UNIVERSIDAD NACIONAL DE MOQUEGUA

ESCUELA PROFESIONAL DE GESTIÓN PÚBLICA Y DESARROLLO SOCIAL

TESIS

"CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EN CONSULTAS EXTERNAS DEL HOSPITAL REGIONAL DE MOQUEGUA, PROVINCIA MARISCAL NIETO, DEPARTAMENTO DE MOQUEGUA, 2023"

PRESENTADO POR:

NAYDU CLAUDIA VEGA VELASQUEZ

Para optar el Título Profesional de:

LICENCIADO EN GESTIÓN PÚBLICA Y DESARROLLO SOCIAL

MOQUEGUA – PERÚ

2024

Fólio N°: 020

ACTA DE SUSTENTACIÓN

I. Modalidad :
Tesis [X]
Trabajo de Suficiencia Profesional : [ ]
Otro:.....: [ ]

II. Documento de aprobación para la sustentación:
Resolución de Facultad Nº 030-2024 - FACCS-UNAM
Fecha: 02-05-2024

III. El Jurado ha dictaminado la (el) Tesis, TITULADO:
Calidad de Servicio y Satisfacción de los Usuarios en Consultas Externas del Hospital Regional de Moquegua, Provincia Mariscal Nieto, Departamento de Moquegua, 2023
Bachiller: Naydú Claudia Vega Velasquez
Asesor Principal: Dr. Oscar Iván Mamani Mamani
Co- Asesor:.....

IV. Se dictamina:
Como: Aprobado por Unanimidad la sustentación de manera:

Presencial [X] Virtual [ ]

Con nota: CATORCE (14.) por lo que; Sí [X] No [ ]

Opta el Título Profesional de LICENCIADO EN GESTIÓN PÚBLICA Y DESARROLLO SOCIAL

Siendo las 11:44 horas, del 02 de Mayo del año 2024 se procede con la firma en conformidad de lo dictaminado por el Jurado.

PRESIDENTE
Dr. Gregorio Arroyo Japora

PRIMER MIEMBRO
MSc. Nakaday Vargas Torres

SEGUNDO MIEMBRO
Dr. Jenia Maduado Luc

TESISTA

PÁGINA DE JURADOS

DEDICATORIA

Dedicado en primer lugar a Dios, que en cada etapa de mi vida nunca me abandonó ni dejó de creer en mí, gracias a él, logro culminar con este objetivo personal.

A mi hijo Debrán, quien es mi principal motivación e inspiración en cada paso que doy, gracias por convertirme en la mujer que soy, te amo hijo de mi vida.

A mis padres Abraham y Claudia, que en todo momento me han brindado su apoyo incondicional, y me enseñaron que con esfuerzo y sacrificio uno puede llegar muy lejos.

A mi mejor amiga Melissa Coaguila que siempre estuvo alentándome cuando ya no tenía fuerzas para seguir, gracias por todos los recuerdos que tenemos juntas.

A la Lic. Lisset Cruz, que por cosas del destino llegó a mi familia de la manera menos pensada, convirtiéndose en mi guía y consejera en temas de salud, muchas gracias por su vocación de servicio.

Y, por último, a mi compañero de vida Jesús Paredes quien desde el primer momento supo darme su apoyo y aliento incondicional.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a mi querida Universidad Nacional de Moquegua, porque en estos cinco años me brindó las herramientas necesarias para convertirme en una gran profesional, naciendo en mí una admiración y un profundo respeto, a cada docente que me instruyó con dedicación y mucha sabiduría, dejando los más bellos recuerdos en el fondo de mi corazón.

A mi asesor, el Dr. Oscar Iván Mamani Mamani que, gracias a su conocimiento, motivación y experiencia, pudo orientarme y ayudarme a lo largo de este sacrificado proceso de investigación.

Y al Hospital Regional de Moquegua que, gracias al equipo de profesionales, que labora en el centro de salud pude tener la información necesaria para desempeñar con éxito mi trabajo de investigación.

RESUMEN

El trabajo de investigación, surge de la necesidad de saber y determinar en qué medida se relacionan las variables de calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios en consultas externas del Hospital Regional de Moquegua, provincia Mariscal Nieto, departamento de Moquegua, 2023. El estudio corresponde al tipo de investigación básica, donde representa un enfoque cuantitativo, utilizando la técnica de la encuesta y como instrumento el cuestionario, considerada como una investigación descriptiva-correlacional, el diseño de investigación fue no experimental con corte transversal. La investigación se tomó como muestra a 366 usuarios correspondientes a todos los servicios de consultas externas, concurridas por los usuarios mayores de 18 años en el Hospital Regional de Moquegua. Mediante el programa estadístico SPSS versión 26, se obtuvo como resultado principal un p-valor=0,000 y un grado de correlación de Rho Spearman 0,851, que considera una relación positiva considerable. Se concluye en cuanto a los resultados demostrar el grado de relación que existe entre las variables de estudio, es decir, mejor calidad de servicio mayor es la satisfacción de los usuarios en los servicios de consultas externas del Hospital Regional de Moquegua.

Palabras clave: *calidad de servicio, satisfacción de los usuarios, descriptivo, correlacional, corte transversal, no experimental.*

ABSTRACT

The research work arises from the need to know and determine to what extent the quality of service variables and user satisfaction are related in outpatient clinics of the Moquegua Regional Hospital, Mariscal Nieto province, department of Moquegua, 2023. The study corresponds to the type of basic research, where it represents a quantitative approach, using the survey technique and the questionnaire as an instrument, considered as a descriptive-correlational research, the research design was non-experimental with cross-section. The research took as a sample 366 users corresponding to all outpatient consultation services, attended by users over 18 years of age at the Moquegua Regional Hospital. Using the SPSS version 26 statistical program, the main result was a p-value=0.000 and a Rho Spearman correlation degree of 0.851, which considers a considerable positive relationship. It is concluded regarding the results to demonstrate the degree of relationship that exists between the study variables, that is, the better the quality of service, the greater the satisfaction of users in the outpatient services of the Moquegua Regional Hospital.

Keywords: service quality, user satisfaction, descriptive, correlational, cross-sectional, non-experimental.

ÍNDICE

DEDICATORIA 3
AGRADECIMIENTO 4
RESUMEN 5
ABSTRACT 6
ÍNDICE 7
ÍNDICE DE TABLAS 8
ÍNDICE DE FIGURAS 10
INTRODUCCIÓN 12
I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA 14
1.1. Descripción y formulación del problema 14
1.3. Objetivos 19
1.4. Justificación e importancia 20
1.5. Hipótesis 21
1.6. Variables 23
II. MARCO TEÓRICO 26
2.1. Antecedentes 26
2.2. Bases teóricas 32
2.3. Definición de términos 42
III. METODOLOGÍA 45
3.1. Tipo de nivel de investigación 45
3.2. Ámbito temporal y espacial 45
3.3. Población y muestra 46
3.4. Instrumentos 48
3.5. Procedimientos 49
3.5 Análisis de datos 52
IV. RESULTADOS 54
V. DISCUSIÓN 95
VI. CONCLUSIONES 98
VII. RECOMENDACIONES 102
VIII. REFERENCIAS 105
IX. ANEXOS 114

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Operacionalización calidad de servicio 24
Tabla 2 Operacionalización satisfacción de los usuarios 25
Tabla 3 Dimensiones del modelo SERVQUAL 36
Tabla 4 Atenciones de consultas externas. 46
Tabla 5 Nivel de la variable de calidad de servicio 55
Tabla 6 Nivel de la dimensión elementos tangibles 57
Tabla 7 Nivel de la dimensión fiabilidad 58
Tabla 8 Nivel de la dimensión capacidad de respuesta 60
Tabla 9 Nivel de la dimensión seguridad 62
Tabla 10 Nivel de la dimensión empatía 63
Tabla 11 Nivel de la variable satisfacción de los usuarios 65
Tabla 12 Nivel de la dimensión cuidado médico 67
Tabla 13 Nivel de la dimensión información y comunicación 69
Tabla 14 Nivel de la dimensión atención y cortesía 70
Tabla 15 Nivel de la dimensión tiempo de espera percibido 72
Tabla 16 Nivel de la dimensión cuidado de las enfermeras 74
Tabla 17 Nivel de la dimensión características de la visita 75
Tabla 18 Nivel de la admisión y facturación 77
Tabla 19 Nivel de la dimensión accesibilidad 79
Tabla 20 Nivel de la dimensión confort y limpieza 80
Tabla 21 Nivel de la dimensión instalaciones y planta física 82
Tabla 22 Prueba de normalidad 84
Tabla 23 Grado de correlación según coeficiente de Rho de Spearman 85
Tabla 24 Correlación de calidad de servicio y satisfacción de los usuarios 86
Tabla 25 Correlación de la satisfacción de los usuarios y elementos tangibles 88
Tabla 26 Correlación de la satisfacción de los usuarios y la fiabilidad 89
Tabla 27 Correlación de la satisfacción y la capacidad de respuesta 90
Tabla 28 Correlación de la satisfacción de los usuarios y la seguridad 92
Tabla 29 Correlación de satisfacción de los usuarios y la empatía 93
Tabla 30 Tablas cruzadas por edad de la dimensión elementos tangibles 164
Tabla 31 Tablas cruzadas por edad de la dimensión fiabilidad 165
Tabla 32 Tablas cruzadas por edad de la dimensión capacidad de respuesta 166
Tabla 33 Tablas cruzadas por edad de la dimensión seguridad 167
Tabla 34 Tablas cruzadas por edad de la dimensión empatía 168
Tabla 35 Tablas cruzadas por edad de la variable satisfacción de los usuarios ... 169
Tabla 36 Tablas cruzadas por edad de la dimensión cuidado del médico 170
Tabla 37 Tablas cruzadas por edad de la dimensión información y comunicación 171
Tabla 38 Tablas cruzadas por edad de la dimensión atención y cortesía 172
Tabla 39 Tablas cruzadas por edad de la dimensión tiempo de espera percibido 173
Tabla 40 Tablas cruzadas por edad de la dimensión cuidado de las enfermeras . 174
Tabla 41 Tablas cruzadas por edad de la dimensión características de la visita .. 175
Tabla 42 Tablas cruzadas por edad de la dimensión admisión y facturación 176
Tabla 43 Tablas cruzadas por edad de la dimensión accesibilidad 177
Tabla 44 Tablas cruzadas por edad de la dimensión confort y limpieza 178
Tabla 45 Tablas cruzadas por edad de la dimensión instalaciones y planta física 179

Tabla 46 Tablas cruzadas por sexo de la variable calidad de servicio 180
Tabla 47 Tablas cruzadas por sexo de la dimensión elementos tangibles 181
Tabla 48 Tablas cruzadas por sexo de la dimensión fiabilidad 182
Tabla 49 Tablas cruzadas por sexo de la dimensión capacidad de respuesta 183
Tabla 50 Tablas cruzadas por sexo de la dimensión seguridad 184
Tabla 51 Tablas cruzadas por sexo de la dimensión empatía 185
Tabla 52 Tablas cruzadas por sexo de la variable satisfacción de los usuarios 186
Tabla 53 Tablas cruzadas por sexo de la dimensión cuidado del médico 187
Tabla 54 Tablas cruzadas por sexo de la dimensión información y comunicación 188
Tabla 55 Tablas cruzadas por sexo de la dimensión atención y cortesía 189
Tabla 56 Tablas cruzadas por sexo de la dimensión tiempo de espera percibido. 190
Tabla 57 Tablas cruzadas por Sexo de la dimensión Cuidado de las Enfermeras 191
Tabla 58 Tablas cruzadas por Sexo de la dimensión características de la visita .. 192
Tabla 59 Tablas cruzadas por sexo de la dimensión admisión/facturación 193
Tabla 60 Tablas cruzadas por sexo de la dimensión accesibilidad..... 194
Tabla 61 Tablas cruzadas por sexo de la dimensión confort y limpieza 195
Tabla 62 Tablas cruzadas por sexo de la dimensión instalaciones y planta física 196

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Perfil de la empresa 34
Figura 2 Modelo Grönroos..... 35
Figura 3 Categorías de los establecimientos de salud 39
Figura 4 Establecimientos de Salud zona sur..... 39
Figura 5 Dimensiones de la satisfacción de los usuarios 41
Figura 6 Nivel de la variable Calidad de servicio 56
Figura 7 Nivel de la dimensión elementos tangibles..... 57
Figura 8 Nivel de la dimensión fiabilidad..... 59
Figura 9 Nivel de la dimensión capacidad de respuesta..... 60
Figura 10 Nivel de la dimensión seguridad 62
Figura 11 Nivel de la dimensión empatía 64
Figura 12 Nivel de la variable satisfacción de los usuarios..... 66
Figura 13 Nivel de la dimensión cuidado médico..... 67
Figura 14 Nivel de la dimensión información y comunicación 69
Figura 15 Nivel de la dimensión atención y cortesía..... 71
Figura 16 Nivel de la dimensión tiempo de espera percibido 72
Figura 17 Nivel de la dimensión cuidado de las enfermeras 74
Figura 18 Nivel de la dimensión características de la visita..... 76
Figura 19 Nivel de la dimensión admisión y facturación 77
Figura 20 Nivel de la dimensión accesibilidad 79
Figura 21 Nivel de la dimensión confort y limpieza..... 81
Figura 22 Nivel de la dimensión instalaciones y planta física 82
Figura 23 Tablas cruzadas por edad de la variable calidad de servicio 163
Figura 24 Gráfico de barras por edad de la variable calidad de servicio..... 163
Figura 25 Gráfico de barras por edad de la dimensión elementos tangibles..... 164
Figura 26 Gráfico de barras por edad de la dimensión fiabilidad..... 165
Figura 27 Gráfico de barras por edad de la dimensión capacidad de respuesta .. 166
Figura 28 Gráfico de barras por edad de la dimensión seguridad 167
Figura 29 Gráfico de barras por edad de la dimensión empatía..... 168
Figura 30 Gráfico de barras por edad de la variable satisfacción de los usuarios 169
Figura 31 Gráfico de barras por edad de la dimensión cuidado del médico..... 170
Figura 32 Gráfico de barras por edad de la dimensión información y comunicación 171
Figura 33 Gráfico de barras por edad de la dimensión atención y cortesía 172
Figura 34 Gráfico de barras por edad de la dimensión tiempo de espera percibido..... 173
Figura 35 Gráfico de barras por edad de la dimensión cuidado de las enfermeras 174
Figura 36 Gráfico de barras por edad de la dimensión características de la visita 175
Figura 37 Gráfico de barras por edad de la dimensión admisión y facturación..... 176
Figura 38 Gráfico de barras por edad de la dimensión accesibilidad 177
Figura 39 Gráfico de barras por edad de la dimensión confort y limpieza..... 178
Figura 40 gráfico de barras por edad de la dimensión instalaciones y planta física..... 179
Figura 41 Gráfico de barras por sexo de la variable calidad de servicio 180
Figura 42 Gráfico de barras por sexo de la dimensión elementos tangibles 181

Figura 43 Gráfico de barras por sexo de la dimensión fiabilidad 182
Figura 44 Gráfico de barras por sexo de la dimensión capacidad de respuesta ... 183
Figura 45 Gráfico de barras por sexo de la dimensión seguridad 184
Figura 46 Gráfico de barras por sexo de la dimensión empatía 185
Figura 47 Gráfico de barras por sexo de la variable satisfacción de los usuarios . 186
Figura 48 Gráfico de barras por sexo de la dimensión cuidado del médico 187
Figura 49 Gráfico de barras por sexo de la dimensión información y comunicación 188
Figura 50 Gráfico de barras por sexo de la dimensión atención y cortesía 189
Figura 51 Gráfico de barras por sexo de la dimensión tiempo de espera percibido 190
Figura 52 Gráfico de barras por sexo de la dimensión cuidado de las enfermeras 191
Figura 53 Gráfico de barras por sexo de la dimensión características de la visita 192
Figura 54 Gráfico de barras por sexo de la dimensión admisión y facturación 193
Figura 55 Gráfico de barras por sexo de la dimensión accesibilidad 194
Figura 56 Gráfico de barras por sexo de la dimensión confort y limpieza 195
Figura 57 Gráfico de barras por sexo de la dimensión instalaciones y planta 196
Figura 58 Encuestados por tipo de sexo 197
Figura 59 Encuestados por edades 198

INTRODUCCIÓN

Los servicios de salud tienen un rol muy importante en la vida de las personas, donde existe una gran responsabilidad ética y profesional, por esta razón el personal médico, asistencial y administrativo debería proporcionar un servicio óptimo y eficaz, que le permita mejorar sus procesos y, en este sentido, no solo se toma en cuenta la recuperación de la salud, sino cómo el usuario desea ser atendido.

El presente estudio, tuvo como objetivo determinar la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios en consultas externas del Hospital Regional de Moquegua. Se utilizó el modelo SERVQUAL de Parasuraman et al. (1988), para medir las dimensiones de calidad de servicio como son los elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía. En el caso de la variable satisfacción del usuario en consultas externas se utilizó el modelo de Arteta y Palacio (2018), sobre las dimensiones: cuidado del médico, información y comunicación, atención y cortesía, tiempo de espera percibido, cuidado de las enfermeras, características de las visitas, admisión y facturación, accesibilidad, confort y limpieza, instalaciones y planta física. Este estudio indica los niveles de satisfacción de los usuarios en el momento de la atención de los servicios médicos prestados en el Hospital Regional de Moquegua.

Sección I. Se planteó el problema de la investigación, identificando los objetivos, justificación e importancia, así mismo se formuló la hipótesis y las variables de investigación.

Sección II. Se identificó y detalló los antecedentes internacionales, nacionales y locales, presentando un marco teórico con autores que estudian la calidad de servicio y satisfacción de los usuarios, definiendo los diferentes términos que son sustentos para la investigación.

Sección III. Se definió el tipo y el nivel de investigación, como también la cantidad de población y muestra aplicado en las encuestas, mencionando instrumentos y procedimientos necesarios para el estudio.

Sección IV. Se presentaron los resultados del instrumento adaptados en la investigación, donde se pudo detallar por medio de cuestionarios el análisis de los distintos resultados obtenidos en forma descriptiva e inferencial, llegando a comprobar la hipótesis general y las hipótesis específicas del estudio.

Sección V. y VI. Se presentan las conclusiones y recomendaciones del estudio de investigación.

Finalmente, la sección **VII**. Se redactan las referencias bibliografías y la sección **VIII** se adjuntan todos los documentos sustentatorios del estudio de investigación.

I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción y formulación del problema

El mundo ha ido evolucionando constantemente en diferentes ámbitos, los cuales a menudo nos enfrentamos a nuevos retos y oportunidades, relacionados con la calidad de servicio. De una manera muy, particular el sector Salud se ha convertido en la primera necesidad básica de todo ser humano, donde cuenta con una estructura específica para cada servicio, llegando a incrementar la exigencia, la presión y la demanda por parte de los usuarios externos, según (Domínguez, 2019).

La OMS (2020) reconoce que los usuarios externos no reciben una buena atención en los establecimientos de salud, considerando que, en países con ingresos altos, donde 7 de cada 100 pacientes hospitalizados pueden esperar contraer alguna infección sanitaria y en los países subdesarrollados la cifra es de 1 a cada 10 pacientes.

El Banco Mundial (2020) desarrolló un estudio en la zona rural de la India, donde encontraron que existe servidores no calificados, ni cuenta con un título médico, desempeñando inadecuadamente sus funciones, y por consecuencia, brindando un tratamiento incorrecto, con una mala calidad de servicio, donde genera en el peor de los casos la muerte.

La OCDE (2020) realizó un estudio sobre el control y prevención de enfermedades con presión arterial elevada, indicando que al menos la mitad de adultos que tienen esta condición, no han sido diagnosticados con hipertensión, esto se debe a la poca cobertura del tratamiento. Determinando que existe un problema de calidad en servicios preventivos del sistema de salud en países que

no forman parte de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos – OCDE.

En México, se realizó un estudio en el que 4 de cada 10 mexicanos tienen un descontento por la falta de amabilidad, cortesía y atención que emplea el personal médico en su centro de salud (Ortiz et al., 2017) esto demando la exigencia y una mayor prestación de servicios de calidad en los establecimientos de salud de ese país.

Para MINSALUD (2017) la encuesta Nacional de Entidades Promotoras de Salud (EPS) en Colombia, detalló que casi el 20% de los ciudadanos han pensado cambiarse de promotoras de salud, esto se debe a las dificultades en el acceso del seguro, como también el descontento de tener que realizar largas esperas e innumerables trámites engorrosos.

En Ecuador, la población flotante de Milagro ubicada en Guayaquil, ha venido afrontando una deficiente gestión por parte de sus autoridades, ocasionando una baja y mala cobertura a personas más vulnerables y un sistema lento para los usuarios externos pertenecientes a sus centros de salud (Fariño et al., 2018).

El sistema de salud en el Perú, se caracteriza por una importante fragmentación, conformado por el Ministerio de Salud (MINSA) como ente rector donde en función a sus atribuciones y competencias, se establece el proceso de categorización por niveles de atención en salud: (Primer nivel) puestos de salud y centros de salud, (Segundo nivel) hospitales regionales I y II y (Tercer nivel) hospital III e institutos especializados en salud; como el Ministerio de Defensa contempla la Red de fuerzas armadas, el Ministerio de Interior contempla la Red de la Policía Nacional y servicios de ESSALUD (MINSA, 2019).

La Defensoría del Pueblo (2018) hizo una inspección a 7 centros de salud en las ciudades de San Martín, Loreto y Ucayali, en los que encontraron, hospitales con un servicio deficiente debido a su precariedad en infraestructura, falta de médicos especialistas, el poco conocimiento de la afiliación del Seguro Integral de Salud (SIS), escasez de pruebas de VHI y retrovirales, esto hace de que exista una mala cultura de prevención.

Los casos de mortalidad materna en el Perú fue un tema preocupante en ciudades como la selva y cierra peruana, donde se realizaban partos a domicilio y atenciones en instituciones de primer nivel, la falta de servicios obstétricos, dificultad para llegar al centro de atención, madres gestantes marginadas por el idioma de origen, incapacidad de poder leer y escribir, formaría parte de las barreras de acceso a la salud (Róman et al., 2019).

Esta precariedad ha venido agudizándose debido a la falta de equipamiento necesario para el tratamiento de los pacientes, cobertura insuficiente del sistema de salud a las personas más vulnerables, poca atención poshospitalaria de pacientes que requieren cuidados no hospitalarios, poca concientización en la donación de órganos y desconocimiento en buscar información amigable y veraz por parte de las plataformas virtuales del Ministerio de Salud (Soto, 2019).

El hospital de Moquegua, por medio de un consorcio alemán y el Ministerio de Salud Pública empieza su construcción en abril de 1965, en sus inicios fue conocido como Hospital Centro de Salud Moquegua, entrando en funcionamiento un 18 de agosto de 1966, con apoyo de algunos programas y proyectos del MINSA a nivel central se equipa de nueva inmobiliaria médica, liderado por un pequeño equipo de especialistas. En el 2001 se aprueba el Reglamento General de Hospitales del Sector Salud, donde establecieron otra denominación llamado Hospital de Apoyo

departamental de Moquegua con nivel II de atención, a partir de ese momento se incorpora 19 especialistas, pudiendo finalmente consolidarse como el Hospital Regional Moquegua según (OPS y Gobierno Regional de Moquegua, 2019).

Sin embargo, al ser una entidad nueva, reportan una infinidad de dificultades, como el poco personal administrativo en horarios de noche y fines de semana, no cuentan con temperaturas apropiadas para la refrigeración de medicamentos, insumos vencidos, no existía un personal capacitado para el traslado de pacientes, etc., esta evaluación permitió que el centro de salud realice un constante monitoreo administrativo, de insumos y de recursos provenientes del Estado (Aspajo, 2018).

Según Domínguez (2019) realizó un estudio en el Hospital Regional de Moquegua, en el que manifestaron diferentes autoridades en la Salud, sobre la falta de especialistas, horarios atípicos según la disponibilidad del médico, dificultades para prestar un buen servicio, inadecuada atención en áreas críticas, pocas expectativas económicas laborables y deficiente atención en los servicios de triaje en emergencia.

Finalmente, esta investigación resulta relevante para analizar la calidad de servicio y satisfacción de los usuarios, en consultas externas del Hospital Regional de Moquegua, 2023. A demás de ello, es importante poder conocer las deficiencias que se presentan en los servicios de consulta externa y a su vez poder comprender las percepciones y apreciaciones que tienen los usuarios al recibir los servicios médicos.

1.2. Formulación del problema de investigación

- **Interrogante general**

IG. ¿Cuál es la relación que existe entre la calidad de servicio y satisfacción de los usuarios en consultas externas del Hospital Regional de Moquegua, provincia Mariscal Nieto, departamento de Moquegua, 2023?

- **Interrogantes específicas**

IE. ¿Cuál es la relación que existe entre los elementos tangibles y la satisfacción de los usuarios en consultas externas del Hospital Regional de Moquegua, provincia Mariscal Nieto, departamento de Moquegua, 2023?

IE. ¿Cuál es la relación que existe entre la fiabilidad y la satisfacción de los usuarios en consultas externas del Hospital Regional de Moquegua, provincia Mariscal Nieto, departamento de Moquegua, 2023?

IE. ¿Cuál es la relación que existe entre la capacidad de respuesta y la satisfacción de los usuarios en consultas externas del Hospital Regional de Moquegua, provincia Mariscal Nieto, departamento de Moquegua 2023?

IE. ¿Cuál es la relación que existe entre la seguridad y la satisfacción de los usuarios en consultas externas del Hospital Regional de Moquegua, provincia Mariscal Nieto, departamento de Moquegua 2023?

IE. ¿Cuál es la relación que existe entre la empatía y la satisfacción de los usuarios en consultas externas del Hospital Regional de Moquegua, provincia Mariscal Nieto, departamento de Moquegua 2023?

1.3. Objetivos

- **Objetivo general**

OG. Determinar la relación que existe entre la calidad de servicio y satisfacción de los usuarios en consultas externas del Hospital Regional de Moquegua, provincia Mariscal Nieto, departamento de Moquegua, 2023.

- **Objetivos específicos**

OE. Determinar la relación que existe entre los elementos tangibles y la satisfacción de los usuarios en consultas externas del Hospital Regional de Moquegua, provincia Mariscal Nieto, departamento de Moquegua, 2023.

OE. Determinar la relación que existe entre la fiabilidad y la satisfacción de los usuarios en consultas externas del Hospital Regional de Moquegua, provincia Mariscal Nieto, departamento de Moquegua, 2023.

OE. Determinar la relación que existe entre la capacidad de respuesta y la satisfacción de los usuarios en consultas externas del Hospital Regional de Moquegua, provincia Mariscal Nieto, departamento de Moquegua, 2023.

OE. Determinar la relación que existe entre la seguridad y la satisfacción de los usuarios en consultas externas del Hospital

Regional de Moquegua, provincia Mariscal Nieto, departamento de Moquegua, 2023.

OE. Determinar la relación que existe entre la empatía y la satisfacción de los usuarios en consultas externas del Hospital Regional de Moquegua, provincia Mariscal Nieto, departamento de Moquegua, 2023.

1.4. Justificación e importancia

- **Justificación teórica**

La investigación cobra importancia porque los centros de salud cumplen con una ardua tarea de protección, recuperación y rehabilitación asimismo, se pudo determinar la relación que existe entre las dos variables, donde se aplicó el instrumento del cuestionario y la técnica de la encuesta a los usuarios, en el cual se midió y se confirmó la hipótesis que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios en consultas externas del Hospital Regional de Moquegua, con el objetivo de aportar información a futuras investigaciones, y mejorar la percepción que tienen los usuarios hacia los servicios médicos.

- **Justificación práctica**

De esta manera, se pudo concretar que los resultados obtenidos, sirvieron como base y testimonio para tomar en cuenta y cambiar las posibles falencias que ejercen en el Hospital Regional de Moquegua, al mismo tiempo, la investigación proporcionará recomendaciones a las autoridades encargadas detallando los principales factores que afectan la satisfacción de los usuarios externos, sirviendo como principal herramienta para posibles planes

de trabajo desarrollados por el mismo hospital regional, como también contribuirá a la realización de futuras investigaciones.

- **Justificación metodológica**

La investigación tuvo una metodología tipo básica, con un enfoque cuantitativo y una investigación descriptivo correlacional, no experimental, de corte transversal. Esta indagación va acorde con la línea de investigación de *Desarrollo Social*, contribuyendo en el camino para posteriores estudios, donde se llegó a brindar conocimiento e información a partir de la presentación del informe de resultados finales.

- **Importancia**

La investigación tiene una gran importancia porque se abordó un aspecto social de carácter público, donde se llegó a identificar factores que afectan la calidad y satisfacción de los usuarios, estableciendo pautas y modelos, según los resultados contemplados en los cuadros estadísticos.

1.5. Hipótesis

- **Hipótesis general**

HG. Existe relación significativa entre la calidad de servicio y satisfacción de los usuarios en consultas externas del Hospital Regional de Moquegua, provincia Mariscal Nieto, departamento de Moquegua, 2023.

- **Hipótesis específicas**

HE. Existe relación significativa entre los elementos tangibles y la satisfacción de los usuarios en consultas externas del Hospital Regional de Moquegua, provincia Mariscal Nieto, departamento de Moquegua, 2023.

HE. Existe relación significativa entre la fiabilidad y la satisfacción de los usuarios en consultas externas del Hospital Regional de Moquegua, provincia Mariscal Nieto, departamento de Moquegua, 2023.

HE. Existe relación significativa entre la capacidad de respuesta y la satisfacción de los usuarios en consultas externas del Hospital Regional de Moquegua, provincia Mariscal Nieto, departamento de Moquegua, 2023.

HE. Existe relación significativa entre la seguridad y la satisfacción de los usuarios en consultas externas del Hospital Regional de Moquegua, provincia Mariscal Nieto, departamento de Moquegua, 2023.

HE. Existe relación significativa entre la empatía y la satisfacción de los usuarios en consultas externas del Hospital Regional de Moquegua, provincia Mariscal Nieto, departamento de Moquegua, 2023.

1.6. Variables

- **Variable calidad de servicio**

Miranda et al. (2021) la calidad de los servicios se considera eficiente cuando los resultados superan a las expectativas que tenía el cliente previamente al usar el servicio, logrando así mantenerse en el mercado, como también generando una buena satisfacción y fidelidad de sus usuarios.

- **Variable satisfacción de los usuarios**

Hospital Regional de Moquegua (2022) la satisfacción del usuario externo es el grado del cumplimiento por parte del establecimiento de salud respecto a las expectativas y percepciones del usuario en relación a los servicios que este les ofrece.

1.7. Operacionalización de variables

1.7.1. Variable 1: calidad de servicio

Tabla 1

Operacionalización calidad de servicio

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Instrumento	Técnica
Calidad de servicio	Define, como una serie de discrepancias, dudas y diferencias referente a la percepción de la calidad de servicio asociada a las tareas y servicios que cumplen como organización, cuentan con un modelo SERVQUAL y desarrollan el estudio en 5 dimensiones. (Parasuraman et al., 1988).	La medición de la variable calidad de servicio se realizó tomando en cuenta, las dimensiones del modelo SERVQUAL. El mismo que se aplicó el cuestionario con escala de Likert.	Elementos tangibles	- Equipos adecuados	Cuestionario	Encuesta
			Fiabilidad	- Citas programadas		
			Capacidad de respuesta	- Atención óptima		
			Seguridad	- Diagnóstico del estado de salud		
			Empatía	- Respeto al paciente		

Nota: Elaboración propia.

1.7.2. Variable 2: satisfacción de los usuarios

Tabla 2

Operacionalización satisfacción de los usuarios

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Instrumento	Técnica
Satisfacción de los usuarios	La satisfacción de los usuarios es considerada como un indicador multifacético para la calidad de atención médica. (Arteta y Palacio, 2018).	La medición de la variable satisfacción de los usuarios se realizó tomando en cuenta, el estudio de (Arteta y Palacio, 2018). El mismo que se aplicó el cuestionario con escala de Likert.	Sociodemográficas	- Edad - Sexo	Cuestionario	Encuesta
			Cuidado del médico	- Respuestas satisfactorias		
			Información y comunicación	- Información suministrada		
			Atención y cortesía	- Amabilidad		
			Tiempo de espera percibido	- Tiempo para ver al médico		
			Cuidado de las enfermeras	- Desempeño óptimo		
			Características de la visita	- Síntomas del paciente		
			Admisión/facturación	- Disponibilidad del personal		
			Accesibilidad	- ubicación del área		
			Confort y limpieza	- comodidad		
			Instalaciones y planta f.	- Señalización		

Nota: Elaboración propia.

II. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes

Antecedentes internacionales

Villarreal (2018) realizó la investigación sobre “La calidad de atención bajo la percepción de los usuarios del servicio de salud regional La Paz, Pro Mujer Bolivia durante el último semestre de 2014 y gestión 2015”, tuvo como objetivo identificar el grado de satisfacción percibida por usuarias/os del servicio de salud en regional La Paz Pro Mujer, cuenta con un estudio cuantitativo con una investigación transversal. De acuerdo con los resultados obtenidos, cerca del 70% de pacientes considera buena la calidad de atención por el personal médico, mientras que un 60% de usuarios considera sentir satisfacción con el servicio brindado, por último un 40% señalan que existe un nivel bueno con la calidad de atención por parte del personal administrativo. En conclusión, se determinó que la calidad de atención y satisfacción del Servicio de Salud Regional La Paz, Pro Mujer Bolivia es buena.

Valenzuela (2017) realizó la investigación “Satisfacción de los usuarios atendidos en el Centro de Salud tipo A de Andrade Marín, Imbabura 2017- Ecuador”, su objetivo fue medir el nivel de satisfacción de los usuarios externos atendidos en el centro de salud, cuenta con un enfoque cuantitativo, que alcanzó los resultados, donde el 79,89% de los usuarios han tenido una atención eficaz, mientras que el 16,90% determinó que la calidad de atención es mala y casi cerca del 9,57% manifiestan que no existe una buena comunicación con el personal encargado, resaltando que cerca del 81,49% de los ciudadanos reiteran que no cuentan con la tecnología necesaria. En conclusión, la satisfacción del usuario, está

relacionado con el equipamiento, infraestructura de salud, contacto y la comunicación interpersonal entre el médico de turno y el usuario.

Castelo et al. (2016) realizó la investigación “Satisfacción de pacientes con atención médica en emergencias – Augusto Egas Santo Domingo – Ecuador”, tuvo como objetivo establecer el grado de satisfacción de la asistencia médica realizada a los pacientes en el servicio de urgencias, cuenta con un estudio descriptivo de corte transversal. De acuerdo con los resultados obtenidos el 49,21% de los pacientes tuvieron el primer contacto con el personal de enfermería en el que indican que fue bueno, como también el 43,98% precisan que tienen un nivel medio en calidad de infraestructura en el centro de urgencias, por ende, un 3,93% mostraron insatisfacción del servicio, pero un 64,14% señalaron sentirse satisfechos con el personal de enfermería. En conclusión, se determinó que el tiempo de espera en el área de urgencia fue el adecuado, y también el nivel de infraestructura fue valorado como regular.

Antecedentes nacionales

Prieto (2023) realizó la investigación “Calidad del servicio y Satisfacción del Paciente en el área de Emergencia de un Hospital, Lima, 2023, tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre la calidad del servicio y la satisfacción del paciente en el área de emergencia de un hospital de Lima, cuenta con un enfoque cuantitativo de tipo básica, de acuerdo con los resultados obtenidos cerca del 27% están algo satisfechos con la percepción de la calidad de Servicio, mientras que un 71% tuvo un nivel bueno en capacidad de respuesta y por último un 32% tuvo un nivel regular en elementos tangibles, el coeficiente de correlación entre la calidad de servicio y satisfacción del paciente existe un r=0,640 (positiva media). En conclusión, se determina que las variables se relacionan directamente, con una relación moderada y no muy fuerte como se supuso inicialmente

García (2021) realizó la investigación “Calidad de Servicio y Satisfacción del Paciente del Hospital Universitario – Castilla, Piura, 2021”, tuvo como objetivo identificar la relación entre calidad de servicio y satisfacción del paciente del Hospital Universitario, cuenta con un enfoque cuantitativo de nivel correlacional con corte transversa, de acuerdo con los resultados obtenidos cerca del 40% estuvo de acuerdo con la coherencia entre la apariencia de instalaciones físicas y el tipo de servicios prestados, mientras que un 33% estuvo de acuerdo que el servicio fue rápido y por último un 39% estuvo de acuerdo que la atención fue personalizada, la dimensión elementos tangibles con la variable satisfacción del paciente tiene un coeficiente de correlación de r=0,760 (positiva considerable), de igual manera con la dimensión capacidad de respuesta tiene un coeficiente de correlación de r=0,819 (positiva considerable) y por último precisa que la dimensión empatía tiene un coeficiente de correlación de r=0,815 (positiva considerable). En conclusión, para las tres dimensiones, existe una relación significativa y positiva con la satisfacción del paciente del Hospital Universitario Castilla Piura.

Reaño (2019) realizó la investigación “Calidad de Servicio y Satisfacción del Usuario en la Unidad de Gestión del ciudadano del Hospital Regional de Lambayeque, Chiclayo”, tuvo como objetivo establecer el vínculo entre la calidad de servicio y la satisfacción del paciente en la Unidad de Gestión del Hospital, cuenta con un enfoque cuantitativo, de nivel correlacional, de acuerdo a los resultados obtenidos cerca del 52% de pacientes señalan que la calidad de servicio es mala, el 25% considera que es un servicio pésimo, como también cerca del 38% de usuarios precisan que tienen un nivel regular de satisfacción, y por último se identificó que cerca del 37% de elementos tangibles se encuentra en un nivel malo. En conclusión, la calidad de servicio y el nivel de satisfacción en la Unidad de Gestión del Hospital hacia el paciente fue mala.

Ascona (2018) realizó la investigación “Calidad del Servicio y Satisfacción del Usuario en el Centro de Salud Túpac Amaru Inca de Pisco, 2018”, tuvo como objetivo reconocer el vínculo entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en el centro de salud. Cuenta con un enfoque cuantitativo de diseño descriptivo correlacional. De acuerdo a los resultados, obtenidos cerca del 34% de los ciudadanos certifican que la calidad de servicio en el centro de salud tiene un nivel regular, mientras que un 73% señala que tiene un buen nivel de comunicación entre médico y/o paciente, por último, un 61% ratifican que se sienten satisfechos con los elementos tangibles. En conclusión, en temas de calidad de servicio existe una correlación de r=0,752 que significa que cuenta con un (nivel bueno), como también determina que en la dimensión de capacidad de respuesta existe una correlación de r=0,576 es decir, buen trato (positiva media) y, por último, precisa que la dimensión de elementos tangibles cuenta con una correlación de r=0,622 (positiva media), es decir, buena calidad de servicio y satisfacción a sus pacientes.

Canzio (2018) realizó la investigación “Relación entre Calidad de Servicio y Satisfacción del Usuario en Emergencia de Hospitales Públicos de Lima Este, 2018”, tuvo como objetivo identificar la relación más relevante de la calidad de servicio con la satisfacción del usuario en los servicios de emergencia de los hospitales de la Dirección de Redes Integradas de Salud de Lima Este, cuenta con un enfoque cuantitativo, no experimental, correlacional, de acuerdo a los resultados obtenidos cerca del 48% está indeciso si el personal de emergencia lo trata con amabilidad, respeto y paciencia, mientras que un 42% considera estar indeciso que el personal lo atendió de manera prepotente, y por último, un 53% considera estar de acuerdo que el personal de salud los trata con empatía a los usuarios. En conclusión, en temas de calidad de servicio y satisfacción del usuario existe un coeficiente de correlación r=0,538 (positiva media), y por último, precisa que la fiabilidad, la capacidad

de respuesta, la seguridad, la empatía, y los elementos tangibles sí se relacionan con la satisfacción percibida del usuario externo.

Redhead (2018) realizó la investigación Calidad de Servicio y Satisfacción del Usuario en el Centro de Salud Miguel Grau de Chaclacayo 2023", tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en el centro de salud Miguel Grau del distrito de Chaclacayo, cuenta con enfoque cuantitativo, básica y pura, de acuerdo a los resultados obtenidos cerca del 46% consideran regular la calidad médica, cerca del 55% considera un nivel regular en la dimensión elementos tangibles, como también el 62% tuvo un nivel regular en seguridad, en el coeficiente de correlación entre la calidad de servicio y satisfacción del usuario existe un r=0,609 (positiva media), para la dimensión fiabilidad existe un r=0,588 (positiva media) y la dimensión capacidad de respuesta existe un r=0,545 (positiva media). En conclusión, se determina que tienen una relación positiva media con la satisfacción del usuario en el Centro de Salud "Miguel Grau" de Chaclacayo.

Antecedentes locales

Holguin (2022) realizó la investigación "Calidad de Atención y Satisfacción del Usuario de Consulta Externa de un establecimiento Hospitalario de la Región Moquegua, 2022", tuvo como objetivo establecer el vínculo entre la calidad de atención y satisfacción del usuario de consulta externa de un establecimiento hospitalario de la Región Moquegua, cuenta con una investigación de enfoque cuantitativo, de acuerdo a los resultados obtenidos cerca del 61% de pacientes manifiesta que la calidad de atención es mala, como también un 16% determina que la calidad de atención es eficaz, a su vez un 55% de ciudadanos perciben una deficiencia en la dimensión de fiabilidad, mientras que un 60% de usuarios diagnostica que la dimensión de elementos tangibles no es buena, cabe resaltar que cerca del 57% consideran deficiente a la dimensión empatía, donde el

paciente considera que no se siente satisfecho con la atención recibida por parte del personal encargado. En conclusión, se considera que existe una relación efectiva moderada entre la dimensión de fiabilidad y la satisfacción del usuario, caso contrario existe una relación baja entre la calidad de atención, elementos tangibles y la empatía.

Jiménez (2018) realizó la investigación “Satisfacción del Usuario y Calidad del Cuidado de Enfermería en el Servicio de Hospitalización del Hospital Regional Moquegua, año 2018”, con el objetivo de establecer el vínculo entre el grado de satisfacción del paciente y la calidad de atención del área de enfermería en el servicio de internamiento del Hospital Regional de Moquegua, cuenta con un enfoque cuantitativo de nivel correlacional y diseño no experimental transversal, de acuerdo a los resultados obtenidos cerca del 74% de los usuarios afirman que los cuidados por parte del personal médico son buenos, por ende el 38% de usuarios internados en el área de medicina traumatología y pediatría, consideran que tienen un nivel satisfactorio, pero también refieren que cerca de 24% tienen un nivel insuficiente, por último se concluye que los pacientes se sienten satisfechos con los cuidados que brinda el área de enfermería, pero no existe vinculación significativa entre la satisfacción del usuario con los otros servicio de hospitalización como son las áreas de cirugía, medicina, pediatría y traumatología del Hospital Regional de Moquegua.

Paredes (2015) realizó la investigación “Satisfacción del Usuario Externo y su Relación con la Motivación del Profesional de salud, servicio de emergencia Hospital Regional de Moquegua 2012”, con el objetivo de establecer el nivel de satisfacción del ciudadano en relación a la motivación del médico del servicio de emergencia, cuenta con una investigación descriptiva correlacional, de acuerdo a los resultados obtenidos cerca del 66% de los ciudadanos define que el personal médico les proporciona confianza a los pacientes, mientras

que un 14% menciona que no tienen la confianza suficiente, por otro lado, cerca del 20% de los pacientes afirman no sentirse satisfechos con la atención brindada, mientras que un 71% precisa que el personal sí brinda asistencia, amabilidad, paciencia y respeto, caso contrario cerca del 20% de los pacientes afirman no sentir un buen trato, y por último cerca de un 66% consideran que cuentan con instalaciones físicas aseadas y confortables para la atención médica. En conclusión, se considera que la satisfacción del ciudadano que adquiere los servicios de emergencia es, como también existe un mayor nivel de empatía, buena respuesta para absolver dudas de parte del personal médico hacia al ciudadano.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Calidad de servicio

Albrecht (2018) precisa que la calidad de servicio es considerada como un valor agregado invisible desarrollado por parte de la organización hacia el usuario, donde puede determinar si regresa o nunca más vuelva.

ISO 9000 (2015) define a la calidad de servicio y/o productos, como un medio que genera beneficio y percepción al usuario sobre la organización.

Parasuraman et al. (1988) define como una serie de discrepancias y diferencias referente a la percepción de la calidad de servicio asociada a las tareas y servicios que cumplen como organización, cuentan con un modelo SERVQUAL y desarrollan el estudio en 5 dimensiones los cuales son: Elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía.

2.2.1.1. Modelos de calidad total o de excelencia

1. **Modelo Japones Deming o el ciclo PDCA**

Deming (1982) permite mejorar el rendimiento, productividad, gestión de procesos, mejora continua, satisfacción del personal y satisfacción del usuario. El modelo cuenta con cuatro etapas:

a) **Planificar:** Se reconoce el problema en la organización, se busca soluciones y se implementa acciones para llegar a la meta.

b) **Hacer:** Se toma acciones de inmediatas y se desarrollan cambios para las mejoras ya desempeñadas en la fase de plan.

c) **Verificar:** Es la fase donde se chequea y verifica los cambios, midiendo los resultados, puede que no se alcancen las metas deseadas, por lo que se debería corregir en la última fase.

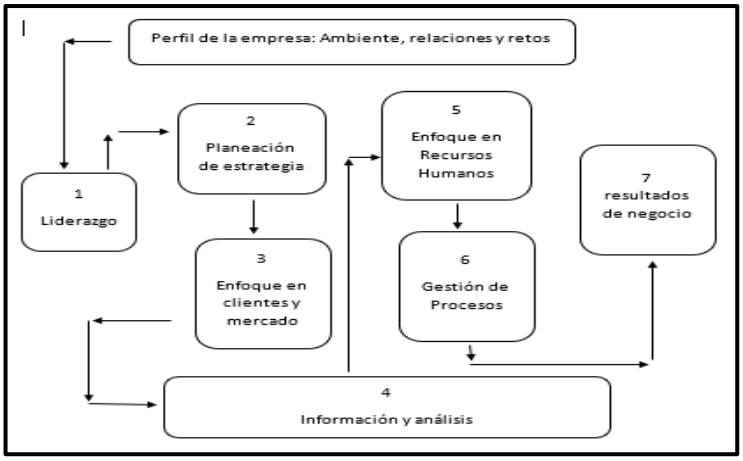
d) **Actuar:** En esta última etapa se verifica los resultados obtenidos a lo largo del proceso, para corregirlos y si todo salió a lo planeado se documenta y se añade a los procesos empresariales.

2. **Modelo de excelencia en la Gestión Malcolm Baldrige**

Malcolm (1987) está basado en siete criterios: liderazgo, planeamiento estratégico, orientación hacia el cliente y el mercado, medición, análisis, y gestión del conocimiento, orientación hacia las personas, gestión de procesos y resultados, como se puede observar en el siguiente cuadro.

Figura 1

Perfil de la empresa



Nota: Perfil de la empresa, tomado de (Malcolm, 1987).

