



Universidad Nacional Mayor de San Marcos

Universidad del Perú. Decana de América

Dirección General de Estudios de Posgrado

Facultad de Medicina

Unidad de Posgrado

**Determinación de la calidad de atención y satisfacción
del paciente en el servicio materno del Centro de Salud
Piedra Liza. Rímac. Lima. 2018**

TESIS

Para optar el Grado Académico de Magíster en Gerencia de
Servicios de Salud

AUTOR

María Elena MARTÍNEZ BARRERA

ASESOR

Dr. Luis Enrique PODESTÁ GAVILANO

Lima, Perú

2021



Reconocimiento - No Comercial - Compartir Igual - Sin restricciones adicionales

<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>

Usted puede distribuir, remezclar, retocar, y crear a partir del documento original de modo no comercial, siempre y cuando se dé crédito al autor del documento y se licencien las nuevas creaciones bajo las mismas condiciones. No se permite aplicar términos legales o medidas tecnológicas que restrinjan legalmente a otros a hacer cualquier cosa que permita esta licencia.

Referencia bibliográfica

Martínez M. Determinación de la calidad de atención y satisfacción del paciente en el servicio materno del Centro de Salud Piedra Liza. Rímac. Lima. 2018 [Tesis de maestría]. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Facultad de Medicina, Unidad de Posgrado; 2021.

Metadatos complementarios

Datos de autor	
Nombres y apellidos	MARIA ELENA MARTINEZ BARRERA
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	15731865
URL de ORCID	https://orcid.org/0000-0003-1435-3096
Datos de asesor	
Nombres y apellidos	LUIS ENRIQUE PODESTA GAVILANO
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	08250651
URL de ORCID	https://orcid.org/0000-0003-0122-8835
Datos del jurado	
Presidente del jurado	
Nombres y apellidos	JUAN PEDRO MATZUMURA KASANO
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	09165800
Miembro del jurado 1	
Nombres y apellidos	HUGO FLORENCIO GUTIERREZ CRESPO
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	21886222
Miembro del jurado 2	
Nombres y apellidos	ALICIA JESUS FERNANDEZ GIUSTI
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	09137019
Datos de investigación	

Línea de investigación	B.1.2.2 Gestión en establecimientos y servicios de salud
Grupo de investigación	No aplica
Agencia de financiamiento	Sin financiamiento
Ubicación geográfica de la investigación	País: Perú Departamento: Lima Provincia: Lima Distrito: Rímac Lugar: Centro Materno Infantil Piedra Liza Latitud: -12.039294 Longitud: -77.016849
Año o rango de años en que se realizó la investigación	2018
URL de disciplinas OCDE	Políticas de Salud, Servicios de Salud https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#3.03.02



Universidad Nacional Mayor de San Marcos

Universidad del Perú. Decana de América

Facultad de Medicina

Vicedecanato de Investigación y Postgrado

Sección Maestría



ACTA DE GRADO DE MAGISTER

*En la ciudad de Lima, a los 2 días del mes de diciembre del año dos mil veintiuno siendo las 11:00 am, bajo la presidencia del Dr. Juan Pedro Matzumura Kasano, con la asistencia de los Profesores: Mg. Hugo Florencio Gutiérrez Crespo (Miembro), Dra. Alicia Jesús Fernández Giusti (Miembro), y el Dr. Luis Enrique Podestá Gavilano (Asesor); la postulante al Grado de Magíster en Gerencia de Servicios de Salud, Bachiller en Enfermería, procedió a hacer la exposición y defensa pública de su tesis Titulada: **"DETERMINACIÓN DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DEL PACIENTE EN EL SERVICIO MATERNO DEL CENTRO DE SALUD PIEDRA LIZA. RÍMAC. LIMA. 2018"**, con el fin de optar el Grado Académico de Magíster en Gerencia de Servicios de Salud. Concluida la exposición, se procedió a la evaluación correspondiente, habiendo obtenido la siguiente calificación **B MUY BUENO 18**. A continuación el Presidente del Jurado recomienda a la Facultad de Medicina se le otorgue el Grado Académico de **MAGÍSTER EN GERENCIA DE SERVICIOS DE SALUD** a la postulante **MARÍA ELENA MARTÍNEZ BARRERA**.*

Se extiende la presente Acta en tres originales y siendo la 11:45 m. se da por concluido el acto académico de sustentación.

Mg. Hugo Florencio Gutiérrez Crespo
Profesor Auxiliar
Miembro

Dra. Alicia Jesús Fernández Giusti
Profesora Principal
Miembro



Dr. Luis Enrique Podestá Gavilano
Profesor Principal
Asesor

Dr. Juan Pedro Matzumura Kasano
Profesor Principal
Presidente



Universidad Nacional Mayor de San Marcos
Universidad del Perú, Decana de América
Facultad de Medicina
Unidad de Posgrado



INFORME DE EVALUACIÓN DE ORIGINALIDAD N° 025

El Vicedecano de Investigación y Posgrado y Director de la Unidad de Posgrado de la Facultad de Medicina de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, deja constancia que:

La tesis (X) Proyecto de investigación () o trabajo de investigación ()

Titulada/o: DETERMINACIÓN DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DEL PACIENTE EN EL SERVICIO MATERNO DEL CENTRO DE SALUD PIEDRA LIZA. RÍMAC. LIMA. 2018

Presentada/o por **MARÍA ELENA MARTÍNEZ BARRERA**

Para optar el

Grado de Doctor () en

Grado de Magister (X) en GERENCIA DE SERVICIOS DE SALUD

Título de Segunda Especialidad () en

Diplomado () en

Ha sido sometida/o a evaluación de originalidad, con el programa informático de similitudes Software TURNITIN con **Identificador de la entrega N° 1632210740**

En la configuración del detector se excluyeron:

- Textos entrecomillados
- Bibliografía
- Cadenas menores de 40 palabras
- Anexos

El resultado final de similitudes fue del 09 %

Por lo tanto, el documento arriba señalado * **CUMPLE** con los criterios de originalidad requeridos.

*cumple o no cumple

Operador del software: **DR. CARLOS ALBERTO DELGADO SILVA**

Lima, 28 de Diciembre de 2021.

Firmado digitalmente por
FERNANDEZ GIUSTI VDA DE PELLA
Alicia Jesus FAU 20148092282 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 29.12.2021 13:02:21 -05:00

.....
Dra. ALICIA JESÚS FERNÁNDEZ GIUSTI VDA. DE PELLA
Directora (e) de la Unidad de Posgrado

Dedicatoria:

Para Nathaly y Sara, mis hijas que son mi inspiración para la culminación del grado académico tan deseado, dedico este trabajo científico a ellas mis amores.

Agradecimiento

A todos los maestros por los conocimientos
brindados en la prestigiosa casa de estudios,
Universidad Nacional Mayor de San
Marcos.

Índice

	Pág.
PAGINAS PRELIMINARES	
Página de jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Índice	v
Lista de Tablas	vi
Lista de figuras	vii
Resumen	viii
Abstract	ix
CAPITULO I: INTRODUCCIÓN	
1.1 Situación Problemática	12
1.2 Formulación del problema.	15
1.3.Justificación Teórica.	15
1.4.Justificación Práctica.	16
1.5.Objetivos.	17
1.5.1. Objetivo general	17
1.5.2. Objetivos Específicos.	17
CAPITULO II: MARCO TEORICO.	
2.1 Marco Epistemológico o Filosófico de la investigación.	19
2.2 Antecedentes de la Investigación.	20
2.3 Bases Teóricas.	24
CAPITULO III: METODOLOGIA.	
CAPITULO IV: RESULTADOS Y DISCUSION.	
4.1. Análisis, interpretación y discusión de los resultados.	54
4.2. Pruebas de Hipótesis.	58
4.3. Discusión de los resultados.	61
CONCLUSIONES	66
RECOMENDACIONES	68
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	70
ANEXOS.	75

Lista de tablas

	Pág.
Tabla 1: Operacionalización de Calidad de la Atención .	40
Tabla 2: Operacionalización de Satisfacción del Paciente.	41
Tabla 3: relación de Validadores.	49
Tabla 4: Confiabilidad cuestionario. Calidad del servicio	50
Tabla 5: Confiabilidad cuestionario Satisfacción del Paciente.	51
Tabla 6: Determinación de la Calidad de la Atención	53
Tabla 7: Satisfacción del paciente.	54
Tabla 8: Determinación de la Calidad de Atención y la Satisfacción del paciente	55
Tabla 9: Calidad de Atención y la dimensión de Características del Servicio de la Satisfacción del paciente	56
Tabla 10: Calidad de Atención y la dimensión de Características del Trato Personalizado Satisfacción del paciente	57
Tabla 11: Correlación determinación de la Calidad de Atención y la Satisfacción del paciente.	59
Tabla 12: Correlación determinación de la Calidad de Atención y la dimensión de Características del Servicio.	60
Tabla 13: Correlación calidad de Atención y la dimensión de Características del Trato Personalizado.	61

Lista de figuras

	Pág.
Figura 1: Diagrama de frecuencias de Calidad de la Atención.	53
Figura 2: Diagrama de frecuencias de Satisfacción del paciente.	54
Figura 3: Diagrama de barras de Determinación de la Calidad de Atención y la Satisfacción del paciente.	55
Figura 4: Calidad de Atención y la dimensión de Características del Servicio de la Satisfacción del paciente.	57
Figura 5: Calidad de Atención y la dimensión de Características del Trato Personalizado Satisfacción del paciente.	58

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo general la determinación de la Calidad de Atención y Satisfacción del paciente en el servicio Materno del Centro de Salud, Piedra Liza. Rímac. Lima. 2018.

La población o universo de interés en esta investigación, estuvo conformada por 1200 pacientes atendidas en el Servicio Materno del Centro de Salud Piedra Liza. Rímac. Lima, en el año 2017, se consideró una muestra de 292 pacientes en las cuales se han estudiado las variables: Calidad de atención y Satisfacción del paciente. El método empleado en la investigación fue el hipotético-deductivo. Esta investigación utilizó para su propósito el diseño no experimental de nivel correlacional, que recogió la información en un período específico, que se desarrolló al aplicar encuesta de Parasuraman, adaptada por Urbano y Rojas con escala de Likert y la de Satisfacción del paciente del Minsa con escala KR-20, que brindaron información acerca de la relación que existe entre las variables de estudio en sus distintas dimensiones.

El resultado del coeficiente de correlación Tau-b de Kendall de 0.787 indica que existe relación positiva entre las variables además se encuentra en el nivel de correlación alta y siendo el nivel de significancia bilateral $p=0.000$

Palabras Clave: Calidad de atención, Satisfacción del Paciente.

Summary

The general objective of this research was to determine the Quality of Care and Patient Satisfaction in the Maternal Service of the Health Center, Piedra Liza. Rímac. Lima. 2018.

The population or universe of interest in this research was made up of 1200 patients treated in the Maternal Service of the Piedra Liza Health Center. Rímac. Lima, in 2017, a sample of 292 patients was considered in which the following variables were studied: Quality of care and Patient satisfaction. The method used in the investigation was the hypothetico-deductive. This research used for its purpose the non-experimental correlational level design, which collected the information in a specific period, which was developed by applying a Parasuraman survey, adapted by Urbano and Rojas with a Likert scale and the Patient Satisfaction of the Minsa with KR-20 scale, which provided information about the relationship that exists between the study variables in their different dimensions.

The result of Kendall's Tau-b correlation coefficient of 0.787 indicates that there is a positive relationship between the variables, and it is found in the high correlation level and the bilateral significance level is $p = 0.000$

Keywords: Quality of attention, Patient Satisfaction.

CAPITULO I: INTRODUCCIÓN.

1.1 Situación Problemática.

El presente trabajo se realizara en el Centro de Salud Piedra Liza. Rímac perteneciente a la Red: DIRIS Lima Norte, estadísticamente atiende 12,000 partos sin complicaciones anuales. El problema central de la gestión actual es que no se están aplicando en su totalidad las normas de calidad en lo referente a la atención de las parturientas, existe poco compromiso de parte de los directivos y trabajadores de salud para sentar las bases de una cultura de calidad, no se están capacitando a los trabajadores sobre la normativa vigente del Minsa sobre la calidad de la atención, lo que impacta en la satisfacción de las pacientes que acuden a su control prenatal y trabajo de parto externos que lo que genera , largas colas , tiempo de espera prolongados, demasiada demanda insatisfecha , hacen que los usuarios protesten por los servicios que se supone se deben de dar en el Centro de Salud Piedra Liza, no existen estudios o investigaciones que permitan evaluar la calidad del servicio y la satisfacción de las usuarias externas , el trabajo en si es rutinario, no existen círculos de calidad, se realizan muy pocas mejoras en la atención por falta de recursos, esto hace que se desarrolle el presente trabajo de investigación con el propósito de mejorar la atención en base al diagnóstico del trabajo.

Ámbito nacional

Sobre la problemática de la satisfacción del paciente en el Perú Huiza (2010), opina que:

La calidad de atención que reciben los pacientes en los distintos hospitales de cada sector, es motivo de preocupación e investigación constante. En nuestro país, los hospitales del sector público enfrentan realidades muy cuestionables y pese a los esfuerzos que realizan por brindar un mejor servicio, los usuarios siguen manifestando una insatisfacción por la calidad de atención que reciben. Un problema observado y siempre reclamado, está en el malestar frecuente que expresan los usuarios por la mala calidad de atención que reciben, y que esto viene acompañado de muchas dificultades como es el tema de falta de personal, medicamentos, equipos tecnológicos, y un infraestructura que preste las condiciones del caso. (p.12).

En las entidades públicas que colocan al paciente como la razón de ser de su objetivo alcanzan con facilidad sus objetivos técnicos al resolver las necesidades de salud de sus pacientes asignados, sumando a ello el trato personalizado hay una ambivalencia de ganancia mutua , es decir paciente curado y entidad que cumple con sus fines y sobre todo con sus metas planificadas, logrando equidad y oportunidad en el gasto.

Sobre la problemática de la calidad en el Perú, la define Sandoval (2015):

La administración pública de salud en el Perú presenta una serie de problemas que van desde los niveles insuficientes de preparación profesional del personal hasta el poco interés por resolver rápido las trabas burocráticas. Por ello, para buscar mejorar la calidad de los servicios públicos de salud se han puesto en marcha una serie de políticas en el marco del Acuerdo Nacional. (p.2).

No es tarea fácil examinar la calidad de un servicio estatal de salud en el Perú, siempre van a ser las mismas variables que inciden en el servicio prestado como son. Falta de recursos técnicos y económicos, bajas remuneraciones, poca capacitación, sumándose a ello serias deficiencias en la infraestructura de los hospitales a nivel nacional, ya que no se ha invertido en mantenimiento preventivo de locales y equipos , lo que hace que se deterioren rápidamente acortando su tiempo de vida útil.

Ámbito Internacional.

Sobre la problemática de la satisfacción del paciente se conceptúa con la opinión de la autora colombiana Orozco (2011):” La salud no es un estado solo y aislado está ligado íntimamente con la enfermedad, uno depende del otro y se presentan de manera intermitente en el transcurso de la vida; cuya frecuencia se traduce en calidad de vida y en satisfacción del usuario con los servicios recibidos. Lo que no se ha podido en el transcurso del tiempo es tener un modelo de atención que cumpla con las características de universalidad y equidad, donde a todos se les respete el derecho a la salud y se satisfagan las verdaderas necesidades de salud de la población”. (p.10).

Para trabajar con la satisfacción del paciente primero se debe poseer actitudes y comportamientos éticos, moral y respeto entre el personal y el paciente, cuanto más empatía se genere entre ambos actores la satisfacción irá en aumento y lo que es importante es que dicha satisfacción será para ambos, lamentablemente gran parte del personal no está consciente de ello, lo que genera malestar y quejas por parte de los pacientes en lo referido a su atención y resolución de su enfermedad.

La problemática sobre la calidad plantea el autor mexicano Moyado (2012, cita a Olías de Lima, 2001):

Al abordar la calidad y la excelencia en la gestión pública, es inevitable referirse a los retos que están enfrentando el Estado y el gobierno, instituciones que emplean la gestión pública como instrumento en la interrelación con los ciudadanos. Bajo esta perspectiva, la visión y el análisis de estos modelos, tradicionalmente visualizados desde la gestión privada, adquieren una dimensión pública y a partir de ahí, tienen que vincularse a nuevos conceptos y categorías, pasando a formar parte de una disciplina en plena construcción como es la nueva gestión pública . (p.2).

La calidad es una característica estratégica básica y compleja, calidad representa menores gastos y mayores pacientes curados lo que conlleva a un desarrollo tecnológico y de sus recursos humanos, la globalización ha dado un fuerte impulso al establecimiento de la calidad en la atención de salud, convirtiendo a localidad en una cultura de trabajo , volviéndola eficaz y eficiente , aun a pesar de eso hay temor y problemas ante estos cambios, el personal se resiste por que no está bien capacitado ya lo esencial en todo tema de calidad es la falta de liderazgo para establecer los procesos necesarios.

1.2 Formulación del problema.

1.2.1. Problema General

¿Qué relación existe entre la determinación de la Calidad de Atención y Satisfacción del paciente en el servicio Materno del Centro de Salud Piedra Liza. Rímac. Lima. 2018?

1.2.2. Problemas Específicos.

¿Qué relación existe entre el la determinación de la Calidad de Atención y la dimensión de Características del Servicio de la Satisfacción del paciente en el servicio Materno del Centro de Salud Piedra Liza. Rímac. Lima. 2018?

¿Qué relación existe entre el la determinación de la Calidad de Atención y la dimensión de Características del Trato Personalizado de la Satisfacción del paciente en el servicio Materno del Centro de Salud Piedra Liza. Rímac. Lima. 2018?

1.3. Justificación de la investigación.

Justificación Teórica.

Cochachi, (2010): “En la investigación hay una justificación teórica cuando el propósito del estudio es generar reflexión y debate académico sobre el conocimiento existente, confrontar una teoría, contrastar resultados o hacer epistemología del conocimiento existente”.(p.38).

Toda investigación debe encontrar la solución de una problemática que finalmente presente un modelo, así como presenta innovaciones paradigmáticas está realizando una justificación Teórica. Esta siempre será el componente principal de las maestrías y doctorados ya que realiza una reflexión netamente académica, por tal motivo, con esta investigación se demuestra la relación de las variables de, calidad y satisfacción del paciente la cual aportara resultados y conclusiones en beneficio de los trabajadores, de los pacientes y de la institución.

Justificación Metodológica.

Moreno (2013, cita a Sánchez, 1986): “El cumplimiento de los objetivos propuestos en la investigación, se logrará acudiendo a la utilización de las técnicas de investigación que más se ajusten al tema sujeto de análisis, como son las encuestas, el manejo de estadísticas que permita cuantificar a las variables de estudio” (p. 4).

En el presente trabajo los objetivos propuestos en la investigación, proporcionan una herramienta de gran utilidad que permita ampliar los conocimientos y tener un mayor

alcance en su desempeño futuro. Con lo obtenido en la investigación se podrán realizar nuevos instrumentos de evaluación o la adaptación de ellos para que sirva de base a la investigación mejorando los resultados que se esperan conseguir. Los Instrumentos que se emplearon en esta Investigación se validaron por expertos y de acuerdo a su juicio fueron aptos para su empleo en la muestra requerida

Justificación Práctica.

Moreno (2013). Especifica que:

Indica la aplicabilidad de la investigación, su proyección de la sociedad, quienes se benefician de ésta, ya sea un grupo social o una organización, en este caso los pacientes. Otros autores sostienen que una investigación tiene justificación práctica cuando su desarrollo ayuda resolver un problema o por lo menos pone estrategias que, de aplicarlas contribuirían a resolverlo, vale decir, explicar por qué es conveniente es llevar a cabo la investigación y cuáles son los beneficios que se derivaran de ella. (p.4).

La realización de esta investigación permitió conocer la situación actual del Servicio Materno del Centro de Salud Piedra Liza. Rímac, en relación a la asociación de las variables de estudio, con el fin de identificar aquellos factores que estén funcionando apropiadamente y aquellos que pudieran estar funcionando deficientemente. Lo cual redundará en la calidad de trabajo, equidad, eficacia y eficiencia de la atención prestada a las pacientes.

