



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**Eficiencia Profesional y su influencia en la Satisfacción del
Usuario en el Puesto de Salud Huanchac - Huaraz, 2020.**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL EL GRADO DE:
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN

AUTORAS:

Rosas Domínguez Yoisy María (ORCID: 0000-0003-4863-9818)

Valentín Henostroza Bhitsi Elizabeth (ORCID: 0000-0001-6000-9419)

ASESOR:

Dr. Bustamante Cabello Julio Cesar (ORCID: 0000-0002-8717-441)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones.

Huaraz – Perú

2020

Dedicatoria

A nuestras familias, en especial a nuestros padres por su gran apoyo incondicional durante todo el periodo de nuestra carrera universitaria, por siempre estar ahí cuando necesitábamos una mano, sobre todo por las lindas palabras de aliento para seguir adelante con perseverancia y entusiasmo para cumplir nuestras metas.

Las autoras.

Agradecimiento

Primeramente, agradecemos a Dios por darnos la confianza en nuestros interiores y las fortalezas, mostrarme siempre que los problemas y situaciones más difíciles tienen solución.

De la misma manera agradecer a la Universidad Cesar Vallejo por brindarnos la oportunidad de cultivar sabiduría y abrirnos las puertas al mundo científico, el conocer excelentes docentes quienes nos infundieron sus conocimientos con empeño y dedicación otorgándome las facilidades de información para llevar a cabo esta investigación.

Por último, a nuestros amigos por compartir momentos felices durante nuestra carrera universitaria, que siempre estuvieron presentes, brindándonos un apoyo incondicional, sobre todo compartiendo diferentes conocimientos durante nuestra vida universitaria.

Las autoras.

Índice

| | |
|--|-----------|
| Dedicatoria | ii |
| Agradecimiento | iii |
| Índice de contenido | v |
| Índice de tablas | v |
| Índice de abreviaturas | vii |
| RESUMEN | viii |
| ABSTRACT | ix |
| I. INTRODUCCIÓN | 1 |
| II. MARCO TEÓRICO | .5 |
| III. METODOLOGÍA | 13 |
| 3.1. Tipo y diseño de Investigación | 13 |
| 3.2. Variables y Operacionalización | 14 |
| 3.3. Población (criterios de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis | 14 |
| 3.4. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos | 15 |
| 3.5. Procedimientos | 16 |
| 3.6. Método de Análisis de Datos | 17 |
| 3.7. Aspectos Éticos | 17 |
| IV. RESULTADOS | 18 |
| 4.1. Resultados según el Objetivo General | 18 |
| 4.2. Resultados según los Objetivos Específicos | 19 |
| V. DISCUSIÓN | 24 |
| VI. CONCLUSIONES | 24 |
| VII. RECOMENDACIONES | 30 |
| REFERENCIAS | 31 |
| ANEXOS | 35 |
| Anexo 1: Matriz de Operacionalización de variables | 36 |
| Anexo 2: Instrumento de recolección de datos | 37 |
| Anexo 3: Cálculo del tamaño de la muestra | 48 |
| Anexo 4: Validación del instrumento de investigación | 49 |
| Anexo 5: Confiabilidad del instrumento de investigación | 62 |
| Anexo 6: Autorización de aplicación del instrumento | 63 |
| Anexo 7: Figura | 66 |
| Anexo 8: Galería Fotográfica | 68 |

Índice de contenido

Índice de tablas

| | |
|---|----|
| Tabla 1: Resultados de la eficiencia profesional y satisfacción del usuario..... | 28 |
| Tabla 2: Prueba Eta para delimitar la influencia de la eficiencia profesional y la satisfacción del usuario. | 29 |
| Tabla 3: desenvolvimiento profesional y empatía. | 29 |
| Tabla 4. Prueba de Eta para explicar la influencia del desenvolvimiento profesional y la empatía. | 30 |
| Tabla 5: Capacidad laboral y Conformidad del servicio..... | 31 |
| Tabla 6: Prueba de Eta para identificar la influencia de la capacidad laboral y la conformidad del servicio. | 32 |
| Tabla 7: Responsabilidad profesional y la fiabilidad del servicio..... | 32 |
| Tabla 8: Prueba de Eta para la influencia entre la responsabilidad profesional y la fiabilidad del servicio. | 33 |

Índice de gráficos y figuras

| | |
|--|----|
| Figura 1. Fórmula para hallar la muestra de la población..... | 57 |
| Figura 2: Gráfico de barra de la influencia del Eficiencia profesional en el Satisfacción del usuario..... | 78 |
| Figura 3. Gráfico de barra del Desarrollo profesional y Empatía..... | 78 |
| Figura 4: Gráfico de barra de Capacidad laboral y Conformidad del servicio..... | 79 |
| Figura 5: Gráfico de barra de Responsabilidad profesional y la fiabilidad del servicio | 79 |

Índice de abreviaturas

| | |
|---------------|-----------------------|
| p. ej. | por ejemplo |
| sig. | significancia |
| X1 | variable 1 |
| Y1 | variable 2 |
| H1 | hipótesis de trabajo |
| Ho | hipótesis nula |
| p | valor de probabilidad |

RESUMEN

El presente estudio tuvo como objetivo principal delimitar la Influencia de la Eficiencia Profesional y Satisfacción del Usuario del Puesto de Salud Huanchac Huaraz, 2020. Contando con una población de 362 usuarios y una muestra seleccionada de 138 usuarios a través del muestreo probabilístico aleatorio simple. Se usó un enfoque cuantitativo, con un diseño descriptivo de tipo no experimental de corte transversal y correlacional causal, Se contó como técnica la encuesta y como instrumento el cuestionario para su aplicación. Los resultados de carácter estadístico fueron desarrollados a partir de la prueba Eta, la eficiencia profesional posee en un valor que corresponde a 0,906 y la satisfacción del usuario un valor de 0,862. En este sentido, se logró determinar que existe influencia significativa de la eficiencia profesional en la satisfacción del servicio. Asimismo, se logró obtener una perspectiva muy clara en cuanto a la influencia del desarrollo de la eficiencia profesional se encuentra en un nivel alto con un valor de 34,1% con referencia a la satisfacción del usuario. De este modo, la eficiencia profesional permitió tener la percepción del desarrollo de habilidades, llegando así a la conclusión de que el Puesto de Salud Huanchac usó el desarrollo de la eficiencia profesional de manera óptima logrando la efectividad de los colaboradores para así alcanzar la satisfacción del usuario.

Palabras Claves: Eficiencia profesional, Satisfacción del usuario, efectividad, habilidades.

ABSTRACT

The main objective of the present study was to delimit the Influence of Professional Efficiency and User Satisfaction of the Health Post Huanchac Huaraz, 2020. Counting on a population of 362 users and a selected sample of 138 users through simple random probability sampling. A quantitative approach was used, with a descriptive, non-experimental, cross-sectional and causal correlational design. The survey was counted as a technique and the questionnaire as an instrument for its application. Statistical results were developed from the Eta test, professional efficiency has a value that corresponds to 0.906 and user satisfaction a value of 0.862. In this sense, it was possible to determine that there is a significant influence of professional efficiency on service satisfaction. Likewise, it was possible to obtain a very clear perspective regarding the influence of the development of professional efficiency, which is at a high level with a value of 34.1% with reference to user satisfaction. In this way, professional efficiency allowed to have the perception of the development of abilities, thus reaching the conclusion that the Huanchac Health Post used the development of professional efficiency in an optimal way, achieving the effectiveness of the collaborators in order to achieve the satisfaction of the user.

Key Words: Professional efficiency, User satisfaction, effectiveness, skills.

I. INTRODUCCIÓN

A medida del tiempo se han ido implementando técnicas para obtener personales eficientes y eficaces, con la finalidad de resaltar sus competencias dentro de su trabajo para así lograr minimizar la insatisfacción de los pacientes atendidos, sin embargo se han mostrado carencias dentro de los establecimientos de salud como bajos recursos tecnológicos, equipamiento deficiente, falta de capacitación del personal y falta de capacidad de respuesta, esto se ha podido evidenciar más ahora por el virus denominado Covid- 19.que ocasiono una pandemia a nivel global.

Actualmente debido a esta pandemia se han presentado problemas en varios países, sobre todo en los establecimientos de salud de manera que brindar un servicio óptimo será imposible. El diario El Comercio, publicó a inicio del mes de abril del año 2020 que los países se encontraran en una paralización y aislamiento social por todo el año, que traerá consigo problemas dentro de la economía de algunos países, por ejemplo, en Ecuador con su cantidad de contagiados han excedido a los 30 000 dejando muchos fallecidos, esto ha generado incertidumbre en la sociedad, el miedo que ha generado en las personas ha sido grande, de forma que ya no se puede transitar libremente, el no poder ir a ningún establecimiento de salud por miedo a contraer el virus e incluso haciéndose el levantamiento de cuerpos en las calles de este país ha fomentado pánico en la población.

A nivel mundial se resaltan muchas instituciones de salud que han presentado un ineficiente servicio en la atención, de modo que ha ocasionado reclamos de parte de sus pacientes. En la actualidad, debido a la pandemia causado por el virus denominado Covid.19, se pudo notar diversas dificultades sobre todo en el ámbito de salud, ya que muchos países no estaban preparados para esta situación. En Brasil, Manaus fue uno de los lugares más afectados globalmente registrando un aumento en un 578% en el número de personas que murieron por problemas respiratorios, en el Hospital Gilberto Novaes , se ha podido captar que los métodos de atención al usuario han sido deplorable, presentándose así los escasos recursos que habían dentro de este hospital como camillas, respiradores, implementos además de ello se perdió el interés por la salud, la

eficiencia del trabajo de parte del personal médico que trajo consigo no lograr atender a sus pacientes de manera óptima, y causando muchas muertes.

La complacencia de los usuarios dentro de los asentamientos de salud en el Perú, ha tratado de fortalecer y brindar un mejor servicio de calidad, sin embargo se ha mostrado que gran cantidad de pacientes atendidos han tenido reclamos y quejas, debido al brote del Covid-19 causando evidenciar deficiencias dentro de hospitales y centros de salud, el gran problema es el sistema sanitario, que ha llegado a su límite actualmente en nuestro país ya que solo posee menos de 200 respiradores artificiales y en las regiones los hospitales con menor capacidad se han visto colapsadas llevando consigo un desenfrenado número de muertes, esto ha dado lugar a observar escenas dramáticas como en el Hospital 2 de mayo con pacientes atendidos en la intemperie del centro de lima, además que cuenta con pocos ventiladores mecánicos para tratar a los usuarios, carece de medios de bioseguridad y aire acondicionado con presión negativa, esto se hace imposible para poder proteger y tratar pacientes o al personal que puedan contagiarse.

Así también hay casos de baja satisfacción en los pacientes, que parten de un ineficiente trabajo e incluso por falta de recursos que impiden brindar un excelente servicio, incluso se ha visto que la mayoría de enfermeras han renunciado por miedo a contagiarse. En el hospital Víctor Ramos Guardia, en la ciudad de Huaraz se ha visto que los equipamientos son escasos para los pacientes y para los trabajadores contando con pocos respiradores artificiales, incluso en la capacidad del establecimiento ha conllevado a implementar carpas fuera del hospital para la atención exclusiva de pacientes contagiados, nos damos cuenta que la falta de implementos dentro de los establecimientos de salud son deficientes y poco confiables para poder tratar personas que logren contraer el Covid-19. También mencionado a el puesto de salud de Huanchac en la provincia de Huaraz, algunos pacientes han manifestado su incomodidad, dentro del libro de quejas debido a la atención, dieron a conocer que el personal profesional carecen de técnicas y capacidades de atención medica de tal forma que ellos no puedan sentirse seguros de poder atenderse de manera confiable y segura; así también hubo reclamos para el personal de enfermería debido a que

no se les podía brindar un buen trato en la atención, considerando así también la falta de medicamentos necesarios en el área de farmacia, pero la mayor cantidad de reclamos fue en el tiempo de espera en la atención, debido al incumplimiento según el protocolo que es 30 minutos por paciente. Mas ahora con la fomentadora de contagios por el Covid-10 ha ocasionado que no esté funcionando el puesto de salud en su totalidad, ahora no se cuenta con las atenciones en la mayoría de áreas, como también la falta implementos adecuados para poder contrastar o brindar buenos tratamientos a los contagiados. Ahora en el puesto de salud solo se está atendiendo en el área de emergencia y farmacia y debido al bajo equipamiento que posee aquellos que estén contagiados son derivados al hospital de Huaraz.

En esta investigación se consideró como problema general: ¿Como la eficiencia profesional influye en la satisfacción del usuario en el Puesto de Salud Huanchac, Huaraz - 2020?, así también se consideró como problemas específicos: ¿Como el desenvolvimiento profesional influye en la empatía en el Puesto de Salud Huanchac, Huaraz - 2020? de la misma manera ¿De qué forma la capacidad laboral influye en la conformidad del servicio en el Puesto de Salud Huanchac, Huaraz - 2020? y finalmente ¿De qué manera la responsabilidad laboral influye en la fiabilidad del servicio en el Puesto de Salud Huanchac, Huaraz - 2020?.

De la misma manera, la justificación del estudio es de carácter teórico puesto que la información se encuentra sustentada en varios autores, siendo los temas de estudio a investigar la eficiencia profesional y satisfacción al usuario con la teoría de la eficiencia de la administradorio científica de Taylor y la teoría de la satisfacción al cliente según Gosso respectivamente, de esta forma será de utilidad para próximas investigaciones, también se presenta de carácter práctico, ya que al finalizar la investigación se obtendrán resultados que servirían de respaldo para alcanzar conocimientos sobre como la eficiencia profesional influye en la satisfacción del usuario en el Puesto de Salud Huanchac, Huaraz - 2020; esto servirá como guía para otras investigaciones y organizaciones para lograr potenciar y desarrollar sus conocimientos y la investigación también es de criterio metodológico puesto que los resultados obtenidos permitirá seguir con

nuevas investigaciones, empleando una información para toda la colectividad científica y aquellos interesados.

El objetivo general planteado es, determinar de qué manera la eficiencia profesional influye en la satisfacción del usuario en el Puesto de Salud Huanchac, Huaraz - 2020; también se han considerado como objetivos específicos: explicar el desenvolvimiento profesional influye en la empatía en el Puesto de Salud Huanchac, Huaraz - 2020; establecer como la capacidad laboral influye en la conformidad del servicio en el Puesto de Salud Huanchac, Huaraz - 2020 y precisar como la responsabilidad laboral influye en la fiabilidad del servicio en el Puesto de Salud Huanchac, Huaraz - 2020.

Así mismo la hipótesis alternativa planteada para el proyecto de investigación es: La eficiencia profesional influye en la satisfacción del usuario en el Puesto de Salud Huanchac, Huaraz - 2020; de forma que la hipótesis nula planteada es: La eficiencia profesional no influye en la satisfacción del usuario en el Puesto de Salud Huanchac, Huaraz - 2020.

II. MARCO TEÓRICO

La investigación exterioriza los siguientes antecedentes:

Enriquez (2014) en su tesis titulada: “La Comunicación organizacional en la Eficiencia del personal administrativo de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Huancavelica - 2013”, para adquirir el título de la licenciatura en Administración, tiene una muestra de 63 personas, posee enfoque cuantitativo, con diseño de investigación no experimental, de corte transversal y nivel correlacional. Concluye mediante el estudio estadístico de la prueba de independencia Chi Cuadrado es de $34,5 > 9,5$ por el cual determina, que la comunicación organizacional influye de manera positiva y significativa en la eficiencia del personal.

Pérez (2018), en su investigación que tomo por título “Calidad del Servicio y Satisfacción del Usuario en consultorios externos de un hospital público de Lima, 2018” para adquirir la maestría en Gestión de Políticas Públicas, teniendo una muestra de 109 usuarios, es de enfoque cuantitativo, de diseño no experimental - descriptivo y de tipo aplicad. Concluye que si existe una relación directa y significativa entre las variables, el cual es demostrado con el estadístico de Spearman (Sig. Bilateral = ,000 < 0,01; Rho = 0,750)

Chávez y Venegas (2017) en la realización de su tesis que tomo como título: “Influencia de la Empatía cognitiva y afectiva en los Servicios de Atención en Salud en el centro de Salud Rio Seco, El porvenir - 2017”, para conseguir la maestría en Gestión Pública, presenta una población de 700, es de enfoque cuantitativo, posee un diseño de investigación descriptiva - correlacional. Concluye que la empatía cognitiva y afectiva no incide significativamente en los servicios de atención en salud con un nivel muy bajo de 24% y 26,7% en las variables respectivamente, a través de realizar la prueba de contingencia de estadístico de prueba Tau-b de Kendall de 0,051.

Ale & Baca (2019), en su investigación: “Eficacia Personal y la relación con el Desempeño Laboral del personal administrativo en el Instituto Nacional Penitenciario (INPE), Arequipa, 2018” para adquirir el título profesional de la licenciatura en Administración de empresas, presenta una muestra de 68

trabajadores, es de enfoque cuantitativo, posee un diseño no experimental, de corte transversal y de nivel correlacional. Concluyó que mediante la comprobación de hipótesis por la prueba estadística Rho Spearman teniendo el siguiente resultado de 0,458 demostrando que existe una relación significativa entre las variables.

Barrientos (2018), en su tesis: "Calidad de atención y satisfacción del usuario del servicio de farmacia del Centro de Salud Laura Caller - Los Olivos, 2018" para obtener la magistratura en Gestión de los servicios de salud, es de diseño no experimental, de corte transversal y de nivel correlacional, aplicando el instrumento del cuestionario con una muestra de 60 usuarios, concluye que si existe una alta correlación entre las variables ($p < 0.05$, Rho Spearman = 0,852).