2.2.1.2. Modelos para determinar la medición de la calidad en el servicio

1. Modelo Grönroos

Según Grönroos (1994) propone el Modelo de la imagen, donde el usuario se siente dominado por la organización cuando el servicio adquirido le trae resultados positivos, como también el buen trato por parte del personal y la imagen corporativa son factores que se obtiene cuando la calidad percibida cumple con las expectativas del usuario.

a) **La calidad técnica:** Son las características propias de la organización como son, el horario establecido de apertura, la rapidez que tiene el personal en caja, buen trato, variedad en productos, precios accesibles, etc.

b) **La calidad funcional:** Es la forma de como el usuario es tratado por parte del personal en el desarrollo a lo largo del proceso de producción del servicio.

c) **Imagen de la empresa:** Es la apreciación que tiene el usuario basado en sus dos anteriores experiencias

Figura 2
Modelo Grönroos



Nota: Calidad total, tomado de (Grönroos, 1994).

2. Modelo SERVQUAL

Según Parasuraman et al. (1988) determinó el modelo SERVQUAL, siendo este la guía más utilizada y completa hasta la actualidad, este modelo lo desarrollan entre los años 1985-1988, todo empieza desde el estudio de los modelos de Grönroos, y luego de algunas investigaciones desarrollaron una herramienta que pueda medir y cuantificar la calidad de servicio, llamándolo SERVQUAL, este modelo permitió tener una medición por separado a las expectativas y la percepción del usuario.

Al principio a partir de una serie de entrevistas desarrollaron diez dimensiones, pero se consolidaron cinco ítems, los cuales fueron: elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía, como se logra ver en la presente tabla.

Tabla 3

Dimensiones del modelo SERVQUAL

Dimensión	Descripción
Elementos tangibles	Apariencia de las instalaciones físicas, aspecto y actitud del personal, máquinas, y materiales de comunicación en los usuarios.
Fiabilidad	Muestra la capacidad de brindar servicios de forma precisa, de confianza y digna.
Capacidad de respuesta	Disposición y buena voluntad para brindar ayuda a los usuarios y así generar un servicio exprés.
Seguridad	Cortesía y conocimiento por parte del personal para generar confianza y seguridad.
Empatía	Cuidado y atención personalizada que la organización proporciona a sus clientes.

Nota: Dimensiones de **SERVQUAL**, tomado de (Parasuraman et al., 1988).

2.2.2. Satisfacción de los usuarios

2.2.2.1. Concepto

Hospital Regional de Moquegua (2022) la satisfacción del usuario externo es el grado del cumplimiento por parte del establecimiento de salud respecto a las expectativas y percepciones del usuario en relación a los servicios que este les ofrece.

Febres y Mercado (2020) es un indicador de calidad de atención prestada en los servicios de salud, conocer el nivel de satisfacción permitirá mejorar falencias y reafirmar fortalezas a fin de desarrollar un sistema de salud que brinde la atención de calidad que los pacientes demandan.

Arteta y Palacio (2018) la satisfacción del usuario es considerado como un indicador multifacético para la calidad de atención médica, entre ellos está la comunicación, el tiempo de espera, la cortesía y la atención, considerados como principales elementos para la satisfacción.

2.2.2.2. Sistema de salud en el Perú

Rabanal et al. (2011) el sistema de salud en el Perú se divide en dos sectores, el público y el privado. En el sector público, el gobierno ofrece servicios de salud a la población no asegurada por medio del programa de Seguro Integral de Salud (SIS) a través de la red de establecimientos del Ministerio de Salud (MINSA), el seguro social tradicional (EsSalud) donde ofrece servicios de salud a la población asalariada o que aporten de manera mensual provenientes de todas las entidades públicas del Estado y las empresas prestadoras de salud (EPS), en el que brindan servicios de salud privada a los trabajadores que están afiliados a ellas, y

complementan la cobertura que brinda EsSalud. Así mismo las aseguradoras privadas contratan los servicios de las EPS a fin de brindar servicios de salud específicos a una población determinada con cobertura de seguro. El Ministerio de Defensa conforma la red de fuerzas armadas, como son las IAFAS, integradas por el Ejército (FOSPEME), Marina (FOSMAR), y Fuerza Área (FOSFAP), como también el Ministerio de Interior conforma la red de policía nacional, integrado por el Fondo de Sanidad Policial (SALUDPOL).

2.2.2.3. Niveles de atención en el sector salud

MINSA (2011) según la Resolución Ministerial N°546-2011/MINSA, determina clasificación que caracteriza a los establecimientos de salud, se basa en los niveles de complejidad que permitan responder a las necesidades de salud.

Nivel I: Complejidad baja

I-1 = Puesto de salud.

I-2 = Puesto de salud con médico.

I-3 = Centro de salud sin internamiento.

I-4 = Centro de salud con internamiento.

Nivel II: Complejidad intermedia, cubre atención ambulatoria especializada.

II-1 = Hospital I

II-2 = Hospital II

Nivel III: Alta complejidad; con condiciones para realizar acciones bajo régimen de atención cerrada (hospitalización), incluyendo los pabellones quirúrgicos.

III-1 = Hospital III

III-2 = Instituto especializado

Figura 3

Categorías de los establecimientos de salud

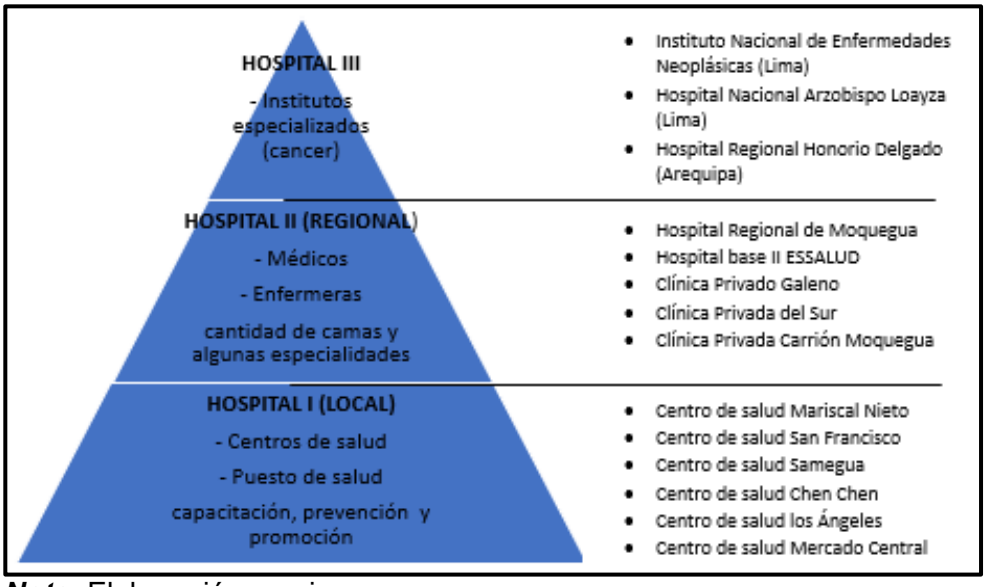
Categorías	MINSA	EsSalud	PNP	FAP	Naval	Privado
I - 1	Puesto de salud		Puesto sanitario		Enfermería servicios de sanidad	Consultorio
I - 2	Puesto de salud con médico	Posta médica	Posta médica	Posta médica	Departamento de sanidad posta naval	Consultorio médico
I - 3	Centro de salud sin internamiento	Centro médico	Policlínico B	Departamento sanitario		Policlínico
I - 4	Centro de salud con internamiento	Policlínico			Policlínico naval	Centro médico
II - 1	Hospital I	Hospital I	Policlínico A	Hospital zonal	Clínica naval	Clínica
II - 2	Hospital II	Hospital II	Hospital regional	Hospital regional		Clínica
III - 1	Hospital III	Hospital III y IV	Hospital nacional	Hospital Central FAP	Hospital Naval Buque Hospital	Clínica
III - 2	Instituto especializado	Instituto				Instituto

Nota: Establecimientos de salud, tomado de (Salavery y Cárdenas, 2009) adapatado, según Resolución Ministerial N°546-2011/MINSA.

Salavery y Cárdenas (2009) el sistema de salud se caracteriza por el nivel de atención de baja, mediana y alta complejidad para brindar servicio de salud de atención general, específica y especializada a la población.

Figura 4

Establecimientos de Salud zona sur



Nota: Elaboración propia.

2.2.2.4. Evaluación de la satisfacción del usuario externo MINSA

Ministerio de Salud (2011) a través de la Dirección General de la Salud y la Dirección de Calidad en Salud, diseñaron el documento técnico denominado “Guía técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo”, con la finalidad de estandarizar el proceso de evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos de salud, el presente documento técnico contiene la metodología SERVQUAL, en ese contexto, el Ministerio de Salud ha asumido la metodología con pequeñas modificaciones en el modelo y el contenido del cuestionario. Teniendo en cuenta que según Resolución Ministerial Nº527-2011/MINSA, donde el **Art. 03** determina que, las direcciones regionales de salud o quien haga sus veces en el ámbito regional, son responsables de la implementación, supervisión y aplicación de la presente guía técnica.

2.2.2.5. Dimensión de la satisfacción del usuario externo

Arteta y Palacio (2018) establecieron dimensiones para poder medir el nivel de satisfacción de los usuarios en los centros de urgencias, con el objetivo de identificar, recomendar y brindar un mejor servicio, generando conocimiento y realización a futuras investigaciones.

Figura 5

Dimensiones de la satisfacción de los usuarios

	Dimensiones	*Concepto*
1	Cuidado del médico	El cuidado del médico se relaciona con la atención del médico, como puede ser las respuestas satisfactorias.
2	Información y comunicación	Esta dimensión se relaciona con la percepción de la atención, donde nos brinda información y comunicación para la toma de decisiones.
3	Atención y cortesía	La buena educación y el buen trato del personal médico, se considera la amabilidad como la manera de brindar atención al servicio.
4	Tiempo de espera percibido	Es considerado como una dimensión importante, pero a la vez controversial, donde el tiempo de espera percibido es dado con más frecuencia, para medir la satisfacción.
5	Cuidado de las enfermeras	La atención brindada por las enfermeras, es medido por su buen desempeño y el interés prestado para la atención del servicio dado.
6	Características de la visita	Otras características que influyen en la satisfacción, es donde el usuario manifiesta los síntomas que revela en consulta externa.
7	Admisión / Facturación	Esta dimensión corresponde a la admisión y facturación donde miden la disponibilidad del personal médico en atención.
8	Accesibilidad	Mide las facilidades o barreras para el acceso a la atención médica.
9	Confort y limpieza	Corresponde a las condiciones en la que se mantiene el entorno físico, como la comodidad en la atención del servicio médico.
10	Instalaciones y planta física	La presente dimensión corresponde a la adecuación del lugar donde se brinda el servicio, en el que debe estar correctamente señalizado en sus áreas de atención.

Nota: *Dimensiones para la satisfacción de los usuarios, tomado de (*Arteta y Palacio, 2018).

2.3. Definición de términos

- **Usuario externo**

  MINSA (2012) definió la acción donde una persona acude a un centro de salud para recibir una asistencia médica de manera continua y de calidad.

- **Paciente**

  Henderson (2010) determinó al paciente, como la persona que requiere ayuda para ser independiente.

- **Equipos adecuados**

  Parasuraman et al. (1988) definió como el cuidado y apariencia que tiene las instalaciones físicas, máquinas y materiales de comunicación para los usuarios.

- **Citas programadas**

  Mera (2019) determinó a las citas programadas, como citas solicitadas con anticipación donde establece una hora y una fecha, para su aproximación en el centro de salud.

- **Atención óptima**

  Fontova (2015) lo definió como un aspecto elemental, para la orientación del médico hacia el paciente, en caso necesite alguna revisión o información, así como recibir sus quejas o recomendaciones.

- **Diagnóstico de estado de salud**

  Arenas et al. (2015) los autores determinaron como la herramienta donde se conoce el grado de necesidad o fortaleza que posee el paciente según el proceso de salud o enfermedad.

- **Respeto al paciente**

  Batiz et al. (2016) lo definieron no solo como cortesía y buena educación, sino el deber de alcanzar un grado superior, como el respeto ético y honesto.

- **Edad y sexo**

  Elizaga y Vidal (2014) ambos autores precisaron que es el tiempo que ha vivido una persona y el sexo como la estructura interna, donde se puede diferenciar la cantidad de varones y mujeres.

- **Respuestas satisfactorias**

  Martínez et al. (2015) determinaron los autores como el mensaje recibido y procesado correctamente del remitente.

- **Información suministrada**

  Arteta y Palacio (2018) señalaron como el conjunto de datos e información procesados, que contiene un mensaje significativo para el usuario.

- **Amabilidad**

  AMEI (2018) determinaron como la acción de mostrarse ante las demás personas, de forma complaciente, afectuoso o digno.

- **Tiempo de espera**

  Cassana y Ramos (2019) los autores definieron como el tiempo donde el paciente espera en la fila hasta recibir la atención o el servicio por parte del centro de salud.

- **Desempeño óptimo**

  Iturralde (2017) definió como el acto donde una persona o un grupo de ellas cumplen eficientemente las expectativas trazadas por sus supervisores.

- **Síntomas del paciente**

  Cuba y Campuzano (2017) los autores determinarón a la dificultad física y mental que tiene un paciente, el cual puede señalar una afección o enfermedad.

- **Disponibilidad del personal**

  Celis de Soto (2015) definió al tiempo disponible que tiene el personal para trabajar sin ser interrumpido por otra labor.

- **Ubicación del área**

  Sarría (2014) definió a la medida de una superficie o área determinada denominada perímetro.

- **Comodidad**

  González et al. (2017) el autor determinó a la sensación de alivio al malestar, satisfacción o estado de tranquilidad que permita un servicio agradable.

- **Señalización**

  SERVICIOS Y SEGURIDAD COVADONGA S.L. (2018) definió como la acción de indicar prohibiciones, peligros y obligaciones con el objetivo de prevenir riesgos y proteger a personas.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo de nivel de investigación

3.1.1. Tipo

La investigación fue de tipo básica, donde tuvo un enfoque cuantitativo, porque los datos fueron medibles y cuantificables provenientes de un muestreo probabilístico, donde se utilizó como técnica la encuesta y como instrumento el cuestionario, realizando un solo recojo de datos, examinando y comprobando las hipótesis planteadas. Determinó al enfoque cuantitativo como un proceso constante y estructurado, cuya finalidad es tratar de describir y analizar hechos que generan conocimiento a futuras investigaciones (Monje, 2011).

3.1.2. Nivel de investigación

Se determinó la investigación con los niveles descriptivos y correlacional, donde se definió como una situación real, mediante una observación minuciosa, valiéndose de un cuestionario para un grupo específico de personas, donde se busca hallar explicaciones, mediante la unión de variables, sin que exista una manipulación entre ellas (García y García, 2012).

3.2. Ámbito temporal y espacial

La investigación se desarrolló en el ámbito espacial del Hospital Regional de Moquegua, y se tomó como ámbito temporal a todas las consultas externas, concurridas por los usuarios mayores de 18 años, realizado en últimos meses del año 2023.

3.3. Población y muestra

3.3.1. Población

Canales et al. (1994) los autores definieron a la población como un conjunto de personas o sujetos, donde comparten características en común y a su vez se desea conocer algo en una investigación.

El estudio se definió como población a todos los usuarios mayores de 18 años que realizaron *consultas externas* en el año **2022**, donde se tomó como referencia la **CARTA Nº 033–2023-DIRESA-HRM-RAIP,** los cuales brinda el Hospital Regional de Moquegua (ver anexo).

Tabla 4

Atenciones de consultas externas.

SERVICIO	*FEMENINO*	*MASCULINO*	
Atenciones en consultas externas	19637	12002	
	TOTAL		**31639**

Nota: Aplicativo web HISMINSA – Área Funcional de Estadística en Salud – HRM. Desde el 01 de enero al 31 de diciembre del 2022.

3.3.1.1. Criterios de inclusión

- ✓ Se incluyeron a todos los usuarios externos que requieren el servicio de asistencia médica, de ambos sexos “masculino y femenino” y que hayan cumplido la mayoría de edad (18 años).

3.3.1.2. Criterios de exclusión

- ✓ No serán evaluados aquellos usuarios externos que no sean mayores de 18 años.
- ✓ Como también los pacientes que están internados en el Hospital Regional de Moquegua.
- ✓ También aquellos usuarios externos que no tengan la predisposición de colaborar en la aplicación de la encuesta.

3.3.2. Muestra

Canales et al. (1994) los autores definieron como un subgrupo de una población, seleccionados convenientemente donde se llevará a cabo un estudio, con el objetivo de generar hallazgos como características.

El estudio de investigación tuvo como fórmula el muestreo aleatorio simple, siendo un estudio, probabilístico, no intencional; conformado por cuyos criterios de selección:

Donde:

$$n_0 = \frac{Z^2 * p * q * N}{E^2 * (N-1) + Z^2 * p * q}$$

Z= 1.96

P= 0.38

Q= 0.62

N= 31639

E= 0.05

$$\frac{1.96^2 x\ 0.38x0.62x31639}{0.05^2 x(31639-1) + 1.96^2 x0.38x0.62}$$

$$n = 366.23$$

n= 366

3.4. Instrumentos

3.4.1. Técnica

Espinoza (2018) determinó la encuesta, como el conjunto de reglas, pautas y mecanismos para recolectar una indagación, donde la información es suministrada y guiada por los mismos investigadores.

La técnica que se empleó en el trabajo de investigación titulado: “Calidad de servicio y Satisfacción de los usuarios en consultas externas del Hospital Regional de Moquegua, provincia Mariscal Nieto, departamento de Moquegua, 2023”, fue ***la encuesta,*** con el fin de recolectar datos en usuarios mayores de 18 años que realizaron consultas externas en el año 2023.

3.4.2. Instrumento para la recolección de datos

Espinoza (2018) definió como el instrumento donde el investigador realiza diferentes mecanismos para registrar y recolectar la información, como también es un recurso que usa el investigador para aproximarse a los fenómenos y sacar de ellos información, las cuales pueden ser las pruebas psicológicas, los formularios y las escalas de opinión.

Se definió la técnica de la ***encuesta*** *en escala de Likert,* proporcionados en 5 escalas, los cuales son, 1 = nunca, 2 = casi nunca, 3 = a veces, 4 = casi siempre, 5 = siempre.

Como instrumento se utilizó *el* ***cuestionario***, los cuales constan de 20 preguntas concretas y concisas para la primera variable que es calidad de servicio elaborado por el autor (Parasuraman et al.,1988). Como también se desarrolló un cuestionario de 20 preguntas para la segunda variable que es satisfacción de los usuarios, diseñado por el autor (Arteta y Palacio, 2018).

3.5. Procedimientos

3.5.1. Validación

Espinoza (2018) precisó a la validación como una parte de la población a estudiar donde tenga la misma particularidad del universo, como una submuestra.

El instrumento tuvo una validación, mediante dos mecanismos, el primero se desarrolló a través del juicio de expertos, a quienes se les proporcionó los dos cuestionarios, de las dos variables “Calidad de Servicio” y “Satisfacción de los Usuarios” donde ellos difundieron su veredicto en relación con los ítems evaluados, y el segundo se aplicó mediante una evaluación estadística de software SPSS v.26.

Variable 01: En el desarrollo de la variable calidad de servicio se tomó el cuestionario del modelo SERVQUAL, adaptado por el autor (Parasuraman et al., 1988).

Variable 02: En el desarrollo de la variable satisfacción de los usuarios se tomó el cuestionario adaptado por el autor (Arteta y Palacio, 2018).

De esta manera se consideró en el trabajo de investigación a tres expertos en el área, los cuales fueron: El Doctor en Ingeniería de Sistemas e Informática ***José Luis Morales Rocha***, como también el Mg. en Administración y Gestión Estratégica ***Daniel Alberto García Rodríguez*** por último la Mg. en Contabilidad, Tributación y Administración ***Maribel Alejandra Rodríguez Yucra***, donde garantizaron el instrumento “Cuestionario I Calidad de Servicio” y “Cuestionario II Satisfacción de los Usuarios”, como instrumentos que se desearon describir y evaluar, reuniendo un juicio

de coherencia, congruencia y relevancia hacia la investigación que se deseó, donde los tres especialistas determinaron que el formulario es puntual, sencillo y conciso, en cuanto a su contenido y forma (ver anexo).

3.5.2. Confiabilidad de los instrumentos

Espinoza (2018) definió a la confiabilidad de los instrumentos, como la capacidad para poder obtener mediciones donde corresponden a la realidad que se aspira conocer.

Se aplicó la evaluación de Alfa de Cronbach de modo preliminar a una muestra piloto de 25 usuarios de consulta externa del centro de atención primaria Cap – Essalud Moquegua, con características similares a la muestra que se realizó en el trabajo de investigación.

Para evaluar el coeficiente de Alfa de Cronbach se determinaron las siguientes escalas de valoración, detallado por George y Malléry (2003) asumieron los criterios:

- Coeficiente alfa > 0.9 – 0.9 Excelente
- Coeficiente alfa > 0.8 – 0.9 Bueno
- Coeficiente alfa > 0.7 - 0.8 Aceptable
- Coeficiente alfa > 0.6 - 0.7 Cuestionable
- Coeficiente alfa > 0.5 - 0.6 Pobre
- Coeficiente alfa ≤ 0.5 Inaceptable

Variable 1: Calidad de Servicio

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
0,876	0,873	20

Interpretación: Se obtuvo una fiabilidad de 0.876, como alfa de cronbach manifestando que la variable calidad de servicio, tiene un nivel ***Bueno*** de confiabilidad.

Variable 2: Satisfacción de los usuarios

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
0,853	0,863	20

Interpretación: Se obtuvo una fiabilidad de 0.853, como alfa de cronbach manifestando que la satisfacción de los usuarios, tiene un nivel ***Bueno*** de confiabilidad.

3.5 Análisis de datos

3.5.1 Métodos

Espinoza (2018) determinó a los métodos, como un medio donde se estableció una relación entre el examinador y el orientador, se desarrollaron dos métodos:

- **Método descriptivo**

Se determinó como la descripción y realización de tablas de frecuencia y figuras para la interpretación de datos por cada variable.

Lo definió como la manera de investigar situaciones, actitudes y costumbres con la finalidad de describir con detalle una situación determinada (Valle et al., 2022).

- **Método inferencial**

Se estableció la prueba de hipótesis a través del informe estadístico de las variables de estudio, donde se desarrolló el análisis estadístico que comprueba la correlación entre sus variables.

Por otro lado, la estadística, tuvo como objetivo la toma de decisiones y la difusión acerca de todas las observaciones y características con base a una información parcial o completa (Porras, 2020).

3.6.2. Técnicas para la presentación y análisis de datos

- Se aplicó la técnica de la encuesta, utilizando los cuestionarios con preguntas cerradas.
- Se comparó la información, antes de ser estudiada por los instrumentos mencionados anteriormente.
- Se consideró el coeficiente estadístico Rho de Spearman.
- Se confrontó, verificó e interpretó los resultados de la investigación.
- Se adjuntó dos cuestionarios por cada variable, donde fue validado por medio de un juicio de expertos, como estadísticamente.
- Se aplicó una prueba piloto con una cantidad menor de población, donde se verificó si es viable el estudio, en este caso, se aplicó otro establecimiento de salud para evitar la contaminación de datos.
- El diseño de tablas estadísticas, nos ayudó analizar técnicas complejas y datos donde se informó por medio de un reporte final los resultados.

IV. RESULTADOS

4.1. Descripción del trabajo de campo

a) **Primera etapa:** Se aplicó a los usuarios de consulta externa un cuestionario de 20 preguntas concretas y concisas, para la primera variable calidad de servicio, asociada a 5 dimensiones: elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía. De igual forma, se desarrolló un cuestionario de 20 preguntas para la segunda variable satisfacción de los usuarios, asociada a diez dimensiones: cuidado del médico, información y comunicación, atención y cortesía, tiempo de espera percibido, cuidado de las enfermeras, características de la visita, admisión y facturación, accesibilidad, confort y limpieza e instalaciones y planta física.

b) **Segunda etapa:** Se coordinó formalmente con el Jefe de la Unidad de Apoyo a la Docencia e Investigación del Hospital Regional de Moquegua, para dar conocimiento y autorización a las diferentes áreas involucradas, tales como; el Comité de ética en investigación, el Comité de docencia e investigación y el jefe del departamento de consultorios externos y hospitalización, donde se aplicaron encuestas de manera anónima, en el área del departamento de consulta externa, pertenecientes a los siguientes servicios: servicios de pediatría, servicio de gineco obstetricia, servicio de oftalmología, servicio de traumatología, servicio de cirugía general, servicio de medicina interna, servicio de medicina general, servicio de neumología, servicio de psiquiatría, etc. Donde se aplicó el cuestionario a una población de 366 usuarios mayores de 18 años, los cuales permitieron resultados variados según el criterio de cada usuario (ver anexo).

c) **Tercera etapa:** En este sentido, mediante la recolección de datos, se procedió a realizar el análisis de resultados en el programa estadístico SPSS v.26, cuyas respuestas, tablas y figuras estadísticas, se pueden observar a continuación.

4.1.1. Análisis descriptivos de las variables

4.1.1.1. Variable 1: Calidad de servicio

Según los resultados que se logran obtener bajo un análisis descriptivo, se logró analizar la información procesada por la primera variable: “calidad de servicio” y sus dimensiones, extraído del cuestionario “Calidad de Servicio y Satisfacción de los usuarios en consultas externas del Hospital Regional de Moquegua, provincia Mariscal Nieto, Moquegua, 2023”.

Tabla 5

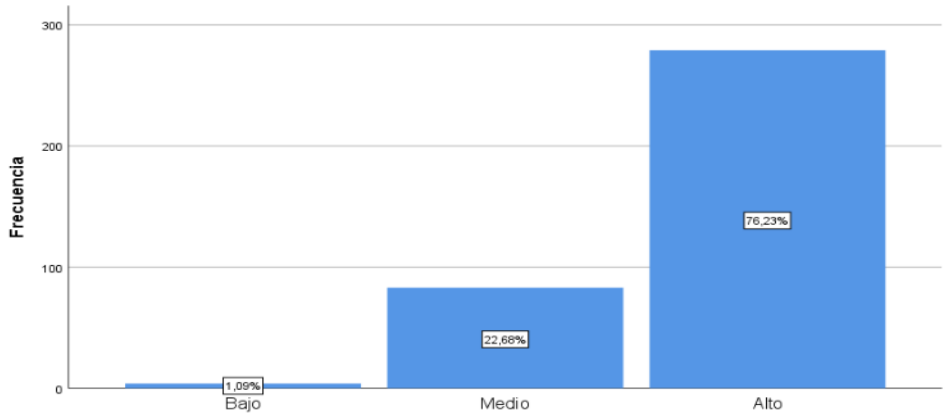
Nivel de la variable de calidad de servicio

Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	4	1,09	1,09	1,1
Medio	83	22,68	22,68	23,8
Alto	279	76,23	76,23	100,0
Total	366	100,0	100,0	

Nota: Procesamiento de datos en SPSS V.26**.**

Figura 6

Nivel de la variable calidad de servicio



Nota: Procesamiento de datos en SPSS V.26.

Análisis e interpretación

Según la tabla 5 figura 6 de la variable calidad de servicio, conforme el 100% de usuarios encuestados en Consulta Externa, se atribuyen con un nivel bajo de 1,09%, como también un nivel medio de 22,68% y finalizando **un nivel alto de 76,23%,** demostrando que existe una aceptación favorable por los usuarios con la variable calidad de servicio en el Hospital Regional de Moquegua.

Edad. Se identificaron que existen 162 personas en edad adulta que equivalen al 44,3%, como también existen 94 personas en edad joven que equivalen al 25,7%, y por último existe 23 personas de edad adulto mayor que equivalen al 6,3%, haciendo un total de 279 personas que equivalen al **76,23%** del recuento total de la mayor aceptación favorable, demostrando para las edades jóvenes, adulto y adulto mayor, existe un nivel alto con la variable calidad de servicio del Hospital Regional de Moquegua (ver anexo 08).

Sexo. Se logró definir que 151 personas de sexo femenino equivalen al 41,3% y consideran que existe un nivel alto con la variable calidad de servicio, como también existen 128 personas del sexo masculino equivalen al 35%, haciendo un total de 279 personas que equivalen al **76,23%** del recuento total de la mayor aceptación favorable,

demostrando que existe un nivel alto con la variable calidad de servicio del Hospital Regional de Moquegua (ver anexo 09).

Dimensión 1: Elementos tangibles

Tabla 6

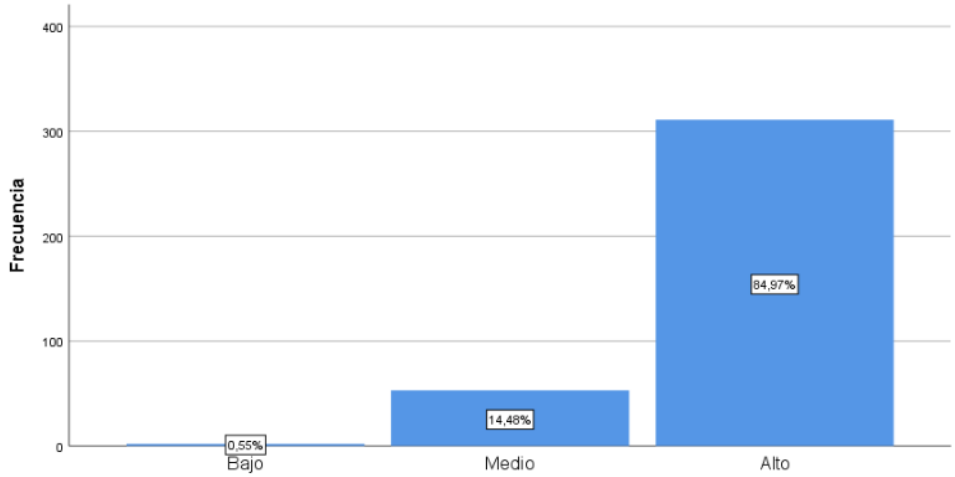
Nivel de la dimensión elementos tangibles

Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	2	0,55	0,55	,5
Medio	53	14,48	14,48	15,0
Alto	311	84,97	84,97	100,0
Total	366	100,0	100,0	

Nota: Procesamiento de datos en SPSS V.26.

Figura 7

Nivel de la dimensión elementos tangibles



Nota: Procesamiento de datos en SPSS V.26.

Análisis e interpretación

Según la tabla 6 figura 7 de la dimensión elementos tangibles, conforme el 100% de usuarios encuestados en Consulta Externa se atribuyen con un nivel bajo de 0,53%, como también un nivel medio

de 14,48% y finalizando **un nivel alto de 84,97%**, demostrando que existe una aceptación favorable por los usuarios con la dimensión elementos tangibles (instalaciones físicas, aspecto y actitud del personal) en el Hospital Regional de Moquegua.

Edad. Se identificaron que existen 178 personas en edad adulta que equivalen al 48,6%, como también existen 109 personas en edad joven que equivalen al 29,8% y, por último, existe 24 personas de edad adulto mayor que equivalen al 6,6%, haciendo un total de 311 personas que equivalen el **84,97%** del recuento total de mayor aceptación favorable, demostrando para las edades jóvenes, adulto y adulto mayor, existe un nivel alto con la dimensión elementos tangibles (instalaciones físicas, aspecto y actitud del personal) del Hospital Regional de Moquegua (ver anexo 08).

Sexo. Se logró definir que 169 personas de sexo femenino equivalen al 46,2% y consideran que existe un nivel alto de elementos tangibles, como también existen 142 personas del sexo masculino equivalen al 38,8%, haciendo un total de 311 personas que equivalen el **84,97%** del recuento total de mayor aceptación favorable, demostrando que existe un nivel alto con la dimensión elementos tangibles (instalaciones físicas, aspecto y actitud del personal) del Hospital Regional de Moquegua (ver anexo 09).

Dimensión 2: Fiabilidad

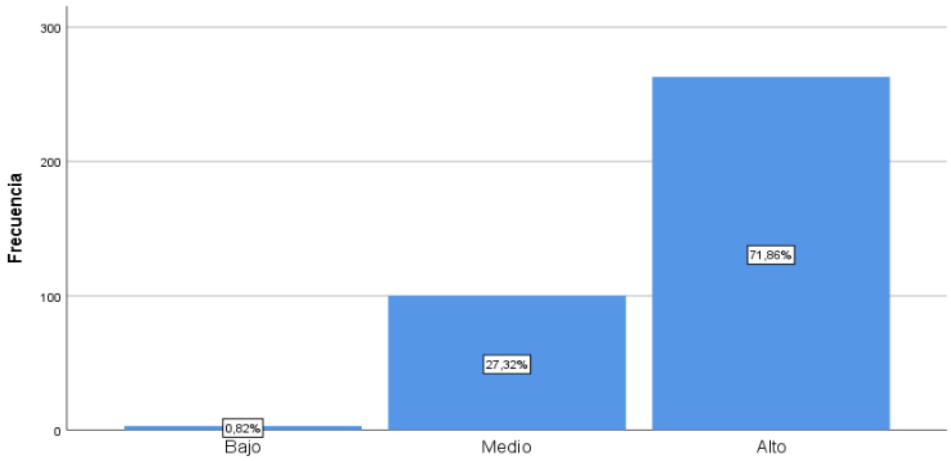
Tabla 7
Nivel de la dimensión fiabilidad

Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	3	0,82	0,82	,8
Medio	100	27,32	27,32	28,1
Alto	263	71,86	71,86	100,0
Total	366	100,0	100,0	

Nota: Procesamiento de datos en SPSS V.26.

Figura 8

Nivel de la dimensión fiabilidad



Nota: Procesamiento de datos en SPSS V.26.

Análisis e interpretación

Según la tabla 7 figura 8 de la dimensión fiabilidad, conforme el 100% de usuarios encuestados en Consulta Externa se atribuyen con un nivel bajo de 0,82%, como también un nivel medio de 27,32% y finalizando **un nivel alto de 71,86%**, demostrando que existe una aceptación favorable por los usuarios con la dimensión fiabilidad (brinda servicios de forma precisa, de confianza y digna) en el Hospital Regional de Moquegua.

Edad. Se identificaron que existen 152 personas en edad adulta que equivalen al 41,5%, como también existen 89 personas en edad joven que equivalen al 24,3% y, por último, existe 22 personas de edad adulto mayor que equivalen al 6,0%, haciendo un total de 263 personas que equivalen el **71,86%** del recuento total de mayor aceptación favorable, demostrando para las edades jóvenes, adulto y adulto mayor, existe un nivel alto con la dimensión Fiabilidad (brinda servicios de forma precisa, de confianza y digna) del Hospital Regional de Moquegua (ver anexo 08).

Sexo. Se logró definir que 144 personas de sexo femenino equivalen al 39,3% y consideran que existe un nivel alto de fiabilidad, como también existen 119 personas del sexo masculino equivalen al 32,5%, haciendo un total de 263 personas que equivalen al **71,86%** del recuento total de mayor aceptación favorable, demostrando que existe un nivel alto con la dimensión fiabilidad (brinda servicios de forma precisa, de confianza y digna) del Hospital Regional de Moquegua (ver anexo 09).

Dimensión 3: Capacidad de respuesta

Tabla 8

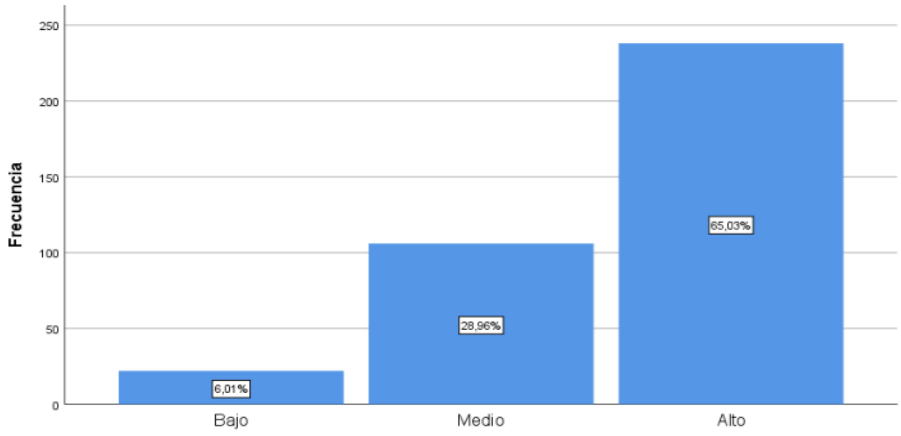
Nivel de la dimensión capacidad de respuesta

Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	22	6,01	6,01	6,0
Medio	106	28,96	28,96	35,0
Alto	238	65,03	65,03	100,0
Total	366	100,0	100,0	

Nota: Procesamiento de datos en SPSS V.26.

Figura 9

Nivel de la dimensión capacidad de respuesta



Nota: Procesamiento de datos en SPSS V.26.

Análisis e interpretación

Según la tabla 8 figura 9 de la dimensión capacidad de respuesta, conforme el 100% de usuarios encuestados en Consulta Externa se atribuyen con un nivel bajo de 6,01%, como también un nivel medio de 28,96% y finalizando **un nivel alto de 65,03%** demostrando que existe una aceptación favorable por los usuarios con la dimensión capacidad de respuesta (disposición y buena voluntad para brindar ayuda a los usuarios) en el Hospital Regional de Moquegua.

Edad. Se identificaron que existen 139 personas en edad adulta que equivalen al 38%, como también existen 77 personas en edad joven que equivalen al 21% y, por último, existe 22 personas de edad adulto mayor que equivalen al 6%, haciendo un total de 238 personas que equivalen al **65,03%** del recuento total de mayor aceptación favorable, demostrando para las edades jóvenes, adulto y adulto mayor, existe un nivel alto con la dimensión capacidad de respuesta (disposición y buena voluntad para brindar ayuda a los usuarios) del Hospital Regional de Moquegua (ver anexo 08).

Sexo. Se logro definir que 137 personas de sexo femenino equivalen al 37,4% considera que existe un nivel alto de capacidad de respuesta, como también existen 101 personas del sexo masculino equivalen al 27,6%, haciendo un total de 238 personas que equivalen al **65,03%** del recuento total de mayor aceptación favorable, demostrando que existe un nivel alto con la dimensión capacidad de respuesta (disposición y buena voluntad para brindar ayuda a los usuarios) del Hospital Regional de Moquegua (ver anexo 09).

Dimensión 4: Seguridad

Tabla 9

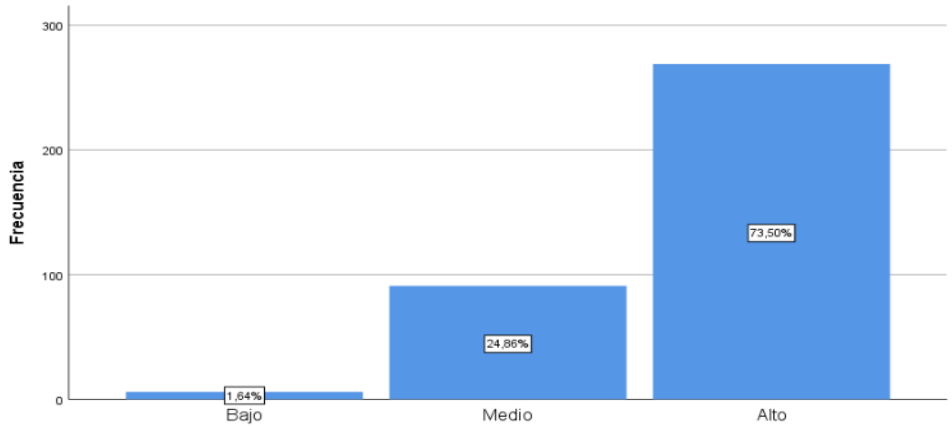
Nivel de la dimensión seguridad

Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	6	1,64	1,64	1,6
Medio	91	24,86	24,86	26,5
Alto	269	73,50	73,50	100,0
Total	366	100,0	100,0	

Nota: Procesamiento de datos en SPSS V.26.

Figura 10

Nivel de la dimensión seguridad



Nota: Procesamiento de datos en SPSS V.26.

Análisis e interpretación

Según la tabla 9 figura10 de la dimensión seguridad, conforme el 100% de usuarios encuestados en Consulta Externa se atribuyen con un nivel bajo de 1,64%, como también un nivel medio de 24,86% y finalizando un nivel alto de **73,50%**, demostrando que existe una aceptación favorable por los usuarios con la dimensión seguridad (cortesía por parte de personal para generar confianza y seguridad) en el Hospital Regional de Moquegua.

Edad. Se identificaron que existen 155 personas en edad adulta que equivalen al 42,3%, como también existen 91 personas en edad joven que equivalen al 24,9% y, por último, existe 23 personas de edad adulto mayor que equivalen al 6,3%, haciendo un total de 269 personas que equivalen el **73,50%** del recuento total de mayor aceptación favorable, demostrando para las edades jóvenes, adulto y adulto mayor, existe un nivel alto con la dimensión seguridad (cortesía por parte del personal para generar confianza y seguridad) del Hospital Regional de Moquegua (ver anexo 08).

Sexo. Se logró definir que 141 personas de sexo femenino equivalen al 38,5% considera que existe un nivel alto de seguridad, como también existen 128 personas del sexo masculino equivalen al 35,0%, haciendo un total de 269 personas que equivalen el **73,50%** del recuento total de mayor aceptación favorable, demostrando que existe un nivel alto con la dimensión seguridad (cortesía por parte del personal para generar confianza y seguridad) del Hospital Regional de Moquegua (ver anexo 09).

Dimensión 5: Empatía

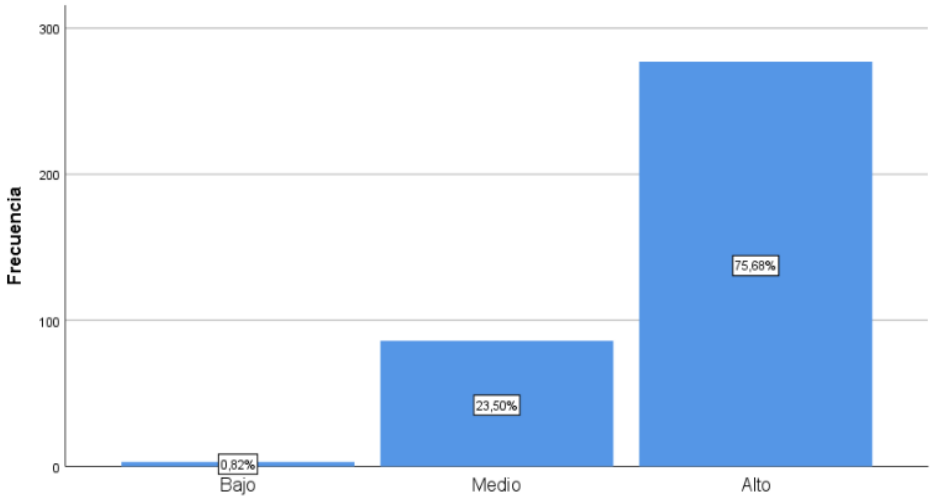
Tabla 10
Nivel de la dimensión empatía

Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	3	0,82	0,82	,8
Medio	86	23,50	23,50	24,3
Alto	277	75,68	75,68	100,0
Total	366	100,0	100,0	

Nota: Procesamiento de datos en SPSS V.26.

Figura 11

Nivel de la dimensión empatía



Nota: Procesamiento de datos en SPSS V.26.

Análisis e interpretación

Según la tabla 10 figura 11 de la dimensión empatía, conforme el 100% de usuarios encuestados en Consulta Externa se atribuyen con un nivel bajo de 0,82%, como también un nivel medio de 23,50% y finalizando un nivel alto de **75,68%**, demostrando que existe una aceptación favorable por los usuarios con la dimensión empatía (atención personalizada por parte de la organización hacia el usuario) en el Hospital Regional de Moquegua.

Edad. Se identificaron que existen 157 personas en edad adulta que equivalen al 42,9%, como también existen 97 personas en edad joven que equivalen al 26,5% y, por último, existe 23 personas de edad adulto mayor que equivalen al 6,3%, haciendo un total de 277 personas que equivalen al **75,68%** del recuento total de mayor aceptación favorable, demostrando para las edades jóvenes, adulto y adulto mayor, existe un nivel alto con la dimensión empatía (atención personalizada por parte de la organización hacia el usuario) del Hospital Regional de Moquegua (ver anexo 08).

Sexo. Se logró definir que 153 personas de sexo femenino equivalen al 41,8% considera que existe un nivel alto de empatía, como también existen 124 personas del sexo masculino equivalen al 33,9%, haciendo un total de 124 personas que equivalen al **75,68%** del recuento total de mayor aceptación favorable, demostrando que existe un nivel alto con la dimensión empatía (atención personalizada por parte de la organización hacia el usuario) del Hospital Regional de Moquegua (ver anexo 09).

4.1.1.2. Variable 2: Satisfacción de los usuarios

Según los resultados que se logran obtener bajo un análisis descriptivo, se logró analizar la información procesada por la segunda variable: “satisfacción de los usuarios” y sus dimensiones, extraído del cuestionario “Calidad de Servicio y Satisfacción de los usuarios en consultas externas del Hospital Regional de Moquegua, provincia Mariscal Nieto, Moquegua, 2023”.

Tabla 11

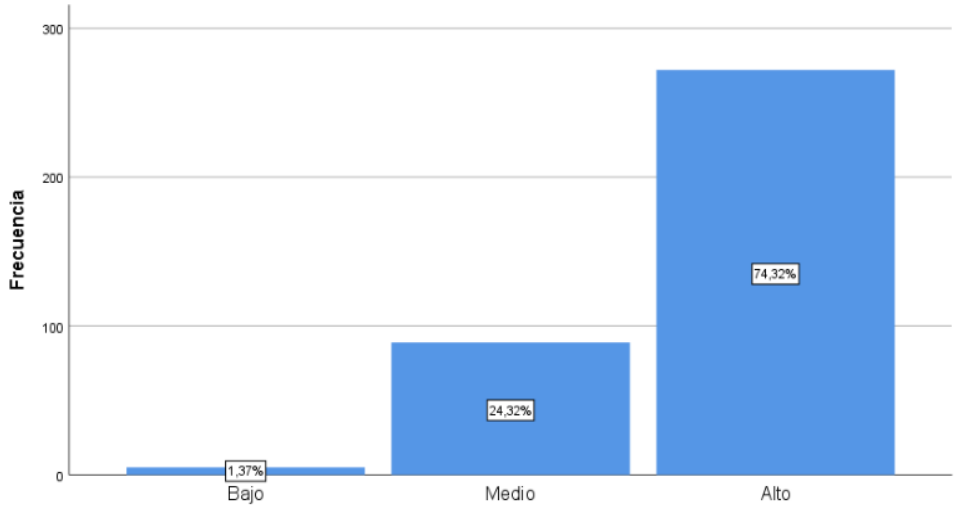
Nivel de la variable satisfacción de los usuarios

Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	5	1,37	1,37	1,4
Medio	89	24,32	24,32	25,7
Alto	272	74,32	74,32	100,0
Total	366	100,0	100,0	

Nota: Procesamiento de datos en SPSS V.26.

Figura 12

Nivel de la variable satisfacción de los usuarios



Nota: Procesamiento de datos en SPSS V.26.

Análisis e interpretación

Según la tabla 11 figura 12 de la variable satisfacción de los usuarios, conforme el 100% de usuarios encuestados en Consulta Externa se atribuyen con un nivel bajo de 1,37%, como también un nivel medio de 24,32% y finalizando un nivel alto de **74,32%**, demostrando que existe una aceptación favorable por los usuarios con la variable satisfacción de los usuarios en el Hospital Regional de Moquegua.

