



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

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

**Calidad de atención y satisfacción del usuario en el
establecimiento I-3 Cura Morí en tiempos de pandemia Covid-19,
año 2021.**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO DE:

MAESTRA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

AUTORA:

Vílchez Saavedra, Blanca Milagros (ORCID: 0000-0003-1780-4155)

ASESORA:

Mg. Alayo Canales, Cecilia Magali (ORCID: 0000-0003-3893-9868)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Calidad de las Prestaciones Asistenciales Y Gestión del Riesgo en Salud.

LIMA – PERÚ

2022

Dedicatoria

A Dios por su infinito amor fortaleza guía y ayuda en mi vida profesional. A mi esposo Jorge por todo su apoyo incondicional en todo este proceso logrado a mis 2 preciosos hijos Cielito y Yao que son mi motor y motivo, por el cual me esfuerzo, siempre para continuar escalando. Y a mis padres Teodoro y Manuela por ser el pilar más importante y por demostrarme siempre su cariño y apoyo incondicional.

Agradecimiento

A Dios, por su inmensa bondad, que me acompaña y me da fuerzas todos los días. A los docentes de la escuela de posgrado de la Universidad César Vallejo por sus enseñanzas durante todo este tiempo. A mi asesora Mg. Cecilia Alayo Canales, por guiarme en la elaboración de este informe de tesis.

Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Resumen	vi
Abstract	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. MÉTODOLÓGÍA	12
3.1. Tipo y diseño de investigación	12
3.2. Variables y operacionalización	12
3.3. Población, muestra y muestreo	13
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	14
3.5. Procedimientos	16
3.6. Método de análisis de datos	16
3.7. Aspectos éticos	16
IV. RESULTADOS	17
V. DISCUSIÓN	29
VI. CONCLUSIONES	35
VII. RECOMENDACIONES	36
REFERENCIAS	37
ANEXO45	

Índice de tablas

Tabla 1 Categorías de Medición del nivel de Calidad de atención	15
Tabla 2 Categorías de Medición de la satisfacción.	15
Tabla 3 Nivel de la dimensión Subjetiva	17
Tabla 4 Nivel de la dimensión Objetiva	18
Tabla 5 Nivel de la variable calidad de la atención	19
Tabla 6 Nivel de la dimensión Fiabilidad	20
Tabla 7 Nivel de la dimensión capacidad de respuesta	21
Tabla 8 Nivel de la dimensión seguridad	22
Tabla 9 Nivel de la dimensión empatía	23
Tabla 10 Nivel de la dimensión tangibilidad	24
Tabla 11 Nivel de la variable Satisfacción al usuario	25
Tabla 12 Correlación entre la variable de calidad de atención y la satisfacción al usuario	26
Tabla 13 Correlación entre la dimensión subjetividad y la satisfacción al usuario	27
Tabla 14 Correlación entre la dimensión objetiva y la satisfacción al usuario	28

Resumen

La investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre calidad de la atención y la satisfacción del usuario atendido durante la pandemia de la covid-19 en el establecimiento de salud I-3 Cura Morí. La investigación fue de tipo aplicada, de enfoque cuantitativo, diseño no experimental descriptivo correlacional de corte transversal, la muestra estuvo conformada por 114 usuarios del establecimiento de salud, la técnica fue la encuesta y el instrumento el cuestionario. Los resultados indicaron que el 45.61% (52 usuarios) indicaron que el nivel de la calidad en atención es bueno, el 47.37% (54 usuarios) indicaron que es regular y el 7.02% (8 usuarios) indicaron que el nivel es malo. Por lo tanto, el nivel es bueno. El 20.2% (23 usuarios) indicaron que el nivel de la satisfacción al usuario es bueno, el 76.3% (87 usuarios) indicaron que el nivel es regular y el 3.5% (4 usuarios) indicaron que el nivel es malo. Por lo tanto, el nivel es regular. Concluye que existe relación positiva y significativa entre la calidad de atención y satisfacción del paciente atendido en tiempos de pandemia COVID-19, en el establecimiento de salud I-3 Cura Morí.

Palabras clave: Calidad de atención, satisfacción, seguridad, fiabilidad.

Abstract

The objective of the research was to determine the relationship between quality of care and user satisfaction seen during the covid-19 pandemic at the I-3 Cura Morí health facility. The research was of an applied type, with a quantitative approach, a non-experimental descriptive correlational cross-sectional design, the sample consisted of 114 users of the health establishment, the technique was the survey and the instrument the questionnaire. The results indicated that 45.61% (52 users) indicated that the level of quality in care is good, 47.37% (54 users) indicated that it is regular and 7.02% (8 users) indicated that the level is bad. Therefore, the level is good. 20.2% (23 users) indicated that the level of user satisfaction is good, 76.3% (87 users) indicated that the level is fair and 3.5% (4 users) indicated that the level is bad. Therefore, the level is regular. It concludes that there is a positive and significant relationship between the quality of care and satisfaction of the patient treated in times of the COVID-19 pandemic, at the I-3 Cura Morí health facility.

Keywords: Quality of care, satisfaction, safety, reliability

I. INTRODUCCIÓN

Durante los últimos años, los Estados Latinoamericanos han sufrido relevantes transformaciones específicamente en la constitución del Sistema Nacional de Salud, donde se ha introducido a la calidad como la base fundamental del servicio de Salud. Podemos decir que la calidad es uno de los primeros requisitos que tienen como objetivo garantizar la seguridad del cliente con el fin de minimizar el riesgo de brindar el servicio; se reconoce que se necesita diseñar un sistema de gestión de la calidad en las diversas organizaciones que brindan este servicio, y su calidad puede evaluarse periódicamente para garantizar una eficiencia progresiva.

La Organización Mundial de Salud (OMS), sugiere que los estados deben garantizar una atención médica adecuada y de calidad para los grupos más vulnerables, especialmente los niños, los discapacitados, las mujeres embarazadas y los ancianos, para que puedan tener un acceso óptimo a un tratamiento óptimo y eficaz en condiciones seguras. El instrumental médico, en postas, hospitales y/o clínicas, con personal de salud capacitado y especializado en cualquier área geográfica y en escenarios de trabajo seguros y saludables, es una base fundamental para el desarrollo comunitario y demuestra ser un eje importante el derecho a la salud, accesibilidad, disponibilidad de alojamiento y alimentación adecuados y de calidad. Por lo tanto, afirma la necesidad de asegurar que se brinde un diagnóstico y tratamiento de calidad en tiempo y forma con la calidad del servicio de salud, y que se garantice una atención de calidad para la tranquilidad del usuario y familiares (Syed et al., 2018).

Asimismo, destaca que la epidemia de Covid-19 está provocando cambios drásticos en el sistema de salud porque, antes de intentar contener la epidemia, el servicio se centró casi exclusivamente en pacientes que tienen síntomas por COVID-19; como resultado, la crisis de salud que dio lugar a la epidemia de COVID-19 ha provocado un desequilibrio en la prestación de atención médica adecuada a solicitud de la población; por eso, debido a la naturaleza humana de la carrera, el equipo de salud tiene un compromiso de realizar una atención segura así ponga su salud en riesgo (Sánchez, 2020).

El DS N° 044-2020-PCM, en el cual se anuncia el Estado de Emergencia Nacional por la pandemia mundial del COVID-19, con la cual se tuvo que cambiar drásticamente la atención en los hospitales por parte del equipo médico. A pesar de las restricciones actuales, debemos seguir luchando para mantener la salud del paciente dentro de un marco de atención de buena calidad debido al índice. Aunque ha habido muchos cambios en la forma de vivir en el personal de salud, en particular (Estado Peruano, 2020).

Ante esta realidad cada vez mayor, buscamos mantener esta base básica en medio de todas las medidas de bioseguridad, para unir esfuerzos para mantener estos campamentos con recursos de atención de calidad, ya que los profesionales de la salud son más vulnerables a las enfermedades infecciosas. Anteriormente estaban obligados a brindar mejoras en sus procedimientos en todos los servicios para los usuarios con y sin síntomas de COVID-19, ya que ahora se clasifican como una realidad cuestionable en nuestro país y en la calidad de los pacientes que atienden a otros. Existen importantes problemas para evaluar la calidad y la satisfacción, sin embargo, esto se aplica a los pacientes que buscan atención y tratamiento oportunos, utilizando el juicio y la experiencia necesaria para dar una atención de calidad, objetivo principal como profesionales de la salud (Hernández et al., 2019).

Cada día, la atención del establecimiento de salud I-3 de Cura Morí en estos tiempos de COVID-19, con lo cual hubo un aumento de pacientes y al ser el establecimiento de referencia en todo el distrito de Cura Morí, se observan ciertos problemas para desarrollar una apropiada atención conservando los procedimientos realizados por el MINSA, las cuales se tienen la ausencia de ambientes adecuados en subestructura y logística, congestión de afluencia y reducción de recursos humanos, por la cual se ve afectada la calidad de atención generando insatisfacción y molestia en los usuarios, lo que es perjudicial para la salud del paciente, familia y entorno social.

Según esta realidad, plantear el siguiente problema; ¿De qué manera se relaciona la calidad de atención y satisfacción de los usuarios durante la pandemia del covid-19 atendidos en el establecimiento de salud I-3 Cura Morí?

La presentación de este proyecto permite al Centro de Salud I-3 Cura Morí enriquecer los objetivos actuales de buena gestión del cliente en cuanto a calidad

de servicio y satisfacción del cliente e identificarse de forma objetiva y veraz. Además, ayudará a determinar el nivel de calidad de los servicios prestados, así como la satisfacción del paciente.

Este estudio tiene como objetivo general determinar la relación entre calidad de la atención y la satisfacción del usuario atendido durante la pandemia de la covid-19 en el establecimiento de salud I-3 Cura Morí.

Asimismo, como objetivos específicos nos permitirá:

- Analizar la calidad de la atención del usuario durante la pandemia de Covid-19 en el establecimiento de salud I-3 Cura Morí.
- Reconocer la satisfacción del usuario recibida en los consultorios externos del mismo establecimiento.
- Identificar la relación entre las dimensiones de la calidad de la atención y la satisfacción del usuario en dicho establecimiento.

En este estudio se planteó como hipótesis, si existe relación significativa entre la calidad de atención y satisfacción del paciente atendido en tiempos de pandemia COVID-19, en el establecimiento de salud I-3 Cura Morí.

II. MARCO TEÓRICO

Entre los antecedentes internacionales tenemos a:

Maggi vera w.a. (2018) realizó un estudio en Guayaquil, Ecuador, donde busca identificar la relación entre la satisfacción del usuario y la calidad en el servicio de urgencias pediátricas del Hospital General de Milagro. La muestra estuvo formada por 357 apoderados de pacientes menores. Y su metodología fue SERVQUAL. El diseño fue transversal, Resultados: Las medidas tomadas por los clientes de los servicios de emergencia infantil fueron tangibilidad, fiabilidad, seguridad y empatía ya que las expectativas y percepciones son bajas; la capacidad de respuesta se considera parcialmente satisfactoria. Conclusiones: Se sabe que este servicio no ofrece una protección completa al paciente y el tratamiento se debe a la deficiencia de calidez.

Ayala citando a Arévalo a. (2018) en su estudio concluyó que había brechas en el componente de entrega de la solución, es por eso que el proyecto fue diseñado para enfocarse más en la salud y así reducir la insatisfacción del paciente, mejorar las demoras y reducir la escasez de producción de medicamentos.

Vizcaino et al. (México, 2017), propuso medir el nivel de satisfacción de los usuarios que visitan los servicios de emergencia de un hospital estatal de Jalisco en función del ejercicio de los colaboradores de la salud; el método fue cuantitativo descriptivo, transversal y correlativo y se basó en el esquema de desempeño del servicio; tuvo como muestra 96 pacientes de urgencias; También utilizó un cuestionario tipo Likert; los resultados mostraron que la dimensión mejor valorada por los pacientes es la empatía con 71,9%; la capacidad de respuesta fue del 66,7% por la rapidez con la que fueron visitados; 62,5% de confiabilidad para la atención personalizada; 69,8% de certeza porque creen que su problema de salud les dará el tratamiento adecuado en función de sus síntomas; y 56,3% de tangibilidad debido a buenos resultados de limpieza y señalización; Al final, llegó a la conclusión de que debido al buen desempeño de todo el personal de salud del hospital, existe una buena calidad en la atención desde el punto de vista del paciente.

Orosco Urbina y Mayorga Marín, (2017) realizaron un estudio en Managua Nicaragua, el cual busca analizar el grado de satisfacción de los usuarios con

respecto a la calidad brindada por el servicio ambulatorio en el área del Hospital de Medicina General Militar Dr. Alejandro Dávila Bolaños Managua Nicaragua, febrero de 2017. fue un estudio transversal, la muestra fue de 36 pacientes, los resultados fueron un balance reportado en cuatro grupos de edad: población activa y edad adulta, 57% mujeres, 69% posgrados y estudiantes universitarios y 93% urbano. Los resultados arrojaron: Tangibilidad: 0.08, confiabilidad: 0.32, Capacidad de respuesta: 0.35. Seguridad: 0.23, Empatía: 0.32, donde concluyo que, al distinguir la calidad de servicio del cero, la dimensión distante es la confiabilidad y el cero más cercano son los bienes materiales; el resultado del Índice de Calidad del Servicio (ICS) se definió como el servicio brindado por el médico general, en términos de cognición y expectativas, si cumple con el estándar de calidad de manera neutral

Castelo y col. (2016), realizó un estudio en Ecuador, cuyo objetivo fue determinar el nivel de satisfacción en los usuarios que acudieron a los servicios de emergencia; su estudio fue descriptiva transversal, tuvo una muestra de 382 usuarios; y encontró que los resultados son mixtos: los trabajadores de salud brindaron un trato agradable, de calidad y cálido, lo cual fue confirmado por encuestados; El 66% eran predominantemente mujeres; 9% consideró una asociación con la capacidad de respuesta lograda cuando se visitó dentro de los 30 minutos de ingresar al servicio; el 75 declaró que estaba bien cuidado; y se concluyó que los pacientes que acudieron a los servicios de emergencia estaban recibiendo una atención satisfactoria por parte del personal del hospital.

Entre los antecedentes nacionales tenemos a:

Febres y Mercado (2020) buscan determinar la calidad de la atención brindada a los clientes por un consultor médico en el Hospital Daniel Alcides Carrión-Huancayo de julio a noviembre de 2016. Descriptivo correlacional. La satisfacción con la muestra global evaluada fue del 60,3%, con un 39,4% de pacientes insatisfechos con la atención brindada. En cuanto a la calidad de la atención, el 86,8% y el 80,3% de los consumidores expresaron una sensación de seguridad y compasión durante su servicio.

Bonnie (2019), Este estudio tiene como objetivo establecer un vínculo entre los usuarios del servicio de radiografía del Hospital Nacional Hipólito Unanue en 2019. El tipo de investigación es básica y correlacional. El resultado indica que la

calidad de la atención tiene un nivel alto (93,08%), medio (6,92%) y bajo (0). Asimismo, nivel alto (94,03%), medio (5,97%) y bajo (0) dominan para la variable satisfacción. Se concluye que la calidad de la atención está significativamente relacionada con la satisfacción del cliente en el servicio de radiología del Hospital Nacional Hipólito Unanue en 2019.

Martínez San Miguel, (2018) realizó un estudio en Perú cuyo propósito fue establecer la relación entre la calidad de atención y satisfacción de usuarios del Distrito Municipal de La Tinguña, Ica 2018. Su trabajo fue de enfoque cuantitativo, descriptivo correlacional no experimental, la muestra estuvo conformada por 78 usuarios del municipio de Tinguña en 2018, se usó la técnica censal y como instrumento el cuestionario. El estudio encontró que hubo una correlación significativa entre la calidad del servicio y la satisfacción del cliente en Tinguña - Ica en 2018.

