	6	4	3	3	5	4	4	4	4	4	3	3	3
37	37	3	1	3	4	1	1	5	3	4	2	3	4	3	4	3	4	4	3	3	3
38	38	3	2	4	2	2	2	3	2	3	2	2	5	4	4	4	3	6	3	4	3
39	39	2	1	4	1	1	1	3	2	3	2	2	4	3	4	3	3	4	3	3	3
40	40	2	1	4	4	1	3	6	4	5	4	5	5	4	4	4	3	4	4	4	3
41	41	3	2	2	3	1	2	4	2	3	2	3	5	3	4	3	4	4	3	4	2
42	42	3	1	2	3	2	2	7	6	4	3	3	5	4	4	4	4	4	3	3	3
43	43	4	1	4	2	1	2	5	3	4	2	3	5	4	4	5	4	4	4	4	2
44	44	2	2	4	2	1	1	7	6	4	3	3	5	5	4	6	4	4	3	4	3
45	45	2	1	4	1	2	1	5	3	4	2	3	5	4	4	6	5	4	4	3	2
46	46	3	1	3	3	1	1	4	2	3	2	3	5	5	4	4	6	4	3	4	3
47	47	4	1	4	2	1	2	3	2	3	2	2	5	4	4	7	6	6	4	3	2
48	48	3	1	2	4	1	2	6	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	3	4	3
49	49	5	1	3	4	1	3	4	2	3	2	3	4	4	4	5	6	6	4	3	2
50	50	5	1	4	1	1	1	5	3	4	2	3	4	5	4	6	5	4	3	4	3
51	51	3	1	2	1	1	3	6	4	5	4	5	4	5	4	7	5	4	4	3	2
52	52	3	1	4	4	1	2	3	2	3	2	2	4	6	4	6	6	6	3	4	3
53	53	3	1	4	4	1	2	5	4	7	4	5	5	4	4	4	5	5	4	3	2
54	54	4	2	4	2	2	1	5	3	4	2	3	5	5	4	7	6	6	3	4	3
55	55	1	2	1	3	1	3	6	4	5	4	5	5	6	4	6	4	5	4	3	2
56	56	2	1	4	2	1	3	6	4	5	4	5	5	5	4	6	6	6	3	4	3
57	57	2	2	4	2	2	3	5	3	4	2	3	5	4	4	5	5	5	4	4	2
58	58	2	2	3	4	1	2	5	3	4	2	3	5	7	4	5	6	4	3	3	3
59	59	3	1	4	1	1	1	4	2	3	2	3	5	5	4	6	6	6	4	3	2
60	60	4	1	4	2	2	2	5	3	4	2	3	4	5	4	7	6	6	3	3	3
61	61	3	2	4	2	3	3	7	6	4	3	3	4	5	4	4	5	4	4	3	2
62	62	3	2	2	4	1	3	5	4	7	4	5	4	4	4	6	4	5	4	4	3

