



ESCUELA UNIVERSITARIA DE POSGRADO

CALIDAD DEL SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN CONSULTA
EXTERNA DEL SERVICIO DE MEDICINA FÍSICA Y REHABILITACIÓN DEL
HOSPITAL SUÁREZ ANGAMOS, 2025

Línea de investigación:
Salud pública

Tesis para optar el grado académico de Maestra en Administración de
Servicios de Salud

Autora

Ruíz Vílchez, María Del Carmen

Asesor

Barreto Montalvo Juan Francisco

ORCID: 0000-0003-1995-5301

Jurado

Cordero Pinedo, Félix Mauro

Jauregui Francia, Filomeno Teodoro

Caffo Marruffo, Marlene Esperanza

Lima - Perú

2026



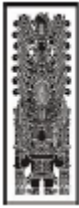
CALIDAD DEL SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN CONSULTA EXTERNA DEL SERVICIO DE MEDICINA FÍSICA Y REHABILITACIÓN DEL HOSPITAL SUÁREZ ANGAMOS, 2025

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

1	hdl.handle.net Fuente de Internet	7%
2	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	3%
3	Submitted to Universidad Nacional Federico Villarreal Trabajo del estudiante	2%
4	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	2%
5	repositorio.continental.edu.pe Fuente de Internet	1%
6	repositorio.usil.edu.pe Fuente de Internet	1%
7	repositorio.usmp.edu.pe Fuente de Internet	1%
8	repositorio.untumbes.edu.pe Fuente de Internet	1%
9	repositorio.uap.edu.pe Fuente de Internet	1%
10	Submitted to Universidad Señor de Sipan Trabajo del estudiante	<1%
11	repositorio.uwiener.edu.pe Fuente de Internet	<1%



ESCUELA UNIVERSITARIA DE POSGRADO

**CALIDAD DEL SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO
EN CONSULTA EXTERNA DEL SERVICIO DE MEDICINA
FÍSICA Y REHABILITACIÓN DEL HOSPITAL SUÁREZ
ANGAMOS, 2025**

Línea de Investigación

Salud Pública

Tesis para optar el grado académico de
Maestra en Administración de Servicios de Salud

Autora

Ruíz Vílchez, María Del Carmen

Asesor

Barreto Montalvo Juan Francisco
ORCID: 0000-0003-1995-5301

Jurado

Cordero Pinedo, Félix Mauro
Jauregui Francia, Filomeno Teodoro
Caffo Marruffo, Marlene Esperanza

Lima – Perú

2026

DEDICATORIA

Dedico este trabajo a mi padre y a mi familia, quienes, con su apoyo incondicional, paciencia y motivación constante me han inspirado a alcanzar cada meta. Su confianza y cariño han sido mi impulso para seguir adelante en todo momento.

AGRADECIMIENTO

Agradezco profundamente a la Universidad Federico Villarreal por brindarme las herramientas, el conocimiento y el acompañamiento académico necesarios para la realización de esta investigación. Su formación y guía han sido fundamentales para el desarrollo de este estudio.

ÍNDICE

RESUMEN	8
ABSTRACT	9
I. INTRODUCCIÓN.....	10
1.1 Planteamiento del problema	10
1.2 Descripción del problema.....	12
1.3 Formulación del problema	13
<i>1.3.1. Problema general</i>	13
<i>1.3.2. Problemas específicos</i>	14
1.4 Antecedentes	14
<i>1.4.1. Antecedentes nacionales</i>	14
<i>1.4.2. Antecedentes internacionales</i>	17
1.5 Justificación de la investigación.....	19
<i>1.5.1. Teórica</i>	19
<i>1.5.2. Metodológica</i>	20
<i>1.5.3. Práctica</i>	20
<i>1.5.4. Social</i>	20
1.6 Limitaciones de la investigación.....	21
1.7 Objetivos de la investigación	21