1.4.Objetivos.

1.5.1. Objetivo general.

Establecer qué relación existe entre la determinación de la Calidad de Atención y Satisfacción del paciente en el servicio Materno del Centro de Salud Piedra Liza. Rímac. Lima. 2018.

1.4.1. Objetivos Específicos

Establecer qué relación existe entre la determinación de la Calidad de Atención y la dimensión de Características del Servicio de la Satisfacción del paciente en el servicio Materno del Centro de Salud Piedra Liza. Rímac. Lima. 2018.

Establecer qué relación existe entre la determinación de la Calidad de Atención y la dimensión de Características del Trato Personalizado Satisfacción del paciente en el servicio Materno del Centro de Salud Piedra Liza. Rímac. Lima. 2018.

CAPITULO II: MARCO TEORICO.

2.1 Marco Epistemológico o Filosófico de la investigación.

Hurtado (2012), establece que: "Esta característica de la investigación es ineludible y corresponde a su compromiso con los paradigmas expuestos, su contenido está dado por principios, leyes y los diferentes métodos a aplicarse, da respuesta a las interrogantes y proporcionan un basamento académico. (p.2).

Esta ciencia es parte fundamental del saber filosófico, considera en su composición el análisis crítico, el pensamiento lógico y la metodología que busca diferenciar la experimentalidad del ser humano con la realidad, sobre todo su relación con el saber considerándolo un problema a resolver por deducción o inducción hipotética y científica. Los problemas del Síndrome de Bournout y su relación con la calidad se basan en una inadecuada gestión y amerita soluciones con disposición prioritaria para reducir los errores para el prestador como para el que recibe el servicio.

Marco epistemológico

Los términos métodos cualitativos y métodos cuantitativos significan mucho más que unas técnicas específicas para la recogida de datos. Resultan más adecuadamente conceptualizados como paradigmas. Un paradigma, tal como lo definió Kuhn, citado por Cook y Reichardt (2000), es un conjunto de suposiciones interrelacionadas respecto al mundo social que proporciona un marco filosófico para el estudio organizados de este mundo.

Ramos (2012, cita a Hernández, Fernández y Baptista ,2010): " El positivismo, post-positivismo, teoría crítica y constructivismo son los paradigmas que sustentan la investigación científica. Es importante que un investigador sepa en cuál de ellos se posiciona para poder tener claridad en la concepción de la realidad de su fenómeno de estudio, la relación que debe mantener con el fenómeno de interés y la metodología que debe seguir para responder a las preguntas de investigación propuestas". (p.10).

La presente investigación adopta el paradigma positivista dado que esta considerado como cuantitativo, es decir del mismo enfoque de la tesis y en donde se

revisaran analizaran y comprobaran las hipótesis planteadas utilizando diferentes técnicas estadísticas con resultados expresados en valoraciones numéricas.

2.2. Antecedentes de la Investigación.

2.2.1. Antecedentes Internacionales.

Del Salto Mariño, Edgar (2014). *Evaluación de la calidad de atención y satisfacción del usuario que asiste a la consulta en el departamento médico del instituto nacional Mejía en el periodo 2012*. Universidad Central del Ecuador. Estudio observacional, diseño epidemiológico, analítico, transversa, en una población de 4822 usuarios potenciales, muestra 391 sujetos Se hace una encuesta con un cuestionario previamente validado, Para el estudio las principales mediciones son calidad y satisfacción. El autor concluye que:

Los pacientes refieren que no es adecuado y oportuno el servicio solicitado, la atención es cálida y oportuna.

Se concluye que los pacientes manifiestan malestar pues sus tiempos de espera son amplios, es decir la atención no es fluida.

En cuanto al trato por parte del departamento médico consideran en un 94,3 % que es adecuado.

Sobre la espera para la consulta médica refieren que no es adecuado, no existe buena información por parte del médico y exponen que no fueron tratados bien.

Sánchez (2012). *Satisfacción de los usuarios de consulta externa en una Institución de seguridad social en Guadalupe, Nuevo León*. Universidad Autónoma de Nuevo León. México. Objetivo determinar la satisfacción de los usuarios en consulta externa, estudio transversal, en el que se aplicó encuesta de satisfacción a los usuarios directos de la consulta externa. El instrumento es una adaptación de la encuesta aplicada en el programa de calidad Se consideró a los derechohabientes que acudieron a consulta externa en el periodo Noviembre 2011 a Enero de 2012, se realizó un muestreo no probabilístico, tamaño de la muestra de 246 pacientes. El autor concluye que:

Sobre el trato personalizado la observación hecha por los usuarios la califica como no buena, tanto por el personal de salud como el personal administrativo.

Se encontró asociación de la satisfacción con el tiempo de consulta, los pacientes señalaron que este tiempo no les pareció entre bueno y muy bueno, , tiempo de espera promedio de 1 hora a más de 2 horas para la consulta.

Cabe señalar que en la entrevista muchos usuarios mencionaron que era preferible llegar temprano a la unidad, tramitar la cita e irse a su casa para posteriormente regresar mas tarde a la hora indicada de la cita para consulta.

En el acceso al trámite de su consulta vía telefónica o por internet se deben mejorar los tiempos de espera.

El paciente califica de regular a malo al buen trato recibido en general del personal, la comodidad, limpieza, confort de las instalaciones

Vargas (2013). *Estudio de satisfacción del Usuario Externo e Interno en los servicios de salud del Patronato Provincial de Pichincha*. Universidad San Francisco de Quito. Objetivo: Identificar y analizar los factores asociados al nivel de satisfacción de los usuarios internos y externos de los 12 centros de salud del Patronato Provincial de Pichincha y cómo éstos aportan a un análisis de los principios de Gestión de Calidad. Metodología y Población de Estudio: Estudio de diseño descriptivo, analítico transversal cuya población de estudio fue Usuarios Internos que laboran en los 12 centros de salud del Patronato Provincial de Pichincha (PPP), y Usuarios Externos escogidos aleatoriamente y que acudieron a recibir atención en los 12 servicios de salud del PPP. Se utilizó como instrumento una encuesta estructurada, elaborada específicamente para esta investigación, basada en encuestas similares realizadas en Lima- Perú. El autor concluye que.

El nivel de satisfacción fue del 92,2%, valor que se encuentra en el parámetro de satisfacción Normal (91-100%) de la tabla del Ministerio de Salud Pública.

Existe diferencia de lo que se observó con el usuario interno. En la confianza brindada, el respeto brindado a sus creencias y privacidad la forma en cómo le resolvieron el problema y la satisfacción por la atención recibida presentaron insatisfacción

Si existe con las tarifas establecidas en el centro de salud, lo que resulta lógico, tomando en cuenta que MSP brinda atención 100% gratuita y entrega medicinas sin ningún costo.

Sobre la tangibilidad indica un estado de alerta y se debe tomar en cuenta dentro de la mejora continua, como estrategia de la gestión de calidad.

Cabe anotar que al realizar el cruce de las variables: “centro de salud” con “conforme con el trato”, no es estadísticamente significativa para el usuario externo, no así en el usuario interno, donde sí se observa una diferencia.

2.1.2. Antecedentes Nacionales.

García (2013). *Percepción y expectativas de la calidad de la atención de los Servicios de salud de los usuarios del centro de salud Delicias Villa- Chorrillos en el período febrero-mayo 2013*. Universidad Ricardo Palma. Objetivo determinar la relación de Percepción y expectativas de la calidad de la atención de los Servicios de salud de los usuarios. Análisis secundario de los datos de la Encuesta SERVQUAL modificada para los establecimientos de salud, validado según RM 52-2011 MINSA. Fueron entrevistados 192 usuarios el Centro de Salud Delicias de Villa-Chorrillos. Aplicándose estudio observacional, descriptivo, transversal. El autor concluye que:

El 55% de los pacientes usuarios encuestados estaba insatisfecho con la calidad de atención brindada en dicho centro.

De los niveles de satisfacción en las dimensiones de empatía y seguridad; muestran un grado mayor de insatisfacción como en la dimensión de fiabilidad

Podesta (2012). *Determinación de la calidad de atención en los pacientes quirúrgicos referidos al hospital Es-Salud Vitarte*. UNMSM. En presente la Tesis titulada “Determinación de la calidad de atención en los pacientes quirúrgicos referidos al Hospital Essalud Vitarte., se tomó como Objetivo General determinar la Calidad de atención en los pacientes Quirúrgicos referidos al Hospital Essalud. Vitarte. Lima. Se seleccionó como población a 15,954 pacientes quirúrgicos referidos durante los años 2010 y 2011, de los cuales se obtuvo una muestra probabilística de 1000 pacientes, el Enfoque fue Cuantitativo, No Experimental con Diseño Descriptivo Correlacional, empleando el Método Deductivo, como instrumentos se usó la encuesta Servqual adaptada a Salud. El autor concluye que:

El nivel es no óptimo en cuanto a la dimensión aspectos tangibles de la variable

Independiente.

El nivel es: no adecuado en cuanto a la dimensión fiabilidad de la variable

Independiente.

El nivel es: no optimo en cuanto a la dimensión sensibilidad de la variable independiente.

El nivel es: no adecuado en cuanto a la dimensión seguridad de la variable independiente.

El nivel es: no idóneo en cuanto a la dimensión empatía de la variable independiente.

El nivel es: no adecuado en cuanto a la variable independiente: la atención de la calidad hospitalaria, en los 1000 pacientes quirúrgicos referidos al Hospital Essalud Vitarte.

Sánchez (2016). *Calidad de Atención y Satisfacción del Usuario, en atención de parto del servicio de hospitalización de obstetricia del Hospital Iquitos “Cesar Garayar García”, mayo y junio 2016*. Universidad Científica del Perú. Objetivo determinar la calidad de atención y grado de satisfacción del usuario, en atención de parto del servicio de hospitalización de obstetricia del Hospital Iquitos “Cesar Garayar García”. El tipo de investigación fue cuantitativa. El diseño que se empleó fue el no Experimental de tipo correlacional. La población estuvo conformada por conveniencia. La muestra estuvo conformada por 91 usuarias atendidas del servicio de hospitalización de centro obstétrico, mayo-junio 2016. La técnica que se empleó en la recolección de datos fue la encuesta. El instrumento empleado para la recolección de datos fue elaborado por la investigadora. El autor concluye que:

Respecto a la calidad de atención es bueno con el 57,1%, mientras que el 42.9% es malo la calidad de atención.

En cuanto al grado de satisfacción de las usuarias atendidas indican que el mayor predominio es Poco satisfecho con el 99%

Por otro lado, las dimensiones de la calidad de atención se refleja Interés del personal para solucionar cualquier problema de las usuarias con el 90%.

2.2. Bases Teóricas.

2.2.1. Fundamentación Teórica Variable Calidad de Atención.

Definición de Calidad.

Tarí (2014, cita a Bednar, 1994): “Los requisitos de los servicios deben ajustarse a lo que desean los clientes y no a lo que cree la empresa”. (p.24).

Las instituciones de salud que tienden a mejorar su cultura de calidad van corrigiendo sus errores rápidamente en un ejercicio de ensayo por error logrando con oportunidad la mejora progresiva de la calidad de atención.

Tarí (2014, cita a Ishikawa, 1994): “Es diseñar, fabricar y vender servicios con una calidad determinada que satisfagan realmente al cliente que los use”. (p.24).

Previamente se hace una evaluación de las necesidades del paciente para saber que es lo que requiere, como se le provee y con que temporalidad.

Tarí (2014, cita a Juran y Gryna, 1995): “Se entiende por calidad como la satisfacción de las necesidades y expectativas del cliente”. (p.24).

Todo servicio entregado debe ser evaluado constantemente midiendo los niveles de calidad y de satisfacción del paciente. Lo que permite planificar con calidad metas y objetivos.

Tarí (2014, cita a Galgano, 1993): a): “Las características que el cliente pide al especificar los elementos de su satisfacción, de manera que se conocen todos los términos necesarios para satisfacerla”. (p.24)

La expectativa del paciente siempre es alta sobre lo que quiere recibir como servicio de salud y se informa con anterioridad aprovechando las redes sociales y la globalización de la información.

Tarí (2014, cita a Parasuraman, 1985): “La percepción de la calidad depende de la diferencia existente entre el servicio esperado y el servicio percibido”. (p.24).

Para implementar la calidad se debe primero contar con los recursos necesarios para su implementación, la motivación del prestador del servicio es importante y aun más el liderazgo directivo para llevar a cabo esta tarea.

Estrategias de Calidad en los servicios de salud.

Pizzo (2016), describe las siguientes acciones:

Alinee sus procesos organizativos con los sistemas de presión externa

Sitúe la calidad entre las principales prioridades de su agenda

Implemente sistemas de apoyo a la mejora de la calidad a nivel global de la organización

Garantice la clara adjudicación de responsabilidades y la experiencia de los equipos en todos los servicios o departamentos

Organice las trayectorias clínicas en base a la evidencia de las intervenciones de calidad y seguridad

Implemente sistemas de información orientados a las trayectorias clínicas

Lleve a cabo evaluaciones regulares y suministre feedback.

(p.2).

La creatividad y el liderazgo hace que con pocos recursos se puedan iniciar programas de calidad en las entidades hospitalarias, sumado a ello la capacidad de comprometerse con el cambio por los trabajadores hace un impulso extra para lograr objetivos oportunos y eficaces que satisfacen al paciente. La simplicidad de lo que se quiere lograr convierte el esfuerzo en logros y esto a su vez va creando cultura de calidad permanente y que permite su evaluación periódica para logros importantes ya a bajo costo.

Causas que afectan la calidad en los servicios de salud.

Araujo (2016), define que:

Los reclamos continuos de las personas que acuden a los centros de salud, en especial, los hospitales y las clínicas, es el poco cuidado que varios de ellos tienen en los sistemas de atención al paciente, y por lo tanto, en su calidad. Ellos pueden verse afectados, tanto por el personal administrativo con el que tienen contacto cuando deben separar una cita, realizar un pago o solicitar información diversa, como por el personal de salud, sean doctores, enfermeras o técnicos, cuando tienen que acudir a ellos para realizar algún tipo de examen médico. (p.2).

La problemática del paciente empieza desde la puerta de la entidad de salud, primero con el vigilante , luego las largas colas, mal trato en admisión y casi siempre no consiguen cita, después de una larga espera llegan a consulta, el medico los atiende en tiempo record y les da recetas que no alivian el mal o le prescriben exámenes clínicos que demorar hasta varios meses par poder tener acceso, luego de eso regresan a admisión par ver nuevamente al médico y es creado un círculos vicioso para el paciente que en muchos casos se exacerba su enfermedad y mortalidad, por lo que optan por otro tipo de atención de salud pagada y más rápida.

Diferencias de la calidad y la satisfacción del paciente.

Melara (2013), explica que:

Escuchar al cliente, mantener una relación cercana que te permita conocer sus inquietudes, quejas, sugerencias que te permita mejorar y ofrecer servicios de calidad que les satisfagan. Puedes implementar un cuestionario de satisfacción y acciones que impulsen la calidad. La misión es administrar óptimamente todos aquellos factores que están en control del prestador del servicio para que la experiencia de servicio sea única, sea de calidad y que sea satisfactoria. Una mayor calidad del servicio y satisfacción del cliente permitirá fidelizar y que nos recomienden a otros (boca a boca).Es de tener en cuenta siempre que la calidad de servicio solo es un factor de la satisfacción del cliente, no lo es todo y considerar también que esta forma parte, en muchos casos, de la propuesta de valor de la competencia. (p.4).

La clave es actuar sobre quien presta el servicio, la actitud del servidor de salud es clave para implementar calidad y brindar satisfacción, en sus inicios los programas de calidad empiezan con el trabajador de la entidad, capacitándolo, motivándolo e insertándolo en una cultura de calidad de la atención al paciente, el cuerpo directivo de la entidad de salud proporciona los recursos necesarios par implementar estos programas , básicamente la motivación del personal por parte del directivo es estratégica, ya que las condiciones desfavorables de trabajo inciden en el comportamiento del personal, la rutina

y la falta de incentivo y apoyo son los enemigos de la calidad, el interés que se tome en implementarla es importante para obtener resultados a largo plazo.

La salud en el Perú.

Defensoría del Pueblo (2016), informa que:

El derecho a la salud es considerado como el derecho al "disfrute del más alto nivel posible de salud física y mental de todo ser humano".

Actualmente, nuestro país destina alrededor del 4% del Producto Bruto Interno para el financiamiento de la salud, el promedio latinoamericano es de 7%. Hasta finales del 2010, el 64,7% de la población peruana se encontraba afiliada en algún tipo de seguro de salud, mientras que un 20,6% aún no contaba con este tipo de seguro.

El Seguro Integral de Salud (SIS) es el principal asegurador en nuestro país y alberga al 39,3% de la población. EsSalud tiene una población asegurada de 20,7% de la población. (p.1).

Esta entidad en base a los reclamos de los pacientes visita las entidades de salud, en las cuales en relación a los reclamos propone sugerencias , mayormente están relacionadas con el Seguro Integral de Salud, la misma que atraviesa en la actualidad grandes problemas que le impiden realizar la cobertura a la población más necesitada, el otro aspecto detectado es la falta de calidad en los servicios prestados a los pacientes especialmente en el primer nivel y en las postas que de por si son la contención en problemáticas simples de salud, pero al carecer de cobertura adecuada los pacientes acuden a otros centros hospitalarios de otro nivel saturando sus servicios, especialmente los servicios de emergencia , esto acompañado de el descontento de los servidores de salud por sus magras remuneraciones y también la falta de medicinas hace un caos de los servicios de salud.

Instrumento Servqual

Pezoa (2010). Lo explica como:

El instrumento propuesto ha sido diseñado para hacer valoraciones globales de satisfacción y calidad percibida en la atención de salud que reciben los usuarios en los consultorios públicos. Lo anterior significa que posteriormente se podrían construir encuestas más específicas, si es necesario, respecto de las áreas o servicios (consultas, toma de muestra, administración, etc.), que sean de interés de los gestores. Las dimensiones y atributos que contiene la encuesta se han extraído principalmente de algunas encuestas utilizadas en España en la atención primaria y cuyos aspectos se condicen con los problemas detectados en Chile. La encuesta propuesta mide las necesidades y expectativas de los pacientes para obtener estrategias más focalizadas en pos del mejoramiento de la atención recibida. El averiguar que necesita y espera el cliente respecto de su satisfacción en la atención de salud se ha convertido en una premisa básica que funciona como complemento a la calidad funcional y técnica entregada por el prestador de salud, sus autores son Parasumaran, Zeithmal y Berry. (p.22)

El tema de las expectativas y perspectivas es una actitud del paciente que acude a un servicio de salud, es ahí donde la encuesta Servqual examina a la entidad pública o privada en relación a lo que percibe el paciente, es este quien da las respuestas que tabuladas dan un nivel de calidad, este instrumento es susceptible de ser adaptado en varias formas siempre y cuando no se pierda su esencia evaluativa de la percepción, si bien es cierto cada persona es diferente, el conjunto de ellas dan una media estadística que nos permite tener los niveles de calidad apreciados por el paciente, contiene 5 dimensiones y 22 ítems.

Teorías de la Calidad.

Teoría de Deming.

Rojas (2013). La describe como:

Vivió la evolución de la calidad en Japón y de esta experiencia desarrollo sus 14 puntos para que la administración lleve a la empresa a una posición de productividad. Se instituyó el premio Deming en 1983 y desarrollo las 7 enfermedades mortales. Propuso el programa de 14 pasos llamado cero defectos. La calidad la basa en 4 principios. (p.8).

El padre de esta teoría inicio el camino hacia el establecimiento de la calidad , Su visión de la calidad abarca muchos aspectos consignados en sus 14 principios, Considera que la calidad es adecuada si es buena para las personas que reciben el servicio o producto, postula que la rotación de los recursos humanos debe ser limitada pues estos ya están imbuidos en la cultura de la calidad y los nuevos que ingresan en reemplazo demoran un tiempo en adaptarse a esos estándares , la calidad produce el incremento de la producción y todos estos principios están basados en la observación directa.