Lostanau ramos j. c (2018) realizo un estudio en Ica-Perú, con el fin de establecer la relación entre la calidad y la satisfacción de los usuarios de los Servicios de Fisioterapia y Rehabilitación del Hospital Regional de Ica en marzo de 2018, fue una investigación descriptiva, nivel no experimental, diseño correlacional, transversal y cuantitativo. Su muestra fue de 93 pacientes, del total de encuestados, el 7,3% dijo que la calidad de la atención era muy buena, el 3% dijo que era buena, el 8,6% dijo que era razonable y el 1,1% dijo que era mala. La empatía fue la dimensión de la calidad con mejor valoración media. En cuanto al nivel de satisfacción, el 36,6% se considera muy satisfecho, el 6,2% satisfecho, el 12,9% satisfecho habitualmente y el 0,3% insatisfecho. En la prueba de hipótesis, el nivel de confiabilidad fue menor a 0.05 y 95% de confiabilidad, y se encontró que existía una relación estadísticamente significativa, media y directamente proporcional entre la satisfacción de los clientes externos y la calidad de la atención.

Moya llacuachaqui, m.i (2020) realizó un estudio cuyo objetivo fue abordar el tema de los determinantes de la calidad relacionados con la atención en ambulatorios durante la pandemia de COVID19 en el Centro de Salud La Libertad entre octubre y noviembre de 2020, el tipo y diseño del estudio fue observacional, prospectivo y transversal. La variable independiente que estaba viendo eran los componentes afines con el usuario y la necesidad de atención, y la variable dependiente era la calidad de la atención medida por la herramienta SERVQUAL.

Canzio (Perú, 2019), buscó determinar si la calidad del servicio en 2018 estaba relacionada con la satisfacción de los pacientes ambulatorios con el servicio de ambulancia DIRIS LE. Se utilizó un estudio descriptivo correlacional de enfoque cuantitativo. Se examinó una muestra poblacional de 382 pacientes de 3 hospitales; Luego desarrolló el método SERVPERF, que mostró que la correlación entre la calidad del servicio y la satisfacción del cliente era 0.538, al final, concluyó que existía un mayor vínculo entre la calidad del servicio y el cambio en la satisfacción, lo que le permitió reflejar mejor la satisfacción de los clientes del hospital.

Palomino et al. (Perú, 2018), se propuso identificar cómo la calidad de la atención de enfermería y la satisfacción del paciente se relacionan con el área de emergencias del Hospital Cayetano Heredia en Lima 2018; Qué utilizó CARE Q como herramienta de servicio de calidad; Y para la satisfacción del paciente, (CHS), un dispositivo de escala dicotómica; Los resultados de la correlación entre las variables del estudio, que trabajan con 5 dimensiones, muestran una correlación de 0,756 y un valor de $p = 0,023$, que es del 5%; Por tanto, concluyó que ambas variables tienen una correlación significativa.

Piedra et al. (Piedra y Lipa, 2018) se propone determinar la relación entre la calidad del servicio y los niveles de satisfacción del cliente en la Atención de Emergencia Hospitalaria EsSalud II Título 10, Vitarte, Lima. Fue observacional, descriptiva, prospectivo y correlacional; con una muestra de 12 encuestados que utilizaron el cuestionario SERVQUAL, el resultado fue que las cinco dimensiones afectaron los niveles de satisfacción; de todos ellos, la dimensión empatía fue la que más difundió la satisfacción del paciente ($\beta = 0,906$). También concluyeron que hay una relación significativa entre ambas variables.

Zavaleta y García (2018) tuvieron como objetivo buscar la relación entre la calidad y satisfacción de los usuarios subcontratados de los servicios de salud física y rehabilitación Minsa y EsSalud Chota. Tipo de búsqueda: intersecciones relacionadas Se encontraron los siguientes resultados: El 78,0% de la mayoría de los pacientes atendidos en el Servicio de Medicina Física y Rehabilitación brindaron una atención de calidad. El índice de satisfacción del cliente es del 67,8%, lo que genera un nivel medio de satisfacción. Por tanto, se concluye que existe poca diferencia entre la calidad de la atención y la satisfacción de los usuarios de los

servicios de medicina física y rehabilitación en las unidades médicas del MINSA y EsSalud Chota.

Para entender el concepto de calidad en la atención se discutieron algunas acciones de diferentes actores y se encontró que la calidad es siempre una parte esencial del servicio de salud, ya que esperan claridad en la atención que brindan, la cual se puede dividir en dos partes: Relacionado con el primer enfoque científico y tecnológico; y otra gestión de relaciones personales (Canzio, 2019).

La calidad es un concepto que se viene utilizando desde principios de los noventa. Se utiliza para mejorar la salud mundial mediante el uso de conceptos como el conocimiento y la información de gestión, así como el control y la garantía de calidad. Estas ideas han demostrado su eficacia. Para ser efectivos y transparentes en la prestación de servicios eficaces y una higiene eficaz, estamos hablando de mejorar la calidad que existe desde hace muchos años. Inicialmente, la calidad de los servicios de salud continuó mejorando y adaptándose a las consideraciones de gestión, lo que llevó a soluciones colectivas a los problemas para llegar a los miembros de las organizaciones participantes.

Sin embargo, dado que la experiencia acumulada se ha utilizado para adaptar los conceptos de garantía de calidad de los sistemas de salud, estos conceptos han cambiado en los últimos años, lo que indica que estos esfuerzos mejorados se verán a largo plazo en otros enfoques, mejoras y en diferentes contextos.

Este aseguramiento de la calidad debe incluir todas las actividades que se deben realizar para mejorar la atención brindada al sector salud a través de la toma de decisiones, incluida la aplicación de principios de calidad que implican un cambio importante en la estructura organizacional. Cambios impuestos por esta comunidad global.

Inicialmente se pensó que la situación dentro de la organización era cada vez más mágica, pero en términos de procedimientos e interdependencia, no era cantidad sino calidad. En otras palabras, los cambios necesarios son organizativos. En términos de calidad, por ejemplo, los empleados deben estar capacitados para aprovechar los avances tecnológicos, aprender a utilizar los equipos que se utilizarán con los pacientes y satisfacer sus expectativas y necesidades con la tecnología adecuada.

Sin embargo, cabe señalar que cuanto más extensos son los procedimientos de distribución del Departamento de Salud, mejores son los resultados para el departamento, además de otros beneficios como reducción de costos, eliminación de pérdidas y duplicación de asignaciones. En otras palabras, este nuevo sistema puede mejorar las condiciones del servicio y la satisfacción del usuario del sistema (Mendocilla Sotomayor, 2015).

Por otro lado, la satisfacción de las necesidades de los pacientes siempre se ha considerado un factor importante en el trabajo médico y se ha aceptado como un estándar para evaluar la calidad de los servicios y la atención de la salud, es decir, este es el principal factor utilizado para medir la calidad.

Los pacientes acuden a buscar consejería para cubrir sus necesidades con los servicios que reciben, por lo que, si este servicio médico es brindado por el equipo médico, su cognición mejorará positiva o negativamente según sus necesidades o las tuyas. Hacer recomendaciones sobre la condición de salud que está tratando de resolver; esta necesidad obliga a las organizaciones a realizar cada vez más esfuerzos, y deben saber que continuar mejorando sus servicios se trata de calidad y que los clientes los valoran por satisfacer sus necesidades (Elizabeth Huerta, 2015).

La dinámica, la calidad y el nivel de satisfacción de la demanda y oferta de servicios están estrechamente relacionados; en el ámbito de la salud, este servicio tiene como finalidad brindar a los pacientes tratamientos que satisfagan sus expectativas y necesidades, lo que reduce las desigualdades, es decir, su nivel de atención y satisfacción.

Cuando hablamos de calidad se deben considerar dos grandes dimensiones: calidad objetiva y calidad subjetiva. La calidad objetiva plantea

Desde el punto de vista de confiabilidad y características probadas del servicio; es importante prestar atención a la calidad del servicio desde el punto de vista de un cliente personal, lo que le permite utilizar cuestionarios para evaluar la calidad como SERVQHOS. Evaluar la calidad del conocimiento de los usuarios. Es este enfoque único el que nos interesa en este estudio porque diferentes criterios de servicio controlan la igualdad y el control de calidad (Monzón, 2018).

Asimismo, otro cuestionario de satisfacción del paciente es el SERVQUAL, que no solo mide la satisfacción con la herramienta, sino que también compara

expectativas y percepciones de los servicios recibidos y los categoriza dentro de un rango aceptable para mejorar el proceso (MINSAs, 2015).

Por otro lado, la satisfacción se define como el grado de cumplimiento de las expectativas brindadas por los profesionales sanitarios, en cuanto a la atención percibida ya sea del usuario, familiares o acompañantes. Es decir, es la medida en que la atención y el resultado de estado de salud cumplen sus expectativas de tal manera que se refleje la habilidad del proveedor o profesional y de esta manera cumplimentar a las necesidades de los usuarios y estos continúen haciendo uso de estos servicios de manera de cooperen con el aporte de cualquier información y un cuidado muy especial y disciplinario para su pronta recuperación, que son indispensables para los agentes de salud (Donadebian, 1992)

Es importante señalar que Parasuraman, Zeithaml y Berry ofrecen una herramienta SERVQUAL que busca cuantificar la calidad a través de la satisfacción del paciente, permitiéndole evaluar las expectativas y percepciones del cliente reflejadas.

Se consideraron cinco dimensiones: fiabilidad, o confianza o responsabilidad, capacidad de respuesta o garantía, la empatía o confianza, capacidad de respuesta o garantía y elementos de tangibilidad, Todos tienen puntajes en expectativas y cognición de los servicios evaluados; Contradicciones entre cogniciones y expectativas La evaluación de las expectativas puede confirmar la falta de calidad de la atención cuando se superan las puntuaciones cognitivas. (Canzio, 2019).

Así, el modelo SERVQUAL nos permite evaluar la calidad del servicio, así como identificar las necesidades del cliente y cómo valora el servicio que recibe, es decir, qué tan satisfecho está. Los factores incontrolables y las circunstancias imprevistas generalmente se encuentran en esta medida después del empleo; por tanto, señala una línea que se debe seguir para mejorar la calidad y evaluar la satisfacción del cliente (MINSAs, 2015).

Las dimensiones de la herramienta SERVQUAL utilizada para evaluar la satisfacción del usuario se resumen a continuación:

a) La confiabilidad se refiere a la capacidad de realizar un servicio de manera precisa y confiable; esto significa que las instituciones respetan lo que se ofrece, ya sea entrega, servicio, resolución de problemas o precio.

b) La capacidad de respuesta tiende a ayudar a los usuarios y brindarles un servicio eficiente y adecuado en un momento dado, lo que significa que el servicio es principalmente focalizado y oportuno.

c) La seguridad es el nivel en el que los proveedores de servicios utilizan sus habilidades para generar confianza, lo que aumenta su confianza; Esto tiene que ver con la formación del personal sanitario, que refleja no solo conocimiento sino también confidencialidad, respeto y comunicación.

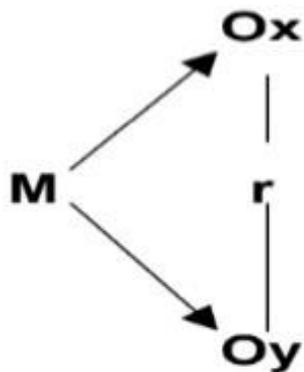
d) Empatía es el nivel de atención personal de la empresa, que es la capacidad de los consumidores para detallar y para su conveniencia, es decir, la capacidad de una persona para servir a otra de forma voluntaria.

e) Apariencia física y composición corporal de componentes físicos como tipo de infraestructura, equipamiento, materiales, personal, limpieza y comodidad con el cliente (Peña Pintada, 2018)

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

El tipo es aplicado, de enfoque cuantitativo, diseño no experimental descriptivo correlacional de corte transversal, el objetivo de este proyecto es aclarar las razones de la intersección mostrando la relación entre las dimensiones de la calidad de la atención para asegurar la respuesta del paciente sin manipulación (Hernández-Sampieri, 2018).



Dónde:

M = Es la Muestra que constituye a los usuarios atendidos en todos los servicios del establecimiento 1-3 cura morí, en tiempos de COVID-19.

R = relación entre O_x y O_y

O_x = Variable calidad de atención

O_y = Variable satisfacción del usuario

3.2. Variables y operacionalización

Variable 1: Calidad de Atención

Definición conceptual

La calidad de la asistencia sanitaria consiste en garantizar que el paciente reciba la mayor cantidad de servicios diagnósticos y terapéuticos para lograr un tratamiento eficaz, teniendo en cuenta todos los factores y conocimientos de la asistencia médica. Detectando pacientes. La calidad del tratamiento está determinada por una atención personal, compasiva, continua y valiosa, para que el paciente pueda desarrollar mejor su profesión para satisfacer sus necesidades médicas (Lizana D. et al S. 2018).

Definición operacional:

La calidad de la atención del cuidador se determinará en el cuestionario SERVQHOS, el cual será aplicado a los pacientes del centro médico la cual cuenta de 19 ítems este instrumento se utilizó para esta investigación.

Indicadores: Ayuda, amistad con los empleados, compromiso de los empleados, terapia personal, confianza y seguridad, intervención oportuna, respuesta efectiva, capacitación del personal, interés en la resolución, interés en el cumplimiento, información familiar, tiempo de espera, consejos, sugerencias, consejos, asesoramiento, antecedentes del personal de asesoramiento, tecnología biomédica, instalación ambiental, se proporcionan instrucciones adicionales.

Escala de med: Escala Likert: muy bueno, bueno, regular, malo, muy malo.

Variable 2: Satisfacción al usuario**Definición conceptual:**

La evaluación de la atención médica de un paciente depende no solo de factores médicos, sino también de aspectos no médicos, como la capacidad de toma de decisiones y la provisión de beneficios para la salud, como la tecnología ocupacional (Ríos A., Barreto A. y Martínez A. 2016).

Definición operacional:

Esto se ha hecho con la implementación de la escala multidimensional SERVQUAL, que toma en cuenta las dimensiones confiabilidad, responsabilidad, seguridad, empatía y tangibilidad.

Indicadores: Conocimiento, destreza, habilidades comprobadas, habilidades de servicio, cuidado en el trabajo, relaciones con el personal, voluntad de servicio, condiciones favorables, fiabilidad, cuidado, sensibilidad, experiencia, buen trato, equipo, ideas, bajo condiciones actuales.

Escala de med: Escala Likert, muy bueno, bueno, regular, malo, muy malo.

3.3. Población, muestra y muestreo

Población: La población total estuvo constituida por todos los usuarios atendidos en el establecimiento 1-3 Cura Morí. Donde la atención de pacientes diarios es de 40 aproximadamente que reciben atención, por lo tanto, la atención

mensual (26 d) es un total de 1040 usuarios de los cuales se tomó la muestra para realizar mi investigación.

Criterios de inclusión: En este estudio se trató a pacientes de entre 18 y 65 años, pacientes que fueron tratados en varios departamentos establecidos y pacientes que accedan a participar en el estudio.

Criterios de exclusión: Además de los pacientes con trastornos de la comunicación, se excluyeron los pacientes que no estén de acuerdo en participar en este estudio y pacientes menores de edad.

Muestra: Según López (2015) la muestra se define como la parte del mundo o población en la que se realiza la encuesta. El método para obtener un número de muestra puede ser lógico, fórmulas, etc. La muestra es un segmento específico de la población. Por lo tanto, considerando la situación global generada por la epidemia de Covid-19, la muestra fue de 114 usuarios para este estudio (según Excel para el cálculo de tamaño de muestra) que fueron atendidos en los diferentes servicios del establecimiento 1-3 de Cura morí.

Muestreo: Utilizado para detectar una conveniencia impredecible, es un método utilizado en la investigación cuantitativa que incluye la disponibilidad de oportunidades para la conveniencia existente o del investigador (López 2015).

Asimismo, esta muestra se utilizó debido a las condiciones epidémicas de Covid-19, y se utilizó para usuarios y / o familiares en los diferentes servicios debido a la declaración de emergencia nacional D.S. 44-2020-PCM.