Edad. Se identificaron que existen 155 personas en edad adulta que equivalen al 42,3%, como también existen 94 personas en edad joven que equivalen al 25,7% y, por último, existe 23 personas de edad adulto mayor que equivalen al 6,3%, haciendo un total de 272 personas que equivalen al **74,32%** del recuento total de mayor aceptación favorable, demostrando para las edades jóvenes, adulto y adulto mayor, existe un nivel alto con la variable satisfacción de los usuarios del Hospital Regional de Moquegua (ver anexo 08).

Sexo. Se logró definir que 146 personas de sexo femenino equivalen al 39.9% considera que existe un nivel alto con la variable satisfacción de los usuarios, como también existen 126 personas del

sexo masculino equivalen al 34,4%, haciendo un total de 272 personas que equivalen al **74,32%** del recuento total de mayor aceptación favorable, demostrando que existe un nivel alto con la variable calidad de servicio del Hospital Regional de Moquegua (ver anexo 09).

Dimensión 1: Cuidado del médico

Tabla 12

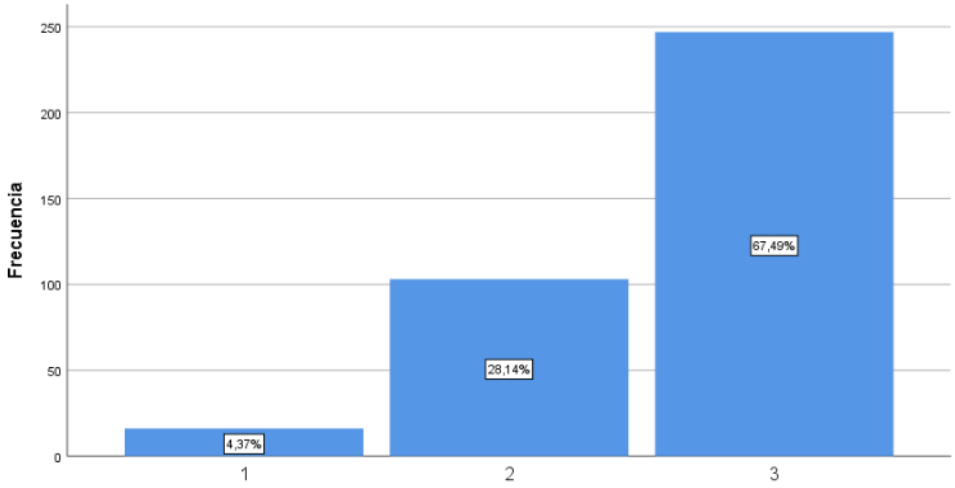
Nivel de la dimensión cuidado médico

Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
1	16	4,37	4,37	4,4
2	103	28,14	28,14	32,5
3	247	67,49	67,49	100,0
Total	366	100,0	100,0	

Nota: Procesamiento de datos en SPSS V.26.

Figura 13

Nivel de la dimensión cuidado médico



Nota: Procesamiento de datos en SPSS V.26.

Análisis e interpretación

Según la tabla 12 figura 13 de la dimensión cuidado médico, conforme el 100% de usuarios encuestados en Consulta Externa se atribuyen con un nivel bajo de 4,37%, como también un nivel medio de 28,14% y finalizando un nivel alto de **67,49%**, demostrando que existe una aceptación favorable por los usuarios con la dimensión cuidado médico (se relaciona con la atención del médico, como son las respuestas satisfactorias) en el Hospital Regional de Moquegua.

Edad. Se identificaron que existen 141 personas en edad adulta que equivalen al 38,5%, como también existen 85 personas en edad joven que equivalen al 23,2% y, por último, existe 21 personas de edad adulto mayor que equivalen al 5,7%, haciendo un total de 247 personas que equivalen al **67,49%** del recuento total de mayor aceptación favorable, demostrando para las edades jóvenes, adulto y adulto mayor, existe un nivel alto con la dimensión cuidado del médico (se relaciona con la atención del médico, como son las respuestas satisfactorias) del Hospital Regional de Moquegua (ver anexo 08).

Sexo. Se logró definir que 136 personas de sexo femenino equivalen al 37,2% considera que existe un nivel alto de cuidado del médico, como también existen 111 personas del sexo masculino equivalen al 30,3%, haciendo un total de 247 personas que equivalen al **67,49%** del recuento total de mayor aceptación favorable, demostrando que existe un nivel alto con la dimensión cuidado del médico (se relaciona con la atención del médico, como son las respuestas satisfactorias) del Hospital Regional de Moquegua (ver anexo 09).

Dimensión 2: Información y comunicación

Tabla 13

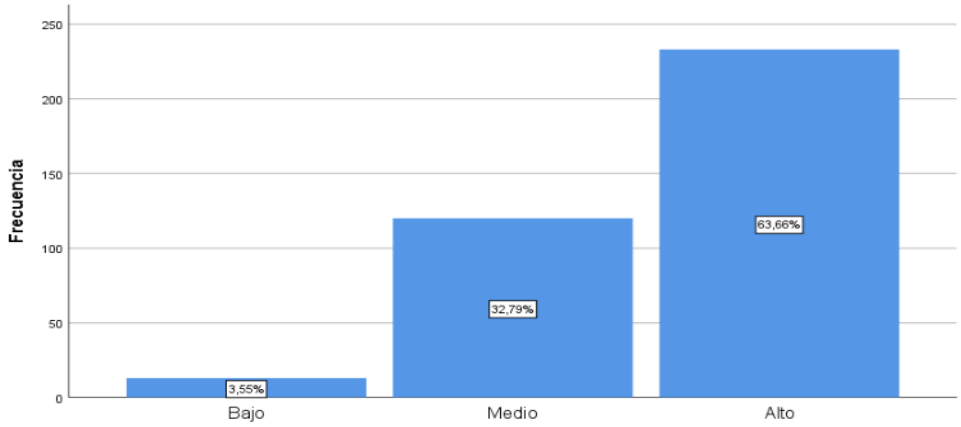
Nivel de la dimensión información y comunicación

Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	13	3,55	3,55	3,6
Medio	120	32,79	32,79	36,3
Alto	233	63,66	63,66	100,0
Total	366	100,0	100,0	

Nota: Procesamiento de datos en SPSS V.26.

Figura 14

Nivel de la dimensión información y comunicación



Nota: Procesamiento de datos en SPSS V.26.

Análisis e interpretación

Según la tabla 13 figura 14 de la dimensión Información y comunicación, conforme el 100% de usuarios encuestados en Consulta Externa se atribuyen con un nivel bajo de 3,55%, como también un nivel medio de 32,79% y finalizando un nivel alto de **63,66%**, demostrando que existe una aceptación favorable por los usuarios con la dimensión Información y comunicación (se relaciona con la percepción de la atención, donde brinda información y

comunicación para la toma de decisiones) en el Hospital Regional de Moquegua.

Edad. Se identificaron que existen 131 personas en edad adulta que equivalen al 35,8%, como también existen 85 personas en edad joven que equivalen al 23,2% y, por último, existe 17 personas de edad adulto mayor que equivalen al 4,6%, haciendo un total de 233 personas que equivalen el **63,66%** del recuento total de mayor aceptación favorable, demostrando para las edades jóvenes, adulto y adulto mayor, existe un nivel alto con la dimensión información y comunicación (se relaciona con la percepción de la atención, donde brinda información y comunicación para la toma de decisiones) del Hospital Regional de Moquegua (ver anexo 08).

Sexo. Se logró definir que 129 personas de sexo femenino equivalen al 35,2% considera que existe un nivel alto de información y comunicación, como también existen 104 personas del sexo masculino equivalen al 28,4%, haciendo un total de 233 personas que equivalen al **63,66%** del recuento total de mayor aceptación favorable, demostrando que existe un nivel alto con la dimensión información y comunicación (se relaciona con la percepción de la atención, donde brinda información y comunicación para la toma de decisiones) del Hospital Regional de Moquegua (ver anexo 09).

Dimensión 3: Atención y cortesía

Tabla 14

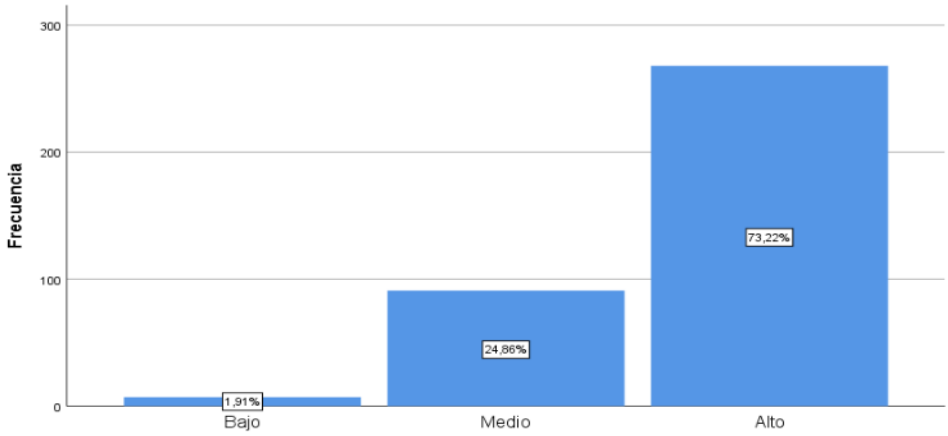
Nivel de la dimensión atención y cortesía

Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	7	1,91	1,91	1,9
Medio	91	24,86	24,86	26,8
Alto	268	73,22	73,22	100,0
Total	366	100,0	100,0	

Nota: Procesamiento de datos en SPSS V.26.

Figura 15

Nivel de la dimensión atención y cortesía



Nota: Procesamiento de datos en SPSS V.26.

Análisis e interpretación

Según la tabla 14 figura 15 de la dimensión atención y cortesía, conforme el 100% de usuarios encuestados en consulta externa se atribuyen con un nivel bajo de 1,91%, como también un nivel medio de 24,86% y finalizando un nivel alto de **73,22%**, demostrando que existe una aceptación favorable por los usuarios con la dimensión atención y cortesía (el buen trato del personal médico, se considera la amabilidad como la manera de brindar atención al servicio) en el Hospital Regional de Moquegua.

Edad. Se identificaron que existen 156 personas en edad adulta que equivalen al 42,6%, como también existen 90 personas en edad joven que equivalen al 24,6% y, por último, existe 22 personas de edad adulto mayor que equivalen al 6,0%, haciendo un total de 268 personas que equivalen al **73,22%** del recuento total de mayor aceptación favorable, demostrando para las edades jóvenes, adulto y adulto mayor, existe un nivel alto con la dimensión atención y cortesía (el buen trato del personal médico, se considera la amabilidad como la manera de brindar atención al servicio) del Hospital Regional de Moquegua (ver anexo 08).

Sexo. Se logró definir que 147 personas de sexo femenino equivalen al 40,2% considera que existe un nivel alto de atención y cortesía, como también existen 121 personas del sexo masculino equivalen al 33,1%, haciendo un total de 268 personas que equivalen al **73,22%** del recuento total de mayor aceptación favorable, demostrando que existe un alto nivel con la dimensión atención y cortesía (el buen trato del personal médico, se considera la amabilidad como la manera de brindar atención al servicio) del Hospital Regional de Moquegua (ver anexo 09).

Dimensión 4: Tiempo de espera percibido

Tabla 15

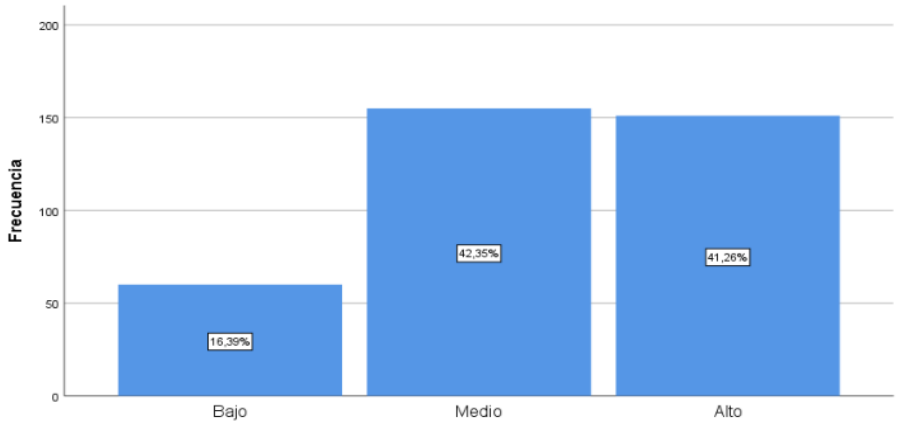
Nivel de la dimensión tiempo de espera percibido

Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	60	16,39	16,39	16,4
Medio	155	42,35	42,35	58,7
Alto	151	41,26	41,26	100,0
Total	366	100,0	100,0	

Nota: Procesamiento de datos en SPSS V.26.

Figura 16

Nivel de la dimensión tiempo de espera percibido



Nota: Procesamiento de datos en SPSS V.26.

Análisis e interpretación

Según la tabla 15 figura 16 de la dimensión tiempo de espera percibido, conforme el 100% de usuarios encuestados en Consulta Externa se atribuyen con un nivel bajo de 16,39%, como también un nivel medio de 42,35% y finalizando un nivel alto de **41,26%**, demostrando que existe una aceptación favorable por los usuarios con la dimensión tiempo de espera percibido (es dado con más frecuencia, para medir la satisfacción) en el Hospital Regional de Moquegua.

Edad. Se identificaron que existen 92 personas en edad adulta que equivalen al 25,1%, como también existen 47 personas en edad joven que equivalen al 12,8% y, por último, existe 12 personas de edad adulto mayor que equivalen al 3,3%, haciendo un total de 151 personas que equivalen el **41,26%** del recuento total de mayor aceptación favorable, demostrando para las edades jóvenes, adulto y adulto mayor, existe un alto nivel con la dimensión tiempo de espera percibido (es dado con más frecuencia, para medir la satisfacción) del Hospital Regional de Moquegua (ver anexo 08).

Sexo. Se logró definir que 88 personas de sexo femenino equivalen al 24,0% considera que existe un nivel alto de tiempo de espera percibido, como también existen 63 personas del sexo masculino equivalen al 17,2%, haciendo un total de 151 personas que equivalen el **41,26%** del recuento total de mayor aceptación favorable, demostrando que existe un nivel alto con la dimensión tiempo de espera percibido (es dado con más frecuencia, para medir la satisfacción) del Hospital Regional de Moquegua (ver anexo 09).

Dimensión 5: Cuidado de las enfermeras

Tabla 16

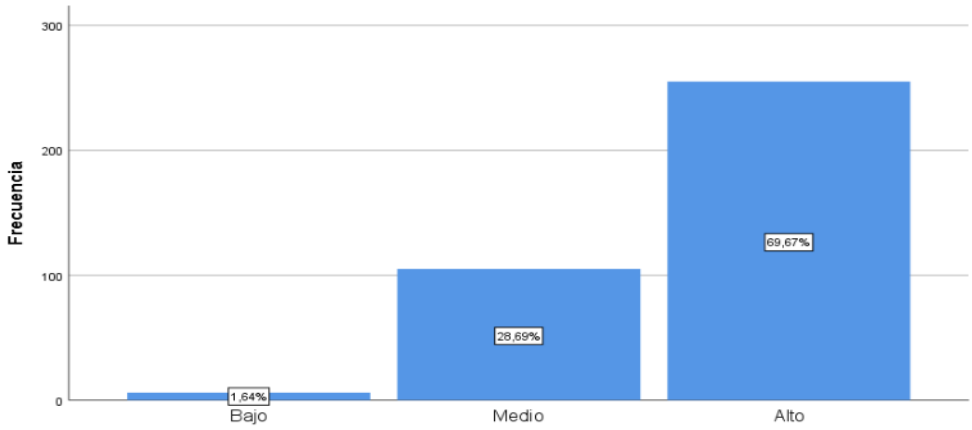
Nivel de la dimensión cuidado de las enfermeras

Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	6	1,64	1,64	1,6
Medio	105	28,89	28,89	30,3
Alto	255	69,67	69,67	100,0
Total	366	100,0	100,0	

Nota: Procesamiento de datos en SPSS V.26.

Figura 17

Nivel de la dimensión cuidado de las enfermeras



Nota: Procesamiento de datos en SPSS V.26.

Análisis e interpretación

Según la tabla 16 figura 17 de la dimensión cuidado de las enfermeras, conforme el 100% de usuarios encuestados en Consulta Externa se atribuyen con un nivel bajo de 1,64% como también un nivel medio de 28,89% y finalizando un nivel alto de **69,67%**, demostrando que existe una aceptación favorable por los usuarios con la dimensión cuidado de las enfermeras (atención brindada por

las enfermeras es medido por su buen desempeño y el interés prestado para la atención) en el Hospital Regional de Moquegua.

Edad. Se identificaron que existen 144 personas en edad adulta que equivalen al 39,3%, como también existen 88 personas en edad joven que equivalen al 24,0% y, por último, existe 23 personas de edad adulto mayor que equivalen al 6,3%, haciendo un total de 255 personas que equivalen el **69,67%** del recuento total de mayor aceptación favorable, demostrando para las edades jóvenes, adulto y adulto mayor, existe un nivel alto con la dimensión cuidado de las enfermeras (atención brindada por las enfermeras es medido por su buen desempeño y el interés prestado para la atención) del Hospital Regional de Moquegua (ver anexo 08).

Sexo. Se logró definir que 140 personas de sexo femenino equivalen al 38,3% considera que existe un nivel alto de cuidado de las enfermeras, como también existen 115 personas del sexo masculino equivalen al 31,4%, haciendo un total de 255 personas que equivalen el **69,67%** del recuento total de mayor aceptación favorable, demostrando que existe un nivel alto con dimensión cuidado de las enfermeras (atención brindada por las enfermeras es medido por su buen desempeño y el interés prestado para la atención) del Hospital Regional de Moquegua (ver anexo 09).

Dimensión 6: Características de la visita

Tabla 17

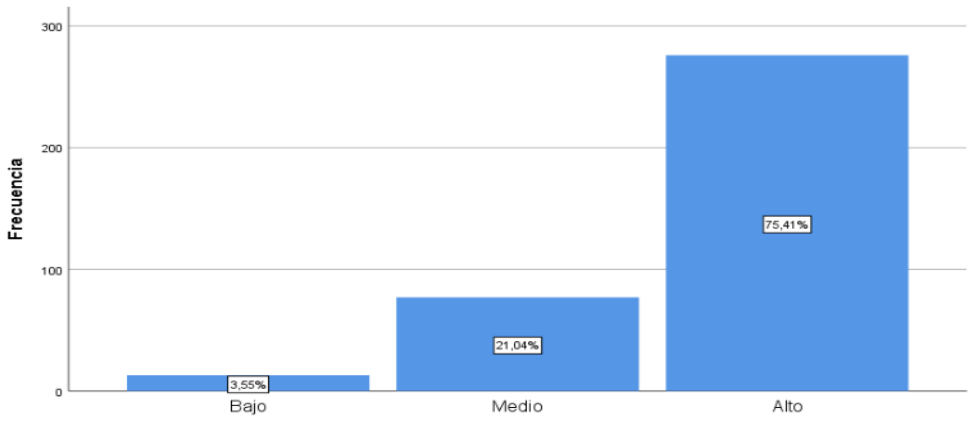
Nivel de la dimensión características de la visita

Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	13	3,55	3,55	3,6
Medio	77	21,04	21,04	24,6
Alto	276	75,41	75,41	100,0
Total	366	100,0	100,0	

Nota: Procesamiento de datos en SPSS V.26.

Figura 18

Nivel de la dimensión características de la visita



Nota: Procesamiento de datos en SPSS V.26.

Análisis e interpretación

Según la tabla 17 figura 18 de la dimensión características de la visita, conforme el 100% de usuarios encuestados en Consulta Externa se atribuyen con un nivel bajo de 3,55% como también un nivel medio de 21,04% y finalizando un nivel alto de **75,41%**, demostrando que existe una aceptación favorable por los usuarios con la dimensión características de la visita (donde el usuario manifiesta los síntomas que revela en consulta externa) en el Hospital Regional de Moquegua.

Edad. Se identificaron que existen 158 personas en edad adulta que equivalen al 43,2%, como también existen 94 personas en edad joven que equivalen al 25,7% y, por último, existe 24 personas de edad adulto mayor que equivalen al 6,6%, haciendo un total de 276 personas que equivalen el **75,41%** del recuento total de mayor aceptación favorable, demostrando para las edades jóvenes, adulto y adulto mayor, existe un nivel alto con la dimensión características de la visita (donde el usuario manifiesta los síntomas que revela en consulta externa) del Hospital Regional de Moquegua (ver anexo 08).

Sexo. Se logró definir que 150 personas de sexo femenino equivalen al 41,0% considera que existe un alto nivel de características de la visita, como también existen 126 personas del sexo masculino equivalen al 34,4%, haciendo un total de 276 personas que equivalen el **75,41%** del recuento total de mayor aceptación favorable, demostrando que existe un nivel alto con la dimensión características de la visita (donde el usuario manifiesta los síntomas que revela en consulta externa) del Hospital Regional de Moquegua (ver anexo 09).

Dimensión 7: Admisión y facturación

Tabla 18

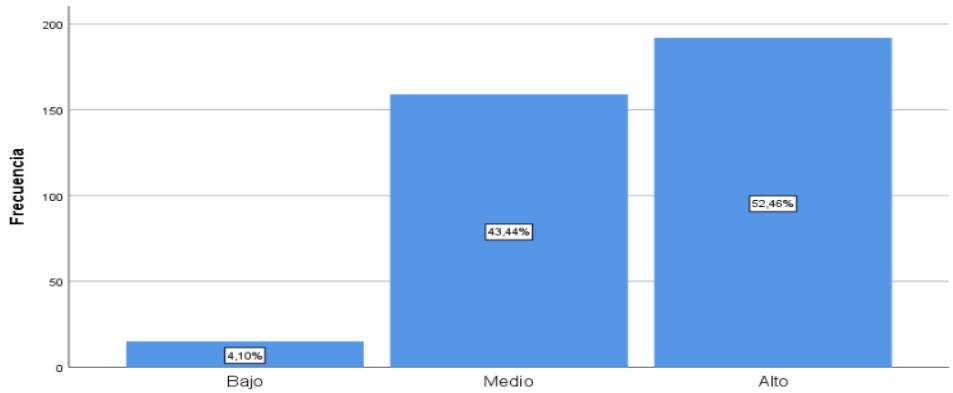
Nivel de la admisión y facturación

Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	15	4,10	4,10	4,1
Medio	159	43,44	43,44	47,5
Alto	192	52,46	52,46	100,0
Total	366	100,0	100,0	

Nota: Procesamiento de datos en SPSS V.26.

Figura 19

Nivel de la dimensión admisión y facturación



Nota: Procesamiento de datos en SPSS V.26.

Análisis e interpretación

Según la tabla 18 figura 19 de la dimensión admisión y facturación, conforme el 100% de usuarios encuestados en consulta externa se atribuyen con un nivel bajo de 4,10% como también un nivel medio de 43,44% y finalizando un nivel alto de **52,46%**, demostrando que existe una aceptación favorable por los usuarios con la dimensión admisión y facturación (admisión y facturación donde miden la disponibilidad del personal médico en atención) en el Hospital Regional de Moquegua.

Edad. Se identificaron que existen 112 personas en edad adulta que equivalen al 30,6%, como también existen 61 personas en edad joven que equivalen al 16,7% y, por último, existe 19 personas de edad adulto mayor que equivalen al 5,2%, haciendo un total de 192 personas que equivalen el **52,46%** del recuento total de mayor aceptación favorable, demostrando para las edades jóvenes, adulto y adulto mayor, existe un nivel alto con la dimensión admisión / facturación (admisión y facturación donde miden la disponibilidad del personal médico en atención) del Hospital Regional de Moquegua (ver anexo 08).

Sexo. Se logró definir que 102 personas de sexo femenino equivalen al 27,9% considera que existe un alto nivel de admisión / facturación, como también existen 90 personas del sexo masculino equivalen al 24,6%, haciendo un total de 192 personas que equivalen el **52,46%** del recuento total de mayor aceptación favorable, demostrando que existe un nivel alto con la dimensión admisión / facturación (admisión y facturación donde miden la disponibilidad del personal médico en atención) del Hospital Regional de Moquegua (ver anexo 09).

Dimensión 8: Accesibilidad

Tabla 19

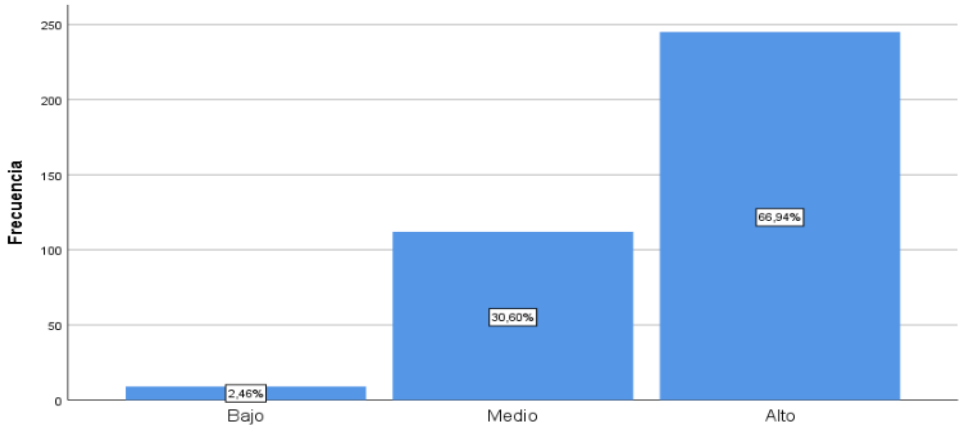
Nivel de la dimensión accesibilidad

Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	9	2,46	2,46	2,5
Medio	112	30,60	30,60	33,1
Alto	245	66,94	66,94	100,0
Total	366	100,0	100,0	

Nota: Procesamiento de datos en SPSS V.26.

Figura 20

Nivel de la dimensión accesibilidad



Nota: Procesamiento de datos en SPSS V.26.

Análisis e interpretación

Según la tabla 19 figura 20 de la dimensión accesibilidad, conforme el 100% de usuarios encuestados en consulta externa se atribuyen con un nivel bajo de 2,46% como también un nivel medio de 30,60% y finalizando un nivel alto de **66,94%**, demostrando que existe una aceptación favorable por los usuarios con la dimensión accesibilidad (mide las facilidades o barreras para el acceso a la atención médica) en el Hospital Regional de Moquegua.

Edad. Se identificaron que existen 145 personas en edad adulta que equivalen al 39,6%, como también existen 81 personas en edad joven que equivalen al 22,1% y, por último, existe 19 personas de edad adulto mayor que equivalen al 5,2%, haciendo un total de 245 personas que equivalen el **66,94%** del recuento total de mayor aceptación favorable, demostrando para las edades jóvenes, adulto y adulto mayor, existe un nivel alto con la dimensión accesibilidad (mide las facilidades o barreras para el acceso a la atención médica) del Hospital Regional de Moquegua (ver anexo 08).

Sexo. Se logró definir que 127 personas de sexo femenino equivalen al 34,7% considera que existe un alto nivel de accesibilidad, como también existen 118 personas del sexo masculino equivalen al 32,2%, haciendo un total de 245 personas que equivalen el **66,94%** del recuento total de mayor aceptación favorable, demostrando que existe un nivel alto con la dimensión accesibilidad (mide las facilidades o barreras para el acceso a la atención médica) del Hospital Regional de Moquegua (ver anexo 09).

Dimensión 9: Confort y limpieza

Tabla 20

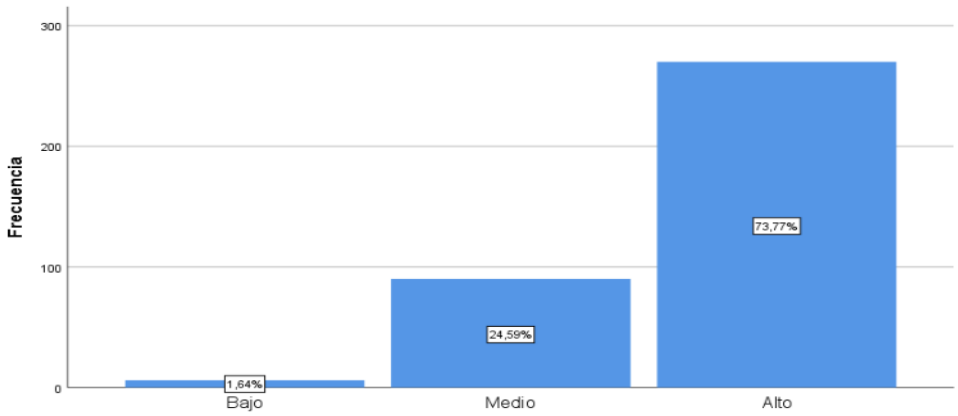
Nivel de la dimensión confort y limpieza

Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	6	1,64	1,64	1,6
Medio	90	24,59	24,59	26,2
Alto	270	73,77	73,77	100,0
Total	366	100,0	100,0	

Nota: Procesamiento de datos en SPSS V.26.

Figura 21

Nivel de la dimensión confort y limpieza



Nota: Procesamiento de datos en SPSS V.26.

Análisis e interpretación

Según la tabla 20 figura 21 de la dimensión confort y limpieza, conforme el 100% de usuarios encuestados en consulta externa se atribuyen con un nivel bajo de 1,64% como también un nivel medio de 24,59% y finalizando un nivel alto de **73,77%**, demostrando que existe una aceptación favorable por los usuarios con la dimensión confort y limpieza en el Hospital Regional de Moquegua.

Edad. Se identificaron que existen 158 personas en edad adulta que equivalen al 43,2%, como también existen 89 personas en edad joven que equivalen al 24,3% y, por último, existe 23 personas de edad adulto mayor que equivalen al 6,3%, haciendo un total de 270 personas que equivalen el **73,77%** del recuento total de mayor aceptación favorable, demostrando para las edades jóvenes, adulto y adulto mayor, existe un nivel alto con la dimensión confort limpieza (las condiciones en la que se mantiene el entorno físico, como la comodidad en la atención del servicio médico) del Hospital Regional de Moquegua (ver anexo 08).

Sexo. Se logró definir que 142 personas de sexo femenino equivalen al 38,8% considera que existe un nivel alto de confort y limpieza,

como también existen 128 personas del sexo masculino equivalen al 35,0%, haciendo un total de 270 personas que equivalen el **73,77%** del recuento total, demostrando que existe un nivel alto con la dimensión confort limpieza (las condiciones en la que se mantiene el entorno físico, como la comodidad en la atención del servicio médico) del Hospital Regional de Moquegua (ver anexo 09).

Dimensión 10: Instalaciones y planta física

Tabla 21

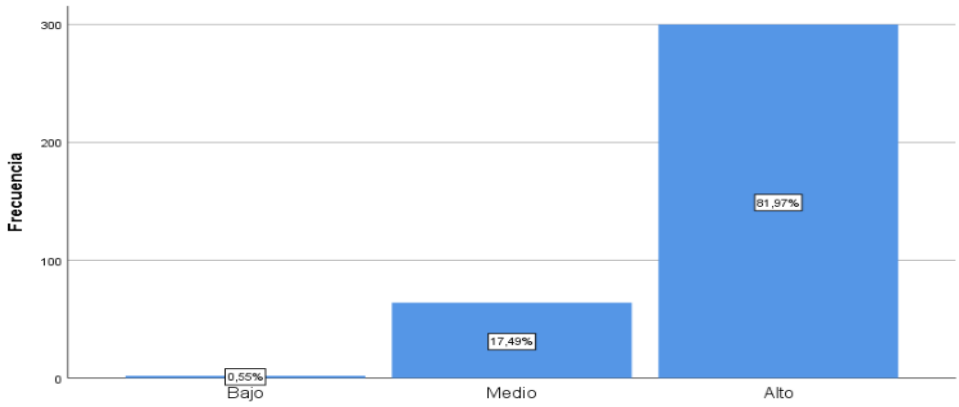
Nivel de la dimensión instalaciones y planta física

Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	2	0,55	0,55	,5
Medio	64	17,49	17,49	18,0
Alto	300	82,97	82,97	100,0
Total	366	100,0	100,0	

Nota: Procesamiento de datos en SPSS V.26.

Figura 22

Nivel de la dimensión instalaciones y planta física



Nota: Procesamiento de datos en SPSS V.26.

Análisis e interpretación

Según la tabla 21 figura 22 de la dimensión instalaciones y planta física, conforme el 100% de usuarios encuestados en consulta externa se atribuyen con un nivel bajo de 0,55% como también un nivel medio de 17,49% y finalizando un nivel alto de **82,97%**, demostrando que existe una aceptación favorable por los usuarios con la dimensión instalaciones y planta física (corresponde a la adecuación del local donde brinda el servicio, buena señalización en sus áreas de atención) en el Hospital Regional de Moquegua.

Edad. Se identificaron que existen 175 personas en edad adulta que equivalen al 47,8%, como también existen 98 personas en edad joven que equivalen al 26,8% y, por último, existe 27 personas de edad adulto mayor que equivalen al 7,4%, haciendo un total de 300 personas que equivalen al **82,97%** del recuento total de mayor aceptación favorable, demostrando para las edades jóvenes, adulto y adulto mayor, existe un nivel alto con la dimensión instalaciones y planta física (corresponde a la adecuación del local donde brinda el servicio, buena señalización en sus áreas de atención) del Hospital Regional de Moquegua (ver anexo 08).

Sexo. Se logró definir que 164 personas de sexo femenino equivalen al 44,8% considera que existe un nivel alto de instalaciones y planta física, como también existen 136 personas del sexo masculino equivalen al 37,2%, haciendo un total de 300 personas que equivalen al **82,97%** del recuento total de mayor aceptación favorable, demostrando que existe un nivel alto con la dimensión instalaciones y planta física (corresponde a la adecuación del local donde brinda el servicio, buena señalización en sus áreas de atención) del Hospital Regional de Moquegua (ver anexo 09).

4.2. Comprobación de hipótesis

4.2.1. Prueba de normalidad

Se definió la prueba de normalidad, donde Sánchez (2023) menciona la prueba de Kolmogorov-Smirnov, donde busca definir si los datos tienen o no tiene una distribución normal, los cuales fueron ordenados de menor a mayor, empleando para muestras de mayor cantidad (n>50). Por esta razón, la investigación utilizó la prueba de Kolmogorov-Smirnova debido a que la muestra de estudio es superior a 50 personas.

a) Formulación de hipótesis

$H0$: Las muestras de las variables: calidad de servicio y satisfacción de los usuarios cumplen con el supuesto de normalidad en la distribución de los datos.

$H1$: Las muestras de las variables: calidad de servicio y satisfacción de los usuarios, no cumplen con el supuesto de normalidad en la distribución de los datos.

b) Estadístico de prueba

Tabla 22

Prueba de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov[a]			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	Gl	Sig.
calidad de servicio	0,140	366	0,000	0,922	366	0,000
satisfacción de los usuarios	0,143	366	0,000	0,918	366	0,000

Nota: Procesamiento de datos en SPSS V.26.

c) Toma de decisión

Se puede analizar que, según la prueba estadística de Kolmogorov–Smirnov, se obtuvieron los p-valor de la variable calidad de servicio (sig.=0,000), y p-valor de la variable satisfacción de los usuarios (sig.=0,000), los cuales ambas son menores a 0,05 de significancia, por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna (H1). Esto quiere decir que las variables calidad de servicio y satisfacción de los usuarios *no cumplen con el supuesto de normalidad en la distribución de datos.* Por lo tanto, se concluye que el estadístico de prueba apropiado para contrastar las hipótesis del presente estudio, es el coeficiente de correlación de Rho de Spearman.

Tabla 23

Grado de correlación según coeficiente de Rho de Spearman

RANGO	RELACIÓN
-0,91 a -1,00	Correlación negativa perfecta
-0,76 a -0,90	Correlación negativa muy fuerte
-0,51 a -0,75	Correlación negativa considerable
-0,11 a -0,50	Correlación negativa media
-0,01 a -0,10	Correlación negativa débil
0,00	No existe correlación
+0,01 a +0,10	Correlación positiva débil
+0,11 a +0,50	Correlación positiva media
+0,51 a +0,75	Correlación positiva considerable
+0,76 a +0,90	Correlación positiva muy fuerte
+0,91 a +1,00	Correlación positiva perfecta

Nota: *Aplicación del coeficiente de correlación de Spearman, tomado de (Montes et al., 2021).*

4.2.1. Hipótesis general

a) Formulación de hipótesis

***H*0:** No existe relación significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios en consultas externas en el Hospital Regional de Moquegua, provincia Mariscal Nieto, departamento de Moquegua, 2023.

***H*1:** Existe relación significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios en consultas externas en el Hospital Regional de Moquegua, provincia Mariscal Nieto, departamento de Moquegua, 2023.

b) Estadístico de prueba

Tabla 24

Correlación de calidad de servicio y satisfacción de los usuarios

			Calidad de servicio	Satisfacción de los usuarios
Rho de Spearman	Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	1,000	0,851**
		Sig. (bilateral)	.	0,000
		N	366	366
	Satisfacción de los usuarios	Coeficiente de correlación	0,851**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	0,000
		N	366	366

Nota: Procesamiento de datos en SPSS V.26.

c) Toma de decisión

En base a los resultados obtenidos la prueba de correlación de Spearman, tiene una significancia de 0,000, lo que indica ser menor a 0,05 de significancia, por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna (H1), es decir que existe una relación significativa entre la

calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios en consultas externas en el Hospital Regional de Moquegua, provincia Mariscal Nieto, departamento de Moquegua, 2023, hallándose un grado de correlación de 0,851, que según lo citado en los parámetros de Spearman, existe un *grado de relación positiva muy fuerte*. En conclusión, mejor calidad de servicio, mayor satisfacción de los usuarios en consultas externas del Hospital Regional de Moquegua.

4.2.2. Hipótesis especificas

a) Formulación de hipótesis especifica 01

$H0$: No existe relación significativa entre los elementos tangibles y la satisfacción de los usuarios en consultas externas del Hospital Regional de Moquegua, provincia Mariscal Nieto, departamento de Moquegua, 2023.

$H1$: Existe relación significativa entre los elementos tangibles y la satisfacción de los usuarios en consultas externas del Hospital Regional de Moquegua, provincia Mariscal Nieto, departamento de Moquegua, 2023.

b) Estadístico de prueba

Tabla 25

Correlación de la satisfacción de los usuarios y elementos tangibles

			Satisfacción de los usuarios	Elementos tangibles
Rho de Spearman	Satisfacción de los usuarios	Coeficiente de correlación	1,000	0,647**
		Sig. (bilateral)	0,000	0,000
		N	366	366
	Elementos Tangibles	Coeficiente de correlación	0,647**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	0,000
		N	366	366

Nota: resultados de SPSS V. 26.

c) Toma de decisión

En base a los resultados obtenidos la prueba de correlación de Spearman, tiene una significancia de 0,000, lo que indica ser menor a 0,05 de significancia, por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna (H1), es decir, que existe una relación significativa entre los elementos tangibles y la satisfacción de los usuarios en consultas externas en el Hospital Regional de Moquegua, provincia Mariscal Nieto, departamento de Moquegua, 2023, hallándose un grado de correlación de 0,647, que según lo citado en los parámetros de Spearman, existe un *grado de relación positiva considerable*. En conclusión, mejores elementos tangibles, mayor satisfacción de los usuarios en consultas externas del Hospital Regional de Moquegua.

a) Formulación de hipótesis específica 02

H**0:** No existe relación significativa entre la fiabilidad y la satisfacción de los usuarios en consultas externas del Hospital Regional de Moquegua, provincia Mariscal Nieto, departamento de Moquegua, 2023.

H**1:** Existe relación significativa entre la fiabilidad y la satisfacción de los usuarios en consultas externas del Hospital Regional de Moquegua, provincia Mariscal Nieto, departamento de Moquegua, 2023.

b) Estadístico de prueba

Tabla 26

Correlación de la satisfacción de los usuarios y la fiabilidad

			Satisfacción de los usuarios	Fiabilidad
Rho de Spearman	Satisfacción de los usuarios	Coeficiente de correlación	1,000	0,753**
		Sig. (bilateral)	0,000	0,000
		N	366	366
	Fiabilidad	Coeficiente de correlación	0,753**	1,000
			0,000	
		Sig. (bilateral)	0,000	0,000

Nota: resultados de SPSS V. 26.

c) Toma de decisión

En base a los resultados obtenidos la prueba de correlación de Spearman, tiene una significancia de 0,000, lo que indica ser menor a 0,05 de significancia, por lo tanto, se acepta la hipótesis

alterna (H1), es decir que existe una relación significativa entre fiabilidad y la satisfacción de los usuarios en consultas externas en el Hospital Regional de Moquegua, provincia Mariscal Nieto, departamento de Moquegua, 2023, hallándose un grado de correlación de 0,753, que según lo citado en los parámetros de Spearman, existe un *grado de relación positiva considerable*. En conclusión, mejor fiabilidad, mayor satisfacción de los usuarios en consultas externas del Hospital Regional de Moquegua.

a) Formulación de hipótesis específica 03

$H0$: No existe relación significativa entre la capacidad de respuesta y la satisfacción de los usuarios en consultas externas del Hospital Regional de Moquegua, provincia Mariscal Nieto, departamento de Moquegua, 2023.

$H1$: Existe relación significativa entre la capacidad de respuesta y la satisfacción de los usuarios en consultas externas del Hospital Regional de Moquegua, provincia Mariscal Nieto, departamento de Moquegua, 2023.

b) Estadístico de prueba

Tabla 27

Correlación de la satisfacción y la capacidad de respuesta

			Satisfacción de los usuarios	Capacidad de Respuesta
Rho de Spearman	Satisfacción de los usuarios	Coeficiente de correlación	1,000	0,757**
		Sig. (bilateral)	0,000	0,000
		N	366	366
	Capacidad de respuesta	Coeficiente de correlación	0,757**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	0,000
		N	366	366

Nota: resultados de SPSS V. 26.

c) Toma de decisión

En base a los resultados obtenidos, la prueba de correlación de Spearman tiene una significancia de 0,000, lo que indica ser menor a 0,05 de significancia. Por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna (H1), es decir, que existe una relación significativa entre la capacidad de respuesta y la satisfacción de los usuarios en consultas externas en el Hospital Regional de Moquegua, provincia Mariscal Nieto, departamento de Moquegua, 2023, hallándose un grado de correlación de 0,757 que, según lo citado en los parámetros de Spearman, existe un *grado de relación positiva considerable*. En conclusión, mejor capacidad de respuesta, mayor satisfacción de los usuarios en consultas externas del Hospital Regional de Moquegua.

a) Formulación de hipótesis específica 04

$H0$**:** No existe relación significativa entre la seguridad y la satisfacción de los usuarios en consultas externas del Hospital Regional de Moquegua, provincia Mariscal Nieto, departamento de Moquegua, 2023.

$H1$**:** Existe relación significativa entre la seguridad y la satisfacción de los usuarios en consultas externas del Hospital Regional de Moquegua, provincia Mariscal Nieto, departamento de Moquegua, 2023.

b) Estadístico de prueba

Tabla 28

Correlación de la satisfacción de los usuarios y la seguridad

			Satisfacción de los usuarios	Seguridad
Rho de Spearman	Satisfacción de los usuarios	Coeficiente de correlación	1,000	0,742**
		Sig. (bilateral)	0,000	0,000
		N	366	366
	Seguridad	Coeficiente de correlación	0,742**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	0,000
		N	366	366

Nota: resultados de SPSS V. 26.

c) Toma de decisión

En base a los resultados obtenidos la prueba de correlación de Spearman, tiene una significancia de 0,000, lo que indica ser menor a 0,05 de significancia, por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna (H1), es decir que existe una relación significativa entre la seguridad y la satisfacción de los usuarios en consultas externas en el Hospital Regional de Moquegua, provincia Mariscal Nieto, departamento de Moquegua, 2023, hallándose un grado de correlación de 0,742, que según lo citado en los parámetros de Spearman, existe un *grado de relación positiva considerable.* En conclusión, mejor seguridad, mayor satisfacción de los usuarios en consultas externas del Hospital Regional de Moquegua.

a) Formulación de hipótesis específica 05

$H0$**:** No existe relación significativa entre la empatía y la satisfacción de los usuarios en consultas externas del Hospital Regional de Moquegua, provincia Mariscal Nieto, departamento de Moquegua, 2023.

$H1$**:** Existe relación significativa entre la empatía y la satisfacción de los usuarios en consultas externas del Hospital Regional de Moquegua, provincia Mariscal Nieto, departamento de Moquegua, 2023.

b) Estadístico de prueba

Tabla 29

Correlación de satisfacción de los usuarios y la empatía

			Satisfacción de los usuarios	Empatía
Rho de Spearman	Satisfacción de los usuarios	Coeficiente de correlación	1,000	0,753**
		Sig. (bilateral)	0,000	0,000
		N	366	366
	Empatía	Coeficiente de correlación	0,753**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	0,000
		N	366	366

Nota: resultados de SPSS V. 26.

c) Toma de decisión

En base a los resultados obtenidos la prueba de correlación de Spearman, tiene una significancia de 0,000, lo que indica ser menor a 0,05 de significancia por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna (H1), es decir, que existe una relación significativa entre la empatía y la satisfacción de los usuarios en consultas externas en el

Hospital Regional de Moquegua, provincia Mariscal Nieto, departamento de Moquegua, 2023, hallándose un grado de correlación de 0,753, que según lo citado en los parámetros de Spearman, existe un *grado de relación positiva considerable*. En conclusión, mejor seguridad, mayor satisfacción de los usuarios en consultas externas del Hospital Regional de Moquegua.

V. DISCUSIÓN

Los resultados obtenidos en las diferentes tablas y figuras, son contrastados en comparativas a otros autores, quienes realizaron similares trabajos de investigación, en consecuencia, se logra indicar que la hipótesis general de la variable calidad de servicio, se relaciona con la satisfacción de los usuarios, en efecto, según la correlación de Rho de Spearman se obtuvo el 0,851, determinando que existe un *grado de relación positiva muy fuerte* y un p-valor (sig.=,000), los cuales son menores a 0,05 en ese sentido, se acepta la hipótesis de la investigación planteada, donde se afirma que la calidad de servicio se relaciona significativamente con la satisfacción de los usuarios en consultas externas del Hospital Regional de Moquegua.

De acuerdo a otras investigaciones, se pudo contrastar con la hipótesis general de Ascona (2018), definiendo que existe un Rho de Spearman de 0,752 (correlación alta), con un p-valor (sig.=0,000), los cuales son menores a 0,05 aceptando la hipótesis alterna, concluyendo que la calidad de servicio se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario. En conclusión, se puede determinar que el estudio realizado por Ascona (2018), refuerza y fortalece los resultados obtenidos en el presente trabajo de investigación.

Como primera hipótesis específica, se cita a Holguin (2022), señalando que existe un Rho de Spearman de 0.651 (positivo moderado), con un p-valor (sig.=0,000), los cuales son menores a 0,05, aceptando la hipótesis alterna, concluyendo que existe relación directa y significativa entre los elementos tangibles y la satisfacción del usuario de consulta externa de un establecimiento hospitalario de la región Moquegua, 2022. Por consiguiente, el estudio realizado por Holguin (2022) sobre la hipótesis específica de elementos tangibles refuerza y fortalece los resultados obtenidos en el presente trabajo de investigación.

