

UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN

Facultad de Ciencias Jurídicas y Empresariales

Unidad de Segunda Especialidad Profesional

**CALIDAD DEL SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL
USUARIO DEL CENTRO DE SALUD AUGUSTO
BERNARDINO LEGUÍA DE TACNA - 2023**

TESIS

PRESENTADA POR:

Lic. Juan Carlos Huanacuni Yucra

Para optar el Título de Segunda Especialidad Profesional en:

GESTIÓN PÚBLICA

TACNA – PERÚ

2024

UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS Y EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
SEGUNDA ESPECIALIDAD PROFESIONAL EN GESTIÓN PÚBLICA

Calidad del servicio y satisfacción del usuario del Centro de Salud Augusto
Bernardino Leguía de Tacna - 2023

Tesis sustentada y aprobada el 08 de abril del 2024; estando el jurado
calificador integrado por:

PRESIDENTE :



.....
Dr. Oscar Alfredo Begazo Portugal

SECRETARIA :



.....
Mgr. Sarita Jessica Apaza Miranda

VOCAL :



.....
Mgr. Evelyn Priscila Fajardo Espinoza

ASESOR :



.....
Mgr. Sarita Jessica Apaza Miranda

Certificado de Similitud

Yo, SARITA JESSICA APAZA MIRANDA, en mi condición de asesora acreditada por la Resolución de Facultad N° 10714-2023-FCJE/UNJBG de la tesis titulada: CALIDAD DEL SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO DEL CENTRO DE SALUD AUGUSTO BERNARDINO LEGUÍA DE TACNA-2023.

Presentado por el Lic. Psic. Juan Carlos Huanacuni Yucra, para optar el título de Segunda Especialidad Profesional en Gestión Pública.

Habiendo cumplido con lo establecido en el reglamento de originalidad y de similitud de trabajo de investigación y producción intelectual, considerando que según la evaluación, evaluación y análisis realizado a través del Software de similitud textual TURNITIN, cuenta con el nivel de similitud permitido cuyo porcentaje es 2%. Por lo que CERTIFICO LA SIMILARIDAD de la tesis enunciada líneas arriba, el cual se expide para continuar con los trámites para la obtención del Título de Segunda Especialidad Profesional en Gestión Pública, según corresponda consiguientemente la publicación en el repositorio institucional.

Tacna, 28 de febrero del 2024

FIRMA ASESOR

Nombres y apellidos, DNI


Mgr. Sarita Jessica Apaza Miranda

DNI N° 42462761



FIRMA TESISTA

Nombres y apellidos, DNI


Lic. Psic. Juan Carlos Huanacuni Yucra

DNI N° 70224004



Dedicatoria

A mi esposa Débora, por su incondicional amor y apoyo.

A mis padres y docentes, que supieron guiar y orientar en el desarrollo de esta investigación.

Agradecimiento

A la Unidad de Segunda Especialidad de la Facultad de Ciencia Jurídicas y Empresariales de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann de Tacna, por permitir desarrollarme profesional e intelectualmente para la consecución de mis objetivos.

Muchas gracias.

Índice

Dedicatoria	iv
Agradecimiento	v
Índice	vi
Índice de tablas	ix
Índice de figuras	x
Resumen	xi
Abstract	xii
Introducción	xiii
CAPÍTULO I	15
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	15
1.1 DESCRIPCIÓN DE LA SITUACIÓN PROBLEMÁTICA	15
1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	21
1.3 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	22
1.4 JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN	23
1.5 HIPÓTESIS	26
1.6 VARIABLES E INDICADORES	27
CAPÍTULO II	28
MARCO TEÓRICO	28
2.1 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN	28
2.2 BASES TEÓRICAS	34
2.3 DEFINICIONES DE TÉRMINOS BÁSICOS	53
CAPÍTULO III	55
METODOLOGÍA	55
3.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN	55
3.2 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN	56

3.3	POBLACIÓN Y MUESTRA	57
3.4	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.	58
3.5	VALIDEZ Y CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO	61
3.6	PLAN DE RECOLECCIÓN Y PROCESAMIENTO DE DATOS	62
CAPÍTULO IV		63
RESULTADOS Y DISCUSIÓN		63
4.1	PRESENTACIÓN DE RESULTADOS	63
4.2	DESCRIPCIÓN DEL TRABAJO DE CAMPO	63
4.3	ANÁLISIS DE DATOS SOCIODEMOGRÁFICOS	65
4.4	CALIDAD DEL SERVICIO	66
4.5	DIMENSIÓN FIABILIDAD	67
4.6	DIMENSIÓN CAPACIDAD DE RESPUESTA	68
4.7	DIMENSIÓN CONFIANZA O SEGURIDAD	69
4.8	DIMENSIÓN EMPATÍA	70
4.9	DIMENSIÓN TANGIBILIDAD O ASPECTOS TANGIBLES	71
4.10	SATISFACCIÓN DEL USUARIO	72
4.11	DIMENSIÓN ATENCIÓN MÉDICO-ASISTENCIAL	73
4.12	DIMENSIÓN ATENCIÓN ADMINISTRATIVA	74
4.13	DIMENSIÓN SATISFACCIÓN CON EL ENTORNO	75
4.14	PRUEBA DE NORMALIDAD	76
4.15	CONTRASTE DE HIPÓTESIS	77
4.16	DISCUSIÓN DE RESULTADOS	93
CONCLUSIONES		105
RECOMENDACIONES		107
REFERENCIAS		109
ANEXOS		118

Anexo 1. Matriz de consistencia	119
Anexo 2. Matriz de operacionalización de variables	122
Anexo 3. Instrumentos de recolección de datos	124
Anexo 4. Base de datos	135
Anexo 5. Validación por jueces expertos	159
Anexo 6. Análisis de fiabilidad	165

Índice de tablas

Tabla 1 Jueces expertos	61
Tabla 2 Datos sociodemográficos	65
Tabla 3 Nivel de calidad del servicio	66
Tabla 4 Nivel de fiabilidad	67
Tabla 5 Nivel de capacidad de respuesta	68
Tabla 6 Nivel de confianza o seguridad	69
Tabla 7 Nivel de empatía	70
Tabla 8 Nivel de tangibilidad o aspectos tangibles	71
Tabla 9 Nivel de satisfacción del usuario	72
Tabla 10 Nivel de satisfacción con la atención médico-asistencial	73
Tabla 11 Nivel de satisfacción con la atención administrativa	74
Tabla 12 Nivel de satisfacción con el entorno	75
Tabla 13 Prueba de Normalidad	76
Tabla 14 Verificación de hipótesis por estadígrafo Rho de Spearman	78
Tabla 15 Verificación de hipótesis por estadígrafo Rho de Spearman	80
Tabla 16 Verificación de hipótesis por estadígrafo Rho de Spearman	84
Tabla 17 Verificación de hipótesis por estadígrafo Rho de Spearman	86
Tabla 18 Verificación de hipótesis por estadígrafo Rho de Spearman	89
Tabla 19 Verificación de hipótesis por estadígrafo Rho de Spearman	91

Índice de figuras

Figura 1 Diagrama del diseño de investigación	56
Figura 2 Nivel de calidad del servicio	66
Figura 3 Nivel de fiabilidad	67
Figura 4 Nivel de capacidad de respuesta	68
Figura 5 Nivel de confianza o seguridad	69
Figura 6 Nivel de empatía	70
Figura 7 Nivel de tangibilidad o aspectos tangibles	71
Figura 8 Nivel de satisfacción del usuario	72
Figura 9 Nivel de satisfacción con la atención médico-asistencial	73
Figura 10 Nivel de satisfacción con la atención administrativa	74
Figura 11 Nivel de satisfacción con el entorno	75

Resumen

La investigación tuvo por objetivo determinar cuál es la relación entre la calidad del servicio y satisfacción del usuario del Centro de Salud Augusto Bernardino Leguía de Tacna – 2023. Con esta finalidad, se desarrolló una investigación de tipo básica, nivel relacional, no experimental y de esquema de medición transversal. La muestra estuvo conformada por 294 usuarios del establecimiento de salud Augusto B. Leguía de Tacna. Para la recolección de datos se empleó la encuesta y como instrumento los cuestionarios de calidad de servicio y satisfacción del usuario diseñados por el investigador, validado por expertos y con indicadores de fiabilidad a través del Alfa de Cronbach. Los resultados descriptivos indican que el 44 % de los usuarios considera que la calidad del servicio es baja, mientras que el 32 % la considera medio y el 24 % la considera alta. En cuanto a la satisfacción del usuario, se encontró que el 39 % de los usuarios está insatisfecho con el servicio recibido, mientras que el 42 % se encuentra medianamente satisfecho y el 19 % está satisfecho. Se concluyó, con un valor p calculado ($p=0.000 < \alpha$ (alfa)= 0.05) y coeficiente de correlación (Rho = 0.917) que existe correlación positiva y alta entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario del Centro de Salud Augusto Bernardino Leguía de Tacna – 2023.

Palabras clave: Calidad servicio, satisfacción usuario, tangibilidad, personal de salud.

Abstract

The objective of the research was to determine the relationship between the quality of the service and user satisfaction at the Augusto Bernardino Leguía de Tacna Health Center - 2023. With this purpose, a basic type of research was developed, relational level, non-experimental and of cross measurement scheme. The sample consisted of 294 users of the Augusto B. Leguía de Tacna health establishment. For the data collection, the survey was used and as an instrument the questionnaires of quality of service and user satisfaction designed by the investigator, validated by experts and with reliability indicators through Cronbach's Alpha. The descriptive results indicate that 44% of the users consider that the quality of the service is low, while 32% consider it medium and 24% consider it high. Regarding user satisfaction, it was found that 39% of users are dissatisfied with the service received, while 42% are moderately satisfied and 19% are satisfied. It was concluded, with a calculated p value ($p=0.000 < \alpha$ (alpha)= 0.05) and correlation coefficient (Rho = 0.917) that there is a positive and high correlation between the quality of the service and user satisfaction at the Augusto Health Center. Bernardino Leguía de Tacna – 2023.

Keywords: Service quality, user satisfaction, tangibility, health personnel.

Introducción

En el presente trabajo de tesis se aborda el tema de los componentes y propiedades asociados conformidad o ajuste de los pacientes de un centro de salud de la ciudad de Tacna. El objetivo principal de este estudio es analizar el vínculo las cualidades de las prestaciones en salubridad ofrecidos por el Centro de salud y la satisfacción de los usuarios que acude a él.

Tanto las propiedades asociadas al servicio como el nivel de ajuste de las expectativas de los pacientes son conceptos fundamentales en cualquier organización, y en el ámbito de la salud no es una excepción. En la actualidad, los usuarios de los servicios sanitarios buscan no solo una provisión del servicio atencional de calidad, sino también una atención personalizada y orientada a sus necesidades específicas.

Las cualidades de las prestaciones en salubridad se conceptúan como el rango nivel en que una entidad una organización es capaz de poder cumplir con las expectativas generadas en un grupo de usuarios, en términos de atención, eficiencia, efectividad, accesibilidad, seguridad y confort. Este concepto se ha convertido en un componente importante dentro de la administración de servicios sanitarios, ya que una óptima calidad del servicio puede contribuir a mejorar el ajuste de los pacientes y, por tanto, a la contribución de la reputación de la entidad.

La conformidad o ajuste del paciente, por su parte, hace referencia a la manera en que las personas perciben los componentes de un servicio y su grado de conformidad con él. Se trata de un indicador importante para analizar las propiedades del servicio ofrecido y para identificar áreas de mejora.

En el contexto de un Centro de salud de la ciudad de Tacna, las cualidades de las prestaciones en salubridad y el ajuste del usuario son aspectos fundamentales que deben ser evaluados y mejorados continuamente para garantizar una atención de calidad y satisfactoria para los pacientes. Además, el aumento de la demanda de atención médica personalizada y de calidad hace que

la evaluación de estos aspectos sea cada vez más relevante. De esta manera, el presente trabajo se divide en los siguientes apartados o capítulos:

Capítulo I, el planteamiento del problema se centra en la importancia de la calidad del servicio en el ámbito de la salud, especialmente en un contexto en el que los usuarios demandan cada vez más una atención personalizada y de calidad. Además, se hace especial hincapié en la necesidad de conocer la opinión de los usuarios sobre las cualidades de las prestaciones en salubridad en el Centro de salud, con el fin de optimizar las condiciones de la prestación y el ajuste de los usuarios.

Capítulo II, el marco teórico se llevó a cabo una revisión de la literatura relacionada con el concepto de las cualidades de las prestaciones en salubridad y su vinculación con el ajuste de pacientes en el ámbito sanitario. Se hace especial énfasis en los diferentes enfoques y modelos de calidad del servicio, así como en las herramientas y técnicas utilizadas para su evaluación.

Capítulo III, en cuanto a la metodología, se describe el diseño de investigación y los métodos utilizados para recopilar y analizar los datos. Se aplicó un cuestionario estructurado a un grupo de encuestados representativa de pacientes del Centro de salud de Tacna, y se utilizaron técnicas estadísticas para analizar los datos recopilados.

Capítulo IV, en cuanto a los resultados y discusión se presentan de forma detallada, analizando los principales hallazgos obtenidos en el estudio. Se destacan las fortalezas y debilidades del Centro de salud en cuanto a las cualidades de las prestaciones en salubridad y la conformidad o ajuste del paciente, y se establecen las posibles causas de los datos aportados.

Finalmente, se presentan las ideas concluyentes y sugerencias, donde se resumen las principales contribuciones del estudio y se proponen sugerencias para mejorar las propiedades de un servicio y su nivel de ajuste en pacientes de un centro de salud de Tacna. Se hace hincapié en la importancia de continuar trabajando en este ámbito para garantizar una atención de calidad y satisfactoria para las pacientes.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 DESCRIPCIÓN DE LA SITUACIÓN PROBLEMÁTICA

Dentro de la economía global del conocimiento, el imperativo de las organizaciones empresariales es mejorar continuamente los procesos a fin de generar ventajas competitivas que les permitan posicionarse como entidades líderes dentro de su sector, imperativo sobre el cual recae la rentabilidad de la inversión y las proyecciones de crecimiento a largo plazo (Arellano, 2017). Sin embargo, este imperativo debe matizarse, pues si bien tiene vigor independientemente se trate de una empresa privada o una entidad pública, la finalidad social que persiguen las entidades públicas la diferencia de las organizaciones privadas que buscan la rentabilidad y la fidelización de clientes. (Ordoñez & Zaldumbide, 2020)

Por tanto, las entidades públicas si bien brindan servicios que incorporan, un valor económico innegable, aportan, además, valor social, la cual es particularmente importante al interior de las entidades de administración gubernamental, las mismas que operan en favor de la calidad de vida; de allí que, dentro del sector gubernamental, el criterio de valor económico adquiere un cariz de valor social de los servicios gubernamentales, sobre el cual recae la eficacia, la eficiencia, la oportunidad y, de manera agregada, el nivel de conformidad de los pacientes. (Organización Panamericana de la Salud, 2017)

Tal como señala la Organización Mundial de la Salud (2019), las entidades que proporcionan servicios asistenciales con fondos públicos llevan a cabo sus actividades bajo parámetros financieros de capacidad de financiarse y cobertura, no obstante, la finalidad de su actividad es la de materializar el derecho a la

salubridad y el bienestar de la población, por ello, busca reducir las brechas de accesibilidad a los servicios de asistencia médica y los riesgos inherentes a los factores sociodemográficos de la salubridad asociados a la fiabilidad de los servicios y el monitoreo.

El incremento de las cualidades de las prestaciones en salubridad gubernamental forma parte de una iniciativa para poder disminuir las inequidades sociales, siendo que la calidad en el sector salud hace referencia a la disminución de los riesgos con base en los recursos agibles y valores socialmente extendidos (Febres et al. 2020). Por otro lado, la calidad en salud se puede considerar en tanto el nivel de cumplimiento de las condiciones de accesibilidad, atención y vigilancia que ostentan las organizaciones enfocadas en los servicios de salubridad (Díaz et al., 2016). Así, la calidad del servicio se considera un indicador fiable para evaluar las condiciones de accesibilidad existentes en los diferentes sistemas de salud, constituyendo un insumo imprescindible para la ejecución de mejoras dentro de los procesos.

La Organización Mundial de la Salud (2020) ha definido la calidad de los servicios de salud como una métrica que tiene por finalidad cuantificar si el usuario recibe, de manera eficaz o no, los servicios de diagnóstico e interventivo óptimos para el restablecimiento de su salud, tomando en cuenta los factores que rodean al paciente, bajo un nivel de riesgo mínimo de iatrogenia, así como de satisfacción dentro del proceso, dando cuenta que dicha valoración necesariamente pasa por un enjuiciamiento por parte del usuario, de donde se desprende que su evaluación es intrínsecamente subjetiva.

En ese sentido, la calidad del servicio puede haber sido definida como una serie de condiciones de accesibilidad y operatividad percibida por parte del usuario (Chacón, 2021), un juicio global asociado a la eficacia y eficiencia de una prestación de salud del que es objeto un paciente (Duque, 2005) o una valoración comparativa en relación a la excelencia o superioridad de un servicio con base en las expectativas de los usuarios (Belén et al., 2021), dando cuenta de que la manera en que se evalúa las cualidades del servicio dista mucho de la evaluación de calidad de un producto, siendo aquella, necesariamente subjetiva debido a la

intangibilidad de los atributos del servicio, a diferencia de los parámetros de durabilidad y número de defectos presentes en un producto (Terán et al., 2021).

A nivel internacional, tal como advierte Chacón (2021) los nuevos modelos de gestión pública han virado desde un énfasis en la mejora de procesos mediante los indicadores de eficiencia, extraídos principalmente del modelo de la calidad tangible, hacia una evaluación y mejoramiento de las cualidades a través de la conformidad de los usuarios, promoviendo la construcción de una percepción positiva con base en las características del servicio. Este giro hacia un modelo de la calidad intangible comporta un refuerzo del sentido de servicio del Estado en relación a los ciudadanos, ya que aquel debe ofrecer servicios de calidad a fin de proteger sus derechos subjetivos a la salud, atención y diagnóstico, haciendo énfasis en la inclusión social, la cobertura universal y el bien común. (Belén et al., 2021)

Tal como señala la Organización para la Cooperación y Desarrollo Económico (2021), la conformidad de los usuarios con los servicios gubernamentales, debe incorporar dos componentes: por un lado, tenemos el valor social y, por otro, el valor económico o rentabilidad económica, siendo que ambos elementos deben integrarse en un esquema de mejora continua, mejoramiento de la calidad de vida y bien común, asegurando un trabajo mancomunado, multinivel y tuitivo de la protección de derechos. De allí que la satisfacción de los beneficiarios sea objeto de uno de las finalidades de la Agenda 203, contenida dentro del rubro de “bienestar ciudadano”.

Bajo esta línea de argumentación, se puede ver la importancia de considerar la satisfacción como una construcción progresiva, paulatina y correlativa a la eficacia de los Estados por mejorar sus servicios gubernamentales. Sin embargo, por su naturaleza intangible, dicha construcción se basa en la confianza, seguridad, predictibilidad y premura de la atención, más aún dentro de los servicios de salubridad, donde se entrecruza la necesidad perentoria del paciente y el criterio de oportunidad en la atención (Soto, 2019). De esta eficacia, a la larga, dependerá, en gran medida, la disminución de los niveles de conflictividad social, la reducción de las brechas geográficas y el incremento del

nivel de vida de las personas, generando el “entorno propicio” para la confianza ciudadana. (Zafra et al., 2015)

Con base en estos datos, a nivel de Latinoamérica, dentro de los enfoques relacionados a la administración pública, se busca insertar el eje transversal de protección de derechos y la inclusión social, los mismos que buscan reforzar el papel de la Administración Pública para la provisión de óptimos servicios a la población, salvaguardando los bienes jurídicos socialmente valorados que constituyen parte esencial del “entorno propicio”. (Del Carmen, 2019)

No obstante, tal como ha señalado la Internacional de Servicios gubernamentales (2021) el objetivo de centrar el bienestar ciudadano como eje vertebral del manejo de las cualidades de los servicios gubernamentales implica concebir la mejora permanente e incremento de la conformidad de los usuarios no solo desde la arista de la satisfacción en tanto valoración subjetiva de las condiciones de servicio, sino, de base, la eficiencia de la metodología de servicios y el estiramiento de la tuición de derechos de los privados; por ello, el nuevo modelo integrado de gestión de las condiciones de los servicios de salubridad contempla desde un elemento de eficiencia bajo parámetros técnicos y tangibles, propios del modelo de calidad tangible, hasta un elemento ético y programático, que se sustancia en la valoración que tiene el ciudadano sobre el servicio prestado, propio del modelo de gestión de calidad intangible, elementos que deben ser circunscritos a una marco de protección de derechos y ampliación de su cobertura hacia las poblaciones más vulnerables.

Habiendo planteado la situación internacional en relación a las condiciones de los servicios gubernamentales y satisfacción ciudadano, pasaremos a describir la realidad a nivel nacional; de esta manera, el Grupo Datum Internacional (2019), realizó un estudio sobre el perfil de la conformidad del paciente peruano en base al provisión de atención en salud brindada, tanto por empresas privadas como por las entidades bajo administración pública advirtiendo que, en cuanto a las entidades públicas, los niveles de satisfacción eran preponderantemente medios o bajos, siendo que los factores que poseían mayor peso porcentual o explicativo se centraban en aspectos como las condiciones de la atención (comprensibilidad, escucha y capacidad para responder) y, con menos vigor en aspectos

infraestructurales o tangibles (cobertura, ambientes para atención, servicios higiénicos). De allí que, aspectos como la afabilidad en el trato, calidad de la información, demora en la atención y orientación sobre consultas fueron factores valorados por encima de aspectos como la limpieza, los asientos disponibles para la espera, seguridad y ventilación.

Dentro de la arista económica, el Ministerio de Economía y Finanzas (2021) realizó un diagnóstico a nivel nacional sobre las políticas de gestión de condiciones del servicio y el rango de conformidad de los pacientes en base a los servicios brindados por la administración pública dentro del rubro de salud. Así, se ha estimado que los factores a ser tomados en cuenta por la gestión de condiciones de servicios de salubridad se encuentra el nivel de horas invertidos para gestionar una atención, el número de interacciones necesarias para perfeccionar una derivación o referencia, la reducida capacidad logística y la escasez de personal profesionalizado o especializado, lo cual ha generado una percepción negativa de la salud pública, tanto por su lenta respuesta como por las inadecuadas características y propiedades de la provisión de salubridad.

De esta manera, se han realizado esfuerzos denodados para la mejora la gestión de las condiciones de salubridad dentro de las entidades públicas, las cuales se traducen en documentos como el diagnóstico “¿Cómo mejorar la calidad de los servicios gubernamentales ?” elaborado por la Presidencia del Consejo de Ministros (2021), la “Norma Técnica Para la Gestión de la Calidad de Servicios” de enero de 2021 elaborada por el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo (2021), el Documento Técnico MINS/DGSP-V.04 “Sistema de Gestión de la Calidad en Salud”. Estos documentos han asentado los lineamientos del Sistema de Gestión de Calidad de los Servicios de Salud, como organismo que tiene por objetivo brindar asistencia técnica y valorar las políticas de gestión de las cualidades de los establecimientos de salud dentro del territorio nacional en sus tres niveles de gobierno. (MINS, 2008)

Tal como señala el Ministerio de Salud (2008) la gestión de las condiciones de las prestaciones en salubridad son un elemento de la gestión institucional, siendo una obligación de los funcionarios y servidores del sector de salubridad es concretar las condiciones de aplicación de las medidas en sector salubridad a las

particularidades socioculturales de cada región; así, la gestión de calidad comporta actividades de planificación, organización, protección y mejora continua tanto en la calidad, como en la información para encaminar a la institución hacia una cultura de calidad.

En cuanto a la conformidad o ajuste del paciente, el Ministerio de Salud, en el año 2011, emitió, a través de la RM N° 527-2011/MINSA, emitió la “Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos y Servicios Médicos de Apoyo”, el cual define la conformidad o ajuste del paciente como rango de prestación por parte de la entidad sanitaria con base a las ideas de corte expectativo o ideas preconcebidas por parte de los usuarios. Por otro lado, la conformidad de los pacientes es un pilar fundamental para el análisis de la eficacia de las medidas gubernamentales en materia de salud, pues afecta la imagen institucional, la confianza del ciudadano en el Estado y la satisfacción de las necesidades de la comunidad.

De acuerdo a los datos aportados por el Instituto Nacional de Estadística e Informática (2018) dentro del Perú, existen cerca de 1600 entidades de gobierno subnacional en nivel de entidad de gobierno a nivel locales, las cuales, por su naturaleza administrativa y funcional están centradas en las tareas de gestión directa e independiente de los fondos con la finalidad de poder aplicar políticas y brindar servicios en los ámbitos de vivienda, esparcimiento, salubridad y ambiente. Sin embargo, tal como se aprecia de los datos, existen deficiencias en cuanto a la calidad de los servicios en las entidades municipales, debido a los limitados recursos presupuestarios asignados, personal sin capacitación en gestión pública o escasa capacidad logística e infraestructural que desemboca en la insatisfacción de los usuarios.

Según el Índice de Competitividad Regional 2020 elaborado por Instituto Peruano de Economía (2021), la región Apurímac, si bien avanzó en aspectos como infraestructura o entorno académico, ha descendido en aspectos relacionados con las instituciones, de donde podemos desagregar problemas o dificultades para elevar el nivel de ejecución pública, incremento de la conflictividad social, percepción de inseguridad, lo cual ha generado que la percepción de la gestión pública haya bajado en 3 puntos porcentuales. De esta

manera, dentro de los aspectos de gestión educativa, se resalta los avances a nivel infraestructural, con un incremento de 3 puntos porcentuales en eficacia presupuestaria y la mejora de las actividades de planificación con respecto a la última medición de indicadores de gestión del año 2018. Sin embargo, se observan deficiencias en cuanto a la agilización de trámites administrativos con el acortamiento de plazos y eficacia de la atención remota en tiempos del COVID-19.

A nivel local, en el desarrollo de la actividad profesional dentro del Centro de salud Augusto Bernardino Leguía de Tacna, se han observado, de manera no sistemática, las siguientes situaciones: problemas para la gestión de las citas médicas, tiempos prolongados de espera, problemas para la derivación de casos clínicos, falta de disponibilidad de equipos médicos, escasez de fármacos en dispensa de farmacia, desactualización del flujograma, falta de renovación de la señalética, reclamos planteados por los pacientes sobre la baja responsividad a la demanda de las oficinas de triaje, falta de empatía y claridad en las orientaciones que ofrecen los profesionales sanitarios, todo lo cual impacta de manera perjudicial en la conformidad del usuario.

1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1 Problema principal

¿Cuál es la relación entre la calidad del servicio y satisfacción del usuario del Centro de Salud Augusto Bernardino Leguía de Tacna – 2023?

1.2.2 Problemas específicos

- a. ¿De qué manera se relaciona la fiabilidad y la satisfacción del usuario del Centro de Salud Augusto Bernardino Leguía de Tacna – 2023?

- b. ¿De qué manera se relaciona la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario del Centro de Salud Augusto Bernardino Leguía de Tacna – 2023?
- c. ¿De qué manera se relaciona la confianza y seguridad y la satisfacción del usuario del Centro de Salud Augusto Bernardino Leguía de Tacna – 2023?
- d. ¿De qué manera se relaciona la empatía y la satisfacción del usuario del Centro de Salud Augusto Bernardino Leguía de Tacna – 2023?
- e. ¿De qué manera se relaciona la tangibilidad o aspectos tangibles y la satisfacción del usuario del Centro de Salud Augusto Bernardino Leguía de Tacna – 2023?

1.3 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.3.1 Objetivo general

Determinar cuál es la relación entre la calidad del servicio y satisfacción del usuario del Centro de Salud Augusto Bernardino Leguía de Tacna – 2023.

1.3.2 Objetivos específicos

- a. Determinar de qué manera se relaciona la fiabilidad y la satisfacción del usuario del Centro de Salud Augusto Bernardino Leguía de Tacna – 2023.
- b. Determinar de qué manera se relaciona la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario del Centro de Salud Augusto Bernardino Leguía de Tacna – 2023.

- c. Determinar de qué manera se relaciona la confianza y seguridad y la satisfacción del usuario del Centro de Salud Augusto Bernardino Leguía de Tacna – 2023.
- d. Determinar de qué manera se relaciona la empatía y la satisfacción del usuario del Centro de Salud Augusto Bernardino Leguía de Tacna – 2023.
- e. Determinar de qué manera se relaciona la tangibilidad o aspectos tangibles y la satisfacción del usuario del Centro de Salud Augusto Bernardino Leguía de Tacna – 2023.

1.4 JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

1.4.1 Justificación teórica

La presente investigación se justifica de manera teórica ya que la actividad del Estado se encamina hacia un bien socialmente valorado que es elevar las condiciones de vida de los ciudadanos, es decir, a contribuir al mejoramiento sostenido del valor social aportado a través de la salud pública, garantizando bienes fundamentales como la dignidad, la salud y la integridad, los cuales conforman el conjunto de bienes jurídicos vitales para la convivencia humana. Asimismo, se parte de modelos vigentes aplicados dentro de la administración pública como es el enfoque de administración de servicios públicos bajo el enfoque de procesos y el modelo de satisfacción centrado en los usuarios, ambos aplicados dentro de la salud pública, por lo que la presente investigación buscará su ahondamiento teórico y doctrinario.

Así, el abordaje teórico de las cualidades de las prestaciones en salubridad en el enfoque de procesos, tal como se puede apreciar de la expedición de la “Norma Técnica para la Gestión de la Calidad de Servicios” de enero de 2021, el mismo que aborda teóricamente la calidad de servicios como un conjunto de actividades encaminadas a incorporar valor social a los servicios brindados por el Estado en beneficio de la comunidad.

Por otro lado, en el caso de la satisfacción, este es abordado desde la perspectiva del ciudadano como una construcción valorativa y simbólica que sostienen los usuarios desde el primer contacto que tienen con la Administración Pública, por tanto, se relaciona con la percepción de eficacia, seguridad y capacidad de respuesta (Seminario et al., 2020). Al respecto, el modelo de evaluación de calidad que emplea el Ministerio de Salud (2012) desde la expedición de la “Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos y Servicios Médicos de Apoyo”, es el Modelo Centrado en la Calidad desde la Percepción del Usuario, por lo que la presente investigación ahondará en la profundización teórico-doctrinaria de dicho modelo teórico, más aún cuando forma parte de la fundamentación de los indicadores de salud internos empleados para la evaluación y mejora continua del sistema de salubridad a nivel nacional.

1.4.2 Justificación empresarial/organizacional

La presente investigación se justifica de manera empresarial/organizacional ya que se emplearán herramientas conceptuales vinculadas al estudio de las organizaciones, incidiendo en aspectos como funciones, responsabilidades, flujos de procesos y calidad del servicio. De esta manera, se busca resolver la ausencia de implementación de medidas para el manejo de las cualidades del servicio ofrecido por la Entidad Prestadora de Salud de la ciudad de Tacna, lo que repercute en la conformidad de los usuarios y la mejora continua de los servicios. Por otro lado, el Instituto Peruano de Economía (2022) con base a su Índice de Competitividad Regional 2022 ha evidenciado una tendencia media a la ejecución pública en el sector salud (73.0%), un ligero estancamiento en cuanto al mejoramiento de infraestructura (48.3%) y una percepción baja respecto de la gestión pública regional vinculado a los servicios de salud (16.4%). Con base a la evidencia a nivel regional, la Red de Salud Tacna se caracteriza por sus bajos niveles de satisfacción asociadas a la calidad de atención e infraestructura (Lupaca y Pandia, 2022) y la baja calidad de respuesta de sus servicios (Guzmán, 2021).

Por lo antes dicho, resulta fundamental estudiar las cualidades del servicio y la conformidad del usuario, identificando los componentes que se relacionan

más fuertemente con la satisfacción, en tanto valoración subjetiva de las condiciones del servicio, en tanto sus componentes de confiabilidad, aspectos de aseguramiento, eficacia de la respuesta y elementos no observables o intangibles. De esta manera, se persigue como finalidad la composición de dificultades dentro del ámbito social, lo cual parte de la conformidad o inconformidad con los servicios contraídos en relación a una Entidad Prestadora de Servicios de Salud, habida cuenta que el incremento de los niveles de desconfianza hacia la administración pública, reflejan un ensanchamiento de las brechas sociales y económicas, pues la demora en la programación de citas médicas, falta de respuesta ante emergencias y la falta de personal capacitado desemboca en pérdidas del valor social de la salud pública, la proliferación de incertidumbre jurídica y la vulneración de derechos fundamentales.

1.4.3 Justificación académica

La presente investigación se justifica de manera académica toda vez que se utilizarán técnicas de investigación apropiadas para las variables analizadas y se emplearán instrumentos de investigación confiables y precisos para recolectar datos relevantes y válidos; por otro lado, se emplearán los conocimientos teóricos, científicos y técnicos abordados en las asignaturas comprendidas en el programa de segunda especialidad en gestión pública, buscando proporcionar un trabajo que contribuya con la profesionalización de los servidores y constituyéndose en un recurso bibliográfico de consulta útil para la Academia.

Asimismo, debemos resaltar que los datos de la presente investigación podrán ser empleadas por otros investigadores que busquen contribuir a la línea de investigación, aportando datos para la discusión teórica. Asimismo, la justificación jurídico-legal recae sobre la Ley N° 27972 Ley Orgánica de Entidad de gobierno a nivel locales, la Ley N° 28175 Ley Marco del Empleo Público y la Norma Técnica para la Gestión de la Calidad de Servicios expedida por el Presidencia de Consejo de ministros, normativa que tiene por función normar los aspectos relacionados con las funcionalidades de los empleados públicos y las entidades en el ofrecimiento de servicios gubernamentales en favor de la ciudadanía.

En cuanto a la relevancia del presente trabajo radica en que la Región Tacna y la Red de Salud encargada de la gestión de los procesos de salud ha experimentado un estancamiento en cuanto a la conformidad con las cualidades del servicio por parte de los pacientes y una ligera tendencia a la baja en cuanto a sus indicadores de administración pública a nivel regional, a pesar de ostentar fortalezas a nivel logística y propietaria, por tanto, los resultados permitirán solucionar problemas coyunturales. En la misma línea de justificación, la novedad de esta pesquisa radica en que no hay disponibilidad de abordajes investigativos similares realizados dentro de la localidad que logren captar las principales necesidades relacionadas con las condiciones del servicio de salubridad gubernamental y la conformidad de los solicitantes, por ello, resulta importante este estudio ya que se realizará un análisis sobre las cualidades del servicio de salubridad a fin de proponer alternativas para la mejora continua de la atención implementando políticas de calidad al interior de la organización. Finalmente, en cuanto a los aspectos de la utilidad social, el presente proyecto busca proponer líneas de acción que permitan incrementar el valor social de las instituciones públicas a través de la mejora de los factores que generan mayor satisfacción, ya que se obtendrá información fiable y razonable que permitirá a la Dirección una mejor toma de decisiones.

1.5 HIPÓTESIS

1.5.1 Hipótesis general

La calidad del servicio se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario del Centro de Salud Augusto Bernardino Leguía de Tacna – 2023.

1.5.2 Hipótesis específicas

- a. La fiabilidad se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario del Centro de Salud Augusto Bernardino Leguía de Tacna – 2023.

- b. La capacidad de respuesta se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario del Centro de Salud Augusto Bernardino Leguía de Tacna – 2023.
- c. La confianza y seguridad se relacionan estadísticamente con la satisfacción del usuario del Centro de Salud Augusto Bernardino Leguía de Tacna – 2023.
- d. La empatía se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario del Centro de Salud Augusto Bernardino Leguía de Tacna – 2023.
- e. La tangibilidad o aspectos tangibles se relacionan estadísticamente con la satisfacción del usuario del Centro de Salud Augusto Bernardino Leguía de Tacna – 2023.

1.6 VARIABLES E INDICADORES

Variable: Calidad del servicio

Indicadores:

- Fiabilidad
- Capacidad de respuesta
- Confianza o seguridad
- Empatía
- Tangibilidad o aspectos tangibles

Variable: Satisfacción del usuario

Indicadores:

- Satisfacción por la atención médico-asistencial
- Satisfacción por la atención administrativa

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

2.1.1 Antecedentes internacionales

Procediendo con el análisis y revisión de información, se consultó la pesquisa de los investigadores **Salazar y Solando (2021)** titulada: “Propuesta de modelo de gestión por procesos para el servicio e imagenología del Hospital Municipal de la Mujer y el Niño de la ciudad de Cuenca”, en Ecuador, se verificó el efecto favorable de una propuesta para la optimización de la metodología de administración de procesos o actividades en el macro del servicio de salubridad provisionado por una entidad gubernamental.

En cuanto a la unidad analítica, se tomó en cuenta el proceso de gestión, la perspectiva de estudio fue numérica o cuantitativa, el alcance analítico será relacional, el diseño de metodología fue experimental y los resultados demuestran que la implementación optimizó las actividades de administración como la rapidez o premura para la atención, separación de citas médicas, programación de actividades, simplificación de trámites administrativos y la mejora de la calidad de los pacientes.

Se concluyó, con base en una métrica p-valor (0.000) que no excede el nivel de comprobación, que se advierten indicadores para la incidencia positiva y relevante de las cualidades de atención sobre la conformidad del paciente y todas sus dimensiones.

El segundo antecedente fue el trabajo elaborado por **Matute (2020)** el cual titula: “Valoración de la calidad de atención y su influencia en la conformidad de

los pacientes de los servicios de salud mental de la zona 8”, en Ecuador, corroboró la influencia de las cualidades del servicio de la prestación en la conformidad de pacientes de un servicio público de salubridad.

En cuanto a la unidad analítica, se tomó en cuenta al usuario, la perspectiva de estudio fue numérica o cuantitativa, el alcance investigativo de corte explicativo, nivel de intervención no experimental y los resultados demuestran que las cualidades de la atención en salubridad fue inferior con una métrica porcentual de 45% respecto de la variable, además, la conformidad del paciente fue baja a regular con una métrica porcentual de 34%, encontrando entre las principales falencias los tiempos prolongados de espera, poca eficacia para el manejo de las atenciones, cronograma y ausencia de especialistas para la provisión del servicio de segundo orden. Se concluyó, con base en una métrica p-valor (0.000) que no excede el nivel de comprobación, que se advierten indicadores para la incidencia positiva y relevante las cualidades de las prestaciones en salubridad sobre la conformidad o ajuste del paciente y todas sus dimensiones.

El tercer antecedente fue el trabajo elaborado por **Ligña (2020)** el cual titula: “Evaluación de la calidad de atención y la conformidad del paciente de la clínica prestadora externa del IESS Odontomédica” el cual demostró la vinculación entre las cualidades del servicio de atención en salubridad y la conformidad que experimentó el paciente de una entidad de salud de administración privada.

En cuanto a la unidad analítica, se tomó en cuenta el usuario, la perspectiva de estudio fue numérica o cuantitativa, el alcance analítico será relacional, nivel de intervención no experimental y los resultados demuestran que la calidad de la atención fue inferior con una métrica porcentual de 37% de la muestra, además, la conformidad del paciente fue inferior con una métrica porcentual de 41%, observándose como principales problemas el escaso número de cupos de atención, largos lapsos de espera para la atención, la poca disponibilidad de tecnología médica, baja disponibilidad de personal asistencial y bajo nivel de seguimiento del paciente.

Se concluyó, con base en una métrica p-valor (0.000) que no excede el nivel de comprobación, que se advierten indicadores para la incidencia positiva y relevante de las cualidades de las prestaciones en salubridad sobre la conformidad o ajuste del paciente.

El cuarto antecedente consultado fue el trabajo de **Mariscal y Valdiviezo (2020)** titulado: “Evaluación de las condiciones de la atención y satisfacción del protocolo de triaje hospitalario para los pacientes auto-referidos en el área de emergencia de tres hospitales de referencia de la zona 8”, el cual demostró la incidencia de las condiciones de la prestación sobre la conformidad de los solicitantes de un establecimiento sanitario de administración pública.

En cuanto a la unidad analítica, se tomó en cuenta el usuario, la perspectiva de estudio fue numérica o cuantitativa, el nivel correlacional, componente de intervención no experimental y los resultados demuestran que las cualidades de las prestaciones en salubridad arrojó un métrica porcentual de 54% de la muestra, además, la conformidad del paciente arrojó un métrica porcentual de rango regular con un 45%, observándose fortalezas a nivel infraestructural, administrativa y comunicacionales, observándose tiempos de espera reducidos, buena disponibilidad del personal para la orientación, cumplimiento de los protocolos para el triaje hospitalario y la disponibilidad de médicos en las distintas especialidades; además, debe apuntarse que, a pesar de presentar un bajo puntaje en cuanto a los elementos intangibles del servicio, como la escasez de fármacos en farmacia y de escasos equipos médicos, la dimensión que obtuvo una valoración más alta fue la empatía o los elementos comunicacionales de la vinculación entre paciente y proveedor.

Se concluyó, con base en una métrica p-valor (0.000) que no excede el nivel de comprobación, que se advierten indicadores para la incidencia positiva y relevante de las cualidades de las prestaciones en salubridad sobre la conformidad del paciente y todas sus dimensiones.

El quinto antecedente consultado fue el trabajo de **Alava (2021)** titulado: “Evaluación de las condiciones de los servicios de salubridad del Subcentro de Salud del cantón Quinsaloma y la conformidad del usuario”, el cual demostró la

incidencia de las cualidades de las prestaciones en salubridad sobre la conformidad de los pacientes de un establecimiento signatario de administración pública.

En cuanto a la unidad analítica, se tomó en cuenta el usuario, la perspectiva de estudio fue numérica o cuantitativa, el alcance analítico será relacional, componente de intervención no experimental y los resultados demuestran que las cualidades de las prestaciones en salubridad arrojaron un rango porcentual alta de 37% de la muestra, además, la conformidad del paciente arrojó una métrica porcentual regular de 39%, observándose puntajes altos en cuanto a la fiabilidad del servicio, empatía, rapidez para satisfacer la demanda y disponibilidad de ambientes para la provisión del servicio y relativamente bajos, para la dimensión aspectos tangibles.

Se concluyó, con base en una métrica p-valor (0.001) que no excede el nivel de comprobación, que se advierten indicadores para la incidencia positiva y relevante de las cualidades de las prestaciones sanitarias sobre la conformidad del solicitante y todas sus dimensiones.

2.1.2 Antecedentes nacionales

El primer antecedente a nivel nacional bajo consulta fue el trabajo desarrollado por **Tirado (2022)** titulado: “Calidad de servicio y satisfacción del paciente de medicina general atendido por teleconsulta en el Centro Médico Parroquial la Trinidad, 2021”, el cual demostró la vinculación entre las condiciones de la atención y la conformidad experimentada por los pacientes de un establecimiento de salud.

