



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

## **ESCUELA DE POSGRADO**

### **PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

Calidad de atención y satisfacción del usuario del área de farmacia  
del Hospital Rural Nueva Cajamarca, 2021

#### **TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**

Maestro en Gestión de los Servicios de la Salud

#### **AUTOR:**

Cortez Cotrina, Juan Carlos ([ORCID: 0000-0002-6152-5906](https://orcid.org/0000-0002-6152-5906))

#### **ASESORA:**

Dra. Cajan Villanueva, Marina ([ORCID: 0000-0002-1559-4556](https://orcid.org/0000-0002-1559-4556))

#### **LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Calidad de las prestaciones asistenciales  
y gestión del riesgo en salud

**TARAPOTO – PERÚ**

**2021**

## Dedicatoria

A mi familia por brindarme su apoyo constante en mi vida personal y profesional.

Juan

## **Agradecimiento**

A la Dra. Cajan Villanueva, Marina por contribuir en nuestra formación profesional, guiándonos permanentemente para la culminación del presente estudio.

El autor

## Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria .....	ii
Agradecimiento .....	iii
Índice de figuras .....	vi
Resumen .....	vii
Abstract .....	viii
I.INTRODUCCIÓN .....	1
II.MARCO TEÓRICO.....	4
III.METODOLOGÍA.....	23
3.1.Tipo y diseño de investigación .....	23
3.2.Variables y Operacionalización .....	23
3.3.Población (criterios de selección) muestra y muestreo y unidad de analisis..	23
3.4.Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad .....	24
3.5.Procedimientos.....	27
3.6.Métodos de análisis de datos .....	27
3.7.Aspectos éticos .....	28
IV.RESULTADOS.....	29
V.DISCUSIÓN .....	34
VI.CONCLUSIONES .....	39
VII.RECOMENDACIONES .....	40
REFERENCIAS.....	41
ANEXOS .....	46

## Índice de tablas

<b>Tabla 1.</b>	Nivel de calidad de atención del área de farmacia del Hospital Rural Nueva Cajamarca, 2021.....	22
<b>Tabla 2.</b>	Nivel de satisfacción a usuarios del área de farmacia del Hospital Rural Nueva Cajamarca, 2021.....	23
<b>Tabla 3.</b>	Prueba de normalidad.....	24
<b>Tabla 4.</b>	Relación entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario del área de farmacia del Hospital Rural Nueva Cajamarca, 2021.....	26

## Índice de figuras

<b>Figura 1.</b> Diagrama de dispersión entre la calidad de atención y la satisfacción a usuarios.....	27
--	----

## Resumen

La investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario del área de farmacia del Hospital Rural Nueva Cajamarca, 2021. La investigación fue tipo básica, diseño no experimental, transversal y descriptivo correlacional, cuya población fue de 16 534 y muestra fue de 242 usuarios, la técnica de recolección de datos fue la encuesta y como instrumento el cuestionario, los resultados determinaron que el nivel de calidad de atención muestra un nivel medio en 38 %. Asimismo, el nivel de satisfacción del usuario tiene un nivel bajo en 48 %. Concluyendo que existe relación entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario del área de farmacia del Hospital Rural Nueva Cajamarca, 2021, debido a que el coeficiente de correlación de Spearman obtuvo un valor de 0, 969 que indica una correlación positiva muy alta y el nivel de significancia bilateral es igual a 0,000 y este valor es menor a 0.05.

Palabras clave: Calidad, satisfacción, usuario.

## **Abstract**

The objective of the research was to determine the relationship between the quality of care and user satisfaction in the pharmacy area of the Nueva Cajamarca Rural Hospital, 2021. The research was basic type, non-experimental, cross-sectional and descriptive correlational design, whose population was 16 534 and the sample was 242 users, the data collection technique was the survey and the questionnaire as an instrument, the results determined that the level of quality of care shows an average level of 38%. Likewise, the level of user satisfaction is low at 48%. Concluding that there is a relationship between the quality of care and user satisfaction in the pharmacy area of the Nueva Cajamarca Rural Hospital, 2021, because the Spearman correlation coefficient obtained a value of 0.969 which indicates a high positive correlation and the The bilateral significance level is equal to 0.000 and this value is less than 0.05.

Keywords: Quality, satisfaction, user.



## I. INTRODUCCIÓN

A nivel mundial, la salud es probablemente uno de los roles o temas de más relevancia en lo que concierne a la calidad de vida. En todos los países y Europa que vienen presentando o se encuentran en un gran nivel de desarrollo, donde la salud está siendo afectado por la globalización, pero que aún no se ha visto resuelto por la escasa accesibilidad en cuanto a las zonas marginadas a este nuevo mundo en el que nos encontramos.

Actualmente la calidad de los servicios de salud, cada vez más logra alcanzar gran magnitud, esto debido a la autonomía en el que el usuario tiene como derecho o espera recibir una atención que sea de calidad, en relación con su expectativa, permitiéndolo dar su apreciación, opinión y al mismo tiempo juicio de la asistencia que ha recibido por parte de los encargados en prestar servicios de salud.

Se considera que la mala atención es la falta o el buen acceso a servicios con respecto a salud, conllevando a que no se tenga todos los equipos, personal necesario para que la atención sea la óptima, se satisfaga las necesidades del cliente, este se sienta satisfecho y se brinde una buena imagen ante la sociedad. (Banco interamericano de desarrollo, 2018)

En el Perú, la salud pública en la actualidad exhibe una indiscutible deficiencia en lo que concierne a la calidad de servicio en las atenciones que brinda en las unidades de los servicios de emergencia. Según Diario Gestión (2016), la Superintendencia Nacional de Salud (SUSALUD) advirtió que los reclamos que se vienen generando en los centros de salud presentan un incremento de hasta un 50% el mismo que percibía claramente una sensación o impresión de insatisfacción, por parte de los usuarios netamente externos de los centros de salud pública.

Considerando con lo que dice el Diario Gestión (2016), el 77.7% de quejas y consultas procede de los centros de salud estatales como es del Minsa, debido a factores de tiempo o demoras en la atención, poco personal para atender tanta demanda del usuario, generando malestares, quejas evidenciado en los libros de reclamaciones y denuncias públicas a las instituciones y personal que labora ahí, perjudicando la imagen que se proyecta ante la sociedad.

Normalmente en la farmacia del Hospital Rural Nueva Cajamarca, se evidencia que el usuario está insatisfecho, debido a que no se le atiende de la manera adecuada, se ve deficiencias por falta de vocación del personal o por el asunto de contar con el poco personal ante la alta demanda, el mismo que se da con tiempos prolongados de espera del paciente o reprogramaciones de sus entregas de medicamentos, el usuario muestra incomodidades y al mismo tiempo quejas en los cuales no tienen buena percepción con respecto al hospital.

Al mismo tiempo no se percibe o existe buena atención, en lo que concierne a la rapidez en la atención de cliente (tiempo de espera) resultan ser muy extensos o prolongados. Por su parte, el trato por parte del personal, especialmente a los que hacen referencia al personal administrativo y el de enfermería, vienen siendo inadecuados, los mismo que no brindan una buena información y al mismo tiempo específica (sobre horarios, servicios y requisitos administrativos).

En la investigación se formuló como **problema general: ¿Cuál es la relación entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario del área de farmacia del Hospital Rural Nueva Cajamarca, 2021?** Y como **problemas específicos: ¿Cuál es el nivel de calidad de atención del área de farmacia del Hospital Rural Nueva Cajamarca, 2021? ¿Cuál es el nivel de satisfacción de los usuarios de farmacia del Hospital Rural Nueva Cajamarca, 2021?**

La investigación fue **conveniente** porque permitió a la institución y propiamente al área de farmacia mejorar sustancialmente su servicio, así como también admite medir el nivel de satisfacción con relación a la atención del área específico, conllevando a la obtención de información que consienta tomar o tener en cuenta mejoras por el bien de la imagen institucional por parte de la organización, en cuanto a la **relevancia social**, constituyó un reconocimiento del nivel de importancia en cuanto a la perspectiva del usuario o paciente, el mismo que se convierte en la razón del espacio o área de farmacia del Hospital Rural Nueva Cajamarca, de manera que sienta que la institución no solamente quiere cubrir los aspectos específicos de la calidad, sino también cubrir los

requerimientos y exigencias humanas que necesitan cada uno de los usuarios. Respecto **al valor teórico**, permitió tener en cuenta a los profesionales en salud todo lo concerniente a la importancia de la calidad de atención y a la satisfacción de los usuarios, además de justificarse en normativas y conceptos de autores por cada variable de estudio, así mismo en las **implicancias prácticas**: Contribuyó al mejor discernimiento científico del profesional con respecto en farmacia, así mismo porque permitió conocer a mayor detalle el origen del porque disminuye o baja la calidad de atención de los usuarios que asisten al área de farmacia de la institución. Del mismo modo de algunos factores o elementos que influyen en la complejidad o dificultad de la atención del paciente, la pesquisa o información contribuyó con la mejora constante de la institución en cuanto a la toma de decisiones y al mismo tiempo de la organización de todas y cada una de las actividades y por último en la **utilidad metodológica**, se usó el método de investigación descriptivo el mismo que contó con un enfoque cuantitativo.

De acuerdo con la problemática planteada se formuló los siguientes objetivos, Objetivo general: Determinar la relación entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario del área de farmacia del Hospital Rural Nueva Cajamarca, 2021. Entre los objetivos específicos: Identificar el nivel de calidad de atención del área de farmacia del Hospital Rural Nueva Cajamarca, 2021. Identificar el nivel de satisfacción de los usuarios de farmacia del Hospital Rural Nueva Cajamarca, 2021.

Finalmente se presenta las hipótesis, teniendo como Hipótesis general: Existe relación entre la calidad de atención y la satisfacción a usuarios del área de farmacia del Hospital Rural Nueva Cajamarca, 2021 y como hipótesis específicas: H1: El nivel de calidad de atención del área de farmacia del Hospital Rural Nueva Cajamarca, 2021, es medio. H2: El nivel de satisfacción de los usuarios de farmacia del Hospital Rural Nueva Cajamarca, 2021, es medio.

## II. MARCO TEÓRICO

En cuanto a los antecedentes se tuvo a los siguientes: Hinojoza, G. (2017). *Satisfacción del paciente y su relación con la atención de enfermería en las unidades quirúrgicas en el Hospital del Instituto de Seguridad Social de Ambato de Junio a Setiembre del 2015*. (artículo científico). Universidad Regional Autónoma de Los Andes, Ambato, Ecuador. El tipo de investigación fue básico, de diseño no experimental, la población y muestra fue de 100, la técnica fue ha sido la encuesta y el instrumento fue el cuestionario. Concluyó que, la atención que ofrece o brinda todo aquel personal del área de enfermería en el Hospital del IESS Ambato, según los resultados obtenido por parte de las encuestas que han sido realizadas a todos los usuarios, es regular, por el motivo que son estos mismos los que determinan o establecen el tipo de calidad de atención que recibieron en su estancia en el centro. Es por esto y según los datos observados con relación al tema de la presente investigación, nos dan información de primera mano la existencia de muchas falencias como: falta de interés para apoyar a sus necesidades y problemas independientes, que son relacionados con la falta de cordialidad, y en ciertos momentos la falta de información acerca de los procesos.

Maggi, W. (2018). *Evaluación de la calidad de la atención en relación con la satisfacción de los usuarios de los servicios de emergencia pediátrica Hospital General de Milagro*. (artículo científico). Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, Guayaquil, Ecuador. El tipo de investigación ha sido transversal analítico, de diseño no experimental, con población de 4 950, la muestra fue 165, la técnica ha sido la encuesta y el instrumento empleado ha sido el cuestionario. Concluyó que, conforme a la revisión y el respectivo análisis en cuanto a la fundamentación de todas las bases teóricas, los hospitales que vienen siendo orientados al sector salud y estos mismos sean públicos, se verán en la obligación de realizar todas aquellas gestiones que vienen a ser necesarias en el ámbito interno. Todo esto con el único propósito de poder brindar un mejor servicio y al mismo tiempo que sea de excelencia, sin dejar de lado el elemento del tiempo, mismo que es primordial para que esta entidad pueda brindar un cierto nivel de satisfacción

para con las necesidades que suelen afrontar todos los usuarios que asisten al mismo ente.

Aliaga, S. y Alca, N. (2020), *Gestión administrativa y atención de partos humanizados en un hospital nacional de Lima*. (artículo científico) Universidad César Vallejo, Lima, Perú. Tipo estudio cuantitativo, descriptivo, causal y transversal, la población de 117 pacientes y una muestra de 90 pacientes, técnica la encuesta y el instrumento el cuestionario, concluyó que Concluyó que, en algunas partes o fases cuando se dio inicio del presente proyecto se logró encontrar bajos niveles de satisfacción en lo que concierne o el cual está dirigido al personal de enfermería. Es por este motivo que se dio el inicio a la cierta preocupación por parte de las autoridades del hospital, los mismo que pusieron un poco más de importancia ante este problema. Es por esto que gracias al buen diseño de las directrices se pudo ayudar a mejorar notablemente el trabajo y por ende el desempeño de todos los empleados que laboran en la entidad.

Además, se citó a Mero, L., Zambrano, M., Bravo, M. (2021), *Satisfacción de los usuarios y la calidad de atención que se brinda en la Unidad de Salud Cuba Libre 24 horas*. (artículo científico). Espacios. Cuba. El tipo fue cuantitativo, diseño no experimental, la población y muestra fue el acervo documentario, la técnica el análisis documental, el instrumento fue la guía de análisis documental. Concluyeron que, en base a los resultados que arrojaron la ejecución del cuestionario, se ha percibido la existencia una relación alta positiva, esto ambas variables, con un coeficiente de correlación de Pearson (0.947), el mismo que difiere que la satisfacción del usuario va a depender mucho del tipo o de la calidad de atención y servicio que se brindara a los pacientes que se encuentran en el área de hospitalización. Porque esto dependerá la buenas o malas críticas por parte de los usuarios hacia el área o en todo caso hacia el hospital en general, y así poder poner más importancia sobre los puntos deficientes que tenga el hospital.

Además, Barrera, A. y Ysuiza, M. (2018), *Gestión administrativa y calidad de atención de la Municipalidad provincial de Alto Amazonas, Loreto 2018*. (artículo científico). Loreto, Perú. Tipo correlacional, de diseño no experimental, con una población 250 trabajadores, y una muestra de 176, la técnica, la encuesta y el instrumento, el cuestionario. Concluyeron de acuerdo con los resultados que se han obtenido de la encuesta y estos mismos, con respecto al objetivo general obtuvieron que el 43.8% presentan o muestran que el personal asistencial se encuentra satisfecho trabajando, así mismo el 31.3% ostenta o difiere el estar totalmente satisfecho, no obstante, se obtuvo que el 25% de los resultados obtenidos, difieren que se encuentran insatisfechos en su centro o área en el cual labora, esto es debido al tipo o manera de enfoque que le da el personal asistencial. Por lo tanto, el sueldo no es coherente según las funciones y responsabilidades del cargo que desempeñaron o de los cuales están bajo su potestad generando así este porcentaje.

Podestá, L. y Maceda, M. (2018). *Calidad percibida del servicio y cultura de seguridad en salud en el personal médico del Hospital II EsSalud Vitarte. Lima, 2017*. (artículo científico). Scileo, Lima, Perú. Tipo descriptivo, diseño no experimental, la población y muestra fue de 124 médicos, la técnica empleada ha sido la encuesta y el instrumento ejecutado el cuestionario. Concluyeron que, gracias a los resultados que se ha obtenido en el cuestionario planteado se han determinado o establecido la existencia de un Coeficiente de Correlación de Spearman positiva moderada y significativa entre ambas variables, siendo el Rho de 0,755. Este resultado se da debido a que, porque el personal médico brinda la atención adecuada y al mismo tiempo apropiada, todas estas atenciones los brinda en instalaciones que brindan las comodidades convenientes para trato de sus males que los aquejan. Es por este motivo que repercute en la satisfacción positiva por parte de los usuarios que hacen uso del hospital mencionado, así mismo la calidad de atención es buena, debido a que consideran que el hospital cuenta con todos los equipos y personal necesario para que brinden un buen servicio, personal capacitado y cortes en todo el proceso de atención y la adecuada capacidad de respuesta ante dudas de los usuarios.

Paredes, C. (2020). *Calidad de atención y satisfacción del usuario externo del centro de salud de zona rural peruana*. (artículo científico). Científica de enfermería, Lima, Perú. Investigación de tipo descriptivo, diseño no experimental, con una población de 240 usuarios y una muestra de 148, la técnica empleada ha sido la encuesta y el instrumento ejecutado el cuestionario. Concluyó que, como se puede apreciar el valor de la prueba estadística Chi cuadrado presenta un  $\chi^2 = 3,842$  = el mismo que cae en la zona de aceptación, de tal manera, entonces podemos indicar que, con un nivel de significación del 0,05, se acepta la hipótesis. El mismo que difiere que la satisfacción del usuario en los centros de salud, dependerá de manera muy sustancial, del tipo de trato o la manera de atención que se brindará al usuario durante su visita o permanencia en el centro de salud. De tal manera, que resultara de suma importancia la debida y correcta atención del usuario para que de esta manera se pueda cumplir con las altas exigencias que demandan los usuarios que son atendidos en el centro, en cuanto a la calidad de atención, es considerada como mala, ya que lo consideran que no estuvo al nivel o expectativas que el cliente lo requería, demoras en todos los proceso, precios no acordes al tipo de servicio brindado, poco personal para atender tanta demanda de clientes, medicamentos escasos y poca capacidad de respuesta por parte de personal técnico y enfermero de la institución.