63	63	3	1	4	4	1	1	5	3	4	2	3	4	5	4	6	6	5	4	4	2
64	64	5	2	4	3	1	2	6	4	5	4	5	4	4	6	7	5	5	4	4	3
65	65	4	1	3	3	2	1	4	2	3	2	3	4	6	6	5	6	6	4	4	2
66	66	3	2	4	2	1	3	5	4	7	4	5	4	5	6	4	5	5	4	4	3
67	67	3	2	4	4	1	2	5	3	4	2	3	4	6	6	6	5	5	4	4	2
68	68	3	2	3	3	1	1	3	2	3	2	2	4	5	7	6	6	5	4	4	3
69	69	2	1	4	3	2	3	3	2	3	2	2	4	4	6	7	6	6	4	4	2
70	70	2	1	2	3	1	1	7	6	4	3	3	4	5	6	5	5	5	4	4	3
71	71	4	1	2	3	2	2	5	3	4	2	3	4	5	5	5	5	4	4	4	2
72	72	3	1	3	3	2	3	4	2	3	2	3	4	5	5	6	5	5	4	4	3
73	73	3	2	2	3	1	1	4	2	3	2	3	4	5	5	5	5	4	4	4	2
74	74	2	1	3	4	1	2	6	4	5	4	5	4	5	5	4	6	4	4	4	3
75	75	2	1	1	4	1	3	5	4	7	4	5	4	4	6	5	5	5	4	4	3
76	76	3	1	4	1	1	2	5	3	4	2	3	4	5	5	7	6	6	4	4	4
77	77	3	2	2	3	2	1	3	2	3	2	2	4	6	5	6	6	6	4	4	3
78	78	3	1	4	3	1	2	5	3	4	2	3	4	6	5	5	5	4	4	4	4
79	79	5	2	4	3	1	3	4	2	3	2	3	5	6	5	6	6	6	4	4	3
80	80	5	2	2	4	1	2	6	4	5	4	5	5	4	6	4	6	4	4	4	4
81	81	3	1	3	4	2	2	6	4	5	4	5	5	6	6	6	4	4	4	4	3
82	82	4	2	4	3	2	1	6	4	5	4	5	5	4	6	6	4	4	4	4	4
83	83	3	2	3	3	1	2	6	4	5	4	5	5	6	6	6	4	5	4	4	4
84	84	3	2	3	3	1	1	7	6	4	3	3	5	5	6	6	4	4	4	4	3
85	85	1	2	2	3	1	2	6	4	5	4	5	5	7	6	4	6	4	4	4	4
86	86	2	1	4	4	1	2	7	6	4	3	3	5	6	6	4	5	4	4	4	3
87	87	2	1	4	3	1	2	5	3	4	2	3	5	6	7	5	6	6	5	4	4
88	88	2	2	4	4	2	1	6	4	5	4	5	5	6	6	5	5	5	4	4	3
89	89	3	1	4	3	1	1	6	4	5	4	5	4	5	5	6	6	6	4	4	4
90	90	3	1	3	4	1	2	6	4	5	4	5	4	5	6	4	6	4	5	5	3
91	91	3	1	4	1	1	3	5	4	7	4	5	4	5	6	6	5	5	4	5	4
92	92	3	2	2	2	1	1	3	2	3	2	2	4	5	6	7	5	4	5	5	3

93	93	4	2	4	3	2	2	5	3	4	2	3	4	7	6	6	5	5	4	5	4
94	94	5	1	2	2	1	2	6	4	5	4	5	4	5	6	6	4	5	5	5	4
95	95	3	1	3	2	1	2	4	2	3	2	3	4	7	6	6	5	5	4	4	4
96	96	3	1	3	3	1	2	7	6	4	3	3	4	5	6	5	5	5	4	4	4
97	97	3	1	4	1	1	3	6	4	5	4	5	5	5	7	6	5	5	4	4	4
98	98	3	1	4	4	1	1	3	2	3	2	2	5	5	7	6	6	5	4	4	4
99	99	2	1	3	3	2	1	7	6	4	3	3	5	5	5	5	6	4	4	4	4
100	100	2	1	3	3	1	2	6	4	5	4	5	5	4	6	7	5	4	5	4	4
101	101	3	2	1	3	1	3	5	4	7	4	5	5	4	5	5	6	4	5	4	5
102	102	3	1	4	1	1	2	7	6	4	3	3	4	5	6	5	5	5	5	4	4
103	103	3	1	2	3	1	2	7	6	4	3	3	4	5	7	5	5	4	5	4	4
104	104	2	1	3	4	1	1	7	6	4	3	3	4	5	6	6	5	4	5	4	5
105	105	2	1	3	3	1	3	5	4	7	4	5	4	6	6	6	5	4	5	4	4
106	106	3	1	4	2	1	1	5	4	7	4	5	4	5	5	7	6	6	5	4	5
107	107	4	2	3	3	1	2	6	4	5	4	5	4	5	6	7	5	4	5	4	4

108	108	4	2	2	2	1	2	7	6	4	3	3	4	5	6	4	3	4	4	5	5
109	109	5	1	2	3	1	1	6	4	5	4	5	4	5	6	5	5	5	5	4	4
110	110	5	1	2	2	1	2	6	4	5	4	5	4	5	6	5	6	6	4	5	5
111	111	4	2	4	3	1	3	7	6	4	3	3	4	5	6	7	5	4	5	4	4
112	112	4	2	2	2	3	2	5	4	7	4	5	4	6	6	4	5	4	4	5	5
113	113	4	1	3	2	2	3	6	4	5	4	5	4	6	7	5	5	4	5	4	4
114	114	4	1	4	3	1	3	5	4	7	4	5	4	5	7	5	5	4	4	5	5
115	115	1	1	3	2	1	1	5	3	4	2	3	4	5	7	6	6	5	5	4	4
116	116	2	2	4	3	1	3	6	4	5	4	5	4	5	6	4	5	5	4	5	5
117	117	2	1	1	1	1	3	6	4	5	4	5	4	6	6	7	5	5	5	4	4
118	118	2	1	2	2	1	2	6	4	5	4	5	4	4	5	6	6	6	4	5	5
119	119	3	1	4	1	1	2	5	4	7	4	5	4	6	6	4	5	4	5	4	4
120	120	4	1	4	3	1	2	6	4	5	4	5	4	5	7	5	5	4	4	5	5
121	121	3	2	3	2	1	3	6	4	5	4	5	4	5	5	6	6	6	5	4	4
122	122	3	2	4	2	1	1	5	4	7	4	5	4	5	6	4	5	4	4	5	5