En cuanto a la unidad analítica, se tomó en cuenta el usuario, la perspectiva de estudio fue numérica o cuantitativa, el alcance analítico será relacional, componente de intervención no experimental y los resultados demuestran que las cualidades de las prestaciones sanitarias arrojaron una métrica porcentual de 83.3% de los pacientes estuvieron conformes, además, dentro del análisis de alcance correlacional inferencial para cada componente escrutado.

Se concluyó que existe vinculación positiva regular (0.535) y relevante ($p=0.000$) entre las condiciones de la atención y la conformidad del paciente del servicio sanitario de primer nivel respecto del esquema de trabajo de la teleconsulta en un Centro médico.

El segundo antecedente a nivel nacional consulta fue el trabajo desarrollado por **Vásquez (2020)** titulado: “Calidad del servicio y satisfacción del paciente externo en el servicio de gineco-obstetricia, Hospital Luis Heysen Chiclayo”, en el cual se demostró la vinculación entre las cualidades de las prestaciones sanitarias y la conformidad de un grupo de solicitantes de atención de un servicio de obstetricia.

En cuanto a la unidad analítica, se tomó en cuenta el usuario, la perspectiva de estudio fue numérica o cuantitativa, el alcance analítico será relacional, el diseño no experimental y datos resultantes demuestran que la calidad de la atención evidenció un rango de conformidad del paciente externo predominantemente satisfecho con 39.4%; por otro lado, las encuestadas han mostrado puntajes positivos en la dimensión infraestructura, así como en cuanto al dominio vinculación entre médico paciente, atención oportuna, entre otros factores.

Se puede concluir que las condiciones de la atención y dimensiones se relacionan de manera positiva o directa con la conformidad de los pacientes.

El tercer antecedente a nivel nacional consulta fue el trabajo desarrollado por **Vargas (2018)** titulado: “Calidad de Servicio y Satisfacción del Paciente del Área de Farmacia. Hospital de Lircay-Huancavelica, 2018”, el cual explicó cómo las características del servicio se relacionan estadísticamente con la conformidad de los pacientes o solicitantes en un centro para la provisión de servicios de salubridad.

En cuanto a la unidad analítica, se tomó en cuenta el usuario, la perspectiva de estudio fue numérica o cuantitativa, el alcance analítico será relacional, el diseño no experimental y los resultados demuestran que la calidad de la atención evidenció el rango de conformidad del paciente externo predominantemente

insatisfecho con 35.5%, medianamente satisfecho con 31.5% y 33% satisfechos. En cuanto a los resultados inferenciales, se asentó evidencia que sugiere la vinculación significativa entre confiabilidad (Tau b = 0,737; p = 0,002), tangibilidad (Tau b = 0,705; p=0,000), seguridad y la conformidad del paciente (Tau b = 0,795; p = 0,001).

Se puede concluir que existe vinculación estadísticamente significativa entre las condiciones de la atención y sus dimensiones con la conformidad de los solicitantes.

El cuarto antecedente a nivel nacional consulta fue el trabajo desarrollado por **Ascona (2018)** titulado: “Calidad del Servicio y Satisfacción del Paciente en el Centro de Salud Túpac Amaru Inca de Pisco, 2018”, en el cual se demostró la vinculación entre las cualidades de las prestaciones sanitarias y el rango de conformidad de los solicitantes.

En cuanto a la unidad analítica, se tomó en cuenta el usuario, la perspectiva de estudio fue numérica o cuantitativa, el alcance analítico será relacional, el diseño no experimental y los datos aportados demuestran que las condiciones de la atención son predominantemente de rango regular con 59%, así como la conformidad que es regular o regular con 48%.

Se puede concluir que existe una vinculación de Rho Spearman $RS = 0,752$ por tanto, se interpreta la presencia de una vinculación directa entre las cualidades de las prestaciones sanitarias y la conformidad o ajuste del paciente.

El quinto antecedente a nivel nacional consulta fue el trabajo desarrollado por **Ku (2018)** titulado: “Calidad del Servicio y Satisfacción del Paciente en Consulta Externa del Centro de Salud la Tinguña, junio 2018”, en el cual se demostró la vinculación entre las propiedades y características del servicio de salud y la conformidad o nivel de ajuste de un grupo de pacientes de un establecimiento de salud.

En cuanto a la unidad analítica, se tomó en cuenta el usuario, la perspectiva de estudio fue numérica o cuantitativa, el alcance analítico será relacional, componente de intervención no experimental y los resultados aportados

demuestran que las condiciones de la atención fueron buenas en un 15%, en cuanto a la conformidad del paciente el 14% de ellos se considera satisfecho.

Se puede concluir que existe vinculación entre las variables las cualidades de las prestaciones sanitarias y la conformidad o ajuste del paciente con un $p=0,000$ reflejando una métrica de vinculación Rho de Spearman ascendente a 0,751.

2.2 BASES TEÓRICAS

2.2.1 Definición de calidad del servicio

Boada (2019) señala que el vocablo calidad tiene como raíz la referencia al conjunto de características relacionadas con una cosa y que permite apreciarla como superior o de mayor frente a otras de su mismo tipo. De esta manera, podemos señalar que la calidad describe y engloba una serie de propiedades atributos que tiene un objeto y que son inherentes o intrínsecos a él.

Según la Organización Mundial de la Salud (2021) indica que las condiciones del aprovisionamiento de la atención en salubridad, dentro del campo de la salud, se conceptualiza como el grado o rango de ajuste de las expectativas de los pacientes y las condiciones intangibles del servicio asistencial, por tanto, se basa en un análisis de beneficios para la salud.

Belén et al. (2021) señalan que la calidad designa la presencia de determinados atributos, cualidades o propiedades de un objeto y que se ajusta a una serie de parámetros de funcionalidad, satisfacción, etc.; por tanto, la calidad se valora con respecto a un estándar o un criterio definitorio que permite clasificar un objeto en rangos, desde una calidad deficiente hasta una calidad óptima.

Por otro lado, Belén et al. (2021) señalan que la calidad no solo se refiere a la presencia de determinadas cualidades o propiedades, sino que puede hacer referencia a propiedades de corte intangible o inmaterial, de esta manera, la

calidad no se reduce a describir las propiedades de un producto, sino también a describir las condiciones que tornan un servicio como cualificado o de calidad.

Arellano (2017) indica que la calidad al interior del área de las prestaciones de salubridad debe centrarse sobre la calidad del servicio de atención, la misma que busca recrear un juicio global sobre las condiciones de trato, aplicación de tecnología, fiabilidad y seguridad que se llevan a cabo a lo largo de toda la cadena de valor.

Calero et al. (2021) explican que las cualidades de las prestaciones sanitarias, engloban la aplicación de conocimientos científicos, innovación tecnológica-médica a fin de incrementar los niveles de las condiciones vitales de los sujetos por sobre los riesgos que corre de no solicitar los servicios de salud, de esta manera, el rango de calidad alto se producirá cuando la atención que se lleva a cabo dentro de un establecimiento de salud comporte mayores ventajas que riesgos. Sin embargo, esta definición debe ser discutida en el extremo en que solo se enfoca en la dimensión técnica o tecnológica de la atención dentro del campo de la salud.

Dalhousie (2022) señala que la calidad de la atención posee dos elementos característicos, el primero de ellos es el dominio técnico o especialización de los servicios proveídos; por otro lado, se tiene el domino o elemento interpersonal, el cual engloba la relaciones que existe entre los servidores y los clientes o usuarios, siendo importante incorporar un criterio sociocultural para los dos elementos.

Tal como expresa Del Carmen (2019) las cualidades de las prestaciones en salubridad son un elemento importante a fin de poder controlar la calidad dentro de las prestaciones de asistencia ya que facilita conocer las propiedades intangibles del servicio, por lo que se vinculará con la satisfacción de los usuarios o clientes. Entre los subcomponentes del control de calidad del servicio encontramos el análisis de organización, diseño de procesos y control de resultados.

Dentro de la gestión pública en salud, tal como señala Duque (2005), las cualidades de las prestaciones en salubridad se relacionan con elementos como la

seguridad, calidez de la persona, servicio individualizado, rápida respuesta y ambientes del establecimiento, lo que es medible a través de la apreciación de los usuarios, quienes son los destinatarios finales del valor social aportado por la cadena de valor del sistema de salubridad.

2.2.2 Importancia de la calidad de atención

Las cualidades de las prestaciones sanitarias son un pilar fundante de la gestión pública en salud, toda vez que permite observar las condiciones en que se lleva a cabo la provisión de los servicios asistenciales en todas especialidades. Tal como señalan Febres y Mercado (2020), la calidad de la atención debe basarse en conocimientos y saberes basadas en la evidencia, siendo fundamental para obtener una cobertura universal; así, la calidad de la atención es parte del compromiso que asumen los estados para la salvaguarda y aseguramiento de sus condiciones de conexos al de la salud, tanto en su acepción de restitución como de mantención.

Guadalupe et al. (2019) señalan que la importancia de medir las cualidades de las prestaciones en salubridad impacta sobre la posibilidad de mejorar la eficacia de la empresa, la percepción de seguridad, la profesionalización del recurso humano y redundante en el posicionamiento de la organización frente a las demás. Dentro del ámbito de la actividad pública, la organización no busca la rentabilidad, sino generar valor social agregado, por lo que sus funciones se rigen bajo el principio de valor social.

Amora (2021) indica que la importancia de las cualidades de las prestaciones en salubridad dentro de la salud pública busca incorporar una métrica de medición de la actividad para la mejora de las medidas para optimizar las cualidades de la prestación y los indicadores de salud. Por otro lado, la calidad del servicio es un conglomerado de indicadores que integra indicadores objetivos como los de infraestructura, tangibilidad, seguridad, disponibilidad y presencia de artículos, así como el de elementos intangibles como el nivel del trato, empatía, estrategias de comunicación y confianza.

2.2.3 Propiedades de la calidad de atención

Según Malpartida et al. (2021) entre las principales, características y atributos de la calidad de la atención tenemos:

- *La eficacia*, la cual designa la capacidad de una entidad para brindar servicios relacionados con el restablecimiento o cuidado de la salud, asimismo, estos servicios deben asentarse en la evidencia;
- *Seguridad*, la misma que hacer referencia a la disminución de los daños a las personas para el cuidado de su salud; y,
- *Centrado en el cliente*, usuarios o personas, es decir, la atención debe dirigirse a responder y satisfacer las demandas, requerimientos y necesidades de los usuarios.

Por otro lado, Sánchez (2016) explica que las buenas condiciones de las prestaciones en salubridad reúnen las siguientes características:

- *Criterio de oportunidad*, hace referencia a la disminución de los tiempos de espera para poder acceder a la atención, así como al acaecimiento de retrasos, imprevistos o percances que puedan generar perjuicio al usuario.
- *Equitativo*, hace referencia a una atención igualitaria o equivalente sin comportar distinción alguna con base a las características fenotípicas, sexo, procedencia o nivel socioeconómica.
- *Integrado*, hace referencia a la disponibilidad de servicios y especialidades dentro del establecimiento de salud, por ello, cuando un usuario solicita hacer uso del servicio de salud, el establecimiento pone a su disposición la amplia gama de especialidades para el restablecimiento o mantención de su buena salud.
- *Eficiente*, hace referencia al uso de todos los recursos que se encuentran disponibles para maximizar el valor social de la cadena de valor en el establecimiento de salud.

2.2.4 Elementos de la calidad del servicio

Vergíu (2022) explica que las cualidades de las prestaciones en salubridad tienen diferentes elementos que, concatenados, proporcionan la valoración global de calidad, de esta manera, desarrolló:

- *Elemento técnico-científico*, dentro de este elemento podemos ubicar a todos los conocimientos médicos, asistenciales y de cuidado, así como la tecnología que posee el Centro y del que hace uso para poder brindar la atención solicitada. Tal como señala Vergíu (2022), este elemento reúne, a su vez, el criterio de oportunidad, principio de eficacia, integralidad de la respuesta y la accesibilidad al sistema.
- *Elemento administrativo*, sintetiza las condiciones de eficacia y rapidez de la respuesta a nivel administrativo que lleva a cabo el establecimiento, así como la organización interna en favor del paciente. A su vez, este elemento, abarca criterios como el de seguridad en el servicio y condiciones ambientales como la pulcritud de los ambientes de atención, cuidado de la privacidad de los pacientes, disponibilidad de los servidores y los costos de la atención.
- *Elemento humano*, este elemento hace referencia a la capacitación de los colaboradores a nivel interno y los usuarios que solicitan el servicio de salud, asimismo, se vincula con la experiencia de los servidores, su grado de apertura, el nivel de trabajo coordinado, rango de fiabilidad de los servicios prestados, grado de comunicación intragrupo, servicios de cuidado del paciente y nivel de respuesta.

Por otro lado, Zafra et al. (2015) han señalado que los pilares de la calidad o desempeño de las cualidades de las prestaciones en salubridad contemplan los siguientes dominios: a) cuantificación de los resultados, el mismo que facilita que las organizaciones que se desempeñan en el rubro de la salud, conozcan y analicen

los diferentes indicadores de gestión pública de salud para implantar mejoras, entre las principales tenemos, la tasas de mortalidad, el rango de morbilidad y natalidad; b) cuantificación de los procesos, el cual describe el nivel en que se cumplen los protocolos a nivel institucional; y, c) cuantificación de la satisfacción, el cual permite conocer el nivel de acomodación de las expectativas de los pacientes y las condiciones de las prestaciones.

Por ello, tal como podemos observar que las cualidades de las prestaciones en salubridad, se ubican y contextualizan dentro del desempeño las cualidades de las prestaciones sanitarias, el cual contempla el análisis de resultados, procesos y el de satisfacción, siendo este último dominio el que se ha considerado como particularmente importante dentro de la monitorización de las cualidades de las prestaciones en salubridad, ya que la manera más fiable de conocer el nivel de respuesta de una entidad frente al requerimiento de servicios de salud de un paciente es preguntando directamente a los usuarios.

2.2.5 Modelos de la calidad del servicio

En el siguiente párrafo, se presentarán los principales modelos de administración de las cualidades de las prestaciones sanitarias y que son aplicables al rubro de del suministro de prestaciones de servicios de salubridad:

a. Modelo ISO 9001:

Se trata de un modelo internacional de certificación de calidad denominado por sus siglas en inglés como Estándar Internacional de Organización (ISO), el cual, es el nombre del organismo supranacional creado en el año 1947 por la iniciativa mancomunada de 25 países para agilizar los procesos de coordinación e integración entre estados a nivel normativo y procedimental en aras del intercambio comercial.

En cuanto a la gestión de la calidad de la atención al cliente, la ISO 9001 pone énfasis en aspectos de tipo organizacional basados en el cliente, el afianzamiento del liderazgo, la participación activa del personal en los procesos, la implementación de un sistema centrado en la gestión, actividades

de mejora continua, toma de decisiones con base en objetivos organizacionales y relaciones fuertes con los proveedores.

En cuanto a los procesos necesarios para la aplicación de la ISO 9001, se debe contar con un equipo de trabajo o servidor encargado o responsable de la calidad dentro de la organización, diseño y supervisión de los planes de trabajo; además, debe llevarse a cabo una revisión de las necesidades de capacitación interna, un plan de actividades para la mejora de la motivación intrínseca del personal encargado de la atención, mecanismos para el perfeccionamiento de la comunicación intragrupo, así como el fomento de las políticas de mejora continua.

Doria (2019) señala que la ISO 9001 se basa en un modelo de gestión de procesos y mejora continua, por lo que su aplicación parte de un diagnóstico inicial de las necesidades de la organización, identificación de las debilidades asociadas a la calidad de la atención a través de una auditoría diagnóstica. En esa línea, Díaz et al. (2016) señala que la auditoría tiene la finalidad de revisar el rango de ajuste entre los procedimientos y la normativa y los objetivos de la organización.

La función del área responsable de la calidad deberá estatuir políticas de calidad, así como objetivos, metas y estándares a alcanzar dentro de un plazo determinado, los cuales deben ser compatibles con el contexto organizacional, la dirección a nivel estratégico y la satisfacción de los usuarios.

b. Modelo JCAHO

Se trata de un modelo diseñado por la Joint Commission on Accreditation of Health Care Organizations, organismo norteamericano que partió de la iniciativa de distintas corporaciones en 1951 para la normalización de la calidad específicamente dentro del ámbito sanitario o asistencial. Los pilares centrales de este modelo de calidad de la atención son la mejora continua de los procesos y el perfeccionamiento de las competencias laborales del recurso humano, partiendo de un enfoque sobre el reconocimiento interno el lugar del tradicional reconocimiento o valorización externa.

Díaz et al. (2016) señala que este modelo se centra en la evaluación global de la organización sanitaria mediante dos macroprocesos: a) funciones centradas en la organización, relacionadas con los aspectos técnicos y normativos del funcionamiento intra áreas y b) funciones centradas en el paciente, vinculadas a las políticas de atención al cliente, disponibilidad de personal, tiempos de espera, etc.

Belén et al. (2021) indican que el modelo JCAHO proporciona, a través de su diagnóstico global, una valoración general sobre la organización y no un diagnóstico o evaluación a nivel desagregado de sus estructuras inferiores, a saber, por servicios, unidades, departamentos, grupos de trabajo, etc., por lo que se le denominado un modelo de acreditación externa de la calidad.

Belén et al. (2021) explican que el modelo JCAHO contiene cinco estándares en los que debe basarse una política de calidad en la atención dentro del ámbito sanitario, entre las que se tiene la participación e integración activa de la comunidad, direccionamiento hacia el paciente, enfoque de gestión de los servicios, perfeccionamiento de la calidad-seguridad y establecimiento de objetivos internacionales de seguridad en favor del usuario.

c. Modelo EFQM

Se trata de un modelo diseñado por la Fundación Europea para la Gestión de la Calidad en el año 1988 como resultado de un esfuerzo conjunto de catorce corporaciones que bajo el nombre de “Modelo de Excelencia” crearon un modelo de corte comparativo y de supervisión de la calidad.

Becerra y Condori (2019) señalan que el modelo prioriza el diagnóstico de la organización con base a un modelo teórico ideal u óptimo a través de evaluación o exámenes periódicos, tomando en consideración criterios base y diseñando planes de trabajo para la mejora continua de la organización.

Belén et al. (2021) señalan que el modelo lleva a cabo la evaluación a través de nueve criterios, los cuales pueden agruparse en dos bloques: criterios de tipo facilitador, entre los que se encuentran los atributos como liderazgo, la política institucional y el nivel estratégico alcanzando, las características

relacionadas con el manejo de la demanda, las alianzas, recursos disponibles y la calidad de los procesos.

En segundo lugar, se tienen los resultados en los clientes o usuarios externos, los resultados en los usuarios internos o clientes internos, donde entran a tallar aspectos de adherencia, compromiso o vinculación con la organización, asimismo, los resultados a nivel social, toda vez que la organización incorpora valor social a través de los servicios prestados y, finalmente, los resultados clave, vinculados con el cumplimiento de metas físicas.

2.2.6 Dimensiones de la calidad del servicio

Dentro del ámbito nacional, el Ministerio de Salud (2012) a través de la expedición la R.M N° 527-2011/MINSA que contiene “Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Cliente Externo en los Establecimientos y Servicios Médicos de Apoyo”, ha tenido a bien regular la manera en el que se evalúan las cualidades de las prestaciones en salubridad en los diferentes establecimientos de salud mediante la adaptación de un cuestionario con base en el modelo Servqual, recurso que, parte de desemejanza entre expectativas y las percepciones de los usuarios, permitiendo evaluar su satisfacción a través del rango de calidad de los servicios sanitarios y asistenciales. De esta manera, las cualidades de las prestaciones en salubridad se pueden desagregar en los siguientes componentes analíticos:

a. Dimensión fiabilidad

Esta dimensión hace referencia a la capacidad operativa de los servidores del establecimiento de salud para la realización de los procesos atinentes al servicio bajo parámetros técnicos, deontológicos y de oportunidad. Seminario et al. (2020) señalan que dentro de este dominio se incluyen las expectativas de los pacientes en relación a la prestación de salubridad cumplirá los objetivos preestablecidos, el nivel de estandarización de los procesos y la organización interna del establecimiento.

Según el Ministerio de Salud (2012) la dimensión fiabilidad abarca la percepción que tiene el usuario de ser atendido de manera igualitaria, sin

importar alguna condición como sexo, condición socioeconómica, etc., asimismo, el respeto por el orden de solicitud o de llegada, acorde a los horarios establecidos por el Centro de salud, la presencia de mecanismos para canalizar las quejas de los usuarios y que se cuente con una farmacia abastecida con los fármacos prescritos por el médico.

b. Dimensión capacidad de respuesta

Este componente hace referencia a capacidad de afrontar la demanda o presión de solicitudes que tiene un establecimiento para cubrir las demandas de los solicitantes de servicios de salud, en suma, la capacidad que tiene para el servicio con prontitud y eficacia. Según Lezcano y Cardona (2019) incluye también la disposición y actitud que manifiestan los servidores para llevar a cabo sus labores de manera rápida, oportuna e integral, además de celeridad y ordenada.

Según el Ministerio de Salud (2012) la dimensión capacidad de afrontar la demanda o presión de solicitudes tiene como eje central la rapidez o celeridad en la respuesta, ya que considera que el tiempo de espera es un criterio fundamental para analizar las cualidades de las prestaciones sanitarias, pues un servicio lento o desproporcionado puede traer consecuencias en la mejora del paciente. Esta celeridad abarca desde la atención en oficinas administrativas como caja, consultorios de laboratorio, de exámenes auxiliares y de la expedición de fármacos en farmacia.

c. Dimensión confianza o seguridad

Esta dimensión hace referencia a la habilidad, aptitud y destreza del recurso humano de la organización con base en su rango de especialización para brindar información y datos sobre los alcances del servicio a las personas con problemas de salud, en suma, la capacidad de ser comprensibles, accesibles y ágiles al momento de informar los alcances de su labor, reforzando el sentido de confianza hacia la organización.

Según el Ministerio de Salud (2012) la dimensión confianza o seguridad abarca la amabilidad de los servidores, así como su destreza para transmitir

confianza; particularmente importante es el respeto por la privacidad, la realización del examen físico integral parte del médico, el llenado de la historia clínica, el respeto de un lapso para la absolución de las preguntas del paciente y la actitud de confianza y apertura por parte de los profesionales de la salud.

d. Dimensión empatía

Esta dimensión hace referencia a la capacidad de los servidores para ser sensibles a las demandas de los usuarios con base a la comprensión de su manera de pensar, valorar su punto de vista y estrechando las relaciones interpersonales con ellos para aproximarse a sus requerimientos. Esta dimensión contempla, por tanto, el rango de comunicación que existe dentro del espacio de atención, así como la capacidad de generar sentimientos de simpatía, afabilidad y entendimiento mutuo.

Según el Ministerio de Salud (2012) la dimensión si bien abarca las destrezas comunicacionales útiles para la comprensión del punto de vista ajeno, estas se manifiestan a través de una atención personal, individualizada y singular, el cuidado por los detalles dentro de la atención, la manifestación de interés por parte del personal de salud, la comprensión de las indicaciones brindadas por el sanitario, tanto de los resultados de análisis como de los procedimientos a realizar, sí como del tipo de tratamiento, la dosificación y probables efectos adversos.

e. Dimensión tangibilidad o aspectos tangibles

Esta dimensión hace referencia a los atributos o propiedades concretas o materiales que son percibidas directamente por el usuario y sobre los que se apoya para generarse un juicio sobre la calidad de la atención brindada al interior de la cadena de valor en salubridad. Entre las principales, tenemos la conservación o estado aparente de los ambientes para la restación, equipos médicos, recursos disponibles e indumentaria del personal.

Según el Ministerio de Salud (2012) la dimensión tangibilidad abarca no solo aspectos meramente infraestructurales, como el estado de conservación de las

instalaciones, materiales e indumentaria, sino, además, la presencia e idoneidad de la señalética dentro del establecimiento, la presencia de personal que tenga por función la orientación del usuario, la disponibilidad de los equipos y la limpieza y pulcritud de los ambientes de atención y emergencia.

2.2.7 Definición de la satisfacción del usuario

Según Grundgeiger et al. (2021) la conformidad o ajuste del paciente es un juicio valorativo, de corte subjetivo y de nivel individual que resulta clave para poder valorar la calidad y que es el indicador más empleado para la valoración de la eficacia de los servicios sanitarios, expresando su cuantificación en grados, niveles o rangos respecto a las respuestas contabilizadas de los usuarios.

Tal como señala la Organización Mundial de la Salud (2016) los establecimientos de salud deben tener una capacidad óptima para ser capaces de responder a los requerimientos o demandas de servicios de salud, tanto si son públicas o privadas, asegurando que el paciente reciba, el diagnóstico oportuno, el proceso interventivo o terapéutico y el seguimiento indicado. De allí que la satisfacción con el servicio por parte del usuario del servicio de salud sea un juicio valorativo que se forma desde que acude a solicitar los servicios de salud hasta que es prescrito y monitoreado por parte del sistema de salubridad.

Dalhousie (2022) señala que la satisfacción del usuario es una percepción subjetiva que nace del contacto directo que tiene el paciente con las condiciones objetivas, humanas y de interacción en que se ofrece el servicio de salud, por lo que está fuertemente condicionada por condiciones culturales, preceptos sociales sobre la enfermedad y pautas de cuidado.

Soto (2019) señala que la conformidad de los pacientes se condiciona a la rapidez, especificidad y eficacia con que los servicios de salud responden ante las demandas de los diferentes solicitantes o usuarios; asimismo, se debe tomar en cuenta el papel de las expectativas, ya que la satisfacción puede considerarse una diferencia entre las expectativas o juicios preestablecidos o esperados sobre el servicio y las percepciones sobre el mismo.

Zafra et al. (2015) señalan que la utilidad de la conformidad del paciente descansa sobre el ideal expectativo e intereses de los pacientes en relación a los componentes las cualidades de las prestaciones en salubridad y a las percepciones de estos con base a la conformidad de las expectativas sostenidas.

Desde un punto de vista diferente, Guadalupe et al. (2019) esclarecen que la conformidad o ajuste de un determinado sujeto solicitante es el rango de rendimientos de los ideales de corte expectativo o preconceptos que tiene el entorno de las prestaciones provisionadas por un establecimiento de salud con base a los componentes o dominios de la calidad de la atención.

Por otro lado, Cevallos (2021) señala que la satisfacción del servicio contiene tres elementos: rango de atención percibida y sus beneficios en el cuidado de la salud de la comunidad, aspectos de corte organizativo-administrativo y los aspectos vinculados con la empatía, la comprensibilidad y accesibilidad de los servidores, todo lo cual permiten generar un juicio de valor sobre la atención recibida por parte del usuario externo.

Chacón et al. (2021) señalan que conformidad o ajuste del paciente se conceptúa como la confluencia entre las ideas generadas de manera anticipada al rendimiento de los servidores del servicio solicitado, la percepción de dicho desempeño, aspectos intrínsecos de calidad y la brecha entre las expectativas y los rendimientos a nivel desagregado.

Por otro lado, Burgos y Morocho (2020) señalan que la importancia de la conformidad o ajuste del paciente recae sobre la adherencia terapéutica, ya que un paciente o usuario externo que se encuentra conforme con las condiciones médicas, asistenciales y administrativas de atención será más susceptibles de seguir las pautas de atención e intervención dadas por el personal de salud.

Bollet et al. (2020) señalan que la importancia de medir la conformidad o ajuste del paciente se vincula con el conocimiento de los indicadores de eficacia del sistema sanitario, ya que la satisfacción es una medida de control del funcionamiento de la organización y el servicio. Bajo esta misma línea de trabajo, Doria (2019) considera que la conformidad o ajuste del paciente refleja el entorno

de asunción de decisiones, gestión de la calidad y la funcionalidad de los canales de comunicación de los trabajadores.

Mejías et al. (2021) son del parecer que la satisfacción del usuario es un juicio de valor sobre el trato humano, atención médica especializada, rango de profesionalización de los administrativos, condiciones infraestructurales y monitorización de los pacientes, además de ser un indicador de corte organizacional que permite valora el compromiso, la implicación, la empatía y las destrezas comunicativas de los usuarios internos de la organización.

Monroy (2021) señala que la satisfacción de un usuario en un establecimiento de salud es la resultante concreta de la interacción entre los componentes activos que condicionan el accionar de los profesionales sanitarios y los que solicitan el servicio, en suma, la interacción entre ambos polos genera un beneficio a nivel agregado o de carácter social que incrementa los niveles de conformidad o complacencia con el colectivo, habida cuenta de que los servicios salud públicos buscan valor social y no rentabilidad.

Por último, se puede considerar que la importancia de medir la conformidad o ajuste del paciente permite al planificador llevar a cabo las mejoras atinentes al servicio de salud en los aspectos donde existan falencias o debilidades que perjudiquen de manera orgánica el bienestar de los usuarios, por lo que se constituye en un indicador clave de las cualidades de las prestaciones en salubridad y de la optimización continua del sistema sanitario.

2.2.8 Elementos de la satisfacción del usuario

Helni (2018) señala que el conocimiento de la conformidad o ajuste del paciente dentro del campo de la administración de las cualidades de las prestaciones en salubridad pasa por los siguientes elementos a tomar en cuenta:

- *Las condiciones intersubjetivas del usuario*, las cuales se vinculan con las condiciones del cliente o usuario externo, entre las que pueden considerarse el sexo, la edad, el tipo de urgencia, el tipo de demanda de servicio médico, rango de expectativa, experiencias pasadas dentro del sistema sanitario, entre otras.

- *Las condiciones intersubjetivas de los proveedores*, las cuales se vinculan con las condiciones que rodean a los proveedores, servidores, profesionales de la salud y administrativos, entre las que se pueden considerar la experticia, la capacitación, rango de especialización, las expectativas sobre su trabajo, la implicación a nivel organizacional, el clima de trabajo, etc.
- *Procesos de interacción entre paciente-proveedor*, las cuales se vinculan con las condiciones generadas a través del intercambio entre el paciente y el prestador, entre las que podemos incluir rango de comunicación, el rango de comprensión de las demandas planteadas, la capacidad de respuesta frente a la demanda y el monitoreo del usuario.
- *Condiciones de la institución o establecimiento*, las cuales se vinculan con las condiciones infraestructurales, organizativas y de información, entre las que podemos incluir, la disponibilidad de ambiente adecuados, espacios suficientemente amplios para la atención, disponibilidad de equipos médicos, abastecimiento de medicina en farmacias, señalética, entre otros.

Hussain et al. (2019) esclarece que el ajuste del solicitante con base a las condiciones de la atención médico-asistencial congrega los tres siguientes elementos:

- *Aspectos de corte organizativo*, donde se incluye el nivel de compromiso y vinculación con la organización por parte de los servidores, el rango de respuesta ante la demanda para atender a las demandas de los usuarios y accesibilidad de la información disponible par afines de orientación.
- *Aspectos relacionados con el servicio de atención sanitaria*, donde se incluye el rango de profesionalización de personal sanitario, eficacia de las labores de diagnóstico, establecimiento de terapias o tratamientos

ajustados a las necesidades de los usuarios, absolución de dudas de los pacientes y seguimiento de su estado de salud.

- *Aspectos de comunicación*, donde se incluye la capacidad de los profesionales de la salud para hacerse entender, claridad de la información de la plana administrativa y rango de empatía en la atención.

2.2.9 Modelos de la satisfacción del usuario

En el siguiente apartado, se desarrollarán los principales modelos de conformidad o ajuste del paciente dentro del ámbito de los servicios de salud, los cuales fueron recogidos del estudio básico de Lezcano y Cardona (2019):

a. Teoría de los dos factores:

El mismo que fue elaborado por Herzberg dentro del ámbito de la satisfacción del consumidor o del cliente, con base a factores higiénicos y factores de crecimiento. El primero, describe las condiciones de pulcritud de la infraestructura, disponibilidad de equipos, limpieza de indumentaria y accesibilidad de los ambientes sanitarios, mientras que el segundo hace referencia a la experticia de los servidores, capacidad de respuesta del establecimiento, disponibilidad de exámenes especializados auxiliares y medicamentos disponibles en farmacia.

Lezcano y Cardona (2019) señalan que la valoración de los aspectos de higiene y desarrollo tienen como eje central la valoración del riesgo, es decir, si los beneficios son mayores a los riesgos inherentes a la situación de mala salud, por ello, el usuario valora la presencia de estos dos factores principalmente porque necesita conocer si el riesgo de atenderse es sustancialmente menor al que correría de no hacerlo.

Esta teoría señala que la satisfacción es una valoración global o integral de las condiciones hospitalarias en el que se lleva a cabo la prestación médica o asistencial, por ello, la satisfacción y la insatisfacción no son dos polos mutuamente excluyentes, sino que ambas se incluyen dentro de un continuo de doble entrada donde puede existir una valoración media o baja

de los factores higiénicos y una valoración media o alta de los aspectos de productividad o crecimiento, por lo que se trata de una crítica abierta a la cuantificación por medio de categorías binarias o excesivamente cerradas.

b. Teoría de la acción razonada:

Esta teoría parte de la asunción de que la satisfacción del cliente o usuario externo va a depender tanto de cómo ha sido tratado desde que tuvo contacto con el sistema de salubridad hasta la importancia que otorga a cada una de las dimensiones o dominios de la atención, entre las que tenemos la información, accesibilidad de los servicios, resultados en su salud, así como la conformidad o confort de la atención.

Lezcano y Cardona (2019) señalan que la teoría de la acción razonada busca, en cierta manera, matematizar o estandarizar la satisfacción con base en dos elementos: por un lado, las expectativas sobre la atención del sistema sanitario y, por otro, la evaluación o percepción que realiza de esos dominios, en suma, la valoración que realiza el paciente sobre los servicios brindados. De esta manera, se puede concluir que la satisfacción es el producto de las expectativas y las valoraciones con base en cada subdominio.

No obstante, se debe tomar en cuenta el peso porcentual que adjudica el paciente a cada uno de los factores que son importantes para la valoración de la atención, ya que una persona otorga una ponderación diferente respecto de cada servicio solicitado, por ejemplo, en el caso de una intervención médica se valorará con menor intensidad la accesibilidad de la información en comparación con los resultados en su salud.

c. Teoría de la verificación de expectativas:

Esta teoría parte de la asunción de que la satisfacción parte siempre de la generación de una expectativa previa frente a un servicio, de esta manera, la satisfacción se podrá calcular o conocer mediante la disonancia, incorrespondencias o diferencia entre las expectativas y las percepciones sobre el servicio realmente prestado.

Lezcano y Cardona (2019) señalan que esta teoría permite distinguir una “zona de tolerancia” o nivel en el que la atención recibida por parte de una paciente resulta aceptable para un usuario, particularmente importante para establecer qué área de la práctica sanitaria deberá ser sometida a mejoras sustanciales para mejorar la satisfacción del paciente y, por tanto, de su adherencia.

Loli et al. (2020) señalan que el modelo de la conformación de expectativa supone una asunción de racionalidad generalizada, ya que la posición de un cliente que busca maximizar su elección de compra no es equiparable a la de un usuario que busca cubrir una demanda de salud, de esta manera, si bien la satisfacción puede ser pensada como la diferencia entre las expectativas y las percepciones del cliente o usuario, sugiere que es más realista pensarla como una asunción razonada de los riesgos como en la teoría de los dos factores.

2.2.10 Dimensiones de la satisfacción del usuario

Burgos y Morocho (2020) señalan que la conformidad del usuario se puede dividir en dos dimensiones claramente diferenciadas, las cuales, integradas, forman el juicio de valor global sobre el servicio:

a. Satisfacción por la atención médico-asistencial

La dimensión satisfacción con la atención médico-asistencial hace referencia a que el personal de salud, desde médicos, enfermeros, obstétricas, psicólogos, etc., cumplen su papel de manera idónea, correcta y eficaz, logrando un efecto en consonancia con las expectativas sostenidas por lo pacientes.

Tal como señalan Burgos y Morocho (2020) esta dimensión abarca la claridad de información de los profesionales de la salud, el trato humano, aspectos comunicacionales, cuidado de la privacidad, respeto del turno, duración de la consulta y absolución de las dudas del paciente.

b. Satisfacción por la atención administrativa

La dimensión satisfacción con la atención administrativa hace referencia a la valoración o ajuste de las expectativas del servicio y la percepción de la capacidad administrativa dentro del sistema de salubridad, lo que se manifiesta como tiempos de espera, facilidad para poder coordinar una cita, la rapidez para la respuesta ante dudas sobre el servicio, reprogramaciones, derivaciones, referencias, etc.

Tal como señalan Burgos y Morocho (2020) esta dimensión abarca la facilidad del trámite admisión, el manejo de información del paciente con fines de programación de citas, la facilidad de los trámites y el suministro de información suficiente. Asimismo, debe tomarse en cuenta los tiempos de espera, tiempo en consulta, demora cita, señalizaciones en consultorios, facilidad trámite de cita y derivaciones.

c. Satisfacción con el entorno

Burgos y Morocho (2020) explican que la satisfacción con el entorno o infraestructura y equipos es una dimensión importante de la calidad de atención en salud. La infraestructura y los equipos son elementos clave en la prestación de atención médica de calidad. Un entorno hospitalario que está equipado con tecnología avanzada, está bien mantenido y limpio, y tiene una disposición adecuada de los equipos, puede mejorar la calidad de atención, aumentar la eficiencia de los servicios y, en última instancia, mejorar los resultados del paciente.

La conformidad del paciente con la infraestructura y los equipos también puede influir en la percepción de la calidad de atención. La falta de equipos o la disponibilidad limitada de servicios pueden afectar negativamente la experiencia del paciente y disminuir la confianza en la atención médica. (Burgos y Morocho, 2020)

La disponibilidad de equipos modernos y bien mantenidos puede mejorar la satisfacción del paciente y aumentar la confianza en la atención médica. En ese sentido, es importante que los proveedores de atención médica

inviertan en infraestructura y equipos adecuados y los mantengan en buenas condiciones para mejorar la calidad de atención.

2.3 DEFINICIONES DE TÉRMINOS BÁSICOS

- a. **Aspectos tangibles:** Atributos de tipo físicos o materiales que el cliente solicitante es capaz de percibir con sus sentidos y que se encuentran vinculadas a las condiciones materiales y apariencia física del establecimiento, así como estado de los equipos, disponibilidad de personal, vías de comunicación, pulcritud y confort. (Helni, 2018)

- b. **Atención:** Es la provisión de un servicio relacionado con el restablecimiento o mantenimiento de la salud con base a experiencia profesional y elementos técnicos disponibles. (Hussain et al., 2019)

- c. **Capacidad de respuesta:** Rango para emitir una respuesta ante la presión de solicitudes de los usuarios a fin de proveerles de un servicio celer y oportuno ante algún requerimiento de un usuario, dentro de un rango prudente. (Calero et al., 2021)

- d. **Evaluación de la conformidad o ajuste del paciente:** Conjunto de acciones tendientes al enjuiciamiento de las propiedades de la prestación en salubridad en los establecimientos sanitarios. (Calero et al., 2021)

- e. **Satisfacción del usuario:** Ajuste favorable entre las expectativas y las percepciones que tiene un usuario de servicios de salud y que son valoradas de manera desagregada en fiabilidad, confianza, rango para responder a la demanda, empatía y aspectos no tangibles. (Hussain et al., 2019)

- f. **Calidad de la atención:** Conjunto de actividades, acciones y operaciones que influyen de manera favorable en la salud de las personas y que son susceptibles de ser valoradas. (Helni, 2018)

- g. Gestión de la calidad:** Conglomerado de actividades, medidas y operaciones que se direccionan a la obtención de estándares de satisfacción mediante la generación de expectativas-percepciones positivas en los usuarios. (Seminario et al., 2020)
- h. Modelo de calidad:** Recurso teórico útil para el establecimiento de un sistema de gestión y que tiene por función explicar la generación de la calidad dentro del ámbito de salud tomando por base una serie de factores condicionantes. (Zafra et al., 2015)
- i. Proceso:** Actividades a nivel desagregado que poseen una entrada, una salida y un conjunto de interacciones con otros procesos de diferente rango de complejidad. (Pérez et al., 2019)
- j. Empatía:** Destreza que posee una persona o sujeto para posicionarse, de manera hipotética, en el lugar de otras personas con circunstancias diferentes. (Soto, 2019)
- k. Establecimiento de salud:** Entidades que tiene por función brindar el servicio o prestación de salud con diversos regímenes para operar y con niveles distintas de respuesta. (Malpartida et al., 2021)
- l. Expectativa del usuario:** Se trata de un juicio anticipado que sostiene el usuario respecto del servicio de salud del que será objeto y el cual realiza de manera disgregada en fiabilidad, confianza, capacidad de respuesta, empatía y aspectos no tangibles. (Díaz et al., 2016)
- m. Fiabilidad:** Sensación de seguridad susceptibles de ser analizadas por el solicitante al ser objeto de un servicio con base a la experiencia, nivel de profesionalización y experticia de los servidores. (Ordoñez y Zaldumbide, 2020)

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN

El enfoque de investigación fue cuantitativo, el cual fue definido por Baena (2014) como un enfoque direccionado en la medición de los atributos y propiedades de las variables mediante categorías de valoración, rangos y niveles, por ello, tiene por finalidad la descripción y la contrastación de hipótesis mediante recursos estadísticos.

En cuanto al tipo de investigación, esta se corresponde con un nivel básico o fundamental, el cual Caminotti (2020) ha caracterizado como un tipo de investigación que busca el ahondamiento teórico o contribución conceptual a los modelos doctrinales de las variables, buscando dar continuidad y nuevos aportes al estado del arte.

En cuanto al nivel, el nivel de investigación fue el relacional o correlacional, el cual Hernández (2018) caracterizó como un nivel centrado en el establecimiento de relaciones estadísticamente significativa entre las variables y dimensiones bajo estudio, habida cuenta de los cambios concomitantes entre los atributos analizados.

3.2 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

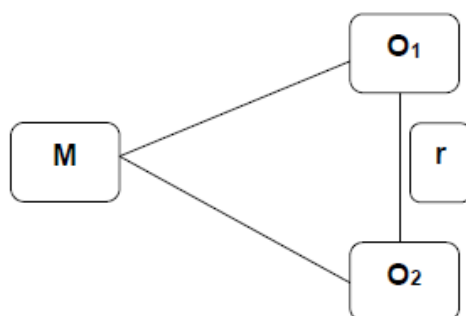
El diseño de investigación fue no experimental u observacional, ya que tal como señala Hernández (2018) se centra en la observación natural de los fenómenos sin alterar su dinámica de funcionamiento, limitándose el investigador a registrar sus cambios y variaciones.

Por otro lado, en cuanto al número de veces que fue medida cada variable, esta fue de momento único o de esquema de medición transversal, el cual se caracteriza por ser el estudio que busca evaluar una muestra en un tiempo y espacio específicos. (Baena, 2014)

De esta manera, el diseño metodológico puede diagramarse de la siguiente manera:

Figura 1.

Diagrama del diseño de investigación.