Asimismo, se citó a Montalvo, S., Estrada, E., Mamani, H. (2020), *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado*. (artículo científico). Universidad Alas Peruanas, Perú. El tipo fue cuantitativo, diseño no experimental, la población de estudio fue conformada por los usuarios, la muestra fue de 152 usuarios, la técnica fue la encuesta y el instrumento el cuestionario. Concluyeron, que en base a los datos obtenidos de la ejecución de del cuestionario, se ha podido encontrar o describir, que existe una relación directa entre ambas variables con un coeficiente de correlación de Spearman (0,564\*\*). Esto debido a que la calidad de atención no se está llevando apropiadamente con lo planeado o

según esperan los usuarios del hospital, el mismo que repercute en la satisfacción por parte del paciente, el cual si bien es cierto satisface básicamente sus necesidades en cuanto gestión sanitaria, pero no en su totalidad o según perspectivas que esperan los usuarios.

Se citó a Burgos, S. y Morocho, T. (2020). *Calidad de atención y satisfacción del cliente* (artículo científico), Universidad Peruana Unión, Perú. Tipo correlacional, no experimental, población y muestra fue de 69 clientes, técnica, la encuesta, instrumento, el cuestionario concluyó que, según a los resultados que se han obtenido en la ejecución de la encuesta, se puede observar la existencia de una relación entre ambas variables, el mismo que explica o discurre que la atención primaria que se le da a los pacientes en el centro de atención, en el cual se está llevando a cabo la presente investigación; posee relación en cuanto a la satisfacción que genera o que percibe el paciente dentro del centro en mención.

En cuanto a la satisfacción del usuario, este tiene un nivel de insatisfecho debido a que el servicio recibido no fue lo esperado de acuerdo a sus expectativas, demoras en el tiempo de atención, el personal no tuvo una adecuada capacidad de respuesta ante las dudas y consultas del cliente, el servicio prestado el cliente no lo tuvo como fiable ni seguro, debido a que no se contó con una atención a tiempo, el personal no tenía todas los implementos y equipos necesarios para atender el usuario, generando que este tenga una mala percepción acerca de la institución.

Considerando a la primera variable **calidad de atención**, para El Ministerio de Salud (2011), menciona que es el grupo o conjunto de diligencias o actividades que se ejecutan y ponen en práctica de la manera más adecuada por las compañías de salud en todo su proceso o procedimiento de atención al usuario.

Es por ello desde el punto de enfoque o de vista técnico y al mismo tiempo humano es importante brindar una adecuada atención al usuario o público en general, para que de esta manera también se pueda alcanzar los efectos



que han sido planteados o anhelados al principio o creación de la empresa los cuales están trazados por el bien del mismo, tanto por los dispenseros como también por todos los usuarios, todo esto en relación a temas de seguridad, eficiencia, eficacia y satisfacción por parte del usuario.

Asimismo, Ruelas y Zuritan (2003), refieren que la calidad de la atención al usuario consiste o radica en la aplicación correcta de la ciencia, como también de la tecnología médica de tal manera que se extienda todos los beneficios a la salud sin aumentar al mismo tiempo todos los riesgos.

Según la International Organization of Standardization (ISO), calidad engloba universalmente la efectividad y eficacia del grupo de operaciones que se ofrecerá por una asistencia o los beneficios obtenidos mediante el análisis del nivel de satisfacción del usuario, en otras palabras, calidad es un servicio brindado de manera empática, asertiva y altamente resolutoria del motivo de asistencia del usuario hacia la prestadora de la asistencia.

Mientras que la Organización Mundial de la Salud (OMS) puntualiza que, calidad de atención de salud es la consecución integral que cada paciente obtiene recibiendo las asistencias, ya sea de tipo diagnóstico como de tipo paliativo, sin ningún tipo de exclusiones y la menor cantidad de complicaciones iatrogénicas, de forma que satisfaga sus necesidades médicas y retorne a su hogar con una buena perspectiva del establecimiento de salud y del profesional que allí labura.

Otro punto de vista lo expone la doctora Palmer reflexionando sobre la calidad en salud como la accesibilidad de prestar asistencias de salud de manera humanitaria y sin distinciones del nivel de atención requerido, con absoluto profesionalismo y con la finalidad de que el paciente quede completamente satisfecho.

Para la Organización Panamericana de la Salud (2001) el debate se encuentra en la conceptualización de calidad en los servicios sanitarios, planteando que esta definición es inherente a las siguientes características:

a. Alto nivel de excelencia profesional, referido al personal capacitado para laborar en un establecimiento o empresa. b. Uso eficiente de los recursos, referido a usar los recursos de manera eficiente y cuando sea necesario. c. Mínimo de riesgos para el paciente, mismo que refiere en brindar seguridad por sobre todas las cosas al paciente. d. Alto grado de satisfacción por parte del paciente, referido a la comodidad y tranquilidad que pueda tener el paciente; y la e. Impacto final en la salud, brindar calidad de atención para ser referencia.

La mejor definición lo tiene de Donabedian (2005), que menciona, que la calidad de atención es lograr beneficios propicios para los pacientes, minimizando los riesgos que puedan poseer.

Es por ello que este accionar incrementará el número total de pacientes con buenas expectativas de los centros de salud y minimizará la desconfianza en la atención médica, que lamentablemente se ha visto empañada durante los últimos años por las recurrentes negligencias que comete el profesional de salud, muchas veces si intención, a veces por el poco plan de acción que ofrece la sala situacional que llena al médico de un exceso de confianza, o casos en los cuales se olvida de su verdadera función sanitaria.

Según Zacarias (2015), la calidad de atención de servicios de salud incrementa la peripecia de lograr mejores resultados en lo que concierne al estado de salud, en base a los saberes técnico-científico y características materiales como también financieras con las que posee el Estado.

Por lo tanto se debe enfocar en completar las necesidades de la población con la mayor asertividad posible y eso nos permitirá desarrollarnos mejor para que existan mejores establecimientos en provincias y la salud deje de ser centralizada, debemos seguir el ejemplo del primer mundo, una nación contenta con su sistema de salud es una nación feliz, un estilo de vida saludable va acompañado del entendimiento de que si te enfermas están los médicos con el instrumental necesario a tu alcance para apoyarte y no

tendrás que hacer grandes gastos en movilidad ni mendigar por la atención sanitaria.

La calidad de atención es importante, según Ruiz (2017), por el motivo de que está íntimamente relacionada a las vidas humanas; por ende, las instituciones gubernamentales tienen la obligación de supervisar el buen proceder de los establecimientos de salud. Brindar seguridad y nivel de satisfacción alto a los pacientes es el objetivo principal para los centros sanitarios, y si un establecimiento no lo contempla así está fracasando como prestadora de servicios de salud.

Al mismo tiempo Rondón (2010) resalta que la calidad de asistencia sanitaria ofrecida a los pacientes es directamente proporcional con la protección de la atención en las diversas especialidades médicas y áreas administrativas del establecimiento, sin discriminación de ninguna índole.

Asimismo, la calidad se relaciona con las aptitudes y accionar del profesional de la salud que laboran en el establecimiento, la cual ofrecerá beneficios que solucionen el requerimiento de atención sanitaria, lo que disminuirá el nivel de complicaciones, y de igual manera desarrollará un ambiente sociocultural saludable para proporcionar asistencia integral, los cuales anhelamos sean de fácil acceso y al mínimo costo para el público en general.

Por otro lado, Ayuso y Begoña (2018), aluden que la eficiencia en la calidad de atención en enfermería debe ser humanista, él menciona que “la mayor función enfermera consiste en ayudar al individuo o enfermo a recuperar la salud o a tener una muerte digna”.

Asimismo, Lirazabal (2014), menciona que la calidad de la atención médica es un problema de alta complejidad debido al involucramiento de varias áreas y procesos que hace que el usuario pueda evaluarse y gran parte de ellos no se cumpla con las expectativas que estos tenían acerca de los servicios brindados. Lamentablemente en los países en vías de desarrollo la corrupción está incrustada en los distintos ministerios, no siendo ajeno el

referente a salud, y estos malos elementos ocasionan que la salud no sea digna ni de calidad, la acción de llenarse los bolsillos con fondos que deberían ser destinados a mejorar el sistema de salud es el cáncer de la sociedad. El paciente bien atendido debe ser el anhelo de las autoridades sanitarias, ejercer los cargos en las distintas especialidades de salud de la mejor manera es una gran virtud, y logrará que la palabra atención médica de calidad sea mejor concebida entre la población, desechando la idea de que el seguro social es un desastre.

Por otro lado, para Córdova (2007), con todo lo relacionado a la noción de calidad y estas que se encuentran en directa relación con el modelo o modo actual socioeconómico, el mismo que juega un rol relevante y de suma importancia tanto en el área de servicios como también en lo que se describe con relación a la productividad primaria, donde el propósito es el tratar de formular propuestas que de alguna manera se puedan optimizar continuamente o ser constante con lo que se viene realizando. Asimismo, otra línea que resulta ser muy importante con referencia a la calidad del servicio que ofrece o brinda, es la satisfacción, el cual se define o conceptualiza como la asociación o conjunto entre lo que anhela recibir el usuario del servicio y la percepción sobre lo que ha adquirido por parte del mismo.

Lograr usuarios satisfechos garantizará que la funcionalidad de la institución siga mejorando conforme se ejerza esta idea de pensamiento, pues el usuario hablará muy bien acerca del servicio prestado y generará una voz común en la sociedad acerca de a qué lugar acudir para atender sus necesidades básicas.

En el campo de la medicina, un paciente bien diagnosticado, tratado y rehabilitado aconsejará a sus pares a acudir al establecimiento que logró genera este sentimiento, claro que la calidad de atención en salud no es independiente de la función estatal dentro de los estamos sanitarios, pues mientras mejores instrumentos se brinden para la atención, esta incrementará su nivel de eficacia.

Además, Fatzer, (2000), clasifica o cataloga el valor de la calidad en tres niveles primordiales y básicos que son: el usuario, que es la personal que recibe el servicio por parte de la entidad prestadora. Producto, es el resultado final de la atención recibida y en función a ello esta sus niveles de satisfacción y por último se tiene a los procesos, que es todo el conducto regular que paso el usuario para ser atendido por el personal de la entidad prestadora de servicio de acuerdo a sus necesidades del usuario.

Por su parte, Gómez (2004), marca o indica la importancia de fundar instrumentos que de alguna manera cumplan con la labor de ofrecer información precisa en relación a la calidad de atención en el área de la salud, pues hasta esta instancia, se prorroga mayormente de la satisfacción del usuario o paciente a un nivel subjetivo, más no de una evaluación objetiva de cómo el soporte nutricional debe cumplir una función importante al plantear la cura y recuperación del paciente. Es importante encontrar la forma de valorar de manera fáctica el concepto de satisfacción, entender que lo que a veces un usuario percibe como calidad no sea lo mismo para su prójimo, es decir, satisfacer las necesidades de salud en ciertos países en vías de desarrollo no es lo mismo que hacerlo en países de primer mundo, las exigencias de distintos individuos no son similares, por ende se debe establecer estamentos universales concerniente a salud, acertar en la manera de operación en todo los lugares del mundo, que no exista conceptos erróneos como el de “salud para pobres” o “salud para ricos”, sino calidad de atención para todos los niveles socioeconómicos.

Donabedian (1995) expone, en su obra acerca de la naturaleza del término calidad, que es un elemento distinto al modelo empresarial, puesto que vendría a ser la perspectiva que el usuario tiene del servicio, lo que lo convierte en el analista más importante de concepto calidad. Es facultad del usuario, como juez y parte, determinar si la asistencia o bien prestado es óptimo para cumplir sus expectativas y satisfacer sus necesidades. No solamente se establece como objetivo la satisfacción temporal del consumidor, sino también la construcción de la fidelidad, la confianza y los

sentimientos positivos, con el fin de asegurar el retorno reiterativo hacia nuestro establecimiento. En consecuencia, calidad también existe en un modelo de empresa con la constante de evaluar los anhelos de los consumidores y descubrir las aspiraciones, en lo que respecta a lo individual, hacia la prestación de asistencias.

De acuerdo Huarcaya (2015), menciona que existe calidad en la atención de salud cuando todos los resultados obtenidos de este proceso, satisfacen todos los requisitos de los clientes tanto externos como también internos, y al mismo tiempo consuman las normas, reglamento y procedimientos institucionales y de todo el sistema. “la provisión de servicios de salud a los usuarios individuales y colectivos de manera accesible y equitativa, por medio de un nivel profesional óptimo, sin dejar de lado el balance entre beneficios, riesgos y costos, con el único propósito de lograr la afección y satisfacción de dichos pacientes”.

De la misma manera Baleski & Moresca (2014) mencionan que existen ciertos aspectos que son de suma importantes para impedir que exista usuarios inconformes o insatisfechos, ya que en los servicios médicos existe problemas en todos los niveles desde el asistencial hasta el personal médico, en ese contexto, existe casos de insatisfacciones, quejas y malestares por los servicios recibido o por el tiempo de demora en la atenciones, además uno de las deficiencias constantes es la falta de personal especializado en todo el proceso de atención , que hace que no se atienda de manera rápida, se postergue citas, tratamientos, generando malestares, denuncias públicas y afectando la imagen de la institución como tal.

La satisfacción como ruta de calidad en la atención de salud. Aguirre (2010) indica que la satisfacción del cliente está relacionada como es asistido y de acuerdo la calidad de atención y servicio brindado por parte de la entidad prestadora del servicio, en función a ello el usuario tendrá un nivel de satisfacción de acuerdo a las expectativas que tenía en un principio y de cómo en si lo recibió, existiendo otros factores como son los precios, el

tiempo de demora para ser atendido y la disponibilidad del personal cuando el usuario lo requiere.

Dichos factores determinan la perspectiva del paciente hacia la atención sanitaria recibida, un paciente diagnosticado a tiempo, sin complicaciones ni imprudencias médicas, y además con los costos justos exteriorizará un nivel de satisfacción muy elevado y por ende entenderá que el servicio prestado si es de calidad, en cambio un paciente que no reciba este nivel de asistencia estará más convencido de la incapacidad de los establecimientos de salud para solucionar sus inconvenientes y preferirá optar por otras alternativas sanitarias.

Según Vargas & Aldana (2011) confirma que es de suma y vital importancia, que las instituciones prestadoras de servicios de salud busquen y hagan esfuerzos para satisfacer las necesidades de los usuarios, mejora sus servicios, procesos y tiempos en la atención, problema latente en todos los niveles, además de contar con los productos oportunos y personal adecuado para que brinde las atenciones respectivas de acuerdo a las necesidades del usuario con el objetivo de mejorar la percepción de la población y tener mayor demanda en los servicios ofertados.

Considerando que mientras mejores servicios prestes mayor será la asistencia de pacientes a tu establecimiento, pues confiarán en tu manera de proceder, en la responsabilidad del personal de salud, en la comunicación asertiva del personal administrativo y en la inexistencia de imprudencias. Además, el profesional de salud que ejerce su profesión con total compromiso recibirá a cambio una paz mental que lo ayudará en su calidad de vida, lo que deriva no solo en la satisfacción del paciente, sino también en la del personal de salud, esto beneficia en las relaciones humanitarias que tanto anhelamos para conseguir ser una sociedad ejemplo a seguir.

El modelo Servqual es un instrumento de medición sobre la calidad de servicio que brinda una entidad, publicado en 1988, y desde la fecha fue mejorado de acuerdo con los cambios presentados en el mercado entre

oferentes y demandantes, el cual permite a una entidad tener conocimiento sobre las expectativas que poseen los clientes respecto a la calidad de los servicios y como lo aprecian.

El modelo Servqual a partir de distintas cuestiones demuestra cualidades de los usuarios, así como aspectos cuantitativos, lo cual es importante para conocer expectativas y necesidades y de los clientes, y así poder comprenderlos a fin de brindarles las condiciones necesarias para que estos se satisfagan. Servqual recopila información acerca de la forma en que los consumidores perciben los servicios que presta una entidad, su opinión, sugerencias y comentarios que permitan a la entidad mejorar aspectos deficientes encontrados (Matsumoto, 2014).

De acuerdo con el autor Sánchez (2016), el modelo Servqual es un instrumento que permite medir y conocer la calidad de servicio que brinda una entidad a los usuarios, es decir que mediante la aplicación de dicho modelo que comprende una serie de interrogantes, podrá determinarse la calidad de los servicios prestados, lo cual es beneficioso para la dirección institucional, pues le permitirá tomar medidas al respecto si es que la calidad no es la adecuada y logre satisfacer las necesidades y expectativas de los usuarios.

El modelo Servqual es un instrumento que puede ser aplicado en las organizaciones prestadoras de servicios para conocer cuáles son las expectativas que presentan los consumidores, de manera que la entidad pueda realizar las gestiones necesarias a fin de satisfacerlas. El conocer las expectativas de los clientes es un aspecto muy importante en una institución comercial, ya que con ello la empresa podrá prepararse para realizar sus actividades acordes con las expectativas de los consumidores, el modelo Servqual permite conocer todo sobre los clientes y ello representa una ventaja competitiva para la entidad.

Dimensiones del modelo Servqual, para Matsumoto (2014), para realizar la medición a la calidad de servicio, el modelo Servqual agrupa en sí a cinco



dimensiones importantes: **Fiabilidad:** parte del cumplimiento fiable que realice la entidad sobre el servicio ofrecido, cumpliendo con sus promesas hechas en cuanto a calidad, tiempos de entrega, atención y solución de problemáticas, dudas y consultas, así como los precios pactados.

**Sensibilidad:** Es la predisposición de apoyo adecuada y rápida que presenta la entidad a sus usuarios ante cualquier desperfecto o inconveniente presentado, que también incluye la atención de quejas, y problemas.

**Seguridad:** Son habilidades y destrezas realizadas por los empleados de una entidad en base a sus conocimientos para atender a los consumidores, lo cual inspira confianza y credibilidad. **Empatía:** es la atención personalizada que realiza una entidad con sus clientes, solucionando dudas, consultas e inconvenientes que tengan con los servicios o productos que adquieren, lo cual hace sentir comprendido e importante al cliente trayendo consigo confianza y satisfacción. **Elementos tangibles:** son elementos físicos que se encuentran en el entorno de la entidad lo cual garantiza seguridad, limpieza, higiene, etc.

