



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**  
**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN**  
**PÚBLICA**

Calidad de servicio y satisfacción del usuario interno del servicio de  
cirugía y especialidades de un hospital de la  
región de Ayacucho, 2022

**AUTOR:**

Carrion Calderon, Victor Ruben (orcid.org/0000-0001-5069-5814)

**ASESOR:**

Mg. Beraun Beraun, Emil Renato (orcid.org/0003-1497-6613)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Reforma y modernización del estado

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

**LIMA - PERÚ**

**2022**

## Dedicatoria

Al Divino Señor, su guía en el camino a la felicidad y al triunfo.

Mis padres: Fortunato y Agustina desde el mundo celestial, su guía en el camino al éxito. A mis añorados hermanos por su constante motivación, energía vital para concretar mi proyecto académico y lograr mis objetivos. Con gratitud dedico esta tesis.

A mis motivos especiales, Brigith, Almendra, Álvaro y Sarita, por su comprensión y amor.

Víctor

## Agradecimiento

Expresar mi gratitud y eterno agradecimiento al alma mater, la Universidad “César Vallejo”, su contribución importante para alcanzar uno de mis sueños, ostentar el grado de maestro en Gestión Pública.

Agradecimiento especial al Dr. Emil Renato, Beraún Beraún, quien, desde su experticia profesional, fue vital y motor importante en el proceso de elaboración de mi estudio de investigación y, a todos los docentes que formaron parte de este proceso académico de la maestría.

Al Hospital Regional de Ayacucho, servicio de cirugía y especialidades, plana de profesionales de salud, usuarios internos, quienes formaron parte para concretar el proyecto académico, a ellos eterno agradecimiento.

A los expertos, quienes aportaron desde su experticia: Mg. Wilber, Quispe Medina, Mg. Judith, Berrocal Chillcce y Mg. Arturo, Chuchón Huamaní.

Víctor

## Índice de Contenidos

Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento .....	iii
Índice de contenidos .....	iv
Índice de tablas .....	vi
Índice de gráficos y figuras.....	vii
Resumen .....	viii
Abstract.....	ix
I. Introducción .....	9
1.1 Realidad problemática.....	9
1.2 Formulación del problema.....	11
1.2.1. Problema General .....	11
1.2.2. Problemas Específicos.....	11
1.3 Justificación del estudio .....	12
1.4 Objetivos .....	13
1.4.1. Objetivo General .....	13
1.4.2. Objetivos específicos .....	13
1.5 Hipótesis .....	14
1.5.1. Hipótesis general .....	14
1.5.2. Hipótesis Específicos .....	14
II. Marco teórico .....	155
2.1. Antecedentes de la investigación .....	155
2.1.1. Internacionales .....	155
2.1.2. Nacionales .....	24
2.2. Definición de teorías relacionadas al estudio de investigación .....	32
3.1. Tipo y diseño de investigación .....	44
3.2. Variables y operacionalización.....	46

3.3. Población, muestra y muestreo .....	49
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	52
3.5. Procedimientos .....	54
3.6 Métodos de análisis de datos.....	54
3.7 Aspectos éticos.....	54
IV. Resultados.....	56
V. Discusión .....	66
VI. Conclusiones .....	71
VII. Recomendaciones .....	774
Referencias.....	76
Anexos.....	79

## Índice de tablas

Tabla 1 Operacionalización, calidad de servicio .....	47
Tabla 2 Operacionalización, satisfacción del usuario interno.....	48
Tabla 3 Usuarios internos del servicio de cirugía y especialidades. ....	50
Tabla 4 Resultados descriptivo, calidad de servicio en cirugía y especialidades .....	56
Tabla 5 Resultados descriptivo dimensiones de calidad de servicio en cirugía .....	56
Tabla 6 Resultados descriptivo satisfacción del usuario interno en servicio de cirugía ....	57
Tabla 7 Resultados descriptivo dimensiones de satisfacción del usuario interno .....	58
Tabla 8 Prueba de normalidad o paramétrica.....	59
Tabla 9 Correlación entre calidad de servicio y satisfacción del usuario interno.....	60
Tabla 10 Correlación entre elementos tangibles y satisfacción del usuario interno .....	61
Tabla 11 Correlación entre fiabilidad y satisfacción del usuario interno .....	62
Tabla 12 Correlación entre capacidad de respuesta y satisfacción del usuario .....	63
Tabla 13 Correlación entre calidad de servicio y expectativas del usuario interno .....	64
Tabla 14 Correlación entre calidad de servicio e intensidad del usuario interno.....	65

## Índice de gráficos y figuras

Figura 1 Diseño correlacional.....	45
------------------------------------	----

## Resumen

Como objetivo principal de la investigación fue determinar la relación que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario interno del servicio de cirugía y especialidades del Hospital Regional de Ayacucho, 2022. El tipo de investigación fue descriptivo correlacional, enfoque cuantitativo, diseño no experimental de forma transversal y nivel correlacional. Asimismo, la muestra fue conformada por 385 usuarios internos del servicio de cirugía y especialidades del Hospital Regional de Ayacucho, a quienes se les aplicaron los cuestionarios sobre la calidad de servicio y satisfacción del usuario interno, de ambos casos constan en 40 preguntas, los instrumentos previa a la aplicación fueron validados por los expertos, el cual garantizó la confiabilidad y su validez. Entre los hallazgos señalan que existe la relación directa entre la calidad de servicio y satisfacción del usuario, donde el coeficiente de correlación Rho Spearman tiene un valor de  $p$ ; significancia bilateral de 0.000, siendo menor a 0.050, asimismo, el coeficiente de correlación viene a ser de 0.466, menor al error estimado. Finalmente concluye, que existe una relación directa moderada entre la calidad de servicio y satisfacción del usuario.

Palabras clave: Calidad, satisfacción, usuario, servicio, especialidades.

## Abstract

The main objective of the research was to determine the relationship that exists between the quality of service and the satisfaction of the internal user of the surgery service and specialties of the Regional Hospital of Ayacucho, 2022. The type of research was descriptive correlational, quantitative approach, design not experimental cross-sectional and correlational level. Likewise, the sample was made up of 385 internal users of the surgery service and specialties of the Regional Hospital of Ayacucho, to whom the questionnaires on the quality of service and satisfaction of the internal user were applied, in both cases they consist of 40 questions, the instruments Prior to the application, they were validated by the experts, which guaranteed their reliability and validity. Among the findings, they indicate that there is a direct relationship between the quality of service and user satisfaction, where the Rho Spearman correlation coefficient has a p value of bilateral significance of 0.000, being less than 0.050, likewise, the correlation coefficient becomes of 0.466, less than the estimated error. Finally, it concludes, there is a moderate direct relationship between the quality of service and user satisfaction.

Keywords: Quality, satisfaction, user, service, specialties.

## I. Introducción

### 1.1 Realidad problemática

Hoy en día en que vivimos, la satisfacción del usuario, en relación a la prestación y atención de la salud, se ha convertido como un termómetro que mide el comportamiento clínico, dentro de la ciencia médica; espacio empoderado en todas sus dimensiones y esferas, que tiene una gran representatividad en el sector salud, espacio importante que desempeña y, juega rol muy importante en la prestación y atención de la salud en sus diferentes niveles, que representa una acción relevante para la población usuaria en los diferentes estratos sociales y en general, puesto que implica una gran responsabilidad y, sobre todo, mostrar la ética profesional de los que forman parte al servicio de los usuarios. Sin embargo, la expectativa de los usuarios es encontrar una atención médica con eficiencia, eficacia y calidez humana, vinculadas con la praxis del respeto, las preferencias, el apoyo emocional, los valores, que son expresadas como una necesidad importante. Otro aspecto importante, la mirada y el sentir de un usuario en relación a calidad, es la parte estructural del servicio, el espacio, las competencias de los personales de salud, la dinámica e interacción del médico y enfermera en el interior del nosocomio.

A nivel de Latinoamérica, el sistema de salud a un sigue siendo con características de precariedad y extrapoladas, el cual generan una volatilidad en los procesos de gestión organizacional, por lo que la aspiración a una satisfacción de usuarios se ha vuelto en controversias y desafío en el ámbito de salud pública, se ha visto con evidencia la prestación de los servicios de salud, desempeña un papel muy preponderante en diferentes servicios y especialidades de las ciencias médicas, sobre todo en los que destacan; Colombia, Chile, Argentina y Brasil, la atención de salud primaria, una de las prioridades más relevantes en relación al cierre de brechas, sobre las necesidades de los usuarios que buscan mitigar y mejorar la salubridad, en cada miembro de las familias de acuerdo a la vanguardia y tecnología médica, para superar el estándar de la salubridad y vida de la población.

Según Sánchez (2014), en su revista menciona sobre la realidad sanitaria en nuestro país, una situación más preocupante, el sistema sanitario por su precariedad, dista un amplio margen de muchos países vecinos, es decir, el Ministerio de Salud como ente rector desde su espacio, debe priorizar la prestación de salud con calidad y prioridad fundamental. Las necesidades y demandas sanitarias no son inmediatamente dadas las respuestas ante una emergencia, los diagnósticos certeros y, entre otras carencias de aparatos clínicos y laboratorios sin equipos de tecnologías avanzadas, hacen que los servicios de prestación de salud no responden de manera inmediata, sumados a estos factores, es evidente las deficiencias y carencias que experimentan los usuarios.

En el terreno local, lo mismo ocurre con su propia realidad, que el servicio de cirugía y especialidades alberga a usuarios internos con la finalidad de recuperar la situación de salud post intervención quirúrgica, sin importar las condiciones económicas, cultural y social y, por estas consideraciones, el principal propósito del nosocomio ayacuchano es la atención de salud asistencial, para lograr plena satisfacción de sus usuarios, como se describen los objetivos planteados; brindar los servicios de salud especializada de calidad, con tecnología actualizada y personal especializada, hacia un modelo de gestión hospitalaria moderna.

Sin embargo, hay otros factores que intervienen en los profesionales y especialistas que prestan la atención de salud, que no logran mitigar en su totalidad las demandas y necesidades de los usuarios que acuden por diversas patologías diagnosticadas, quienes esperan encontrar la solución inmediata, es muy claro, al margen de todo esfuerzo, influyen situaciones como; el desgaste profesional, la falta de stock de medicamentos, dietas no programadas adecuadamente por cuadro clínico, maltrato psicológico por algunos profesionales al usuario, no se respetan el horario establecido de las intervenciones quirúrgicas, profesionales que prestan servicio asistencial no reciben orientaciones psicológicas, toda esta gama de deficiencias son motivos

suficientes para que los usuarios experimenten la insatisfacción durante el tiempo de su permanencia en el nosocomio.

Por estas razones y fundamentos, se ha propuesto a lograr la interacción entre dos variables: calidad de servicio y satisfacción del usuario, en lo cual el presente trabajo de investigación se ha planteado como problema principal ¿cuál es la relación que existe entre la calidad de servicio y satisfacción del usuario interno del servicio de cirugía y especialidades del Hospital Regional de Ayacucho 2022?

Con el mismo propósito, se ha pretendido demostrar y justificar la relación que existe entre la calidad de servicio y satisfacción del usuario.

Asimismo, para el presente estudio de investigación se planteó el objetivo general: determinar la relación que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario interno del servicio de cirugía y especialidades del Hospital Regional de Ayacucho, 2022.

Finalmente, la hipótesis general planteado de que; existe una relación directa y significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario interno del servicio de cirugía y especialidades del Hospital Regional de Ayacucho, 2022.

## 1.2. Formulación del problema

### 1.2.1. Problema General

¿Cuál es la relación que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario interno del servicio de cirugía y especialidades del Hospital Regional de Ayacucho, 2022?

### 1.2.2. Problemas Específicos

¿Cuál es la relación que existe entre los elementos tangibles y la satisfacción del usuario interno del servicio de cirugía y especialidades del Hospital Regional de Ayacucho, 2022?

¿Cuál es la relación que existe entre la fiabilidad y la satisfacción del usuario interno del servicio de cirugía y especialidades del Hospital Regional de Ayacucho, 2022?

¿Cuál es la relación que existe entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario interno del servicio de cirugía y especialidades del Hospital Regional de Ayacucho, 2022?

¿Cuál es la relación que existe entre las expectativas y la satisfacción del usuario interno del servicio de cirugía y especialidades del Hospital Regional de Ayacucho, 2022?

¿Cuál es la relación que existe entre la intensidad y la satisfacción del usuario interno del servicio de cirugía y especialidades del Hospital Regional de Ayacucho, 2022?

### 1.3. Justificación del estudio

#### 1.3.1. Justificación teórica

La iniciativa e importancia de la justificación teórica, está basado en lograr el impacto del trabajo académico, el cual permita hacer la comparación de los resultados con similares investigaciones y trabajos realizados. Es decir, este presente enfoque teórico, es de finalidad aproximar la combinación de ambas partes; calidad de servicio y satisfacción de usuarios, a partir del cual permita alcanzar los objetivos establecidos.

#### 1.3.2. Justificación práctica

Esta justificación, por sus propias características es muy importante, porque va contribuir a resolver el problema principal formulado, dando relevancia en la parte donde requiere fortalecer y, la debida importancia del estudio. Podemos precisar, que, a partir de los resultados obtenidos, el hospital regional de Ayacucho, (servicio de cirugía y

especialidades) puede proyectarse elaborar un plan de mejora, para superar las dificultades encontradas.

#### 1.3.2. Justificación metodológica

Parte del aspecto científico y técnico, la justificación posee por su propia naturaleza estratégica que contribuirá a un estudio altamente confiable, con efecto valedero y de carácter técnico. Es decir, el estudio puede ser útil y que tenga efecto referencial para investigaciones similares y posteriores, el cual contribuya en el terreno del sector público.

#### 1.3.3. Justificación social

Justificación orientada, que el estudio de investigación tenga un impacto de carácter social y de rigor científico. Es decir, los usuarios internos de estratos sociales diferentes del servicio de cirugía y especialidades, tengan el derecho de mitigar y minimizar las necesidades con una calidad de servicio.

### 1.4. Objetivos

#### 1.4.1. Objetivo General

Determinar la relación que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario interno del servicio de cirugía y especialidades del Hospital Regional de Ayacucho, 2022.

#### 1.4.2. Objetivos específicos

- Determinar la relación que existe entre los elementos tangibles y la satisfacción del usuario interno del servicio de cirugía y especialidades del Hospital Regional de Ayacucho, 2022.
- Determinar la relación que existe entre la fiabilidad y la satisfacción del usuario interno del servicio de cirugía y especialidades del Hospital Regional de Ayacucho, 2022.

- Determinar la relación que existe entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario interno del servicio de cirugía y especialidades del Hospital Regional de Ayacucho, 2022.
- Determinar la relación que existe entre las expectativas y la satisfacción del usuario interno del servicio de cirugía y especialidades del Hospital Regional de Ayacucho, 2022.
- Determinar la relación que existe entre la intensidad y la satisfacción del usuario interno del servicio de cirugía y especialidades del Hospital Regional de Ayacucho, 2022.

## 1.5. Hipótesis

### 1.5.1. Hipótesis general

- Existe una relación directa y significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario interno del servicio de cirugía y especialidades del Hospital Regional de Ayacucho, 2022.

### 1.5.2. Hipótesis Específicos

- Existe una relación directa y significativa entre los elementos tangibles y la satisfacción del usuario interno del servicio de cirugía y especialidades del Hospital Regional de Ayacucho, 2022.
- Existe una relación directa y significativa entre la fiabilidad y la satisfacción del usuario interno del servicio de cirugía y especialidades del Hospital Regional de Ayacucho, 2022.
- Existe una relación directa y significativa entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario interno del servicio de cirugía y especialidades del Hospital Regional de Ayacucho, 2022.
- Existe una relación directa y significativa entre las expectativas y la satisfacción del usuario interno del servicio de cirugía y especialidades del Hospital Regional de Ayacucho, 2022.
- Existe una relación directa y significativa entre la intensidad y la satisfacción del usuario interno del servicio de cirugía y especialidades del Hospital Regional de Ayacucho, 2022.

## II. Marco teórico

### 2.1. Antecedentes de la investigación

Para desarrollar, en esta parte del estudio se definen el marco teórico, donde representan dos aspectos muy importantes; los antecedentes internacionales y nacionales, el cual fundamenta y da un respaldo al proyecto de tesis. Hay un sin número de estudios de investigación, referidos a las variables planteadas para este estudio, los cuales son soportes y fundamentos importantes que apoyan y respaldan, sobre todo con los resultados obtenidos por los investigadores.

#### 2.1.1. Internacionales

Estudio, trabajo de tesis desarrollada por Orozco (2017), basados a la [tesis de maestría] realizada sobre; Satisfacción de los usuarios sobre la calidad de atención recibida en consulta externa, hospital militar escuela DR. Alejandro Dávila Bolaños. Managua, Nicaragua. Febrero 2017, este trabajo permitió ostentar grado de maestro, este estudio de investigación realizada, cuyo objetivo general planteado fue: contrastar el nivel de satisfacción de usuarios en relación a la calidad de atención brindada en consultorio externo del nosocomio Militar Escuela Dr. Alejandro Dávila Bolaños, Managua, Nicaragua, febrero 2017. En efecto la metodología aplicada en este estudio de investigación, ha sido descriptivo de corte transversal, asimismo, este trabajo se desarrolló en el servicio del consultorio externo, exactamente situada servicio de Medicina general del Hospital Militar Escuela Dr. Alejandro Dávila Bolaños, Managua, Nicaragua, febrero, 2017.

En esta investigación el Universo fue constituida de los 7,000 usuarios seleccionados, quienes ingresaron al servicio del consultorio externo durante el mes de febrero del año 2017, información que se ha recopilado a los que ingresaron al servicio del consultorio externo; Medicina general, durante el tiempo de trabajo indicado. De tal manera,

en este caso se hizo los cálculos para obtener el tamaño de muestra, donde ha empleado un programa denominado Stat Calc - Epi info, asimismo, la dimensión calculada del universo, fue de 7,000, en el cual, ha tomado en consideración el margen de error al 5%, para ello tomado en cuenta el nivel de confianza al 95%, así como también el caso de heterogeneidad (p y q), con el atributo al 50% de probabilidad que viene a ser el (0.5), que hace un cálculo para una muestra de 364 intervenidos. Luego de todo el procedimiento del estudio de investigación, con el presente se llega a las conclusiones siguientes; es decir, en este caso el resultado presentado por el investigador, es muy bueno, según la apreciación de usuarios en relación sobre calidad de atención merecida, muestra una medida donde el alto porcentaje de satisfacción, son representados por bienes tangibles, por otro lado también nos indican la que representan con menor calificación es el tema de responsabilidad, sin embargo, además de ello, precisa en sus conclusiones, a saber los clientes donde acudieron al servicio de Consulta externa del nosocomio Militar Escuela Dr. Alejandro Dávila Bolaños, tienen una percepción a la satisfacción del servicio que acudieron durante la atención que recibieron. Esto indica que los usuarios muestran una satisfacción de acuerdo a las atenciones recibidas de los profesionales de salud, que también a la vez, indica que sus dolencias son mitigadas y resueltas en tiempo prudencial en el interior del nosocomio señalado.

Considero clave el estudio para reforzar y consolidar mi proyecto de tesis, el cual me ayudará fundamentar en todo el proceso del desarrollo de mi investigación, al cual aspiro lograr los resultados, según los objetivos formulados, puesto que se trata de un binomio de variables.

Otro aporte bastante destacado en relación al estudio de investigación realizada por Maggi (2018), la autora en su tesis de investigación realizada, referidos a la Evaluación de calidad de atención en base a la satisfacción de usuarios en los servicios de emergencia pediátrica Hospital General de Milagro, directo aspirante al grado de maestro, este

estudio es una [Tesis de maestría], se plantea el objetivo general; evaluar cómo afecta la calidad de prestancia dadas en el servicio de emergencia pediátrica del Hospital General de Milagro, en relación a satisfacer las demandas de usuarios.

Por cierto, se ha empleado la metodología deductiva y el enfoque planteado cuantitativo, a razón de que se empleó los métodos estadísticos una forma importante de mostrar y el mismo contribuye, le permite hacer y analizar con resultados Hernández, Fernández, & Baptista (2010). Indudablemente muestra que ha empleado la escala muy conocida que es la medición SERVQUAL, el cual define a 21 preguntas que consta a las expectativas y 21 cuestionarios referidos a la percepción, ellos ha permitido y ayudado definir la satisfacción en relación a las diferencias entre las expectativas y percepciones; el cual indica como resultado, mostrar los valores positivos en la diferencia que representa una insatisfacción al ser las expectativas más amplias lo que recibieron en el servicio; en tanto, los del valor negativo muestran una satisfacción por tratarse una percepción más grande que las expectativas la que poseía. Asimismo, el tipo de estudio fue transversal de carácter analítica, es decir, ya no se tomó en cuenta realizadas de una sola vez, además, no se consideró estudio longitudinal, es decir, casi no tomó en cuenta lo que ha resultado en el tiempo de las 5 medidas establecidas, es decir, mostraron y definieron las estimaciones en momentos y espacios y situaciones dadas.

En el caso de la población y muestra, se tomó en cuenta, debido a que se atendieron a 165 niños, niñas, en promedio y en forma diaria en el servicio de emergencia, siendo así, al mes se atendieron alrededor de 4950 entre niños y niñas. Entonces, cuando se aplicó la fórmula estadística de población finita de estos valores, donde ha obtenido muestra que representan a 357 niños, niñas a que se apliquen las encuestas, el cual es representada por la muestra de probabilística, según Lind, Marchal, & Wathen (2012). Para concretar el estudio de tesis, las informaciones como fuente son recabadas en el ambiente de

espera, es decir, ambiente considerado como sala de pediatría del Hospital General de Milagro, por cierto, estrictamente dirigida al adulto a cargo de llevar consigo, a los menores que van a recibir las atenciones en salud.

Finalmente, con el presente estudio de tesis, se llegó a la conclusión que los hospitales que brindan los servicios, ocupadas brindar la salud pública, estar entrenados y preparados para realizar los trámites correspondientes de manera interna de tal manera puedan ofrecer una atención muy de calidad y excelente, donde permita a ofrecer una satisfacción en cierta medida las demandas de los que acuden como usuarios.

Asimismo, es evidente que los hospitales de alguna forma deben cambiar y mejorar su cultura organizacional como patrón general, el cual como objetivo principal orientarla hacia la satisfacción del usuario, que es el interés superior como nosocomio público; lo que procuraría a que puedan generar una dinámica e interacción y sobre todo la fiabilidad de los usuarios, más los profesionales en salud. En este caso las percepciones y opiniones de los usuarios que tienen un mayor nivel de preponderancia, es decir, muy elemental y básico la variable, que puede alinear al mínimo error o como también puede perjudicar, en relación, al rostro y sobre todo el prestigio de un nosocomio público en el sector al cual pertenece.

Podemos decir, que las variables definidas son claves para determinar como aspecto importante, que permite medir el desempeño donde asume el nosocomio, básicamente relacionado las opiniones y expectativas de los usuarios, basados sobre la respuesta de los profesionales que forman parte al sector salud.

Otro aporte importante que contribuye, realizada por Rodríguez (2016), el cual plantea como título: Calidad de atención, desde la perspectiva del usuario en el Centro de Diagnóstico Terapéutico del Hospital San Juan de Dios. Trabajo; [estudio donde ha permitido ostentar el título

profesional], para concretar este estudio se plantea como objetivo general: identificar la percepción de usuarios, puntos y aspectos más deficientes en cuanto a la satisfacción de usuario, todo ello va siendo vinculadas respecto a la acreditación del nosocomio, en cuanto a lo que indica calidad de atención, dentro e interior del CDT Nosocomio San Juan de Dios.

De tal manera en la parte de la metodología, el estudio es descriptivo y exploratorio, asimismo, la población para el trabajo, fue constituida por usuarias de los departamentos del CDT, los se encuentran en el camino de hacer consultas médicas periódicas, es decir, en el mejor caso en tratamientos de salud. Para lo cual, en este caso se decide aplicar la encuesta, usuarios sólo a mayores de 14 años de edad, tomando en consideración que el Hospital atiende a personas de todo grupo etario, cabe precisar, consideramos aquellos menores de 14 años de edad, podrían presentar dificultades para entender y responder las preguntas propuestas, el cual en estos casos se entrevistó al apoderado que le acompaña al menor, es válido aclarar, en estos casos siempre se encuentran acompañadas por una persona mayor de edad, responsable que participa directamente en el proceso de atención.

El recojo de la muestra fue de acuerdo a las características del Universo, generados básicamente que representó, a través, de una muestra intencionada, construida de acuerdo a la proporción de tipos de usuarios, donde fue establecida de acuerdo a las estadísticas entregadas por el propio CDT, espacio donde los usuarios se agrupan por policlínicos. Para lo cual, la muestra fue constituida de 100 entrevistas, frente a frente, las que se distribuyeron entre los 39 policlínicos de atención primaria que tiene el CDT, según lo que explica en las tablas estadísticas, lugar de donde se detallan los policlínicos por pisos en el interior del edificio.

Finalmente el resultado del estudio llega a concluir, en el término que viene a ser las condiciones determinantes, mostraron una gran relevancia en relación sobre calidad de atención, es identificada trato con mucha amabilidad del personal profesional en salud, en tanto en la parte que registra generan y muestran la insatisfacción de usuarios que acudieron, entonces, los factores que desencadenan como problema principal, se encuentra en el nosocomio es el factor des motivacional percibidas diariamente por los personales de salud, por la sencilla razón que hay una sobrecarga de actividades, las funciones a su cargo y como consecuencia la falta de los personales administrativos y funcionarios, es decir, ya sea personal Médico, Enfermeras, Técnicos y Administrativos, donde es evidenciada con bastante claridad el nudo crítico en cuanto a la atención de salud.

Podemos precisar, la aplicación de las variables indudablemente es de mucha ayuda para definir los grados de satisfacción en usuarios, por cuanto de aspectos comportamentales, profesionales quienes se ocupan en prestar como servicio de asistencia en salud, en instalaciones e interior del nosocomio, termómetro importante que mide todo el movimiento de los profesionales en cuanto a las demandas y necesidades propiciadas de usuarios.

Indiscutiblemente, el estudio muestra los resultados para tomar como referencia y respaldar mi estudio, abordar el tema de calidad y en consecuencia como mitigar la satisfacción de un usuario común y corriente.