Donde:

M: Muestra (Usuarios del Establecimiento de Salud Augusto B. Leguía)

O₁: Observación de la variable VI (Calidad del servicio)

r: Correlación entre las variables

O₂: Observación de la variable V2 (Satisfacción del usuario)

3.3 POBLACIÓN Y MUESTRA

3.3.1 Población

Baena (2014) señala que la población es un conglomerado de individuos, sujetos o casos que, agrupados bajo por la pertenencia de un atributo o atributos de la realidad, son relevantes para el conocimiento de alguna realidad problemática.

Con base a las estimaciones del establecimiento de salud Augusto B. Leguía, en una semana regular, la cantidad de pacientes que concurren al centro sanitario es de 316 pacientes.

3.3.2 Muestra

Baena (2014) señala que la muestra es una selección o subgrupo de la población, la cual es extraída mediante métodos matemáticos o criterios metodológicos, siendo su principal atributo la representatividad respecto de la población de origen.

Para la selección de la muestra se aplicó la fórmula de poblaciones finitas, tal como se detalla a continuación:

Donde:

n= Tamaño de la muestra

Z = Sigma = Nivel de Confianza (1-5)

N = Universo

P = Posibilidad de éxito (50%)

Q = Posibilidad de error (50%)

E = Error muestral (1-10)

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

$$n = \frac{3.84 * 316 * 1 * 1}{315 + 3.84 * 1 * 1}$$

$$n = \frac{316}{1.28}$$

$$n = 294$$

La muestra estuvo conformada por 294 usuarios del establecimiento de salud Augusto B. Leguía de Tacna, 2023.

3.3.3 Muestreo

Se trató de un muestreo probabilístico, aplicándose la fórmula para el establecimiento del tamaño muestral en universos de tipo finito y, para seleccionar a las unidades a estudiar, se usó la técnica del muestreo aleatorio de tipo simple, más conocido como sorteo mediante la hoja de cálculo de Microsoft Excel.

3.4 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.

La técnica es una estrategia estandarizada para llevar a cabo un objetivo, siendo una técnica de investigación un conjunto de acciones tendientes a conocer el objeto analítico a través de la medición y la observación. La técnica empleada fue la encuesta, la misma que ha sido descrita por Caminotti (2020) como la principal técnica en ciencias sociales, consistente en explorar la manera de pensar de los sujetos sociales a través del suministro de una serie de preguntas en torno a un tópico de investigación.

En cuanto al instrumento, fue el cuestionario, el mismo que consiste en el suministro de enunciados en forma de preguntas, afirmaciones o aserciones, en

soporte virtual o físico y que se encuentran categorizados en dimensiones e indicadores y bajo una escala de valoración graduada. (Baena, 2014)

Los instrumentos que fueron empleados en la presente investigación fueron los siguientes:

a. Cuestionario de calidad de servicio

Ficha técnica

Nombre:	Cuestionarios sobre calidad del servicio.
Autor:	Huanacuni. J. (2023)
Año:	2023.
Procedencia:	Perú.
Tipo de instrumento:	Cuestionario.
Objetivo:	Establecer el nivel de calidad de servicio.
Dimensiones:	5 dimensiones.
N° de ítems:	30 ítems.
Aplicación:	Individual.
Duración:	20 minutos aproximadamente.
Escala de medición:	Ordinal.
N° de categorías de valoración:	5 respuestas.
Escala:	Likert.

b. Cuestionario de satisfacción del usuario

Ficha técnica

Nombre:	Cuestionarios sobre satisfacción del usuario.
Autor:	Huanacuni. J. (2023)
Año:	2023.
Procedencia:	Perú.
Tipo de instrumento:	Cuestionario.
Objetivo:	Establecer el nivel de satisfacción del usuario.
Dimensiones:	3 dimensiones.
N° de ítems:	30 ítems.
Aplicación:	Individual.
Duración:	10 minutos aproximadamente.
Escala de medición:	Ordinal.
N° de categorías de valoración:	5 respuestas.
Escala:	Likert.

3.5 VALIDEZ Y CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO

3.5.1 Validez del instrumento

La validez de los instrumentos empleados para la recolección de datos fue obtenida a través de la técnica de validación de contenido denominada “validación por jueces expertos”, la cual consiste en la puesta de consideración del instrumento diseñado a la evaluación de personas con credenciales y experticia en el campo de la gestión pública, quienes señalaron las condiciones de aplicabilidad e idoneidad sobre los cuestionarios de calidad del servicio y satisfacción del usuario. (Anexo 5)

Este proceso se llevó a cabo con la concurrencia de tres (03) expertos/especialistas con amplia trayectoria en el área de Gestión Pública y con grado académico registrado en SUNEDU.

Tabla 1

Jueces expertos

Nombre del experto	Campo de especialidad
Ing. Miguel Angel Ydrogo Díaz	Gestión pública
Mag. Neida Esther Yupanqui Obando	Gestión pública
Lic Jennyfer Nelly Zaconetta Zevallos	Gestión pública

Nota: Datos aportados por el trabajo de campo.

3.5.2 Confiabilidad del instrumento

La confiabilidad o fiabilidad de los instrumentos se estableció a través de la aplicación del estadígrafo Alfa de Cronbach, el cual arrojó un coeficiente de consistencia a nivel interno ascendente a 0,950, para la variable calidad del servicio y de 0,966 para la variable satisfacción del usuario, estableciéndose que los instrumentos son aplicables. (Anexo 6)

3.6 PLAN DE RECOLECCIÓN Y PROCESAMIENTO DE DATOS

Los procedimientos estadísticos empleados para el análisis e interpretación de información se pueden enunciar, a nivel analítico, en dos fases:

- *Tratamiento estadístico descriptivo*, el análisis descriptivo se llevó a cabo a través de tablas de distribución de las frecuencias, gráficos barrados de corte simples y compuestos y tablas cruzadas, mediante los cuales se observará la magnitud y peso porcentual de cada uno de los rangos o niveles de las variables analizadas.
- *Tratamiento estadístico a nivel inferencial*, el contraste de hipótesis fue realizado en base a un estadístico de contraste relacional, específicamente el Rho de Spearman, mediante el cual se determinará la existencia de relaciones significativamente estadísticas y la intensidad de las mismas.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1 PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

En el presente estudio se evaluó la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en un Centro de salud de la ciudad de Tacna. Para ello, se aplicó un cuestionario estructurado a una muestra representativa de usuarios del Centro de salud. Dentro del próximo apartado, se presentarán los datos obtenidos mediante la calificación e interpretación, elementos cuantitativos relacionados que fluyen del trabajo de campo realizado en el Centro de Salud Augusto Bernandino Leguía del distrito de Tacna, los cuales se llevarán a cabo en los siguientes apartados:

En cuanto a los resultados descriptivos, se analizó, desde una óptica descriptiva, las variables y dimensiones como atributos cuantitativos de estudio, describiendo la frecuencia de las categorías de valoración y el peso porcentual de cada una de ellas respecto del total. En cuanto a los resultados inferenciales, estos se llevarán a cabo una vez finalizados la presentados los resultados descriptivos, efectuando una métrica de normalidad de la distribución y, posteriormente, la prueba de hipótesis.

4.2 DESCRIPCIÓN DEL TRABAJO DE CAMPO

El trabajo de campo realizado para la tesis de segunda especialidad sobre calidad del servicio y satisfacción del usuario en un Centro de salud de la ciudad de Tacna se basó en la aplicación de una encuesta a una muestra representativa de pacientes del Centro de salud en cuestión.

La encuesta fue diseñada para el escrutinio de la calidad del servicio en diferentes aspectos, tales como accesibilidad, eficiencia, efectividad, seguridad y confort. Además, se incluyeron preguntas específicas relacionadas con la satisfacción del usuario, como por ejemplo la percepción general de la atención recibida y la intención de recomendar el Centro de salud a otros usuarios.

La muestra de usuarios fue seleccionada mediante un muestreo aleatorio simple, garantizando así la representatividad de los resultados obtenidos. La encuesta fue aplicada por encuestadores capacitados que explicaron a los usuarios el objetivo del estudio y la importancia de su participación.

Concluida la fase de recojo de información, se procedió a llevar a cabo su análisis, establecido las técnicas estadísticas a emplearse, tanto de corte descriptivo e inferencial. Se evaluaron tanto los resultados generales como los resultados desagregados por aspectos específicos de la calidad del servicio, permitiendo identificar los indicadores con puntajes críticos o bajos, incorporando mayores elementos de juicio a la interpretación de información y a su contraste con base en antecedentes de medición.

Los resultados aportados por las actividades de campo fueron presentados de forma detallada en el capítulo correspondiente de la tesis. La discusión de los resultados permitió establecer posibles causas de las fortalezas y debilidades encontradas, así como proponer recomendaciones específicas para las cualidades de las prestaciones sanitarias y conformidad o ajuste del paciente en este importante nosocomio dentro del casco urbano de la ciudad de Tacna.

4.3 ANÁLISIS DE DATOS SOCIODEMOGRÁFICOS

Tabla 2

Datos sociodemográficos

Dato sociodemográfico	Recuento	Porcentaje (%)
Sexo		
Masculino	145	0,49
Femenino	149	0,51
Edad		
Menor de 20 años	0	0,00
Entre 20 a 25 años	7	0,02
Entre 25 a 30 años	51	0,17
Entre 30 a 35 años	78	0,27
Entre 35 a 40 años	57	0,19
Más de 40 años	101	0,34
Ejercicio profesional		
Primaria incompleta	0	0,00
Primaria completa	35	0,12
Secundaria incompleta	0	0,00
Secundaria completa	207	0,70
Superior técnico incompleto	14	0,05
Superior técnico completo	18	0,06
Superior universitario incompleto	9	0,03
Superior universitario completo	11	0,04

Fuente: Base de información obtenida empleando los recursos del trabajo de campo (Anexo 6) / Tratamiento estadístico realizado en el motor de procesamiento SPSS V. 26.

4.4 ANÁLISIS DESCRIPTIVO DE LA VARIABLE CALIDAD DEL SERVICIO

Tabla 3

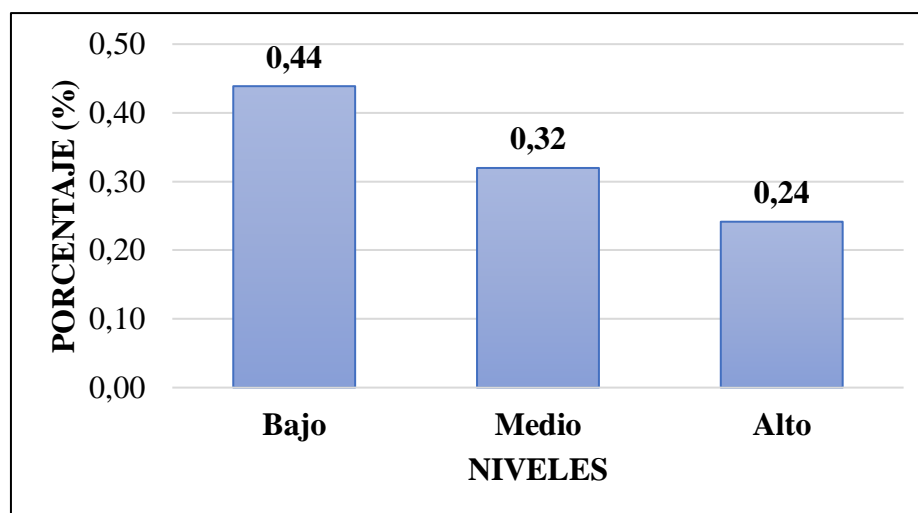
Nivel de calidad del servicio

Nivel	f	%
Bajo	129	0,44
Medio	94	0,32
Alto	71	0,24
Total	294	1,00

Nota: Base de información obtenida empleando los recursos del trabajo de campo (Anexo 4) / Tratamiento estadístico realizado en el motor de procesamiento SPSS V. 26.

Figura 2

Nivel de calidad del servicio



Nota: Información consignada en la Tabla 2.

La Tabla 3 y Figura 2, muestran el nivel de calidad de servicio calificado por los pacientes del Centro de Salud Augusto Bernandino Leguía de Tacna, 2023. Conforme se desprende del registro y calificación de los recursos aplicados, se observa que 129 de los encuestados (44 %) percibe la calidad del servicio como bajo, otro sector conformado por 94 de participantes encuestados (32 %) la percibe como media y, finalmente, un sector integrado por 71 encuestados la percibe como alta (24%).

4.5 ANÁLISIS DESCRIPTIVO DE LA DIMENSIÓN FIABILIDAD

Tabla 4

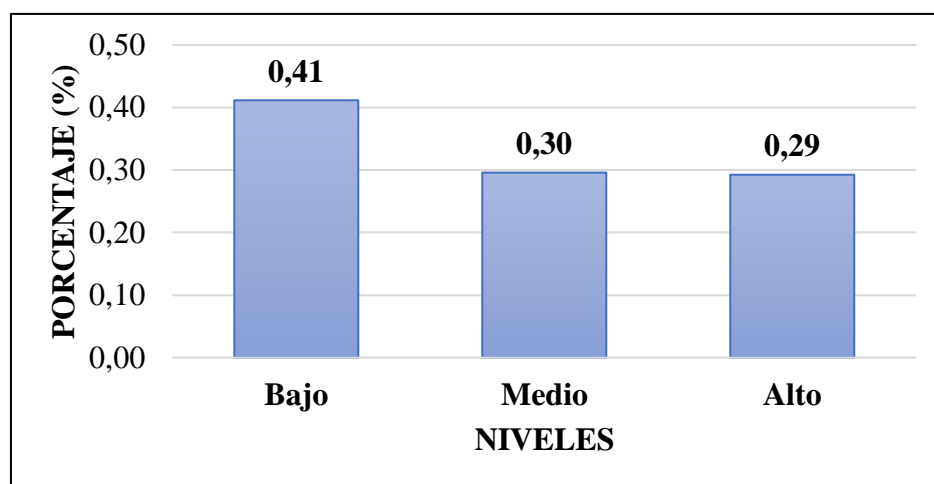
Nivel de fiabilidad

Nivel	f	%
Bajo	121	0,41
Medio	87	0,30
Alto	86	0,29
Total	294	1,00

Nota: Base de información obtenida empleando los recursos del trabajo de campo (Anexo 4) / Tratamiento estadístico realizado en el motor de procesamiento SPSS V. 26.

Figura 3

Nivel de fiabilidad



Nota: Información consignada en la Tabla 3.

La Tabla 4 y Figura 3, muestran el nivel de calidad de servicio calificado, en su componente fiabilidad, por los pacientes del Centro de Salud Augusto Bernardino Leguía de Tacna, 2023. Conforme se desprende del registro y calificación de los recursos aplicados, se observa que 121 de los encuestados (41 %) percibe la fiabilidad como baja, otro sector conformado por 87 de participantes encuestados (30 %) la percibe como media y, finalmente, un sector integrado por 86 encuestados la percibe como alta (29 %).

4.6 ANÁLISIS DESCRIPTIVO DE LA DIMENSIÓN CAPACIDAD DE RESPUESTA

Tabla 5

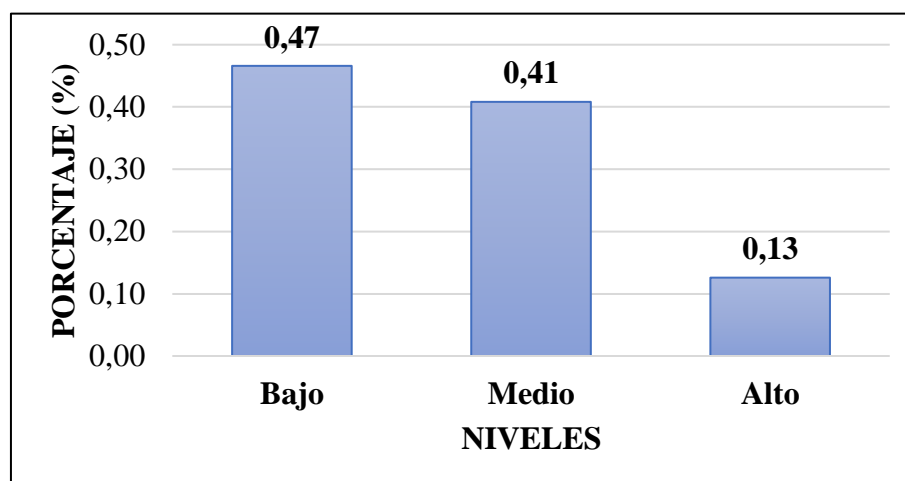
Nivel de capacidad de respuesta

Nivel	f	%
Bajo	137	0,47
Medio	120	0,41
Alto	37	0,13
Total	294	1,00

Nota: Base de información obtenida empleando los recursos del trabajo de campo (Anexo 4) / Tratamiento estadístico realizado en el motor de procesamiento SPSS V. 26.

Figura 4

Nivel de capacidad de respuesta



Nota: Información consignada en la Tabla 4.

La Tabla 5 y Figura 4, muestran el nivel de calidad de servicio calificados, en su componente capacidad de respuesta, por los pacientes del Centro de Salud Augusto Bernardino Leguía de Tacna, 2023. Conforme se desprende del registro y calificación de los recursos aplicados, se observa que 137 de los encuestados (47 %) percibe la capacidad de respuesta como baja, otro sector conformado por

120 de participantes encuestados (41 %) la percibe como media y, finalmente, un sector integrado por 37 encuestados la percibe como alta (13 %).

4.7 ANÁLISIS DESCRIPTIVO DE LA DIMENSIÓN CONFIANZA O SEGURIDAD

Tabla 6

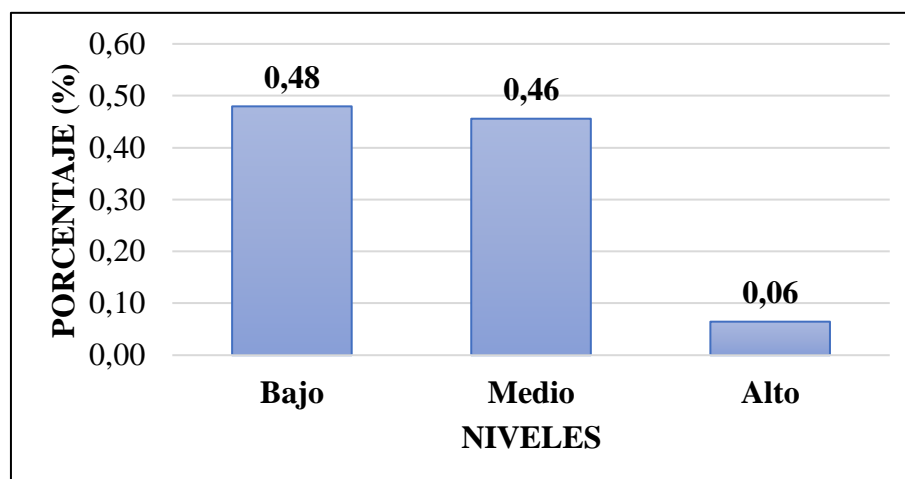
Nivel de confianza o seguridad

Nivel	f	%
Bajo	141	0,48
Medio	134	0,46
Alto	19	0,06
Total	294	1,00

Nota: Base de información obtenida empleando los recursos del trabajo de campo (Anexo 4) / Tratamiento estadístico realizado en el motor de procesamiento SPSS V. 26.

Figura 5

Nivel de confianza o seguridad



Nota: Información consignada en la Tabla 5.

La Tabla 6 y Figura 5, muestran el nivel de calidad de servicio calificado, en su componente confianza o seguridad, por los pacientes del Centro de Salud Augusto Bernardino Leguía de Tacna, 2023. Conforme se desprende del registro y calificación de los recursos aplicados, se observa que 141 de los encuestados

(48 %) percibe la confianza o seguridad como baja, otro sector conformado por 134 de participantes encuestados (46 %) la percibe como media y, finalmente, un sector integrado por 19 encuestados la percibe como alta (6 %).

4.8 ANÁLISIS DESCRIPTIVO DE LA DIMENSIÓN EMPATÍA

Tabla 7

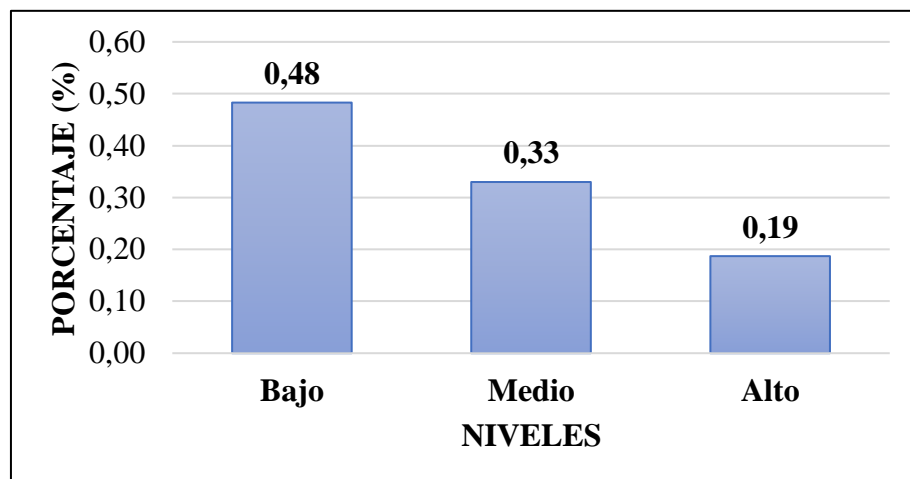
Nivel de empatía

Nivel	f	%
Bajo	142	0,48
Medio	97	0,33
Alto	55	0,19
Total	294	1,00

Nota: Base de información obtenida empleando los recursos del trabajo de campo (Anexo 4) / Tratamiento estadístico realizado en el motor de procesamiento SPSS V. 26.

Figura 6

Nivel de empatía



Nota: Información consignada en la Tabla 6.

La Tabla 7 y Figura 6, muestran el nivel de calidad de servicio calificada, en su componente empatía, por los pacientes del Centro de Salud Augusto Bernardino Leguía de Tacna, 2023. Conforme se desprende del registro y calificación de los recursos aplicados, se observa que 142 de los encuestados (48

%) percibe la empatía como baja, otro sector conformado por 97 de participantes encuestados (33 %) la percibe como media y, finalmente, un sector integrado por 55 encuestados la percibe como alta (19 %).

4.9 ANÁLISIS DESCRIPTIVO DE LA DIMENSIÓN TANGIBILIDAD O ASPECTOS TANGIBLES

Tabla 8

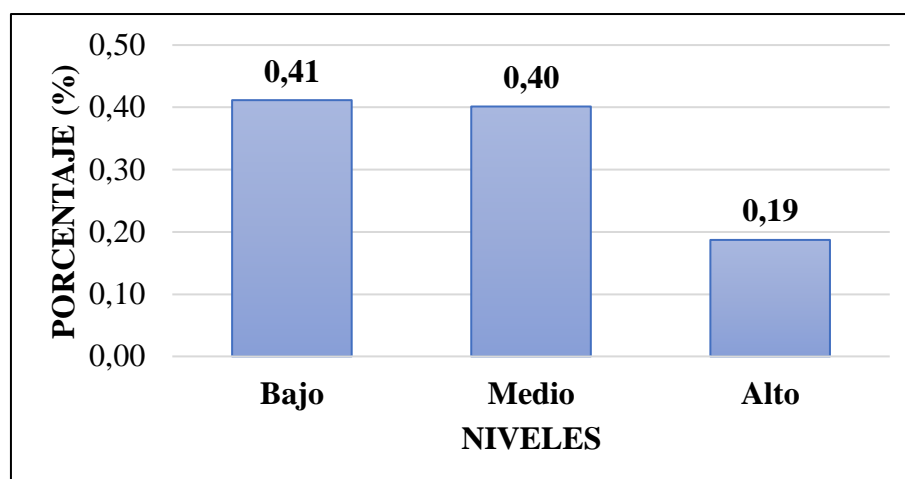
Nivel de tangibilidad o aspectos tangibles

Nivel	f	%
Bajo	121	0,41
Medio	118	0,40
Alto	55	0,19
Total	294	1,00

Nota: Base de información obtenida empleando los recursos del trabajo de campo (Anexo 4) / Tratamiento estadístico realizado en el motor de procesamiento SPSS V. 26.

Figura 7

Nivel de tangibilidad o aspectos tangibles



Nota: Información consignada en la Tabla 7.

La Tabla 8 y Figura 7, muestran el nivel de calidad de servicio calificada, en su componente empatía, por los pacientes del Centro de Salud Augusto Bernardino Leguía de Tacna, 2023. Conforme se desprende del registro y

calificación de los recursos aplicados, se observa que 121 de los encuestados (41 %) percibe la empatía como baja, otro sector conformado por 118 de participantes encuestados (40 %) la percibe como media y, finalmente, un sector integrado por 55 encuestados la percibe como alta (19 %).

4.10 ANÁLISIS DESCRIPTIVO DE LA VARIABLE SATISFACCIÓN DEL USUARIO

Tabla 9

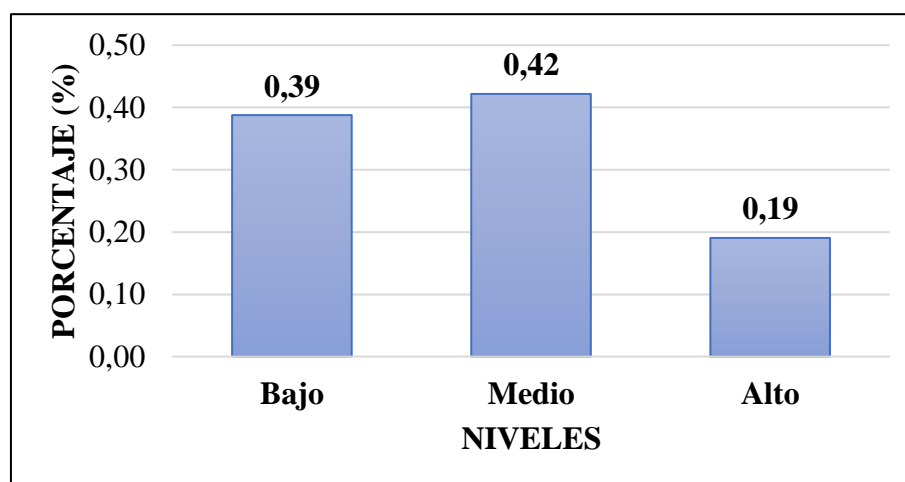
Nivel de satisfacción del usuario

Nivel	f	%
Bajo	114	0,39
Medio	124	0,42
Alto	56	0,19
Total	294	1,00

Nota: Base de información obtenida empleando los recursos del trabajo de campo (Anexo 4) / Tratamiento estadístico realizado en el motor de procesamiento SPSS V. 26.

Figura 8

Nivel de satisfacción del usuario



Nota: Información consignada en la Tabla 8.

La Tabla 9 y Figura 8, muestran el nivel de satisfacción calificado por los pacientes del Centro de Salud Augusto Bernardino Leguía de Tacna, 2023.

Conforme se desprende del registro y calificación de los recursos aplicados, se observa que 114 de los encuestados (39 %) se siente satisfecho en un nivel bajo, otro sector conformado por 124 de participantes encuestados (42 %) se siente satisfecho en un nivel medio y, finalmente, un sector integrado por 56 encuestados se siente satisfecho en un nivel alto (19 %).

4.11 ANÁLISIS DESCRIPTIVO DE LA DIMENSIÓN SATISFACCIÓN POR LA ATENCIÓN MÉDICO-ASISTENCIAL

Tabla 10

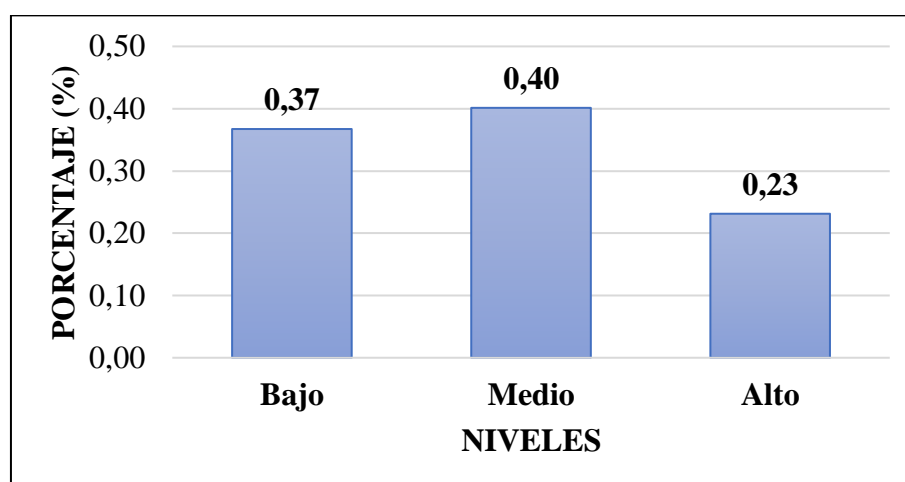
Nivel de satisfacción con la atención médico-asistencial

Nivel	f	%
Bajo	108	0,37
Medio	118	0,40
Alto	68	0,23
Total	294	1,00

Nota: Base de información obtenida empleando los recursos del trabajo de campo (Anexo 4) / Tratamiento estadístico realizado en el motor de procesamiento SPSS V. 26.

Figura 9

Nivel de satisfacción con la atención médico-asistencial



Nota: Información consignada en la Tabla 9.

La Tabla 10 y Figura 9, muestran el nivel de satisfacción de los pacientes con la atención médico-asistencial del Centro de Salud Augusto Bernardino Leguía de Tacna, 2023. Conforme se desprende del registro y calificación de los recursos aplicados, se observa que 108 de los encuestados (37 %) se siente satisfecho en un nivel bajo, otro sector conformado por 118 de participantes encuestados (40 %) se siente satisfecho en un nivel medio y, finalmente, un sector integrado por 68 encuestados se siente satisfecho en un nivel alto (23 %).

4.12 ANÁLISIS DESCRIPTIVO DE LA DIMENSIÓN SATISFACCIÓN CON LA ATENCIÓN ADMINISTRATIVA

Tabla 11

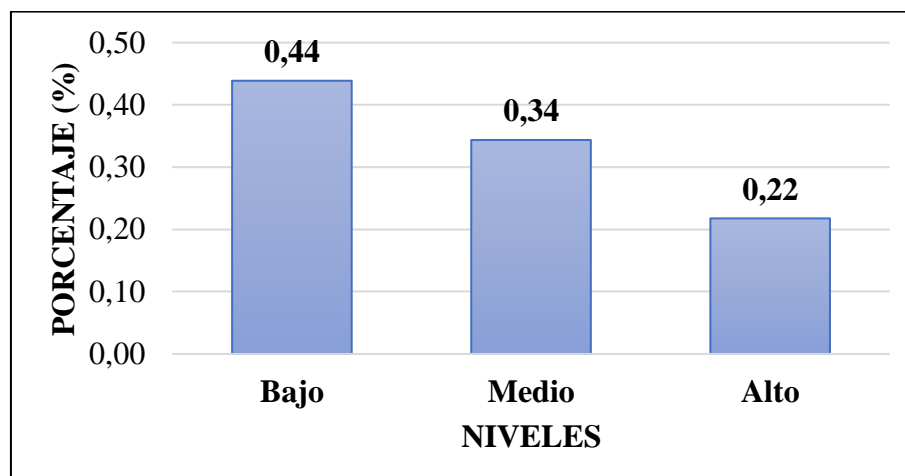
Nivel de satisfacción con la atención administrativa

Nivel	f	%
Bajo	129	0,44
Medio	101	0,34
Alto	64	0,22
Total	294	1,00

Nota: Base de información obtenida empleando los recursos del trabajo de campo (Anexo 4) / Tratamiento estadístico realizado en el motor de procesamiento SPSS V. 26.

Figura 10

Nivel de satisfacción con la atención administrativa



Nota: Información consignada en la Tabla 10.

La Tabla 11 y Figura 10, muestran el nivel de satisfacción de los pacientes con la atención administrativa del Centro de Salud Augusto Bernardino Leguía de Tacna, 2023. Conforme se desprende del registro y calificación de los recursos aplicados, se observa que 129 de los encuestados (44 %) se siente satisfecho en un nivel bajo, otro sector conformado por 101 de participantes encuestados (34 %) se siente satisfecho en un nivel medio y, finalmente, un sector integrado por 64 encuestados se siente satisfecho en un nivel alto (22 %).

4.13 ANÁLISIS DESCRIPTIVO DE LA DIMENSIÓN SATISFACCIÓN CON EL ENTORNO

Tabla 12

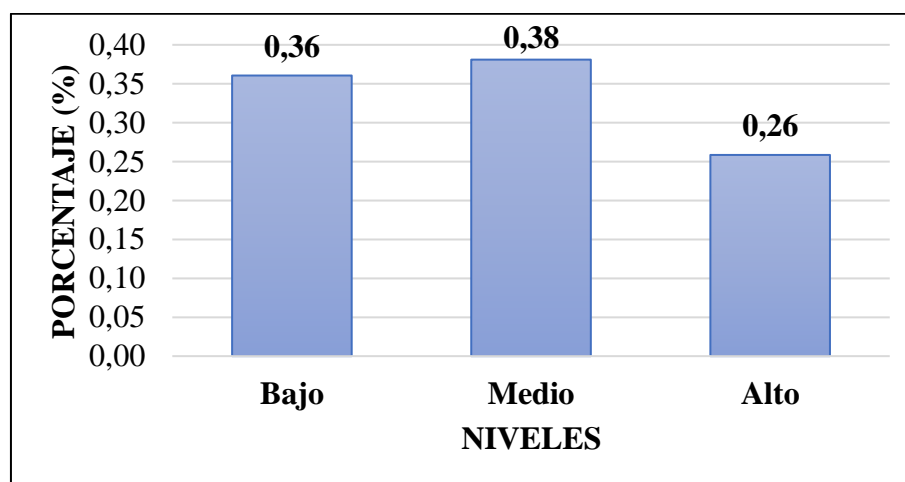
Nivel de satisfacción con el entorno

Nivel	f	%
Bajo	106	0,36
Medio	112	0,38
Alto	76	0,26
Total	294	1,00

Nota: Base de información obtenida empleando los recursos del trabajo de campo (Anexo 4) / Tratamiento estadístico realizado en el motor de procesamiento SPSS V. 26.

Figura 11

Nivel de satisfacción con el entorno



Nota: Información consignada en la Tabla 11.

La Tabla 12 y Figura 11, muestran el nivel de satisfacción con el entorno de los pacientes del Centro de Salud Augusto Bernardino Leguía de Tacna, 2023. Conforme se desprende del registro y calificación de los recursos aplicados, se observa que 106 de los encuestados (36 %) se siente satisfecho en un nivel bajo, otro sector conformado por 112 de pacientes participantes (38 %) se siente satisfecho en un nivel medio y, finalmente, un sector integrado por 76 encuestados se siente satisfecho en un nivel alto (26 %).

4.14 PRUEBA DE NORMALIDAD

Tabla 13

Prueba de Normalidad

	Kolmogorov-Smirnov		
	Est.	gl	Sig
Calidad del servicio	,645	294	,548
Satisfacción del usuario	,674	294	,531

Nota: Procesado mediante el programa IBM SPSS V.26

a) Planteamiento de hipótesis

Hipótesis Nula:

H₀: Los datos pertenecen a una distribución de tipo normal

Hipótesis Alternativa:

H₁: Los datos no pertenecen a una distribución de tipo normal

b) Regla de decisión

- En caso de que el valor de p se posicione por debajo del nivel de contraste preestablecido del 0.05 se considerará como admitido el

enunciado de trabajo (H_0) y, por ende, denegado el enunciado alternativo (H_1).

- En caso de que el valor de p se posicione por encima del nivel de contraste preestablecido del 0.05 se tomará como denegado enunciado de trabajo (H_0) y, por tanto, admitido el enunciado alternativo (H_1).

c) Interpretación

En relación a los datos aportados por la Tabla 13, se procesó la prueba de Kolmogorov-Smirnov, se puede observar que los p-valor de calidad de la atención y satisfacción del usuario, son mayores que 0.05, por lo tanto, se corrobora que los datos de las variables corresponden a una distribución normal, por lo que corresponde aplicar un test estadístico paramétrico como la correlación de Rho de Spearman.

4.15 CONTRASTE DE HIPÓTESIS

4.15.1 Prueba de hipótesis general

Con la finalidad de llevar a cabo el contraste de hipótesis general deben llevar a cabo los siguientes procedimientos:

a) Planteamiento de hipótesis

H_0 : La calidad del servicio no se vinculan estadísticamente con la satisfacción de los pacientes del establecimiento Augusto Bernardino Leguía de Tacna – 2023.

H_a: La calidad del servicio se vinculan estadísticamente con la satisfacción del usuario de los pacientes del establecimiento Augusto Bernardino Leguía de Tacna – 2023.

b) Establecimiento del nivel de significancia

El baremo para determinar la relevancia de los datos a emplearse para el presente contraste será el 0.05, el mismo que se extrajo de la línea de investigación y el convencionalismo en ciencias sociales, consignando un 95% como nivel de confianza.

c) Estadígrafo de contraste

Tabla 14

Verificación de hipótesis por estadígrafo Rho de Spearman

C o r r e l a c i o n e s			
		Calidad del servicio	Satisfacción del usuarioc
Calidad del servicio	Rho de Spearman	1,000	,917**
	Valor p	.	,000
	N	294	294
Satisfacción del usuario	Rho de Spearman	,917**	1,000
	Valor p	,000	
	N	294	294

** . La métrica se encuentra contenida dentro del parámetro de significancia.

d) Interpretación

Tomando en consideración los datos aportados por la Tabla 14, con base a una métrica de relación estadística (Rho = 0.917) se verifica estadísticamente la vinculación correlación positiva y alta, por ende, se da por rechazado el enunciado hipotético de trabajo (H₀) y se da por admitido el enunciado hipotético alternativo (H₁), permitiendo verificar que la calidad del servicio se relaciona estadísticamente con la satisfacción de los pacientes solicitantes del establecimiento Augusto Bernardino Leguía de Tacna – 2023.

e) Análisis del p valor

e.1) Evaluación del p-valor o significación bilateral

Regla de decisión

- En caso de que el valor de p se posicione por debajo del nivel de contraste preestablecido del 0.05 se considerará como admitido el enunciado de trabajo (H_0) y, por ende, denegado el enunciado alternativo (H_1).
- En caso de que el valor de p se posicione por encima del nivel de contraste preestablecido del 0.05 se tomará como denegado enunciado de trabajo (H_0) y, por tanto, admitido el enunciado alternativo (H_1).

e.2.) El valor de p calculado fue: (p= 0,000)

Con un valor p calculado ($p=0.000 < \alpha$ (alfa)= 0.05), se comprueba la presencia de indicadores estadísticos suficientemente relevantes para la confirmación de una relación estadística válida entre la calidad del servicio y la satisfacción de los pacientes del establecimiento Augusto Bernardino Leguía de Tacna – 2023.

f) Toma de decisiones

Considerando los datos numéricos aportados por los procesos estadísticos efectuados en el reporte inferencial, se constató, a un nivel de 95% de confianza, la presencia de vinculación estadística entre la calidad del servicio y la satisfacción de los pacientes del establecimiento Augusto Bernardino Leguía de Tacna – 2023.

4.15.2 Prueba de la primera hipótesis específica

Con la finalidad de llevar a cabo la comprobación inferencial correspondiente a la primera hipótesis específica deben llevar a cabo los siguientes procedimientos:

a) Planteamiento de hipótesis

H_0 : La fiabilidad no se vincula estadísticamente con la satisfacción de los pacientes solicitantes del establecimiento Augusto Bernardino Leguía de Tacna – 2023.

H_a : La fiabilidad se vincula estadísticamente con la satisfacción de los pacientes solicitantes del establecimiento Augusto Bernardino Leguía de Tacna – 2023.

b) Establecimiento del nivel de significancia

El baremo para determinar la relevancia de los datos a emplearse para el presente contraste será el 0.05, el mismo que se extrajo de la línea de investigación y el convencionalismo en ciencias sociales, consignando un 95% como nivel de confianza.

c) Estadígrafo de contraste

Tabla 15

Verificación de hipótesis por estadígrafo Rho de Spearman

Correlaciones			
		Fiabilidad	Satisfacción del usuario
Fiabilidad	Rho de Spearman	1,000	,811**
	Valor p	.	,000
	N	294	294
Satisfacción del usuario	Rho de Spearman	,811**	1,000
	Valor p	,000	.
	N	294	294

** . La métrica se encuentra contenida dentro del parámetro de significancia.

d) Interpretación

Tomando en consideración los datos aportados por la Tabla 15, con base a una métrica de relación estadística ($Rho = 0.811$) se verifica estadísticamente la vinculación correlación positiva y alta, por ende, se da por rechazado el enunciado hipotético de trabajo (H_0) y se da por admitido el enunciado hipotético alternativo (H_1), permitiendo verificar que la fiabilidad se vincula estadísticamente con la satisfacción de los pacientes solicitantes del establecimiento Augusto Bernardino Leguía de Tacna – 2023.

e) Análisis del p valor

e.1) Evaluación del p-valor o significación bilateral

Regla de decisión

- En caso de que el valor de p se posicione por debajo del nivel de contraste preestablecido del 0.05 se considerará como admitido el enunciado de trabajo (H_0) y, por ende, denegado el enunciado alternativo (H_1).
- En caso de que el valor de p se posicione por encima del nivel de contraste preestablecido del 0.05 se tomará como denegado enunciado

de trabajo (H_0) y, por tanto, admitido el enunciado alternativo (H_1).

e.2.) El valor de p calculado fue: (p= 0,000)

Con un valor p calculado ($p=0.000 < \alpha$ (alfa)= 0.05), se comprueba la presencia de indicadores estadísticos suficientemente relevantes para confirmar que la fiabilidad se vincula estadísticamente de los pacientes del establecimiento Augusto Bernardino Leguía de Tacna – 2023.

f) Toma de decisiones

Considerando los datos numéricos aportados por los procesos estadísticos efectuados en el reporte inferencial, se constató, a un nivel de 95% de confianza, que la fiabilidad se vincula estadísticamente con la satisfacción de los pacientes solicitantes del establecimiento Augusto Bernardino Leguía de Tacna – 2023.

4.15.3 Prueba de la segunda hipótesis específica

Con la finalidad de llevar a cabo la comprobación inferencial correspondiente a la segunda hipótesis específica deben llevar a cabo los siguientes procedimientos:

a) Planteamiento de hipótesis

H_0 : La capacidad de respuesta no se vincula estadísticamente con la satisfacción de los pacientes solicitantes del establecimiento Augusto Bernardino Leguía de Tacna – 2023.