Elementos de la calidad de atención, La Organización Mundial de la Salud (2014), menciona que los elementos de la calidad de atención en salud son: la Información al paciente, que consta de toda la información brindada al usuario acerca de los servicios prestados, todos los procedimientos, costos y en caso de los pacientes, todas las evoluciones de sus tratamientos y problemas de salud; la continuación y fidelidad de los usuarios; se debe a la diversidad de los servicios, relaciones interpersonales, el trato entre el personal de atención al usuario y los mismos usuarios, y la forma de cómo se atiende, desde el interés, el respeto y la amabilidad en todo el proceso de atención.

Componentes de la calidad de atención, Casbascango y Villegas (2009), menciona los siguientes componentes: **Componente Técnico-Científica,** es el logro de los objetivos que tiene la institución durante cierto tiempo, y también el uso adecuado de los recursos durante el proceso de atención, en cuanto a la continuidad, se referencia a la prestación de los servicios sin interrupción alguna, que permita al usuario brindarle, la continuidad, es la prestación del

servicio sin tener ningún tipo de interrupción y que se da de manera continua; brindando al usuario la seguridad en el servicio y satisfacción por la prestación de los mismos en el tiempo requerido. Componente Humano, referido al personal y la forma de como este atiende, que va desde las conductas y comportamientos hacia el usuario como la atención, respeto, amabilidad en todo el proceso como deber profesional del personal de salud.

Pilares de la calidad de atención, según Sánchez (2016), menciona los sistemas de gestión de la calidad son aquellos que brindan los estándares con las que deben contar los productos y servicios para cumplir con las exigencias de los usuarios o clientes, que va desde las exigencias legales, sanitarias con tal de contar con productos adecuados para poder conseguir mejoras en cuanto a la salud y el bienestar de la persona, además, se manifiesta que la efectividad del sistema de salud en el cumplimiento de todas las metas de las instituciones como también en el grado o nivel en el que la atención se viene realizando, en cuanto a la eficiencia, tiene que ver con el servicio recibido en el tiempo establecido y en función a los costos. Eficiencia y eficacia son dos términos muy adosados a lo que corresponde calidad de salud, son muy importantes para la satisfacción del paciente y la resolución de sus inconvenientes, pero va a depender del grado de especialización que posean los personales de salud, no le puedes pedir peras al olmo, por eso es necesario que cada personal de salud trabaje dentro de su área de estudio, en la cual pueda influir de la mejor manera, pues tiene estudios y preparación que respaldan su accionar, y la experiencia dentro de su campo de trabajo logrará consolidar la rápida atención de sus pacientes, por este motivo es importante respetar los rangos y estamentos instaurados por el régimen institucional y estatal.

Según Donabedian (2005), la calidad de atención influye mucho en la seguridad que el paciente tiene por el servicio recibido, además esto genera que el usuario tenga un nivel de satisfacción de acuerdo a los servicios recibidos en función a lo prometido, así mismo el paciente va mostrar su nivel de satisfacción en relación a como es atendido, es tratado por el personal de salud, por la disponibilidad de medicamentos, materiales y

equipos para su tratamiento y los resultados obtenidos después de todo el proceso al que es sometido.

Dimensiones de la calidad de atención, según el Ministerio de Salud (2011), menciona 2 dimensiones: Calidad objetiva: Calidad que realmente y con arreglo a sus verdaderos atributos, mismo que reúne el producto o servicio. También es la calidad verificable por medio de los criterios objetivos como también de los profesionales, en las que se evalúa las apariencias físicas e instalaciones de la organización o empresa, la atención del personal, la forma de como este atiende y la capacidad de respuesta que el personal brinda al cliente ante dudas o consultas realizadas. Calidad subjetiva: Se basa en la percepción de los usuarios. Dentro de sus Indicadores tenemos: el interés de todo el personal, el mismo que tiene como propósito el brindar o dar solución a todos los problemas que se presentan y este sea con total rapidez, así como también con suma cortesía por parte del personal, teniendo frecuentemente capacitación de todo el personal y así mismo la comprensión de cada uno de sus necesidades con la que cuenta, así mismos siendo uno de los factores más relevantes que el personal atienda en el tiempo prometido al cliente y que los precios sean acorde al servicio prestado.

La segunda variable **satisfacción del usuario**, según Córdova (2009), menciona que es la satisfacción que éste manifiesta con relación a la atención que ha recibido en los diversos aspectos que presenta y que es empleada como un indicador para valorar o estimar todas las intervenciones de los servicios, los mismos que son percibidas en los aspectos en cuanto a estructura, procesos o procedimientos y resultados.

Asimismo; Miranda, Hernández y Rodríguez (2010), describió que: La satisfacción del paciente también posee limitaciones al momento o instante de medir o valorar la calidad. Sabiendo que los pacientes en su gran mayoría tienen un conocimiento o discernimiento incompleto en cuanto a las bases científico técnicas de la atención.

Afianzando esto, Kotler (2013) precisó que la satisfacción es un sentimiento de decepción o placer que tiene consigo el servicio recibido, en función a las expectativas que este tiene, además, del nivel de expectativas que tenga el usuario va depender el nivel de fidelización del mismo con la institución. Asimismo, podemos encontrar tres tipos de expectativas: la esperada, la inesperada y la última que es expresada, en cuanto a la esperada es el nivel de percepción que tiene el cliente en función a lo que espera recibir del servicio, en cuanto a la inesperada son las sensaciones momentáneas a la hora de estar recibiendo o consumiendo el bien o servicio y la expresada notada en la satisfacción final que tiene acerca del servicio recibido, el mismo que es fuertemente caracterizado por signos que solo le corresponden al servicio o como también del producto.

Para Álvarez (2012), que la satisfacción es entendida como un resultado de las percepciones que tiene el usuario en función a lo que esperaba recibir. De tal manera Caminal (2013), que los estudios sobre satisfacción, sirven para las mejoras internas de la institución, ya sea en procesos, en el personal y en la forma de cómo se atiende al usuario, para poder así obtener mayor demanda por los servicios ofertados. Asimismo, según López, (2012) La satisfacción es el resultado que se da en función al servicio obtenido en el tiempo establecido, además el nivel de expectativas va depender del tipo y costo de servicio por el cual el cliente o usuario es atendido, y mayormente las expectativas se forjan de las experiencias que este tiene anteriormente.

La satisfacción del paciente para Ríos y Ávila (2004), menciona que la satisfacción del paciente está en función a factores como la calidad, precio, factores emocionales del paciente, gustos por adquirir servicios y también la condición socioeconómica. Es por este motivo que se dan a conocer ciertos factores o elementos los cuales están descritos por diferentes autores, los mismos que nos podrán servir como refuerzo para poder explicar o definir este primer punto. 1. Cognitiva: Cantidad y calidad de la información con la que se cuenta, el mismo que brinda el médico como también la enfermera. 2. Afectiva: este factor muestra el interés como también la comprensión que demuestran cada uno de los colaboradores del sector salud. 3. Competencia

profesional: es la Habilidad y al mismo tiempo de competencia clínica profesional por parte del médico y como también de la enfermera para desarrollar todo su potencial.

Niveles de satisfacción, según Fernández (2013), los niveles van depender de cuan satisfecho se encuentre el usuario con el servicio recibido en relación a las expectativas que este tenía o el servicio prometido en todos los aspectos (precios, tiempo, calidad). La satisfacción es primordial e importante porque según menciona Ortega, Rojas y Vargas (2019), el paciente que recibe una correcta atención, la primera percepción que siente es importante para el centro de salud.

Al cual también lo ampara Salazar, Centeno y Jara (2007), que mencionan que la satisfacción se alcanza por medio de la importancia que se da a la atención que se ofrece y brinda, así mismo de las sensaciones posteriores que tiene luego de haber recibido el servicio, dicho esto muchos de los clientes se fijan en la forma de atención al cliente, precios de los servicios y el tiempo que demoran en ser atendidos, siendo estos los factores más resaltantes a la hora de evaluar un servicio y por qué el cliente tiene un nivel de satisfacción.

Para finalizar Santolalla (2016), mencionó que “la satisfacción del individuo envuelve diferentes aspectos, puntualizándose sobre todo en una experiencia alta y cognitiva, procedida de la comparación entre las atenciones y la conducta del servicio, además la satisfacción del individuo va depender del tipo de servicio brindado y el nivel de expectativas que este tiene en comparación a servicios anteriores o experiencias anteriores.

Dada la jerarquía e importancia por parte de la satisfacción en base a los servicios de salud, para Joaquín (2006), es de mucha importancia fortificar los entes públicos que evalúan, promueven y al mismo tiempo protegen la calidad de la atención de salud para que las entidades de salud realicen cambios sostenibles y al mismo tiempo continuos. Esto se aplica de forma

uniforme a cada subsector del sector de la salud estando en línea con las jurisdicciones locales.

Las Dimensiones de la satisfacción del usuario, según Córdova (2009), nombra 5 dimensiones: Elementos tangibles: Referida a las instalaciones físicas con la que cuenta la organización y con las que se presta el servicio, además, los elementos tangibles son aquellos medios donde el usuario puede percibirlos y ver, para que de acuerdo a ello tenga un nivel de percepción, así mismo, los elementos tangibles son aquellos que ayudan a que se desarrolle las actividades en la organización y en función a ello se preste el servicio al usuario. Fiabilidad: Consiste en brindar un servicio fiable y seguro, con el objetivo que el usuario tenga una plena seguridad del servicio brindado, muestre confianza, además que tenga una buena percepción acerca del servicio brindado y pueda recomendar, además se establece que de acuerdo al servicio este puede ser un cliente fidelizado en la medida que se satisface sus necesidades.

Capacidad de respuesta: Voluntad y disposición de los empleados para apoyar al cliente proporcionando el servicio, además de solucionar sus dudas e inconvenientes en el tiempo esperado con información válida, al mismo se evalúa el nivel de conocimiento que el colaborador o prestador del servicio puede tener en relación a las solitudes de los usuarios. Seguridad: Atención y conocimiento mostrados por parte de los empleados, como también de credibilidad y confianza por el servicio mostrado, entrega en el tiempo prometido con una calidad de servicio adecuada que permita satisfacer las necesidades, pudiendo así recomendar terceros y familiares a optar por el servicio ofertado. Empatía: Atención individualizada que ofrecen todas las organizaciones a todos los clientes o usuarios, además se evalúa la cortesía, amabilidad con que el colaborador atiende al usuario y la respuesta que tiene el usuario ante el servicio otorgado y como es atendido.

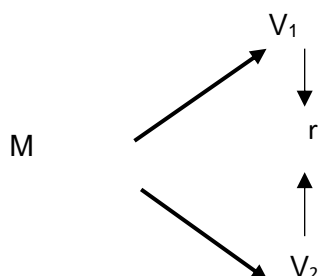
### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

**Tipo de estudio:** la investigación fue tipo básica, debido a que solo se buscó directamente probables usos o efectos en la práctica (Hernández, et al, 2014).

**Diseño de investigación:** La investigación fue de diseño no experimental, con un enfoque cuantitativo es transversal porque se desarrolló en un período determinado de tiempo (Hernández, et al 2014).

El diseño se esquematiza de la siguiente manera:



**Dónde:**

- M = Muestra
- V1 = Calidad de atención
- V2 = Satisfacción del usuario
- r = Relación

#### 3.2. Variables y Operacionalización

**Variable 1 independiente:** Calidad de atención

**Variable 2 dependiente:** Satisfacción del usuario

Nota: La operacionalización de variables se encuentra en los anexos.

#### 3.3. Población, muestra y muestreo

**Población:** Estuvo conformada por 16 534 usuarios del área de farmacia del Hospital Rural Nueva Cajamarca, datos obtenidos al 31 de diciembre del 2020 (Fuente: Área de admisión del Hospital Rural Nueva Cajamarca, en el año 2020)

**Criterios de inclusión:** Los usuarios de 18 a 65 años y que hayan tenido más de 3 visitas al consultorio.

**Criterios de exclusión:** Usuarios de 18 a 65 años menos de 3 visitas.

**Muestra:** se utilizó la fórmula que a continuación se detalla:

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

**Dónde:**

n =	$\frac{3.8416}{0.0025}$	*	$\frac{0.16}{16533}$	*	$\frac{16534}{0.61466}$
-----	-------------------------	---	----------------------	---	-------------------------

n =	$\frac{10162.7223}{41.95}$	242
-----	----------------------------	-----

Se trabajó con 242 usuarios del área de farmacia del Hospital Rural Nueva Cajamarca.

**Muestreo:** Se utilizó el muestreo probabilístico aleatorio simple.

**Unidad de análisis:** Estuvo constituida por un usuario de la muestra de la institución en estudio.

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

#### Técnica

La técnica que se aplicó para determinar la relación entre las variables en estudio fue la encuesta, para la calidad de atención y del mismo modo para la satisfacción del usuario. (Hernández, Fernández y Baptista, 2014)



## **Instrumento**

El instrumento para medir la variable de calidad de atención, cuya **finalidad** es recolectar información acerca de la calidad de atención del área de farmacia del Hospital Rural Nueva Cajamarca, 2021, el cuestionario fue adaptado del estudio de Carrera (2017). El cuestionario está estructurado en 12 enunciados, dividido de acuerdo a sus dimensiones. tuvo una escala ordinal: 1= nunca, 2 = casi nunca, 3= A veces, 4= casi siempre y 5 = siempre, para efectos del análisis de la variable y su interpretación se midió de la siguiente manera mediante una escala de conversión: 1= muy mala, 2 = mala, 3= regular, 4= buena y 5 = muy buena, dicha variable fue analizado mediante un proceso de baremación a tres niveles: bajo (12 -28), medio (29 -44) y alto (45 -60), de acuerdo a los valores mínimos y máximo de cada variable.

El instrumento para medir la variable de satisfacción del usuario, cuya **finalidad** fue recolectar información acerca de la satisfacción de los usuarios de farmacia del Hospital Rural Nueva Cajamarca, 2021, el cuestionario fue adaptado del estudio de Carrera (2017). Está estructurado en 21 enunciados, dividido de acuerdo a sus dimensiones. Tuvo una escala ordinal: 1= nunca, 2 = casi nunca, 3= A veces, 4= casi siempre y 5 = siempre, para efectos del análisis de la variable y su interpretación se midió de la siguiente manera mediante una escala de conversión: 1= muy insatisfecho, 2 = insatisfecho, 3= indiferente, 4= satisfecho y 5 = muy satisfecho, dicha variable fue analizado mediante un proceso de baremación a tres niveles: bajo ( 21 - 49), medio ( 50 - 77) y alto ( 78 - 105), de acuerdo a los valores mínimos y máximo de cada variable.

## **Validez**

La validez, donde el cuestionario fue validado mediante el Juicio de expertos, se identificó a profesionales con conocimiento de la temática en investigación.

Variable	N°	Especialidad	Promedio de validez	Opinión del experto
Calidad de atención	1	Metodólogo	4.7	Valido para su aplicación
	2	Especialista	4.8	Si es aplicable
	3	Especialista	4.9	Si es aplicable
Satisfacción del usuario	1	Metodólogo	4.6	Valido para su aplicación
	2	Especialista	4.7	Si es aplicable
	3	especialista	4.7	Si es aplicable

La tabla muestra las valoraciones emitidas por los expertos consultados de acuerdo a los indicadores mencionados como la pertinencia y cohesión. La determinación de los resultados da cuenta de un promedio igual a 4.73 el cual hace referencia a un 94.66% de convergencia entre los criterios de los expertos. Estos datos indican que los instrumentos reúnen las condiciones metodológicas de validez alta para ser aplicado.

La confiabilidad de los instrumentos se determinó utilizando la técnica estadística del coeficiente Alfa de Cronbach.

### Análisis de confiabilidad de calidad de atención

<b>Resumen de procesamiento de casos</b>			
		N	%
Casos	Válido	242	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
<b>Total</b>		<b>242</b>	<b>100,0</b>

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,932	12

## Análisis de confiabilidad de satisfacción del usuario

<b>Resumen de procesamiento de casos</b>			
		N	%
Casos	Válido	242	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
Total		242	100,0

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,985	21

### 3.5. Procedimientos

La investigación partió de una problemática identificada, luego se formuló los problemas, objetivos e hipótesis, el cual se dio desarrollo, además se solicitó autorización a la institución, así mismo los resultados se llenaron en una base de datos utilizando el Excel, para luego procesarlos donde se utilizó programas estadísticos para el desarrollo de los resultados, estos e interpretaron de acuerdo a los objetivos, los resultados obtenidos se discutieron los antecedentes para luego concluir y recomendar.

### 3.6. Métodos de análisis de datos

Se expresó mediante tablas estadísticas, además se describió cada objetivo, y para contrastar la hipótesis, dado que la muestra es mayor que 50, se calculó el coeficiente de Kolmogórov-Smirnov, el resultado fue menor a 0.05, por lo tanto, la muestra en estudio tiene una distribución no normal, por lo que se utilizó programas estadísticos, como el coeficiente del Spearman, que permitieron identificar el grado de correlación entre ambas variables de acuerdo al valor obtenido.

### **3.7. Aspectos éticos**

Se sustentó en los principios éticos internacionales, como el **respeto**, donde la investigación no es copia ni plagio de otra investigación, respetando en todo momento el derecho de autor y la propiedad intelectual, el de **justicia**, tratando a todos los participantes por igual y también se recabo solo la información pertinente para la información, además del principio de **autonomía**, donde se tuvo la libertad para poder hacer la investigación, sumado a ello el principio de **beneficencia y no maleficencia**, donde solo se utilizó para fines académicos, sin perjudicar a los involucrados en la investigación. Además, se guio de los reglamentos de grados y títulos de la universidad César Vallejo.

#### IV. RESULTADOS

##### 4.1. Nivel de calidad de atención del área de farmacia del Hospital Rural Nueva Cajamarca, 2021.

**Tabla 1**

Nivel de calidad de atención del área de farmacia del Hospital Rural Nueva Cajamarca, 2021.

Escala	Intervalos	f	Porcentaje
Bajo	12 – 28	82	34%
Medio	29 – 44	92	38%
Alto	45 – 60	68	28%
Total		242	100%

*Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios de la farmacia del Hospital Rural Nueva Cajamarca.*

##### **Interpretación:**

El nivel de la calidad de atención es medio en 38 % (92), bajo en 34 % (82) y alto en 28 % (68).