Estudio de investigación realizada por Castellón (2019), el cual lleva como título: Satisfacción del usuario, sobre la calidad de atención recibida en medicina interna, de consulta externa, del Hospital de Bautista de Managua, Nicaragua, 2019. [Trabajo de tesis con el que ostenta título de maestro], en la Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua. Para una definición del estudio se plantea como objetivo principal; hacer una evaluación sobre los niveles de satisfacción

de usuarios, basados a la calidad de atención en salud, atendidos a partir del servicio de medicina interna, consultorio externo, Hospital Bautista de Managua, Nicaragua, en el cual, como diseño metodológico, se aplicó investigación descriptivo, corte transversal, en tanto el universo que viene a ser un total de 550 usuarios, del total a los cuales aplicaron a 227 como muestra, para lo cual se emplearon la encuesta e instrumento, en tanto, ha consistido (SERVQUAL), el que va relacionada y vinculada con las dimensiones que viene a ser los bienes movibles, interviene la fiabilidad, nivel de respuesta y, que garantiza el equilibrio empatía. Los resultados de investigación podemos ilustrar, el 54,6% son damas, entre las edades de 50-59 años de edad, el 34,3%, el alto porcentaje de satisfacción generadas las expectativas, en tanto el caso de la empatía el 95,0% y en percepción fue la confiabilidad con el 89,49%. Sin embargo, la capacidad de respuesta, con un alentador porcentaje en expectativa de 89,3% y percepción 74,24%. Entonces, nos indican que el espacio más espaciado de 0, es la capacidad de respuesta - 0,75 puntos, que representa a los índices en cuanto a la calidad de servicios de -0,46.

Este estudio permite llegar a las conclusiones que el sexo con predominio de mujeres, en el caso con edad de más porcentaje de 50-59 años, de expectativas, el alto porcentual fueron de bienes tangibles, lo que representa menos capacidad de respuesta. En el caso de la percepción el alto porcentual fueron la empatía, sobre todo de menor posibilidad en dar respuestas. Finalmente, respuestas en términos de calidad menor a uno, en este caso se considera satisfecho el servicio recibido por los usuarios. Podemos decir, cuán importante es la calidad de atención de tal manera los pacientes se sientan satisfechos con los servicios de salud brindada, entonces, a partir de ahí pacientes que se convierten como termómetros para medir, como se desempeñan sus funciones los personales que están involucrados en todos los servicios en el interior del nosocomio.

En base al estudio, son estrategias a tomar para concretar los resultados óptimos de mi estudio, el cual me permitirá contrastar las variables

planteadas, basados y de acuerdo a las líneas de investigación planteadas.

Tesis de investigación realizada por Fontova (2016), cuyo título planteado fue Estudio de la satisfacción de pacientes y profesionales en un servicio de urgencias hospitalario. Universitat de Girona. [Tesis doctoral], antes de concretar este estudio, se planteó el objetivo general: hacer un análisis sobre los niveles en la satisfacción de clientes, acompañantes y profesionales de un servicio de urgencias hospitalaria, la hipótesis; define que la satisfacción de pacientes, acompañantes y profesionales del servicio de urgencia se define muy alto, la metodología empleada fue descriptivo transversal, trabajo realizado a partir del servicio de urgencias del nosocomio de Figueres. Para concretar este trabajo, las variables en estudio de pacientes y acompañantes son las: características principales socio demográficas, sobre los niveles de satisfacción, que se ha esperado en momentos reales y la percepción hasta llegar al triaje y, luego las visitas médicas, comunicación sobre los tiempos de espera y, los controles al dolor en ese momento.

Sin embargo, en este caso lo que más prima de las variables de profesionales representan estructuras conformadas por temas sociales y demográficas, que también intervienen aspectos ocupacionales, el cual habilita para un cierto grado de satisfacción laboral, para determinar fueron empleados varios cuestionarios relativos a incentivos laborales de Herzberg, asimismo, es de gran ayuda para medir las diferentes escalas como la de Satisfacción y Maslach Burnout Inventory.

Parte final del estudio que reflejan a los resultados, en este escenario dieron su respuesta 285 usuarios y acompañantes. Es decir, la edad promedio de los usuarios y de los que acompañan, resultaron de 54,6 años (DE=18,3), es decir, el 53,6% de ellas son féminas. Asimismo, la medida de puntuación de satisfacción global subjetiva, en relación a la visita es de 7,6 (DE=2,2). Por otro lado, el 88,8% los que recibieron la

atención están dispuestos a recomendar a sus familiares y/o amigos a que acudan al servicio de urgencias.

El manejo adecuado sobre los controles del dolor, así como los momentos que se esperan evidentemente, mostraron un resultado favorable y vinculadas a la satisfacción. Es decir, cuanto más se sienten satisfechos, muestran mayor posibilidad en cuanto al control del dolor.

Por otro lado, en este cuestionario aplicado 81 profesionales sometidos al estudio en el servicio de urgencias, muestran edades en términos medios a 35,9 años (DE=9,4), es decir, 76,5% fueron damas y 87% personales mostraron una modalidad de contrata que garantizan la estabilidad laboral.

Como conclusión representa, en cuanto se refiere, la satisfacción en los clientes y los que acompañaron al servicio de urgencias es bastante alto, en relación a los otros resultados. Por otro lado, los aspectos relacionados que ha contribuido a la complacencia de los clientes en el servicio de urgencias, fueron categóricamente con más relevancia: edad, sexo, optimismo, momentos que se ha esperado a la hora de visitas médicas, a partir de ahí interviene, más importante los controles del dolor, ahí donde ve los dominios del aspecto psícoemocional en cada una de ellas.

Por un lado, la parte en desventaja fue de que satisfacción laboral de personales del servicio urgencias fue muy mínimo, debido a que se evidencian el desgaste psícoemocional, los cuales no permitieron equilibrar y lograr la satisfacción en cada una de ellas.

Es importante aclarar, hay una dinámica y binomio entre el usuario y los profesionales, ambos grupos son influenciadas por factores que condicionarían basadas a las demandas que pueden mitigar a los que acuden.

### 2.1.2. Nacionales

Estudios de investigación realizada por Paripancca (2019) sobre, Calidad de servicio y satisfacción en la atención de usuarios externos en un nosocomio de Asociación Público Privada. 2016-2017, este estudio presenta: objetivo general planteado disponer; la existencia de la vinculación sobre; calidad de atención y satisfacción de usuarios externos en nosocomio de asociación público privada, en los años 2016 a 2017. En tanto la Metodología de estudio fue descriptivo, transversal, observacional, correlacional, enfoque cuantitativo, cuyo diseño no experimental. Nivel es una investigación; descriptivo, correlacional.

Quiere decir, porque plantea como objetivo principal, describir las bondades en relación a las escalas valorativas logradas para casos de variables muy explícitas y siendo así es; correlacional, por lo mismo que el objetivo está planteado para lograr a encontrar, si hay un vínculo de por medio, entre variables ya explicitadas en los casos descritos, la aplicación de estrategias y aprendizajes previos, de acuerdo a Hernández Sampieri, Fernández & Baptista (2010).

Como conclusiones relevantes, de este estudio de tesis señala que existe un vínculo significativamente, la calidad de atención y satisfacción de usuarios, hechos las referencias desde el nosocomio de Asociación Público y Privado entre los periodos: 2016 a 2017, asimismo, según el resultado muestra que hay una relación bastante relevante, que respalda a la dimensión que viene a ser la credibilidad, satisfacción de usuarios del externo, referenciados del nosocomio de Asociación Público Privada, entre los periodos del: 2016 a 2017. Este resultado obtenido ayuda contrastar el logro de los objetivos planteados.

Los resultados del estudio representan satisfactorio, en relación a los clientes, sin embargo, podemos precisar no todos los nosocomios del estado pueden garantizar los mismos resultados, el cual este resultado me va servir como punto de referencia al finalizar el estudio.

Tesis de investigación realizada por Canzio (2019) cuyo título lleva sobre la: Relación entre calidad de servicio y satisfacción del usuario en emergencia de hospitales públicos; Lima Este 2018. Este estudio basado, al cuanto a satisfacción en un usuario común y corriente, quien busca mitigar sus necesidades y dolencias en un nosocomio capitalino, asimismo, busca en el plano médico una calidad de servicio, el cual cobertura sus expectativas que pretende alcanzarlo.

Estudio planteado, cuyo objetivo general: determinar de qué manera mantiene la relación entre la calidad de servicio, en relación a satisfacción bajo las miradas de usuarios en los exteriores del servicio de emergencia, DIRIS-LE, en el 2018. Asimismo, la metodología empleada para este estudio fue cuantitativo, puesto que inicialmente se desarrollaron una investigación basados en grupos de personas que formaban parte en la problemática planteada, es decir, anteriormente planteada, en el interior de los nosocomios de la DIRIS-LE.

Más adelante los logros obtenidos se procesaron haciendo previos análisis de medición estadística, con fines de complementar los objetivos planteados del estudio. En este caso el estudio es de correlacional y descriptivo, porque la metodología empleada ha sido un análisis de carácter cuantitativo.

Diseño de Investigación, según Hernández (2014), en el caso de no ser alguna manipulación intencional de las variables, en ese caso el estudio se considera investigación No experimental, es decir, en este escenario solo podemos visualizar un tanto al fenómeno que muy bien representa demostrado dentro del contexto natural, posteriormente hacer un análisis, por Sampieri (2014, pág. 149). Indudablemente el estudio se basa de corte transversal, dado el caso que a la recopilación de información que se da en un solo momento, quiere decir, (un solo tiempo), en este caso se expresa como hacer tomas fotográficas en un momento determinado. La finalidad basados en describir las variables y hacer un análisis las incidencias que interrelacionan en un determinado momento.

Este trabajo llega entre las conclusiones, se estableció la calidad de los servicios tienen una estrecha relación bastante relevante, a partir de la satisfacción y agrado de los clientes exteriores entre nosocomios de las DIRIS-LE. Quiere decir, aquellos que acudieron a este nosocomio, mostraron una gran satisfacción, con todas las atenciones que recibieron a partir de los profesionales médicos y no médicos.

Entre los logros obtenidos con el empleo de herramientas de medidas utilizados con este fin, posteriormente la evaluación a través de la fórmula estadístico rho de Spearman, donde se han comprobado, que existe el alto nivel de correlación de las dos variables. Asimismo, está comprobado la hipótesis planteada, en este caso la relación es bastante significativa. Estas precisiones permiten finalmente, concluir que es verdad, si existe una estrecha vinculación de variables y, viene a ser calidad de servicio y satisfacción, de tal forma significaría, evidentemente la calidad de servicio de alguna manera va influir de una forma positiva en cuanto al caso de la satisfacción de usuarios entre los nosocomios que forman parte a la DIRIS Lima Este.

Estudio de investigación realizado por Pérez (2018), el cual lleva el título como: Calidad de servicio y satisfacción del usuario en consultorios externos de un hospital público de Lima, 2018. El presente estudio fue planteado de interés a priori y objetivo general de: establecer una probabilidad de que haya un vínculo entre empatía y satisfacción del cliente en consultorios externos del nosocomio, Víctor Larco Herrera, durante 2018.

La metodología del estudio contempla como método científico con enfoque cuantitativo, descriptivo, correlacional, con el cual trata de buscar y establecer las características que pone a la orden la muestra, por otro lado, considera según el estudio el empleo del método hipotético-deductivo, basados a las pruebas sometidas en la hipótesis, por otro lado se realizó el análisis y su respectiva interpretación referidos a las ocurrencias y situaciones basados en realidad, este caso se trata

de las dos variables, posteriormente, la posibilidad de entablar la existencia de interacción que encontraron entre ambas.

Estudio de carácter básico, descriptivo y correlacional. Quiere decir, trata de establecer y definir el dinamismo entre las variables planteadas. Sobre este estudio, Sandi (2014), reafirma que también se conoce con el nombre de investigación pura y dogmática, quiere decir, muestran las características, porque el punto de partida es a partir del marco teórico, entonces cuya finalidad se expresa en reformular otras teorías o simplemente hacer modificaciones de lo que ya existe, con fines de incrementar los conocimientos científicos, evidentemente lo que falta hacer la contrastación con algunos aspectos de carácter práctico.

Finalmente se llega a las conclusiones, que el coeficiente de correlación llega a la conclusión de la siguiente manera. Es decir, hay una estrecha relación que vincula el lado de calidad de servicio, con la satisfacción del cliente entre consultorios externos del nosocomio; Víctor Larco Herrera, año 2018. Es muy importante resaltar la relación existente que representa a una gran magnitud y representativa, para mejor entender e interpretación significa que los aspectos relacionados sobre la calidad del servicio, muestran a la altura de la demanda y que generan una gran satisfacción al usuario.

Es un gran aporte, que va alimentar al estudio de investigación que vengo realizando, sobre todo, en el aspecto metodológico que va facilitar a seguir todo el procedimiento del estudio y lograr resultados esperados, como parte final, en base a las variables formuladas.

Trabajo de tesis de investigación realizada por Ramírez (2021), este estudio importante lleva como título: Calidad de atención y satisfacción del usuario, sobre la atención médica, recibida en el Centro de Atención Primaria San Fernando, periodo pandémico, COVID -19. Realizado en Universidad Peruana Cayetano Heredia, facultad, Medicina Humana. Es importante resaltar que este estudio pretende determinar relaciones de dos términos distintos: calidad y satisfacción, basados al terreno del sector salud, asimismo como ha influido la presencia del COVID-19 en

estos nosocomios en relación a la atención de clientes, donde se observa la actitud y accionar de los personales de salud. Cuyo estudio que tiene planteado como objetivo principal: estimar calidad de atención, satisfacción del cliente, en cuanto a la atención médica, quienes recibieron en Centro de Atención Primaria, San Fernando, en los tiempos de la pandemia, COVID -19. Asimismo, los objetivos específicos planteados, que vienen a ser la determinación de las variables, sobre relacionados de la calidad de servicios prestados, satisfacción a los pacientes en relación al que hace la prestación médica de quienes reciben en dicho nosocomio.

Entre tanto, la metodología empleada para este trabajo es de carácter observacional, transversal y descriptivo. Universo y población en estudio, clientes que recibieron atenciones médicas, durante o los tiempos en diciembre 2021 al mes de febrero 2022. La muestra fue constituida por 188 usuarios, quienes recibieron la atención médica, asimismo, quienes reunieron los mínimos criterios de selección de consideración, es decir, clientes que superan a los 18 años de edad, los que acudieron al consultorio externo, donde ha recibido la asistencia médica y, exclusión, el caso de ellos responden a usuarios que tienen deterioro cognitivo, es decir, limita su capacidad de comprender el contenido del cuestionario.

Por último, se realizaron los cálculos necesarios sobre el tamaño de la muestra por la respuesta valorativa de satisfacción en un 92.5%, el cual se reemplaza fórmulas con fines de estimaciones a una población finita ( $n=5000$ ), donde fue estimado a nivel de confianza de 95%, que representan al muestreo de aleatorio simple.

Sin embargo, consideramos que el interés superior de los usuarios es alcanzar y lograr el objetivo propuesto referente a calidad de atención, de tal manera el acceso y en cuanto a la atención de salud, a partir del momento que ingresan al nosocomio hasta finalizar su instancia o permanencia en el interior, desde el trato de los personales médicos, enfermeras, técnicos y entre otros. Los referidos cuanto han logrado

satisfacer a los usuarios, en toda medida de sus expectativas con la atención médica.

Trabajo de investigación realizados por: Zavaleta y García (2018), el cual lleva como título: Calidad de atención y satisfacción del usuario externo del servicio de medicina física y rehabilitación, de establecimientos de salud del MINSA y EsSalud, Chota. 2018. Estudio realizado, en la Escuela de maestría, Universidad César Vallejo. Según estudio realizado; objetivo general definido fue: conocer sobre; calidad de atención y satisfacción de usuarios externos; servicio de medicina física, rehabilitación del MINSA y Es salud, Chota.

Para esta investigación, tipo de estudio se establece, como el caso de: correlacional y transversal, en el caso del universo, la población fue representada por 59 usuarios externos, quienes han sido atendidos a través de espacios de medicina física, rehabilitación en el MINSA, mientras los 40 usuarios del Centro Médico, Es salud, durante el tiempo programado, es decir, a partir de marzo, hasta mayo 2018.

En este tiempo fueron aplicados la encuesta dirigida a usuarios que acudieron para su atención médica respectivo en el establecimiento citado.

Referente a los resultados, según los objetivos planteados se llegó a los siguientes puntos los cuales precisan que: permite apreciar con mucha evidencia que la mayoría de los usuarios, quiere decir, el 78% de los clientes que se atendieron, entre los establecimientos que forman parte al MINSA - Chota, donde se aprecian y evidencian respecto sobre calidad de servicio, (regular). Mientras caso: satisfacción representan al 67.8% usuarios externos, razón, es por ello muestra satisfacción de nivel (mediana), asimismo, los casos que representan son al 82.5% en cuanto se refiere a calidad de servicios, que representa (regular), por otro lado, la satisfacción muestra el 72.5% con relación a usuarios externos, donde representan satisfacción (media).

Entonces permite acercarse más próximo a una distancia que existe de una parte el termino calidad en la prestación, mientras en otra, satisfacer

a los clientes externos, para ello utilizaron método estadístico con una correlación basados en la prueba de Pearson, luego se somete a una contrastación de hipótesis.

De tal forma que, vemos el Chi cuadrado, finalmente resultados esperados son como: p-valor = 0,376, en el caso del Minsa, un p-valor = 0,071, para el caso de Es salud, en términos de resultados rechaza la H0.

Finalmente, como conclusión de este estudio de investigación realizada, se llega a mostrar con contundencia de que hay una distancia marcada, referente a la cualidad de atención, luego lograr la plenitud de los clientes externos, situadas a ambos nosocomios de estudio.

Este resultado muestra con contundencia, que hay una diferencia marcados por las variables planteadas del estudio, es decir, por el lado del Minsa, muestra resultados distintos, cuando por el lado de Essalud, difiere en sus resultados obtenidos, sin embargo, podemos precisar que en ambos nosocomios representan una realidad aceptable, quiere decir de regular para arriba, para mejorar, se plantearía una propuesta del plan de mejora para ambas instituciones.

Haciendo un análisis, los antecedentes descritos, según la revisión de las referencias son aportes indispensables, los cuales cumplen un papel de respaldo y fundamento al marco teórico de mi estudio en investigación, donde son planteados dos variables distintitas que vienen a ser netamente inherentes a las cualidades, luego la mitigación de las necesidades.

Asimismo, considero muy vital y de importancia para fundamentar mi planteamiento del estudio, basados al investigador Canzio (2019), quien en su tesis de investigación realizados en los nosocomios capitalinos, resulta que la hipótesis planteada tiene bastante relación y significativa, de la misma forma concluye que hay una estrecha vinculación de dos variables planteadas, finalmente la importante en la prestación tiene carácter e influyente en el sentido positivo del agrado alcanzado por los clientes en los nosocomios en estudio.

Entonces podemos decir, que hay suficiente razón para seguir con el planteamiento del estudio, para lo cual están bien formuladas las dimensiones, los indicadores y las interrogantes, que a partir del cual puede contribuir a determinar las variables en estudio.

### 2.1.3. Bases teóricas de la investigación

La revisión a literaturas y referencias basados a antecedentes de estudios similares a las variables planteadas en el proyecto, permiten evaluar y analizar la posibilidad de concretar el estudio de investigación, es decir, se sostienen y fundamentan en base a las teorías y definiciones relacionadas, los cuales vinculan al planteamiento del problema de investigación, asimismo, reforzarán los fundamentos teóricos de lo empírico y, posteriormente los resultados ayudarán resolver el problema de investigación planteada.

Con el presente estudio de investigación se ha propuesto estudiar y relacionar entre las dos variables planteadas como: V1 y V2. Los que finalmente ayudaron definir los resultados propuestos, el cual contribuirán a otros similares trabajos.

Ortiz (s/a), quien plantea como aspecto relevante, que el trabajo es importante la relación entre la teoría, la ruta de investigación más la situación del momento. Es decir, el estudio puede dar inicio en una nueva teoría y, donde define la precisión, las definiciones o variables que ya existen, referenciados como antecedentes.

Asimismo, señala que para casos de realizar la búsqueda donde ser bien minuciosas y bastante concretas, quiere decir, el objetivo de hacer una investigación tenga un sustento bien definido, estos resultados pueden ser debatidos, ampliados, sobre todo con una conceptualización bien concluida.

Además, precisa y considera pertinente que el autor debe conocer y tener el mejor manejo aun nivel teórico en el trabajo realizado, esto evitará a duplicar la hipótesis ya desarrollada.

Finalmente puntualiza, indicando que estas definiciones con fundamentos teóricos apertura y abren espacios para definir una gama de conceptos, los que forman parte a un sentido unitario, lo que refleja mediante la sistematización de

informaciones recopiladas en el momento dado, el cual permiten hacer una clasificación, luego relacionar los aspectos de interés basados entre los fenómenos estudiados lo que permitiría establecer una relación entre ambas características que fueron sometidos al estudio de investigación, siguiendo todo un procedimiento de rigor científico.

## 2.2. Definición de teorías relacionadas al estudio de investigación

### 2.2.1. Calidad de servicio

Logistec. Revista (2016), Cuando nos referimos sobre la calidad de servicio, rápidamente nos centramos a pensar como una idea fuerza del término “cliente”. Es decir, los últimos años, los clientes, básicamente tratamos de encontrar la calidad, buscamos los productos que pueden satisfacer a priori nuestras necesidades, indudablemente que representa a un costo bajo, que sea duradero, de tecnología, el que se encuentra con una gran diversidad de posibilidades en cualquiera de los mercados.

Asimismo, buscamos servicios que estén al alcance de las necesidades y disponibles para la mitigación y sobre todo satisfacer las necesidades básicas, en el cual la entrega sea de buena calidad y atención, en cuanto a los estándares de confianza, trato, generación de confianza, empatía, información adecuada y entre otras bondades y beneficios.

#### a) Calidad. Definiciones

Deming, propulsor de calidad total (1988), define a la terminología de calidad, una concepción planteada con precisión al grado predecible con criterio de uniformizar, dar credibilidad, accesible y alcanzable en términos de costo barato. Es decir, términos que deben aproximarse en relación a los requerimientos en el mercado. Además, Deming, “precisa que la calidad, representa, sobre todo a una exigencia permanente, con tendencia a una constante mejora y seguir todo un proceso para lograr el esperado”.

Quiere decir, que la calidad es alcanzable, siempre y cuando empleando las mejores estrategias y herramientas como proceso que permita ayudar a lograr los resultados.

Por otro lado, Jurán & Gryna (1998), quienes definen referente a la calidad la adaptación de donde se puede hacer la utilización, dando el agrado y complacencia en lo que requiere el aspirante. Así como el estándar de la Norma ISO-9000 (2000), donde conceptualiza la calidad en su máxima expresión, que representa a una serie de estructuras que cumplen estándares establecidos y exigidos. Se puede decir es como una fórmula, casi estandarizado, seguir todo un proceso para lograr la mejora continua.

Basados, según diccionario de la Real Academia Española, conceptualiza al termino de calidad proviene del latín *qualitas* o *qualitatis*. Para muchos lectores una terminología bien definida y conceptualizada.

Quiere decir, la calidad, va relacionada a una capacidad y características poseídas que tienen objetos determinados, con fines de mitigar las demandas generadas, en un sentido de carácter implícitas y/o explícitas, de acuerdo a un estándar, que debe cumplir como requisito primordial de cualidades con características apropiados y pertinentes.

Asimismo, la calidad es definido como parámetro subjetivo y relacionadas con sentidos perceptivos que inspiran en cada persona, luego hacer comparaciones equilibrantes en el sentido de la misma especie, en este caso intervienen distintos patrones culturales, en relación a las demandas y las necesidades basados a cubrir una serie de demandas.

## b) Servicio

¿Qué es un servicio?

Responde a la interrogante, la definición de este término, es una derivación del latín *servitium*. Quiere decir, lo que se refiere es a una concepción orientada a la palabra (servir), mientras esta concepción, tiene varias acepciones y significados, de tal manera la parte elemental se sostiene como se define.

<https://concepto.de/servicio/#ixzz7ROav3i8D>.

Por otro lado, los servicios vienen a ser orientadas a dar un impulso a la satisfacción de necesidades quienes requieren como usuarios. Es decir, están expresados con la misma categoría a representar dicho bien, asimismo, se caracteriza con una estructura intangible.

Kotler, Bloom & Hayes (s/a), estos autores en el texto publicado, conceptualizan como servicio bajo la concepción y definición de: "que esta puede o como también tener carácter vinculante de un determinado material expresado en productos físicos". Así lo caracterizan y definen los autores respecto al termino en estudio.

## c) Características del servicio

1. Intangibilidad. Se caracteriza, puesto que de alguna manera el servicio, una realidad en muchos casos, son inalcanzables y difícil de comprender, por la misma situación, es que no se puede lograr o percibir, tan solo mediante el empleo del tacto, olfato, en el mejor de los casos bajo un empleo de otros sentidos, a manera de hacer funcionar. Razón por la cual, aquí se debe emplear algunas experiencias de manera personal desde los clientes, quienes expresan lo que sienten, a partir de ahí, la organización debe tomar en cuenta como adicional e implementar como una oportunidad para los casos posteriores.
2. Inseparabilidad. En este caso, todo servicio, tiene que estar a la orden y a la demanda de los clientes, quiere decir,

mantener un vínculo entre el cliente y la organización, donde juega un papel importante, sobre todo la amabilidad, trato adecuado, motivación y generar iniciativa a los clientes para que sean aliados estratégicos de los servicios a brindar.

3. Heterogeneidad. Principalmente los factores inherentes a la persona, que caracteriza como medio importante, siendo así, la gama de variabilidad, cuando se refiere al tema del trato personal, el cual deben merecer en mayor o menor grado los clientes, es decir, también entre compañeros de la organización, por lo que deben tener un control y estandarizar en forma continua en el interior de las organizaciones.
4. Perecedero. Sobre todo, para este caso la producción no es tanto relevante cuando se trata de servicio cualquiera, quiere decir, la productividad no es rutinario, mucho va depender de la intervención del cliente, en relación al personal, quiere decir, la dinámica e interacción entre la organización y el cliente, entonces, los resultados esperados, no será tal como se quería esperar, tampoco el valor agregado va tener su efectividad, el cual los resultados serán distintos.

Las cuatro formas secuenciales y presentadas, son aportes valiosos, que permiten lograr resultados importantes, porque hay una dinámica que interactúan de ambos lados o sentidos, es decir, tanto el cliente y la organización encargada de los servicios a prestar y mitigar las expectativas.

d) Tipos de servicio

1. Servicio de productos. El servicio representa a un margen de demanda y necesidades, en el entorno de una estructura organizacional, en este caso los que representan tienen un carácter polarizado, donde el cliente va depender y mostrar su capacidad de vincular unos variables que consiste en el:

costo, repartición y acceso al producto, cuya finalidad es la percepción y la proximidad a consumir sin ninguna limitación.