1.7.1. <i>Objetivo general</i>	21
1.7.2. <i>Objetivos específicos</i>	21
1.8. Hipótesis.....	22
II. MARCO TEÓRICO	24
2.1 Marco conceptual	24
2.1.1. <i>Calidad de servicio</i>	24
2.1.2. <i>Satisfacción del usuario externo</i>	27
2.2. Términos básicos.....	31
III. MÉTODO	34
3.1 Tipo de investigación	34
3.2 Población y muestra	35
3.2.1. <i>Población</i>	35
3.2.2. <i>Muestra</i>	35
3.3 Operacionalización de variables.....	37
3.4 Instrumentos	38
3.5 Procedimientos	39
3.6 Análisis de datos.....	40
3.7 Consideraciones éticas	40
IV. RESULTADOS	41
V. DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS	63

VI. CONCLUSIONES.....	67
VII. RECOMENDACIONES	69
VIII. REFERENCIAS.....	71
IX. ANEXOS	77

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Características del usuario	41
Tabla 2 Dimensión Fiabilidad.....	44
Tabla 3 Dimensión Capacidad de respuesta	45
Tabla 4 Dimensión Seguridad.....	46
Tabla 5 Dimensión Empatía.....	47
Tabla 6 Dimensión Aspectos tangibles.....	48
Tabla 7 Variable de la Calidad del Servicio	49
Tabla 8 Dimensión Satisfacción con el factor Fiabilidad	50
Tabla 9 Dimensión Satisfacción con el factor capacidad de respuesta.....	51
Tabla 10 Dimensión Satisfacción con el factor seguridad.....	52
Tabla 11 Dimensión Satisfacción con el factor empatía.....	53
Tabla 12 Dimensión Satisfacción con el factor elementos tangibles.....	54
Tabla 13 Variable Satisfacción del usuario externo	55
Tabla 14 Contrastación de la Hipótesis General.....	56
Tabla 15 Contrastación de la Hipótesis Especifica 1	58
Tabla 16 Contrastación de la Hipótesis Especifica 2.....	59
Tabla 17 Contrastación de la Hipótesis Especifica 3.....	60
Tabla 18 Contrastación de la Hipótesis Especifica 4.....	61
Tabla 19 Contrastación de la Hipótesis Especifica 5.....	62

RESUMEN

El objetivo de la investigación se basó en determinar la relación a de la calidad del servicio prestado en la percepción de satisfacción del usuario que acude a consulta externa del servicio de Medicina Física y Rehabilitación del hospital Suárez Angamos, 2025. El estudio fue de nivel correlacional descriptivo, de tipo básico, con un diseño no experimental. Se configuró una población promedio mensual de 603 usuarios externos del servicio, escogiendo una muestra de 250 pacientes que se calculó usando la fórmula de población infinita. Se aplicó como técnica la encuesta y, como instrumento, los cuestionarios basados en el modelo SERVQUAL de Parasuraman, Zeithaml y Berry en 1988, versión adaptada de Cabello y Chirinos (2012). En el análisis de la información se utilizó estadística tanto descriptiva como inferencial. En función de ello, los hallazgos evidencian que la calidad del servicio se percibe en un grado intermedio para el 46.8%, y la satisfacción se presenta mayormente en un grado moderado para el 48%. En conclusión, las variables calidad del servicio y satisfacción de los usuarios presentan una relación positiva, de acuerdo al valor de correlación de Spearman de $\rho = 0.721$ y una significancia de $0.005 (< 0.05)$, confirmando que una elevada percepción de la calidad del servicio se refleja en un aumento de la satisfacción, por lo tanto, la calidad es un aspecto determinante de la experiencia del usuario.

Palabras clave: calidad del servicio, satisfacción del usuario, consulta externa, medicina física y rehabilitación

ABSTRACT

The objective of this research was to determine the relationship between service quality and users' perceived satisfaction among patients attending the outpatient clinic of the Physical Medicine and Rehabilitation Service at Suárez Angamos Hospital in 2025. The study was descriptive–correlational in nature, basic in type, and employed a non-experimental design. The population consisted of an average monthly total of 603 outpatients, from which a sample of 250 patients was selected using the infinite population formula. Data were collected through a survey, using questionnaires based on the SERVQUAL model developed by Parasuraman, Zeithaml, and Berry (1988), adapted by Cabello and Chirinos (2012). Both descriptive and inferential statistics were applied for data analysis. The findings revealed that 46.8% of participants perceived service quality at a moderate level, while 48% reported a moderate level of satisfaction. Inferential analysis using Spearman's correlation yielded a coefficient of $\rho = 0.721$ with a significance level of 0.005 (< 0.05), indicating a positive and statistically significant relationship between service quality and user satisfaction. These results confirm that higher perceived service quality is associated with greater user satisfaction, highlighting service quality as a key determinant of the user experience.