Unidad de Análisis: Usuarios que concurrieron al establecimiento 1-3 Cura morí en tiempos de pandemia covid-19, en el año 2021.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnicas: Las técnicas de investigación se utilizan para recopilar información para el estudio de variables, la encuesta que es la técnica más utilizada en el proceso de investigación, ya que permite una identificación detallada y eficiente de la información. En este caso, la calidad de la atención y la satisfacción de todos los servicios de la institución son visibles desde la perspectiva de los pacientes tratados.

Instrumento: Se utilizó dos herramientas: la primera es medir el nivel de calidad, y la otra es cuantificar la satisfacción del usuario.

El cuestionario de calidad utiliza la atención (SERVQHOS) adaptado por Blanca Vílchez 2021 y se utilizó para medir el nivel de calidad percibido por los pacientes, el cual presenta 19 ítems divididos en 2 dimensiones, los cuales se componen de 10 ítems subjetivos y 9 ítems objetivos, según la escala Likert existen 5 opciones medibles.

Tabla 1

Categorías de Medición del nivel de Calidad de atención

Categoría / Niveles	Mala	Regular	Buena
Nivel de calidad de atención	19 - 44	45 - 69	70 - 95
Subjetiva	10 - 23	24 - 36	37 - 50
Objetiva	09 - 21	22 - 33	34 - 45

Fuente: SERVQHOS.

Asimismo, Blanca Vílchez (2021) utilizó la Herramienta de Satisfacción (SERVQUAL). Se utiliza para medir la satisfacción del cliente, la cual consta de 22 ítems y 5 dimensiones, y se utilizó la escala de likert (muy malo, malo, regular, bueno y muy bueno).

Tabla 2

Categorías de Medición de la satisfacción.

Categoría / Niveles	Mala	Regular	Buena
Satisfacción	22 - 66	67 - 110	111 - 154
Fiabilidad	05 - 15	16 - 25	26 - 35
Capacidad de respuesta	04 - 12	13 - 20	21 - 28
Seguridad	04 - 12	13 - 20	21 - 28
Empatía	05 - 15	16 - 25	26 - 35
Tangibilidad	04 - 12	13 - 20	21 - 28

Fuente: SERVQUAL

Validez y Confiabilidad de datos.

Las condiciones básicas de cualquier medición, existen cinco herramientas de selección medibles que deben estar disponibles para la empatía de cuatro ítems y la tangibilidad de cuatro ítems. La validez nos ayuda a determinar cómo se presenta el contenido y medir la diferencia en los indicadores variables.

La validez es el resultado de una buena predicción de la prueba. La validez como la prueba está muy bien diseñada y aplicada de forma eficaz y correcta, lo que nos permite evaluar lo que queremos cuantificar (LaoT y Takakuwua, 2016).

Este estudio fue validado por expertos quienes serán asignados por la Universidad César Vallejo teniendo en cuenta el estado de emergencia por la pandemia covid-19 en la que nos encontramos.

Se utilizó una prueba piloto para determinar la confiabilidad de estas herramientas SERVQHOS y SERVQUAL adaptadas, donde se utilizó una encuesta a 20 personas a través de un cuestionario donde los valores son alfa de Cronbach 0.981 en y 0.984, estos instrumentos mostraron confiabilidad.

3.5. Procedimientos

Según Brown (2015), dice que hay diferentes formas de obtener información. Se ha ampliado el marco teórico de este trabajo, se ha estudiado la población estudiada y se han desarrollado instrumentos para recopilar la información reflejada en el informe para su presentación y soporte.

DIRESA PIURA, directora del Departamento Regional de Salud, y 1-3 Cura, Gerente Institucional, son elegibles para cuestionarios para todos los pacientes que asisten a todos los servicios de esta institución durante el período del Covid-19. Sobre los cuestionarios se aplicó a los pacientes de acuerdo a la muestra establecida.

3.6. Método de análisis de datos

Se presentan los resultados de tablas y estadísticas apropiadas para analizar la distribución de frecuencia absoluta para cumplir con los objetivos de la encuesta utilizando Excel 2019 y SPSS v25.

Para averiguar si existe una correlación positiva o negativa, se realizó una prueba de correlación de Spearman no paramétrica para determinar el nivel de significancia 0.05.

3.7. Aspectos éticos

Este estudio está de acuerdo con los lineamientos desarrollados por la Universidad César Vallejo de acuerdo con las recomendaciones del consultor de tesis que obtuvo la debida autorización de la dirección regional de salud. Además, la autoría de la información bibliográfica es considerada por las propias citas de los autores. Finalmente, se informó a los usuarios sobre el propósito de la investigación, lo que garantiza la confiabilidad de la información brinda

IV. RESULTADOS

4.1. Resultados descriptivos

Variable: Calidad de atención.

Tabla 3

Nivel de la dimensión Subjetiva

		n	fi	pi	Pi
Válido	Mala	11	9,6	9,6	9,6
	Regular	47	41,2	41,2	50,9
	Buena	56	49,1	49,1	100,0
	Total	114	100,0	100,0	

Nota. SPSS vs 25

Según la tabla 3, el 49.12% (56 usuarios) indicaron que el nivel de la dimensión subjetiva es bueno, el 41.23% (47 usuarios) indicaron que es regular y el 9.65% (11 usuarios) indicaron que el nivel es malo.

Tabla 4
Nivel de la dimensión Objetiva

		n	fi	pi	Pi
Válido	Mala	5	4,4	4,4	4,4
	Regular	83	72,8	72,8	77,2
	Buena	26	22,8	22,8	100,0
	Total	114	100,0	100,0	

Nota. SPSS vs 25

Según la tabla 4, el 22.8% (26 usuarios) indicaron que el nivel de la dimensión objetiva es bueno, el 72.81% (83 usuarios) indicaron que es regular y el 4.39% (5 usuarios) indicaron que el nivel es malo.

Tabla 5*Nivel de la variable calidad de la atención*

		n	fi	pi	Pi
Válido	Mala	8	7,0	7,0	7,0
	Regular	54	47,4	47,4	54,4
	Buena	52	45,6	45,6	100,0
	Total	114	100,0	100,0	

Nota. SPSS vs 25

Según la tabla 5, el 45.61% (52 usuarios) indicaron que el nivel de la calidad en atención es bueno, el 47.37% (54 usuarios) indicaron que es regular y el 7.02% (8 usuarios) indicaron que el nivel es malo.

Variable: Satisfacción al usuario.

Tabla 6

Nivel de la dimensión Fiabilidad

		n	fi	pi	Pi
Válido	Mala	20	17,5	17,5	17,5
	Regular	67	58,8	58,8	76,3
	Buena	27	23,7	23,7	100,0
	Total	114	100,0	100,0	

Nota. SPSS vs 25

Según la tabla 6, el 23.69% (27 usuarios) indicaron que el nivel de la dimensión fiabilidad es bueno, el 57.77% (67 usuarios) indicaron que el nivel es regular y el 17.54% (20 usuarios) indicaron que el nivel es malo.

Tabla 7*Nivel de la dimensión capacidad de respuesta*

		n	fi	pi	Pi
Válido	Mala	19	16,7	16,7	16,7
	Regular	81	71,1	71,1	87,7
	Buena	14	12,3	12,3	100,0
	Total	114	100,0	100,0	

Nota. SPSS vs 25

Según la tabla 7, el 12.28% (14 usuarios) indicaron que el nivel de la dimensión capacidad de respuesta es buena, el 71.05% (81 usuarios) indicaron que el nivel es regular y el 16.67% (19 usuarios) indicaron que el nivel es malo.

Tabla 8
Nivel de la dimensión seguridad

		n	fi	pi	Pi
Válido	Mala	9	7,9	7,9	7,9
	Regular	56	49,1	49,1	57,0
	Buena	49	43,0	43,0	100,0
	Total	114	100,0	100,0	

Nota. SPSS vs 25

Según la tabla 8, el 43% (49 usuarios) indicaron que el nivel de la dimensión seguridad es buena, el 49.1% (56 usuarios) indicaron que el nivel es regular y el 7.9% (9 usuarios) indicaron que el nivel es malo.

Tabla 9
Nivel de la dimensión empatía

		n	fi	pi	Pi
Válido	Mala	3	2,6	2,6	2,6
	Regular	50	43,9	43,9	46,5
	Buena	61	53,5	53,5	100,0
	Total	114	100,0	100,0	

Nota. SPSS vs 25

Según la tabla 9, el 53.5% (61 usuarios) indicaron que el nivel de la dimensión empatía es buena, el 43.9% (50 usuarios) indicaron que el nivel es regular y el 2.6% (3 usuarios) indicaron que el nivel es malo.

Tabla 10
Nivel de la dimensión tangibilidad

		n	fi	pi	Pi
Válido	Mala	6	5,3	5,3	5,3
	Regular	61	53,5	53,5	58,8
	Buena	47	41,2	41,2	100,0
	Total	114	100,0	100,0	

Nota. SPSS vs 25

Según la tabla 10, el 41.2% (47 usuarios) indicaron que el nivel de la dimensión tangibilidad es buena, el 53.5% (61 usuarios) indicaron que el nivel es regular y el 5.3% (6 usuarios) indicaron que el nivel es malo.

Tabla 11*Nivel de la variable Satisfacción al usuario*

	n	fi	pi	Pi
Válido				
Mala	4	3,5	3,5	3,5
Regular	87	76,3	76,3	79,8
Buena	23	20,2	20,2	100,0
Total	114	100,0	100,0	

Nota. SPSS vs 25

Según la tabla 11, el 20.2% (23 usuarios) indicaron que el nivel de la satisfacción al usuario es bueno, el 76.3% (87 usuarios) indicaron que el nivel es regular y el 3.5% (4 usuarios) indicaron que el nivel es malo.

4.2. Resultados inferenciales

Tabla 12

Correlación entre la variable de calidad de atención y la satisfacción al usuario

			Variable Calidad de Atención	Variable Satisfacción al Usuario
Rho de Spearman	Variable Calidad de atención	Coeficiente de correlación	1,000	0,763**
		Sig. (bilateral)	.	0,000
		N	114	114
	Variable Calidad de Servicio	Coeficiente de correlación	0,949**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	.
		N	123	123

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

Interpretación

Según la tabla 12 el grado de correlación entre la calidad de atención y la satisfacción al usuario, según Rho de Spearman es 0.763, muestran una alta correlación positiva y un valor de significancia igual a 0.000 siendo menor que 0.05, por lo tanto, existe relación positiva y significativa entre la calidad de atención y satisfacción del paciente atendido en tiempos de pandemia COVID-19, en el establecimiento de salud I-3 Cura Morí.

Tabla 13*Correlación entre la dimensión subjetividad y la satisfacción al usuario*

			D1: Subjetiva	Variable Satisfacción al usuario
Rho de Spearman	D1: Subjetiva	Coeficiente de correlación	1,000	0,707**
		Sig. (bilateral)	.	0,000
		N	114	114
	Variable Satisfacción al usuario	Coeficiente de correlación	0,707**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	.
		N	114	114

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

Interpretación

Según la tabla 13 el grado de correlación entre la dimensión subjetiva y la satisfacción al usuario, según Rho de Spearman es 0.707, muestran una alta correlación positiva y un valor de significancia igual a 0.000 siendo menor que 0.05, por lo tanto, existe relación positiva y significativa entre la dimensión subjetiva y satisfacción del paciente atendido en tiempos de pandemia COVID-19, en el establecimiento de salud I-3 Cura Morí.

Tabla 14*Correlación entre la dimensión objetiva y la satisfacción al usuario*

			D2: Objetiva	Variable Calidad de Servicio
Rho de Spearman	D2: Objetiva	Coeficiente de correlación	1,000	0,708**
		Sig. (bilateral)	.	0,000
		N	114	114
Variable Calidad de Servicio		Coeficiente de correlación	0,708**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	.
		N	114	114

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

Interpretación

Según la tabla 14 el grado de correlación entre la dimensión objetiva y la satisfacción al usuario, según Rho de Spearman es 0.708, muestran una alta correlación positiva y un valor de significancia igual a 0.000 siendo menor que 0.05, por lo tanto, existe relación positiva y significativa entre la dimensión objetiva y satisfacción del paciente atendido en tiempos de pandemia COVID-19, en el establecimiento de salud I-3 Cura Morí.

V. DISCUSIÓN

En esta revisión, comparamos los resultados con otros estudios similares, destacamos las variables estudiadas por ellos o sus respectivas relaciones, y destacamos la compatibilidad o diferencias con los antecedentes y fuentes teóricas mencionadas en esta revisión.

La tendencia actual es utilizar los resultados de la intervención como un factor importante para evaluar la calidad de la atención al usuario. Se han realizado varios estudios para identificar e implementar las variables cuantitativas que componen la evaluación de los resultados de las instituciones médicas. Las encuestas de calidad en salud muestran las debilidades de los proveedores de servicios y los consumidores externos son los que mejor identifican este problema. El nivel de servicio se puede medir por la satisfacción del cliente, que tiene un impacto significativo en su comportamiento, por lo que es uno de los resultados más importantes de los servicios de alta calidad, es decir, si busca ayuda, si está dispuesto a pagar. Podemos ver a continuación.

Como se menciona el primer objetivo específico se tiene el aporte teórico de Monzón (2018), desde su punto de vista de la veracidad y características comprobables del servicio; y la calidad subjetiva es la necesidad de centrarse en las características del servicio a partir del aspecto del paciente, lo que permite utilizar el cuestionario para evaluar la calidad, como el SERVQHOS. Evaluar la calidad de la cognición del usuario. Este enfoque subjetivo es lo que nos interesa en este estudio, ya que diferentes estándares de servicio limitan la homogeneidad y el control de calidad. Los resultados encontrados indicaron que el nivel de la calidad de la atención al usuario es bueno en un 45.61%; los cuales tienen parecido con el estudio realizado por Vizcaino et al. (México, 2017), llegó a la conclusión de que, debido al buen desempeño de todo el personal de salud del hospital, existe una buena calidad en la atención teniendo como eje principal al paciente. También con Castelo y col. (2016), realizó un estudio en Ecuador, el cual busco identificar el nivel de satisfacción en los usuarios que acudieron a los servicios de emergencia; el 66% eran predominantemente mujeres; 9% consideró una asociación con la capacidad de respuesta lograda cuando se visitó dentro de los 30 minutos de ingresar al servicio; el 75 declaró que estaba bien cuidado; y se concluyó que los

pacientes que acudieron a los servicios de emergencia estaban recibiendo una atención satisfactoria por parte del personal del hospital. También el estudio realizado por Bonnie (2019), donde encontró que los resultados muestran que el nivel es alto en la calidad de atención (93.08%); seguido de medio (6.92%); y en el tercer de bajo (0). También el estudio realizado por Febres y Mercado (2020), donde encontró que el nivel de calidad de la atención, el 86,8% y el 80,3% de los usuarios evidenciaron estar satisfechos con la seguridad y la empatía brindada durante el momento de la atención, respectivamente. Pero no tiene aproximación el estudio realizado por Maggi vera w.a. (2018) realizo un estudio en Guayaquil, Ecuador, donde busca identificar la relación entre la satisfacción del usuario y la calidad en el servicio de urgencias pediátricas del Hospital General de Milagro. Concluyo que este servicio no ofrece una protección completa al paciente y el tratamiento se debe a la deficiencia de calidez. Tampoco no tiene aproximación con Arévalo a. (2018) quien concluyó que había brechas en el componente de entrega de la solución, es por eso que el proyecto fue diseñado para enfocarse más en la salud y así reducir la insatisfacción del paciente, mejorar las demoras y reducir la escasez de producción de medicamentos. Así mismo no guarda parecido el estudio realizado por Zavaleta y García (2018), encontrándose que la mayoría el 78.0% de los pacientes atendidos en el servicio de medicina física y rehabilitación tienen una calidad de atención regular. Por lo tanto, de la importancia del buen desempeño del personal de salud el cual repercute en la calidad de atención al usuario final, por eso la importancia de medir el nivel de calidad de forma semestral para que la alta dirección tenga conocimiento de cómo se encuentra la calidad de atención y puedan tomar las decisiones oportunamente.