Las variables eficiencia profesional y satisfacción del usuario presentan los siguientes fundamentos teóricos relacionado para el proyecto. Primeramente se encontró a Taylor (1911), con su teoría de la administración científica menciona que es fundamental para la práctica administrativa a nivel operacional, buscar métodos más eficientes para realizar y dirigir a los trabajadores, a través de ciertos indicadores que serán aplicables a cualquier actividad humana para lograr su eficiencia, además señala que se deben de eliminar algunas labores dentro de la organización para asegurar la eficiencia de los colaboradores, afirma que es necesario lograr un desarrollo personal y profesional, de forma que se trabajara eficientemente utilizando esas habilidades, Taylor postuló que este método es esencial y aplicable para cada función humana, que provocará una formación profesional del colaborador basándose en cuatro principios, en su primer principio menciona que se debe colocar un colaborador óptimo y especialista en las funciones a desempeñar, también el segundo principio plantea la selección científica y el entrenamiento del colaborador, recomienda que se debe hacer de forma sistemática de acuerdo a sus aptitudes, afirma que cualquier trabajador es idóneo al menos para un puesto de trabajo, al tercer principio es la unión de los dos primeros principios mencionados para lograr niveles altos de eficiencia dentro de las áreas que desempeñan los trabajadores y por último principio hace mención a la cooperación entre el superior y el

subordinado donde afirma que el trabajo y la responsabilidad del trabajo se deben de dividir de manera equitativa entre dirigente y trabajador.

También se encontró aportaciones acerca de la eficiencia según Drucker (1967), con menciona que para los trabajos manuales es necesario la eficiencia, sobre todo afirma que la destreza es indispensable para hacer las cosas correctas. Además, para lograr la eficiencia es necesario medir y controlar correctamente al tiempo, el linear objetivos de forma específica que sean medibles tiene que ser puestas en orden jerárquico según la relevancia de la meta que se quiere alcanzar y además de ellos deben de ser realizables para obtener resultados planteados y así sean de calidad.

La eficiencia debe de ser lograda trazando planas y objetivos, teniendo ya una revisión anticipada y sobre todo que sea cuantificable para llegar a lo que se quiera lograr, es indispensable hacer el manejo de la supervisiones manteniendo la disciplina y orientación para crear eficiencia organizacional, también el fijar una remuneración que sea de acuerdo al desempeño individual implementando incentivos económicos como no económicos para lograr el rendimiento del colaborador y fijar lineamientos y normativas para las operaciones. (Harrington, 1912).

La eficiencia muestra la profesionalidad de una persona competente, que logra hacer la realización de sus funciones de manera asertiva, un profesional eficiente logra aportar serenidad a cualquier cliente, de manera que se percibirá la calidad de su atención. (Mesalina, 2016).

Un profesional bien seleccionado y formado suma un valor dentro de una organización, incluso ahora actualmente que se busca niveles altos de competitividad a nivel profesional, es indispensable una formación completa y así perfeccionar cada vez su carrera de vida, gracias al cumplimiento de esto se mantienen en la línea de la eficiencia, un buen profesional debería tener ética personal sólida para ser eficiente dentro de su trabajo que desempeñe.

Según Chiavenato (2011), afirma que: “La eficiencia se preocupa de los medios, métodos y procedimientos más apropiados que deben planearse y organizarse adecuadamente a fin de asegurar la utilización óptima de recursos disponibles”

(p.22), esto quiere decir, la función a desempeñar se tiene que hacer de la mejor manera de acuerdo a los recursos que se tiene a disponibilidad.

Las direcciones tienen que encargarse de medir la eficiencia a base del control, ejercido adecuadamente, con esto el servicio se preste con eficiencia y los clientes estén satisfechos y la productividad sea óptima, además afirma que el tener la sensación de control es más eficiente que el control mismo (Torres, 2011).

La eficiencia se explica como la conexión entre los medios utilizados en un proyecto y aquellos logros obtenidos con el mismo. Se da cuando se aprovechan menos o los mismos recursos para lograr un mismo fin, una persona eficiente hace referencia en la capacidad que tiene para conseguir un objetivo. (Lira, 2020)

Se puede determinar que la eficiencia laboral se puede conseguir mediante la percepción de un buen ambiente laboral, ayudando a desarrollar un entorno de vida social de la organización como la cohesión. La determinación recíproca, la diaphanidad informativa, estilos de comunicación, autonomía individual y sobre todo el acuerdo organizacional (Blanch, 2003)

la teoría de competencias laborales de Peiro (1999), afirma que un excelente desenvolvimiento de la capacidad laboral permite reconocer las facultades de personas requeridas en un puesto de trabajo a través de un perfil que sea cuantificable y medible de manera objetiva.

Un sistema de salud debe de considerar ser eficiente, es decir, ser capaz de brindar un servicio con un producto sanitario aceptable para una comodidad, con el uso mínimo de los recursos, el lograr la eficiencia en salud, es también alcanzar mejores resultados y mejorar la capacidad de respuesta con los recursos a disponibilidad de forma que se debe tener el conocimiento de los procesos técnicos necesarios para así cumplir las metas trazadas, el ser capaces de satisfacer la necesidad de una sociedad y garantizar el desarrollo será indispensable. (Quintano, 2017).

Tenemos como las dimensiones a emplear dentro de la eficiencia laboral; la capacidad laboral, el desenvolvimiento profesional y la responsabilidad laboral para poder lograr delimitar la eficiencia dentro del centro de salud.

El desenvolvimiento profesional según argumenta Contreras (2013), es la forma de crear como personal y realizarse en su función, para que así pueda lograr la autorrealización. El desenvolvimiento profesional está relacionado con el desarrollo individual y organizacional, esto comprende aspectos a medida de esfuerzos principalmente para que el profesional mejore y logre sus objetivos dentro de la organización, también se puede entender, como el profesional hace conocer sus habilidades, competencias y conocimientos dentro del área en el que labora.

Vicente (2014), nos afirma que la capacidad laboral que se establece para lograr la eficiencia laboral es la habilidad, las aptitudes y las actitudes que son precisadas para una determinada profesión para poder desempeñarse eficientemente en el trabajo alcanzando sus objetivos de manera que es necesario que sean planteados por la organización. La eficiencia requiere de un colaborador responsable, que suma la iniciativa de su rendimiento.

La responsabilidad laboral es la sensación de conciencia, esto se evita a toda falta voluntaria de forma que genera el valor moral, también se entiende por actos que todo aquel que ejerza una profesión determinada o la prestación de algún servicio propio de su profesión. En el ámbito de salud la responsabilidad profesional según lo que nos menciona Acosta (2017), es que un prestador de servicios de la salud, cuentan con muchas responsabilidades sobre todo morales, el personal médico debe estar obligado a responder las faltas o daños ocasionados tales como la negligencia, la impericia y la prudencia esto se debe evitar de forma profesional.

El siguiente fundamento teórico con respecto a nuestra variable de satisfacción al usuario es:

La teoría de la satisfacción al cliente de Gosso (2008), que menciona que el cliente tiene dos dimensiones una que es estructural y otra que es emocional; siendo la primera con relación a percepción de carácter tangible como la limpieza, el equipamiento adecuado ,el uniforme del personal y la seguridad, y como segunda dimensión del cliente que es sobre las emociones llegarían a ser el trato, el tiempo de atención, la experiencia y la conformidad del servicio,

además argumenta que las actitudes y la percepción del trato, hará que el usuario se sienta mejor con el servicio ofrecido, también la accesibilidad es indispensable dentro de una organización de forma que se podrá ofrecer soluciones ante cualquier hecho que suceda, que un usuario vuelva a tomar el servicio también es por la confianza y la seguridad que pueda transmitir el personal profesional o la misma organización.

Además se cuenta con la teoría de los dos factores para lograr obtener la satisfacción de los consumidores planteado por Camona (1998), donde explica que las organizaciones buscan una finalidad que es perfeccionar la calidad de su servicio, para lograr la comparecencia de sus clientes, también presenta ciertos factores para minimizar la insatisfacción con la fiabilidad del servicio, la seguridad, la respuesta a errores en el servicio ofrecido, la respuesta ante necesidades, las peticiones de diferentes tipos de inconvenientes o quejas que pueda presentar el usuario, la disponibilidad de tiempo, buen trato y la profesionalidad del personal como factor clave para que el usuario logre tener la confianza y seguridad son el servicio ofrecido.

Kotler y Keller (2012), definen la satisfacción del usuario como un: “Sentimiento de placer o decepción de una persona que se genera al comparar el resultado o el desempeño percibido de un producto en relación con sus expectativas” (p. 753).

Fernández (2016), menciona que la satisfacción está dividida en tres elementos: primero es el rendimiento percibido, refiriéndose al desempeño y resultado de la entrega del servicio que el usuario recibe de ello; segundo menciona que las expectativas que tiene el cliente se logra por el estado de ánimo que este presenta, son las perspectivas que se tienen al adquirir algo y por último el compromiso que se tiene dentro de una organización.

Así también tenemos a Ardón, Jara y Valandía (2007), mencionando que la satisfacción no es plasmada como un estado personal solamente, sino que es una sensación única e irrepetible producida en cada individuo. De forma que viene a ser un proceso intersubjetivo, siendo una evaluación desde lo social hasta lo personal.

Por otro lado, Redhead (2015), sostuvo que la satisfacción al usuario debe tener en cuenta ciertos factores como; la fiabilidad, aquellos servicios que se brindan tiene que ser confiables y fiables de modo que lo percibirá el usuario, también tener la capacidad de respuesta, es decir, que las atenciones de parte del personal profesional deben de tener una solución inmediata; así mismo también menciona que la empatía es indispensable para mantener la satisfacción de una persona, relacionándolo también con la seguridad en el servicio médico que se ofrece y por ultimo hace mención a los aspectos tangibles dentro de un establecimiento, como la infraestructura y aquellos equipamientos tecnológicos que este ofrece en la atención de sus pacientes.

Tigani (2016), argumenta que la excelencia radica en conocer satisfacer y así poder pasmar a los consumidores. Un personal profesional se desenvolverá por su nivel de conocimiento y prácticas en la función que realiza, de esta forma el usuario lo percibirá y se sentirá mejor con el servicio que se le está brindando, logrando que pueda volver a venir ya que su experiencia fue única. (Fornell, 2008).

Dutka (2001), menciona que la clave es: "El mejoramiento continuo es el secreto para mantener satisfecho al cliente" (p. 247). La calidad que debe ofrecer el personal profesional es el compromiso con la satisfacción del servicio al usuario, la práctica de esto será excelente para estimular y cultivar la cultura para alcanzar la complacencia del usuario.

Albrecht y Brandford (2004), comentan que la atención en el servicio, el usuario debe de ser lo más importante, ya que de eso depende con que concurrencia vendrá el usuario y la recomendación que comentará a los demás usuarios de la experiencia que tuvo, la complacencia del usuario será el primer objetivo trazado que se debe lograr brindando una atención con cordialidad.

La satisfacción del usuario presenta las dimensiones de empatía, fiabilidad del servicio y conformidad del servicio:

Moya (2014), define que la empatía es la suficiencia de captar y comprender a los demás con gran claridad, como las emociones e incluso sentimientos, también favorece la tolerancia, la convivencia, respeto, la fraternidad y la ventura

de las personas, de esta manera ayudará lograr la complacencia a cualquier persona.

En cuanto a Pizzo (2010), define la fiabilidad como la habilidad para ejecutar el servicio que se compromete, es por ello que es importante cuidar algunos aspectos que puedan ser percibidos por un usuario, también menciona que es la capacidad de cumplir satisfactoriamente con el servicio que se ofrece, tener la capacidad de responder cualquier tipo de reclamos e inconvenientes, básicamente estar a disposición de atender a los consumidores con un servicio oportuno y rápido, es decir, responder con un servicio de calidad y en el tiempo oportuno.

La conformidad de un servicio es aquel requerimiento, que es básicamente unos instrumentos de una organización que está basado en dos factores que es el desagrado o descontento y la satisfacción plena, esto es el estado del cliente que manifiesta de acuerdo a un servicio brindado y percibo. (Merli, 1994).

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de Investigación

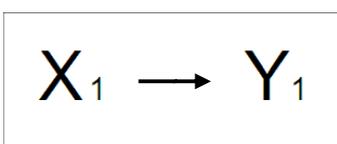
El tipo de la investigación es de tipo aplicada y tiene un enfoque cuantitativo, ya que se utilizará la recopilación de datos para probar la hipótesis con soporte en la medición numérica y el estudio estadístico, con el objeto de instaurar patrones de comportamiento y atestar teorías de la investigación. (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

La investigación tiene un diseño no experimental, el cual estriba en la observación de los fenómenos de manera original, ya que las variables no serán manipuladas. (Hernández, Fernández y Baptista, 2008).

Además, es de corte transversal, el cual reside en el recojo de información en una sola ocasión como se encontró; con el propósito de buscar la interrelación entre variables para luego ser analizados. (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

Por último, la investigación es correlacional causal el cual busca analizar la influencia entre las variables en un periodo definido a través de hipótesis causales. (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

Esquema:



X1: Eficiencia profesional.

Y1: Satisfacción del usuario.

→ : Influencia.

3.2. Variables y Operacionalización

En la actual investigación se consideró las variables de eficiencia profesional y satisfacción del usuario, presentando a la variable independiente la eficiencia profesional y sus dimensiones e indicadores son las siguientes; la primera dimensión es el desenvolvimiento profesional con los indicadores de: comunicación asertiva, amabilidad en la atención y orientación al usuario; la segunda dimensión es la capacidad laboral con sus indicadores de: cumplimiento de funciones, actitud profesional y experiencia profesional y la tercera dimensión tenemos a la responsabilidad profesional con sus indicadores que llegarían a ser: la infraestructura segura, interés por la salud y la participación activa sanitaria.

Por otro lado, se considera que la variable dependiente es la satisfacción del usuario con sus dimensiones e indicadores son las siguientes: la primera dimensión es la empatía con los indicadores de: interés en solucionar problemas, atención inmediata y personalizada y puntualidad en la orden de atención; la segunda dimensión es la fiabilidad del servicio con los indicadores de: confidencialidad, capacidad de atención y seguridad en el servicio y por último la dimensión de conformidad del servicio con los indicadores de: equipamiento adecuado, capacidad de respuesta e higiene en el servicio brindado.

3.3. Población, muestra, muestreo y unidad de análisis

3.3.1. Población

La población está estimada en 362 usuarios del Puesto de Salud Huanchac, utilizando la fórmula de estimación de promedio para la población finita.

Según Carrasco (2017), es el contiguo de todos los elementos o factores que comprende el ámbito especial donde se explana la investigación.

3.3.2. Muestra

Nuestra muestra es de 138 usuarios de acuerdo a la fórmula para hallarla población finita.

“La muestra es un subconjunto de la población de interés por lo cual se puede recolectar datos, y que tiene que delimitarse anticipadamente con

precisión, además es la presentación de la población”. (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p.173).

En los criterios de inclusión estuvieron considerados hombres y mujeres de diferentes edades que residan cerca a la población que abarca la posta de salud, como Huanchac, Jinua, Ucrumaran, Cachipampa, Maracana y Marian.

Por otra parte, en los criterios de exclusión para la muestra no estuvieron seleccionados hombres y mujeres que no vivan cerca de la localidad del Puesto de Salud. Así mismo no se tomó en cuenta a los usuarios que no desearon participar de la investigación.

3.3.4. Muestreo

El muestreo que se utilizó es el probabilístico aleatorio simple, con el cual se maniobra un gráfico muestral cimentado en verosimilitudes, con el fin de recabar una muestra característica en función a los resultados. De modo que se menciona que: “Todos los elementos de la población tienen la misma probabilidad de ser elegidos”. (Kish, 1995, p.58).

Nuestra unidad de análisis incluye a todos los usuarios mayores a 18 años y menores acompañados de sus apoderados, que pueden atenderse en el Puesto de Salud Huanchac.

3.4. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

3.4.1. Técnica de Recolección de Datos

Se utilizó la técnica de la encuesta, es un instrumento que ayuda a estatuir la relación de las variables, a través de una recolección de datos y de la información, de manera que asegure la precisión de esta información obtenida para el presente estudio.

3.4.2. Instrumento de Recolección de Datos

Según carrasco (2007) afirma que un instrumento “Cumple roles muy importantes en el recojo de datos y se emplea según la naturaleza y características del problema y la intencionalidad del objetivo de investigación”. (p. 334).

El cuestionario es un grupo de interrogantes a comparación de una o más variables que serán medidos después, está constituido por los indicadores de nuestras variables de eficiencia profesional y satisfacción del usuario.

3.4.3. Validez y Confiabilidad

La validez considerada, para ayudar a medir el instrumento de manera veraz, precisa, objetiva y de manera autentica las variables será a través de la validez de contenido, evaluado a juicio de expertos. (Carrasco 2007).

La confiabilidad considerada será de consistencia interna, de modo que el instrumento se aplicará el instrumento en varias ocasiones y este producirá resultados consistentes de modo que tendrá una confiabilidad óptima y precisa, por consiguiente, se aplicó la prueba del Alfa de Cronbach para el estudio, obteniendo un valor de 0,81 determinando la confiabilidad del instrumento.

3.5. Procedimientos

En la presente tesis se realizó una prueba piloto en otra entidad, con las mismas características, para así tener una confiabilidad de nuestra encuesta, además se hizo una prueba previa coordinación y la presentación de la autorización de esta entidad para la aplicación del instrumento, a base de nuestros indicadores, el tiempo que nos tomó en aplicarlo fue de aproximadamente dos semanas, este cuestionario aplicado fue de manera presencial a aquellos usuarios atendidos, después se procedió a utilizar la base de datos de la encuesta en el Sistema Estadístico SPSS. Consecuentemente se aplicó la estadística inferencial a través de la prueba de normalidad aplicado a nuestras variables y se obtuvo un resultado

equivalente a 0,000 el cual es menor a 0,05 el cual da a entender que es no paramétrica, también nuestra muestra es mayor a 50 personas y así se aplicó Kolmogorov - Smirnov. De esta manera, se consideró la prueba Eta el cual buscara la influencia de las variables.

En lo sucesivo se aplicó la estadística inferencial a través de la prueba de normalidad a nuestras variables y se obtuvo un resultado equivalente a 0.000 el cual es inferior a 0.05 y por lo tanto se determinó una población no paramétrica, también se contó con una muestra mayor a las 50 personas y se aplicó Kolmogorov – Smirnov. De esta manera, se seleccionó la prueba Eta que busca la influencia de ambas variables de una manera observacional.