Como segunda hipótesis específica, se cita a Canzio (2018), señalando que existe un Rho de Spearman de 0.05 (grado positivo), con un p-valor (sig.=0,000), los cuales son menores a 0,05, aceptando la hipótesis alterna, concluyendo que “La fiabilidad sí se relaciona con la satisfacción percibida del usuario externo”. Por consiguiente, el estudio realizado por Canzo (2018) sobre la hipótesis específica de fiabilidad refuerza y fortalece los resultados obtenidos en el presente trabajo de investigación.

Como tercera hipótesis específica, se cita a García (2021), señalando que existe un Rho de Spearman de 0.819 (grado positivo alta), con un p-valor (sig.=0,000), los cuales son menores a 0,05, aceptando la hipótesis alterna, concluyendo que la relación es significativa y positiva entre capacidad de respuesta y satisfacción del paciente del Hospital Universitario – Castilla, Piura, 2021. Por consiguiente, el estudio realizado por García (2021) sobre la hipótesis específica de capacidad de respuesta refuerza y fortalece los resultados obtenidos en el presente trabajo de investigación.

Como cuarta hipótesis específica, se cita a Prieto (2023), señalando que existe un Rho de Spearman de 0.613 (positiva media), con un p-valor (sig.=0,000), los cuales son menores a 0,05, aceptando la hipótesis alterna, concluyendo que esta dimensión y esta variable se relacionan directamente, además nos demuestra que esta relación directa es de forma moderada y no muy fuerte como se supuso inicialmente. Por consiguiente, el estudio realizado por Prieto (2023) sobre la hipótesis específica de seguridad refuerza y fortalece los resultados obtenidos en el presente trabajo de investigación.

Como quinta hipótesis específica, se cita a Redhead (2018), señalando que existe un Rho de Spearman de 0.602 (positiva media), con

un p-valor (sig.=0,000), los cuales son menores a 0,05, aceptando la hipótesis alterna, concluyendo que existe una relación directa y significativa entre la empatía y la satisfacción del usuario del Centro de Salud “Miguel Grau” de Chaclacayo, 2013. Por consiguiente, el estudio realizado por Redhead (2018) sobre la hipótesis específica de empatía refuerza y fortalece los resultados obtenidos en el presente trabajo de investigación.

VI. CONCLUSIONES

Teniendo de base los resultados descriptivos e inferenciales, obtenidos en la investigación, se llega a la siguiente conclusión:

PRIMERA

Se determinó que existe una relación significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios, señalando que el análisis descriptivo de la variable calidad de servicio tuvo un nivel alto de aceptación de 76,23%. De igual manera, se observa que la variable satisfacción de los usuarios tuvo un nivel alto de aceptación de 74,32%, indicando que ambas variables tienen una aceptación favorable ante los usuarios, de igual forma, se aplicó la Correlación de Rho de Spearman, donde se obtuvo un nivel de p-valor (sig.=0,000) y un coeficiente de correlación de r=0,851 determinando que existe un *grado de relación positiva muy fuerte.* Por lo tanto, mejor calidad de servicio, mayor satisfacción de los usuarios en consultas externas del Hospital Regional de Moquegua.

SEGUNDA

Se determinó que existe una relación significativa entre los elementos tangibles y la satisfacción de los usuarios, señalando que el análisis descriptivo de la primera dimensión, tuvo un nivel alto de aceptación de 84,97%, de igual manera, se observa que la variable satisfacción de los usuarios, tuvo un nivel alto de aceptación de 74,32% indicando que ambas frecuencias tienen una aceptación favorable ante los usuarios, de igual forma, se aplicó la correlación de Rho de Spearman, donde se obtuvo un nivel de p-valor (sig.=0,000) y un Coeficiente de correlación de r=0,647 determinando que existe un g*rado de relación positiva considerable*, evidenciando que el Hospital Regional de Moquegua cuenta con ambientes adecuados y limpios, buena distribución en sala de espera, elementos materiales como trípticos o afiches

adecuados según las campañas de sensibilización, y una buena apariencia formal y pulcra por parte del personal de salud, pero existe una desconfianza por parte del usuario sobre la eficacia en la implementación de equipos médicos dispensables en áreas especializadas como el debido equipamiento de camas para todos los servicios en consulta externa, la falta de médicos especialistas en nefrología, reumatología, traumatología, entre otros y la poca señalización y visualización de los servicios acorde al adelanto tecnológico, hace que la expectativa del usuario sea de desconfianza.

TERCERA

Se determinó que existe una relación significativa entre la fiabilidad y la satisfacción de los usuarios, señalando que el análisis descriptivo de la segunda dimensión, tuvo un nivel alto de 71,86%, de igual manera se observa que la variable satisfacción de los usuarios, tuvo un nivel alto de aceptación de 74,32% indicando que ambas frecuencias tienen una aceptación favorable ante los usuarios, de igual forma, se aplicó la correlación de Rho de Spearman, donde se obtuvo un nivel de p-valor (sig.=0,000) y un coeficiente de correlación de r=0,753 determinando que existe un *grado de relación positiva considerable,* evidenciando que el Hospital Regional de Moquegua cuenta con personal de salud que brinda la información de manera oportuna y con interés en solucionar la preocupación en consulta del usuario, pero con una leve desconfianza con el personal de admisión ya que no existe una buena estandarización de los procesos en consulta externa para la programación de citas médicas, o información de historias clínicas a los servicios de salud, haciendo que esto no permita bridar de forma completa y oportuna informes sistematizados a las áreas involucradas.

CUARTA

Se determinó que existe una relación significativa entre la capacidad de respuesta y la satisfacción de los usuarios, señalando que

el análisis descriptivo de la tercera dimensión, tuvo un nivel alto de aceptación de 65,03%, de igual manera, se observa que la variable Satisfacción de los usuarios, tuvo un nivel alto de aceptación de 74,32% indicando que ambas frecuencias tienen una aceptación favorable ante los usuarios, de igual forma, se aplicó la correlación de Rho de Spearman, donde se obtuvo un nivel de p-valor (sig.=0,000) y un coeficiente de correlación de r=0,757 determinando que existe un *grado de relación positiva considerable,* evidenciando que el Hospital Regional de Moquegua cuenta con personal administrativo y de salud que los atiende respetando el orden de las citas programadas, sin tener alguna preferencia por otras personas, donde la atención aplicada por el médico es completo pero prolongado, donde existe emergencias y contra tiempos fuera del consultorio o dentro de ellas, resaltando la incomodidad del usuario al no ser atendido en el tiempo determinado, generando quejas y malestar.

QUINTA

Se determinó que existe una relación significativa entre la seguridad y la satisfacción de los usuarios, señalando que el análisis descriptivo de la cuarta dimensión, tuvo un nivel alto de aceptación de 73,5%, de igual manera, se observa que la variable satisfacción de los usuarios, tuvo un nivel alto de aceptación de 74,32% indicando que ambas frecuencias tienen una aceptación favorable ante los usuarios, de igual forma, se aplicó la correlación de Rho de Spearman, donde se obtuvo un nivel de p-valor (sig.=0,000) y un coeficiente de correlación de r= 0,742 determinando que existe un *grado de relación positiva considerable,* evidenciando que el Hospital Regional de Moquegua cuenta con un personal médico que los atiende de forma correcta, respetando la privacidad del atendido, pero en algunos casos la poca comprensión de la receta médica, perjudica aún más la condición del usuario, donde algunos profesionales de la salud no tienen paciencia, generando desconfianza e intimidación.

SEXTA

Se determinó que existe una relación significativa entre la empatía y la satisfacción de los usuarios, señalando que el análisis descriptivo de la quinta dimensión, tuvo un nivel alto de aceptación de 75,68%, de igual manera se observa que la variable satisfacción de los usuarios, tuvo un nivel alto de aceptación de 74,32% indicando que ambas frecuencias tienen una aceptación favorable ante los usuarios, de igual forma, se aplicó la correlación de Rho de Spearman, donde se obtuvo un nivel de p-valor (sig.=0,000) y un coeficiente de correlación de r= 0,753 determinando que existe un *grado de relación positiva considerable,* evidenciando que el Hospital Regional de Moquegua cuenta con un personal médico que utiliza un lenguaje sencillo para la explicación, facilitándoles la comprensión sobre los procedimientos y análisis a realizar, el personal administrativo cumple con su función en ayudar al usuario de manera individualizada, y por último, el personal de seguridad los atiende con respeto, pero existe poca sensibilidad por parte del personal de seguridad en recepcionar al usuario según el estado que se encuentre, y la poca orientación acerca de las diversas áreas que contempla el hospital, ya sea por falta de conocimiento o por la pronta incorporación sin ser instruidos correctamente.

VII. RECOMENDACIONES

PRIMERO

Se recomienda al Hospital Regional de Moquegua, por medio de la Oficina de Unidad de Gestión de la Calidad, mejorar y concientizar al personal de salud sobre el cumplimiento de la Norma Técnica de Salud "Categorías de establecimientos del Sector Salud" a todos los departamentos, servicios, unidades y oficinas de la institución, con el objetivo de contribuir a mejorar el desempeño del sistema de salud en respuesta a las necesidades de la población, permitiendo el reconocimiento y mejora para la recategorización en beneficio del usuario.

SEGUNDO

Se sugiere a la Oficina General de Administración, Oficina de Contabilidad, Oficina de Tesorería y a la Oficina de Logística del Hospital Regional de Moquegua que por medio de convenios y gestiones con empresas privadas se realice un mayor equipamiento de equipos médicos tecnológicos a las áreas de cardiología, gastroenterología, endocrinología, neumología y traumatología, como también asignar mayor difusión de convocatorias a plazas CAS para personal médico especializado, cumpliendo con las características que el hospital requiere, brindándoles buenas expectativas salariales, horarios no tradicionales, como tiempos de inicio escalonados, donde les permitan establecer sus propios horarios, respetando la atención de 16 pacientes por turno, una opción que atrae a profesionales más jóvenes, aquellos que quieren un equilibrio saludable entre la vida laboral y la vida personal.

TERCERO

Se aconseja a la Oficina de Planeamiento Estratégico y a la Unidad de Gestión de Calidad, incorporar nuevas estrategias útiles y modernas para mejorar la calidad del servicio en el Hospital Regional de

Moquegua, como la estandarización de procesos, la digitalización de historias clínicas, como también las llamadas de alerta o emergencia entendibles por el personal médico y el funcionamiento eficaz de un call center para brindar acceso a información pertinente y facilidades en la programación de citas que involucre en menor tiempo y una mayor cobertura a todas las consultas externas.

CUARTO

Se recomienda a la Unidad de Gestión de Calidad implementar mecanismos tecnológicos como la solución de la fila–móvil, diseñado con el objetivo de reservar citas en calidad de espera, como también el seguimiento del ingreso y salida del usuario, por medio de los diferentes aplicativos de Whatsapp, correo electrónico, SMS, chats entre otros, permitiendo al usuario esperar en el lugar que les convenga, reduciendo el número de inasistencias, emergencias por parte del personal médico y largas colas de queja y malestar.

QUINTO

Se recomienda a la Oficina de Planeamiento Estratégico difundir e implementar una innovadora estrategia de fácil acceso, conocida como radio salud, donde se informe de manera simple y útil a todo el público en general, sobre la prevención de enfermedades, campañas de vacunación, manejo de plataformas de atención al usuario y la importancia del acompañamiento de un familiar a usuarios adultos mayores o personas que tengan alguna condición física o psicológica, con el fin de mejorar los niveles de información, transparencia, comprensión y confianza, entre la población y el Hospital Regional de Moquegua.

SEXTO

Se recomienda, a la Unidad de Gestión de Calidad, diseñar un programa de concientización sobre la sensibilización del usuario en consulta externa, involucrando a las áreas claves como admisión, caja, triaje y orientación al usuario, donde se evalué de inicio a fin temas que fomenten la motivación personal y laboral, manejo de conflictos, trabajo en equipo de manera productiva, reconocimiento de su ocupación y comunicación transparente, siendo criterios de evaluación para fomentar la sensibilización, calidad y satisfacción del usuario.

VIII. REFERENCIAS

A. Oberhofer, C. (1981). Disponibilidad de documentos: un modelo de validación de satisfacción de la demanda en bibliotecas universitarias. *Ciencias de la Información*, vol.10, nº1, pp. 1-12. Recuperado: https://revista.ibict.br/ciinf/article/view/160/160.

Albrecht, K. (2018). *La Revolución del Servicio.* USA: 3R Editores Ltda. Obtenido de: https://nanopdf.com/download/la-revolucion-del-servicioc_pdf.

Alcalde Rabanal, J. E., Lazo González, O., & Nigenda, G. (2011). Sistema de salud de Perú. *Instituto Nacional de Salud Pública*, vol.53, nº2, pp.1-12. Obtenido de: https://www.scielo.org.mx/pdf/spm/v53s2/19.pdf.

AMEI - WAECE. (2018). *Educación Infantil y Primaria.* España: Asociación Mundial de Educadores Infantiles. Obtenido de: http://www.waece.org/re_ep_actividades_programa_files/01%20Amabilidad.pdf.

Arenas Monreal, L., Cortez Lugo, M., Parada Toro, I., Pacheco Magaña, L., & Magaña Valladares, L. (2015). Diagnóstico de salud poblacional con enfoque de ecosalud. *Rev Saúde Pública*, vol. 49, nº78, pp.1-8. Recuperado: https://www.scielo.br/j/rsp/a/dRRw3L7KmdVBG5TtvsGP87n/?lang=es&format=pdf.

Arteta Poveda, L., & Palacio Salgar, K. (2018). Dimensiones para la medición de la satisfacción del paciente en centros de urgencia. *Rev. Salud Pública*, vol.20, no.5, pp. 629-636. Recuperado: http://www.scielo.org.co/pdf/rsap/v20n5/0124-0064-rsap-20-05-629.pdf.

Ascona Trillo, L. M. (2018). *Calidad del servicio y satisfacción del usuario en el centro de salud Túpac Amaru Inca de Pisco, 2018.* Pisco, Perú: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/29800/ascona_tl.pdf?sequence=1&isAllowed=y.

Aspajo Grandez, I. (2018). *Medición de la satisfacción del usuario como estrategia de Marketing en el Hospital Regional de Moquegua.* Moquegua Perú: vol.4, n.8, pp. 58-66. Recuperado: https://revistas.ujcm.edu.pe/index.php/rctd/article/view/111/95.

Banco Mundial. (2020). *Prestación de servicios de salud de calidad: un imperativo global para la cobertura sanitaria universal.* Ginebra: Banco Mundial. Obtenido: https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/340027/9789240016033-spa.pdf?sequence=3&isAllowed=y.

Batiz Cantera, J., Casado Blanco, M., & Casado Gomez , T. (2016). *Manual de ética deontologica médica.* España: Organizacion médica colegial de España. Obtenido de: https://paliativossinfronteras.org/wp-content/uploads/Manual-de-Etica-y-Deontologia-Medica-1.pdf.

Canales, F., Alvarado, E., & Pineda, E. (1994). *Metodologia de la Investigación: Manual para el desarrollo personal de salud.* EEUU: Organización panamericana de la salud. Obtenido de: http://187.191.86.244/rceis/registro/Metodologia%20de%20la%20Investigacion%20Manual%20para%20el%20Desarrollo%20de%20Personal%20de%20Salud.pdf.

Canzio Meneses, C. Z. (2018). *Relación entre la calidad de servicio y satisfacción del usuario en emergencia de Hospitales Publicos de Lima Este.* Lima: Respositorio Usil. Obtenido de: https://repositorio.usil.edu.pe/server/api/core/bitstreams/e6cd05d6-0b72-443c-909f-076ad13f3ff6/content.

Cassana Bergman, D., & Ramos Cespedes, C. E. (2019). *Tiempo de espera y satisfacción de la atención en pacientes que acuden al Centro de salud Palmeras de Oquendo, Callao 2019.* Lima Perú: Repositorio UNAC. Obtenido de: http://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12952/4591/TESIS%20DANIEL%20Y%20CAROL.pdf?sequence=1&isAllowed=y.

Castelo Rivas, W. P., Castelo Rivas, A. F., & Rodríguez Díaz, J. L. (2016). Satisfacción de pacientes con atención médica en emergencias. *Revista Cubana de enfermería*, Vol.32, n.3,pp.1-8. Recuperado: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-03192016000300007.

Celis de Soto, F. (2015). *La Gestión de los Recursos Humanos en las Organizaciones de Servicio.* Venezuela: Universidad Pedagógica Experimental Libertador. Obtenido de: https://www.redalyc.org/pdf/761/76109902.pdf.

Civera Satorres, M. (2008). *Análisis de la relación entre calidad y satisfacción en el ámbito hospitalario en función del modelo de gestión establecido.* Castellon de la plana España: Universidad Jaume I. Obtenido de: https://www.tdx.cat/handle/10803/10357#page=1.

Cronin. Jr., J., & Taylor, S. (1992). Medición de la calidad del servicio: reexamen y ampliación. *Revista de marketing*, vol. 56, nº3, pp. 1-15. Recuperado: https://www.researchgate.net/publication/225083621_Measuring_Service_Quality_-_A_Reexamination_And_Extension.

Cuba, M. S., & Campuzano, J. (2017). Explorando la salud, la dolencia y la enfermedad. *Revista Médica Herediana*, Vol. 28, nº 2, pp. 1-6. Recuperado: http://www.scielo.org.pe/pdf/rmh/v28n2/a08v28n2.pdf.

Defensoria del Pueblo . (2018). *Vigesimo Segundo Informe Anual.* Lima Perú: Defensoría del Pueblo. Recuperado: https://www.defensoria.gob.pe/wp-content/uploads/2019/05/Vig%C3%A9simo-Segundo-Informe-Anual-de-la-Defensor%C3%ADa-del-Pueblo.-Enero-Diciembre-2018.pdf.

Deming, W. (1982). *Calidad Productividad y Competitividad.* Madrid España: Ediciones Díaz de Santos, S.A. Obtenido de:

https://books.google.com.pe/books?id=d9WL4BMVHi8C&printsec=frontcover#v=onepage&q&f=false.

Dominguez Samames, R. O. (2019). *Informe Técnico: Estudio de Oferta y Demanda del Programa de Medicina Humana.* Moquegua Perú: Universidad Nacional de Moquegua. Recuperado: .

Elizaga, J. C., & Vidal, J. (2014). *Composición de la Población según características demográficas y sociales.* Chile: Centro Latioanericano de Demografia. Obtenido de: https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/8412/S7600394_es.pdf?sequence=1.

Espinoza, E. (2018). *Métodos y Técnicas de recolección de la Información.* Honduras: Unidad de Investigación Científica. Obtenido de: http://www.bvs.hn/Honduras/UICFCM/SaludMental/Metodos.e.instrumentos.de.recoleccion.pdf.

Fariño Cortez , J., Mercado Mancero, A., Vera Lorenti , E., Valle Flores, J., & Ocaña Ocaña , A. (2018). Satisfacción de los usuarios y la calidad de atención que se brinda en las unidades operativas de atención primaria de salud. *Espacios*, Vol.32, nº 32, pp. 1-12. Recuperado: https://www.revistaespacios.com/a18v39n32/a18v39n32p22.pdf.

Febres Ramos, R., & Mercado Rey, M. (2020). Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión. Huancayo - Perú. *Facultad de Medicina Humana*, Vol. 20, nº3, pp. 1-7. Recuperado: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2308-05312020000300397#:~:text=La%20satisfacci%C3%B3n%20del%20usuario%20es,calidad%20que%20los%20pacientes%20demandan.

Flores Rivas , J., & Soto Godoy, T. M. (2015). *Evaluación de la calidad de atención del personal de salud de consultorios externos del Hospital departamental de Huancavelica 2015.* Huancavelica Perú: Respositorio de la Universidad Nacional de Huancavelica. Obtenido de: https://apirepositorio.unh.edu.pe/server/api/core/bitstreams/ba7beff1-979f-476b-9568-293c09e48143/content.

Fontova Almató, A. (2015). *Estudio de la satisfacción de pacientes profesionales en un servicio de urgencias hospitalario.* España: Universitat de Girona. Obtenido de: https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/302799/tafa.pdf.

FUNDIBEQ. (2019). *Modelo Iberoamericano de Excelencia en la Gestión .* España: Fundación Iberoamericana para la Gestión de la Calidad. Obtenido de: Modelo_Iberoamericano_V2019_AP_revisado.pdf.

Garcia Luna, M. F. (2021). *Calidad de servicio y satisfacción del paciente del Hospital Universitario - Castilla Piura 2021.* Piura: Respositorio Universidad César Vallejo. Obtenido de:

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/79539/Garc%c3%ada_LMF-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y.

Garcia Saenz , M. P., & Garcia Meseger, M. (2012). *Los Métodos de la Investigación.* España: Universidad Complutense de Madrid. Obtenido de: https://www.ucm.es/data/cont/media/www/pag-135806/12%20metodologc3ada-1-garcia-y-martinez.pdf.

George, D., & Malléry, P. (2003). *SPSS para Windows paso a paso: una guía y referencia sencilla, actualización 14.0 (séptima edición).* EE.UU.: ResearchGate. Recuperado: https://www.researchgate.net/publication/234827666_SPSS_for_Windows_Step-by-Step_A_Simple_Guide_and_Reference_140_update_7th_Edition.

González Gómez, A., Montalvo Prieto, A., & Herrera Lian, A. (2017). *Comodidad de los pacientes hospitalizados en unidades de cuidado intensivo e intermedio.* Colombia: Enfermeria Global. Obtenido de: https://scielo.isciii.es/pdf/eg/v16n45/1695-6141-eg-16-45-00266.pdf.

Grönroos, C. (1994). *Marketing y Gestión de servicios.* España: Díaz Santos S.A. Obtenido de: https://books.google.com.co/books?id=rKAGC6DkiVAC&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage&q&f=false.

Henderson , V. (2010). *Proceso Enfermero desde el modelo de cuidados de Virginia Henderson y los Lenguajes NNN.* Jaen España: Ilustre Colegio Oficial de Enfermeria de Jaen. Recuperado: http://www.index-f.com/lascasas/documentos/lc0714.pdf.

Hernández Salazar, P. (2011). La importancia de la satisfacción del usuario. *Centro Universitario de Invesigaciones Bibliotecológicas (CUIB) UNAM México*, vol.34, nº36463. pp. 1-21. Recuperado: https://www.researchgate.net/publication/267823646_La_importancia_de_la_satisfaccion_del_usuario.

Holguin Frisancho, R. B. (2022). *Calidad de atención y satisfacción del usuario de consulta externa de un establecimiento hospitalario de la región Moquegua, 2022.* Trujillo Perú: Repositorio Universidad César Vallejo. Obtenido de: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/104169/Holguin_FRB-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y.

HOSPITAL REGIONAL DE MOQUEGUA. (2022). *Plan de Gestión de la Calidad.* Moquegua: http://www.transparencia.hospitalmoquegua.gob.pe/pt/datosgrals/red/2022/RED-0152-2022.pdf.

Huaire Inacio, E. J. (2019). *Método de investigación.* Perú: Acta academica. Obtenido de: https://www.aacademica.org/edson.jorge.huaire.inacio/35.pdf.

Huang, R. (2007). Estudio y análisis de información sobre el potencial descontento del lector en una biblioteca académica. *Gestión de biblioteca*, vol. 28, nº 1, pp. 27-35. Recuperado:

https://www.researchgate.net/publication/235291117_Study_and_analysis_of_information_on_the_reader's_potential_discontent_in_an_academic_library.

Hulka, B., Zyzanski, S., Cassel, J., & Thompson, S. (1970). *Escala para la Medición de Actitudes hacia los Médicos y la Atención Médica Primaria.* EE.UU.: PubMed. Obtenido de: https://www.researchgate.net/publication/18247346_Scale_for_the_Measurement_of_Attitudes_toward_Physicians_and_Primary_Medical_Care.

ISO 9000. (2015). *Sistemas de gestion de calidad fundamentos y vocabulario .* Suiza: ISO 2015. Obtenido de: http://www.umc.edu.ve/pdf/calidad/normasISO/ISO%209000-2015.pdf.

Iturralde Torres, J. I. (2017). *La evaluación del desempeño laboral y su incidencia en los resultados del rendimiento de los trabajadores de la cooperativa de ahorro y crédito Oscus Ltda de la ciudad de Ambato en el año 2010.* Ecuador: Repositorio UTA. Obtenido de: https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/1786/1/TA0097.pdf.

Jiménez Pari, M. K. (2018). *Satisfacción del usuario y calidad del cuidado de enfermería en el servicio de hospitalización del Hospital Regional Moquegua, año 2018.* Trujillo Perú: Repositorio Universidad César Vallejo. Obtenido de: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/29203/jimenez_pm.pdf?sequence=1&isAllowed=y.

Malcolm, B. (1987). *Modelo de excelencia en la Gestión.* EEUU: PRAXIS. Obtenido de: http://www.praxis.com.pe/portal/sites/default/files/m_baldrige_2006.pdf.

Martínez Barco, P., Vicedo, J. L., Saquete, E., & Tomas, D. (2015). *Sistemas de pregunta respuesta.* España: Departamento de Lenguajes y Sistemas Informáticos Universidad de Alicante. Obtenido de: https://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/2525/1/Ponencia%20Sistemas%20Pregunta-Respuesta.pdf.

Mera Muguerza, A. C. (2019). *Análisis de la gestión de citas médicas en una empresa del sector salud.* Chiclayo: repositorio UTP. Obtenido de: https://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12867/2247/Augusto%20Mera_Trabajo%20de%20Investigacion_Bachiller_2019.pdf?sequence=4&isAllowed=y.

MINSA . (2006). *Reglamento de Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo .* Lima Perú: Obtenido de: https://www.minsa.gob.pe/Recursos/OGTI/SINADEF/DS-013-2006-SA.pdf.

MINSA. (2011). *Categorías de establecimientos del sector salud.* Lima Perú: Obtenido de: https://www.saludarequipa.gob.pe/desa/archivos/Normas_Legales/NTS%20021-MINSA-DGSP-V.03%20%E2%80%9CCATEGOR%C3%8DAS%20DE%20ESTABLECIMIE

NTOS%20DEL%20SECTOR%20SALUD%E2%80%9D%20-%20RM%20546-2011MINSA.pdf.

MINSA. (2014). *Guía Técnica para la Categorización de Establecimientos del Sector Salud.* Lima Perú: Obtenido de: https://spij.minjus.gob.pe/Graficos/Perú/2014/Enero/31/RM-076-2014-MINSA.pdf.

MINSA. (2019). *Análisis de Situación de Salud del Perú.* Lima Perú: Minsiterio de Salud. Recuperado: https://www.dge.gob.pe/portal/docs/asis/Asis_perú19.pdf.

MINSALUD. (2017). *Encuesta Nacional de Evauación de los servicios de la EPS.* Colombia : Informe final Colombia. Recuperado: https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/CA/Informe-encuesta-satisfaccion-eps-2017.pdf.

Miranda Cruz, M. B., Chiriboga Zamora, P. A., Romero Flores, M. L., Fuentes Gavilánez, L. S., & Tapia Hermida IV, L. X. (2021). La calidad de los servicios y la satisfacción del cliente, estrategias del marketing digital. *Ciencias Técnicas y Aplicadas*, v.7, n.4, pp. 1430-1446. Recuperado: https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8383980.

Monje Álvarez, C. A. (2011). *Metodología de la Investigación Cuantitativa y Cualitativa guía didáctica.* Colombia: Universidad Surcolombiana. Obtenido de: https://www.uv.mx/rmipe/files/2017/02/Guia-didactica-metodologia-de-la-investigacion.pdf.

Montes Diaz , A., Ochoa Celis , J., Juarez Hernández , B., Vázquez Mendoza , M., & Díaz León, C. (2021). *Aplicación del coeficiente de correlación de Spearman en un estudio de fisioterapia.* Puebla México: Cuerpo Académico de Probalibidad y Estadistica BUAP. Obtenido: https://www.fcfm.buap.mx/SIEP/2021/Extensos%20Carteles/Extenso%20Juliana.pdf.

OCDE. (2020). *Prestación de servicios de salud de calidad: un imperativo global para la cobertura sanitaria universal.* Ginebra: Organización de Cooperación y Desarrollo Económicos. Obtenido: https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/340027/9789240016033-spa.pdf?sequence=3&isAllowed=y.

OMS. (2020). *Prestación de servicios de salud de calidad: un imperativo global para la cobertura sanitaria universal.* Ginebra: Organisacion Mundial de la Salud. Obtenido : https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/340027/9789240016033-spa.pdf?sequence=3&isAllowed=y.

OPS, Gobierno Regional de Moquegua. (2019). *Informe de Evaluación del Establecimiento de Salud Hospital Regional de Moquegua.* Moquegua Perú: ISH Hospital Regional de Moquegua. Recuperado:

https://www1.paho.org/per/images/stories/PyP/PER39/ish-hospital-regional%20-moquegua.pdf?ua=1&ua=1.

Ortiz Espinosa, R. M., Muñoz Juárez, S., & Torres Carreño, E. (2017). Satisfacción de los Usuarios de 15 Hospitales de Hidalgo, México. *Revista Española de Salud Pública*, Vol.78, nº4, pp.528-529. Recuperado: https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1135-57272004000400010.

Parasuraman, P., A. Zeithaml, V., & L Berry, L. (1988). SERVQUAL: A multiple- Item Scale for measuring consumer perceptions of service quality. *ResearchGate*, Vol. 64, nº1, pp. 1-30. Recuperdo: https://www.researchgate.net/publication/225083802_SERVQUAL_A_multiple-_Item_Scale_for_measuring_consumer_perceptions_of_service_quality.

Paredes Choquehuanca, G. M. (2015). *Satisfacción del usuario externo y su relación con la motivación del profesional de Salud, Servicio de emergencia Hospital Regional de Moquegua 2012.* Tacna Perú: Repositorio Jorge Basadre Grohoman. Obtenido de: http://repositorio.unjbg.edu.pe/bitstream/handle/UNJBG/379/TG0235.pdf?sequence=1&isAllowed=y.

Porras Velázquez, G. (2020). *Diplomado en Análisis de Información Geoespacial .* México: Centro de Investigación en Geografía y Geomática. Recuperado: https://centrogeo.repositorioinstitucional.mx/jspui/bitstream/1012/159/1/15-Estadistica%20Inferencial%20-%20%20Diplomado%20en%20An%C3%A1lisis%20de%20Informaci%C3%B3n%20Geoespacial.pdf.

Prieto Camara, J. N. (2023). *Calidad de servicio y satisfacción del paciente en el área de emergencia del Hospital, Lima 2023.* Lima: Repositorio Universidad César Vallejo. Obtenido de: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/120249/Prieto_CJN-SD.pdf?sequence=13&isAllowed=y.

Reaño Villalobos, R. S. (2019). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en la Unidad de Gestión del paciente del Hospital Regional Lambayeque, Chiclayo, 2019.* Pimentel Perú: Respositorio Universidad Señor de Sipan. Obtenido de: https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/7896/Rea%C3%B1o%20Villalobos%20Ricardo%20Salvador.pdf?sequence=1&isAllowed=y.

Redhead Garcia , R. M. (2018). *Calidad de Servicio y Satisfacción del usuario en el Centro de Salud Miguel Grau distrito de Chaclacayo 2018.* Lima: Repositorio Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Obtenido de: https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/4806/Redhead_gr.pdf.

Rey Martin , C. (2000). La satisfacción del usuario: Un concepto en alza. *Anales de documentación*, vol.2, nº3, pp. 139-153. Recuperado:

https://www.researchgate.net/publication/27339550_La_satisfaccion_del_usuario_Un_concepto_en_alza.

Román Lazarte, V. E., Fernández Fernández, M. F., & Huanco Apaza, D. (2019). Demoras Fatales Mortalidad Materna en el Perú. *Tendencia y distribución regional de la mortalidad materna en el Perú 2015-2019*, vol.90, no.10, pp. 1-11. Recuperado de: https://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S0300-90412022001000005&script=sci_arttext.

Salavery, O., & Cárdenas Rojas, D. (2009). Establecimientos Asistenciales del Sector Perú. *Perú Med Exp Salud Publica*, vol.26, nº2, pp.1-4. Recuperado: http://www.scielo.org.pe/pdf/rins/v26n2/a23v26n2.

Salud, M. d. (2011). *Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud y Servicios médicos de Apoyo.* Lima Perú: MINSA. Recuperado: https://bvs.minsa.gob.pe/local/minsa/2252.pdf.

Sanchéz Moreno, F. (2014). El sistema nacional de salud en el Perú. *Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública*, vol.31, nº4, pp. 1-7. Recuperado: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1726-46342014000400021.

Sanchez, A. C. (2023). *Pruebas de Normalidad.* Colombia: ResearchGate. Obtenido: https://www.researchgate.net/publication/366922523_Las_pruebas_de_normalidad.

Sarría, F. A. (2014). *Sistemas de Información Geográfica.* España: Universidad de Murcia. Obtenido de: http://fobos.inf.um.es/alonso/SIGCCAA/temario.pdf.

Sasser, E., Olsen, P., & Wyckoff, D. (1978). *Modelo de Sasser, Olsen y Wyckoff.* Michigan EE.UU.: Universidad de Michigan. Obtenido de: https://soportecnicocecytej.wordpress.com/2016/03/02/modelos-para-evaluar-la-calidad-de-servicio/.

Shi, x., J Holahan, P., & Peter Jurkat, M. (2004). Procesos de formación de satisfacción en usuarios de bibliotecas: comprensión de los efectos de múltiples fuentes. *La Revista de Biblioteconomía Académica*, vol. 30, nº 2, pp. 122-131. Recuperado: https://www.researchgate.net/publication/251927594_Satisfaction_Formation_Processes_in_Library_Users_Understanding_Multisource_Effects.

Soto, A. (2019). Barreras para una atención eficaz en los Hospitales de referencia del Ministerio de Salud del Perú: Atendiendo pacientes en el siglo XXI con recursos del siglo XX. *Perú Med Exp Salud Pública* , vol. 36, nº2, pp. 304-310. Recuperado: http://www.scielo.org.pe/pdf/rins/v36n2/a20v36n2.pdf.

SS. COVADONGA. (2018). *Catálogo General de Señales de Seguridad.* España: Ss Covadonga. Obtenido de: https://www.sscovadonga.com/assets/pdf/CATALOGO%20COVADONGA%20SE%C3%91ALES%20DE%20SEGURIDAD%202018%20versionweb.pdf.

Valenzuela Rosero, L. H. (2017). *Satisfacción de los usuarios atendidos en el Centro de Salud tipo A de Andrade Marín, Imbabura 2017.* Imbabura Ecuador: Repositorio digital Universidad Tecnica del Norte. Recuperado de: http://repositorio.utn.edu.ec/handle/123456789/8250.

Valle Taiman, A., Manrique Villavicencio, L., & Revilla Figueroa, D. (2022). *La Investigación Descriptiva con Enfoque Cualitativo en Educación.* Lima: Pontificia Universidad Católica del Perú. Recuperado: https://files.pucp.education/facultad/educacion/wp-content/uploads/2022/04/28145648/GUIA-INVESTIGACION-DESCRIPTIVA-20221.pdf.

Villarreal Vila, K. S. (2018). *Satisfacción sobre la calidad de atención bajo la percepción de las usuarias del servicio de Salud Regional La Paz, Pro Mujer Bolivia durante el último semestre de 2014 y gestión 2015.* La paz Bolivia: Obtenido: https://repositorio.umsa.bo/bitstream/handle/123456789/14891/TM-1220.pdf?sequence=1&isAllowed=y.

Wolf, M., Putnam, S., James, S., & Stiles, W. (1978). La Escala de Satisfacción de la Entrevista Médica: desarrollo de una escala para medir las percepciones de los pacientes sobre el comportamiento de los médicos. *Revista de medicina conductual*, vol. 1, nº4, pp. 1-11. Recuperado: https://www.researchgate.net/publication/22386187_The_Medical_Interview_Satisfaction_Scale_development_of_a_scale_to_measure_patient_perceptions_of_physician_behavior.

IX. ANEXOS

ANEXO 1: Matriz de consistencia

TITULO: ***"CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EN CONSULTAS EXTERNAS DEL HOSPITAL REGIONAL DE MOQUEGUA, PROVINCIA MARISCAL NIETO, MOQUEGUA, 2023"***

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	METODOLOGIA
PG. ¿Cuál es la relación que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios en consultas externas del Hospital Regional de Moquegua, provincia Mariscal Nieto, Moquegua, 2023?	OG. Determinar la relación que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios en consultas externas del Hospital Regional de Moquegua, provincia Mariscal Nieto, Moquegua, 2023.	HG. Existe relación significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios en consultas externas del Hospital Regional de Moquegua, provincia Mariscal Nieto, Moquegua, 2023.	VARIABLE I:	TIPO: Básica
PROBLEMAS ESPECIFICOS: a) ¿Cuál es la relación que existe entre los elementos tangibles y la satisfacción de los usuarios en consultas externas del Hospital Regional de Moquegua, provincia Mariscal Nieto, Moquegua, 2023? b) ¿Cuál es la relación que existe entre la fiabilidad y la satisfacción de los usuarios en consultas externas del Hospital Regional de Moquegua, provincia Mariscal Nieto, Moquegua, 2023?	OBJETIVOS ESPECFICOS: a) Determinar la relación que existe entre los elementos tangibles y la satisfacción de los usuarios en consultas externas del Hospital Regional de Moquegua, provincia Mariscal Nieto, Moquegua, 2023. b) Determinar la relación que existe entre la fiabilidad y la satisfacción de los usuarios en consultas externas el Hospital Regional de Moquegua, provincia Mariscal Nieto, Moquegua, 2023.	HIPOTESIS ESPECIFICOS: a) Existe relación significativa entre los elementos tangibles y la satisfacción de los usuarios en consultas externas del Hospital Regional de Moquegua, provincia Mariscal Nieto, Moquegua, 2023. b) Existe relación significativa entre la fiabilidad y la satisfacción de los usuarios en consultas externas del Hospital Regional de Moquegua, provincia Mariscal Nieto, Moquegua, 2023.	CALIDAD DE SERVICIO Dimensiones: - Elementos tangibles - Fiabilidad - Capacidad de respuesta - Seguridad	DISEÑO: No experimental Transversal NIVEL: Descriptivo correlacional

c) ¿Cuál es la relación que existe entre la capacidad de respuesta y la satisfacción de los usuarios en consultas externas del Hospital Regional de Moquegua, provincia Mariscal Nieto, Moquegua, 2023? d) ¿Cuál es la relación que existe entre la seguridad y la satisfacción de los usuarios en consultas externas del Hospital Regional de Moquegua, provincia Mariscal Nieto, Moquegua, 2023? e) ¿Cuál es la relación que existe entre la empatía y la satisfacción de los usuarios en consultas externas del Hospital Regional de Moquegua, provincia Mariscal Nieto, Moquegua, 2023?	c) Determinar la relación que existe entre la capacidad de respuesta y la satisfacción de los usuarios en consultas externas del Hospital Regional de Moquegua, provincia Mariscal Nieto, Moquegua, 2023. d) Determinar la relación que existe entre la seguridad y la satisfacción de los usuarios en consultas externas del Hospital Regional de Moquegua, provincia Mariscal Nieto, Moquegua, 2023. e) Determinar la relación que existe entre la empatía y la satisfacción de los usuarios en consultas externas del Hospital Regional de Moquegua, provincia Mariscal Nieto, Moquegua, 2023.	c) Existe relación significativa entre la capacidad de respuesta y la satisfacción de los usuarios en consulta externas del Hospital Regional de Moquegua, provincia Mariscal Nieto, Moquegua, 2023. d) Existe relación significativa entre la seguridad y la satisfacción de los usuarios en consultas externas del Hospital Regional de Moquegua, provincia Mariscal Nieto, Moquegua, 2023. e) Existe relación significativa entre la empatía y la satisfacción de los usuarios en consultas externas del Hospital Regional de Moquegua, provincia Mariscal Nieto, Moquegua, 2023.	- Empatía VARIABLE II SATISFACCIÓN DE LOS USUSARIOS Dimensiones: - Cuidado del médico - Información y comunicación - Atención y cortesía - Tiempo de espera percibido - Cuidado de las enfermeras - Características de la visita - Admisión / Facturación - Accesibilidad - Confort y limpieza - Instalaciones y planta física	POBLACIÓN: Atenciones de usuarios en consultas externas del año 2022, con una población de 31639. MUESTRA: Con una muestra de 366 usuarios. TECNICA: Encuesta INSTRUMENTO: Cuestionario

Nota: Elaboración propia.

ANEXO 2: Instrumentos de medición para la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios.

UNIVERSIDAD NACIONAL DE MOQUEGUA

ESCUELA PROFESIONAL DE GESTIÓN PÚBLICA Y DESARROLLO SOCIAL

"CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EN CONSULTAS EXTERNAS DEL HOSPITAL REGIONAL DE MOQUEGUA, PROVINCIA MARISCAL NIETO, DEPARTAMENTO DE MOQUEGUA, 2023"

Datos Generales:

	M	F
SEXO		

EDAD	

En cada afirmación es necesario señalar hasta qué punto considera que las consultas externas ofrecidos por los diferentes servicios médicos que ofrece z<a2el HOSPITAL REGIONAL DE MOQUEGUA, posee las distintas características descritas en el cuestionario. Marque con una (X) la casilla según la escala:

1	2	3	4	5
NUNCA	**CASI NUNCA**	**A VECES**	**CASI SIEMPRE**	**SIEMPRE**

CUESTIONARIO I: CALIDAD DE SERVICIO

DIMENSIONES	ÍTEMS	ESCALA				
		NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
		1	2	3	4	5
ELEMENTOS TANGIBLES	1. El personal de Salud, opera con equipos adecuados y tecnológicos de apariencia moderna.					
	2. Las instalaciones físicas son limpias, ordenadas y están aptas para brindar los servicios médicos.					
	3. El personal de Salud quien los atiende, tiene apariencia formal y pulcra.					
	4. Los elementos materiales (trípticos, afiches, catálogos, folletos, etc.) son adecuados para orientar al paciente.					
FIABILIDAD	5. El personal del área de admisión, cumple con su función en un tiempo determinado.					
	6. El personal de Salud, muestra un sincero interés en solucionar la consulta del usuario externo.					
	7. El servicio de atención por parte de las enfermeras, corresponde a lo que usted esperaba.					
	8. Sobre el diagnostico de enfermedad, el personal médico le brinda la información oportuna.					
CAPACIDAD DE RESPUESTA	9. Usted es atendido rápidamente por el personal de salud, sin ninguna preferencia alguna en relación a otras personas.					
	10. La atención en admisión, se desarrolla rápido y respetando el orden de las citas programadas de las consultas externas.					

	11. Usted considera que la atención aplicada por el médico se desarrolla en el horario establecido por el centro de salud.					
SEGURIDAD	12. El comportamiento del personal de salud, le inspira confianza					
	13. Durante su atención en el Hospital Regional de Moquegua, siempre respetaron su privacidad.					
	14. El personal de salud, que lo atenderá le realiza un examen completo y minucioso.					
	15. El personal de salud, se toma el tiempo prudente para contestar sus dudas o preguntas sobre su estado de salud.					
EMPATÍA	16. El personal de seguridad, lo atiende con amabilidad, paciencia y respeto.					
	17. El personal de salud, se preocupa por las necesidades específicas que tiene usted.					
	18. El personal médico, utiliza un lenguaje sencillo para la explicación, sobre el problema de salud que tiene usted.					
	19. Usted comprendió, la explicación que el personal de salud le brindo, sobre los procedimientos y análisis a realizar.					
	20. La atención recibida por parte del personal de salud, fue individualizada.					

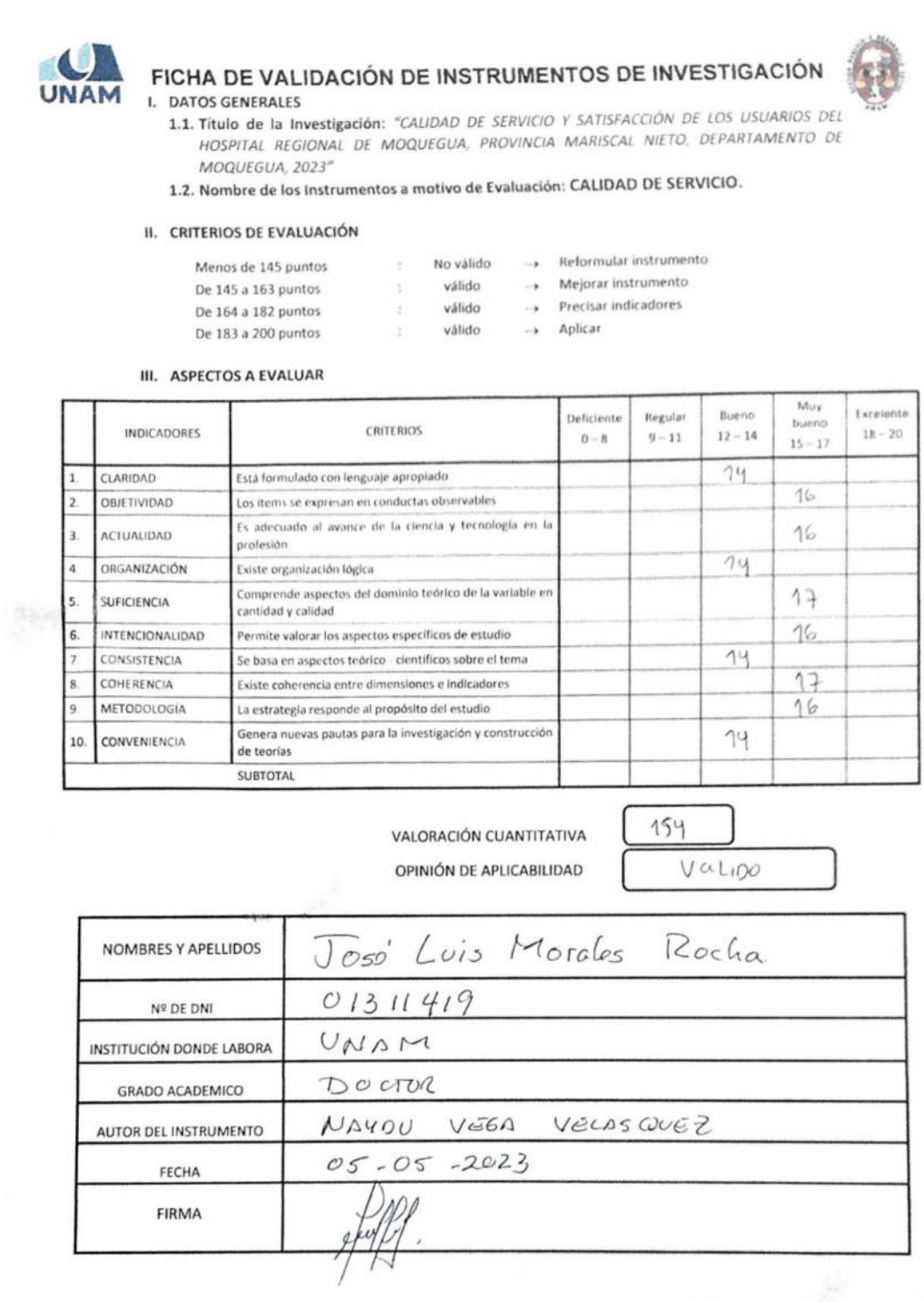
CUESTIONARIO II: SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS

DIMENSIONES	ÍTEMS	ESCALA				
		NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
		1	2	3	4	5
Cuidado del medico	1. El personal de salud, se preocupa por la comodidad que tiene el usuario durante la consulta externa.					
	2. El personal médico, les brinda respuestas claras a sus inquietudes.					
Información y comunicación	3. El personal de salud, tiene la prudencia adecuada para suministrar la información correspondiente a los familiares.					
	4. El personal administrativo, tiene accesibilidad a la información, para la atención de la consulta externa.					
Atención y cortesía	5. El personal de salud, es amable con usted.					
	6. El personal de seguridad es cortés con usted.					
Tiempo de espera percibido	7. Considera usted que el tiempo de espera para ver al médico es el apropiado.					
	8. El tiempo de espera, fue advertido por el personal médico.					
Cuidado de las enfermeras	9. Considera usted que las enfermeras tienen la experiencia suficiente para ayudarlos.					
	10. Las enfermeras tienen la disposición de apoyar en las solicitudes del usuario en las consultas externas.					