H_a: La capacidad de respuesta se vincula estadísticamente con la satisfacción de los pacientes solicitantes del establecimiento Augusto Bernardino Leguía de Tacna – 2023.

b) Establecimiento del nivel de significancia

El baremo para determinar la relevancia de los datos a emplearse para el presente contraste será el 0.05, el mismo que se extrajo de la línea de investigación y el convencionalismo en ciencias sociales, consignando un 95% como nivel de confianza.

c) Estadígrafo de contraste

Tabla 16

Verificación de hipótesis por estadígrafo Rho de Spearman

Correlaciones			
		Capacidad de respuesta	Satisfacción del usuario
Capacidad de respuesta	Rho de Spearman	1,000	,931**
	Valor p	.	,000
	N	294	294
Satisfacción del usuario	Rho de Spearman	,931**	1,000
	Valor p	,000	.
	N	294	294

** . La métrica se encuentra contenida dentro del parámetro de significancia

d) Interpretación

Tomando en consideración los datos aportados por la Tabla 16, con base a una métrica de relación estadística ($Rho = 0.931$) se verifica estadísticamente la vinculación correlación positiva y muy alta, por ende, se da por rechazado el enunciado hipotético de trabajo (H_0) y se da por admitido el enunciado hipotético alternativo (H_1), permitiendo verificar que la capacidad de respuesta se vincula estadísticamente con la satisfacción de los pacientes solicitantes del establecimiento Augusto Bernardino Leguía de Tacna – 2023.

e) Análisis del p valor

e.1) Evaluación del p-valor o significación bilateral

Regla de decisión

- En caso de que el valor de p se posicione por debajo del nivel de contraste preestablecido del 0.05 se considerará como admitido el

enunciado de trabajo (H_0) y, por ende, denegado el enunciado alternativo (H_1).

- En caso de que el valor de p se posicione por encima del nivel de contraste preestablecido del 0.05 se tomará como denegado enunciado de trabajo (H_0) y, por tanto, admitido el enunciado alternativo (H_1).

e.2.) El valor de p calculado fue: ($p= 0,000$)

Con un valor p calculado ($p=0.000 < \alpha$ (alfa)= 0.05), se comprueba la presencia de indicadores estadísticos suficientemente relevantes para confirmar que la capacidad de respuesta no se vincula estadísticamente con la satisfacción de los pacientes solicitantes del establecimiento Augusto Bernardino Leguía de Tacna – 2023.

f) Toma de decisiones

Considerando los datos numéricos aportados por los procesos estadísticos efectuados en el reporte inferencial, se constató, a un nivel de 95% de confianza, que la capacidad de respuesta no se vincula estadísticamente con la satisfacción de los pacientes solicitantes del establecimiento Augusto Bernardino Leguía de Tacna – 2023.

4.15.4 Prueba de la tercera hipótesis específica

Con la finalidad de llevar a cabo la comprobación inferencial correspondiente a la tercera hipótesis específica deben llevar a cabo los siguientes procedimientos:

a) Planteamiento de hipótesis

H₀: La confianza y seguridad no se relacionan estadísticamente con la satisfacción de los pacientes solicitantes del establecimiento Augusto Bernardino Leguía de Tacna – 2023.

H_a: La confianza y seguridad se relacionan estadísticamente con la satisfacción de los pacientes solicitantes del establecimiento Augusto Bernardino Leguía de Tacna – 2023.

b) Establecimiento del nivel de significancia

El baremo para determinar la relevancia de los datos a emplearse para el presente contraste será el 0.05, el mismo que se extrajo de la línea de investigación y el convencionalismo en ciencias sociales, consignando un 95% como nivel de confianza.

c) Estadígrafo de contraste

Tabla 17

Verificación de hipótesis por estadígrafo Rho de Spearman

Correlaciones			
		Confianza y seguridad	Satisfacción del usuario
Confianza y seguridad	Rho de Spearman	1,000	,613**
	Valor p	.	,000
	N	294	294
Satisfacción del usuario	Rho de Spearman	,613**	1,000
	Valor p	,000	.
	N	294	294

** . La métrica se encuentra contenida dentro del parámetro de significancia

d) Interpretación

Tomando en consideración los datos aportados por la Tabla 17, con base a una métrica de relación estadística ($Rho = 0.613$) se verifica estadísticamente la vinculación correlación positiva y moderada, por ende, se da por rechazado el enunciado hipotético de trabajo (H_0) y se da por admitido el enunciado hipotético alternativo (H_1), permitiendo verificar que la confianza y seguridad se relacionan estadísticamente con la satisfacción de los pacientes solicitantes del establecimiento Augusto Bernardino Leguía de Tacna – 2023.

e) Análisis del p valor

e.1) Evaluación del p-valor o significación bilateral

Regla de decisión

- En caso de que el valor de p se posicione por debajo del nivel de contraste preestablecido del 0.05 se considerará como admitido el enunciado de trabajo (H_0) y, por ende, denegado el enunciado alternativo (H_1).
- En caso de que el valor de p se posicione por encima del nivel de contraste preestablecido del 0.05 se tomará como denegado enunciado de trabajo (H_0) y, por tanto, admitido el enunciado alternativo (H_1).

e.2.) El valor de p calculado fue: (p= 0,000)

Con un valor p calculado ($p=0.000 < \alpha$ (alfa)= 0.05), se comprueba la presencia de indicadores estadísticos suficientemente relevantes para confirmar que la confianza y seguridad se relacionan estadísticamente con la satisfacción de los pacientes solicitantes del establecimiento Augusto Bernardino Leguía de Tacna – 2023.

f) Toma de decisiones

Considerando los datos numéricos aportados por los procesos estadísticos efectuados en el reporte inferencial, se constató, a un nivel de 95% de confianza, que la confianza y seguridad se relacionan estadísticamente con la satisfacción de los pacientes solicitantes del establecimiento Augusto Bernardino Leguía de Tacna – 2023.

4.15.5 Prueba de la cuarta hipótesis específica

Con la finalidad de llevar a cabo la comprobación inferencial correspondiente a la cuarta hipótesis específica deben llevar a cabo los siguientes procedimientos:

a) Planteamiento de hipótesis

H_0 : La empatía no se vincula estadísticamente con la satisfacción de los pacientes solicitantes del establecimiento Augusto Bernardino Leguía de Tacna – 2023.

H_a : La empatía se vincula estadísticamente con la satisfacción de los pacientes solicitantes del establecimiento Augusto Bernardino Leguía de Tacna – 2023.

b) Establecimiento del nivel de significancia

El baremo para determinar la relevancia de los datos a emplearse para el presente contraste será el 0.05, el mismo que se extrajo de la línea de investigación y el convencionalismo en ciencias sociales, consignando un 95% como nivel de confianza.

c) Estadígrafo de contraste

Tabla 18

Verificación de hipótesis por estadígrafo Rho de Spearman

Correlaciones			
		Empatía	Satisfacción del usuario
Empatía	Rho de Spearman	1,000	,958**
	Valor p	.	,000
	N	294	294
Satisfacción del usuario	Rho de Spearman	,958**	1,000
	Valor p	,000	.
	N	294	294

** . La métrica se encuentra contenida dentro del parámetro de significancia.

d) Interpretación

Tomando en consideración los datos aportados por la Tabla 18, con base a una métrica de relación estadística ($Rho = 0.958$) se verifica estadísticamente la vinculación correlación positiva y muy alta, por ende, se da por rechazado el enunciado hipotético de trabajo (H_0) y se da por admitido el enunciado hipotético alternativo (H_1), permitiendo verificar que la empatía se vincula estadísticamente con la satisfacción de los pacientes solicitantes del establecimiento Augusto Bernardino Leguía de Tacna – 2023.

e) Análisis del p valor

e.1) Evaluación del p-valor o significación bilateral

Regla de decisión

- En caso de que el valor de p se posicione por debajo del nivel de contraste preestablecido del 0.05 se considerará como admitido el enunciado de trabajo (H_0) y, por ende, denegado el enunciado

alternativo (H_1).

- En caso de que el valor de p se posicione por encima del nivel de contraste preestablecido del 0.05 se tomará como denegado enunciado de trabajo (H_0) y, por tanto, admitido el enunciado alternativo (H_1).

e.2.) El valor de p calculado fue: ($p= 0,000$)

Con un valor p calculado ($p=0.000 < \alpha$ (alfa)= 0.05), se comprueba la presencia de indicadores estadísticos suficientemente relevantes para confirmar que la empatía se vincula estadísticamente con la satisfacción de los pacientes solicitantes del establecimiento Augusto Bernardino Leguía de Tacna – 2023.

f) Toma de decisiones

Considerando los datos numéricos aportados por los procesos estadísticos efectuados en el reporte inferencial, se constató, a un nivel de 95% de confianza, que la capacidad de respuesta no se vincula estadísticamente con la satisfacción de los pacientes solicitantes del establecimiento Augusto Bernardino Leguía de Tacna – 2023.

4.15.6 Prueba de la quinta hipótesis específica

Con la finalidad de llevar a cabo la comprobación inferencial correspondiente a la quinta hipótesis específica deben llevar a cabo los siguientes procedimientos:

a) Planteamiento de hipótesis

H₀: La tangibilidad o aspectos tangibles no se relacionan estadísticamente con la satisfacción de los pacientes solicitantes del establecimiento Augusto Bernardino Leguía de Tacna – 2023.

H_a: La tangibilidad o aspectos tangibles se relacionan estadísticamente con la satisfacción de los pacientes solicitantes del establecimiento Augusto Bernardino Leguía de Tacna – 2023.

b) Establecimiento del nivel de significancia

El baremo para determinar la relevancia de los datos a emplearse para el presente contraste será el 0.05, el mismo que se extrajo de la línea de investigación y el convencionalismo en ciencias sociales, consignando un 95% como nivel de confianza.

c) Estadígrafo de contraste

Tabla 19

Verificación de hipótesis por estadígrafo Rho de Spearman

C o r r e l a c i o n e s			
		Tangibilidad o aspectos tangibles	Satisfacción del usuario
Tangibilidad o aspectos tangibles	Rho de Spearman	1,000	,891**
	Valor p	.	,000
	N	294	294
Satisfacción del usuario	Rho de Spearman	,891**	1,000
	Valor p	,000	.
	N	294	294

** . La métrica se encuentra contenida dentro del parámetro de significancia.

d) Interpretación

Tomando en consideración los datos aportados por la Tabla 19, con base a una métrica de relación estadística ($Rho = 0.891$) se verifica estadísticamente la vinculación correlación positiva y moderada, por ende, se da por rechazado el enunciado hipotético de trabajo (H_0) y se da por admitido el enunciado hipotético alternativo (H_1), permitiendo verificar que la tangibilidad o aspectos tangibles se relacionan estadísticamente con la satisfacción de los pacientes solicitantes del establecimiento Augusto Bernardino Leguía de Tacna – 2023.

e) Análisis del p valor

e.1) Evaluación del p-valor o significación bilateral

Regla de decisión

- En caso de que el valor de p se posicione por debajo del nivel de contraste preestablecido del 0.05 se considerará como admitido el enunciado de trabajo (H_0) y, por ende, denegado el enunciado alternativo (H_1).
- En caso de que el valor de p se posicione por encima del nivel de contraste preestablecido del 0.05 se tomará como denegado enunciado de trabajo (H_0) y, por tanto, admitido el enunciado alternativo (H_1).

e.2.) El valor de p calculado fue: (p= 0,000)

Con un valor p calculado ($p=0.000 < \alpha$ (alfa)= 0.05), se comprueba la presencia de indicadores estadísticos suficientemente relevantes para confirmar que la tangibilidad o aspectos tangibles se relacionan estadísticamente con la satisfacción de los pacientes solicitantes del establecimiento Augusto Bernardino Leguía de Tacna – 2023.

f) Toma de decisiones

Considerando los datos numéricos aportados por los procesos estadísticos efectuados en el reporte inferencial, se constató, a un nivel de 95% de confianza, que la tangibilidad o aspectos tangibles se relacionan estadísticamente con la satisfacción de los pacientes solicitantes del establecimiento Augusto Bernardino Leguía de Tacna – 2023.

4.16 DISCUSIÓN DE RESULTADOS

En primer lugar, se analizó la percepción de los pacientes sobre la calidad del servicio ofrecido por el Centro de salud. Conforme se desprende del registro de puntajes de recursos aplicados, el 44 % de los pacientes califica la calidad del servicio como baja, mientras que el 32 % la considera medio y el 24 % la considera alta. Entre las deficiencias del servicio se destacan la baja amabilidad y el trato del personal, la escasa limpieza y el pobre mantenimiento de las instalaciones y la disponibilidad de medicamentos. Asimismo, se señalan la falta de información sobre los servicios ofrecidos, la demora en la atención y la falta de especialistas.

Un rango bajo de calidad del servicio en el área de salubridad pública puede tener consecuencias negativas para los usuarios, el personal de salud y el sistema de salubridad en su conjunto. Puede manifestarse en diferentes aspectos, como largas esperas para la atención, falta de accesibilidad a los servicios, trato inadecuado por parte del personal de salud, falta de información clara y oportuna sobre el diagnóstico y tratamiento, falta de disponibilidad de medicamentos y equipamiento médico, entre otros. Esto puede resultar en la insatisfacción de los pacientes, la disminución de la confianza en el sistema sanitario, la falta de adherencia al tratamiento y la pérdida de continuidad de atención. Además, puede generar un ambiente de trabajo estresante para el personal de salud, lo que puede afectar su desempeño y la calidad de su atención.

Es importante que se aborden los problemas de calidad del servicio en el área de salubridad pública a través de intervenciones adecuadas, como

capacitación del personal de salud en atención al usuario, mejora de la infraestructura y equipamiento, implementación de sistemas para la administración de las condiciones de prestación sanitaria y la conformidad o ajuste del paciente, y mejora en la comunicación y la información al usuario. La identificación temprana de los problemas de calidad del servicio y su abordaje adecuado pueden mejorar de manera notable las cualidades de las prestaciones sanitarias y la conformidad o ajuste del paciente de los pacientes en el área de salubridad pública, promoviendo así una mejor salud pública en general.

En cuanto a la satisfacción del usuario, se advirtió que el 39 % de los pacientes está inconforme con el servicio recibido, mientras que el 42 % se encuentra medianamente conforme y el 19 % está satisfecho. Entre los aspectos que más valoran los pacientes se encuentran la atención médica recibida, la resolución de sus dificultades sanitarias y la disponibilidad de medicamentos. Entre los aspectos que generan insatisfacción se encuentran el retraso en la atención, la falta de datos sobre los servicios y la falta de especialistas.

La interpretación de un nivel medio de satisfacción de los pacientes en el área de salubridad pública puede depender de varios factores, como la escala utilizada para medir la conformidad, el contexto específico del área de salud, las expectativas del usuario y otros factores que puedan influir en su percepción. En general, un nivel medio de conformidad o ajuste del paciente puede indicar que la mayoría de los pacientes están conformes con los servicios de salud recibidos, pero aún hay margen de mejora para satisfacer completamente los requerimientos y previsión de los usuarios.

Es importante tener en cuenta que la conformidad o ajuste del paciente no siempre se correlaciona con la calidad de los servicios sanitarios, ya que otros factores, como la accesibilidad, la comunicación, el trato recibido, la comodidad, entre otros, pueden influir en la percepción de los pacientes sobre las cualidades de las prestaciones sanitarias. Por lo tanto, es recomendable que las instituciones de salud monitoreen continuamente la satisfacción del usuario y realicen esfuerzos para mejorar la calidad de sus servicios en función de las necesidades y expectativas de los usuarios.

Por otro lado, se analizó la vinculación entre las cualidades de las prestaciones sanitarias y la conformidad o ajuste del paciente. Conforme se desprende del registro de puntajes de recursos aplicados, existe una correlación positiva entre ambos conceptos, es decir, a mayor calidad del servicio, mayor satisfacción del usuario. Asimismo, se encontró que la atención médica recibida es el factor que más influye en la satisfacción del usuario. De esta manera, los resultados de este estudio indican que, la calidad del servicio ofrecido por el Centro de salud de Tacna es percibida como baja por la mayoría de los usuarios, existiendo debilidades que deben ser abordadas para mejorar la satisfacción del usuario. Se hace necesario continuar trabajando en el fortalecimiento de la información sobre los servicios ofrecidos, la reducción de los tiempos de espera y la disponibilidad de especialistas. De esta manera, se podrá mejorar las cualidades de las prestaciones sanitarias y la conformidad o ajuste del paciente y, por consiguiente, su pleno bienestar.

En relación al objetivo general, con un valor p calculado ($p=0.000 < \alpha$ (alfa)= 0.05) y valor de relación estadística ($Rho = 0.917$) se verifica estadísticamente la vinculación correlación positiva y alta entre la calidad del servicio y la satisfacción de los pacientes solicitantes del establecimiento Augusto Bernardino Leguía de Tacna – 2023. Esta verificación a nivel estadístico es consistente con los datos que fluyen del registro de resultados consignados por Salazar y Solando (2021), quienes, en una investigación de corte aplicativa, propositiva, explicativa y experimental, demostraron el efecto favorable de una estrategia para la implementación de la administración con base a procesos en el servicio ofrecido a través de una entidad prestadora de salud, entre los principales resultados observaron que existían múltiples defectos a nivel de procesos, ausencia protocolos claro de actuación, mala repartición de funciones y deficiente distribución de personal en áreas de atención, siendo que los resultados han evidenciado que una propuesta referida al contenido de procesos impacta de manera favorable en las cualidades de las prestaciones sanitarias que reciben los pacientes.

Entre las principales semejanzas con el estudio presentado se tiene que las variables de interés y el peso explicativo de los procesos con respecto a la

cualificación de la atención; entre las principales diferencias se tiene que el alcance fue explicativo y la metodología de corte experimental y propositivo. Tal como indican Zafra et al. (2015) las cualidades de las prestaciones sanitarias y la conformidad o ajuste del paciente están estrechamente relacionadas, así, las cualidades de las prestaciones sanitarias se refieren a la medida en que una prestación reúne condiciones favorables a las necesidades del cliente.

Asimismo, se discuten críticamente los datos resultantes de la pesquisa de Matute (2020), quien, en una tesis de corte aplicado, explicativo y no experimental, demostró la influencia de las cualidades de las prestaciones sanitarias en la conformidad o ajuste del paciente de un servicio público de salud, entre los principales resultados observaron que no existía una política clara relaciona a las cualidades de las prestaciones sanitarias dentro del centro de salud, en consecuencia, no había manera de medir de manera fiable las dimensiones, componentes o indicadores de la calidad de atención, por otro lado, aspectos como la disponibilidad de ambientes, tecnología médica y tiempos de espera fueron valorados de manera negativa o desfavorable, arrojando bajas puntuaciones respecto de la satisfacción.

Entre las principales semejanzas con el estudio discutido tenemos que las unidades bajo análisis fueron sujetos usuarios o pacientes, la metodología se ciñó a una tipología no experimental, el instrumento de recolección de información fue el cuestionario y los resultados apuntaron a un nivel bajo de calidad del servicio; por otro lado, entre las principales diferencias se tiene que el alcance o nivel de investigación fue explicativo o causal, por lo que existe una vinculación causal entre las cualidades de las prestaciones sanitarias y los efectos desfavorables en la satisfacción del usuario. Teóricamente, la conformidad del cliente, por otro lado, se refiere a la medida en que el cliente se siente conforme con el servicio solicitado y efectivamente recibido. Por otro lado, si un servicio no reúne condiciones idóneas o no cumple con las previsiones del paciente, es más probable que el paciente no esté satisfecho con su experiencia. (Seminario et al., 2020)

Respecto del objetivo específico de primer orden, con un valor p calculado ($p=0.000 < \alpha$ (alfa)= 0.05) y valor de relación estadística ($Rho = 0.811$) se verifica estadísticamente la vinculación correlación positiva y alta entre la fiabilidad y la

satisfacción de los pacientes solicitantes del establecimiento Augusto Bernardino Leguía de Tacna – 2023. Esta verificación a nivel estadístico es consistente con los datos que fluyen del registro de resultados consignados por Ligña (2020) quien, en una investigación de corte relacional, no experimental, transversal y prospectiva, demostró la vinculación entre la calidad de los servicios de atención y la satisfacción que experimentó el usuario de una entidad de salud de administración privada, entre los principales resultados observaron que la calidad dentro de los procesos de atención fue escaso con un porcentaje de 37% de la muestra, asimismo, la conformidad o ajuste del paciente arrojó una métrica porcentual de 41%, observándose como principales problemas el escaso número de cupos de atención, largos lapsos de espera para la atención, la poca disponibilidad de tecnología médica, baja disponibilidad de personal asistencial y bajo nivel de seguimiento del paciente.

Entre las principales semejanzas con el estudio presentado se tiene que el nivel o alcance investigativo fue relacional, por lo que se enfocó en obtener indicadores para confirmar la presencia de una relación o vinculación de variables de investigación y, no necesariamente, la explicación causal, por lo que otras variables pudieron haber contribuido a la producción del fenómeno de la baja satisfacción de los usuarios, por otro lado, se tiene que los recursos de recolección de información empleados fueron los cuestionarios, contrastándose las hipótesis mediante un estadístico de contraste relacional; entre las principales diferencias se tiene que existe una baja disponibilidad de personal asistencial y un bajo seguimiento del paciente, indicadores que, en el caso de la investigación presentada arrojó niveles intermedios. Tal como indica Calero et al. (2021) la certeza y la conformidad o ajuste del paciente, están estrechamente relacionadas; de esta manera, la fiabilidad se refiere a la capacidad de un producto o servicio para funcionar de manera consistente y sin problemas. En la misma línea de trabajo, Doria (2019) señala que la conformidad del usuario, por otro lado, se refiere a la medida en que el usuario se siente feliz y satisfecho con el producto o servicio recibido. Por otro lado, si un servicio no es fiable y tiene problemas frecuentes, es más probable que el usuario no esté satisfecho con su experiencia.

Con respecto al objetivo específico de segundo orden, con un valor p calculado ($p=0.000 < \alpha$ (alfa)= 0.05) y valor de relación estadística (Rho = 0.931) se verifica estadísticamente la vinculación correlación positiva y muy alta entre el rango de respuesta frente a la demanda y la conformidad de los pacientes solicitantes del establecimiento Augusto Bernardino Leguía de Tacna – 2023. Tal como indica Calero et al. (2021) la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario están estrechamente relacionadas. El rango de respuesta se refiere a la rapidez y eficiencia con la que una empresa o organización atiende las necesidades y solicitudes de los usuarios.

Esta verificación a nivel estadístico es consistente con los datos que fluyen del registro de resultados consignados por Vásquez (2020) quien, en una investigación de tipo relacional, prospectivo, transversal y no experimental, demostró la relación entre las características del servicio de salud y la satisfacción de un grupo de solicitantes de atención de un servicio de obstetricia, entre los principales resultados observaron que la calidad de la atención evidenció un rango de conformidad o ajuste del paciente predominantemente satisfecho con 39.4%; por otro lado, las encuestadas han mostrado puntajes positivos en la dimensión infraestructura, así como en cuanto al dominio relación entre médico paciente, atención oportuna, entre otros factores.

Entre las principales semejanzas con el estudio presentado se tiene que la metodología de estudio empleada por el antecedente discutido fue básica, transversal y de corte relacional, empleándose estadístico de contraste de relación para su demostración con base en un análisis inferencial no paramétrico; por otro lado, se empleó la técnica para el recojo de información denominado encuesta, a través de un cuestionario. Entre las principales diferencias se tiene que los resultados discutidos han reflejado una percepción favorable de las cualidades de las prestaciones sanitarias y la conformidad o ajuste del paciente, lo cual difiere de los resultados o datos aportados por el estudio presentado.

Por otro lado, se discuten críticamente los datos resultantes de la pesquisa de Vargas (2018) quien, en un estudio de tipo básico, relacional, transversal, prospectivo y no experimental, explicó cómo las características del servicio se relacionan estadísticamente con la conformidad o ajuste del paciente o solicitantes

en un establecimiento de salud. Entre los principales resultados se observó que la calidad de la atención evidenció un rango de conformidad o ajuste del paciente predominantemente insatisfecho con 35.5%, medianamente satisfecho con 31.5% y 33% satisfechos.

De esta manera, entre las principales semejanzas con el estudio presentado se tiene que los resultados apuntan a un perfil de usuario insatisfecho tanto en relación con los aspectos tangibles del servicio como infraestructura o disponibilidad de personal como con aspectos no tangibles en relación a la confianza, capacidad de respuesta y empatía; asimismo, se halla una semejanza en cuanto al tipo de análisis inferencial, aplicándose el Rho de Spearman; entre las principales diferencias se tiene que el nivel de alcance de la investigación discutida fue de tipo explicativo o causal, por lo que se explicó la satisfacción de los pacientes con respecto a las características del servicio, mientras que el estudio presentado se limitó a hallar indicadores de relación.

Teóricamente, se puede verificar que la conformidad o ajuste del paciente, por otro lado, se refiere a la medida en que paciente experimenta conformidad y solaz con respecto a la prestación de salud ofrecida. De esta manera, si una empresa o organización tiene una capacidad de respuesta baja y no atiende rápidamente las necesidades y solicitudes de los usuarios, es más probable que el usuario esté insatisfecho con su experiencia. (Zafra et al., 2015)

Con respecto al objetivo específico de tercer orden, con un valor p calculado ($p=0.000 < \alpha$ (alfa)= 0.05) y valor de relación estadística (Rho = 0.613) se verifica estadísticamente la vinculación correlación positiva y moderada entre la confianza y seguridad y la satisfacción de los pacientes solicitantes del establecimiento Augusto Bernardino Leguía de Tacna – 2023. Tal como indica Ordoñez y Zaldumbide (2020) la confianza y seguridad y la satisfacción del usuario están estrechamente relacionadas. La confianza y seguridad se refieren a la percepción del usuario sobre la protección de su información personal y financiera, así como a la confianza en que un producto o servicio no causará daño o perjuicio. La satisfacción del usuario, por otro lado, hace referencia al rango en que un paciente se siente conforme con el producto o servicio consumido.

Por otro lado, se discuten críticamente los datos resultantes de la pesquisa de Ku (2018) quien, en un trabajo de tipo básico, relacional, no descriptivo y transversal, demostró la relación entre las propiedades y características del servicio de salud y la satisfacción o nivel de ajuste de un grupo de pacientes de un establecimiento de salud. Entre los principales resultados observaron que la calidad del servicio fue buena en un 15%, en cuanto a la conformidad o ajuste del paciente el 14% de ellos se considera conforme.

Entre las principales diferencias con el estudio presentado se tiene que este registró un nivel bueno de calidad del servicio, relacionado a aspectos como la organización, claridad de los protocolos de intervención, cortos tiempos de espera y disponibilidad de personal y tecnología médica para la provisión del servicio de salud. Por otro lado, entre las principales semejanzas se tiene las características metodológicas, entre las que tenemos el tipo de estudio presentado, el nivel, alcance y tipología de intervención, así como los recursos para la recolección de información, tales como el cuestionario y la observación.

Con respecto al objetivo específico de cuarto orden, con un valor p calculado ($p=0.000 < \alpha$ (alfa)= 0.05) y valor de relación estadística ($Rho = 0.958$) se verifica estadísticamente la vinculación correlación positiva y muy alta entre la empatía y la satisfacción de los pacientes solicitantes del establecimiento Augusto Bernardino Leguía de Tacna – 2023. Tal como indica Díaz et al. (2016) la empatía y la seguridad y la satisfacción del usuario están estrechamente relacionadas. La empatía se refiere a la capacidad de una empresa u organización para comprender y responder a los requerimientos de los pacientes de manera comprensiva y proactiva.

Esta verificación a nivel estadístico es consistente con los datos que fluyen del registro de resultados consignados por Tirado (2022) quien, en una investigación de alcance relacional, de corte propositivo, prospectivo, transversal y no experimental, demostró la relación entre las cualidades de las prestaciones sanitarias y la conformidad o ajuste experimentada por los pacientes de un establecimiento de salud.

Entre las principales diferencias con el estudio presentado se tiene se llevó a cabo bajo un contexto de provisión de servicio de salud de modalidad remota, bajo la figura de la tele-consulta, de esta manera, los resultados deben comprenderse e interpretarse bajo ese marco analítico y de trabajo. En ese sentido, los resultados demuestran que la calidad de la atención arrojó un 83.3% de los pacientes estuvieron satisfechos, asimismo, en el análisis de tipo correlacional inferencial se pudo verificar la presencia de indicadores de relaciones significativas entre las variables y dimensiones; entre las principales semejanzas se tiene la metodología de la investigación, la cual fue relacional, los recursos de recolección de datos como cuestionarios y resultados descriptivos como un rango alto de conformidad por parte de los pacientes.

Por otro lado, se discuten críticamente los datos resultantes de la pesquisa de Ascona (2018) quien, en un trabajo de tipo básico, relacional, no experimental, transversal y prospectivo, demostró la correlación entre las propiedades de la calidad de los servicios de salud y el nivel de satisfacción de los pacientes de un centro de salud, entre los principales resultados observaron que la calidad del servicio es predominantemente regular con 59%, así como la satisfacción que es regular o moderada con 48%. Entre las principales semejanzas con el estudio presentado se tiene que el nivel de satisfacción fue regular, siendo que los principales factores involucrados en su producción fueron los aspectos no tangibles del servicio, la presencia de personal para la atención y el nivel de empatía en cuanto a la atención administrativa; por otro lado, la unidad de análisis tomada en cuenta fue el usuario o solicitante del servicio de salud, el diseño de investigación y el recurso de recojo de información.

Entre las principales diferencias se tiene la investigación discutida describió la calidad del servicio como regular, teniendo como principales componentes a la presencia de procesos de atención rápido o relativamente rápidos, la presencia de una política de atención focalizada en las poblaciones más vulnerables y contar con equipos tecnológicos-médicos para cumplir con los objetivos y metas de la atención en salud. Teóricamente, se puede verificar que la seguridad, por otro lado, se conceptúa con base a la valoración del paciente sobre la protección de su información personal y financiera, así como a la confianza en

que un producto o servicio no causará daño o perjuicio. La satisfacción del usuario, por último, se refiere a la medida en que el usuario se siente feliz y satisfecho con el servicio recibido. (Zafra et al., 2015)

Con respecto al objetivo específico de quinto orden, con un valor p calculado ($p=0.000 < \alpha$ (alfa)= 0.05) y valor de relación estadística ($Rho = 0.891$) se verifica estadísticamente la vinculación correlación positiva y moderada entre la tangibilidad o aspectos tangibles y la satisfacción de los pacientes solicitantes del establecimiento Augusto Bernardino Leguía de Tacna – 2023. Tal como indica Helni (2018) los aspectos tangibles se refieren a los elementos físicos o materiales de un producto o servicio, tales como el estado aparente de las instalaciones, la calidad de los materiales empleados, la apariencia del personal, entre otros.

Esta verificación a nivel estadístico es consistente con los datos que fluyen del registro de resultados consignados por Alava (2021), quien, en un estudio de corte prospectivo, explicativo, no experimental y transversal, demostró la incidencia de la las cualidades de las prestaciones sanitarias sobre la conformidad o ajuste del paciente de un establecimiento de salud de administración pública; entre los principales resultados observaron que la calidad de la atención fue regular con un 37% de la muestra, asimismo, la satisfacción del usuario fue regular en un 39%, observándose puntajes altos en cuanto a la fiabilidad del servicio, empatía, sensibilidad para responder a la demanda y disponibilidad de ambientes para la atención y relativamente bajos, para la dimensión aspectos tangibles.

Entre las principales semejanzas con el estudio presentado se tiene que las unidades bajo análisis fueron sujetos usuarios o pacientes, el enfoque fue cuantitativo, el nivel relacional y el diseño no experimental, asimismo, la conformidad de los pacientes fue calificada como regular, señalando un énfasis en cuanto a la sensibilidad para responder a la demanda, disponibilidad ambientes y aspectos concretos como predictores con mayor peso predictivo para caracterizar la conformidad de la muestra; entre las principales diferencias se tiene que el antecedente discutido tuvo una pretensión explicativa, siendo que la investigación presentada tuvo un alcance relacional, siendo que el rango de conformidad o ajuste del paciente se calificó como regular.

Otro estudio que es coincidente Por otro lado, la conclusiones a nivel inferencial aportadas no coinciden los datos que fluyen del registro de resultados consignados por Mariscal y Valdiviezo (2020) quienes, en una investigación de corte explicativa, propositiva, transversal y prospectiva, demostraron la incidencia de las cualidades de las prestaciones sanitarias sobre la conformidad o ajuste del paciente de un establecimiento de salud de administración pública; entre los principales resultados observaron que las cualidades de las prestaciones sanitarias arrojaron una métrica porcentual de 54% de la muestra, asimismo, la conformidad del paciente fue moderada arrojando una métrica porcentual de 45%, observándose fortalezas a nivel infraestructural, administrativa y comunicacionales, observándose tiempos de espera reducidos, buena disponibilidad del personal para la orientación, cumplimiento de los protocolos para el triaje hospitalario y la disponibilidad de médicos en las distintas especialidades.

Entre las principales semejanzas con el estudio presentado se tiene que el rango de conformidad o ajuste del paciente arrojado por la muestra fueron predominantemente moderada, algo que es coincidente con el estudio presentado; entre las principales disimilitudes se tiene que los rangos de calidad de atención arrojados por la investigación discutida fueron predominantemente altos, lo que difiere diametralmente de los resultados presentados, asimismo, los datos relacionas con aspectos tangibles o de comunicación fueron fortalezas dentro del estudio discutido, así como el cumplimiento de los protocolos para el triaje hospitalario y la disponibilidad de médicos en las distintas especialidades; finalmente, debe apuntarse que el nivel investigativo empleado por parte del antecedente discutido fue el explicativo, pretensión que difiere del alcance relacional del estudio presentado.

Tal como indica Calero et al. (2021) la conformidad o ajuste del paciente, por otro lado, se refiere al rango en que el usuario se siente feliz y satisfecho con el producto o servicio recibido. Si los aspectos tangibles son de baja calidad o están descuidados, es más probable que el usuario no esté satisfecho con su experiencia. Por ejemplo, si un establecimiento de salubridad tiene una apariencia

descuidada, con materiales de baja calidad, es más probable que los pacientes no se sientan conformes con la prestación que recibieron.

CONCLUSIONES

Primera

Respecto al objetivo general, con un valor p calculado ($p=0.000 < \alpha$ (alfa)= 0.05) y coeficiente de correlación ($Rho = 0.917$) se verifica estadísticamente la vinculación correlación positiva y alta entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario del Centro de Salud Augusto Bernardino Leguía de Tacna – 2023. De esta manera, cuando un servicio se brinda con alta calidad, es más probable que el cliente esté satisfecho con su experiencia.

Segunda

Respecto al objetivo específico de primer orden, con un valor p calculado ($p=0.000 < \alpha$ (alfa)= 0.05) y coeficiente de correlación ($Rho = 0.811$) se verifica estadísticamente la vinculación correlación positiva y alta entre la fiabilidad y la satisfacción del usuario del Centro de Salud Augusto Bernardino Leguía de Tacna – 2023. De esta manera, cuando un servicio es fiable y funciona sin problemas, es más probable que el usuario esté satisfecho con su experiencia.

Tercera

Respecto al objetivo específico de segundo orden, con un valor p calculado ($p=0.000 < \alpha$ (alfa)= 0.05) y coeficiente de correlación ($Rho = 0.931$) se verifica estadísticamente la vinculación correlación positiva y muy alta entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario del Centro de Salud Augusto Bernardino Leguía de Tacna – 2023. De esta manera, cuando una empresa u organización tiene una capacidad de respuesta alta y atiende rápidamente las necesidades y solicitudes de los usuarios, es más probable que el usuario esté satisfecho con su experiencia.

Cuarto

Respecto al objetivo específico de tercer orden, con un valor p calculado ($p=0.000 < \alpha$ (alfa)= 0.05) y coeficiente de correlación (Rho = 0.613) se verifica estadísticamente la vinculación correlación positiva y moderada entre la confianza y seguridad y la satisfacción del usuario del Centro de Salud Augusto Bernardino Leguía de Tacna – 2023. De esta manera, cuando un producto o servicio inspira confianza y seguridad, es más probable que el usuario esté satisfecho con su experiencia.

Quinto

Respecto al objetivo específico de cuarto orden, con un valor p calculado ($p=0.000 < \alpha$ (alfa)= 0.05) y coeficiente de correlación (Rho = 0.958) se verifica estadísticamente la vinculación correlación positiva y muy alta entre la empatía y la satisfacción del usuario del Centro de Salud Augusto Bernardino Leguía de Tacna – 2023. De esta manera, cuando una empresa o organización es empática con el usuario y se preocupa por su bienestar, es más probable que el usuario se sienta seguro y satisfecho con su experiencia.

Sexto

Respecto al objetivo específico de quinto orden, con un valor p calculado ($p=0.000 < \alpha$ (alfa)= 0.05) y coeficiente de correlación (Rho = 0.891) se verifica estadísticamente la vinculación correlación positiva y moderada entre la tangibilidad o aspectos tangibles y la satisfacción del usuario del Centro de Salud Augusto Bernardino Leguía de Tacna – 2023. De esta manera, la relación entre los aspectos tangibles y la satisfacción del usuario es que los aspectos tangibles pueden influir en la percepción del usuario sobre la calidad del producto o servicio. Si los aspectos tangibles son de alta calidad y están bien cuidados, es más probable que el usuario se sienta satisfecho con su experiencia.

RECOMENDACIONES

Primera

Se recomienda al Centro de Salud Augusto Bernardino Leguía de Tacna, fomentar la comunicación efectiva en el personal de salud a través de programas de capacitación en habilidades de comunicación efectiva, incluyendo la técnica de la escucha activa, comunicación asertiva y el fomento de la participación del paciente en su propio cuidado, a fin de garantizar el derecho al acceso a información clara y comprensible sobre su condición médica y el tratamiento recomendado de los pacientes.

Segunda

Se recomienda al Centro de Salud Augusto Bernardino Leguía de Tacna, promover un ambiente cómodo y acogedor a través de la implementación de un Modelo de Atención centrada en el Paciente, a fin de que se sientan cómodos y acogidos en el centro de salud. Esto puede lograrse a través de un diagnóstico situacional de los procesos, encuesta de satisfacción y la mejora de condiciones de ambientes, equipos, muebles cómodos, música y vías de acceso.

Tercera

Se recomienda al Centro de Salud Augusto Bernardino Leguía de Tacna, asegurar la seguridad del paciente a través de medidas de seguridad adecuadas, incluyendo la identificación adecuada del paciente, la gestión adecuada de la medicación, señalética clara, infraestructura inclusiva y el manejo de afiches sobre prevención de enfermedades crónicas.

Cuarta

Se recomienda al Centro de Salud Augusto Bernardino Leguía de Tacna, garantizar la formación continua del personal, mediante la capacitación continua para mantenerse actualizado sobre las mejores prácticas en el cuidado del paciente y las últimas tecnologías médicas.

Quinta

Se recomienda al Centro de Salud Augusto Bernardino Leguía de Tacna, implementar tecnologías de información médica, a través de la capacitación en el uso de tecnologías de información médica, mejorando la precisión y eficacia de la atención al paciente a fin de reducir errores médicos y mejorar la calidad de la atención.

Sexta

Se recomienda a los investigadores, llevar a cabo investigaciones o estudios con un muestra más amplia, compleja y diversificada, tomando en cuenta un diseño de investigación experimental que incluya otros factores asociados a la atención de los pacientes e incluyendo factores sociodemográficos más amplios.

REFERENCIAS

- Alava, F. (2021). *Evaluación de la calidad de los servicios de salud del Subcentro de Salud del cantón Quinsaloma y la satisfacción del usuario*. [Tesis de maestría, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil]. <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/16515>
- Aldholay, A.F., Isaac, O.W., Abdullah, Z.M., Abdulsalam, R.N., & Al-Shibami, A.H. (2018). An extension of Delone and McLean IS success model with self-efficacy: Online learning usage in Yemen. *International Journal of Information and Learning Technology*, 35(4), 285–304. <https://doi.org/10.1108/IJILT-11-2017-0116>
- Amora, J. T. (2021). Convergent validity assessment in PLS-SEM: A loadings-driven approach. 2(7), *Data Analysis Perspectives Journal*, 1–6. https://scriptwarp.com/dapj/2021_DAPJ_2_3/Amora_2021_DAPJ_2_3_ConvergentValidity.pdf
- Arellano, H. (2017) La calidad en el servicio como ventaja competitiva. *Dominio de las Ciencias*, 3(2), 72-83. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/6093282.pdf>
- Armada, E.A., Martínez, F.M., Segarra, E.R., & Díaz, A.G. (2016). La satisfacción del usuario como indicador de calidad en el servicio municipal de deportes. Percepción, análisis y evolución. *Sport TK - Revista EuroAmericana de Ciencias del Deporte*, 119–122. <https://doi.org/10.6018/254121>
- Ascona, L. (2018). *Calidad del Servicio y Satisfacción del Usuario en el Centro de Salud Túpac Amaru Inca de Pisco, 2018*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. <https://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/2965524>
- Baena, G. (2014). *Metodología de la Investigación. Serie integral por competencias*. Grupo Editorial Patria.
- Becerra, C.B., & Condori, A.M. (2019). Satisfacción de usuarios en hospitales públicos: experiencia del plan «Cero Colas» en Ica, Perú. *Revista Peruana de Medicina*

Experimental y Salud Pública, 36(4), 658-63.
<https://doi.org/10.17843/rpmesp.2019.364.4299>

Belén, M., Romero, M., Chiriboga, P. & Tapia, L. (2021). Satisfacción del cliente, estrategias del marketing digital. Caso de estudio Hacienda Turística Rancho Los Emilio's Alausí. *Revista Científica Dominio de las Ciencias*. 7(4), 1430-1446. <http://dx.doi.org/10.23857/dc.v7i4>

Boada, A.V., Barbosa, A.M., & Cobo, E. A. (2019). Percepción de los usuarios frente a la calidad de atención en salud del servicio de consulta externa según el modelo SERVQUAL. *Revista investigación en salud universidad de Boyacá*, 6(1), 55–71. <https://doi.org/10.24267/23897325.408>

Bollet, R.F., Da Silva, G.C., Chenet, M.E., & Chávez, A.E. (2020). Calidad del servicio y satisfacción de los clientes del terminal portuario logística peruana del oriente, Pucallpa, Perú. *Revistas de la Universidad Privada de Pucallpa*, 5(1), 4. <https://doi.org/10.37292/riccva.v5i1.170>

Burgos, S.V., & Morocho, T.C. (2020). Calidad del servicio y satisfacción del cliente de la empresa Alpecorp S.A., 2018. *Revista de Investigación Valor Agregado*, 5(1), 22-39. <https://doi.org/10.17162/riva.v5i1.1279>

Calero-Elvira, Ana, Guerrero-Escagedo, María Cristina, González-Linaza, Lucía, & Martínez-Sánchez, Noelia. (2021). Atención psicológica pre- y pospandemia en la clínica universitaria del CPA-UAM. *Escritos de Psicología (Internet)*, 14(2), 120-133. Epub 23 de mayo de 2022. <https://dx.doi.org/10.24310/espiesepsi.v14i2.13616>

Caminotti, M. (2020). *Metodología para la investigación social: Caja de herramientas*. Eudeba.