Indudablemente el cliente busca y al encuentro de mitigar sus necesidades en base a los productos que existen en el mercado y, que estén muy próximos a su posibilidad para alcanzar y tener disponibles en cuanto lo necesitan en el momento deseado.

2. Servicio de servicios. En este caso, representa a una situación inmóvil, el cual implica el consumo con mayor rapidez y vinculado al aspecto de un factor humano, hay una tendencia bastante subjetiva, el cual generan un alto porcentaje y nivel de preocupación para el sector organizacional,

Sobre todo, basados bajo dos regímenes: el caso primero, realmente que quiere lograr el cliente en relación al servicio y, en el segundo caso: cómo se siente el cliente cuando recibe el servicio en un momento oportuno y esperado.

Al margen y referente a los servicios, existen un vínculo bastante definido, desde el momento que el cliente espera y en este intermedio la diferencia existente de los dos aspectos notables, es donde reflejan que las organizaciones requieren acondicionar estrategias para mejorar, las condiciones necesarias de servicio a clientes, el objetivo primordial es reducir la amplia brecha existente.

Por otro lado, al respecto de los referidos a las relaciones estrechas y permanente, del lado organizacional y los clientes, en este caso la organización debe identificar los tipos de clientes que están inmersos o vinculados en todos los procesos ya sean internos y externos que forman parte a la organización.

### Elementos tangibles

Se define, como aquella que representa algo que es palpable. De la misma forma precisa que es pertinente la percepción de manera concreta, sobre todo muy específico. Esta palabra deriva del *latín tangibilis*. Y entre las sinonimias podemos precisar y citar que es: palpable, perceptible, concreto y real.

Parasuraman, Zeithaml & Berry (1988), publicación citada por Saavedra (2018), para reforzar su tesis de investigación, quien precisa como un conjunto de espacios que significan las partes físicas, equipamiento, recursos humanos, recursos materiales, los cuales considerados vitales en la prestación de los esperados.

Un factor imperante y resaltante en el giro, viene a ser la visibilidad de imagen, materiales informativos físicos y digitalizados, equipos, que atraen el sentido de los clientes, a eso se le llaman el posicionamiento, los cuales son determinantes, basados en cualquiera de los productos y servicios que deben mostrar como figura a clientes que esperan.

### e) Fiabilidad

Parasuraman, Zeithaml & Berry (1988), publicación citada por Saavedra (2018) para reforzar su tesis de investigación, donde señala que se trata de la capacidad que permite brindar el servicio pactado de manera confiable y con total cuidado, ya sea con acierto y bastante precisión, es decir, actuar con mínimos errores.

Por otro lado, estos atributos que están basados en la percepción del cliente, en razón a su capacidad de brindar los servicios, bajo un acuerdo en términos de plazos ya establecidos.

Entonces, el termino fiabilidad responde a la capacidad de organización, en relación a los recursos que dispone para prestar los servicios de manera eficiente y sin ninguna objeción que pueden impedir o que pueden perjudicar en el proceso a seguir el camino.

En tanto, para mitigar son los criterios necesarios que aplicar, donde los procedimientos experimentados, se requiere staff de profesionales con capacidad de respuesta y con una alta capacidad y calificación que permita realizarlo. Por otro lado, cuando la fiabilidad es de nivel bajo, hay riesgos que pueden generar graves consecuencias con pérdidas de confiabilidad por parte de los clientes, en otras palabras, pérdida de los clientes, como consecuencia los costos muy elevados en su reparación, los cuales comúnmente denominados los costos que no representan sobre calidad.

#### f) Capacidad de respuesta

Parasuraman, Zeithaml & Berry (1988), publicación citada; Saavedra (2018), para argumentar su tesis de investigación, precisa, viene a ser la disposición, que permite brindar servicios de manera muy urgente con: agilidad, responsabilidad y de manera oportuna. El cual incide, que no solo basta de contar con espacios como medios que garantice brindar servicios, lo contrario, debe tener la posibilidad y condiciones que le permita hacer posible que preste, atenciones necesarias en el caso lo necesite el paciente.

Asimismo, el servicio en referencia, en gran medida no se puede sobre dimensionarse con sus planteamientos de las actividades en materia de economía, aspectos sociales, sobre todo en las últimas décadas. De tal forma, la iniciativa que se genera para responder de manera inmediata y a la brevedad y asumir como responsabilidad las demandas,

sobre todo con mayor agilidad y dar una respuesta inmediata a la orden de las necesidades.

### 2.2.2. Satisfacción del usuario

Santos & Biscaia (2010), quienes al respecto de la satisfacción de usuarios, señalan que es una consideración especial, que viene a ser indicador. El cual busca estrategias para generar efectos lo que concierne a la atención de la salubridad.

Una mirada muy valiosa en cuanto se refiere sobre los servicios de salud, que se debe brindar oportunamente de los que reciben como usuarios, permiten definir e identificar parte de las áreas donde requieren hacer mejoras, según a las necesidades y posibilidades en cuanto a la salubridad y su recuperación.

Pareciera este término muy relevante para los que realmente quieren tomarlo y, que les puede ayudar en toda magnitud de las necesidades de coberturar las demandas sanitarias, puesto que, los usuarios son los que miden como un termómetro, sobre el nivel de atención de salud.

Saavedra (2018) en su tesis de investigación, puntualiza sobre la satisfacción del cliente, considerado el estado anímico esperanzador de la persona, el cual tiene la posibilidad de evaluar la capacidad y hacer una comparación sobre la que rinde una producción y/o servicio en base a experiencias adquiridas.

Indudablemente, el cliente puede tener distintas percepciones, según las experiencias que ha vivido en cuanto a los niveles de satisfacción. En el caso, si los productos no reúnen las condiciones necesarias, menos generar las exigencias, entonces las respuestas de los clientes es mostrar la insatisfacción en todo momento. En tanto, si los productos están a la orden de los estándares, desde la presentación, sobre todo la imagen y entre otras características, entonces la clientela se sentirá bastante complacido, de muy agrado y conforme con lo que ha recibido.

a) Satisfacción

Derivado del latín *satisfactio*. Esta definición, muestra el sentimiento, el agrado, apego de una persona que ha logrado, el cual le hace sentir muy complacido de lo que ha logrado, por acciones que le ha permitido cumplirlo.

También podemos precisar que no todas las personas van a tener las mismas características de sentir la satisfacción, con lo que hacen y cuando no logran cumplirlas lo esperado.

b) Usuario

Se define, como que cuando una persona se considera que está inmerso a hacer y cumplir una actividad muy específica, sin embargo, dar cuenta que realmente lo está cumpliendo de acuerdo a las estructuras establecidas, sobre todo lo que prima es la toma de conciencia del cual asume como un rol preponderante, como también es consciente lo que viene utilizando en beneficio del mismo.

Podemos abordar, diciendo que todas las personas que requieren servicios en cuanto a la atención de salud, por cualquiera de las entidades, sea público y privado, deben ceñirse a las normas establecidas, para toda forma de prestación, establecidas de acuerdo Ley General de Salud, que ya están en funcionamiento.

c) Expectativas

Escoriza (1985), en su texto define las expectativas, algo de anticipación que va generar en los próximos proyectados al futuro, ya sea al entorno personal y terreno social, en tanto, Ros (1985), la define algo de imaginaciones englobadas y, se tienen a un determinado material común, añadiendo el término deseado a su conceptualización y aspirar a alcanzar un objetivo propuesto.

Vroom (2005), quien en el artículo escrito promueve, una idea y acción motivacional, que resulta como un valor agregado que cada persona puede disponer, es decir, hay un dominio psicológico para

lograr los resultados con una gran expectativa, el cual permita alcanzar los objetivos planificados.

Alfranca (2014), en su tesis doctoral, define las expectativas que desempeñan un rol muy importante, en cuanto se refiere al tema de la ciudadanía con el sistema de salubridad.

Indudablemente, es notable el desconocimiento de toda la plana y staff de profesionales médicos, esta situación generalmente puede ocasionar una controversia en cuanto a los objetivos planteados, el cual sería causal y repercusión negativa en la dinámica de interacción médico-paciente y como consecuencia afectaría en toda su etapa que presenta el cuadro de la patología.

Por estas situaciones, los que acuden principalmente requieren tener especialistas para cada familia, donde estén más cercas, a partir de allí reciban las orientaciones necesarias, en cuanto requieran hacerlo y en todo momento, así como en las secuencias posteriores.

Asimismo, el reflejo de las expectativas, existen preferencias que tienen un margen amplio de demandas que influyen en las satisfacciones con los servicios prestados.

#### d) Intensidad

Definición, la intensidad es la acción que cumple un rol muy importante, el cual nos permiten diferenciar de una fuerza voluntaria, ya sean de manera fuerte o débil de los casos.

Proaño (2018), en el terreno de la salubridad, la calidad de prestación es fundamental, al no ser practicadas, más adelante pueden tener consecuencias que no alcanzarían la eficiencia y eficacia, en cuanto al sistema de salud, así como la percepción que denotan por parte de la población, que no logran alcanzar por ningún lado, que más adelante puede causar consecuencias graves y afectar la vida.

Un aporte muy relevante que demuestra (Lancet Global Health Commission), relacionados al sistema operativo de la salud, con un rango muy alto en cuanto se refiere a la calidad, así lo revela, sobre todo en aquellos países de menor e ingresos medianos, estos reportes son mostrados en su mayoría de los Latinos y los Caribeños, que superan a mayor de 8 millones, a ciudadanos en situaciones de mal estado de salud que, por cierto con buen diagnóstico y tratamiento médico pueden evitar este tipo de casos de salubridad.

Finalmente, según los reportes mostrados que el 60% de fallecimientos son a causa de una mala calidad de atención médica, el cual generan consecuencias graves, que causan gran preocupación para la salubridad de la población. Es situaciones son motivos suficientes que hoy en día generan como un obstáculo para contrarrestar la mortalidad, por mantener una brecha muy amplia a causa de un adecuado acceso al servicio de salud.

e) Servicio de cirugía

Dentro de un nosocomio, considerado una de las especialidades más relevantes, con alta capacidad de respuesta y exclusividad que se encarga de brindar atención médica, quirúrgica integral y especialidad, se encarga brindar un servicio asistencial y a atender a los pacientes post operados de los órganos vitales, como: el aparato digestivo, considerado desde el tracto gastrointestinal, los sistemas hepático, biliar y pancreático, endocrinológico, entre ellos están incluidos las glándulas suprarrenales, las tiroides, paratiroides, mama y otras glándulas incorporadas en el aparato digestivo.

Entre otras patologías quirúrgicas considerados de órganos intra abdominales, como el: hígado, vesícula biliar, apéndice, intestino y órganos importantes, que requieren mayor atención y cuidado

después de las intervenciones quirúrgicas, a partir de la práctica de cirugía mayor en la sala de operaciones y/o quirófano.

### III. Metodología

La metodología es parte del estudio de investigación que juega un papel muy importante, están basados y sustentados en método científico, así como se siguen los procesos como una ruta para llegar a lograr los objetivos mediante resultados esperados del estudio.

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación.

Principalmente, son conceptos y estratégicamente están definidas, a los que se ha requerido alcanzar, asimismo, la finalidad imperante y esperado fue para dar una respuesta con respecto al problema planteado.

Para lo cual el estudio de investigación realizada presenta las siguientes características:

Enfoque: cuantitativo, porque tiene hipótesis, es decir, estadísticamente descriptivas e inferencial que va comprobar las variables planteadas. Hernández–Sampieri (2018). De tal manera se establecerá si existe la relación entre ambas, luego según los resultados si hay influencia significativa.

Asimismo, el estudio de investigación es de paradigma positivista, es decir, empíricamente comprobable y verificable, este procedimiento se realizará durante el proceso del estudio.

Tipo: descriptivo, explicativa, es decir, tiene la capacidad de relatar lo que está sucediendo en el entorno. Asimismo, se describirá la dinámica e interacción entre los usuarios internos de cirugía y especialidades y los profesionales en salud que prestan el servicio y atención médica. Hernández (2014). Asimismo, se medirán las variables y las dimensiones con referente a calidad de servicio y satisfacción del cliente y, si el nosocomio regional cumple o no con los objetivos institucionales planteados.

Aplicada: es decir, según su finalidad, uno de los objetivos principales, es que trata de buscar y consolidar el conocimiento, luego para su aplicación científico, es ayudar a resolver un problema social específico planteado.

Nivel: correlacional, es decir, se encarga en hacer la correlación, entre las variables y permite hacer un análisis entre ellas y las dimensiones, tratando de asociar entre ambas.

Diseño: va en busca de las 2 variables de encontrar una relación de causalidad, que viene a ser: no experimental de forma transversal, correlacional y causal, quiere decir, con este diseño trata de encontrar la asociación de dos variables de la cual permitirá analizar y describir a cada una de ellas en forma independiente. Entonces, se busca que la variable se influye en la otra variable.

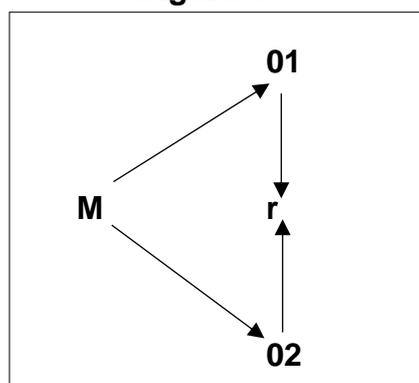
Método: Hipotético-deductivo. Conduce al camino de encontrar una posible respuesta al problema planteado que a un todavía no tiene solución probada. Según Sampieri (2018). La lógica de la investigación obliga al científico hacer una combinación entre la meditación racional, en este caso en una situación racional, es decir, la generación y nacimiento de la hipótesis y, consecuentemente la deducción, exactamente expresa las miradas en base a una realidad, o en el caso de un momento empírico, que responde a las constataciones hechas en espacios dados respectivamente.

### 3.1.1. Diseño de la investigación

El estudio es no experimental, descriptivo, correlacional y transversal, se ocupa en buscar la relación entre las 2 variables, finalmente describe a cada uno de manera independiente.

A continuación, presentamos el esquema del diseño correlacional:

**Figura 1**



Fuente: elaboración propia

Se explica que:

M: es igual a la Muestra

01: es igual a Calidad de servicio

02: es igual a Satisfacción del usuario

R: es igual a Correlación en ambas variables: (01 y 02)

### 3.2. Variables y operacionalización

Según Carballo & Guelmes (2016) es definido y simbolizado, parte importante de la investigación que tiene un gran aporte para un determinado grupo de estudio, merced a ello se le denomina la variable, esta a su vez tiene una gran representación con la realidad generada por el investigador. Asimismo, el aporte que le da como una adicional el investigador, según las necesidades en ese momento dado.

Es decir, una variable, la que representa a una acción, hecho establecida de aquellas personas que hacen la investigación, después el aporte que da el investigador, es de acuerdo a sus necesidades en ese momento.

#### Variable 1: calidad de servicio

##### a. Definición conceptual

Para definir esta concepción, Parasuraman, Zeithaml & Berry (1988). Al respecto de la calidad de servicio dice; son basados a los atributos y, dan valor a un servicio.

Indudablemente son cuantificables en relación al servicio que otorguen y de acuerdo a situaciones movibles, credibilidad y sobre todo la posibilidad de que pueda dar respuestas que ésta pueda otorgar.

##### b. Definición operacional

Según esta definición, la variable de calidad de servicio, se logrará medir mediante la aplicación y uso de herramientas, elaboradas con esta finalidad, el cual la utilización será de gran ayuda en el momento dado y oportuno en su aplicación.

Asimismo, se medirá mediante la aplicación de un cuestionario, material de elaboración propia, el cual consta de 03 dimensiones, 10 indicadores y 20 ítems.

**Tabla 1:**

Operacionalización: Calidad de servicio

<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Escala</b>
Elementos tangibles	Infraestructura adecuada	Escala de Likert  1.- Nunca 2.- Casi nunca 3.- A veces 4.- Casi siempre 5.- Siempre
	Apariencia del personal	
	Equipos modernos	
Fiabilidad	Mobiliarios adecuados	
	Cumplir lo prometido	
	Sincero interés en resolver problemas	
Capacidad de respuesta	Servicios sin errores	
	Atención oportuna	
	Disponibilidad para ayudar siempre	
	Disposición para aclarar dudas	

Fuente: Elaboración propia

Variable 2: Satisfacción del usuario

a. Definición conceptual

Para Kotler (2013), “lo representa a una determinada situación, en relación al estado emotivo y anímico de un individuo común y corriente, luego hacer una acción comparativa, si el producto responde al margen de la necesidad como servicio a cubrir sus expectativas” (p.7) y garantizar a satisfacer lo requerido”.

b. Definición operacional

Variable de investigación respecto a la satisfacción, se empleará herramienta diseñada el cual será utilizada en su debido momento. Es

decir, en este caso, disponible para aplicar la encuesta a usuarios internos en el servicio cirugía, especialidades del nosocomio regional.

Asimismo, se medirá mediante la aplicación de un cuestionario, material de elaboración propia, el cual consta de 02 dimensiones, 06 indicadores y 20 ítems.

**Tabla 2:**

Operacionalización: Satisfacción del usuario

<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Escala</b>
Expectativas	Promesas cumplidas	Escala de Likert
	Satisfacción de expectativas	
Intensidad	Trato recibido	1.- Nunca
	Insatisfecho	2.- Casi nunca
	Satisfecho	3.- A veces
	Complacido	4.- Casi siempre
		5.- Siempre

Fuente: Elaboración propia

#### Operacionalización de las variables

Según el autor Espinoza (2019), se define, que se centra a seguir un proceso y secuencia de caminos, lo que permite hacer medidas y evaluaciones de variables, a partir de una definición conceptualizada.

el caso, es que se trata de lograr para obtener una información en profundidad, con una posibilidad de la variable ya establecida, esto con la finalidad de orientar y lograr un sentido que se puede adecuar a la realidad al contexto y, sin embargo, tener en cuenta, durante la revisión de las literaturas, tomar la rigurosidad, muy meticuloso, a los que ya están planteadas en las citas anteriores.

La Operacionalización de variables, viene muy integrada y sustentada para generar una triada entre el tipo, la técnica y la metodología, estos son los que permiten la recolección de información, basados en el

planteamiento de los objetivos y entre otras características notables que contribuyen para comprobar los resultados del estudio.

### 3.3. Población, muestra y muestreo

#### Población:

Representa a casos ya definidos en el estudio planteado a investigar. Posteriormente, ya una vez definido, la unidad de muestreo que son los usuarios internos, se procede a delimitar la población de estudio, siendo así la población que representa a grupos de casos, donde guarda relación según las características de población en estudio.

#### Universo y muestra

El Universo: se considerarán a usuarios internos hospitalizados que están en cirugía y especialidades del nosocomio regional, Ayacucho.

Universo: representa al total de personas y que pueden ser elementos, quienes llevan una serie de características, con posibilidades a ser objeto de estudio. Para el caso del estudio, pueden mostrar condiciones de finito o infinito, sobre particular que sea finito, representaría demasiado extenso, lo que finalmente no daría la posibilidad de hacer un estudio en su totalidad.

Lo más recomendable, es hacer una selección y separar una parte del universo, el cual represente a una adecuada posibilidad de llevar el estudio, sobre todo sin ninguna dificultad, según Atauje, C. (2014).

La muestra: considerada fueron aplicados en un periodo dado a 385 usuarios internos de cirugía y especialidades del nosocomio Regional, Ayacucho, 2022.

**Tabla 3:**

***Usuarios internos del servicio de cirugía y especialidades***

<b>N°</b>	<b>Servicio</b>	<b>Cantidad usuarios</b>
01	Cirugía y especialidades	385
	Hospital regional de Ayacucho	
	<b>Total</b>	<b>385</b>

Fuente: Elaboración propia

**Muestra:**

Representa a una parte que representa al estudio, comúnmente conocido, del mundo de investigaciones la población muestral. Tiene sus propias características para ayudar y contribuir a concretar la investigación, desde su definición como subconjunto conocido la población.

Se recomienda, en el caso ya dado al seleccionar la muestra se debe tomar en cuenta y estar sujetos de acuerdo a las características que presentan la población, según señala Atauje (2014).

**Muestreo:**

Se define como un conjunto de técnicas estadísticas, vinculadas al análisis y la obtención de conclusiones, en relación a un determinado tema de un sub grupo y/o sub conjunto pequeño de elementos (muestra), la finalidad es extrapolar o inferirlas a todo el conjunto de elementos de interés, entonces lo que viene a ser la población. El estudio según sus características fue el método probabilístico aleatorio simple.

Método Probabilístico. Referente a la aplicación de este método, según López (2010), señala y que podemos decir, en este caso, sometidos al estudio los elementos o personas que están dentro de la población, tienen la misma oportunidad para ser elegidos y, también reúnen condiciones necesarias para considerar que serán parte de una muestra.

Aleatorio simple. Sobre todo, al momento de seleccionar de tal forma al azar, entonces los que conforman están en las mismas condiciones de ser involucrado, inmerso y que sean incluidos, sin ninguna distinción, es lo que indica López (2010).

#### Tamaño de muestra población desconocida (infinita)

$$n = \frac{Z^2 PQ}{d^2}$$

Para el cálculo de la muestra, en este caso se consideran los valores expresados en números, según la fórmula presentada donde el:

Valor de Z = 95% = 1.96

Valor de P = 0.5

Valor de Q = 0.5

Valor de d = 5% = 0.05

Estos datos son reemplazados según la fórmula para obtener la cantidad de usuarios a encuestar que viene a ser 385 usuarios.

$$n = \frac{Z^2 PQ}{d^2}$$

$$n = \frac{(1.96)^2 (0.5) (0.5)}{(0.05)^2}$$

$$n = \frac{(3.8416) (0.25)}{(0.0025)}$$

$$n = 384.16$$

El resultado obtenido se redondea a 385 muestras por encuestar, a usuarios del servicio cirugía y especialidades de nosocomio regional, Ayacucho.

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

Procederá bajo un método de estudio planteado, luego será aplicada a la población a investigar que son los usuarios internos de cirugía y especialidades del nosocomio regional, Ayacucho, luego una vez realizada y recopilada la información, se podrá cuantificar las dos variables en estudio. Para lo cual se detallan a continuación:

#### a) Técnica y encuesta

Técnica: La definición corresponde a lo que plantea Tenorio (2012), constituye parte de un estudio de investigaciones, la finalidad, seguir todo un proceso, de tal manera con el cual se recabarán las informaciones, siguiendo las técnicas que para cada estudio ya están establecidas, sobre todo para evitar los sesgos emplear una herramienta bien definida y seguir los pasos para una obtención de información fehaciente.

Además, debe poseer mínimamente tres aspectos importantes, como la: validez, objetividad y confiabilidad.

Encuesta: según señala Tenorio (2012), consiste en una actividad bastante minuciosa, luego analizarla, este procedimiento se concreta de una manera distinta, ya sea verbal o en escritura, lo que importa es que la información recabada sea de garantía, sin ninguna alteración, sobre todo, no presentar características de sesgos. Hacer bien las preguntas al encuestado y dejar entender bien claro lo que se quiere lograr, el cual responderá las preguntas hechas con total seguridad.

#### b) Instrumento: cuestionario

Es importante mencionar, emplearán técnica para toma de muestra, ya la herramienta preparada, a partir de una escala en orden secuencial, el cual está basado en la: escala de Likert, que va de (1 al 5).

1. Nunca
2. Casi nunca
3. Tal vez
4. Casi siempre
5. Siempre

Instrumento: de acuerdo a lo que ha definido por la autora Regina (2019). Aparejo que el investigador emplea con fines de recolección a una información que ya está establecida, con el cual pretende dar una respuesta de solución al problema planteada del estudio, siguiendo todo el proceso de investigación. Estos materiales a su vez, están disponibles cuando sea pertinente a dar uso.

Cuestionario: corresponde a una conceptualización, según dice Regina (2019), "son aquellas preguntas que están estructuradas con fines de estudios, las cuales sirven para recabar datos de un individuo determinado".

Puesto, al momento de recolección de la información no demandará demasiado tiempo en su ejecución.

#### Validación

Para efectos de validación, nos dice Duarte (2018), es una herramienta que sirve para emplear en todo el proceso metodológico de estudio, este procedimiento respaldará todo el desarrollo y resultados de investigación. Son sustentos importantes basados en teorías que fueron experimentados y estudiadas que ayudarán a validar y dar mayor sustento para garantizar un estudio de naturaleza consistente.

#### Confiabilidad

Según, señala el autor Mata (2019), en su definición considera, aquella herramienta que tiene tendencia a garantizar la información recabada, el mismo, a través del empleo de sus técnicas respalda la fiabilidad de todo el acontecimiento realizada en un momento determinado.

Es importante precisar su relevancia, porque finalmente se basó, mediante el empleo de la técnica y cuyo representante el Coeficiente: Alpha de Cronbach, Lee, Joseph Cronbach (1951).

Hernández (2014), por su parte señala, coeficiente de carácter relevante, tiene una utilidad, el cual debe garantizar la veracidad de la dimensión con una credibilidad mediante una aplicación de un rango.

Los autores consultados respaldan el fundamento teórico de fiabilidad a que la investigación sea fehaciente y comprobado desde un punto de vista mitológico.

### 3.5. Procedimientos

Sobre todo, se basó en la recabación de información, donde se aplicó la encuesta mediante el cuestionario y el recuento de datos respectivamente, luego la síntesis y finalmente el análisis. Para argumentar este procedimiento se ha consultado estudios similares y referencias, en el cual se emplearon la estadística descriptiva e inferencial, luego se empleó la hoja de cálculo Excel, como una sábana para almacenar la información.

Es decir, fue un procedimiento a seguir los pasos de acuerdo al planteamiento de los instrumentos con el cual a medir las variables.

### 3.6. Métodos de análisis de datos

Luego recolectadas las muestras, en el caso de análisis de información, se empleó la estadística descriptiva e inferencial, de tal manera el programa, hoja cálculo de Excel y primordialmente el paquete estadístico SPSS, del cual como primeros resultados se obtuvieron los gráficos y tablas estadísticas, los cuales fueron disponibles para hacer las interpretaciones según los resultados.

Todos estos procedimientos basados al tamaño de la muestra obtenida, es indispensable recalcar que se tomó en cuenta, que fue representado con las fórmulas estadígrafos; media aritmética, frecuencias porcentuales, desviación estándar, para calcular muestra de una población infinita.

### 3.7. Aspectos éticos

Proyección bajo criterios y juicios, básicamente está respaldada por un código de ética y líneas de investigación, aprobados por acuerdo de la (RCU N° 200-2018-UCV), de fecha 19 de junio del año 2018, normativas que establecen para seguir los principios básicos.