De acuerdo al segundo objetivo específico, se tiene el aporte teórico de MINSA (2015), que el cuestionario de satisfacción del paciente es el SERVQUAL, que no solo mide la satisfacción con la herramienta, sino que también compara expectativas y percepciones de los servicios recibidos y los categoriza dentro de un rango aceptable para mejorar el proceso. Según los resultados encontrados indicaron que el nivel de la satisfacción al usuario es regular con un 76.3%, los cuales tienen aproximación el estudio realizado por Maggi vera w.a. (2018) realizo un estudio en Guayaquil, Ecuador, donde busca identificar la relación entre la satisfacción del usuario y la calidad en el servicio de urgencias pediátricas del

Hospital General de Milagro. Tuvo como resultados: Las medidas tomadas por los usuarios de los servicios de emergencia infantil fueron tangibilidad, fiabilidad, seguridad y empatía ya que las expectativas y percepciones son bajas; la capacidad de respuesta se considera parcialmente satisfactoria. Conclusiones: Se sabe que este servicio no ofrece una protección completa al paciente y el tratamiento se debe a la deficiencia de calidez. También tiene semejanza el estudio realizado por Zavaleta y García (2018), se encontraron los siguientes resultados: se aprecia que la mayoría el 78,0 % de los pacientes atendidos en el servicio de medicina física y rehabilitación tienen una calidad de atención REGULAR. Y la satisfacción fue de un 67,8 %, de los usuarios externos motivo por el cual tiene una satisfacción MEDIA. Pero no tiene semejanza con el estudio realizado por Lostaunau ramos j. c (2018) realizo un estudio en Ica-Perú, con el fin de establecer la relación entre la calidad y la satisfacción de los usuarios de los Servicios de Fisioterapia y Rehabilitación del Hospital Regional de Ica en marzo de 2018, concluyo del total de encuestados, el 7,3% dijo que la calidad de la atención era muy buena, el 3% dijo que era buena, el 8,6% dijo que era razonable y el 1,1% dijo que era mala. La empatía fue la dimensión de la calidad con mejor valoración media. En cuanto al nivel de satisfacción, el 36,6% se considera muy satisfecho, el 6,2% satisfecho, el 12,9% satisfecho habitualmente y el 0,3% insatisfecho. También no tiene semejanza con el estudio realizado por Febres y Mercado (2020), encontró que el nivel de satisfacción del total de la muestra evaluada fue del 60,3%, y el 39,4% de los pacientes atendidos, estuvo insatisfecho con la atención recibida. Así mismo con el estudio realizado por Bonnie (2019), los resultados demostraron con respecto a la variable satisfacción, existe el predominio el nivel alto (94.03%); el nivel medio (5.97%); y el nivel bajo (0). Se pudo concluir que la calidad de atención se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario del Servicio de Radiología del Hospital Nacional Hipólito Unanue en el año 2019. Tiene sentido que el usuario evalúe la diferencia entre la expectativa anterior y el resultado real, es decir, cómo obtenerlo después del consumo. Cuando el contenido recibido cumpla con las expectativas del usuario, se confirmará el contenido esperado.

Según el tercer objetivo específico el aporte teórico (Monzon. 2019), considera cinco dimensiones: fiabilidad, o confianza o responsabilidad, capacidad de respuesta o garantía, la empatía o confianza, capacidad de respuesta o garantía

y elementos de tangibilidad, Todos tienen puntajes en expectativas y cognición de los servicios evaluados; Contradicciones entre cogniciones y expectativas La evaluación de las expectativas puede confirmar la falta de calidad de la atención cuando se superan las puntuaciones cognitivas. Los resultados obtenidos que el valor de rho de Spearman es 0.707, muestran una alta correlación positiva y un valor de significancia igual a 0.000 siendo menor que 0.05, por lo tanto, existe relación positiva y significativa entre la dimensión subjetiva y satisfacción del paciente y el valor de rho de Spearman es 0.708, muestran una alta correlación positiva y un valor de significancia igual a 0.000 siendo menor que 0.05, por lo tanto, existe relación positiva y significativa entre la dimensión objetiva y satisfacción del paciente atendido en tiempos de pandemia COVID-19, en el establecimiento de salud I-3 Cura Morí. Estos resultados guardan semejanza con el estudio realizado por Canzio (Perú, 2019), busco determinar si la calidad del servicio está relacionada con la satisfacción del paciente ambulatorio de los servicios de emergencias de DIRIS LE en 2018. Luego desarrolló el método SERVPERF, como resultado se encontró que la correlación la calidad del servicio y la satisfacción del cliente en 0,538, siendo el resultado directamente proporcional a la variable estadísticamente significativa, moderada y; en cuanto a las dimensiones más importantes son la capacidad de respuesta, tangibilidad, confiabilidad, la cuarta para la seguridad y la última para la dimensión empatía; al final, concluyó que existe una alta correlación entre la calidad del servicio y las variables de satisfacción, lo que le permitió saber que la calidad del servicio se reflejaba efectivamente en la satisfacción del cliente hospitalario. Esto significa que el gerente de la organización debe prestar más atención a la calidad percibida, ya que esto aumentará la satisfacción del cliente y, en consecuencia, los resultados de la organización.

Como objetivo general se tiene el aporte teórico Canzio (2019), indica que entender el concepto de calidad en la atención se discutieron algunas acciones de diferentes actores y se encontró que la calidad es siempre una parte esencial del servicio de salud, ya que esperan claridad en la atención que brindan, la cual se puede dividir en dos partes: Relacionado con el primer enfoque científico y tecnológico; y otra gestión de relaciones personales. Los resultados encontrados indican que existe relación positiva y significativa entre la calidad de atención y satisfacción del paciente atendido en tiempos de pandemia COVID-19, en el

establecimiento de salud I-3 Cura Morí; estos tienen semejanza con el estudio realizado por Martínez (2018) que realizó un estudio en Perú cuyo propósito fue determinar la relación entre la calidad de atención al cliente, audiencia y satisfacción de usuarios del Distrito Municipal de La Tinguiña, Ica 2018, donde concluyó que existe una relación significativa entre la calidad de la atención al cliente y la satisfacción del usuario en el término municipal de Tinguiña, Ica 2018. También tiene semejanza con Lostaunau (2018) que encontró que existía una relación estadísticamente significativa, media y directamente proporcional entre la satisfacción de los clientes externos y la calidad de la atención. Así mismo el estudio realizado por Canzio (2019) concluyó que existe una alta correlación entre la calidad del servicio y las variables de satisfacción, lo que le permitió saber que la calidad del servicio se reflejaba efectivamente en la satisfacción del cliente hospitalario. También con Piedra et al. (Piedra y Lipa, 2018) se propone determinar la relación entre la calidad del servicio y los niveles de satisfacción del cliente en la Atención de Emergencia Hospitalaria EsSalud II Título 10, Vitarte, Lima, el resultado fue que las cinco dimensiones afectaron los niveles de satisfacción; de todos ellos, la dimensión empatía fue la que más difundió la satisfacción del paciente ($\beta = 0,906$). También concluyeron que hay una relación significativa entre ambas variables. Así mismo el estudio realizado por Moya (2020) realizó un estudio cuyo objetivo fue abordar el tema de los determinantes de la calidad relacionados con la atención en ambulatorios durante la pandemia de COVID19 en el Centro de Salud La Libertad entre octubre y noviembre de 2020, el tipo y diseño del estudio fue observacional, prospectivo y transversal. La variable independiente que estaba viendo eran los componentes afines con el paciente y la necesidad de atención, y la variable dependiente era la calidad de la atención medida por la herramienta SERVQUAL. También tiene semejanza con el estudio realizado por Zavaleta y García (2018), donde concluyeron que si existe diferencia entre la calidad de atención y satisfacción del usuario externo del servicio de medicina física y rehabilitación de un establecimiento de salud del MINSA y EsSalud de la ciudad de Chota. Así mismo Bonnie (2019), donde pudo concluir que la calidad de atención se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario del Servicio de Radiología del HNHU en el año 2019. En este sentido, son los factores los que determinan el grado de satisfacción del cliente, por lo que es fundamental que el gobierno brinde las

condiciones necesarias para mejorarlos y brindar servicios de calidad que satisfagan plenamente sus expectativas.

El establecimiento de salud I-3 Cura Morí están comprometidas a reconocer la satisfacción del cliente con servicios convenientes, aceptables y agradables. En este sentido, es necesario que el equipo directivo tome las medidas correctoras para que la actividad de los profesionales alcance un nivel adecuado y cualitativo.

Finalmente, el gobierno del establecimiento de salud I-3 Cura Morí debe considerar variables de investigación para brindar a los pacientes servicios de calidad que reflejen su satisfacción a través de la promoción y aplicación de estrategias por parte de las agencias gubernamentales en las agencias de salud.

VI. CONCLUSIONES

Primera

El valor de Rho Spearman (0.763) y la significancia $0.000 < 0.05$, queda demostrado que existe relación positiva y significativa entre la calidad de atención y satisfacción del paciente atendido en tiempos de pandemia COVID-19, en el establecimiento de salud I-3 Cura Morí.

Segunda

El 45.61% (52 usuarios) indicaron que el nivel de la calidad en atención es bueno, el 47.37% (54 usuarios) indicaron que es regular y el 7.02% (8 usuarios) indicaron que el nivel es malo. Por lo tanto, el nivel es bueno.

Tercera

El 20.2% (23 usuarios) indicaron que el nivel de la satisfacción al usuario es bueno, el 76.3% (87 usuarios) indicaron que el nivel es regular y el 3.5% (4 usuarios) indicaron que el nivel es malo. Por lo tanto, el nivel es regular.

Cuarta

El valor de Rho Spearman (0.707 y 0.708) y la significancia $0.000 < 0.05$ queda demostrado que las dimensiones de la calidad de atención (Subjetiva y objetiva) se relacionan positiva y significativa con la satisfacción del paciente atendido en tiempos de pandemia COVID-19, en el establecimiento de salud I-3 Cura Morí.

VII. RECOMENDACIONES

Primera

La gerencia debe revisar periódicamente la satisfacción y la calidad del servicio para comparar a lo largo del tiempo y manejar los resultados de la encuesta como punto de partida para los proyectos de mejora continua.

Segunda

La Oficina de Servicios Generales se encarga de la presentación del personal, mejora el estado de alerta y garantiza la limpieza en una variedad de entornos de servicio y, por lo tanto, logra un alto nivel de satisfacción del cliente.

Tercera

La dirección debe desarrollar habilidades y técnicas de comunicación en los empleados para mejorar las relaciones interpersonales, prestar más atención, mostrar interés e identificarse plenamente con las necesidades del cliente.

Cuarta

Brindar atención personalizada y compasión a los profesionales de la salud para comprender claramente las necesidades de los clientes y poder satisfacer sus necesidades; Esto es importante porque cada cliente tiene necesidades únicas y requiere una comprensión del estado de salud del personal administrativo y de salud.

REFERENCIAS

- Aguilar C. *Calidad Percibida y Satisfacción del Usuario Hospitalizado en el Servicio de Nutrición de una Clínica de Lima Norte - Perú, 2019* [Internet]. [Lima, Perú]: Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas (UPC); 2019. Recuperado de: <http://hdl.handle.net/10757/648822>
- Arca M. y Flores F. (2018). *El servicio de atención del personal y su influencia en la satisfacción de los clientes de farmacia del Hospital Regional Docente de Trujillo primer semestre 2018*. Tesis para obtener el Título Profesional de Licenciado en Administración. Universidad Privada Antenor Orrego. Trujillo – Perú 2018. Disponible en: http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/4315/1/RE_ADMI_MERCEDES.ARICA_FLOR.FLORES_ATENCI%C3%93N.DEL.PERSONA_L_DATOS.PDF
- Ayala Matta, C. A. (2021). *Calidad de atención y satisfacción del usuario de la farmacia del Hospital de Huaycán 2020*. Lima: universidad cesar vallejo. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/55322/Ayala_MCA-SD.pdf?sequence=1
- Barrientos J. (2018) *Calidad de atención y satisfacción del usuario del servicio de farmacia del Centro de Salud Laura Callar-Los Olivos, 2018*. Tesis de Maestría Universidad Cesar Vallejo
Recuperado:http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/30674/Barrientos_VJD.pdf?sequence=1
- Barzola L. y Mondaca R. *Nivel de satisfacción y calidad en la atención del usuario de la farmacia de consulta Externa del Hospital III de Emergencias Grau Es salud. Julio - setiembre 2018*. Tesis para optar el Título Profesional de Químico Farmacéutico. Universidad Norbert Wiener. Lima – Perú.
2019. Disponible en: http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/3659/T061_10470039_42933981_T.pdf?sequence=3&isAllowed=y

- Belmont. (2013). INFORME BELMONT: Principios éticos y normas para el desarrollo de las investigaciones que involucran a seres humanos. *Revista Médica Herediana*, 4(3). <https://doi.org/10.20453/rmh.v4i3.424>
- Bofill A, López R. Murguido Y. (2016) *Calidad del servicio en la farmacia Reparto Iglesias de Matanzas según percepción de los usuarios*. Universidad Metropolitana del Ecuador, Machala, Machala, Cubavol. 14, Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/1800/180045822009.pdf>
- Bofill A, López R. Murguido Y. (2016) *Calidad del servicio en la farmacia Reparto Iglesias de Matanzas según percepción de los usuarios*. Universidad Metropolitana del Ecuador, Machala, Machala, Cubavol. 14, Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/1800/180045822009.pdf>
- Canzio, C. (2019). *Relación entre calidad de servicio y satisfacción del usuario en emergencia de Hospitales Públicos de Lima Este, 2018*. Universidad San Ignacio de Loyola.
- Castelo, W., Castelo, A., & Rodríguez, J. (2016). Satisfacción de pacientes con atención médica en emergencias. *Revista Cubana de Enfermería*, 32(3), 8.
- Castelo, W., Castelo, A., & Rodríguez, J. (2016). Satisfacción de pacientes con atención médica en emergencias. *Revista Cubana de enfermería*, 32(3), 8.
- Cobo-Mejía, E., Estepa-Rodríguez, K., Herrera-Triana, C., & Linares-Reyes, P. (2018). Percepción de los usuarios frente a la calidad del servicio de salud en consulta externa en una Institución Prestadora de Servicios de Salud. *Revista Investigación En Salud Universidad De Boyacá*, 5(2), 277-294. <https://doi.org/10.24267/23897325.321>
- Díaz, Y., & Leiva, G. (2017). Satisfacción del usuario sobre la calidad del cuidado de enfermería en el servicio de emergencia. *Hospital Jerusalén– La Esperanza Trujillo 2017*. Universidad Privada Antenor Orrego.
- Durán L. (2004) *Calidad en la prestación de servicios de salud. Actualización en administración*. Colombia. Recuperado de: <file:///C:/Users/Usuario/Downloads/DialnetCalidadEnLaPrestacionDeServiciosDeSalud-5599360.pdf>
- El Hospital (2020) *Contrastes en el impacto del covid-19 en el sector salud*. *Revista Digital Médica*. México Recuperado de: <https://www.elhospital.com/revista-digital/>