#### 4.2. Nivel de satisfacción a usuarios de farmacia del Hospital Rural Nueva Cajamarca, 2021.

**Tabla 2**

Nivel de satisfacción del usuario del área farmacia del Hospital Rural Nueva Cajamarca, 2021

Escala	Intervalos	f	Porcentaje
Bajo	21 – 49	116	48%
Medio	50 – 77	85	35%
Alto	78 – 105	41	17%
Total		242	100%

*Fuente Cuestionario aplicado a los usuarios de la farmacia del Hospital Rural Nueva Cajamarca.*

#### **Interpretación:**

Respecto a la satisfacción a usuarios es bajo en 48 % (116), medio en 35 % (85) y alto en 17 % (41).

**Tabla 3**

Prueba de normalidad

	Kolmogórov-Smirnov		
	Estadístico	gl	Sig.
Calidad de atención	,178	242	,000
Satisfacción del usuario	,136	242	,000

*Fuente:* Base de datos obtenido del SPSS V.25

**Interpretación:**

Dado que la muestra es mayor que 50, se calcula el coeficiente de Kolmogórov-Smirnov, el resultado es menor a 0.05, por lo tanto, la muestra en estudio tiene una distribución no normal, por lo que se utiliza el Rho de Spearman para la correlación.

**4.3. Relación entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario del área de farmacia del Hospital Rural Nueva Cajamarca, 2021.**

**Tabla 5**

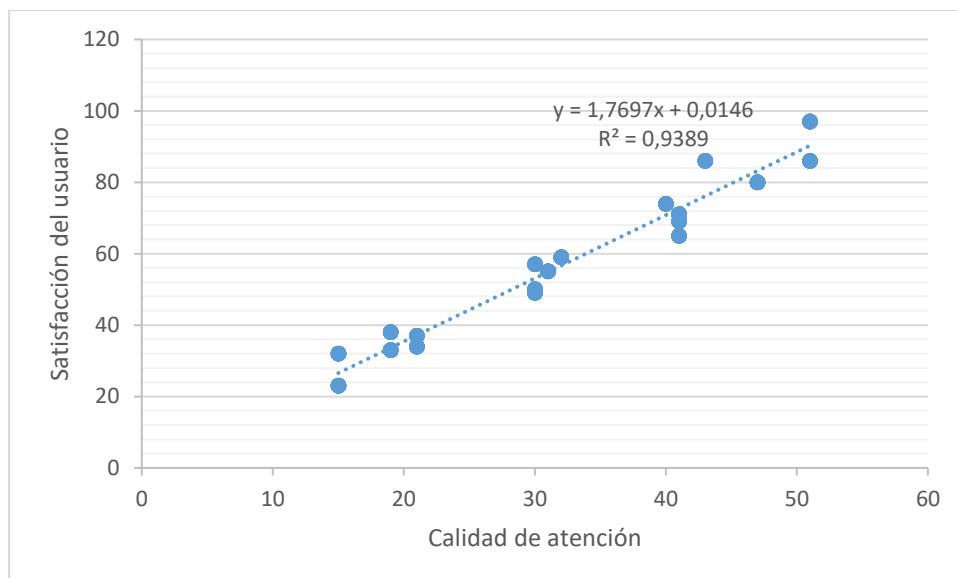
Relación entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario del área de farmacia del Hospital Rural Nueva Cajamarca, 2021

			Calidad de atención	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman de	Calidad de atención	Coeficiente de correlación	1,000	,969**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	242	242
Satisfacción a usuarios	Satisfacción a usuarios	Coeficiente de correlación	,969**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	242	242

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Base de datos obtenido del SPSS V.25





**Figura 1.** Diagrama de dispersión entre la calidad de atención y la satisfacción a usuarios.

*Fuente:* Base de datos obtenido del SPSS V.25

### **Interpretación:**

Se contempla la relación entre la calidad de atención y la satisfacción a usuarios del área de farmacia del Hospital Rural Nueva Cajamarca, 2021. Mediante el análisis estadístico de Rho de Spearman se alcanzó un coeficiente de 0,969 (correlación positiva muy alta) y un p valor igual a 0,000 (p-valor  $\leq 0.05$ ).

## V. DISCUSIÓN

En este capítulo se contrasta los resultados obtenidos con los resultados de los antecedentes, teniendo como resultados que el nivel de calidad de atención, es medio en 38 % (92), bajo en 34 % (82) y alto en 28 % (68).

Estos resultados se deben a que el personal de informes no orienta y explica de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en los diferentes consultorios del hospital, la atención no se realiza respetando la programación y el orden de llegada del paciente.

Dichos resultados guardan relación con lo expuesto por Maggi (2018) quien menciona que los hospitales que vienen siendo orientados al sector salud y estos mismos sean públicos, se verán en la obligación de realizar todas aquellas gestiones que vienen a ser necesarias en el ámbito interno, todo esto con el único propósito de poder brindar un mejor servicio y al mismo tiempo que sea de excelencia, sin dejar de lado el elemento del tiempo, mismo que es primordial para que ésta entidad pueda brindar un cierto nivel de satisfacción para con las necesidades que suelen afrontar todos los usuarios que asisten al mismo ente.

Además, Aliaga y Alca (2020) menciona que en algunas partes o fases cuando se dio inicio del presente proyecto se logró encontrar bajos niveles de satisfacción en lo que concierne o el cual está dirigido al personal de enfermería. Es por este motivo que se dio el inicio a la cierta preocupación por parte de las autoridades del hospital, los mismo que pusieron un poco más de importancia ante este problema. Es por esto que gracias al buen diseño de las directrices se pudo ayudar a mejorar notablemente el trabajo y por ende el desempeño de todos los empleados que laboran en la entidad.

Además, se muestra el nivel de satisfacción a usuarios, es bajo en 48 % (116), medio en 35 % (85) y alto en 17 % (41). Dichos resultados se deben a que no existen indicaciones (señalizaciones) para orientarse y saber

dónde ir a las diferentes áreas, el personal muestre interés por cumplir lo ofrecido ha sido oportuno, dichos resultados coinciden con Hinojoza (2017) hace mención que la atención que ofrece o brinda todo aquel personal del área de enfermería en el Hospital del IESS Ambato, según los resultados obtenido por parte de las encuestas que han sido realizadas a todos los usuarios, es regular, por el motivo que son estos mismos los que determinan o establecen el tipo de calidad de atención que recibieron en su estancia en el centro.

Es por esto y según los datos observados con relación al tema de la presente investigación, nos dan información de primera mano la existencia de muchas falencias como: falta de interés para apoyar a sus necesidades y problemas independientes, que son relacionados con la falta de cordialidad, y en ciertos momentos la falta de información acerca de los procesos.

Así mismo se destaca la existencia de una relación entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario del área de farmacia del Hospital Rural Nueva Cajamarca, 2021, ya que el coeficiente de Spearman se alcanzó un coeficiente de 0,969 (correlación positiva muy alta) y un p valor igual a 0,000 ( $p\text{-valor} \leq 0.05$ ), dichos resultados coinciden con lo expuesto, Córdova (2018) ha determinado o establecido la existencia de un Coeficiente de Correlación de Spearman positiva moderada y significativa entre ambas variables, siendo el Rho de 0,755.

Este resultado se da debido a que, porque el personal médico brinda la atención adecuada y al mismo tiempo apropiada, todas estas atenciones los brinda en instalaciones que brindan las comodidades convenientes para trato de sus males que los aquejan.

Es por este motivo que repercute en la satisfacción positiva por parte de los usuarios que hacen uso del hospital mencionado, así mismo la calidad de atención es buena, debido a que consideran que el hospital cuenta con todos los equipos y personal necesario para que brinden un buen servicio,

personal capacitado y cortes en todo el proceso de atención y la adecuada capacidad de respuesta ante dudas de los usuarios.

Por tanto los resultados coinciden con lo expuesto por Mero, Zambrano, Bravo (2021), quienes manifiestan que en base a los resultados que arrojaron la ejecución del cuestionario, se ha percibido la existencia una relación alta positiva, esto ambas variables, con un coeficiente de correlación de Pearson (0.947), el mismo que difiere que la satisfacción del usuario va a depender mucho del tipo o de la calidad de atención y servicio que se brindara a los pacientes que se encuentran en el área de hospitalización. Porque esto dependerá la buenas o malas críticas por parte de los usuarios hacia el área o en todo caso hacia el hospital en general, y así poder poner más importancia sobre los puntos deficientes que tenga el hospital.

Además, Barrera e Ysuiza (2018), *hacern* de acuerdo con los resultados que se han obtenido de la encuesta y estos mismos, con respecto al objetivo general obtuvieron que el 43.8% presentan o muestran que el personal asistencial se encuentra satisfecho trabajando, así mismo el 31.3% ostenta o difiere el estar totalmente satisfecho, no obstante, se obtuvo que el 25% de los resultados obtenidos, difieren que se encuentran insatisfechos en su centro o área en el cual labora, esto es debido al tipo o manera de enfoque que le da el personal asistencial. Por lo tanto, el sueldo no es coherente según las funciones y responsabilidades del cargo que desempeñaron o de los cuales están bajo su potestad generando así este porcentaje.

Asimismo, Podestá y Maceda (2018) han determinado o establecido la existencia de un Coeficiente de Correlación de Spearman positiva moderada y significativa entre ambas variables, siendo el Rho de 0,755. Este resultado se da debido a que, porque el personal médico brinda la atención adecuada y al mismo tiempo apropiada, todas estas atenciones los brinda en instalaciones que brindan las comodidades convenientes para trato de sus males que los aquejan. Es por este motivo que repercute en la satisfacción positiva por parte de los usuarios que hacen uso del hospital mencionado,

así mismo la calidad de atención es buena, debido a que consideran que el hospital cuenta con todos los equipos y personal necesario para que brinden un buen servicio, personal capacitado y cortes en todo el proceso de atención y la adecuada capacidad de respuesta ante dudas de los usuarios.

Además, Paredes (2020) mencionan que como se puede apreciar el valor de la prueba estadística Chi cuadrado presenta un  $\chi^2 = 3,842$  = el mismo que cae en la zona de aceptación, de tal manera, entonces podemos indicar que, con un nivel de significación del 0,05, se acepta la hipótesis.

El mismo que difiere que la satisfacción del usuario en los centros de salud, dependerá de manera muy sustancial, del tipo de trato o la manera de atención que se brindará al usuario durante su visita o permanencia en el centro de salud.

Asimismo es importante la debida y correcta atención del usuario para que de esta manera se pueda cumplir con las altas exigencias que demandan los usuarios que son atendidos en el centro, en cuanto a la calidad de atención, es considerada como mala, ya que lo consideran que no estuvo al nivel o expectativas que el cliente lo requería, demoras en todos los proceso, precios no acordes al tipo de servicio brindado, poco personal para atender tanta demanda de clientes, medicamentos escasos y poca capacidad de respuesta por parte de personal técnico y enfermero de la institución.

No obstante , Montalvo, Estrada, Mamani (2020), han podido encontrar o describir, que existe una relación directa entre ambas variables con un coeficiente de correlación de Spearman (0,564\*\*). Esto debido a que la calidad de atención no se está llevando apropiadamente con lo planeado o según esperan los usuarios del hospital, el mismo que repercute en la satisfacción por parte del paciente, el cual si bien es cierto satisface básicamente sus necesidades en cuanto gestión sanitaria, pero no en su totalidad o según perspectivas que esperan los usuarios.

Por último, Se citó a Burgos y Morocho (2020) demostró la existencia de una relación entre ambas variables, el mismo que explica o discurre que la atención primaria que se le da a los pacientes en el centro de atención, en el cual se está llevando a cabo la presente investigación; posee relación en cuanto a la satisfacción que genera o que percibe el paciente dentro del centro en mención.

En cuanto a la satisfacción del usuario, este tiene un nivel de insatisfecho debido a que el servicio recibido no fue lo esperado de acuerdo a sus expectativas, demoras en el tiempo de atención, el personal no tuvo una adecuada capacidad de respuesta ante las dudas y consultas del cliente, el servicio prestado el cliente no lo tuvo como fiable ni seguro, debido a que no se contó con una atención a tiempo, el personal no tenía todas los implementos y equipos necesarios para atender el usuario, generando que este tenga una mala percepción acerca de la institución.

## **VI. CONCLUSIONES**

- 6.1.** Existe relación entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario del área de farmacia del Hospital Rural Nueva Cajamarca, 2021, ya que el coeficiente de Spearman se alcanzó un coeficiente de 0,969 (correlación positiva muy alta) y un p valor igual a 0,000 (p-valor  $\leq 0.05$ ), indicando a que mejor calidad de atención en la institución, mayor será el nivel de satisfacción del usuario.
  
- 6.2.** El nivel de calidad de atención, es medio en 38 % (92), bajo en 34 % (82) y alto en 28 % (68).
  
- 6.3.** El nivel de satisfacción de los usuarios, es bajo en 48 % (116), medio en 35 % (85) y alto en 17 % (41).

## **VII. RECOMENDACIONES**

- 7.1.** Al director del hospital, realizar un seguimiento para garantizar el cumplimiento de acciones del personal de informes quien debe orientar y explicar de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en los diferentes consultorios del hospital, que la atención se realice respetando la programación y el orden de llegada del paciente, capacitar al personal en temas de atención al usuario para que este muestre interés por cumplir lo ofrecido y que le brinde el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud.
  
- 7.2.** Al director del hospital, realizar reuniones de refrescamiento y monitoreo al personal sobre el trato que debe dar, como explicar al usuario o familiares con palabras fáciles de entender los procedimientos que le realizaron. El área de farmacia debe contar con personal para informar y orientar a los usuarios y acompañantes.
  
- 7.3.** Al director del hospital, gestionar con el área de logística la adquisición de señalizaciones del área de farmacia (carteles, letreros y flechas) sea adecuada para orientar a los usuarios y acompañantes y que existe una adecuada distribución de las áreas, además que todas estas sean accesibles para todo tipo de personas.



## REFERENCIAS

- Aguirre, H. (2010). *Calidad de atención médica*. México: Noriega Edit.
- Álvarez, P. (2012). *Satisfacción de los pacientes hospitalizados con la atención de enfermería*. s.l.: EnfNeurol
- Ayuso, M. D. y Begoña, A. (2018). *Gestión de la calidad de cuidados en enfermería*. Editorial Díaz de Santos. <https://books.google.com.pe/books?id=cEluDwAAQBAJ&pg=PA319&dq=te>
- Baleski, C., & Moresca, R. (2014). *Evaluation of level of satisfaction in orthodontic patients considering professional performance*. Airlangga: Dental Press J orthod.
- Camnal, J. (2013). *La medida de la satisfacción: un instrumento de participación de la población en la mejora de la calidad de los servicios sanitarios*. Calidad asistencial.
- Campos, F. (2020). *Satisfacción laboral del personal asistencial y calidad de atención al paciente en el Centro de Diálisis Nefro Cix SAC* (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo, Chiclayo, Perú. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/45242/Campos%20PFJ\\_SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/45242/Campos%20PFJ_SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Paredes, C. (2020). *Calidad de atención y satisfacción del usuario externo del centro de salud de zona rural peruana*. (artículo científico). Científica de enfermería, Lima, Perú. <https://revista.cep.org.pe/index.php/RECIEN/article/view/2>
- Casbascango, K. y Villegas, A. (2009). *Calidad de atención dada por el profesional de la salud a los usuarios externos en el área de emergencia del Hospital San Vicente de Paul (HSVP) durante el período noviembre del 2009 a agosto del 2010*. Universidad Técnica del Norte. Ecuador <http://repositorio.utn.edu.ec/bitstream/123456789/699/2/06%20ENF%20430%20TESIS.pdf>.

- Montalvo, S., Estrada, E., Mamani, H. (2020), *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado*. (artículo científico). Universidad Alas Peruanas, Perú.  
<https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/7437230.pdf>
- Córdova, J. (2007). *Evaluación del riesgo nutricional e instauración de soporte nutricional en pacientes oncológicos, según el protocolo del grupo español de Nutrición y Cáncer*. *Nutrición Hospitalaria*, 23(5), 458-468
- Córdova, V. (2009). *Satisfacción del usuario externo en el área de emergencia del Hospital Grau, en relación con la motivación del personal de salud*. Tesis para optar el grado académico de Magister en Gerencia de Servicios de Salud, Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Donabedian (2005). *Calidad de atención*.  
<https://onlinelibrary.wiley.com/doi/epdf/10.1111/j.14680009.2005.00397.x>
- Donabedian, A. (2005). *La dimensión internacional de la evaluación y garantía de la calidad*. *Salud Pública de México* 1990, vol. 32, N° 2, p. 113-117.
- Fatzer, O. (2000). *Expectativas y experiencias de los usuarios del Sistema de Salud en México: Un estudio de satisfacción con la atención médica*.  
<http://www.facmed.unam.mx/bmnd/SatisfaccionAtencionMedica.pdf>
- Fernández, A. (2013). *Satisfacción de los pacientes en un servicio de urgencias con los cuidados enfermeros*. Universidad de Oviedo. Oviedo:
- Montalvo, S., Estrada, E., Mamani, H. (2020), *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado*. (artículo científico). Universidad Alas Peruanas, Perú.  
<https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/7437230.pdf>
- Mero, L., Zambrano, M., Bravo, M. (2021), *Satisfacción de los usuarios y la calidad de atención que se brinda en la Unidad de Salud Cuba Libre 24 horas*. (artículo científico). Espacios. Cuba.  
<http://www.revistaespacios.com/a21v42n02/a21v42n02p10.pdf>

- Gomez, P. (2004). *Effect of Systematic Intensive Care Unit Triage on Long-term Mortality Among Critically Ill Elderly Patients in France: A Randomized Clinical Trial*. JAMA, 318(15), 1450-1459.
- Hinojoza, G. (2017). *Satisfacción del paciente y su relación con la atención de enfermería en las unidades quirúrgicas en el Hospital del Instituto de Seguridad Social de Ambato de Junio a Setiembre del 2015*. (Tesis de maestría). Universidad Regional Autónoma de Los Andes, Ambato, Ecuador. [http://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/6329/1/PIU\\_AMEQ011-2017.pdf](http://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/6329/1/PIU_AMEQ011-2017.pdf)
- Huarcaya, R. (2015), *Percepción de la calidad de atención por el usuario externo del servicio de emergencia*.
- Joaquin, K. (2006). *Patient-satisfaction surveys on a scale of 0 to 10: Improving health care, or leading it astray? Hastings Cent Rep*. 2015; 45: 43–51
- Kotler, P., (2013). *Marketing Management*. Nueva Jersey: Prentice Hall. [http://dl.ueb.edu.vn/bitstream/1247/2250/1/Marketing\\_Management\\_-\\_Millenium\\_Edition.pdf](http://dl.ueb.edu.vn/bitstream/1247/2250/1/Marketing_Management_-_Millenium_Edition.pdf)
- Lirazabal, M. (2014). *La satisfacción del usuario como indicador de calidad en el*. [www.gerenciasalud.com /art489.html](http://www.gerenciasalud.com/art489.html)
- López, A. (2012). *Estudio de la satisfacción del paciente en odontología mediante cuestionarios de salud: adaptación al español del cuestionario “dental satisfaction questionnaire”*. Tesis doctoral, Universidad de Valencia, Valencia.
- Maggi, W. (2018). *Evaluación de la calidad de la atención en relación con la satisfacción de los usuarios de los servicios de emergencia pediátrica Hospital General de Milagro*. (Tesis de maestría). Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, Guayaquil, Ecuador. <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/9976/1/T-UCSG-POS-MGSS-115.pdf>
- Matsumoto, R. (2014), *Desarrollo del Modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad Ayuda Experto*.