Teoría de Crosby

Rojas (2013). La cita de la siguiente manera:

Lanza el concepto de cero defectos, enfatizando la participación del recurso humano, dado que se considera que las fallas vienen de errores del ser humano. Sin embargo, en los Estados Unidos, la importancia de calidad como un elemento clave de la competitividad no logra captarse por completo hasta finales de los años setenta, cuando empieza a ser manifiesta la exitosa presencia japonesa en el mercado norteamericano. (p.10).

Sus principios están contenidos en cuatro procesos básicos como componentes de la calidad estos se describen como: Participación y actitud de la administración, Administración profesional de la calidad. El estímulo y la motivación de los trabajadores es básica para la producción con calidad así mismo los trabajadores poco a poco se identifican con esta filosofía, estos cuatro procesos se dan como un todo y no funcionan por partes.

Teoría de Juran

Rojas (2013). Explica que:

Algunos de sus principios son su definición de la calidad de un servicio como “adecuación al uso”; su “trilogía de la calidad”, consistente en planeación de la calidad, control de calidad y mejora de la calidad; el concepto de “autocontrol” y la “secuencia universal de mejoramiento”. Todas las instituciones humanas han tenido la presentación de productos o servicios para seres humanos. (p.12).

La calidad recibida propicia el retorno del usuario cuando está contento y satisfecho con lo recibido, siente la calidad como un beneficio, para esto se requiere una evaluación de mercado en donde se estudian las necesidades y preferencias de los usuarios, este servicio previamente calificado y estudiado se planifica para su entrega previa preparación de sus recursos humanos y técnicos, su temporalidad, su forma de entrega, todo basado en la normatividad de la calidad como requisito indispensable para otorgar el servicio.

Dimensiones de la calidad

De acuerdo con la encuesta Servqual del autor Parasuraman detalla las siguientes dimensiones:

Munch (2010). Define como dimensiones de la calidad las siguientes:

Tangibilidad: Apariencia de las instalaciones equipos, empleados y materiales de comunicación.

Fiabilidad: Consiste en poseer las habilidades y conocimientos requeridos para la entrega del servicio.

Sensibilidad: Servir al usuario pronto y eficazmente.

Seguridad: Desempeñarse con veracidad y honestidad, con objeto de lograr la satisfacción de las necesidades de los usuarios.

Empatía: Consiste en ponerse en el lugar del usuario para satisfacer sus expectativas. (p.3).

El servicio entregado debe ser idéntico al servicio ofertado en todas sus líneas y dimensiones, el paciente evalúa si recibió lo deseado, en el caso de salud la remisión de la enfermedad y la mejora de su calidad de vida, esto sumado a la eficiencia y eficacia de lo entregado, solo así el usuario percibe que tuvo como entrega lo que quería para recuperar su salud, cuando la situación es inversa la queja, malestar e insatisfacción es inmediata, entonces hay rechazo del servicio, el paciente retorna con la misma dolencia, incomodo y enfermo hace que su insatisfacción sea mayor.

Zamudio (2010). Establece las siguientes dimensiones:

Tangibilidad: Apariencia de las instalaciones, equipos, empleados y materiales de comunicación.

Fiabilidad: Habilidad de prestar el servicio prometido tal como se ha prometido con error cero.

Sensibilidad: Prestar el servicio de forma ágil. Representa la disposición de ayudar a los clientes y proveerlos de un servicio rápido.

Seguridad o garantía: Conocimiento del servicio prestado, cortesía de los empleados y su habilidad para transmitir confianza al usuario.

Empatía: Atención individualizada al usuario. La empatía es la conexión sólida entre dos personas. (p.10).

Las propiedades de cada servicio son únicas por tanto la persona que los brinda debe conocer exactamente estas propiedades, segundo a quien lo va a otorgar, como lo va a hacer, en que tiempo, aquí juega un papel importante la empatía para lograr buenos resultados. El primer contacto es importante por que si es adecuado crea confianza entre el servidor y el paciente.

2.2.2. Fundamentación Teórica de la Variable Satisfacción del paciente.

Definición de Satisfacción del paciente.

Urbina (2015, cita a Oliver, 1997): "Es un juicio acerca de un rasgo del servicio en sí mismo, proporciona un nivel placentero de recompensa que se relaciona con el servicio recibido por el paciente". (p.14).

La misión fundamental de la atención en salud es lograr la satisfacción del paciente mediante la atención que resuelva la enfermedad y le dé satisfacción al paciente.

Urbina (2015, cita a Roes y Pieters, 1997): “Concepto relativo que involucra componentes cognitivos y afectivos, que está relacionado con el paciente”. . (p.14).

Para lograr satisfacer las necesidades del paciente es enfocarse en el trato recibido y en el éxito del diagnóstico, mejorar la calidad de vida en forma oportuna es conseguir el objetivo deseado.

Urbina (2015, cita a Zeithaml y Bitner, 2002): “La evaluación que realiza el paciente respecto de un servicio de salud, en términos de si ese servicio respondió a sus necesidades y expectativas”. (p.15).

Si el servicio de salud enfoca al paciente como la razón de ser de sus servicios prestados se logra un gran paso pues satisfacción es trabajar con calidad, equidad y accesibilidad.

Urbina (2015, cita a Sureshchandar et al, 2002): “Está basada en todos los encuentros de los pacientes con esa institución de salud”. (p.15).

La satisfacción se basa en expectativas y perspectivas, si bien es cierto cada persona la evalúa diferente en base a sus experiencias, cuando se evalúa se busca las coincidencias para calificar los resultados y es ahí donde la experiencia de los pacientes se unifica y se valora.

Urbina (2015, cita a Grande, 2000): Es un parámetro al que las instituciones de salud están dando mayor importancia cada día, por ser el que les permite visualizar cómo están posicionadas y diseñar estrategias que las conduzca a cumplir con los estándares deseados por los pacientes”. (p.16).

Cada experiencia del paciente en atención de su consulta va formando su criterio sobre cómo se ha sentido respecto al servicio recibido.

Calidad y satisfacción del paciente.

Urbina (2015, cita a Bolaños, 2005):

La medición de la satisfacción es un valioso instrumento para la investigación en materia de salud, para sugerencia y planificación ya que ofrece información de los éxitos y fracasos de todo el sistema de salud o de instituciones o individuos en particular, además, al ser experimentada por la población refuerza la confianza que esta siente hacia el sistema e incrementa el grado de cooperación y participación activa. (p.19).

Cuando se planifica las metas y objetivos así como los recursos a ejecutarse, estos deben ser planificados basados en obtener la calidad de la atención de salud, paralelo a ello la capacitación de sus recursos humanos, la inversión en tecnología de punta son el camino ideal para conseguirlo, la meta lograda es un paciente satisfecho y que no abarrotará nuevamente los servicios de salud por no haber sido curado de su enfermedad, esta forma de gerenciar es acompañada con la filosofía de la calidad y los cero defectos.

Objetivo para la satisfacción del paciente.

Salinas (2014):

Se fundamenta en las bases conceptuales de satisfacción de la persona y calidad de cuidado Enfermero, definiéndose la satisfacción como el grado de congruencia que existe entre las expectativas del usuario de una atención ideal en salud y la percepción de éste del servicio que recibió, o bien, como la medida en que los profesionales de salud logran cumplir las necesidades y expectativas del usuario. (p.6).

Cuando la entidad pública de salud logra la satisfacción del paciente no es que va a generar ganancias, está en sí cumpliendo su misión para lo cual fue creada es decir un

servicio público de salud que cobertura con calidad a sus pacientes y que cumple con su rol de mejorar la salud y la calidad de vida de los pacientes, la ganancia es moral y su eficiencia radica en lograr resolver la enfermedad y contribuir al desarrollo de la sociedad y de la familia.

La satisfacción del paciente en entidades de salud estatales

Gobierno de Salta (2010). Lo explica como:

Es una actividad exclusiva del Estado, organizada conforme a disposiciones legales reglamentarias vigentes, con el fin de satisfacer de manera continua, uniforme y regular las necesidades de carácter colectivo y, por ende, de interés general, que se realiza por medio de la administración pública de los servicios de salud. Todo servicio público de salud debe poseer una cualidad que se denomina consistencia. (p.10).

La entidad de salud debe primero conocer los niveles de salud y la morbi mortalidad de su población asignada de tal manera que pueda planificar una atención eficaz y efectiva que recupere la salud como misión principal y colabore con el estado de salud de la población, la satisfacción del paciente no se mide en soles , se mide en población atendida y curada y que no tenga que sufrir problemas para ser atendidos como debe ser.

Estado y Satisfacción del paciente.

Gobierno de Salta (2010): “Entender en la articulación de la acción de salud pública con la desarrollada por los sectores socialmente interesados y con las instituciones del sector privado, procurando la implementación de un sistema de salud que permita la utilización eficiente de los recursos y asegure el acceso a los servicios de salud para impulsar el crecimiento en la sociedad y logrando la satisfacción de la población atendida” (p.18).

Algo a tomar en cuenta con respecto a la satisfacción del paciente es que ésta no depende exclusivamente del producto o servicio brindado, sino que también depende de dos factores: la percepción del valor o desempeño del producto que el paciente tenga, y

sus expectativas, a eso se le agrega la actuación del que brinda el servicio, podrá tener la entidad tecnología de punta, muchos recursos pero si su capital humano no responde a las exigencias del usuario todo falla y el resultado es la insatisfacción del paciente.

Teorías de la satisfacción del paciente.

La teoría de los factores.

Carmona (2010):

Dado que lo ideal para una empresa que tenga como objetivo la calidad sería satisfacer a sus clientes-meta en todas sus transacciones, es lógico pensar que un mejor conocimiento del proceso de formación de la satisfacción del cliente permitiría desarrollar normas y procedimientos más adecuados para lograr ese objetivo. Minimizar la insatisfacción del cliente no sería lo mismo que maximizar la satisfacción del cliente. (p.59).

El ciclo de atención del paciente es desde el inicio del requerimiento del servicio hasta su entrega total, en ese periodo el paciente debe recibir una atención maximizada en calidad para lograr su satisfacción, calidad y satisfacción son un binomio indisoluble que permite alcanzar el éxito en la atención personalizada hacia al paciente y que al evaluar su apreciación logre manifestar su conformidad con el servicio de salud prestado.

Teorías de las expectativas.

Carmona (2010, cita a Georgopoulos, 1957): “El comportamiento de un paciente está en función de las necesidades de salud , las expectativas y las constricciones de la situación y ese comportamiento se ve como una función de la percepción del camino-meta, del nivel de necesidad y del nivel de libertad. La hipótesis central es que si un trabajador ve la productividad como el camino que le conduce a obtener una o más de sus metas personales, tenderá a ser un gran productor. (p.72).

Cuando el trabajador de salud se percata que el tener buena producción y calidad de atención en el servicio que brinda al paciente en la vía o el acceso a la realización de sus

n logros , continua con esa cultura y comportamiento porque es beneficioso para el . La tarea del servidor es el volumen de esfuerzo para la atención al paciente, resulta algebraicamente de la sumatoria de los diferentes actos de entrega y como se crea la expectativa del seguimiento de este esfuerzo para su logro. La cantidad de esfuerzo a realizar por el servidor de salud es igual al esfuerzo máximo de consecución.

Dimensiones de la satisfacción del paciente.

De acuerdo con la encuesta de satisfacción del usuario externo del Minsa, 2012 especifica las dimensiones: Dimensión de características del servicio y características del trato personalizado.

Dimensión de características del servicio.

Garzón (2011, cita a Salgueiro, 2001): “Aquellas acciones relacionadas con actividades que están dirigidas a la realización y desarrollo del servicio de salud y que han debido establecerse con anterioridad. (p.42).

Las estrategias seguidas de su implementación para brindar un servicio adecuado de salud son planificadas con anterioridad de acuerdo a las necesidades, por tanto son componentes implícitos del mismo.

Garzón (2011, cita a Chiavenato, 2007): “La acción que persigue la satisfacción del servicio de salud, contando para ello con propiedades que conforman la estructura del mismo y que se otorga a través del esfuerzo humano coordinado”. (p.42).

Toda gestión gerencial se maneja a gerencia por resultados, lo que permite evaluar el servicio entregado y reprogramar las actividades que tienen error, este ciclo si es seguido adecuadamente brinda calidad de atención por tanto satisfacción del paciente.

Garzón (2011, cita a Fayol ,1987): “En relación al servicio de salud , se deben tener en cuenta seis acciones: prever, planificar, organizar, mandar, coordinar y controlar”. (p.42).

Para llegar a un paciente satisfecho con el servicio requerido se requiere previamente estudiar sus necesidades, cumplir con sus derechos y expectativas, nada se da al azar todo es previa planificación contando con anterioridad con un diagnóstico o evaluación precisa.

Dimensión de características del trato personalizado.

Shujel (2016): “Tratase de un servicio de salud hecho a la medida del paciente, significará más tiempo y dedicación, así como el contacto permanente para conocer sus requerimientos y saber qué esperan del servicio ofrecido”. (p.1).

Su principal componente es la interacción del servidor de salud con el paciente, el servidor previamente ha sido capacitado para conocer las expectativas del paciente, el trato personalizado y un servicio de calidad que genere satisfacción.

Barragan (2016): “Implica hacer sentir al paciente único, especial, es decir, que no es uno más. Cada paciente tiene su propia personalidad y requerirá un trato distinto”.(p.1).

Las actividades de salud son estandarizadas y se encuentran en las guías clínicas o protocolos, pero en el trato no es igual para todos los pacientes y eso depende de las expectativas de cada uno de los pacientes que acuden al servicio, así también las necesidades no son las mismas, es diferente en cada caso.

Supersalud Chile. (2013): “Implica ser tratados como personas, representa una serie de constructos que interactúan entre sí y que le dan sentido a la idea de ser tratado como persona”. (p.8).

Cuando la atención es personalizada el paciente se siente único y confortable, colabora y comprende que de su actitud también depende el éxito de su consulta, lo mismo pero al revés sucede con el servidor de salud, el estimula con un buen trato y oportunidad de atención.

CAPITULO III: METODOLOGIA.

3.1. Hipótesis General.

La determinación de la Calidad de Atención tiene relación significativa con la Satisfacción del paciente en el servicio Materno del Centro de Salud Piedra Liza. Rímac. Lima. 2018.

3.2. Hipótesis Específicas

Hipótesis Específica 1

La determinación de la Calidad de Atención tiene relación significativa con la dimensión de Características del Servicio de la Satisfacción del paciente en el servicio Materno del Centro de Salud Piedra Liza. Rímac. Lima. 2018.

Hipótesis específica 2

La determinación de la Calidad de Atención tiene relación significativa con la dimensión de Características del Trato Personalizado Satisfacción del paciente en el servicio Materno del Centro de Salud Piedra Liza. Rímac. Lima. 2018.

3.4. Operacionalización de variables.

Cuadro 1. Operacionalización de la Variable Calidad del servicio.

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADORES	ITEMS	ESCALA	NIVELES
Calidad	Tangibilidad	Recursos materiales	Del (01) al (04)	Totalmente de acuerdo	Alta Prevalencia
	Fiabilidad	Consistencia	Del (05) al (09)	De acuerdo	(82-110)
	Capacidad de respuesta	Percepción	Del (10) al (13)	Ni de acuerdo ni	Mediana Prevalencia
	Seguridad	Confianza	Del (14) al(17)	en desacuerdo	(52-81)
	Empatía	Identificación	Del (18) al (22).	En desacuerdo	Baja Prevalencia (22-51)
				Totalmente en desacuerdo	

Fuente: E Parasuraman y B. (1998).

Cuadro 2. *Operacionalización de la Variable Satisfacción del paciente.*

Dimensión	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles y Rangos
Características del Servicio	Cumplimiento			
	Rapidez			Adecuada
Características del trato personalizado.	Información	Del (01) al (10)	Si	(16-20)
	Confianza		No	Regular
	Claridad	Del (11) al (20)		(8-15)
	Solución			No adecuada (0-7)

Fuente: Minsa 2012.

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES			
<p>PROBLEMA PRINCIPAL</p> <p>¿Qué relación existe entre el la determinación de la Calidad de Atención y Satisfacción del paciente en el servicio Materno del Centro de Salud Piedra Liza. Rímac. Lima. 2018?</p> <p>PROBLEMAS ESPECÍFICOS.</p> <p>¿Qué relación existe entre el la determinación de la Calidad de Atención y la dimensión de Características del Servicio de la Satisfacción del paciente en el servicio Materno del Centro de Salud Piedra Liza. Rímac. Lima. 2018?</p> <p>¿Qué relación existe entre el la determinación de la Calidad de Atención y la dimensión de Características del Trato Personalizado Satisfacción del paciente en el servicio Materno del Centro de Salud Piedra Liza. Rímac. Lima. 2018?</p>	<p>OBJETIVO GENERAL</p> <p>Establecer qué relación existe entre la determinación de la Calidad de Atención y Satisfacción del paciente en el servicio Materno del Centro de Salud Piedra Liza. Rímac. Lima. 2018.</p> <p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS.</p> <p>Establecer qué relación existe entre el la determinación de la Calidad de Atención y la dimensión de Características del Servicio de la Satisfacción del paciente en el servicio Materno del Centro de Salud Piedra Liza. Rímac. Lima. 2018.</p> <p>Establecer qué relación existe entre el la determinación de la Calidad de Atención y la dimensión de Características del Trato Personalizado Satisfacción del paciente en el servicio Materno del Centro de Salud Piedra Liza. Rímac. Lima. 2018.</p>	<p>HIPÓTESIS GENERAL</p> <p>La determinación de la Calidad de Atención tiene relación significativa con la Satisfacción del paciente en el servicio Materno del Centro de Salud Piedra Liza. Rímac. Lima. 2018.</p> <p>HIPÓTESIS ESPECÍFICAS.</p> <p>La determinación de la Calidad de Atención tiene relación significativa con la dimensión de Características del Servicio de la Satisfacción del paciente en el servicio Materno del Centro de Salud Piedra Liza. Rímac. Lima. 2018.</p> <p>La determinación de la Calidad de Atención tiene relación significativa con la dimensión de Características del Trato Personalizado Satisfacción del paciente en el servicio Materno del Centro de Salud Piedra Liza. Rímac. Lima. 2018.</p>	Variable 1: Calidad de la atención			
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles y rangos
			Tangibilidad	Recursos materiales	Del (01) al (04)	Alta (82-110) Media (52-81) Baja (22-51)
			Fiabilidad	Consistencia	Del (05) al (09)	
			Capacidad de respuesta	Percepción	Del (10) al (13)	
			Seguridad	Confianza	Del (14) al(17)	
			Empatía	Identificación	Del (18) al (22).	
			Variable 2: Satisfacción del paciente.			
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles y rangos
			Características del Servicio	Cumplimiento Rapidez Información	Del (01) al (10)	Adecuada (16-20) Regular (8-15)
			Características del trato personalizado.	Confianza Claridad Solución	Del (11) al (20)	

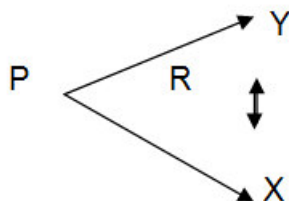
TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	ESTADÍSTICA DESCRIPTIVA E INFERENCIAL			

<p>TIPO: BÁSICO</p> <p>Esta investigación es básica, según Zorrilla (1993, p. 43) este tipo de investigaciones se denomina también pura o fundamental, busca el progreso científico, acrecentar los conocimientos teóricos, sin interesarse directamente en sus posibles aplicaciones o consecuencias prácticas; es más formal y persigue las generalizaciones con vistas al desarrollo de una teoría basada en principios y leyes.</p> <p>DISEÑO: No experimental</p> <p>Según Hernández (2010), el diseño se refiere al plan o estrategia concebida para obtener la información deseada. La investigación se realizó bajo el diseño no experimental, descriptivo correlacional, Mertens (2005) citado en Hernández (2010) señala que la investigación no experimental es apropiada para variables que no pueden o deben ser manipuladas o resulta complicado hacerlo, por lo tanto una vez recopilada la data se determinó la relación que existió entre ambas.</p>	<p>POBLACIÓN:</p> <p>La población es de 1200 pacientes atendidas en el Servicio Materno del Centro de Salud Piedra Liza. Rímac. Lima, en el año 2017.</p> <p>4.4. Tamaño de la Muestra.</p> <p>La muestra es de 292 pacientes de Servicio Materno del Centro de Salud Piedra Liza. Rímac. Lima, en el año 2017.</p>	<p>VARIABLE: CALIDAD DE ATENCION</p> <p>INSTRUMENTO: SERVQUAL</p> <p>TÉCNICAS: ENCUESTA.</p> <p>AUTOR: PARASURAMAN</p> <p>AÑO: 1988. ADAPTADA POR URBANO Y ROJAS (2013)</p> <p>MONITOREO: ENERO 2018.</p> <p>ÁMBITO DE APLICACIÓN: SERVICIO MATERNO DEL CENTRO DE SALUD PIEDRA LIZA. RÍMAC. LIMA</p> <p>FORMA DE ADMINISTRACIÓN: DIRECTA</p> <p>VARIABLE: SATISFACCION DEL PACIENTE</p> <p>INSTRUMENTO: ENCUESTA DE SATISFACCION DEL PACIENTE</p> <p>TÉCNICAS: ENCUESTA.</p> <p>AUTOR: MINSA</p> <p>AÑO: 2012.</p> <p>MONITOREO: ENERO 2018.</p> <p>ÁMBITO DE APLICACIÓN: SERVICIO MATERNO DEL CENTRO DE SALUD PIEDRA LIZA. RÍMAC. LIMA</p> <p>FORMA DE ADMINISTRACIÓN: DIRECTA</p>	<p>DESCRIPTIVA:</p> <p>Tablas de contingencia, Figuras</p> <p>DE PRUEBA:</p> <p>Coficiente tau (τ) de Kendall</p> <p>Badii (2014), define el coeficiente Tau de Kendall como:</p> <p>El coeficiente tau (τ) de Kendall está basada más en los intervalos jerarquizados de las observaciones que los propios datos, esto hace que la distribución de τ sea independiente de la que presentan las variables X y Y, siempre y cuando que los datos representados por estas 2 variables sean (1) independientes y (2) continuas. Este coeficiente es más preferida por algunos investigadores que el de Spearman, pero es más difícil de calcular, pero con una ventaja de que el τ tiende más rápido a la distribución normal que el de Spearman, especialmente, en el caso de la certeza de H_0. Ecuación. $\tau = (S_a - S_b) / [n(n - 1) / 2]$ Donde, τ = Estadística de Kendall $n = \#$ de casos en el ejemplo $S_a =$ Sumatoria de rangos más altos $S_b =$ Sumatoria de rangos más bajos (p.33).</p>
---	---	--	--

3.5. Tipo y diseño de la Investigación.

La presente investigación es básica, descriptiva correlacional, no experimental, cuantitativa, prospectiva y transversal.