Características de la visita	11. El personal médico, se informa sobre el estado de salud del usuario, durante la consulta externa.					
	12. El personal médico los atiende, sin importar la procedencia de su Centro de Salud.					
Admisión / Facturación	13. El personal de admisión, tiene simpatía y responde a todas las inquietudes que tiene el usuario durante la consulta externa.					
	14. El personal de caja orienta oportunamente cualquier tipo de pago durante el servicio de consulta externa.					
Accesibilidad	15. Considera usted que se tiene identificado el área de admisión para la consulta externa en el Hospital Regional.					
	16. Considera usted que es accesible la orientación en los servicios médicos en los módulos de atención para la consulta externa.					
Confort y Limpieza	17. Siente usted comodidad al utilizar el mobiliario del Hospital Regional de Moquegua, en los tiempos de espera.					
	18. Usted considera que el personal de limpieza es cortes y realiza un buen trabajo.					
Instalaciones y planta física	19. La señalización interna del Hospital Regional de Moquegua, es visiblemente entendible.					
	20. Considera usted que la sala de espera es un área adecuada.					

GRACIAS POR SU PARTICIPACIÓN ☺

ANEXO 3: Ficha de evaluación de instrumento



FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES

1.1. Título de la Investigación: *"CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DEL HOSPITAL REGIONAL DE MOQUEGUA, PROVINCIA MARISCAL NIETO, DEPARTAMENTO DE MOQUEGUA, 2023"*

1.2. Nombre de los Instrumentos a motivo de Evaluación: CALIDAD DE SERVICIO.

II. CRITERIOS DE EVALUACIÓN

Menos de 145 puntos	: No válido	→	Reformular instrumento
De 145 a 163 puntos	: válido	→	Mejorar instrumento
De 164 a 182 puntos	: válido	→	Precisar indicadores
De 183 a 200 puntos	: válido	→	Aplicar

III. ASPECTOS A EVALUAR

	INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0 – 8	Regular 9 – 11	Bueno 12 – 14	Muy bueno 15 – 17	Excelente 18 – 20
1.	CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado			14		
2.	OBJETIVIDAD	Los ítems se expresan en conductas observables				16	
3.	ACTUALIDAD	Es adecuado al avance de la ciencia y tecnología en la profesión				16	
4.	ORGANIZACIÓN	Existe organización lógica			14		
5.	SUFICIENCIA	Comprende aspectos del dominio teórico de la variable en cantidad y calidad				17	
6.	INTENCIONALIDAD	Permite valorar los aspectos específicos de estudio				16	
7.	CONSISTENCIA	Se basa en aspectos teórico - científicos sobre el tema			14		
8.	COHERENCIA	Existe coherencia entre dimensiones e indicadores				17	
9.	METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del estudio				16	
10.	CONVENIENCIA	Genera nuevas pautas para la investigación y construcción de teorías			14		
		SUBTOTAL					

VALORACIÓN CUANTITATIVA: 154

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: VALIDO

NOMBRES Y APELLIDOS	José Luis Morales Rocha
Nº DE DNI	01311419
INSTITUCIÓN DONDE LABORA	UNAM
GRADO ACADEMICO	DOCTOR
AUTOR DEL INSTRUMENTO	NAYOU VEGA VELASQUEZ
FECHA	05-05-2023
FIRMA	

OPINIÒN DE APLICABILIDAD / CALIDAD DE SERVICIO	
EXPERTO	Doc. José Luis Morales Rocha
VALORACIÒN	La validación de instrumento, es considerado VALIDO por el experto, con un puntaje de 154.

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

IV. DATOS GENERALES

1.1. Título de la Investigación: *"CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DEL HOSPITAL REGIONAL DE MOQUEGUA, PROVINCIA MARISCAL NIETO, DEPARTAMENTO DE MOQUEGUA, 2023"*

1.2. Nombre de los Instrumentos a motivo de Evaluación: SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS.

V. CRITERIOS DE EVALUACIÓN

Menos de 145 puntos	:	No válido	→	Reformular instrumento
De 145 a 163 puntos	:	válido	→	Mejorar instrumento
De 164 a 182 puntos	:	válido	→	Precisar indicadores
De 183 a 200 puntos	:	válido	→	Aplicar

VI. ASPECTOS A EVALUAR

	INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0 – 8	Regular 9 – 11	Bueno 12 – 14	Muy bueno 15 – 17	Excelente 18 – 20
1.	CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado				16	
2.	OBJETIVIDAD	Los ítems se expresan en conductas observables				16	
3.	ACTUALIDAD	Es adecuado al avance de la ciencia y tecnología en la profesión				15	
4.	ORGANIZACIÓN	Existe organización lógica			14		
5.	SUFICIENCIA	Comprende aspectos del dominio teórico de la variable en cantidad y calidad			14		
6.	INTENCIONALIDAD	Permite valorar los aspectos específicos de estudio				16	
7.	CONSISTENCIA	Se basa en aspectos teórico - científicos sobre el tema				15	
8.	COHERENCIA	Existe coherencia entre dimensiones e indicadores				16	
9.	METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del estudio			14		
10.	CONVENIENCIA	Genera nuevas pautas para la investigación y construcción de teorías				16	
		SUBTOTAL					

VALORACIÓN CUANTITATIVA: 152

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: VALIDO

NOMBRES Y APELLIDOS	José Luis Morales Rocha
Nº DE DNI	01311419
INSTITUCIÓN DONDE LABORA	UNAM
GRADO ACADEMICO	DOCTOR
AUTOR DEL INSTRUMENTO	NAYDU VEGA VELASQUEZ
FECHA	05-05-2023
FIRMA	

OPINIÓN DE APLICABILIDAD / SATISFACCIÒN DE LOS USUARIOS	
EXPERTO	Doc. José Luis Morales Rocha
VALORACIÒN	La validación de instrumento, es considerado VALIDO por el experto, con un puntaje de 152.

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES

1.1. Título de la Investigación: *"CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DEL HOSPITAL REGIONAL DE MOQUEGUA, PROVINCIA MARISCAL NIETO, DEPARTAMENTO DE MOQUEGUA, 2023"*

1.2. Nombre de los Instrumentos a motivo de Evaluación: CALIDAD DE SERVICIO.

II. CRITERIOS DE EVALUACIÓN

Menos de 145 puntos	:	No válido	→	Reformular instrumento
De 145 a 163 puntos	:	válido	→	Mejorar instrumento
De 164 a 182 puntos	:	válido	→	Precisar indicadores
De 183 a 200 puntos	:	válido	→	Aplicar

III. ASPECTOS A EVALUAR

	INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0 – 8	Regular 9 – 11	Bueno 12 – 14	Muy bueno 15 – 17	Excelente 18 – 20
1.	CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado				16	
2.	OBJETIVIDAD	Los ítems se expresan en conductas observables				16	
3.	ACTUALIDAD	Es adecuado al avance de la ciencia y tecnología en la profesión			14		
4.	ORGANIZACIÓN	Existe organización lógica				17	
5.	SUFICIENCIA	Comprende aspectos del dominio teórico de la variable en cantidad y calidad			14		
6.	INTENCIONALIDAD	Permite valorar los aspectos específicos de estudio				16	
7.	CONSISTENCIA	Se basa en aspectos teórico - científicos sobre el tema				16	
8.	COHERENCIA	Existe coherencia entre dimensiones e indicadores			14		
9.	METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del estudio				17	
10.	CONVENIENCIA	Genera nuevas pautas para la investigación y construcción de teorías				15	
		SUBTOTAL					

VALORACIÓN CUANTITATIVA: 155

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: Valido

NOMBRES Y APELLIDOS	Daniel Alberto Garcia Rodriguez
Nº DE DNI	71821160
INSTITUCIÓN DONDE LABORA	UNAM
GRADO ACADEMICO	Maestro
AUTOR DEL INSTRUMENTO	Naydu Claudia Vega Velasquez
FECHA	05/05/2023
FIRMA	

Daniel A. García Rodríguez
Lic. Gestión Pública
Reg. Unic. CLAD N° 21593

OPINIÒN DE APLICABILIDAD / CALIDAD DE SERVICIO	
EXPERTO	Maestro Daniel Alberto García Rodríguez
VALORACIÒN	La validación de instrumento, es considerado VALIDO por el experto, con un puntaje de 155.

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

IV. DATOS GENERALES

1.1. Título de la Investigación: *"CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DEL HOSPITAL REGIONAL DE MOQUEGUA, PROVINCIA MARISCAL NIETO, DEPARTAMENTO DE MOQUEGUA, 2023"*

1.2. Nombre de los Instrumentos a motivo de Evaluación: SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS.

V. CRITERIOS DE EVALUACIÓN

Menos de 145 puntos	:	No válido	→	Reformular instrumento
De 145 a 163 puntos	:	válido	→	Mejorar instrumento
De 164 a 182 puntos	:	válido	→	Precisar indicadores
De 183 a 200 puntos	:	válido	→	Aplicar

VI. ASPECTOS A EVALUAR

	INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0 – 8	Regular 9 – 11	Bueno 12 – 14	Muy bueno 15 – 17	Excelente 18 – 20
1.	CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado			14		
2.	OBJETIVIDAD	Los ítems se expresan en conductas observables				16	
3.	ACTUALIDAD	Es adecuado al avance de la ciencia y tecnología en la profesión				16	
4.	ORGANIZACIÓN	Existe organización lógica			14		
5.	SUFICIENCIA	Comprende aspectos del dominio teórico de la variable en cantidad y calidad				17	
6.	INTENCIONALIDAD	Permite valorar los aspectos específicos de estudio			14		
7.	CONSISTENCIA	Se basa en aspectos teórico - científicos sobre el tema				16	
8.	COHERENCIA	Existe coherencia entre dimensiones e indicadores				15	
9.	METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del estudio			14		
10.	CONVENIENCIA	Genera nuevas pautas para la investigación y construcción de teorías				16	
		SUBTOTAL					

VALORACIÓN CUANTITATIVA: 152

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: Valido

NOMBRES Y APELLIDOS	Daniel Alberto Garcia Rodriguez
Nº DE DNI	71821160
INSTITUCIÓN DONDE LABORA	UNAM
GRADO ACADEMICO	Maestro
AUTOR DEL INSTRUMENTO	Naydu Claudia Vega Velasquez
FECHA	05/05/2023
FIRMA	Daniel A. García Rodríguez Lic. Gestión Pública Reg. Unic. CLAD. N°. 21598

OPINIÒN DE APLICABILIDAD / SATISFACCIÒN DE LOS USUARIOS	
EXPERTO	Maestro Daniel Alberto García Rodríguez
VALORACIÒN	La validación de instrumento, es considerado VALIDO por el experto, con un puntaje de 152.

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES

1.1. Título de la Investigación: *"CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DEL HOSPITAL REGIONAL DE MOQUEGUA, PROVINCIA MARISCAL NIETO, DEPARTAMENTO DE MOQUEGUA, 2023"*

1.2. Nombre de los Instrumentos a motivo de Evaluación: **CALIDAD DE SERVICIO.**

II. CRITERIOS DE EVALUACIÓN

Menos de 145 puntos	: No válido	→	Reformular instrumento
De 145 a 163 puntos	: válido	→	Mejorar instrumento
De 164 a 182 puntos	: válido	→	Precisar indicadores
De 183 a 200 puntos	: válido	→	Aplicar

III. ASPECTOS A EVALUAR

	INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0 – 8	Regular 9 – 11	Bueno 12 – 14	Muy bueno 15 – 17	Excelente 18 – 20
1.	CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado				15	
2.	OBJETIVIDAD	Los ítems se expresan en conductas observables				16	
3.	ACTUALIDAD	Es adecuado al avance de la ciencia y tecnología en la profesión			14		
4.	ORGANIZACIÓN	Existe organización lógica				15	
5.	SUFICIENCIA	Comprende aspectos del dominio teórico de la variable en cantidad y calidad				16	
6.	INTENCIONALIDAD	Permite valorar los aspectos específicos de estudio				15	
7.	CONSISTENCIA	Se basa en aspectos teórico - científicos sobre el tema				16	
8.	COHERENCIA	Existe coherencia entre dimensiones e indicadores			14		
9.	METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del estudio			14		
10.	CONVENIENCIA	Genera nuevas pautas para la investigación y construcción de teorías				15	
		SUBTOTAL					

VALORACIÓN CUANTITATIVA: 150

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: VALIDO

NOMBRES Y APELLIDOS	MARIBEL ALEJANDRINA RODRIGUEZ YUCRA
Nº DE DNI	04434095
INSTITUCIÓN DONDE LABORA	UNAM
GRADO ACADEMICO	MAGISTER EN CONTABILIDAD, TRIBUTACION Y AUD.
AUTOR DEL INSTRUMENTO	NAYDU CLAUDIA VEGA VELASQUEZ
FECHA	05/05/2023
FIRMA	

OPINIÒN DE APLICABILIDAD / CALIDAD DE SERVICIO	
EXPERTO	Mg. Maribel Alejandra Rodríguez Yucra
VALORACIÒN	La validación de instrumento, es considerado VALIDO por el experto, con un puntaje de 150.

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

IV. DATOS GENERALES

1.1. Título de la Investigación: *"CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DEL HOSPITAL REGIONAL DE MOQUEGUA, PROVINCIA MARISCAL NIETO, DEPARTAMENTO DE MOQUEGUA, 2023"*

1.2. Nombre de los Instrumentos a motivo de Evaluación: SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS.

V. CRITERIOS DE EVALUACIÓN

Menos de 145 puntos	:	No válido	→	Reformular instrumento
De 145 a 163 puntos	:	válido	→	Mejorar instrumento
De 164 a 182 puntos	:	válido	→	Precisar indicadores
De 183 a 200 puntos	:	válido	→	Aplicar

VI. ASPECTOS A EVALUAR

	INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0 – 8	Regular 9 – 11	Bueno 12 – 14	Muy bueno 15 – 17	Excelente 18 – 20
1.	CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado				15	
2.	OBJETIVIDAD	Los ítems se expresan en conductas observables				15	
3.	ACTUALIDAD	Es adecuado al avance de la ciencia y tecnología en la profesión			14		
4.	ORGANIZACIÓN	Existe organización lógica				16	
5.	SUFICIENCIA	Comprende aspectos del dominio teórico de la variable en cantidad y calidad				16	
6.	INTENCIONALIDAD	Permite valorar los aspectos específicos de estudio				15	
7.	CONSISTENCIA	Se basa en aspectos teórico - científicos sobre el tema				16	
8.	COHERENCIA	Existe coherencia entre dimensiones e indicadores			14		
9.	METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del estudio			14		
10.	CONVENIENCIA	Genera nuevas pautas para la investigación y construcción de teorías				15	
		SUBTOTAL					

VALORACIÓN CUANTITATIVA: 150

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: VALIDO

NOMBRES Y APELLIDOS	MARIBEL ALEJANDRINA RODRIGUEZ YUCRA
Nº DE DNI	04434095
INSTITUCIÓN DONDE LABORA	UNAM
GRADO ACADEMICO	MAGISTER EN CONTABILIDAD, TRIBUTACION Y AUD.
AUTOR DEL INSTRUMENTO	NAYDU CLAUDIA VEGA VELASQUEZ
FECHA	05/05/2023
FIRMA	

OPINIÒN DE APLICABILIDAD / SATISFACCIÒN DE LOS USUARIOS	
EXPERTO	Mg. Maribel Alejandra Rodríguez Yucra
VALORACIÒN	La validación de instrumento, es considerado VALIDO por el experto, con un puntaje de 150.

ANEXO 4: Total de población de la cantidad de Atenciones en Consultas Externas del año 2022.

Moquegua, 14 de agosto del 2023

CARTA N° 033 - 2023-DIRESA-HRM-RAIP

Naydu Claudia Vega Velasquez
Presente. –

Ref. : a) Formulario de solicitud s/n – registro N.º 5886
b) Informe N.º 043-2023-DIRESA-HRM/RAIP

Mediante el presente me dirijo a usted, y atendiendo su pedido por Ley de Transparencia se le entrega la siguiente documentación:

PEDIDO	ENTREGA
Solicita información correspondiente a la cantidad de atenciones en consultas externas de los diferentes servicios médicos ofrecidos en el Hospital Regional de Moquegua del año 2022, (SOLO PACIENTES MAYORES DE 18 AÑOS, ESPECIFICANDO CANTIDAD DE HOMBRES Y MUJERES) cabe resaltar información es netamente para fines académicos	✓ Copia del Informe N.º 378-2023-DIRESA-HRM/07 con todos sus actuados en DOS **(03) folios útiles**

Asimismo, hay que indicar que antes de recoger la información, sírvase entregar el comprobante de pago emitido por Caja de la Entidad, por concepto costo de reproducción de la información; siendo el monto de: TREINTA CENTIMOS (S/ **0.30).**

Sin otro particular, hago propicia la ocasión para reiterarle las muestras de mi especial consideración y estima.

Atentamente,

HOSPITAL REGIONAL DE MOQUEGUA – TRANSPARENCIA

Ing. Humberto Brian Tovar Chambilla
Responsable de Acceso a la Información Pública

HBTC/RAIP
C.C. Archivo

INFORME N° 378 - 2023- DIRESA-HRM/07

A : ING. HUMBERTO BRIAN TOVAR CHAMBILLA
Responsable de Accesos a la Información Publica

DE : ING. KATHERINE DE LOS MILAGROS ELÍAS QUISPE
Jefe de la Unidad de Estadística e Informática HRM

10 AGO. 2023
10201
9.24

ASUNTO : REMITO INFORMACIÓN

REFERENCIA: INFORME N° 095-2023-DIRESA-HRM/07-0/ESTD.SA(1)
INFORME N° 043-2023-DIRESA-HRM/RAIP(2)

FECHA : Moquegua, 09 de agosto del 2023

Mediante el presente me dirijo a Ud. para saludarla e informar lo siguiente:

En atención al documento de la referencia(2), traslado el documento de la referencia(1), presentado por la responsable del Área Funcional de Estadística, respecto al número de atenciones en consulta externa de pacientes de 18 a más años de edad según servicio y sexo correspondiente al año 2022.

Es cuanto informo a su despacho, para conocimiento y tramite respectivo.

Atentamente,

HOSPITAL REGIONAL DE MOQUEGUA

Ing. Katherine De los Milagros Elías Quispe
Jefe de la Unidad de Estadística e Informática HRM

HOSPITAL REGIONAL DE MOQUEGUA
DIRECCIÓN EJECUTIVA
10 Agosto 23
Transferencia
Atención

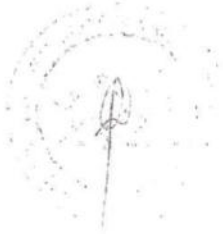
KMEQ/JUEI
C.c./Archivo
Adj. ( ) folios

ATENCIONES EN CONSULTA EXTERNA – PACIENTES DE 18 A MÁS AÑOS DE EDAD

AÑO 2022

SERVICIO	FEMENINO	MASCULINO	TOTAL
ANESTESIOLOGIA	892	452	1344
CARDIOLOGIA	1503	1004	2507
CIRUGIA	1248	690	1938
CIRUGIA ONCOLOGICA	320	114	434
DERMATOLOGIA	36	31	67
ENDOCRINOLOGIA	1365	457	1822
INFECTOLOGIA	77	238	315
GASTROENTEROLOGIA	1547	908	2455
GERIATRIA	30	22	52
GINECOLOGIA Y OBSTETRICIA	4190	5	4195
MEDICINA DE FAMILIA	285	266	551
MEDICINA GENERAL	165	151	316
MEDICINA INTERNA	886	398	1284
MEDICINA ONCOLOGICA	11	3	14
MEDICINA REHABILITACION	1272	1038	2310
NEFROLOGIA	202	143	345
NEUMOLOGIA	333	237	570
NEUROCIRUGIA	270	247	517
NEUROLOGIA	937	596	1533
OFTALMOLOGIA	1192	911	2103
OTORRINOLARINGOLOGIA	391	338	729
PEDIATRIA	131	167	298
PSIQUIATRIA	575	371	946
TRAUMATOLOGIA	1197	874	2071
UROLOGIA	582	2341	2923
TOTAL	**19637**	**12002**	**31639**

Fuente: Aplicativo web HISMINSA - Área Funcional de Estadística en Salud



ANEXO 5: Hoja de recolección de datos *(prueba piloto)*

CALIDAD DE SERVICIO

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casosa	Válido	25	100,0
	Excluido[a]	0	,0
	Total	25	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,876	,873	20

SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	25	100,0
	Excluido[a]	0	,0
	Total	25	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,853	,863	20

ANEXO 6: Data completa encuestas a 366 usuarios de consulta externa

CALIDAD DE SERVICIO

	ELEMENTOS TANGIBLES				FIABILIDAD				CAPACIDAD DE RESPUESTA			SEGURIDAD				EMPATÍA				
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20
PER. 1	4	4	3	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	3	4	5	5
PER. 2	4	3	4	4	3	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5
PER. 3	5	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	3	4	3	4	4	5	5
PER. 4	4	4	5	4	3	4	5	3	5	5	3	4	4	3	4	5	5	5	5	5
PER. 5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	5	5	5
PER. 6	5	4	4	3	3	3	3	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5
PER. 7	4	3	4	4	3	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5
PER. 8	4	3	3	4	4	4	4	4	5	5	5	4	3	3	3	3	3	4	5	5
PER. 9	3	4	4	5	5	4	4	4	5	5	3	3	3	4	3	4	5	5	5	5
PER. 10	3	3	3	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	3	3	3	3	4	5
PER. 11	5	4	3	3	4	4	5	4	5	5	5	4	3	4	4	5	5	4	3	4
PER. 12	4	4	4	5	3	5	5	3	5	5	3	4	4	4	3	5	5	5	5	5
PER. 13	5	4	3	4	4	4	3	4	4	5	3	3	4	5	3	3	4	5	5	5
PER. 14	3	3	4	5	4	5	4	5	5	5	5	3	3	3	4	5	2	4	5	5
PER. 15	5	3	4	5	3	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	3	4	5	5
PER. 16	5	3	4	4	5	5	4	3	4	5	5	5	5	4	4	5	4	4	5	5
PER. 17	4	4	4	3	4	5	5	5	3	3	3	5	3	3	3	3	5	5	5	5
PER. 18	4	4	4	3	4	4	4	5	5	5	5	4	3	4	4	5	5	5	5	5
PER. 19	4	4	4	5	5	5	5	5	3	5	5	5	3	4	4	4	3	4	5	5
PER. 20	5	4	4	4	5	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4	5	3	5	3	5

PER. 21	5	4	3	3	3	3	4	5	5	5	5	4	5	3	4	5	4	4	5	5
PER. 22	5	4	3	3	3	3	4	5	5	5	4	4	4	3	4	5	5	4	4	4
PER. 23	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	4	3	2	3	3	4	4	3	2	3
PER. 24	5	4	4	3	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5
PER. 25	4	3	4	3	3	4	5	5	5	5	4	3	3	3	4	5	5	5	4	5
PER. 26	4	3	3	3	4	5	5	5	5	4	4	4	3	3	5	5	3	4	3	4
PER. 27	5	4	4	4	3	4	4	4	5	5	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4
PER. 28	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5
PER. 29	5	4	4	3	5	4	5	5	5	5	5	5	4	3	4	4	4	4	4	5
PER. 30	4	5	5	4	5	5	4	3	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5
PER. 31	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5
PER. 32	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4	4	4	5	3	5	4	5
PER. 33	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5
PER. 34	4	5	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4	2	3	4	3	4	3	4
PER. 35	4	5	5	3	4	3	3	2	3	5	5	3	3	2	3	4	3	3	5	3
PER. 36	3	5	5	5	4	4	3	3	3	4	4	4	5	3	3	4	4	4	4	5
PER. 37	4	4	4	4	5	3	5	5	4	5	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4
PER. 38	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5
PER. 39	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5
PER. 40	4	5	5	4	5	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5
PER. 41	3	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5
PER. 42	4	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	3	5	4	4	5	3	4	3	5
PER. 43	5	5	3	4	3	2	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	1	3	4	4
PER. 44	4	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5	4	3	4	4	4	4	5
PER. 45	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4
PER. 46	5	5	4	4	4	4	4	3	5	5	5	4	4	5	3	4	4	4	4	4

PER. 47	2	3	2	1	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3
PER. 48	3	4	2	3	1	3	3	3	4	1	2	3	4	3	3	4	3	3	3	3
PER. 49	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3
PER. 50	3	5	4	4	3	3	4	5	4	4	4	5	5	4	5	4	4	5	5	5
PER. 51	4	4	5	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	2	4	4	4	4
PER. 52	4	4	4	3	3	5	3	3	5	3	4	3	5	3	3	3	3	4	3	5
PER. 53	3	2	3	3	1	3	3	2	3	1	3	2	3	3	2	4	3	2	1	3
PER. 54	4	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
PER. 55	3	3	4	4	2	3	3	4	2	5	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3
PER. 56	4	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	5
PER. 57	3	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3
PER. 58	3	5	4	5	5	5	4	4	3	4	4	4	5	3	3	5	4	3	4	5
PER. 59	1	3	3	4	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	4	3	3	3	2
PER. 60	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4
PER. 61	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	5	5
PER. 62	5	5	4	3	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4
PER. 63	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	4	2	3	5	3	3	3	5
PER. 64	2	4	4	5	2	4	3	3	4	2	3	3	4	3	3	2	3	4	4	4
PER. 65	3	4	4	5	3	5	3	3	4	5	1	4	5	4	3	4	5	5	4	4
PER. 66	5	5	4	5	5	5	5	1	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5
PER. 67	4	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5
PER. 68	4	5	5	4	4	4	4	4	3	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4
PER. 69	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	5	4
PER. 70	3	5	5	3	4	4	3	4	3	3	3	3	5	4	5	3	3	4	4	3
PER. 71	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	3	3	3	5	5	5	2	3	5
PER. 72	3	5	3	4	4	3	3	4	3	4	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4

PER. 73	5	5	4	4	4	5	4	4	3	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5
PER. 74	5	4	2	5	5	5	1	1	1	3	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5
PER. 75	3	4	3	5	4	3	3	4	1	3	1	3	3	2	2	3	3	3	4	2
PER. 76	3	4	4	4	4	3	2	2	3	4	3	2	5	4	2	4	2	3	2	3
PER. 77	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
PER. 78	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3
PER. 79	3	5	4	5	3	5	4	4	3	4	5	5	5	4	5	5	3	5	4	4
PER. 80	3	4	3	4	2	3	3	2	2	3	4	3	4	2	3	3	3	2	2	4
PER. 81	3	4	4	4	5	3	5	5	3	3	3	2	4	4	4	4	4	5	4	5
PER. 82	3	5	5	3	4	3	2	3	2	2	3	4	5	4	4	5	4	4	4	3
PER. 83	4	5	4	5	5	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5
PER. 84	4	5	4	3	3	4	3	5	4	3	3	5	4	4	4	5	3	5	4	4
PER. 85	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
PER. 86	3	3	3	3	2	3	2	4	5	5	5	3	5	3	4	5	5	3	3	3
PER. 87	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5
PER. 88	4	5	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	4	5
PER. 89	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5
PER. 90	5	5	5	4	4	3	3	3	3	5	3	4	5	3	3	5	4	3	2	5
PER. 91	3	3	5	3	3	3	4	3	3	3	5	3	5	3	3	5	3	2	3	5
PER. 92	4	3	3	3	3	4	3	3	2	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
PER. 93	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3
PER. 94	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5
PER. 95	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	3
PER. 96	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5
PER. 97	4	5	5	4	5	5	4	5	2	1	1	5	5	4	1	5	5	5	5	5
PER. 98	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4

PER. 99	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
PER. 100	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5
PER. 101	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5
PER. 102	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	5	4	5
PER. 103	3	4	3	3	2	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	2	2	3	3
PER. 104	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4
PER. 105	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
PER. 106	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
PER. 107	4	5	5	4	3	5	4	5	5	3	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5
PER. 108	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3	2	2	3	3	3
PER. 109	4	5	5	3	3	4	4	4	2	5	3	3	4	3	3	3	3	3	4	5
PER. 110	4	4	5	4	4	4	4	4	3	5	4	3	4	4	4	5	5	4	4	5
PER. 111	5	5	5	4	5	5	4	3	3	4	3	3	2	3	3	4	3	3	4	3
PER. 112	3	4	3	2	3	4	3	4	4	4	3	3	4	3	3	4	3	4	4	3
PER. 113	3	4	3	2	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3
PER. 114	3	4	4	3	1	3	3	4	2	3	3	4	3	5	5	2	3	4	5	4
PER. 115	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
PER. 116	4	5	4	5	3	3	4	3	4	4	3	4	5	4	4	4	3	4	4	4
PER. 117	3	3	4	2	2	3	3	2	3	3	4	3	3	2	3	4	3	3	3	5
PER. 118	3	5	1	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
PER. 119	4	4	4	3	3	4	3	2	2	4	1	3	4	4	4	4	4	4	4	4
PER. 120	4	5	4	2	1	3	4	3	1	1	1	3	4	3	3	4	3	3	4	3
PER. 121	5	5	4	5	4	4	5	4	3	3	3	4	5	3	4	4	5	5	5	5
PER. 122	4	4	4	4	1	3	4	4	3	1	4	4	4	4	3	2	4	3	4	3
PER. 123	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	3	4	5	2	5	5	5	5	5	5
PER. 124	5	5	3	4	2	3	3	3	3	1	1	3	5	3	3	3	4	3	4	5

PER. 125	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	3	4	5	5	5	5	4	4	4	4
PER. 126	5	5	3	3	3	3	3	3	1	1	3	3	3	2	1	5	1	1	1	1
PER. 127	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
PER. 128	3	4	2	3	3	1	3	3	3	2	1	1	5	2	2	1	1	4	3	4
PER. 129	3	4	3	4	2	3	4	5	3	2	3	2	3	4	2	1	3	4	4	2
PER. 130	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4
PER. 131	5	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	5	3	3	4	4
PER. 132	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	3	5	5	4
PER. 133	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5
PER. 134	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	2	3	4	3	3	4	3	4	3	3
PER. 135	4	4	4	3	3	2	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4
PER. 136	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4
PER. 137	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	3	5	5	4	5	5	5	5	5
PER. 138	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5
PER. 139	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5
PER. 140	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5
PER. 141	3	4	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5
PER. 142	3	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	3	4	2	3
PER. 143	5	5	4	5	4	4	4	5	3	3	4	4	5	5	4	4	4	5	4	5
PER. 144	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5
PER. 145	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3
PER. 146	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5
PER. 147	3	3	4	3	4	2	2	3	3	2	3	3	3	4	2	1	3	3	3	2
PER. 148	1	3	3	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	3	3	3
PER. 149	2	4	4	1	4	4	4	4	3	4	3	3	3	1	3	4	1	1	4	4
PER. 150	5	5	4	3	5	3	5	4	3	5	4	3	3	5	4	4	4	4	3	4

PER. 151	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	3	5	5	3
PER. 152	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	4	5	4	5
PER. 153	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
PER. 154	4	4	5	5	4	4	4	4	2	4	4	3	5	3	3	4	3	3	3	3
PER. 155	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5
PER. 156	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5
PER. 157	4	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	5
PER. 158	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5
PER. 159	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5
PER. 160	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5
PER. 161	3	3	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5
PER. 162	4	5	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	4
PER. 163	5	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	5	5	5	4
PER. 164	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
PER. 165	2	4	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	5	5	4	3	3	3	3
PER. 166	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4
PER. 167	5	4	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4
PER. 168	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
PER. 169	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5
PER. 170	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4
PER. 171	4	4	5	4	3	4	3	3	2	2	4	3	5	3	3	3	4	5	5	4
PER. 172	4	4	4	5	3	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5
PER. 173	4	4	5	4	3	4	5	4	4	4	3	4	3	3	4	5	4	4	4	4
PER. 174	3	5	5	4	4	3	3	5	4	5	5	3	5	4	5	5	4	5	5	5
PER. 175	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	5
PER. 176	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4

PER. 177	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4
PER. 178	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5
PER. 179	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5
PER. 180	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
PER. 181	3	4	3	5	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
PER. 182	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5
PER. 183	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5
PER. 184	4	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5	4
PER. 185	5	4	5	4	5	3	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4
PER. 186	4	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	3	4	4	5	5	4	5	5	4
PER. 187	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
PER. 188	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4
PER. 189	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	4	5	5	5
PER. 190	4	4	5	4	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5
PER. 191	4	4	5	4	5	3	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
PER. 192	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	3	5	5	5	5	4	4	5	5
PER. 193	5	4	5	5	4	4	4	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5
PER. 194	3	5	4	2	2	2	3	3	1	3	2	3	4	3	2	3	3	3	3	4
PER. 195	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5
PER. 196	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5
PER. 197	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	3	3	5	4	5	5	5	4	4	5
PER. 198	3	4	4	4	4	5	5	4	3	3	4	4	4	4	3	5	5	3	4	4
PER. 199	4	5	4	4	3	4	4	4	3	4	2	4	5	4	5	4	4	4	4	4
PER. 200	3	5	4	3	3	2	4	3	2	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4	3
PER. 201	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5
PER. 202	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	3	4	5	5	5	5	5	5	5	4

PER. 203	5	5	5	4	3	4	4	4	5	4	3	4	5	4	4	5	4	4	5	5
PER. 204	3	4	5	3	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3
PER. 205	3	4	5	5	1	5	5	4	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5
PER. 206	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5
PER. 207	4	5	5	3	3	3	3	4	3	5	3	4	3	5	4	5	4	4	4	4
PER. 208	4	5	5	5	4	3	3	2	2	3	3	3	5	2	2	3	2	2	3	3
PER. 209	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4
PER. 210	3	4	5	4	4	3	3	3	3	3	4	3	2	3	2	2	2	3	2	3
PER. 211	3	4	5	4	4	3	3	3	3	3	4	3	2	3	2	2	2	3	2	3
PER. 212	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
PER. 213	4	4	5	4	3	4	3	4	3	3	5	4	3	4	4	3	3	4	3	4
PER. 214	4	4	5	4	3	4	3	4	3	3	5	4	3	4	4	3	3	4	3	4
PER. 215	4	5	5	5	4	4	3	3	2	2	3	3	5	2	2	3	2	2	3	3
PER. 216	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
PER. 217	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3
PER. 218	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4
PER. 219	3	4	4	4	3	3	3	3	2	4	4	4	5	4	3	4	4	3	4	3
PER. 220	3	5	5	4	3	4	3	5	3	3	3	5	4	5	4	5	4	5	3	4
PER. 221	4	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5
PER. 222	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5
PER. 223	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	4	3	4	5
PER. 224	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5
PER. 225	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5
PER. 226	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5
PER. 227	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	3	5	4	5
PER. 228	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	3	5	4	5	3	5

PER. 229	5	4	4	3	2	2	3	2	2	4	2	3	3	4	2	3	4	1	3	4
PER. 230	3	4	4	4	3	2	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3	2	4	3
PER. 231	5	5	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
PER. 232	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	3	4	5	4	5	5	5
PER. 233	3	4	4	5	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
PER. 234	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3
PER. 235	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
PER. 236	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4
PER. 237	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	4
PER. 238	4	4	4	4	5	3	1	4	3	3	5	3	5	5	4	4	3	3	4	4
PER. 239	5	5	4	4	5	4	4	5	3	5	5	4	3	5	4	3	3	3	5	5
PER. 240	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4
PER. 241	3	3	3	3	2	2	3	3	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
PER. 242	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4
PER. 243	3	4	1	3	1	4	3	3	3	1	3	3	4	4	3	4	4	4	5	5
PER. 244	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
PER. 245	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4
PER. 246	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
PER. 247	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5
PER. 248	4	5	4	5	4	5	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4
PER. 249	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5
PER. 250	4	4	5	5	4	3	4	4	5	5	3	4	5	5	4	5	5	4	4	3
PER. 251	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5
PER. 252	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5
PER. 253	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	2	2
PER. 254	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5

PER. 255	3	4	5	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4
PER. 256	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5
PER. 257	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
PER. 258	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	5	5
PER. 259	3	4	3	3	4	2	4	4	3	4	4	3	5	4	2	5	3	4	3	5
PER. 260	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	3	4	3	4	4	4	5
PER. 261	3	4	5	4	5	4	5	4	3	5	2	4	3	4	4	1	3	4	3	4
PER. 262	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5
PER. 263	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	3	3	4	3	4	5	3	3	3	3
PER. 264	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	1	1	3	3	3	3	3	3	3
PER. 265	5	4	4	4	5	5	5	4	4	5	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4
PER. 266	4	5	4	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3	5	4	4	3	4	4	5
PER. 267	4	5	5	3	3	3	3	5	4	4	5	4	5	5	4	3	3	4	4	4
PER. 268	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5
PER. 269	3	4	4	4	4	4	4	4	3	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5
PER. 270	3	5	4	4	3	4	5	4	3	4	4	5	5	4	3	3	3	4	4	4
PER. 271	4	5	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	5	5	4	2	4	5	5	5
PER. 272	5	5	3	4	5	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5
PER. 273	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	3	4	5	4	4
PER. 274	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	5	5	5
PER. 275	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	3	2	5	5	5
PER. 276	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	3	4	5	4	5	4	5	5
PER. 277	2	4	5	5	3	3	4	3	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5
PER. 278	5	4	4	3	2	1	3	2	1	3	1	3	3	1	3	5	4	3	3	3
PER. 279	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	3	4	5
PER. 280	4	4	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	4	3	4	4	5	4	5	5

PER. 281	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	3	4	5	4	4	3	4	4	5
PER. 282	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5
PER. 283	4	5	5	5	4	3	4	4	4	4	3	4	5	4	4	2	4	4	4	4
PER. 284	4	5	4	4	4	3	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4
PER. 285	4	5	3	3	5	4	3	4	5	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3
PER. 286	4	4	4	3	4	4	3	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5
PER. 287	3	4	5	4	5	4	4	4	5	5	5	4	3	3	4	4	5	4	5	5
PER. 288	3	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	3	4	5	3	4	5	5	5	5
PER. 289	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5
PER. 290	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	4
PER. 291	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
PER. 292	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4
PER. 293	4	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	4	4	5	3	4	5	5	4	3
PER. 294	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5
PER. 295	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	4	3	4	5	4	5	4	5
PER. 296	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	3	4	5	5
PER. 297	5	4	3	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	5
PER. 298	4	3	3	2	1	1	4	2	1	1	1	1	3	1	3	1	1	3	3	2
PER. 299	1	4	2	1	1	1	3	4	2	1	2	1	1	1	2	3	3	4	2	1
PER. 300	5	5	4	4	3	3	3	4	3	5	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4
PER. 301	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	3	5
PER. 302	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5
PER. 303	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5
PER. 304	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	3	2	3	3	4
PER. 305	3	4	5	4	4	5	4	5	5	5	3	4	5	4	5	5	5	4	4	5
PER. 306	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	3	4	5	3	4	5	4	5	5	5

PER. 307	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	4	4	5	4	5	4	5
PER. 308	4	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	3	4	5	4	5	4	5	3	5
PER. 309	4	5	5	4	3	3	3	4	3	3	3	4	5	4	4	4	4	5	5	5
PER. 310	3	4	3	4	3	2	3	2	1	2	1	3	3	2	1	1	3	3	3	3
PER. 311	3	5	5	5	3	5	3	5	5	5	3	3	5	3	3	3	3	3	4	5
PER. 312	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	2	3	2	2	2	3
PER. 313	2	2	5	3	3	2	3	2	3	3	4	3	3	2	3	3	3	3	3	2
PER. 314	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	5	4	5
PER. 315	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	5	4	5
PER. 316	5	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5	4	3	4	5	4	5	5	4	5
PER. 317	4	4	5	3	4	4	4	5	5	5	5	4	5	3	4	5	5	5	5	5
PER. 318	5	5	4	3	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5	3	4	5	5	5
PER. 319	4	5	4	5	4	3	3	4	2	2	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4
PER. 320	4	5	4	5	3	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5
PER. 321	4	5	5	2	5	4	4	5	3	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5
PER. 322	2	5	5	4	4	4	5	4	5	5	4	3	5	5	2	4	2	4	4	2
PER. 323	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	2	2	5	5	5	4	5	4	5	5
PER. 324	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5
PER. 325	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	3	4	5	4	5	3	4	5
PER. 326	5	4	3	4	3	4	4	4	3	2	2	3	5	3	4	5	4	5	5	4
PER. 327	3	5	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4	5	4	5
PER. 328	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5	4	3	4	5	5	5
PER. 329	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4	5	3	4	5	5
PER. 330	4	4	3	5	3	3	3	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4
PER. 331	4	4	4	3	2	3	3	4	3	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	5
PER. 332	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4

PER. 333	4	4	5	4	2	3	4	4	2	3	3	4	1	3	2	4	4	3	5	3
PER. 334	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	4	5	3	4	5	5	5	5
PER. 335	5	4	5	4	5	5	4	3	5	5	5	4	3	4	4	5	4	4	4	5
PER. 336	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4	3	4	5	4	5	5
PER. 337	5	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5
PER. 338	4	4	5	5	1	5	5	5	2	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5
PER. 339	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5
PER. 340	5	4	4	4	2	3	4	3	4	5	3	4	5	2	1	4	3	2	2	4
PER. 341	4	5	5	5	4	4	4	5	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4
PER. 342	4	5	5	5	3	4	4	5	3	3	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5
PER. 343	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5
PER. 344	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4
PER. 345	4	5	5	4	5	4	3	4	5	5	5	5	4	5	4	3	4	5	5	5
PER. 346	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	3	4	4	5	4	5	4	5
PER. 347	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	4	4	5
PER. 348	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
PER. 349	3	4	4	3	3	3	3	3	2	4	3	2	2	1	3	4	2	3	4	2
PER. 350	4	5	5	4	5	4	4	5	5	5	4	5	5	4	3	4	5	5	5	5
PER. 351	5	4	5	5	4	5	4	4	5	5	3	2	3	4	4	4	5	3	3	4
PER. 352	5	4	5	5	4	5	4	4	5	5	4	4	4	3	3	3	4	5	5	5
PER. 353	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4
PER. 354	4	5	3	5	3	5	4	4	2	5	4	4	5	3	4	4	3	5	4	5
PER. 355	3	4	4	5	5	4	4	4	3	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4
PER. 356	3	3	2	4	5	4	3	5	2	4	2	3	4	2	2	4	3	3	3	5
PER. 357	3	5	4	3	1	3	3	3	1	1	1	1	3	2	3	4	3	3	3	3
PER. 358	4	4	4	3	3	3	4	2	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4

PER. 359	4	5	5	4	4	5	4	5	5	5	4	4	5	4	3	3	3	4	5	5
PER. 360	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	3	3	3	4	5	5	5	5	5
PER. 361	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	4	3	3	4	4	4	4	4
PER. 362	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	3	3	3	4	4	5	5	5	5	5
PER. 363	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	4	4	3	3	4	4	5	5	5
PER. 364	4	5	5	5	4	3	4	5	5	5	4	5	5	4	3	4	4	4	4	4
PER. 365	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5
PER. 366	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	4	5	4	3	4	5	5	5	4	4

SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS

	CUIDADO DEL MEDICO		INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN		ATENCIÓN Y CORTESIA		TIEMPO DE ESPERA PERCIBIDO		CUIDADO DE LAS ENFERMERAS		CARACTERÍSTICAS DE LAS VISITAS		ADMISIÓN Y FACTURACCIÓN		ACCESIBILIDAD		CONFORT Y LIMPIEZA		INSTALACIONES Y PLANTA FISICA	
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20
PER. 1	5	4	4	3	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	3	3	3	4	5	5
PER. 2	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	5	5	5
PER. 3	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5
PER. 4	5	4	3	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	4	4	5	5	5
PER. 5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	3	4	3	2	3	4	4	5
PER. 6	4	4	4	3	4	4	4	4	5	5	5	4	3	4	4	3	4	4	4	5
PER. 7	5	4	4	3	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5
PER. 8	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	3	5	3	3	4	4	5	5	5	5
PER. 9	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4
PER. 10	5	5	4	3	3	3	4	5	5	5	5	5	3	3	3	4	5	4	5	5
PER. 11	4	4	3	3	3	5	5	5	5	3	5	3	3	3	4	4	4	5	5	5
PER. 12	5	4	3	4	3	4	4	4	5	5	4	5	3	3	3	4	4	5	5	5
PER. 13	5	4	3	4	3	4	4	4	5	5	5	5	4	3	3	4	3	4	5	3
PER. 14	3	4	4	4	4	5	5	5	3	5	4	5	5	3	2	4	4	4	5	5
PER. 15	5	4	4	4	5	4	3	4	5	5	3	5	3	4	4	5	3	4	5	5
PER. 16	4	3	3	4	4	5	5	5	3	5	5	5	4	3	4	5	3	4	5	5
PER. 17	4	3	4	3	3	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5
PER. 18	5	4	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
PER. 19	5	4	5	4	3	4	5	5	5	5	5	5	4	3	3	3	4	5	5	5

PER. 20	5	4	3	5	5	5	5	3	4	5	5	4	3	4	5	3	4	5	5	5
PER. 21	5	4	5	3	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5
PER. 22	5	4	3	3	3	5	5	5	3	5	5	4	4	3	4	4	4	3	5	5
PER. 23	3	4	4	3	3	4	4	4	5	5	5	5	4	3	4	5	5	5	5	5
PER. 24	3	3	3	4	4	3	4	5	5	5	5	5	4	3	4	4	4	4	5	5
PER. 25	5	5	5	4	3	4	4	5	4	5	5	5	4	3	4	5	3	4	5	5
PER. 26	4	5	4	4	3	4	4	4	4	5	5	4	3	3	4	4	5	4	3	4
PER. 27	5	4	5	3	5	5	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5
PER. 28	5	5	4	3	5	5	3	5	5	5	4	5	4	5	5	3	4	5	5	5
PER. 29	5	5	5	4	3	4	4	4	4	5	5	5	4	3	3	4	4	4	4	4
PER. 30	4	4	5	5	4	3	4	4	5	5	5	4	5	5	4	3	3	4	5	5
PER. 31	5	4	5	5	4	4	5	3	5	5	3	5	5	2	5	5	5	5	5	4
PER. 32	5	5	5	4	3	4	5	2	4	5	4	5	5	3	4	5	5	4	5	5
PER. 33	5	4	5	5	5	5	2	2	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5
PER. 34	2	3	3	3	3	4	2	3	4	3	3	2	3	3	2	3	3	4	5	4
PER. 35	3	3	3	4	4	4	2	1	3	4	3	3	3	3	5	5	2	4	4	5
PER. 36	4	4	4	5	4	5	3	3	4	4	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5
PER. 37	4	5	5	4	3	4	4	4	4	4	5	5	4	3	4	4	4	5	5	5
PER. 38	5	4	4	5	5	5	4	2	5	4	3	5	5	2	4	4	5	5	4	5
PER. 39	5	4	5	4	5	5	3	2	5	5	3	5	5	2	5	5	5	5	5	5
PER. 40	4	5	4	3	5	5	4	3	4	5	5	5	5	3	4	4	5	4	5	5
PER. 41	5	4	5	3	5	5	3	2	5	5	4	5	5	3	5	4	4	5	5	4
PER. 42	4	3	4	5	4	5	1	1	4	4	5	5	4	2	5	4	3	5	5	4
PER. 43	3	3	3	4	4	4	2	1	3	3	4	4	4	2	5	4	4	3	4	4
PER. 44	4	4	3	4	5	5	3	4	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5
PER. 45	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	5