- Elizabeth Huerta. (2015). Nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en el tópico de medicina del servicio de emergencia del Hospital Nacional arzobispo Loayza, Lima, enero del 2015. Repositorio de Tesis - UNMSM, 55. <http://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/cybertesis/4033>
- Estado Peruano. (2020). Decreto Supremo que declara Estado de Emergencia Nacional por las graves circunstancias que afectan la vida de la Nación a consecuencia del brote del COVID-19. El peruano.
- Fariño J., Vera L. Cercado A., Velazco A., Lamaico M. y Saldarriaga J. (2018) en su artículo "Satisfacción de usuarios y calidad de atención en unidades primarias de Salud de Milagro". Revista científica digital INSPILIP. Universidad Estatal de Milagro, Unemi. Ecuador.2018. Disponible en: <https://www.inspilip.gob.ec/wpcontent/uploads/2019/03/Satisfacci%C3%B3n-de-usuarios-y-calidad.pdf>
- Forrellat M. (2014) Calidad en los servicios de salud: un reto ineludible. Instituto de Hematología e Inmunología. La Habana, Cuba. Recuperado de: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S086402892014000200011.
- Garate S. (2019) "Evaluación de la gestión del servicio de Farmacia del Instituto Nacional De Ciencias Neurológicas de julio 2014 a junio 2015". Tesis para optar el grado académico de: Maestra en Administración de Servicio de Salud. Universidad Nacional Federico Villarreal. Lima- Perú. Disponible en: <http://repositorio.unfv.edu.pe/bitstream/handle/UNFV/3825/GARATE%20ARIAS%20SILVIA%20ROCIO%20%20MAESTRIA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Hernández, A., Rojas, C., Prado, F., & Bendezu, G. (2019). External user satisfaction with healthcare at facilities of the ministry of health of Perú and its associated factors. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Publica*, 36(4), 620-628. <https://doi.org/10.17843/rpmesp.2019.364.4515>
- Lizana D., Piscocoya F. y Quichiz S. (2018) Calidad de atención que brinda el profesional de enfermería en el servicio de Emergencia de un Hospital de Lima – Perú. Disponible en:

- http://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/upch/3908/Calidad_Lizana_Ubaldo_Delia.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- López Roldán P. y Fachelli S. (2015) Metodología de la Investigación Social cuantitativa. Universidad Autónoma de Barcelona. España. Disponible en https://ddd.uab.cat/pub/caplli/2016/163564/metinvsocua_a2016_cap1-2.pdf
- Lostanau Ramos, J. C. (2018). Satisfacción del usuario externo y calidad de atención percibida en el Servicio de Medicina Física y Rehabilitación, Hospital Regional de Ica. Ica: Universidad Norbert Wiener. Obtenido de <http://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/123456789/2374>
- Maggi Vera, W. A. (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. Guayaquil: Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. Obtenido de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/9976>
- 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. Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.
- Martínez San Miguel, L. N. (2018). Calidad del servicio de atención al público y satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de La Tinguiña. Ica. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/29416/martinez_sl.pdf?sequence=1
- MINSA, M. de S. del P. (2006). Norma Técnica de Salud de los Servicios de Emergencia (p. 34).
- MINSA. (2015a). Encuesta de Satisfacción Aplicada en Usuarios Externos de Emergencia SERVQUAL.
- MINSA. (2015b). Reglamento de organización y funciones del Hospital Nacional Cayetano Heredia. Ministerio de Salud.
- Monzón, G. (2018). Factores asociados al nivel de satisfacción, sobre la calidad de atención del usuario externo en los centros de salud de alto selva alegre, Buenos Aires De Cayma, Chiguata y Characato. Arequipa – 2018. Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa.

- Moya Llacuachaqui., M. (2020). "FACTORES ASOCIADOS A LA CALIDAD DE ATENCIÓN EN CONSULTORIOS EXTERNOS DURANTE LA PANDEMIA DEL COVID-19. CENTRO DE SALUD LA LIBERTAD, 2020. Lima: Univeridad Peruana Cayetano Heredia. Obtenido de https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/8600/Factores_MoyaLlacuachaqui%2C_Mercedes.pdf?sequence=1
- Napo E. (2020) La pandemia y los sistemas de salud en américa latina: el caso Perú. Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas. Lima Perú. Recuperado de: https://www.campusvirtualsp.org/sites/default/files/la_pandemia_y_los_sistemas_de_salud_en_america_latina-_el_caso_peru.pdf
- Ninamango Vicuña, W. M. (2014). Percepción de la calidad de servicio de los usuarios en el consultorio externo de medicina interna del Hospital Nacional Arzobispo Loayza en Enero del 2014. Universidad Nacional Mayor de San Marcos, 47. <https://www.google.com.pe/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&cad=rja&uact=8&ved=0ahUKEwjNzOKj1oHRAhVHJCYKHdS2AqQQFggYMAA&url=https%3A%2F%2Fdialnet.unirioja.es%2Fservlet%2Farticulo%3Fcodigo%3D4061256&usg=AFQjCNFQAY2DhD8kqVIDd9CAnsfnKZBDw&bvm=bv.1420>
- Organización Panamericana de Salud (2020). La respuesta a la COVID-19 fortalece el sistema de salud de Surinam. Bogotá. Recuperado de: <https://www.paho.org/es/historias/respuesta-covid-19-fortalece-sistemasalud-surinam>
- Orozco Urbina, J. F. (2017). Satisfacción de los usuarios sobre la calidad de atención recibida en consulta externa. Mangua: Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua. Obtenido de <https://repositorio.unan.edu.ni/7910/2/t953.pdf>
- Palomino, A., Rivera, E., & Tocto, P. (2018). Calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente en el área de emergencia del hospital Cayetano Heredia, Lima-2018. Universidad Cayetano Heredia.
- Palomino, A., Rivera, E., & Tocto, P. (2018). Calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente en el área de emergencia del hospital Cayetano

- Parasuraman, A.; Zeithalm, V., & Berry, L. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *Journal of Marketing*
- Piedra, I., & Lipa, C. (2018). Calidad de la atención y grado de satisfacción de los pacientes atendidos en el servicio de Emergencia del Hospital Es salud II Vitarte. *Rev. Soc. Perú Med. Interna*, 31(4), 137-142.
<http://revistamedicinainterna.net/index.php/spmi/article/view/5>
- Piedra, I., & Lipa, C. (2018). Calidad de la atención y grado de satisfacción de los pacientes atendidos en el servicio de Emergencia del Hospital Es salud II Vitarte. *Rev Soc. Perú Med Interna*, 31(4) 137-142.
<http://revistamedicinainterna.net/index.php/spmi/article/view/5>
- Ramírez, M., & Gil, A. (2016). Percepción de calidad en servicios de urgencias hospitalarias de II Nivel, Risaralda Colombia, 2013. *Investigaciones Andina*, 18(32), 1507-1520.
- Rebaza, J. (2020). Impacto del COVID-19 en la percepción del paciente hospitalizado sobre la calidad de atención nutricional. *Hospital Belén de Trujillo* (Número 051).
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/47693>
- Ríos A., Barreto A. y Martínez A. (2016) Percepción de la satisfacción en la atención en salud en usuarios del servicio de consulta externa, de los hospitales San Antonio De Chía y Santa Rosa De Tenjo, marzo de 2016. Bogotá. Recuperado de:
<https://repository.udca.edu.co/bitstream/11158/639/1/Percepcion%20de%200la%20satisfaccion%2C%20Tenjo.pdf>
- Ríos A., Barreto A. y Martínez A. (2016) Percepción de la satisfacción en la atención en salud en usuarios del servicio de consulta externa, de los hospitales San Antonio De Chía y Santa Rosa De Tenjo, marzo de 2016. Bogotá. Recuperado de:
<https://repository.udca.edu.co/bitstream/11158/639/1/Percepcion%20de%200la%20satisfaccion%2C%20Tenjo.pdf>
- Sánchez, J. H. (2020). COVID-19 y la relación médico-paciente. 25, 55-60.
<https://doi.org/10.35366/97349>

- Sifuentes, O. (2016). Satisfacción del usuario y calidad del cuidado de enfermería en el servicio de cirugía Hospital Regional Docente de Trujillo. Universidad Nacional de Trujillo.
- Syed, S. B., Leatherman, S., Mensah-Abrampah, N., Neilson, M., & Kelley, E. (2018). Improving the quality of health care across the health system. En Bulletin of the World Health Organization (Vol. 96, Número 12, p. 799). World Health Organization. <https://doi.org/10.2471/BLT.18.226266>
- Tamayo, M. (2003). El proceso de la investigación científica. (4^a ed.). México: Limusa Noriega Editores.
- Valle B. Calidad de servicio y satisfacción del usuario en la dispensación de productos farmacéuticos del Centro de Salud Paiján, Universidad Cesar Vallejo. 2018. Lima Peru 2019. Recuperado de: <http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/33008/vallevb.pdf?sequence=1>
- Vizcaino, A., Viscaino, V., & Fregoso, G. (2017). Análisis de la satisfacción de pacientes del servicio de urgencias en un hospital público de Jalisco. Universidad de Guadalajara.

ANEXOS



Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, VILCHEZ SAAVEDRA BLANCA MILAGROS estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "CALIDAD DE ATENCION Y SATISFACCION DEL USUARIO EN EL ESTABLECIMIENTO 1-3 CURA MORI, EN TIEMPOS DE PANDEMIA COVID-19, AÑO 2021", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de la información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

Nombres y Apellidos	Firma
BLANCA MILAGROS VILCHEZ SAAVEDRA DNI: 43614478 ORCID 0000-0003-1780-4155	Firmado digitalmente por: BVILCHEZS el 16-01-2022 11:41:08

Código documento Trilce: TRI - 0275643



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, ALAYO CANALES CECILIA MAGALI, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "CALIDAD DE ATENCION Y SATISFACCION DEL USUARIO EN EL ESTABLECIMIENTO 1-3 CURA MORI, EN TIEMPOS DE PANDEMIA COVID-19, AÑO 2021", cuyo autor es VILCHEZ SAAVEDRA BLANCA MILAGROS, constato que la investigación cumple con el índice de similitud establecido, y verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

LIMA, 16 de Enero del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
ALAYO CANALES CECILIA MAGALI DNI: 40237547 ORCID 0000-0003-3893-9868	Firmado digitalmente por: CALAYO el 16-01-2022 00:18:33

Código documento Trilce: TRI - 0275644



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

ACTA DE SUSTENTACION DE TESIS

Siendo las 11:20 horas del 14/01/2022, el jurado evaluador se reunió para presenciar el acto de sustentación de Tesis titulada: "CALIDAD DE ATENCION Y SATISFACCION DEL USUARIO EN EL ESTABLECIMIENTO 1-3 CURA MORI, EN TIEMPOS DE PANDEMIA COVID-19, AÑO 2021", presentado por el autor VILCHEZ SAAVEDRA BLANCA MILAGROS estudiante MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD.

Concluido el acto de exposición y defensa de Tesis, el jurado luego de la deliberación sobre la sustentación, dictaminó:

Autor	Dictamen
BLANCA MILAGROS VILCHEZ SAAVEDRA	Mayoría

Firmado digitalmente por: AOSCCOLO
el 17 Ene 2022 21:10:50

ALEX ALFREDO OSOCO LOPEZ
PRESIDENTE

Firmado digitalmente por: RBARRERAL el
16 Ene 2022 16:39:36

LAZARO RUIZ BARRERA
SECRETARIO

Firmado digitalmente por: CALAYO el 17 Ene
2022 21:10:46

CECILIA MAGALI ALAYO CANALES
VOCAL



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

Autorización de Publicación en Repositorio Institucional

Yo, VILCHEZ SAAVEDRA BLANCA MILAGROS identificado con DNI N° 43614478, (respectivamente) estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO y MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, autorizo (X), no autorizo () la divulgación y comunicación pública de mi Tesis: "CALIDAD DE ATENCION Y SATISFACCION DEL USUARIO EN EL ESTABLECIMIENTO 1-3 CURA MORI, EN TIEMPOS DE PANDEMIA COVID-19, AÑO 2021".

En el Repositorio Institucional de la Universidad César Vallejo, según esta estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33.

Fundamentación en caso de NO autorización:

--

LIMA, 16 de Enero del 2022

Apellidos y Nombres del Autor	Firma
VILCHEZ SAAVEDRA BLANCA MILAGROS DNI: 43614478 ORCID 0000-0003-1780-4155	Firmado digitalmente por: BVILCHEZS el 16-01-2022 11:42:48

Código documento Trilce: TRI - 0275645

ANEXO 1 MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO: “CALIDAD DE ATENCION Y SATISFACCION DEL USUARIO EN EL ESTABLECIMIENTO 1-3 CURAMORI EN TIEMPOS DE PANDEMIA COVID 19, AÑO 2021” AUTORA: BLANCA MILAGROS VILCHEZ SAAVEDRA

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES			
			Variable 1:			
Problema general: ¿De qué manera se relaciona la calidad de atención y satisfacción de los usuarios durante la pandemia del covid-19, atendidos en el Establecimiento de salud I-3 Cura Morí?	Objetivo general: Determinar la relación entre calidad de la atención y la satisfacción del usuario atendido durante la pandemia de la covid-19 en el establecimiento de salud I-3 Cura Morí.	Hipótesis general: Si existe relación significativa entre la calidad de atención y satisfacción del paciente atendido en tiempos de pandemia COVID-19, en el Establecimiento de salud I-3 Cura Morí.	CALIDAD DE ATENCION			
	Objetivos específicos: Analizar la calidad de la atención del usuario durante la pandemia de Covid-19 en el establecimiento de salud I-3 Cura Morí.	Reconocer la satisfacción del usuario recibida en los consultorios externos del mismo establecimiento.	No existe relación significativa entre la calidad de atención y satisfacción del paciente atendido en tiempos de pandemia COVID-19, en el establecimiento de salud I-3 Cura Morí	Concepto: la calidad de atención se define en brindar una atención consistente, excelente, aplicada, humanitaria y personalizada., que dedica el especialista de acuerdo a su formación profesional tomando en cuenta la ética, de tal manera que el usuario se sienta satisfecho y sea correspondido a su necesidad. (Lizana D. et al S. 2018).		
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles o rangos
			SUBJETIVA	Disposiciones para la ayuda Amabilidad del personal Interés del personal Trato personalizado Confianza y seguridad Intervenciones oportunas Eficientes respuestas Preparación del personal Interés es dar solución Interés en el cumplimiento	1-10	5 según escala Likert Muy malo, malo, regular bueno, muy bueno.
			OBJETIVA	Información a familiares Tiempo de espera Señalización intra puntualidad de consultas Información que a el medico Apariencia del personal Tecnología biomédica Comodidades ambientales Señalización extra.	11-19	muy malo, malo, regular bueno, muy bueno

Variable 2:

Satisfacción del usuario:

La satisfacción se define como el grado de cumplimiento de las expectativas brindadas por los profesionales sanitarios, en cuanto a la atención percibida ya sea del usuario, familiares o acompañantes. Es decir es la medida en que la atención y el resultado de estado de salud cumplen sus expectativas de tal manera que se refleje la habilidad del proveedor o profesional y de esta manera cumplimentar a las necesidades de los usuarios y estos continúen haciendo uso de estos servicios de manera de cooperen con el aporte de cualquier información y un cuidado muy especial y disciplinario para su pronta recuperación, que son indispensables para los agentes de salud (Donadebian,A., 1992)

ENFOQUE:

Cuantitativo

POBLACIÓN:

TIPO:

Aplicada

NIVEL:

Correlacional

DISEÑO:

No Experimental

TIPO DE MUESTREO:

No Probabilístico

TAMAÑO DE MUESTRA:

Según López (2015) la muestra se define como la parte del mundo o población en la que se realiza la encuesta, 114.

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles o rangos
	Conocimiento		
a) La confiabilidad: capacidad de respetar lo que se ofrece, ya sea entrega, servicio, resolución de problemas o precio.	Destreza Habilidades demostradas Habilidad para ejecutar el servicio Efectividad en la atención	1-5	Escala de Likert Muy bueno, bueno Regular, malo, muy Malo.
b) La capacidad de respuesta tiende a ayudar a los usuarios y brindarles un servicio eficiente y adecuado en un momento dado.	Predisposición del personal Voluntad de proporcionar el servicio Condiciones óptimas de la atención.	6-9	Muy bueno, bueno, Regular, malo muy Malo. Muy bueno, bueno,
c) La seguridad es la medida en que los proveedores de servicios utilizan sus habilidades para infundir confianza, cortesía y comunicación.	Confiabilidad Credibilidad Cuidado durante la atención Dedicación.	10-13 Malo	Regular, malo muy Muy bueno, bueno, Regular, malo muy Malo.
d) Empatía: nivel de atención personal que una organización brinda a los usuarios en detalle y para su conveniencia.	Sensibilidad Capacidad perceptiva Buen trato durante la atención Consideración.	14-18	Muy bueno, bueno, Regular, malo muy Malo.
e) La apariencia física de los elementos materiales, estructuras físicas, tales como tipo de infraestructura, equipos, materiales, personal, limpieza y comodidad, con la que se relacionan con el cliente (Peña Pintada, 2018)	Equipamiento Apariencia del personal. Materiales de comunicación Estado de la logística.	19-22	Muy bueno, bueno, Regular, malo muy Malo.