3.6. Método de Análisis de Datos

Se utilizó el método de la estadística descriptiva con el software estadístico SPSS o Microsoft Excel que fue representada en gráficos y tablas para poder visualizar o resaltar los resultados de manera dinámica, así mismo se usa la estadística inferencial que consistió en realizar deducciones, analizando una muestra a través de mecanismos como la prueba de normalidad y la prueba Eta para llevar a cabo la prueba de hipótesis.

3.7. Aspectos Éticos

La investigación se presenta de manera ética, debido a que se elaboró a través de fuentes originales como libros, revistas científicas indexadas, tesis y artículos informativos. Además, se siguieron las normas establecidos en el manual APA 7^a edición, citando y referenciando el instrumento al usuario bajo su consentimiento y presentara confidencialidad, presentando el principio de fidelidad asegurando que los datos no fueron manipulados, debido a ellos se garantizará la autenticidad del proyecto.

IV. RESULTADOS

4.1. Resultados según el Objetivo General

Delimitar de qué manera la eficiencia profesional influye en la satisfacción del usuario en el Puesto de Salud Huanchac, Huaraz - 2020.

Tabla 1: Resultados de la eficiencia profesional y satisfacción del usuario.

| | | EFICIENCIA PROFESIONAL | | | Total |
|--------------------------|---------|------------------------|--------------|--------------|--------------|
| | | BAJO | MEDIO | ELEVADO | |
| SATISFACCION DEL USUARIO | BAJO | 1 | 4 | 0 | 5 |
| | | 0,7% | 2,9% | 0,0% | 3,6% |
| | MEDIO | 0 | 47 | 32 | 79 |
| | | 0,0% | 34,1% | 23,2% | 57,2% |
| | ELEVADO | 0 | 10 | 44 | 54 |
| | | 0,0% | 7,2% | 31,9% | 39,1% |
| Total | | 1 | 61 | 76 | 138 |
| | | 0,7% | 44,2% | 55,1% | 100,0% |

Fuente: Base de datos del SPSS de la encuesta a los usuarios del Puesto de Salud Huanchac, 2020.

Interpretación:

Se puede percibir de la tabla 1, la eficiencia profesional se encuentra con un nivel elevado de 55,1% a su vez la satisfacción del usuario con un nivel medio de 57,2%, se obtiene en la intersección de ambas variables un nivel medio con un 34,1%.

Los resultados verifican que la eficiencia profesional del Puesto de Salud se encuentra en un nivel elevado, dándonos a entender que existe profesionalismo y desarrollo de competencias y habilidades laborales, también se observa que la satisfacción del usuario está en un nivel medio que quiere decir que se presenta una regular capacidad de atención, ya que los profesionales muestran un regular interés al momento de ofrecer el servicio.

Tabla 2: Prueba Eta para delimitar la influencia de la eficiencia profesional y la satisfacción del usuario.

| | | Valor |
|-----------------------|--------------------------------------|-------|
| Nominal por intervalo | Eta | |
| | | |
| | EFICIENCIA PROFESIONAL dependiente | ,906 |
| | SATISFACCION DEL USUARIO dependiente | ,862 |

Fuente: Los usuarios del Puesto de Salud Huanchac en la ciudad de Huaraz, 2020.

En la Tabla 2, la prueba Eta nos dio los siguientes resultados; la eficiencia profesional obtuvo un valor de 0,906 y la satisfacción del usuario un valor de 0,862. Al ser mayor a 0 se demuestra que existe influencia entre las variables, donde se valida la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.

4.2. Resultados según los Objetivos Específicos

Objetivo específico 1: Explicar el desenvolvimiento profesional influye en la empatía en el Puesto de Salud Huanchac, Huaraz - 2020

Tabla 3: Desenvolvimiento profesional y Empatía.

| | | DESENVOLVIMINETO PROFESIONAL | | | Total |
|---------|---------|------------------------------|-------|--------------|--------|
| | | BAJO | MEDIO | ELEVADO | |
| EMPATIA | BAJO | 3 | 11 | 4 | 18 |
| | | 2,2% | 8,0% | 2,9% | 13,0% |
| | MEDIO | 0 | 32 | 42 | 74 |
| | | 0,0% | 23,2% | 30,4% | 53,6% |
| | ELEVADO | 0 | 6 | 40 | 46 |
| | | 0,0% | 4,3% | 29,0% | 33,3% |
| Total | | 3 | 49 | 86 | 138 |
| | | 2,2% | 35,5% | 62,3% | 100,0% |

Fuente: Base de datos SPSS de la encuesta aplicada a los usuarios del Puesto de Salud Huanchac, Huaraz 2020

Interpretación:

Se percibió en la Tabla 3, que el desenvolvimiento profesional se encuentra con un nivel elevado con una ponderación de 62,3% en referencia a la empatía con un nivel medio con un valor de 53,6% y se obtiene de la intersección de ambas variables un valor de 30,4% en un nivel elevado.

Los datos demuestran que el desenvolvimiento profesional se encuentra en un nivel elevado esto nos da a entender que existe un excelente manejo de la comunicación asertiva y amabilidad en la orientación del usuario y la empatía se encuentra en un nivel medio determinando que existe un regular interés en solucionar problemas en la atención.

Tabla 4: Prueba de Eta para explicar la influencia del desenvolvimiento profesional y la empatía.

| | | Valor |
|-----------------------|--|-------|
| Nominal por intervalo | DESENVOLVIMIENTO PROFESIONAL dependiente | ,609 |
| | EMPATIA dependiente | ,661 |

Fuente: Los usuarios del Puesto de Salud Huanchac en la ciudad de Huaraz, 2020.

En la Tabla 4, se determinó que las variables: desenvolvimiento profesional y empatía, corresponden un valor de 0,609 y 0,661 respectivamente. De esta manera, el valor obtenido demuestra que existe una influencia significativa.

Objetivo específico 2: Establecer como la capacidad laboral influye en la conformidad del servicio en el Puesto de Salud Huanchac, Huaraz - 2020.

Tabla 5: Capacidad laboral y Conformidad del servicio.

| | | CAPACIDAD LABORAL | | | Total |
|-----------------------------|---------|-------------------|--------------|---------|--------|
| | | BAJO | MEDIO | ELEVADO | |
| CONFORMIDAD DEL SERVICIO | BAJO | 6 | 4 | 5 | 15 |
| | | 4,3% | 2,9% | 3,6% | 10,9% |
| | MEDIO | 8 | 71 | 20 | 99 |
| | | 5,8% | 51,4% | 14,5% | 71,7% |
| | ELEVADO | 0 | 10 | 14 | 24 |
| | | 0,0% | 7,2% | 10,1% | 17,4% |
| Total | | 14 | 85 | 39 | 138 |
| | | 10,1% | 61,6% | 28,3% | 100,0% |

Fuente: Base de datos del SPSS de la encuesta a los usuarios del Puesto de Salud Huanchac, 2020.

Interpretación:

En la Tabla 5, se observó que la capacidad laboral se encuentra en un nivel medio con un valor de 61,6%, al igual que la conformidad del servicio se encuentra en un nivel medio obteniendo un valor de 71,7%, obteniendo la intersección de las dos variables con un valor de 51,4% en un nivel medio.

A partir de los resultados obtenidos se logró demostrar la capacidad laboral está en un nivel medio debido a que existe una regular percepción en el cumplimiento de funciones, en cuanto a la conformidad del servicio presenta un nivel medio, demostrando que existe una regular percepción en cuanto al equipamiento que tiene la organización.

Tabla 6: Prueba de Eta para identificar la influencia de la capacidad laboral y la conformidad del servicio.

| | | Valor |
|-----------------------|--------------------------------------|-------|
| Nominal por intervalo | Etta | |
| | CAPACIDAD LABORAL dependiente | ,602 |
| | CONFORMIDAD DEL SERVICIO dependiente | ,669 |

Fuente: Los usuarios del Puesto de Salud Huanchac en la ciudad de Huaraz, 2020.

De los resultados obtenidos en la Tabla 6, la prueba Eta nos dio los siguientes resultados; la capacidad laboral obtuvo un valor de 0,602 y la conformidad el servicio un valor de 0,669. Por lo tanto, se establece que si existe influencia significativa.

Objetivo específico 3: Precisar como la responsabilidad profesional influye en la fiabilidad del servicio en el Puesto de Salud Huanchac, Huaraz - 2020.

Tabla 7: Responsabilidad profesional y la fiabilidad del servicio.

| | | RESPONSABILIDAD PROFESIONAL | | | Total |
|-------------------------|--------|-----------------------------|--------------------|-------------|---------------|
| | | BAJO | MEDIO | ELEVADO | |
| FIABILIDAD DEL SERVICIO | BAJO | 4 2,9% | 2 1,4% | 0 0,0% | 6 4,3% |
| | MEDIO | 2 1,4% | 42 30,4% | 13 9,4% | 57 41,3% |
| | ELEVAD | 0 0,0% | 38 27,5% | 37 26,8% | 75 54,3% |
| | O | | | | |
| Total | | 6 4,3% | 82 59,4% | 50 36,2% | 138 100,0% |

Fuente: Los usuarios del Puesto de Salud Huanchac en la ciudad de Huaraz, 2020

Interpretación:

En la Tabla 7, la responsabilidad profesional presenta un nivel medio con una ponderación de 59,4% y la fiabilidad del servicio se encontró en nivel elevado con una ponderación de 54,5%, obteniendo una intersección con el valor de 30,4% en un nivel medio.

Los datos demuestran que la responsabilidad profesional del puesto de salud Huanchac está en un nivel medio, esto indica que existe un regular cumplimiento de los protocolos sanitarios preventivos ante el Covid-19, presentando así mismo un interés por la salud intermedia. De la misma manera en la fiabilidad del servicio existe una excelente percepción en la seguridad del servicio ofrecido.

Tabla 8: Prueba de Eta para la influencia entre la responsabilidad profesional y la fiabilidad del servicio.

| | | Valor | |
|-----------------------|-----|---|------|
| Nominal por intervalo | Eta | RESPONSABILIDAD PROFESIONAL dependiente | ,767 |
| | | FIABILIDAD DEL SERVICIO dependiente | ,759 |

Fuente: Los usuarios del Puesto de Salud Huanchac Huaraz, 2020

De los resultados adquiridos en la tabla 8 la prueba Eta nos da los siguientes resultados para la responsabilidad profesional con valor de 0,767 y para la fiabilidad de servicio con un valor de 0,759; por ser mayor a 0 se precisa que si existe influencia significativa.

V. DISCUSIÓN

En la presente investigación se realizó el proceso de triangulación que consiste en la argumentación en cuanto a los resultados alcanzados durante la investigación con los antecedentes vinculados al tema y las diversas teorías de distintos autores.

Tomando en cuenta el objetivo general, determinar la eficiencia profesional y la satisfacción del usuario en el Puesto de Salud Huanchac, 2020, el resultado obtenido a través de la prueba Eta indica que si existe una influencia significativa entre ambas variables al obtener el resultado de 0,906 en la variable de eficiencia profesional sobre la variable de satisfacción al usuario con un 0,862; del mismo modo los resultados de la encuesta aplicada se puede percibir la influencia del desarrollo de la eficiencia profesional se encuentra en un nivel elevado con el 55,1% a su vez la satisfacción del usuario con un nivel medio de 57,2%.

Los resultados se asemejan con los de Pérez (2018), que concluye que si existe una relación directa y significativa entre la calidad de servicio y satisfacción del usuario, lo que demuestra con el estadístico de Spearman (Sig, bilateral = ,000 < 0,01; Rho = 0,750), de este modo podemos determinar que si existe influencia entre las variables ya que la calidad en el servicio que se ofrece determinara lograr la satisfacción de los usuarios dentro de la organización, también concuerdan con la investigación de Enríquez (2014) que halló la prueba Chi cuadrado cuyo resultado fue de 34,5 donde establece que el uso efectivo de la comunicación organizacional ayudará significativamente a alcanzar la eficiencia del personal, el cual el autor afirma que el conseguir el desarrollo de competencias, calidad de trabajo, desarrollo ayudara a que se efectuó la eficiencia dentro de una organización.

Asimismo, se puede precisar que los resultados mostrados difieren con la investigación de Pérez (2018), en el sentido que se evidencia una correlación estadísticamente significativa a través del Rho de Spearman con un rango que determina una influencia significativa alta, la población estuvo conformada por 109 usuarios, el instrumento empleado fue el cuestionario, las dimensiones fueron similares puesto que persiguió la calidad de servicio para lograr la satisfacción del usuario a comparación del estudio.

En efecto, se confirma la teoría de la Administración científica de Taylor (1911), quien nos menciona que se deben de seguir parámetros a nivel profesional como desarrollar habilidades, competencias y destrezas para así lograr la eficiencia a nivel profesional y organizacional.

En ese sentido, el estudio tomó como pautas o guías la teoría de Taylor (1911), donde se confirmó en los resultados donde se demuestran el uso de la eficiencia profesional mediante el manejo y desarrollo de sus capacidades y aptitudes se logrará la satisfacción del usuario generando la buena percepción de la realización de sus funciones en la organización.

De igual manera, presentando el primer objetivo específico basado en explicar la influencia del desenvolvimiento profesional en la empatía, a través de la prueba Eta se determinó que existe influencia significativa entre las dimensiones de desenvolvimiento profesional y la empatía en los usuarios con un valor de 0,609 y 0,661 respectivamente, del mismo modo el resultado de la encuesta aplicada se logró explicar que el desenvolvimiento profesional se encontró en un nivel elevado con un valor de 62,3% y la empatía en un nivel medio con el valor de 53,6%.

Entonces, la organización desarrollo el desenvolvimiento profesional con un excelente manejo en la comunicación asertiva y amabilidad en la orientación del usuario, así también se determina que hubo una regular percepción de la empatía debido a que se observó que fue regular el interés en solucionar problemas en la atención.

Los resultados no guardan similitud con la investigación de Chávez y Venegas (2017), quienes concluyen con la prueba de contingencia de Prueba Tau-b de Kendall de 0,051 determinando que la empatía cognitiva y afectiva no influye en los servicios de atención al usuario, debido a que no son los únicos factores que terminan si existe un buen servicio de atención a los usuarios.

Prosiguiendo con la discusión, los resultados confirman la teoría del rol profesional expuesta por Zabalegui (2003), quien argumenta que el logro del desarrollo individual es con base a la experiencia, expresando las capacidades laborales mediante el cumplimiento de funciones de forma efectiva de este modo se logrará conseguir una conexión y percepción de interés dentro de su puesto de trabajo.

De acuerdo al segundo objetivo específico que se basa en establecer la influencia de la capacidad laboral en la conformidad del servicio, a través de la prueba Eta se pudo determinar que si existe influencia significativamente entre ambas variables con el valor de 0,602 para la dimensión de capacidad laboral y un valor de 0,669 para la dimensión de conformidad del servicio, además de ello se logró identificar mediante la encuesta que la capacidad laboral se encuentra en un nivel medio con un 61,6% y la conformidad del servicio en un nivel medio con un valor de 71,1%. De esta manera se demuestra que hay percepción de la capacidad laboral mediante el cumplimiento de funciones, existe experiencia intermedia por parte del trabajador y una percepción media de equipamientos necesarios para la atención lo que logra mantener la conformidad en el servicio.

Los resultados guardan semejanza con la investigación de Ale & Baca (2019), que concluyen que existe relación significativamente entre las variables mediante la comprobación de la prueba Rho Spearman con el resultado de 0,548. de este modo establece que los resultados son positivos ya que se encuentra la percepción de una efectiva capacidad laboral de forma que interviene relativamente en la conformidad del servicio.

Por consiguiente, se confirma la teoría de competencias laborales que expone Peiro (1999), quien nos dice que una adecuada capacidad laboral y el desarrollo de habilidades y aptitudes, permitirá la iniciativa de un buen desempeño, además que nos permite reconocer las facultades de los colaboradores que son requeridas para un puesto de trabajo, así se determinará que se logre la conformidad en el servicio que se ofrece.

Por ultimo en el tercer objetivo específico basado en precisar la influencia entre la responsabilidad laboral en la fiabilidad del servicio, a través de la prueba Eta se logró demostrar que existe influencia significativa entre ambas variables, alcanzando un valor de 0,767 para la responsabilidad laboral y una valor de 0,759 para la fiabilidad del servicio, de mismo modo los resultado de la encuesta aplicada se obtuvo un nivel medio con el valor de 59,9% para la dimensión de la responsabilidad laboral y un nivel elevado con un valor de 54,3% para la dimensión de la fiabilidad del servicio. De este modo con los datos presentados podemos afirmar que la organización demostró gran responsabilidad laboral, además logró

el conseguir la fiabilidad en el servicio que ofrece, con un buen cumplimiento en las funciones y protocolos sanitarios, con un buen nivel de respuesta esperado.

Los resultados, guardan similitud con la investigación de Barrientos (2018), quien sustenta a través del estadístico de Spearman $Rho = 0,852$ considerando como con una relación positiva fuerte, donde concluye de una buena manera en la percepción de la calidad de atención que si existe un vínculo con la satisfacción del usuario.

Lo mencionado anteriormente posee respaldo con la teoría de la fiabilidad del servicio mencionado por Pizzo (2010), quien nos dice que se logrará niveles altos de conformidad y fiabilidad en un servicio, demostrando el desarrollo de competitividad laboral, mediante el cumplimiento de funciones y logro de objetivos lo que permitirá cumplir con las expectativas del usuario.

En este sentido, el estudio tomo como pautas la definición de los autores en mención donde se corrobora que los resultados demuestran que la efectividad de la responsabilidad laboral y la fiabilidad el servicio logró resultados relevantes desde la percepción de habilidades que ofrece el profesional hasta el grado de buena percepción en cuanto a la fiabilidad del servicio que presenta la organización.