[http://www.scielo.org.bo/scielo.php?pid=S1994-37332014000200005&script=sci\\_arttext&lng=en](http://www.scielo.org.bo/scielo.php?pid=S1994-37332014000200005&script=sci_arttext&lng=en)

Ministerio de Salud. (2011). *Guía técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario externo*. Lima.

Miranda, A., Hernández, L., Rodríguez, A. (2010) *calidad de la atención en salud al adulto mayor*. Revista Cubana de Medicina General Integral, 25(3), 1561-3038.  
[http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0864](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864)

Organización Mundial de la Salud (2014). *Calidad de atención*.  
[http://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/upch/6367/Nivel\\_OrtegaLoza\\_Guissel.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/upch/6367/Nivel_OrtegaLoza_Guissel.pdf?sequence=1&isAllowed=y)  
[http://www.who.int/maternal\\_child\\_adolescent/topics/child/development/10facts/es](http://www.who.int/maternal_child_adolescent/topics/child/development/10facts/es)

Organización Mundial de la Salud (2016) <http://www.who.int/topics/nursing/es/>

Organización Panamericana de La Salud. (2001). *Calidad de los Servicios de Salud en América Latina y el Caribe: Desafíos para la Enfermería*.

Organization for Standarization (2018) *Universidad ESAN. Conexiones ESAN*.  
<https://www.esan.edu.pe/apuntesempresariales/2016/05/los-diferentes-conceptos-de-calidad-en-salud/>

Ortega, L. G., Rojas, V. J. y Vargas, B. B. (2019). *Nivel de satisfacción de los pacientes sobre el cuidado de enfermería en un servicio de emergencia de un Hospital Nacional, Universidad Peruana Cayetano Heredia*. Repositorio UPCH.

Ríos, K. y Avila, J. (2004). *Factores que influyen en la percepción de la calidad de los usuarios externos de la Clínica de la Facultad de Odontología de la Universidad Nacional Mayor de San v*. Tesis Para optar el Grado Académico de Magíster en Estomatología, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima.

Rodríguez, G. (2020). *Atención primaria y satisfacción de los pacientes del Centro de atención primaria metropolitano, Tarapoto, 2019*. (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo, Tarapoto, Perú.

[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/48823/Rodr%C3%a9uez\\_BGD-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/48823/Rodr%C3%a9uez_BGD-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

- Rondón, A. (2010). *Calidad de atención del profesional de enfermería en el servicio de maternidad I del Hospital Universitario Ruiz y Páez*, Ciudad Bolívar. Bolívar: Universidad de Oriente
- Ruelas, L. y Zuritan, B. (2003). *Nuevos horizontes de la calidad de la atención a la salud*. Instituto Nacional de la Salud Pública.
- Ruiz, R. (2017). *Calidad de atención al cliente y el nivel de satisfacción del usuario externo en el Hospital ESSALUD II, Tarapoto, San Martín*. Tarapoto-San Martín, Perú: Universidad Cesar Vallejo.
- Salazar, V. F., Centeno, A. N. y Jara, N. M. (2007). *Satisfacción y calidad: Análisis de la equivalencia o no de los términos*. Revista Gerencial Política Salud, 6 (13), 139 – 168. <http://www.scielo.org.co/pdf/rgps/v6n13/v6n13a08.pdf>
- Sánchez, V. (2016). *Calidad de atención y satisfacción del usuario, en atención de parto del servicio de hospitalización de obstetricia del Hospital de Iquitos*.
- Santolalla, M. (2016). *Calidad de atención del personal de salud y satisfacción del paciente en el servicio de resonancia magnética del Hospital de Alta Complejidad Trujillo, 2015*. Scientia, 8 (2), 119 – 123. <https://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:4mvM7niMoQEJ:https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/6181530.pdf+&cd=5&hl=es&ct=clnk&gl=pe>
- Vargas, M., & Aldana, L. (2011). *Calidad y servicios: conceptos y herramientas*. Colombia: Eco Ediciones.
- Zacarias, D. (2015). *Calidad de atención de enfermería y satisfacción de la familia del adulto mayor con fractura de cadera en el servicio 9 “A” del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins–2015*. Universidad Nacional Hermilio Valdizán. Huánuco. Perú. [http://repositorio.unheval.edu.pe/bitstream/handle/UNHEVAL/1892/TM\\_Zacarias\\_Puente\\_Delia.pdf?isAllowed=y&sequence=1](http://repositorio.unheval.edu.pe/bitstream/handle/UNHEVAL/1892/TM_Zacarias_Puente_Delia.pdf?isAllowed=y&sequence=1)

# **ANEXOS**

### Anexo 01: Matriz de Operacionalización de variables

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
<b>Calidad de atención</b>	Conjunto de actividades que realizan los establecimientos de salud en el proceso de atención, desde el punto de vista técnico y humano, para alcanzar los efectos deseados tanto por los proveedores como por los usuarios, en términos de seguridad, eficacia, eficiencia y satisfacción del usuario. (Ministerio de Salud, 2011),	La variable calidad de atención se midió mediante sus dimensiones e indicadores.	Calidad objetiva	Tecnología de los equipos	Ordinal
				Apariencia del personal	
				Señalizaciones internas	
				Apariencia de los ambientes	
				Información de tratamientos	
			Calidad subjetiva	Tiempo de espera	
				Interés del personal por solucionar sus problemas	
				Rapidez en solucionar los problemas	
				Cortesía del personal	
				Capacitación del personal	
<b>Satisfacción del usuario</b>	es la complacencia que éste manifiesta con respecto a la atención recibida en sus diversos aspectos. La satisfacción de los usuarios es utilizada como un indicador para evaluar las intervenciones de los servicios sanitarios pues nos proporciona información sobre la calidad percibida en los aspectos de estructura, procesos y resultados. (Córdova, 2009),	La variable satisfacción a usuarios se midió mediante sus dimensiones e indicadores.	Elementos tangibles	Apariencia de las instalaciones físicas	Ordinal
			Fiabilidad	Habilidad para ejecutar el servicio prometido	
			Capacidad de respuesta	Disposición y voluntad de los empleados	
			Seguridad	Conocimiento y atención mostrados por los empleados	
			Empatía	Atención Individualizada que ofrecen las empresas a los consumidores.	





**Anexo 03: Instrumento de recolección de datos**  
**Cuestionario: calidad de atención**

**Datos generales:**

N° de cuestionario: ..... Fecha de recolección: ...../...../.....

**Introducción:**

El presente instrumento tiene como objetivo recabar información acerca de la calidad de atención. Lea atentamente cada ítem y seleccione una de las alternativas, la que sea la más apropiada para usted, seleccionando del 1 a 5, que corresponde a su respuesta. Además, debe marcar con un aspa la alternativa elegida. Asimismo, no existen respuestas “correctas” o “incorrectas”, ni respuestas “buenas” o “malas”. Solo se solicita honestidad y sinceridad de acuerdo a su percepción. Finalmente, la respuesta que vierta es totalmente reservada y se guardará confidencialidad y marque todos los ítems.

Escala de medición	Escala de conversión	
Nunca	Muy mala	1
Casi nunca	Mala	2
A veces	Regular	3
Casi siempre	Buena	4
Siempre	Muy buena	5

N°	DIMENSIONES	Escala de medición				
D1	Calidad objetiva	1	2	3	4	5
1	El personal de informes le oriento y explique de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en los diferentes consultorios del hospital.					
2	La consulta se realizó en el horario programado.					
3	Su atención se realizó respetando la programación y el orden de llegada del paciente.					

4	Su historia clínica se encontró disponible para su atención.					
5	La atención recibida fue rápida.					
6	Las citas se encontraron disponibles y se obtuvieron con facilidad.					
D2	<b>Calidad subjetiva</b>					
7	El personal le explico a usted o familiares con palabras fáciles de entender los procedimientos que le realizaron					
8	La señalización del área de farmacia (carteles, letreros y flechas) sea adecuada para orientar a los usuarios y acompañantes.					
9	El área de farmacia conto con personal para informar y orientar a los usuarios y acompañes.					
10	El área de farmacia contó con los equipos disponibles y materiales necesarios para su atención					
11	El personal fue Cortez en todo el proceso de su atención.					
12	Consideras que el personal conoce sus funciones a realizar.					

## Anexo 04: Cuestionario: satisfacción del usuario

### Datos generales:

N° de cuestionario: ..... Fecha de recolección: ...../...../.....

### Introducción:

El presente instrumento tiene como objetivo recabar información acerca de la satisfacción del usuario. Lea atentamente cada ítem y seleccione una de las alternativas, la que sea la más apropiada para usted, seleccionando del 1 a 5, que corresponde a su respuesta. Además, debe marcar con un aspa la alternativa elegida. Asimismo, no existen respuestas “correctas” o “incorrectas”, ni respuestas “buenas” o “malas”. Solo se solicita honestidad y sinceridad de acuerdo a su percepción. Finalmente, la respuesta que vierta es totalmente reservada y se guardará confidencialidad y marque todos los ítems.

Escala de medición	Escala de conversión	
Nunca	Muy insatisfecho	1
Casi nunca	Insatisfecho	2
A veces	Indiferente	3
Casi siempre	Satisfecho	4
Siempre	Muy satisfecho	5

N°	DIMENSIONES	Escala de medición				
		1	2	3	4	5
D1	<b>Elementos tangibles</b>					
1	La apariencia (limpieza y uniforme) del personal ha sido la adecuada.					
2	Existen indicaciones (señalizaciones) para orientarse y saber dónde ir a las diferentes áreas.					
3	El interés del personal por cumplir lo ofrecido ha sido oportuno.					
4	El estado en el que están los ambientes clínicos y la sala de espera (aparición, comodidad) son los					

	adecuados.					
5	La información que los operadores (doctores) proporcionan ha sido oportunos.					
<b>D2</b>	<b>Fiabilidad</b>					
6	El tiempo de espera para ser atendido en la institución es la esperada.					
7	La institución le brindo soluciones a los trámites o procesos solicitados.					
8	El interés del personal por solucionar sus problemas ha sido constante.					
9	La puntualidad para la atención de las consultas ha sido oportuna.					
<b>D3</b>	<b>Capacidad de respuesta</b>					
10	El personal de la institución le brindo el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud.					
11	El personal que le atendió, le inspiró confianza					
12	El personal que le atendió le trato con amabilidad, respeto y paciencia.					
13	El personal le brindó información adecuada de manera oportuna					
<b>D4</b>	<b>Seguridad</b>					
14	El personal que le atendió mostró interés en solucionar sus problemas de salud.					
15	El personal que le atendió le explico a usted o a sus familiares en palabras fáciles de entender acerca de los problemas de salud que tiene.					
16	El personal que le atendió le explicó a usted o familiares con palabras fáciles de entender los procedimientos que realizarán.					
17	El área de atención cuenta con un buzón de sugerencias o un libro de reclamaciones para el registro de las quejas o reclamos de los usuarios.					
<b>D5</b>	<b>Empatía</b>					
18	La señalización del servicio de la institución (carteles, letreros y flechas) es adecuada para orientar a los					

	usuarios y acompañantes.					
19	La institución cuenta con personal para informar y orientar a los usuarios y acompañantes.					
20	El hospital cuenta con los equipos disponibles y materiales necesarios para su atención.					
21	La sala de espera se encuentre limpios, cómodos y acogedores.					

# Validación de instrumentos



## INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

### I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Rodríguez Mendoza, Segundo Saúl  
Institución donde labora : Universidad Nacional de San Martín  
Especialidad : Maestro en ciencias económicas, mención gestión empresarial  
Instrumento de evaluación : Para Calidad de Atención  
Autor (s) del instrumento (s): Br. Juan Carlos Cortez Cotrina

### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Calidad de atención					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Calidad de atención				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: X					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
<b>PUNTAJE TOTAL</b>						

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

### III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Instrumento coherente y viable para su aplicación

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 47

Tarapoto 07 de mayo de 2021

Sr. Mg. Segundo Rodríguez M.  
Colg. CLAD 7097

**INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA**
**II. DATOS GENERALES**

Apellidos y nombres del experto: Rodríguez Mendoza, Segundo Saúl  
 Institución donde labora : Universidad Nacional de San Martín  
 Especialidad : Maestro en ciencias económicas, mención gestión empresarial  
 Instrumento de evaluación : Satisfacción a paciente  
 Autor (s) del instrumento (s) : Br. Juan Carlos Cortez Cotrina

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN**
**MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)**

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Satisfacción a pacientes					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Satisfacción a pacientes				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Satisfacción a pacientes				X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
<b>PUNTAJE TOTAL</b>						

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

**IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD**
**Instrumento coherente y viable para su aplicación**
**PROMEDIO DE VALORACIÓN: 46**

Tarapoto 07 de mayo de 2021



.....  
 Sr. Mg. Sr. Segundo Rodríguez M.  
 Coleg. CLAD 7097

**INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA**
**I. DATOS GENERALES**

Apellidos y nombres del experto: Muñoz Ocas Alcides  
 Institución donde labora : Universidad Nacional de San Martín  
 Especialidad : Maestro en Gestión Pública  
 Instrumento de evaluación : Calidad de Atención  
 Autor (s) del instrumento (s) : CORTEZ COTRINA, JUAN CARLOS

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN**

	MUY DEFICIENTE (1)	DEFICIENTE (2)	ACEPTABLE (3)	BUENA (4)	EXCELENTE (5)
CRITERIOS	INDICADORES				
CLARIDAD					X
OBJETIVIDAD					X
ACTUALIDAD					X
ORGANIZACIÓN				X	
SUFICIENCIA					X
INTENCIONALIDAD					X
CONSISTENCIA					X
COHERENCIA					X
METODOLOGÍA					X
PERTINENCIA					X
<b>PUNTAJE TOTAL</b>					<b>48</b>

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

**III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD**
**Si es aplicable**
**PROMEDIO DE VALORACIÓN:**

4.8

Tarapoto, 07 de Mayo de 2021



Juan Carlos Cortez Cotrina  
 Maestro en Gestión Pública  
 Sello personal y firma



**INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA**
**I. DATOS GENERALES**

Apellidos y nombres del experto: Muñoz Ocas Alcides  
 Institución donde labora : Universidad Nacional de San Martín  
 Especialidad : Maestro en Gestión Pública  
 Instrumento de evaluación : Satisfacción  
 Autor (s) del instrumento (s) : CORTEZ COTRINA, JUAN CARLOS

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN**

MUY DEFICIENTE (1)	DEFICIENTE (2)	ACEPTABLE (3)	BUENA (4)	EXCELENTE (5)					
CRITERIOS		INDICADORES			1	2	3	4	5
	CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales							X
	OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: <b>Satisfacción</b> en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.							X
	ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: <b>Satisfacción</b>							X
	ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: <b>Satisfacción</b> de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.							X
	SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.						X	
	INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.						X	
	CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.						X	
	COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: <b>Satisfacción</b>							X
	METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.							X
	PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.							X
<b>PUNTAJE TOTAL</b>								47	

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

**III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD**

Si es aplicable

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.7

Tarapoto, 07 de Mayo de 2021



Sello personal y firma

**INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA**
**I. DATOS GENERALES**

Apellidos y nombres del experto: Cedamanos Saavedra Nicol Lisbeth  
 Institución donde labora : Instituto Superior Tecnológico Ciro Alegría  
 Especialidad : Maestro en Gestión Pública  
 Instrumento de evaluación : Calidad de Atención  
 Autor (s) del instrumento (s) : CORTEZ COTRINA, JUAN CARLOS

**ASPECTOS DE VALIDACIÓN**

MUY DEFICIENTE (1)	DEFICIENTE (2)	ACEPTABLE (3)	BUENA (4)	EXCELENTE (5)
CRITERIOS	INDICADORES			
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales			
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: <b>Calidad de Atención</b> en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.			
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: <b>Calidad de Atención</b>			
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: <b>Calidad de Atención</b> de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.			
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.			
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.			
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.			
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: <b>Calidad de Atención</b>			
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.			
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.			
<b>PUNTAJE TOTAL</b>				49

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

**II. OPINIÓN DE APLICABILIDAD**

Si es aplicable

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.9




Sello personal y firma

Tarapoto, 07 de Mayo de 2021

**INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA**

**I. DATOS GENERALES**

Apellidos y nombres del experto: Cedamano Saavedra Nicol  
 Lisbeth Institución donde labora: Instituto Superior Tecnológico  
 Ciro Alegría Especialidad : Maestro en Gestión Pública  
 Instrumento de evaluación : Satisfacción  
 Autor (s) del instrumento (s) : CORTEZ COTRINA, JUAN CARLOS

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN**

MUY DEFICIENTE (1)	DEFICIENTE (2)	ACEPTABLE (3)	BUENA (4)	EXCELENTE (5)	
CRITERIOS	INDICADORES				
	1	2	3	4	5
CLARIDAD					X
OBJETIVIDAD					X
ACTUALIDAD					X
ORGANIZACIÓN					X
SUFICIENCIA				X	
INTENCIONALIDAD				X	
CONSISTENCIA				X	
COHERENCIA					X
METODOLOGÍA					X
PERTINENCIA					X
<b>PUNTAJE TOTAL</b>					47

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41

“Excelente”; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

**III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD Si es aplicable**

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

Tarapoto, 07 de Mayo de 2020

4.7



CORLAD Lic. Ing. Nicol L. Cedamano Saavedra  
REGUC 013121

Sello personal y firma

**Anexo 05: Constancia de autorización donde se ejecutó la investigación**  
**OFICINA DE GESTIÓN DE SERVICIOS DE SALUD ALTO MAYO**



**UNIDAD DE GESTIÓN TERRITORIAL DE SALUD - RIOJ**

**HOSPITAL RURAL NUEVA CAJAMARCA – MICRO RED Nº 04**

## CONSTANCIA DE AUTORIZACIÓN

LA DIRECTORA DEL HOSPITAL RURAL DE NUEVA CAJAMARCA, que suscribe:

MED. CIR. ROSSANA CHILQUILLO LUNA

### HACE CONSTAR:

Que, el Químico Farmacéutico JUAN CARLOS CORTEZ COTRINA, tiene la autorización para realizar su proyecto de investigación “calidad de atención y satisfacción a pacientes el área de farmacia del Hospital Rural de Nueva Cajamarca, 2021”

Se expide la presente a solicitud del interesado, para los fines que estime por conveniente.