Entre ellos los que más destacan:

- ✓ La honestidad
- ✓ El respeto al investigador
- ✓ Las competencias
- ✓ La responsabilidad
- ✓ La honradez
- ✓ Los valores
- ✓ La ética

Sobre todo, el reconocimiento a los grandes autores e investigadores, quienes desplegaron enormes esfuerzos en el mundo del método científico, los que contribuyeron durante el proceso de realización del estudio, mediante revisiones literarias, siendo obtenidos los resultados al término del estudio de investigación, los cuales hoy en día son materiales bibliográficos de gran ayuda para el investigador, son recomendadas para seguir explorando más informaciones cuando sea necesario e importante.

## IV. Resultados

### 4.1. Nivel descriptivo

Tabla 4. Calidad de servicio en cirugía, especialidades del Hospital Regional de Ayacucho, 2022.

Niveles de calidad de servicio	fi	%
Bajo	11	2.9%
Medio	294	76.4%
Alto	80	20.8%
Total	385	100.0%

Fuente: elaboración propia, cuestionario aplicado a los usuarios internos

Interpretación. De acuerdo a los resultados que muestran en la Tabla 4, referente a los niveles de calidad de servicio en cirugía y especialidades del Hospital Regional de Ayacucho, el 2.9% equivalente a 11 encuestados consideran un nivel bajo, sin embargo, el 76.4% equivalente a 294 encuestados consideran un nivel medio, mientras que el 20.8% equivalente a 80 encuestados consideran el nivel alto.

Tabla 5. Dimensiones de calidad del servicio en cirugía y especialidades del Hospital Regional de Ayacucho, 2022.

Niveles	Dimensiones de calidad del servicio					
	Elementos tangibles		Fiabilidad		Capacidad de respuesta	
	fi	%	fi	%	fi	%
Bajo	38	9.9%	43	11.2%	28	7.3%
Medio	222	57.7%	246	63.9%	260	67.5%
Alto	125	32.5%	96	24.9%	97	25.2%
Total	385	100.0%	385	100.0%	385	100.0%

Fuente: elaboración propia, cuestionario aplicado a los usuarios internos

Interpretación. De acuerdo a los resultados de la Tabla 5, en cuanto a los niveles de las dimensiones de calidad del servicio en cirugía y especialidades del

Hospital Regional de Ayacucho, el caso de elementos tangibles el 9.9% equivalente a 38 encuestados consideran un nivel bajo, mientras el 57.7% equivalente a 222 encuestados consideran nivel medio, en tanto el 32.5% equivalente a 125 encuestados consideran nivel alto. Por otro lado, en el caso de fiabilidad el 11.2% equivalente a 43 encuestados consideran un nivel bajo, sin embargo, el 63.9% equivalente a 246 encuestados consideran nivel medio, el 24.9% equivalente a 96 encuestados consideran nivel alto. Finalmente, en la capacidad de respuesta el 7.3% equivalente a 28 evaluados consideran nivel bajo, el 67.5% equivalente a 260 encuestados consideran nivel medio y el 25.2% equivalente a 97 encuestados consideran un nivel alto.

Tabla 6. Satisfacción del usuario interno en el servicio de cirugía y especialidades del Hospital Regional de Ayacucho, 2022.

Niveles de satisfacción de usuario	fi	%
Bajo	24	6.2%
Medio	308	80.0%
Alto	53	13.8%
Total	385	100.0%

Fuente: elaboración propia, cuestionario aplicado a los usuarios internos

Interpretación. De acuerdo a los resultados, muestra la Tabla 6, en relación a los niveles de satisfacción del usuario en el servicio de cirugía y especialidades del Hospital Regional de Ayacucho, el 6.2% equivalente a 24 encuestados consideran nivel bajo, en tanto el 80.0% equivalente a 308 encuestados consideran nivel medio, mientras que el 13.8% equivalente a 53 encuestados consideran un nivel alto.

Tabla 7. Dimensiones de satisfacción del usuario interno en el servicio de cirugía y especialidades del Hospital Regional de Ayacucho, 2022.

Niveles	Dimensiones de satisfacción del usuario			
	Expectativas		Intensidad	
	fi	%	fi	%
Bajo	34	8.8%	44	11.4%
Medio	281	73.0%	272	70.6%
Alto	70	18.2%	69	17.9%
Total	385	100.0%	385	100.0%

Fuente: elaboración propia, cuestionario aplicado a los usuarios internos

Interpretación. Según señala la Tabla 7, en cuanto a los niveles de las dimensiones de satisfacción al usuario del servicio de cirugía y especialidades del Hospital Regional de Ayacucho, en expectativas el 8.8% equivalente a 34 evaluados consideran nivel bajo, el 73.0% equivalente a 281 evaluados consideran nivel medio, el 18.2% equivalente a 70 evaluados consideran nivel alto. Mientras que, en fiabilidad el 11.4% equivalente a 44 evaluados consideran nivel bajo, asimismo, el 70.6% equivalente a 272 evaluados consideran nivel medio y, el 17.9% equivalente a 69 encuestados consideran un nivel alto.

## 4.2. Nivel inferencial

### 4.2.1. Prueba de normalidad

Tabla 8. Prueba paramétrica

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>		
	Estadístico	gl	Sig.
Calidad de servicio	,446	385	,000
Satisfacción del usuario	,430	385	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Fuente: elaboración propia, cuestionario aplicado a los usuarios internos

Interpretación: De acuerdo a los datos obtenidos en la tabla 8, los resultados de la prueba de normalidad, muestran que la distribución es **no normal** o **no paramétricas** ( $p < 0.050$ ), teniendo el p; valor  $0.000 < 0.050$ ; valoradas mediante los test de Kolmogorov-Smirnov<sup>a</sup> a razón de que la muestra es mayor a 50 elementos. Razón por la cual se utilizó para probar la hipótesis el estadístico Rho de Spearman.

### 4.2.2. Hipótesis general

**Ho:** No existe relación directa entre la calidad de servicio y satisfacción del usuario interno del servicio de cirugía y especialidades del Hospital Regional de Ayacucho, 2022.

**Ha:** Existe relación directa entre la calidad de servicio y satisfacción del usuario interno del servicio de cirugía y especialidades del Hospital Regional de Ayacucho, 2022.

Tabla 9. Correlación entre calidad de servicio y satisfacción del usuario interno del servicio de cirugía y especialidades del Hospital Regional de Ayacucho, 2022.

**Correlaciones**

			Calidad de servicio	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	1,000	,466**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	385	385
Spearman	Satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación	,466**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	385	385

\*\* La correlación es significativa en el nivel 0.01 (bilateral).

Fuente: Cuestionario, elaboración propia (R)m

Interpretación: Según indica la tabla 9, mediante el estadígrafo Rho Spearman, el valor p (significancia bilateral) es 0.000 siendo menor a 0.050 y el coeficiente de correlación es 0.466; por cuanto, rechaza la Hipótesis Nula (Ho) y acepta la Hipótesis de investigación (Ha), con grado de significancia de 5% y nivel de confianza del 95%; permitiendo concluir que hay una relación directa moderada entre la calidad de servicio y satisfacción del usuario interno del servicio de cirugía y especialidades del Hospital Regional de Ayacucho, 2022.

4.2.3. Hipótesis específica 1

**Ho:** No existe relación directa entre elementos tangibles y satisfacción del usuario interno del servicio de cirugía y especialidades del Hospital Regional de Ayacucho, 2022.

**Ha:** Existe relación directa entre elementos tangibles y satisfacción del usuario interno del servicio de cirugía y especialidades del Hospital Regional de Ayacucho, 2022.

Tabla 10. Correlación entre elementos tangibles y satisfacción del usuario interno del servicio de cirugía y especialidades del Hospital Regional de Ayacucho, 2022.

### Correlaciones

		Elementos tangibles	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Elementos tangibles	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,337**
		N	385
Satisfacción del cliente		Coeficiente de correlación	,337**
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	385

\*\* La correlación es significativa en el nivel 0.01 (bilateral).

Fuente: elaboración propia, cuestionario aplicado a los usuarios internos

Interpretación: Según señala la tabla 10, mediante estadígrafo Rho Spearman, el valor p; (significancia bilateral) es 0.000 siendo menor a 0.050 y el coeficiente de correlación es 0.337; por lo cual rechaza la Hipótesis Nula (Ho) y acepta la Hipótesis de investigación (Ha), con grado de significancia de 5% y nivel de confianza del 95%; permitiendo concluir que hay una relación directa baja entre elementos tangibles y satisfacción del usuario interno del servicio de cirugía y especialidades del Hospital Regional de Ayacucho, 2022.

#### 4.2.4. Hipótesis específica 2

**Ho:** No existe relación directa entre fiabilidad y satisfacción del usuario interno del servicio de cirugía y especialidades del Hospital Regional de Ayacucho, 2022.

**Ha:** Existe una relación directa entre fiabilidad y satisfacción del usuario interno del servicio de cirugía y especialidades del Hospital Regional de Ayacucho, 2022.

Tabla 11. Correlación entre fiabilidad y satisfacción del usuario interno del servicio de cirugía y especialidades del Hospital Regional de Ayacucho, 2022.

### Correlaciones

		Fiabilidad	Satisfacción del usuario	
Rho de Spearman	Fiabilidad	Coeficiente de correlación	1,000	
		Sig. (bilateral)	,311**	
		N	385	
	Satisfacción del cliente	Coeficiente de correlación	,311**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	385	385

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0.01 (bilateral).

Fuente: elaboración propia, cuestionario aplicado a los usuarios internos

Interpretación: Según la tabla 11, mediante el estadígrafo Rho Spearman, el valor p (significancia bilateral) es 0.000 siendo menor a 0.050 y el coeficiente de correlación es 0.311; el cual rechaza la Hipótesis Nula (Ho) y acepta la Hipótesis de investigación (Ha), con grado de significancia de 5% y nivel de confianza del 95%; permitiendo concluir que hay una relación directa baja entre fiabilidad y satisfacción del usuario interno del servicio de cirugía y especialidades del Hospital Regional de Ayacucho, 2022.

#### 4.2.5. Hipótesis específica 3

**Ho:** No existe relación directa entre capacidad de respuesta y satisfacción del usuario interno del servicio de cirugía y especialidades del Hospital Regional de Ayacucho, 2022.

**Ha:** Existe relación directa entre capacidad de respuesta y satisfacción del usuario interno del servicio de cirugía y especialidades del Hospital Regional de Ayacucho, 2022.

Tabla 12. Correlación entre capacidad de respuesta y satisfacción del usuario interno del servicio de cirugía y especialidades del Hospital Regional de Ayacucho, 2022.

<b>Correlaciones</b>			Capacidad de respuesta	Satisfacción de usuario
Rho de Spearman	Capacidad de respuesta	Coeficiente de correlación	1,000	,208**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	385	385
	Satisfacción del cliente	Coeficiente de correlación	,208**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	385	385

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0.01 (bilateral).

Fuente: elaboración propia, cuestionario aplicado a los usuarios internos

Interpretación: Según la tabla 12, mediante estadígrafo Rho Spearman, el valor p (significancia bilateral) es 0.000 siendo menor a 0.050 y el coeficiente de correlación es 0.208; el cual rechaza la Hipótesis Nula (Ho) y acepta la Hipótesis de investigación (Ha), con grado de significancia de 5% y nivel de confianza del 95%; permitiendo concluir que hay una relación directa baja entre capacidad de respuesta y satisfacción del usuario interno del servicio de cirugía y especialidades del Hospital Regional de Ayacucho, 2022.

#### 4.2.6. Hipótesis específica 4

**Ho:** No existe relación directa entre la calidad de servicio y expectativas del usuario interno del servicio de cirugía y especialidades del Hospital Regional de Ayacucho, 2022.

**Ha:** Existe relación directa entre la calidad de servicio y expectativas del usuario interno del servicio de cirugía y especialidades del Hospital Regional de Ayacucho, 2022.

Tabla 13. Correlación entre la calidad de servicio y expectativas del usuario interno del servicio de cirugía y especialidades del Hospital Regional de Ayacucho, 2022.

<b>Correlaciones</b>			Calidad de servicio	Expectativas
Rho de Spearman	Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	1,000	,354**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	385	385
	Expectativas	Coeficiente de correlación	,354**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	385	385

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

Fuente: elaboración propia, cuestionario aplicado a los usuarios internos

Interpretación: Según la tabla 13, mediante el estadígrafo Rho Spearman, el valor p; (significancia bilateral) es de 0.000 siendo menor a 0.050 y el coeficiente de correlación es 0.354; por lo que, se rechaza la Hipótesis Nula (Ho) y acepta la Hipótesis de investigación (Ha), con el grado de significancia de 5% y nivel de confianza del 95%; permitiendo concluir que hay una relación directa baja entre la calidad de servicio y expectativas del usuario interno del servicio de cirugía y especialidades del Hospital Regional de Ayacucho, 2022.

#### 4.2.7. Hipótesis específica 5

**Ho:** No existe relación directa entre la calidad de servicio e intensidad del usuario interno del servicio cirugía y especialidades del Hospital Regional de Ayacucho, 2022.

**Ha:** Existe relación directa entre la calidad de servicio e intensidad del usuario interno del servicio cirugía y especialidades del Hospital Regional de Ayacucho, 2022.

Tabla 14. Correlación entre la calidad de servicio e intensidad del usuario interno del servicio de cirugía y especialidades del Hospital Regional de Ayacucho, 2022.

			Calidad de servicio	Intensidad
Rho de Spearman	Calidad de servicio	Coefficiente de correlación	1,000	,430**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	385	385
	Intensidad	Coefficiente de correlación	,430**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	385	385

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0.01 (bilateral).

Fuente: elaboración propia, cuestionario aplicado a los usuarios internos

Interpretación: Según señala la tabla 14, mediante estadígrafo Rho Spearman, el valor p; (significancia bilateral) es de 0.000 menor a 0.050 y el coeficiente de correlación es 0.430; por lo que rechaza la Hipótesis Nula (Ho) y acepta la Hipótesis de investigación (Ha), con grado de significancia del 5% y nivel de confianza del 95%; permitiendo concluir que hay una relación directa moderada entre la calidad de servicio e intensidad del usuario interno del servicio de cirugía y especialidades del Hospital Regional de Ayacucho, 2022.

## V. Discusión

Para la ejecución del presente estudio de investigación, el objetivo general planteado fue: determinar la relación directa entre la calidad de servicio y satisfacción del usuario interno del servicio de cirugía y especialidades del Hospital Regional de Ayacucho, 2022. Donde de acuerdo al estadístico Rho de Spearman, se ha obtenido el valor  $p$ ; significancia bilateral de 0.000, como resultado menor a 0.050 y el coeficiente de correlación de 0.466; por lo tanto, esta respuesta rechaza la Hipótesis Nula ( $H_0$ ) y acepta la Hipótesis de investigación ( $H_a$ ), con grado de significancia del 5% y nivel de confianza que viene a ser el 95%. De esta manera llega a concluir que, existe relación directa moderada entre la calidad de servicio y satisfacción del usuario interno.

De esta contrastación se puede decir claramente que la calidad del servicio con sus tres dimensiones: elementos tangibles, fiabilidad y capacidad de respuesta mantienen una asociación directa con la satisfacción del usuario interno, de la misma forma, también las otras dimensiones como; las expectativas e intensidad.

Es decir, podemos citar que existe la tendencia de mejorar las atenciones y estrategias de brindar con buena asistencia a los usuarios internos, el cual genera confianza y realza las expectativas de sentirse complacido por parte de los usuarios. Es importante precisar que la calidad de servicio, consiste en desempeñar un rol muy preponderante, basados en la aplicación de estrategias, orientadas a mitigar las necesidades y demandas de su salud para la satisfacción del usuario.

Asimismo, de acuerdo al objetivo específico uno que plantea: identificar la relación directa entre elementos tangibles y satisfacción del usuario interno del servicio de cirugía y especialidades del Hospital Regional de Ayacucho, 2022; según el estadístico Rho de Spearman, se ha obtenido el valor  $p$ ; significancia bilateral de 0.000, resultando menor a 0.050 y el coeficiente de correlación de 0.337; por lo tanto, se rechaza la Hipótesis Nula ( $H_0$ ) y acepta la Hipótesis de investigación ( $H_a$ ), con grado de significancia de 5% y nivel de confianza del 95%; de esta manera llega a concluir que, existe relación directa baja entre elementos tangibles y satisfacción del usuario interno.

En este caso de la presente contrastación se puede afirmar que, la dimensión de elementos tangibles tiene asociación directa con la satisfacción del usuario interno, donde se aprecia la tendencia de mejorar por brindar infraestructura adecuada, la higiene en la apariencia personal de los profesionales de salud, implementando algunos equipamientos modernos de mayor complejidad y mobiliarios que garantiza una comodidad para la complacencia y agrado de los usuarios internos. Al hacer una comparación con otros estudios, concuerda su investigación realizada por Orozco (2017), donde muestra el alto porcentaje de satisfacción representado por bienes tangibles, esto indica que los usuarios muestran una satisfacción de acuerdo a las atenciones recibidas de los profesionales de la salud, que también a la vez, indica que sus dolencias son mitigadas y resueltas en tiempo prudencial en el interior del nosocomio señalado.

Según el planteamiento del objetivo específico dos, que define; identificar la relación directa entre fiabilidad y satisfacción del usuario interno del servicio de cirugía y especialidades del Hospital Regional de Ayacucho, 2022; en ello mediante el estadístico Rho de Spearman, se ha obtenido el valor  $p$ ; significancia bilateral de 0.000, resultando menor a 0.050 y el coeficiente de correlación es de 0.311; por lo cual se rechaza la Hipótesis Nula ( $H_0$ ) y acepta la Hipótesis de investigación ( $H_a$ ), con grado de significancia que viene a ser el 5% y nivel de confianza del 95%. El cual llega a concluir que existe relación directa baja entre fiabilidad y satisfacción del usuario interno.

En consecuencia, de la presente contrastación, se afirma que existe asociación directa de la dimensión fiabilidad con la satisfacción del usuario interno, entonces nos permite corroborar con claridad y, se ve mejoras en el cumplimiento de la prestación de los servicios en el Hospital Regional, sobre todo, prima el mayor compromiso e interés de resolver los inconvenientes ocurridas, asimismo, asumen los errores cometidos y superan para mostrar el agrado y satisfacción de los usuarios, según las necesidades y diagnósticos presentados en el nosocomio. Según los estudios realizados por Castellón (2019), quien muestra los resultados en el caso de la percepción, el alto porcentual fueron la empatía, sobre todo de menor posibilidad en dar respuestas. Estas respuestas en términos de calidad se consideran satisfechos el servicio recibido por los usuarios, entonces podemos

decir, cuán importante es la calidad de atención, de tal manera los pacientes se sientan satisfechos con los servicios de salud brindada en el nosocomio de estudio.

De acuerdo al planteamiento del objetivo específico tres donde señala; identificar la relación directa entre capacidad de respuesta y satisfacción del usuario interno del servicio de cirugía y especialidades del Hospital Regional de Ayacucho, 2022; donde según el estadístico Rho de Spearman, se ha obtenido el valor  $p$ ; significancia bilateral de 0.000 resultando menor a 0.050 y el coeficiente de correlación es 0.208; por lo tanto, se rechaza la Hipótesis Nula ( $H_0$ ) y acepta la Hipótesis de investigación ( $H_a$ ), con grado de significancia de 5% y nivel de confianza el 95%. El resultado contribuye a concluir que, existe relación directa baja entre capacidad de respuesta y satisfacción del usuario interno.

El cual permite sostener que existe relación directa entre la dimensión capacidad de respuesta con la satisfacción del usuario interno, donde se reafirma el compromiso en la búsqueda de nuevas estrategias para la atención oportuna, disponibilidad inmediata para ayudar, asimismo, la predisposición del personal de salud en esclarecer las dudas de los usuarios para su tranquilidad y satisfacción, según su necesidad presentada. Sostiene estudio realizado por Paripancca (2019), en su investigación concuerda y muestra que hay una relación bastante relevante y, que respalda a la dimensión que viene a ser la credibilidad, satisfacción de usuarios externos, evidentemente el resultado obtenido ayuda contrastar el logro de los objetivos planteados. Finalmente, existe un vínculo significativamente entre la calidad de atención y satisfacción de los usuarios.

Con respecto al planteamiento del objetivo específico cuatro, donde precisa; identificar la relación directa entre la calidad de servicio y expectativas del usuario interno del servicio de cirugía y especialidades del Hospital Regional de Ayacucho, 2022; según el estadístico Rho de Spearman, se ha obtenido el valor  $p$ ; significancia bilateral de 0.000 donde resulta menor a 0.050 y el coeficiente de correlación es 0.354; por lo tanto, se rechaza la Hipótesis Nula ( $H_0$ ) y acepta la Hipótesis de investigación ( $H_a$ ), con grado de significancia de 5% y nivel de confianza del 95%. Donde se arriba a la conclusión que, existe relación directa baja entre la calidad de servicio y expectativas del usuario interno.

En la presente contrastación se puede establecer que la calidad de servicio se relaciona de manera directa con la dimensión expectativas, con este resultado se puede apreciar, que los personales de salud del Hospital Regional, asumen con mayor responsabilidad, el cual conlleva a sostener y fortalecer las promesas cumplidas, satisfacción de propósitos esperados y el trato con mayor complacencia, la finalidad es de brindar una mejor atención y generar resultados favorables que beneficie a los usuarios internos. Sostiene Pérez (2018), que hay una estrecha relación que vincula el lado de la calidad de servicio, con la satisfacción del cliente, es importante resaltar la relación existente que representa a una gran magnitud y representativa, es decir, para mejor entender e interpretación significa que los aspectos relacionados sobre la calidad del servicio, muestran a la altura de la demanda y que generan una gran satisfacción al usuario.

Finalmente, el objetivo específico cinco, donde se plantea; identificar la relación directa entre la calidad de servicio e intensidad del usuario interno del servicio de cirugía y especialidades del Hospital Regional de Ayacucho, 2022; según el estadístico Rho de Spearman, se obtuvo el valor p; significancia bilateral de 0.000, siendo menor a 0.050 y el coeficiente de correlación es 0.430; por lo tanto, se rechaza la Hipótesis Nula ( $H_0$ ) y acepta la Hipótesis de investigación ( $H_a$ ), con grado de significancia de 5% y nivel de confianza del 95%. Lo que permite concluir que, existe relación directa moderada entre la calidad de servicio e intensidad del usuario interno.

De la presente comparación realizada, se puede comprobar la correlación directa que, existe entre la calidad de servicio con la dimensión intensidad, donde se demuestra que los personales de salud asumen las funciones que les compete, en el servicio de cirugía y especialidades del Hospital Regional, el cual superan en su mayoría las deficiencias que reflejaba la insatisfacción de los usuarios, sin embargo, hay interés por atender y dar solución cada enfermedad diagnosticada, dependiendo de las necesidades y urgencias que demanda el usuario. Asimismo, Canzio (2019), en su investigación finaliza, indicando que, si existe una estrecha vinculación de variables y, viene a ser calidad de servicio y satisfacción, estos resultados significarían evidentemente la calidad de servicio y de alguna manera

va influir por el lado positivo en cuanto al caso de la satisfacción de usuarios entre los nosocomios en estudio.

## VI. Conclusiones

1. De acuerdo al objetivo general planteado, existe relación directa moderada entre la calidad de servicio y satisfacción del usuario interno. Es decir, según el estadístico Rho de Spearman, se ha obtenido el valor  $p$ ; significancia bilateral de 0.000, como resultado menor a 0.050 y el coeficiente de correlación de 0.466; por lo tanto, esta respuesta rechaza la Hipótesis Nula ( $H_0$ ) y acepta la Hipótesis de investigación ( $H_a$ ), con grado de significancia del 5% y nivel de confianza que viene a ser el 95%. Entonces resulta que, la calidad del servicio con sus tres dimensiones: elementos tangibles, fiabilidad y capacidad de respuesta mantienen una asociación directa con la satisfacción del usuario interno, también las otras dimensiones como; las expectativas e intensidad.

Asimismo, existe la tendencia a mejorar las atenciones con estrategias de brindar una buena asistencia a los usuarios internos, el cual genera confianza y realiza las expectativas de sentirse complacido por parte de los usuarios. Es importante precisar, la calidad de servicio es desempeñar un rol muy preponderante, basados en la aplicación de estrategias, orientadas a mitigar las necesidades de salud y satisfacer al usuario.

2. Con el planteamiento del objetivo específico uno; existe relación directa baja entre elementos tangibles y satisfacción del usuario interno. Según el estadístico Rho de Spearman, se ha obtenido el valor  $p$ ; significancia bilateral de 0.000, siendo menor a 0.050 y el coeficiente de correlación de 0.337; el cual rechaza la Hipótesis Nula ( $H_0$ ) y acepta la Hipótesis de investigación ( $H_a$ ), con grado de significancia de 5% y nivel de confianza del 95%.

Entonces podemos afirmar que, la dimensión de elementos tangibles tiene asociación directa con la satisfacción del usuario interno, donde muestra la tendencia de brindar infraestructura adecuada, la higiene en la apariencia personal de los profesionales, implementando algunos equipamientos modernos de mayor complejidad y mobiliarios que garantiza una comodidad, para la complacencia, agrado y satisfacción de los usuarios en el interior del nosocomio.

- .
- .
3. Con el planteamiento del objetivo específico dos; existe relación directa baja entre fiabilidad y satisfacción del usuario interno .Es decir, mediante el estadístico Rho de Spearman, se ha obtenido el valor p; significancia bilateral de 0.000, el cual es menor a 0.050 y el coeficiente de correlación es 0.311; por lo tanto, rechaza la Hipótesis Nula (Ho) y acepta la Hipótesis de investigación (Ha), con grado de significancia que viene a ser el 5% y nivel de confianza el 95%. Del tal forma podemos afirmar que, existe asociación directa de la dimensión fiabilidad con la satisfacción del usuario interno, donde permite corroborar que se ve mejoras en el cumplimiento de la prestación de los servicios en el Hospital Regional, sobre todo, prima el mayor compromiso e interés de resolver los inconvenientes ocurridos, asimismo, asumen los errores cometidos para mostrar el agrado y satisfacción de los usuarios, según las necesidades y diagnósticos presentados en el interior del nosocomio
  4. Con el planteamiento del objetivo específico tres podemos precisar, que existe relación directa baja entre capacidad de respuesta y satisfacción del usuario interno. Según el estadístico Rho de Spearman, se ha obtenido el valor p; significancia bilateral de 0.000, que es menor a 0.050 y el coeficiente de correlación es de 0.208; por cuanto, rechaza la Hipótesis Nula (Ho) y acepta la Hipótesis de investigación (Ha), con grado de significancia de 5% y nivel de confianza el 95%. Sostenemos que, existe relación directa entre la dimensión capacidad de respuesta con la satisfacción del usuario interno, donde se reafirma buscar nuevas estrategias para brindar atención oportuna, disponibilidad inmediata para ayudar, asimismo, la predisposición del personal de salud en esclarecer las dudas de los usuarios para su tranquilidad y satisfacción según su necesidad presentada.
  5. Con el planteamiento del objetivo específico cuatro; indica que, existe relación directa baja entre la calidad de servicio y expectativas del usuario interno. Según resultados del estadístico Rho de Spearman, se ha obtenido el valor p; significancia bilateral de 0.000, que es menor a 0.050 y el coeficiente de correlación de 0.354; por lo que, se rechaza la Hipótesis Nula (Ho) y acepta la Hipótesis de investigación (Ha), con un grado de significancia de 5% y nivel de

confianza del 95%. Permite establecer que, la calidad de servicio se relaciona directamente con la dimensión expectativas, este resultado permite apreciar, que los personales de salud del Hospital Regional, asumen con mayor responsabilidad, el cual va sostener y fortalecer las promesas cumplidas, mayor complacencia, en este caso la finalidad es de brindar una mejor atención y generar resultados favorables que beneficie a los usuarios internos.