124	124	5	1	3	3	1	2	6	4	5	4	5	4	6	7	5	5	4	4	5	5
125	125	4	1	4	3	1	2	5	4	7	4	5	4	6	7	5	5	4	5	4	4
126	126	4	1	3	4	1	3	7	6	4	3	3	4	5	7	5	6	6	4	5	5
127	127	3	1	1	2	1	1	6	4	5	4	5	4	5	6	5	5	5	5	4	4
128	128	3	1	2	2	1	1	7	6	4	3	3	4	6	6	5	5	5	4	5	5
129	129	2	1	4	1	1	2	5	3	4	2	3	4	6	7	5	6	6	5	4	4
130	130	2	1	3	3	2	3	7	6	4	3	3	4	5	6	4	6	4	4	5	5
131	131	4	1	3	3	1	3	7	6	4	3	3	4	6	5	6	6	6	5	4	4
132	132	3	2	3	3	3	2	6	4	5	4	5	4	5	6	5	6	6	4	5	5
133	133	4	2	2	3	1	3	6	4	5	4	5	4	5	5	5	6	6	5	4	4
134	134	2	1	2	2	2	1	5	4	7	4	5	5	6	5	5	6	4	4	5	5
135	135	2	2	2	3	1	2	5	4	7	4	5	5	5	6	6	5	5	5	4	4
136	136	4	1	4	4	1	2	6	4	5	4	5	5	6	5	4	5	4	4	5	5
137	137	4	2	4	2	2	1	5	4	7	4	5	5	5	5	5	6	4	5	4	4
138	138	4	2	1	4	1	3	7	6	4	3	3	5	6	7	6	6	5	4	5	5
139	139	5	2	1	3	1	2	6	4	5	4	5	5	5	6	7	6	6	5	4	4
140	140	5	2	2	3	1	2	7	6	4	3	3	5	7	5	5	6	6	4	5	5

199	199	2	1	4	2	1	3	6	4	5	4	5	5	6	7	6	6	5	5	5	5
200	200	4	2	4	2	1	2	6	4	5	4	5	5	7	5	5	6	6	6	6	5
201	201	4	2	3	4	1	1	6	5	6	5	6	5	6	6	5	5	5	5	6	5
202	202	4	2	2	2	1	3	5	4	7	4	5	5	6	7	5	5	4	6	5	5
203	203	5	2	3	2	1	1	7	6	4	3	3	5	5	5	6	6	6	5	5	5
204	204	5	2	3	3	1	1	7	6	4	3	3	5	6	7	5	5	4	5	5	5
205	205	4	1	2	4	1	2	7	6	4	3	3	5	4	7	6	6	5	5	5	5
206	206	4	2	4	3	1	2	7	6	4	3	3	5	7	7	5	5	4	5	5	5
207	207	4	2	2	2	1	1	5	4	7	4	5	5	7	7	5	6	6	5	5	5
208	208	4	2	3	2	1	1	6	4	5	4	5	5	6	7	5	5	4	5	5	5
209	209	1	2	4	3	1	2	6	4	5	4	5	5	7	7	6	6	5	5	6	5
210	210	2	2	4	4	1	3	5	4	7	4	5	5	5	7	5	6	6	5	5	5
211	211	2	1	4	3	1	2	6	4	5	4	5	5	7	6	6	5	5	5	5	5
212	212	2	2	2	4	1	3	6	5	6	5	6	5	5	5	4	6	4	5	6	5
213	213	3	1	4	4	1	3	5	4	7	4	5	5	6	6	6	5	5	5	5	5
214	214	4	2	4	4	1	2	6	5	6	5	6	5	4	6	6	5	5	5	5	5
215	215	3	1	4	2	1	3	7	6	4	3	3	5	4	7	5	6	6	5	5	5