PER. 46	4	5	4	4	4	3	3	4	5	5	4	5	4	5	5	4	3	5	4	5
PER. 47	2	3	3	3	2	3	1	2	2	2	1	2	2	3	4	3	2	4	3	2
PER. 48	1	2	3	3	5	5	1	4	3	3	4	4	2	4	2	2	2	3	3	3
PER. 49	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	5	4
PER. 50	3	5	4	4	4	4	4	3	5	5	5	5	4	3	5	4	4	4	5	5
PER. 51	4	3	4	4	3	3	3	2	3	3	4	4	4	3	3	3	4	5	4	4
PER. 52	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	4	3	2	4	3	4	3	5	4
PER. 53	3	2	3	2	3	4	2	2	3	3	2	3	1	1	2	3	4	4	4	4
PER. 54	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	4	5	5	5	5
PER. 55	3	3	3	3	3	4	2	1	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4
PER. 56	5	5	4	4	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4
PER. 57	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4
PER. 58	5	4	4	4	5	5	3	3	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5
PER. 59	2	3	3	3	3	4	1	1	3	3	1	3	3	3	3	3	3	4	5	5
PER. 60	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5
PER. 61	4	4	3	4	3	3	3	2	4	3	3	4	3	3	3	4	3	4	4	4
PER. 62	4	4	4	4	4	5	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	4	4
PER. 63	3	3	4	4	3	5	3	1	3	3	4	5	3	3	5	1	3	4	4	3
PER. 64	2	2	3	3	3	3	2	2	3	2	2	4	2	3	4	3	2	3	4	1
PER. 65	3	4	4	5	5	3	1	1	2	3	3	5	5	5	5	5	5	4	5	5
PER. 66	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5
PER. 67	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
PER. 68	4	5	4	4	5	4	3	3	3	3	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5
PER. 69	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4
PER. 70	3	4	3	2	4	4	2	2	4	3	3	2	2	2	4	3	3	5	4	4
PER. 71	5	5	5	5	5	5	2	3	5	5	3	5	5	5	2	5	5	5	5	3

PER. 72	4	4	3	3	3	4	2	2	4	4	4	2	3	4	3	3	4	4	4	3
PER. 73	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
PER. 74	5	3	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5
PER. 75	3	4	4	4	3	3	1	1	3	5	2	2	1	2	4	2	2	4	2	2
PER. 76	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4
PER. 77	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5
PER. 78	3	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3	4	4	5	4	3	4	5	4	5
PER. 79	4	3	5	3	5	4	3	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5
PER. 80	3	4	4	5	4	4	3	3	4	5	3	5	4	4	5	3	4	4	5	5
PER. 81	2	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	5	4	5	3	3	3	5	5
PER. 82	4	4	3	3	3	5	3	4	2	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3
PER. 83	4	5	5	5	5	5	3	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
PER. 84	3	4	3	4	4	4	1	1	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3
PER. 85	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
PER. 86	4	4	5	5	5	4	2	2	3	5	1	5	5	2	5	4	5	4	3	5
PER. 87	5	5	5	4	4	4	4	3	4	5	3	5	5	3	5	5	5	5	5	5
PER. 88	4	4	4	4	4	5	3	3	4	5	5	3	4	3	4	5	3	5	3	4
PER. 89	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	3	5	5	3	5	4	5	5	5	5
PER. 90	4	5	4	5	5	5	4	2	5	5	3	5	4	4	5	5	5	5	5	4
PER. 91	3	3	5	3	3	5	3	2	4	3	3	3	5	3	5	3	3	5	3	5
PER. 92	3	4	4	3	3	3	2	2	2	3	4	4	4	4	4	4	4	3	5	5
PER. 93	3	3	4	3	4	4	3	2	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	3	3
PER. 94	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4
PER. 95	5	5	4	4	3	5	3	3	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5
PER. 96	4	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5
PER. 97	3	4	4	5	5	5	1	2	4	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5	1

PER. 98	3	4	4	4	4	4	2	1	4	4	4	4	3	4	4	4	5	5	4	5
PER. 99	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
PER. 100	5	4	5	4	4	5	3	2	4	3	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5
PER. 101	5	5	4	5	5	4	4	3	5	5	5	5	5	2	5	5	5	4	5	5
PER. 102	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3
PER. 103	3	2	3	4	3	3	2	2	4	4	3	3	4	2	2	2	3	3	5	5
PER. 104	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
PER. 105	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5
PER. 106	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
PER. 107	3	5	5	3	4	5	5	5	4	3	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5
PER. 108	3	3	3	3	4	3	3	2	4	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3
PER. 109	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	1	2	3	3	2	4	3	3	4
PER. 110	3	3	3	4	5	4	2	3	3	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4
PER. 111	2	2	3	3	3	3	3	4	4	4	3	5	4	5	5	5	4	4	3	4
PER. 112	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4
PER. 113	3	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	4	3	3	3
PER. 114	3	4	3	3	4	2	4	2	4	5	4	4	2	3	2	2	5	3	5	4
PER. 115	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4
PER. 116	4	4	3	4	4	4	3	2	4	3	4	5	3	4	5	4	5	5	5	5
PER. 117	3	3	4	2	3	4	1	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4
PER. 118	4	5	4	3	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
PER. 119	3	4	4	3	4	4	1	2	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	2
PER. 120	3	3	3	4	4	4	1	1	3	4	3	4	4	4	4	2	2	4	4	4
PER. 121	4	4	5	3	4	4	3	3	4	5	4	5	3	3	3	4	4	4	5	4
PER. 122	3	3	3	1	3	3	3	1	3	2	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4
PER. 123	5	5	5	5	5	5	3	1	5	5	5	1	5	3	5	4	5	5	5	5

PER. 124	3	3	2	3	1	4	1	1	3	3	5	3	1	1	3	4	5	5	4	1
PER. 125	5	4	4	5	4	5	3	3	5	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	5
PER. 126	1	3	3	3	3	3	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	1	5
PER. 127	4	4	4	4	4	5	4	2	4	4	5	4	5	5	4	4	5	4	5	5
PER. 128	1	2	3	1	3	3	1	1	3	3	1	1	1	1	3	2	1	2	4	5
PER. 129	1	3	3	1	1	2	1	2	2	3	2	3	1	4	5	3	2	2	4	4
PER. 130	3	4	3	3	3	2	3	3	4	3	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3
PER. 131	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	5	3	3	5	4	5	4
PER. 132	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5
PER. 133	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
PER. 134	3	4	3	2	3	4	3	4	3	3	4	5	4	4	4	3	2	4	4	4
PER. 135	3	4	3	3	2	2	2	2	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	4	3
PER. 136	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4
PER. 137	5	5	5	4	5	5	5	2	5	5	3	5	5	2	4	5	5	5	5	5
PER. 138	5	5	5	4	5	5	4	1	5	4	5	5	4	3	5	5	5	5	5	5
PER. 139	4	5	4	3	4	3	4	3	4	4	4	2	4	4	4	5	4	5	5	5
PER. 140	5	5	5	5	4	4	3	1	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5
PER. 141	4	4	4	4	4	5	4	2	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5
PER. 142	4	4	3	3	3	4	4	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5
PER. 143	4	3	5	3	4	4	3	4	5	3	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4
PER. 144	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
PER. 145	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
PER. 146	3	5	5	5	5	5	2	2	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	5	3
PER. 147	2	3	2	2	3	1	2	1	3	2	1	3	2	1	3	2	1	5	3	3
PER. 148	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3	3	1
PER. 149	1	1	3	1	4	5	1	1	4	3	2	5	3	2	5	2	2	2	5	2

PER. 150	4	4	4	5	3	5	3	4	4	4	5	3	5	5	5	5	3	5	4	5
PER. 151	5	5	5	1	5	5	5	5	3	5	5	5	3	5	2	5	4	2	3	4
PER. 152	5	5	5	5	5	5	4	2	5	4	3	5	4	2	5	5	5	5	5	5
PER. 153	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
PER. 154	3	4	4	4	3	5	2	3	3	3	3	3	3	5	5	5	2	3	5	3
PER. 155	4	5	5	5	5	5	4	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
PER. 156	5	5	5	5	5	5	5	1	1	4	3	5	4	2	5	5	5	5	5	5
PER. 157	5	4	4	3	5	5	3	1	4	5	3	5	5	3	4	5	4	5	5	4
PER. 158	5	5	5	4	5	5	3	2	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5
PER. 159	4	5	5	5	5	5	4	1	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
PER. 160	5	5	5	4	5	5	4	1	5	5	3	5	5	4	5	5	5	5	5	5
PER. 161	5	5	5	4	5	5	4	3	5	5	4	5	5	3	5	5	5	5	5	5
PER. 162	3	4	4	4	5	5	4	3	4	4	4	2	4	5	4	4	4	5	5	4
PER. 163	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	4	5	4	4	5	4	5	5	5
PER. 164	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5
PER. 165	3	3	4	3	3	3	1	3	3	3	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4
PER. 166	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4
PER. 167	5	4	5	4	5	4	3	3	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	3
PER. 168	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
PER. 169	4	5	5	4	5	5	4	1	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
PER. 170	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
PER. 171	2	3	2	2	3	5	1	5	3	2	3	3	2	4	5	2	4	4	4	5
PER. 172	4	4	3	3	5	5	4	2	3	4	3	5	5	3	5	4	3	4	4	5
PER. 173	4	4	4	3	5	5	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4
PER. 174	4	5	5	4	5	5	5	3	3	3	5	5	5	5	5	3	4	5	5	5
PER. 175	4	4	4	5	5	5	3	4	4	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5

PER. 176	4	4	5	4	4	3	3	2	3	3	3	4	2	3	5	3	3	4	4	4
PER. 177	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	2
PER. 178	5	5	5	5	5	5	5	2	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
PER. 179	5	5	5	4	5	5	4	2	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
PER. 180	5	5	5	5	5	5	4	2	5	5	5	5	4	3	5	5	5	5	5	5
PER. 181	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
PER. 182	5	4	5	5	5	5	4	2	5	5	5	5	5	2	5	5	5	4	5	5
PER. 183	5	5	5	3	5	5	4	2	5	5	3	5	5	2	5	5	5	4	5	5
PER. 184	4	5	4	5	5	5	2	3	3	4	2	5	5	3	5	5	5	4	5	5
PER. 185	4	5	4	5	5	5	3	4	5	5	3	5	4	4	5	5	5	5	5	5
PER. 186	5	5	5	5	5	5	4	2	5	5	4	5	4	3	5	5	5	5	5	5
PER. 187	4	5	5	5	5	5	3	2	5	5	5	5	5	4	3	5	5	5	5	5
PER. 188	5	5	5	4	5	4	4	2	4	5	4	5	5	2	5	5	5	5	5	5
PER. 189	5	5	4	4	5	4	4	2	3	5	5	5	5	3	5	4	5	5	5	5
PER. 190	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	3	4	5	5	5	5	5
PER. 191	5	5	5	3	5	5	4	2	5	5	3	5	5	2	5	5	5	4	5	5
PER. 192	5	5	5	5	3	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
PER. 193	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5
PER. 194	3	3	3	2	2	3	1	1	3	3	4	3	2	2	4	3	4	5	4	5
PER. 195	5	4	5	5	5	5	3	3	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5
PER. 196	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5
PER. 197	4	5	5	5	3	4	5	5	4	4	2	2	3	4	5	5	5	3	4	4
PER. 198	4	3	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	3	5	5	5	5
PER. 199	4	4	5	3	5	5	1	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
PER. 200	2	3	2	3	4	4	2	1	3	4	4	2	3	4	4	3	4	3	3	3
PER. 201	4	5	4	4	5	5	4	3	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5

PER. 202	5	5	5	5	5	5	3	3	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
PER. 203	4	4	5	5	4	4	1	1	5	5	5	5	3	5	5	4	2	5	4	3
PER. 204	4	5	5	4	4	5	3	4	5	4	4	3	4	5	3	4	5	4	4	4
PER. 205	5	5	5	5	5	3	3	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5
PER. 206	5	4	5	5	5	5	4	3	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4
PER. 207	4	4	5	4	4	5	3	3	4	4	4	3	3	5	5	4	4	5	5	4
PER. 208	3	3	4	5	3	5	2	1	5	3	3	3	2	2	2	3	3	5	5	4
PER. 209	5	5	5	5	5	5	4	2	5	4	5	5	4	2	5	5	4	4	5	5
PER. 210	3	4	4	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	2	4
PER. 211	3	4	4	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	2	3
PER. 212	5	4	5	4	5	4	4	2	5	5	4	5	4	3	5	5	5	5	5	5
PER. 213	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	5	4	3	4	4	4	5	5	5	4
PER. 214	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	5	4	3	4	4	4	5	5	5	4
PER. 215	3	3	4	5	3	5	2	1	5	3	3	3	2	2	2	3	3	5	5	4
PER. 216	5	5	5	5	5	5	3	2	5	4	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5
PER. 217	3	4	4	4	3	4	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4	4
PER. 218	5	5	4	5	5	5	4	3	5	4	4	5	5	2	5	5	5	5	5	5
PER. 219	2	2	3	5	4	4	2	2	3	3	4	3	3	4	4	4	2	5	4	2
PER. 220	4	4	5	4	5	5	2	4	4	4	4	5	4	4	3	4	3	5	4	3
PER. 221	4	5	5	5	5	5	4	3	5	4	2	5	5	2	5	5	5	5	5	5
PER. 222	5	4	5	5	5	5	4	2	4	5	3	5	5	2	5	4	5	5	4	5
PER. 223	5	4	4	3	4	5	5	3	5	5	4	5	5	2	5	4	5	4	5	4
PER. 224	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	3	5	5	5	4	5	5
PER. 225	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	3	5	5	4	5	5	5	4	5	5
PER. 226	5	5	4	5	4	4	5	3	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5
PER. 227	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	3	5	4	5	5	5	5

PER. 228	5	4	5	3	5	4	2	5	4	5	5	4	4	5	4	5	4	4	5	5
PER. 229	1	2	3	2	2	2	1	1	3	2	2	3	2	1	2	1	1	3	2	3
PER. 230	2	4	3	4	3	3	2	2	4	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4
PER. 231	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5
PER. 232	5	4	5	3	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	5
PER. 233	3	3	3	3	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	3	3	3
PER. 234	5	5	5	1	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5
PER. 235	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5
PER. 236	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	3	4	5	5	5	5	5
PER. 237	5	3	4	3	5	5	4	4	5	5	4	5	5	3	5	5	4	5	5	5
PER. 238	3	4	1	3	3	2	3	3	4	2	5	3	3	1	2	2	3	3	3	4
PER. 239	3	3	3	3	3	5	4	4	5	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4
PER. 240	5	5	4	5	5	4	4	2	5	5	5	5	5	2	3	5	5	5	5	5
PER. 241	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3
PER. 242	5	5	5	5	5	5	4	3	5	5	4	5	4	2	5	5	5	5	5	5
PER. 243	3	3	4	1	3	5	2	3	3	3	4	3	1	1	2	3	3	4	5	5
PER. 244	5	5	4	3	3	3	5	1	3	5	3	5	5	4	5	4	5	4	5	5
PER. 245	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	3	4	3	3	5	5	4	4
PER. 246	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5
PER. 247	5	4	5	5	5	4	5	3	5	5	5	5	5	2	5	5	4	5	5	5
PER. 248	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4
PER. 249	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5
PER. 250	4	3	4	4	5	5	3	2	4	5	3	5	4	4	4	4	5	5	5	4
PER. 251	4	4	4	4	4	5	4	4	4	2	4	4	1	4	3	3	5	5	4	5
PER. 252	4	5	5	3	5	5	4	3	5	5	4	5	5	3	5	5	5	5	5	5
PER. 253	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3	2

PER. 254	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
PER. 255	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4
PER. 256	5	5	5	3	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5
PER. 257	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	3	4	4	4	5	5	5	5	5
PER. 258	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4
PER. 259	3	4	3	4	3	4	3	2	3	3	5	4	4	4	3	3	3	5	4	3
PER. 260	4	4	3	5	5	3	2	2	5	3	1	5	5	5	5	5	5	4	5	5
PER. 261	5	4	3	3	3	3	2	3	2	3	4	5	4	3	5	5	3	3	4	4
PER. 262	4	5	5	4	5	5	5	3	5	4	4	5	5	3	5	5	4	5	5	5
PER. 263	3	3	3	5	5	5	3	1	3	3	3	3	5	5	5	5	3	5	5	5
PER. 264	1	3	1	3	3	3	2	3	2	3	1	3	3	3	3	1	1	3	3	3
PER. 265	4	5	3	3	3	4	2	3	4	4	4	3	2	3	4	4	4	4	4	5
PER. 266	4	4	5	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	5
PER. 267	4	5	3	3	5	5	4	3	3	3	4	4	5	3	5	4	4	3	5	4
PER. 268	5	5	4	5	4	5	5	3	4	5	5	5	5	2	5	4	5	5	5	5
PER. 269	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
PER. 270	4	4	3	2	4	4	2	3	2	4	3	5	5	5	4	4	1	4	5	5
PER. 271	3	4	3	4	3	3	3	4	5	3	4	4	3	3	2	4	4	5	5	5
PER. 272	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5
PER. 273	3	4	5	4	5	3	4	5	4	5	4	5	4	3	5	4	5	3	4	5
PER. 274	3	4	5	4	5	3	5	4	5	5	4	5	5	4	3	4	5	4	5	5
PER. 275	5	4	3	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	2	5	4	5	4	5	4
PER. 276	5	4	5	3	5	5	3	5	5	5	5	5	5	3	5	4	5	4	5	5
PER. 277	5	5	5	5	3	5	2	1	3	5	3	1	5	1	1	4	3	4	5	2
PER. 278	1	3	4	4	3	5	4	2	3	2	2	1	1	1	5	4	3	4	3	3
PER. 279	5	4	3	4	5	4	3	4	5	3	5	5	3	4	5	4	5	4	5	5

PER. 280	5	4	5	4	5	3	5	5	4	5	5	5	4	3	4	5	4	5	4	5
PER. 281	5	5	4	4	3	4	5	4	5	5	3	5	4	5	4	3	4	5	5	5
PER. 282	4	5	5	5	3	4	5	4	5	5	5	5	4	2	3	4	4	5	5	5
PER. 283	4	4	3	4	4	2	3	2	4	3	4	4	4	5	5	4	5	5	4	3
PER. 284	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5
PER. 285	3	3	4	4	2	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	1	4	4	3
PER. 286	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
PER. 287	5	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	2	4	4	5	3	5	5
PER. 288	5	4	3	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	3	4	5	5
PER. 289	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
PER. 290	4	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5
PER. 291	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
PER. 292	4	4	4	5	4	5	3	3	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4
PER. 293	5	4	5	3	4	5	4	4	5	5	5	5	4	5	4	4	5	3	4	5
PER. 294	4	5	5	3	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5
PER. 295	5	4	5	3	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	4	5	5
PER. 296	5	4	3	4	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5	5	4	3	5	5
PER. 297	3	3	4	4	4	4	3	2	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4
PER. 298	1	2	2	1	3	2	1	1	3	3	3	2	2	4	2	1	2	5	3	4
PER. 299	1	2	1	3	3	3	3	2	2	2	1	5	1	3	1	1	3	3	2	3
PER. 300	3	4	4	5	3	5	3	2	4	3	3	4	3	4	5	4	5	4	5	5
PER. 301	4	3	4	5	3	5	3	3	4	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5
PER. 302	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
PER. 303	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4
PER. 304	4	3	3	5	4	4	4	1	4	4	3	4	5	4	5	5	5	5	5	2
PER. 305	4	3	4	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	3	3	3	5	5	5	4

PER. 306	5	4	3	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	3	4	5	5
PER. 307	4	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	3	5	5	4	5
PER. 308	4	3	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	4	3	4	5	5	4	5
PER. 309	4	4	3	3	3	3	2	1	3	3	4	5	4	4	5	5	5	5	5	4
PER. 310	3	2	3	2	3	4	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
PER. 311	3	3	3	4	3	2	2	1	3	3	2	4	3	3	3	3	3	4	5	3
PER. 312	3	3	3	3	3	4	3	2	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	4	3
PER. 313	3	3	2	2	3	3	1	4	2	2	3	1	2	3	3	3	3	3	3	3
PER. 314	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	5	4	5	5
PER. 315	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5
PER. 316	5	4	4	5	5	5	4	3	4	5	4	5	5	4	3	4	5	5	5	4
PER. 317	4	5	5	5	4	4	5	4	5	3	5	4	5	5	3	3	4	5	4	5
PER. 318	5	4	5	4	3	3	4	5	5	5	4	5	5	4	3	4	5	5	5	5
PER. 319	3	4	4	3	4	4	3	2	4	4	3	4	2	3	4	3	3	4	4	4
PER. 320	4	5	5	4	5	5	4	3	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5
PER. 321	5	5	5	4	3	5	5	5	3	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5
PER. 322	5	5	2	5	5	5	4	1	4	5	4	5	5	2	5	5	5	5	4	4
PER. 323	5	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	3	4	3	4	5	4	5	4
PER. 324	5	4	5	3	5	5	3	4	5	5	5	5	4	5	3	4	5	5	4	5
PER. 325	4	4	3	5	4	5	5	5	3	5	5	5	3	5	3	3	4	5	5	5
PER. 326	3	5	5	5	3	5	4	2	4	3	5	5	3	4	4	4	3	4	4	5
PER. 327	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4
PER. 328	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	3	4	3	4	5	5
PER. 329	4	5	5	4	4	5	4	4	3	5	5	5	3	3	4	4	4	5	5	5
PER. 330	3	4	4	3	3	3	5	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	5
PER. 331	4	4	5	5	4	5	4	4	3	3	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5

PER. 332	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5
PER. 333	4	4	3	3	4	5	5	2	4	4	4	5	3	4	2	4	4	4	3	4
PER. 334	5	4	4	3	4	4	4	5	4	3	3	5	4	3	4	5	3	4	5	5
PER. 335	5	4	3	4	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	3	3	4	5	5	5
PER. 336	4	4	4	4	5	4	3	4	4	5	4	5	4	3	4	5	5	3	5	5
PER. 337	5	4	4	4	5	4	3	4	5	4	3	3	4	3	3	3	4	5	4	5
PER. 338	4	5	4	5	5	5	2	1	5	5	5	5	2	5	5	5	1	5	5	5
PER. 339	4	5	4	5	5	5	4	5	3	4	4	5	5	5	5	4	5	4	4	5
PER. 340	3	2	2	3	3	4	3	2	3	4	2	3	4	3	4	5	3	4	3	4
PER. 341	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	3	5	5
PER. 342	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	5	3	5	5	4	4
PER. 343	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
PER. 344	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	5	5	5	5	5
PER. 345	4	5	5	5	4	3	5	5	3	5	3	5	5	5	3	3	4	5	5	5
PER. 346	4	4	4	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4	3	4	3	4	5	5	5
PER. 347	4	4	3	4	4	5	5	5	4	3	5	5	4	3	4	4	3	4	5	5
PER. 348	5	5	5	2	5	5	3	1	5	5	5	5	5	5	2	4	5	4	4	4
PER. 349	3	3	3	4	3	3	1	1	3	3	3	1	3	2	4	3	4	3	2	5
PER. 350	5	4	5	5	5	3	4	5	5	5	5	5	5	3	3	2	4	4	4	5
PER. 351	5	4	3	3	3	4	5	4	3	5	4	5	4	3	3	2	3	3	4	5
PER. 352	3	3	2	3	4	5	5	5	3	4	4	5	4	3	2	3	4	5	5	5
PER. 353	5	4	4	5	5	5	4	3	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
PER. 354	4	4	4	5	4	4	3	2	3	4	4	5	4	3	2	4	4	5	4	3
PER. 355	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4
PER. 356	2	3	3	4	3	1	1	1	3	3	5	5	3	3	5	4	5	4	3	4
PER. 357	2	2	3	2	3	4	1	2	4	3	3	4	3	4	4	3	3	5	3	3

PER. 358	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4
PER. 359	5	5	5	3	4	5	5	5	5	5	5	4	5	3	4	5	5	5	5	5
PER. 360	5	4	3	4	5	5	5	5	5	4	5	4	3	4	5	5	4	3	4	5
PER. 361	5	5	4	4	5	5	5	3	4	5	5	5	5	3	3	4	5	5	5	5
PER. 362	5	4	4	4	4	5	5	3	4	5	3	5	3	3	4	5	4	5	5	5
PER. 363	4	3	3	3	4	4	4	5	5	5	5	5	4	3	3	4	5	5	5	5
PER. 364	4	5	5	3	5	5	3	4	4	4	5	5	3	3	3	3	4	4	4	4
PER. 365	4	5	4	3	4	5	5	5	5	5	4	5	4	3	3	4	4	4	4	4
PER. 366	5	5	5	5	3	5	5	5	3	5	4	5	4	3	3	3	5	5	5	5

ANEXO 7: Autorización para la ejecución de la investigación en el Hospital Regional de Moquegua.

GORE MOQUEGUA | Dirección Regional de Salud Moquegua | HOSPITAL REGIONAL DE MOQUEGUA

"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

"Decenio de la Igualdad de oportunidades para mujeres y hombres"

Moquegua, 01 de diciembre 2023

CARTA N° 024 -2023-DIRESA-HRM/01

Señor (a):
NAYDU CLAUDIA VEGA VELASQUEZ
Moquegua
Ciudad. -

De mi mayor consideración:

Me dirijo a usted para saludarlo cordialmente y en atención a la solicitud S/N con Reg. 8559-2023-HRM de fecha 13 de noviembre de 2023, sobre autorización para ejecutar trabajo de investigación, hago de conociendo que se autorizó realice el proyecto de investigación ***"Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios en consultas externas del Hospital Regional Moquegua, Provincia Mariscal nieto, Departamento de Moquegua 2023".***

M.C. Walter Neira flores ***(aprobado)***
Comité de ética en investigación

HOSPITAL REGIONAL MOQUEGUA
Dr. WALTER A. NEIRA FLORES
CMP 24001
PSIQUIATRIA

M.C. Rosa María Ramos Saira ***(aprobado)***
Comité de docencia e investigación

Rosa María Ramos Saira
ENDOCRINÓLOGA
CMP 34963 - RNE 24286

M.C. Jose Luis Medina Valdivia ***(aprobado)***
Jefe del Departamento de Consultorios Externos y Hospitalización.

HOSPITAL REGIONAL DE MOQUEGUA
Dr José Luis Medina Valdivia
Jefe del Dpto de Consultorios Externos y Hospitalización
CMP 38210 - RNE 24156

Informar que la presente no tiene valides para tramites externos solo valido para el Hospital Regional de Moquegua.

Atentamente,

HOSPITAL REGIONAL DE MOQUEGUA
M.C. ROSA MARIA RAMOS SAIRA
JEFE DE LA UNIDAD DE APOYO A LA DOCENCIA E INVESTIGACIÓN

RMRS/J. UADI
DDSS/SEC
C.c.: Archivo 2023

ANEXO 8: Tablas cruzadas por edad aplicadas a los usuarios externos del Hospital Regional de Moquegua.

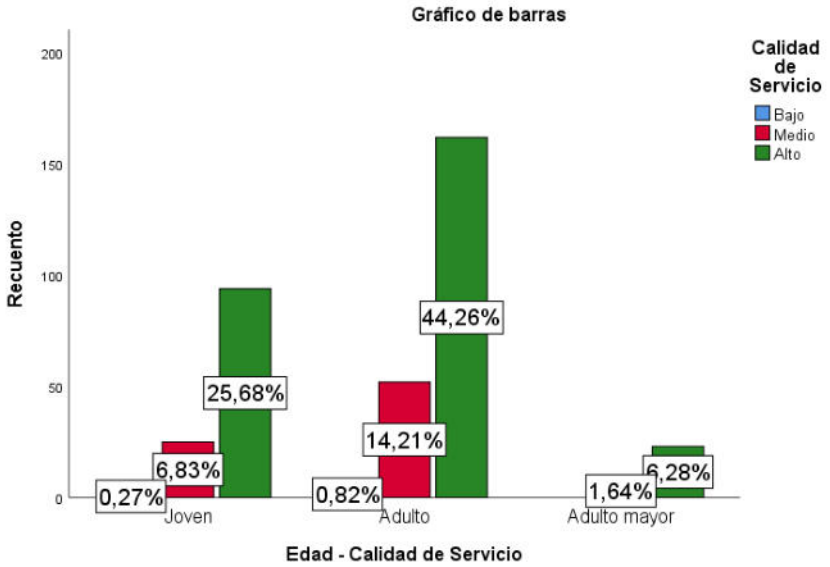
Figura 23
Tablas cruzadas por edad de la variable calidad de servicio

Tabla cruzada Edad - Calidad de Servicio

			Calidad de Servicio			
			Bajo	Medio	Alto	Total
Edad	Joven	Recuento	1	25	94	120
		% del total	0,3%	6,8%	25,7%	32,8%
	Adulto	Recuento	3	52	162	217
		% del total	0,8%	14,2%	44,3%	59,3%
	Adulto mayor	Recuento	0	6	23	29
		% del total	0,0%	1,6%	6,3%	7,9%
Total		Recuento	4	83	279	366
		% del total	1,1%	22,7%	76,2%	100,0%

Nota: Procesamiento de datos en SPSS V.26.

Figura 24
Gráfico de barras por edad de la variable calidad de servicio



Nota: Procesamiento de datos en SPSS V.26.

Tabla 30

Tablas cruzadas por edad de la dimensión elementos tangibles

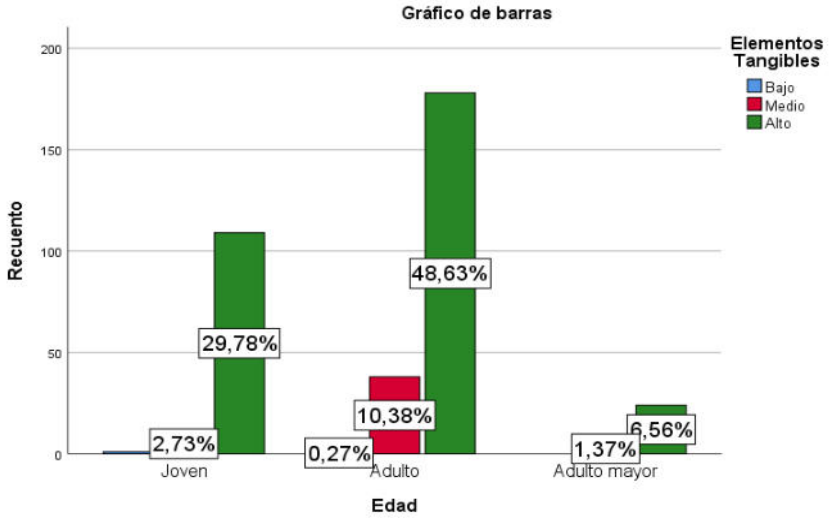
Tabla cruzada Edad - Calidad de Servicio

			ELEMENTOS TANGIBLES			
			Bajo	Medio	Alto	Total
Edad	Joven	Recuento	1	10	109	120
		% del total	0,3%	2,7%	29,8%	32,8%
	Adulto	Recuento	1	38	178	217
		% del total	0,3%	10,4%	48,6%	59,3%
	Adulto mayor	Recuento	0	5	24	29
		% del total	0,0%	1,4%	6,6%	7,9%
Total		Recuento	2	53	311	366
		% del total	0,5%	14,5%	85,0%	100,0%

Nota: Procesamiento de datos en SPSS V.26.

Figura 25

Gráfico de barras por edad de la dimensión elementos tangibles



Nota: Procesamiento de datos en SPSS V.26.

Tabla 31

Tablas cruzadas por edad de la dimensión fiabilidad

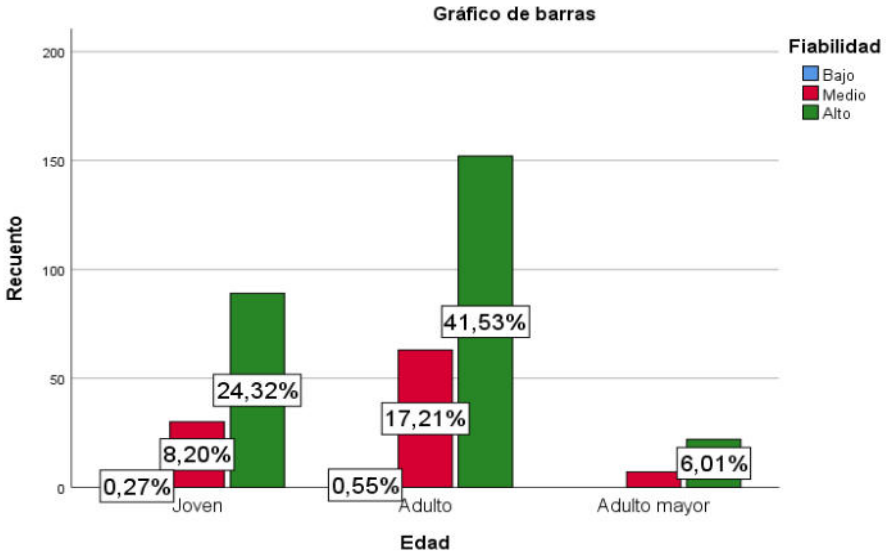
Tabla cruzada Edad - Calidad de Servicio

			FIABILIDAD			
			Bajo	Medio	Alto	Total
Edad	Joven	Recuento	1	30	89	120
		% del total	0,3%	8,2%	24,3%	32,8%
	Adulto	Recuento	2	63	152	217
		% del total	0,5%	17,2%	41,5%	59,3%
	Adulto mayor	Recuento	0	7	22	29
		% del total	0,0%	1,9%	6,0%	7,9%
Total		Recuento	3	100	263	366
		% del total	0,8%	27,3%	71,9%	100,0%

Nota: Procesamiento de datos en SPSS V.26.

Figura 26

Gráfico de barras por edad de la dimensión fiabilidad



Nota: Procesamiento de datos en SPSS V.26.

Tabla 32

Tablas cruzadas por edad de la dimensión capacidad de respuesta

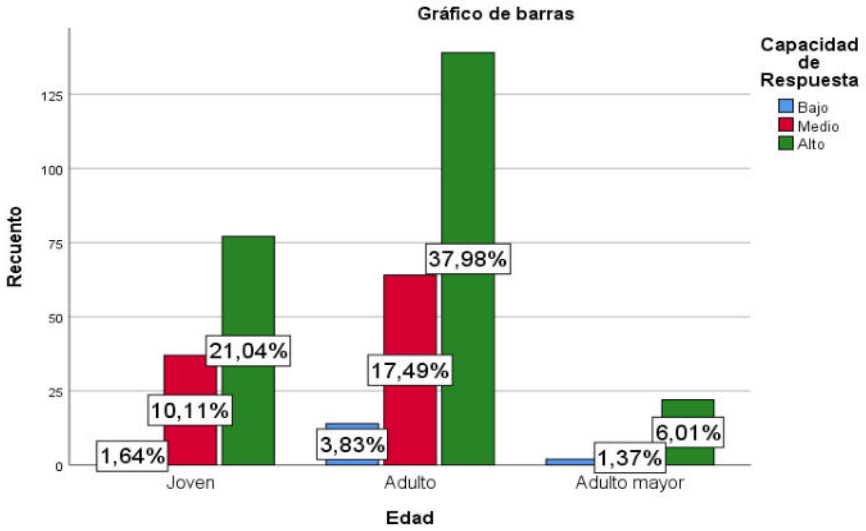
Tabla cruzada Edad - Calidad de Servicio

			CAPACIDAD DE RESPUESTA			
			Bajo	Medio	Alto	Total
Edad	Joven	Recuento	6	37	77	120
		% del total	1,6%	10,1%	21,0%	32,8%
	Adulto	Recuento	14	64	139	217
		% del total	3,8%	17,5%	38,0%	59,3%
	Adulto mayor	Recuento	2	5	22	29
		% del total	0,5%	1,4%	6,0%	7,9%
Total		Recuento	22	106	238	366
		% del total	6,0%	29,0%	65,0%	100,0%

Nota: Procesamiento de datos en SPSS V.26.

Figura 27

Gráfico de barras por edad de la dimensión capacidad de respuesta



Nota: Procesamiento de datos en SPSS V.26.

Tabla 33

Tablas cruzadas por edad de la dimensión seguridad

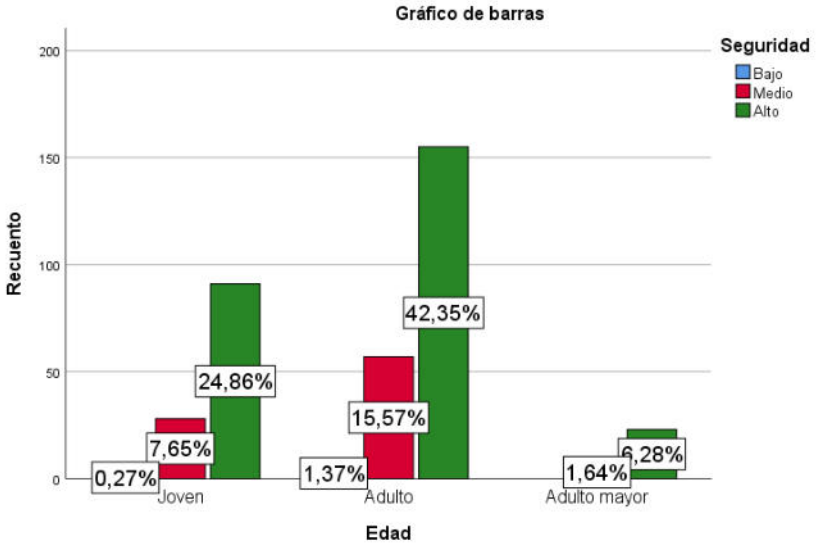
Tabla cruzada Edad - Calidad de Servicio

			SEGURIDAD			
			Bajo	Medio	Alto	Total
Edad	Joven	Recuento	1	28	91	120
		% del total	0,3%	7,7%	24,9%	32,8%
	Adulto	Recuento	5	57	155	217
		% del total	1,4%	15,6%	42,3%	59,3%
	Adulto mayor	Recuento	0	6	23	29
		% del total	0,0%	1,6%	6,3%	7,9%
Total		Recuento	6	91	269	366
		% del total	1,6%	24,9%	73,5%	100,0%

Nota: Procesamiento de datos en SPSS V.26.

Figura 28

Gráfico de barras por edad de la dimensión seguridad



Nota: Procesamiento de datos en SPSS V.26.

Tabla 34

Tablas cruzadas por edad de la dimensión empatía

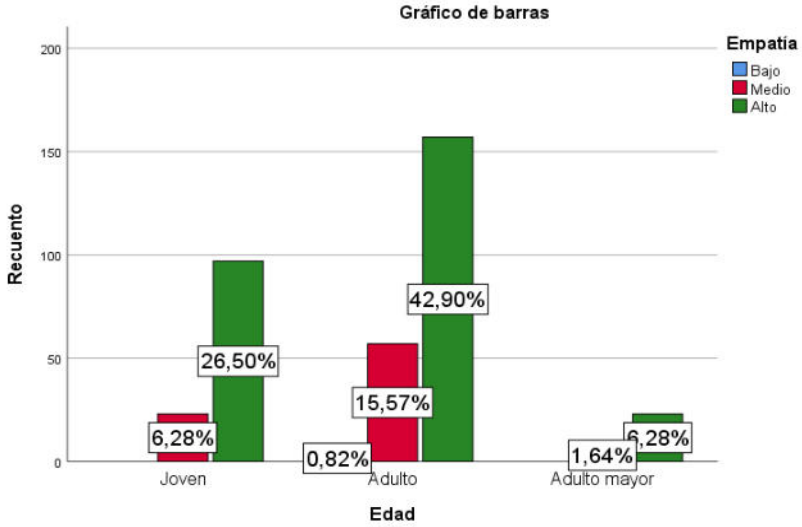
Tabla cruzada Edad - Calidad de Servicio

			EMPATÍA			
			Bajo	Medio	Alto	Total
Edad	Joven	Recuento	0	23	97	120
		% del total	0,0%	6,3%	26,5%	32,8%
	Adulto	Recuento	3	57	157	217
		% del total	0,8%	15,6%	42,9%	59,3%
	Adulto mayor	Recuento	0	6	23	29
		% del total	0,0%	1,6%	6,3%	7,9%
Total		Recuento	3	86	277	366
		% del total	0,8%	23,5%	75,7%	100,0%

Nota: Procesamiento de datos en SPSS V.26.

Figura 29

Gráfico de barras por edad de la dimensión empatía



Nota: Procesamiento de datos en SPSS V.26.

Tabla 35

Tablas cruzadas por edad de la variable satisfacción de los usuarios

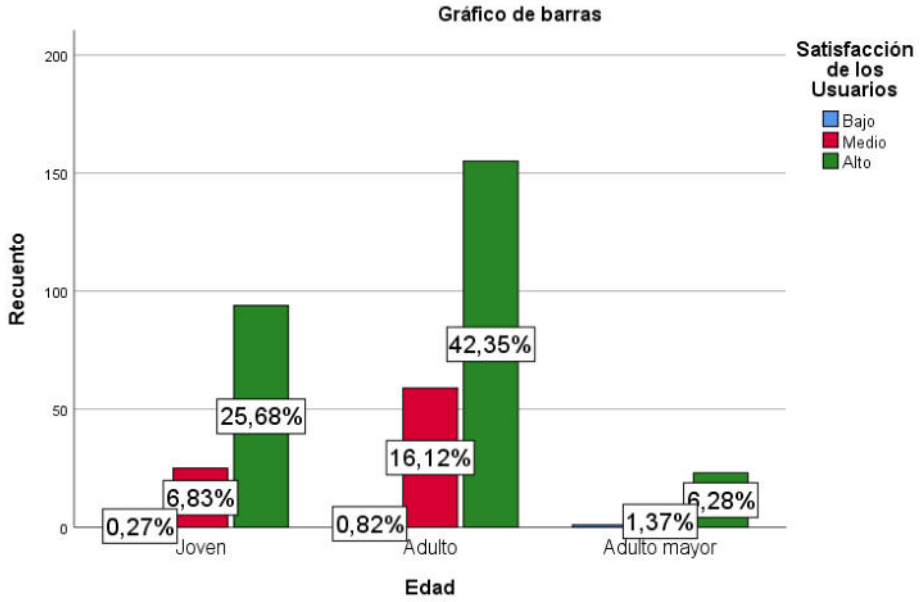
Tabla cruzada Edad - Satisfacción de los Usuario

			SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS			
			Bajo	Medio	Alto	Total
Edad	Joven	Recuento	1	25	94	120
		% del total	0,3%	6,8%	25,7%	32,8%
	Adulto	Recuento	3	59	155	217
		% del total	0,8%	16,1%	42,3%	59,3%
	Adulto mayor	Recuento	1	5	23	29
		% del total	0,3%	1,4%	6,3%	7,9%
Total		Recuento	5	89	272	366
		% del total	1,4%	24,3%	74,3%	100,0%

Nota: Procesamiento de datos en SPSS V.26.

Figura 30

Gráfico de barras por edad de la variable satisfacción de los usuarios



Nota: Procesamiento de datos en SPSS V.26.

Tabla 36

Tablas cruzadas por edad de la dimensión cuidado del médico

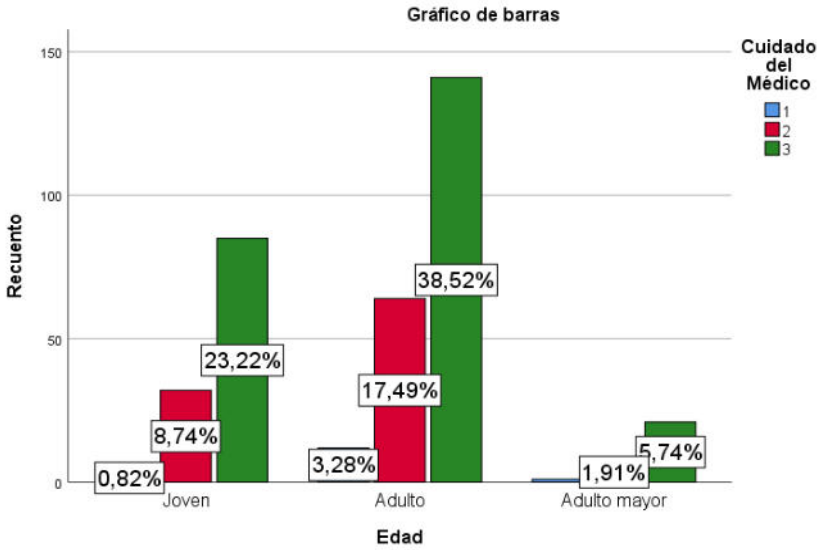
Tabla cruzada Edad - Satisfacción de los Usuarios

			CUIDADO DEL MÉDICO			
			1	2	3	Total
Edad	Joven	Recuento	3	32	85	120
		% del total	0,8%	8,7%	23,2%	32,8%
	Adulto	Recuento	12	64	141	217
		% del total	3,3%	17,5%	38,5%	59,3%
	Adulto mayor	Recuento	1	7	21	29
		% del total	0,3%	1,9%	5,7%	7,9%
Total		Recuento	16	103	247	366
		% del total	4,4%	28,1%	67,5%	100,0%

Nota: Procesamiento de datos en SPSS V.26.

Figura 31

Gráfico de barras por edad de la dimensión cuidado del médico



Nota: Procesamiento de datos en SPSS V.26.