El esquema seguido en la investigación fue:



Dónde:

P: Población

X: Variable 1 Calidad de la Atención.

Y: Variable 2 Satisfacción del paciente.

r : Relación

3.6. Unidad de análisis.

Servicio Materno del Centro de Salud Piedra Liza. Rímac. Lima

3.7. Población de Estudio.

Hernández et al (2014). "Una población es el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones". Es la totalidad del fenómeno a estudiar, donde las entidades de la población poseen una característica común la cual se estudia y da origen a los datos de la investigación". (p.65).

La población es de 1200 pacientes atendidas en el Servicio Materno del Centro de Salud Piedra Liza. Rímac. Lima, en el año 2017.

3.8. Tamaño de la Muestra.

Hernández et al. (2014), manifiesta que

La Muestra de estudio corresponde a la muestra no probabilística pues según la elección de los elementos no depende de la probabilidad, sino de causas relacionadas con las características del investigador o del que hace la muestra. Aquí el procedimiento no es mecánico, ni en base a fórmulas de probabilidad, sino que depende del proceso de toma de decisiones de una persona o grupo de personas y desde

luego, las muestras seleccionadas por decisiones subjetivas tienden a estar sesgadas”. (p.131).

Para determinar el tamaño de la muestra se empleó la siguiente fórmula.

$$n_o = \frac{Z^2 P(1 - P)}{E^2}$$

$$n = \frac{n_o}{1 + \frac{n_o}{N}}$$

Dónde:

n = Tamaño de la muestra

n_o = Tamaño de la muestra aproximado

N = Tamaño de la población bajo estudio = 1200

Z = Valores correspondientes al valor de significancia= 1.96

E = Error de tolerancia de la estimación= 5%

P = Proporción estimada o esperada de la variable (P=0.5, Q=0.5)

n = 292 pacientes
(Tamaño de la muestra)

3.9. Selección de la muestra.

El tipo de muestra es aleatorio probabilístico, al respecto de este tipo de muestreo Quezada (2010), refiere que:

En el muestreo aleatorio todos los elementos tienen la misma probabilidad de ser elegidos. Los individuos que forman parte de la muestra se elegirán al azar mediante números aleatorios. Existen varios métodos para obtenerlos, siendo los más frecuentes la utilización de tablas de números aleatorios o generarlos por el ordenador. El muestreo aleatorio puede realizarse de distintas maneras, las más frecuentes son

el muestreo simple, el sistemático, el estratificado y el muestreo por conglomerados. (p.25).

Para el caso de la presente el muestreo aleatorio se realizó de forma simple (muestreo aleatorio simple), mediante tabla de números aleatorios.

3.10. Criterio de Selección

Criterios de inclusión

Ser pacientes atendidas en el Servicio Materno del Centro de Salud Piedra Liza. Rímac. Lima, en el año 2017.

Pacientes atendidas en el Servicio Materno del Centro de Salud Piedra Liza. Rímac. Lima, en el año 2017, que son voluntarios a la encuesta.

Criterios de Exclusión.

No ser pacientes atendidas en el Servicio Materno del Centro de Salud Piedra Liza. Rímac. Lima, en el año 2017.

Pacientes atendidas en el Servicio Materno del Centro de Salud Piedra Liza. Rímac. Lima, en el año 2017, que no son voluntarios a la encuesta.

3.11. Técnicas de Recolección de datos.

Técnicas de Recolección de datos.

Técnicas

Contreras (2104, cito a Hurtado, 2000): “Las técnicas de recolección de datos, son los procedimientos y actividades que le permiten al investigador obtener la información necesaria para dar cumplimiento a su objetivo de investigación”. (p.1)

Las técnicas están de acuerdo con el tipo de investigación, en relación al tema que se quiere investigar.

La encuesta.

Contreras (2104): “La encuesta es una técnica de recopilación de información donde el investigador interroga a los investigados los datos que desea obtener. Se trata de conseguir información, de manera sistemática y ordenada de una población o muestra, sobre las variables consideradas en una investigación”. (p.2).

Son de tipo no experimental, que se dan en un espacio de tiempo, con una estructura longitudinal para lo descriptivo o correlacional. Es una técnica de corte cuantitativo que obtiene datos de una población específica.

Instrumentos.

Ficha Técnica: De la Variable 1 Calidad de la atención.

Nombre del Instrumento: Encuesta Servqual Calidad de Atención.

Autores: Parasuraman et al.

Año: 1988. Adaptada por Urbano Y Rojas (2013)

Descripción

Tipo de instrumento: Encuesta.

Objetivo: Medir los deseos o necesidades de los pacientes.

Población: Pacientes del Servicio Materno del Centro de Salud Piedra Liza. Rímac. Lima, en el año 2017.

Número de ítem: 22 (Agrupados)

Aplicación: Directa

Tiempo de administración: 30 minutos

Normas de aplicación: El paciente marcará en cada ítem de acuerdo lo que considere evaluado respecto lo observado.

Escala: De Likert

Niveles o rango: Alta, (82-110); Media, (52-81) ; Baja, (22.51).

Ficha Técnica: De la Variable 2 Satisfacción del paciente.

Nombre del Instrumento: Encuesta de Satisfacción del Usuario

Autores: MINSA. Adaptada por Merino UCV, 2014.

Año: 2012

Descripción

Tipo de instrumento: Encuesta.

Objetivo: Contribuir fortalecer los procesos de mejora continua de la calidad en los establecimientos públicos.

Población: Pacientes del Servicio Materno del Centro de Salud Piedra Liza. Rímac. Lima, en el año 2017.

Número de ítem: 20 (Agrupados)

Aplicación: Directa

Tiempo de administración: 30 minutos

Normas de aplicación: El paciente marcará en cada ítem de acuerdo lo que considere evaluado respecto lo observado.

Niveles o rango: En un extremo de la escala se representa la respuesta negativa, mientras que en el otro se representa la positiva.

Escala: KR-20

Niveles o rango: Adecuada, (16-20) ; Regular, (8-15) ; No adecuada, (0-7).

4.6. Análisis e interpretación de la información.

Para analizar cada una de las variables se ha utilizado del programa SPSS V. 22, porcentajes en tablas y figuras para presentar la distribución de los datos, la estadística descriptiva, para la ubicación dentro de la escala de medición, para la contrastación de las hipótesis se aplica la estadística descriptiva.

Método estadístico

Hernández et al (2014). Define: “En estadística, el coeficiente de correlación de Spearman, ρ es una medida de la correlación (la asociación o interdependencia) entre dos variables aleatorias continuas. Para calcular “ ρ ”, los datos son ordenados y reemplazados por su respectivo orden”. (p.271).

Validez y Confiabilidad.

Hernández et al (2014):”La validez es el grado en que una prueba o ítem de la prueba mide lo que pretende medir; es la característica más importante de una prueba. (p.127).

La validez de los instrumentos se corrobora mediante el juicio de expertos y su validación por parte de ellos de acuerdo al resultado de la evaluación. Los resultados obtenidos en las encuestas están ligadas a otra medición de las mismas características.

Cuadro 3.

Relación de Validadores

Validador	Resultado
Dr. Luis Podestá Gavilano	Aplicable
Dr. Carlos E. Ruiz Orbegoso	Aplicable
Dr. Jorge Diaz Dumont	Aplicable

Nota: La fuente se obtuvo de los certificados de validez del instrumento

Quero, (2010). Define a la confiabilidad como:

La confiabilidad de una medición o de un instrumento, con el denominador común de que todos son básicamente expresados como diversos coeficientes de correlación. (p.227).

La confiabilidad de los instrumentos se hizo por la aplicación del coeficiente “Alfa de Cron Bach” que nos dio el grado en que el instrumento es confiable.

Cuadro 4. Confiabilidad Cuestionario de la calidad de atención

Resumen del procesamiento de los

casos		N	%
	Válidos	30	100,0
Casos	Excluidos ^a	0	,0
	Total	30	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,925	22

Fuente: Elaboración Propia (2016)

Interpretación:

Considerando la siguiente escala (De Vellis, 2006, p.8)

Por debajo de .60 es inaceptable

De .60 a .65 es indeseable.

Entre .65 y .70 es mínimamente aceptable.

De .70 a .80 es respetable.

De .80 a .90 es buena

De .90 a 1.00 Muy buena

Siendo el coeficiente de Alfa de Cronbach superior a 0.90 indicaría que el grado de confiabilidad del instrumento es muy bueno.

Cuadro 5. Confiabilidad cuestionario de Satisfacción del paciente.**Resumen del procesamiento de los**

casos		N	%
	Válidos	30	100,0
Casos	Excluidos ^a	0	,0
	Total	30	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

Estadísticos de fiabilidad

KR-20	N de elementos
,960	20

Fuente: Elaboración Propia (2016)

Interpretación:

Considerando la siguiente escala (De Vellis, 2006, p.8)

Por debajo de .60 es inaceptable

De .60 a .65 es indeseable.

Entre .65 y .70 es mínimamente aceptable.

De .70 a .80 es respetable.

De .80 a .90 es buena

De .90 a 1.00 Muy buena

Siendo el coeficiente de KR-20 superior a 0.90 indicaría que el grado de confiabilidad del instrumento es muy bueno.

CAPITULO IV: RESULTADOS Y DISCUSION.

4.1. Análisis, interpretación y discusión de los resultados.

Cuadro 6

Determinación de la Calidad de la Atención en el servicio Materno del Centro de Salud Piedra Liza. Rímac. Lima. 2018.

Calidad de la atención				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Baja	86	29,5	29,5
	Media	136	46,6	76,0
	Alta	70	24,0	100,0
	Total	292	100,0	100,0

Fuente: Cuestionario de Calidad de la Atención (Anexo 2)

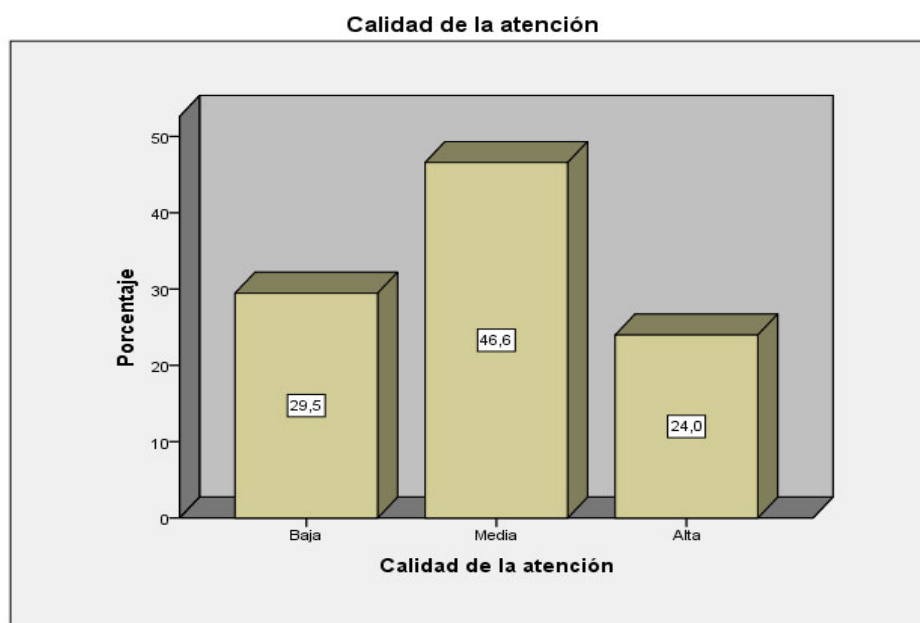


Figura 1. Diagrama de frecuencias de la Calidad de la Atención

Interpretación:

Como se observa en el cuadro 6 y figura 1; la calidad de la atención en el público encuestado en un de baja representa un 29.5%, media un 46.6% y alta un 24.0%. Sin embargo la determinación de la calidad de atención entre la baja y media representa el 76,1%

Cuadro 7

Satisfacción del paciente en el servicio Materno del Centro de Salud Piedra Liza. Rímac. Lima. 2018.

Satisfacción del paciente				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No Adecuada	78	26,7	26,7
	Regular	161	55,1	81,8
	Adecuada	53	18,2	100,0
	Total	292	100,0	100,0

Fuente: Cuestionario de Satisfacción del paciente (Anexo 2)

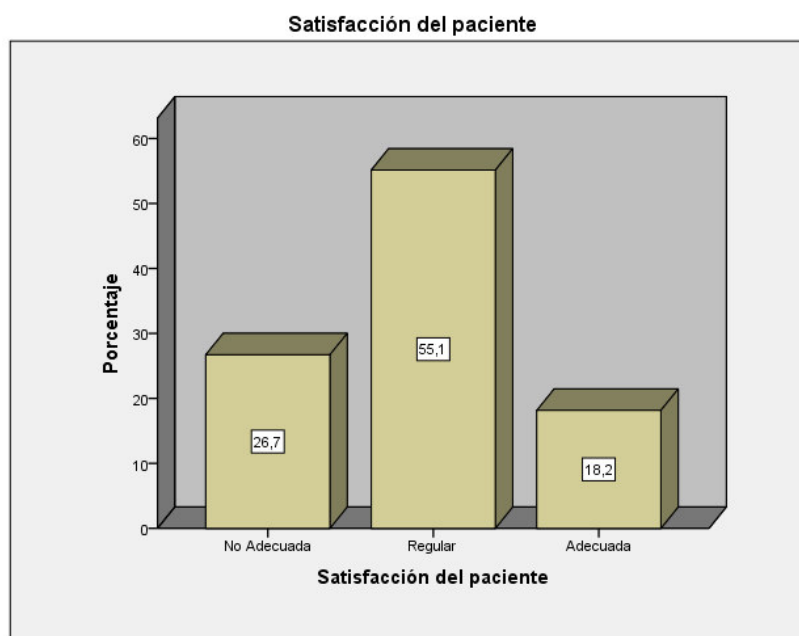


Figura 2. Diagrama de frecuencias de la Satisfacción del paciente

Interpretación:

Como se observa en el cuadro 7 y figura 2; la Satisfacción del paciente en el público encuestado el de no adecuada representa un 26.7%, regular un 55.1% y adecuada un 18.2%; siendo que no adecuada y regular representa un 81.8%

Cuadro 8

Determinación de la Calidad de Atención y la Satisfacción del paciente en el servicio Materno del Centro de Salud Piedra Liza. Rímac. Lima. 2018.

		Calidad de la atención			Total
		Baja	Media	Alta	
Satisfacción del paciente	No Adecuada	65	13	0	78
		22,3%	4,5%	0,0%	26,7%
	Regular	21	122	18	161
		7,2%	41,8%	6,2%	55,1%
	Adecuada	0	1	52	53
		0,0%	0,3%	17,8%	18,2%
Total		86	136	70	292
		29,5%	46,6%	24,0%	100,0%

Fuente: Cuestionario de Calidad de Atención y la Satisfacción del paciente
(Anexo 2)

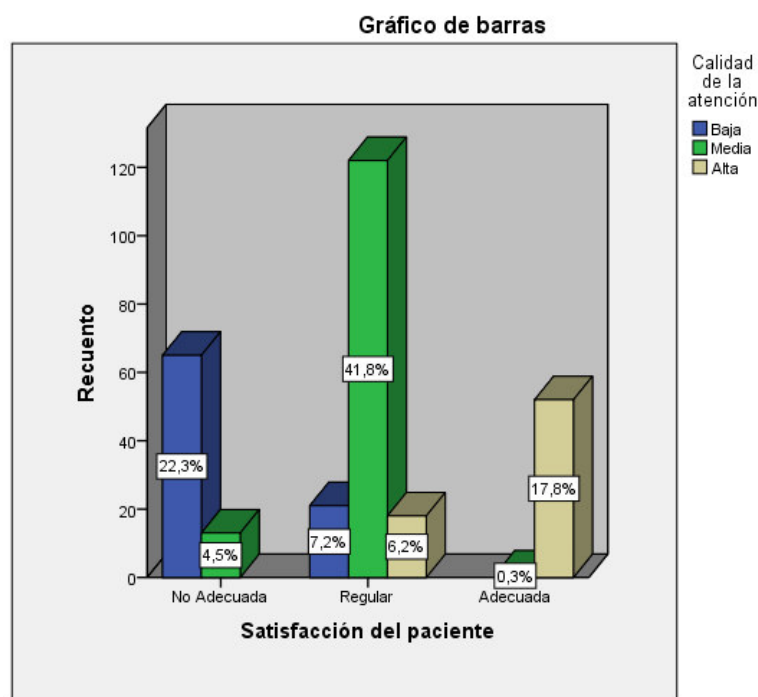


Figura 3. Diagrama de barras agrupadas de la Determinación de la Calidad de Atención y la Satisfacción del paciente

Interpretación:

Como se observa en el cuadro 8 y figura 3; la satisfacción del paciente en un nivel de no adecuada, el 22.3% del público encuestado percibe una calidad de la atención baja, por otro lado, la satisfacción del paciente en un nivel de regular, el 41.8% del público encuestado percibe una calidad de la atención media. Así mismo, la satisfacción del paciente en un nivel de adecuada, el 17.8% del público encuestado percibe una calidad de la atención alta.