6. Con el planteamiento del objetivo específico cinco; nos muestra que, existe relación directa moderada entre la calidad de servicio e intensidad del usuario interno. Según resultados del estadístico Rho de Spearman, se ha obtenido el valor p; significancia bilateral de 0.000, que es menor a 0.050 y el coeficiente de correlación de 0.430; el cual se rechaza la Hipótesis Nula ( $H_0$ ) y acepta la Hipótesis de investigación ( $H_a$ ), con grado de significancia de 5% y nivel de confianza del 95%. Esta se comprueba la correlación directa, que existe entre la calidad de servicio con la dimensión intensidad, donde se demuestra que los personales de salud asumen las funciones y competencias en el servicio de cirugía y especialidades del Hospital Regional, por lo que superan en su mayoría las deficiencias que reflejaba la insatisfacción de los usuarios, sin embargo, hay interés por atender, respuesta y solución inmediata en cada enfermedad diagnosticada, dependiendo de las necesidades y urgencias que demandan los usuarios

## VII. Recomendaciones

- 1 Se recomienda al equipo profesional de médicos y enfermeras a cargo del servicio de cirugía y especialidades, brindar una buena asistencia a los usuarios internos, ofrecer confianza y generar expectativas de sentirse complacidos. Cuya finalidad es servicio de calidad, mediante el empleo de estrategias, orientadas a mitigar las necesidades de salud según el diagnóstico para la satisfacción esperada.
- 2 Se recomienda a las autoridades del Hospital Regional de Ayacucho, mantener vigente la infraestructura adecuada y operativo con la implementación y equipamiento de aparatos modernos de mayor complejidad y mobiliarios. Asimismo, los profesionales de salud del servicio de cirugía y especialidades, deberán mantener la higiene en la apariencia personal con indumentarias presentables, para garantizar la comodidad, el agrado y satisfacción del usuario.
- 3 Se recomienda a los profesionales de salud que prestan atención en el servicio de cirugía y especialidades, continuar su labor con el mismo compromiso e interés de brindar asistencia, mejorar los errores cometidos, mayor comunicación, resolver las deficiencias e inconvenientes de acuerdo a los diagnósticos que presentan los usuarios, asimismo, ofrecer seguridad y confianza, según sus necesidades y garantizar con la satisfacción.
- 4 Se recomienda a los profesionales de salud, quienes laboran en el servicio de cirugía y especialidades, por el resultado que muestra la relación directa baja entre capacidad de respuesta y satisfacción del usuario interno. Brindar atención oportuna, disponibilidad inmediata para ayudar en lo que necesita el usuario, el personal de salud debe estar dispuesto para esclarecer en la medida de las dudas que tienen los usuarios, para generar la tranquilidad y satisfacción de acuerdo a la demanda y necesidad que presentan.
- 5 Se recomienda a los profesionales del servicio de cirugía y especialidades, desempeñar sus funciones con mayor compromiso y, responsabilidad, el cual reflejaría las promesas cumplidas con el tratamiento, complacer las demandas y comodidad, la finalidad es garantizar la plena satisfacción y confianza de los usuarios internos.

- 6 Se recomienda a los profesionales en salud del servicio de cirugía y especialidades, continuar asumiendo las funciones con mayor diligencia y responsabilidad, establecer metas para superar las deficiencias en cuanto a las atenciones y asistencia médica, aplicar estrategias para brindar respuesta inmediata de acuerdo a los diagnósticos de cada enfermedad que presentan.

## Referencias

- Alfranca Pardillos, Rebeca (2014). *Tesis doctoral, expectativas y preferencias en la utilización de servicios en atención primaria*. Universitat de Girona.
- Atauje, C. (2014). *Metodología de la Investigación Obstetricia* – Lima. Perú. Lima.
- Canzio Meneses, Cecilia Z. (2019). *Relación entre calidad de servicio y satisfacción del usuario en emergencia de hospitales públicos de Lima Este*, 2018. Lima Perú.
- Castellón Sequeira, R. (2019). *Satisfacción del usuario, sobre la calidad de atención recibida en medicina interna, de consulta externa, del Hospital de Bautista de Managua*, Nicaragua.
- Duarte, A. (2018). *Metodología de Investigación. Validación de un instrumento de investigación, confiabilidad, Perú*. Lima.
- Fontova Almató, A. (2016). *Estudio de la satisfacción de pacientes y profesionales en un servicio de urgencias hospitalario*. España.
- Hernández – Sampieri, R. Fernández – Collado, C. y Baptista – Lucio, P. (2014) *Metodología de la Investigación*, 6 ed. México: McGraw-Hill.
- Hernández-Sampieri, R. & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación*. Las rutas Cuantitativa, Cualitativa y Mixta.
- <https://asesoriatesis1960.blogspot.com/2010/08/marcoteorico.html#:~:text=La%20base%20te%C3%B3rica%20presenta%20una,el%20estudio%2C%20carecer%20de%20validez.>
- <https://www.significados.com/tangible/>
- <https://www.google.com/search?q=autor+que+define+la+calidad&oq=autor+que+de+fine+la+calidad+&aqs=chrome..69i57j0i512.16526j1j15&sourceid=chrome&ie=UTF-8>
- Kotler, Philip y Armstrong, Gary. (2013). *Fundamentos de Marketing*. México. Person Educación
- Logistec. Revista (2016) [www.revistalogistec.com](http://www.revistalogistec.com), [revista@revistalogistec.com](mailto:revista@revistalogistec.com)
- Maggi Vera, Wendy 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, Ecuador.
- Mata, L. (2019). *Investigalia. Confiabilidad y validez en la investigación cuantitativa*. UNA. Rica. Costa Rica.

- Orozco Urbina, Juana F. (2017). *Satisfacción de los usuarios sobre la calidad de atención recibida en consulta externa, Hospital militar escuela Dr. Alejandro Dávila Bolaños. Managua, Nicaragua. febrero 2017.* Managua, Nicaragua.
- Paripancca Herrera, Evelyn L. (2019). *Calidad de servicio y satisfacción en la atención de los usuarios externos referidos en un hospital de asociación público privada. 2016-2017.* Lima Perú.
- Peralta Montecinos, Jenniffer (2006). Rol de las expectativas en el juicio de satisfacción y calidad percibida del servicio. Universidad de Tarapacá Arica-Chile. *Revista de Filosofía y Psicología. Volumen 1, N° 14, 2006, pp. 195-214.*
- Pérez Soto, Aldo C. (2018). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en consultorios externos de un hospital público de Lima, 2018.* Lima Perú.
- Proaño Calderón, Andrea (2018). *La mala calidad de la atención de salud mata.* Banco Interamericano de Desarrollo.
- Ramírez, Flores, J.A. (2021). *Calidad de atención y satisfacción del usuario, sobre la atención médica, recibida en el centro de atención primaria San Fernando, durante la pandemia. COVID -19.* Universidad Peruana Cayetano Heredia. Lima, Perú.
- Regina, D. (2019). *Instrumentos de investigación. Elaboración y Validación, Ica. Perú.* Ica.
- Rodríguez García, Natalia C. (2016) *Calidad de Atención, desde la perspectiva del usuario en el Centro de Diagnóstico Terapéutico del Hospital San Juan de Dios.* Santiago, Chile.
- Saavedra Guanilo, Alejandra Z. (2018). *Influencia de la calidad de servicio sobre la satisfacción del cliente de la empresa MACGA SAC.* Universidad Católica Santo Tomás de Mogrovejo. Chiclayo. Perú.
- Sánchez – Moreno, Francisco (2014). *El sistema nacional de salud en el Perú. Revista peruana de medicina experimental y salud pública.* Lima-Perú.
- Santos O, Biscaia A, Antunes AR, Craveiro I, Júnior A, Caldeira R, Charondiére P. Os centros de saúde em Portugal: a satisfação dos utentes e dos profissionais. *Ministério da Saúde: Missão para os Cuidados de Saúde Primários.* Lisboa: Direcção Geral da Saúde; 2010.
- Tenorio, G. (2012). *Técnicas e instrumentos de recolección de datos.* Tecnológico Nacional de México México.
- Universidad César Vallejo (2018). *Resolución de Concejo Universitario RCU N° 200-2018-UCV.* Líneas de investigación.

Universidad César Vallejo (2020). *Guía de Productos de Investigación*. Vicerrectorado de investigación.

Vroom, Víctor (2005). *Los orígenes de la teoría de las expectativas. Grandes mentes en la gestión: El proceso de desarrollo de la teoría*. Canadá.

Zavaleta Correa, E. y García Saldaña, L. (2018). *Calidad de atención y satisfacción del usuario externo del servicio de medicina física y rehabilitación, de establecimientos de salud del MINSA y EsSalud, Chota. 2018*. Universidad César Vallejo. Chiclayo, Perú.

## **Anexos**

Matriz de consistencia

CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO INTERNO DEL SERVICIO DE CIRUGÍA Y ESPECIALIDADES DEL HOSPITAL REGIONAL DE AYACUCHO, 2022				
Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores	Metodología
<p><b>Problema General</b></p> <p><b>PG</b> ¿Cuál es la relación que existe entre la calidad de servicio y satisfacción del usuario interno del servicio de cirugía y especialidades del Hospital Regional de Ayacucho, 2022?</p> <p><b>Problemas Específicos</b></p> <p><b>PE1</b> ¿Cuál es la relación que existe entre los elementos tangibles y la satisfacción del usuario interno del servicio de cirugía y especialidades del Hospital Regional de Ayacucho, 2022?</p> <p><b>PE2</b> ¿Cuál es la relación que existe entre la fiabilidad y la satisfacción del usuario interno del servicio de cirugía y especialidades del Hospital Regional de Ayacucho, 2022?</p> <p><b>PE3</b> ¿Cuál es la relación que existe entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario interno del servicio de cirugía y especialidades del Hospital Regional de Ayacucho, 2022?</p> <p><b>PE4</b> ¿Cuál es la relación que existe entre las expectativas y la satisfacción del usuario interno del servicio de cirugía y</p>	<p><b>Objetivo General</b></p> <p><b>OG</b> Determinar la relación que existe entre la calidad de servicio y satisfacción del usuario interno del servicio de cirugía y especialidades del Hospital Regional de Ayacucho, 2022</p> <p><b>Objetivos Específicos</b></p> <p><b>OE1</b> Determinar la relación que existe entre los elementos tangibles y la satisfacción del usuario interno del servicio de cirugía y especialidades del Hospital Regional de Ayacucho, 2022</p> <p><b>OE2</b> Determinar la relación que existe entre la fiabilidad y la satisfacción del usuario interno del servicio de cirugía y especialidades del Hospital Regional de Ayacucho, 2022</p> <p><b>OE3</b> Determinar la relación que existe entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario interno del servicio de cirugía y especialidades del Hospital Regional de Ayacucho, 2022</p> <p><b>OE4.</b> Determinar la relación que existe entre las expectativas y la satisfacción del usuario interno del servicio de cirugía y</p>	<p><b>Hipótesis General</b></p> <p><b>HG</b> Existe una relación directa y significativa entre la calidad de servicio y satisfacción del usuario interno del servicio de cirugía y especialidades del Hospital Regional de Ayacucho, 2022</p> <p><b>Hipótesis Específicos</b></p> <p><b>HE1</b> Existe una relación directa y significativa entre los elementos tangibles y la satisfacción del usuario interno del servicio de cirugía y especialidades del Hospital Regional de Ayacucho, 2022</p> <p><b>HE2</b> Existe una relación directa y significativa entre la fiabilidad y la satisfacción del usuario interno del servicio de cirugía y especialidades del Hospital Regional de Ayacucho, 2022</p> <p><b>HE3</b> Existe una relación directa y significativa entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario interno del servicio de cirugía y especialidades del Hospital Regional de Ayacucho, 2022</p> <p><b>HE4.</b> Existe una relación directa y significativa entre las expectativas y la satisfacción del usuario interno del servicio de cirugía y</p>	<p><b>Variable 1</b></p> <p>Calidad de servicio</p> <p><b>Indicadores:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Elementos tangibles</li> <li>-Fiabilidad</li> <li>-Capacidad de respuesta</li> </ul> <p><b>Variable 2</b></p> <p>Satisfacción del cliente</p> <p><b>Indicadores</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Expectativas</li> <li>-Intensidad</li> </ul>	<p><b>Tipo de investigación</b></p> <p>Descriptivo correlacional</p> <p><b>Enfoque</b></p> <p>Cuantitativo</p> <p><b>Diseño de la investigación</b></p> <p>No experimental de forma transversal</p> <p><b>Nivel</b></p> <p>Correlacional</p> <p><b>Población</b></p> <p>Usuarios internos del servicio de cirugía y especialidades del Hospital Regional de Ayacucho, 2022</p> <p><b>Muestra</b></p> <p>385 usuarios internos del servicio de cirugía y especialidades del Hospital Regional de Ayacucho, 2022</p> <p><b>Muestreo</b></p> <p>Probabilístico</p> <p><b>Técnica</b></p> <p>Encuesta</p> <p><b>Instrumento</b></p> <p>Cuestionario</p>

<p>especialidades del Hospital Regional de Ayacucho, 2022?</p> <p><b>PE5</b> ¿Cuál es la relación que existe entre la intensidad y la satisfacción del usuario interno del servicio de cirugía y especialidades del Hospital Regional de Ayacucho, 2022?</p>	<p>especialidades del Hospital Regional de Ayacucho, 2022.</p> <p><b>OE5.</b> Determinar la relación que existe entre la intensidad y la satisfacción del usuario interno del servicio de cirugía y especialidades del Hospital Regional de Ayacucho, 2022.</p>	<p>especialidades del Hospital Regional de Ayacucho, 2022.</p> <p><b>HE5.</b> Existe una relación directa y significativa entre la intensidad y la satisfacción del usuario interno del servicio de cirugía y especialidades del Hospital Regional de Ayacucho, 2022.</p>		
--	---	---	--	--

Fuente: elaboración propia

### Matriz de operacionalización

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición
Calidad de servicio	<p>Para Parasuraman, Zeithaml y Berry, (1988) la calidad de servicio son los atributos, el cual dan valor a un servicio.</p> <p>Estos son medibles de acuerdo al servicio que otorguen y de acuerdo a los elementos tangibles, la fiabilidad y la capacidad de respuesta que ésta pueda otorgar.</p>	<p>La variable de investigación calidad de servicio, se logrará medir teniendo como uso la técnica de la encuesta y la aplicación del instrumento cuestionario de encuesta.</p>	Elementos tangibles	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Infraestructura adecuada</li> <li>▪ Apariencia del personal</li> <li>▪ Equipos modernos</li> <li>▪ Mobiliarios adecuados</li> </ul>	1-7	<p style="text-align: center;">Escala de Likert</p> <p>1.- Nunca 2.- Casi nunca 3.- A veces 4.- Casi siempre 5.- Siempre</p>
			Fiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Cumplir lo prometido</li> <li>▪ Sincero interés en resolver problemas</li> <li>▪ Servicios sin errores</li> </ul>	8-14	
			Capacidad de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Atención oportuna</li> <li>▪ Disponibilidad para ayudar siempre</li> <li>▪ Disposición para aclarar dudas</li> </ul>	15-20	
Satisfacción del usuario	<p>Para Kotler, (2013) la satisfacción del cliente, se puede entender como “el nivel del estado de ánimo de una persona, que resulta de comparar el rendimiento percibido de un producto o servicio con sus expectativas”.</p>	<p>La variable de investigación satisfacción del cliente, se logrará medir teniendo como uso la técnica de la encuesta y la aplicación del instrumento cuestionario de encuesta.</p>	Expectativas	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Promesas cumplidas</li> <li>▪ Satisfacción de expectativas</li> <li>▪ Trato recibido</li> </ul>	1-10	<p style="text-align: center;">Escala de Likert</p> <p>1.- Nunca 2.- Casi nunca 3.- A veces 4.- Casi siempre 5.- Siempre</p>
			Intensidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Insatisfecho</li> <li>▪ Satisfecho</li> <li>▪ Complacido</li> </ul>	11-20	

Fuente: elaboración propia



**Cuestionario: “Calidad de servicio”**

La siguiente encuesta tiene por finalidad, recabar la información sobre: **Calidad de servicio y satisfacción del usuario interno del servicio de cirugía y especialidades del hospital regional de Ayacucho, 2022.** Marcar con una (x), según su percepción a la pregunta.

**Datos generales:**

Edad: ..... Años. Género: Varón  Mujer

Significado	Nunca	Casi nunca	Tal vez	Casi siempre	Siempre
Escala	1	2	3	4	5

**Nombre del instrumento 1: Calidad de servicio**

Variable	Dimensiones	Ítems	Escala de respuestas				
			Nunca	Casi nunca	Tal vez	Casi siempre	siempre
Calidad de servicio	Elementos tangibles	1. El servicio del hospital cuenta con una adecuada infraestructura					
		2. El personal del servicio de cirugía tiene una apariencia limpia, agradable y correctamente uniformada.					
		3. Los equipos con que cuenta el servicio del hospital son de última generación					
		4. El servicio del hospital mantiene los mobiliarios en buen estado de conservación					
		5. El servicio del hospital cuenta con instalaciones visualmente atractivos					
		6. El material de información en el servicio está disponible al alcance del usuario					
		7. El servicio de cirugía y especialidades cuenta con personal calificado para brindar la que necesita.					
	Fiabilidad	8. El servicio del hospital ofrece un buen servicio desde el primer momento que ingresa					
		9. Cuando se presenta un problema, el personal del servicio de cirugía muestra interés en solucionarlo.					
		10. Cuando necesitas ayuda, sientes toda la confianza de acudir al personal del servicio para que se haga cargo de su dolencia					
		11. El personal del servicio de cirugía muestra preocupación para no cometer errores.					
		12. El personal médico del servicio le atendió en el horario programado.					
		13. El personal del servicio realiza procedimientos en el momento que lo promete.					
		14. El personal del hospital lleva a cabo en el servicio de atención de primera.					
	Capacidad de respuesta	15. Cuando necesita atención, esto se realiza oportunamente					
		16. El personal del servicio siempre está dispuesto para ayudarlo					
		17. Frente a sus necesidades que requiere, es inmediatamente asistido o se demoran					
		18. El personal del servicio aclara satisfactoriamente sus dudas referentes a los servicios que ofrece					
		19. La atención para tomarse los análisis de laboratorio fue rápida					
		20. La atención para tomarse exámenes de ecografía y rayos X fueron rápidas.					

**Cuestionario: "Satisfacción del usuario"**

La siguiente encuesta tiene por finalidad, recabar la información sobre: **Calidad de servicio y satisfacción del usuario interno del servicio de cirugía y especialidades del hospital regional de Ayacucho, 2022**. Marcar con una (x), según su percepción a la pregunta.

**Datos generales:**

Edad: ..... Años. Género: Varón  Mujer

Significado	Nunca	Casi nunca	Tal vez	Casi siempre	Siempre
Escala	1	2	3	4	5

**Nombre del instrumento 2: Satisfacción del usuario**

Variable	Dimensiones	Ítems	Escala de respuestas				
			Nunca	Casi nunca	Tal vez	Casi siempre	siempre
Satisfacción del usuario	Expectativas	1. El servicio del hospital cumple con la totalidad de las atenciones ofrecidas					
		2. Le convence la atención que le ha brindado los profesionales del hospital					
		3. La atención ofrecida por el hospital cumple con satisfacer sus expectativas					
		4. El trato que ha recibido en el hospital ha sido oportuno y de su agrado					
		5. Había suficiente cama en el servicio de cirugía para su hospitalización					
		6. Existe una buena iluminación en el ambiente de hospitalización					
		7. En el servicio de cirugía hay orden y limpieza en los servicios higiénicos.					
		8. El personal del servicio de cirugía le dieron información clara sobre su diagnóstico de la enfermedad.					
		9. Considera que el personal del servicio tiene las competencias suficientes para atender a los usuarios.					
		10. Recibió orientación acerca de los cuidados necesarios a seguir en el domicilio, después del alta.					
	Intensidad	11. Ha sentido alguna vez desagrado por el servicio prestado del hospital					
		12. Ha sentido incomodidad por los actos del personal del hospital					
		13. Se siente satisfecho por la calidad de servicio que le ofrece el personal del hospital					
		14. Le complace la calidad de servicio que le ofrece el hospital					
		15. El personal del servicio de cirugía mostró interés para ayudar en sus dificultades durante su hospitalización.					
		16. El personal médico y enfermera del servicio de cirugía que les atendieron le generaron confianza.					
		17. Le atendieron sin alguna diferencia en relación a otros usuarios.					
		18. Se siente recuperado su salud desde el momento que ha ingresado al servicio de cirugía.					
		19. Siente que el personal del servicio de cirugía posee conocimientos para responder a sus preguntas.					
		20. El personal del servicio de cirugía está disponible para ayudarle en lo que necesita.					

## CONSTANCIA

El que suscribe, jefe del servicio de Cirugía y Especialidades del Hospital Regional de Ayacucho, "Miguel A. Mariscal Llerena". Quien deja constancia que el Señor: Víctor R. Carrión Calderón, identificado con D.N.I. N° 28235050, ha aplicado encuestas dirigido a los usuarios internos en este servicio, cuestionarios referidos al estudio de investigación sobre la: **Calidad de servicio y satisfacción del usuario interno del servicio de cirugía y especialidades del Hospital Regional de Ayacucho, 2022.**

Se le expide el presente documento a solicitud expresa del interesado, para los fines que cree conveniente.

Ayacucho, 21 de junio del 2022



  
Lic. Wilber Benitoza Qolspe  
JEFE



N°	DIMENSIONES / Items	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 1</b>								
1	El servicio del hospital cuenta con una adecuada infraestructura	X		X		X		
2	El personal del servicio de cirugía tiene una apariencia limpia, agradable y correctamente uniformado	X		X		X		
3	Los equipos con que cuenta el servicio del hospital son de última generación	X		X		X		
4	El servicio del hospital mantiene los mobiliarios en buen estado de conservación	X		X		X		
5	El servicio del hospital cuenta con instalaciones visualmente atractivos	X		X		X		
6	El material de información en el servicio está disponible al alcance del usuario	X		X		X		
7	El servicio de cirugía y especialidades cuenta con personal calificado para brindar la que necesita	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 2</b>								
8	El servicio del hospital ofrece un buen servicio desde el primer momento que ingresa	X		X		X		
9	Cuándo se presenta un problema, el personal del servicio de cirugía muestra interés en solucionarlo	X		X		X		
10	Cuándo necesitas ayuda, sientes toda la confianza de acudir al personal del servicio para que se haga cargo de su dolencia.	X		X		X		
11	El personal del servicio de cirugía muestra preocupación para no cometer errores	X		X		X		
12	El personal médico del servicio le atendió en el horario programado	X		X		X		
13	El personal del servicio realiza procedimientos en el momento que lo promete	X		X		X		
14	El personal del hospital lleva acabo en el servicio de atención de primera	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 3</b>								
15	Cuándo necesita atención, esto se realiza oportunamente	X		X		X		
16	El personal del servicio siempre está dispuesto para ayudarlo	X		X		X		
17	Frente a sus necesidades que requiere, es inmediatamente asistido o se demoran	X		X		X		
18	El personal del servicio aclara satisfactoriamente sus dudas referentes a los servicios que ofrece	X		X		X		
19	La atención para tomarse los análisis de laboratorio fue rápida	X		X		X		
20	La atención para tomarse exámenes de ecografía y rayos X fueron rápidas	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): El instrumento es suficiente para ser aplicado

Opinión de aplicabilidad:    **Aplicable [X]**    **Aplicable después de corregir [ ]**    **No aplicable [ ]**

Apellidos y nombres del juez validador, Dr/ Mg: Mg. Quispe Medina, Wilber ..... DNI: 25760824

Especialidad del validador: Docente de Investigación en la Universidad Católica Los Angeles de Chimbote

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

...20...de Mayo del 2022

Mg. Wilber Quispe Medina  
LIC. EN ADMINISTRACIÓN  
GLAD N° 5179

Firma del Experto Informante

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE VARIABLE 2: Satisfacción del usuario

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 1</b>								
1	El servicio del hospital cumple con la totalidad de las atenciones ofrecidas	X		X		X		
2	Le convence la atención que le ha brindado los profesionales del hospital	X		X		X		
3	La atención ofrecida por el servicio del hospital cumple con satisfacer sus expectativas	X		X		X		
4	El trato que ha recibido en el hospital ha sido oportuno y de su agrado	X		X		X		
5	Habla suficiente cama en el servicio de cirugía para su hospitalización	X		X		X		
6	Existe una buena iluminación en el ambiente de hospitalización	X		X		X		
7	En el servicio de cirugía hay orden y limpieza en los servicios higiénicos	X		X		X		
8	El personal del servicio de cirugía le dieron información clara sobre su diagnóstico de la enfermedad	X		X		X		
9	Considera que el personal del servicio tiene las competencias suficientes para atender a los usuarios	X		X		X		
10	Recibió orientación acerca de los cuidados necesarios a seguir en el domicilio, después del alta	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 2</b>								
11	Ha sentido alguna vez desagrado por el servicio prestado del personal	X		X		X		
12	Ha sentido incomodidad por los actos del personal del hospital	X		X		X		
13	Se siente satisfecho por la calidad de servicio que le ofrece el personal del servicio de cirugía	X		X		X		
14	Le complace la calidad de servicio que le ofrece el personal del servicio	X		X		X		
15	El personal del servicio de cirugía mostró interés para ayudar en sus dificultades durante su hospitalización.	X		X		X		
16	El personal médico y enfermera del servicio de cirugía que les atendieron le generaron confianza	X		X		X		
17	Le atendieron sin alguna diferencia en relación a otros usuarios.	X		X		X		
18	Se siente recuperado su salud desde el momento que ha ingresado al servicio de cirugía	X		X		X		
19	Siente que el personal del servicio de cirugía posee conocimientos para responder a sus preguntas	X		X		X		
20	El personal del servicio de cirugía está disponible para ayudarlo en lo que necesita	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): El instrumento es suficiente para ser aplicado

Opinión de aplicabilidad:    **Aplicable**     **Aplicable después de corregir** [ ]    **No aplicable** [ ]

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/Mg: Mg. Quispe Medina, Wilber ..... DNI: 25760824 .....