Anexo 02.
MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA DE MEDICIÓN
V1: CALIDAD DE ATENCIÓN	La calidad de la atención sanitaria es asegurar que el paciente obtenga ese conjunto de servicios diagnósticos y terapéuticos más adecuados para conseguir una atención efectiva, teniendo en cuenta todos los factores y los conocimientos del paciente y del servicio médico, y alcanzar un resultado con el mínimo riesgos de efectos iatrogénicos y la total satisfacción percibida por el paciente.	La variable de calidad de atención será a través del cuestionario SERVQHOS, que sirve para evaluar la calidad de atención, percibida por el usuario atendido en el establecimiento de salud 1-3 cura morí, este cuenta con 19 ítems entre calidad subjetiva y objetiva, de tal manera que este instrumento será utilizado para la presente investigación.	SUBJETIVA	Disposición para la ayuda Amabilidad del personal Interés personal Trato personalizado Confianza y seguridad Comprensión de necesidades Rapidez de respuesta Preparación del personal Interés por solucionar problemas Interés por cumplir promesas	1-10	Escala de Likert Muy malo Malo Regular Bueno Muy bueno
			OBJETIVA	Información a familiares Tiempo de espera Señalización intrahospitalaria Puntualidad de consultas Información que da el médico Apariencia del personal Tecnología biomédica Comodidades ambientes Señalización extra hospitalaria	11-19	Muy malo Malo Regular Bueno Muy bueno
V2: SATISFACCIÓN DEL USUARIO	La satisfacción se define como el grado de cumplimiento de las expectativas brindadas por los profesionales sanitarios, en cuanto a la atención percibida ya sea del usuario, familiares o acompañantes.	Se realizará por la aplicación de la escala multidimensional SERVQUAL que toma en cuenta las dimensiones: Fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía, y tangibilidad	FIABILIDAD	Conocimiento Destreza Habilidades demostradas Habilidad para ejecutar el servicio	1-5	Muy malo Malo Regular Bueno Muy bueno
			CAPACIDAD DE RESPUESTA	Predisposición del personal Voluntad de proporcionar el servicio Condiciones óptimas de la atención	6-9	
			SEGURIDAD	Confiablez Credibilidad Cuidado durante la atención Dedicación	10-13	
			EMPATIA	Sensibilidad Capacidad perceptiva Buen trato durante la atención Consideración	14-18	
			TANGIBILIDAD	Equipamiento Apariencia del personal. Materiales de comunicación Estado de la logística	19-22	

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

CUESTIONARIO N°2

"Satisfacción del usuario en el establecimiento 1-3 cura morí en tiempos de pandemia covid-19, SERVQUAL

1	2	3	4	5
MUY MALO	MALO	REGULAR	BUENO	MUY BUENO

N°	PREGUNTAS	1	2	3	4	5
1	F ¿Ud. O su familia fueron atendidos inmediatamente a su llegada al servicio donde se dirigía, sin importar su condición socioeconómica?					
2	F ¿Ud. O su familia fueron atendidos considerando la gravedad de su salud?					
3	F ¿Su atención en emergencia estuvo a cargo del médico?					
4	F ¿El médico u otro profesional que le atendió mantuvo suficiente Comunicación con Ud. O sus familiares para explicarles el seguimiento de su problema de salud?					
5	F ¿La farmacia contó con los medicamentos que recetó el médico?					
6	CR ¿Considera oportuna la atención en caja?					
7	CR ¿La atención en todos los servicios o al que se dirigía fue rápida?					
8	CR ¿La atención para tomarse algún tipo de examen fue rápida?					
9	CR ¿La atención en farmacia fue rápida?					
10	S ¿El médico u otro profesional que le atendió le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntar por el problema de salud?					
11	S ¿Durante su atención en emergencia u otro servicio se respetó su privacidad?					
12	S ¿El médico que le atendió le realizó algún examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual fue atendido?					
13	S ¿Considera que la atención recibida al servicio que se dirigió cubrió sus Expectativas?					
14	E ¿El personal de emergencia u otro servicio lo trato con amabilidad, respeto y paciencia?					
15	E ¿El personal de salud le mostró interés para solucionar cualquier problema que se presentó durante su atención?					
16	E ¿Ud. Comprendió la explicación que el médico u otro profesional le brindó sobre el problema de salud o resultado de la atención?					
17	E ¿Ud. Comprendió la explicación que el médico u otro profesional le brindó Sobre los procedimientos o análisis que realizaría?					
18	E ¿Ud. Comprendió la explicación que el médico u otro profesional le brindó Sobre el tratamiento que recibió: tipo de medicamentos, dosis, efectos adversos?					
19	T ¿Los carteles, letreros y flechas todos los servicios le parecen adecuados para Orientar a los pacientes?					
20	T ¿La emergencia contó con personal para informar y orientar a los pacientes?					
21	T ¿La emergencia u otros servicios conto con equipos disponibles y materiales Necesarios para su atención?					
22	T ¿EL servicio de emergencia u otro servicio al que acudió estuvieron limpio y cómodo?					

Anexo 5. Validación de instrumentos



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

EXPERTO N° 1

DATOS GENERALES

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar los instrumentos Cuestionario de la Calidad de atención del paciente en los servicios de establecimiento de salud 1-3, Cura Mori en tiempo del covid-19 de SERVQHOS y el cuestionario de satisfacción desde la percepción del paciente en los servicios de establecimiento de salud 1-3, Cura Mori en tiempo de covid-19 SERVQUAL del usuario en el establecimiento 1-3, Cura Mori en tiempos de pandemia covid-19. Año 2021" que hace parte de la investigación **Calidad de atención y satisfacción del usuario en el establecimiento 1-3 Cura Mori en tiempos de pandemia covid-19. Año 2021.**

La evaluación de los instrumentos es de gran relevación para lograr que sean validados y que los resultados obtenidos a partir de estos sean utilizados eficientemente.

Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Nombre y apellidos del juez:..... Rosa Elena Gómez Zapata.....
2. Formación académica:..... Maestra en Obstetricia.....
3. Área de experiencia profesional:..... Obstetricia.....
4. Tiempo:..... 26 años.....
5. Cargo actual:..... Obstetra Asistencial / Jefatura.....
6. Institución:..... MINSU.....
7. Objetivo de la investigación: determinar la relación entre calidad de la atención y la satisfacción del usuario. Durante la pandemia del covid-19 en el establecimiento de salud I-3, Cura Mori.
8. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

MATRIZ DE VALIDACION DE INSTRUMENTO

VARIABLES	DIMENSIONES	ITEMS	CRITERIOS DE EVALUACION								RECOMIENDACIONES Y/O OBSERVACIONES
			Objetividad		Perinencia		Relevancia		Claridad		
			SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Variable N° 1 calidad de atención	SUBJETIVIDAD	Las indicaciones dadas por el personal de salud para ayudar a la realización de la atención en los servicios han sido	✓		✓		✓		✓		
		La amabilidad del personal en los servicios ha sido	✓		✓		✓		✓		
		El interés del personal de salud para atender su consulta en los servicios ha sido	✓		✓		✓		✓		
		El trato personalizado para atender su consulta en los	✓		✓		✓		✓		

servicios ha sido								
La confianza y seguridad que le dio el personal de salud en su consulta en los servicios ha sido	✓		✓		✓		✓	
La comprensión de su necesidad de consulta en los servicios ha sido	✓		✓		✓		✓	
La rapidez de respuesta recibida por su consulta en los servicios ha sido	✓		✓		✓		✓	
La preparación del personal de salud por atender su motivo de consulta en los servicios ha sido	✓		✓		✓		✓	
El interés del personal de salud por solucionar su motivo de consulta en los servicios de emergencia ha sido	✓		✓		✓		✓	
El interés del personal por cumplir con la atención de su motivo de consulta en los servicios ha sido	✓		✓		✓		✓	

Objetividad

La predisposición del personal de salud por brindar información sobre el motivo de consulta en los servicios ha sido	✓		✓		✓		✓		
El tiempo de espera por la consulta en los servicios de emergencia ha sido	✓		✓		✓		✓		
La señalización intrahospitalaria a los servicios ha sido	✓		✓		✓		✓		
La puntualidad con la que el personal de salud ha atendido mi consulta en los servicios ha sido	✓		✓		✓		✓		
La información que brinda el medico sobre mi motivo de consulta en los servicios ha sido	✓		✓		✓		✓		
La aparición y el cuidado del personal de salud ha sido	✓		✓		✓		✓		
La ayuda de tecnología biométrica utilizada por el personal de salud en los servicios ha sido	✓		✓		✓		✓		

Variable N° 2 Satisfacción desde la percepción del		La comodidad de las instalaciones en los servicios ha sido							
		La señalización en el exterior del establecimiento ha sido	✓	✓	✓	✓			
	Fiabilidad	Ud. o su familiar ha sido atendido inmediatamente a su llegada a los servicios sin importar la condición socioeconómica	✓	✓	✓	✓			
		Ud. O su familiar fueron atendidos considerando la gravedad de su salud	✓	✓	✓	✓			
		Su atención en los servicios estuvo a cargo del medico	✓	✓	✓	✓			
		El médico que la atendió mantuvo suficiente comunicación con Ud. O sus familiares para explicarles el seguimiento de su problema de salud	✓	✓	✓	✓			
		La farmacia conto con los medicamentos que receto el medico	✓	✓	✓	✓			

Capacidad de respuesta	La atención en caja o el módulo de admisión fue rápida	✓	✓	✓	✓		
	La atención en el laboratorio fue rápida	✓	✓	✓	✓		
	La atención para tomarse exámenes fue rápida	✓	✓	✓	✓		
	La atención en farmacia fue rápida	✓	✓	✓	✓		
seguridad	El médico que le atendió le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas	✓	✓	✓	✓		
	Durante la atención en los servicios se respetó su privacidad	✓	✓	✓	✓		
	El médico que le atendió le realizó un examen completo y minucioso por el problema de salud por el cual fue atendido	✓	✓	✓	✓		
	El problema de salud por el cual usted fue atendido se ha resuelto o mejorado	✓	✓	✓	✓		

Empatia	El personal de los servicios lo trato con amabilidad, respeto y paciencia	✓	✓	✓	✓			
	El personal de los servicios le mostro interés por solucionar cualquier problema que se le presentó durante su atención	✓	✓	✓	✓			
	Ud. comprendió la atención que le médico le brindo sobre el problema de salud o resultado de la atención	✓	✓	✓	✓			
	Ud. comprendió la explicación que el médico le brindo sobre los procedimientos o análisis que le realizaron	✓	✓	✓	✓			
	Ud. Comprendido la explicación que el médico le brindo sobre el tratamiento que recibió: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos.	✓	✓	✓	✓			
Tangibilidad	Los carteles, letreros, flechas y afiches de los servicios les parecen adecuados para	✓	✓	✓	✓			

orientar al paciente	✓		✓		✓		✓	
Los servicios conto con el personal para informar y orientar a los pacientes	✓		✓		✓		✓	
Los servicios contaron con los equipos disponibles y materiales necesarios para su atención	✓		✓		✓		✓	
Los ambientes de los servicios estuvieron limpios y cómodos	✓		✓		✓		✓	

Opinión de aplicabilidad:

- A) Regular
- B) Bueno
- C) Muy bueno

Fecha:

.....
Firma del juez experto (a)

DNI: 0025 1862



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

EXPERTO N° 2

DATOS GENERALES

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar los instrumentos Cuestionario de la Calidad de atención del paciente en los servicios de establecimiento de salud 1-3, Cura Mori en tiempo del covid-19 de SERVQHOS y el cuestionario de satisfacción desde la percepción del paciente en los servicios de establecimiento de salud 1-3, Cura Mori en tiempo de covid-19 SERVQUAL del usuario en el establecimiento 1-3, Cura Mori en tiempos de pandemia covid-19. Año 2021" que hace parte de la investigación **Calidad de atención y satisfacción del usuario en el establecimiento 1-3 Cura Mori en tiempos de pandemia covid-19. Año 2021.**

La evaluación de los instrumentos es de gran relevación para lograr que sean validados y que los resultados obtenidos a partir de estos sean utilizados eficientemente.

Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Nombre y apellidos del juez: *Maribel Amalia Carmen Sarango*
2. Formación académica: *Mag. Administración de la Educación*
3. Área de experiencia profesional: *Psicóloga*
4. Tiempo: *13 años*
5. Cargo actual: *Psicóloga*
6. Institución: *E. S. J-2 Almirante Grau - UCV - PIURA*
7. Objetivo de la investigación: determinar la relación entre calidad de la atención y la satisfacción del usuario. Durante la pandemia del covid-19 en el establecimiento de salud I-3, Cura Mori.
8. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

MATRIZ DE VALIDACION DE INSTRUMENTO

VARIABLES	DIMENSIONES	ITEMS	CRITERIOS DE EVALUACION								RECOMIENDACIONES Y/O OBSERVACIONES	
			Objetividad		Perinencia		Relevancia		Claridad			
			SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO		
Variable N° 1 calidad de atención	SUBJETIVIDAD	Las indicaciones dadas por el personal de salud para ayudar a la realización de la atención en los servicios han sido	X					X		X		
		La amabilidad del personal en los servicios ha sido	X		X			X		X		
		El interés del personal de salud para atender su consulta en los servicios ha sido	X		X			X		X		
		El trato personalizado para atender su consulta en los	X		X			X		X		

servicios ha sido								
La confianza y seguridad que le dio el personal de salud en su consulta en los servicios ha sido	X		X		X		X	
La comprensión de su necesidad de consulta en los servicios ha sido	X		X		X		X	Considera oportuna la Intervención en su consulta.
La rapidez de respuesta recibida por su consulta en los servicios ha sido	X		X		X		X	La atención brindada por el personal de Salud ha sido.
La preparación del personal de salud por atender su motivo de consulta en los servicios ha sido	X		X		X		X	
El interés del personal de salud por solucionar su motivo de consulta en los servicios de emergencia ha sido	X		X		X		X	/
El interés del personal por cumplir con la atención de su motivo de consulta en los servicios ha sido	X		X		X		X	

Objetividad

La predisposición del personal de salud por brindar información sobre el motivo de consulta en los servicios ha sido	X		X		X		X		
El tiempo de espera por la consulta en los servicios de emergencia ha sido	X		X		X		X		
La señalización intrahospitalaria a los servicios ha sido	X		X		X		X		
La puntualidad con la que el personal de salud ha atendido mi consulta en los servicios ha sido	X		X		X		X		
La información que brinda el medico sobre mi motivo de consulta en los servicios ha sido	X		X		X		X		
La aparición y el cuidado del personal de salud ha sido	X		X		X		X		
La ayuda de tecnología biométrica utilizada por el personal de salud en los servicios ha sido	X		X		X		X		

Variable N° 2 Satisfacción desde la percepción del	Fiabilidad	La comodidad de las instalaciones en los servicios ha sido	X		X		X		X		
		La señalización en el exterior del establecimiento ha sido	X		X		X		X		
	Ud. o su familiar ha sido atendido inmediatamente a su llegada a los servicios sin importar la condición socioeconómica	X		X		X		X			
	Ud. O su familiar fueron atendidos considerando la gravedad de su salud	X		X		X		X			
	Su atención en los servicios estuvo a cargo del medico	X		X		X		X			
	El médico que la atendió mantuvo suficiente comunicación con Ud. O sus familiares para explicarles el seguimiento de su problema de salud	X		X		X		X			
	La farmacia conto con los medicamentos que receto el medico	X		X		X		X			

Capacidad de respuesta	La atención en caja o el módulo de admisión fue rápida	X	X	X	X	X	Considera oportuna la atención en ambiente admisión
	La atención en el laboratorio fue rápida	X	X	X	X	X	
	La atención para tomarse exámenes fue rápida	X	X	X	X	X	
	La atención en farmacia fue rápida	X	X	X	X	X	
seguridad	El médico que le atendió le brindo el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas	X	X	X	X	X	
	Durante la atención en los servicios se respetó su privacidad	X	X	X	X	X	
	El médico que le atendió le realizo un examen completo y minucioso por el problema de salud por el cual fue atendido	X	X	X	X	X	
	El problema de salud por el cual usted fue atendido se ha resuelto o mejorado	X	X	X	X	X	Considera que la atención recibida cubrió sus expectativas

Empatia	El personal de los servicios lo trato con amabilidad, respeto y paciencia	X		X		X		X	
	El personal de los servicios le mostro interés por solucionar cualquier problema que se le presentó durante su atención	X		X		X		X	
	Ud. comprendió la atención que le médico le brindo sobre el problema de salud o resultado de la atención	X		X		X		X	
	Ud. comprendió la explicación que el médico le brindo sobre los procedimientos o análisis que le realizaron	X		X		X		X	
	Ud. Comprendido la explicación que el médico le brindo sobre el tratamiento que recibió: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos.	X		X		X		X	
Tangibilidad	Los carteles, letreros, flechas y afiches de los servicios les parecen adecuados para	X		X		X		X	

	orientar al paciente							
	Los servicios conto con el personal para informar y orientar a los pacientes	X		X		X		X
	Los servicios contaron con los equipos disponibles y materiales necesarios para su atención	X		X		X		X
	Los ambientes de los servicios estuvieron limpios y cómodos	X		X		X		X

Opinión de aplicabilidad:

- A) Regular
- B) Bueno
- C) Muy buenoX.....