Cevallos, R.P. (2021) Valoración de la calidad del servicio: Un paso más cerca a la objetividad. *Revista San Gregorio*, 28(14), 15-34. <http://dx.doi.org/10.36097/rsan.v0i28.709>

- Chacón, E.R., Lobos, M.E., Flores, A.N. & Orellana, A.L. (2021) Satisfacción de los pacientes con el servicio de atención psicológica de una clínica universitaria. *Alerta*; 4(2):20-27 <https://doi.org/10.5377/alerta.v4i2.10889>
- Charris, R.M., & Pinedo, O.J. (2019). Nivel de satisfacción del usuario de los servicios que se prestan en la consulta externa en la IPS Universitaria Paso B Juan Mina. Barranquilla, 2013. *Biociencias*, 10(1), 27–35. <https://doi.org/10.18041/2390-0512/bioc.1.2821>
- Conlen, M.F., Kale, A.T., & Heer, J.E. (2019). Capture & analysis of active reading behaviors for interactive articles on the web. *Computer Graphics Forum*, 38(3), 687–698. <https://doi.org/10.1111/cgf.13720>
- Dalhousie, J.D. (2022) User experience evaluation of e-report application using cognitive walkthrough (cw), heuristic evaluation (he) and user experience questionnaire (ueq). *The Electrochemical Society*. 29(2), 1-9. doi:10.1088/1742-6596/1516/1/012024
- Datum Internacional (2019) *Índice de satisfacción de la calidad de la atención*. Datum Internacional.
<https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/2140381/Encuesta%3A%20%3%8Dndice%20de%20satisfacci%C3%B3n%20de%20la%20calidad%20de%20atenci%C3%B3n.pdf>
- Del Carmen Sara, José Carlos. (2019). Lineamientos y estrategias para mejorar la calidad de la atención en los servicios de salud. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Publica*, 36(2), 288-295. <https://dx.doi.org/10.17843/rpmesp.2019.362.4449>
- Díaz, S., Buelvas, L., De La Valle, M. & Bustillo, J. (2016). Satisfacción de servicios de salud e impacto sobre calidad de vida en pacientes adultos. *Archivos de Medicina (Col)*, 16(2). <https://www.redalyc.org/journal/2738/273849945008/html/>
- Doria, P.A., López, B.L., Bonilla, F.M., & Parra, C.G. (2019). Metodología para la implementación de la gestión de riesgo en un sistema de gestión de calidad.

SIGNOS - Investigación en sistemas de gestión, 12(1), 123-135.
<https://doi.org/10.15332/24631140.5424>

Duque Oliva, E. J. (2005) Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. *INNOVAR. Revista de Ciencias Administrativas y Sociales*, 15(25), 64-80. <https://www.redalyc.org/pdf/818/81802505.pdf>

Febres-Ramos, Richard J., & Mercado-Rey, Miguel R. (2020). Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión. Huancayo - Perú. *Revista de la Facultad de Medicina Humana*, 20(3), 397-403. <https://dx.doi.org/10.25176/rfmh.v20i3.3123>

Grundgeiger, T.W., Hurtienne J.M., Happel, O.F. (2021) Why and How to Approach User Experience in Safety-Critical Domains: The Example of Health Care. *Human Factors*. 63(5), 821-832. doi:10.1177/0018720819887575

Guadalupe, R.F., Suárez, G.J., Guerrero, G.E., & Yancha, C.A. (2019). Satisfacción de los usuarios y la calidad de atención que se brinda en el área de emergencia del hospital general Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social Milagro. *Ciencia Digital*, 3(3), 162-177. <https://doi.org/10.33262/cienciadigital.v3i3.621>

Guzmán, K. (2021). *Calidad de atención de salud y satisfacción del paciente en el Servicio de Emergencia del Hospital III Daniel Alcides Carrión EsSalud – Tacna, 2020*. [Tesis de maestría, Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann] <http://repositorio.unjbg.edu.pe/handle/UNJBG/4299>

Helni, S.H. (2018). The Influence of User Experience towards User Satisfaction of E-Government Service: a Case Study of GAMPIL Application. *Int J Sci Res Publ*, 8(3) (ISSN: 2250-3153). <http://www.ijsrp.org/research-paper-0318.php?rp=P757280>

Hernández, R. (2018). *Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. McGraw-Hill.

Hussain, A.G., Mkpojiogu, E.O., Ishak, N.J., Mokhtar, N.R., & Che Ani, Z.F. (2019). An Interview Report on Users' Perception about the Usability Performance of a

- Mobile E-Government Application. *International Journal of Interactive Mobile Technologies*, 13(10), 169–178. <https://doi.org/10.3991/ijim.v13i10.11286>
- Instituto Peruano de Economía (2021) *Índice de Competitividad Regional 2020*. INCORE.
https://incoreperu.pe/portal/images/financepress/ediciones/INCORE_2020_FINAL.pdf
- Instituto Peruano de Economía (2022). *Índice 2022. Índice de Competitividad Regional*.
https://incoreperu.pe/portal/images/financepress/ediciones/INCORE_2022.pdf
- Internacional de Servicios gubernamentales (2021). *Servicios gubernamentales de Calidad de Acceso Universal*. PSI. https://pop-umbrella.s3.amazonaws.com/uploads/95ae4c83-800e-4579-81ed-7af88dddaaa6_28dff5e3-5f54-4263-a4c3-6b75531584d6_UQPS_ES_F.pdf
- Ku, K. (2018). *Calidad del Servicio y Satisfacción del Usuario en Consulta Externa del Centro de Saludla Tinguña, junio 2018*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. <https://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/2987656>
- Lezcano, L. & Cardona, J. (2019) Meta-análisis de la calidad de los servicios médicos según las dimensiones del servqual. *Fundación Universitaria del Área Andina*. 21(39), 133-151. <https://acortar.link/vJW3JG>
- Ligña, J. (2020). *Evaluación de la calidad de atención y la satisfacción del usuario de la clínica prestadora externa del IESS Odontomédica*. [Tesis de maestría, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil]. <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/15843>
- Lizarbe, J.M., & Aguilar, M.C. (2020). Metodología aplicada a la mejora de procesos utilizando herramientas de innovación. *Ingeniería Industrial*, (039), 165-186. <https://doi.org/10.26439/ing.ind2020.n039.4920>
- Loli, P.A., Del Carpio, G.J., Cuba B.E., Vergara, V.A., Morales, S.P., Flores D.M. & Lamas, L.P. (2020). La satisfacción y la calidad de servicio en Organizaciones

públicas y privadas de Lima Metropolitana. *Revista de investigación en Psicología*, 16(1), 171–190. <https://doi.org/10.15381/rinvp.v16i1.3926>

Lupaca, R. & Pandia, W. (2020). *Satisfacción y calidad en la atención odontológica en pacientes de dos establecimientos públicos de la Red de Salud Tacna 2022*. [Tesis de maestría, Universidad Continental]. <https://repositorio.continental.edu.pe/handle/20.500.12394/12295>

Malpartida, J.N., Tarmeño, L.M., & Olmos, D.F. (2021). Estudio sobre la calidad del servicio de atención al cliente a los pacientes del EsSalud. *Alpha Centauri*, 2(1), 43–51. <https://doi.org/10.47422/ac.v2i1.28>

Mariscal, S. y Valdiviezo, J. (2020). *Evaluación de la calidad del servicio y satisfacción del protocolo de triaje hospitalario para los usuarios auto-referidos en el área de emergencia de tres hospitales de referencia de la zona 8*. [Tesis de maestría, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil]. <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/14976>

Matute, G. (2020). *Valoración de la calidad de atención y su influencia en la satisfacción de los usuarios de los servicios de salud mental de la zona 8* [Tesis de maestría, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil]. <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/15746>

Mejías, A.A., Godoy, D.E., & Piña, P.R. (2018). Impacto de la calidad de los servicios sobre la satisfacción de los clientes en una empresa de mantenimiento. *Revista Científica Compendium*, 21(40). <https://revistas.uclave.org/index.php/Compendium/article/view/1656>

Ministerio de Salud (2008) *Documento Técnico MINSA/DGSP-V.04 “Sistema de Gestión de la Calidad en Salud”*. MINSA. <https://www.hospitalsjl.gob.pe/ArchivosDescarga/Calidad/Presentacion/Documentos/PLANES/SistemaGestionCalidadSalud.pdf>

Ministerio de Salud (2016) *RM N° 527-2011/MINSA, emitió la “Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos y*

Servicios Médicos de Apoyo". MINSA.
<http://bvs.minsa.gob.pe/local/minsa/2252.pdf>

Ministerio del Trabajo y Promoción del Empleo (2021) *Implementación de la Norma Técnica Para la Gestión de la Calidad de Servicios*. Implementación de la Norma Técnica Para la Gestión de la Calidad de Servicios.
<https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/1671051/Modelo%20de%20Gesti%C3%B3n%20de%20Calidad%20de%20Servicios%20en%20el%20Sector%20P%C3%ABlico%20.pdf>

Monroy, M. A. (2021). Calidad de servicio en restaurantes de Todos Santos, México por concepto de género. *Revista Universidad y Empresa*, 23(40).
<https://doi.org/10.12804/revistas.urosario.edu.co/empresa/a.8229>

Murillo, J.P. & Bellido B.L., Huamani P.H. & Garnica P.G., (2019) Satisfacción y tiempo de espera de usuarios de establecimientos de salud peruanos: análisis secundario de ENSUSALUD 2014-2016. *An Fac med* 80(3):288-97.
<https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/anales/article/view/16846>

Ordoñez, K., & Zaldumbide, D. (2020). La calidad del servicio al cliente como ventaja competitiva en las microempresas de servicio. *Digital Publisher CEIT*, 5(5-1), 4-15. <https://doi.org/10.33386/593dp.2020.5-1.310>

Organización Mundial de la Salud (2020) Servicios sanitarios de calidad. OMS.
<https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services>

Organización Panamericana de la Salud (2017) *Salud en las Américas. Resumen: panorama regional y perfiles del país*. PAHO. <https://www.paho.org/salud-en-las-americas-2017/wp-content/uploads/2017/09/Print-Version-Spanish.pdf>

Organización para la Cooperación y Desarrollo Económico (2021). *Informe Nacional Voluntario sobre la implementación de la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible*. OCDE.
<https://sustainabledevelopment.un.org/content/documents/15856Peru.pdf>

- Pérez, V., Soler, M. & Gonzáles, V. (2019) *Satisfacción de los usuarios en el sistema de salubridad español: análisis de tendencias*. [Tesis doctoral, Universitat Jaume I]. <http://hdl.handle.net/10234/185367>
- Sánchez, L. (2019) *Modelos y métodos de Participación del Usuario en el Diseño de Productos y Servicios*. [Tesis doctoral, Universitat Politècnica de València]. <http://hdl.handle.net/10251/133996>
- Sánchez, M.C. (2016). Satisfacción de usuarios y profesionales en la valoración de programas sociales. *Revista de valoración de Programas y Políticas Públicas*, 1(7), 116–140. <https://doi.org/10.5944/reppp.7.2016.16352>
- Secretaría de Gestión Pública (2021) *Gestión de la calidad en el Perú: Avances y agenda futura*. Secretaría de Gestión Pública. <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/2012534/Gestio%CC%81n%20de%20Calidad.pdf.pdf>
- Seminario U.R., Quiñones Q.J., Pillaca, P.R. (2020) Calidad de servicio durante la pandemia Covid-19, en usuarios de Línea 1 del Metro de Lima, 2020. *Ágora* 7(2):120-6. <https://www.revistaagora.com/index.php/cieUMA/article/view/127>
- Soto, A. (2019) Barreras para una atención eficaz en los hospitales de referencia del Ministerio de Salud del Perú: atendiendo pacientes en el siglo XXI con recursos del siglo XX. *Simposio Instituto de Investigación en Ciencias Biomédicas (INICIB)*. <https://rpmesp.ins.gob.pe/index.php/rpmesp/article/view/4425/3329>
- Terán, N. T., Gonzáles, J.F., Ramirez, R.F., & Palomino, G. P. (2021). Calidad de servicio en las organizaciones de Latinoamérica. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(1), 1184-1197. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i1.320
- Tirado, J. (2022). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario de medicina general atendido por tele consulta en el Centro Médico Parroquial la Trinidad, 2021*. [Tesis de posgrado, Universidad Privada Norbert Wiener]. <https://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/3329255>

- Vargas, M. (2018). *Calidad de Servicio y Satisfacción del Usuario del Área de Farmacia. Hospital de Lircay-Huancavelica, 2018*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. <https://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/2956701>
- Vásquez, O. (2020). *Calidad del servicio y satisfacción del usuario externo en el servicio de gineco-obstetricia, Hospital Luis Heysen Chiclayo*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. <https://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/2984741>
- Vergíu Canto J. (2022). Satisfacción de calidad de servicio en los estudiantes de las Facultades de Ingeniería de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Perú. Una mirada a través del modelo SERVQUAL. *Búsqueda*, 8(1), e536. <https://doi.org/10.21892/01239813.536>
- Zafra-Tanaka, Jessica Hanae, Veramendi-Espinoza, Liz, & Villa-Santiago, Nathaly. (2015). Problemas en la calidad de atención en salud: oportunidad de mejora. *Anales de la Facultad de Medicina*, 76(1), 87-88. <https://dx.doi.org/10.15381/anales.v76i1.11084>

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia

Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variables	Indicadores	Método	Instrumentos
<p>roblema general ¿Cuál es la relación entre la calidad del servicio y satisfacción del usuario del Centro de Salud Augusto Bernardino Leguía de Tacna – 2023?</p> <p>Problemas específicos a. ¿De qué manera se relaciona la fiabilidad y la satisfacción del usuario del Centro de Salud Augusto Bernardino Leguía de Tacna – 2023? b. ¿De qué manera se relaciona la</p>	<p>Objetivo general Determinar cuál es la relación entre la calidad del servicio y satisfacción del usuario del Centro de Salud Augusto Bernardino Leguía de Tacna – 2023.</p> <p>Objetivos Específicos a. Determinar de qué manera se relaciona la fiabilidad y la satisfacción del usuario del Centro de Salud Augusto Bernardino Leguía de Tacna – 2023.</p>	<p>Hipótesis general La calidad del servicio se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario del Centro de Salud Augusto Bernardino Leguía de Tacna – 2023.</p> <p>Hipótesis específica a. La fiabilidad se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario del Centro de Salud Augusto Bernardino Leguía de Tacna – 2023. b. La capacidad de respuesta se</p>	<p>Variable 1: Calidad del servicio</p>	<p>Fiabilidad</p>	<p>Tipo: Básico – Enfoque cuantitativo</p> <p>Nivel: Correlacional</p> <p>Población: 316 usuarios del establecimiento de salud Augusto B. Leguía de Tacna, 2023.</p> <p>Muestra: 294 usuarios del establecimiento de salud Augusto B. Leguía de Tacna, 2023</p>	<p>Cuestionario de calidad de servicio.</p> <p>Cuestionario de Satisfacción del usuario de Consulta Externa.</p>
				<p>Capacidad de respuesta</p>		
				<p>Confianza o seguridad</p>		
				<p>Empatía</p>		
				<p>Tangibilidad o aspectos tangibles</p>		
			<p>Variable 2: Satisfacción del usuario</p>	<p>Satisfacción por la atención médico-asistencial</p>		

<p>capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario del Centro de Salud Augusto Bernardino Leguía de Tacna – 2023?</p> <p>c. ¿De qué manera se relaciona la confianza y seguridad y la satisfacción del usuario del Centro de Salud Augusto Bernardino Leguía de Tacna – 2023?</p> <p>d. ¿De qué manera se relaciona la empatía y la satisfacción del usuario del Centro de</p>	<p>b. Determinar de qué manera se relaciona la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario del Centro de Salud Augusto Bernardino Leguía de Tacna – 2023.</p> <p>c. Determinar de qué manera se relaciona la confianza y seguridad y la satisfacción del usuario del Centro de Salud Augusto Bernardino Leguía de Tacna – 2023.</p> <p>d. Determinar de qué manera se</p>	<p>relaciona significativamente con la satisfacción del usuario del Centro de Salud Augusto Bernardino Leguía de Tacna – 2023.</p> <p>c. La confianza y seguridad se relacionan estadísticamente con la satisfacción del usuario del Centro de Salud Augusto Bernardino Leguía de Tacna – 2023.</p> <p>d. La empatía se relaciona significativamente con la satisfacción del</p>		<p>Satisfacción por la atención administrativa</p>		
---	--	--	--	--	--	--

<p>Salud Augusto Bernardino Leguía de Tacna – 2023? e. ¿De qué manera se relaciona la tangibilidad o aspectos tangibles y la satisfacción del usuario del Centro de Salud Augusto Bernardino Leguía de Tacna – 2023?</p>	<p>relaciona la empatía y la satisfacción del usuario del Centro de Salud Augusto Bernardino Leguía de Tacna – 2023. e. Determinar de qué manera se relaciona la tangibilidad o aspectos tangibles y la satisfacción del usuario del Centro de Salud Augusto Bernardino Leguía de Tacna – 2023.</p>	<p>usuario del Centro de Salud Augusto Bernardino Leguía de Tacna – 2023. e. La tangibilidad o aspectos tangibles se relacionan estadísticamente con la satisfacción del usuario del Centro de Salud Augusto Bernardino Leguía de Tacna – 2023.</p>		<p>Satisfacción con el entorno</p>		
--	---	---	--	------------------------------------	--	--

Anexo 2. Matriz de operacionalización de variables

Variable	Definición conceptual	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición
Calidad del servicio	Según la Organización Mundial de la Salud (2021) indica que la calidad de la atención, dentro del campo de la salud, se conceptualiza como el grado o rango de ajuste de las expectativas de los usuarios y las condiciones intangibles del servicio asistencial, por tanto, se basa en un análisis de beneficios para la salud.	<p>La calidad de la atención se refiere a qué punto se cumplen las expectativas de los pacientes y cómo se evalúan las condiciones inmateriales del servicio prestado en el campo de la salud, con el objetivo final de mejorar la salud.</p> <p>Esta evaluación se puede expresar en grados, niveles o rangos, en función de las respuestas de los pacientes.</p>	Fiabilidad	Información clara	1	Ordinal
				Plazos de atención	2	
				Confidencialidad	3	
				Equipos y suministros	4	
				Actitud profesional	5	
				Tratamiento	6	
			Capacidad de respuesta	Dudas sobre la atención	7	
				Acceso a urgencia	8	
				Información oportuna	9	
				Atención rápida	10	
				Medidas inmediatas	11	
				Citas oportunas	12	
			Confianza o seguridad	Capacitación	13	
				Trabajo en equipo	14	
				Información sobre medicación	15	
				Seguridad	16	
				Tecnología	17	
				Actitud confiable	18	
			Empatía	Amabilidad	19	
				Escucha activa	20	
				Explicación	21	
				Dignidad	22	
				Respeto	23	
				Necesidades	24	
			Tangibilidad o aspectos tangibles	Limpieza	25	
				Actualización	26	
				Buen estado	27	
				Indumentaria	28	

				Accesibilidad	29	
				Señalética	30	
Satisfacción del usuario	Según Grundgeiger et al. (2021) la satisfacción de los usuarios es un juicio valorativo, de corte subjetivo y de nivel individual que resulta clave para poder valorar la calidad y que es el indicador más empleado para la valoración de la eficacia de los servicios sanitarios, expresando su cuantificación en grados, niveles o rangos respecto a las respuestas contabilizadas de los usuarios.	La satisfacción de los pacientes se refiere a la evaluación subjetiva individual que realizan sobre la calidad de los servicios de salud. Este juicio valorativo es fundamental para evaluar la calidad de la atención y es el indicador más comúnmente utilizado para medir la eficacia de los servicios de salud.	Satisfacción por la atención médico-asistencial	Idoneidad	1	Ordinal
				Puntualidad	2	
				Oportunidad	3	
				Escucha	4	
				Disponibilidad	5	
				Capacitación	6	
				Experiencia	7	
				Orientación	8	
				Privacidad	9	
				Recomendación	10	
		Satisfacción por la atención administrativa	Idoneidad	11		
			Puntualidad	12		
			Oportunidad	13		
			Escucha	14		
			Disponibilidad	15		
			Capacitación	16		
			Experiencia	17		
			Orientación	18		
		Satisfacción con el entorno	Privacidad	19		
			Recomendación	20		
Limpieza	21					
Calidad	22					
Equipamiento	23					
Disponibilidad	24					
Seguridad	25					
Accesibilidad	26					
Organización	27					
Esparcimiento	28					
Comodidad	29					
Recomendación	30					
		Esta evaluación se puede expresar en grados, niveles o rangos, en función de las respuestas de los pacientes.				

Anexo 3. Instrumentos de recolección de datos

FICHA DE DATOS SOCIODEMOGRÁFICOS

Sexo: Masculino ()
Femenino ()

Edad: Menor de 20 años ()
Entre 20 a 25 años ()
Entre 25 a 30 años ()
Entre 30 a 35 años ()
Entre 35 a 40 años ()
Más de 40 años

Nivel de instrucción: Primaria incompleta ()
Primaria completa ()
Secundaria incompleta ()
Secundaria completa ()
Superior técnico incompleto ()
Superior técnico completo ()
Superior universitario incompleto ()
Superior universitario completo ()

CUESTIONARIO SOBRE CALIDAD DE SERVICIO

Autor: *Juan Carlos Huanacuni Yucra*

PRESENTACIÓN

Le extiendo un grato saludo y hago de su conocimiento que, a continuación, le presentaremos 30 preguntas con la finalidad de conocer sus apreciaciones acerca de la calidad del servicio en el Centro de Salud Augusto Bernardino Leguía de Tacna – 2023.

Para ello, contarás con las siguientes cinco alternativas:

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	2	3	4	5

INSTRUCCIONES

- Solo podrás marcar una alternativa con una ASPA (X)
- No debes dejar ninguna Ítem sin responder
- Debes responder con la alternativa que más se asemeje a tu percepción sobre el tema.

Las categorías de valoración son las siguientes:

1	2	3	4	5
Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo

Ítems		Escala de valoración				
D	Dimensión I: Fiabilidad	1	2	3	4	5
1	El personal de salud proporciona información clara y precisa sobre los procedimientos, los resultados esperados y las opciones de tratamiento.					
2	Se cumplen los plazos acordados para las citas, las pruebas y los resultados.					
3	Se garantiza la confidencialidad y la privacidad de la información del paciente.					
4	Se dispone de equipos y suministros necesarios para brindar atención de calidad.					
5	El personal de atención médica muestra una actitud profesional y un trato amable hacia los pacientes.					
6	El personal de atención médica informa sobre los efectos secundarios potenciales de los tratamientos y las terapias.					
D	Dimensión II: Capacidad de respuesta	1	2	3	4	5
7	El personal de atención médica está disponible para responder preguntas o preocupaciones de los pacientes.					
8	Los pacientes pueden acceder fácilmente a la atención médica en momentos de emergencia o urgencia.					
9	Los pacientes pueden obtener citas con rapidez y en horarios convenientes.					
10	Los pacientes reciben información oportuna sobre los resultados de las pruebas y los tratamientos.					
11	El personal de atención médica toma medidas inmediatas para corregir cualquier problema o error que pueda surgir durante la atención al paciente.					
12	El personal de salud programa citas sin mucha demora a fin de dar continuidad al tratamiento.					
D	Dimensión III: Confianza o seguridad	1	2	3	4	5
13	El personal de atención médica tiene la capacitación y la experiencia necesarias para realizar los procedimientos y tratamientos de manera segura y efectiva.					
14	El personal de atención médica trabaja en equipo para garantizar la seguridad y la efectividad de los procedimientos y tratamientos.					
15	Los pacientes reciben información clara y precisa sobre la medicación que se les administra y cómo deben tomarla.					

16	El personal de atención médica revisa y confirma la identidad y el historial médico de los pacientes antes de realizar cualquier procedimiento o tratamiento					
17	Se utilizan los recursos y tecnologías necesarias para garantizar la seguridad y la efectividad de los procedimientos y tratamientos					
18	El personal de atención médica muestra una actitud confiable y segura en su trabajo, y trata a los pacientes con respeto y profesionalismo					
D	Dimensión IV: Empatía	1	2	3	4	5
19	El personal de atención médica muestra una actitud amable y compasiva hacia los pacientes.					
20	El personal de atención médica escucha activamente y muestra interés en las preocupaciones y necesidades de los pacientes					
21	El personal de atención médica se toma el tiempo necesario para explicar los procedimientos y tratamientos a los pacientes					
22	El personal de atención médica trata a los pacientes con dignidad y comprensión, incluso en situaciones de alta tensión					
23	El personal de atención médica muestra una actitud respetuosa hacia los pacientes, independientemente de su edad, género, raza o cultura					
24	El personal de atención médica hace un seguimiento de las necesidades y preocupaciones de los pacientes después de los procedimientos o tratamientos.					
D	Dimensión V: Tangibilidad o aspectos tangibles	1	2	3	4	5
25	Las instalaciones de atención médica están limpias, bien iluminadas y bien ventiladas.					
26	Los equipos médicos y los materiales utilizados en los procedimientos y tratamientos están en buen estado y son modernos.					
27	Las instalaciones y los equipos médicos se mantienen regularmente y se reparan rápidamente cuando es necesario					
28	La ropa de cama, la ropa de hospital y las toallas están limpias y en buen estado					
29	Las instalaciones de atención médica están diseñadas para ser accesibles para personas					

	con discapacidades físicas o limitaciones de movilidad.					
30	Las instalaciones tienen señalética adecuada para orientar su desplazamiento y orientación.					

¡Muchas gracias por tu participación!

Baremos de la variable y sus subindicadores:

Variable y dimensiones	Intervalo	Categoría o nivel
Variable 1: Calidad del servicio	[30-80] [81-130] [131-180]	Bajo Medio Alto
Dimensión I: Fiabilidad	[10-23] [24-37] [38-60]	Bajo Medio Alto
Dimensión II: Capacidad de respuesta	[10-23] [24-37] [38-60]	Bajo Medio Alto
Dimensión III: Confianza o seguridad	[10-23] [24-37] [38-60]	Bajo Medio Alto
Dimensión IV: Empatía	[10-23] [24-37] [38-60]	Bajo Medio Alto
Dimensión V: Tangibilidad o aspectos tangibles	[10-23] [24-37] [38-60]	Bajo Medio Alto

Nota. Elaborado por el investigador.

CUESTIONARIO SOBRE SATISFACCIÓN DEL USUARIO

Autor: Juan Carlos Huanacuni Yucra

PRESENTACIÓN

Le extiendo un grato saludo y hago de su conocimiento que, a continuación, le presentaremos 30 preguntas con la finalidad de conocer su satisfacción con el servicio recibido en el Centro de Salud Augusto Bernardino Leguía de Tacna – 2023.

Para ello, contarás con las siguientes cinco alternativas:

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	2	3	4	5

INSTRUCCIONES

- Solo podrás marcar una alternativa con una ASPA (X)
- No debes dejar ninguna Ítem sin responder
- Debes responder con la alternativa que más se asemeje a tu percepción sobre el tema.

Las categorías de valoración son las siguientes:

1	2	3	4	5
Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo

Ítems		Escala de valoración				
D	Dimensión I: Satisfacción por la atención médico-asistencial	1	2	3	4	5
1	Considero que la atención fue adecuada por parte del personal de salud.					
2	Considero que la atención fue puntual por parte del personal de salud.					
3	Considero que la atención fue oportuna por parte del personal de salud.					
4	Los médicos escucharon mis preocupaciones y preguntas durante la atención.					
5	Las enfermeras estaban disponibles para ayudarme y responder mis preguntas durante la atención					
6	Considero que el personal de salud estaba debidamente capacitado para llevar a cabo la atención.					
7	Considero que el personal de salud tenía experiencia para llevar a cabo la atención.					
8	Considero que el personal de salud me orientó adecuadamente sobre los procedimientos y tratamiento a realizar.					
9	Considero que el personal de salud respeta mi privacidad.					
10	Recomendaría este hospital a otras personas que necesiten atención médica.					
D	Dimensión II: Satisfacción por la atención administrativa	1	2	3	4	5
11	Considero que la atención fue adecuada por parte del personal administrativo.					
12	Considero que la atención fue puntual por parte del personal administrativo.					
13	Considero que la atención fue oportuna por parte del personal administrativo.					
14	El personal administrativo del hospital fue eficiente y efectivo en su trabajo.					
15	El personal administrativo del hospital fue respetuoso y trató a los pacientes con dignidad y compasión.					
16	El personal administrativo del hospital estaba bien informado sobre los servicios y procedimientos del hospital.					
17	El personal administrativo del hospital le proporcionó información clara y precisa sobre su atención y los costos asociados.					
18	El personal administrativo del hospital mantuvo una comunicación clara y efectiva durante la estancia en el hospital.					

19	El personal administrativo del hospital me ayudó a navegar los procesos administrativos y burocráticos asociados con la atención médica.					
20	Recomendaría este hospital a otras personas que necesiten atención médica basándose en mi experiencia con el personal administrativo.					
D	Dimensión III: Satisfacción con el entorno	1	2	3	4	5
21	Considero que hubo buena limpieza y mantenimiento de las instalaciones del hospital, incluyendo las habitaciones, los baños y las áreas comunes.					
22	Considero que hubo buena calidad y disponibilidad de las instalaciones, como las camas, las sillas de ruedas y los equipos médicos necesarios					
23	Considero que el hospital estaba bien equipado para proporcionarle la atención médica necesaria					
24	Considero que existe buena disponibilidad de los suministros y materiales médicos, como las gasas y las medicinas.					
25	Considero que el hospital se preocupó por mi seguridad y la seguridad de otros pacientes durante mi estancia.					
26	Considero que existe buena disponibilidad de los servicios de transporte y estacionamiento del hospital.					
27	Considero que el hospital estaba organizado y que los procesos de admisión, alta y transferencia fueron eficientes y efectivos.					
28	Considero que existe una buena disponibilidad de centros de esparcimiento y cafetería ofrecidas en el hospital.					
29	Considero que el hospital tenía un ambiente acogedor y cómodo que lo ayudó a recuperarse más rápido.					
30	Recomendaría este hospital a otras personas que necesiten atención médica basándose en su experiencia con la infraestructura, equipos y logística.					

¡Muchas gracias por tu participación!

Baremos de la variable y sus subindicadores:

Variable y dimensiones	Intervalo	Categoría o nivel
Variable 2: Satisfacción del usuario	[30-80] [81-130] [131-180]	Bajo Medio Alto
Dimensión I: Satisfacción por la atención médico-asistencial	[10-23] [24-37] [38-60]	Bajo Medio Alto
Dimensión II: Satisfacción por la atención administrativa	[10-23] [24-37] [38-60]	Bajo Medio Alto
Dimensión III: Satisfacción con el entorno	[10-23] [24-37] [38-60]	Bajo Medio Alto

Nota. Elaborado por el investigador.

Anexo 4. Base de datos

ID	Datos sociodemográficos			Variable 1: Calidad del servicio																																						
				Dimensión I: Fiabilidad							Dimensión II: Capacidad de respuesta						Dimensión III: Confianza o seguridad						Dimensión IV: Empatía						Dimensión V: Tangilidad o aspectos tangibles													
	Sexo	Edad	Nivel de instrucción	p1	p2	p3	p4	p5	p6	D1	p7	p8	p9	p10	p11	p12	D2	p13	p14	p15	p16	p17	p18	D3	p19	p20	p21	p22	p23	p24	D4	p25	p26	p27	p28	p29	p30	D5				
1	1	Entre 30 a 35 años	Secundaria completa	3	1	5	2	5	4	2	0	1	4	2	3	2	2	1	4	3	2	3	3	3	1	1	5	2	2	3	4	5	3	1	9	4	5	3	4	1	4	21
2	2	Entre 25 a 30 años	Superior completo	3	2	2	3	2	2	1	4	2	1	5	2	3	3	1	6	1	2	4	5	4	1	1	7	4	2	3	2	2	1	1	4	4	4	5	3	4	4	24
3	1	Entre 35 a 40 años	Secundaria completa	1	4	2	4	1	5	1	7	2	1	5	2	2	2	1	4	5	2	3	1	5	5	2	1	1	3	1	3	2	5	1	5	3	1	3	1	5	5	18
4	2	Más de 40 años	Superior universitario incompleto	3	1	5	4	4	1	1	8	5	3	5	1	4	5	2	3	5	2	5	3	4	3	2	2	5	4	2	1	3	4	1	9	5	2	1	4	2	2	16
5	1	Entre 30 a 35 años	Secundaria completa	1	3	3	4	3	5	1	9	5	4	1	4	1	4	1	9	2	2	5	5	5	3	2	2	1	1	1	4	3	1	2	5	1	2	3	4	1	16	
6	2	Entre 25 a 30 años	Secundaria completa	2	4	2	3	4	1	1	6	5	4	3	5	3	1	2	1	5	3	5	4	2	3	2	2	4	2	2	5	2	1	7	2	3	2	4	1	4	16	
7	2	Más de 40 años	Secundaria completa	2	2	3	5	3	2	1	7	5	4	4	1	4	2	2	0	3	2	3	5	2	5	2	0	5	2	4	2	2	5	2	0	3	4	4	2	1	3	17
8	1	Entre 30 a 35 años	Secundaria completa	1	5	4	3	4	1	1	8	1	3	4	4	5	1	1	8	4	2	4	4	1	1	1	6	4	4	2	1	4	1	1	6	5	5	4	1	5	2	22
9	1	Entre 30 a 35 años	Secundaria completa	5	4	5	2	3	5	2	4	4	4	5	5	3	2	6	5	2	3	3	4	4	2	1	1	4	4	2	4	5	2	0	4	4	5	2	2	3	20	
10	1	Entre 30 a 35 años	Superior completo	5	1	5	1	5	1	1	8	4	5	1	3	4	1	1	8	1	4	3	2	5	2	1	7	3	2	4	1	1	5	1	6	3	1	1	5	5	2	17
11	1	Más de 40 años	Secundaria completa	4	3	2	2	2	1	1	4	2	4	4	3	4	2	1	9	2	3	4	4	2	3	1	8	2	1	3	5	2	3	1	6	3	5	5	1	4	5	23
12	1	Entre 20 a 25 años	Superior universitario incompleto	5	1	5	5	2	4	2	2	4	1	3	5	3	4	2	0	5	2	3	1	1	3	1	5	3	5	5	4	2	4	2	3	2	4	4	4	4	1	19
13	2	Entre 30 a 35 años	Secundaria completa	4	1	4	1	2	2	1	4	3	3	3	3	1	5	1	8	5	4	5	5	1	1	2	1	4	3	5	2	2	2	1	8	3	3	5	3	3	3	20
14	1	Entre 25 a 30 años	Secundaria completa	2	4	5	5	5	1	2	2	5	3	2	3	2	4	1	9	2	4	3	4	2	1	1	6	1	5	4	2	5	4	2	1	1	2	1	3	5	5	17
15	1	Más de 40 años	Secundaria completa	5	2	4	4	3	1	1	9	2	4	1	5	5	2	1	9	4	5	3	2	4	2	2	0	3	4	2	1	2	2	1	4	3	4	5	2	2	1	17
16	1	Entre 30 a 35 años	Superior completo	3	1	4	2	3	2	1	5	2	5	5	4	5	2	6	5	2	1	5	1	4	1	8	5	1	1	2	1	1	1	1	1	2	3	3	2	4	2	16
17	1	Entre 35 a 40 años	Secundaria completa	5	1	3	2	5	3	1	9	4	1	1	2	1	3	1	2	4	3	2	5	1	3	1	8	5	3	3	4	2	5	2	2	4	2	3	2	5	2	18
18	1	Entre 25 a 30 años	Secundaria completa	3	4	1	5	3	2	1	8	1	5	3	3	1	3	1	6	4	5	5	3	1	4	2	2	4	5	2	1	4	3	1	9	5	2	4	3	2	2	18

19	1	Entre 25 a 30 años	Secundaria completa	3	5	5	1	3	1	1	8	3	3	4	3	1	5	1	9	2	4	2	1	5	2	1	6	4	4	4	2	4	3	2	1	4	4	2	2	4	1	17
20	1	Entre 30 a 35 años	Superior completo	5	3	4	2	1	2	1	7	2	3	1	4	2	3	1	5	2	3	3	3	5	3	1	9	4	3	4	5	1	5	2	2	3	1	3	1	5	3	16
21	2	Más de 40 años	Secundaria completa	5	5	5	4	1	5	2	5	4	3	3	4	5	3	2	2	3	1	5	3	2	4	1	8	3	5	3	1	5	4	2	1	5	4	4	4	2	1	20
22	1	Más de 40 años	Secundaria completa	1	2	2	1	2	1	1	9	4	1	3	1	3	4	1	6	2	2	2	4	2	2	1	4	1	2	2	1	1	4	1	1	3	2	3	1	1	5	15
23	1	Entre 35 a 40 años	Secundaria completa	1	1	2	2	2	1	1	9	5	2	5	5	2	3	2	2	4	5	1	2	1	4	1	7	4	4	4	3	4	4	2	3	3	4	5	1	2	4	19
24	2	Más de 40 años	Secundaria completa	4	3	1	4	3	4	1	9	5	5	1	1	2	2	1	6	5	5	5	4	5	2	2	6	2	3	4	2	2	4	1	2	1	5	3	4	1	16	
25	2	Más de 40 años	Secundaria completa	5	4	3	5	2	3	2	2	2	4	2	2	5	2	1	7	5	5	3	5	3	3	2	4	3	1	3	2	2	5	1	6	4	5	3	5	5	3	25
26	2	Entre 35 a 40 años	Superior universitario incompleto	5	1	3	3	2	1	1	5	1	3	4	2	5	4	1	9	5	2	1	4	1	4	1	7	1	4	4	2	4	4	1	9	3	3	4	4	4	1	19
27	1	Entre 35 a 40 años	Secundaria completa	5	3	2	5	5	1	2	1	4	3	2	1	1	4	1	5	5	2	3	3	3	3	1	9	3	4	3	1	4	5	2	0	1	3	1	2	3	2	12
28	2	Entre 30 a 35 años	Secundaria completa	2	5	4	2	2	4	1	9	3	4	2	3	3	1	1	6	1	4	1	3	2	5	1	6	5	1	4	5	4	3	2	2	2	2	5	2	2	5	18
29	2	Entre 25 a 30 años	Secundaria completa	3	2	1	5	1	3	1	5	1	2	2	2	1	2	1	0	2	5	4	1	3	1	1	6	3	1	1	4	2	4	1	5	3	2	2	2	5	2	16
30	2	Entre 35 a 40 años	Secundaria completa	4	5	3	2	2	1	1	7	2	4	2	1	5	2	1	6	4	1	5	3	2	5	2	0	1	5	5	5	4	1	2	1	5	5	1	1	4	5	21
31	2	Más de 40 años	Secundaria completa	3	1	5	5	3	2	1	9	1	1	4	3	5	1	1	5	2	4	5	2	4	3	2	0	2	2	2	2	3	1	2	5	3	2	5	4	4	4	23
32	2	Entre 30 a 35 años	Secundaria completa	2	4	2	3	3	1	1	5	4	3	1	1	1	2	1	2	5	3	1	5	2	2	1	8	2	5	1	3	3	3	1	7	3	5	4	5	3	3	23
33	1	Entre 25 a 30 años	Superior técnico incompleto	3	3	1	2	4	5	1	8	1	1	1	4	2	2	1	1	2	2	5	3	4	5	2	1	2	1	2	5	4	2	6	1	2	2	5	3	5	18	
34	1	Más de 40 años	Secundaria completa	3	5	4	1	1	5	1	9	2	3	4	1	3	2	1	5	3	3	3	4	4	4	2	1	5	4	1	2	4	3	9	4	2	4	5	1	4	20	
35	2	Entre 30 a 35 años	Superior completo	4	3	4	5	5	2	2	3	2	5	3	4	1	4	1	9	1	3	4	5	3	2	1	8	3	2	2	4	2	3	6	4	4	2	1	4	4	19	
36	1	Entre 30 a 35 años	Secundaria completa	5	4	5	2	3	4	2	3	4	5	5	5	2	2	2	3	2	2	1	3	1	5	1	4	1	3	1	3	4	4	6	4	3	2	4	5	1	19	
37	2	Entre 30 a 35 años	Secundaria completa	5	2	5	4	5	3	2	4	1	4	4	4	1	5	1	9	3	2	3	5	2	4	1	9	3	3	5	5	2	5	2	3	1	2	2	5	2	3	15
38	2	Más de 40 años	Superior técnico incompleto	2	5	5	4	1	3	2	0	3	1	5	3	5	3	2	0	5	5	3	3	2	3	2	1	4	1	3	4	1	4	7	2	1	2	1	3	4	13	
39	1	Entre 20 a 25 años	Secundaria completa	2	5	2	3	2	3	1	7	1	5	4	2	1	1	1	4	2	4	4	2	3	4	1	9	3	1	4	4	4	1	7	2	4	3	5	2	5	21	
40	2	Entre 30 a 35 años	Superior universitario incompleto	5	1	3	2	1	5	1	7	5	5	5	2	5	5	2	7	2	3	2	5	5	2	1	9	1	5	4	4	5	4	2	3	4	1	4	5	3	2	19