Tabla 37

Tablas cruzadas por edad de la dimensión información y comunicación

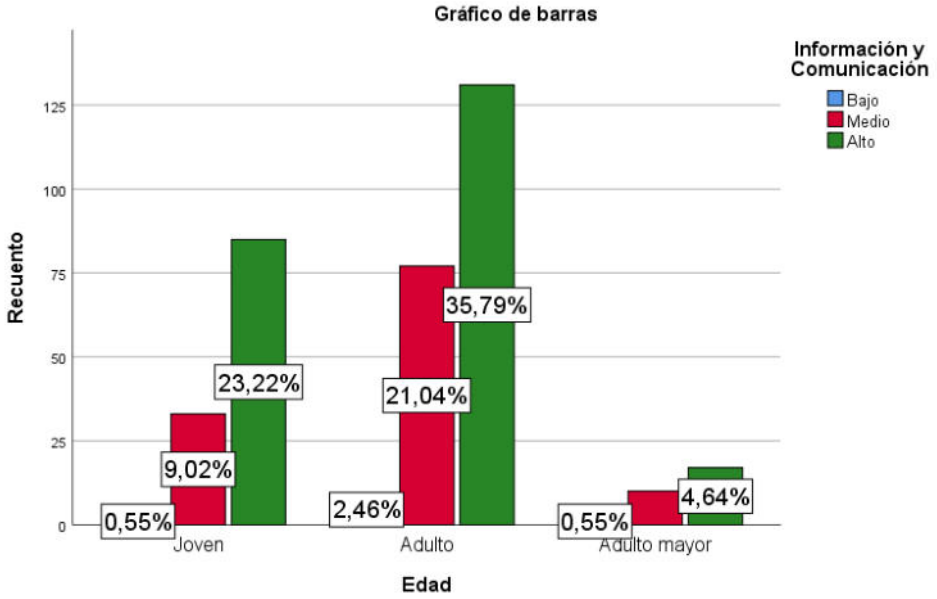
Tabla cruzada Edad - Satisfacción de los Usuarios

			INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN			
			Bajo	Medio	Alto	Total
Edad	Joven	Recuento	2	33	85	120
		% del total	0,5%	9,0%	23,2%	32,8%
	Adulto	Recuento	9	77	131	217
		% del total	2,5%	21,0%	35,8%	59,3%
	Adulto mayor	Recuento	2	10	17	29
		% del total	0,5%	2,7%	4,6%	7,9%
Total		Recuento	13	120	233	366
		% del total	3,6%	32,8%	63,7%	100,0%

Nota: Procesamiento de datos en SPSS V.26.

Figura 32

Gráfico de barras por edad de la dimensión información y comunicación



Nota: Procesamiento de datos en SPSS V.26.

Tabla 38

Tablas cruzadas por edad de la dimensión atención y cortesía

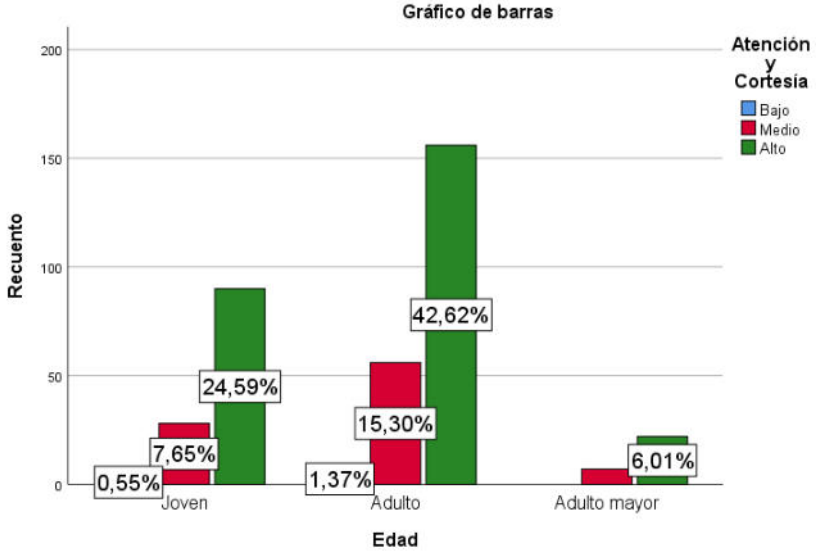
Tabla cruzada Edad - Satisfacción de los Usuarios

			ATENCIÓN Y CORTESÍA			
			Bajo	Medio	Alto	Total
Edad	Joven	Recuento	2	28	90	120
		% del total	0,5%	7,7%	24,6%	32,8%
	Adulto	Recuento	5	56	156	217
		% del total	1,4%	15,3%	42,6%	59,3%
	Adulto mayor	Recuento	0	7	22	29
		% del total	0,0%	1,9%	6,0%	7,9%
Total		Recuento	7	91	268	366
		% del total	1,9%	24,9%	73,2%	100,0%

Nota: Procesamiento de datos en SPSS V.26.

Figura 33

Gráfico de barras por edad de la dimensión atención y cortesía



Nota: Procesamiento de datos en SPSS V.26.

Tabla 39

Tablas cruzadas por edad de la dimensión tiempo de espera percibido

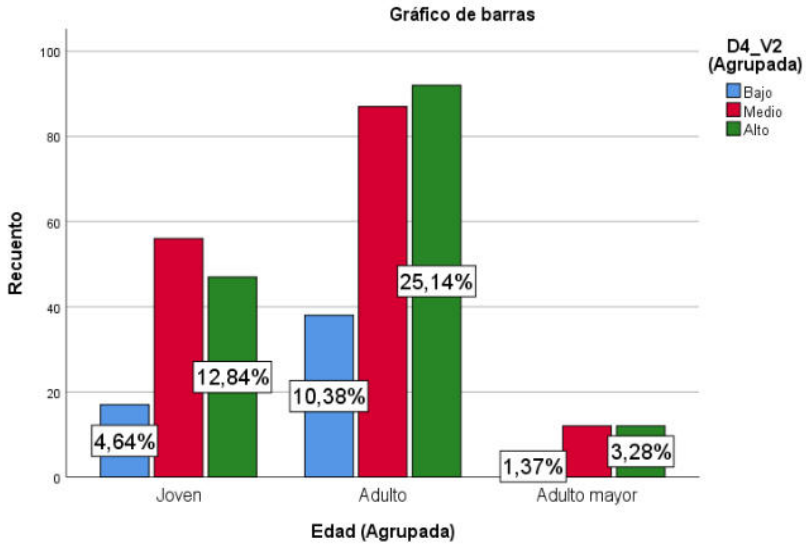
Tabla cruzada Edad - Satisfacción de los Usuarios

			TIEMPO DE ESPERA PERCIBIDO			
			Bajo	Medio	Alto	Total
Edad	Joven	Recuento	17	56	47	120
		% del total	4,6%	15,3%	12,8%	32,8%
	Adulto	Recuento	38	87	92	217
		% del total	10,4%	23,8%	25,1%	59,3%
	Adulto mayor	Recuento	5	12	12	29
		% del total	1,4%	3,3%	3,3%	7,9%
Total		Recuento	60	155	151	366
		% del total	16,4%	42,3%	41,3%	100,0%

Nota: Procesamiento de datos en SPSS V.26.

Figura 34

Gráfico de barras por edad de la dimensión tiempo de espera percibido



Nota: Procesamiento de datos en SPSS V.26.

Tabla 40

Tablas cruzadas por edad de la dimensión cuidado de las enfermeras

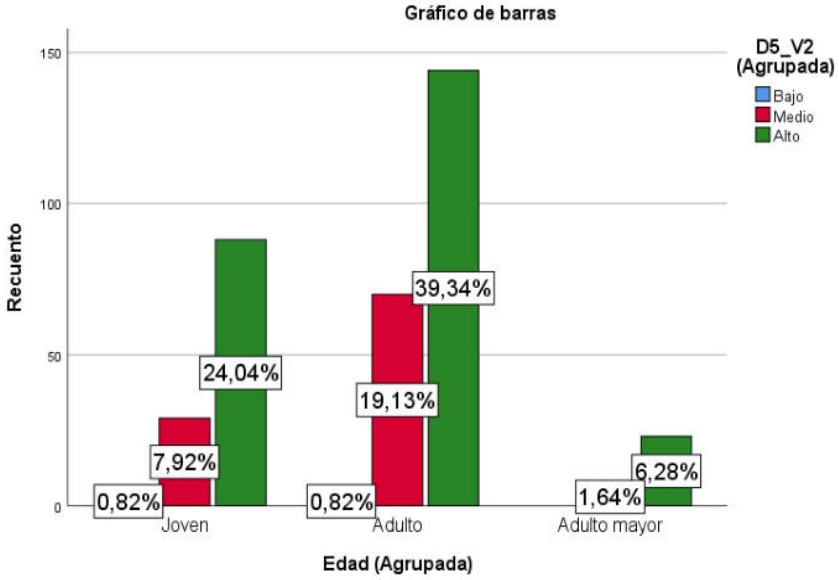
Tabla cruzada Edad - Satisfacción de los Usuarios

			CUIDADO DE LAS ENFERMERAS			
			Bajo	Medio	Alto	Total
Edad	Joven	Recuento	3	29	88	120
		% del total	0,8%	7,9%	24,0%	32,8%
	Adulto	Recuento	3	70	144	217
		% del total	0,8%	19,1%	39,3%	59,3%
	Adulto mayor	Recuento	0	6	23	29
		% del total	0,0%	1,6%	6,3%	7,9%
Total		Recuento	6	105	255	366
		% del total	1,6%	28,7%	69,7%	100,0%

Nota: Procesamiento de datos en SPSS V.26.

Figura 35

Gráfico de barras por edad de la dimensión cuidado de las enfermeras



Nota: Procesamiento de datos en SPSS V.26.

Tabla 41

Tablas cruzadas por edad de la dimensión características de la visita

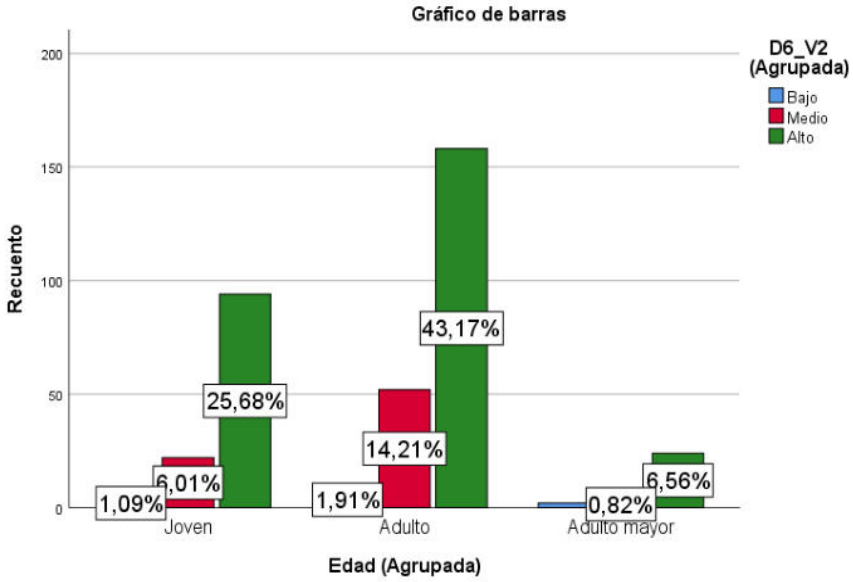
Tabla cruzada Edad - Satisfacción de los Usuarios

			CARACTERISTICAS DE LA VISITA			
			Bajo	Medio	Alto	Total
Edad	Joven	Recuento	4	22	94	120
		% del total	1,1%	6,0%	25,7%	32,8%
	Adulto	Recuento	7	52	158	217
		% del total	1,9%	14,2%	43,2%	59,3%
	Adulto mayor	Recuento	2	3	24	29
		% del total	0,5%	0,8%	6,6%	7,9%
Total		Recuento	13	77	276	366
		% del total	3,6%	21,0%	75,4%	100,0%

Nota: Procesamiento de datos en SPSS V.26.

Figura 36

Gráfico de barras por edad de la dimensión características de la visita



Nota: Procesamiento de datos en SPSS V.26.

Tabla 42

Tablas cruzadas por edad de la dimensión admisión y facturación

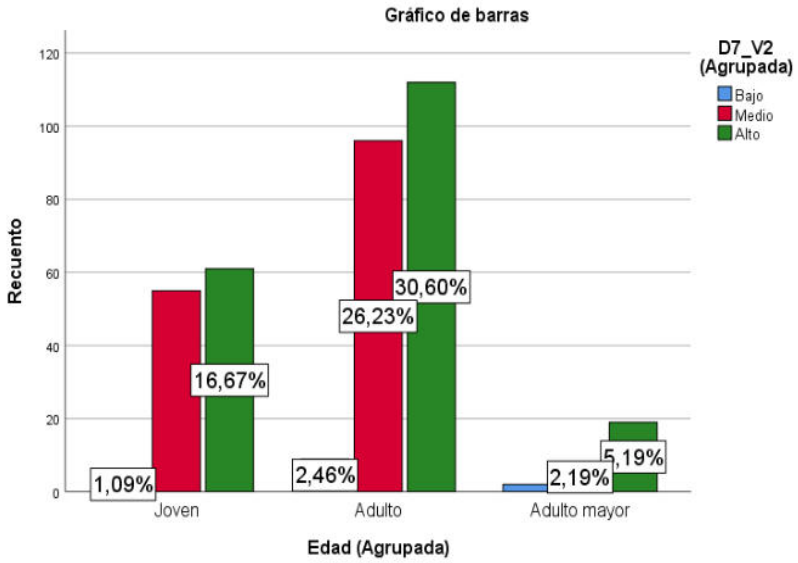
Tabla cruzada Edad - Satisfacción de los Usuarios

			ADMISIÓN / FACTURACIÓN			
			Bajo	Medio	Alto	Total
Edad	Joven	Recuento	4	55	61	120
		% del total	1,1%	15,0%	16,7%	32,8%
	Adulto	Recuento	9	96	112	217
		% del total	2,5%	26,2%	30,6%	59,3%
	Adulto mayor	Recuento	2	8	19	29
		% del total	0,5%	2,2%	5,2%	7,9%
Total		Recuento	15	159	192	366
		% del total	4,1%	43,4%	52,5%	100,0%

Nota: Procesamiento de datos en SPSS V.26.

Figura 37

Gráfico de barras por edad de la dimensión admisión y facturación



Nota: Procesamiento de datos en SPSS V.26.

Tabla 43

Tablas cruzadas por edad de la dimensión accesibilidad

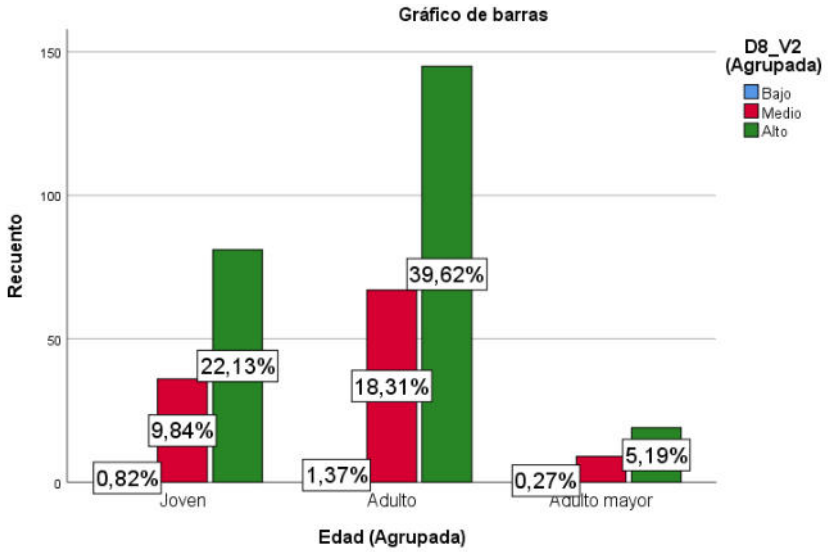
Tabla cruzada Edad - Satisfacción de los Usuarios

			ACCESIBILIDAD			
			Bajo	Medio	Alto	Total
Edad	Joven	Recuento	3	36	81	120
		% del total	0,8%	9,8%	22,1%	32,8%
	Adulto	Recuento	5	67	145	217
		% del total	1,4%	18,3%	39,6%	59,3%
	Adulto mayor	Recuento	1	9	19	29
		% del total	0,3%	2,5%	5,2%	7,9%
Total		Recuento	9	112	245	366
		% del total	2,5%	30,6%	66,9%	100,0%

Nota: Procesamiento de datos en SPSS V.26.

Figura 38

Gráfico de barras por edad de la dimensión accesibilidad



Nota: Procesamiento de datos en SPSS V.26.

Tabla 44

Tablas cruzadas por edad de la dimensión confort y limpieza

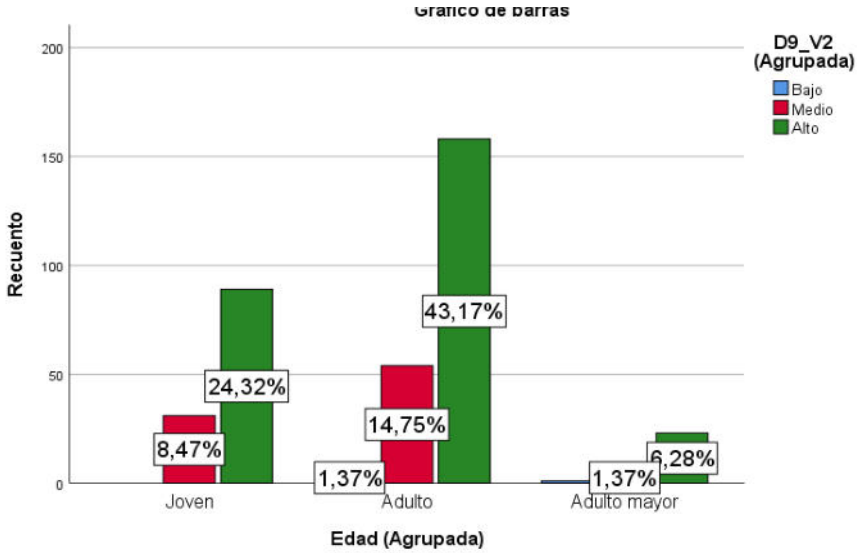
Tabla cruzada Edad - Satisfacción de los Usuarios

			CONFORT Y LIMPIEZA			
			Bajo	Medio	Alto	Total
Edad	Joven	Recuento	0	31	89	120
		% del total	0,0%	8,5%	24,3%	32,8%
	Adulto	Recuento	5	54	158	217
		% del total	1,4%	14,8%	43,2%	59,3%
	Adulto mayor	Recuento	1	5	23	29
		% del total	0,3%	1,4%	6,3%	7,9%
Total		Recuento	6	90	270	366
		% del total	1,6%	24,6%	73,8%	100,0%

Nota: Procesamiento de datos en SPSS V.26.

Figura 39

Gráfico de barras por edad de la dimensión confort y limpieza



Nota: Procesamiento de datos en SPSS V.26.

Tabla 45

Tablas cruzadas por edad de la dimensión instalaciones y planta física

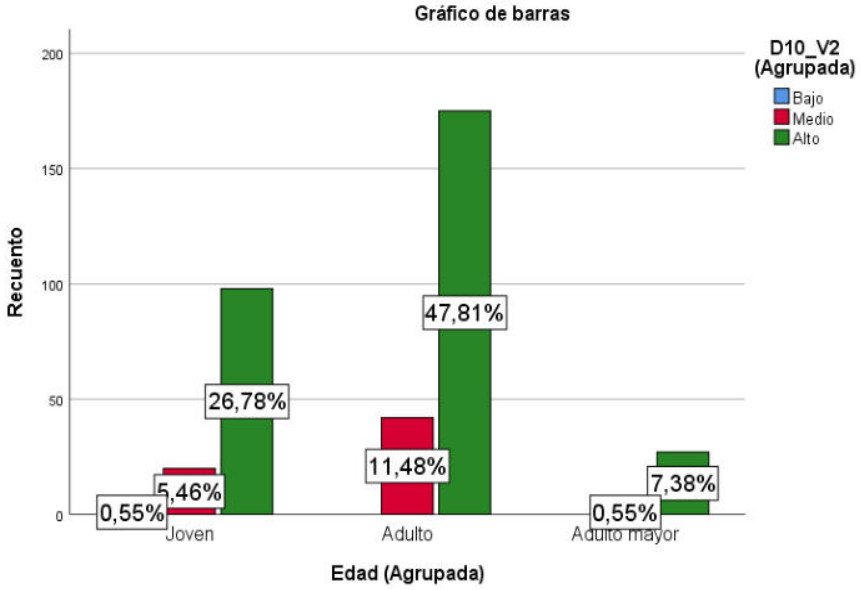
Tabla cruzada Edad - Satisfacción de los Usuarios

			INSTALACIONES Y PLANTA FISICA			
			Bajo	Medio	Alto	Total
Edad	Joven	Recuento	2	20	98	120
		% del total	0,5%	5,5%	26,8%	32,8%
	Adulto	Recuento	0	42	175	217
		% del total	0,0%	11,5%	47,8%	59,3%
	Adulto mayor	Recuento	0	2	27	29
		% del total	0,0%	0,5%	7,4%	7,9%
Total		Recuento	2	64	300	366
		% del total	0,5%	17,5%	82,0%	100,0%

Nota: Procesamiento de datos en SPSS V.26.

Figura 40

gráfico de barras por edad de la dimensión instalaciones y planta física



Nota: Procesamiento de datos en SPSS V.26.

ANEXO 9: Tablas cruzadas por sexo aplicados a los usuarios externos del Hospital Regional de Moquegua.

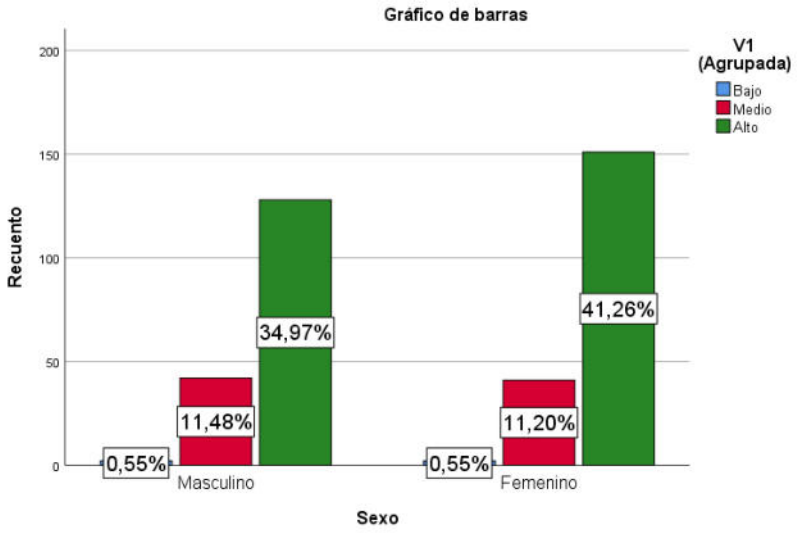
Tabla 46
Tablas cruzadas por sexo de la variable calidad de servicio

Tabla cruzada Sexo – Calidad de Servicio

			CALIDAD DE SERVICIO			
			Bajo	Medio	Alto	Total
Sexo	Masculino	Recuento	2	42	128	172
		% del total	0,5%	11,5%	35,0%	47,0%
	Femenino	Recuento	2	41	151	194
		% del total	0,5%	11,2%	41,3%	53,0%
Total		Recuento	4	83	279	366
		% del total	1,1%	22,7%	76,2%	100,0%

Nota: Procesamiento de datos en SPSS V.26.

Figura 41
Gráfico de barras por sexo de la variable calidad de servicio



Nota: Procesamiento de datos en SPSS V.26.

Tabla 47

Tablas cruzadas por sexo de la dimensión elementos tangibles

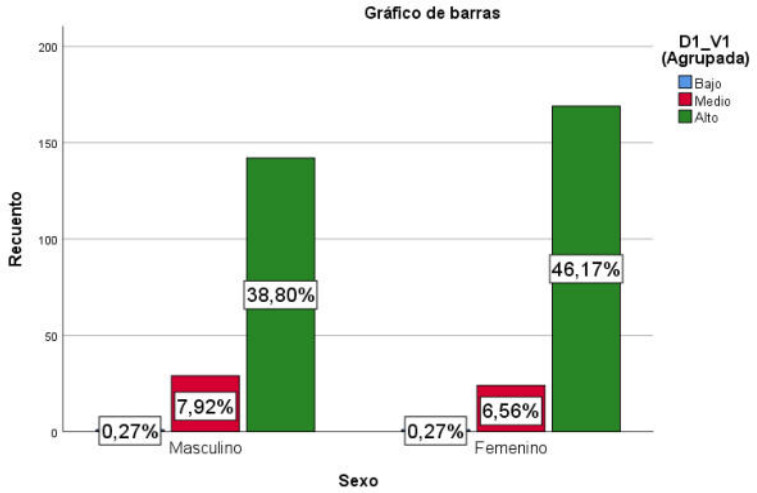
Tabla cruzada Sexo – Calidad de Servicio

			ELEMENTOS TANGIBLES			
			Bajo	Medio	Alto	Total
Sexo	Masculino	Recuento	1	29	142	172
		% del total	0,3%	7,9%	38,8%	47,0%
	Femenino	Recuento	1	24	169	194
		% del total	0,3%	6,6%	46,2%	53,0%
Total		Recuento	2	53	311	366
		% del total	0,5%	14,5%	85,0%	100,0%

Nota: Procesamiento de datos en SPSS V.26.

Figura 42

Gráfico de barras por sexo de la dimensión elementos tangibles



Nota: Procesamiento de datos en SPSS V.26.

Tabla 48

Tablas cruzadas por sexo de la dimensión fiabilidad

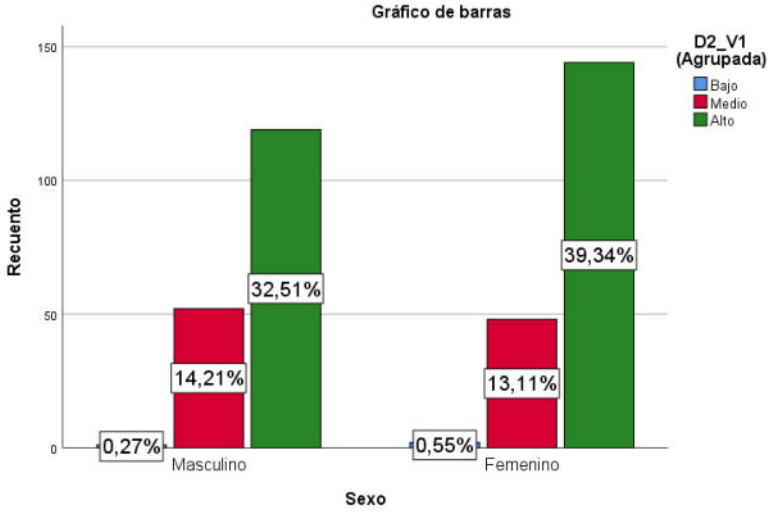
Tabla cruzada Sexo – Calidad de Servicio

			FIABILIDAD			
			Bajo	Medio	Alto	Total
Sexo	Masculino	Recuento	1	52	119	172
		% del total	0,3%	14,2%	32,5%	47,0%
	Femenino	Recuento	2	48	144	194
		% del total	0,5%	13,1%	39,3%	53,0%
Total		Recuento	3	100	263	366
		% del total	0,8%	27,3%	71,9%	100,0%

Nota: Procesamiento de datos en SPSS V.26.

Figura 43

Gráfico de barras por sexo de la dimensión fiabilidad



Nota: Procesamiento de datos en SPSS V.26.

Tabla 49

Tablas cruzadas por sexo de la dimensión capacidad de respuesta

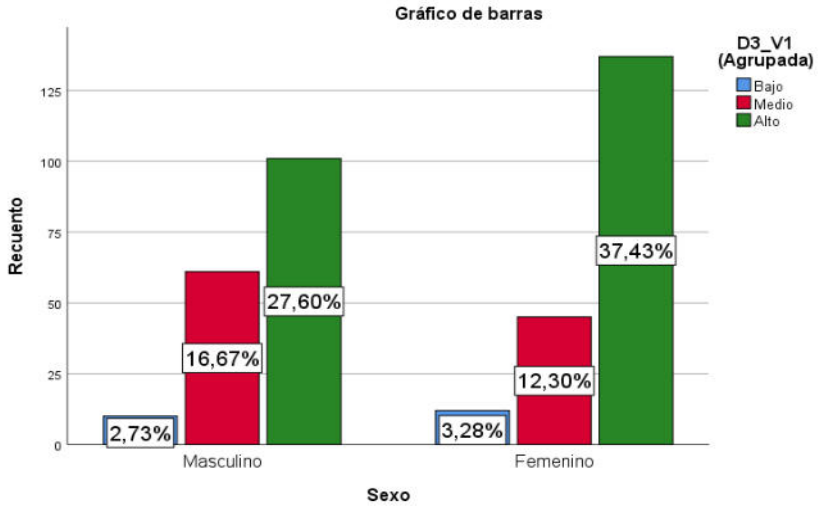
Tabla cruzada Sexo – Calidad de Servicio

			CAPACIDAD DE RESPUESTA			
			Bajo	Medio	Alto	Total
Sexo	Masculino	Recuento	10	61	101	172
		% del total	2,7%	16,7%	27,6%	47,0%
	Femenino	Recuento	12	45	137	194
		% del total	3,3%	12,3%	37,4%	53,0%
Total		Recuento	22	106	238	366
		% del total	6,0%	29,0%	65,0%	100,0%

Nota: Procesamiento de datos en SPSS V.26.

Figura 44

Gráfico de barras por sexo de la dimensión capacidad de respuesta



Nota: Procesamiento de datos en SPSS V.26.

Tabla 50

Tablas cruzadas por sexo de la dimensión seguridad

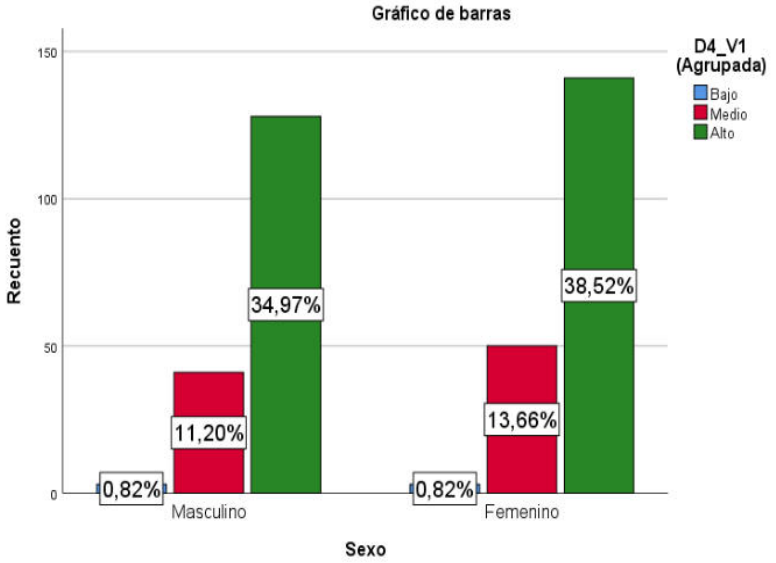
Tabla cruzada Sexo - Calidad de Servicio

			SEGURIDAD			
			Bajo	Medio	Alto	Total
Sexo	Masculino	Recuento	3	41	128	172
		% del total	0,8%	11,2%	35,0%	47,0%
	Femenino	Recuento	3	50	141	194
		% del total	0,8%	13,7%	38,5%	53,0%
Total		Recuento	6	91	269	366
		% del total	1,6%	24,9%	73,5%	100,0%

Nota: Procesamiento de datos en SPSS V.26.

Figura 45

Gráfico de barras por sexo de la dimensión seguridad



Nota: Procesamiento de datos en SPSS V.26.

Tabla 51

Tablas cruzadas por sexo de la dimensión empatía

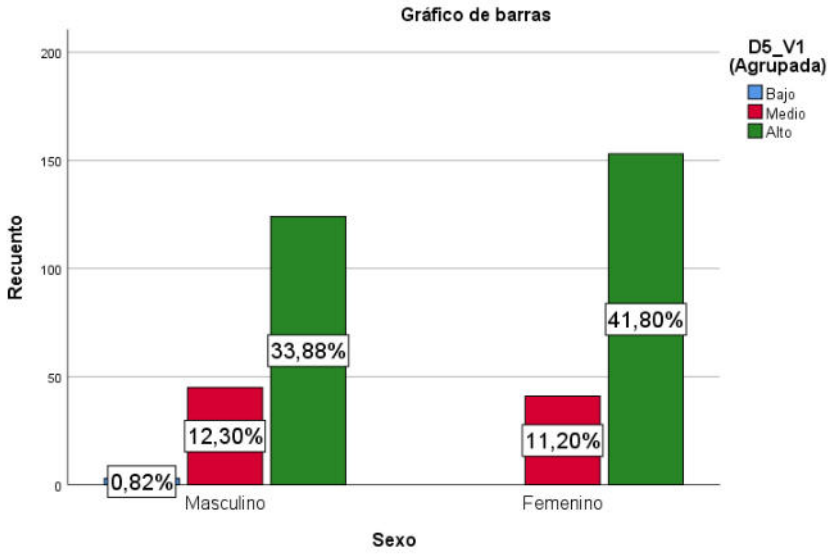
Tabla cruzada Sexo – Calidad de Servicio

			EMPATÍA			
			Bajo	Medio	Alto	Total
Sexo	Masculino	Recuento	3	45	124	172
		% del total	0,8%	12,3%	33,9%	47,0%
	Femenino	Recuento	0	41	153	194
		% del total	0,0%	11,2%	41,8%	53,0%
Total		Recuento	3	86	277	366
		% del total	0,8%	23,5%	75,7%	100,0%

Nota: Procesamiento de datos en SPSS V.26.

Figura 46

Gráfico de barras por sexo de la dimensión empatía



Nota: Procesamiento de datos en SPSS V.26.

Tabla 52

Tablas cruzadas por sexo de la variable satisfacción de los usuarios

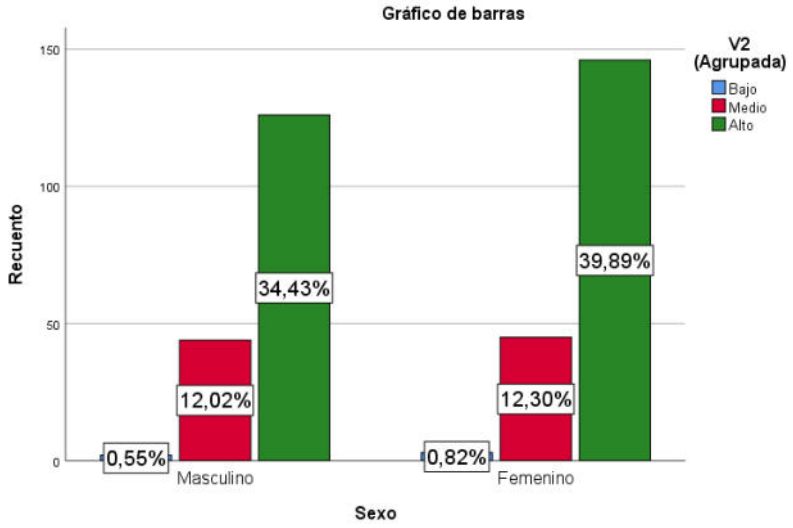
Tabla cruzada Sexo – Satisfacción de los Usuarios

			SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS			
			Bajo	Medio	Alto	Total
Sexo	Masculino	Recuento	2	44	126	172
		% del total	0,5%	12,0%	34,4%	47,0%
	Femenino	Recuento	3	45	146	194
		% del total	0,8%	12,3%	39,9%	53,0%
Total		Recuento	5	89	272	366
		% del total	1,4%	24,3%	74,3%	100,0%

Nota: Procesamiento de datos en SPSS V.26.

Figura 47

Gráfico de barras por sexo de la variable satisfacción de los usuarios



Nota: Procesamiento de datos en SPSS V.26.

Tabla 53

Tablas cruzadas por sexo de la dimensión cuidado del médico

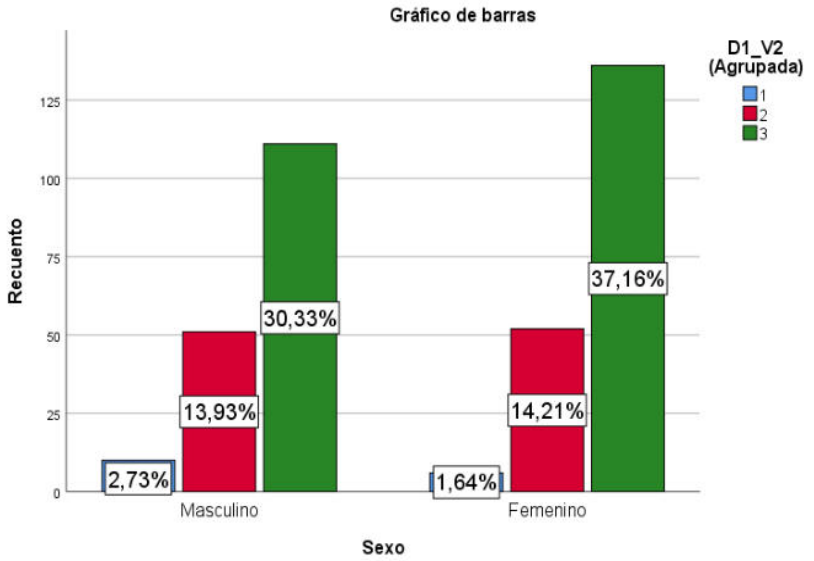
Tabla cruzada Sexo – Satisfacción de los Usuarios

			CUIDADO DEL MÉDICO			Total
			1	2	3	
Sexo	Masculino	Recuento	10	51	111	172
		% del total	2,7%	13,9%	30,3%	47,0%
	Femenino	Recuento	6	52	136	194
		% del total	1,6%	14,2%	37,2%	53,0%
Total		Recuento	16	103	247	366
		% del total	4,4%	28,1%	67,5%	100,0%

Nota: Procesamiento de datos en SPSS V.26.

Figura 48

Gráfico de barras por sexo de la dimensión cuidado del médico



Nota: Procesamiento de datos en SPSS V.26.

Tabla 54

Tablas cruzadas por sexo de la dimensión información y comunicación

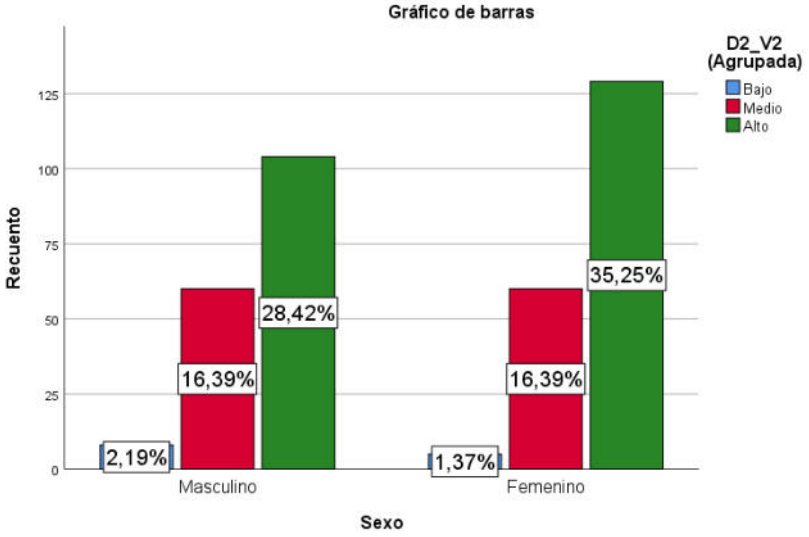
Tabla cruzada Sexo – Satisfacción de los Usuarios

			INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN			
			Bajo	Medio	Alto	Total
Sexo	Masculino	Recuento	8	60	104	172
		% del total	2,2%	16,4%	28,4%	47,0%
	Femenino	Recuento	5	60	129	194
		% del total	1,4%	16,4%	35,2%	53,0%
Total		Recuento	13	120	233	366
		% del total	3,6%	32,8%	63,7%	100,0%

Nota: Procesamiento de datos en SPSS V.26.

Figura 49

Gráfico de barras por sexo de la dimensión información y comunicación



Nota: Procesamiento de datos en SPSS V.26.

Tabla 55

Tablas cruzadas por sexo de la dimensión atención y cortesía

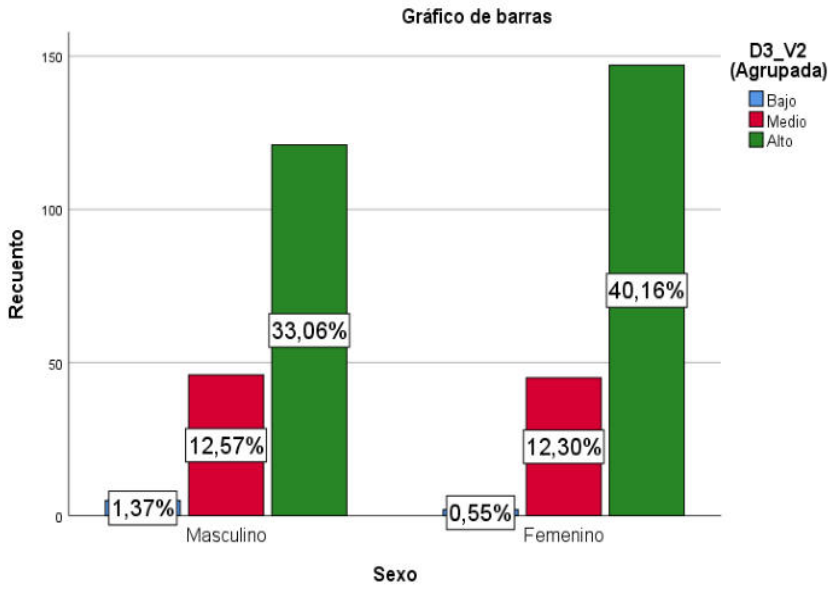
Tabla cruzada Sexo – Satisfacción de los Usuarios

			ATENCIÓN Y CORTESÍA			
			Bajo	Medio	Alto	Total
Sexo	Masculino	Recuento	5	46	121	172
		% del total	1,4%	12,6%	33,1%	47,0%
	Femenino	Recuento	2	45	147	194
		% del total	0,5%	12,3%	40,2%	53,0%
Total		Recuento	7	91	268	366
		% del total	1,9%	24,9%	73,2%	100,0%

Nota: Procesamiento de datos en SPSS V.26.

Figura 50

Gráfico de barras por sexo de la dimensión atención y cortesía



Nota: Procesamiento de datos en SPSS V.26.

Tabla 56

Tablas cruzadas por sexo de la dimensión tiempo de espera percibido

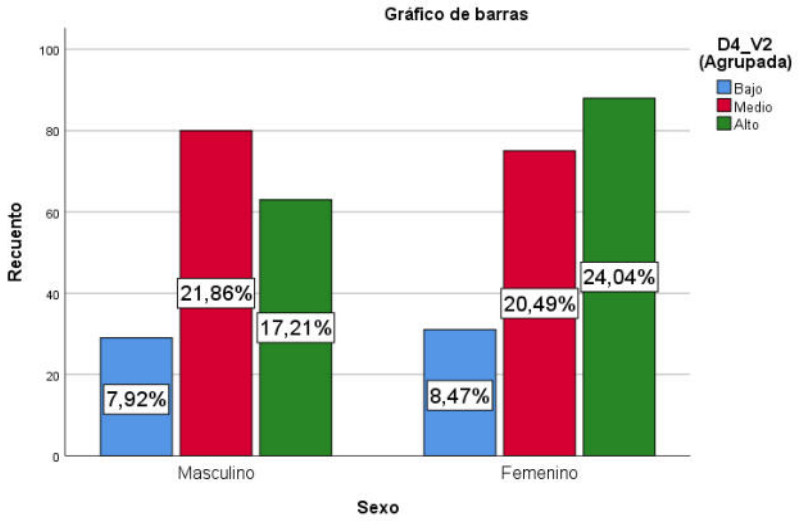
Tabla cruzada Sexo - Satisfacción de los Usuarios

			TIEMPO DE ESPERA PERCIBIDO			
			Bajo	Medio	Alto	Total
Sexo	Masculino	Recuento	29	80	63	172
		% del total	7,9%	21,9%	17,2%	47,0%
	Femenino	Recuento	31	75	88	194
		% del total	8,5%	20,5%	24,0%	53,0%
Total		Recuento	60	155	151	366
		% del total	16,4%	42,3%	41,3%	100,0%

Nota: Procesamiento de datos en SPSS V.26.

Figura 51

Gráfico de barras por sexo de la dimensión tiempo de espera percibido



Nota: Procesamiento de datos en SPSS V.26.

Tabla 57

Tablas cruzadas por Sexo de la dimensión Cuidado de las Enfermeras

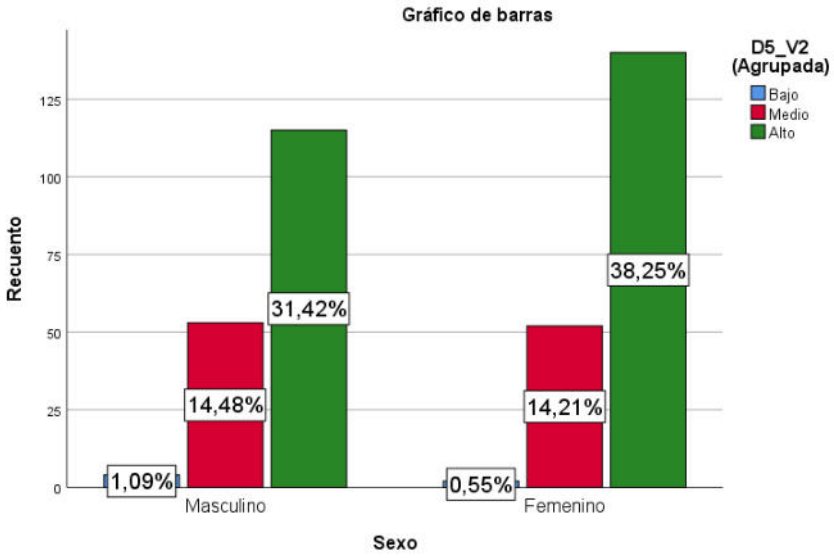
Tabla cruzada Sexo - Satisfacción de los Usuarios

			CUIDADO DE LAS ENFERMERAS			
			Bajo	Medio	Alto	Total
Sexo	Masculino	Recuento	4	53	115	172
		% del total	1,1%	14,5%	31,4%	47,0%
	Femenino	Recuento	2	52	140	194
		% del total	0,5%	14,2%	38,3%	53,0%
Total		Recuento	6	105	255	366
		% del total	1,6%	28,7%	69,7%	100,0%

Nota: Procesamiento de datos en SPSS V.26.

Figura 52

Gráfico de barras por sexo de la dimensión cuidado de las enfermeras



Nota: Procesamiento de datos en SPSS V.26.

Tabla 58

Tablas cruzadas por Sexo de la dimensión características de la visita

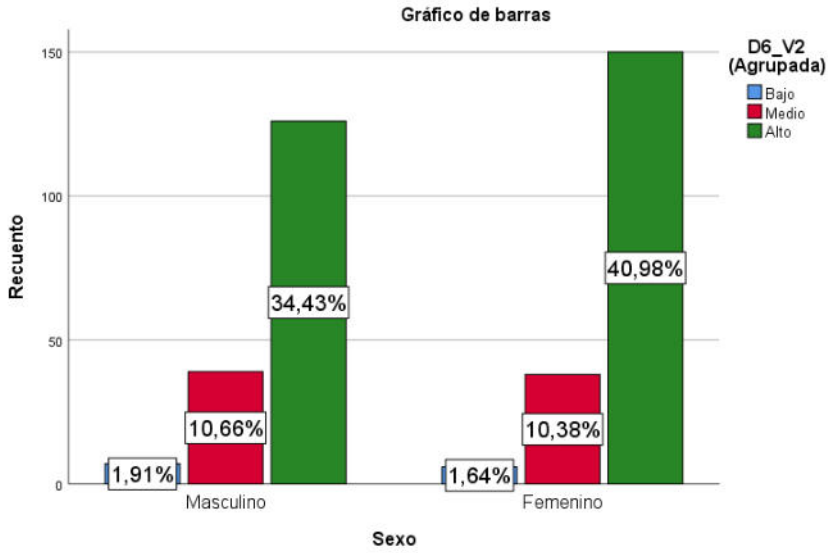
Tabla cruzada Sexo - Satisfacción de los Usuarios

			CARACTERÍSTICAS DE LA VISITA			
			Bajo	Medio	Alto	Total
Sexo	Masculino	Recuento	7	39	126	172
		% del total	1,9%	10,7%	34,4%	47,0%
	Femenino	Recuento	6	38	150	194
		% del total	1,6%	10,4%	41,0%	53,0%
Total		Recuento	13	77	276	366
		% del total	3,6%	21,0%	75,4%	100,0%

Nota: Procesamiento de datos en SPSS V.26.