Nueva Cajamarca, 01 de junio del 2021.

Atentamente,



*Dra. Rossana Chilquillo Luna*  
MEDICO ANO  
CMP: 38951

TELEFONOS: 042-556131 (TELE-FAX) 042-556129

EMAIL: [hospitalnuevacajamarca@hotmail.com](mailto:hospitalnuevacajamarca@hotmail.com)

**Anexo 06: Base de datos estadísticos  
Variable 1.**

Calidad de atención															
Calidad objetiva								Calidad subjetiva							
Nº	p1	p2	p3	p4	p5	p6	Subtotal	p7	p8	p9	p10	p11	p12	Subtotal	total
1	2	3	3	2	2	2	14	3	3	3	2	2	3	16	30
2	3	3	4	4	4	3	21	3	3	4	4	3	3	20	41
3	1	1	1	2	2	1	8	1	1	1	2	1	1	7	15
4	1	2	2	2	1	1	9	2	2	2	1	1	2	10	19
5	3	4	3	4	3	3	20	4	4	3	3	3	4	21	41
6	1	2	2	2	2	1	10	2	2	2	2	1	2	11	21
7	4	4	4	3	4	4	23	4	4	4	4	4	4	24	47
8	3	2	3	2	3	3	16	2	2	3	3	3	2	15	31
9	4	4	5	3	3	4	23	4	4	1	3	4	4	20	43
10	5	4	5	4	5	5	28	4	4	1	5	5	4	23	51
11	4	4	4	5	5	4	26	4	4	4	5	4	4	25	51
12	3	2	4	3	2	3	17	2	2	4	2	3	2	15	32
13	2	3	2	2	2	2	13	3	3	4	2	2	3	17	30
14	4	3	4	2	3	4	20	3	3	4	3	4	3	20	40
15	2	2	1	1	2	2	10	2	2	1	2	2	2	11	21
16	2	3	3	2	2	2	14	3	3	3	2	2	3	16	30
17	3	3	4	4	4	3	21	3	3	4	4	3	3	20	41
18	1	1	1	2	2	1	8	1	1	1	2	1	1	7	15
19	1	2	2	2	1	1	9	2	2	2	1	1	2	10	19
20	3	4	3	4	3	3	20	4	4	3	3	3	4	21	41
21	2	3	3	2	2	2	14	3	3	3	2	2	3	16	30

22	3	3	4	4	4	3	21	3	3	4	4	3	3	20	41
23	1	1	1	2	2	1	8	1	1	1	2	1	1	7	15
24	1	2	2	2	1	1	9	2	2	2	1	1	2	10	19
25	3	4	3	4	3	3	20	4	4	3	3	3	4	21	41
26	1	2	2	2	2	1	10	2	2	2	2	1	2	11	21
27	4	4	4	3	4	4	23	4	4	4	4	4	4	24	47
28	3	2	3	2	3	3	16	2	2	3	3	3	2	15	31
29	4	4	5	3	3	4	23	4	4	1	3	4	4	20	43
30	5	4	5	4	5	5	28	4	4	1	5	5	4	23	51
31	4	4	4	5	5	4	26	4	4	4	5	4	4	25	51
32	3	2	4	3	2	3	17	2	2	4	2	3	2	15	32
33	2	3	2	2	2	2	13	3	3	4	2	2	3	17	30
34	4	3	4	2	3	4	20	3	3	4	3	4	3	20	40
35	2	2	1	1	2	2	10	2	2	1	2	2	2	11	21
36	2	3	3	2	2	2	14	3	3	3	2	2	3	16	30
37	3	3	4	4	4	3	21	3	3	4	4	3	3	20	41
38	1	1	1	2	2	1	8	1	1	1	2	1	1	7	15
39	1	2	2	2	1	1	9	2	2	2	1	1	2	10	19
40	3	4	3	4	3	3	20	4	4	3	3	3	4	21	41
41	2	3	3	2	2	2	14	3	3	3	2	2	3	16	30
42	3	3	4	4	4	3	21	3	3	4	4	3	3	20	41
43	1	1	1	2	2	1	8	1	1	1	2	1	1	7	15
44	1	2	2	2	1	1	9	2	2	2	1	1	2	10	19
45	3	4	3	4	3	3	20	4	4	3	3	3	4	21	41
46	1	2	2	2	2	1	10	2	2	2	2	1	2	11	21
47	4	4	4	3	4	4	23	4	4	4	4	4	4	24	47
48	3	2	3	2	3	3	16	2	2	3	3	3	2	15	31

49	4	4	5	3	3	4	23	4	4	1	3	4	4	20	43
50	5	4	5	4	5	5	28	4	4	1	5	5	4	23	51
51	4	4	4	5	5	4	26	4	4	4	5	4	4	25	51
52	3	2	4	3	2	3	17	2	2	4	2	3	2	15	32
53	2	3	2	2	2	2	13	3	3	4	2	2	3	17	30
54	4	3	4	2	3	4	20	3	3	4	3	4	3	20	40
55	2	2	1	1	2	2	10	2	2	1	2	2	2	11	21
56	2	3	3	2	2	2	14	3	3	3	2	2	3	16	30
57	3	3	4	4	4	3	21	3	3	4	4	3	3	20	41
58	1	1	1	2	2	1	8	1	1	1	2	1	1	7	15
59	1	2	2	2	1	1	9	2	2	2	1	1	2	10	19
60	3	4	3	4	3	3	20	4	4	3	3	3	4	21	41
61	2	3	3	2	2	2	14	3	3	3	2	2	3	16	30
62	3	3	4	4	4	3	21	3	3	4	4	3	3	20	41
63	1	1	1	2	2	1	8	1	1	1	2	1	1	7	15
64	1	2	2	2	1	1	9	2	2	2	1	1	2	10	19
65	3	4	3	4	3	3	20	4	4	3	3	3	4	21	41
66	1	2	2	2	2	1	10	2	2	2	2	1	2	11	21
67	4	4	4	3	4	4	23	4	4	4	4	4	4	24	47
68	3	2	3	2	3	3	16	2	2	3	3	3	2	15	31
69	4	4	5	3	3	4	23	4	4	1	3	4	4	20	43
70	5	4	5	4	5	5	28	4	4	1	5	5	4	23	51
71	4	4	4	5	5	4	26	4	4	4	5	4	4	25	51
72	3	2	4	3	2	3	17	2	2	4	2	3	2	15	32
73	2	3	2	2	2	2	13	3	3	4	2	2	3	17	30
74	4	3	4	2	3	4	20	3	3	4	3	4	3	20	40
75	2	2	1	1	2	2	10	2	2	1	2	2	2	11	21

76	2	3	3	2	2	2	14	3	3	3	2	2	3	16	30
77	3	3	4	4	4	3	21	3	3	4	4	3	3	20	41
78	1	1	1	2	2	1	8	1	1	1	2	1	1	7	15
79	1	2	2	2	1	1	9	2	2	2	1	1	2	10	19
80	3	4	3	4	3	3	20	4	4	3	3	3	4	21	41
81	2	3	3	2	2	2	14	3	3	3	2	2	3	16	30
82	3	3	4	4	4	3	21	3	3	4	4	3	3	20	41
83	1	1	1	2	2	1	8	1	1	1	2	1	1	7	15
84	1	2	2	2	1	1	9	2	2	2	1	1	2	10	19
85	3	4	3	4	3	3	20	4	4	3	3	3	4	21	41
86	1	2	2	2	2	1	10	2	2	2	2	1	2	11	21
87	4	4	4	3	4	4	23	4	4	4	4	4	4	24	47
88	3	2	3	2	3	3	16	2	2	3	3	3	2	15	31
89	4	4	5	3	3	4	23	4	4	1	3	4	4	20	43
90	5	4	5	4	5	5	28	4	4	1	5	5	4	23	51
91	4	4	4	5	5	4	26	4	4	4	5	4	4	25	51
92	3	2	4	3	2	3	17	2	2	4	2	3	2	15	32
93	2	3	2	2	2	2	13	3	3	4	2	2	3	17	30
94	4	3	4	2	3	4	20	3	3	4	3	4	3	20	40
95	2	2	1	1	2	2	10	2	2	1	2	2	2	11	21
96	2	3	3	2	2	2	14	3	3	3	2	2	3	16	30
97	3	3	4	4	4	3	21	3	3	4	4	3	3	20	41
98	1	1	1	2	2	1	8	1	1	1	2	1	1	7	15
99	1	2	2	2	1	1	9	2	2	2	1	1	2	10	19
100	3	4	3	4	3	3	20	4	4	3	3	3	4	21	41
101	2	3	3	2	2	2	14	3	3	3	2	2	3	16	30
102	3	3	4	4	4	3	21	3	3	4	4	3	3	20	41



103	1	1	1	2	2	1	8	1	1	1	2	1	1	7	15
104	1	2	2	2	1	1	9	2	2	2	1	1	2	10	19
105	3	4	3	4	3	3	20	4	4	3	3	3	4	21	41
106	1	2	2	2	2	1	10	2	2	2	2	1	2	11	21
107	4	4	4	3	4	4	23	4	4	4	4	4	4	24	47
108	3	2	3	2	3	3	16	2	2	3	3	3	2	15	31
109	4	4	5	3	3	4	23	4	4	1	3	4	4	20	43
110	5	4	5	4	5	5	28	4	4	1	5	5	4	23	51
111	4	4	4	5	5	4	26	4	4	4	5	4	4	25	51
112	3	2	4	3	2	3	17	2	2	4	2	3	2	15	32
113	2	3	2	2	2	2	13	3	3	4	2	2	3	17	30
114	4	3	4	2	3	4	20	3	3	4	3	4	3	20	40
115	2	2	1	1	2	2	10	2	2	1	2	2	2	11	21
116	2	3	3	2	2	2	14	3	3	3	2	2	3	16	30
117	3	3	4	4	4	3	21	3	3	4	4	3	3	20	41
118	1	1	1	2	2	1	8	1	1	1	2	1	1	7	15
119	1	2	2	2	1	1	9	2	2	2	1	1	2	10	19
120	3	4	3	4	3	3	20	4	4	3	3	3	4	21	41
121	2	3	3	2	2	2	14	3	3	3	2	2	3	16	30
122	3	3	4	4	4	3	21	3	3	4	4	3	3	20	41
123	1	1	1	2	2	1	8	1	1	1	2	1	1	7	15
124	1	2	2	2	1	1	9	2	2	2	1	1	2	10	19
125	3	4	3	4	3	3	20	4	4	3	3	3	4	21	41
126	1	2	2	2	2	1	10	2	2	2	2	1	2	11	21
127	4	4	4	3	4	4	23	4	4	4	4	4	4	24	47
128	3	2	3	2	3	3	16	2	2	3	3	3	2	15	31
129	4	4	5	3	3	4	23	4	4	1	3	4	4	20	43

130	5	4	5	4	5	5	28	4	4	1	5	5	4	23	51
131	4	4	4	5	5	4	26	4	4	4	5	4	4	25	51
132	3	2	4	3	2	3	17	2	2	4	2	3	2	15	32
133	2	3	2	2	2	2	13	3	3	4	2	2	3	17	30
134	4	3	4	2	3	4	20	3	3	4	3	4	3	20	40
135	2	2	1	1	2	2	10	2	2	1	2	2	2	11	21
136	2	3	3	2	2	2	14	3	3	3	2	2	3	16	30
137	3	3	4	4	4	3	21	3	3	4	4	3	3	20	41
138	1	1	1	2	2	1	8	1	1	1	2	1	1	7	15
139	1	2	2	2	1	1	9	2	2	2	1	1	2	10	19
140	3	4	3	4	3	3	20	4	4	3	3	3	4	21	41
141	2	3	3	2	2	2	14	3	3	3	2	2	3	16	30
142	3	3	4	4	4	3	21	3	3	4	4	3	3	20	41
143	1	1	1	2	2	1	8	1	1	1	2	1	1	7	15
144	1	2	2	2	1	1	9	2	2	2	1	1	2	10	19
145	3	4	3	4	3	3	20	4	4	3	3	3	4	21	41
146	1	2	2	2	2	1	10	2	2	2	2	1	2	11	21
147	4	4	4	3	4	4	23	4	4	4	4	4	4	24	47
148	3	2	3	2	3	3	16	2	2	3	3	3	2	15	31
149	4	4	5	3	3	4	23	4	4	1	3	4	4	20	43
150	5	4	5	4	5	5	28	4	4	1	5	5	4	23	51
151	4	4	4	5	5	4	26	4	4	4	5	4	4	25	51
152	3	2	4	3	2	3	17	2	2	4	2	3	2	15	32
153	2	3	2	2	2	2	13	3	3	4	2	2	3	17	30
154	4	3	4	2	3	4	20	3	3	4	3	4	3	20	40
155	2	2	1	1	2	2	10	2	2	1	2	2	2	11	21
156	2	3	3	2	2	2	14	3	3	3	2	2	3	16	30

157	3	3	4	4	4	3	21	3	3	4	4	3	3	20	41
158	1	1	1	2	2	1	8	1	1	1	2	1	1	7	15
159	1	2	2	2	1	1	9	2	2	2	1	1	2	10	19
160	3	4	3	4	3	3	20	4	4	3	3	3	4	21	41
161	2	3	3	2	2	2	14	3	3	3	2	2	3	16	30
162	3	3	4	4	4	3	21	3	3	4	4	3	3	20	41
163	1	1	1	2	2	1	8	1	1	1	2	1	1	7	15
164	1	2	2	2	1	1	9	2	2	2	1	1	2	10	19
165	3	4	3	4	3	3	20	4	4	3	3	3	4	21	41
166	1	2	2	2	2	1	10	2	2	2	2	1	2	11	21
167	4	4	4	3	4	4	23	4	4	4	4	4	4	24	47
168	3	2	3	2	3	3	16	2	2	3	3	3	2	15	31
169	4	4	5	3	3	4	23	4	4	1	3	4	4	20	43
170	5	4	5	4	5	5	28	4	4	1	5	5	4	23	51
171	4	4	4	5	5	4	26	4	4	4	5	4	4	25	51
172	3	2	4	3	2	3	17	2	2	4	2	3	2	15	32
173	2	3	2	2	2	2	13	3	3	4	2	2	3	17	30
174	4	3	4	2	3	4	20	3	3	4	3	4	3	20	40
175	2	2	1	1	2	2	10	2	2	1	2	2	2	11	21
176	2	3	3	2	2	2	14	3	3	3	2	2	3	16	30
177	3	3	4	4	4	3	21	3	3	4	4	3	3	20	41
178	1	1	1	2	2	1	8	1	1	1	2	1	1	7	15
179	1	2	2	2	1	1	9	2	2	2	1	1	2	10	19
180	3	4	3	4	3	3	20	4	4	3	3	3	4	21	41
181	2	3	3	2	2	2	14	3	3	3	2	2	3	16	30
182	3	3	4	4	4	3	21	3	3	4	4	3	3	20	41
183	1	1	1	2	2	1	8	1	1	1	2	1	1	7	15