41	1	Entre 25 a 30 años	Secundaria completa	1	4	4	2	3	3	17	5	2	3	4	2	3	19	3	5	3	2	4	2	19	5	4	5	5	1	4	24	4	4	1	1	1	1	12
42	1	Más de 40 años	Superior completo	4	4	2	3	1	5	19	3	1	1	2	5	4	16	3	4	5	3	4	5	24	3	3	5	4	4	2	21	2	2	2	1	1	5	13
43	2	Entre 30 a 35 años	Secundaria completa	3	1	3	1	1	1	10	2	3	5	3	3	3	19	2	1	2	3	3	3	14	2	2	2	5	5	2	18	1	5	2	2	1	5	16
44	1	Entre 35 a 40 años	Superior universitario incompleto	1	2	3	3	3	4	16	5	4	2	3	3	1	18	5	5	3	5	1	4	23	5	3	2	4	4	1	19	2	4	2	4	5	3	20
45	2	Entre 25 a 30 años	Secundaria completa	1	5	2	5	5	3	21	3	2	1	1	4	1	12	5	4	4	1	3	2	19	2	3	4	2	5	4	20	5	4	4	2	4	3	22
46	2	Entre 25 a 30 años	Secundaria completa	5	4	5	2	1	1	18	2	5	3	5	1	4	20	3	5	3	4	5	1	21	3	1	3	1	5	3	16	2	1	5	5	4	1	18
47	2	Entre 30 a 35 años	Superior universitario incompleto	2	4	2	2	5	3	18	2	2	1	2	4	1	12	5	3	3	1	2	1	15	1	3	3	2	4	4	17	3	2	2	4	4	1	16
48	1	Entre 30 a 35 años	Superior técnico incompleto	3	1	1	2	5	2	14	3	2	5	1	4	2	17	2	1	1	5	5	3	17	4	3	1	2	4	5	19	2	2	5	1	1	1	12
49	1	Entre 25 a 30 años	Secundaria completa	3	5	3	4	2	1	18	5	5	3	4	3	4	24	2	4	3	3	3	3	18	1	5	5	5	1	5	22	3	1	5	2	1	1	13
50	2	Entre 35 a 40 años	Secundaria completa	5	3	5	4	3	2	22	5	1	3	1	4	2	16	4	5	4	4	3	4	24	2	2	2	3	3	4	16	2	1	4	3	2	1	13
51	2	Más de 40 años	Secundaria completa	3	3	2	3	1	2	14	5	5	3	2	2	5	22	5	5	1	3	3	1	18	5	1	3	4	1	1	15	4	2	4	1	5	2	18
52	1	Entre 30 a 35 años	Secundaria completa	3	2	3	1	3	1	13	2	1	3	2	2	4	14	1	5	1	2	3	1	13	5	2	2	2	4	1	16	1	1	5	2	3	2	14
53	2	Entre 25 a 30 años	Secundaria completa	5	2	1	3	1	5	17	4	3	4	5	2	2	20	1	4	5	1	3	1	15	1	2	1	2	4	2	12	5	3	5	2	1	1	17
54	2	Más de 40 años	Secundaria completa	2	4	5	1	3	3	18	2	3	5	2	4	5	21	3	2	2	4	4	2	17	2	4	5	5	2	5	23	4	1	1	2	4	2	14
55	2	Entre 30 a 35 años	Superior técnico incompleto	2	4	5	1	4	1	17	5	2	5	3	2	1	18	1	4	3	2	4	2	16	2	2	2	1	2	3	12	4	2	3	2	1	2	14
56	1	Entre 30 a 35 años	Secundaria completa	3	1	3	4	3	2	16	3	1	5	3	3	5	20	3	2	3	2	3	4	17	2	2	2	3	4	1	14	2	3	4	2	3	2	16
57	2	Entre 30 a 35 años	Secundaria completa	5	4	2	1	2	5	19	5	3	4	5	1	5	23	3	5	3	1	1	3	16	2	4	2	2	3	3	16	4	1	3	2	1	2	13
58	1	Más de 40 años	Secundaria completa	3	2	4	3	4	3	19	1	5	4	3	5	3	21	3	2	4	1	2	2	14	2	5	3	3	2	2	17	1	2	1	2	5	4	15
59	1	Entre 20 a 25 años	Superior universitario incompleto	5	2	3	2	3	1	16	4	1	5	3	1	1	15	5	1	2	3	5	4	20	5	5	5	4	1	1	21	1	3	5	4	4	5	22
60	2	Entre 30 a 35 años	Superior técnico incompleto	3	3	5	1	2	4	18	1	2	3	5	2	3	16	2	3	4	5	2	4	20	3	1	3	3	3	3	16	1	2	2	3	1	4	13
61	1	Entre 25 a 30 años	Secundaria completa	1	3	1	2	5	4	16	2	1	5	5	5	2	20	2	5	3	4	4	3	21	5	4	3	5	5	5	27	2	2	5	5	3	5	22
62	2	Más de 40 años	Secundaria completa	1	3	5	1	1	4	15	2	4	5	2	1	5	19	2	2	5	5	5	5	24	4	5	4	5	1	1	20	3	1	2	1	5	2	14

63	2	Entre 30 a 35 años	Secundaria completa	1	1	1	5	1	2	1	3	1	3	5	3	1	1	6	5	1	1	3	5	1	1	6	4	3	1	4	2	4	1	8	5	1	1	1	4	5	17	
64	2	Entre 35 a 40 años	Superior universitario incompleto	1	5	3	4	1	4	1	8	3	1	4	3	4	4	1	9	3	2	2	2	5	4	1	8	1	1	4	5	2	4	1	7	3	1	3	4	1	4	16
65	1	Entre 25 a 30 años	Secundaria completa	4	4	3	3	3	3	2	2	1	3	1	4	1	1	2	2	5	5	4	4	5	2	5	2	1	1	3	1	5	1	3	3	2	3	2	5	5	20	
66	2	Entre 25 a 30 años	Superior universitario incompleto	1	5	5	2	1	2	1	6	1	2	2	5	1	1	1	2	1	1	3	1	5	4	1	5	4	1	3	3	1	3	1	5	5	5	5	2	4	2	23
67	1	Entre 30 a 35 años	Secundaria completa	2	5	5	2	1	1	1	6	5	3	1	3	1	5	1	8	5	1	5	2	4	1	1	8	3	4	2	1	4	1	1	5	5	1	2	5	2	3	18
68	1	Más de 40 años	Superior técnico incompleto	1	3	2	5	4	3	1	8	1	5	4	2	4	2	1	8	5	2	2	3	1	2	1	5	3	2	3	4	2	5	1	9	1	1	3	3	3	5	16
69	1	Más de 40 años	Secundaria completa	2	3	1	1	5	5	1	7	4	5	3	5	3	1	2	2	2	4	2	2	2	1	4	3	4	1	4	5	1	1	8	3	3	3	3	5	1	18	
70	2	Entre 35 a 40 años	Secundaria completa	5	4	2	5	4	5	2	5	4	5	3	3	4	3	2	2	3	2	1	1	5	5	1	7	1	4	4	2	1	3	1	5	1	4	1	2	5	4	17
71	1	Más de 40 años	Secundaria completa	1	4	5	2	1	4	1	7	3	1	3	1	1	1	1	0	1	2	1	1	1	1	7	5	2	4	1	4	1	1	7	1	3	3	5	1	4	17	
72	2	Más de 40 años	Superior completo	3	5	3	2	4	3	2	0	1	3	4	2	5	5	2	0	3	2	2	2	2	1	1	2	2	1	4	1	1	5	1	4	4	5	4	2	1	5	21
73	2	Entre 35 a 40 años	Superior técnico completo	3	4	2	2	1	2	1	4	1	3	4	4	4	1	1	7	4	1	4	4	4	4	2	1	2	3	1	3	1	5	1	5	4	5	4	5	3	1	22
74	1	Entre 35 a 40 años	Secundaria completa	4	4	3	4	4	4	2	3	2	3	4	3	4	4	2	0	5	5	3	1	5	2	2	1	4	3	4	4	1	1	7	5	1	3	1	1	2	13	
75	1	Más de 40 años	Superior completo	1	4	3	5	1	4	1	8	4	2	4	3	4	1	1	8	5	1	4	5	3	5	2	3	2	4	1	5	4	3	1	9	5	4	2	1	2	5	19
76	1	Más de 40 años	Secundaria completa	4	1	5	3	4	1	1	8	4	4	5	5	2	2	2	2	1	5	5	2	3	4	2	0	5	3	2	2	5	3	2	0	2	1	5	2	4	1	15
77	2	Entre 35 a 40 años	Secundaria completa	2	5	1	2	4	3	1	7	3	4	3	2	1	3	1	6	5	2	1	4	3	1	1	6	4	2	3	3	3	5	2	0	5	3	1	5	1	4	19
78	2	Más de 40 años	Secundaria completa	1	5	1	2	4	5	1	8	5	4	2	2	2	4	1	9	2	2	2	3	2	4	1	5	4	4	2	1	5	5	2	1	4	5	4	5	5	2	25
79	1	Más de 40 años	Secundaria completa	3	4	5	4	3	4	2	3	5	5	2	3	1	4	2	0	2	5	1	4	5	4	2	1	3	3	5	4	3	2	2	0	1	4	1	2	5	5	18
80	2	Entre 30 a 35 años	Superior completo	3	3	1	1	2	3	1	3	3	1	2	5	5	4	2	0	3	3	4	3	4	2	1	9	4	1	4	4	5	1	1	9	5	4	1	2	3	5	20
81	2	Entre 25 a 30 años	Secundaria completa	3	3	2	5	4	4	2	1	2	2	4	4	4	3	1	9	3	4	1	1	3	2	1	4	2	2	5	5	1	2	1	7	5	2	2	2	5	4	20
82	2	Entre 35 a 40 años	Secundaria completa	1	1	2	2	2	4	1	2	3	2	1	2	1	1	1	0	5	4	1	2	3	3	1	8	3	2	1	1	2	5	1	4	2	3	4	4	1	4	18
83	1	Más de 40 años	Superior técnico completo	3	3	4	3	4	3	2	0	4	3	1	5	3	3	1	9	2	5	3	1	4	5	2	0	3	1	5	5	4	2	2	0	3	2	3	3	4	3	18
84	2	Entre 30 a 35 años	Superior completo	4	2	1	2	3	1	1	3	2	1	3	4	5	5	2	0	3	2	3	4	5	4	1	1	4	1	1	5	2	5	1	8	4	1	3	3	1	5	17

85	2	Entre 25 a 30 años	Secundaria completa	2	1	2	4	3	3	15	3	2	2	1	1	4	13	2	5	1	1	4	4	17	5	1	5	2	3	1	17	3	2	1	4	5	2	17
86	2	Más de 40 años	Secundaria completa	4	5	4	3	5	1	22	1	1	5	5	3	4	19	5	4	3	4	4	4	24	3	4	5	1	4	3	20	1	2	2	4	2	4	15
87	2	Entre 30 a 35 años	Secundaria completa	3	1	5	4	5	2	20	1	5	5	3	2	2	18	5	5	5	4	4	3	26	5	3	1	4	5	1	19	4	3	1	3	1	4	16
88	1	Entre 30 a 35 años	Secundaria completa	5	1	5	1	2	5	19	2	2	4	3	2	5	18	1	5	4	1	1	2	14	2	3	1	1	3	3	13	1	3	4	5	4	4	21
89	2	Entre 30 a 35 años	Secundaria completa	1	1	5	4	1	4	16	2	5	1	5	1	3	17	5	3	4	5	2	3	22	2	3	2	2	4	4	17	2	3	1	5	1	1	13
90	1	Más de 40 años	Superior técnico completo	3	4	1	2	4	1	15	4	4	3	4	1	5	21	1	4	1	5	2	2	15	4	2	1	5	2	4	18	2	2	3	3	4	5	19
91	2	Entre 20 a 25 años	Secundaria completa	4	5	3	1	2	4	19	5	4	1	1	5	3	19	4	4	4	2	2	1	17	3	5	3	1	3	2	17	2	5	1	3	2	5	18
92	2	Entre 30 a 35 años	Superior técnico incompleto	4	4	2	2	4	5	21	3	4	3	5	4	4	23	1	5	4	1	2	3	16	4	5	2	1	2	1	15	3	5	2	4	4	3	21
93	2	Entre 25 a 30 años	Primera completa	4	4	4	3	4	1	20	1	5	4	4	3	1	18	5	4	1	1	5	5	21	1	5	3	1	3	1	14	4	4	3	1	5	5	22
94	2	Más de 40 años	Secundaria completa	2	1	4	2	5	1	15	4	3	5	3	2	2	19	4	5	5	5	5	2	26	4	2	4	5	2	1	18	3	4	2	3	2	4	18
95	1	Entre 30 a 35 años	Primera completa	4	4	3	1	2	5	19	1	5	3	1	2	5	17	1	5	4	2	5	1	18	3	2	5	3	2	5	20	5	3	2	5	5	1	21
96	2	Entre 35 a 40 años	Secundaria completa	1	1	4	4	3	5	18	1	4	2	4	4	1	16	3	1	4	4	4	4	20	3	4	3	5	5	3	23	3	4	3	1	4	1	16
97	1	Entre 25 a 30 años	Superior completo	3	4	3	2	2	4	18	3	2	3	5	4	4	21	2	4	5	2	2	1	16	3	1	4	3	4	4	19	5	5	1	4	5	1	21
98	1	Entre 25 a 30 años	Secundaria completa	1	1	4	2	1	3	12	4	1	4	1	4	5	19	5	3	2	5	1	4	20	5	4	4	4	5	5	27	5	1	1	5	4	3	19
99	2	Entre 30 a 35 años	Primera completa	1	1	2	2	4	4	14	5	2	2	3	3	3	18	3	4	1	1	1	3	13	1	3	1	4	4	2	15	1	3	3	2	1	2	12
100	1	Más de 40 años	Secundaria completa	4	5	3	1	3	4	20	1	5	4	1	3	1	15	3	4	5	1	4	3	20	3	1	5	1	4	3	17	1	3	2	3	2	3	14
101	1	Más de 40 años	Secundaria completa	2	4	5	5	1	3	20	2	4	2	3	2	2	15	4	1	4	3	1	5	18	2	2	1	2	4	4	15	5	3	4	2	4	5	23
102	2	Entre 35 a 40 años	Secundaria completa	2	3	2	3	1	4	15	3	1	5	2	5	2	18	2	3	5	5	5	4	24	4	2	4	5	4	4	23	4	1	3	4	1	2	15
103	1	Más de 40 años	Superior técnico incompleto	5	4	5	4	3	3	24	1	5	5	5	2	3	21	2	5	2	2	5	4	20	5	2	5	1	1	4	18	2	4	5	5	1	3	20
104	2	Más de 40 años	Superior técnico completo	3	5	1	1	5	2	17	3	2	3	5	4	4	21	2	3	3	4	2	2	16	4	5	5	5	3	2	24	4	3	5	1	2	5	20
105	2	Entre 35 a 40 años	Superior técnico incompleto	3	4	2	1	2	5	17	2	5	4	4	4	1	20	3	4	1	2	3	1	14	5	3	5	1	1	3	18	4	1	3	4	4	3	19
106	2	Entre 35 a 40 años	Secundaria completa	3	2	4	3	2	3	17	5	2	5	3	1	1	17	3	5	1	5	5	4	23	4	2	5	1	3	3	18	4	4	4	3	4	2	21

107	2	Entre 30 a 35 años	Superior técnico incompleto	3	5	4	4	4	5	25	1	1	5	2	3	4	16	4	3	5	5	3	1	21	3	4	3	2	1	5	18	4	3	2	4	2	2	17
108	2	Entre 35 a 40 años	Secundaria completa	2	3	3	5	4	1	18	2	3	2	4	2	5	18	4	1	5	3	3	1	17	3	2	3	5	4	2	19	5	5	3	4	3	3	23
109	1	Entre 25 a 30 años	Secundaria completa	4	1	3	5	2	4	19	3	2	1	3	5	3	17	1	5	1	1	4	1	13	4	2	4	1	4	5	20	2	2	5	1	4	1	15
110	1	Entre 25 a 30 años	Secundaria completa	5	1	3	5	1	4	19	5	4	2	3	2	1	17	5	1	5	4	1	4	20	4	1	1	1	3	3	13	4	2	1	3	5	1	16
111	1	Entre 30 a 35 años	Secundaria completa	4	5	5	5	4	2	25	5	5	1	2	2	3	18	4	4	4	4	4	4	24	4	3	1	3	1	1	13	3	4	5	5	2	4	23
112	1	Más de 40 años	Superior técnico completo	4	3	1	5	3	1	17	3	1	1	2	4	2	13	3	4	3	3	4	3	20	1	5	2	3	4	3	18	4	1	1	4	1	2	13
113	1	Más de 40 años	Superior técnico incompleto	2	1	1	2	3	2	11	3	5	5	4	3	3	23	1	4	2	5	5	3	20	2	5	2	4	2	5	20	3	5	1	2	1	1	13
114	1	Entre 35 a 40 años	Secundaria completa	2	3	1	5	3	3	17	2	5	5	3	2	4	21	1	5	1	4	1	4	16	5	3	2	5	4	5	24	3	5	3	2	2	3	18
115	2	Más de 40 años	Secundaria completa	4	4	2	4	4	1	19	3	5	3	3	2	2	18	3	5	5	2	2	1	18	5	3	5	3	1	3	20	3	3	5	3	4	5	23
116	2	Más de 40 años	Secundaria completa	1	2	4	2	5	4	18	2	1	4	4	3	2	16	1	2	5	4	3	4	19	3	5	4	3	4	4	23	4	5	5	1	3	3	21
117	2	Entre 35 a 40 años	Primera completa	3	5	5	2	2	1	18	4	1	2	5	5	5	22	1	3	2	3	4	1	14	3	5	4	1	2	3	18	3	3	5	4	4	1	20
118	2	Entre 35 a 40 años	Secundaria completa	5	1	5	3	1	4	19	3	1	3	2	1	5	15	4	5	4	2	1	4	20	5	5	4	5	2	5	26	1	4	1	5	1	5	17
119	2	Más de 40 años	Secundaria completa	4	4	2	5	2	1	18	1	2	2	4	4	2	15	1	3	4	4	5	4	21	1	3	5	4	5	2	20	4	3	5	2	2	5	21
120	1	Más de 40 años	Secundaria completa	2	1	1	5	3	2	14	4	5	3	4	1	1	18	1	3	1	4	3	2	14	3	5	2	3	5	5	23	5	1	2	5	1	4	18
121	1	Entre 35 a 40 años	Superior técnico incompleto	1	3	4	5	4	5	22	5	3	4	2	4	2	20	5	3	3	4	2	4	21	5	4	3	5	2	2	21	2	4	3	2	1	3	15
122	2	Más de 40 años	Secundaria completa	2	3	2	4	1	5	17	4	5	3	5	5	4	26	5	5	3	2	2	2	19	2	1	3	2	4	5	17	5	5	2	4	4	1	21
123	2	Más de 40 años	Primera completa	4	5	2	5	5	3	24	3	1	2	3	5	2	16	4	4	5	4	1	5	23	4	2	2	3	1	2	14	3	4	1	2	1	3	14
124	1	Entre 30 a 35 años	Superior técnico completo	3	1	1	2	4	3	14	1	2	5	2	2	3	15	5	1	3	5	1	1	16	2	2	2	3	2	5	16	3	5	3	1	5	3	20
125	1	Entre 25 a 30 años	Secundaria completa	4	5	3	1	2	2	17	2	3	3	2	3	3	16	1	1	5	1	5	3	16	5	5	3	1	2	1	17	2	3	3	3	4	2	17
126	2	Entre 35 a 40 años	Secundaria completa	3	4	5	4	3	5	24	5	2	5	3	3	1	19	2	3	5	2	3	3	18	2	3	1	3	1	1	11	3	5	5	1	2	3	19
127	2	Más de 40 años	Superior técnico incompleto	5	1	3	5	1	5	20	5	2	1	3	5	5	21	1	3	5	4	5	4	22	1	1	3	4	3	5	17	4	5	2	4	5	1	21
128	2	Entre 30 a 35 años	Secundaria completa	1	2	4	2	2	2	13	4	2	3	5	4	4	22	5	4	3	4	2	4	22	5	2	2	5	5	4	23	1	5	3	3	4	2	18

129	2	Entre 25 a 30 años	Superior técnico incompleto	2	1	5	1	3	4	1/6	3	4	4	4	1	2	1/8	5	4	3	1	3	1	1/7	5	3	1	5	2	5	2/1	1	1	5	5	4	3	19
130	2	Más de 40 años	Secundaria completa	3	2	3	3	4	1	1/6	1	4	5	5	3	1	1/9	3	1	1	3	4	5	1/7	5	5	1	5	2	3	2/1	5	1	3	4	2	5	20
131	2	Entre 30 a 35 años	Secundaria completa	4	1	4	2	1	5	1/7	2	1	4	4	2	4	1/7	4	2	1	2	3	2	1/4	3	2	2	2	3	1	1/3	4	2	4	4	2	3	19
132	1	Entre 30 a 35 años	Secundaria completa	1	1	1	4	4	3	1/4	5	3	2	2	4	5	2/1	3	5	3	2	3	1	1/7	3	3	3	3	3	3	1/8	5	3	1	3	5	5	22
133	1	Entre 30 a 35 años	Secundaria completa	3	1	2	5	1	2	1/4	4	5	5	4	1	2	2/1	2	5	4	5	2	4	2/2	4	4	5	2	3	5	2/3	5	4	2	2	4	3	20
134	2	Más de 40 años	Secundaria completa	5	3	4	4	1	2	1/9	4	4	1	1	1	2	1/3	4	2	2	3	2	5	1/8	4	5	1	4	3	5	2/2	4	2	3	2	2	4	17
135	1	Entre 20 a 25 años	Secundaria completa	1	5	5	5	1	3	2/0	1	4	5	3	1	2	1/6	3	2	5	3	3	3	1/9	5	4	5	5	5	3	2/7	1	3	5	2	1	3	15
136	2	Entre 30 a 35 años	Secundaria completa	1	3	3	2	4	1	1/4	2	4	1	4	1	2	1/4	1	1	1	1	3	4	1/1	5	4	1	4	1	2	1/7	3	3	1	4	3	2	16
137	2	Entre 25 a 30 años	Secundaria completa	3	1	3	1	2	2	1/2	4	1	1	4	3	3	1/6	3	1	4	3	3	3	1/7	4	3	1	1	4	1	1/4	2	5	1	4	1	2	15
138	1	Más de 40 años	Primera completa	3	1	5	1	5	2	1/7	4	3	4	5	2	5	2/3	1	1	4	2	2	2	1/2	5	5	4	4	2	3	2/3	4	4	4	1	2	3	18
139	1	Entre 30 a 35 años	Secundaria completa	5	1	3	4	4	4	2/1	3	5	4	3	5	2	2/2	4	4	1	1	1	3	1/4	1	2	3	5	1	5	1/7	5	1	1	5	4	1	17
140	1	Entre 35 a 40 años	Secundaria completa	1	4	5	2	1	4	1/7	2	2	3	1	4	2	1/4	1	1	3	4	2	5	1/6	1	3	3	5	2	3	1/7	5	2	5	4	1	1	18
141	1	Entre 25 a 30 años	Secundaria completa	5	3	1	3	4	2	1/8	3	4	1	1	3	4	1/6	4	3	4	5	4	5	2/5	2	1	1	3	5	3	1/5	3	4	5	4	4	3	23
142	2	Entre 25 a 30 años	Primera completa	4	3	1	4	4	5	2/1	2	2	4	2	3	2	1/5	4	4	1	4	4	5	2/2	4	4	4	2	5	2	2/1	2	3	2	3	1	5	16
143	1	Entre 30 a 35 años	Secundaria completa	1	5	1	4	2	4	1/7	4	5	2	4	2	1	1/8	2	4	5	5	3	3	2/2	5	1	3	5	3	2	1/9	2	3	5	5	4	2	21
144	2	Más de 40 años	Superior técnico completo	2	4	3	4	2	4	1/9	4	3	2	4	5	2	2/0	4	5	3	4	2	5	2/3	1	3	4	1	2	3	1/4	3	5	2	1	4	1	16
145	2	Entre 30 a 35 años	Primera completa	4	5	5	4	5	1	2/4	4	1	4	2	5	1	1/7	1	1	2	1	2	3	1/0	1	4	3	2	5	1	1/6	5	1	1	2	2	2	13
146	1	Entre 35 a 40 años	Primera completa	1	3	1	1	4	1	1/1	5	1	5	3	1	1	1/6	5	1	3	1	4	3	1/7	1	1	2	4	2	3	1/3	2	4	4	1	1	5	17
147	1	Entre 25 a 30 años	Primera completa	3	2	3	1	1	2	1/2	1	2	4	5	1	2	1/5	1	2	3	4	4	5	1/9	2	5	5	2	4	4	2/2	5	5	3	1	5	1	20
148	1	Entre 25 a 30 años	Primera completa	3	4	2	2	3	4	1/8	3	5	5	3	2	3	2/1	1	1	3	1	4	2	1/2	1	1	2	3	5	2	1/4	5	1	2	4	2	3	17
149	2	Entre 30 a 35 años	Primera completa	3	2	2	5	4	5	2/1	3	2	5	4	1	5	2/0	4	4	1	2	1	1	1/3	5	1	5	5	3	1	2/0	2	4	1	4	3	3	17
150	1	Más de 40 años	Secundaria completa	3	5	2	3	1	1	1/5	1	4	2	1	3	5	1/6	2	3	4	4	1	3	1/7	4	1	3	5	2	3	1/8	3	1	1	1	1	5	12

15 1	2	Más de 40 años	Secundaria completa	3	3	5	1	5	1	1 8	1	4	3	3	2	2	1 5	5	2	5	2	2	1	1 7	3	4	2	3	4	4	2 0	1	3	2	4	4	1	15
15 2	1	Entre 35 a 40 años	Secundaria completa	5	4	3	2	4	3	2 1	3	2	4	5	2	1	1 7	1	2	5	2	1	4	1 5	1	1	1	3	5	1	1 2	2	1	5	1	5	2	16
15 3	1	Más de 40 años	Primera completa	1	5	4	5	4	4	2 3	2	4	3	2	3	4	1 8	4	5	2	4	4	5	2 4	5	3	5	2	5	1	2 1	3	2	3	4	3	5	20
15 4	2	Más de 40 años	Secundaria completa	4	1	3	2	3	2	1 5	5	5	3	4	4	1	2 2	2	2	4	3	1	5	1 7	2	1	3	2	4	1	1 3	5	1	1	2	4	4	17
15 5	2	Entre 35 a 40 años	Secundaria completa	2	1	3	4	1	3	1 4	3	1	2	2	2	4	1 4	2	1	5	1	3	1	1 3	5	4	5	2	2	4	2 2	4	3	5	5	5	2	24
15 6	2	Entre 35 a 40 años	Superior técnico completo	1	1	5	5	1	2	1 5	3	5	2	4	3	2	1 9	3	5	2	2	3	4	1 9	1	5	4	1	1	4	1 6	1	3	1	3	1	4	13
15 7	2	Más de 40 años	Secundaria completa	4	3	2	2	5	4	2 0	5	5	5	3	5	5	2 8	1	3	1	4	1	4	1 4	1	5	1	3	4	4	1 8	5	5	5	2	3	3	23
15 8	2	Más de 40 años	Secundaria completa	2	3	3	1	1	5	1 5	3	4	1	1	4	1	1 4	3	4	1	5	1	5	1 9	4	5	1	5	3	2	2 0	5	2	1	3	3	2	16
15 9	2	Entre 35 a 40 años	Secundaria completa	5	1	2	5	5	2	2 0	3	4	5	5	4	2	2 3	2	3	1	4	5	2	1 7	3	2	5	4	4	4	2 2	5	1	2	2	1	2	13
16 0	1	Más de 40 años	Secundaria completa	5	5	2	1	4	5	2 2	4	3	1	3	2	3	1 6	4	1	4	1	5	5	2 0	3	4	1	1	2	5	1 6	4	4	3	2	4	1	18
16 1	2	Más de 40 años	Secundaria completa	3	1	2	3	3	5	1 7	4	1	5	2	4	4	2 0	2	4	2	5	3	3	1 9	5	2	2	2	3	2	1 6	3	2	3	2	5	5	20
16 2	2	Entre 30 a 35 años	Secundaria completa	4	5	3	2	5	1	2 0	1	4	1	1	4	5	1 6	3	5	2	4	2	3	1 9	1	4	3	4	2	5	1 9	1	4	1	1	5	5	17
16 3	2	Entre 30 a 35 años	Secundaria completa	4	4	5	5	2	5	2 5	1	1	5	4	1	2	1 4	2	2	2	5	1	2	1 4	2	4	3	3	3	2	1 7	4	1	5	4	1	4	19
16 4	1	Entre 35 a 40 años	Secundaria completa	4	5	3	1	1	3	1 7	1	5	5	4	1	4	2 0	3	2	4	2	4	3	1 8	1	4	3	2	2	5	1 7	1	1	5	2	4	3	16
16 5	1	Entre 25 a 30 años	Primera completa	4	2	2	2	3	2	1 5	5	1	1	3	3	1	1 4	4	4	2	1	1	4	1 6	1	3	5	5	2	1	1 7	2	3	3	3	5	1	17
16 6	1	Entre 25 a 30 años	Secundaria completa	3	1	5	5	2	5	2 1	3	2	5	5	2	5	2 2	1	1	2	2	1	5	1 2	4	3	2	4	2	3	1 8	5	5	3	4	4	4	25
16 7	1	Entre 30 a 35 años	Primera completa	4	4	1	2	3	1	1 5	5	2	1	2	4	5	1 9	5	5	5	5	1	3	2 4	5	1	2	3	1	5	1 7	3	3	1	3	4	1	15
16 8	1	Más de 40 años	Secundaria completa	2	4	4	5	3	4	2 2	2	4	3	5	2	3	1 9	3	3	4	4	1	3	1 8	3	4	5	5	4	5	2 6	5	3	2	2	3	2	17
16 9	1	Más de 40 años	Secundaria completa	2	3	2	4	5	2	1 8	5	2	4	2	5	2	2 0	2	3	2	3	1	3	1 4	5	5	4	4	1	4	2 3	3	4	1	5	3	2	18
17 0	1	Entre 35 a 40 años	Secundaria completa	2	4	2	3	5	4	2 0	3	3	2	2	5	3	1 8	3	2	4	2	1	3	1 5	1	2	1	1	2	4	1 1	2	3	5	2	2	2	16
17 1	2	Más de 40 años	Secundaria completa	3	1	1	1	1	4	1 1	5	5	1	2	1	5	1 9	4	4	5	1	5	2	2 1	1	5	1	5	4	4	2 0	3	2	2	2	2	5	16
17 2	2	Más de 40 años	Secundaria completa	5	1	1	4	2	3	1 6	4	3	4	1	1	3	1 6	5	1	2	2	2	2	1 4	5	3	5	2	3	3	2 1	3	3	3	4	1	1	15

17 3	1	Entre 35 a 40 años	Superior técnico completo	2	2	3	3	4	4	1	8	5	1	3	4	4	1	8	3	1	3	3	2	1	3	1	4	2	5	4	2	8	1	5	4	3	4	5	22	
17 4	1	Entre 35 a 40 años	Secundaria completa	2	2	3	2	4	4	1	7	2	1	3	4	3	3	6	2	4	2	1	5	4	8	5	5	1	2	3	5	2	1	4	3	5	3	3	1	19
17 5	1	Más de 40 años	Secundaria completa	4	4	1	2	5	5	2	1	4	3	5	3	3	1	9	5	1	5	5	2	3	2	3	1	1	5	1	1	2	3	1	3	4	3	2	16	
17 6	2	Más de 40 años	Superior técnico completo	3	3	5	3	4	5	2	3	3	1	4	4	5	2	9	4	5	4	4	1	2	2	4	1	3	5	3	5	1	1	3	1	5	1	5	16	
17 7	2	Entre 35 a 40 años	Secundaria completa	5	2	4	5	3	4	2	3	5	2	5	1	2	5	0	5	5	1	3	1	4	9	1	1	4	2	3	5	6	1	1	2	5	2	1	12	
17 8	2	Más de 40 años	Secundaria completa	4	2	5	3	4	2	0	2	5	3	1	4	1	5	9	5	4	2	1	5	2	9	4	3	3	5	3	2	0	4	2	3	1	3	4	17	
17 9	1	Más de 40 años	Secundaria completa	1	3	3	1	1	4	3	1	2	4	5	2	2	1	6	2	1	2	3	1	3	2	1	2	4	5	3	2	7	3	4	5	5	2	2	21	
18 0	2	Entre 30 a 35 años	Secundaria completa	1	2	3	1	4	3	4	1	5	3	2	5	3	2	0	1	5	5	5	1	3	2	5	2	4	5	3	4	3	5	1	2	3	5	4	20	
18 1	1	Entre 25 a 30 años	Secundaria completa	2	5	2	2	4	4	9	1	4	3	4	2	1	1	5	4	3	1	3	4	4	9	1	2	3	4	3	5	8	1	3	3	2	4	4	17	
18 2	1	Entre 35 a 40 años	Secundaria completa	4	4	4	3	1	4	0	2	4	1	1	2	1	4	3	3	1	4	4	4	3	9	4	4	5	2	1	5	1	1	4	5	2	1	1	14	
18 3	1	Más de 40 años	Superior técnico completo	5	2	5	5	4	2	3	2	2	2	5	3	5	2	9	4	1	2	5	3	2	7	2	3	2	4	4	4	9	4	4	1	1	3	5	18	
18 4	2	Entre 30 a 35 años	Secundaria completa	2	3	1	2	3	3	4	1	2	2	3	1	4	5	7	4	3	2	4	5	2	0	2	3	3	4	4	5	2	4	4	2	1	1	4	16	
18 5	2	Entre 25 a 30 años	Secundaria completa	3	5	2	1	4	4	9	1	3	4	2	5	3	1	8	1	5	4	2	2	1	5	4	5	5	3	2	4	3	2	1	5	4	3	4	19	
18 6	2	Más de 40 años	Secundaria completa	1	1	3	4	3	3	5	1	2	3	3	5	1	1	5	3	4	2	5	1	1	6	3	2	1	1	5	4	6	4	1	4	2	5	1	17	
18 7	2	Entre 30 a 35 años	Secundaria completa	2	4	4	2	2	2	6	1	3	1	4	1	4	2	5	4	1	1	5	2	4	7	5	5	2	5	5	5	2	5	2	4	5	5	3	24	
18 8	2	Entre 30 a 35 años	Secundaria completa	5	5	5	5	2	2	4	2	5	2	3	4	5	4	3	3	4	5	4	4	2	2	4	1	3	3	1	2	4	3	2	5	2	1	1	14	
18 9	2	Entre 30 a 35 años	Secundaria completa	5	4	3	3	1	5	1	2	4	1	2	2	3	2	4	4	4	4	1	4	5	2	5	4	5	4	1	2	1	5	1	4	3	4	3	20	
19 0	2	Más de 40 años	Secundaria completa	3	5	3	4	1	3	9	1	5	2	3	2	1	2	5	1	3	2	3	1	1	1	4	5	1	3	2	5	0	5	3	5	5	5	4	27	
19 1	2	Entre 20 a 25 años	Secundaria completa	4	4	2	3	5	1	9	1	5	2	1	5	3	5	2	4	2	4	5	2	1	8	2	2	5	2	3	3	7	3	3	1	2	5	2	16	
19 2	2	Entre 30 a 35 años	Secundaria completa	3	3	5	3	5	4	3	2	2	1	5	1	3	5	7	4	2	1	1	5	1	4	3	3	5	2	4	5	2	1	1	3	4	3	5	17	
19 3	2	Entre 25 a 30 años	Secundaria completa	4	2	3	5	2	4	0	2	4	5	2	2	5	3	1	3	4	1	2	5	5	0	2	2	4	5	2	2	7	3	2	2	4	2	1	14	
19 4	2	Más de 40 años	Secundaria completa	5	5	1	3	1	4	9	1	2	2	1	3	3	5	6	5	3	1	2	1	1	3	3	3	5	5	5	4	5	4	5	5	3	3	5	25	

195	1	Entre 30 a 35 años	Secundaria completa	1	1	2	2	2	2	10	5	5	3	5	1	1	20	2	4	3	1	3	5	18	1	4	5	4	2	3	19	2	1	4	3	3	2	15
196	2	Entre 35 a 40 años	Superior técnico completo	3	1	4	5	5	2	20	4	5	5	5	1	3	23	3	5	1	4	3	5	21	1	4	1	2	3	2	13	1	5	5	2	4	4	21
197	1	Entre 25 a 30 años	Secundaria completa	2	2	1	2	2	2	11	4	1	1	2	1	2	11	5	2	4	2	1	3	17	4	4	1	2	2	1	14	5	3	5	5	3	1	22
198	1	Entre 25 a 30 años	Secundaria completa	3	3	3	3	2	5	19	1	4	1	1	4	5	16	5	5	2	4	5	5	26	4	5	4	1	2	2	18	5	3	4	1	2	5	20
199	1	Entre 30 a 35 años	Secundaria completa	4	3	4	1	5	1	18	1	3	4	2	3	3	16	1	4	3	3	2	1	14	1	5	2	3	3	3	17	3	4	4	3	5	3	22
200	1	Más de 40 años	Secundaria completa	1	4	4	3	3	2	17	5	2	2	4	5	2	20	1	2	1	1	4	1	10	1	5	4	3	4	4	21	5	4	1	3	5	1	19
201	1	Más de 40 años	Secundaria completa	1	1	2	2	5	4	15	1	4	1	5	4	2	17	5	2	1	1	4	3	16	4	1	1	3	5	5	19	5	1	2	1	2	3	14
202	2	Entre 30 a 35 años	Secundaria completa	4	4	1	5	2	5	21	5	3	2	3	3	1	17	3	3	5	4	1	2	18	1	5	4	3	4	4	21	2	1	4	1	1	1	10
203	1	Entre 35 a 40 años	Superior técnico completo	4	2	2	5	4	3	20	2	4	2	3	4	2	17	2	1	1	5	2	5	16	2	5	5	5	2	1	20	3	4	5	2	2	3	19
204	2	Entre 25 a 30 años	Secundaria completa	3	3	1	3	4	2	16	3	4	1	3	2	5	18	1	3	1	2	2	5	14	1	4	4	1	1	3	14	2	5	1	3	3	4	18
205	1	Entre 25 a 30 años	Primera completa	3	1	2	4	3	3	16	5	1	5	4	3	5	23	4	2	1	4	2	4	17	5	1	3	5	4	4	22	2	2	2	2	4	3	15
206	2	Entre 30 a 35 años	Primera completa	5	1	3	4	1	1	15	3	3	1	1	4	1	13	2	4	4	3	4	3	20	4	1	2	4	4	2	17	4	2	5	3	5	3	22
207	1	Más de 40 años	Secundaria completa	1	5	2	1	2	2	13	4	1	1	1	3	2	12	1	5	3	2	1	4	16	5	2	1	1	4	1	14	5	3	1	5	3	3	20
208	1	Más de 40 años	Secundaria completa	1	1	2	2	5	3	14	5	1	3	3	5	4	21	1	1	1	5	5	1	14	3	4	1	3	5	2	18	3	5	2	3	5	5	23
209	2	Entre 35 a 40 años	Primera completa	5	4	3	1	1	1	15	2	1	5	4	1	4	17	5	5	4	2	1	4	21	5	5	3	1	2	1	17	4	5	4	5	5	3	26
210	2	Más de 40 años	Secundaria completa	5	4	2	1	3	3	18	1	5	2	1	5	5	19	1	4	1	1	5	5	17	3	5	4	3	2	5	22	3	4	2	4	4	2	19
211	2	Más de 40 años	Primera completa	3	2	1	4	4	4	18	5	3	2	1	3	4	18	1	2	1	1	4	4	13	4	5	5	2	5	4	25	4	4	2	4	1	1	16
212	2	Entre 35 a 40 años	Secundaria completa	4	2	1	2	5	4	18	5	3	3	4	2	3	20	2	1	4	2	3	5	17	3	3	5	2	1	4	18	4	5	2	3	1	2	17
213	1	Entre 35 a 40 años	Secundaria completa	5	4	1	3	4	3	20	5	4	5	1	3	3	21	4	5	5	2	5	5	26	3	2	1	2	2	4	14	5	5	5	5	3	4	27
214	2	Más de 40 años	Secundaria completa	4	5	1	4	4	1	19	3	4	5	2	4	4	22	5	3	2	1	4	2	17	5	2	3	4	5	1	20	4	4	5	4	5	2	24
215	1	Más de 40 años	Primera completa	3	3	1	5	4	5	21	4	5	2	1	4	3	19	5	2	5	2	4	2	20	2	2	1	4	4	4	17	5	3	4	5	2	4	23
216	1	Entre 35 a 40 años	Superior técnico completo	4	3	5	5	2	4	23	4	2	2	3	2	3	16	1	5	4	5	3	2	20	1	4	1	2	4	4	16	3	1	2	4	1	3	14

217	2	Más de 40 años	Primera completa	2	3	3	4	4	5	21	5	1	2	5	4	4	21	4	4	2	3	4	4	21	4	3	3	3	2	1	16	4	5	5	2	2	2	20
218	2	Más de 40 años	Secundaria completa	2	3	5	2	5	3	20	4	4	5	5	3	3	24	2	3	1	5	4	4	19	2	4	4	5	3	1	19	2	5	1	1	4	5	18
219	1	Entre 30 a 35 años	Primera completa	1	4	4	1	3	5	18	3	5	1	5	1	2	17	2	2	5	5	3	5	22	2	3	4	2	1	4	16	5	1	4	1	2	1	14
220	2	Entre 25 a 30 años	Secundaria completa	1	2	5	2	5	3	18	1	2	3	5	4	5	20	3	3	1	4	5	1	17	4	1	4	3	5	4	21	3	3	3	5	4	1	19
221	1	Entre 35 a 40 años	Secundaria completa	4	1	1	5	5	5	21	1	3	1	5	2	5	17	2	1	2	2	1	4	12	5	3	4	5	3	3	23	4	1	3	5	3	4	20
222	1	Más de 40 años	Secundaria completa	4	3	4	3	4	4	22	2	2	5	3	2	4	18	2	2	2	1	5	5	17	1	4	5	2	1	1	14	4	3	2	2	1	4	16
223	2	Entre 30 a 35 años	Secundaria completa	3	4	2	1	5	3	18	5	2	2	1	3	3	16	2	2	1	4	5	4	18	1	5	3	4	4	4	21	3	5	3	5	3	5	24
224	1	Entre 25 a 30 años	Secundaria completa	4	2	5	2	2	5	20	1	1	2	4	4	5	17	4	3	4	5	2	3	21	5	5	3	2	4	5	24	3	4	3	5	4	3	22
225	2	Más de 40 años	Primera completa	1	4	3	3	5	4	20	1	5	2	1	1	3	13	2	4	5	4	1	1	17	1	1	2	5	3	2	14	1	5	2	5	5	1	19
226	2	Entre 30 a 35 años	Secundaria completa	2	4	2	5	1	2	16	3	4	2	4	2	3	18	2	2	3	2	5	2	16	4	1	5	5	3	4	22	3	3	1	4	2	5	18
227	2	Entre 30 a 35 años	Secundaria completa	2	2	4	4	2	2	16	5	2	4	2	3	1	17	4	5	2	2	5	4	22	3	1	3	4	1	1	13	4	5	3	3	2	4	21
228	1	Entre 30 a 35 años	Primera completa	5	2	2	1	3	4	17	1	5	3	5	3	3	20	3	3	4	5	1	4	20	4	3	1	1	4	1	14	1	3	2	2	2	5	15
229	2	Entre 30 a 35 años	Secundaria completa	1	2	5	5	1	5	19	5	3	2	4	1	5	20	1	4	4	1	4	1	15	2	1	1	4	1	4	13	5	2	5	3	5	5	25
230	2	Entre 35 a 40 años	Secundaria completa	4	3	2	2	5	3	19	3	5	1	2	1	5	17	4	3	1	2	4	4	18	1	4	1	4	4	5	19	5	5	5	2	3	1	21
231	1	Entre 25 a 30 años	Secundaria completa	5	4	1	2	1	3	16	1	2	4	4	5	3	19	2	3	2	1	3	3	14	5	3	1	5	5	4	23	3	3	5	1	5	5	22
232	2	Entre 25 a 30 años	Primera completa	1	1	5	1	5	3	16	2	3	2	1	2	2	12	4	2	1	3	5	4	19	4	3	1	1	4	5	18	5	1	1	3	4	3	17
233	2	Entre 30 a 35 años	Secundaria completa	5	1	4	5	1	3	19	1	1	2	3	3	5	15	4	2	2	3	3	4	18	1	1	2	4	2	3	13	4	3	3	2	5	4	21
234	2	Más de 40 años	Secundaria completa	5	1	2	3	3	3	17	3	3	4	4	5	1	20	5	4	4	3	1	1	18	4	3	5	3	3	5	23	5	3	5	1	2	5	21
235	1	Más de 40 años	Primera completa	3	1	4	4	4	2	18	5	3	4	4	2	1	19	4	2	4	3	4	4	21	3	4	5	1	2	5	20	1	3	1	2	4	5	16
236	2	Entre 35 a 40 años	Secundaria completa	4	3	5	4	3	2	21	4	1	1	2	1	3	12	3	1	3	2	1	5	15	1	5	1	5	5	4	21	3	1	4	5	4	3	20
237	2	Más de 40 años	Secundaria completa	1	4	4	4	2	1	16	2	1	1	3	1	1	9	1	4	5	2	1	4	17	3	5	4	4	3	1	20	3	5	3	3	3	1	18
238	1	Más de 40 años	Secundaria completa	4	4	2	3	5	1	19	2	3	5	4	3	4	21	2	2	5	1	1	3	14	3	2	1	3	3	3	15	4	2	2	5	4	2	19