Cuadro 9

Determinación de la Calidad de Atención y la dimensión de Características del Servicio de la Satisfacción del paciente en el servicio Materno del Centro de Salud Piedra Liza. Rímac. Lima. 2018.

		Calidad de la atención			Total
		Baja	Media	Alta	
Características del Servicio	No Adecuada	80 27,4%	2 0,7%	0 0,0%	82 28,1%
	Media	6 2,1%	129 44,2%	10 3,4%	145 49,7%
	Adecuada	0 0,0%	5 1,7%	60 20,5%	65 22,3%
Total		86 29,5%	136 46,6%	70 24,0%	292 100,0%

Fuente: Cuestionario de Calidad de Atención y la Satisfacción del paciente (Anexo 2)

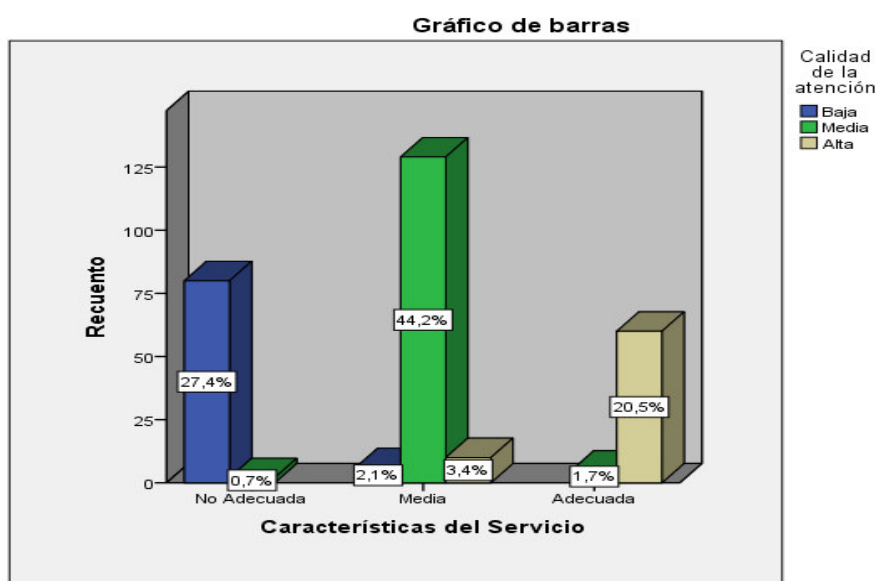


Figura 4. Diagrama de barras agrupadas de la Calidad de Atención y la dimensión de Características del Servicio de la Satisfacción del paciente

Interpretación:

Como se observa en el cuadro 9 y figura 4; las características del servicio en un nivel de no adecuada, el 27.4% del público encuestado percibe una calidad de la atención baja, por otro lado, las características del servicio en un nivel de regular, el 44.2% del público encuestado percibe una calidad de la atención media. Así mismo, las características del servicio en un nivel de adecuada, el 20.5% del público encuestado percibe una calidad de la atención alta.

Cuadro 10

Determinación de la Calidad de Atención y la dimensión de Características del Trato Personalizado Satisfacción del paciente en el servicio Materno del Centro de Salud Piedra Liza. Rímac. Lima. 2018.

		Calidad de la atención			Total
		Baja	Media	Alta	
Características del trato personalizado.	No Adecuada	64 21,9%	17 5,8%	5 1,7%	86 29,5%
	Regular	22 7,5%	115 39,4%	4 1,4%	141 48,3%
	Adecuada	0 0,0%	4 1,4%	61 20,9%	65 22,3%
Total		86 29,5%	136 46,6%	70 24,0%	292 100,0%

Fuente: Cuestionario de Calidad de Atención y la Satisfacción del paciente

(Anexo 2)

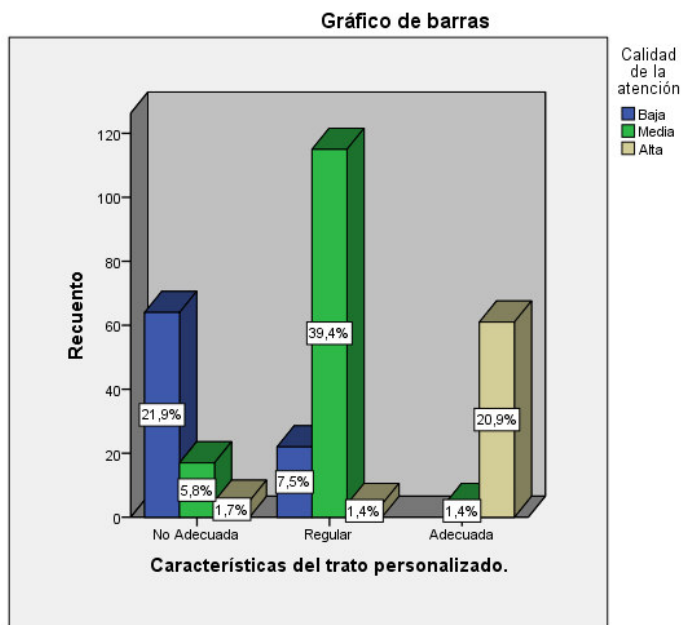


Figura 5. Diagrama de barras agrupadas de la Calidad de Atención y la dimensión de Características del Trato Personalizado Satisfacción del paciente

Interpretación:

Como se observa en el cuadro 10 y figura 5 ; las características del trato personalizado en un nivel de no adecuada, el 21.9% del público encuestado percibe una calidad de la atención baja, por otro lado, las características del trato personalizado en un nivel de regular, el 39.4% del público encuestado percibe una calidad de la atención media. Así mismo, las características del trato personalizado en un nivel de adecuada, el 20.9% del público encuestado percibe una calidad de la atención alta.

Cuadro 11

Importancia en dimensión de características del servicio del usuario externo en el servicio Materno del Centro de Salud Piedra Liza. Rimac. 2018

Características del servicio	Importancia
El producto o servicio cumple con lo solicitado	30%
Accedió fácilmente al servicio que requería	10%
La señalización al interior del local le facilita el acceso al área que le brinda el servicio o producto	11%
La información brindada en la web de la Institución para el servicio o producto es clara y de fácil comprensión	4%
El mobiliario del local es confortable y limpio	5%
El servicio o producto fue brindado en los tiempos acordados	10%
La rapidez de respuesta a sus consultas respecto del bien o servicio brindado vía electrónica es adecuada (correo electrónico)	3%
El tiempo de espera en nuestras instalaciones para atender su requerimiento es el adecuado	5%
La señalización para ubicación de los servicios fue adecuada	5%
La atención recibida ha satisfecho sus expectativas	17%
Total	100%

Fuente: Cuestionario de calidad de servicio y satisfacción del usuario externo (Anexo 2)

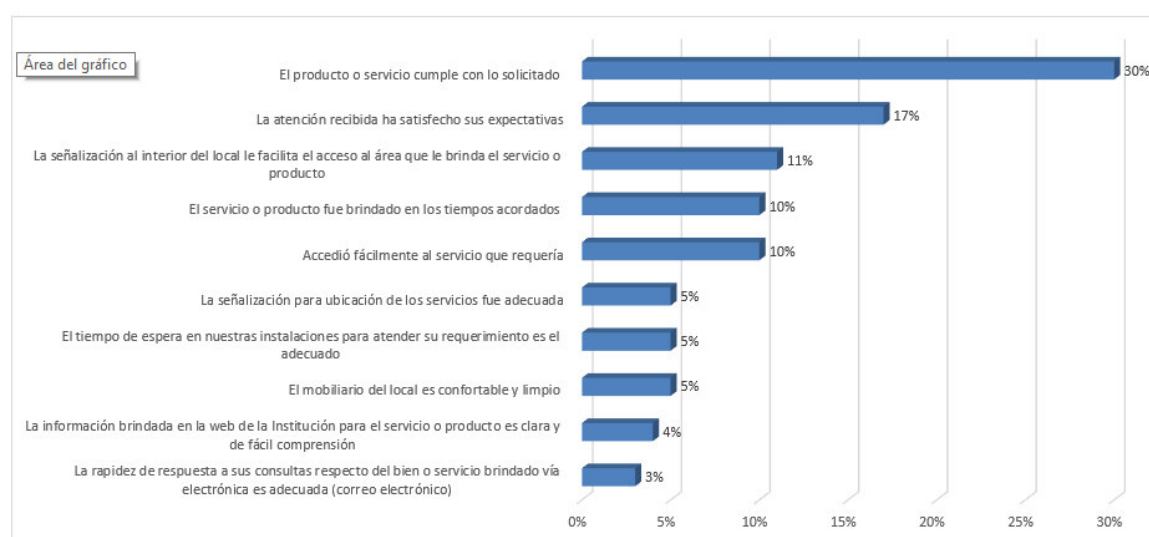


Figura 6. Diagrama de barras de la importancia en dimensión de características del servicio del usuario externo

Interpretación:

Como se observa en el cuadro 11 y figura 6, respecto a las características del servicio, para el usuario externo tiene mayor importancia que el producto o servicio cumple con lo solicitado con un 30% y menor importancia la información brindada en la web de la Institución para el servicio o producto es clara y de fácil comprensión.

Cuadro 12

Importancia en dimensión de características del trato personalizado en el usuario externo en el Servicio Materno del Centro de Salud Piedra Liza. Rimac. 2018

Características del trato personalizado	Importancia
Personal que brinda el servicio o producto transmite confianza y buen trato	10%
Las indicaciones brindadas por el personal relacionadas al servicio o producto son claras y oportunas	10%
El personal demuestra amabilidad, respeto y paciencia	8%
Las quejas o reclamos son solucionadas oportunamente	8%
La atención recibida por el personal de caja es adecuada	7%
El tiempo de espera por teléfono para atender su requerimiento es adecuado	10%
La atención del personal en la atención de problemas fue rápida y amble	11%
La orientación técnica sobre el servicio o producto brindado es la adecuada	15%
En general el personal le brindo atención satisfactoria	10%
La consulta resolvió su problema	11%
Total	100%

Fuente: Cuestionario de calidad de servicio y satisfacción del usuario externo (Anexo 2)



Figura 6. Diagrama de barras de la importancia en dimensión de características del trato personalizados en el usuario externo

Interpretación:

Como se observa en el cuadro 12 y figura 7, respecto a las características del trato personalizado en el usuario externo tiene mayor importancia La orientación técnica sobre el servicio o producto brindado es la adecuada con un 15% y menor importancia la atención recibida por el personal de caja es adecuada.

4.2. Prueba de hipótesis general y específica

Hipótesis general

La determinación de la Calidad de Atención tiene relación significativa con la Satisfacción del paciente en el servicio Materno del Centro de Salud Piedra Liza. Rímac. Lima. 2018.

Hipótesis Nula.

La determinación de la Calidad de Atención no tiene relación significativa con la Satisfacción del paciente en el servicio Materno del Centro de Salud Piedra Liza. Rímac. Lima. 2018.

Regla de decisión;

Si Valor $p > 0.01$, se acepta la Hipótesis Nula (H_0)

Si Valor $p < 0.01$, se rechaza la Hipótesis Nula (H_0). Y, se acepta H_a

Cuadro 13

Correlación determinación de la Calidad de Atención y la Satisfacción del paciente

Correlaciones			
		Calidad de la atención	Satisfacción del paciente
Tau_b de Kendall	Coeficiente de correlación	1,000	,787**
	Calidad de la atención	Sig. (bilateral)	.
	N	292	292
	Coeficiente de correlación	,787**	1,000
Satisfacción del paciente	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	292	292

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

El resultado del coeficiente de correlación Tau-b de Kendall de 0.787 indica que existe relación positiva entre las variables además se encuentra en el nivel de correlación alta y siendo el nivel de significancia bilateral $p=0.000 < 0.01$ (altamente significativo), se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis general; se concluye que: La determinación de la Calidad de Atención tiene relación significativa con la Satisfacción del paciente en el servicio Materno del Centro de Salud Piedra Liza. Rímac. Lima. 2018.

Hipótesis Específica 1

La determinación de la Calidad de Atención tiene relación significativa con la dimensión de Características del Servicio de la Satisfacción del paciente en el servicio Materno del Centro de Salud Piedra Liza. Rímac. Lima. 2018.

Hipótesis Nula

La determinación de la Calidad de Atención no tiene relación significativa con la dimensión de Características del Servicio de la Satisfacción del paciente en el servicio Materno del Centro de Salud Piedra Liza. Rímac. Lima. 2018.

Regla de decisión;

Si Valor $p > 0.01$, se acepta la Hipótesis Nula (H_0)

Si Valor $p < 0.01$, se rechaza la Hipótesis Nula (H_0). Y, se acepta H_a

Cuadro 14

Correlación determinación de la Calidad de Atención y la dimensión de Características del Servicio.

Correlaciones			
		Calidad de la atención	Características del Servicio
	Coeficiente de correlación	1,000	,911**
Tau_b de Kendall	Calidad de la atención	Sig. (bilateral)	,000
	N	292	292
	Coeficiente de correlación	,911**	1,000
Tau_b de Kendall	Características del Servicio	Sig. (bilateral)	,000
	N	292	292

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

El resultado del coeficiente de correlación Tau-b de Kendall de 0.911 indica que existe relación positiva entre las variables además se encuentra en el nivel de correlación alta y siendo el nivel de significancia bilateral $p=0.000 < 0.01$ (altamente significativo), se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis específica 1; se concluye que: La determinación de la Calidad de Atención tiene relación significativa con la dimensión de Características del Servicio de la Satisfacción del paciente en el servicio Materno del Centro de Salud Piedra Liza. Rímac. Lima. 2018

Hipótesis Específica 2

La determinación de la Calidad de Atención tiene relación significativa con la dimensión de Características del Trato Personalizado Satisfacción del paciente en el servicio Materno del Centro de Salud Piedra Liza. Rímac. Lima. 2018.

Hipótesis Nula

La determinación de la Calidad de Atención no tiene relación significativa con la dimensión de Características del Trato Personalizado Satisfacción del paciente en el servicio Materno del Centro de Salud Piedra Liza. Rímac. Lima. 2018.

Regla de decisión;

Si Valor $p > 0.01$, se acepta la Hipótesis Nula (H_0)

Si Valor $p < 0.01$, se rechaza la Hipótesis Nula (H_0). Y, se acepta H_a

Tabla 15

Correlación calidad de Atención y la dimensión de Características del Trato Personalizado

Correlaciones			
		Calidad de la atención	Características del trato personalizado.
	Coeficiente de correlación	1,000	,748**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	292	292
Tau_b de Kendall	Coeficiente de correlación	,748**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	292	292

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

El resultado del coeficiente de correlación Tau-b de Kendall de 0.748 indica que existe relación positiva entre las variables además se encuentra en el nivel de correlación alta y siendo el nivel de significancia bilateral $p=0.000<0.01$ (altamente significativo), se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis específica 2; se concluye que: La determinación de la Calidad de Atención tiene relación significativa con la dimensión de Características del Trato Personalizado Satisfacción del paciente en el servicio Materno del Centro de Salud Piedra Liza. Rímac. Lima. 2018.

4.3. Discusión

De los hallazgos encontrados y del análisis de los resultados, respecto al objetivo específico 1, el resultado del coeficiente de correlación Tau-b de Kendall de 0.911 indico la existencia relación positiva entre las variables además se encontró en un nivel de correlación alta y siendo el nivel de significancia bilateral $p=0.000<0.01$ (altamente significativo), se rechazo la hipótesis nula y se acepto la hipótesis específica 1; se concluyo que: La determinación de la Calidad de Atención tiene relación significativa con la dimensión de Características del Servicio de la Satisfacción del

paciente en el servicio Materno del Centro de Salud Piedra Liza. Rímac. Lima. 2018; siendo que las características del servicio en un nivel de no adecuada, el 27.4% del público encuestado percibe una calidad de la atención baja, por otro lado, las características del servicio en un nivel de regular, el 44.2% del público encuestado percibe una calidad de la atención media. Así mismo, las características del servicio en un nivel de adecuada, el 20.5% del público encuestado percibe una calidad de la atención alta.

Igualmente de los hallazgos encontrados y del análisis de los resultados, respecto al objetivo específico 2, el resultado del coeficiente de correlación Tau-b de Kendall de 0.748 indico la existencia de una relación positiva entre las variables además se encuentro en el nivel de correlación alta y siendo el nivel de significancia bilateral $p=0.000<0.01$ (altamente significativo), se rechazo la hipótesis nula y se acepto la hipótesis específica 2; se concluyo que: La determinación de la Calidad de Atención tiene relación significativa con la dimensión de Características del Trato Personalizado Satisfacción del paciente en el servicio Materno del Centro de Salud Piedra Liza. Rímac. Lima. 2018; siendo que las características del trato personalizado en un nivel de no adecuada, el 21.9% del público encuestado percibe una calidad de la atención baja, por otro lado, las características del trato personalizado en un nivel de regular, el 39.4% del público encuestado percibe una calidad de la atención media. Así mismo, las características del trato personalizado en un nivel de adecuada, el 20.9% del público encuestado percibe una calidad de la atención alta.

Así mismo, de los hallazgos encontrados y del análisis de los resultados, respecto al objetivo general, El resultado del coeficiente de correlación Tau-b de Kendall de 0.787 indico la existencia de una relación positiva entre las variables además se encuentro en el nivel de correlación alta y siendo el nivel de significancia bilateral $p=0.000<0.01$ (altamente significativo), se rechazo la hipótesis nula y se acepto la hipótesis general; se concluyo que: La determinación de la Calidad de Atención tiene relación significativa con la Satisfacción del paciente en el servicio Materno del Centro de Salud Piedra Liza. Rímac. Lima. 2018; siendo que la satisfacción del paciente en un nivel de no adecuada, el 22.3% del público encuestado percibe una calidad de la atención baja, por otro lado, la satisfacción del paciente en un nivel de regular, el 41.8% del público encuestado percibe una calidad de la atención

media. Así mismo, la satisfacción del paciente en un nivel de adecuada, el 17.8% del público encuestado percibe una calidad de la atención alta.

Igualmente de los hallazgos encontrados y del análisis de los resultados la presente investigación corrobora lo planteado por Del Salto (2014), puesto que coincide en afirmar que la calidad del servicio es una variable administrativa de relevancia sobre todo en el campo de la salud, en este sentido se coincide con los resultados descritos establecidos en cuanto a que la la calidad de la atención en el público encuestado en un de baja represento un 29.5%, media un 46.6% y alta un 24.0%; siendo que baja y media representa un 76%; siendo que usualmente en el sector público se requiere plantear estrategias que permitan mejorar la calidad en general.

Así mismo de los hallazgos encontrados y del análisis de los resultados la presente investigación corrobora lo planteado por Sánchez (2012); que coincide en afirmar que la satisfacción está asociada también para las dimensiones de trato personal reafirmando que el usuario de esta unidad le confiere al buen trato recibido en general del personal, la comodidad, limpieza, confort de las instalaciones y al tiempo de duración de la consulta una gran importancia aún por encima de los largos tiempos de espera, la dificultad para acceder a la consulta, y un deficiente surtimiento de la receta. De esta forma quienes son responsables directos de la calidad y la satisfacción como resultado de ésta, deben hacer no sólo énfasis en la capacitación del personal, de mantener la limpieza y el confort de las instalaciones pero también de fortalecer aquellas áreas de oportunidad detectadas e implementar programas de calidad tendientes a eficientes y agilizar los procedimientos para a abatir las barreras de acceso a la consulta, los tiempos prolongados de espera para consulta así como del surtimiento completo de las recetas; en este sentido se coincide igualmente con los resultados descriptivos; siendo que la satisfacción del paciente en el público encuestado en un de no adecuada representa un 26.7%, regular un 55.1% y adecuada un 18.2%; siendo que no adecuada y regular representa un 81.8%.