Fecha:

Maibell A. Pardo Salazar

.....
Firma del juez experto (a)

DNI: 40373937

VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOSEXPERTO N° 3

DATOS GENERALES

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar los instrumentos Cuestionario de la Calidad de atención del paciente en los servicios de establecimiento de salud 1-3, Cura Mori en tiempo del covid-19 de SERVQHOS y el cuestionario de satisfacción del paciente en los servicios de establecimiento de salud 1-3, Cura Mori en tiempo de covid-19 SERVQUAL, que hace parte de la investigación **Calidad de atención y satisfacción del usuario en el establecimiento 1-3 Cura Morí en tiempos de pandemia covid-19. Año 2021.**

La evaluación de los instrumentos es de gran relevación para lograr que sean validados y que los resultados obtenidos a partir de estos sean utilizados eficientemente.

Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Nombre y apellidos del juez: Lucero Elena Tume Flores.
2. Formación académica: Maestría En Gestión De Servicios En La Salud.
3. Área de experiencia profesional: Químico Farmacéutico Asistencial.
4. Tiempo: 5 Años.
5. Cargo actual: Químico Farmacéutico
6. Institución: Minsa Hospital Las Mercedes De Paita
7. Objetivo de la investigación: determinar la relación entre calidad de la atención y la satisfacción del usuario. Durante la pandemia del covid-19 en el establecimiento de salud I-3, Cura Morí.
8. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

MATRIZ DE VALIDACION DE INSTRUMENTO

VARIABLES	DIMENSIONES	ITEMS	CRITERIOS DE EVALUACION								RECOMIENDACIONES Y/O OBSERVACIONES
			Objetividad		Pertinencia		Relevancia		Claridad		
			SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Variable N° 1 calidad de atención	SUBJETIVIDAD	Las indicaciones dadas por el personal de salud para ayudar a la realización de la atención en los servicios han sido	X		X		X		X		
		La amabilidad del personal en los servicios ha sido	X		X		X		X		
		El interés del personal de salud para atender su consulta en los servicios ha sido	X		X		X		X		
		El trato personalizado para atender su consulta en los servicios ha sido	X		X		X		X		
		La confianza y seguridad que le dio el personal de salud en su consulta en los servicios ha sido	X		X		X		X		

	La comprensión de su necesidad de consulta en los servicios ha sido	X		X		X		X	
	La rapidez de respuesta recibida por su consulta en los servicios ha sido	X		X		X		X	
	La preparación del personal de salud por atender su motivo de consulta en los servicios ha sido	X		X		X		X	
	El interés del personal de salud por solucionar su motivo de consulta en los servicios de emergencia ha sido	X		X		X		X	
	El interés del personal por cumplir con la atención de su motivo de consulta en los servicios ha sido	X		X		X		X	
Objetividad	La predisposición del personal de salud por brindar información sobre el motivo de consulta en los servicios ha sido	X		X		X		X	

El tiempo de espera por la consulta en los servicios de emergencia ha sido	X		X		X		X		
La señalización intrahospitaria a los servicios ha sido	X		X		X		X		
La puntualidad con la que el personal de salud ha atendido mi consulta en los servicios ha sido	X		X		X		X		
La información que brinda el medico sobre mi motivo de consulta en los servicios ha sido	X		X		X		X		
La aparición y el cuidado del personal de salud ha sido	X		X		X		X		
La ayuda de tecnología biométrica utilizada por el personal de salud en los servicios ha sido	X		X		X		X		
La comodidad de las instalaciones en los servicios ha sido	X		X		X		X		
La señalización en el exterior del establecimiento ha sido	X		X		X		X		

Variable N° 2 Satisfacción desde la percepción del paciente	Fiabilidad	Ud. o su familiar ha sido atendido inmediatamente a su llegada a los servicios sin importar la condición socioeconómica	X		X		X		X	
		Ud. O su familiar fueron atendidos considerando la gravedad de su salud	X		X		X		X	
		Su atención en los servicios estuvo a cargo del medico	X		X		X		X	
		El médico que la atendió mantuvo suficiente comunicación con Ud. O sus familiares para explicarles el seguimiento de su problema de salud	X		X		X		X	
		La farmacia conto con los medicamentos que receto el medico	X		X		X		X	
	Capacidad de	La atención en caja o el módulo de admisión fue rápida	X		X		X		X	
		La atención en el laboratorio fue rápida	X		X		X		X	

		La atención para tomarse exámenes fue rápida	X		X		X		X		
		La atención en farmacia fue rápida									
	seguridad	El médico que le atendió le brindo el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas	X		X		X		X		
		Durante la atención en los servicios se respetó su privacidad	X		X		X		X		
		El médico que le atendió le realizo un examen completo y minucioso por el problema de salud por el cual fue atendido	X		X		X		X		
		El problema de salud por el cual usted fue atendido se ha resuelto o mejorado	X		X		X		X		
		Empatia	El personal de los servicios lo trato con amabilidad, respeto y paciencia	X		X		X		X	

	El personal de los servicios le mostro interés por solucionar cualquier problema que se le presentó durante su atención	X		X		X		X	
	Ud. comprendió la atención que le médico le brindo sobre el problema de salud o resultado de la atención	X		X		X		X	
	Ud. comprendió la explicación que el médico le brindo sobre los procedimientos o análisis que le realizaron	X		X		X		X	
	Ud. Comprendido la explicación que el médico le brindo sobre el tratamiento que recibió: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos.	X		X		X		X	
Tangibilidad	Los carteles, letreros, flechas y afiches de los servicios les parecen adecuados para orientar al paciente	X		X		X		X	

	Los servicios conto con el personal para informar y orientar a los pacientes	X		X		X		X	
	Los servicios contaron con los equipos disponibles y materiales necesarios para su atención	X		X		X		X	
	Los ambientes de los servicios estuvieron limpios y cómodos	X		X		X		X	

Opinión de aplicabilidad:

A) Regular.....

B) Bueno.....

C) Muy bueno.....X.....

Fecha: ...14-10-21



Firma del juez experto (a)

.....
Firma del juez experto (a)

DNI: 48337102

Anexo 6. Confiabilidad de los instrumentos

Ficha Técnica de Validez y Confiabilidad de la adaptación del cuestionario SERVQHOS, Vilchez Blanca, 2021.	
Título	Calidad de atención y satisfacción del usuario en el establecimiento de salud I-3 Cura morí en tiempos de pandemia covid-19, año 2021.
Autora	Vilchez Saavedra Blanca Milagros
Año	2021
Contexto de aplicación	Aplicabilidad del SERVQHOS a los usuarios del establecimiento de salud I-3 cura morí, por un lapso de 15 minutos.
Validación	<p>Este instrumento que mide la calidad de la atención fue adaptado por Vilchez Blanca (2021) Validez interna: En el cuestionario original, se encuentra una consistencia interna de 0.80 en todos los 19 ítems teniendo dos dimensiones, de 5 alternativas múltiples del modelo SERVQHOS.</p> <p>Validez externa: Fue adaptado y ejecutado por (Vilchez Blanca 2021), en 2525 usuarios atendidos en el establecimiento de salud I-3 cura morí en tiempos de pandemia covid-19, año 2021. Alcanzando Coeficientes Alfa de Cronbach mayores a 0,0900 y correlaciones mayores a 0,480 tanto a nivel general como en sus dos dimensiones.</p> <p>Validez y contenido de estructura: Se efectuó el juicio de expertos por 3 profesionales en la salud con experiencia en estos temas, bajo los principios de evaluación de coherencia, consistencia y pertinencia, el cual obtuvo índice de acuerdo integral (1.00) en el coeficiente V de Aiken, considerándose que el instrumento posee validez. Mg. Rosa Elena Gómez Zapata Mg. Maribel Amalia Carmen Sarango Mg. Lucero Elena Tume Flores</p>
Confiabilidad	La prueba alcanzó una fiabilidad de 0.988, según los resultados el instrumento presenta confiabilidad interna altamente significativa, con un Alfa de Cronbach = 0.981.
Conclusión	Estando a lo concordado mediante el criterio de tres jueces expertos y a lo reportado por la estadística de fiabilidad de la prueba piloto en cuanto al coeficiente de Alfa de Cronbach, se concluye que el cuestionario SERVQHOS es aplicable en el presente estudio.

Ficha Técnica de Validez y Confiabilidad de la adaptación del cuestionario SERVQUAL, VILCHEZ BLANCA, 2021.	
Título	Calidad de atención y satisfacción del usuario en el establecimiento de salud I-3 Cura morí en tiempos de pandemia covid-19, año 2021.
Autora	Vilchez Saavedra Blanca Milagros
Año	2021
Contexto de aplicación	Aplicabilidad del SERVQUAL en los usuarios del establecimiento de salud I-3 cura morí. en un lapso de 15 minutos.
Validación	<p>Este instrumento que mide la satisfacción del usuario atendido en el establecimiento I-3 cura morí, fue adaptado por Vilchez Blanca (2021) <i>Validez interna:</i></p> <p>En el cuestionario original, se encuentra una consistencia interna de 0.89 en todos los 22 ítems teniendo 5 dimensiones, de 7 alternativas múltiples del modelo SERVQUAL.</p> <p><i>Validez externa:</i></p> <p>Fue adaptado y ejecutado por (Vilchez Blanca 2021), en 25 usuarios atendidos en el establecimiento de salud I-3 cura morí en tiempos de pandemia covid-19, año 2021. Alcanzando Coeficientes Alfa de Cronbach mayores a 0,0900 y correlaciones mayores a 0,480 tanto a nivel general como en sus 5 dimensiones.</p> <p><i>Validez y contenido de estructura:</i></p> <p>Se efectuó el juicio de expertos por 3 profesionales en la salud con experiencia en estos temas, bajo los principios de evaluación de coherencia, consistencia y pertinencia, el cual obtuvo índice de acuerdo integral (1.00) en el coeficiente V de Aiken, considerándose que el instrumento posee validez.</p> <p>Mg. Rosa Elena Gomez Zapata Mg. Maribel Amalia Carmen Zarango Mg. Lucero Elena Tume Flores</p>
Confiabilidad	La prueba alcanzó una fiabilidad de 0.985, según los resultados el instrumento presenta confiabilidad interna altamente significativa, con un Alfa de Cronbach = 0.984.
Conclusión	Estando a lo concordado mediante el criterio de tres jueces expertos y a lo reportado por la estadística de fiabilidad de la prueba piloto en cuanto al coeficiente de Alfa de Cronbach, se concluye que el cuestionario SERVQUAL es aplicable en el presente estudio.

Anexo 07. Consentimiento informado



UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO

"Calidad de atención y satisfacción del usuario en el establecimiento 1-3

Cura Morí en tiempos de pandemia covid-19. Año 2021"

DECLARACIÓN DE CONSENTIMIENTO INFORMADO

La universidad Cesar Vallejo comprometida con el respeto y la dignidad de la persona y el desarrollo de la ciencia le informa que estamos realizando un estudio científico sobre "Calidad de atención y satisfacción del usuario en el establecimiento 1-3 Cura Morí, en tiempos de pandemia covid-19" por ello se le pide de su colaboración para el desarrollo de este trabajo. Yo Jessenia del Pilar Churoque Novales de 23 años de edad con DNI n° 72948899 del Distrito de Cura Morí, Provincia de Piura, Mediante el documento acepto participar voluntariamente, después de haber sido informado(a) sobre los propósitos de la investigación "Calidad de atención y satisfacción del usuario en el establecimiento 1-3, Cura Morí en tiempos de pandemia covid-19. Del Año 2021". Asimismo, me han informado que debo responder dos cuestionarios en los cuales se empleara 30 minutos.

Declaro voluntariamente que deseo participar en este estudio como participante autorizando que dicha información solo sea utilizada con fines académicos.

Sin más que informarle me paso a despedirme y agradecer su participación.

Cura Morí, 19 de Octubre del 2021



Jessenia del Pilar Churoque Novales

FIRMA O HUELLA DIGITAL



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

Lima, 19 de octubre de 2021

Carta P. 584-2021-UCV-EPG-SP

DOCTOR
JOSE PASCUAL
NIZAMA ELIAS
DIRECTOR
DIRECCION REGIONAL DE SALUD -PIURA.

De mi mayor consideración:

Es grato dirigirme a usted, para presentar a **VILCHEZ SAAVEDRA, BLANCA MILAGROS**; identificado(a) con DNI/CE N° 43614478 y código de matrícula N° 7002545706; estudiante del programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD en modalidad semipresencial del semestre 2021-II quien, en el marco de su tesis conducente a la obtención de su grado de MAESTRO(A), se encuentra desarrollando el trabajo de investigación (tesis) titulado:

**"CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN EL ESTABLECIMIENTO
1-3CURAMORI, EN TIEMPOS DE PANDEMIA COVID-19. AÑO 2021"**

En este sentido, solicito a su digna persona facilitar el acceso a nuestro(a) estudiante, a fin que pueda obtener información en la institución que usted representa, siendo nuestro(a) estudiante quien asume el compromiso de alcanzar a su despacho los resultados de este estudio, luego de concluir con el desarrollo del trabajo de investigación (tesis).

Agradeciendo la atención que brinde al presente documento, hago propicia la oportunidad para expresarle los sentimientos de mi mayor consideración.

Atentamente,

Ruth Angélica Chicana Becerra
Coordinadora General de Programas de Posgrado Semipresenciales
Universidad César Vallejo

Anexo 09. Reporte turnitin

The screenshot displays the CLEMENTINA virtual platform interface. The browser address bar shows the URL: uvov.edu.pe/mca/turnitintooltwo/view.php?id=2220437. The page header includes the CLEMENTINA logo and navigation icons. A sidebar on the left contains menu items: Mis Cursos, Calendario, Innovación académica, Tutoriales estudiantes, and Tutoriales Docentes.

The main content area features a table with the following data:

Título	Fecha de inicio	Fecha límite de entrega máxima	Fecha de publicación	Correcciones disponibles
TURNITIN FINAL VERSION 3 ENERO 2022. extension 11 enero - Sección 1	8 ene 2022 - 11:48	12 ene 2022 - 13:00	12 ene 2022 - 13:01	100

Below the table, a 'Resumen' section provides instructions: 'EN ESTA CARPETA SUBIR EL DIA DE HOY LA ULTIMA VERSION LUEGO DE LEVANTAR LAS OBSERVACIONES DEL CORREO EL ARCHIVO DEBE CON TENER CARATULA, INTRODUCCION, MARCO TEORICO, METODOLOGIA, RESULTADOS, DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES EN PDF NOMBRE DEL ARCHIVO APELLIDOS_NOMBRES_TURNITIN'. An 'Actualizar entregas' button is located to the right.