Especialidad del validador: Docente de investigación en la Universidad Católica Los Angeles de Cuzco .....

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

*Quispe*  
**Mg. Wilber Quispe Medina**  
**LIC. EN ADMINISTRACIÓN**  
**GLAD N° 5170**

20 de Mayo del 2022

Firma del Experto Informante



N°	DIMENSIONES / Items	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 1</b>								
1	El servicio del hospital cuenta con una adecuada infraestructura	X		X		X		
2	El personal del servicio de cirugía tiene una apariencia limpia, agradable y correctamente uniformado.	X		X		X		
3	Los equipos con que cuenta el servicio del hospital son de última generación	X		X		X		
4	El servicio del hospital mantiene los mobiliarios en buen estado de conservación	X		X		X		
5	El servicio del hospital cuenta con instalaciones visualmente atractivos	X		X		X		
6	El material de información en el servicio está disponible al alcance del usuario	X		X		X		
7	El servicio de cirugía y especialidades cuenta con personal calificado para brindar la que necesita	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 2</b>								
8	El servicio del hospital ofrece un buen servicio desde el primer momento que ingresa	X		X		X		
9	Cuando se presenta un problema, el personal del servicio de cirugía muestra interés en solucionarlo.	X		X		X		
10	Cuando necesitas ayuda, sientes toda la confianza de acudir al personal del servicio para que se haga cargo de su dolencia.	X		X		X		
11	El personal del servicio de cirugía muestra preocupación para no cometer errores	X		X		X		
12	El personal médico del servicio le atendió en el horario programado	X		X		X		
13	El personal del servicio realiza procedimientos en el momento que lo promete	X		X		X		
14	El personal del hospital lleva acabo en el servicio de atención de primera	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 3</b>								
15	Cuando necesita atención, esto se realiza oportunamente	X		X		X		
16	El personal del servicio siempre está dispuesto para ayudarlo	X		X		X		
17	Frente a sus necesidades que requiere, es inmediatamente asistido o se demoran	X		X		X		
18	El personal del servicio aclara satisfactoriamente sus dudas referentes a los servicios que ofrece	X		X		X		
19	La atención para tomarse los análisis de laboratorio fue rápida	X		X		X		
20	La atención para tomarse exámenes de ecografía y rayos X fueron rápidas	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad:    Aplicable []    Aplicable después de corregir [  ]    No aplicable [  ]

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Magister ..... DNI: 2.829.8065 .....

Especialidad del validador: Docente de Investigación .....

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

 ..... 24 de 05 del 2022

Lic. Adm. Arturo Chackin Higuera  
CLAD. 0310

Firma del Experto Informante

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE VARIABLE 2: Satisfacción del usuario

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 1</b>								
1	El servicio del hospital cumple con la totalidad de las atenciones ofrecidas	X		X		X		
2	Le convence la atención que le ha brindado los profesionales del hospital	X		X		X		
3	La atención ofrecida por el servicio del hospital cumple con satisfacer sus expectativas	X		X		X		
4	El trato que ha recibido en el hospital ha sido oportuno y de su agrado	X		X		X		
5	Había suficiente cama en el servicio de cirugía para su hospitalización	X		X		X		
6	Existe una buena iluminación en el ambiente de hospitalización	X		X		X		
7	En el servicio de cirugía hay orden y limpieza en los servicios higiénicos	X		X		X		
8	El personal del servicio de cirugía le dieron información clara sobre su diagnóstico de la enfermedad	X		X		X		
9	Considera que el personal del servicio tiene las competencias suficientes para atender a los usuarios	X		X		X		
10	Recibió orientación acerca de los cuidados necesarios a seguir en el domicilio, después del alta	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 2</b>								
11	Ha sentido alguna vez desagrado por el servicio prestado del personal	X		X		X		
12	Ha sentido incomodidad por los actos del personal del hospital	X		X		X		
13	Se siente satisfecho por la calidad de servicio que le ofrece el personal del servicio de cirugía	X		X		X		
14	Le complace la calidad de servicio que le ofrece el personal del servicio	X		X		X		
15	El personal del servicio de cirugía mostró interés para ayudar en sus dificultades durante su hospitalización	X		X		X		
16	El personal médico y enfermera del servicio de cirugía que les atendieron le generaron confianza	X		X		X		
17	Le atendieron sin alguna diferencia en relación a otros usuarios	X		X		X		
18	Se siente recuperado su salud desde el momento que ha ingresado al servicio de cirugía	X		X		X		
19	Siente que el personal del servicio de cirugía posee conocimientos para responder a sus preguntas	X		X		X		
20	El personal del servicio de cirugía está disponible para ayudarlo en lo que necesita	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad:    Aplicable     Aplicable después de corregir [ ]    No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Magister ..... DNI: 28298065 .....

Especialidad del validador: Docente de Investigación .....

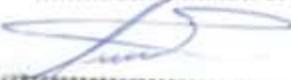
<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

.....24 de 05 del 2022

  
 Lic. Art. Arturo Chacón Iñamón  
 Firma del Reporte Informante

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE VARIABLE 2: Satisfacción del usuario

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 1</b>								
1	El servicio del hospital cumple con la totalidad de las atenciones ofrecidas	X		X		X		
2	Le convence la atención que le ha brindado los profesionales del hospital	X		X		X		
3	La atención ofrecida por el servicio del hospital cumple con satisfacer sus expectativas	X		X		X		
4	El trato que ha recibido en el hospital ha sido oportuno y de su agrado	X		X		X		
5	Había suficiente cama en el servicio de cirugía para su hospitalización	X		X		X		
6	Existe una buena iluminación en el ambiente de hospitalización	X		X		X		
7	En el servicio de cirugía hay orden y limpieza en los servicios higiénicos	X		X		X		
8	El personal del servicio de cirugía le dieron información clara sobre su diagnóstico de la enfermedad	X		X		X		
9	Considera que el personal del servicio tiene las competencias suficientes para atender a los usuarios	X		X		X		
10	Recibió orientación acerca de los cuidados necesarios a seguir en el domicilio, después del alta	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 2</b>								
11	Ha sentido alguna vez desagrado por el servicio prestado del personal	X		X		X		
12	Ha sentido incomodidad por los actos del personal del hospital	X		X		X		
13	Se siente satisfecho por la calidad de servicio que le ofrece el personal del servicio de cirugía	X		X		X		
14	Le complace la calidad de servicio que le ofrece el personal del servicio	X		X		X		
15	El personal del servicio de cirugía mostró interés para ayudar en sus dificultades durante su hospitalización.	X		X		X		
16	El personal médico y enfermera del servicio de cirugía que les atendieron le generaron confianza	X		X		X		
17	Le atendieron sin alguna diferencia en relación a otros usuarios.	X		X		X		
18	Se siente recuperado su salud desde el momento que ha ingresado al servicio de cirugía	X		X		X		
19	Siente que el personal del servicio de cirugía posee conocimientos para responder a sus preguntas	X		X		X		
20	El personal del servicio de cirugía está disponible para ayudarle en lo que necesita	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad:    **Aplicable [X]**    **Aplicable después de corregir [ ]**    **No aplicable [ ]**

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Judith Berracal Chillece    DNI: 40015584

Especialidad del validador: Docente de la Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

23 de 05 del 2022

Firma del Experto Informante

CLAO N° 4050

## Escala: Alfa de Cronbach fiabilidad del instrumento. Calidad de servicio

### Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	385	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	385	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,768	20

### Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
VAR00001	61,1714	117,497	,456	,749
VAR00002	61,1506	122,076	,322	,759
VAR00003	61,0883	121,159	,379	,756
VAR00004	61,1013	124,320	,265	,763
VAR00005	61,2390	122,276	,320	,759
VAR00006	61,2364	122,082	,307	,760
VAR00007	61,2519	120,861	,378	,756
VAR00008	61,2675	119,905	,400	,754
VAR00009	61,3039	122,561	,315	,760
VAR00010	61,4649	122,458	,300	,761
VAR00011	61,4286	126,079	,190	,768
VAR00012	61,4468	123,675	,244	,765
VAR00013	61,3065	121,151	,363	,757
VAR00014	61,2130	122,788	,308	,760
VAR00015	61,2883	123,586	,275	,763
VAR00016	61,3870	122,222	,322	,759
VAR00017	61,3195	120,812	,367	,756
VAR00018	61,2286	120,057	,411	,753
VAR00019	61,2961	120,714	,354	,757
VAR00020	61,2857	121,955	,304	,761

N°	Calidad de servicio																			
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
1	1	4	4	4	4	4	3	3	3	1	1	3	3	3	4	3	2	3	3	1
2	3	3	4	4	4	3	3	2	3	1	3	1	1	3	1	2	5	2	2	2
3	5	3	4	3	3	3	3	4	3	2	2	2	1	2	3	5	4	4	3	4
3	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
3	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
6	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
7	3	3	4	4	4	3	3	2	3	1	3	1	1	3	1	2	5	2	2	2
8	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
9	5	4	3	3	2	3	4	4	2	4	4	3	5	4	4	5	4	5	4	5
10	5	4	2	4	4	2	4	1	3	3	3	5	4	2	3	2	4	1	4	1
11	5	4	5	4	3	4	5	5	4	3	4	4	3	3	4	4	3	5	5	4
12	5	5	4	4	5	4	5	5	5	2	2	3	3	4	5	5	4	4	4	4
13	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
14	4	2	3	2	1	1	2	4	4	4	4	1	4	2	3	3	4	4	1	1
15	5	5	3	3	3	5	5	5	4	4	3	5	5	5	4	4	4	4	5	4
16	3	1	2	3	3	2	1	2	1	3	3	2	3	2	1	2	1	2	3	2
17	3	3	4	4	4	3	3	2	3	1	3	1	1	3	1	2	5	2	2	2
18	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	4
19	1	1	1	1	4	2	2	2	4	1	4	4	2	2	2	1	2	4	1	4
20	5	5	4	4	3	3	2	4	3	4	5	3	3	4	3	3	3	3	4	3
21	3	3	4	4	4	3	3	2	3	1	3	1	1	3	1	2	5	2	2	2
22	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
23	4	5	4	4	3	4	1	1	3	2	4	4	3	4	4	5	2	4	4	1
24	4	5	4	5	3	2	3	4	2	2	2	5	3	4	4	3	3	3	3	5
25	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
26	1	4	4	4	4	4	3	3	3	1	1	3	3	3	4	3	2	3	3	1
27	3	3	4	4	4	3	3	2	3	1	3	1	1	3	1	2	5	2	2	2
28	4	5	3	4	3	3	5	4	4	3	5	5	5	2	4	3	4	4	5	5
29	4	5	4	4	3	4	1	1	3	2	4	4	3	4	4	5	2	4	4	1
30	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	2	4
31	4	5	4	5	3	2	3	4	2	2	2	5	3	4	4	3	3	3	3	5
32	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
33	1	4	4	4	4	4	3	3	3	1	1	3	3	3	4	3	2	3	3	1
34	3	3	4	4	4	3	3	2	3	1	3	1	1	3	1	2	5	2	2	2
35	4	5	4	4	3	4	1	1	3	2	4	4	3	4	4	5	2	4	4	1
36	5	4	4	4	4	5	4	2	3	1	2	2	4	4	4	3	2	3	3	2
37	5	5	5	5	3	5	3	3	5	5	1	1	5	5	3	5	5	5	5	5
38	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	2	2	2	3	3	3	3	4	3
39	4	5	4	4	3	4	1	1	3	2	4	4	3	4	4	5	2	4	4	1
40	4	4	4	4	4	2	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
41	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
42	4	5	4	5	3	3	3	4	4	4	5	2	5	3	4	4	4	5	2	5
43	2	4	3	2	4	5	5	2	3	2	2	2	2	3	4	4	2	3	3	3
44	4	5	4	4	3	4	1	1	3	2	4	4	3	4	4	5	2	4	4	1
45	4	5	4	5	3	2	3	4	2	2	2	5	3	4	4	3	3	3	3	5
46	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
47	1	4	4	4	4	4	3	3	3	1	1	3	3	3	4	3	2	3	3	1



99	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	
100	4	5	4	5	3	3	3	4	2	2	2	2	2	3	4	4	4	2	2	5
101	2	4	3	2	4	5	5	5	5	2	2	5	5	3	4	4	5	3	3	5
102	4	5	4	4	3	4	5	5	3	2	4	4	3	4	4	5	2	4	4	5
103	4	5	4	5	3	2	3	4	2	2	2	5	3	4	4	3	3	3	3	5
104	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
105	3	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	1	4	4	5	4	4	4	4	5
106	4	5	5	4	4	5	5	2	3	4	3	3	4	4	5	4	5	4	5	5
107	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	2	3	4	4	4	3	4	4	3	3
108	2	4	3	5	1	3	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	5	5	5
109	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	1	3	4	5	4	4	5	4	4
110	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	2	2	4	4	5	5	5	4	5	4
111	5	5	3	5	5	5	2	2	2	2	2	1	2	2	5	2	2	4	3	5
112	5	3	5	4	5	5	4	5	5	3	4	5	2	4	2	3	5	4	5	4
113	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
114	4	3	4	3	2	5	5	4	3	4	3	3	4	4	4	4	3	4	1	2
115	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5
116	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	1	2	5	5	5	4	1	5	5	5
117	4	3	3	3	4	5	5	5	5	5	3	3	4	5	5	5	5	4	5	3
118	4	3	4	2	2	2	4	3	4	3	4	4	2	2	2	3	5	5	5	5
119	5	4	2	4	4	2	4	1	3	3	3	5	4	2	3	2	4	1	4	1
120	5	4	5	4	3	4	5	5	4	3	4	4	3	3	4	4	3	5	5	4
121	5	5	4	4	5	4	5	5	5	2	2	3	3	4	5	5	4	4	4	4
122	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
123	4	2	3	2	1	1	2	4	4	4	4	1	4	2	3	3	4	4	1	1
124	5	5	3	3	3	5	5	5	4	4	3	5	5	5	4	4	4	4	5	4
125	3	4	2	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	2	1	2	1	2	3	2
126	3	3	4	4	4	3	3	2	3	1	3	1	1	3	1	2	5	2	2	2
127	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	4
128	2	3	2	5	1	4	1	2	3	3	3	3	2	3	4	1	1	3	3	5
129	2	4	3	4	2	3	5	4	5	4	4	3	1	5	3	1	3	2	5	2
130	3	4	1	4	4	1	4	3	2	4	1	5	5	1	1	2	3	2	4	5
131	1	4	1	2	1	3	4	1	5	1	2	4	1	1	1	2	1	1	4	4
132	2	2	4	2	2	1	4	3	1	4	3	5	5	5	5	3	3	3	4	4
133	1	5	5	4	4	4	2	5	3	3	4	1	1	5	4	1	3	1	5	5
134	1	5	1	3	1	2	3	2	2	5	1	4	1	4	2	2	4	4	4	5
135	4	5	1	4	1	2	1	1	2	5	3	2	4	1	4	4	4	2	1	3
136	3	3	5	5	2	2	4	3	2	2	2	4	3	3	5	4	5	5	3	3
137	5	3	5	1	2	5	4	5	3	2	2	2	5	4	2	3	4	1	2	2
138	5	2	3	3	3	4	3	3	3	5	1	4	1	5	5	1	1	4	2	4
139	1	2	1	2	2	2	1	5	5	2	1	2	2	4	5	1	1	5	2	1
140	3	2	4	3	2	2	5	3	2	2	4	1	1	5	5	5	3	3	4	4
141	1	3	2	3	1	4	1	5	1	5	2	2	5	5	5	2	1	5	1	3
142	4	5	4	5	2	1	4	3	5	1	3	3	2	1	2	2	3	5	4	3
143	2	3	4	2	4	4	2	3	1	2	2	3	2	2	3	2	1	4	5	4
144	3	5	5	1	3	5	4	2	3	2	5	1	1	1	3	4	4	1	3	4
145	1	3	4	1	4	3	3	4	3	3	1	3	3	2	5	5	1	2	3	4
146	3	5	1	1	3	2	2	3	4	4	5	1	3	1	2	3	1	2	3	4
147	1	2	5	1	4	5	1	4	3	1	1	4	4	5	5	1	4	2	4	5
148	5	5	5	1	5	2	5	3	2	4	4	1	4	4	2	5	5	4	2	5
149	5	3	2	1	3	4	2	4	3	2	1	4	4	2	3	1	2	5	5	3

150	2	1	1	4	1	4	2	2	4	2	2	1	4	5	2	5	4	4	3	3
151	2	3	1	4	4	2	5	4	5	5	5	2	5	3	2	1	4	5	3	4
152	2	3	5	1	5	2	4	4	3	2	2	2	2	5	3	3	1	3	2	5
153	5	2	5	2	3	2	3	1	5	5	4	2	5	4	5	2	4	4	3	4
154	5	4	2	5	1	2	3	5	5	4	5	1	5	4	3	5	3	3	3	1
155	5	1	2	1	3	5	5	2	2	2	2	4	1	5	1	1	3	2	2	5
156	5	2	4	3	3	1	5	3	5	2	1	1	4	1	2	2	2	3	5	5
157	1	1	4	2	2	4	1	5	4	5	2	4	5	3	3	4	1	2	2	2
158	1	4	5	2	3	4	2	1	3	5	1	2	5	4	3	5	2	2	5	2
159	1	1	5	1	2	2	4	5	1	3	5	3	3	2	1	3	1	4	1	1
160	4	2	4	5	2	5	5	2	4	4	3	3	1	5	4	4	3	3	5	1
161	3	5	4	5	5	5	3	5	1	1	3	3	5	2	5	1	5	2	5	3
162	2	4	2	5	2	5	5	5	1	4	4	4	4	5	4	2	4	3	2	5
163	2	5	2	2	2	5	4	5	2	4	5	1	1	2	5	4	4	2	2	4
164	5	2	4	3	1	2	5	1	3	5	3	1	2	2	2	5	2	1	5	4
165	2	3	5	2	3	4	3	2	2	3	2	4	1	4	2	1	3	2	3	1
166	3	4	3	2	1	1	4	3	1	5	1	5	4	4	4	1	3	3	2	2
167	4	1	3	4	4	1	1	5	2	2	4	1	4	4	5	5	2	2	1	4
168	3	4	5	2	5	5	2	4	4	2	5	2	2	4	3	1	4	3	2	4
169	1	5	2	3	1	1	4	3	5	1	5	1	2	5	5	1	1	3	4	2
170	4	5	2	2	1	5	3	3	5	3	5	3	3	2	1	5	1	1	4	3
171	2	4	4	4	4	2	3	2	4	2	2	4	4	5	2	3	1	5	1	4
172	5	4	5	4	3	4	3	2	5	1	5	5	5	4	2	4	3	3	1	3
173	5	5	3	5	5	1	2	1	5	3	5	1	5	2	4	2	3	5	3	1
174	5	2	1	3	1	2	1	3	2	3	4	5	3	1	4	1	3	3	3	2
175	5	4	5	4	3	4	3	2	5	1	5	5	5	4	2	4	5	5	1	3
176	2	3	4	4	5	3	3	1	1	3	5	4	4	3	5	1	5	2	3	4
177	1	3	4	4	5	4	3	1	5	4	4	1	5	1	1	1	2	2	2	4
178	4	1	4	1	2	2	2	3	3	2	5	5	2	2	2	3	5	5	3	4
179	5	3	3	2	3	1	2	3	2	5	2	2	3	1	1	4	4	5	2	4
180	3	5	3	5	4	2	2	2	3	5	4	4	5	5	1	5	1	5	1	2
181	4	1	4	1	4	3	4	4	5	5	2	1	5	2	5	1	2	5	2	2
182	4	1	2	2	4	4	5	1	1	5	3	5	5	1	4	2	4	5	2	5
183	1	4	1	2	3	5	1	2	1	4	4	5	1	2	3	1	2	4	4	2
184	3	4	4	3	1	4	2	2	1	4	4	4	1	5	5	3	1	2	2	2
185	2	2	3	1	3	3	5	4	1	2	5	5	4	4	5	4	3	4	5	5
186	3	2	2	5	1	2	4	5	3	1	3	1	1	3	2	2	5	2	5	2
187	5	2	3	4	3	4	4	4	3	1	2	4	2	2	1	3	1	4	2	2
188	1	4	1	3	1	2	4	3	5	4	5	4	3	1	1	4	3	5	2	5
189	2	2	1	5	3	3	4	3	1	1	4	2	2	4	1	1	3	1	2	1
190	5	2	1	4	5	1	5	5	1	3	3	1	4	4	2	1	4	4	2	4
191	5	3	5	4	5	5	4	5	5	3	4	5	2	4	2	3	5	4	5	4
192	4	2	4	4	3	3	5	4	3	5	3	1	1	5	5	2	3	3	5	5
193	2	3	3	1	4	3	1	4	3	4	2	2	2	2	1	2	2	3	5	5
194	1	1	4	3	2	3	1	4	5	1	4	2	5	5	5	2	1	5	4	1
195	1	3	2	4	1	5	3	3	3	3	1	3	3	4	3	1	4	1	3	4
196	5	4	5	5	3	4	5	1	1	1	2	2	3	4	5	4	5	2	3	4
197	4	1	2	2	2	1	2	1	4	1	1	3	4	5	2	4	5	2	1	3
198	4	1	3	3	4	3	4	1	3	4	4	1	5	2	4	4	3	2	3	1
199	4	4	4	5	5	1	1	1	3	2	2	1	2	1	5	2	2	1	2	5
200	5	3	5	4	5	5	4	5	5	3	4	5	2	4	2	3	5	4	5	4

201	1	1	5	2	3	2	1	2	3	4	2	2	1	2	1	3	2	5	4	4
202	2	2	4	2	2	3	3	3	5	5	2	2	2	2	4	1	5	4	3	2
203	2	4	2	1	4	2	3	4	4	5	2	1	3	4	3	1	4	5	5	1
204	3	1	2	4	3	3	1	1	5	2	1	2	4	4	2	3	2	5	3	2
205	2	1	2	5	5	3	4	3	5	2	5	5	2	4	3	4	3	4	3	4
206	3	2	5	3	3	2	1	4	5	3	5	5	4	5	5	5	1	2	3	2
207	1	3	5	5	1	5	3	1	3	4	1	4	2	3	3	1	4	2	4	5
208	2	4	3	5	4	1	3	2	5	3	1	4	2	3	5	2	5	2	1	1
209	1	2	3	2	1	1	4	4	5	5	3	1	1	2	4	2	2	2	5	4
210	1	2	5	5	1	4	4	3	1	2	5	4	2	1	3	3	1	3	2	3
211	5	5	4	1	3	4	4	1	5	2	4	4	2	3	3	1	2	2	5	2
212	4	3	4	4	3	4	1	2	3	3	3	3	3	2	3	1	1	2	3	1
213	5	4	3	4	4	3	3	2	2	3	2	2	3	5	2	2	1	1	2	2
214	1	5	4	4	3	2	1	2	3	3	2	1	3	4	2	5	2	4	1	5
215	1	2	3	5	1	3	2	1	3	2	4	1	3	2	5	4	2	3	4	3
216	3	4	1	5	3	2	2	5	5	5	3	4	3	3	3	4	2	2	5	3
217	2	5	5	5	1	5	1	2	4	4	1	3	3	2	2	5	2	1	4	2
218	2	3	4	4	5	3	2	5	1	1	4	1	4	2	5	3	1	1	2	2
219	5	3	5	4	5	5	4	5	5	3	4	5	2	4	2	3	5	4	5	4
220	3	2	3	1	1	5	3	2	3	2	1	1	4	4	1	5	4	5	1	4
221	1	1	5	4	5	1	3	3	2	1	4	5	5	1	3	3	3	3	4	1
222	1	1	2	2	1	2	5	1	3	1	2	5	3	5	5	4	2	5	1	4
223	5	2	5	2	1	4	5	4	5	1	3	4	3	4	5	1	5	3	4	1
224	2	1	3	5	5	4	3	2	5	4	5	5	3	3	2	2	4	3	4	4
225	1	2	3	3	2	4	1	4	3	3	5	4	3	1	2	4	3	4	2	1
226	5	3	5	4	5	5	4	5	5	3	4	5	2	4	2	3	5	4	5	4
227	4	1	2	4	4	5	2	5	1	3	4	5	2	3	2	5	1	2	5	3
228	5	3	2	4	5	5	1	4	4	1	3	2	2	3	5	2	3	2	3	1
229	5	3	5	4	1	5	4	2	4	3	3	3	5	1	2	2	4	4	1	2
230	3	3	2	4	5	2	4	3	2	3	4	5	4	4	1	3	3	2	1	5
231	3	3	1	3	5	4	4	5	2	4	1	1	2	2	5	3	5	5	4	4
232	5	4	1	5	1	1	4	3	4	1	4	1	1	5	2	5	2	4	1	5
233	3	3	3	4	5	5	5	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	2	4	2
234	2	1	2	1	5	2	3	4	2	3	4	1	3	4	2	3	2	2	2	4
235	2	1	1	3	1	1	2	5	4	1	5	3	1	4	3	2	4	5	5	2
236	1	4	1	1	1	1	5	2	5	4	3	5	5	5	4	2	1	3	3	4
237	2	1	2	4	1	1	2	3	2	5	5	3	1	4	4	2	5	3	4	2
238	5	3	5	4	5	5	4	5	5	3	4	5	2	4	2	3	5	4	5	4
239	5	3	4	4	2	5	2	4	1	5	4	5	1	2	4	4	3	2	3	4
240	1	4	1	2	2	2	3	4	5	1	4	1	2	3	4	1	1	3	2	2
241	4	5	2	5	5	1	1	2	4	3	1	2	5	3	3	1	4	4	1	1
242	2	1	1	4	3	4	2	2	4	3	2	5	1	3	2	1	1	2	1	5
243	2	5	5	1	1	1	3	3	1	1	1	2	1	3	4	3	5	2	4	1
244	5	5	2	4	2	3	4	5	5	4	4	5	5	1	5	3	4	4	4	5
245	2	1	4	1	3	5	3	5	5	4	1	5	3	2	5	3	4	1	5	3
246	5	5	5	4	4	5	4	4	3	4	2	3	5	5	2	4	4	5	2	4
247	4	3	5	2	3	2	2	2	5	4	5	1	4	1	1	2	5	1	3	1
248	5	5	4	3	4	1	2	4	3	4	1	2	2	5	3	2	2	4	5	4
249	4	3	2	2	2	3	2	4	2	5	1	1	4	3	1	2	5	2	1	5
250	5	5	5	5	2	5	5	3	4	3	2	3	5	3	2	5	4	5	2	3
251	3	5	4	4	3	2	5	1	3	5	3	4	3	1	5	4	4	2	5	1