VI. CONCLUSIONES

1. Se determinó que existe una influencia significativa entre las variables a través de la prueba Eta con un valor de 0,906 para la eficiencia profesional y un valor de 0,862 para la satisfacción al usuario, de la misma manera, en los resultados de la encuesta se logró obtener una respectiva muy clara en cuanto a la influencia de la eficiencia profesional donde se encontró en un nivel elevado con una ponderación de 55.1% y para la satisfacción al usuario en un nivel medio con una ponderación de 57,2%, de este modo, la eficiencia profesional se desarrolló con efectividad para lograr la satisfacción del usuario en la posta de salud Huanchac.
2. Se explicó que existe una influencia significativa a través de la prueba Eta, con un valor de 0,609 para el desenvolvimiento profesional y un valor de 0,661 para la empatía, de los resultados obtenidos de la encuesta se percibe un nivel elevado con un 62,3% para el desenvolvimiento profesional y un nivel medio con un 53,6% para la empatía, de esta manera podemos explicar que existe un excelente manejo de la comunicación asertiva y amabilidad en la orientación usuaria, demostrando interés empático al momento de ofrecer el servicio dentro del puesto de salud Huanchac
3. Se estableció que existe una influencia significativa entre las la capacidad laboral y conformidad del servicio, a través de la prueba Eta al obtener el valor de 0,602 y 0,669 respectivamente, se percibe un nivel elevado con una ponderación de 62,3% para la capacidad laboral y un nivel medio con una ponderación de 53,6% para la conformidad del servicio, de esta forma se percibe que existe el cumplimiento de funciones de manera profesional, logrando percibir la experiencia por parte del colaborador permitiendo mantener la conformidad del servicio ofrecido.
4. Se precisó que existe influencia significativa entre la responsabilidad laboral y la fiabilidad del servicio, a través de la prueba Eta alcanzando los valores de 0,767 y 0,759 respectivamente, del mismo modo los resultado de la encuesta aplicada se logró precisar un nivel medio con la ponderación de 59,4% para la

responsabilidad laboral y un nivel elevado con la ponderación de 54,3% para la fiabilidad del servicio, de esta forma se puede decir que existe responsabilidad laboral dentro de la posta de salud, cumpliendo los protocolos preventivos ante el covid-19 y demostrando interés por la salud de los usuarios para incidir en la fiabilidad del servicio de manera óptima.

VII. RECOMENDACIONES

1. A la jefa de la posta de salud “Huanchac”, se recomienda realizar capacitaciones semestrales al personal de salud para que brinden un adecuado servicio durante la atención al usuario.
2. En el área de farmacia, se recomienda gestionar de forma oportuna la documentación a inicios de año para una adecuada implementación de medicamentos básicos.
3. Al jefe de la posta de salud, se recomienda brindar talleres trimestrales para el personal sobre: “comunicación efectiva con el paciente”.
4. Al jefe de la posta de salud, se recomienda brindar charlas informativas mensuales acerca de: “Maneras de como ofrecer respuestas y soluciones inmediatas ante reclamos que tenga el usuario”

REFERENCIAS

- Acosta, J. (2017). *Responsabilidad profesional médica*. Recuperado de: <https://advocatus.com.mx/juridicamente-la-responsabilidad-profesional-medica/>
- Albrecht, K y Brandford, L. (2004). *La Excelencia en el Servicio*. Santa Fe de Bogotá, Colombia: 3R EDITORES.
- Ale, T y Baca, F. (2018). “*La eficacia personal y la relación con el desempeño laboral del personal administrativo en el Instituto Nacional Penitenciario Arequipa, 2018*”. (Tesis de licenciatura). Recuperado de: http://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/UTP/2333/1/Thamy%20Ale_Flor%20Baca_Tesis_Titulo%20Profesional_2019.pdf
- Ardon, N; Jara, M y Valandia, F. (2007). *Calidad y servicio*. Revista javeriana. Recuperado de: <https://revistas.javeriana.edu.co/index.php/gerepolsal/article/view/2695>
- Astucuri, R. (2015). *Nivel de eficacia del Desempeño laboral en el Aspecto de Seguridad y Salud en el trabajo en los servicios de SEDAPAL en Lima*. (tesis de maestría). Recuperado de: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/4724/Astucuri_LRM.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Blanch, J. (2003). *Teoría de las relaciones laborales*. Fundamentos. Barcelona: Editorial UOC
- Camona, A. (1998). *La teoría de los dos factores en la satisfacción del cliente*. (4ª ed.) Sevilla, España: Investigación Europea.
- Calva, J. (2009). *Satisfacción de usuarios: la investigación sobre las necesidades de información*. México: CUADERNOS DE INVESTIGACIÓN II. IRRELEVANTE
- Carraso, S. (2007). *Metodología de la investigación científica*. Perú: San Marcos.
- Cerna, E y Saavedra, A. (2019). *Calidad del Atención y Nivel de Satisfacción de los usuarios en el Área de Emergencia*. (tesis de licenciatura). Recuperado de: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/40863/Cerna_REP-Saavedra_RAY.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Chavez, S y Venegas, M. (2017). *“Influencia de la Empatía Cognitiva y Afectiva en los Servicios de Salud en el Centro de Salud Rio Seco, El Porvenir - 2017”*. (tesis de maestría). Recuperado de: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/17649/chavez_cs.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de Recursos Humanos. (9ª ed)*. México: Mc Graw-Hill Interamericana.
- Human Resource Management.*
- Contreras, M. (02 de junio de 2013). *Desarrollo profesional. [Mensaje en un Blog]*. Recuperado de: <https://www.eoi.es/blogs/madeon/2013/06/02/desarrollo-profesional/>
- Coelli, T, Prasada, D, O'Donnell & Battese, G. (2005). *An Introduction to Efficiency and Productivity Analysis (2ª ed)*. Unites Stades: Springer
- Drucker, P (2014). *El ejecutivo eficaz*. Argentina: De bolsillo
- Drucker, P (2018). *The Effective Executive*, Boulder, Colorado:Routledge
- Dutka, A. (2001). *Manual de AMA para la satisfacción del cliente*. Buenos Aires, Argentina: GRANICA
- Enríquez, M. (2014). *La comunicación Organizacional interna en la Eficiencia del Personal Administrativo de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Huancavelica - 2013. (tesis de licenciatura)*. Recuperado de: <http://repositorio.unh.edu.pe/bitstream/handle/UNH/47/TP%20-%20UNH%20ADMIN.%200045.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Fernández, M. (2016). *Gestión de quejas y reclamaciones. Madrid, España: Ediciones Nobel SA.*
- Fornell, C. (2008). *The Satisfied Customer: Winners and Losers in the Battle for Buyer Preference.* United States: St. Martin's Griffin
- Gosso, F. (2008). *Hipersatisfacción del cliente: México: PANORAMA*
- Harrington, E. (1912). *The Twelve principles of efficiency. (2ª ed.)*. New York: Herrero Brothers Sucesors.
- Hernández, S. Fernández, C. y Baptista, L. (2008). *Metodología de la investigación. (5ª ed.)*. México: Mc Graw Hill.

- Hernández, S. Fernández, C. y Baptista, L. (2014). *Metodología de la investigación*. (6ª ed.). México: Mc Graw Hill.
- Nigel, J & Jim, A (2017). *Customer Satisfaction and loyalty Measurement*. (3ª ed) USA, New York : A Grower Book
- Hurtado, D. (2008). *Principios de la administración*. Medellín, Colombia: ITM
- Kotler, P y Keller, K. (2012). *Marketing Management*. (14ª ed). New York: Pearson Education .
- Lira, J. (2020). *¿Cuál es la diferencia entre eficiencia y eficacia? Recuperado de:* <https://gestion.pe/economia/management-empleo/eficiencia-eficacia-diferencias-eficaz-eficiente-significado-conceptos-nnda-nnlt-249921-noticia/>
- Lima, D. (2016). *Satisfacción del Usuario: del servicio de salud en el área de consulta externa*. España: Editorial Académica Española
- Machado, J & Davim, P. (2014). *Work Organization and Human Resource Management*. Portugal: Springer
- Mesalina, P. (2016). *Calidad de atención del personal de salud y satisfacción del paciente en el servicio de resonancia magnética del Hospital de Alta Complejidad Trujillo, 2015*. UCV-Scientia. Recuperado de: <http://revistas.ucv.edu.pe/index.php/UCV-SCIENTIA/article/view/1030>
- Merli, G. (1994). *La calidad total como herramienta de negocio: respuesta estratégica al reto europeo*: Madrid, España: DIAZ DE SANTOS.
- Moya, L. (2014). *La empatía: entenderla para entender a los demás*. España: Editorial Plataforma
- Pérez, A. (2018). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en consultorios extremos de un hospital público de Lima, 2018*. Recuperado de: =? UTF8? B? UMOpcmV6X1NBQy5QREY=?=
- Perez, B. (2016). *La satisfacción de la población y los servicios de salud*. Revista Cubana. Recuperado de: <https://www.scielosp.org/pdf/rcsp/2016.v42n4/507-509>
- Pizzo, M. (30 de Octubre del 2010). *Aspectos importantes del servicio. La fiabilidad*. Recuperado de: <https://calidadenelservicio.wordpress.com/2010/10/30/aspectos-importantes-del-servicio-la-fiabilidad/>

- Quintero, G. (2017). *Aspectos teóricos sobre eficacia, efectividad y eficiencia en los servicios de salud. Revista información científica*. Recuperado de: <http://www.revincientifica.sld.cu/index.php/ric/article/view/1795/3387>
- Readhead, R. (2015). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Centro de Salud Miguel Grau Distrito de Chaclacayo, 2013. (Tesis de maestría)*. Recuperado de: http://200.62.146.130/bitstream/handle/cybertesis/4806/Redhead_gr.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Soto, A. (2019). *Barreras para una atención eficaz en los hospitales. Revista Perú. Salud Publica*. Recuperado de:
- Taylor, F. (1911). *The principles of Scientific Management*. New York, NY and London, UK: Harper & Brothers Publisher.
- Tigani, D. (2016). *Excelencia en el servicio. Argentina: Liderazgo 21*. Recuperado de: http://www.laqi.org/pdf/libros_coaching/Excelencia+en+Servicio.pdf
- Torres, C. (2011) *Teoría general de la administración*. Bogotá, Colombia: CESA
- Torres, Z. (2014). *Teoría general de la administración*. (2ª ed.): México: Grupo editorial Patria.
- Vallejo, L. (2016). *Gestión del talento Huamano*. Ecuador: Espoch
- Vicente, J. (2014). *La valoración de la profesión del trabajo, de la ocupación y de las tareas en el procedimiento de valoración de la capacidad laboral en materia de seguridad social*. Seguridad del trabajo. Recuperado de:
- Kish, L. (1995) *Statistical desing for investigation*. New York: Kensington Publishing Corp.

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de Operacionalización de variables

| VARIABLE | DEFINICION CONCEPTUAL | DEFINICION OPERACIONAL | DIMENSIONES | INDICADORES | ESCALA DE MEDICIÓN |
|--------------------------|--|--|------------------------------|--|--------------------|
| EFICIENCIA PROFESIONAL | Chiavenato (2011), afirma que: "La eficiencia se preocupa de los medios, métodos y procedimientos más apropiados que deben planearse y organizarse adecuadamente a fin de asegurar la utilización óptima de los recursos disponibles" (p.22) | La eficiencia profesional son los objetivos que se traza el colaborador, de forma que será transmitida de acuerdo a sus niveles de conocimiento y habilidades. La variable se medirá a través del desenvolvimiento profesional, la capacidad laboral y la responsabilidad laboral. | Desenvolvimiento Profesional | Comunicación asertiva Amabilidad en la atención Orientación al usuario | ORDINAL |
| | | | Capacidad Laboral | Cumplimiento de funciones Actitud profesional Experiencia profesional | |
| | | | Responsabilidad profesional | Infraestructura segura Interés por la salud Participación activa sanitaria | |
| SATISFACCIÓN DEL USUARIO | Kotler y Keller (2012), definen la satisfacción del usuario como un: "Sentimiento de placer o decepción de una persona que se genera al comparar el resultado o el desempeño percibido de un producto en relación con sus expectativas". (p.753) | La satisfacción del usuario es la percepción que tiene el cliente con respecto al servicio que se le brinda de forma que crea opiniones intersubjetivas. Esta variable sera medida a través de la empatía, la fiabilidad del servicio y la conformidad del servicio | Empatía | Interés en solucionar problemas Atención inmediata y personalizada Puntualidad en la orden de atención | ORDINAL |
| | | | Fiabilidad del Servicio | Confidencialidad Capacidad de atención Seguridad en el servicio | |
| | | | Conformidad del Servicio | Equipamiento adecuado Capacidad de respuesta esperado Higiene en el servicio brindado | |

Anexo 2: Instrumento de recolección de datos



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

ENCUESTA A SOBRE LA EFICIENCIA PROFESIONAL Y LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN EL
PUESTO DE SALUD HUANCHAC- HUARAZ

I. DATOS GENERALES:

1. GÉNERO:

1. FEMENINO

2. MASCULINO

2. EDAD:

- a) Infante
- b) Adolescente
- c) Joven
- d) Adulto
- e) Adulto mayor

II. INSTRUCCIONES:

Estimado(a) usuario la presente encuesta hace referencia a la eficiencia profesional y su influencia en la satisfacción de usuario en el puesto de salud Huanchac, por lo que se le solicita responder con total sinceridad marcando con una (X) la alternativa que usted crea conveniente. Se le agradece por su apoyo y participación.

III. PREGUNTAS:

| N° | PREGUNTAS | Muy de acuerdo | De acuerdo | Ni de acuerdo, Ni en desacuerdo | En desacuerdo | Muy en desacuerdo |
|-----|--|----------------|------------|------------------------------------|---------------|----------------------|
| 01 | ¿El personal de salud lo orienta adecuadamente cuando recurre a la prestación del servicio? | | | | | |
| -02 | ¿El personal del centro de salud le comunica de forma clara durante su atención? | | | | | |
| 03 | ¿En el centro de salud le dieron información necesaria de su diagnóstico acerca de sus problemas de salud? | | | | | |
| 04 | ¿El personal del puesto de salud lo atendió con amabilidad? | | | | | |
| 05 | ¿El personal del puesto de salud se tomó el tiempo suficiente para atenderlo? | | | | | |
| 06 | ¿Los servicios y unidades del puesto de salud están claramente indicados con paneles, carteles y/o fichas para su orientación? | | | | | |
| 07 | ¿El puesto de salud cuenta con señalizaciones para la identificación de áreas de atención? | | | | | |
| 08 | ¿Considera Ud. que existe compromiso en el puesto de trabajo que desempeña el personal profesional? | | | | | |
| 09 | ¿El personal de salud cumplió con los 30 min que se establecen según el protocolo de atención? | | | | | |
| 10 | ¿Considera Ud. que existe desempeño eficiente por parte de los trabajadores del puesto de salud? | | | | | |
| 11 | ¿El personal del puesto de salud presenta actitud positiva? | | | | | |
| 12 | ¿Considera Ud. que el personal cuenta con experiencia para brindar un adecuado servicio? | | | | | |
| 13 | ¿El puesto de salud cuenta con un ambiente confortable para recibir atención médica? | | | | | |
| 14 | ¿El centro de salud cuenta con equipamientos necesarios para la atención? | | | | | |
| 15 | ¿El puesto de salud ofrece campañas especializadas para la prevención de enfermedades? | | | | | |
| 16 | ¿El puesto de salud respeta los protocolos sanitarios para la prevención del COVID-19? | | | | | |
| 17 | ¿Se siente satisfecho con las actividades realizadas por trabajadores sanitarios como la desinfección de toda la posta de salud? | | | | | |
| 18 | ¿El personal médico mostró interés para solucionar cualquier problema que se presentó durante su atención? | | | | | |
| 19 | ¿El tiempo de espera durante su atención fue prudente? | | | | | |

| | | | | | | |
|----|--|--|--|--|--|--|
| 20 | ¿Cuándo se presenta una emergencia en la posta de salud el personal cumple su función? | | | | | |
| 21 | ¿Se le atendió a la hora que le programaron la cita? | | | | | |
| 22 | ¿El diagnóstico que le brindaron en la posta de salud fue de manera confidencial durante su entrega? | | | | | |
| 23 | ¿El personal médico cuidó de su privacidad durante su atención? | | | | | |
| 24 | ¿Ud. considera que el personal de la posta de salud se tomó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre sus problemas sobre su salud? | | | | | |
| 25 | ¿Disfruto del servicio recibido por parte del personal médico durante su estancia en el Puesto de Salud? | | | | | |
| 26 | ¿La confianza y tranquilidad transmitida por el personal médico le dio seguridad en su atención? | | | | | |
| 27 | ¿El personal médico lo hizo sentir seguro demostrando sus conocimientos y habilidades profesionales? | | | | | |
| 28 | ¿El puesto de salud dispone de suficientes equipos técnicos? | | | | | |
| 29 | El puesto de salud dispone de medicamentos necesarios para su tratamiento? | | | | | |
| 30 | ¿El personal del puesto de salud le brinda soluciones rápidas ante sus reclamos? | | | | | |
| 31 | ¿Los ambientes de la posta de salud están limpias y ordenadas? | | | | | |
| 32 | ¿Los servicios sanitarios se encuentran limpios? | | | | | |