A second table displays submission details:

	Título de la Entrega	Identificador del trabajo de Turnitin	Entregado	Similitud	Calificación
Ver recibo digital	CALIDAD DE ATENCION Y SATISFACCION DEL USUARIO EN EL ESTABLECIMIENTO CURAMORI EN TIEMPOS DE PANDEMIA COVID-	1737472304	5/01/2022 23:10	24%	Entregar Trabajo

The Windows taskbar at the bottom shows the system tray with a temperature of 36°C, 'Soleado' weather, and the date 11/01/2022. The monitor model 'Presario CQ43' is visible in the bottom right corner.

Anexo 10. Base de datos de la variable Calidad de atención

VARIABLE 01: CALIDAD DE ATENCIÓN																						
N°	SUBJETIVA										OBJETIVA									Total_D1_Subjetiva	Total_D2_Objativa	Total_Variable:Calidad
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19			
1	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	32	31	63
2	4	4	2	3	3	3	3	4	3	4	3	3	2	4	3	3	2	3	4	33	27	60
3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	39	32	71
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	36	76
5	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	36	30	66
6	4	3	3	4	4	2	4	4	3	4	3	3	2	4	3	2	3	3	3	35	26	61
7	4	4	2	3	3	3	3	4	4	4	1	5	4	4	3	2	4	1	1	34	25	59
8	3	3	2	3	3	5	3	1	5	3	1	3	3	3	5	3	5	5	5	31	33	64
9	1	5	1	5	1	1	1	1	1	2	4	3	3	1	1	5	5	1	1	19	24	43
10	5	5	5	4	4	3	4	4	5	4	3	3	4	5	3	4	5	5	4	43	36	79
11	1	2	2	1	3	1	3	2	1	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	18	20	38
12	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	37	32	69
13	3	4	4	3	4	3	4	5	4	4	4	3	2	4	4	4	4	5	4	38	34	72
14	3	4	4	4	3	5	4	4	4	5	4	4	3	5	4	5	4	4	4	40	37	77
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	40	35	75
16	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	39	32	71
17	5	4	5	4	5	4	5	4	3	4	5	3	5	4	4	3	3	3	3	43	33	76
18	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	4	4	4	5	4	48	41	89
19	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	45	95
20	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	39	32	71
21	2	2	1	3	3	4	5	4	4	5	3	3	3	4	4	4	4	5	4	33	34	67
22	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	19	16	35
23	3	5	4	4	4	3	5	4	3	3	1	1	3	3	2	3	5	1	1	38	20	58

24	5	3	4	3	3	4	4	3	3	4	5	3	4	4	3	5	4	3	4	36	35	71
25	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	39	32	71
26	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	40	34	74
27	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	38	35	73
28	3	3	4	2	2	2	2	2	2	2	4	3	4	1	3	4	3	3	3	24	28	52
29	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	38	32	70
30	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	21	26	47
31	2	3	4	2	3	2	3	4	4	4	3	2	4	2	4	2	4	3	2	31	26	57
32	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	3	4	4	3	4	3	4	4	43	34	77
33	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	27	57
34	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	39	32	71
35	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	40	30	70
36	4	4	3	4	4	5	5	4	4	4	2	3	4	4	4	4	4	4	4	41	33	74
37	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	2	3	3	39	30	69
38	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	38	32	70
39	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3	5	4	3	4	4	34	34	68
40	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	39	35	74
41	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	35	29	64
42	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	39	32	71
43	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	40	35	75
44	2	2	2	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	25	24	49
45	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	38	35	73
46	3	2	4	2	2	2	3	4	3	3	3	2	4	1	4	4	4	4	3	28	29	57
47	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	39	32	71
48	4	3	4	4	5	4	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	42	41	83
49	3	2	4	4	5	5	5	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	40	31	71
50	1	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	2	3	3	3	4	3	26	25	51
51	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	39	32	71

52	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3	32	33	65
53	4	3	1	2	3	2	4	3	4	3	3	2	4	1	4	2	3	4	3	29	26	55
54	3	3	1	1	4	2	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	27	30	57	
55	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	25	23	48	
56	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	39	32	71	
57	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	2	4	3	3	2	33	26	59	
58	3	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	3	1	4	4	3	3	18	26	44	
59	3	4	2	2	3	4	4	3	3	3	3	2	4	3	3	4	3	3	31	29	60	
60	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	39	32	71	
61	3	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	1	3	1	4	4	3	3	18	25	43	
62	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	34	34	68	
63	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	2	4	4	4	39	31	70	
64	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	39	32	71	
65	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	39	36	75	
66	2	3	2	2	3	3	3	2	2	2	3	3	2	2	2	3	2	2	24	22	46	
67	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	36	76	
68	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	5	3	1	3	30	25	55	
69	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	39	32	71	
70	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	41	32	73	
71	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	32	30	62	
72	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	39	36	75	
73	4	3	4	4	4	4	3	4	3	3	3	1	2	1	3	2	3	2	36	18	54	
74	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	46	37	83	
75	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	3	5	3	3	2	3	41	27	68	
76	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	39	32	71	
77	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	26	27	53	
78	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	38	35	73	
79	3	4	3	3	3	4	4	3	5	3	3	2	1	2	5	5	3	4	35	26	61	

80	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4	3	2	3	3	4	3	3	3	1	36	25	61
81	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	39	32	71
82	2	2	1	1	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	3	3	3	3	3	16	23	39
83	2	2	1	1	1	2	1	1	2	2	2	1	3	2	3	3	3	3	3	15	23	38
84	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	4	24	27	51
85	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	39	32	71
86	1	3	2	2	2	2	1	3	3	1	1	1	4	3	3	2	1	3	1	20	19	39
87	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	4	3	4	3	3	3	2	25	27	52
88	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	21	27	48
89	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	4	3	5	4	4	4	4	3	2	27	33	60
90	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	39	32	71
91	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	2	3	4	3	4	3	4	3	2	27	28	55
92	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	2	27	30	57
93	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	5	38	32	70
94	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	39	32	71
95	5	5	4	3	4	4	5	5	5	4	4	3	4	5	4	4	5	4	4	44	37	81
96	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	2	36	32	68
97	4	3	5	3	3	4	5	4	3	3	4	5	5	4	5	4	3	4	5	37	39	76
98	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	39	32	71
99	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	20	26	46
100	4	5	4	4	4	4	4	5	3	4	3	4	4	5	4	4	4	3	3	41	34	75
101	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	2	38	27	65
102	2	3	3	2	2	2	3	3	3	3	2	3	4	3	4	4	4	3	2	26	29	55
103	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	39	32	71
104	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	2	2	27	28	55
105	2	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	26	24	50
106	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	2	3	3	2	36	28	64
107	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	39	32	71

108	4	4	4	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	33	31	64
109	3	3	2	2	2	3	3	1	2	3	2	1	4	3	4	3	3	2	1	24	23	47	
110	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2	28	27	55	
111	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	3	2	34	31	65	
112	3	3	3	2	2	2	3	3	3	2	3	2	3	2	4	4	3	3	2	26	26	52	
113	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3	2	27	31	58	
114	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	2	27	29	56	

Anexo 07. Base de datos – Variable Satisfacción del usuario

VARIABLE 02: SATISSFACCIÓN DESDE LA PERCEPCION DEL PACIENTE																													
FIABILIDAD					CAPACIDAD DE RESPUESTA				SEGURIDAD					EMPATÍA					TANGIBILIDAD				Total D1 Fiabilidad	Total D2 Capacidad	Total D3 Seguridad	Total D4 Empatía	Total D5 Tangibilidad	Total Variable Satisfacción	
Nº	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22							
1	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	17	13	16	18	16	80
2	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	17	13	16	19	16	81
3	3	3	4	4	4	3	2	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	18	12	13	18	13	74	
4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	19	16	16	20	16	87	
5	3	3	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	15	12	13	18	12	70	
6	2	2	4	5	3	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	5	4	4	16	13	15	20	18	82	
7	3	3	4	4	4	3	2	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	18	12	13	18	13	74	
8	2	3	3	3	2	3	2	2	2	2	3	2	3	3	2	3	4	3	2	3	3	2	13	9	10	15	10	57	
9	4	5	4	5	5	5	3	3	3	5	5	4	5	5	5	3	3	3	5	3	3	5	23	14	19	19	16	91	
10	4	5	5	4	4	3	4	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	22	17	17	21	18	95	
11	2	2	2	3	2	3	1	3	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	3	2	2	11	9	8	12	9	49	
12	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	17	13	16	19	16	81	
13	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	19	13	16	20	14	82	
14	5	4	5	4	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	4	4	3	3	5	4	22	19	19	22	15	97	
15	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	17	14	16	20	15	82	
16	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	17	13	16	19	16	81	
17	4	5	5	4	4	3	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	22	16	18	22	17	95	
18	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	7	7	4	25	17	19	25	21	107	
19	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	25	20	20	25	19	109	
20	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	17	13	16	19	16	81	
21	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	5	4	5	4	3	5	4	4	4	18	14	15	21	17	85	
22	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	10	7	8	9	7	41	
23	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	19	13	13	17	13	75	
24	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	18	13	14	18	14	77	
25	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	17	13	16	19	16	81	
26	2	4	4	4	2	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	16	14	16	19	15	80	
27	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	19	16	16	20	16	87	
28	4	2	2	3	2	2	2	2	2	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	13	8	16	19	15	71	
29	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	17	13	16	19	16	81	
30	2	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	12	11	12	15	12	62	
31	3	3	3	4	3	4	2	3	3	4	4	4	4	2	4	4	4	4	2	2	3	3	16	12	16	18	10	72	

32	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	3	5	5	4	3	4	5	5	19	13	15	21	17	85
33	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	15	12	12	15	12	66
34	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	17	13	16	19	16	81
35	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	19	13	15	20	14	81	
36	5	5	4	4	5	4	4	3	5	4	4	3	5	4	4	4	4	5	4	5	4	5	23	16	16	21	18	94
37	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	2	2	20	16	15	17	12	80
38	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	17	13	13	17	14	74
39	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2	5	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	16	12	14	16	13	71
40	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	20	16	16	20	16	88
41	5	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	21	13	13	17	12	76	
42	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	17	13	16	19	16	81
43	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	20	16	16	20	15	87	
44	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	2	12	12	12	13	9	58
45	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	19	15	16	19	16	85	
46	4	3	4	4	1	2	2	2	4	2	4	1	3	3	1	4	3	4	4	2	3	4	16	10	10	15	13	64
47	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	17	13	15	19	16	80
48	5	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5	22	16	15	23	18	94
49	4	4	5	5	5	3	3	2	1	5	3	3	2	5	2	3	3	3	3	2	1	3	23	9	13	16	9	70
50	1	2	3	3	3	2	1	2	1	3	4	2	2	1	3	3	3	3	3	3	3	12	6	11	13	12	54	
51	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	17	13	16	19	16	81	
52	4	4	4	4	2	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	18	13	16	19	16	82	
53	3	2	3	4	1	3	3	4	4	4	4	4	2	3	2	2	3	3	4	3	4	13	14	14	13	15	69	
54	4	1	3	4	1	2	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	3	2	2	4	2	13	14	16	14	12	69	
55	3	3	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	12	11	8	15	11	57	
56	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	17	13	16	19	16	81	
57	2	2	3	4	2	3	3	4	5	5	4	4	3	3	4	4	1	2	2	2	2	13	15	16	14	10	68	
58	4	4	4	4	3	2	2	2	2	4	3	4	4	1	1	4	4	4	4	1	3	19	8	15	14	12	68	
59	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	18	12	15	20	16	81	
60	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	17	13	16	19	16	81	
61	1	2	2	1	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	8	6	8	11	12	45	
62	3	4	4	4	2	2	2	4	2	3	4	3	3	4	4	3	4	4	3	2	3	17	10	13	19	12	71	
63	2	3	2	4	2	2	3	3	2	4	4	4	4	1	3	4	4	4	4	4	3	13	10	16	16	15	70	
64	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	17	13	16	19	16	81	
65	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	20	16	16	20	16	88	
66	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	12	11	10	15	11	59	
67	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	20	16	16	20	16	88	
68	3	3	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	5	4	4	4	1	3	2	15	12	12	18	8	65

69	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	17	13	16	19	16	81
70	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	17	13	13	18	14	75
71	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	17	13	13	16	12	71
72	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	20	15	16	20	16	87
73	1	2	4	5	1	2	1	1	1	4	4	3	4	4	3	4	4	4	1	3	3	4	13	5	15	19	11	63
74	3	3	3	3	2	2	2	2	2	4	4	4	2	2	4	4	4	4	2	2	2	2	14	8	14	18	8	62
75	3	3	4	3	1	1	1	4	1	3	3	2	4	3	3	3	3	3	5	4	3	4	14	7	12	15	16	64
76	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	17	13	16	19	16	81
77	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	10	8	8	14	12	52
78	4	4	4	5	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	20	13	15	20	13	81
79	3	2	3	4	2	3	2	3	3	4	3	2	3	3	4	5	5	5	5	4	1	5	14	11	12	22	15	74
80	3	2	1	3	2	1	2	3	3	3	3	3	2	3	3	4	4	4	3	3	3	4	11	9	11	18	13	62
81	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	17	13	16	19	16	81
82	2	1	1	1	1		2	1	2	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	6	5	10	15	12	48
83	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	4	10	8	8	13	13	52
84	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	15	12	12	18	16	73
85	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	17	13	16	19	16	81
86	1	3	4	3	1	1	1	1	1	3	4	3	2	2	2	3	3	4	3	3	1	3	12	4	12	14	10	52
87	2	2	3	2	2	2	2	4	3	4	4	4	2	3	2	4	4	4	3	3	3	3	11	11	14	17	12	65
88	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	10	8	8	14	12	52
89	2	3	2	3	2	3	4	3	3	4	4	4	4	2	3	4	4	4	4	3	4	5	12	13	16	17	16	74
90	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	17	13	16	19	16	81
91	3	3	3	3	2	2	3	4	3	4	4	4	3	2	3	4	4	4	4	3	3	4	14	12	15	17	14	72
92	3	3	3	2	2	2	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	13	13	15	18	14	73
93	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	5	4	3	4	3	3	4	3	4	16	15	14	19	14	78
94	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	17	13	16	19	16	81
95	2	5	3	5	3	1	3	3	4	4	5	3	3	5	5	5	5	3	5	3	3	5	18	11	15	23	16	83
96	2	5	4	5	2	1	3	3	4	5	4	3	4	4	3	4	3	3	5	4	3	4	18	11	16	17	16	78
97	4	4	5	4	2	1	2	2	1	2	3	1	2	3	3	4	4	4	1	3	3	3	19	6	8	18	10	61
98	3	3	4	4	4	3	2	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	18	12	14	18	13	75
99	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	10	12	9	15	12	58
100	4	4	4	3	3	4	3	4	2	4	4	3	4	5	4	5	5	4	3	2	3	4	18	13	15	23	12	81
101	4	3	3	4	3	2	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	17	12	16	20	15	80
102	3	3	2	2	2	2	3	4	3	2	4	4	3	2	3	4	4	4	4	3	3	4	12	12	13	17	14	68
103	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	17	13	16	19	16	81
104	3	3	3	2	2	2	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	13	12	15	19	14	73
105	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	15	12	12	19	15	73

106	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	19	13	15	20	14	81
107	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	17	13	16	19	16	81
108	3	2	2	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	13	12	14	19	14	72	
109	3	3	4	1	3	2	4	1	1	4	4	3	2	2	2	3	3	4	4	3	3	5	14	8	13	14	15	64	
110	3	2	3	2	2	3	2	3	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	12	12	13	18	14	69	
111	3	3	4	2	2	3	3	3	2	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	14	11	15	19	14	73	
112	3	2	2	2	2	2	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	11	11	15	18	15	70	
113	4	4	4	4	2	2	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	18	12	16	16	16	78	
114	3	3	3	3	3	2	3	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	15	11	15	19	14	74	