252	3	3	5	4	4	5	3	4	3	1	2	2	2	5	2	1	4	4	4	4
253	2	1	4	3	5	1	3	5	5	2	3	5	3	4	1	4	3	3	5	2
254	3	5	1	2	2	3	5	2	3	5	4	3	3	2	5	5	2	5	2	5
255	1	5	5	2	5	2	3	3	3	4	5	2	3	5	1	3	4	1	5	2
256	1	5	2	5	2	3	4	5	2	2	5	1	2	2	4	2	5	5	3	1
257	5	1	5	2	5	2	2	3	3	5	3	3	5	2	2	3	1	5	1	5
258	2	4	2	5	3	1	2	1	5	3	2	2	5	4	2	2	2	4	5	4
259	4	3	5	1	1	2	5	4	4	1	1	5	2	1	3	4	4	2	5	3
260	3	1	2	2	3	4	3	5	2	1	3	5	3	4	5	2	4	1	3	3
261	3	3	3	1	5	3	4	2	1	4	4	2	5	3	2	5	4	5	5	3
262	2	4	4	5	4	3	5	5	2	1	4	4	2	5	4	5	1	3	5	2
263	3	1	1	5	3	1	2	2	2	1	2	1	2	5	2	1	2	2	4	3
264	5	5	2	3	4	3	4	2	2	2	3	1	4	2	4	1	3	5	4	1
265	2	5	1	1	1	5	2	2	1	5	3	1	2	2	3	1	2	4	1	1
266	3	3	4	2	1	4	2	2	1	4	1	2	2	1	5	5	4	3	2	3
267	1	5	4	3	4	2	1	4	5	5	3	1	2	1	2	2	5	2	4	1
268	5	3	3	5	5	1	3	4	2	5	5	4	3	2	4	3	1	2	1	2
269	1	2	1	1	4	1	3	2	2	1	4	2	3	4	5	5	2	3	2	5
270	5	3	5	3	3	3	2	2	2	3	1	5	3	5	3	2	5	4	4	3
271	3	2	2	1	5	3	2	5	2	4	2	1	1	2	3	3	4	3	5	4
272	3	3	2	4	2	1	1	1	1	1	1	1	4	1	3	1	1	2	1	5
273	3	4	1	5	2	5	1	2	2	1	2	4	3	3	4	2	1	1	1	1
274	2	3	4	5	5	4	3	5	3	5	4	2	1	5	5	4	5	5	1	3
275	1	2	5	4	1	5	5	1	4	2	5	1	1	1	1	3	5	4	1	3
276	3	5	2	5	3	5	4	2	2	3	3	3	2	5	4	2	2	1	1	4
277	5	4	1	4	2	1	3	3	3	4	3	1	2	5	3	5	2	3	3	3
278	3	4	4	2	5	5	5	1	2	4	1	3	5	4	1	2	2	3	5	4
279	3	5	5	4	5	3	1	5	4	2	1	3	2	3	2	2	2	4	2	5
280	4	2	3	1	3	5	2	5	3	1	2	3	5	1	4	5	4	3	4	4
281	3	3	2	1	2	4	2	3	3	5	4	1	4	5	2	4	2	5	5	3
282	1	4	2	1	2	5	3	1	3	3	2	5	2	4	2	3	4	5	1	5
283	2	4	4	4	2	4	2	1	4	2	5	3	3	2	2	5	5	1	5	3
284	3	4	4	4	2	4	3	2	5	4	1	1	2	1	1	4	4	1	3	1
285	1	5	2	5	1	1	5	3	2	1	4	5	1	5	5	1	1	1	4	1
286	5	2	2	5	2	3	2	4	5	4	3	5	5	1	4	2	4	2	3	5
287	1	4	2	1	2	5	3	1	3	3	2	5	2	4	2	3	4	5	1	5
288	2	1	3	5	2	4	4	3	2	4	1	5	3	1	4	4	1	4	5	1
289	1	2	1	4	3	5	3	1	1	3	1	4	5	5	2	4	3	2	4	1
290	1	4	4	5	4	3	4	4	1	2	3	4	3	1	4	3	1	5	4	2
291	1	3	4	5	1	1	2	1	3	3	5	4	2	4	3	5	4	2	2	1
292	3	1	2	1	3	4	2	5	5	1	3	1	2	3	1	2	1	2	4	1
293	3	1	4	4	5	4	1	2	4	3	1	5	4	1	3	5	5	4	3	2
294	2	4	4	4	4	5	1	5	3	1	3	3	5	4	2	2	5	4	5	2
295	4	2	3	5	3	4	5	4	3	2	1	2	5	1	3	5	5	4	2	5
296	3	2	3	4	1	5	5	3	3	2	5	2	2	5	2	4	1	3	4	3
297	5	3	2	3	3	5	4	5	4	1	5	5	1	5	4	1	4	2	4	1
298	4	2	1	2	5	3	5	2	2	2	5	4	2	1	1	2	1	1	2	5
299	4	5	3	4	1	2	2	5	3	4	2	4	3	3	4	3	2	1	3	1
300	5	4	5	2	5	4	2	4	5	3	4	5	5	5	4	4	4	3	3	1
301	1	5	5	5	5	1	4	2	1	1	2	5	5	1	3	5	2	2	3	4
302	3	1	1	2	3	2	3	3	5	1	1	5	1	1	5	1	3	3	3	2

303	5	5	4	5	1	3	1	5	3	2	2	3	4	5	1	1	2	5	4	3
304	5	1	4	3	2	1	5	3	1	5	1	4	2	5	5	2	2	5	5	5
305	2	5	4	5	1	2	4	4	5	5	3	1	2	1	5	3	2	2	5	2
306	2	3	2	3	2	5	5	1	4	5	3	5	5	5	4	2	3	4	2	3
307	1	3	3	5	5	1	5	4	5	3	3	3	3	3	3	4	5	4	3	4
308	5	5	4	4	5	5	3	5	2	4	4	4	4	2	3	3	5	5	4	4
309	5	5	4	4	5	1	3	1	2	4	4	4	4	2	3	3	2	2	4	4
310	1	2	3	2	4	4	1	3	3	4	2	1	3	5	3	3	5	1	1	2
311	4	1	1	4	4	3	3	5	2	4	2	3	5	1	5	5	3	1	1	2
312	2	4	1	3	1	2	3	3	5	3	3	4	5	4	3	2	5	1	4	5
313	1	5	3	2	5	1	5	2	4	4	5	4	4	2	4	4	2	4	1	1
314	4	4	3	4	1	4	1	2	4	5	4	5	3	5	1	4	2	1	2	2
315	3	1	1	1	3	2	4	4	3	5	4	5	3	4	1	4	4	1	4	1
316	5	1	5	4	5	2	4	2	4	1	2	2	5	1	5	5	3	4	2	5
317	1	2	3	3	1	4	3	5	5	5	5	3	1	3	1	1	2	2	2	3
318	2	4	5	5	2	2	4	3	3	3	2	5	4	2	5	3	1	4	3	4
319	4	2	2	3	1	2	3	4	2	4	4	3	4	2	4	2	2	2	2	3
320	4	3	3	4	2	5	3	3	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5
321	3	2	1	1	4	2	1	2	4	5	1	3	5	2	3	2	3	2	3	2
322	5	3	5	4	5	5	4	5	5	3	4	5	2	4	2	3	5	4	5	4
323	4	1	3	5	4	1	1	1	1	5	4	4	2	4	3	3	2	2	2	2
324	5	5	5	4	4	5	4	4	3	4	2	3	5	5	2	4	4	5	2	4
325	5	5	5	4	4	5	4	4	3	4	2	3	5	5	2	4	4	5	2	4
326	4	1	5	4	2	1	4	2	2	3	1	4	2	2	5	5	5	3	3	5
327	3	3	2	5	1	4	2	1	3	1	4	4	3	1	4	4	1	1	1	3
328	3	5	5	3	1	3	1	4	3	2	4	4	5	4	3	4	1	4	5	1
329	5	5	5	4	4	5	4	4	3	4	2	3	5	5	2	4	4	5	2	4
330	1	4	5	3	5	1	5	4	2	2	3	3	4	3	2	1	5	1	4	5
331	2	2	4	3	4	1	1	5	3	5	2	1	1	4	5	4	4	3	5	1
332	1	1	3	2	5	4	3	3	3	3	3	3	1	3	1	4	5	2	5	2
333	2	3	3	2	5	3	4	1	4	2	5	4	2	5	5	1	1	1	5	3
334	3	5	1	3	5	1	2	4	1	3	1	3	1	1	2	5	5	5	4	5
335	5	5	2	1	2	1	5	4	2	1	5	4	4	3	2	5	1	4	5	1
336	5	4	5	4	2	5	4	3	3	4	5	3	5	5	4	2	5	2	5	4
337	5	5	4	4	5	4	4	5	5	2	4	5	4	3	2	3	4	5	4	4
338	5	4	5	5	5	3	5	3	4	5	5	5	4	2	5	2	5	2	3	5
339	4	5	5	4	3	4	3	5	4	4	3	1	1	5	3	1	3	3	4	5
340	5	3	5	4	5	5	4	5	5	3	4	5	2	4	2	3	5	4	5	4
341	1	1	4	5	1	5	4	1	3	4	2	1	1	2	5	2	2	2	1	4
342	4	4	1	4	3	3	5	4	4	1	4	1	2	5	2	4	2	2	1	3
343	5	3	5	4	4	3	2	4	4	5	4	3	2	5	4	3	2	4	4	5
344	5	2	5	5	2	4	2	5	5	4	4	4	5	2	5	5	4	5	5	1
345	2	5	3	4	5	2	5	5	2	1	3	1	2	2	4	3	2	5	4	2
346	3	1	1	2	3	5	4	2	4	2	1	2	2	1	1	5	4	5	5	2
347	3	2	3	1	2	5	3	5	4	1	3	4	4	5	3	3	1	5	2	4
348	2	2	4	3	2	5	4	4	2	1	1	5	2	4	3	3	2	2	5	1
349	1	4	4	2	3	1	4	2	5	5	1	1	4	5	3	5	3	3	4	1
350	5	2	5	5	4	3	3	2	3	5	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5
351	4	4	5	5	5	4	4	5	3	3	5	2	4	3	4	2	5	4	2	2
352	5	1	1	4	3	5	4	1	5	3	5	2	2	3	5	3	1	2	3	4
353	2	2	1	1	2	2	5	5	1	1	5	3	1	4	1	4	2	2	2	4

354	4	3	4	5	2	4	4	5	4	4	5	5	4	3	5	4	5	5	5	4
355	2	1	4	1	4	5	1	1	5	5	2	5	5	3	1	2	3	5	3	3
356	3	1	5	2	4	5	1	5	4	5	4	5	3	4	3	5	2	1	2	4
357	5	5	5	4	4	5	4	4	3	4	2	3	5	5	2	4	4	5	2	4
358	2	2	4	5	3	2	2	3	3	4	3	1	3	3	1	5	2	1	1	3
359	1	1	2	3	3	5	3	3	3	4	3	2	4	3	1	5	3	5	3	1
360	5	2	5	5	5	4	3	5	5	3	2	4	2	3	4	4	3	5	3	5
361	2	2	5	3	3	2	5	2	2	3	3	2	4	5	2	5	3	2	5	2
362	5	5	5	3	5	4	4	5	3	5	4	5	5	4	2	5	3	5	5	4
363	3	4	4	5	4	1	2	4	4	1	3	4	3	1	4	4	1	4	3	2
364	5	1	3	3	4	2	5	2	1	1	3	1	5	5	5	2	3	5	2	5
365	3	1	3	3	2	2	3	5	3	3	2	1	4	3	2	3	5	5	4	1
366	5	5	5	4	4	5	4	4	3	4	2	3	5	5	2	4	4	5	2	4
367	2	3	3	4	4	4	4	5	1	2	4	3	4	5	2	5	3	3	5	3
368	5	5	1	5	3	5	2	1	1	1	1	5	4	3	3	1	3	4	2	1
369	3	3	5	4	4	5	5	2	5	4	4	5	3	3	3	3	4	5	4	2
370	3	1	4	2	5	1	4	2	2	1	3	2	2	3	3	1	1	4	1	5
371	1	5	4	2	1	5	5	4	5	2	5	2	3	4	4	4	1	4	5	1
372	4	4	2	4	5	5	2	5	2	5	5	5	4	4	3	2	4	3	5	4
373	4	5	5	4	5	2	5	4	5	4	5	2	4	3	5	2	2	3	5	4
374	5	1	3	2	1	5	5	3	4	1	3	1	1	5	5	1	3	5	4	3
375	5	3	3	5	5	4	2	5	5	5	2	4	5	5	3	2	5	3	5	4
376	4	4	3	2	2	2	3	4	4	2	5	4	3	2	4	1	3	3	1	4
377	4	2	1	2	2	5	2	3	5	3	3	3	5	3	3	1	3	4	5	5
378	1	5	5	2	5	1	5	3	2	4	1	2	2	3	1	4	5	3	5	2
379	3	4	3	1	4	4	2	2	4	4	5	3	5	5	1	2	5	3	1	1
380	2	2	2	1	1	2	1	1	1	1	4	1	2	4	3	4	1	1	1	1
381	5	3	5	1	5	4	3	1	2	2	4	2	5	3	4	5	5	4	2	5
382	5	5	4	3	4	3	3	4	2	5	4	4	2	2	4	5	2	5	4	3
383	2	5	2	3	5	1	5	4	4	3	3	1	2	3	5	3	2	1	1	2
384	1	2	5	5	2	1	4	2	4	3	3	4	5	2	4	4	4	1	1	1
385	1	3	3	2	3	1	3	3	2	3	1	2	3	2	1	4	3	2	1	2

**Escala: Alfa de Cronbach fiabilidad del instrumento. Satisfacción del usuario interno**

**Resumen de procesamiento de casos**

		N	%
Casos	Válido	385	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	385	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

**Estadísticas de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
,735	20

**Estadísticas de total de elemento**

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
VAR00001	58,5844	112,238	,360	,719
VAR00002	58,6234	113,235	,325	,722
VAR00003	58,6519	115,342	,265	,727
VAR00004	58,5273	112,609	,361	,719
VAR00005	58,5766	114,943	,275	,726
VAR00006	58,6494	112,619	,352	,720
VAR00007	58,6182	112,961	,380	,718
VAR00008	58,5325	113,854	,312	,723
VAR00009	58,4364	114,054	,318	,723
VAR00010	58,3299	119,670	,120	,739
VAR00011	58,8000	117,864	,180	,734
VAR00012	58,6286	120,416	,082	,742
VAR00013	58,4805	112,974	,354	,720
VAR00014	58,6052	114,703	,280	,726
VAR00015	58,2831	116,953	,220	,731
VAR00016	58,5506	114,274	,310	,724
VAR00017	58,6130	115,602	,251	,728
VAR00018	58,7506	110,198	,437	,713
VAR00019	58,6494	112,129	,381	,718
VAR00020	58,5948	110,955	,394	,716

	Satisfacción del usuario																			
N°	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
1	2	5	4	5	1	2	4	4	5	5	3	1	2	1	5	3	2	2	5	2
2	2	3	2	3	2	5	5	1	4	5	3	5	5	5	4	2	3	4	2	3
3	1	3	3	5	5	1	5	4	5	3	3	3	3	3	3	4	5	4	3	4
3	5	4	3	5	2	5	2	5	2	4	4	5	1	2	3	2	1	1	2	4
3	5	5	4	4	5	5	3	5	2	4	4	4	4	2	3	3	5	5	4	4
6	1	2	3	2	4	4	1	3	3	4	2	1	3	5	3	3	5	1	1	2
7	4	1	1	4	4	3	3	5	2	4	2	3	5	1	5	5	3	1	1	2
8	2	4	1	3	1	2	3	3	5	3	3	4	5	4	3	2	5	1	4	5
9	1	5	3	2	5	1	5	2	4	4	5	4	4	2	4	4	2	4	1	1
10	4	4	3	4	1	4	1	2	4	5	4	5	3	5	1	4	2	1	2	2
11	3	1	1	1	3	2	4	4	3	5	4	5	3	4	1	4	4	1	4	1
12	5	3	5	4	5	2	4	2	4	3	2	2	5	4	5	5	3	4	4	5
13	2	2	3	3	4	4	3	5	5	5	5	3	4	3	4	4	2	3	3	3
14	2	4	5	5	2	2	4	3	3	3	2	5	4	2	5	3	1	4	3	4
15	4	2	2	3	1	2	3	4	2	4	4	3	4	2	4	2	2	2	2	3
16	1	3	3	2	2	1	3	3	4	2	1	2	2	1	4	1	2	1	2	1
17	3	2	1	1	4	2	1	2	4	5	1	3	5	2	3	2	3	2	3	2
18	4	2	3	3	2	3	3	3	3	5	3	1	1	5	2	1	5	4	4	5
19	2	1	3	1	1	1	1	1	1	5	1	1	2	1	3	3	2	2	2	2
20	5	2	3	2	2	2	3	3	5	1	1	2	3	3	5	1	5	4	1	3
21	3	1	5	3	4	1	4	2	2	5	2	3	3	3	1	5	3	2	5	1
22	4	1	5	4	2	1	4	2	2	3	1	4	2	2	5	5	5	3	3	5
23	3	3	2	5	1	4	2	1	3	1	4	4	3	1	4	4	1	1	1	3
24	3	5	5	3	1	3	1	4	3	2	4	4	5	4	3	4	1	4	5	1
25	3	5	1	2	2	5	1	2	2	5	2	2	2	1	3	3	5	5	4	2
26	1	4	5	3	5	1	5	4	2	2	3	3	4	3	2	1	5	1	4	5
27	2	2	4	3	4	1	1	5	3	5	2	1	1	4	5	4	4	3	5	1
28	1	1	3	2	5	4	3	3	3	3	3	3	1	3	1	4	5	2	5	2
29	2	3	3	2	5	3	4	1	4	2	5	4	2	5	5	1	1	1	5	3
30	3	5	1	3	5	1	2	4	1	3	1	3	1	1	2	5	5	5	4	5
31	5	5	2	1	2	1	5	4	2	1	5	4	4	3	2	5	1	4	5	1
32	1	4	1	4	2	2	4	3	3	2	5	3	5	1	4	2	1	2	1	3
33	1	2	2	3	5	4	4	1	5	2	4	5	4	3	2	3	4	5	1	4
34	1	4	5	5	5	3	1	3	4	5	1	5	4	2	5	2	1	2	3	5
35	4	1	5	4	3	4	3	5	4	4	3	1	1	5	3	1	3	3	4	5
36	1	3	1	2	4	1	3	5	4	3	5	4	1	1	2	2	4	3	3	3
37	1	1	4	5	1	5	4	1	3	4	2	1	1	2	5	2	2	2	1	4
38	4	4	1	4	3	3	5	4	4	1	4	1	2	5	2	4	2	2	1	3
39	2	3	2	4	4	3	2	1	4	2	1	3	2	5	1	3	2	1	1	3
40	1	2	1	5	2	4	2	1	5	4	4	4	1	2	5	5	4	5	5	1
41	2	5	3	4	5	2	5	5	2	1	3	1	2	2	4	3	2	5	4	2
42	3	1	1	2	3	5	4	2	4	2	1	2	2	1	1	5	4	5	5	2
43	3	2	3	1	2	5	3	5	4	1	3	4	4	5	3	3	1	5	2	4
44	2	2	4	3	2	5	4	4	2	1	1	5	2	4	3	3	2	2	5	1
45	1	4	4	2	3	1	4	2	5	5	1	1	4	5	3	5	3	3	4	1
46	5	2	5	5	4	3	3	2	3	5	2	1	2	4	5	3	3	5	4	2
47	1	4	5	1	1	1	4	5	3	3	1	2	1	3	1	2	5	4	2	2

48	5	1	1	4	3	5	4	1	5	3	5	2	2	3	5	3	1	2	3	4
49	2	2	1	1	2	2	5	5	1	1	5	3	1	4	1	4	2	2	2	4
50	2	3	1	5	2	1	4	5	2	4	5	5	4	3	5	1	1	5	5	2
51	2	1	4	1	4	5	1	1	5	5	2	5	5	3	1	2	3	5	3	3
52	3	1	5	2	4	5	1	5	4	5	4	5	3	4	3	5	2	1	2	4
53	5	2	1	2	2	3	3	4	3	1	5	3	5	1	5	4	2	3	1	2
54	2	2	4	5	3	2	2	3	3	4	3	1	3	3	1	5	2	1	1	3
55	5	4	3	5	2	5	2	5	2	4	4	5	1	2	3	2	1	1	2	4
56	5	5	4	4	5	5	3	5	2	4	4	4	4	2	3	3	5	5	4	4
57	1	2	3	2	4	4	1	3	3	4	2	1	3	5	3	3	5	1	1	2
58	4	1	1	4	4	3	3	5	2	4	2	3	5	1	5	5	3	1	1	2
59	2	4	1	3	1	2	3	3	5	3	3	4	5	4	3	2	5	1	4	5
60	1	5	3	2	5	1	5	2	4	4	5	4	4	2	4	4	2	4	1	1
61	4	4	3	4	1	4	1	2	4	5	4	5	3	5	1	4	2	1	2	2
62	3	1	1	1	3	2	4	4	3	5	4	5	3	4	1	4	4	1	4	1
63	5	3	5	4	5	2	4	2	4	3	2	2	5	4	5	5	3	4	4	5
64	2	2	3	3	4	4	3	5	5	5	5	3	4	3	4	4	2	3	3	3
65	2	4	5	5	2	2	4	3	3	3	2	5	4	2	5	3	1	4	3	4
66	4	2	2	3	1	2	3	4	2	4	4	3	4	2	4	2	2	2	2	3
67	1	3	3	2	2	1	3	3	4	2	1	2	2	1	4	1	2	1	2	1
68	3	2	1	1	4	2	1	2	4	5	1	3	5	2	3	2	3	2	3	2
69	4	2	3	3	2	3	3	3	3	5	3	1	1	5	2	1	5	4	4	5
70	2	1	3	1	1	1	1	1	1	5	1	1	2	1	3	3	2	2	2	2
71	4	5	4	5	3	1	3	3	3	3	1	2	1	4	1	2	1	4	5	1
72	4	3	5	3	1	3	3	1	1	4	4	1	2	5	5	1	3	5	4	1
73	5	2	5	5	2	4	4	4	4	1	2	5	5	2	3	5	2	2	5	2
74	4	5	5	1	3	1	2	3	5	5	1	4	2	3	1	5	1	4	3	2
75	5	3	2	2	4	4	1	4	3	2	4	3	3	1	1	5	1	5	4	1
76	1	4	3	5	5	1	3	4	2	3	5	5	5	1	5	5	5	3	5	2
77	2	3	5	1	2	5	5	2	2	2	3	3	2	4	4	3	1	1	4	3
78	1	1	4	1	2	3	4	1	3	5	5	1	5	3	4	4	2	2	4	1
79	3	5	2	2	5	4	4	2	1	4	4	1	5	4	5	5	3	2	5	1
80	2	3	1	3	3	4	1	2	1	3	2	2	2	4	3	5	4	2	4	3
81	2	5	4	2	2	3	1	1	5	5	2	1	2	5	5	3	2	4	2	1
82	5	1	2	2	3	1	3	5	1	3	4	1	1	5	5	1	2	4	3	1
83	5	5	2	3	2	1	2	1	4	4	1	2	5	5	4	2	5	4	5	1
84	5	5	1	1	2	5	1	1	4	1	2	4	3	1	2	4	4	2	1	4
85	5	4	1	3	4	4	4	4	3	3	2	2	5	4	4	5	2	3	2	5
86	2	1	1	4	2	2	1	4	4	2	4	4	1	4	4	5	2	5	4	4
87	1	3	5	4	3	2	3	1	3	2	2	5	3	5	2	2	4	4	3	5
88	1	4	4	3	5	5	1	1	3	5	4	3	5	1	1	3	1	3	2	5
89	3	4	4	4	2	2	1	2	2	5	3	2	3	1	4	3	1	2	4	3
90	2	1	1	2	3	1	4	1	2	3	1	2	5	2	4	4	3	4	5	1
91	3	1	1	3	5	4	1	1	4	1	2	5	1	2	1	4	4	1	3	3
92	2	3	3	3	5	3	2	2	5	5	1	3	2	2	4	3	2	2	4	3
93	5	4	3	5	2	5	2	5	2	4	4	5	1	2	3	2	1	1	2	4
94	5	5	4	4	5	5	3	5	2	4	4	4	4	2	3	3	5	5	4	4
95	1	2	3	2	4	4	1	3	3	4	2	1	3	5	3	3	5	1	1	2
96	4	1	1	4	4	3	3	5	2	4	2	3	5	1	5	5	3	1	1	2
97	2	4	1	3	1	2	3	3	5	3	3	4	5	4	3	2	5	1	4	5
98	1	5	3	2	5	1	5	2	4	4	5	4	4	2	4	4	2	4	1	1