23 9	1	Entre 35 a 40 años	Primera completa	5	2	1	3	3	5	1 9	4	5	2	5	3	3	2 2	5	3	3	1	3	4	1 9	1	2	1	2	2	3	1 1	2	4	2	3	5	4	20
24 0	2	Entre 35 a 40 años	Secundaria completa	3	4	1	5	4	3	2 0	2	5	1	5	1	4	1 8	2	1	5	3	3	5	1 9	1	5	3	1	2	1	1 3	5	2	2	3	5	2	19
24 1	1	Más de 40 años	Secundaria completa	4	4	2	2	5	3	2 0	1	2	4	1	2	1	1 1	3	1	3	2	5	5	1 9	5	4	4	3	4	1	2 1	4	2	4	1	3	2	16
24 2	2	Más de 40 años	Secundaria completa	5	4	2	4	5	1	2 1	4	5	5	3	3	5	2 5	5	1	4	2	4	1	1 7	5	3	4	5	2	2	2 1	2	4	1	2	2	4	15
24 3	2	Entre 35 a 40 años	Primera completa	4	5	2	5	4	3	2 3	1	2	2	4	3	1	1 3	5	5	3	2	5	1	2 1	1	2	5	3	3	5	1 9	3	4	5	4	5	4	25
24 4	1	Más de 40 años	Secundaria completa	4	3	4	4	2	3	2 0	1	4	5	3	4	5	2 2	1	1	3	5	3	3	1 6	2	2	2	1	4	1	1 2	3	3	5	1	4	3	19
24 5	2	Más de 40 años	Secundaria completa	4	5	2	4	5	3	2 3	4	5	2	5	3	5	2 4	1	1	3	4	4	1	1 4	1	1	4	1	4	2	1 3	5	1	2	4	2	5	19
24 6	2	Entre 30 a 35 años	Primera completa	5	4	5	5	1	3	2 3	4	3	5	4	3	5	2 4	3	2	5	2	4	4	2 0	2	4	2	1	5	1	1 5	1	4	3	3	1	3	15
24 7	2	Entre 25 a 30 años	Secundaria completa	2	2	1	4	2	2	1 3	5	1	1	4	2	4	1 7	5	4	3	1	2	1	1 6	5	1	3	5	4	1	1 9	5	5	1	3	5	4	23
24 8	2	Entre 35 a 40 años	Secundaria completa	4	1	2	1	4	2	1 4	3	1	1	2	3	1	1 1	4	5	5	2	4	3	2 3	1	1	2	5	1	4	1 4	1	1	4	3	4	2	15
24 9	2	Más de 40 años	Secundaria completa	2	2	4	1	2	2	1 3	5	3	1	1	3	3	1 6	3	1	4	3	2	3	1 6	4	3	1	4	5	4	2 1	5	2	1	1	4	2	15
25 0	1	Entre 30 a 35 años	Primera completa	1	5	2	1	2	3	1 4	2	2	2	5	2	3	1 6	5	2	5	1	1	2	1 6	4	2	5	5	1	1	1 8	5	2	4	2	5	1	19
25 1	2	Entre 25 a 30 años	Secundaria completa	1	1	3	1	3	1	1 0	1	4	2	1	3	3	1 4	4	3	2	4	2	4	1 9	5	3	4	1	2	3	1 8	4	1	1	4	5	3	18
25 2	1	Más de 40 años	Secundaria completa	1	1	2	3	4	4	1 5	5	2	1	1	2	5	1 6	5	2	4	4	2	1	1 8	5	2	1	3	4	2	1 7	3	5	1	2	4	2	17
25 3	1	Entre 30 a 35 años	Secundaria completa	1	1	2	5	2	3	1 4	2	5	5	3	4	1	2 0	2	5	2	2	2	4	1 7	2	3	1	5	3	5	1 9	1	1	2	4	4	2	14
25 4	2	Entre 30 a 35 años	Secundaria completa	2	4	2	3	5	4	2 0	4	4	4	1	1	5	1 9	5	3	5	4	4	5	2 6	5	1	2	1	2	4	1 5	2	2	1	2	4	2	13
25 5	2	Entre 30 a 35 años	Secundaria completa	5	3	2	4	1	5	2 0	4	5	3	4	1	3	2 0	4	1	4	1	4	1	1 5	4	2	2	1	5	3	1 7	1	2	4	2	5	5	19
25 6	1	Más de 40 años	Secundaria completa	5	1	3	1	5	4	1 9	2	3	3	4	2	1	1 5	5	1	5	5	5	3	2 4	1	3	3	5	2	1	1 5	4	1	2	2	2	1	12
25 7	1	Entre 20 a 25 años	Secundaria completa	1	1	5	2	3	3	1 5	5	4	2	2	1	1	1 5	3	5	3	4	1	1	1 7	2	5	5	2	3	1	1 8	1	4	1	1	2	3	12
25 8	1	Entre 30 a 35 años	Secundaria completa	5	4	5	2	1	4	2 1	4	2	1	1	5	3	1 6	2	4	4	5	1	1	1 7	5	1	1	1	5	1	1 4	2	4	3	2	1	4	16
25 9	2	Entre 25 a 30 años	Secundaria completa	4	4	2	1	5	4	2 0	3	4	5	3	2	3	2 0	1	3	2	1	2	4	1 3	2	2	2	5	1	5	1 7	1	1	1	3	1	5	12
26 0	2	Más de 40 años	Secundaria completa	3	1	5	3	4	2	1 8	1	1	3	1	2	1	9	4	2	2	3	1	3	1 5	3	1	2	4	5	5	2 0	4	1	2	3	5	3	18

26 1	1	Entre 30 a 35 años	Secundaria completa	2	2	3	4	2	1	1	4	5	3	3	3	5	5	2	4	3	2	4	4	1	1	1	5	4	5	1	3	5	1	1	9	1	5	5	1	5	1	18	
26 2	1	Entre 35 a 40 años	Secundaria completa	5	3	5	1	3	3	2	0	4	2	3	5	4	5	2	3	4	1	1	4	1	4	1	5	1	5	1	3	2	3	1	5	5	2	4	5	3	2	21	
26 3	1	Entre 25 a 30 años	Secundaria completa	3	5	2	1	2	2	1	5	3	3	1	5	3	5	2	0	5	4	1	3	5	4	2	2	5	5	4	1	1	4	2	0	5	3	5	1	2	3	19	
26 4	1	Entre 25 a 30 años	Primera completa	1	2	1	5	2	5	1	6	4	1	1	1	3	5	1	5	2	4	1	3	1	3	1	4	3	4	2	5	5	5	2	4	3	2	1	4	5	2	17	
26 5	1	Entre 30 a 35 años	Secundaria completa	4	4	3	1	3	5	2	0	3	3	2	1	4	2	1	5	5	4	3	1	5	1	1	9	4	5	1	5	4	1	2	0	4	2	4	2	3	5	20	
26 6	1	Más de 40 años	Secundaria completa	5	2	1	5	5	2	2	0	4	5	1	1	5	1	1	7	4	4	2	4	2	4	2	0	2	1	4	5	3	2	1	7	2	1	3	1	1	1	9	
26 7	2	Más de 40 años	Secundaria completa	4	1	3	4	3	5	2	0	4	5	4	4	4	5	2	6	4	5	2	5	5	3	2	4	4	5	2	2	4	4	2	1	3	2	1	5	3	15		
26 8	2	Entre 35 a 40 años	Secundaria completa	3	3	5	2	3	4	2	0	2	2	2	3	1	5	1	5	1	5	2	4	5	3	2	0	5	5	4	2	5	3	2	4	5	3	1	4	2	3	18	
26 9	2	Entre 30 a 35 años	Primera completa	4	4	3	5	1	3	2	0	5	1	1	2	5	2	1	6	3	3	5	3	1	2	1	7	1	1	4	2	1	3	1	2	1	4	2	2	4	1	14	
27 0	1	Entre 35 a 40 años	Secundaria completa	1	1	2	5	3	3	1	5	1	5	2	1	2	4	1	5	5	4	2	2	3	4	2	0	2	3	3	2	3	4	1	7	2	1	1	1	4	1	10	
27 1	1	Entre 25 a 30 años	Primera completa	1	3	3	2	1	1	1	1	5	2	3	5	4	3	2	2	5	3	4	4	3	3	2	2	2	2	3	5	4	2	1	8	1	3	1	2	3	3	13	
27 2	2	Entre 25 a 30 años	Secundaria completa	5	5	2	5	3	4	2	4	1	4	3	4	2	5	1	9	3	4	2	5	4	2	2	0	3	1	1	3	2	1	1	1	1	1	5	5	2	5	19	
27 3	1	Entre 30 a 35 años	Primera completa	5	5	5	4	5	1	2	5	5	2	5	3	2	2	1	9	5	2	3	3	4	5	2	2	5	5	4	2	1	3	2	0	4	5	4	2	2	1	18	
27 4	2	Más de 40 años	Secundaria completa	4	4	3	1	5	2	1	9	3	3	3	1	3	1	1	4	2	5	3	4	1	4	1	9	3	3	4	1	3	3	1	7	4	5	1	2	3	4	19	
27 5	1	Más de 40 años	Secundaria completa	2	1	2	1	2	5	1	3	2	1	5	4	5	1	1	8	3	5	1	5	5	5	2	4	3	1	5	2	2	5	1	8	4	5	4	2	5	1	21	
27 6	2	Entre 35 a 40 años	Primera completa	1	3	4	3	2	5	1	8	4	4	3	3	3	3	2	0	5	1	3	4	5	1	1	9	4	4	4	3	5	5	2	5	1	3	2	1	3	3	13	
27 7	2	Más de 40 años	Secundaria completa	3	2	2	3	3	2	1	5	3	2	4	5	3	4	2	1	1	3	4	4	5	3	2	0	3	4	1	4	1	5	1	8	4	5	4	5	4	5	27	
27 8	2	Más de 40 años	Secundaria completa	5	5	1	5	1	1	1	8	4	1	5	2	2	5	1	9	2	1	1	2	4	4	1	4	1	1	1	3	4	1	1	1	1	4	5	4	2	4	4	23
27 9	2	Entre 35 a 40 años	Superior técnico completo	5	5	3	1	3	4	2	1	4	3	5	2	1	3	1	8	4	3	2	3	4	1	1	7	4	2	1	5	1	1	1	4	3	1	5	1	4	3	17	
28 0	2	Entre 35 a 40 años	Secundaria completa	4	2	2	4	4	5	2	1	5	2	3	2	3	5	2	0	4	1	4	1	3	1	1	4	5	1	4	1	2	4	1	7	4	2	3	5	2	4	20	
28 1	1	Más de 40 años	Superior técnico completo	3	4	4	4	1	3	1	9	4	3	4	4	3	4	2	2	4	5	4	2	1	2	1	8	3	4	5	1	1	5	1	9	1	1	5	1	4	5	17	
28 2	1	Más de 40 años	Secundaria completa	2	2	3	2	1	3	1	3	2	4	4	1	4	2	1	7	4	2	1	1	1	1	1	0	1	2	1	1	2	3	1	0	1	2	4	1	5	2	15	

283	1	Entre 35 a 40 años	Secundaria completa	5	5	4	1	1	3	19	5	3	2	2	3	5	20	1	5	1	3	3	3	16	5	2	4	2	2	3	18	1	1	2	4	2	2	12
284	2	Más de 40 años	Secundaria completa	2	1	2	1	5	2	13	4	4	5	1	1	1	16	4	4	2	3	1	2	16	2	3	5	2	3	5	20	5	2	2	4	2	5	20
285	1	Más de 40 años	Secundaria completa	4	3	5	2	1	1	16	3	1	1	3	5	2	15	4	1	3	5	4	4	21	3	3	1	2	2	1	12	4	1	2	3	2	4	16
286	2	Entre 30 a 35 años	Secundaria completa	4	3	2	5	2	1	17	2	3	5	4	1	3	18	1	4	4	1	1	4	15	1	3	5	1	4	4	18	2	3	4	4	1	3	17
287	1	Entre 25 a 30 años	Secundaria completa	3	4	3	2	5	5	22	2	4	5	5	2	4	22	2	4	3	2	4	4	19	5	5	4	3	4	5	26	5	1	5	3	5	2	21
288	1	Entre 35 a 40 años	Secundaria completa	1	5	5	4	2	3	20	3	1	5	5	5	2	21	1	4	1	1	4	5	16	4	1	5	4	5	4	23	1	4	2	1	4	1	13
289	1	Más de 40 años	Secundaria completa	5	3	3	1	5	5	22	3	1	1	2	2	1	10	3	1	4	4	5	2	19	4	3	5	3	5	5	25	1	3	2	1	5	1	13
290	1	Entre 30 a 35 años	Secundaria completa	2	5	5	2	5	4	23	2	2	2	1	5	5	17	4	5	3	1	3	1	17	2	1	1	3	1	4	12	4	1	2	2	4	1	14
291	2	Entre 25 a 30 años	Secundaria completa	5	3	4	2	5	5	24	1	4	1	1	1	4	12	5	5	3	3	4	1	21	4	3	5	5	5	5	27	4	4	4	2	5	3	22
292	2	Más de 40 años	Secundaria completa	3	4	3	3	2	3	18	3	5	5	4	3	4	24	1	2	5	4	1	3	16	1	5	4	2	4	1	17	3	2	2	3	4	5	19
293	2	Entre 30 a 35 años	Superior técnico completo	5	1	1	1	3	2	13	2	2	3	1	3	1	12	5	4	1	1	1	4	16	5	5	3	3	4	2	22	3	4	2	3	5	1	18
294	1	Entre 30 a 35 años	Superior técnico completo	5	1	5	4	2	5	22	4	3	2	4	2	5	20	5	4	5	5	3	5	27	1	3	3	2	5	5	19	2	3	1	4	1	4	15

ID	Variable 2: Satisfacción del usuario																																
	Dimensión I: Satisfacción por la atención médico-asistencial											Dimensión II: Satisfacción por la atención administrativa										Dimensión III: Satisfacción con el entorno											
	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	D1	p11	p12	p13	p14	p15	p16	p17	p18	p19	p20	D2	p21	p22	p23	p24	p25	p26	p27	p28	p29	p30	D3
1	1	2	5	3	5	5	2	4	3	3	33	4	1	4	4	1	4	2	2	3	4	29	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	35
2	3	5	4	1	1	1	4	3	3	5	30	1	5	5	2	4	1	3	3	3	3	30	1	4	3	3	5	2	4	5	3	3	33
3	5	1	3	2	5	1	2	5	4	1	29	1	4	5	2	3	5	1	2	5	5	33	1	1	1	2	5	2	5	4	1	5	27
4	5	3	4	1	4	5	1	5	5	5	38	3	4	3	4	1	2	1	3	5	4	30	5	2	3	5	5	2	3	5	1	2	33
5	3	2	3	1	1	4	2	2	2	5	25	4	5	3	5	2	1	2	3	4	5	34	5	5	2	2	5	3	1	1	1	1	26
6	5	3	3	5	1	2	2	4	4	4	33	2	3	5	1	4	1	5	2	5	2	30	5	5	4	3	2	3	3	4	4	5	38
7	1	2	5	3	2	5	3	5	4	4	34	3	2	3	5	2	2	2	4	2	1	26	3	5	5	4	3	3	5	5	1	3	37
8	1	2	1	2	3	5	1	3	5	1	24	4	1	5	5	2	3	5	1	5	2	33	3	4	2	4	1	5	3	3	4	2	31
9	1	1	1	3	1	2	5	3	2	3	22	4	1	2	4	4	5	1	2	5	3	31	3	1	1	1	3	3	1	4	1	5	23
10	5	5	4	3	5	2	2	3	5	5	39	4	1	2	1	2	5	1	1	4	3	24	3	1	5	5	5	1	4	3	2	3	32
11	5	1	4	4	2	3	3	1	5	3	31	4	4	4	3	2	4	4	4	3	1	33	5	5	2	4	4	2	4	4	1	5	36
12	5	5	2	5	1	5	1	2	2	1	29	1	5	3	4	1	5	2	2	5	3	31	5	4	3	2	3	4	3	1	2	1	28
13	5	1	5	5	2	1	4	3	4	2	32	2	4	1	2	2	5	2	3	2	1	24	2	3	2	4	4	4	4	2	5	3	33
14	4	5	1	2	2	5	4	5	1	1	30	4	4	3	4	4	1	2	2	3	5	32	3	2	5	4	1	4	3	4	3	2	31
15	5	3	3	3	3	1	3	1	5	3	30	3	2	3	2	4	5	5	2	5	5	36	3	3	4	1	4	3	3	4	1	3	29
16	4	2	2	5	1	2	4	2	4	2	28	4	2	4	4	5	2	1	4	4	1	31	3	5	4	5	1	2	5	5	2	5	37
17	4	1	2	1	2	2	3	3	5	1	24	2	3	1	5	1	1	1	4	4	4	26	1	5	1	1	3	1	2	2	2	3	21
18	3	2	5	4	1	1	3	1	2	3	25	2	5	4	3	2	3	5	4	1	2	31	1	2	1	4	3	5	5	5	5	2	33
19	3	4	1	3	2	5	4	5	2	5	34	2	2	2	2	1	3	5	1	3	3	24	3	5	1	4	1	4	3	2	5	5	33
20	3	2	3	1	5	3	2	1	3	5	28	1	4	4	3	3	2	1	2	2	3	25	1	4	2	4	2	2	2	2	2	5	26
21	1	4	1	1	4	1	5	5	4	5	31	1	4	2	1	3	1	3	5	2	2	24	4	5	1	2	2	5	4	4	1	1	29
22	4	5	2	4	3	1	2	5	3	3	32	1	2	5	1	2	4	5	1	2	4	27	3	3	1	5	1	2	2	1	5	4	27
23	3	4	3	2	4	5	5	2	2	5	35	4	2	5	5	2	1	1	1	2	2	25	3	2	4	4	2	4	5	1	3	5	33
24	4	4	1	2	4	5	5	4	5	2	36	3	2	2	5	1	4	4	2	4	3	30	2	5	3	1	1	4	2	3	3	4	28
25	2	3	5	2	3	2	2	1	2	4	26	2	1	5	1	5	5	3	5	5	2	34	5	1	3	3	2	5	3	3	5	4	34
26	3	1	3	3	5	4	4	1	3	3	30	1	2	2	1	3	2	1	5	1	1	19	4	4	1	4	1	3	3	1	2	2	25
27	2	3	5	1	3	2	4	4	3	3	30	4	4	4	3	2	3	1	3	4	1	29	2	3	1	3	5	5	4	2	4	4	33
28	2	1	4	3	5	3	2	2	5	2	29	3	2	3	2	4	3	4	5	3	5	34	5	1	1	2	2	1	3	3	3	3	24
29	2	3	4	5	2	1	2	5	2	1	27	4	3	1	4	1	3	2	2	1	4	25	5	5	3	4	2	2	1	3	5	1	31

30	3	2	3	3	3	4	5	5	4	4	36	3	5	1	3	2	2	5	1	3	5	30	3	4	3	2	2	5	4	5	2	5	35
31	1	1	1	3	4	2	5	3	3	5	28	5	5	5	4	5	4	1	2	5	2	38	4	4	5	3	4	3	1	4	1	4	33
32	2	4	2	3	4	2	5	2	4	3	31	1	4	1	4	4	3	3	4	5	4	33	1	2	2	1	4	3	1	5	1	1	21
33	4	5	2	3	2	2	3	4	1	4	30	2	2	1	2	5	3	2	2	3	1	23	5	4	4	3	3	4	1	3	2	5	34
34	1	3	2	2	3	4	3	4	2	1	25	5	1	3	2	3	1	3	1	4	1	24	3	5	2	4	3	1	3	4	2	1	28
35	2	4	4	3	1	5	1	1	4	5	30	4	1	2	3	1	3	2	4	2	1	23	5	5	5	3	1	3	3	1	4	2	32
36	4	3	2	5	4	1	2	4	3	2	30	2	4	4	3	3	2	4	4	5	3	34	1	3	3	4	2	4	3	4	2	1	27
37	1	5	4	3	1	2	4	5	3	4	32	2	4	3	4	4	3	4	5	2	1	32	2	4	4	2	4	4	2	1	4	3	30
38	2	4	2	2	3	3	2	2	1	5	26	5	5	2	4	5	2	2	2	1	2	30	1	5	5	4	4	2	5	4	4	5	39
39	1	2	3	2	1	4	3	4	1	2	23	5	5	3	5	2	1	4	5	5	4	39	2	1	3	4	5	4	3	3	2	5	32
40	1	4	1	1	5	5	4	4	2	1	28	2	5	1	2	2	4	5	3	3	3	30	1	2	5	1	5	2	4	3	4	5	32
41	2	4	1	4	4	1	4	4	4	1	29	2	4	2	1	4	3	4	4	4	2	30	1	5	2	4	4	3	1	5	1	2	28
42	3	4	2	2	5	2	5	1	2	3	29	2	2	1	5	1	3	1	5	1	4	25	4	1	3	5	3	1	3	3	1	3	27
43	1	3	5	4	5	3	4	2	5	4	36	2	5	3	1	5	3	1	1	4	2	27	1	4	1	2	2	4	4	3	2	3	26
44	1	3	5	4	5	4	5	2	1	5	35	2	2	2	5	4	5	2	5	3	4	34	1	3	1	5	4	2	4	2	3	4	29
45	5	2	3	3	5	5	4	2	1	2	32	5	4	3	2	1	5	1	3	4	1	29	1	3	3	1	3	4	3	2	4	4	28
46	2	3	2	3	1	3	1	4	3	2	24	5	4	3	3	5	1	1	3	5	2	32	5	3	4	2	2	2	5	1	4	5	33
47	4	4	1	3	1	3	3	2	5	4	30	1	1	5	4	3	2	3	3	3	4	29	3	5	5	3	1	4	1	5	1	2	30
48	1	3	5	5	3	3	1	4	1	5	31	2	5	3	1	1	5	5	4	3	2	31	3	1	4	3	4	5	1	5	5	1	32
49	5	2	4	4	3	2	2	4	5	4	35	1	2	1	2	3	2	1	3	2	2	19	3	1	4	5	4	3	2	3	4	5	34
50	4	1	3	4	5	4	4	3	2	4	34	4	4	3	4	4	4	1	4	4	5	37	3	2	5	4	1	4	2	3	3	2	29
51	2	4	3	2	2	5	3	1	2	5	29	4	1	5	1	3	3	5	5	1	1	29	4	1	2	2	3	4	3	5	5	4	33
52	5	1	3	3	1	4	5	3	2	4	31	2	5	5	2	3	3	3	3	3	5	34	5	4	1	4	3	2	4	4	2	5	34
53	3	3	1	4	4	2	3	5	1	2	28	3	5	1	2	4	4	4	1	1	4	29	4	5	3	2	4	4	1	3	4	4	34
54	3	1	1	3	1	5	3	1	3	3	24	1	2	5	5	3	5	3	2	5	3	34	4	5	5	5	1	1	1	2	5	1	30
55	5	2	3	4	5	3	4	3	1	2	32	2	1	4	1	1	3	3	4	3	5	27	1	4	5	4	4	1	1	2	2	2	26
56	5	3	2	4	2	4	2	1	3	5	31	5	2	1	2	3	1	4	5	1	5	29	1	4	2	1	3	1	1	4	2	5	24
57	3	3	5	1	5	2	5	2	3	1	30	1	3	3	5	4	4	4	3	5	1	33	4	1	5	1	5	2	5	1	2	4	30
58	5	2	3	3	2	4	3	3	4	3	32	3	4	4	1	3	4	4	4	2	1	30	3	1	5	3	5	2	1	2	2	4	28
59	5	4	4	4	1	2	3	5	4	3	35	2	3	2	5	3	3	4	3	2	3	30	1	1	3	2	5	5	4	3	3	4	31
60	5	3	5	5	5	1	3	1	4	3	35	5	5	3	1	2	2	2	4	1	1	26	3	5	5	1	4	3	4	3	5	3	36
61	5	5	4	1	2	2	1	2	4	1	27	2	4	5	3	5	4	4	4	3	2	36	1	4	4	3	4	3	5	3	1	4	32

62	1	5	3	2	4	4	2	4	3	5	33	3	2	3	3	3	5	5	1	4	32	3	2	3	4	2	3	4	1	2	4	28	
63	2	5	2	1	1	5	4	5	1	1	27	1	3	5	1	4	4	4	3	5	3	33	4	2	5	5	3	4	4	1	5	4	37
64	1	1	5	2	1	2	1	5	3	5	26	2	3	2	3	2	3	2	1	5	5	28	3	4	5	1	5	4	3	1	4	2	32
65	2	3	3	4	4	1	2	3	1	5	28	3	5	2	2	3	5	5	3	2	4	34	3	4	5	1	4	2	5	2	1	1	28
66	5	3	2	4	4	4	4	2	1	3	32	3	4	4	5	4	4	1	3	4	4	36	4	5	4	2	2	4	3	4	2	4	34
67	3	4	5	5	5	3	4	2	1	4	36	4	5	1	5	1	5	5	1	3	3	33	3	1	1	4	5	5	2	5	5	1	32
68	2	4	3	2	2	1	4	2	2	5	27	4	4	3	2	1	2	5	2	4	2	29	2	1	3	5	4	3	2	4	4	3	31
69	4	1	4	4	1	2	2	3	1	5	27	1	5	2	3	1	1	4	2	3	3	25	5	5	2	5	4	4	1	2	4	1	33
70	1	1	4	1	4	3	2	2	5	3	26	1	2	4	1	4	3	3	4	4	5	31	4	1	3	2	5	1	2	2	5	3	28
71	1	2	1	5	4	5	2	3	1	3	27	2	1	1	2	4	1	1	2	4	1	19	2	2	3	3	3	5	3	2	1	4	28
72	5	5	2	1	3	1	3	3	5	1	29	3	5	3	4	3	4	2	5	2	5	36	3	5	1	5	4	4	1	3	2	3	31
73	3	2	2	5	3	4	4	2	3	2	30	4	1	4	5	1	4	1	2	1	4	27	5	4	5	2	2	4	1	3	4	5	35
74	4	2	3	5	2	1	1	1	4	1	24	1	2	3	1	5	5	3	3	2	4	29	5	5	2	4	1	4	2	2	3	3	31
75	1	3	3	4	4	2	2	4	3	2	28	4	5	3	1	4	1	5	4	2	5	34	2	4	2	4	1	5	1	5	5	4	33
76	4	3	1	1	3	1	1	2	5	3	24	3	5	3	2	4	5	2	2	4	4	34	5	3	2	5	3	3	5	4	5	1	36
77	5	2	2	4	1	4	1	4	2	3	28	3	2	5	4	5	3	1	1	1	4	29	2	5	5	4	1	5	2	2	2	1	29
78	3	4	1	2	1	3	5	5	3	2	29	3	1	1	2	2	4	5	1	5	5	29	4	3	1	5	3	5	2	2	1	3	29
79	4	5	5	2	2	5	5	3	2	3	36	4	4	5	4	4	4	5	3	2	3	38	5	4	4	4	1	4	3	5	4	5	39
80	2	5	5	2	3	1	5	3	4	4	34	3	1	5	2	1	3	1	1	1	1	19	3	4	2	5	3	2	2	3	4	3	31
81	4	2	1	4	2	3	1	1	3	4	25	1	1	3	5	4	4	2	4	2	4	30	5	2	3	1	1	2	2	3	2	1	22
82	1	4	2	1	1	2	5	5	3	3	27	3	5	2	3	2	5	5	5	2	1	33	2	4	3	3	2	5	4	3	2	3	31
83	3	4	5	5	4	1	2	1	1	2	28	2	3	2	1	3	5	5	2	3	2	28	3	2	3	1	5	1	2	4	1	2	24
84	5	5	5	5	3	2	1	4	3	1	34	2	1	1	5	4	5	1	5	1	2	27	3	3	5	4	3	1	4	4	3	2	32
85	4	4	1	2	2	3	1	3	3	4	27	5	4	4	3	1	4	5	5	2	5	38	5	4	4	3	5	4	1	5	1	4	36
86	4	5	1	1	2	4	2	5	5	1	30	5	4	2	1	1	5	4	5	5	5	37	2	2	1	3	4	4	2	4	1	1	24
87	3	1	4	1	4	1	5	1	5	2	27	2	4	1	1	5	3	1	5	4	5	31	4	3	3	2	1	2	4	2	4	4	29
88	2	3	3	2	4	5	3	2	2	4	30	4	5	4	5	2	4	2	4	3	5	38	5	4	3	1	5	3	5	5	1	3	35
89	5	1	5	3	4	5	4	1	3	5	36	4	5	1	4	2	1	4	3	3	1	28	5	1	2	5	4	1	3	2	2	2	27
90	4	2	4	5	4	3	2	2	5	1	32	2	5	5	5	5	1	5	2	1	2	33	2	3	1	4	4	4	1	1	1	5	26
91	5	1	1	1	2	5	3	5	4	4	31	3	5	1	5	1	5	3	2	5	2	32	1	3	1	2	3	3	2	3	1	4	23
92	3	5	4	4	4	2	2	1	5	5	35	2	3	1	2	5	3	2	1	1	5	25	4	5	2	2	4	5	1	3	1	2	29
93	2	5	4	4	2	5	3	2	3	2	32	3	4	4	4	4	2	2	5	5	4	37	2	1	3	4	2	3	1	5	3	2	26

94	2	3	4	2	3	5	3	2	3	4	31	4	2	2	4	2	5	4	4	2	3	32	2	1	1	2	4	2	1	5	4	5	27
95	4	2	4	4	1	1	4	2	2	5	29	4	1	5	1	2	5	3	5	2	5	33	1	1	3	1	3	3	4	2	3	4	25
96	2	5	4	4	1	5	1	3	3	1	29	1	3	5	2	1	3	3	2	3	5	28	3	3	1	3	1	4	3	5	1	2	26
97	3	5	3	1	1	2	4	1	4	3	27	3	3	2	5	2	3	5	4	5	4	36	3	1	2	4	3	1	2	1	4	4	25
98	1	5	5	5	4	4	3	4	5	3	39	3	1	1	1	2	5	2	5	5	2	27	4	3	3	3	4	5	5	3	4	4	38
99	4	4	4	3	5	1	4	5	4	1	35	1	5	3	3	3	1	3	3	2	3	27	4	2	3	5	3	5	1	2	4	4	33
100	2	1	3	3	1	2	4	5	1	2	24	5	2	3	2	2	2	4	2	1	2	25	2	3	5	1	4	2	1	4	2	2	26
101	4	2	5	4	5	4	1	4	2	5	36	5	1	1	1	4	2	4	3	1	5	27	2	4	4	3	4	5	1	4	1	4	32
102	3	1	2	4	5	1	4	2	3	2	27	1	5	2	5	3	1	4	3	1	2	27	2	4	1	4	4	5	2	5	3	2	32
103	2	3	1	5	3	1	4	3	4	3	29	3	2	5	4	2	1	2	3	4	1	27	4	3	2	3	2	5	3	3	5	5	35
104	2	3	5	2	3	5	1	3	4	1	29	4	2	1	2	1	4	2	1	2	3	22	5	4	4	2	4	2	2	2	3	2	30
105	2	2	4	4	4	4	5	1	4	5	35	3	2	1	1	1	1	4	4	1	3	21	4	4	3	1	5	1	2	4	3	2	29
106	4	1	3	2	3	4	1	1	3	5	27	5	5	2	3	2	2	1	1	5	5	31	5	4	5	5	3	5	5	5	5	1	43
107	5	1	3	2	2	3	2	1	2	3	24	4	3	5	2	5	1	5	3	4	1	33	3	4	1	4	5	5	2	3	4	1	32
108	5	2	3	2	5	1	5	1	2	5	31	2	4	2	4	5	5	2	5	5	1	35	2	4	1	4	4	2	4	1	1	2	25
109	2	3	2	2	2	1	4	4	5	2	27	4	5	5	4	1	2	3	1	4	5	34	5	2	5	5	3	3	1	1	3	2	30
110	2	2	5	2	2	3	4	3	4	3	30	3	4	2	4	3	2	3	4	3	5	33	1	5	5	1	4	2	3	1	3	2	27
111	5	5	5	5	5	3	4	5	2	2	41	4	3	3	5	3	4	2	1	3	3	31	4	3	4	5	5	5	4	4	1	1	36
112	4	1	4	4	3	3	4	5	5	3	36	1	5	4	1	2	1	2	2	1	5	24	1	3	5	5	4	3	2	2	4	5	34
113	5	1	1	5	2	2	4	3	1	5	29	5	4	4	3	1	3	4	5	1	1	31	2	1	1	3	3	2	4	3	5	3	27
114	4	2	2	4	3	4	2	4	4	2	31	4	2	5	1	5	4	5	2	1	5	34	5	2	1	1	4	1	4	1	3	1	23
115	1	5	5	3	3	3	3	2	5	1	31	3	3	5	4	2	4	4	4	1	1	31	3	5	1	1	5	3	4	2	3	4	31
116	2	2	5	3	5	4	1	4	4	4	34	5	4	5	1	2	3	1	5	4	1	31	1	1	3	4	2	1	4	4	2	1	23
117	4	2	4	1	4	3	5	5	1	1	30	5	1	4	4	1	2	5	1	2	5	30	4	3	4	1	3	3	4	3	5	2	32
118	2	4	5	2	5	1	5	5	2	3	34	5	2	3	3	1	5	2	2	3	4	30	3	5	5	2	5	1	2	3	3	2	31
119	2	3	5	2	1	1	4	5	1	4	28	1	4	1	2	1	4	1	2	5	3	24	3	1	2	2	2	1	5	2	3	2	23
120	4	3	5	5	5	5	3	4	4	3	41	1	2	3	2	1	5	4	2	2	5	27	5	3	1	1	5	4	4	4	1	3	31
121	4	3	4	5	4	4	2	3	2	3	34	1	5	4	4	1	3	1	1	2	2	24	5	3	5	5	3	5	5	3	2	3	39
122	1	5	2	5	1	5	1	3	1	2	26	5	2	2	2	1	2	1	2	1	2	20	1	3	3	1	1	4	3	1	1	4	22
123	3	2	2	1	3	1	1	1	5	5	24	3	4	4	1	3	5	5	3	4	4	36	1	4	1	4	1	4	3	3	4	2	27
124	3	3	1	2	4	4	2	4	5	1	29	1	4	4	4	4	4	1	2	4	4	32	1	3	4	3	3	5	2	4	4	2	31
125	3	1	4	2	1	4	4	3	4	2	28	3	3	4	1	4	1	5	2	5	1	29	1	3	2	2	3	3	4	4	1	1	24

126	3	4	4	4	5	1	4	2	1	1	29	5	1	3	1	4	4	2	1	3	4	28	2	5	1	2	3	1	2	5	1	3	25
127	5	4	5	4	4	4	4	1	4	4	39	1	4	4	1	4	1	5	2	2	4	28	2	2	4	5	5	2	4	5	5	1	35
128	4	5	5	5	4	3	2	5	5	3	41	5	1	2	5	1	4	5	4	4	4	35	4	4	5	4	3	1	2	4	3	3	33
129	4	3	5	2	1	5	3	1	1	3	28	3	4	1	4	3	5	4	3	2	5	34	3	4	4	1	4	2	1	3	3	4	29
130	5	3	1	5	2	1	5	2	3	2	29	3	3	3	4	2	5	1	5	4	4	34	1	2	1	1	5	2	5	1	3	1	22
131	3	3	3	1	1	2	2	4	5	4	28	3	5	1	1	2	1	2	1	3	1	20	5	3	1	4	5	3	4	1	5	1	32
132	5	2	1	1	3	5	4	3	5	4	33	2	4	4	2	3	2	4	3	5	5	34	5	3	3	5	5	3	3	3	1	1	32
133	1	1	4	1	1	1	3	1	4	4	21	3	3	2	5	4	4	3	5	4	1	34	3	2	2	4	4	3	5	5	5	3	36
134	1	1	5	5	4	2	4	5	3	5	35	4	3	5	4	2	5	2	5	2	4	36	1	1	2	1	3	1	1	2	5	2	19
135	4	4	4	2	5	3	5	5	1	3	36	4	5	4	4	4	3	2	5	4	4	39	5	5	5	1	5	2	1	5	1	5	35
136	3	3	1	3	3	2	5	2	1	4	27	4	2	4	1	1	3	1	1	2	4	23	5	5	4	3	1	5	4	3	3	4	37
137	2	2	2	4	4	4	2	1	2	5	28	5	2	1	5	1	4	4	1	3	1	27	1	2	2	3	3	3	5	3	5	5	32
138	1	4	3	1	3	2	5	5	3	1	28	3	4	3	5	5	4	2	5	5	1	37	3	4	2	1	4	5	5	1	1	2	28
139	5	4	2	1	5	2	2	3	1	1	26	2	2	1	3	5	3	1	2	5	2	26	1	4	3	4	2	2	5	5	3	5	34
140	1	3	2	3	2	3	5	5	2	3	29	1	3	5	5	2	2	1	3	1	5	28	5	3	1	5	2	5	4	3	4	3	35
141	2	4	1	1	5	4	3	3	2	2	27	1	3	2	3	2	2	2	1	1	4	21	5	1	2	2	2	5	3	4	5	4	33
142	2	4	3	1	3	3	1	3	5	5	30	1	4	2	4	5	2	5	2	3	2	30	3	3	2	3	2	3	2	3	4	2	27
143	3	1	2	5	1	2	2	1	1	1	19	2	4	5	5	5	1	3	5	3	3	36	1	2	1	4	2	1	5	3	1	1	21
144	3	1	5	1	2	3	3	3	2	1	24	3	5	5	4	3	4	4	1	5	4	38	2	4	3	2	3	5	2	5	5	4	35
145	5	4	5	4	2	5	1	1	5	4	36	2	1	1	2	2	5	1	3	2	3	22	1	4	1	5	5	5	5	1	4	2	33
146	1	3	3	5	5	1	3	3	3	4	31	4	5	1	3	5	1	3	2	4	4	32	4	1	4	5	1	5	4	3	4	2	33
147	2	2	4	5	1	1	4	2	2	4	27	2	1	4	2	4	3	4	2	1	2	25	1	1	2	2	1	5	1	1	4	3	21
148	3	1	1	1	5	3	3	1	1	5	24	3	2	2	2	5	4	4	2	5	2	31	5	5	3	3	1	5	5	4	5	2	38
149	1	4	4	5	3	5	1	1	1	2	27	2	3	4	5	1	1	3	2	1	2	24	5	4	1	5	4	4	3	5	4	4	39
150	5	1	4	2	3	5	2	1	2	2	27	2	3	3	2	4	1	1	1	3	4	24	3	1	3	3	2	5	2	3	5	5	32
151	4	1	3	2	2	4	3	5	1	2	27	4	3	3	1	5	2	5	1	5	4	33	4	4	5	1	5	2	3	1	3	2	30
152	5	5	1	5	2	1	5	1	1	1	27	4	4	3	5	1	4	5	1	2	5	34	4	2	2	3	3	2	5	4	2	2	29
153	5	2	4	3	4	5	5	5	4	1	38	3	3	5	3	1	5	3	1	4	4	32	5	3	3	4	3	4	5	1	1	1	30
154	4	3	3	4	2	5	2	1	1	4	29	4	2	1	5	4	3	5	4	5	3	36	2	5	3	2	3	3	5	5	4	3	35
155	4	2	1	4	1	2	4	5	3	3	29	1	2	3	3	5	1	3	4	4	1	27	4	2	5	4	3	2	1	2	2	5	30
156	1	5	2	4	1	2	5	4	3	3	30	2	5	4	5	3	4	1	1	2	1	28	5	3	1	3	2	1	4	2	1	4	26
157	2	3	5	4	3	1	5	1	3	5	32	2	1	4	3	1	5	1	1	4	2	24	4	4	4	4	2	5	2	1	2	2	30