Figura 53

Gráfico de barras por sexo de la dimensión características de la visita



Nota: Procesamiento de datos en SPSS V.26.

Tabla 59

Tablas cruzadas por sexo de la dimensión admisión/facturación

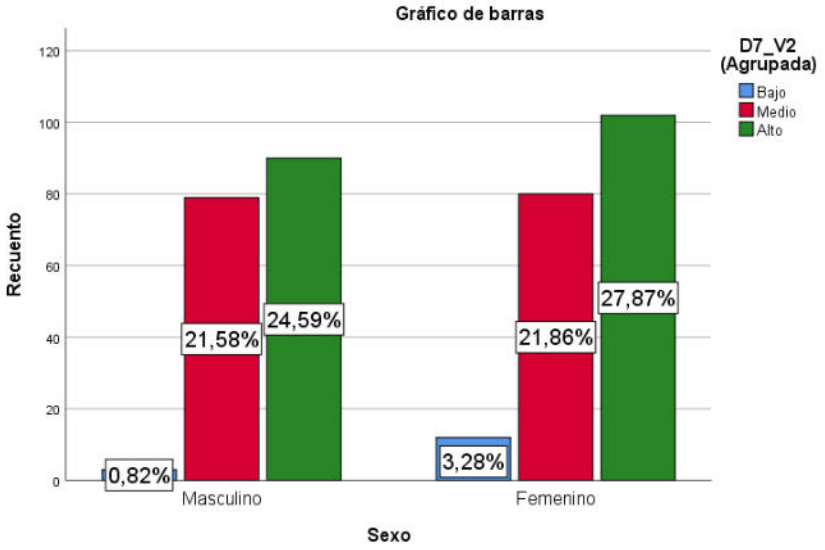
Tabla cruzada Sexo - Satisfacción de los Usuarios

			ADMISIÓN / FACTURACIÓN			
			Bajo	Medio	Alto	Total
Sexo	Masculino	Recuento	3	79	90	172
		% del total	0,8%	21,6%	24,6%	47,0%
	Femenino	Recuento	12	80	102	194
		% del total	3,3%	21,9%	27,9%	53,0%
Total		Recuento	15	159	192	366
		% del total	4,1%	43,4%	52,5%	100,0%

Nota: Procesamiento de datos en SPSS V.26.

Figura 54

Gráfico de barras por sexo de la dimensión admisión y facturación



Nota: Procesamiento de datos en SPSS V.26.

Tabla 60

Tablas cruzadas por sexo de la dimensión accesibilidad

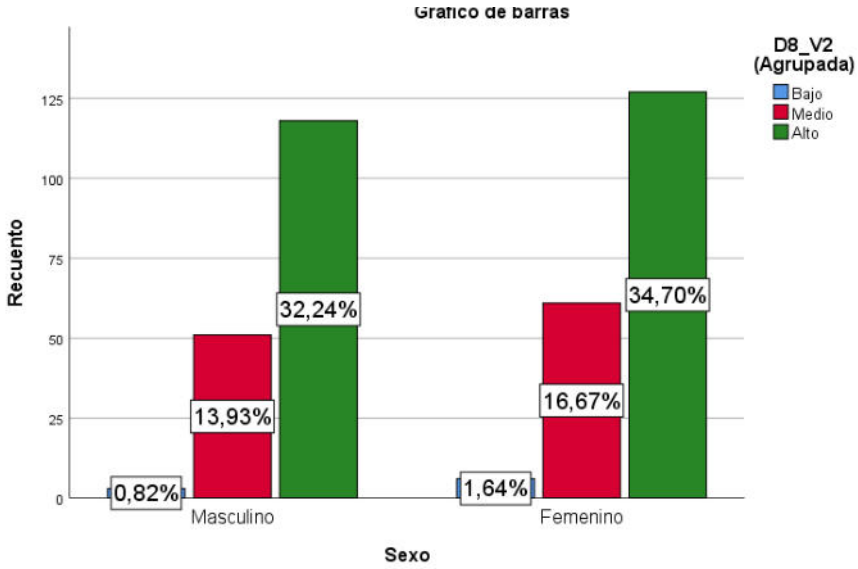
Tabla cruzada Sexo - Satisfacción de los Usuarios

			ACCESIBILIDAD			
			Bajo	Medio	Alto	Total
Sexo	Masculino	Recuento	3	51	118	172
		% del total	0,8%	13,9%	32,2%	47,0%
	Femenino	Recuento	6	61	127	194
		% del total	1,6%	16,7%	34,7%	53,0%
Total		Recuento	9	112	245	366
		% del total	2,5%	30,6%	66,9%	100,0%

Nota: Procesamiento de datos en SPSS V.26.

Figura 55

Gráfico de barras por sexo de la dimensión accesibilidad



Nota: Procesamiento de datos en SPSS V.26.

Tabla 61

Tablas cruzadas por sexo de la dimensión confort y limpieza

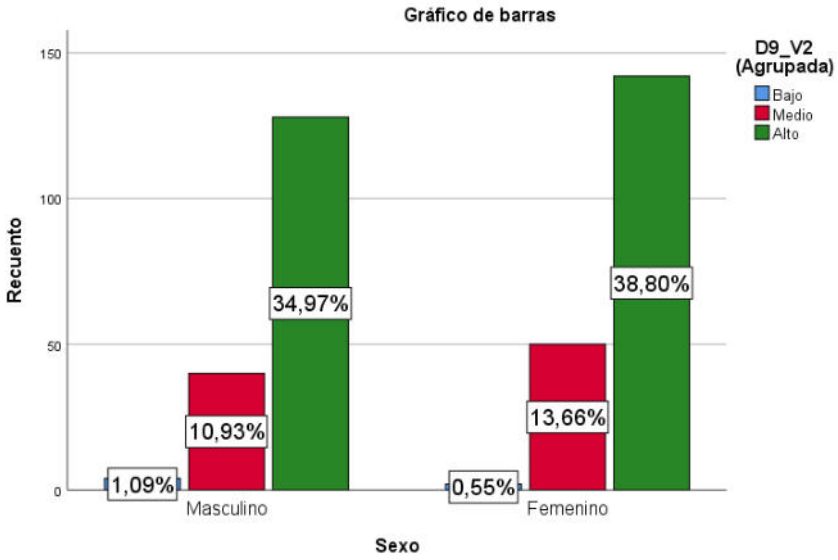
Tabla cruzada Sexo - Satisfacción de los Usuarios

			CONFORT Y LIMPIEZA			
			Bajo	Medio	Alto	Total
Sexo	Masculino	Recuento	4	40	128	172
		% del total	1,1%	10,9%	35,0%	47,0%
	Femenino	Recuento	2	50	142	194
		% del total	0,5%	13,7%	38,8%	53,0%
Total		Recuento	6	90	270	366
		% del total	1,6%	24,6%	73,8%	100,0%

Nota: Procesamiento de datos en SPSS V.26.

Figura 56

Gráfico de barras por sexo de la dimensión confort y limpieza



Nota: Procesamiento de datos en SPSS V.26.

Tabla 62

Tablas cruzadas por sexo de la dimensión instalaciones y planta física

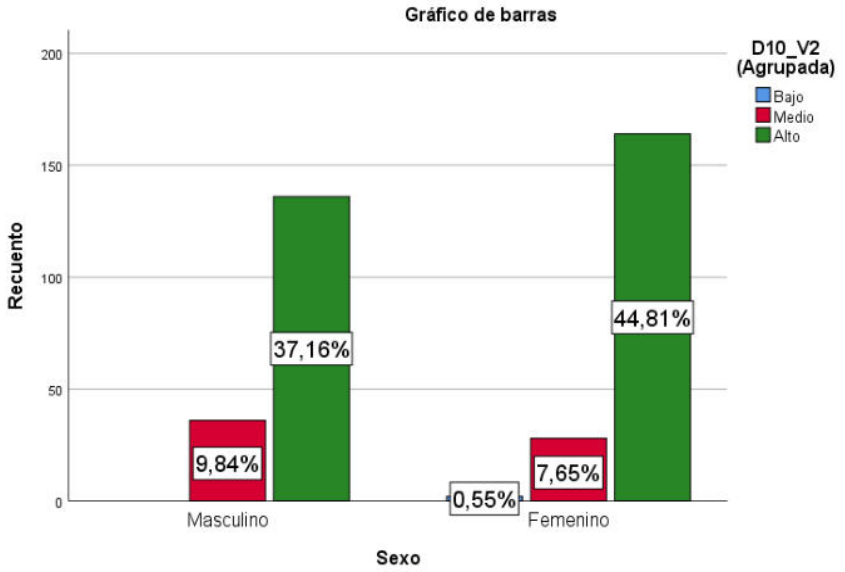
Tabla cruzada Sexo - Satisfacción de los Usuarios

			INSTALACIONES Y PLANTA FISICA			
			Bajo	Medio	Alto	Total
Sexo	Masculino	Recuento	0	36	136	172
		% del total	0,0%	9,8%	37,2%	47,0%
	Femenino	Recuento	2	28	164	194
		% del total	0,5%	7,7%	44,8%	53,0%
Total		Recuento	2	64	300	366
		% del total	0,5%	17,5%	82,0%	100,0%

Nota: Procesamiento de datos en SPSS V.26.

Figura 57

Gráfico de barras por sexo de la dimensión instalaciones y planta



Nota: Procesamiento de datos en SPSS V.26.

ANEXO 10: Número de encuestados por sexo y edades de la investigación

Tabla 61

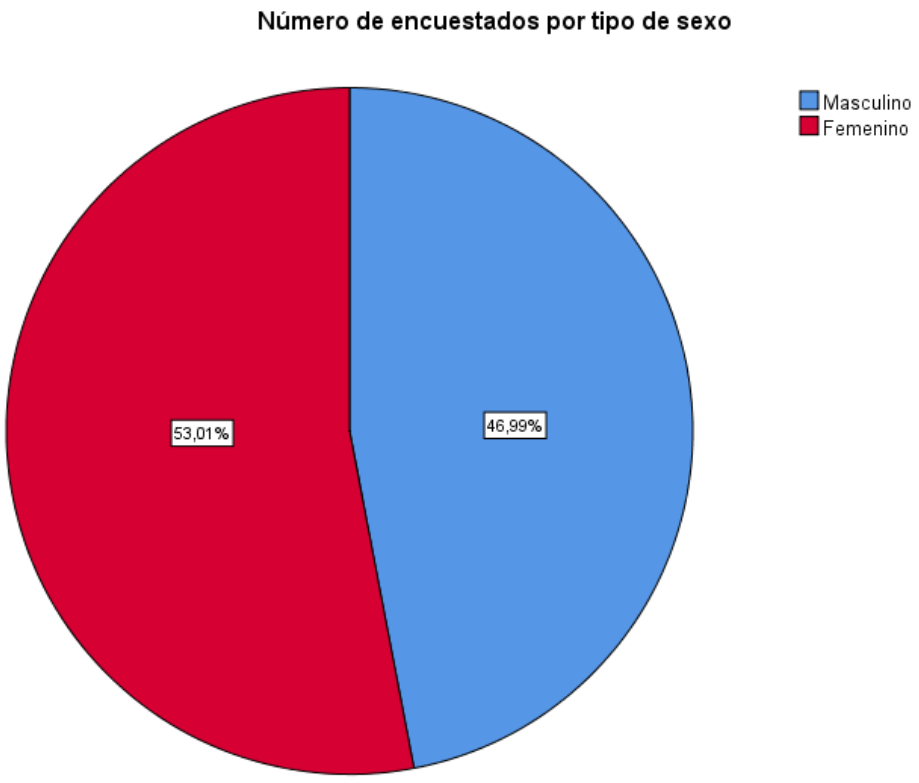
Encuestados por tipo de sexo

Sexo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Masculino	172	47,0	47,0	47,0
Femenino	194	53,0	53,0	100,0
Total	366	100,0	100,0	

Nota: Elaboración propia.

Figura 58

Encuestados por tipo de sexo



Nota: Elaboración propia.

Tabla 62

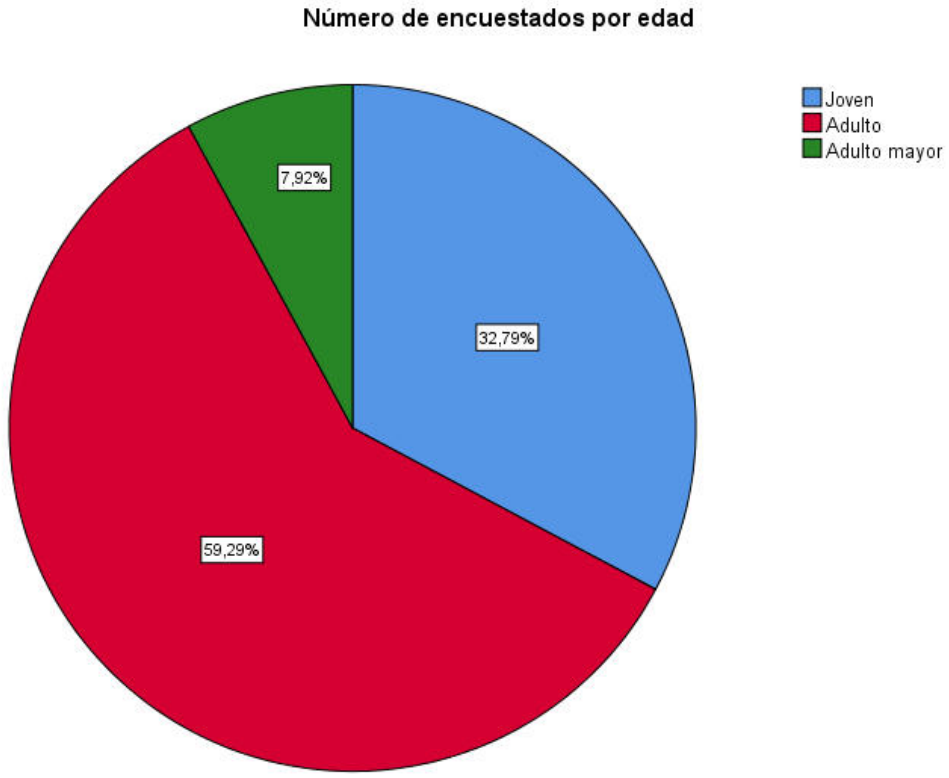
Encuestados por edades

Edades	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Joven (19 a 29 años)	120	32,8	32,8	32,8
Adulto (30 años a 59 años	217	59,3	59,3	92,1
Adulto mayor (60 años a más)	29	7,9	7,9	100,0
Total	366	100,0	100,0	

Nota: Elaboración propia.

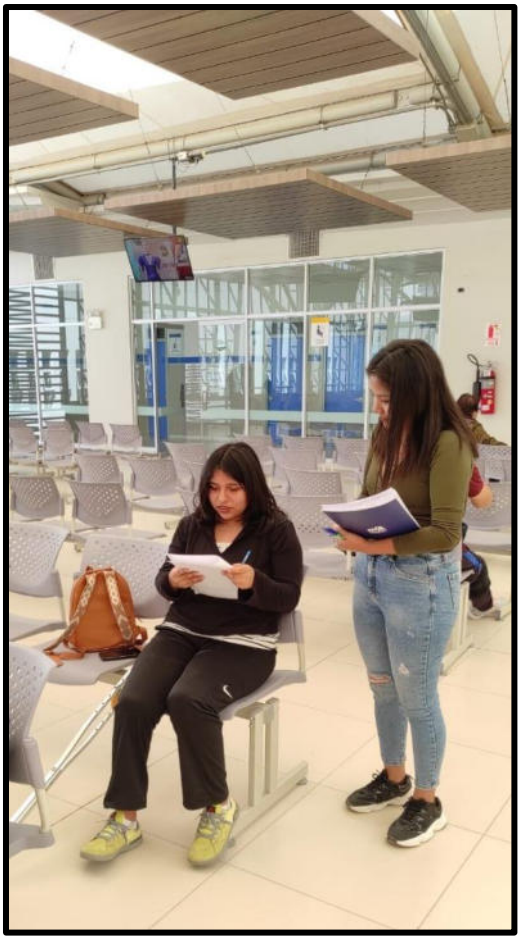
Figura 59

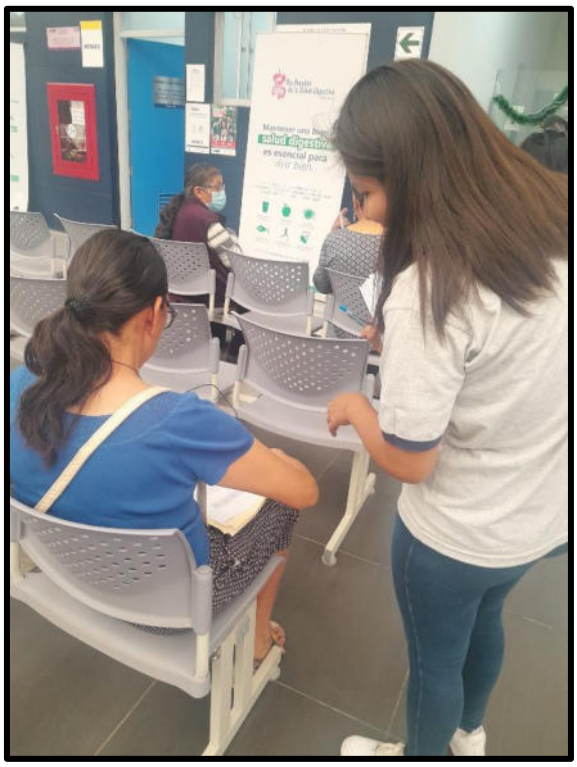
Encuestados por edades



Nota: Elaboración propia.

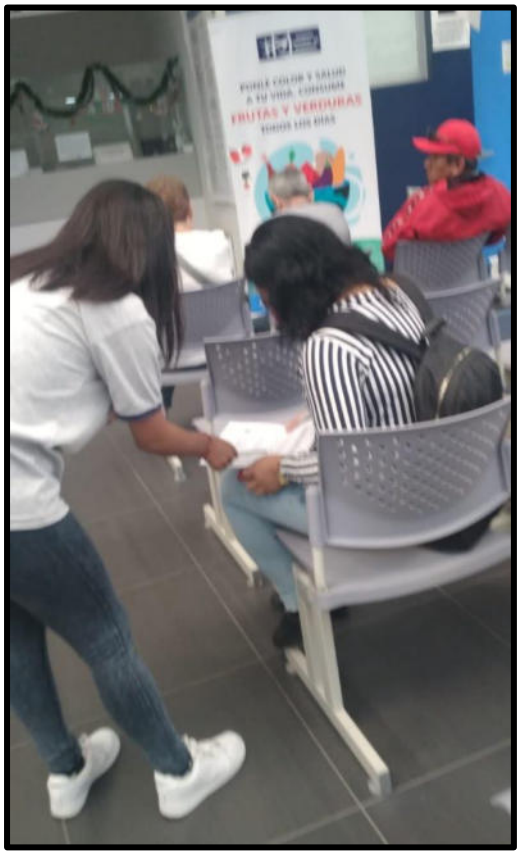
ANEXO 11: Panel Fotográfico

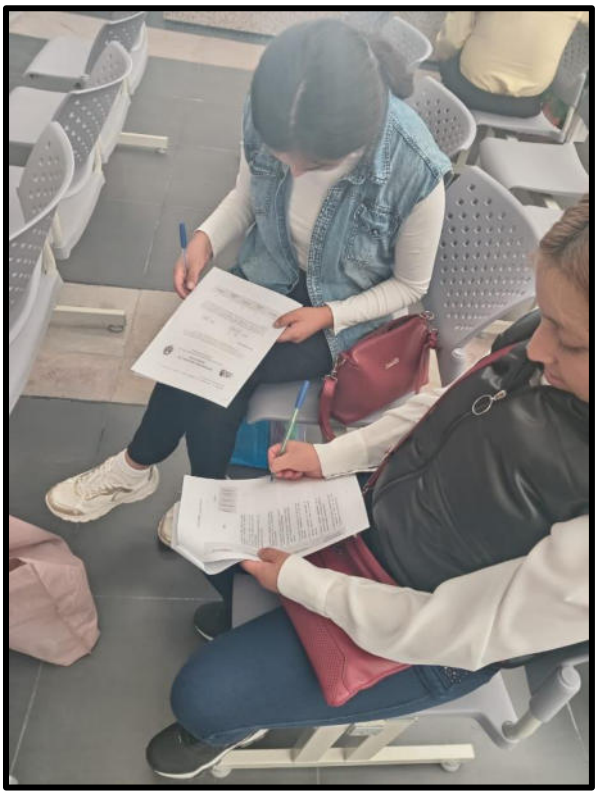


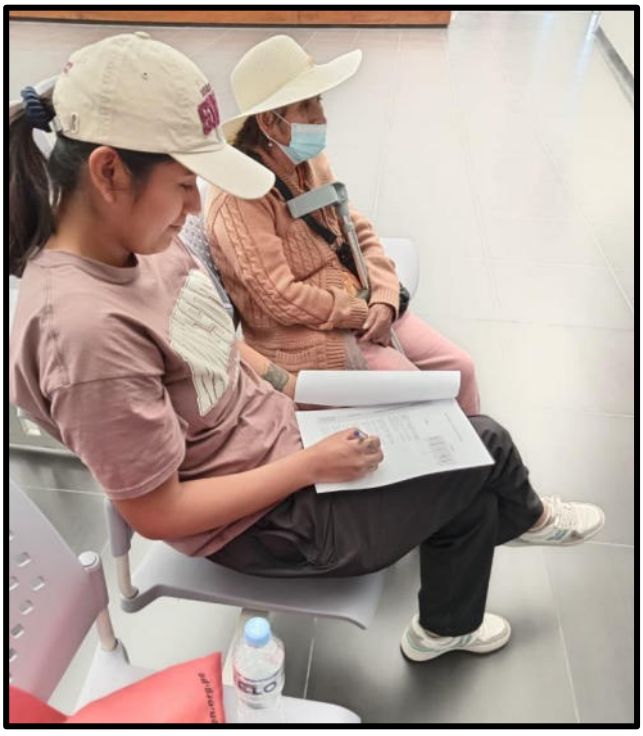







FRUTAS Y VERDURAS

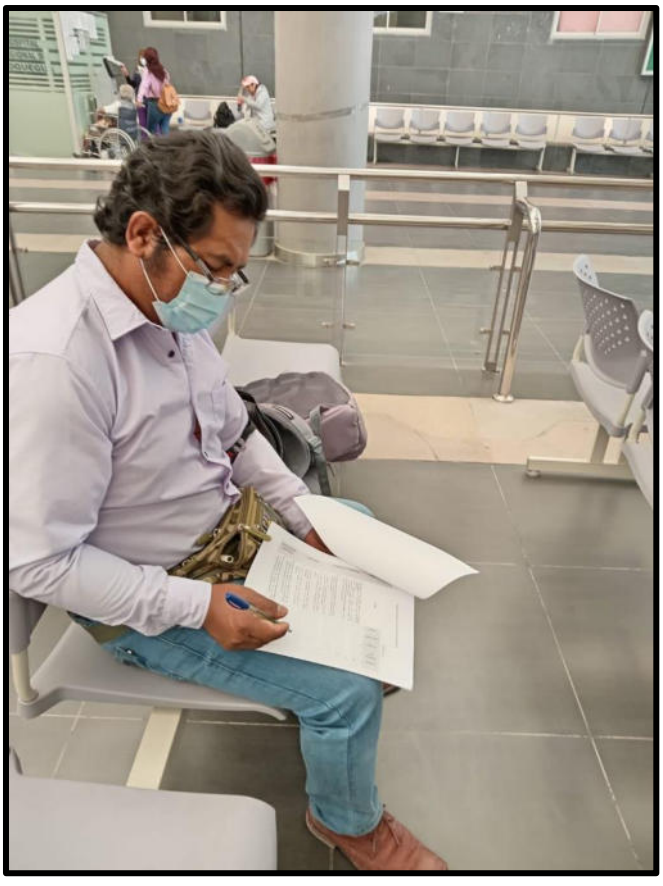


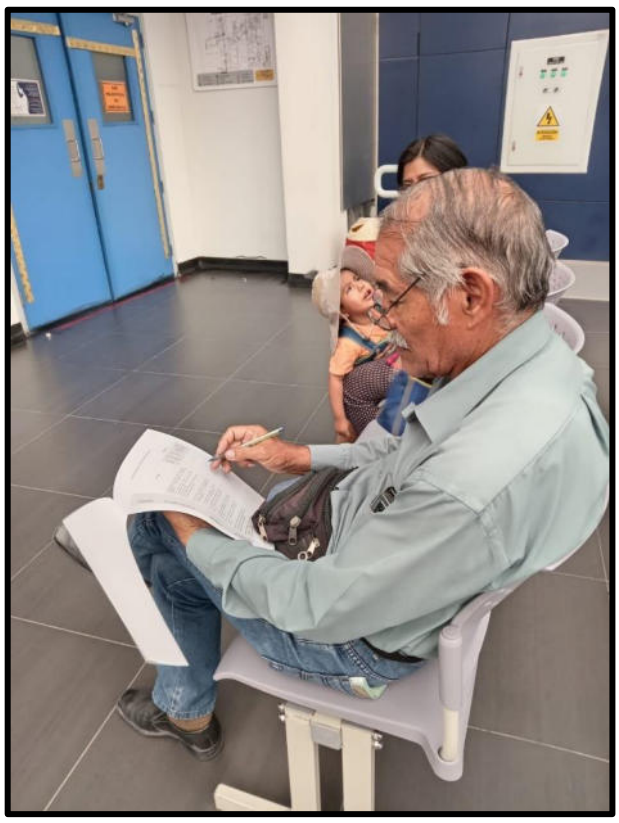












"UNIVERSIDAD NACIONAL DE MOQUEGUA"

VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN

FORMATO DE AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL UNAM

Formulario de autorización para la publicación electrónica en la página web del Repositorio Institucional de la Universidad Nacional de Moquegua, de conformidad con la Ley N° 30035 Ley que regula el Repositorio Nacional Digital de Ciencia, Tecnología e Innovación de Acceso Abierto y Resolución de Comisión Organizadora N° 041-2022-UNAM que aprueba el Reglamento que regula el Repositorio Institucional Digital de la UNAM.

1. DATOS DEL AUTOR

Nombres y Apellidos : NAYDU CLAUDIA VEGA VELASQUEZ
DNI/Carnet de Extranjería/Pasaporte N° : 72356316
Correo electrónico : na.uvi@hotmail.com
Teléfono/Celular : 944880623

2. GRADO, TITULO O ESPECIALIZACIÓN (Marque con una X)

Bachiller	Título Profesional	Magister	Doctor	Segunda Especialidad
	X			

3. TIPO DE PUBLICACIÓN (Marque con una X)

a) Articulo ( )
b) Tesis de pregrado (X)
c) Tesis de Maestría ( )
d) Tesis de Doctorado ( )
e) Monografía ( )
f) Reporte de caso científico o hallazgos ( )
g) Libro ( )
h) Parte de un libro ( )
i) Revisión ( )
j) Conferencia ( )
k) Presentación ( )
l) Artículo preliminar ( )
m) Articulo antes de ser publicado ( )
n) Artículo de prensa ( )
o) Documentos internos ( )
p) Imagen ( )
q) Documentos técnicos ( )
r) Ponencias presentadas en eventos científicos (Jornada, Congreso, Simposio Conferencias, etc.) ( )
s) Informes de suficiencia profesional ( )
t) Patentes producidas por académicos/as ( )

4. TIPO DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN (Marque con una X)

a) Tesis (X)
b) Trabajo de Investigación ( )
c) Trabajo de suficiencia profesional ( )
d) Trabajo académico ( )

5. DATOS DE LA PUBLICACION

a) Título : "CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EN CONSULTAS EXTERNAS DEL HOSPITAL REGIONAL DE MOQUEGUA, PROVINCIA MARISCAL NIETO, DEPARTAMENTO DE MOQUEGUA, 2023"
b) Campo del conocimiento OCDE (Indicar el código de clasificación OCDE de la obra : https://catalogos.concytec.gob.pe/vocabulario/ocde_ford.html) : .....
c) Fecha de publicación : .....

6. DATOS DEL ASESOR:

a) Nombres y Apellidos : OSCAR IVÁN MAMANI MAMANI
b) DNI/Pasaporte/Cédula : 71978390
c) ORCID : 0000-0003-1907-5865

FIRMA : .....

DOCUMENTO DE IDENTIDAD : 72356316
NOMBRES Y APELLIDOS : NAYDU CLAUDIA VEGA VELASQUEZ

"UNIVERSIDAD NACIONAL DE MOQUEGUA"

VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN

LICENCIAS

Licencia Estándar

Bajo los siguientes términos, autorizo el depósito de mi trabajo de investigación en el Repositorio Institucional Digital de la UNAM.

Con la autorización de depósito da mi trabajo de investigación, otorgo a la Universidad Nacional de Moquegua, una Licencia No Exclusiva para reproducir. distribuir, comunicar al público, transformar (únicamente mediante su traducción a otros idiomas) y poner a disposición del público mi trabajo de investigación (incluido el resumen), en formato físico o digital, en cualquier medio, conocido o por conocerse, a través de los diversos servicios provistos por la Universidad, creados o por crearse, tales como el Repositorio Institucional Digital de la UNAM, Colección de Tesis, entre otros, en el Perú y en el extranjero, por el tiempo y veces que considere necesarias, y libre de remuneraciones.

En virtud de dicha Licencia, la UNIVERSIDAD NACIONAL DE MOQUEGUA, podrá reproducir mi trabajo de investigación en cualquier tipo de soporte y en más de un ejemplar, sin modificar su contenido, solo con los propósitos de seguridad, respaldo y preservación.

Declaro que el trabajo de investigación es una creación de mi autoría y exclusiva titularidad, o coautoría con titularidad compartida, y me encuentro facultado a conceder la presente licencia y, asimismo, garantizo que dicho trabajo de investigación no infringe derechos de autor de terceras personas.

La UNIVERSIDAD NACIONAL DE MOQUEGUA consignara el nombre del/los autor/es del trabajo de investigación, y no le hará ninguna modificación más de la permitida en la presente licencia.

Autorizo el depósito (marque con una X).

(X) **SI autorizo que se deposite inmediatamente.**

FIRMA : .....

DOCUMENTO DE IDENTIDAD : 72356316

NOMBRES Y APELLIDOS : NAYDU CLAUDIA VEGA VELASQUEZ

FECHA : 27-05-2024



ANEXO VIII

DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN / TESIS / TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL

Yo, NAYDU CLAUDIA VEGA VELASQUEZ,
bachiller de la Escuela Profesional de:
GESTIÓN PÚBLICA Y DESARROLLO SOCIAL,
de la Universidad Nacional de Moquegua, identificado(a) con DNI Nº 72356316, autor(a) del Trabajo de Investigación / Tesis / Trabajo de suficiencia profesional denominado:
"CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EN CONSULTAS EXTERNAS DEL HOSPITAL REGIONAL DE MOQUEGUA, PROVINCIA MARISCAL NIETO, DEPARTAMENTO DE MOQUEGUA, 2023"

Declaro bajo juramento que:

1. El trabajo de investigación es auténtico, siendo resultado de mi trabajo personal, que no se ha copiado, que no se ha utilizado ideas, formulaciones, citas integrales e ilustraciones diversas, sacadas de cualquier tesis, obra, artículo, memoria, etc., (en versión digital o impresa), sin mencionar de forma clara y exacta su origen o autor, tanto en el cuerpo del texto, figuras, cuadros, tablas u otros que tengan derechos de autor. Por tanto, el trabajo de investigación no ha sido plagiado total ni parcialmente.
2. El trabajo de investigación no ha sido autoplagiada, es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
3. Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presentan en el trabajo de investigación constituirán aporte a la realidad investigada.

Soy consciente de que, el hecho de no respetar los derechos de autor y hacer plagio, es objeto de sanciones universitarias y/o legales, por lo que asumo cualquier responsabilidad que pudiera derivarse de irregularidades en el trabajo de investigación, así como de los derechos sobre la obra presentada.

Moquegua, 27 DE MAYO DEL 2024



Huella digital

Nombres y Apellidos: NAYDU CLAUDIA VEGA VELASQUEZ
DNI: 72356316

Calidad de Servicio y Satisfacción 08-04-24 NAYDU

8%
Textos sospechosos

5% Similitudes
< 1% similitudes entre comillas
< 1% entre las fuentes mencionadas
2% Idiomas no reconocidos

Nombre del documento: Calidad de Servicio y Satisfacción 08-04-24 NAYDU.pdf
ID del documento: 3ea6c3e636ff48b14bdf3af55567a78dabb1feee
Tamaño del documento original: 2,58 MB

Depositante: OSCAR IVAN MAMANI MAMANI
Fecha de depósito: 10/4/2024
Tipo de carga: interface
fecha de fin de análisis: 10/4/2024

Número de palabras: 43.894
Número de caracteres: 236.863

Ubicación de las similitudes en el documento:



Fuentes de similitudes

Fuentes principales detectadas

N°	Descripciones	Similitudes	Ubicaciones	Datos adicionales
1	**Documento de otro usuario** #1b4669 El documento proviene de otro grupo **24 fuentes similares**	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (349 palabras)
2	**repositorio.upla.edu.pe** http://repositorio.upla.edu.pe/bitstream/20.500.12848/1559/1/T037_20071001_M.pdf **1 fuente similar**	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (738 palabras)
3	**repositorio.ucv.edu.pe** https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/20.500.12692/30246/1/sanchez_cr.pdf **22 fuentes similares**	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (123 palabras)
4	**repositorio.usil.edu.pe** https://repositorio.usil.edu.pe/server/api/core/bitstreams/c3865f09-1cf9-4fca-ad47-4174b262560a/... **5 fuentes similares**	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (119 palabras)
5	**repositorio.ucv.edu.pe** https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/20.500.12692/70838/1/Cano_MLM-SD.pdf **21 fuentes similares**	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (114 palabras)

Fuentes con similitudes fortuitas

N°	Descripciones	Similitudes	Ubicaciones	Datos adicionales
1	**Documento de otro usuario** #c0187a El documento proviene de otro grupo	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (40 palabras)
2	**repositorio.ucv.edu.pe** https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/20.500.12692/29203/1/jimenez_pm.pdf	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (34 palabras)
3	**repositorio.ucv.edu.pe** | Calidad de atención y satisfacción del usuario de consult... https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/104169	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (33 palabras)
4	**repositorio.uncp.edu.pe** http://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/20.500.12894/7741/1/T010_46111186_M.pdf	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (29 palabras)
5	**repositorio.unid.edu.pe** http://repositorio.unid.edu.pe/bitstream/unid/247/1/T117_46000683_T T117_44388752_T.pdf	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (32 palabras)

Fuentes mencionadas (sin similitudes detectadas)

Estas fuentes han sido citadas en el documento sin encontrar similitudes.

1 https://www.researchgate.net/publication/225083802_SERVQUAL_A_multip
2 http://repositorio.unjbg.edu.pe/bitstream/handle/UNJBG/379/TG0235.pdf?se
3 https://centrogeo.repositorioinstitucional.mx/jspui/bitstream/1012/159/1/15
4 https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/120249/Prieto
5 https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/4806/Redh

DECENIO DE LA IGUALDAD DE OPORTUNIDADES PARA MUJERES Y HOMBRES
"AÑO DEL BICENTENARIO, DE LA CONSOLIDACIÓN DE NUESTRA INDEPENDENCIA, Y DE LA CONMEMORACIÓN DE LAS HEROICAS BATALLAS DE JUNÍN Y AYACUCHO"

RESOLUCIÓN DE COMISIÓN ORGANIZADORA Nº 417-2024-UNAM/CO

Moquegua, 26 de junio de 2024

LA COMISIÓN ORGANIZADORA DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE MOQUEGUA

VISTOS:

El Acuerdo de Sesión Ordinaria de Comisión Organizadora de fecha 26 de junio de 2024; PROVEÍDO N° 9958-2024 de fecha 24 de junio de 2024 emitido por la Presidencia de la Comisión Organizadora; INFORME N° 362-2024-UNAM-CO-P/SG de fecha de recepción 21 de junio de 2024 emitido por Secretaria General; CARTA Nº 083-2024-GYT/UNAM-PCAS de fecha de 18 de junio de 2024 emitido por el Especialista de Grados y Títulos; Sobre el otorgamiento del Título Profesional de Licenciado en Gestión Pública y Desarrollo Social y demás documentos que escoltan el expediente administrativo, y;

CONSIDERANDO:

Que, la Constitución Política del Perú en su artículo 18º prevé que cada Universidad es autónoma en su régimen normativo, de gobierno, académico, administrativo y económico, y el artículo 8º de la Ley Nº 30220, Ley Universitaria, establece que la referida autonomía inherente a las Universidades, se ejerce de conformidad con la Constitución y las Leyes de la República e implica las organizaciones de su sistema académico, económico y administrativo, así como la administración de sus bienes y rentas, elaborar su presupuesto y aplicar sus fondos con la responsabilidad que impone la Ley;

Que, de conformidad con la Ley N° 28520 de fecha 23/05/2005, se creó la Universidad Nacional de Moquegua, cuyo artículo 1º dispone: "créase la Universidad Nacional de Moquegua como persona jurídica de derecho público interno, con sede en la ciudad de Moquegua, Provincia de Mariscal Nieto, Departamento de Moquegua". Asimismo, a través de la Resolución del Consejo Directivo N° 103-2017-SUNEDU/CD, el Concejo Directivo de la SUNEDU, le otorgó la Licencia Institucional a la Universidad Nacional de Moquegua; la misma que fue modificada a través de la Resolución del Consejo Directivo N° 135-2022-SUNEDU/CD;

Que, el artículo 29° de la Ley Universitaria, Ley N° 30220, establece que, aprobada la ley de creación de una universidad pública, el Ministerio de Educación (MINEDU), constituye una Comisión Organizadora integrada por tres (3) académicos de reconocido prestigio, que cumplan los mismos requisitos para ser Rector (...). Esta Comisión tiene a su cargo la aprobación del estatuto, reglamentos y documentos de gestión académica y administrativa de la universidad, formulados en los instrumentos de planeamiento, así como su conducción y dirección hasta que se constituyan los órganos de gobierno que, de acuerdo a la presente Ley, le correspondan";

Que, mediante Resolución Viceministerial Nº 011-2024-MINEDU de fecha 31/01/2024, se reconformó la Comisión Organizadora de la Universidad Nacional de Moquegua, integrada por los académicos: Dr. Jorge Lázaro Franco Medina, como Presidente; Dr. Edwin Molina Porcel, como Vicepresidente Académico y Dr. Avid Roman Gonzalez, como Vicepresidente de Investigación;

Que, el artículo 58° de la Ley Universitaria, Ley Nº 30220, concordado con el artículo 14º del Estatuto de la Universidad Nacional de Moquegua, aprobado con Resolución de Comisión Organizadora Nº 578-2021-UNAM, establecen que el **Consejo Universitario es el máximo órgano de gestión, dirección y ejecución académica y administrativa de la universidad.** En el caso de la Universidad Nacional de Moquegua, dada su condición y naturaleza, corresponde ejercer dicha atribución a la Comisión

Domicilio Fiscal: Prolongación Av., Ancash S/N - Moquegua
RUC: 20449347448 - Teléfono: (053) 670168
Página Web: www.unam.edu.pe

///... Resolución de Comisión Organizadora Nº 417-2024-UNAM/CO

Organizadora quien hace las veces de Consejo Universitario, disposición relacionada con la Resolución Viceministerial N° 244-2021-MINEDU y sus modificatorias;

Que, el artículo 44° de la Ley Nº 30220, Ley Universitaria, señala que las universidades otorgan los grados académicos de Bachiller, Maestro, Doctor y los Títulos Profesionales que correspondan, a nombre de la Nación (...);

Que, el numeral 45.2 del artículo 45° de la Ley Nº 30220, Ley Universitaria, precisa **los requisitos mínimos para la obtención del título profesional, como son: el grado de Bachiller y la aprobación de una tesis** o trabajo de suficiencia profesional. Asimismo, establece que el título profesional solo se puede obtener en la universidad en la cual se haya obtenido el grado de bachiller;

Que, mediante Resolución de Comisión Organizadora Nº 1153-2021-UNAM, se aprobó el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Nacional de Moquegua, el mismo que fue modificado a través de las Resoluciones de Comisión Organizadora N° 410; 453 y 890-2022 y N° 880-2023-UNAM el cual establece los requisitos y norma los procedimientos para la obtención de los grados académicos y títulos profesionales conferidos por esta Casa Superior de Estudios;

Que, mediante la CARTA Nº 083-2024-GYT/UNAM-PCAS, el Especialista del Área de Grados y Títulos, remite a Secretaria General, la relación de una (1) bachiller de la Escuela Profesional de Gestión Pública y Desarrollo Social, quien se encuentra apta para la expedición del Título Profesional de Licenciado en Gestión Pública y Desarrollo Social, al haber cumplido satisfactoriamente con los requisitos legales y reglamentarios[1], exigidos en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Nacional de Moquegua, conforme lo señala la Dirección de la Escuela Profesional de Gestión Pública y Desarrollo Social, razón por la cual la Secretaría General incluye el expediente como punto de agenda para ser tratado en Sesión de Comisión Organizadora de fecha 26 de junio de 2024;

Que, se ha establecido como atribución de la Comisión Organizadora de la UNAM, la facultad de conferir los grados académicos y los títulos profesionales (...), por lo que en mérito al pedido del

---

[1] Artículo 122°. - Requisitos para la obtención del Título Profesional
Para obtener el Título Profesional el interesado deberá presentar ante su Escuela Profesional un expediente con la siguiente documentación:

a. Solicitud dirigida al Director de la Escuela Profesional o quien haga sus veces, indicando la fecha y numero de comprobante de pago.
b. Dos (2) fotografías de frente, tamaño pasaporte a color con fondo blanco (con traje formal); para garantizar la seguridad ciudadana.
c. Dos ejemplares de la Tesis, del Trabajo de Suficiencia Profesional o Informe del Examen Profesional en físico, uno para la Biblioteca y otro para la Escuela Profesional, y un CD con la versión digital.
d. Formulario de autorización del graduado para la publicación de la Tesis, Trabajo de Suficiencia Profesional o Informe de Examen Profesional en el repositorio.
e. Declaración Jurada de originalidad de la Tesis, Trabajo de Suficiencia Profesional o Informe de Examen Profesional.

La Escuela Profesional es responsable de completar el expediente del bachiller en un plazo máximo de 3 días hábiles y derivar a la Oficina de Secretaría General, adjuntando los siguientes documentos:

a. Copia del acta de sustentación indicando la modalidad de obtención del título profesional.
b. Constancia de "no adeudo" de Bienes a la Universidad, bienes a los Laboratorios Básicos y de Especialidad, material bibliográfico; dichos documentos deberán ser refrendados por los responsables a cargo.

Domicilio Fiscal: Prolongación Av., Ancash S/N - Moquegua
RUC: 20449347448 - Teléfono: (053) 670168
Página Web: www.unam.edu.pe

DECENIO DE LA IGUALDAD DE OPORTUNIDADES PARA MUJERES Y HOMBRES
"AÑO DEL BICENTENARIO, DE LA CONSOLIDACIÓN DE NUESTRA INDEPENDENCIA, Y DE LA CONMEMORACIÓN DE LAS HEROICAS BATALLAS DE JUNÍN Y AYACUCHO"

Secretario General y debatido el caso en Sesión Ordinaria de fecha 26 de junio de 2024, se acordó por unanimidad **conferir a nombre de la Nación el Título Profesional de Licenciado en Gestión Pública y Desarrollo Social, por la modalidad de la Sustentación de Tesis, a una (1) Bachiller de la Escuela Profesional de Gestión Pública y Desarrollo Social de la Universidad Nacional de Moquegua**;

Estando en uso de las facultades y atribuciones conferidas en el artículo 18° de la Constitución Política del Perú; la Ley N° 30220, Ley Universitaria; el Documento Normativo denominado: "Disposiciones para la Constitución y Funcionamiento de las Comisiones Organizadoras de las Universidades Públicas en proceso de Constitución", aprobado mediante la Resolución Viceministerial N° 244-2021-MINEDU y sus modificatorias, y en la Resolución Viceministerial Nº 011-2024-MINEDU, así como en el Estatuto de la Universidad Nacional de Moquegua y demás normas concordantes;

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO: CONFERIR, a nombre de la Nación el **TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN GESTIÓN PÚBLICA Y DESARROLLO**, por la modalidad de Sustentación de Tesis, a la Bachiller de la Escuela Profesional de Gestión Pública y Desarrollo Social de la Facultad de Ciencias Sociales de la Universidad Nacional de Moquegua, que se consigna en el listado siguiente:

1. **NAYDU CLAUDIA VEGA VELASQUEZ**

TESIS : "CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EN CONSULTAS EXTERNAS DEL HOSPITAL REGIONAL DE MOQUEGUA, PROVINCIA MARISCAL NIETO, DEPARTAMENTO DE MOQUEGUA, 2023", cuyo Asesor fue el Dr. Oscar Ivan Mamani Mamani.

ARTÍCULO SEGUNDO: AUTORIZAR, a la Secretaría General de la Universidad Nacional de Moquegua, expedir y registrar el Diploma correspondiente para su otorgamiento.

ARTÍCULO TERCERO: ENCARGAR al Área de Grados y Títulos de la Universidad Nacional de Moquegua, para que realice las acciones pertinentes conducentes, relacionadas con la inscripción de los grados y títulos en el Registro de Grados y Títulos de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - SUNEDU.

ARTÍCULO CUARTO: NOTIFICAR, la presente Resolución a todas las instancias y dependencias administrativas y académicas de la Universidad Nacional de Moquegua, para su conocimiento, cumplimiento y demás fines pertinentes.

ARTÍCULO QUINTO: ENCARGAR, a la Oficina de Tecnología de la Información, la publicación de la presente Resolución en el portal de transparencia de la Universidad Nacional de Moquegua.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE, CÚMPLASE Y ARCHÍVESE.

DR. JORGE LAZARO FRANCO MEDINA
Presidente de la Comisión Organizadora
Universidad Nacional de Moquegua

ABOG. KEVIN YUVER CHIHUAN QUISPE
Secretario General
Universidad Nacional de Moquegua

Domicilio Fiscal: Prolongación Av., Ancash S/N - Moquegua
RUC: 20449347448 - Teléfono: (053) 670168
Página Web: www.unam.edu.pe