99	4	4	3	4	1	4	1	2	4	5	4	5	3	5	1	4	2	1	2	2
100	3	1	1	1	3	2	4	4	3	5	4	5	3	4	1	4	4	1	4	1
101	5	3	5	4	5	2	4	2	4	3	2	2	5	4	5	5	3	4	4	5
102	2	2	3	3	4	4	3	5	5	5	5	3	4	3	4	4	2	3	3	3
103	2	4	5	5	2	2	4	3	3	3	2	5	4	2	5	3	1	4	3	4
104	4	2	2	3	1	2	3	4	2	4	4	3	4	2	4	2	2	2	2	3
105	1	3	3	2	2	1	3	3	4	2	1	2	2	1	4	1	2	1	2	1
106	3	2	1	1	4	2	1	2	4	5	1	3	5	2	3	2	3	2	3	2
107	4	2	3	3	2	3	3	3	3	5	3	1	1	5	2	1	5	4	4	5
108	2	1	3	1	1	1	1	1	1	5	1	1	2	1	3	3	2	2	2	2
109	4	5	4	5	2	2	4	4	5	2	5	2	5	3	4	2	5	4	2	3
110	5	2	2	3	3	1	3	1	3	2	2	4	2	5	1	4	1	4	4	1
111	5	4	5	1	1	2	3	1	4	4	5	4	1	1	1	3	1	3	2	4
112	2	3	5	5	5	4	3	3	3	3	4	2	3	3	5	4	5	5	5	3
113	4	3	2	1	3	4	3	4	5	4	2	3	1	3	5	3	5	3	4	2
114	1	5	1	4	4	5	2	1	1	5	5	4	2	5	2	2	3	3	4	1
115	3	3	2	5	4	1	1	3	3	3	4	1	3	4	2	4	2	1	2	5
116	5	3	5	3	1	1	4	3	5	1	5	3	1	3	5	1	2	2	3	1
117	1	5	2	2	4	2	3	2	3	3	2	5	5	5	4	5	4	4	2	5
118	2	3	1	1	3	4	3	5	2	3	3	5	5	3	5	1	2	4	1	1
119	5	1	1	5	4	4	1	1	3	3	3	5	5	4	2	4	3	3	1	3
120	1	1	3	3	5	1	3	1	5	3	2	5	3	1	1	5	5	1	1	3
121	2	1	3	5	3	3	4	3	4	1	5	4	2	3	3	5	2	2	1	3
122	5	1	1	1	5	1	5	1	5	3	1	3	4	2	4	4	1	3	3	4
123	2	1	1	2	4	5	3	5	5	4	2	1	4	1	5	4	3	5	2	4
124	3	3	1	2	1	1	4	5	5	4	4	4	2	2	4	2	1	1	1	5
125	2	2	2	2	2	2	3	2	1	2	5	4	3	4	3	2	5	1	2	1
126	1	4	3	2	4	5	2	1	3	2	1	3	5	1	5	5	2	5	3	5
127	3	1	5	1	2	5	5	1	2	5	5	3	5	5	2	2	3	3	3	4
128	4	2	4	4	2	3	3	5	1	1	2	4	3	5	5	3	3	3	2	5
129	5	4	3	2	5	3	2	1	4	5	3	1	4	5	2	5	4	4	1	5
130	2	3	2	3	2	4	2	5	4	2	4	2	5	2	3	3	2	1	5	1
131	1	2	4	4	2	4	3	3	1	5	3	4	2	1	5	2	3	1	5	2
132	4	1	4	2	1	5	4	1	5	3	3	4	4	2	4	2	3	1	4	2
133	5	4	2	4	5	2	4	5	2	2	1	3	3	3	4	5	2	2	5	3
134	5	5	1	5	1	4	2	5	4	3	4	2	2	5	5	5	4	3	1	3
135	1	5	4	2	3	5	2	5	4	2	4	2	4	4	3	4	2	1	4	1
136	2	3	2	4	1	4	3	2	1	4	5	4	2	3	5	3	4	1	3	2
137	1	4	4	1	4	2	4	5	4	4	4	5	2	5	4	1	4	3	3	2
138	4	4	5	5	5	4	4	3	3	1	5	3	4	2	3	2	4	4	1	1
139	5	4	3	5	2	5	2	5	2	4	4	5	1	2	3	2	1	1	2	4
140	5	5	4	4	5	5	3	5	2	4	4	4	4	2	3	3	5	5	4	4
141	1	2	3	2	4	4	1	3	3	4	2	1	3	5	3	3	5	1	1	2
142	4	1	1	4	4	3	3	5	2	4	2	3	5	1	5	5	3	1	1	2
143	2	4	1	3	1	2	3	3	5	3	3	4	5	4	3	2	5	1	4	5
144	1	5	3	2	5	1	5	2	4	4	5	4	4	2	4	4	2	4	1	1
145	4	4	3	4	1	4	1	2	4	5	4	5	3	5	1	4	2	1	2	2
146	3	1	1	1	3	2	4	4	3	5	4	5	3	4	1	4	4	1	4	1
147	5	3	5	4	5	2	4	2	4	3	2	2	5	4	5	5	3	4	4	5
148	2	2	3	3	4	4	3	5	5	5	5	3	4	3	4	4	2	3	3	3
149	2	4	5	5	2	2	4	3	3	3	2	5	4	2	5	3	1	4	3	4

150	4	2	2	3	1	2	3	4	2	4	4	3	4	2	4	2	2	2	2	3
151	1	3	3	2	2	1	3	3	4	2	1	2	2	1	4	1	2	1	2	1
152	3	2	1	1	4	2	1	2	4	5	1	3	5	2	3	2	3	2	3	2
153	4	2	3	3	2	3	3	3	3	5	3	1	1	5	2	1	5	4	4	5
154	2	1	3	1	1	1	1	1	1	5	1	1	2	1	3	3	2	2	2	2
155	2	2	2	4	5	4	4	2	4	1	1	5	4	1	3	1	2	4	4	4
156	5	4	1	5	5	5	5	5	2	3	2	2	4	4	4	1	5	5	3	4
157	2	3	5	5	2	2	4	5	5	4	4	2	2	4	2	4	2	4	2	5
158	3	3	5	5	4	3	2	1	3	4	1	1	4	3	4	2	5	5	5	3
159	1	1	3	5	1	2	1	3	2	2	1	4	2	3	5	2	3	1	2	4
160	3	1	3	2	2	2	2	3	2	2	4	4	2	2	4	1	5	4	2	4
161	4	4	1	4	4	2	3	3	1	3	2	5	4	4	5	4	5	3	5	5
162	1	5	2	1	1	3	5	2	4	4	5	4	2	1	5	3	4	5	5	3
163	2	5	2	5	1	3	5	3	2	3	3	2	4	5	4	2	3	3	3	2
164	5	5	3	2	3	4	3	5	3	3	5	5	2	4	4	3	3	4	1	1
165	3	4	2	2	4	2	5	2	2	3	5	5	2	4	1	5	4	4	2	4
166	1	3	3	5	5	4	2	1	5	1	5	4	1	1	4	3	4	5	3	5
167	1	4	1	4	4	5	3	3	1	5	2	4	5	2	1	4	1	4	2	2
168	5	2	5	5	5	3	1	5	4	2	1	5	3	4	3	5	5	5	3	2
169	1	2	1	4	3	4	1	3	5	4	2	5	3	1	2	2	4	2	1	4
170	4	2	4	2	3	1	1	5	5	2	5	4	2	2	5	5	5	2	2	5
171	1	4	2	2	2	2	5	2	1	1	5	5	2	3	3	2	2	3	1	4
172	3	3	5	3	4	4	3	1	3	3	4	1	1	5	1	5	4	5	4	5
173	3	1	4	5	5	5	2	2	2	4	4	2	3	5	3	5	3	4	3	5
174	5	5	4	5	1	2	3	5	1	5	3	2	2	5	4	3	3	3	5	2
175	2	4	5	5	4	5	3	5	5	2	4	5	2	1	5	3	4	5	2	3
176	2	5	3	3	5	5	2	1	1	4	3	1	3	2	5	5	2	3	3	1
177	3	2	3	5	2	2	4	4	1	5	3	2	5	3	3	3	3	2	2	2
178	4	3	5	2	5	5	2	1	3	5	1	4	1	4	5	1	2	2	3	5
179	3	3	1	4	5	3	2	1	4	2	3	4	3	5	3	1	4	3	4	3
180	5	5	5	3	2	3	3	5	1	2	1	1	4	5	1	3	2	2	4	3
181	5	3	1	3	1	4	5	2	1	3	1	4	5	1	2	4	2	2	5	5
182	2	1	3	5	4	4	3	2	1	3	3	5	2	4	5	3	5	5	1	5
183	1	3	3	2	2	1	3	3	1	2	1	2	2	1	4	1	2	1	2	1
184	3	2	1	1	4	2	1	2	1	1	1	3	1	2	3	2	3	2	3	2
185	4	2	3	3	2	3	3	3	3	5	3	1	1	5	2	1	5	4	4	5
186	2	1	3	1	1	1	1	1	1	5	1	1	2	1	3	3	2	2	2	2
187	1	4	1	2	2	2	3	4	5	1	4	1	2	3	4	1	1	3	2	2
188	4	5	2	5	5	1	1	2	4	3	1	2	5	3	3	1	4	4	1	1
189	2	1	1	4	3	4	2	2	4	3	2	5	1	3	2	1	1	2	1	5
190	2	5	5	1	1	1	3	3	1	1	1	2	1	3	4	3	5	2	4	1
191	5	5	2	4	2	3	4	5	5	4	4	5	5	1	5	3	4	4	4	5
192	1	3	3	2	2	1	3	3	1	2	1	2	2	1	4	1	2	1	2	1
193	3	2	1	1	4	2	1	2	1	1	1	3	1	2	3	2	3	2	3	2
194	4	2	3	3	2	3	3	3	3	5	3	1	1	5	2	1	5	4	4	5
195	2	1	3	1	1	1	1	1	1	5	1	1	2	1	3	3	2	2	2	2
196	1	4	1	2	2	2	3	4	5	1	4	1	2	3	4	1	1	3	2	2
197	4	5	2	5	5	1	1	2	4	3	1	2	5	3	3	1	4	4	1	1
198	2	1	1	4	3	4	2	2	4	3	2	5	1	3	2	1	1	2	1	5
199	2	5	5	1	1	1	3	3	1	1	1	2	1	3	4	3	5	2	4	1
200	5	5	2	4	2	3	4	5	5	4	4	5	5	1	5	3	4	4	4	5

201	2	1	4	1	3	5	3	5	5	4	1	5	3	2	5	3	4	1	5	3
202	5	1	5	1	2	3	3	4	2	4	3	2	5	1	4	5	3	1	1	3
203	4	4	2	2	3	2	1	1	5	3	4	5	4	5	1	3	2	4	4	1
204	3	1	1	3	2	3	3	2	2	5	4	2	4	1	1	1	1	5	1	4
205	5	5	4	1	3	4	4	1	5	2	4	4	2	3	3	1	2	2	5	2
206	4	3	4	4	3	4	1	2	3	3	3	3	3	2	3	1	1	2	3	1
207	5	4	3	4	4	3	3	2	2	3	2	2	3	5	2	2	1	1	2	2
208	1	5	4	4	3	2	1	2	3	3	2	1	3	4	2	5	2	4	1	5
209	1	2	3	5	1	3	2	1	3	2	4	1	3	2	5	4	2	3	4	3
210	3	4	1	5	3	2	2	5	5	5	3	4	3	3	3	4	2	2	5	3
211	2	5	5	5	1	5	1	2	4	4	1	3	3	2	2	5	2	1	4	2
212	2	3	4	4	5	3	2	5	1	1	4	1	4	2	5	3	1	1	2	2
213	1	1	3	4	5	3	5	5	5	2	1	4	4	2	3	1	3	4	4	2
214	3	2	3	1	1	5	3	2	3	2	1	1	4	4	1	5	4	5	1	4
215	1	1	5	4	5	1	3	3	2	1	4	5	5	1	3	3	3	3	4	1
216	1	1	2	2	1	2	5	1	3	1	2	5	3	5	5	4	2	5	1	4
217	5	2	5	2	1	4	5	4	5	1	3	4	3	4	5	1	5	3	4	1
218	5	4	3	5	2	5	2	5	2	4	4	5	1	2	3	2	1	1	2	4
219	5	5	4	4	5	5	3	5	2	4	4	4	4	2	3	3	5	5	4	4
220	1	2	3	2	4	4	1	3	3	4	2	1	3	5	3	3	5	1	1	2
221	4	1	1	4	4	3	3	5	2	4	2	3	5	1	5	5	3	1	1	2
222	2	4	1	3	1	2	3	3	5	3	3	4	5	4	3	2	5	1	4	5
223	1	5	3	2	5	1	5	2	4	4	5	4	4	2	4	4	2	4	1	1
224	4	4	3	4	1	4	1	2	4	5	4	5	3	5	1	4	2	1	2	2
225	3	1	1	1	3	2	4	4	3	5	4	5	3	4	1	4	4	1	4	1
226	5	3	5	4	5	2	4	2	4	3	2	2	5	4	5	5	3	4	4	5
227	2	2	3	3	4	4	3	5	5	5	5	3	4	3	4	4	2	3	3	3
228	2	4	5	5	2	2	4	3	3	3	2	5	4	2	5	3	1	4	3	4
229	4	2	2	3	1	2	3	4	2	4	4	3	4	2	4	2	2	2	2	3
230	1	3	3	2	2	1	3	3	1	2	1	2	2	1	4	1	2	1	2	1
231	3	2	1	1	4	2	1	2	1	1	1	3	1	2	3	2	3	2	3	2
232	4	2	3	3	2	3	3	3	3	5	3	1	1	5	2	1	5	4	4	5
233	2	1	3	1	1	1	1	1	1	5	1	1	2	1	3	3	2	2	2	2
234	1	4	1	2	2	2	3	4	5	1	4	1	2	3	4	1	1	3	2	2
235	4	5	2	5	5	1	1	2	4	3	1	2	5	3	3	1	4	4	1	1
236	2	1	1	4	3	4	2	2	4	3	2	5	1	3	2	1	1	2	1	5
237	2	5	5	1	1	1	3	3	1	1	1	2	1	3	4	3	5	2	4	1
238	5	5	2	4	2	3	4	5	5	4	4	5	5	1	5	3	4	4	4	5
239	2	1	4	1	3	5	3	5	5	4	1	5	3	2	5	3	4	1	5	3
240	5	1	5	1	2	3	3	4	2	4	3	2	5	1	4	5	3	1	1	3
241	4	4	2	2	3	2	1	1	5	3	4	5	4	5	1	3	2	4	4	1
242	3	1	1	3	2	3	3	2	2	5	4	2	4	1	1	1	1	5	1	4
243	4	4	2	3	5	3	3	3	3	4	3	5	1	3	5	1	3	3	1	5
244	1	2	4	1	5	4	2	3	3	3	1	1	1	4	1	3	5	1	3	4
245	2	3	2	1	5	4	4	4	2	3	4	1	5	5	4	2	4	4	5	3
246	4	4	3	3	3	4	3	3	5	3	3	4	5	4	3	4	5	4	4	5
247	4	5	3	2	5	3	5	2	4	4	5	4	4	3	4	4	2	4	5	5
248	4	4	3	4	1	4	1	2	4	5	4	5	3	5	1	4	2	1	2	2
249	3	1	1	1	3	2	4	4	3	5	4	5	3	4	1	4	4	1	4	1
250	5	3	5	4	5	2	4	2	4	3	2	2	5	4	5	5	3	4	4	5
251	2	2	3	3	4	4	3	5	5	5	5	3	4	3	4	4	2	3	3	3

252	2	4	5	5	2	2	4	3	3	3	2	5	4	2	5	3	1	4	3	4
253	4	2	2	3	1	2	3	4	1	3	2	4	4	3	5	4	2	2	2	3
254	5	2	1	5	4	3	1	5	4	5	2	4	2	4	3	2	4	3	2	2
255	3	1	3	5	4	2	3	2	3	4	4	3	5	5	5	5	4	4	3	1
256	5	4	3	5	4	4	3	5	5	2	2	4	3	3	3	2	4	1	5	5
257	5	4	3	5	2	5	2	5	3	1	2	3	4	2	4	4	1	1	2	4
258	5	5	4	4	5	5	3	5	2	2	1	3	3	1	2	1	5	5	4	4
259	1	2	3	2	4	4	1	3	1	4	2	1	2	1	1	1	5	1	1	2
260	4	1	1	4	4	3	3	5	3	2	3	3	3	3	5	3	3	1	1	2
261	2	4	1	3	1	2	3	3	1	1	1	1	1	1	5	1	5	1	4	5
262	1	5	3	2	5	1	5	2	2	2	2	3	4	5	1	4	2	4	1	1
263	4	4	3	4	1	4	1	2	5	5	1	1	2	4	3	1	2	1	2	2
264	3	1	1	1	3	2	4	4	4	3	4	2	2	4	3	2	4	1	4	1
265	5	3	5	4	5	2	4	2	1	1	1	3	3	1	1	1	3	4	4	5
266	2	2	3	3	4	4	3	5	4	2	3	4	5	5	4	4	2	3	3	3
267	2	4	5	5	2	2	4	3	1	3	5	3	5	5	4	1	1	4	3	4
268	4	2	2	3	1	2	3	4	1	2	3	3	4	2	4	3	2	2	2	3
269	1	3	3	2	2	1	3	3	2	3	2	1	1	5	3	4	2	1	2	1
270	3	2	1	1	4	2	1	2	3	2	3	3	2	2	5	4	3	2	3	2
271	4	2	3	3	2	3	3	3	3	5	3	3	3	3	4	3	5	4	4	5
272	1	3	3	2	2	1	3	3	1	5	4	2	3	3	3	1	2	1	2	1
273	3	2	1	1	4	2	1	2	1	5	4	4	4	2	3	4	3	2	3	2
274	4	2	3	3	2	3	3	3	3	3	4	3	3	5	3	3	5	4	4	5
275	2	1	3	1	1	1	1	1	2	5	3	5	2	4	4	5	2	2	2	2
276	1	4	1	2	2	2	3	4	4	1	4	1	2	4	5	4	1	3	2	2
277	4	5	2	5	5	1	1	2	1	3	2	4	4	3	5	4	4	4	1	1
278	2	1	1	4	3	4	2	2	4	5	2	4	2	4	3	2	1	2	1	5
279	2	5	5	1	1	1	3	3	3	4	4	3	5	5	5	5	5	2	4	1
280	5	5	2	4	2	3	4	5	5	2	2	4	3	3	3	2	4	4	4	5
281	2	1	4	1	3	5	3	5	3	1	2	3	4	2	4	4	4	1	5	3
282	5	1	5	1	2	3	3	4	5	4	3	1	5	3	4	3	3	1	1	3
283	4	4	2	2	3	2	1	1	5	4	2	3	2	1	2	2	2	4	4	1
284	3	1	1	3	2	3	3	2	5	4	4	3	5	3	3	3	1	5	1	4
285	1	4	3	4	3	2	4	2	3	4	5	4	1	1	2	5	2	5	4	2
286	2	2	3	2	5	1	4	2	5	3	1	2	3	1	5	1	4	5	4	4
287	5	3	4	4	3	2	2	2	5	3	5	4	4	4	1	2	1	1	4	4
288	4	2	1	3	2	1	3	3	1	2	2	5	1	4	4	1	4	5	5	5
289	1	2	3	5	3	4	4	2	2	3	2	2	2	2	3	2	4	3	3	1
290	2	3	4	4	4	5	5	3	5	1	4	4	3	5	3	2	5	2	4	5
291	2	1	5	3	3	2	4	3	2	2	1	2	2	5	4	1	2	2	3	3
292	5	5	1	1	4	5	2	5	1	5	1	2	1	1	2	3	3	4	1	3
293	3	1	5	1	4	5	5	5	5	3	4	3	3	3	4	3	3	1	3	5
294	3	2	1	4	1	5	3	5	5	1	4	2	4	3	5	5	4	3	5	5
295	1	2	4	3	4	1	4	3	5	1	3	1	2	4	1	2	3	1	1	4
296	3	2	5	5	5	4	5	3	4	4	1	1	5	4	2	2	4	4	3	3
297	4	2	3	1	3	4	3	4	1	2	4	5	2	4	4	3	5	2	1	5
298	5	3	2	3	4	2	2	3	4	2	4	1	1	2	2	5	4	2	3	4
299	2	2	3	1	4	3	3	5	5	3	4	3	3	2	3	4	4	1	1	3
300	4	2	2	4	4	1	3	5	2	4	4	1	3	3	2	5	5	2	5	1
301	2	5	3	1	2	1	2	5	2	5	2	4	1	4	5	1	3	2	3	2
302	1	5	5	5	5	4	1	1	1	1	1	1	5	1	1	2	1	3	3	4

303	2	2	3	4	2	3	2	2	2	3	4	5	1	4	1	2	3	4	1	2
304	1	3	4	3	3	1	5	5	1	1	2	4	3	1	2	5	3	3	1	3
305	3	4	2	2	5	5	4	3	4	2	2	4	3	2	5	1	3	2	1	4
306	3	4	4	4	5	3	1	1	1	3	3	1	1	1	2	1	3	4	3	3
307	4	1	1	1	5	4	4	2	3	4	5	5	4	4	5	5	1	5	3	1
308	5	4	5	5	2	5	1	3	5	3	5	5	4	1	5	3	2	5	3	5
309	3	1	3	3	3	4	1	2	3	3	4	2	4	3	2	5	1	4	5	4
310	2	5	5	5	3	1	2	3	2	1	1	5	3	4	5	4	5	1	3	3
311	4	2	2	2	5	3	3	2	3	3	2	2	5	4	2	4	1	1	1	4
312	5	1	5	3	1	5	1	3	4	4	1	5	2	4	4	2	3	3	1	2
313	4	1	3	3	2	1	4	3	4	1	2	3	3	3	3	3	2	3	1	4
314	5	1	5	3	3	1	4	4	3	3	2	2	3	2	2	3	5	2	2	2
315	2	3	5	5	1	5	4	3	2	1	2	3	3	2	1	3	4	2	5	1
316	4	4	3	3	3	4	5	1	3	2	1	3	2	4	1	3	2	5	4	5
317	4	5	3	2	5	3	5	3	2	2	5	5	5	3	4	3	3	3	4	5
318	4	4	3	4	1	4	5	1	5	1	2	4	4	1	3	3	2	2	5	2
319	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	1	1	5	5	5	4	5	5	5	5
320	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	2	2	4	5	4	4	5	5	5	5
321	5	4	4	4	4	5	4	2	3	1	2	2	4	4	4	3	2	3	3	2
322	5	5	5	5	3	5	3	3	5	5	1	1	5	5	3	5	5	5	5	5
323	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	2	2	2	3	3	3	3	4	3
324	4	4	4	4	3	5	4	5	4	4	2	1	4	4	4	4	5	4	5	4
325	4	4	4	4	4	2	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
326	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
327	4	5	4	5	3	3	3	4	4	4	5	2	5	3	4	4	4	5	2	5
328	2	4	3	2	4	5	5	2	3	2	2	2	2	3	4	4	2	3	3	3
329	4	5	4	4	3	4	5	5	3	2	4	4	3	4	4	5	2	4	4	5
330	4	5	4	5	3	2	3	4	2	2	2	5	3	4	4	3	3	3	3	5
331	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
332	1	4	4	4	4	4	3	3	3	1	1	3	3	3	4	3	2	3	3	1
333	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	2	2	4	4	3	3	4	3	3	4
334	2	2	2	1	3	4	4	2	2	1	2	4	2	2	2	2	3	3	3	2
335	3	2	2	2	3	3	3	2	1	3	4	4	2	2	3	2	3	3	3	3
336	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	1	1	4	4	5	5	5	4	4	5
337	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	2	5	5	4	5	5	5	5	5
338	4	4	4	3	4	5	5	5	4	5	3	4	5	4	5	5	5	4	5	4
339	3	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	1	4	4	5	4	4	4	4	5
340	4	5	5	4	4	5	5	2	3	4	3	3	4	4	5	4	5	4	5	5
341	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	2	3	4	4	4	3	4	4	3	3
342	2	4	3	5	1	3	5	5	3	5	1	1	1	2	5	5	1	5	5	5
343	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	1	3	4	5	4	4	5	4	4
344	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	2	2	4	4	5	5	5	4	5	4
345	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	2	1	5	5	5	5	5	4	5	5
346	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	2	2	4	3	5	5
347	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
348	4	3	4	3	2	5	5	4	3	4	3	3	4	4	4	4	3	4	1	2
349	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5
350	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	1	2	5	5	5	4	1	5	5	5
351	4	3	3	3	4	5	5	5	5	5	3	3	4	5	5	5	5	4	5	3
352	4	3	4	2	2	2	4	3	4	3	4	4	2	2	2	3	5	5	5	5
353	2	3	3	4	4	3	5	5	5	5	3	4	3	4	4	2	3	3	3	4

354	5	5	4	4	5	4	5	5	5	2	2	3	3	4	5	5	4	4	4	4
355	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
356	4	2	3	2	1	1	2	4	4	4	4	1	4	2	3	3	4	4	1	1
357	5	5	3	3	3	5	5	5	4	4	3	5	5	5	4	4	4	4	5	4
358	3	4	2	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	2	1	2	1	2	3	2
359	3	3	4	4	4	3	3	2	3	1	3	1	1	3	1	2	5	2	2	2
360	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	4
361	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4
362	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	2	2	4	5	4	4	5	5	5	5
363	5	4	4	4	4	5	4	2	3	1	2	2	4	4	4	3	2	3	3	2
364	5	5	5	5	3	5	3	3	5	5	4	4	5	5	3	5	5	5	5	5
365	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	2	2	2	3	3	3	3	4	3
366	4	4	4	4	3	5	4	5	4	4	2	1	4	4	4	4	5	4	5	4
367	4	4	4	4	4	2	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
368	5	4	3	5	2	5	2	5	2	4	4	5	1	2	3	2	1	1	2	4
369	5	5	4	4	5	5	3	5	2	4	4	4	4	2	3	3	5	5	4	4
370	1	2	3	2	4	4	1	3	3	4	2	1	3	5	3	3	5	1	1	2
371	4	1	1	4	4	3	3	5	2	4	2	3	5	1	5	5	3	1	1	2
372	4	4	3	3	3	4	3	3	5	3	3	4	5	4	3	4	5	4	4	5
373	4	5	3	2	5	3	5	2	4	4	5	4	4	3	4	4	2	4	5	5
374	4	4	3	4	3	4	3	2	4	5	4	5	3	5	3	4	2	3	2	2
375	3	4	4	3	3	4	4	4	3	5	4	5	3	4	4	4	4	3	4	3
376	5	3	5	4	5	2	4	2	4	3	2	2	5	4	5	5	3	4	4	5
377	2	2	3	3	4	4	3	5	5	5	5	3	4	3	4	4	2	3	3	3
378	2	4	5	5	2	2	4	3	3	3	2	5	4	2	5	3	1	4	3	4
379	4	2	2	3	1	2	3	4	2	4	4	3	4	2	4	2	2	2	2	3
380	1	3	3	2	2	1	3	3	4	2	1	2	2	1	4	1	2	1	2	1
381	3	2	1	1	4	2	1	2	4	5	1	3	5	2	3	2	3	2	3	2
382	4	2	3	3	2	3	3	3	3	5	3	1	1	5	2	1	5	4	4	5
383	2	1	3	1	1	1	1	1	1	5	1	1	2	1	3	3	2	2	2	2
384	4	1	4	2	3	3	4	2	5	4	2	1	4	3	2	4	3	3	2	2
385	2	4	1	5	4	1	1	1	3	3	1	2	3	1	2	1	2	1	3	3