Igualmente de los hallazgos encontrados y del análisis de los resultados la presente investigación corrobora lo planteado por Vargas (2013), puesto que se coincide en afirmar que la satisfacción del paciente usuario es una importante variable administrativa que se asocia a otros variables administrativas, siendo que coeficiente de correlación Tau-b de Kendall de 0.787 estableció que existe relación positiva entre las variables además se encuentra en el nivel de correlación alta y siendo el nivel de

significancia bilateral $p=0.000<0.01$ (altamente significativo), se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis general; se concluye que: La determinación de la Calidad de Atención tiene relación significativa con la Satisfacción del paciente en el servicio Materno del Centro de Salud Piedra Liza. Rímac. Lima. 2018; lo que igualmente corrobora lo planteado por García (2013), puesto que respecto a las características del servicio se reafirma que en un nivel de no adecuada, el 27.4% del público encuestado percibió una calidad de la atención baja, por otro lado, las características del servicio en un nivel de regular, el 44.2% del público encuestado percibió una calidad de la atención media. Así mismo, las características del servicio en un nivel de adecuada, el 20.5% del público encuestado percibió una calidad de la atención alta.

Así mismo de los hallazgos encontrados y del análisis de los resultados la presente investigación corrobora lo planteado por Podesta (2012) y Sánchez (2016), reafirmando que la calidad está recibiendo una creciente atención en todo el mundo y se debe a que está presente en lo esencial de toda actividad humana. Es por ello, que se ha tenido la presión urgente de convertir y desarrollar los servicios de salud hacia mejores niveles de calidad y competitividad, principalmente en servicios como gineco-obstetricia, en los que el médico debe de ganar la confianza plena de la paciente. Ginecología y obstetricia son áreas en las que se debe de cuidar el pudor femenino para que la paciente se sienta satisfecha durante su atención médica. La búsqueda de la calidad del servicio representa un desafío o incluso una prioridad estratégica para los profesionales en salud del nuevo milenio.

CONCLUSIONES

Conclusiones

- Primera:** La presente investigación, demuestra que la determinación de la Calidad de Atención tiene relación significativa con la Satisfacción del paciente en el servicio Materno del Centro de Salud Piedra Liza. Rímac. Lima. 2018, siendo que el coeficiente de correlación Tau-b de Kendall de 0.787, demostró una alta asociación entre las variables.
- Segunda:** Demuestra que la determinación de la Calidad de Atención tiene relación significativa con la dimensión de Características del Servicio de la Satisfacción del paciente en el servicio Materno del Centro de Salud Piedra Liza. Rímac. Lima. 2018, siendo que el coeficiente de correlación Tau-b de Kendall de 0.911, demostró una alta asociación entre las variables.
- Tercera:** Demuestra que la determinación de la Calidad de Atención tiene relación significativa con la dimensión de Características del Trato Personalizado Satisfacción del paciente en el servicio Materno del Centro de Salud Piedra Liza. Rímac. Lima. 2018, siendo que el coeficiente de correlación Tau-b de Kendall de 0.748, demostró una alta asociación entre las variables.
- Cuarta:** Existe relación significativa en las características del servicio, destacando la variable “el producto o servicio cumple con lo solicitado”
- Quinta:** Existe relación significativa en el trato personalizado en el usuario externo, destacando la variable “orientación técnica sobre el servicio o producto brindado es la adecuada”.

RECOMENDACIONES

- Primera:** Se recomienda en todos los establecimientos de salud del primer nivel de atención de salud priorizar la capacitación del personal, de mantener la limpieza y el confort de las instalaciones pero también de fortalecer aquellas áreas de oportunidad detectadas e implementar programas de calidad tendientes a eficientes y agilizar los procedimientos para abatir las barreras de acceso a la consulta, los tiempos prolongados para la consulta, así como del surtimiento completo de las recetas.
- Segunda:** Se recomienda que los altos valores de satisfacción de los usuarios externos que acuden a su servicio son importantes para la institución, ya que se convierten en un estímulo para que continúe con los procesos de mejora continua en Gestión de Calidad y por ende para la acreditación de la Norma ISO 9001-2008, cuyo principal objetivo es “Enfoque al Cliente”, siendo las encuestas de satisfacción al usuario una herramienta importante para sentar una línea de base para la mejora continua, por lo que también se recomienda las reevaluaciones de su servicio cada trimestre.
- Tercera:** Se recomienda que en vista que los resultados obtenidos muestran que la calidad de atención de los pacientes que acudieron al servicio, no han alcanzado el porcentaje necesario para ser considerados óptimos y en sus dimensiones adecuados. Por lo que se debe mejorar vía talleres o capacitación la sensibilidad y empatía que tiene mucho que ver con la interrelación de los profesionales de la salud y el paciente.
- Cuarta:** Se recomienda incluir en los planes operativos de la entidad todas las acciones recomendadas anteriormente.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Referencias Bibliográficas.

- Araujo, A. (2016). *Importancia de la atención en salud*. Recuperado de: <http://marketingestrategico.pe/la-importancia-de-la-atencion-al-cliente-en-el-sector-salud/>
- Arguelles, P. (2013). *Guía para la presentación de trabajos científicos bajo el estándar APA en la Universidad EAN*. Recuperado de: ISBN: 978-958-756-2015-7. Biblioteca Universidad EAN. Colombia.
- Barragan, A. (2016). *La fidelización del cliente a través del trato personalizado*. Recuperado de: <http://www.pymerang.com/marketing-y-redes/marketing/estrategia-de-marketing/desarrollo-de-la-marca/experiencia-del-cliente/480-la-fidelizacion-del-cliente-reside-en-el-trato-personalizado>
- Contreras, J. (2104). *Técnicas de recolección de información para un trabajo de investigación*. Recuperado de: <http://metodelainv.blogspot.es/>
- Cochachi y Negrón (2010), *Pautas para elaborar proyectos de Investigación Pedagógicas*, Universidad Nacional de Educación. Recuperado de: Enrique Guzmán y Valle, CEMED editores.
- Defensoría del Pueblo (2016). *Salud*. Recuperado de: <http://www.defensoria.gob.pe/temas.php?des=5>
- El Salto, M. (2014). *Evaluación de la calidad de atención y satisfacción del usuario que asiste a la consulta en el departamento médico del instituto nacional Mejía en el periodo 2012*. Universidad Central del Ecuador. Recuperado de: <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/4665/1/T-UCE-0006-12.pdf>
- Garzón, R. (2011). *Análisis de los conceptos de administración, gestión y gerencia en enfermería, desde la producción científica de enfermería, en américa latina*. Recuperado de: <http://www.bdigital.unal.edu.co/6678/1/claramariagarzonrodriguez.2011.pdf>
- Gobierno de Salta (2010). *La Calidad en los Servicios Públicos*. Recuperado de: http://www.salta.gov.ar/descargas/archivos/ocspdfs/ocs_la_calidad_en_los_servicios_publicos.pdf

- Gonzales, J. (2016). *Tipos y diseños de investigación en los trabajos de grado*. Recuperado de: http://www.academia.edu/14121673/tipos_y_dise%C3%91os_de_investigacion_en_los_trabajos_de_grado
- Huiza, G. (2010). *Satisfacción del usuario externo sobre la calidad de atención de salud en el hospital de la Base Naval. Callao*. Recuperado de: http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/1891/1/Huiza_gg.pdf
- Hernández, Fernández y Baptista. (2014). *Metodología de la investigación*. (6a ed.) México: Mc Gram - Hill.
- Leyton A, (2012). *Clases y tipos de Investigación Científica*. Recuperado de : <http://investigacionestodo.wordpress.com/2012/05/19/clases-y-tipos-de-investigacion-cientifica/>
- León, V. (2012). *El método hipotético-deductivo*. Recuperado de: <http://www.lasangredelleonverde.com/el-metodo-hipotetico-deductivo/>
- Moyado, E. (2012). *Gestión pública y calidad: hacia la mejora continua y el rediseño de las instituciones del sector público*. Recuperado de: <http://intradoc/groups/public/documents/clad0043302.pdf>.
- Moreno, G. (2013). *Metodología de la investigación*. Recuperado de: <http://tesis-investigacion-cientifica.blogspot.pe/2013/08/justificacion-e-importancia-de.html>
- Munch, L. (2010). *Dimensiones de la calidad en el servicio. Nuevos Fundamentos de Mercadotecnia*. Recuperado de: <http://miguelfernandezp.blogspot.com/2011/11/las-10-dimensiones-de-la-calidad-en-el.html>
- Melara, M. (2013). *La relación entre calidad de servicio y satisfacción del cliente*. Recuperado de: <http://marlonmelara.com/la-relacion-entre-calidad-de-servicio-y-satisfaccion-del-cliente/>

- Orozco, B. (2011). *Nivel de satisfacción del usuario en el servicio de consulta externa del hospital departamental San José de Marulanda*. Universidad Católica de Manizales. Caldas. Colombia.
- Podesta, G. (2012). *Determinación de la calidad de atención en los pacientes quirúrgicos referidos al hospital Es-Salud Vitarte*. UNMSM.
- Pezoa, A. (2010). *Propuesta Metodológica que permite evaluar la Percepción de la Calidad Percibida desde los Usuarios de Salud*. Chile. Recuperado de: http://www.supersalud.gob.cl/documentacion/569/articles-7318_recurso_1.pdf
- Pizzo, M. (2016). *Calidad en servicios de salud – La importancia de las funciones administrativas*. Recuperado de: <http://comoservirconexcelencia.com/blog/calidad-en-servicios-de-salud-%E2%80%93-la-importancia-de-las-funciones-administrativas/.html>
- Quero B. (2010). *Confiabilidad y coeficiente Alfa de Cron Bach*. Recuperado de: <http://www.urbe.edu/publicaciones/telos/ediciones/pdf/vol-12-2/nota-2.PDF>.
- Rojas, P. (2015). *Un modelo de satisfacción de usuarios como herramienta de apoyo a la gestión de una Municipalidad de Lo Prado*. Universidad de Chile.
- Sandoval, H. (2015). Auditoria de calidad en salud. Recuperado de: <http://es.slideshare.net/harrisonsandoval/auditoria-de-calidad-en-salud>
- Sánchez, R. (2016). *Calidad de Atención y Satisfacción del Usuario, en atención de parto del servicio de hospitalización de obstetricia del Hospital Iquitos “Cesar Garayar García”, mayo y junio 2016*. Universidad Científica del Perú. Recuperado de: <http://renati.sunedu.gob.pe/bitstream/sunedu/52743/1/CS-TIT-S%C3%81NCHEZ-Calidad%20de%20atenci%C3%B3n.pdf>.
- Shujel, B. (2016). *El servicio personalizado es la clave para un servicio de calidad*. Recuperado de: <http://www.blog-emprendedor.info/el-servicio-personalizado-es-la-clave-para-un-servicio-de-calidad/>
- Sánchez, B. (2012). *Satisfacción de los usuarios de consulta externa en una Institución de seguridad social en Guadalupe, Nuevo León*. Universidad Autónoma de

Nuevo León. México. Recuperado de:
<http://eprints.uanl.mx/3332/1/1080256485.pdf>

Super salud Chile. (2013). *Qué es “trato digno” para los pacientes*. Recuperado de:
http://www.supersalud.gob.cl/documentacion/569/articulos-9004_recurso_1.pdf

Salinas K. (2014). *Clientes internos y externos en una organización*. Recuperado de
<http://www.gestiopolis.com/clientes-internos-y-externos-en-una-organizacion/>

Tarí, G. (2014). *Calidad total: fuente de ventaja competitiva*. Recuperado de:
<http://www.biblioteca.org.ar/libros/133000.pdf>

Urbina, C (2015). *La calidad de servicio y la satisfacción de los Clientes de la empresa: Corporación Norte S.A.C. –Ciudad Trujillo 2014*. Universidad Nacional de Trujillo.

Vargas, A. (2013). *Estudio de satisfacción del Usuario Externo e Interno en los servicios de salud del Patronato Provincial de Pichincha*. Universidad San Francisco de Quito. Recuperado de:
<http://repositorio.usfq.edu.ec/bitstream/23000/2189/1/104899.pdf>.

Vásquez, H. (2010). *Tipos de estudio y métodos de investigación*. Recuperado de
<http://www.gestiopolis.com/tipos-estudio-metodos-investigacion/>

Zamudio I. (2010). *El uso del SERVQUAL en la verificación de la calidad*. Recuperado de: <http://abc-calidad.blogspot.com/2011/05/servqual.html>.

ANEXOS

Anexo 2. Instrumentos.

Anexo 2. Instrumentos.

Encuesta para evaluar la variable 1 Calidad del servicio.

INSTRUCCIONES: Estimado usuario, la presente encuesta tiene el propósito de recopilar información sobre *la calidad, en la institución*. Le agradeceremos leer atentamente y marcar con un (X) la opción correspondiente a la información solicitada, la presente es **totalmente anónima** y su procesamiento es reservado, por lo que le pedimos sinceridad en su respuesta, En beneficio de la mejora de las políticas de gestión institucional.

	DIMENSIÓN ASPECTOS TANGIBLES	Totalmente de acuerdo	Parcialmente de acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	Parcialmente en desacuerdo	Totalmente en
1	El SCSPL, tiene equipos de apariencia moderna.					
2	Las instalaciones físicas del SCSPL, son visualmente atractivas.					
3	Los empleados del SCSPL, tienen apariencia pulcra.					
4	En el SCSPL, los elementos materiales relacionados con el servicio son visualmente atractivos.					
	DIMENSION DE FIABILIDAD	Totalmente de acuerdo	Parcialmente de acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	Parcialmente en desacuerdo	Totalmente en
5	Cuando en el SMCSPL, prometen hacer algo en cierto tiempo, lo hacen.					
6	Cuando un usuario tiene un problema, en el SMCSPL, muestran un sincero interés en solucionarlo.					
7	En el SMCSPL, realizan bien el servicio a la primera atención.					
8	En el SMCSPL, concluyen el servicio en el tiempo prometido.					
9	En el SMCSPL, insisten en mantener registros exentos de errores.					
	DIMENSION DE SENSIBILIDAD	Totalmente de acuerdo	Parcialmente de acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	Parcialmente en	Totalmente
10	En el SMCSPL, mayormente comunican a los usuarios cuándo concluirá la realización de un servicio.					
11	En el SMCSPL, los trabajadores ofrecen un servicio rápido a sus usuarios.					
12	En el SMCSPL, los trabajadores siempre están dispuestos a ayudar a los usuarios.					

13	En el SMCSPL, los trabajadores nunca están demasiado ocupados para responder a las preguntas de los pacientes					
	DIMENSION DE SEGURIDAD	Totamente de acuerdo	Parcialmente de acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	Parcialmente en desacuerdo	Totamente en desacuerdo
14	El comportamiento del personal del SMCSPL, transmite confianza a sus usuarios					
15	Los usuarios del SMCSPL, se sienten seguros de los trámites que les van a realizar.					
16	En el SMCSPL, los trabajadores son siempre amables con los usuarios.					
17	En el SMCSPL, los trabajadores tienen conocimientos suficientes para responder a las preguntas de los usuarios.					
	DIMENSION DE EMPATIA	Totamente de acuerdo	Parcialmente de acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	Parcialmente en desacuerdo	Totamente en desacuerdo
18	En el SMCSPL, dan a sus usuarios una atención individualizada.					
19	En el SMCSPL, tienen horarios de atención convenientes para todos sus usuarios.					
20	El SMCSPL, tiene trabajadores que ofrecen una atención personal a sus usuarios.					
21	En el SMCSPL, se preocupan por la salud de sus usuarios.					
22	En el SMCSPL, los trabajadores, comprenden las necesidades específicas de sus usuarios.					

Encuesta para evaluar la variable 2 Satisfacción del paciente.

INSTRUCCIONES: Estimado usuario, la presente encuesta tiene el propósito de recopilar información sobre *la Satisfacción del paciente, en la institución*. Le agradeceremos leer atentamente y marcar con un (X) la opción correspondiente a la información solicitada, la presente es **totalmente anónima** y su procesamiento es reservado, por lo que le pedimos sinceridad en su respuesta, En beneficio de la mejora de las políticas de gestión institucional.

No	DIMENSION DE CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO	SI	NO
1	El producto o servicio en el SMCSPL cumple con lo solicitado		

2	Accedió fácilmente al servicio que requería en el SMCSPL		
3	La señalización al interior del local SMCSPL en el le facilita el acceso al área que le brinda el servicio o producto		
4	La información brindada en la web de la Institución para el servicio o producto del e SMCSPL s clara y de fácil comprensión		
5	El mobiliario del local del SMCSPL es confortable y limpio		
6	El servicio o producto fue brindado en el SMCSPL en los tiempos acordados		
7	La rapidez de respuesta a sus consultas respecto del bien o servicio brindado vía electrónica es adecuada en el SMCSPL (correo electrónico)		
8	El tiempo de espera en nuestras instalaciones del SMCSPL para atender su requerimiento es el adecuado		
9	La señalización para ubicación de los servicios en el SMCSPL fue adecuada		
10	La atención recibida en el SMCSPL ha satisfecho sus expectativas		
	DIMENSION DE CARACTERÍSTICAS DE TRATO PERSONALIZADO	SI	NO
11	El personal que brinda el servicio o producto transmite confianza y buen trato en el SMCSPL		
12	Las indicaciones brindadas por el personal en el SMCSPL relacionadas al servicio o producto son claras y oportunas		
13	El personal demuestra amabilidad, respeto y paciencia en el SMCSPL		
14	Las quejas o reclamos son solucionadas oportunamente en el SMCSPL		
15	La atención recibida por el personal de caja es adecuada en el SMCSPL		
16	El tiempo de espera por teléfono para atender su requerimiento es adecuado en el SMCSPL		
17	La atención del personal en la atención de problemas fue rápida y amble en el SMCSPL		

18	La orientación técnica sobre el servicio o producto brindado es la adecuada en el SMCSPL		
19	En general el personal le brindo atención satisfactoria en el SMCSPL		
20	La consulta resolvió su problema en el SMCSPL		

ANEXO 3
BASE DE DATOS

N°	Satisfacción del paciente																			
	Características del Servicio										Características del trato personalizado									
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
1	1	0	0	0	1	1	0	1	0	1	1	0	0	0	0	0	1	1	0	
2	0	0	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	1	0	
3	1	0	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	0	1	1	1	1	1	0	
4	1	0	0	0	1	1	0	1	0	1	1	1	0	0	0	0	1	1	0	
5	1	0	0	0	1	1	0	1	0	1	1	1	0	0	0	0	1	1	0	
6	1	0	0	0	1	1	0	1	0	1	1	1	0	0	0	0	1	1	0	
7	1	0	0	0	1	1	0	1	0	1	1	1	0	0	0	0	1	1	0	
8	0	0	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	1	0	
9	1	0	0	0	0	0	1	1	0	1	1	1	0	1	1	1	1	1	0	
10	0	0	0	0	0	0	1	1	1	1	1	1	1	0	1	0	0	0	0	
11	0	1	0	1	0	1	0	1	1	1	1	0	0	0	1	0	0	0	0	
12	1	0	0	1	1	1	1	1	0	1	0	0	0	0	1	1	1	1	0	
13	1	0	1	0	1	0	0	0	0	1	0	1	0	1	0	1	1	1	0	
14	1	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	1	1	1	1	1	1	1	0	
15	1	0	0	0	1	1	1	1	0	1	0	0	0	0	1	1	1	1	0	
16	0	0	0	1	0	1	1	1	0	0	0	0	0	0	1	1	0	1	0	
17	1	0	1	1	1	1	1	1	0	1	0	0	0	0	1	1	1	1	0	
18	1	0	0	0	1	1	1	1	0	1	1	1	0	0	0	0	1	1	0	
19	0	0	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	1	0	
20	1	0	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	0	1	1	1	0	1	0	
21	0	0	0	0	1	0	0	0	1	1	1	1	1	0	1	0	0	0	0	