216	216	3	1	2	3	1	3	7	6	4	3	3	5	5	5	5	6	6	5	5	5
217	217	4	1	4	3	1	1	6	5	6	5	6	5	6	6	4	6	4	5	5	5
218	218	5	1	4	3	3	3	5	4	7	4	5	5	7	6	6	5	4	5	5	6
219	219	4	2	4	2	2	1	7	6	4	3	3	5	6	6	4	6	4	5	6	5
220	220	4	1	4	4	1	2	6	5	6	5	6	5	4	5	4	6	4	5	6	6
221	221	3	1	4	3	1	2	5	4	7	4	5	5	6	7	6	6	5	6	6	5
222	222	3	2	4	4	1	1	6	5	6	5	6	5	6	6	6	5	5	5	6	6
223	223	2	1	4	1	1	3	6	5	6	5	6	5	5	6	4	5	5	6	6	6
224	224	2	2	4	3	1	1	6	5	6	5	6	5	6	6	7	3	5	6	6	5
225	225	4	2	2	2	1	2	6	5	6	5	6	5	6	5	6	6	6	6	5	6
226	226	3	2	2	3	1	1	6	5	6	5	6	5	7	6	6	4	5	6	6	6
227	227	4	1	2	3	1	1	6	5	6	5	6	5	6	6	4	5	5	6	5	5
228	228	2	1	4	2	1	1	6	5	6	5	6	5	5	7	5	5	4	6	6	6
229	229	2	1	3	4	1	1	5	4	7	4	5	5	6	7	6	6	5	6	5	5
230	230	4	2	3	3	1	1	6	5	6	5	6	5	4	6	4	5	5	6	6	6
259	259	2	2	4	4	1	3	5	4	7	4	5	6	6	5	7	6	6	6	5	6
260	260	4	1	4	2	1	1	5	4	7	4	5	6	6	7	5	6	6	5	6	6
261	261	4	1	4	3	1	1	6	5	6	5	6	6	6	7	5	5	4	6	6	6
262	262	4	1	3	4	1	3	6	4	5	4	5	6	5	6	6	5	5	6	6	6
263	263	5	1	4	1	1	1	6	4	5	4	5	6	7	5	6	6	6	6	5	6
264	264	5	2	3	3	2	2	6	5	6	5	6	6	6	6	5	6	6	6	6	6
265	265	4	1	1	4	1	2	6	5	6	5	6	6	5	6	6	4	5	6	6	6
266	266	4	2	1	4	1	2	7	6	4	3	3	6	7	7	5	6	6	6	6	6
267	267	4	2	4	2	1	1	6	5	6	5	6	6	6	6	5	6	6	6	5	6
268	268	4	2	3	2	1	1	7	6	4	3	3	6	6	7	6	6	5	6	5	6
269	269	1	1	2	2	1	1	6	5	6	5	6	6	6	7	6	5	5	6	5	6
270	270	2	2	4	4	1	2	6	5	6	5	6	6	6	6	6	6	6	6	5	6
271	271	2	1	3	2	1	2	7	6	4	3	3	6	6	6	7	6	6	6	5	6
272	272	2	2	3	4	1	1	6	5	6	5	6	6	5	7	5	5	5	6	5	6
273	273	3	1	4	3	1	1	6	5	6	5	6	6	4	7	6	5	5	6	5	6
274	274	4	2	2	3	1	1	6	5	6	5	6	6	5	5	6	6	6	6	5	6
275	275	3	1	2	4	1	2	6	4	5	4	5	6	7	6	5	6	6	6	5	6

276	276	3	1	4	2	1	3	7	6	4	3	3	6	6	7	6	6	5	6	5	6
277	277	4	2	3	3	1	2	6	4	5	4	5	6	6	7	6	5	5	6	5	6
278	278	5	1	4	3	2	2	6	5	6	5	6	6	7	5	6	6	6	6	5	6
279	279	4	1	4	3	1	1	5	4	7	4	5	6	7	5	7	6	6	6	6	6
280	280	4	1	4	4	1	2	6	5	6	5	6	6	6	7	5	5	4	6	6	6
281	281	3	2	4	4	1	3	6	5	6	5	6	6	6	7	5	5	6	6	6	6
282	282	3	1	4	4	1	1	6	5	6	5	6	6	6	5	6	6	6	6	6	6
283	283	2	2	4	3	1	3	6	5	6	5	6	6	6	5	4	6	4	6	6	6
284	284	2	1	4	3	1	1	6	5	6	5	6	6	5	6	6	5	5	6	6	6
285	285	4	2	4	2	1	3	6	5	6	5	6	6	6	6	5	6	6	6	6	6