FECHA: _____

HORA: _____

2.1. Base de datos en Excel

| N° | DATOS GENERALES | | EFICIENCIA PROFESIONAL | | | | | | | | | | | | | | SATISFACCIÓN DEL USUARIO | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|----|-----------------|------|------------------------------|---|---|---|---|-------|-------------------|----|---|---|----|-------|-----------------------------|----|--------------------------|----|-------|---------------------------------|---------|----|----|----|----|-------|-------------------------|----|----|----|----|-------|--------------------------|----|----|----|----|-------|-----------------------|----|----|----|
| | | | DESENVOLVIMIENTO PROFESIONAL | | | | | TOTAL | CAPACIDAD LABORAL | | | | | TOTAL | RESPONSABILIDAD PROFESIONAL | | | | TOTAL | TOTAL DE EFICIENCIA PROFESIONAL | EMPATÍA | | | | | TOTAL | FIABILIDAD DEL SERVICIO | | | | | TOTAL | CONFORMIDAD DEL SERVICIO | | | | | TOTAL | TOTAL DE SATISFACCIÓN | | | |
| | GENERO | EDAD | 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 |
| 1 | 1 | D | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 25 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 18 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 12 | 55 | 3 | 4 | 2 | 2 | 11 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 17 | 1 | 2 | 2 | 3 | 2 | 10 | 38 |
| 2 | 2 | C | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 27 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 18 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 19 | 64 | 4 | 3 | 4 | 2 | 13 | 2 | 4 | 2 | 2 | 5 | 4 | 19 | 2 | 4 | 2 | 4 | 4 | 16 | 48 |
| 3 | 2 | C | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 5 | 27 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 22 | 4 | 1 | 4 | 4 | 4 | 17 | 66 | 4 | 5 | 4 | 2 | 15 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 26 | 1 | 1 | 2 | 4 | 4 | 12 | 53 |
| 4 | 1 | D | 2 | 2 | 4 | 2 | 2 | 4 | 4 | 20 | 3 | 4 | 3 | 2 | 2 | 14 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 16 | 50 | 4 | 3 | 3 | 4 | 14 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 22 | 2 | 2 | 3 | 4 | 3 | 14 | 50 |
| 5 | 1 | D | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 1 | 29 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 22 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 23 | 74 | 5 | 5 | 5 | 4 | 19 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 29 | 1 | 1 | 1 | 5 | 3 | 11 | 59 |
| 6 | 1 | B | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 5 | 5 | 16 | 3 | 5 | 5 | 2 | 1 | 16 | 1 | 1 | 2 | 4 | 2 | 10 | 42 | 4 | 3 | 1 | 1 | 9 | 2 | 2 | 5 | 3 | 1 | 1 | 14 | 1 | 1 | 3 | 5 | 5 | 15 | 38 |
| 7 | 1 | B | 1 | 2 | 2 | 5 | 1 | 3 | 3 | 17 | 1 | 5 | 2 | 3 | 4 | 15 | 5 | 1 | 1 | 2 | 2 | 11 | 43 | 4 | 1 | 2 | 2 | 9 | 2 | 2 | 1 | 3 | 1 | 1 | 10 | 1 | 1 | 3 | 5 | 5 | 15 | 34 |
| 8 | 1 | D | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 27 | 2 | 3 | 2 | 4 | 3 | 14 | 2 | 1 | 4 | 4 | 3 | 14 | 55 | 4 | 1 | 2 | 3 | 10 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 16 | 1 | 2 | 3 | 4 | 4 | 14 | 40 |
| 9 | 1 | B | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 5 | 5 | 17 | 3 | 2 | 1 | 1 | 3 | 10 | 2 | 3 | 5 | 5 | 5 | 20 | 47 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 1 | 3 | 16 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 14 | 34 |
| 10 | 1 | A | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 35 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 25 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 25 | 85 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 27 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 25 | 72 |
| 11 | 1 | B | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 2 | 4 | 29 | 5 | 5 | 5 | 1 | 1 | 17 | 5 | 1 | 5 | 5 | 5 | 21 | 67 | 5 | 5 | 1 | 5 | 16 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 30 | 1 | 1 | 1 | 5 | 5 | 13 | 59 |
| 12 | 1 | A | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 27 | 3 | 4 | 2 | 4 | 3 | 16 | 2 | 2 | 3 | 4 | 4 | 15 | 58 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 18 | 2 | 2 | 3 | 4 | 4 | 15 | 49 |
| 13 | 1 | D | 2 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 30 | 3 | 4 | 4 | 2 | 3 | 16 | 4 | 2 | 5 | 5 | 4 | 20 | 66 | 4 | 4 | 4 | 2 | 14 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 29 | 1 | 2 | 4 | 5 | 5 | 17 | 60 |
| 14 | 2 | E | 2 | 4 | 2 | 4 | 4 | 5 | 5 | 26 | 5 | 5 | 5 | 2 | 2 | 19 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 23 | 68 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 28 | 2 | 2 | 5 | 5 | 5 | 19 | 67 |
| 15 | 2 | E | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 28 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 19 | 67 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 23 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 18 | 57 |
| 16 | 1 | B | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 26 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 19 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 17 | 62 | 4 | 4 | 3 | 4 | 15 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 22 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 15 | 52 |
| 17 | 1 | D | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 27 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 19 | 66 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 23 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 18 | 57 |
| 18 | 1 | E | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 28 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 68 | 4 | 4 | 3 | 3 | 14 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 24 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 18 | 56 |
| 19 | 2 | D | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 26 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 18 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 18 | 62 | 3 | 3 | 4 | 4 | 14 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 24 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 17 | 55 |
| 20 | 1 | B | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 27 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 19 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 19 | 65 | 4 | 3 | 3 | 4 | 14 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 24 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 19 | 57 |
| 21 | 1 | E | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 28 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 19 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 19 | 66 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 23 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 19 | 58 |
| 22 | 1 | D | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 28 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 4 | 2 | 2 | 4 | 4 | 16 | 64 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 24 | 2 | 3 | 2 | 4 | 4 | 15 | 55 |
| 23 | 2 | E | 4 | 3 | 4 | 3 | 2 | 4 | 4 | 24 | 2 | 3 | 4 | 2 | 2 | 13 | 4 | 2 | 2 | 3 | 4 | 15 | 52 | 2 | 3 | 3 | 4 | 12 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 23 | 4 | 2 | 2 | 4 | 4 | 16 | 51 |
| 24 | 2 | A | 1 | 1 | 5 | 3 | 1 | 5 | 5 | 21 | 3 | 2 | 5 | 2 | 5 | 17 | 5 | 2 | 5 | 5 | 5 | 22 | 60 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 | 4 | 26 | 2 | 2 | 3 | 5 | 5 | 17 | 63 |
| 25 | 2 | D | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 28 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 19 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 19 | 66 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 24 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 18 | 58 |
| 26 | 1 | D | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 1 | 5 | 26 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 21 | 3 | 1 | 5 | 4 | 4 | 17 | 64 | 4 | 3 | 4 | 4 | 15 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 24 | 4 | 2 | 2 | 4 | 4 | 16 | 55 |
| 27 | 2 | D | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 26 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 19 | 3 | 3 | 1 | 4 | 4 | 15 | 60 | 4 | 4 | 3 | 5 | 16 | 5 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 25 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 17 | 58 |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|----|---|---|---|---|---|---|---|---|----|----|---|---|---|---|----|----|---|---|---|----|----|----|----|---|---|----|---|----|---|---|---|---|----|---|----|---|---|---|----|----|----|----|
| 28 | 1 | D | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 28 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 19 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 67 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 24 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 60 | | |
| 29 | 2 | D | 2 | 3 | 2 | 5 | 1 | 5 | 5 | 23 | 3 | 1 | 1 | 2 | 2 | 9 | 4 | 4 | 4 | 3 | 5 | 20 | 52 | 4 | 3 | 3 | 2 | 12 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 27 | 2 | 3 | 2 | 5 | 5 | 17 | 56 |
| 30 | 1 | E | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 26 | 3 | 2 | 4 | 4 | 3 | 16 | 2 | 2 | 3 | 4 | 4 | 15 | 57 | 3 | 3 | 4 | 4 | 14 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 23 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 17 | 54 |
| 31 | 2 | D | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 20 | 3 | 3 | 1 | 2 | 3 | 12 | 4 | 5 | 2 | 3 | 2 | 16 | 48 | 3 | 2 | 3 | 1 | 9 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 16 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 11 | 36 |
| 32 | 2 | D | 5 | 5 | 5 | 5 | 2 | 5 | 5 | 32 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 21 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 23 | 76 | 4 | 2 | 4 | 3 | 13 | 5 | 5 | 3 | 4 | 4 | 4 | 25 | 4 | 4 | 3 | 5 | 5 | 21 | 59 |
| 33 | 1 | C | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 5 | 4 | 26 | 3 | 4 | 3 | 5 | 3 | 18 | 2 | 2 | 4 | 4 | 4 | 16 | 60 | 3 | 4 | 3 | 5 | 15 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 21 | 2 | 2 | 3 | 5 | 4 | 16 | 52 |
| 34 | 1 | A | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 5 | 5 | 30 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 16 | 3 | 2 | 4 | 4 | 4 | 17 | 63 | 3 | 3 | 3 | 3 | 12 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 19 | 2 | 2 | 3 | 4 | 4 | 15 | 46 |
| 35 | 1 | D | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 28 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 68 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 24 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 60 |
| 36 | 2 | D | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 28 | 4 | 4 | 2 | 4 | 3 | 17 | 2 | 2 | 4 | 4 | 4 | 16 | 61 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 24 | 2 | 2 | 4 | 4 | 4 | 16 | 56 |
| 37 | 1 | C | 3 | 4 | 3 | 2 | 2 | 4 | 4 | 22 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 17 | 5 | 3 | 4 | 4 | 4 | 20 | 59 | 3 | 4 | 4 | 4 | 15 | 5 | 5 | 3 | 4 | 4 | 4 | 25 | 2 | 2 | 4 | 4 | 4 | 16 | 56 |
| 38 | 1 | E | 4 | 5 | 4 | 2 | 2 | 5 | 5 | 27 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 14 | 4 | 3 | 5 | 5 | 4 | 21 | 62 | 2 | 2 | 1 | 4 | 9 | 3 | 3 | 4 | 4 | 5 | 5 | 24 | 2 | 1 | 3 | 4 | 4 | 14 | 47 |
| 39 | 2 | D | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 31 | 3 | 4 | 3 | 5 | 3 | 18 | 2 | 2 | 5 | 5 | 5 | 19 | 68 | 3 | 4 | 4 | 5 | 16 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 21 | 2 | 2 | 3 | 5 | 4 | 16 | 53 |
| 40 | 2 | A | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 5 | 5 | 29 | 3 | 4 | 2 | 5 | 3 | 17 | 2 | 2 | 5 | 5 | 5 | 19 | 65 | 3 | 4 | 3 | 4 | 14 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 23 | 3 | 2 | 3 | 4 | 4 | 16 | 53 |
| 41 | 1 | E | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 28 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 18 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 17 | 63 | 3 | 3 | 3 | 4 | 13 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 23 | 2 | 2 | 4 | 5 | 5 | 18 | 54 |
| 42 | 2 | E | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 5 | 5 | 28 | 2 | 3 | 3 | 5 | 2 | 15 | 1 | 1 | 3 | 4 | 4 | 13 | 56 | 4 | 4 | 4 | 3 | 15 | 4 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 19 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 16 | 50 |
| 43 | 1 | D | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 5 | 4 | 25 | 2 | 4 | 2 | 4 | 2 | 14 | 1 | 1 | 4 | 5 | 5 | 16 | 55 | 3 | 4 | 4 | 4 | 15 | 2 | 4 | 4 | 3 | 2 | 2 | 17 | 1 | 2 | 4 | 5 | 5 | 17 | 49 |
| 44 | 2 | E | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 28 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 18 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 66 | 3 | 3 | 4 | 4 | 14 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 23 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 57 |
| 45 | 2 | E | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 27 | 2 | 3 | 2 | 4 | 3 | 14 | 2 | 2 | 4 | 4 | 4 | 16 | 57 | 3 | 4 | 4 | 4 | 15 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 17 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 17 | 49 |
| 46 | 2 | C | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 28 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 68 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 24 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 60 |
| 47 | 1 | C | 4 | 4 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 23 | 2 | 3 | 2 | 4 | 2 | 13 | 1 | 1 | 4 | 4 | 3 | 13 | 49 | 2 | 2 | 2 | 2 | 8 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 14 | 2 | 3 | 2 | 4 | 4 | 15 | 37 |
| 48 | 2 | C | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 21 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 15 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 15 | 51 | 3 | 3 | 3 | 3 | 12 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 18 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 15 | 45 |
| 49 | 2 | C | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 29 | 3 | 5 | 4 | 5 | 3 | 20 | 2 | 2 | 4 | 4 | 4 | 16 | 65 | 4 | 5 | 4 | 4 | 17 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 23 | 3 | 2 | 2 | 4 | 4 | 15 | 55 |
| 50 | 2 | A | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 30 | 3 | 4 | 5 | 4 | 3 | 19 | 2 | 1 | 4 | 4 | 4 | 15 | 64 | 4 | 5 | 4 | 5 | 18 | 4 | 3 | 4 | 3 | 5 | 3 | 22 | 2 | 1 | 4 | 4 | 4 | 15 | 55 |
| 51 | 1 | E | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 28 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 12 | 1 | 1 | 4 | 4 | 4 | 14 | 54 | 3 | 4 | 3 | 4 | 14 | 2 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 19 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 16 | 49 |
| 52 | 2 | E | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 25 | 2 | 4 | 2 | 4 | 3 | 15 | 1 | 1 | 4 | 5 | 4 | 15 | 55 | 3 | 4 | 4 | 3 | 14 | 4 | 4 | 3 | 2 | 3 | 2 | 18 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 15 | 47 |
| 53 | 1 | C | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 4 | 18 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 11 | 1 | 1 | 4 | 3 | 3 | 12 | 41 | 3 | 3 | 2 | 3 | 11 | 3 | 3 | 2 | 1 | 2 | 2 | 13 | 1 | 2 | 2 | 4 | 4 | 13 | 37 |
| 54 | 1 | C | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 28 | 2 | 4 | 3 | 4 | 4 | 17 | 2 | 2 | 4 | 4 | 4 | 16 | 61 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 24 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 60 |
| 55 | 1 | E | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 5 | 5 | 25 | 3 | 4 | 2 | 5 | 4 | 18 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 17 | 60 | 2 | 3 | 3 | 3 | 11 | 4 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 19 | 2 | 2 | 3 | 5 | 4 | 16 | 46 |
| 56 | 2 | E | 3 | 5 | 2 | 4 | 3 | 5 | 5 | 27 | 3 | 4 | 3 | 5 | 3 | 18 | 3 | 2 | 4 | 4 | 3 | 16 | 61 | 4 | 4 | 3 | 4 | 15 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 21 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 56 |
| 57 | 1 | B | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 29 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 19 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 18 | 66 | 4 | 3 | 4 | 4 | 15 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 23 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 19 | 57 |
| 58 | 1 | E | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 2 | 23 | 3 | 4 | 3 | 2 | 5 | 17 | 3 | 2 | 4 | 2 | 4 | 15 | 55 | 3 | 4 | 2 | 3 | 12 | 4 | 3 | 2 | 4 | 2 | 3 | 18 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 16 | 46 |
| 59 | 1 | C | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 19 | 2 | 3 | 2 | 4 | 3 | 14 | 2 | 2 | 3 | 4 | 4 | 15 | 48 | 3 | 3 | 2 | 4 | 12 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 16 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 17 | 45 |
| 60 | 2 | C | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 26 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 16 | 2 | 2 | 2 | 4 | 4 | 14 | 56 | 3 | 4 | 3 | 4 | 14 | 3 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 | 18 | 2 | 3 | 4 | 3 | 4 | 16 | 48 |
| 61 | 2 | D | 5 | 5 | 2 | 2 | 1 | 3 | 3 | 21 | 1 | 3 | 2 | 2 | 3 | 11 | 4 | 2 | 1 | 4 | 3 | 14 | 46 | 2 | 1 | 1 | 1 | 5 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 15 | 2 | 2 | 3 | 5 | 5 | 17 | 37 |
| 62 | 2 | D | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 26 | 2 | 4 | 2 | 4 | 3 | 15 | 2 | 3 | 5 | 5 | 5 | 20 | 61 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4 | 4 | 3 | 2 | 4 | 4 | 21 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 17 | 54 |
| 63 | 1 | B | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 28 | 2 | 3 | 2 | 4 | 2 | 13 | 2 | 1 | 5 | 5 | 5 | 18 | 59 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 21 | 2 | 3 | 4 | 4 | 5 | 18 | 55 |
| 64 | 1 | E | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 26 | 3 | 5 | 3 | 4 | 2 | 17 | 2 | 2 | 4 | 4 | 4 | 16 | 59 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 24 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 60 |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|-----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|---|---|---|---|---|----|---|---|---|---|---|----|----|---|---|---|---|----|---|---|---|---|---|----|----|---|---|---|----|----|----|----|
| 64 | 1 | E | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 26 | 3 | 5 | 3 | 4 | 2 | 17 | 2 | 2 | 4 | 4 | 4 | 16 | 59 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 24 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 60 | | |
| 65 | 2 | D | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 4 | 3 | 18 | 1 | 3 | 1 | 1 | 1 | 7 | 1 | 1 | 3 | 4 | 3 | 12 | 37 | 2 | 3 | 2 | 4 | 11 | 3 | 3 | 2 | 1 | 1 | 11 | 1 | 2 | 2 | 3 | 3 | 11 | 33 | |
| 66 | 2 | B | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 25 | 3 | 5 | 4 | 3 | 2 | 17 | 3 | 2 | 4 | 4 | 4 | 17 | 59 | 3 | 3 | 4 | 5 | 15 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 23 | 2 | 2 | 4 | 4 | 5 | 17 | 55 |
| 67 | 2 | C | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 19 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 11 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 14 | 44 | 3 | 3 | 3 | 3 | 12 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 16 | 2 | 2 | 2 | 4 | 4 | 14 | 42 |
| 68 | 1 | D | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 28 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 68 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 24 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 60 |
| 69 | 1 | D | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 4 | 4 | 20 | 2 | 3 | 1 | 3 | 2 | 11 | 1 | 1 | 4 | 4 | 4 | 14 | 45 | 2 | 3 | 2 | 4 | 11 | 4 | 4 | 3 | 2 | 2 | 2 | 17 | 1 | 1 | 3 | 4 | 4 | 13 | 41 |
| 70 | 2 | D | 4 | 4 | 2 | 4 | 3 | 4 | 4 | 25 | 2 | 3 | 2 | 4 | 1 | 12 | 2 | 1 | 4 | 5 | 4 | 16 | 53 | 3 | 4 | 3 | 3 | 13 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 15 | 2 | 1 | 2 | 3 | 3 | 11 | 39 |
| 71 | 2 | E | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 30 | 2 | 3 | 2 | 4 | 2 | 13 | 1 | 2 | 4 | 4 | 4 | 15 | 58 | 3 | 4 | 3 | 4 | 14 | 4 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 19 | 1 | 2 | 3 | 4 | 4 | 14 | 47 |
| 72 | 1 | B | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 29 | 3 | 4 | 3 | 5 | 3 | 18 | 2 | 2 | 4 | 4 | 5 | 17 | 64 | 3 | 4 | 4 | 5 | 16 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 20 | 2 | 3 | 3 | 4 | 5 | 17 | 53 |
| 73 | 2 | C | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 29 | 2 | 4 | 2 | 4 | 3 | 15 | 2 | 1 | 4 | 5 | 4 | 16 | 60 | 3 | 3 | 4 | 4 | 14 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 23 | 3 | 3 | 3 | 5 | 5 | 19 | 56 |
| 74 | 1 | D | 4 | 5 | 3 | 4 | 3 | 5 | 5 | 29 | 2 | 3 | 2 | 5 | 3 | 15 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 18 | 62 | 4 | 3 | 3 | 4 | 14 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 21 | 2 | 1 | 4 | 5 | 5 | 17 | 52 |
| 75 | 2 | D | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 28 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 18 | 66 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 23 | 4 | 3 | 3 | 5 | 4 | 19 | 58 |
| 76 | 1 | E | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 4 | 3 | 18 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 11 | 2 | 1 | 4 | 3 | 3 | 13 | 42 | 3 | 3 | 2 | 3 | 11 | 4 | 4 | 2 | 2 | 2 | 2 | 16 | 1 | 1 | 2 | 3 | 3 | 10 | 37 |
| 77 | 1 | A | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 30 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 17 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 23 | 70 | 2 | 3 | 3 | 2 | 10 | 4 | 4 | 2 | 2 | 2 | 2 | 16 | 2 | 2 | 4 | 3 | 3 | 14 | 40 |
| 78 | 1 | E | 1 | 2 | 2 | 5 | 5 | 3 | 5 | 23 | 4 | 2 | 3 | 4 | 5 | 18 | 3 | 2 | 3 | 4 | 4 | 16 | 57 | 3 | 2 | 4 | 3 | 12 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 27 | 3 | 3 | 4 | 5 | 4 | 19 | 58 |
| 79 | 1 | C | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 30 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 4 | 2 | 5 | 5 | 5 | 21 | 71 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 24 | 2 | 1 | 4 | 4 | 4 | 15 | 55 |
| 80 | 2 | D | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 31 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 18 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 22 | 71 | 4 | 4 | 3 | 4 | 15 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 25 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 60 |
| 81 | 1 | C | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 4 | 4 | 23 | 2 | 4 | 1 | 4 | 3 | 14 | 2 | 1 | 4 | 5 | 4 | 16 | 53 | 3 | 2 | 2 | 3 | 10 | 4 | 4 | 3 | 2 | 2 | 2 | 17 | 1 | 1 | 2 | 5 | 5 | 14 | 41 |
| 82 | 1 | D | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 4 | 3 | 19 | 1 | 3 | 1 | 2 | 1 | 8 | 1 | 1 | 4 | 4 | 4 | 14 | 41 | 2 | 1 | 2 | 3 | 8 | 4 | 3 | 2 | 1 | 2 | 2 | 14 | 1 | 1 | 2 | 4 | 4 | 12 | 34 |
| 83 | 2 | D | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 28 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 19 | 3 | 4 | 5 | 4 | 5 | 21 | 68 | 4 | 4 | 5 | 4 | 17 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 22 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 59 |
| 84 | 2 | C | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 4 | 19 | 1 | 4 | 1 | 3 | 1 | 10 | 2 | 1 | 4 | 5 | 3 | 15 | 44 | 2 | 1 | 1 | 3 | 7 | 4 | 4 | 2 | 1 | 2 | 2 | 15 | 1 | 1 | 2 | 5 | 5 | 14 | 36 |
| 85 | 1 | E | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 32 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 24 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 23 | 79 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 29 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 23 | 72 |
| 86 | 1 | C | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 29 | 4 | 3 | 4 | 5 | 5 | 21 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 22 | 72 | 4 | 3 | 4 | 5 | 16 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 27 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 18 | 61 |
| 87 | 1 | D | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 27 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 19 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 19 | 65 | 3 | 4 | 3 | 4 | 14 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 23 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 16 | 53 |
| 88 | 1 | C | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 32 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 24 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 24 | 80 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 29 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 23 | 72 |
| 89 | 1 | C | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 30 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 18 | 3 | 3 | 5 | 5 | 5 | 21 | 69 | 4 | 5 | 5 | 4 | 18 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 26 | 3 | 2 | 4 | 4 | 4 | 17 | 61 |
| 90 | 2 | E | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 29 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 18 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 67 | 4 | 2 | 4 | 1 | 11 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 22 | 3 | 3 | 2 | 4 | 2 | 14 | 47 |
| 91 | 1 | D | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 32 | 5 | 4 | 5 | 4 | 3 | 21 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 18 | 71 | 3 | 2 | 2 | 3 | 10 | 5 | 5 | 3 | 4 | 4 | 3 | 24 | 2 | 1 | 1 | 4 | 4 | 12 | 46 |
| 92 | 1 | C | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 29 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 19 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 68 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 24 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 60 |
| 93 | 2 | D | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 29 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 19 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 18 | 66 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 24 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 60 |
| 94 | 1 | D | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 28 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 68 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 24 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 60 |
| 95 | 1 | B | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 30 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 19 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 19 | 68 | 3 | 3 | 4 | 4 | 14 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 23 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 18 | 55 |
| 96 | 1 | B | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 27 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 19 | 66 | 4 | 4 | 3 | 4 | 15 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 24 | 4 | 3 | 3 | 4 | 2 | 16 | 55 |
| 97 | 1 | D | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 28 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 4 | 3 | 4 | 5 | 5 | 21 | 69 | 4 | 3 | 4 | 4 | 15 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 24 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 19 | 58 |
| 98 | 2 | E | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 27 | 3 | 3 | 4 | 5 | 4 | 19 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 18 | 64 | 4 | 3 | 4 | 4 | 15 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 24 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 16 | 55 |
| 99 | 2 | D | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 28 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 19 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 17 | 64 | 4 | 3 | 4 | 4 | 15 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 24 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 18 | 57 |
| 100 | 1 | C | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 4 | 28 | 3 | 3 | 5 | 5 | 4 | 20 | 3 | 4 | 5 | 5 | 4 | 21 | 69 | 4 | 4 | 3 | 4 | 15 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 24 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 17 | 56 |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|-----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|---|---|---|---|---|----|---|---|---|---|---|----|----|---|---|---|---|----|---|---|---|---|---|----|----|---|---|---|---|----|----|----|
| 100 | 1 | C | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 4 | 28 | 3 | 3 | 5 | 5 | 4 | 20 | 3 | 4 | 5 | 5 | 4 | 21 | 69 | 4 | 4 | 3 | 4 | 15 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 24 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 17 | 56 | |
| 101 | 2 | C | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 29 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 18 | 3 | 3 | 3 | 4 | 5 | 18 | 65 | 4 | 3 | 4 | 1 | 12 | 3 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 19 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 17 | 48 |
| 102 | 2 | A | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 28 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 19 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 20 | 67 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 24 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 15 | 55 | |
| 103 | 2 | C | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 32 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 21 | 4 | 3 | 3 | 5 | 5 | 20 | 73 | 4 | 4 | 5 | 4 | 17 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 23 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 18 | 58 | |
| 104 | 1 | C | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 26 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 18 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 18 | 62 | 4 | 4 | 3 | 4 | 15 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 24 | 3 | 2 | 3 | 4 | 4 | 16 | 55 | |
| 105 | 1 | C | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 29 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 21 | 70 | 4 | 3 | 4 | 4 | 15 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 25 | 3 | 3 | 3 | 4 | 5 | 18 | 58 |
| 106 | 2 | D | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 26 | 3 | 3 | 2 | 4 | 5 | 17 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 19 | 62 | 4 | 4 | 3 | 1 | 12 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 21 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 15 | 48 |
| 107 | 1 | D | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 26 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 18 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 64 | 4 | 2 | 4 | 2 | 12 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 22 | 3 | 3 | 2 | 4 | 2 | 14 | 48 | |
| 108 | 2 | D | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 29 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 18 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 67 | 4 | 2 | 4 | 1 | 11 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 22 | 3 | 3 | 2 | 4 | 2 | 14 | 47 | |
| 109 | 1 | A | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 31 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 20 | 4 | 2 | 4 | 4 | 3 | 17 | 68 | 4 | 2 | 2 | 3 | 11 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 23 | 1 | 1 | 1 | 4 | 3 | 10 | 44 |
| 110 | 1 | C | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 32 | 5 | 5 | 4 | 5 | 3 | 22 | 2 | 2 | 3 | 4 | 3 | 14 | 68 | 4 | 2 | 2 | 3 | 11 | 5 | 5 | 3 | 4 | 4 | 3 | 24 | 2 | 1 | 1 | 4 | 4 | 12 | 47 |
| 111 | 1 | D | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 26 | 3 | 4 | 3 | 5 | 4 | 19 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 19 | 64 | 4 | 4 | 3 | 3 | 14 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 3 | 21 | 3 | 2 | 3 | 4 | 2 | 14 | 49 |
| 112 | 2 | C | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 2 | 24 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 19 | 2 | 2 | 3 | 4 | 4 | 15 | 58 | 4 | 4 | 4 | 2 | 14 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 22 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 11 | 47 |
| 113 | 1 | D | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 27 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 19 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 20 | 66 | 4 | 3 | 4 | 3 | 14 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 24 | 3 | 3 | 2 | 4 | 2 | 14 | 52 | |
| 114 | 2 | D | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 5 | 4 | 27 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 21 | 68 | 4 | 3 | 4 | 4 | 15 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 22 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 16 | 53 |
| 115 | 1 | E | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 30 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 18 | 3 | 3 | 5 | 5 | 5 | 21 | 69 | 4 | 4 | 5 | 4 | 17 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 26 | 3 | 2 | 4 | 4 | 4 | 17 | 60 |
| 116 | 1 | D | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 18 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 11 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 13 | 42 | 3 | 3 | 2 | 2 | 10 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 16 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 12 | 38 |
| 117 | 1 | B | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 27 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 19 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 19 | 65 | 3 | 4 | 3 | 4 | 14 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 23 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 16 | 53 |
| 118 | 2 | D | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 28 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 21 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 22 | 71 | 4 | 5 | 4 | 4 | 17 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 27 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 21 | 65 |
| 119 | 2 | B | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 29 | 4 | 3 | 4 | 5 | 5 | 21 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 22 | 72 | 4 | 3 | 4 | 5 | 16 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 27 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 18 | 61 |
| 120 | 1 | D | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 2 | 3 | 24 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 13 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 13 | 50 | 3 | 2 | 3 | 2 | 10 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 16 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 14 | 40 |
| 121 | 2 | C | 4 | 2 | 2 | 1 | 4 | 2 | 3 | 18 | 4 | 1 | 1 | 4 | 3 | 13 | 2 | 5 | 1 | 3 | 2 | 13 | 44 | 3 | 1 | 3 | 3 | 10 | 3 | 4 | 5 | 3 | 3 | 1 | 19 | 3 | 1 | 1 | 1 | 4 | 10 | 39 |
| 122 | 1 | D | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 28 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 21 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 18 | 67 | 4 | 4 | 5 | 3 | 16 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 25 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 61 |
| 123 | 2 | B | 3 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 31 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 18 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 23 | 72 | 4 | 3 | 3 | 2 | 12 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 20 | 4 | 3 | 5 | 4 | 5 | 21 | 53 |
| 124 | 2 | C | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 27 | 5 | 3 | 4 | 4 | 5 | 21 | 4 | 5 | 3 | 4 | 5 | 21 | 69 | 4 | 4 | 3 | 4 | 15 | 5 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 25 | 3 | 4 | 5 | 4 | 1 | 17 | 57 |
| 125 | 1 | D | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 28 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 18 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 19 | 65 | 4 | 4 | 3 | 4 | 15 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 23 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 16 | 54 |
| 126 | 1 | D | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 29 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 20 | 5 | 4 | 3 | 4 | 5 | 21 | 70 | 4 | 3 | 4 | 5 | 16 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 22 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 20 | 58 |
| 127 | 2 | C | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 27 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 17 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 21 | 65 | 4 | 3 | 4 | 3 | 14 | 4 | 3 | 4 | 2 | 3 | 4 | 20 | 3 | 2 | 3 | 4 | 1 | 13 | 47 |
| 128 | 1 | D | 4 | 5 | 5 | 5 | 3 | 3 | 3 | 28 | 3 | 5 | 4 | 5 | 5 | 22 | 3 | 5 | 5 | 5 | 3 | 21 | 71 | 3 | 5 | 3 | 3 | 14 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 5 | 22 | 3 | 5 | 3 | 3 | 2 | 16 | 52 |
| 129 | 1 | A | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 28 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 21 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 19 | 68 | 3 | 4 | 4 | 4 | 15 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 24 | 5 | 3 | 3 | 4 | 4 | 19 | 58 |
| 130 | 1 | B | 3 | 4 | 5 | 4 | 3 | 5 | 5 | 29 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 23 | 4 | 3 | 5 | 5 | 4 | 21 | 73 | 5 | 4 | 5 | 4 | 18 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 28 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 23 | 69 |
| 131 | 1 | B | 1 | 1 | 5 | 2 | 3 | 5 | 3 | 20 | 5 | 4 | 4 | 5 | 3 | 21 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 23 | 64 | 5 | 4 | 4 | 4 | 17 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 27 | 5 | 3 | 5 | 4 | 5 | 22 | 66 |
| 132 | 1 | C | 3 | 4 | 2 | 4 | 3 | 4 | 4 | 24 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 17 | 4 | 2 | 1 | 1 | 3 | 11 | 52 | 1 | 1 | 2 | 1 | 5 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 1 | 16 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 7 | 28 |
| 133 | 1 | C | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 32 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 24 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 24 | 80 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 29 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 23 | 72 |
| 134 | 1 | C | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 28 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 19 | 67 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 24 | 3 | 2 | 4 | 4 | 4 | 17 | 57 |
| 135 | 1 | D | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 4 | 22 | 2 | 4 | 2 | 4 | 3 | 15 | 2 | 1 | 4 | 4 | 4 | 15 | 52 | 3 | 3 | 3 | 4 | 13 | 4 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 19 | 2 | 2 | 3 | 4 | 4 | 15 | 47 |
| 136 | 1 | D | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 28 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 17 | 2 | 2 | 5 | 5 | 5 | 19 | 64 | 3 | 3 | 3 | 3 | 12 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 18 | 2 | 2 | 4 | 5 | 5 | 18 | 48 |
| 137 | 1 | C | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 5 | 4 | 26 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 16 | 5 | 5 | 4 | 3 | 3 | 20 | 62 | 2 | 2 | 3 | 3 | 10 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 5 | 22 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 15 | 47 |
| 138 | 1 | D | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 23 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 17 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 16 | 56 | 3 | 3 | 4 | 2 | 12 | 5 | 3 | 4 | 2 | 3 | 4 | 21 | 2 | 4 | 3 | 3 | 5 | 17 | 50 |