184	1	2	2	2	1	1	9	2	2	2	1	1	2	10	19
185	3	4	3	4	3	3	20	4	4	3	3	3	4	21	41
186	1	2	2	2	2	1	10	2	2	2	2	1	2	11	21
187	4	4	4	3	4	4	23	4	4	4	4	4	4	24	47
188	3	2	3	2	3	3	16	2	2	3	3	3	2	15	31
189	4	4	5	3	3	4	23	4	4	1	3	4	4	20	43
190	5	4	5	4	5	5	28	4	4	1	5	5	4	23	51
191	4	4	4	5	5	4	26	4	4	4	5	4	4	25	51
192	3	2	4	3	2	3	17	2	2	4	2	3	2	15	32
193	2	3	2	2	2	2	13	3	3	4	2	2	3	17	30
194	4	3	4	2	3	4	20	3	3	4	3	4	3	20	40
195	2	2	1	1	2	2	10	2	2	1	2	2	2	11	21
196	2	3	3	2	2	2	14	3	3	3	2	2	3	16	30
197	3	3	4	4	4	3	21	3	3	4	4	3	3	20	41
198	1	1	1	2	2	1	8	1	1	1	2	1	1	7	15
199	1	2	2	2	1	1	9	2	2	2	1	1	2	10	19
200	3	4	3	4	3	3	20	4	4	3	3	3	4	21	41
201	2	3	3	2	2	2	14	3	3	3	2	2	3	16	30
202	3	3	4	4	4	3	21	3	3	4	4	3	3	20	41
203	1	1	1	2	2	1	8	1	1	1	2	1	1	7	15
204	1	2	2	2	1	1	9	2	2	2	1	1	2	10	19
205	3	4	3	4	3	3	20	4	4	3	3	3	4	21	41
206	1	2	2	2	2	1	10	2	2	2	2	1	2	11	21
207	4	4	4	3	4	4	23	4	4	4	4	4	4	24	47
208	3	2	3	2	3	3	16	2	2	3	3	3	2	15	31
209	4	4	5	3	3	4	23	4	4	1	3	4	4	20	43
210	5	4	5	4	5	5	28	4	4	1	5	5	4	23	51

211	4	4	4	5	5	4	26	4	4	4	5	4	4	25	51
212	3	2	4	3	2	3	17	2	2	4	2	3	2	15	32
213	2	3	2	2	2	2	13	3	3	4	2	2	3	17	30
214	4	3	4	2	3	4	20	3	3	4	3	4	3	20	40
215	2	2	1	1	2	2	10	2	2	1	2	2	2	11	21
216	2	3	3	2	2	2	14	3	3	3	2	2	3	16	30
217	3	3	4	4	4	3	21	3	3	4	4	3	3	20	41
218	1	1	1	2	2	1	8	1	1	1	2	1	1	7	15
219	1	2	2	2	1	1	9	2	2	2	1	1	2	10	19
220	3	4	3	4	3	3	20	4	4	3	3	3	4	21	41
221	2	3	3	2	2	2	14	3	3	3	2	2	3	16	30
222	3	3	4	4	4	3	21	3	3	4	4	3	3	20	41
223	1	1	1	2	2	1	8	1	1	1	2	1	1	7	15
224	1	2	2	2	1	1	9	2	2	2	1	1	2	10	19
225	3	4	3	4	3	3	20	4	4	3	3	3	4	21	41
226	1	2	2	2	2	1	10	2	2	2	2	1	2	11	21
227	4	4	4	3	4	4	23	4	4	4	4	4	4	24	47
228	3	2	3	2	3	3	16	2	2	3	3	3	2	15	31
229	4	4	5	3	3	4	23	4	4	1	3	4	4	20	43
230	5	4	5	4	5	5	28	4	4	1	5	5	4	23	51
231	4	4	4	5	5	4	26	4	4	4	5	4	4	25	51
232	3	2	4	3	2	3	17	2	2	4	2	3	2	15	32
233	1	1	1	2	2	1	8	1	1	1	2	1	1	7	15
234	1	2	2	2	1	1	9	2	2	2	1	1	2	10	19
235	3	4	3	4	3	3	20	4	4	3	3	3	4	21	41
236	1	2	2	2	2	1	10	2	2	2	2	1	2	11	21
237	4	4	4	3	4	4	23	4	4	4	4	4	4	24	47

<b>238</b>	3	2	3	2	3	3	<b>16</b>	2	2	3	3	3	2	<b>15</b>	<b>31</b>
<b>239</b>	4	4	5	3	3	4	<b>23</b>	4	4	1	3	4	4	<b>20</b>	<b>43</b>
<b>240</b>	5	4	5	4	5	5	<b>28</b>	4	4	1	5	5	4	<b>23</b>	<b>51</b>
<b>241</b>	4	4	4	5	5	4	<b>26</b>	4	4	4	5	4	4	<b>25</b>	<b>51</b>
<b>242</b>	3	2	4	3	2	3	<b>17</b>	2	2	4	2	3	2	<b>15</b>	<b>32</b>

## Variable 2.

Satisfacción del paciente																											
Elementos tangibles						Fiabilidad					Capacidad de respuesta					Seguridad					Empatía						
Nº	p1	p2	p3	p4	p5	Subtotal	p6	p7	p8	p9	Subtotal	p10	p11	p12	p13	Subtotal	p14	p15	p16	p17	Subtotal	p18	p19	p20	p21	Subtotal	TOTAL
1	2	3	3	3	2	13	3	3	5	3	14	2	3	3	2	10	2	2	2	2	8	3	3	3	3	12	57
2	3	3	3	4	3	16	3	3	3	3	12	3	3	4	4	14	4	3	3	3	13	3	3	4	4	14	69
3	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	4	1	1	1	2	5	2	1	1	1	5	1	1	1	1	4	23
4	1	2	2	2	1	8	1	2	1	2	6	1	2	2	2	7	1	1	1	1	4	2	2	2	2	8	33
5	3	4	4	3	3	17	3	4	3	4	14	3	4	3	4	14	3	3	3	3	12	4	4	3	3	14	71
6	1	2	2	2	1	8	1	2	1	2	6	1	2	2	2	7	2	1	1	1	5	2	2	2	2	8	34
7	4	4	4	4	1	17	4	4	4	4	16	4	4	4	3	15	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	80
8	3	2	2	3	3	13	3	2	3	2	10	3	2	3	2	10	3	3	3	3	12	2	2	3	3	10	55
9	4	4	4	5	4	21	4	4	4	4	16	4	4	5	3	16	3	4	4	4	15	4	4	5	5	18	86
10	5	4	4	5	5	23	5	4	5	4	18	5	4	5	4	18	5	5	5	5	20	4	4	5	5	18	97
11	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	4	4	4	5	17	5	4	4	4	17	4	4	4	4	16	86
12	3	2	2	4	3	14	3	2	3	2	10	3	2	4	3	12	2	3	3	3	11	2	2	4	4	12	59
13	2	3	3	2	2	12	2	3	2	3	10	2	3	2	2	9	2	2	2	2	8	3	3	2	2	10	49
14	4	3	3	4	4	18	4	3	4	3	14	4	3	4	2	13	3	4	4	4	15	3	3	4	4	14	74
15	2	2	2	1	2	9	2	2	2	2	8	2	2	1	1	6	2	2	2	2	8	2	2	1	1	6	37
16	2	3	3	3	2	13	1	2	2	2	7	2	3	3	2	10	2	2	2	2	8	3	3	3	3	12	50
17	3	3	3	4	3	16	1	3	2	2	8	3	3	4	4	14	4	3	3	3	13	3	3	4	4	14	65
18	1	1	1	1	1	5	3	2	4	4	13	1	1	1	2	5	2	1	1	1	5	1	1	1	1	4	32
19	1	2	2	2	1	8	4	3	1	3	11	1	2	2	2	7	1	1	1	1	4	2	2	2	2	8	38
20	3	4	4	3	3	17	4	4	3	3	14	3	4	3	4	14	3	3	3	3	12	4	4	3	3	14	71
21	2	3	3	3	2	13	3	3	5	3	14	2	3	3	2	10	2	2	2	2	8	3	3	3	3	12	57
22	3	3	3	4	3	16	3	3	3	3	12	3	3	4	4	14	4	3	3	3	13	3	3	4	4	14	69

23	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	4	1	1	1	2	5	2	1	1	1	5	1	1	1	1	4	23
24	1	2	2	2	1	8	1	2	1	2	6	1	2	2	2	7	1	1	1	1	4	2	2	2	2	8	33
25	3	4	4	3	3	17	3	4	3	4	14	3	4	3	4	14	3	3	3	3	12	4	4	3	3	14	71
26	1	2	2	2	1	8	1	2	1	2	6	1	2	2	2	7	2	1	1	1	5	2	2	2	2	8	34
27	4	4	4	4	1	17	4	4	4	4	16	4	4	4	3	15	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	80
28	3	2	2	3	3	13	3	2	3	2	10	3	2	3	2	10	3	3	3	3	12	2	2	3	3	10	55
29	4	4	4	5	4	21	4	4	4	4	16	4	4	5	3	16	3	4	4	4	15	4	4	5	5	18	86
30	5	4	4	5	5	23	5	4	5	4	18	5	4	5	4	18	5	5	5	5	20	4	4	5	5	18	97
31	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	4	4	4	5	17	5	4	4	4	17	4	4	4	4	16	86
32	3	2	2	4	3	14	3	2	3	2	10	3	2	4	3	12	2	3	3	3	11	2	2	4	4	12	59
33	2	3	3	2	2	12	2	3	2	3	10	2	3	2	2	9	2	2	2	2	8	3	3	2	2	10	49
34	4	3	3	4	4	18	4	3	4	3	14	4	3	4	2	13	3	4	4	4	15	3	3	4	4	14	74
35	2	2	2	1	2	9	2	2	2	2	8	2	2	1	1	6	2	2	2	2	8	2	2	1	1	6	37
36	2	3	3	3	2	13	1	2	2	2	7	2	3	3	2	10	2	2	2	2	8	3	3	3	3	12	50
37	3	3	3	4	3	16	1	3	2	2	8	3	3	4	4	14	4	3	3	3	13	3	3	4	4	14	65
38	1	1	1	1	1	5	3	2	4	4	13	1	1	1	2	5	2	1	1	1	5	1	1	1	1	4	32
39	1	2	2	2	1	8	4	3	1	3	11	1	2	2	2	7	1	1	1	1	4	2	2	2	2	8	38
40	3	4	4	3	3	17	4	4	3	3	14	3	4	3	4	14	3	3	3	3	12	4	4	3	3	14	71
41	2	3	3	3	2	13	3	3	5	3	14	2	3	3	2	10	2	2	2	2	8	3	3	3	3	12	57
42	3	3	3	4	3	16	3	3	3	3	12	3	3	4	4	14	4	3	3	3	13	3	3	4	4	14	69
43	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	4	1	1	1	2	5	2	1	1	1	5	1	1	1	1	4	23
44	1	2	2	2	1	8	1	2	1	2	6	1	2	2	2	7	1	1	1	1	4	2	2	2	2	8	33
45	3	4	4	3	3	17	3	4	3	4	14	3	4	3	4	14	3	3	3	3	12	4	4	3	3	14	71
46	1	2	2	2	1	8	1	2	1	2	6	1	2	2	2	7	2	1	1	1	5	2	2	2	2	8	34
47	4	4	4	4	1	17	4	4	4	4	16	4	4	4	3	15	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	80
48	3	2	2	3	3	13	3	2	3	2	10	3	2	3	2	10	3	3	3	3	12	2	2	3	3	10	55
49	4	4	4	5	4	21	4	4	4	4	16	4	4	5	3	16	3	4	4	4	15	4	4	5	5	18	86



50	5	4	4	5	5	23	5	4	5	4	18	5	4	5	4	18	5	5	5	5	20	4	4	5	5	18	97
51	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	4	4	4	5	17	5	4	4	4	17	4	4	4	4	16	86
52	3	2	2	4	3	14	3	2	3	2	10	3	2	4	3	12	2	3	3	3	11	2	2	4	4	12	59
53	2	3	3	2	2	12	2	3	2	3	10	2	3	2	2	9	2	2	2	2	8	3	3	2	2	10	49
54	4	3	3	4	4	18	4	3	4	3	14	4	3	4	2	13	3	4	4	4	15	3	3	4	4	14	74
55	2	2	2	1	2	9	2	2	2	2	8	2	2	1	1	6	2	2	2	2	8	2	2	1	1	6	37
56	2	3	3	3	2	13	1	2	2	2	7	2	3	3	2	10	2	2	2	2	8	3	3	3	3	12	50
57	3	3	3	4	3	16	1	3	2	2	8	3	3	4	4	14	4	3	3	3	13	3	3	4	4	14	65
58	1	1	1	1	1	5	3	2	4	4	13	1	1	1	2	5	2	1	1	1	5	1	1	1	1	4	32
59	1	2	2	2	1	8	4	3	1	3	11	1	2	2	2	7	1	1	1	1	4	2	2	2	2	8	38
60	3	4	4	3	3	17	4	4	3	3	14	3	4	3	4	14	3	3	3	3	12	4	4	3	3	14	71
61	2	3	3	3	2	13	3	3	5	3	14	2	3	3	2	10	2	2	2	2	8	3	3	3	3	12	57
62	3	3	3	4	3	16	3	3	3	3	12	3	3	4	4	14	4	3	3	3	13	3	3	4	4	14	69
63	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	4	1	1	1	2	5	2	1	1	1	5	1	1	1	1	4	23
64	1	2	2	2	1	8	1	2	1	2	6	1	2	2	2	7	1	1	1	1	4	2	2	2	2	8	33
65	3	4	4	3	3	17	3	4	3	4	14	3	4	3	4	14	3	3	3	3	12	4	4	3	3	14	71
66	1	2	2	2	1	8	1	2	1	2	6	1	2	2	2	7	2	1	1	1	5	2	2	2	2	8	34
67	4	4	4	4	1	17	4	4	4	4	16	4	4	4	3	15	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	80
68	3	2	2	3	3	13	3	2	3	2	10	3	2	3	2	10	3	3	3	3	12	2	2	3	3	10	55
69	4	4	4	5	4	21	4	4	4	4	16	4	4	5	3	16	3	4	4	4	15	4	4	5	5	18	86
70	5	4	4	5	5	23	5	4	5	4	18	5	4	5	4	18	5	5	5	5	20	4	4	5	5	18	97
71	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	4	4	4	5	17	5	4	4	4	17	4	4	4	4	16	86
72	3	2	2	4	3	14	3	2	3	2	10	3	2	4	3	12	2	3	3	3	11	2	2	4	4	12	59
73	2	3	3	2	2	12	2	3	2	3	10	2	3	2	2	9	2	2	2	2	8	3	3	2	2	10	49
74	4	3	3	4	4	18	4	3	4	3	14	4	3	4	2	13	3	4	4	4	15	3	3	4	4	14	74
75	2	2	2	1	2	9	2	2	2	2	8	2	2	1	1	6	2	2	2	2	8	2	2	1	1	6	37
76	2	3	3	3	2	13	1	2	2	2	7	2	3	3	2	10	2	2	2	2	8	3	3	3	3	12	50

77	3	3	3	4	3	16	1	3	2	2	8	3	3	4	4	14	4	3	3	3	13	3	3	4	4	14	65
78	1	1	1	1	1	5	3	2	4	4	13	1	1	1	2	5	2	1	1	1	5	1	1	1	1	4	32
79	1	2	2	2	1	8	4	3	1	3	11	1	2	2	2	7	1	1	1	1	4	2	2	2	2	8	38
80	3	4	4	3	3	17	4	4	3	3	14	3	4	3	4	14	3	3	3	3	12	4	4	3	3	14	71
81	2	3	3	3	2	13	3	3	5	3	14	2	3	3	2	10	2	2	2	2	8	3	3	3	3	12	57
82	3	3	3	4	3	16	3	3	3	3	12	3	3	4	4	14	4	3	3	3	13	3	3	4	4	14	69
83	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	4	1	1	1	2	5	2	1	1	1	5	1	1	1	1	4	23
84	1	2	2	2	1	8	1	2	1	2	6	1	2	2	2	7	1	1	1	1	4	2	2	2	2	8	33
85	3	4	4	3	3	17	3	4	3	4	14	3	4	3	4	14	3	3	3	3	12	4	4	3	3	14	71
86	1	2	2	2	1	8	1	2	1	2	6	1	2	2	2	7	2	1	1	1	5	2	2	2	2	8	34
87	4	4	4	4	1	17	4	4	4	4	16	4	4	4	3	15	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	80
88	3	2	2	3	3	13	3	2	3	2	10	3	2	3	2	10	3	3	3	3	12	2	2	3	3	10	55
89	4	4	4	5	4	21	4	4	4	4	16	4	4	5	3	16	3	4	4	4	15	4	4	5	5	18	86
90	5	4	4	5	5	23	5	4	5	4	18	5	4	5	4	18	5	5	5	5	20	4	4	5	5	18	97
91	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	4	4	4	5	17	5	4	4	4	17	4	4	4	4	16	86
92	3	2	2	4	3	14	3	2	3	2	10	3	2	4	3	12	2	3	3	3	11	2	2	4	4	12	59
93	2	3	3	2	2	12	2	3	2	3	10	2	3	2	2	9	2	2	2	2	8	3	3	2	2	10	49
94	4	3	3	4	4	18	4	3	4	3	14	4	3	4	2	13	3	4	4	4	15	3	3	4	4	14	74
95	2	2	2	1	2	9	2	2	2	2	8	2	2	1	1	6	2	2	2	2	8	2	2	1	1	6	37
96	2	3	3	3	2	13	1	2	2	2	7	2	3	3	2	10	2	2	2	2	8	3	3	3	3	12	50
97	3	3	3	4	3	16	1	3	2	2	8	3	3	4	4	14	4	3	3	3	13	3	3	4	4	14	65
98	1	1	1	1	1	5	3	2	4	4	13	1	1	1	2	5	2	1	1	1	5	1	1	1	1	4	32
99	1	2	2	2	1	8	4	3	1	3	11	1	2	2	2	7	1	1	1	1	4	2	2	2	2	8	38
100	3	4	4	3	3	17	4	4	3	3	14	3	4	3	4	14	3	3	3	3	12	4	4	3	3	14	71
101	2	3	3	3	2	13	3	3	5	3	14	2	3	3	2	10	2	2	2	2	8	3	3	3	3	12	57
102	3	3	3	4	3	16	3	3	3	3	12	3	3	4	4	14	4	3	3	3	13	3	3	4	4	14	69
103	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	4	1	1	1	2	5	2	1	1	1	5	1	1	1	1	4	23