22	1	0	0	0	1	1	0	1	0	1	1	1	0	0	0	0	1	1	1	0
23	1	0	0	0	1	1	0	1	0	1	1	1	0	0	0	0	1	1	1	0
24	1	0	0	0	1	1	0	1	0	1	1	1	0	0	0	0	1	1	1	0
25	0	0	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	1	0	0
26	1	0	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	0
27	0	0	0	0	1	0	0	0	1	1	1	1	1	0	1	0	0	0	1	0
28	1	0	0	0	1	1	0	1	0	1	1	1	0	0	0	0	1	1	1	0
29	1	0	0	0	1	1	0	1	0	1	1	1	0	0	0	0	1	1	1	0
30	1	0	0	0	1	1	0	1	0	1	0	0	0	0	1	1	1	1	1	0
31	0	0	0	0	1	1	1	1	0	1	0	1	0	1	0	1	1	1	1	0
32	0	0	0	0	1	1	0	1	0	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	0
33	0	1	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	1	0	0
34	0	1	1	1	1	1	1	1	0	1	0	0	0	0	1	1	1	1	1	0
35	1	0	1	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	1	1	1	1	1	0
36	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	1	0	0
37	0	0	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	0
38	0	1	0	1	1	1	0	0	1	1	1	1	1	0	1	0	0	0	1	0
39	1	1	1	1	1	1	0	1	0	1	1	1	0	0	0	0	1	1	1	0
40	0	0	1	1	1	1	0	1	0	1	1	1	0	0	0	0	1	1	1	0
41	1	0	0	0	1	1	0	1	0	1	1	1	0	0	0	0	1	1	1	0
42	0	0	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	1	0	0
43	1	0	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	0
44	1	1	1	1	0	0	0	1	0	1	1	1	0	0	0	0	1	1	1	0
45	1	1	1	1	1	1	0	1	0	1	1	1	0	0	0	0	1	1	1	0
46	1	0	0	1	1	0	0	1	0	1	1	1	0	0	0	0	1	1	1	0
47	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	1	0	0
48	1	0	0	1	1	0	1	1	0	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	0
49	1	0	0	0	1	1	0	1	0	1	1	1	0	0	0	0	1	1	1	0
50	0	0	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	1	0	0
51	1	0	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	0
52	1	0	0	0	1	1	0	1	0	1	1	1	0	0	0	0	1	1	1	0
53	0	0	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	1	0	0
54	1	0	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	0
55	1	0	0	0	1	1	0	1	0	1	1	1	0	0	0	0	1	1	1	0
56	1	0	0	0	1	1	0	1	0	1	1	1	0	0	0	0	1	1	1	0
57	1	0	0	0	1	1	0	1	0	1	1	1	0	0	0	0	1	1	1	0
58	1	0	0	0	1	1	0	1	0	1	1	1	0	0	0	0	1	1	1	0
59	0	0	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	1	0	0
60	1	0	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	0

61	0	0	0	0	1	0	0	0	1	1	1	1	1	0	1	0	0	0	1	0
62	1	0	0	0	1	1	0	1	0	1	1	1	0	0	0	0	1	1	1	0
63	1	1	1	1	0	0	0	1	0	1	1	1	0	0	0	0	1	1	1	0
64	1	1	1	1	1	1	0	1	0	1	1	1	0	0	0	0	1	1	1	0
65	1	0	0	1	1	0	1	1	0	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	0
66	1	0	0	1	1	0	0	1	0	1	1	1	0	0	0	0	1	1	1	0
67	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	1	0	0
68	1	0	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	0
69	0	0	0	0	1	1	0	1	0	1	1	1	0	0	0	0	1	1	1	0
70	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	1	0	0
71	0	1	0	1	0	1	1	1	0	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	0
72	0	1	1	1	1	1	0	1	0	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0
73	1	0	1	0	0	0	0	1	0	1	1	1	0	0	0	0	1	1	1	0
74	0	0	1	0	0	0	0	1	0	1	1	1	0	0	0	0	1	1	1	0
75	0	0	1	1	1	1	0	1	0	1	1	1	0	0	0	0	1	1	1	0
76	0	1	0	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	1	0	0
77	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	0
78	0	0	1	1	1	1	0	0	1	1	1	1	1	0	1	0	0	0	1	0
79	1	0	0	0	1	1	0	1	0	1	1	1	0	0	0	0	1	1	1	0
80	1	0	0	0	1	1	0	1	0	1	1	1	0	0	0	0	1	1	1	0
81	1	1	1	1	0	0	0	1	0	1	1	1	0	0	0	0	1	1	1	0
82	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	0
83	1	0	0	1	1	0	0	1	0	1	1	1	0	0	0	0	1	1	1	0
84	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	1	0	0
85	1	0	0	1	1	0	1	1	0	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	0
86	1	0	0	0	1	1	0	1	0	1	1	1	0	0	0	0	1	1	1	0
87	0	0	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	1	0	0
88	1	0	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	0
89	1	0	0	0	1	1	0	1	0	1	1	1	0	0	0	0	1	1	1	0
90	1	0	0	0	1	1	0	1	0	1	1	1	0	0	0	0	1	1	1	0
91	1	0	0	0	1	1	0	1	0	1	1	1	0	0	0	0	1	1	1	0
92	1	0	0	0	1	1	0	1	0	1	1	1	0	0	0	0	1	1	1	0
93	0	0	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	1	0	0
94	1	0	0	0	1	1	0	1	0	1	1	1	0	0	0	0	1	1	1	0
95	1	0	0	0	1	1	0	1	0	1	1	1	0	0	0	0	1	1	1	0
96	1	0	0	0	1	1	0	1	0	1	1	1	0	0	0	0	1	1	1	0
97	1	0	0	0	1	1	0	1	0	1	1	1	0	0	0	0	1	1	1	0
98	0	0	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	1	0	0
99	1	0	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	0

100	1	0	0	0	1	1	0	1	0	1	1	1	0	0	0	0	1	1	1	0
101	0	0	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	1	0	0
102	1	0	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	0
103	1	0	0	0	1	1	0	1	0	1	1	1	0	0	0	0	1	1	1	0
104	0	0	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	1	0	0
105	1	0	1	1	1	1	1	1	0	1	0	0	0	0	1	1	1	1	1	0
106	0	0	0	0	1	0	0	0	1	1	0	1	0	1	0	1	0	0	1	0
107	1	0	0	0	1	1	0	1	0	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	0
108	1	0	0	0	1	1	0	1	0	1	0	0	0	0	1	1	1	1	1	0
109	1	0	0	0	1	1	0	1	0	1	0	0	0	0	1	1	1	1	1	0
110	0	0	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	1	0	0
111	1	0	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	0
112	0	0	0	0	1	0	0	0	1	1	1	1	1	0	1	0	0	0	1	0
113	1	0	0	0	1	1	0	1	0	1	1	1	0	0	0	0	1	1	1	0
114	1	0	0	0	1	1	0	1	0	1	1	1	0	0	0	0	1	1	1	0
115	1	0	0	0	1	1	0	1	0	1	1	1	0	0	0	0	1	1	1	0
116	1	0	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	0
117	1	0	0	0	1	1	0	1	0	1	1	1	0	0	0	0	1	1	1	0
118	0	0	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	1	0	0
119	1	0	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	0
120	1	0	0	0	1	1	0	1	0	1	1	1	0	0	0	0	1	1	1	0
121	0	0	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	1	0	0
122	1	0	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	0
123	1	0	0	0	1	1	0	1	0	1	1	1	0	0	0	0	1	1	1	0
124	1	0	0	0	1	1	0	1	0	1	1	1	0	0	0	0	1	1	1	0
125	1	0	0	0	1	1	0	1	0	1	1	1	0	0	0	0	1	1	1	0
126	1	0	0	0	1	1	0	1	0	1	1	1	0	0	0	0	1	1	1	0
127	0	0	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	1	0	0
128	1	0	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	0
129	0	0	0	0	1	0	0	0	1	1	1	1	1	0	1	0	0	0	1	0
130	0	1	0	0	1	0	0	0	1	1	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0
131	1	0	0	0	1	1	0	1	0	1	1	1	0	0	0	0	1	1	1	0
132	0	0	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	1	0	0
133	1	0	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	0
134	1	0	0	0	1	1	0	1	0	1	1	1	0	0	0	0	1	1	1	0
135	0	0	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	1	0	0
136	1	0	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	0
137	0	0	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	1	0	0
138	1	0	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	0

139	1	0	0	0	1	1	0	1	0	1	1	1	0	0	0	0	1	1	1	0
140	1	0	0	0	1	1	0	1	0	1	1	1	0	0	0	0	1	1	1	0
141	1	0	0	0	1	1	0	1	0	1	1	1	0	0	0	0	1	1	1	0
142	1	0	0	0	1	1	0	1	0	1	1	1	0	0	0	0	1	1	1	0
143	0	0	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	1	0	0
144	1	0	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	0
145	0	0	0	0	1	0	0	0	1	1	1	1	1	0	1	0	0	0	1	0
146	0	1	0	0	1	0	0	0	1	1	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0
147	1	0	0	0	1	1	0	1	0	1	1	1	0	0	0	0	1	1	1	0
148	0	0	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	1	0	0
149	1	0	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	0
150	1	0	0	0	1	1	0	1	0	1	1	1	0	0	0	0	1	1	1	0
151	0	0	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	1	0	0
152	1	0	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	0
153	1	0	0	0	1	1	0	1	0	1	1	1	0	0	0	0	1	1	1	0
154	0	0	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	1	0	0
155	1	0	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	0
156	1	0	0	0	1	1	0	1	0	1	1	1	0	0	0	0	1	1	1	0
157	1	0	0	0	1	1	0	1	0	1	1	1	0	0	0	0	1	1	1	0
158	1	0	0	0	1	1	0	1	0	1	1	1	0	0	0	0	1	1	1	0
159	1	0	0	0	1	1	0	1	0	1	1	1	0	0	0	0	1	1	1	0
160	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	1	0	0
161	1	0	0	1	0	1	0	1	0	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	0
162	0	0	0	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	0	1	0	0	0	1	0
163	0	1	0	1	0	1	0	0	1	1	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0
164	1	0	0	1	1	1	1	1	0	1	1	1	0	0	0	0	1	1	1	0
165	0	0	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	1	0	0
166	1	0	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	0
167	1	0	0	0	1	1	0	1	0	1	1	1	0	0	0	0	1	1	1	0
168	0	0	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	1	0	0
169	1	0	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	0
170	1	0	0	0	1	1	0	1	0	1	1	1	0	0	0	0	1	1	1	0
171	0	0	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	1	0	0
172	1	0	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	0
173	0	0	0	0	1	0	0	0	1	1	1	1	1	0	1	0	0	0	1	0
174	0	1	0	0	1	0	0	0	1	1	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0
175	1	1	1	1	0	1	0	1	1	1	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0
176	1	0	0	0	1	1	0	1	0	1	1	1	0	0	0	0	1	1	1	0
177	0	0	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	1	0	0

178	1	0	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	0	1	1	1	1	1	0	
179	1	0	0	0	1	1	0	1	0	1	1	1	0	0	0	0	1	1	1	0
180	1	0	0	0	1	1	0	1	0	1	1	1	0	0	0	0	1	1	1	0
181	1	0	0	0	1	1	0	1	0	1	1	1	0	0	0	0	1	1	1	0
182	0	0	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	1	0	0
183	1	0	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	0
184	1	0	0	0	1	1	0	1	0	1	1	1	0	0	0	0	1	1	1	0
185	0	0	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	1	0	0
186	1	0	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	0
187	1	0	0	0	1	1	0	1	0	1	1	1	0	0	0	0	1	1	1	0
188	0	0	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	1	0	0
189	1	0	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	0
190	1	0	0	0	1	1	0	1	0	1	1	1	0	0	0	0	1	1	1	0
191	1	0	0	0	1	1	0	1	0	1	1	1	0	0	0	0	1	1	1	0
192	1	0	0	0	1	1	0	1	0	1	1	1	0	0	0	0	1	1	1	0
193	1	0	0	0	1	1	0	1	0	1	1	1	0	0	0	0	1	1	1	0
194	0	0	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	1	0	0
195	1	0	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	0
196	1	0	0	0	1	1	0	1	0	1	1	1	0	0	0	0	1	1	1	0
197	1	0	0	0	1	1	0	1	0	1	1	1	0	0	0	0	1	1	1	0
198	1	0	0	0	1	1	0	1	0	1	1	1	0	0	0	0	1	1	1	0
199	0	0	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	1	0	0
200	1	0	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	0
201	1	0	0	0	1	1	0	1	0	1	1	1	0	0	0	0	1	1	1	0
202	0	0	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	1	0	0
203	1	0	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	0
204	1	0	0	0	1	1	0	1	0	1	1	1	0	0	0	0	1	1	1	0
205	0	0	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	1	0	0
206	1	0	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	0
207	1	0	0	0	1	1	0	1	0	1	1	1	0	0	0	0	1	1	1	0
208	1	0	0	0	1	1	0	1	0	1	1	1	0	0	0	0	1	1	1	0
209	1	0	0	0	1	1	0	1	0	1	1	1	0	0	0	0	1	1	1	0
210	1	0	0	0	1	1	0	1	0	1	1	1	0	0	0	0	1	1	1	0
211	0	0	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	1	0	0
212	1	0	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	0
213	0	0	0	0	1	0	0	0	1	1	1	1	1	0	1	0	0	0	1	0
214	0	1	0	0	1	0	0	0	1	1	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0
215	1	0	0	0	1	1	0	1	0	1	1	1	0	0	0	0	1	1	1	0
216	0	0	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	1	0	0

217	1	0	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	0	1	1	1	1	1	0	
218	1	0	0	0	1	1	0	1	0	1	1	1	0	0	0	0	1	1	1	0
219	0	0	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	1	0	0
220	1	0	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	0
221	1	0	0	0	1	1	0	1	0	1	1	1	0	0	0	0	1	1	1	0
222	0	0	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	1	0	0
223	1	0	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	0
224	0	0	0	0	1	0	0	0	1	1	1	1	1	0	1	0	0	0	1	0
225	0	1	0	0	1	0	0	0	1	1	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0
226	1	1	1	1	0	1	0	1	1	1	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0
227	1	0	0	0	1	1	0	1	0	1	1	1	0	0	0	0	1	1	1	0
228	0	0	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	1	0	0
229	1	0	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	0
230	0	0	0	0	1	0	0	0	1	1	1	1	1	0	1	0	0	0	1	0
231	0	1	0	0	1	0	0	0	1	1	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0
232	1	0	0	0	1	1	0	1	0	1	1	1	0	0	0	0	1	1	1	0
233	0	0	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	1	0	0
234	1	0	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	0
235	1	0	0	0	1	1	0	1	0	1	1	1	0	0	0	0	1	1	1	0
236	0	0	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	1	0	0
237	1	0	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	0
238	1	0	0	0	1	1	0	1	0	1	1	1	0	0	0	0	1	1	1	0
239	0	0	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	1	0	0
240	1	0	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	0
241	0	0	0	0	1	0	0	0	1	1	1	1	1	0	1	0	0	0	1	0
242	0	1	0	0	1	0	0	0	1	1	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0
243	1	1	1	1	0	1	0	1	1	1	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0
244	1	0	0	0	1	1	0	1	0	1	1	1	0	0	0	0	1	1	1	0
245	0	0	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	1	0	0
246	1	0	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	0
247	0	0	0	0	1	0	0	0	1	1	1	1	1	0	1	0	0	0	1	0
248	0	1	0	0	1	0	0	0	1	1	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0
249	1	0	0	0	1	1	0	1	0	1	1	1	0	0	0	0	1	1	1	0
250	0	0	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	1	0	0
251	1	0	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	0
252	1	0	0	0	1	1	0	1	0	1	1	1	0	0	0	0	1	1	1	0
253	0	0	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	1	0	0
254	1	0	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	0
255	1	0	0	0	1	1	0	1	0	1	1	1	0	0	0	0	1	1	1	0

N°	Calidad de la atención																					
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22
1	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3
2	2	4	4	3	2	1	2	2	2	3	1	2	3	2	2	2	2	3	1	2	2	2
3	1	3	4	1	3	3	3	5	5	5	3	3	5	5	5	4	3	3	3	3	4	3
4	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3
5	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3
6	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3
7	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3
8	2	4	4	3	2	1	2	2	2	3	1	2	3	2	2	2	2	3	1	2	2	2
9	4	3	4	3	3	3	3	5	5	5	3	3	5	5	5	4	3	3	3	3	4	3
10	1	3	3	3	1	3	1	3	3	1	3	3	1	1	1	1	3	3	3	2	3	3
11	1	3	3	3	5	5	1	3	3	1	3	3	1	1	1	1	3	3	3	2	3	3
12	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3
13	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3
14	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3
15	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3
16	2	4	4	3	2	1	2	2	2	3	1	2	3	2	2	2	2	3	1	2	2	2
17	4	3	4	3	3	3	3	5	5	5	3	3	5	5	5	4	3	3	3	3	4	3
18	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3
19	2	4	4	3	2	1	2	2	2	3	1	2	3	2	2	2	2	3	1	2	2	2
20	4	3	1	1	3	3	1	5	5	1	1	1	1	1	5	1	3	3	1	3	4	3
21	1	3	3	3	1	3	1	3	3	1	3	3	1	1	1	1	3	3	3	2	3	3
22	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3
23	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3
24	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3
25	2	4	4	3	2	1	2	2	2	3	1	2	3	2	2	2	2	3	1	2	2	2
26	4	3	4	3	3	3	3	5	5	5	3	3	5	5	5	4	3	3	3	3	4	3
27	1	3	3	3	1	3	1	3	3	1	3	3	1	1	1	1	3	3	3	2	3	3
28	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3
29	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3
30	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3
31	4	3	4	3	3	3	3	5	5	5	3	3	5	5	5	4	3	3	3	3	4	3
32	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3
33	2	4	4	3	2	1	2	2	2	3	1	2	3	2	2	2	2	3	1	2	2	2
34	4	3	4	3	3	3	3	5	5	5	3	3	5	5	5	4	3	3	3	3	4	3
35	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3

36	2	4	4	3	2	1	2	2	2	3	1	2	3	2	2	2	2	3	1	2	2	2
37	4	3	4	3	3	3	3	5	5	5	3	3	5	5	5	4	3	3	3	3	4	3
38	1	3	3	3	1	3	1	3	3	1	3	3	1	1	1	1	3	3	3	2	3	3
39	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3
40	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3
41	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3
42	2	4	4	3	2	1	2	2	2	3	1	2	3	2	2	2	2	3	1	2	2	2
43	4	3	4	3	3	3	3	5	5	5	3	3	5	5	5	4	3	3	3	3	4	3
44	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3
45	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3
46	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3
47	2	4	4	3	2	1	2	2	2	3	1	2	3	2	2	2	2	3	1	2	2	2
48	4	3	4	3	3	3	3	5	5	5	3	3	5	5	5	4	3	3	3	3	4	3
49	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3
50	2	4	4	3	2	1	2	2	2	3	1	2	3	2	2	2	2	3	1	2	2	2
51	4	3	4	3	3	3	3	5	5	5	3	3	5	5	5	4	3	3	3	3	4	3
52	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3
53	2	4	4	3	2	1	2	2	2	3	1	2	3	2	2	2	2	3	1	2	2	2
54	4	3	4	3	3	3	3	5	5	5	3	3	5	5	5	4	3	3	3	3	4	3
55	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3
56	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3
57	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3
58	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3
59	2	4	4	3	2	1	2	2	2	3	1	2	3	2	2	2	2	3	1	2	2	2
60	4	3	4	3	3	3	3	5	5	5	3	3	5	5	5	4	3	3	3	3	4	3
61	1	3	3	3	1	3	1	3	3	1	3	3	1	1	1	1	3	3	3	2	3	3
62	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3
63	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3
64	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3
65	4	3	4	3	3	3	3	5	5	5	3	3	5	5	5	4	3	3	3	3	4	3
66	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3
67	2	4	4	3	2	1	2	2	2	3	1	2	3	2	2	2	2	3	1	2	2	2
68	4	3	4	3	3	3	3	5	5	5	3	3	5	5	5	4	3	3	3	3	4	3
69	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3
70	2	4	4	3	2	1	2	2	2	3	1	2	3	2	2	2	2	3	1	2	2	2
71	4	3	4	3	3	3	3	5	5	5	3	3	5	5	5	4	3	3	3	3	4	3
72	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3
73	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3
74	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3