158	4	2	2	1	1	1	1	4	5	2	23	2	5	3	4	1	4	5	5	4	2	35	3	2	1	5	5	2	2	1	5	4	30
159	4	5	5	2	3	3	3	1	5	4	35	4	5	2	3	4	4	4	3	2	4	35	1	1	5	4	5	5	3	1	2	5	32
160	1	5	2	4	1	3	3	4	2	1	26	2	1	4	1	2	3	1	3	5	1	23	5	2	4	4	4	3	4	1	2	5	34
161	4	1	5	3	3	5	5	3	4	2	35	1	1	4	4	2	1	1	3	1	5	23	3	4	5	4	1	5	5	2	1	3	33
162	5	2	4	4	2	5	5	5	4	3	39	5	5	5	3	5	5	4	3	5	4	44	4	1	5	1	3	2	2	3	3	4	28
163	1	3	1	1	1	3	1	1	2	1	15	5	4	4	3	3	3	5	2	2	4	35	1	4	4	1	1	5	1	4	1	3	25
164	1	2	4	2	4	4	5	3	1	5	31	5	4	5	2	5	4	5	1	1	4	36	4	4	5	2	1	1	3	5	4	1	30
165	1	3	5	1	5	4	3	4	4	1	31	4	5	1	5	1	4	2	2	3	2	29	4	2	1	2	3	1	4	5	4	3	29
166	5	3	4	3	4	1	4	3	5	5	37	5	2	1	2	2	5	3	2	1	4	27	2	1	5	5	5	4	1	2	2	3	30
167	4	5	4	4	3	5	4	3	1	3	36	4	4	4	3	2	1	1	3	1	3	26	4	5	2	1	3	5	2	3	2	5	32
168	4	5	4	3	1	1	1	3	2	5	29	3	5	5	2	4	2	1	2	2	2	28	3	3	2	3	5	1	3	2	1	1	24
169	2	1	2	4	3	4	3	5	4	2	30	5	5	4	2	2	2	3	3	1	4	31	2	5	5	2	2	5	4	2	1	1	29
170	1	4	4	4	4	4	5	4	1	2	33	3	5	1	5	5	5	3	2	1	3	33	4	3	5	5	2	4	3	3	1	5	35
171	4	5	1	5	3	1	5	2	5	1	32	3	1	4	3	2	3	2	5	3	2	28	2	5	4	4	4	3	5	2	5	3	37
172	5	2	5	5	1	5	1	5	4	3	36	5	4	1	4	5	5	5	4	3	4	40	3	2	5	2	3	5	2	2	3	2	29
173	3	5	2	5	1	2	5	1	2	2	28	5	3	5	4	4	4	1	3	1	3	33	4	2	3	3	3	4	5	1	4	4	33
174	4	5	1	2	3	1	3	5	4	1	29	5	3	1	2	2	5	3	4	4	5	34	2	3	5	2	5	1	5	4	3	4	34
175	1	2	5	4	4	1	2	1	4	4	28	5	1	1	1	1	3	3	3	4	3	25	1	2	4	2	4	3	3	2	4	5	30
176	1	1	2	3	3	5	4	4	1	5	29	2	1	4	5	1	5	5	4	1	5	33	1	3	4	5	4	2	4	3	1	2	29
177	4	2	2	2	3	2	3	2	4	4	28	5	4	3	5	4	5	4	5	2	4	41	4	5	5	1	4	4	5	2	5	5	40
178	1	2	5	4	2	5	3	4	4	2	32	3	4	1	4	5	2	4	2	5	5	35	4	4	3	1	2	4	3	1	5	4	31
179	4	1	1	2	4	1	1	3	4	4	25	5	5	1	5	1	1	4	3	1	2	28	4	4	1	3	5	4	5	3	2	1	32
180	4	2	1	1	5	4	4	1	4	4	30	1	2	3	2	1	5	3	4	3	2	26	1	1	5	4	5	4	5	2	2	3	32
181	2	4	3	3	1	1	2	2	2	3	23	4	1	4	1	2	5	3	2	2	4	28	2	5	5	4	2	4	3	5	5	3	38
182	2	2	1	4	3	4	4	4	4	3	31	1	1	5	1	3	5	4	4	4	2	30	3	3	2	5	2	1	1	5	2	5	29
183	5	3	4	5	1	3	1	5	3	2	32	3	2	3	2	5	5	5	3	2	4	34	3	2	5	4	2	3	4	3	1	5	32
184	2	1	2	3	3	3	1	2	3	1	21	4	1	4	2	3	4	5	4	2	3	32	1	2	5	1	1	4	3	4	1	2	24
185	4	3	5	5	4	5	2	2	4	5	39	1	4	5	2	4	4	3	4	3	2	32	3	1	5	5	5	2	1	4	1	4	31
186	4	5	5	1	1	4	2	5	5	1	33	1	4	4	1	5	3	4	3	4	4	33	4	1	4	4	1	5	3	2	3	3	30
187	2	4	4	1	2	1	5	4	2	4	29	2	2	4	3	1	4	1	1	4	1	23	3	5	2	5	2	5	3	3	3	1	32
188	5	5	3	3	1	4	2	3	2	3	31	2	1	1	4	5	1	1	2	4	4	25	5	5	2	4	4	5	5	1	2	4	37
189	1	4	3	2	3	1	3	1	3	4	25	5	2	5	5	1	5	5	2	2	5	37	4	3	3	2	3	4	1	1	5	2	28

190	1	2	2	4	4	5	5	3	4	4	34	5	3	2	1	3	1	5	5	2	2	29	2	1	3	1	5	3	2	5	3	4	29
191	3	3	4	1	1	5	2	1	3	4	27	1	2	2	1	1	2	4	1	4	2	20	2	4	4	4	5	1	1	5	4	2	32
192	5	3	2	2	3	3	2	5	3	4	32	4	2	1	3	2	3	4	2	5	2	28	4	4	2	2	3	5	2	4	1	2	29
193	2	4	3	4	2	5	5	3	1	2	31	4	5	3	3	1	4	1	3	1	1	26	4	2	3	2	5	5	5	2	2	1	31
194	2	3	5	2	1	1	4	1	3	2	24	5	4	5	5	4	2	1	1	1	5	33	5	2	3	1	5	5	3	4	3	2	33
195	2	1	2	4	3	1	3	1	2	3	22	4	3	4	2	1	5	3	2	5	2	31	4	3	4	2	2	5	3	5	4	5	37
196	3	3	2	4	5	4	3	1	2	3	30	4	2	1	4	5	5	5	1	3	2	32	1	5	5	2	1	5	5	3	5	1	33
197	2	1	2	4	1	2	3	3	5	1	24	2	3	2	1	4	2	3	2	3	5	27	5	4	4	1	3	5	4	2	1	5	34
198	3	1	2	5	3	3	4	3	4	1	29	4	1	4	2	4	3	1	5	5	2	31	5	1	2	2	2	5	2	5	1	2	27
199	2	1	2	2	3	1	5	2	4	2	24	3	5	3	5	5	5	5	3	1	2	37	2	1	3	5	1	3	1	5	3	4	28
200	5	5	5	2	2	2	4	2	4	2	33	4	4	1	2	1	4	5	1	3	5	30	2	5	2	2	2	4	5	1	2	2	27
201	5	2	4	3	3	4	4	2	2	5	34	2	1	2	4	4	4	5	4	4	5	35	1	3	2	4	1	5	5	2	2	1	26
202	4	2	1	1	4	4	1	2	3	1	23	4	5	4	3	3	5	3	5	3	2	37	4	5	2	3	4	4	2	3	1	2	30
203	5	3	2	1	3	2	4	2	2	4	28	4	2	4	1	4	4	3	4	4	2	32	2	4	4	4	3	4	2	3	1	4	31
204	4	4	1	1	5	4	2	5	5	1	32	3	3	4	5	4	2	1	1	3	5	31	4	5	1	5	2	2	5	1	3	2	30
205	4	2	5	5	1	2	3	5	5	4	36	5	1	4	2	3	3	3	3	5	4	33	4	1	4	4	5	3	3	2	3	1	30
206	2	3	1	1	2	3	2	2	4	3	23	3	4	5	2	3	5	4	4	5	2	37	3	2	5	5	2	4	4	4	3	5	37
207	3	3	1	5	2	1	3	5	2	5	30	4	2	3	3	5	2	4	3	1	3	30	3	5	4	3	4	5	3	5	4	4	40
208	4	3	3	5	3	4	4	3	5	3	37	2	1	1	4	1	4	5	3	3	1	25	4	4	4	4	2	5	4	1	2	4	34
209	4	3	3	1	5	5	4	4	1	1	31	2	2	2	5	4	3	5	2	3	4	32	2	5	3	1	2	4	4	5	2	4	32
210	2	1	5	4	4	4	4	5	4	2	35	4	1	4	2	4	1	5	4	3	2	30	1	2	1	2	2	5	3	1	5	5	27
211	3	5	1	5	5	5	2	2	3	4	35	2	2	3	5	2	1	5	1	2	3	26	5	5	2	5	4	2	5	4	4	5	41
212	3	1	3	3	4	2	2	2	2	4	26	5	2	5	1	1	4	4	1	2	1	26	3	2	1	4	5	2	3	1	1	5	27
213	5	1	3	4	2	3	2	5	5	1	31	1	5	5	5	5	4	3	1	4	3	36	4	4	2	1	5	1	4	3	2	3	29
214	3	2	2	3	5	1	1	5	4	3	29	5	5	2	2	2	4	5	4	1	3	33	5	5	1	1	3	5	1	5	5	5	36
215	4	2	2	2	2	5	4	3	4	1	29	3	2	3	3	2	3	5	2	3	2	28	5	1	5	2	5	5	2	3	5	4	37
216	5	3	2	2	4	1	5	1	5	5	33	2	5	3	4	2	1	3	1	4	4	29	3	5	4	1	2	1	5	4	1	5	31
217	2	3	3	1	5	3	2	2	1	1	23	5	3	4	5	5	2	2	5	5	2	38	5	2	5	2	3	1	2	3	4	5	32
218	2	5	5	1	4	5	5	5	1	3	36	3	3	2	1	4	2	3	1	1	2	22	1	1	5	1	4	1	2	4	2	3	24
219	1	1	4	2	3	2	4	5	3	5	30	2	5	2	4	2	2	3	2	5	1	28	1	3	4	2	2	1	3	4	5	1	26
220	2	1	1	4	5	3	3	1	4	5	29	3	2	3	3	2	3	4	5	2	3	30	5	2	2	1	2	3	2	1	1	2	21
221	3	2	3	4	2	2	4	5	4	3	32	5	2	5	3	3	2	2	4	5	3	34	3	4	2	1	5	4	1	3	2	4	29

222	3	3	5	1	5	2	4	2	3	5	33	3	2	4	5	5	5	1	2	1	5	33	5	3	4	5	1	5	2	1	1	5	32
223	1	5	5	3	2	2	5	1	5	1	30	4	4	4	5	4	1	1	2	2	3	30	3	4	2	4	5	2	1	1	1	1	24
224	3	1	5	2	5	5	4	5	2	5	37	3	4	1	1	1	1	1	2	1	4	19	1	5	5	5	1	3	2	3	5	2	32
225	5	4	1	5	4	4	3	4	2	3	35	3	2	1	4	5	4	5	1	2	2	29	4	3	2	2	5	3	3	4	2	3	31
226	3	1	5	3	4	5	1	3	1	5	31	3	3	3	2	4	1	5	3	5	4	33	4	2	3	1	1	5	4	5	2	1	28
227	5	1	2	2	2	4	1	5	2	3	27	3	5	3	3	2	3	4	1	1	1	26	1	2	2	3	2	4	5	5	3	5	32
228	1	4	2	3	3	2	1	4	2	1	23	1	3	4	2	1	1	5	5	2	2	26	4	1	2	3	4	5	2	3	5	1	30
229	4	4	5	3	1	1	3	4	4	1	30	5	4	4	5	1	3	3	4	3	2	34	2	3	1	5	5	4	4	4	2	5	35
230	2	4	3	3	5	5	3	3	5	1	34	3	2	4	3	4	3	3	5	5	1	33	4	1	4	1	3	1	4	4	4	5	31
231	3	2	4	3	4	5	4	1	1	4	31	1	1	4	5	1	1	1	1	2	4	21	1	5	3	5	5	1	2	4	5	3	34
232	2	1	2	4	3	4	5	3	3	5	32	4	4	3	1	4	3	4	5	1	4	33	3	1	1	3	3	1	1	1	1	4	19
233	4	5	1	3	3	4	1	3	2	3	29	4	3	5	5	2	1	3	2	1	2	28	3	3	5	4	1	1	5	3	3	4	32
234	5	1	2	2	5	3	3	2	5	5	33	4	1	1	3	2	4	1	2	5	5	28	1	2	1	1	5	2	3	4	3	1	23
235	3	5	1	4	1	4	1	3	3	5	30	4	1	2	5	3	5	1	4	3	3	31	3	5	2	4	3	2	3	4	3	4	33
236	2	4	4	1	4	5	4	1	3	1	29	3	2	2	4	3	5	3	2	1	3	28	5	5	4	1	1	5	1	4	1	2	29
237	5	1	5	5	3	4	2	3	1	5	34	1	1	4	2	1	4	3	1	2	5	24	1	5	2	1	4	5	3	2	1	1	25
238	2	2	3	1	4	1	5	2	2	5	27	5	1	3	1	2	2	3	5	3	5	30	5	5	4	5	4	2	5	2	4	1	37
239	5	2	4	5	4	2	3	1	1	1	28	5	2	3	3	4	4	5	5	5	2	38	1	5	2	5	3	4	4	2	1	5	32
240	5	1	4	5	3	2	3	1	3	1	28	5	1	2	3	3	1	2	2	1	1	21	5	2	3	5	2	1	4	2	5	3	32
241	4	1	1	4	3	4	3	2	3	4	29	3	2	4	1	1	3	4	1	5	5	29	5	5	3	5	2	5	1	2	2	5	35
242	2	1	5	3	4	5	3	5	4	3	35	2	5	1	3	1	5	2	5	5	5	34	4	2	5	3	1	1	1	4	4	3	28
243	5	2	1	2	5	4	1	1	1	4	26	4	2	1	5	1	4	2	2	3	3	27	5	4	1	5	4	1	3	5	2	1	31
244	2	4	4	2	5	5	2	1	1	1	27	4	1	1	5	2	5	5	1	3	3	30	1	2	2	4	4	3	3	3	2	3	27
245	3	2	4	1	2	1	1	3	2	1	20	5	3	1	4	4	5	5	5	5	3	40	4	4	4	5	3	1	5	2	3	2	33
246	3	4	1	1	3	4	2	3	3	5	29	2	3	5	4	1	4	5	4	3	1	32	1	1	4	4	5	3	3	1	3	5	30
247	4	1	1	2	3	1	1	4	1	4	22	5	4	1	5	2	2	5	1	5	1	31	2	4	1	2	5	4	3	3	4	4	32
248	1	2	4	5	2	1	1	2	1	3	22	4	4	2	4	1	4	2	2	5	2	30	4	3	4	3	4	3	3	2	1	5	32
249	3	1	3	4	5	5	1	4	2	3	31	3	4	1	2	2	1	4	4	3	4	28	4	1	5	4	4	2	4	3	3	2	32
250	5	1	4	2	2	2	3	4	5	3	31	5	3	1	3	3	3	5	3	1	5	32	3	1	2	5	2	5	1	5	2	5	31
251	3	1	3	1	2	3	3	1	2	2	21	2	1	3	2	2	5	4	3	2	1	25	4	4	3	5	2	3	3	1	4	4	33
252	5	4	5	2	2	5	2	1	2	1	29	3	1	3	2	2	2	4	4	1	2	24	4	2	2	4	4	2	5	1	4	1	29
253	5	3	3	5	3	1	5	2	2	4	33	2	3	2	5	5	2	5	3	5	1	33	4	2	3	1	2	1	5	3	2	4	27

254	2	1	4	1	2	5	4	4	2	5	30	5	4	2	4	3	5	1	4	4	5	37	3	3	4	3	1	2	5	5	2	3	31
255	1	2	1	4	4	4	1	3	4	2	26	1	5	4	2	3	2	2	4	1	5	29	3	4	5	3	2	3	4	2	2	2	30
256	2	1	1	1	4	1	4	2	5	2	23	5	2	3	4	3	4	3	5	5	1	35	5	1	3	3	5	5	3	2	4	3	34
257	5	1	1	5	4	2	3	2	3	3	29	5	4	2	3	4	5	4	2	1	3	33	2	1	5	5	2	3	3	1	5	2	29
258	3	3	2	2	3	2	4	5	3	5	32	5	4	3	5	4	4	4	2	3	2	36	2	5	4	1	1	5	2	1	3	4	28
259	4	5	3	3	3	4	4	2	2	5	35	4	4	3	5	3	2	3	4	4	2	34	5	4	1	2	5	2	3	4	4	1	31
260	1	2	5	3	5	5	1	2	5	5	34	5	1	1	1	4	2	1	3	3	3	24	1	2	2	1	3	5	2	1	5	1	23
261	3	2	3	2	2	5	4	1	2	1	25	5	3	2	4	4	3	4	5	4	2	36	2	3	5	4	1	5	2	2	5	1	30
262	4	5	5	3	3	2	5	3	3	2	35	2	5	1	2	5	2	2	2	2	2	25	2	4	1	3	5	4	5	4	2	3	33
263	5	1	4	5	2	1	3	3	1	1	26	5	3	5	4	4	1	3	5	4	1	35	5	2	3	1	5	5	5	5	4	5	40
264	3	1	5	3	3	3	4	2	1	5	30	5	4	2	1	2	1	5	4	3	3	30	2	1	1	1	4	4	4	3	2	2	24
265	3	5	5	5	5	4	2	3	1	5	38	2	4	3	4	2	3	4	2	4	3	31	4	2	4	5	1	4	3	2	2	4	31
266	5	5	1	1	3	2	2	2	2	4	27	5	5	4	3	2	2	2	5	1	5	34	3	5	5	3	2	3	1	1	1	3	27
267	4	4	5	5	3	1	1	1	4	4	32	1	2	3	2	3	2	2	5	2	5	27	4	4	2	3	2	5	3	5	3	5	36
268	2	3	3	1	4	1	2	1	1	3	21	4	2	3	5	5	1	2	2	2	2	28	5	5	5	4	4	2	4	3	3	1	36
269	2	4	1	1	4	2	2	1	5	1	23	5	1	1	5	1	1	4	1	5	1	25	5	1	1	3	5	2	2	3	3	3	28
270	3	2	5	2	5	5	5	1	4	4	36	3	3	4	4	1	4	1	5	3	5	33	5	4	4	1	4	4	1	3	3	1	30
271	3	4	1	5	5	3	4	3	1	3	32	5	1	5	2	5	3	1	4	3	4	33	3	1	2	1	1	4	3	1	3	4	23
272	2	3	2	3	1	4	2	5	3	4	29	2	2	1	1	3	2	2	1	3	4	21	4	1	3	3	3	3	2	2	5	4	30
273	5	3	4	3	1	2	2	4	5	3	32	3	1	1	3	5	1	4	1	1	4	24	4	4	1	4	4	4	1	4	2	3	31
274	3	1	1	3	4	3	2	1	3	1	22	3	5	4	1	2	1	4	3	4	2	29	2	5	2	5	4	5	2	2	4	3	34
275	4	2	2	4	2	3	5	5	3	3	33	1	1	5	5	2	1	1	4	5	3	28	4	4	1	4	4	4	3	3	5	3	35
276	4	1	5	3	3	3	1	4	3	2	29	4	1	5	2	2	4	4	2	5	3	32	1	5	3	4	4	2	1	4	2	5	31
277	1	2	5	2	4	3	4	3	1	4	29	1	1	2	2	3	4	3	4	4	2	26	2	1	5	1	3	1	1	4	3	4	25
278	5	5	1	5	1	2	2	5	4	1	31	2	5	5	3	4	3	5	4	2	3	36	1	2	4	2	4	5	4	5	3	4	34
279	2	4	1	4	4	2	4	4	4	3	32	4	1	1	4	5	3	2	3	1	5	29	2	3	1	2	2	2	5	5	4	1	27
280	4	5	2	1	2	3	1	3	1	3	25	1	3	4	3	3	4	4	3	5	3	33	1	4	5	3	1	1	3	2	4	3	27
281	4	2	3	2	1	2	1	5	3	5	28	5	5	1	5	1	4	1	2	5	1	30	3	1	3	2	2	4	2	1	1	1	20
282	5	3	3	4	1	5	5	4	2	2	34	2	1	5	4	5	5	2	4	5	5	38	5	2	3	5	5	2	3	4	2	5	36
283	5	4	4	2	1	5	2	3	1	2	29	4	3	1	2	5	3	4	2	3	4	31	3	5	3	5	4	3	2	1	1	1	28
284	3	4	5	2	2	4	2	2	5	4	33	3	3	2	1	1	2	5	5	2	4	28	1	5	4	5	2	1	3	1	5	2	29
285	2	1	5	3	4	2	1	3	1	2	24	5	3	1	1	2	4	4	1	4	1	26	4	2	4	3	1	4	2	5	2	3	30

286	5	2	1	2	2	1	3	3	3	3	25	1	2	2	5	3	3	2	3	5	3	29	3	4	4	5	4	3	1	3	2	1	30
287	4	4	1	2	5	5	1	4	2	2	30	1	4	5	3	1	4	4	4	5	3	34	5	2	1	2	4	4	1	4	4	2	29
288	5	5	3	3	5	4	4	2	4	1	36	1	3	3	1	1	4	4	5	2	1	25	2	4	1	1	3	5	3	1	2	5	27
289	5	5	5	5	4	4	2	5	2	2	39	1	1	3	5	2	5	2	5	5	1	30	5	2	4	4	5	3	3	5	1	1	33
290	3	1	5	4	1	3	1	5	3	1	27	1	4	1	4	5	2	3	4	3	2	29	5	2	2	5	5	4	4	3	4	5	39
291	2	5	5	3	4	4	3	2	2	3	33	5	5	1	2	5	5	1	5	1	3	33	4	2	5	1	1	2	3	5	2	3	28
292	2	3	1	2	4	4	1	3	2	5	27	1	2	3	2	3	5	1	5	4	1	27	3	3	4	2	4	3	4	4	3	2	32
293	5	5	1	2	4	3	2	5	5	4	36	4	3	3	5	1	1	1	4	3	4	29	3	3	3	3	1	3	1	4	5	2	28
294	1	4	1	3	3	1	2	3	4	3	25	1	2	5	5	2	3	5	1	1	2	27	5	4	5	2	1	1	2	5	3	2	30

Anexo 5. Validación por jueces expertos

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

- a. **Apellidos y nombres del experto:** Yupanqui Obando, Neida Esther.
 b. **Grado académico:** Magister.
 c. **Cargo e institución en que labora:** Administración Pública.
 d. **Título de la investigación:** Calidad del servicio y satisfacción del usuario del Centro de Salud Augusto Bernardino Leguía de Tacna – 2023.
 e. **Autor del instrumento:** Huanacuni Yucra, Juan Carlos (Investigador).
 f. **Nombre del instrumento:** Cuestionario sobre calidad de atención.

Indicadores	Criterios Cualitativos/Cuantitativos	Deficiente (1)	Regular (2)	Bueno (3)	Muy bueno (4)	Excelente (5)
1. Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado.					X
2. Objetividad	Está expresado en conductas observables.					X
3. Actualidad	Adecuado al alcance de ciencia y tecnología.					X
4. Organización	Existe una organización lógica.					X
5. Suficiencia	Comprende los aspectos de cantidad y calidad.					X
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar aspectos del estudio.					X
7. Consistencia	Basados en aspectos teóricos-científicos y del tema en estudio.					X
8. Coherencia	Entre los índices, indicadores, dimensiones y variables.					X
9. Metodología	La estrategia responde al propósito del estudio.					X
10. Conveniencia	Genera nuevas pautas en la investigación y construcción de teorías.					X
SUB TOTAL						50
TOTAL (Suma de todas las categorías)						50

VALORACIÓN CUANTITATIVA: 50

VALORACIÓN CUALITATIVA

Lugar y fecha: Tacna, 4 de marzo del 2023

Deficiente	10-17	
Regular	18-25	
Bueno	26-34	
Muy bueno	35-42	
Excelente	43-50	X

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: APLICABLE


 Mag. Neida Esther Yupanqui Obando
 REGUC. N° 039158

Firma del experto

DNI: 45083549

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

- a. **Apellidos y nombres del experto:** Yupanqui Obando, Neida Esther.
- b. **Grado académico:** Magister.
- c. **Cargo e institución en que labora:** Administración Pública.
- d. **Título de la investigación:** Calidad del servicio y satisfacción del usuario del Centro de Salud Augusto Bernardino Leguía de Tacna – 2023.
- e. **Autor del instrumento:** Huanacuni Yucra, Juan Carlos (Investigador).
- f. **Nombre del instrumento:** Cuestionario sobre satisfacción del usuario.

Indicadores	Criterios Cualitativos/Cuantitativos	Deficiente (1)	Regular (2)	Bueno (3)	Muy bueno (4)	Excelente (5)
1. Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado.					X
2. Objetividad	Está expresado en conductas observables.					X
3. Actualidad	Adecuado al alcance de ciencia y tecnología.					X
4. Organización	Existe una organización lógica.					X
5. Suficiencia	Comprende los aspectos de cantidad y calidad.					X
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar aspectos del estudio.					X
7. Consistencia	Basados en aspectos teóricos-científicos y del tema en estudio.					X
8. Coherencia	Entre los índices, indicadores, dimensiones y variables.					X
9. Metodología	La estrategia responde al propósito del estudio.					X
10. Conveniencia	Genera nuevas pautas en la investigación y construcción de teorías.					X
SUB TOTAL						50
TOTAL (Suma de todas las categorías)						50

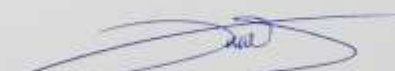
VALORACIÓN CUANTITATIVA: 50

VALORACIÓN CUALITATIVA

Lugar y fecha: Tacna, 4 de marzo del 2023

Deficiente	10-17	
Regular	18-25	
Bueno	26-34	
Muy bueno	35-42	
Excelente	43-50	X

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: APLICABLE


 Mag. Neida Esther Yupanqui Obando
REGUC. N° 039158

.....
Firma del experto

DNI: 45083549

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

- a. **Apellidos y nombres del experto:** Ydrogo Diaz, Miguel Angel.
- b. **Grado académico:** Magister.
- c. **Cargo e institución en que labora:** Administración Pública.
- d. **Título de la investigación:** Calidad del servicio y satisfacción del usuario del Centro de Salud Augusto Bernardino Leguía de Tacna – 2023.
- e. **Autor del instrumento:** Huanacuni Yucra, Juan Carlos (Investigador).
- f. **Nombre del instrumento:** Cuestionario sobre calidad de la atención.

Indicadores	Criterios Cualitativos/Cuantitativos	Deficiente (1)	Regular (2)	Bueno (3)	Muy bueno (4)	Excelente (5)
1. Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado.					X
2. Objetividad	Está expresado en conductas observables.				X	
3. Actualidad	Adecuado al alcance de ciencia y tecnología.					X
4. Organización	Existe una organización lógica.					X
5. Suficiencia	Comprende los aspectos de cantidad y calidad.					X
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar aspectos del estudio.					X
7. Consistencia	Basados en aspectos teóricos-científicos y del tema en estudio.					X
8. Coherencia	Entre los índices, indicadores, dimensiones y variables.					X
9. Metodología	La estrategia responde al propósito del estudio.					X
10. Conveniencia	Genera nuevas pautas en la investigación y construcción de teorías.					X
SUB TOTAL					4	45
TOTAL (Suma de todas las categorías)						49

VALORACIÓN CUANTITATIVA: 49

VALORACIÓN CUALITATIVA

Lugar y fecha: Tacna, 4 de marzo del 2023

Deficiente	10-17	
Regular	18-25	
Bueno	26-34	
Muy bueno	35-42	
Excelente	43-50	X

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: APLICABLE


 Ing. Miguel Angel Ydrogo Diaz
 Especialista en Gestión Pública
 Auditor

Firma del experto

DNI: 44370148

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

- a. **Apellidos y nombres del experto:** Ydrogo Diaz, Miguel Angel.
- b. **Grado académico:** Magister.
- c. **Cargo e institución en que labora:** Administración Pública.
- d. **Título de la investigación:** Calidad del servicio y satisfacción del usuario del Centro de Salud Augusto Bernardino Leguía de Tacna – 2023.
- e. **Autor del instrumento:** Huanacuni Yucra, Juan Carlos (Investigador).
- f. **Nombre del instrumento:** Cuestionario sobre satisfacción del usuario.

Indicadores	Criterios Cualitativos/Cuantitativos	Deficiente (1)	Regular (2)	Bueno (3)	Muy bueno (4)	Excelente (5)
1. Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado.					X
2. Objetividad	Está expresado en conductas observables.				X	
3. Actualidad	Adecuado al alcance de ciencia y tecnología.					X
4. Organización	Existe una organización lógica.					X
5. Suficiencia	Comprende los aspectos de cantidad y calidad.					X
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar aspectos del estudio.					X
7. Consistencia	Basados en aspectos teóricos-científicos y del tema en estudio.					X
8. Coherencia	Entre los índices, indicadores, dimensiones y variables.					X
9. Metodología	La estrategia responde al propósito del estudio.					X
10. Conveniencia	Genera nuevas pautas en la investigación y construcción de teorías.				X	
SUB TOTAL					8	40
TOTAL (Suma de todas las categorías)						48

VALORACIÓN CUANTITATIVA: 48

VALORACIÓN CUALITATIVA

Lugar y fecha: Tacna, 4 de marzo del 2023

Deficiente	10-17	
Regular	18-25	
Bueno	26-34	
Muy bueno	35-42	
Excelente	43-50	X


 Ing. Miguel Angel Ydrogo Diaz
 Especialista en Gestión Pública
 Auditor

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: APLICABLE

.....
Firma del experto

DNI: 44370148

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

- a. **Apellidos y nombres del experto:** Zaconetta Zevallos, Jennyfer Nelly.
- b. **Grado académico:** Magister.
- c. **Cargo e institución en que labora:** Administración Pública.
- d. **Título de la investigación:** Calidad del servicio y satisfacción del usuario del Centro de Salud Augusto Bernardino Leguía de Tacna – 2023.
- e. **Autor del instrumento:** Huanacuni Yucra, Juan Carlos (Investigador).
- f. **Nombre del instrumento:** Cuestionario sobre calidad del servicio.

Indicadores	Criterios Cualitativos/Cuantitativos	Deficiente (1)	Regular (2)	Bueno (3)	Muy bueno (4)	Excelente (5)
1. Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado.					X
2. Objetividad	Está expresado en conductas observables.					X
3. Actualidad	Adecuado al alcance de ciencia y tecnología.					X
4. Organización	Existe una organización lógica.					X
5. Suficiencia	Comprende los aspectos de cantidad y calidad.					X
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar aspectos del estudio.					X
7. Consistencia	Basados en aspectos teóricos-científicos y del tema en estudio.				X	
8. Coherencia	Entre los índices, indicadores, dimensiones y variables.					X
9. Metodología	La estrategia responde al propósito del estudio.				X	
10. Conveniencia	Genera nuevas pautas en la investigación y construcción de teorías.					X
SUB TOTAL					8	40
TOTAL (Suma de todas las categorías)						48


VALORACIÓN CUANTITATIVA: 48

VALORACIÓN CUALITATIVA

Lugar y fecha: Tacna, 4 de marzo del 2023

Deficiente	10-17	
Regular	18-25	
Bueno	26-34	
Muy bueno	35-42	
Excelente	43-50	X

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: APLICABLE


 Lic. Jennyfer Nelly Zaconetta Zevallos
 Especialista en Gestión Pública

Firma del experto

DNI: 45256778

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

- a. **Apellidos y nombres del experto:** Zaconetta Zevallos, Jennyfer Nelly.
- b. **Grado académico:** Magister.
- c. **Cargo e institución en que labora:** Administración Pública.
- d. **Título de la investigación:** Calidad del servicio y satisfacción del usuario del Centro de Salud Augusto Bernardino Leguía de Tacna – 2023.
- e. **Autor del instrumento:** Huanacuni Yucra, Juan Carlos (Investigador).
- f. **Nombre del instrumento:** Cuestionario sobre calidad del servicio.

Indicadores	Criterios Cualitativos/Cuantitativos	Deficiente (1)	Regular (2)	Bueno (3)	Muy bueno (4)	Excelente (5)
1. Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado.					X
2. Objetividad	Está expresado en conductas observables.					X
3. Actualidad	Adecuado al alcance de ciencia y tecnología.					X
4. Organización	Existe una organización lógica.					X
5. Suficiencia	Comprende los aspectos de cantidad y calidad.					X
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar aspectos del estudio.					X
7. Consistencia	Basados en aspectos teóricos-científicos y del tema en estudio.				X	
8. Coherencia	Entre los índices, indicadores, dimensiones y variables.					X
9. Metodología	La estrategia responde al propósito del estudio.				X	
10. Conveniencia	Genera nuevas pautas en la investigación y construcción de teorías.					X
SUBTOTAL					8	40
TOTAL (Suma de todas las categorías)						48

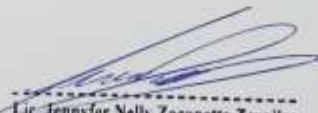
VALORACIÓN CUANTITATIVA: 48

VALORACIÓN CUALITATIVA

Lugar y fecha: Tacna, 4 de marzo del 2023

Deficiente	10-17	
Regular	18-25	
Bueno	26-34	
Muy bueno	35-42	
Excelente	43-50	X

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: APLICABLE


 Lic. Jennyfer Nelly Zaconetta Zevallos
 Especialista en Gestión Pública
 Firma del experto
 DNI: 45256778

Anexo 6. Análisis de fiabilidad

	Variable 1: Calidad del servicio																														TOTAL	
	Dimensión I: Fiabilidad					Dimensión II: Capacidad de respuesta						Dimensión III: Confianza o seguridad						Dimensión IV: Empatía					Dimensión V: Tangilidad o aspectos tangibles									
	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15	p16	p17	p18	p19	p20	p21	p22	p23	p24	p25	p26	p27	p28	p29	p30		
1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	57	
2	5	5	1	5	5	4	5	4	2	3	4	5	5	1	5	5	4	5	4	2	3	2	5	4	5	4	2	3	4	5	116	
3	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	5	1	1	2	1	2	2	2	2	5	1	1	2	2	2	2	5	1	62	
4	5	5	1	5	5	4	5	4	2	3	4	5	5	2	3	1	4	5	5	5	2	2	1	4	5	4	2	3	4	5	110	
5	4	5	1	1	2	1	2	2	2	2	5	1	3	5	1	4	2	2	4	5	1	1	2	1	2	2	2	2	5	1	73	
6	5	5	1	5	5	4	5	4	2	3	4	5	2	2	2	2	5	5	5	5	1	5	5	1	1	4	1	3	4	5	106	
7	4	5	1	1	2	1	2	2	2	2	5	1	5	5	4	5	4	2	4	5	1	1	2	1	2	2	2	2	5	1	81	
8	4	5	1	1	2	1	2	2	2	2	5	1	5	2	1	4	5	4	5	1	1	2	1	2	2	2	2	5	1	1	74	
9	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	5	2	1	2	3	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	4	63	
10	5	5	1	5	5	4	5	4	2	3	4	5	3	4	1	1	1	5	5	1	5	5	4	5	4	2	3	4	5	5	111	
11	4	5	1	1	2	1	2	2	2	2	5	1	5	2	2	5	1	4	5	1	1	2	1	2	1	2	2	5	1	2	72	
12	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	5	59	
13	5	5	1	5	5	4	5	4	2	3	4	5	2	2	2	2	1	5	5	1	5	5	4	5	1	2	1	4	5	3	103	
14	4	5	1	1	2	1	2	2	2	2	5	1	5	5	4	1	4	2	2	1	2	1	2	1	2	1	2	2	2	2	69	
15	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	4	2	2	2	2	5	5	1	5	5	4	5	4	2	3	4	5	84	
16	5	5	1	5	5	4	5	4	2	3	4	5	4	4	5	5	4	2	4	5	1	1	2	1	2	2	2	2	5	1	100	
17	4	5	1	1	2	1	2	2	2	2	5	1	1	1	2	1	2	5	5	1	5	5	4	5	4	2	3	4	5	2	85	
18	5	5	1	5	5	4	5	4	2	3	4	5	2	2	2	2	2	4	5	1	1	2	1	2	2	2	2	5	1	5	91	
19	4	5	1	1	2	1	2	2	2	2	5	1	1	5	5	4	5	4	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	75	
20	5	5	1	5	5	4	5	4	2	3	4	5	1	1	1	1	1	1	22	2	2	2	2	4	5	4	2	3	4	5	110	
21	4	5	1	1	2	1	2	2	2	2	5	1	5	4	2	3	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	5	1	71	
22	5	5	1	5	5	4	5	4	2	3	4	5	2	2	2	1	5	5	1	5	5	4	5	4	2	3	4	5	1	2	106	
23	4	5	1	1	2	1	2	2	2	2	5	1	5	4	5	4	4	5	1	1	2	1	2	2	2	2	5	1	2	4	80	
24	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	4	5	2	5	5	1	5	5	4	5	4	2	3	4	5	1	86	
25	5	5	1	5	5	4	5	4	2	3	4	5	2	1	2	3	4	4	5	1	1	2	1	2	2	2	2	5	1	3	91	
26	4	5	1	1	2	1	2	2	2	2	5	1	4	5	1	1	2	1	2	2	2	2	5	1	2	1	4	1	2	2	68	
27	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	58	
28	5	5	1	5	5	4	5	4	2	3	4	5	5	5	1	5	5	5	5	5	1	5	5	4	5	4	2	3	4	5	3	120
29	4	5	1	1	2	1	2	2	2	2	5	1	1	2	2	2	2	4	5	1	1	2	1	2	2	2	2	5	1	3	68	
30	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	5	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	57	
31	5	5	1	5	5	4	5	4	2	3	4	5	2	2	2	2	2	5	5	1	5	5	4	5	4	2	3	4	5	4	110	
32	4	5	1	1	2	1	2	2	2	2	5	1	5	1	1	5	5	4	5	1	1	2	1	2	2	2	2	5	1	5	78	
33	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	5	1	1	2	1	2	2	2	2	5	1	5	5	1	1	4	67	
34	5	5	1	5	5	4	5	4	2	3	4	5	4	5	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	4	2	5	91		
35	4	5	1	1	2	1	2	2	2	2	5	1	5	5	5	1	5	5	4	5	4	2	3	4	5	3	1	5	5	5	100	

K (n° ítems)	30
ΣVi	68,704
Vt	366,232

1-(ΣVi)/Vt	1,034483
K/(K-1)	0,918
Absoluto s2	0,918

α	0,950
----------	--------------

• fórmula alfa de cronbach

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

ESTADÍSTICOS

VARIANZA	1,42	1,77	0,2	3,26	2,16	1,77	2,16	1,55	0	0,24	1,42	3,26	2,67	2,37	2,13	2,31	2,13	2,12	2,61	13,5	2,23	2,16	1,96	2,27	1,9	0,97	0,93	1,83	2,79	2,58
----------	------	------	-----	------	------	------	------	------	---	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	-----	------	------	------	------	------

	Variable 2: Satisfacción del usuario																														TOTAL
	Dimensión I: Satisfacción por la atención médico-asistencial										Dimensión II: Satisfacción por la atención administrativa										Dimensión III: Satisfacción con el entorno										
	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15	p16	p17	p18	p19	p20	p21	p22	p23	p24	p25	p26	p27	p28	p29	p30	
1	1	5	5	4	5	4	2	3	4	5	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	76	
2	1	1	2	1	2	2	2	2	5	1	5	5	5	1	1	5	5	4	5	4	2	3	4	5	2	4	2	3	4	5	93
3	1	1	2	1	2	2	2	2	5	1	5	2	5	1	1	1	2	1	2	2	2	2	5	1	5	2	2	2	5	1	68
4	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	5	5	2	1	1	2	1	2	2	2	2	5	1	5	4	2	3	4	5	75
5	1	5	5	4	5	4	5	5	1	5	5	1	3	5	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	5	1	87	
6	1	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	5	2	2	1	5	5	4	5	4	5	5	1	5	5	4	1	3	4	5	90
7	2	2	2	2	2	1	5	5	1	5	5	1	5	5	1	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	5	1	74	
8	1	5	5	4	5	4	4	5	1	1	2	1	5	2	2	2	2	2	2	1	5	5	1	5	5	2	2	5	1	1	88
9	1	1	2	1	2	2	5	5	1	5	5	2	2	2	1	5	5	4	5	4	4	5	1	1	2	2	2	2	4	85	
10	2	2	2	2	2	1	4	5	1	1	2	5	5	4	1	1	2	1	2	2	5	5	1	5	5	2	3	4	5	5	87
11	1	5	5	4	5	4	4	5	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	4	5	1	1	2	2	2	5	1	2	79
12	1	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	5	5	4	1	5	5	4	5	4	4	5	1	1	2	2	2	2	2	5	83
13	1	5	5	4	5	4	5	5	1	5	5	1	2	1	1	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	4	5	3	83	
14	1	1	2	1	2	2	4	5	1	1	2	5	5	4	1	5	5	4	5	4	5	5	1	5	5	1	2	2	2	2	90
15	2	2	2	2	2	2	2	1	4	5	1	1	2	1	1	1	2	1	2	2	4	5	1	1	2	4	2	3	4	5	69
16	5	5	1	5	5	4	5	4	4	5	1	1	2	1	2	2	2	2	5	1	5	2	2	1	2	2	2	5	1	86	
17	4	5	1	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	5	2	4	5	4	2	3	4	5	2	77
18	5	5	1	5	5	4	5	4	5	5	1	5	5	4	5	4	2	3	4	5	3	4	1	2	2	2	2	5	1	5	109
19	4	5	1	1	2	1	2	2	4	5	1	1	2	1	2	2	2	5	1	5	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	68
20	5	5	1	5	5	4	5	4	2	3	4	5	1	1	1	1	1	1	1	22	2	2	2	4	5	4	2	3	4	5	110
21	4	5	1	1	2	1	2	2	2	2	5	1	5	4	2	3	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	5	1	71	
22	5	5	1	5	5	4	5	4	2	3	4	5	2	2	2	1	5	5	1	5	5	4	5	4	2	3	4	5	1	2	106
23	4	5	1	1	2	1	2	2	2	2	5	1	5	4	5	4	4	5	1	1	2	1	2	2	2	2	5	1	2	4	80
24	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	4	5	2	5	5	1	5	5	4	5	4	2	3	4	5	1	86
25	5	5	1	5	5	4	5	4	2	3	4	5	2	1	2	3	4	4	5	1	1	2	1	2	2	2	5	1	3	91	
26	4	5	1	1	2	1	2	2	2	2	5	1	4	5	1	1	2	1	2	2	2	2	5	1	2	1	4	1	2	2	68
27	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	58
28	5	5	1	5	5	4	5	4	2	3	4	5	5	5	1	5	5	5	5	1	5	5	4	5	4	2	3	4	5	3	120
29	4	5	1	1	2	1	2	2	2	2	5	1	1	2	2	2	2	4	5	1	1	2	1	2	2	2	2	5	1	3	68
30	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	5	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	57	
31	5	5	1	5	5	4	5	4	2	3	4	5	2	2	2	2	2	5	5	1	5	5	4	5	4	2	3	4	5	4	110
32	4	5	1	1	2	1	2	2	2	2	5	1	5	1	1	5	5	4	5	1	1	2	1	2	2	2	5	1	5	78	
33	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	5	1	1	2	1	2	2	2	5	1	5	5	1	1	4	67	
34	5	5	1	5	5	4	5	4	2	3	4	5	4	5	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	1	4	2	5	91
35	4	5	1	1	2	1	2	2	2	2	5	1	5	5	5	1	5	5	4	5	4	2	3	4	5	3	1	5	5	5	100

K (n° ítems)	30
ΣVi	75,961
Vt	229,055

1-(ΣVi)/Vt	1,034483
K/(K-1)	0,934
Absoluto s2	0,934

α	0,966
----------	--------------

·órmula alfa de cronbach

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

ESTADÍSTICOS

VARIANZA	2,68	3,01	1,79	2,78	2,16	1,66	2,02	2,15	1,43	2,12	2,37	3,26	2,36	2,31	1,64	2,55	1,97	2,18	2,61	12,9	2,3	2,06	1,93	2,65	1,97	0,97	0,93	1,83	2,79	2,58
----------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	-----	------	------	------	------	------	------	------	------	------