104	1	2	2	2	1	8	1	2	1	2	6	1	2	2	2	7	1	1	1	1	4	2	2	2	2	8	33
105	3	4	4	3	3	17	3	4	3	4	14	3	4	3	4	14	3	3	3	3	12	4	4	3	3	14	71
106	1	2	2	2	1	8	1	2	1	2	6	1	2	2	2	7	2	1	1	1	5	2	2	2	2	8	34
107	4	4	4	4	1	17	4	4	4	4	16	4	4	4	3	15	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	80
108	3	2	2	3	3	13	3	2	3	2	10	3	2	3	2	10	3	3	3	3	12	2	2	3	3	10	55
109	4	4	4	5	4	21	4	4	4	4	16	4	4	5	3	16	3	4	4	4	15	4	4	5	5	18	86
110	5	4	4	5	5	23	5	4	5	4	18	5	4	5	4	18	5	5	5	5	20	4	4	5	5	18	97
111	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	4	4	4	5	17	5	4	4	4	17	4	4	4	4	16	86
112	3	2	2	4	3	14	3	2	3	2	10	3	2	4	3	12	2	3	3	3	11	2	2	4	4	12	59
113	2	3	3	2	2	12	2	3	2	3	10	2	3	2	2	9	2	2	2	2	8	3	3	2	2	10	49
114	4	3	3	4	4	18	4	3	4	3	14	4	3	4	2	13	3	4	4	4	15	3	3	4	4	14	74
115	2	2	2	1	2	9	2	2	2	2	8	2	2	1	1	6	2	2	2	2	8	2	2	1	1	6	37
116	2	3	3	3	2	13	1	2	2	2	7	2	3	3	2	10	2	2	2	2	8	3	3	3	3	12	50
117	3	3	3	4	3	16	1	3	2	2	8	3	3	4	4	14	4	3	3	3	13	3	3	4	4	14	65
118	1	1	1	1	1	5	3	2	4	4	13	1	1	1	2	5	2	1	1	1	5	1	1	1	1	4	32
119	1	2	2	2	1	8	4	3	1	3	11	1	2	2	2	7	1	1	1	1	4	2	2	2	2	8	38
120	3	4	4	3	3	17	4	4	3	3	14	3	4	3	4	14	3	3	3	3	12	4	4	3	3	14	71
121	2	3	3	3	2	13	3	3	5	3	14	2	3	3	2	10	2	2	2	2	8	3	3	3	3	12	57
122	3	3	3	4	3	16	3	3	3	3	12	3	3	4	4	14	4	3	3	3	13	3	3	4	4	14	69
123	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	4	1	1	1	2	5	2	1	1	1	5	1	1	1	1	4	23
124	1	2	2	2	1	8	1	2	1	2	6	1	2	2	2	7	1	1	1	1	4	2	2	2	2	8	33
125	3	4	4	3	3	17	3	4	3	4	14	3	4	3	4	14	3	3	3	3	12	4	4	3	3	14	71
126	1	2	2	2	1	8	1	2	1	2	6	1	2	2	2	7	2	1	1	1	5	2	2	2	2	8	34
127	4	4	4	4	1	17	4	4	4	4	16	4	4	4	3	15	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	80
128	3	2	2	3	3	13	3	2	3	2	10	3	2	3	2	10	3	3	3	3	12	2	2	3	3	10	55
129	4	4	4	5	4	21	4	4	4	4	16	4	4	5	3	16	3	4	4	4	15	4	4	5	5	18	86
130	5	4	4	5	5	23	5	4	5	4	18	5	4	5	4	18	5	5	5	5	20	4	4	5	5	18	97

131	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	4	4	4	5	17	5	4	4	4	17	4	4	4	4	16	86
132	3	2	2	4	3	14	3	2	3	2	10	3	2	4	3	12	2	3	3	3	11	2	2	4	4	12	59
133	2	3	3	2	2	12	2	3	2	3	10	2	3	2	2	9	2	2	2	2	8	3	3	2	2	10	49
134	4	3	3	4	4	18	4	3	4	3	14	4	3	4	2	13	3	4	4	4	15	3	3	4	4	14	74
135	2	2	2	1	2	9	2	2	2	2	8	2	2	1	1	6	2	2	2	2	8	2	2	1	1	6	37
136	2	3	3	3	2	13	1	2	2	2	7	2	3	3	2	10	2	2	2	2	8	3	3	3	3	12	50
137	3	3	3	4	3	16	1	3	2	2	8	3	3	4	4	14	4	3	3	3	13	3	3	4	4	14	65
138	1	1	1	1	1	5	3	2	4	4	13	1	1	1	2	5	2	1	1	1	5	1	1	1	1	4	32
139	1	2	2	2	1	8	4	3	1	3	11	1	2	2	2	7	1	1	1	1	4	2	2	2	2	8	38
140	3	4	4	3	3	17	4	4	3	3	14	3	4	3	4	14	3	3	3	3	12	4	4	3	3	14	71
141	2	3	3	3	2	13	3	3	5	3	14	2	3	3	2	10	2	2	2	2	8	3	3	3	3	12	57
142	3	3	3	4	3	16	3	3	3	3	12	3	3	4	4	14	4	3	3	3	13	3	3	4	4	14	69
143	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	4	1	1	1	2	5	2	1	1	1	5	1	1	1	1	4	23
144	1	2	2	2	1	8	1	2	1	2	6	1	2	2	2	7	1	1	1	1	4	2	2	2	2	8	33
145	3	4	4	3	3	17	3	4	3	4	14	3	4	3	4	14	3	3	3	3	12	4	4	3	3	14	71
146	1	2	2	2	1	8	1	2	1	2	6	1	2	2	2	7	2	1	1	1	5	2	2	2	2	8	34
147	4	4	4	4	1	17	4	4	4	4	16	4	4	4	3	15	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	80
148	3	2	2	3	3	13	3	2	3	2	10	3	2	3	2	10	3	3	3	3	12	2	2	3	3	10	55
149	4	4	4	5	4	21	4	4	4	4	16	4	4	5	3	16	3	4	4	4	15	4	4	5	5	18	86
150	5	4	4	5	5	23	5	4	5	4	18	5	4	5	4	18	5	5	5	5	20	4	4	5	5	18	97
151	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	4	4	4	5	17	5	4	4	4	17	4	4	4	4	16	86
152	3	2	2	4	3	14	3	2	3	2	10	3	2	4	3	12	2	3	3	3	11	2	2	4	4	12	59
153	2	3	3	2	2	12	2	3	2	3	10	2	3	2	2	9	2	2	2	2	8	3	3	2	2	10	49
154	4	3	3	4	4	18	4	3	4	3	14	4	3	4	2	13	3	4	4	4	15	3	3	4	4	14	74
155	2	2	2	1	2	9	2	2	2	2	8	2	2	1	1	6	2	2	2	2	8	2	2	1	1	6	37
156	2	3	3	3	2	13	1	2	2	2	7	2	3	3	2	10	2	2	2	2	8	3	3	3	3	12	50
157	3	3	3	4	3	16	1	3	2	2	8	3	3	4	4	14	4	3	3	3	13	3	3	4	4	14	65

158	1	1	1	1	1	5	3	2	4	4	13	1	1	1	2	5	2	1	1	1	5	1	1	1	1	4	32
159	1	2	2	2	1	8	4	3	1	3	11	1	2	2	2	7	1	1	1	1	4	2	2	2	2	8	38
160	3	4	4	3	3	17	4	4	3	3	14	3	4	3	4	14	3	3	3	3	12	4	4	3	3	14	71
161	2	3	3	3	2	13	3	3	5	3	14	2	3	3	2	10	2	2	2	2	8	3	3	3	3	12	57
162	3	3	3	4	3	16	3	3	3	3	12	3	3	4	4	14	4	3	3	3	13	3	3	4	4	14	69
163	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	4	1	1	1	2	5	2	1	1	1	5	1	1	1	1	4	23
164	1	2	2	2	1	8	1	2	1	2	6	1	2	2	2	7	1	1	1	1	4	2	2	2	2	8	33
165	3	4	4	3	3	17	3	4	3	4	14	3	4	3	4	14	3	3	3	3	12	4	4	3	3	14	71
166	1	2	2	2	1	8	1	2	1	2	6	1	2	2	2	7	2	1	1	1	5	2	2	2	2	8	34
167	4	4	4	4	1	17	4	4	4	4	16	4	4	4	3	15	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	80
168	3	2	2	3	3	13	3	2	3	2	10	3	2	3	2	10	3	3	3	3	12	2	2	3	3	10	55
169	4	4	4	5	4	21	4	4	4	4	16	4	4	5	3	16	3	4	4	4	15	4	4	5	5	18	86
170	5	4	4	5	5	23	5	4	5	4	18	5	4	5	4	18	5	5	5	5	20	4	4	5	5	18	97
171	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	4	4	4	5	17	5	4	4	4	17	4	4	4	4	16	86
172	3	2	2	4	3	14	3	2	3	2	10	3	2	4	3	12	2	3	3	3	11	2	2	4	4	12	59
173	2	3	3	2	2	12	2	3	2	3	10	2	3	2	2	9	2	2	2	2	8	3	3	2	2	10	49
174	4	3	3	4	4	18	4	3	4	3	14	4	3	4	2	13	3	4	4	4	15	3	3	4	4	14	74
175	2	2	2	1	2	9	2	2	2	2	8	2	2	1	1	6	2	2	2	2	8	2	2	1	1	6	37
176	2	3	3	3	2	13	1	2	2	2	7	2	3	3	2	10	2	2	2	2	8	3	3	3	3	12	50
177	3	3	3	4	3	16	1	3	2	2	8	3	3	4	4	14	4	3	3	3	13	3	3	4	4	14	65
178	1	1	1	1	1	5	3	2	4	4	13	1	1	1	2	5	2	1	1	1	5	1	1	1	1	4	32
179	1	2	2	2	1	8	4	3	1	3	11	1	2	2	2	7	1	1	1	1	4	2	2	2	2	8	38
180	3	4	4	3	3	17	4	4	3	3	14	3	4	3	4	14	3	3	3	3	12	4	4	3	3	14	71
181	2	3	3	3	2	13	3	3	5	3	14	2	3	3	2	10	2	2	2	2	8	3	3	3	3	12	57
182	3	3	3	4	3	16	3	3	3	3	12	3	3	4	4	14	4	3	3	3	13	3	3	4	4	14	69
183	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	4	1	1	1	2	5	2	1	1	1	5	1	1	1	1	4	23
184	1	2	2	2	1	8	1	2	1	2	6	1	2	2	2	7	1	1	1	1	4	2	2	2	2	8	33

185	3	4	4	3	3	17	3	4	3	4	14	3	4	3	4	14	3	3	3	3	12	4	4	3	3	14	71
186	1	2	2	2	1	8	1	2	1	2	6	1	2	2	2	7	2	1	1	1	5	2	2	2	2	8	34
187	4	4	4	4	1	17	4	4	4	4	16	4	4	4	3	15	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	80
188	3	2	2	3	3	13	3	2	3	2	10	3	2	3	2	10	3	3	3	3	12	2	2	3	3	10	55
189	4	4	4	5	4	21	4	4	4	4	16	4	4	5	3	16	3	4	4	4	15	4	4	5	5	18	86
190	5	4	4	5	5	23	5	4	5	4	18	5	4	5	4	18	5	5	5	5	20	4	4	5	5	18	97
191	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	4	4	4	5	17	5	4	4	4	17	4	4	4	4	16	86
192	3	2	2	4	3	14	3	2	3	2	10	3	2	4	3	12	2	3	3	3	11	2	2	4	4	12	59
193	2	3	3	2	2	12	2	3	2	3	10	2	3	2	2	9	2	2	2	2	8	3	3	2	2	10	49
194	4	3	3	4	4	18	4	3	4	3	14	4	3	4	2	13	3	4	4	4	15	3	3	4	4	14	74
195	2	2	2	1	2	9	2	2	2	2	8	2	2	1	1	6	2	2	2	2	8	2	2	1	1	6	37
196	2	3	3	3	2	13	1	2	2	2	7	2	3	3	2	10	2	2	2	2	8	3	3	3	3	12	50
197	3	3	3	4	3	16	1	3	2	2	8	3	3	4	4	14	4	3	3	3	13	3	3	4	4	14	65
198	1	1	1	1	1	5	3	2	4	4	13	1	1	1	2	5	2	1	1	1	5	1	1	1	1	4	32
199	1	2	2	2	1	8	4	3	1	3	11	1	2	2	2	7	1	1	1	1	4	2	2	2	2	8	38
200	3	4	4	3	3	17	4	4	3	3	14	3	4	3	4	14	3	3	3	3	12	4	4	3	3	14	71
201	2	3	3	3	2	13	3	3	5	3	14	2	3	3	2	10	2	2	2	2	8	3	3	3	3	12	57
202	3	3	3	4	3	16	3	3	3	3	12	3	3	4	4	14	4	3	3	3	13	3	3	4	4	14	69
203	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	4	1	1	1	2	5	2	1	1	1	5	1	1	1	1	4	23
204	1	2	2	2	1	8	1	2	1	2	6	1	2	2	2	7	1	1	1	1	4	2	2	2	2	8	33
205	3	4	4	3	3	17	3	4	3	4	14	3	4	3	4	14	3	3	3	3	12	4	4	3	3	14	71
206	1	2	2	2	1	8	1	2	1	2	6	1	2	2	2	7	2	1	1	1	5	2	2	2	2	8	34
207	4	4	4	4	1	17	4	4	4	4	16	4	4	4	3	15	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	80
208	3	2	2	3	3	13	3	2	3	2	10	3	2	3	2	10	3	3	3	3	12	2	2	3	3	10	55
209	4	4	4	5	4	21	4	4	4	4	16	4	4	5	3	16	3	4	4	4	15	4	4	5	5	18	86
210	5	4	4	5	5	23	5	4	5	4	18	5	4	5	4	18	5	5	5	5	20	4	4	5	5	18	97
211	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	4	4	4	5	17	5	4	4	4	17	4	4	4	4	16	86

212	3	2	2	4	3	14	3	2	3	2	10	3	2	4	3	12	2	3	3	3	11	2	2	4	4	12	59
213	2	3	3	2	2	12	2	3	2	3	10	2	3	2	2	9	2	2	2	2	8	3	3	2	2	10	49
214	4	3	3	4	4	18	4	3	4	3	14	4	3	4	2	13	3	4	4	4	15	3	3	4	4	14	74
215	2	2	2	1	2	9	2	2	2	2	8	2	2	1	1	6	2	2	2	2	8	2	2	1	1	6	37
216	2	3	3	3	2	13	1	2	2	2	7	2	3	3	2	10	2	2	2	2	8	3	3	3	3	12	50
217	3	3	3	4	3	16	1	3	2	2	8	3	3	4	4	14	4	3	3	3	13	3	3	4	4	14	65
218	1	1	1	1	1	5	3	2	4	4	13	1	1	1	2	5	2	1	1	1	5	1	1	1	1	4	32
219	1	2	2	2	1	8	4	3	1	3	11	1	2	2	2	7	1	1	1	1	4	2	2	2	2	8	38
220	3	4	4	3	3	17	4	4	3	3	14	3	4	3	4	14	3	3	3	3	12	4	4	3	3	14	71
221	2	3	3	3	2	13	3	3	5	3	14	2	3	3	2	10	2	2	2	2	8	3	3	3	3	12	57
222	3	3	3	4	3	16	3	3	3	3	12	3	3	4	4	14	4	3	3	3	13	3	3	4	4	14	69
223	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	4	1	1	1	2	5	2	1	1	1	5	1	1	1	1	4	23
224	1	2	2	2	1	8	1	2	1	2	6	1	2	2	2	7	1	1	1	1	4	2	2	2	2	8	33
225	3	4	4	3	3	17	3	4	3	4	14	3	4	3	4	14	3	3	3	3	12	4	4	3	3	14	71
226	1	2	2	2	1	8	1	2	1	2	6	1	2	2	2	7	2	1	1	1	5	2	2	2	2	8	34
227	4	4	4	4	1	17	4	4	4	4	16	4	4	4	3	15	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	80
228	3	2	2	3	3	13	3	2	3	2	10	3	2	3	2	10	3	3	3	3	12	2	2	3	3	10	55
229	4	4	4	5	4	21	4	4	4	4	16	4	4	5	3	16	3	4	4	4	15	4	4	5	5	18	86
230	5	4	4	5	5	23	5	4	5	4	18	5	4	5	4	18	5	5	5	5	20	4	4	5	5	18	97
231	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	4	4	4	5	17	5	4	4	4	17	4	4	4	4	16	86
232	3	2	2	4	3	14	3	2	3	2	10	3	2	4	3	12	2	3	3	3	11	2	2	4	4	12	59
233	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	4	1	1	1	2	5	2	1	1	1	5	1	1	1	1	4	23
234	1	2	2	2	1	8	1	2	1	2	6	1	2	2	2	7	1	1	1	1	4	2	2	2	2	8	33
235	3	4	4	3	3	17	3	4	3	4	14	3	4	3	4	14	3	3	3	3	12	4	4	3	3	14	71
236	1	2	2	2	1	8	1	2	1	2	6	1	2	2	2	7	2	1	1	1	5	2	2	2	2	8	34
237	4	4	4	4	1	17	4	4	4	4	16	4	4	4	3	15	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	80
238	3	2	2	3	3	13	3	2	3	2	10	3	2	3	2	10	3	3	3	3	12	2	2	3	3	10	55

<b>239</b>	4	4	4	5	4	<b>21</b>	4	4	4	4	<b>16</b>	4	4	5	3	<b>16</b>	3	4	4	4	<b>15</b>	4	4	5	5	<b>18</b>	<b>86</b>
<b>240</b>	5	4	4	5	5	<b>23</b>	5	4	5	4	<b>18</b>	5	4	5	4	<b>18</b>	5	5	5	5	<b>20</b>	4	4	5	5	<b>18</b>	<b>97</b>
<b>241</b>	4	4	4	4	4	<b>20</b>	4	4	4	4	<b>16</b>	4	4	4	5	<b>17</b>	5	4	4	4	<b>17</b>	4	4	4	4	<b>16</b>	<b>86</b>
<b>242</b>	3	2	2	4	3	<b>14</b>	3	2	3	2	<b>10</b>	3	2	4	3	<b>12</b>	2	3	3	3	<b>11</b>	2	2	4	4	<b>12</b>	<b>59</b>