75	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3
76	2	4	4	3	2	1	2	2	2	3	1	2	3	2	2	2	2	3	1	2	2	2
77	4	3	4	3	3	3	3	5	5	5	3	3	5	5	5	4	3	3	3	3	4	3
78	1	3	3	3	1	3	1	3	3	1	3	3	1	1	1	1	3	3	3	2	3	3
79	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3
80	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3
81	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3
82	4	3	4	3	3	3	3	5	5	5	3	3	5	5	5	4	3	3	3	3	4	3
83	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3
84	2	4	4	3	2	1	2	2	2	3	1	2	3	2	2	2	2	3	1	2	2	2
85	4	3	4	3	3	3	3	5	5	5	3	3	5	5	5	4	3	3	3	3	4	3
86	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3
87	2	4	4	3	2	1	2	2	2	3	1	2	3	2	2	2	2	3	1	2	2	2
88	4	3	4	3	3	3	3	5	5	5	3	3	5	5	5	4	3	3	3	3	4	3
89	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3
90	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3
91	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3
92	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3
93	2	4	4	3	2	1	2	2	2	3	1	2	3	2	2	2	2	3	1	2	2	2
94	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3
95	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3
96	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3
97	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3
98	2	4	4	3	2	1	2	2	2	3	1	2	3	2	2	2	2	3	1	2	2	2
99	4	3	4	3	3	3	3	5	5	5	3	3	5	5	5	4	3	3	3	3	4	3
100	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3
101	2	4	4	3	2	1	2	2	2	3	1	2	3	2	2	2	2	3	1	2	2	2
102	4	3	4	3	3	3	3	5	5	5	3	3	5	5	5	4	3	3	3	3	4	3
103	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3
104	2	4	4	3	2	1	2	2	2	3	1	2	3	2	2	2	2	3	1	2	2	2
105	4	3	4	3	3	3	3	5	5	5	3	3	5	5	5	4	3	3	3	3	4	3
106	1	3	3	3	1	3	1	3	3	1	3	3	1	1	1	1	3	3	3	2	3	3
107	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3
108	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3
109	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3
110	2	4	4	3	2	1	2	2	2	3	1	2	3	2	2	2	2	3	1	2	2	2
111	4	3	4	3	3	3	3	5	5	5	3	3	5	5	5	4	3	3	3	3	4	3
112	1	3	3	3	1	3	1	3	3	1	3	3	1	1	1	1	3	3	3	2	3	3
113	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3

114	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3
115	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3
116	4	3	4	3	3	3	3	5	5	5	3	3	5	5	5	4	3	3	3	3	4	3
117	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3
118	2	4	4	3	2	1	2	2	2	3	1	2	3	2	2	2	2	3	1	2	2	2
119	4	3	4	3	3	3	3	5	5	5	3	3	5	5	5	4	3	3	3	3	4	3
120	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3
121	2	4	4	3	2	1	2	2	2	3	1	2	3	2	2	2	2	3	1	2	2	2
122	4	3	4	3	3	3	3	5	5	5	3	3	5	5	5	4	3	3	3	3	4	3
123	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3
124	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3
125	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3
126	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3
127	2	4	4	3	2	1	2	2	2	3	1	2	3	2	2	2	2	3	1	2	2	2
128	4	3	4	3	3	3	3	5	5	5	3	3	5	5	5	4	3	3	3	3	4	3
129	1	3	3	3	1	3	1	3	3	1	3	3	1	1	1	1	3	3	3	2	3	3
130	1	3	3	3	5	5	1	3	3	1	3	3	1	1	1	1	3	3	3	2	3	3
131	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3
132	2	4	4	3	2	1	2	2	2	3	1	2	3	2	2	2	2	3	1	2	2	2
133	4	3	4	3	3	3	3	5	5	5	3	3	5	5	5	4	3	3	3	3	4	3
134	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3
135	2	4	4	3	2	1	2	2	2	3	1	2	3	2	2	2	2	3	1	2	2	2
136	4	3	4	3	3	3	3	5	5	5	3	3	5	5	5	4	3	3	3	3	4	3
137	2	4	4	3	2	1	2	2	2	3	1	2	3	2	2	2	2	3	1	2	2	2
138	4	3	4	3	3	3	3	5	5	5	3	3	5	5	5	4	3	3	3	3	4	3
139	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3
140	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3
141	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3
142	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3
143	2	4	4	3	2	1	2	2	2	3	1	2	3	2	2	2	2	3	1	2	2	2
144	4	3	4	3	3	3	3	5	5	5	3	3	5	5	5	4	3	3	3	3	4	3
145	1	3	3	3	1	3	1	3	3	1	3	3	1	1	1	1	3	3	3	2	3	3
146	1	3	3	3	5	5	1	3	3	1	3	3	1	1	1	1	3	3	3	2	3	3
147	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3
148	2	4	4	3	2	1	2	2	2	3	1	2	3	2	2	2	2	3	1	2	2	2
149	4	3	4	3	3	3	3	5	5	5	3	3	5	5	5	4	3	3	3	3	4	3
150	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3
151	2	4	4	3	2	1	2	2	2	3	1	2	3	2	2	2	2	3	1	2	2	2
152	4	3	4	3	3	3	3	5	5	5	3	3	5	5	5	4	3	3	3	3	4	3

153	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3
154	2	4	4	3	2	1	2	2	2	3	1	2	3	2	2	2	2	3	1	2	2	2
155	4	3	4	3	3	3	3	5	5	5	3	3	5	5	5	4	3	3	3	3	4	3
156	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3
157	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3
158	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3
159	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3
160	2	4	4	3	2	1	2	2	2	3	1	2	3	2	2	2	2	3	1	2	2	2
161	4	3	4	3	3	3	3	5	5	5	3	3	5	5	5	4	3	3	3	3	4	3
162	1	3	3	3	1	3	1	3	3	1	3	3	1	1	1	1	3	3	3	2	3	3
163	1	3	3	3	5	5	1	3	3	1	3	3	1	1	1	1	3	3	3	2	3	3
164	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3
165	2	4	4	3	2	1	2	2	2	3	1	2	3	2	2	2	2	3	1	2	2	2
166	4	3	4	3	3	3	3	5	5	5	3	3	5	5	5	4	3	3	3	3	4	3
167	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3
168	2	4	4	3	2	1	2	2	2	3	1	2	3	2	2	2	2	3	1	2	2	2
169	4	3	4	3	3	3	3	5	5	5	3	3	5	5	5	4	3	3	3	3	4	3
170	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3
171	2	4	4	3	2	1	2	2	2	3	1	2	3	2	2	2	2	3	1	2	2	2
172	4	3	4	3	3	3	3	5	5	5	3	3	5	5	5	4	3	3	3	3	4	3
173	1	3	3	3	1	3	1	3	3	1	3	3	1	1	1	1	3	3	3	2	3	3
174	1	3	3	3	5	5	1	3	3	1	3	3	1	1	1	1	3	3	3	2	3	3
175	4	3	5	3	4	5	5	4	3	3	3	5	3	3	5	5	3	4	2	3	4	3
176	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3
177	2	4	4	3	2	1	2	2	2	3	1	2	3	2	2	2	2	3	1	2	2	2
178	4	3	4	3	3	3	3	5	5	5	3	3	5	5	5	4	3	3	3	3	4	3
179	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3
180	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3
181	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3
182	2	4	4	3	2	1	2	2	2	3	1	2	3	2	2	2	2	3	1	2	2	2
183	4	3	4	3	3	3	3	5	5	5	3	3	5	5	5	4	3	3	3	3	4	3
184	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3
185	2	4	4	3	2	1	2	2	2	3	1	2	3	2	2	2	2	3	1	2	2	2
186	4	3	4	3	3	3	3	5	5	5	3	3	5	5	5	4	3	3	3	3	4	3
187	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3
188	2	4	4	3	2	1	2	2	2	3	1	2	3	2	2	2	2	3	1	2	2	2
189	4	3	4	3	3	3	3	5	5	5	3	3	5	5	5	4	3	3	3	3	4	3
190	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3
191	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3

192	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3
193	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3
194	2	4	4	3	2	1	2	2	2	3	1	2	3	2	2	2	2	3	1	2	2	2
195	4	3	4	3	3	3	3	5	5	5	3	3	5	5	5	4	3	3	3	3	4	3
196	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3
197	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3
198	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3
199	2	4	4	3	2	1	2	2	2	3	1	2	3	2	2	2	2	3	1	2	2	2
200	4	3	4	3	3	3	3	5	5	5	3	3	5	5	5	4	3	3	3	3	4	3
201	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3
202	2	4	4	3	2	1	2	2	2	3	1	2	3	2	2	2	2	3	1	2	2	2
203	4	3	4	3	3	3	3	5	5	5	3	3	5	5	5	4	3	3	3	3	4	3
204	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3
205	2	4	4	3	2	1	2	2	2	3	1	2	3	2	2	2	2	3	1	2	2	2
206	4	3	4	3	3	3	3	5	5	5	3	3	5	5	5	4	3	3	3	3	4	3
207	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3
208	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3
209	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3
210	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3
211	2	4	4	3	2	1	2	2	2	3	1	2	3	2	2	2	2	3	1	2	2	2
212	4	3	4	3	3	3	3	5	5	5	3	3	5	5	5	4	3	3	3	3	4	3
213	1	3	3	3	1	3	1	3	3	1	3	3	1	1	1	1	3	3	3	2	3	3
214	1	3	3	3	5	5	1	3	3	1	3	3	1	1	1	1	3	3	3	2	3	3
215	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3
216	2	4	4	3	2	1	2	2	2	3	1	2	3	2	2	2	2	3	1	2	2	2
217	4	3	4	3	3	3	3	5	5	5	3	3	5	5	5	4	3	3	3	3	4	3
218	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3
219	2	4	4	3	2	1	2	2	2	3	1	2	3	2	2	2	2	3	1	2	2	2
220	4	3	4	3	3	3	3	5	5	5	3	3	5	5	5	4	3	3	3	3	4	3
221	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3
222	2	4	4	3	2	1	2	2	2	3	1	2	3	2	2	2	2	3	1	2	2	2
223	4	3	4	3	3	3	3	5	5	5	3	3	5	5	5	4	3	3	3	3	4	3
224	1	3	3	3	1	3	1	3	3	1	3	3	1	1	1	1	3	3	3	2	3	3
225	1	3	3	3	5	5	1	3	3	1	3	3	1	1	1	1	3	3	3	2	3	3
226	4	3	5	3	4	5	5	4	3	3	3	5	3	3	5	5	3	4	2	3	4	3
227	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3
228	2	4	4	3	2	1	2	2	2	3	1	2	3	2	2	2	2	3	1	2	2	2
229	4	3	4	3	3	3	3	5	5	5	3	3	5	5	5	4	3	3	3	3	4	3
230	1	3	3	3	1	3	1	3	3	1	3	3	1	1	1	1	3	3	3	2	3	3

231	1	3	3	3	5	5	1	3	3	1	3	3	1	1	1	1	3	3	3	2	3	3
232	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3
233	2	4	4	3	2	1	2	2	2	3	1	2	3	2	2	2	2	3	1	2	2	2
234	4	3	4	3	3	3	3	5	5	5	3	3	5	5	5	4	3	3	3	3	4	3
235	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3
236	2	4	4	3	2	1	2	2	2	3	1	2	3	2	2	2	2	3	1	2	2	2
237	4	3	4	3	3	3	3	5	5	5	3	3	5	5	5	4	3	3	3	3	4	3
238	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3
239	2	4	4	3	2	1	2	2	2	3	1	2	3	2	2	2	2	3	1	2	2	2
240	4	3	4	3	3	3	3	5	5	5	3	3	5	5	5	4	3	3	3	3	4	3
241	1	3	3	3	1	3	1	3	3	1	3	3	1	1	1	1	3	3	3	2	3	3
242	1	3	3	3	5	5	1	3	3	1	3	3	1	1	1	1	3	3	3	2	3	3
243	4	3	5	3	4	5	5	4	3	3	3	5	3	3	5	5	3	4	2	3	4	3
244	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3
245	2	4	4	3	2	1	2	2	2	3	1	2	3	2	2	2	2	3	1	2	2	2
246	4	3	4	3	3	3	3	5	5	5	3	3	5	5	5	4	3	3	3	3	4	3
247	1	3	3	3	1	3	1	3	3	1	3	3	1	1	1	1	3	3	3	2	3	3
248	1	3	3	3	5	5	1	3	3	1	3	3	1	1	1	1	3	3	3	2	3	3
249	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3
250	2	4	4	3	2	1	2	2	2	3	1	2	3	2	2	2	2	3	1	2	2	2
251	4	3	4	3	3	3	3	5	5	5	3	3	5	5	5	4	3	3	3	3	4	3
252	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3
253	2	4	4	3	2	1	2	2	2	3	1	2	3	2	2	2	2	3	1	2	2	2
254	4	3	4	3	3	3	3	5	5	5	3	3	5	5	5	4	3	3	3	3	4	3
255	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3
256	2	4	4	3	2	1	2	2	2	3	1	2	3	2	2	2	2	3	1	2	2	2
257	4	3	4	3	3	3	3	5	5	5	3	3	5	5	5	4	3	3	3	3	4	3
258	1	3	3	3	1	3	1	3	3	1	3	3	1	1	1	1	3	3	3	2	3	3
259	1	3	3	3	5	5	1	3	3	1	3	3	1	1	1	1	3	3	3	2	3	3
260	4	3	5	3	4	5	5	4	3	3	3	5	3	3	5	5	3	4	2	3	4	3
261	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3
262	2	4	4	3	2	1	2	2	2	3	1	2	3	2	2	2	2	3	1	2	2	2
263	4	3	4	3	3	3	3	5	5	5	3	3	5	5	5	4	3	3	3	3	4	3
264	1	3	3	3	1	3	1	3	3	1	3	3	1	1	1	1	3	3	3	2	3	3
265	1	3	3	3	5	5	1	3	3	1	3	3	1	1	1	1	3	3	3	2	3	3
266	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3
267	2	4	4	3	2	1	2	2	2	3	1	2	3	2	2	2	2	3	1	2	2	2
268	4	3	4	3	3	3	3	5	5	5	3	3	5	5	5	4	3	3	3	3	4	3
269	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3

270	2	4	4	3	2	1	2	2	2	3	1	2	3	2	2	2	3	1	2	2	2	
271	4	3	4	3	3	3	3	5	5	5	3	3	5	5	5	4	3	3	3	3	4	3
272	2	4	4	3	2	1	2	2	2	3	1	2	3	2	2	2	3	1	2	2	2	
273	4	3	4	3	3	3	3	5	5	5	3	3	5	5	5	4	3	3	3	3	4	3
274	1	3	3	3	1	3	1	3	3	1	3	3	1	1	1	1	3	3	3	2	3	3
275	1	3	3	3	5	5	1	3	3	1	3	3	1	1	1	1	3	3	3	2	3	3
276	4	3	5	3	4	5	5	4	3	3	3	5	3	3	5	5	3	4	2	3	4	3
277	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3
278	2	4	4	3	2	1	2	2	2	3	1	2	3	2	2	2	3	1	2	2	2	
279	4	3	4	3	3	3	3	5	5	5	3	3	5	5	5	4	3	3	3	3	4	3
280	1	3	3	3	1	3	1	3	3	1	3	3	1	1	1	1	3	3	3	2	3	3
281	1	3	3	3	5	5	1	3	3	1	3	3	1	1	1	1	3	3	3	2	3	3
282	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3
283	2	4	4	3	2	1	2	2	2	3	1	2	3	2	2	2	3	1	2	2	2	
284	4	3	4	3	3	3	3	5	5	5	3	3	5	5	5	4	3	3	3	3	4	3
285	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3
286	2	4	4	3	2	1	2	2	2	3	1	2	3	2	2	2	3	1	2	2	2	
287	4	3	4	3	3	3	3	5	5	5	3	3	5	5	5	4	3	3	3	3	4	3
288	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3
289	2	4	4	3	2	1	2	2	2	3	1	2	3	2	2	2	3	1	2	2	2	
290	4	3	4	3	3	3	3	5	5	5	3	3	5	5	5	4	3	3	3	3	4	3
291	1	3	3	3	1	3	1	3	3	1	3	3	1	1	1	1	3	3	3	2	3	3
292	1	3	3	3	5	5	1	3	3	1	3	3	1	1	1	1	3	3	3	2	3	3

CONFIABILIDAD CUESTIONARIO DICOTOMICO SATISFACCION DEL
PACIENTE

SUJETOS	A1	A2	A3	A4	A5	A6	A7	A8	A9	A10	A11	A12	A13	A14	A15	A16	A17	A18	A19	A20
1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
3	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	1	0	1	0	0	0	0	1	0
4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
5	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
6	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
7	1	1	1	0	0	1	1	1	0	0	1	1	1	0	0	1	1	1	0	0
8	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0
9	1	0	1	0	0	1	0	1	0	0	1	0	1	0	0	1	0	1	0	0
10	1	0	0	1	1	1	0	0	1	1	1	0	0	1	1	1	0	0	1	1
11	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
12	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
13	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
14	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0
15	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
16	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	1	0	1
17	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
18	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
19	1	1	1	0	0	1	1	1	0	0	1	1	1	0	0	1	1	1	0	0
20	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0
21	1	0	1	0	0	1	0	1	0	0	1	0	1	0	0	1	0	1	0	0
22	1	0	0	1	1	1	0	0	1	1	1	0	0	1	1	1	0	0	1	1
23	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
24	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
25	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
26	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0
27	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
28	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	1	0	1
29	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
30	1	1	1	0	0	1	1	1	0	0	1	1	1	0	0	1	1	1	0	0
p	0.23	0.10	0.17	0.23	0.30	0.23	0.10	0.17	0.23	0.30	0.23	0.13	0.17	0.23	0.30	0.23	0.10	0.23	0.23	0.30
q	0.77	0.90	0.83	0.77	0.70	0.77	0.90	0.83	0.77	0.70	0.77	0.87	0.83	0.77	0.70	0.77	0.90	0.77	0.77	0.70
p*q	0.18	0.09	0.14	0.18	0.21	0.18	0.09	0.14	0.18	0.21	0.18	0.12	0.14	0.18	0.21	0.18	0.09	0.18	0.18	0.21

o	Calidad de la atención PILOTO																					
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22
1	1	2	3	2	2	2	3	4	3	3	3	3	3	3	1	1	1	1	3	3	2	2
2	3	3	5	5	5	4	2	2	2	3	1	2	3	2	1	1	1	1	3	3	3	2
3	3	3	1	1	1	1	3	5	5	5	3	3	5	5	3	3	3	4	3	3	3	3
4	3	3	1	1	1	1	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3
5	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3
6	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3
7	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	1	3
8	3	3	3	3	3	4	2	2	2	3	1	2	3	2	5	5	5	4	3	3	3	2
9	4	3	4	3	3	3	3	5	5	5	3	3	5	5	5	4	3	3	3	3	4	3
10	1	3	3	3	1	3	1	3	3	1	3	3	1	1	1	1	3	3	3	2	3	3
11	1	3	3	3	5	5	1	3	3	1	3	3	1	1	1	1	3	3	3	2	3	3
12	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3
13	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3
14	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3
15	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3
16	2	4	4	3	2	1	2	2	2	3	1	2	3	2	2	2	2	3	1	2	2	2
17	4	3	4	3	3	3	3	5	5	5	3	3	5	5	5	4	3	3	3	3	4	3
18	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3
19	2	4	4	3	2	1	2	2	2	3	1	2	3	2	2	2	2	3	1	2	2	2
20	4	3	1	1	3	3	1	5	5	1	1	1	1	1	5	1	3	3	1	3	4	3
21	1	3	3	3	1	3	1	3	3	1	3	3	1	1	1	1	3	3	3	2	3	3
22	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3
23	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3
24	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3
25	2	4	4	3	2	1	2	2	2	3	1	2	3	2	2	2	2	3	1	2	2	2
26	4	3	4	3	3	3	3	5	5	5	3	3	5	5	5	4	3	3	3	3	4	3
27	1	3	3	3	1	3	1	3	3	1	3	3	1	1	1	1	3	3	3	2	3	3
28	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3
29	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3
30	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3