2.2. Base de datos en SPSS

BASE DE DATOS SPSS CICLO X DESARROLLO DE TESIS.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

| | VI_EFIC ENCIA_F ROFESIO | DI_VI_De servolim ento_prof. | D2_VI_Ca pacidad_I aboral | D3_VI_R sponsabi dad_prof. | VD_SAT SFACCIC N_DEL_U | D1_VD_E mpatia | D2_VD_f iabilidad del_servic | D3_VD_C onformida d_del_ser |
|----|-------------------------------|------------------------------------|---------------------------------|----------------------------------|------------------------------|-------------------|------------------------------------|-----------------------------------|
| 1 | 55 | 25 | 18 | 12 | 38 | 11 | 17 | 10 |
| 2 | 64 | 27 | 18 | 19 | 48 | 13 | 19 | 16 |
| 3 | 66 | 27 | 22 | 17 | 53 | 15 | 26 | 12 |
| 4 | 50 | 20 | 14 | 16 | 50 | 14 | 22 | 14 |
| 5 | 74 | 29 | 22 | 23 | 59 | 19 | 29 | 11 |
| 6 | 42 | 16 | 16 | 10 | 38 | 9 | 14 | 15 |
| 7 | 43 | 17 | 15 | 11 | 34 | 9 | 10 | 15 |
| 8 | 55 | 27 | 14 | 14 | 40 | 10 | 16 | 14 |
| 9 | 47 | 17 | 10 | 20 | 34 | 4 | 16 | 14 |
| 10 | 85 | 35 | 25 | 25 | 72 | 20 | 27 | 25 |
| 11 | 67 | 29 | 17 | 21 | 59 | 16 | 30 | 13 |
| 12 | 58 | 27 | 16 | 15 | 52 | 16 | 21 | 15 |
| 13 | 66 | 30 | 16 | 20 | 60 | 14 | 29 | 17 |
| 14 | 68 | 26 | 19 | 23 | 67 | 20 | 28 | 19 |
| 15 | 67 | 28 | 20 | 19 | 57 | 16 | 23 | 18 |
| 16 | 62 | 26 | 19 | 17 | 52 | 15 | 22 | 15 |
| 17 | 66 | 27 | 20 | 19 | 57 | 16 | 23 | 18 |
| 18 | 68 | 28 | 20 | 20 | 56 | 14 | 24 | 18 |
| 19 | 62 | 26 | 18 | 18 | 55 | 14 | 24 | 17 |
| 20 | 65 | 27 | 19 | 19 | 57 | 14 | 24 | 19 |
| 21 | 66 | 28 | 19 | 19 | 58 | 16 | 23 | 19 |

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

28 : D3_VI_Responsab... 20

| | VI_EFIC ENCIA_F ROFESIO | DI_VI_De servolim ento_prof. | D2_VI_Ca pacidad_I aboral | D3_VI_R sponsabi dad_prof. | VD_SAT SFACCIC N_DEL_U | D1_VD_E mpatia | D2_VD_f iabilidad del_servic | D3_VD_C onformida d_del_ser |
|----|-------------------------------|------------------------------------|---------------------------------|----------------------------------|------------------------------|-------------------|------------------------------------|-----------------------------------|
| 21 | 66 | 28 | 19 | 19 | 58 | 16 | 23 | 19 |
| 22 | 64 | 28 | 20 | 16 | 55 | 16 | 24 | 15 |
| 23 | 52 | 24 | 13 | 15 | 51 | 12 | 23 | 16 |
| 24 | 60 | 21 | 17 | 22 | 63 | 20 | 26 | 17 |
| 25 | 66 | 28 | 19 | 19 | 58 | 16 | 24 | 18 |
| 26 | 64 | 26 | 21 | 17 | 55 | 15 | 24 | 16 |
| 27 | 60 | 26 | 19 | 15 | 58 | 16 | 25 | 17 |
| 28 | 67 | 28 | 19 | 20 | 60 | 16 | 24 | 20 |
| 29 | 52 | 23 | 9 | 20 | 56 | 12 | 27 | 17 |
| 30 | 57 | 26 | 16 | 15 | 54 | 14 | 23 | 17 |
| 31 | 48 | 20 | 12 | 16 | 36 | 9 | 16 | 11 |
| 32 | 76 | 32 | 21 | 23 | 59 | 13 | 25 | 21 |
| 33 | 60 | 26 | 18 | 16 | 52 | 15 | 21 | 16 |
| 34 | 63 | 30 | 16 | 17 | 46 | 12 | 19 | 15 |
| 35 | 68 | 28 | 20 | 20 | 60 | 16 | 24 | 20 |
| 36 | 61 | 28 | 17 | 16 | 56 | 16 | 24 | 16 |
| 37 | 59 | 22 | 17 | 20 | 56 | 15 | 25 | 16 |
| 38 | 62 | 27 | 14 | 21 | 47 | 9 | 24 | 14 |
| 39 | 68 | 31 | 18 | 19 | 53 | 16 | 21 | 16 |
| 40 | 65 | 29 | 17 | 19 | 53 | 14 | 23 | 16 |
| 41 | 63 | 28 | 18 | 17 | 54 | 13 | 23 | 18 |
| 42 | 56 | 28 | 15 | 12 | 50 | 15 | 20 | 16 |

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

28 : D3_VI_Responsab... 20

| | VI_EFIC ENCIA_F ROFESIO | DI_VI_De senvolvim ento_prof. | D2_VI_Ca pacidad_I aboral | D3_VI_Ri sponsabi dad_prof. | VD_SAT SFACCIO N_DEL_U | D1_VD_E mpatia | D2_VD_F iabilidad del_servic | D3_VD_C onformida d_del_ser. |
|----|-------------------------------|-------------------------------------|---------------------------------|-----------------------------------|------------------------------|-------------------|------------------------------------|------------------------------------|
| 42 | 56 | 28 | 15 | 13 | 50 | 15 | 19 | 16 |
| 43 | 55 | 25 | 14 | 16 | 49 | 15 | 17 | 17 |
| 44 | 66 | 28 | 18 | 20 | 57 | 14 | 23 | 20 |
| 45 | 57 | 27 | 14 | 16 | 49 | 15 | 17 | 17 |
| 46 | 68 | 28 | 20 | 20 | 60 | 16 | 24 | 20 |
| 47 | 49 | 23 | 13 | 13 | 37 | 8 | 14 | 15 |
| 48 | 51 | 21 | 15 | 15 | 45 | 12 | 18 | 15 |
| 49 | 65 | 29 | 20 | 16 | 55 | 17 | 23 | 15 |
| 50 | 64 | 30 | 19 | 15 | 55 | 18 | 22 | 15 |
| 51 | 54 | 28 | 12 | 14 | 49 | 14 | 19 | 16 |
| 52 | 55 | 25 | 15 | 15 | 47 | 14 | 18 | 15 |
| 53 | 41 | 18 | 11 | 12 | 37 | 11 | 13 | 13 |
| 54 | 61 | 28 | 17 | 16 | 60 | 16 | 24 | 20 |
| 55 | 60 | 25 | 18 | 17 | 46 | 11 | 19 | 16 |
| 56 | 61 | 27 | 18 | 16 | 56 | 15 | 21 | 20 |
| 57 | 66 | 29 | 19 | 18 | 57 | 15 | 23 | 19 |
| 58 | 55 | 23 | 17 | 15 | 46 | 12 | 18 | 16 |
| 59 | 48 | 19 | 14 | 15 | 45 | 12 | 16 | 17 |
| 60 | 56 | 26 | 16 | 14 | 48 | 14 | 18 | 16 |
| 61 | 46 | 21 | 11 | 14 | 37 | 5 | 15 | 17 |
| 62 | 61 | 26 | 15 | 20 | 54 | 16 | 21 | 17 |

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

28 : D3_VI_Responsab... 20

| | VI_EFIC ENCIA_F ROFESIO | DI_VI_De senvolvim ento_prof. | D2_VI_Ca pacidad_I aboral | D3_VI_Ri sponsabi dad_prof. | VD_SAT SFACCIO N_DEL_U | D1_VD_E mpatia | D2_VD_F iabilidad del_servic | D3_VD_C onformida d_del_ser. |
|----|-------------------------------|-------------------------------------|---------------------------------|-----------------------------------|------------------------------|-------------------|------------------------------------|------------------------------------|
| 63 | 59 | 28 | 13 | 18 | 55 | 16 | 21 | 18 |
| 64 | 59 | 26 | 17 | 16 | 60 | 16 | 24 | 20 |
| 65 | 37 | 18 | 7 | 12 | 33 | 11 | 11 | 11 |
| 66 | 59 | 25 | 17 | 17 | 55 | 15 | 23 | 17 |
| 67 | 44 | 19 | 11 | 14 | 42 | 12 | 16 | 14 |
| 68 | 68 | 28 | 20 | 20 | 60 | 16 | 24 | 20 |
| 69 | 45 | 20 | 11 | 14 | 41 | 11 | 17 | 13 |
| 70 | 53 | 25 | 12 | 16 | 39 | 13 | 15 | 11 |
| 71 | 58 | 30 | 13 | 15 | 47 | 14 | 19 | 14 |
| 72 | 64 | 29 | 18 | 17 | 53 | 16 | 20 | 17 |
| 73 | 60 | 29 | 15 | 16 | 56 | 14 | 23 | 19 |
| 74 | 62 | 29 | 15 | 18 | 52 | 14 | 21 | 17 |
| 75 | 66 | 28 | 20 | 18 | 58 | 16 | 23 | 19 |
| 76 | 42 | 18 | 11 | 13 | 37 | 11 | 16 | 10 |
| 77 | 70 | 30 | 17 | 23 | 40 | 10 | 16 | 14 |
| 78 | 57 | 23 | 18 | 16 | 58 | 12 | 27 | 19 |
| 79 | 71 | 30 | 20 | 21 | 55 | 16 | 24 | 15 |
| 80 | 71 | 31 | 18 | 22 | 60 | 15 | 25 | 20 |
| 81 | 53 | 23 | 14 | 16 | 41 | 10 | 17 | 14 |
| 82 | 41 | 19 | 8 | 14 | 34 | 8 | 14 | 12 |
| 83 | 68 | 28 | 19 | 21 | 59 | 17 | 22 | 20 |

Anexo 3: Cálculo del tamaño de la muestra

| Fórmula para hallar la muestra: | |
|---|--------------------------|
| $n = \frac{N \cdot Z^2 \cdot p \cdot q}{(N - 1) \cdot e^2 + Z^2 \cdot p \cdot q}$ | |
| N= Tamaño de la población. | 362 usuarios (población) |
| Z= Nivel deseado de confianza. | 95% [1.96] |
| p= Porcentaje estimado de la muestra. | 50% [0.5] |
| q= Porcentaje estimado de la muestra. | 50% [0.5] |
| E= Error máximo aceptable. | 5% [0.05] |
| <p>Aplicación de la fórmula: $n = \frac{362 \times 1.96^2 \times 0.5 \times 0.5}{(-1) \times 0.05^2 + 1.96^2 \times 0.5 \times 0.5} = 138$</p> <p>La muestra indica que la aplicación de la encuesta que se debe realizar a 138 usuarios.</p> | |

Anexo 4: Validación del instrumento de investigación

"Año de la lucha contra la corrupción y la impunidad"

SOLICITA: VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN.

Mag. Díaz Davila Marlon

Docente de la carrera profesional de Administración

Yo, VALENTIN HENOSTROZA BHIRI Elizabeth identificada con DNI Nº 71386470 y ROSAS DOMINGUEZ, Yaisy María identificada con DNI Nº 76119604 estudiante del IX ciclo de la Escuela de profesional de Administración de la "Universidad César Vallejo, ante usted con el debido respeto me presento y expongo:

Que, considerando que un instrumento de investigación elaborado debe ser válido y confiable para ser aplicado, solicito su apoyo profesional para realizar la validez del instrumento de investigación a juicio de experto, del proyecto de Tesis Titledo: EFICIENCIA PROFESIONAL Y SU INFLUENCIA EN LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN EL PUESTO DE SALUD HUANCHAC, HUARAZ - 2020

En tal sentido, solicito su cooperación y valioso aporte en su calidad de experto en la carrera profesional de Administración

Por lo expuesto, agradezco por anticipado su espíritu altruista de colaboración y espero sus observaciones, indicaciones y visto bueno sobre el particular que contribuirán a la mejora del cuestionario para su posterior aplicación.

Adjunto:

- Guía de validez de contenido.
- Cuadro de validez de contenido o cuestionario con las dos variables.

*Recibido
27-09-20*

Huancá, 20 de Setiembre de 2019.

VALENTIN HENOSTROZA BHIRI

DNI Nº 71386470

ROSAS DOMINGUEZ, Yaisy

DNI Nº 76119604

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

TITULO DE LA TESIS: Eficiencia Profesional y su influencia en la Satisfacción del Usuario en el Puesto de Salud Huanchac, Huaraz -2020

| VARIABLE | DIMENSIÓN | INDICADOR | ÍTEM | OPCIÓN DE RESPUESTA | | | | | CRITERIOS DE EVALUACIÓN | | | | | | | | OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES |
|---|--|--|--|-----------------------|------------|---------------------------------|---------------|-------------------|---|----|--|----|---------------------------------------|----|---|----------|-----------------------------------|
| | | | | Totalmente de acuerdo | De acuerdo | Ni de acuerdo, ni en desacuerdo | En desacuerdo | Muy en desacuerdo | RELACION ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN | | RELACION ENTRE LA DIMENSION Y EL INDICADOR | | RELACION ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM | | RELACION ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA | | |
| | | | | | | | | | SI | NO | SI | NO | SI | NO | SI | NO | |
| EFICIENCIA PROFESIONAL | DESENVOLVIMIENTO PROFESIONAL | Comunicación Asertiva | 1.- ¿El personal de salud lo orienta adecuadamente cuando recurre a la prestación del servicio? | | | | | | x | x | x | x | | | | | CORRECTO |
| | | | 2.- ¿El personal del puesto de salud usa un lenguaje claro al explicarle cualquier inconveniente. | | | | | | x | x | x | x | | | | | CORRECTO |
| | | Amabilidad en la atención | 3.- ¿El personal del puesto de salud lo atendió con amabilidad? | | | | | | x | x | x | x | | | | | CORRECTO |
| | | | 4.- ¿El personal del puesto de salud se tomó el tiempo suficiente para atenderlo? | | | | | | x | x | x | x | | | | | CORRECTO |
| | | orientación al usuario | 5.- ¿Los servicios y unidades del puesto de salud están claramente indicados y señalizados con paneles, carteles y/o fichas para su orientación? | | | | | | x | x | x | x | | | | | CORRECTO |
| | | | 6.- ¿El puesto de salud cuenta con señalizaciones para la identificación de áreas de atención? | | | | | | x | x | x | x | | | | | CORRECTO |
| | CAPACIDAD LABORAL | Cumplimiento de funciones | 7.- ¿El personal de salud cumplió con los 30 min que se establecen según el protocolo de atención? | | | | | | x | x | x | x | | | | | CORRECTO |
| RESPONSABILIDAD PROFESIONAL | Actitud profesional | 8.- ¿El personal muestra interés en solucionar su problema durante su atención? | | | | | | x | x | x | x | | | | | CORRECTO | |
| | | 9.- ¿Considera Ud. que existe desempeño eficiente por parte de los trabajadores del puesto de salud? | | | | | | x | x | x | x | | | | | CORRECTO | |
| | | 10.- ¿El personal del puesto de salud presenta actitud positiva? | | | | | | x | x | x | x | | | | | CORRECTO | |
| | Experiencia profesional | 11.- ¿Considera Ud. que el personal cuenta con experiencia para brindar un adecuado servicio? | | | | | | x | x | x | x | | | | | CORRECTO | |
| | | Infraestructura segura | 12.- ¿El puesto de salud cuenta con un ambiente confortable para recibir atención médica? | | | | | | x | x | x | x | | | | | CORRECTO |
| | 13.- ¿El centro de salud cuenta con equipamientos necesarios para la atención? | | | | | | | x | x | x | x | | | | | CORRECTO | |
| | Interés por la salud | 14.- ¿El puesto de salud ofrece campañas especializadas para la prevención de enfermedades? | | | | | | x | x | x | x | | | | | CORRECTO | |
| | | Participación activa sanitaria | 15.- ¿El puesto de salud respeta los protocolos sanitarios para la prevención del COVID-19? | | | | | | x | x | x | x | | | | | CORRECTO |
| 16.- ¿Se siente satisfecho con las actividades realizadas por trabajadores sanitarios como la desinfección de toda la posta de salud? | | | | | | | | x | x | x | x | | | | | CORRECTO | |


 FIRMA

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO SOBRE EFICIENCIA PROFESIONAL Y SATISFACCION DEL USUARIO EN EL PUESTO DE SALUD HUANCHAC, HUARAZ -2020

OBJETIVO: Determinar de qué manera la eficiencia profesional influye en la satisfacción del usuario del Puesto de Salud Huanchac, Huaraz – 2020

DIRIGIDO A: Usuarios atendidos en el puesto de salud de Huanchac

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: DIAZ DAVILA Marlon

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: MAGISTER EN ECONOMÍA

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

| DEFICIENTE | REGULAR | BUENO | MUY BUENO | EXCELENTE |
|------------|---------|-------|-----------|-----------|
| | | | X | |


FIRMA

"Año de la lucha contra la corrupción y la impunidad"

SOLICITA: VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN.

Mag. EZPINOZA ROMERO Junior Henry

Docente de la carrera profesional de Administración

Yo, VALENTIN HENOSTROZA Bñisi Elizabeth identificada con DNI Nº 71386470 y ROSAS DOMINGUEZ, Yoisy Maria identificada con DNI Nº 76119604 estudiante del IX ciclo de la Escuela de profesional de Administración de la "Universidad César Vallejo, ante usted con el debido respeto me presento y expongo:

Que, considerando que un instrumento de investigación elaborado debe ser válido y confiable para ser aplicado, solicito su apoyo profesional para realizar la validez del instrumento de investigación a juicio de experto, del proyecto de Tesis Titulado: EFICIENCIA PROFESIONAL Y SU INFLUENCIA EN LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN EL PUESTO DE SALUD HUANCHAC, HUARAZ - 2020
En tal sentido, solicito su cooperación y valioso aporte en su calidad de experto en la carrera profesional de Administración

Por lo expuesto, agradezco por anticipado su espíritu altruista de colaboración y espero sus observaciones, indicaciones y visto bueno sobre el particular que contribuirán a la mejora del cuestionario para su posterior aplicación.

Adjunto:

- Guía de validez de contenido.
- Cuadro de validez de contenido o cuestionario con las dos variables.

Recibido
27-09-20

Huaraz, 20 de Setiembre de 2019.

VALENTIN HENOSTROZA Bñisi

DNI Nº 71386470

ROSAS DOMINGUEZ, Yoisy

DNI Nº 76119604

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

TITULO DE LA TESIS: Eficiencia Profesional y su influencia en la Satisfacción del Usuario en el Puesto de Salud Huanchac, Huaraz -2020

| VARIABLE | DIMENSIÓN | INDICADOR | ÍTEMS | OPCIÓN DE RESPUESTA | | | | | CRITERIOS DE EVALUACIÓN | | | | | | | | OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES |
|------------------------|------------------------------|---------------------------|--|-----------------------|------------|---------------------------------|---------------|-------------------|---|----|--|----|---------------------------------------|----|---|----------|-----------------------------------|
| | | | | Totalmente de acuerdo | De acuerdo | Ni de acuerdo, ni en desacuerdo | En desacuerdo | Muy en desacuerdo | RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN | | RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR | | RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM | | RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA | | |
| | | | | | | | | | SI | NO | SI | NO | SI | NO | SI | NO | |
| EFICIENCIA PROFESIONAL | DESENVOLVIMIENTO PROFESIONAL | Comunicación Asertiva | 1.- ¿El personal de salud lo orienta adecuadamente cuando recurre a la prestación del servicio? | | | | | | X | X | X | X | | | Correcto | | |
| | | | 2.- ¿El personal del puesto de salud usa un lenguaje claro al explicarle cualquier inconveniente? | | | | | | X | X | X | X | | | Correcto | | |
| | | Amabilidad en la atención | 3.- ¿El personal del puesto de salud lo atendió con amabilidad? | | | | | | X | X | X | X | | | Correcto | | |
| | | | 4.- ¿El personal del puesto de salud se tomó el tiempo suficiente para atenderlo? | | | | | | X | X | X | X | | | Correcto | | |
| | | orientación al usuario | 5.- ¿Los servicios y unidades del puesto de salud están claramente indicados y señalizados con paneles, carteles y/o fichas para su orientación? | | | | | | X | X | X | X | | | Correcto | | |
| | | | 6.- ¿El puesto de salud cuenta con señalizaciones para la identificación de áreas de atención? | | | | | | X | X | X | X | | | Correcto | | |
| | CAPACIDAD LABORAL | Cumplimiento de funciones | 7.- ¿El personal de salud cumplió con los 30 min que se establecen según el protocolo de atención? | | | | | | | X | X | X | X | | | Correcto | |

| | | | | | | | | | | | | | | | |
|-----------------------------|--------------------------------|---|--|--|--|--|--|---|---|---|---|---|--|----------|----------|
| RESPONSABILIDAD PROFESIONAL | Actitud profesional | 8.- ¿El personal muestra interés en solucionar su problema durante su atención? | | | | | | | X | X | X | X | | | Correcto |
| | | 9.- ¿Considera Ud. que existe desempeño eficiente por parte de los trabajadores del puesto de salud? | | | | | | X | X | X | X | | | Correcto | |
| | | 10.- ¿El personal del puesto de salud presenta actitud positiva? | | | | | | X | X | X | X | | | Correcto | |
| | Experiencia profesional | 11.- ¿Considera Ud. que el personal cuenta con experiencia para brindar un adecuado servicio? | | | | | | X | X | X | X | | | Correcto | |
| | | 12.- ¿El puesto de salud cuenta con un ambiente confortable para recibir atención médica? | | | | | | X | X | X | X | | | Correcto | |
| | Infraestructura segura | 13.- ¿El centro de salud cuenta con equipamientos necesarios para la atención? | | | | | | X | X | X | X | | | Correcto | |
| | Interés por la salud | 14.- ¿El puesto de salud ofrece campañas especializadas para la prevención de enfermedades? | | | | | | X | X | X | X | | | Correcto | |
| | Participación activa sanitaria | 15.- ¿El puesto de salud respeta los protocolos sanitarios para la prevención del COVID-19? | | | | | | X | X | X | X | | | Correcto | |
| | | 16.- ¿Se siente satisfecho con las actividades realizadas por trabajadores sanitarios como la desinfección de toda la posta de salud? | | | | | | X | X | X | X | | | Correcto | |


 Junior Henry Espinoza Romero
 Lic. Administración
 CLAD N° 07890

FIRMA DEL EXPERTO

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO SOBRE EFICIENCIA PROFESIONAL Y SATISFACCION DEL USUARIO EN EL PUESTO DE SALUD HUANCHAC, HUARAZ -2020

OBJETIVO: Determinar de qué manera la eficiencia profesional influye en la satisfacción del usuario del Puesto de Salud Huanchac, Huaraz – 2020

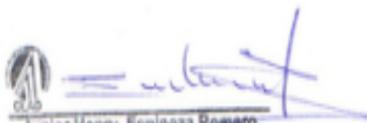
DIRIGIDO A: Usuarios atendidos en el puesto de salud de Huanchac

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

| DEFICIENTE | REGULAR | BUENO | MUY BUENO | EXCELENTE |
|------------|---------|-------|-----------|-----------|
| | | | X | |


Junior Henry Espinoza Romero
Lic. Administración
CLAD N° 07890

"Año de la lucha contra la corrupción y la impunidad"

SOLICITA: VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE
INVESTIGACIÓN.

Mag. Colchado Huiza Zaragoso Doni

Docente de la carrera profesional de Administración

Yo, VALENTIN HENOSTROZA Bhitsi Elizabeeth identificada con DNI N° 71386470 y ROSAS DOMINGUEZ, Yoisy María identificada con DNI N° 76119604 estudiante del IX ciclo de la Escuela de profesional de Administración de la "Universidad César Vallejo, ante usted con el debido respeto me presento y expongo:

Que, considerando que un instrumento de investigación elaborado debe ser válido y confiable para ser aplicado, solicito su apoyo profesional para realizar la validez del instrumento de investigación a juicio de experto, del proyecto de Tesis Titulado: EFICIENCIA PROFESIONAL Y SU INFLUENCIA EN LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN EL PUESTO DE SALUD HUANCHAC, HUARAZ - 2020

En tal sentido, solicito su cooperación y valioso aporte en su calidad de experto en la carrera profesional de Administración

Por lo expuesto, agradezco por anticipado su espíritu altruista de colaboración y espero sus observaciones, indicaciones y visto bueno sobre el particular que contribuirán a la mejora del cuestionario para su posterior aplicación.

Adjunto:

- Guía de validez de contenido.
- Cuadro de validez de contenido o cuestionario con las dos variables.

*Recibido
20-06-20*

Huaraz, 20 de Setiembre de 2019.

VALENTIN HENOSTROZA Bhitsi

DNI N° 71386470

ROSAS DOMINGUEZ, Yoisy

DNI N° 76119604

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

TITULO DE LA TESIS: Eficiencia Profesional y su influencia en la Satisfacción del usuario en el Puesto de Salud Huanchac, Huaraz -2020

| VARIABLE | DIMENSIÓN | INDICADOR | ÍTEMS | OPCIÓN DE RESPUESTA | | | | | CRITERIOS DE EVALUACIÓN | | | | | | | | OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES |
|--------------------------|-------------------------|-------------------------------------|---|-----------------------|------------|---------------------------------|---------------|-------------------|---|----|--|----|---------------------------------------|----|---|----|-----------------------------------|
| | | | | Totalmente de acuerdo | De acuerdo | Ni de acuerdo, ni en desacuerdo | En desacuerdo | Muy en desacuerdo | RELACION ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN | | RELACION ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR | | RELACION ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM | | RELACION ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA | | |
| | | | | | | | | | SI | NO | SI | NO | SI | NO | SI | NO | |
| SATISFACCIÓN DEL USUARIO | EMPATÍA | Interés en solucionar problemas | 17.- ¿El personal médico mostrará interés para solucionar cualquier problema que se presentó durante su atención? | | | | | | x | | x | | x | | x | | CORRECTO |
| | | Atención inmediata y personalizada | 18.- ¿El tiempo de espera durante su atención fue prudente? | | | | | | x | | x | | x | | x | | CORRECTO |
| | | | 19.- ¿Cuándo se presenta una emergencia en la posta de salud el personal cumple su función? | | | | | | x | | x | | x | | x | | CORRECTO |
| | | Puntualidad en la orden de atención | 20.- ¿Se le atendió a la hora que le programaron la cita? | | | | | | x | | x | | x | | x | | CORRECTO |
| | FIABILIDAD DEL SERVICIO | Confidencialidad | 21.- ¿El diagnóstico que le brindaron en la posta de salud fue de manera confidencial durante su entrega? | | | | | | x | | x | | x | | x | | CORRECTO |

| | | | | | | | | | | | | | | | | |
|-----------------------------|--------------------------------|--|---|--|--|--|--|--|--|--|---|---|---|---|----------|----------|
| | | | 8.- ¿El personal muestra interés en solucionar su problema durante su atención? | | | | | | | | x | x | x | x | CORRECTO | |
| | Actitud profesional | | 9.- ¿Considera Ud. que existe desempeño eficiente por parte de los trabajadores del puesto de salud? | | | | | | | | x | x | x | x | CORRECTO | |
| | | | 10.- ¿El personal del puesto de salud presenta actitud positiva? | | | | | | | | x | x | x | x | CORRECTO | |
| | Experiencia profesional | | 11.- ¿Considera Ud. que el personal cuenta con experiencia para brindar un adecuado servicio? | | | | | | | | x | x | x | x | CORRECTO | |
| RESPONSABILIDAD PROFESIONAL | Infraestructura segura | | 12.- ¿El puesto de salud cuenta con un ambiente confortable para recibir atención médica? | | | | | | | | x | x | x | x | CORRECTO | |
| | | | 13.- ¿El centro de salud cuenta con equipamientos necesarios para la atención? | | | | | | | | | x | x | x | x | CORRECTO |
| | Interés por la salud | | 14.- ¿El puesto de salud ofrece campañas especializadas para la prevención de enfermedades? | | | | | | | | x | x | x | x | CORRECTO | |
| | Participación activa sanitaria | | 15.- ¿El puesto de salud respeta los protocolos sanitarios para la prevención del COVID-19? | | | | | | | | | x | x | x | x | CORRECTO |
| | | | 16.- ¿Se siente satisfecho con las actividades realizadas por trabajadores sanitarios como la desinfección de toda la posta de salud? | | | | | | | | | x | x | x | x | CORRECTO |


 Firma
 Mg. Adm. Colchado Huiza Zaragoso Doni
 Docente universitario
 Ciudad: 3342
 DNI: 41375533

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO SOBRE EFICIENCIA PROFESIONAL Y SATISFACCION DEL USUARIO EN EL PUESTO DE SALUD HUANCHAC, HUARAZ -2020

OBJETIVO: Determinar de qué manera la eficiencia profesional influye en la satisfacción del usuario del Puesto de Salud Huanchac, Huaraz – 2020

DIRIGIDO A: Usuarios atendidos en el puesto de salud de Huanchac

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: COLCHADO HUIZA ZARAGOSO DONI

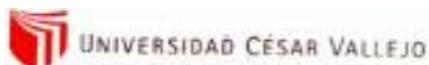
GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: MAGISTER EN ADMINISTRACIÓN

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

| DEFICIENTE | REGULAR | BUENO | MUY BUENO | EXCELENTE |
|------------|---------|-------|-----------|-----------|
| | | | X | |


M. Adm. Colchado Huiza Zaragoso Doni
Docente universitario
Cdad. 3342
DNI: 41375533

Anexo 6: Autorización de aplicación del instrumento



"AÑO DE LA UNIVERSALIZACIÓN DE LA SALUD"

Huaraz, 19 de Junio del 2020

OFICIO N° 008-FCE-EA-UCV-HZ

Señor (a).
MIRTHA SAHUANAY JULCA
JEFATURA
POSTA DE SALUD
HUANCHAC - Huaraz

Presente, -

Asunto : **SÓLICITA AUTORIZACIÓN PARA DESARROLLAR TRABAJO DE INVESTIGACIÓN EN EL CENTRO DE SALUD MONTERREY.**

Es grato dirigirme a usted, para expresarle mi cordial saludo y a la vez presentarles a las señoritas **ROSAS DOMÍNGUEZ YOISY MARÍA**, identificada con DNI. **N°76119604** y **VALENTÍN HENOSTROZA BHITSI ELIZABETH**, identificada con DNI **N°71386470**, estudiantes de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad César Vallejo Huaraz, quienes en el presente semestre académico 2020-I están cursando el IX ciclo de la carrera profesional de **ADMINISTRACIÓN** y se encuentran realizando su trabajo de investigación referente al tema: **"EFICIENCIA PROFESIONAL Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO"**, motivo por el cual le solicito su autorización para que las estudiantes puedan desarrollar su trabajo de investigación en su Institución. De ser aceptada la autorización, por favor brindarle el apoyo y las facilidades a las estudiantes.

Sin otro en particular y agradeciéndole por su atención a la presente, me despido testimoniándole mi singular deferencia.

Atentamente,


MGTR. RUSBBY NAYC VÁSQUEZ MIRANDA
COORDINADOR EP
Universidad César Vallejo – HUARAZ

RECIBIDO 19/06/20


CARTA DE ACEPTACIÓN

Huaraz, 22 de junio del 2020

MGTR.

RUSBBYNAYC VÁSQUEZ MIRANDA
COORDINADORA DE LA ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO

Presente,

Tengo el agrado de dirigirme a Usted, con el motivo de hacer de su conocimiento que las Srtas. VALENTIN HENOSTROZA Bhitsi Elizabeth identificada con DNI N° 71386470 y ROSAS DOMINGUEZ Yoisy Maria identificada con DNI N° 76119604 estudiantes de la Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de Administración de la Universidad Cesar Vallejo que se encuentra desarrollando su proyecto de investigación: "eficiencia profesional y su influencia en la satisfacción del usuario", tiene la debida autorización de ejecutar su investigación en nuestra institución siendo el Puesto de Salud Huanchac, por consiguiente se le brindara toda la información que solicite y necesiten las estudiantes para la realización de su proyecto.

Atentamente,



RED HUAYLAS SUR
NO. 01 DE GUAYLACAS
CLAS HUANCHAC MARIAN
MIRTHA SAHUANAY JULCA
C.E.P. 43779. DNI: 51068087

MIRTHA SAHUANAY JULCA

JEFATURA DE LA POSTA DE SALUD HUANCHAC

CONSTANCIA

Huaraz, 23 de junio del 2020

La encargada de la jefatura de la Posta de Salud Huanchac, autoriza a las Srtas. VALENTIN HENOSTROZA Bhtsi Elizabeth identificada con DNI N° 71386470 y ROSAS DOMINGUEZ Yoisy Maria identificada con DNI N° 76119604 estudiantes de la Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de Administración de la Universidad Cesar Vallejo.

Se encuentran desarrollando su tesis referente a la: "eficiencia profesional y su influencia en la satisfacción del usuario", por consiguiente se le brindara la información solicitada dando a conocer que el tamaño de la población es de 362 Usuarios en el mes de Abril del año 2020.

Atentamente,



MINISTERIO DE SALUD
UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO
RECTORIA
C.E.P. 00774 DNI: 81001000

MIRTHA SAHUANAY JULCA

MIRTHA SAHUANAY JULCA
JEFATURA DE LA POSTA DE SALUD HUANCHAC

Anexo 7: Figura

Gráfico de barra del Eficiencia profesional y Satisfacción del usuario

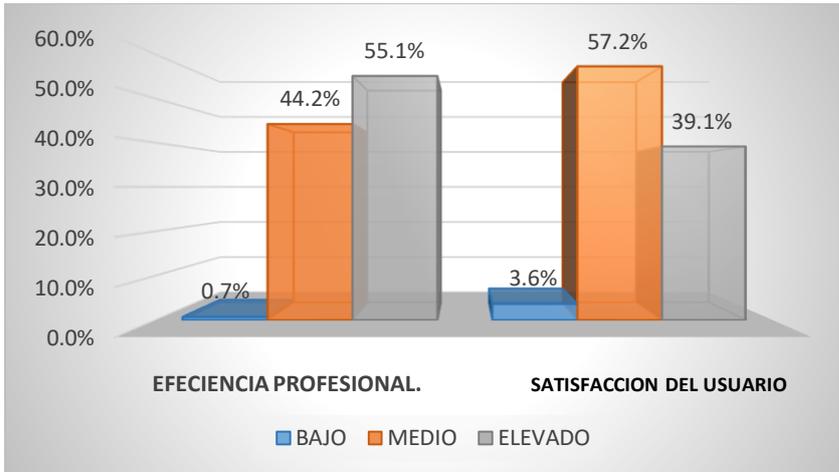


Gráfico de barra del Desarrollo profesional y empatía

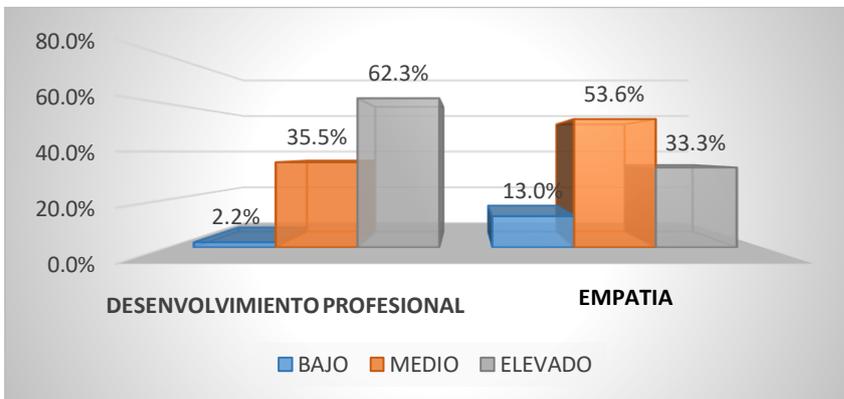


Gráfico de barra del capacidad laboral y Conformidad del servicio

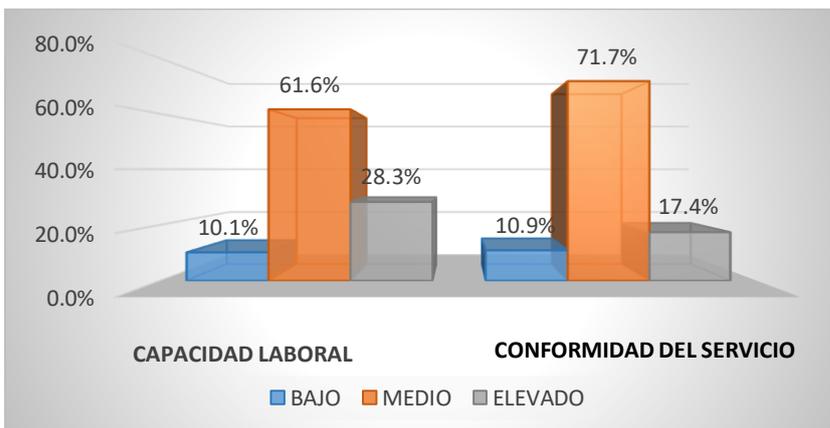
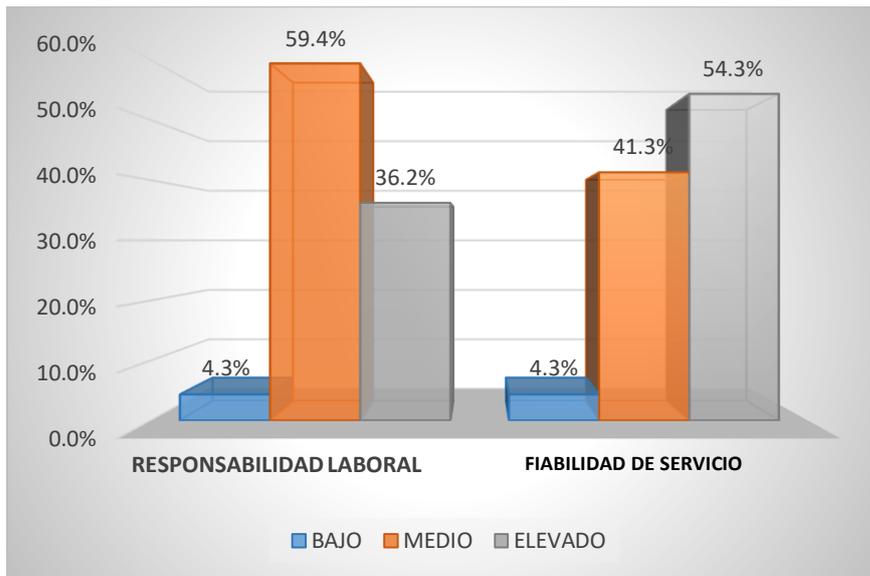


Gráfico de barra del Responsabilidad laboral y Fiabilidad de servicio



Anexo 8: Galería Fotográfica