Keywords: service quality, user satisfaction, outpatient care, physical medicine and rehabilitation

I. INTRODUCCIÓN

1.1 Planteamiento del problema

En la actualidad, las entidades privadas y públicas se enfrentan a la globalización, la cual exige elevadas competencias, por lo que la satisfacción que se logra del servicio brindado es un aspecto de gran efectividad (Gómez, 2023). Sobre ello, la Organización Mundial de la Salud (OMS) indica que una excelente calidad en los servicios sanitarios asegurará a los usuarios la accesibilidad a medios diagnósticos y tratamientos adecuados, por lo que es fundamental brindar un servicio médico apropiado, tomando en cuenta los aspectos involucrados y buscando óptimos resultados, con un índice bajo de consecuencias y una satisfacción elevada de los usuarios (Hoyos & Huamán, 2023).

Sin embargo, a pesar de los servicios de salud son un derecho fundamental, muchas personas no tienen acceso a la atención médica. Los pacientes enfrentan problemas como la falta de hospitales, escasez de personal y recursos económicos limitados para atención privada. Esto causa insatisfacción, lo que se pudo evidenciar en la reciente pandemia de COVID-19 la cual aumentó estas brechas, resultando en pérdidas humanas debido a la necesidad de una mejor calidad de vida (Atau & Prado, 2022).

No obstante, la calidad de los servicios sanitarios se determina esencialmente por la capacidad de responder de manera efectiva a las necesidades y expectativas de los pacientes y de la sociedad. Por ello, para optimizar la gestión dentro del sistema sanitario, resulta indispensable conocer la percepción que tienen los usuarios sobre la calidad del servicio que reciben, este conocimiento permite identificar las debilidades en la prestación del servicio y aplicar mejoras

orientadas a corregir deficiencias, con el propósito de alcanzar elevados estándares de excelencia en las instituciones de salud (George et al., 2022).

Estas limitaciones presentes en la atención asistencial abarcan diversos aspectos, como la calidad de las interacciones humanas, el nivel de precisión en la atención, durabilidad y calor humano de la consulta médica, así como las acciones vinculadas a la evaluación, diagnóstico y seguimiento del paciente. Además, comprenden las condiciones que inciden en la accesibilidad y eficacia de estos servicios de carácter interpersonal (De la Cerna, 2023).

De manera que, globalmente, la satisfacción de los usuarios en los servicios de salud se considera un aspecto fundamental que mide la calidad del servicio brindado. Según Díaz (2023), estudios desarrollados en Europa evidencian que la calidad del servicio y la satisfacción de los pacientes superan el 85%, resultado asociado a que los profesionales mantienen bajos niveles de estrés y ansiedad, lo cual genera un ambiente más empático y seguro para el usuario, quien obtiene información completa y clara sobre su padecimiento. No obstante, Flores (2020) señala en su investigación que únicamente el 18.4% de los pacientes se declara satisfecho, y en Estonia esta cifra alcanza solo el 28%, lo que refleja una marcada disparidad en la percepción de la calidad del servicio sanitario.

A nivel de América del Sur, la calidad del servicio en los centros hospitalarios es considerada inadecuada, ya que la insatisfacción de los pacientes respecto a la atención sanitaria es elevada. Se observa que únicamente el 2.3% de los usuarios de centros hospitalarios latinoamericanos, en general, manifiestan estar satisfechos, y el 57.7% presentan cierto nivel de insatisfacción. De allí, se requiere analizar estas realidades vinculadas con la percepción del paciente sobre la calidad del servicio recibido (Hoyos & Huamán, 2023).

A nivel nacional, los usuarios de atención pública están muy insatisfechos, principalmente por largas esperas y baja calidad en el servicio lo que hace necesario comprobar si la atención sanitaria cumple con las expectativas que tienen. Según la última actualización de Numbeo, plataforma web que recopila y comparte información general sobre el costo de vida, la seguridad, la salud, entre otros, refiere en el 2022, que la satisfacción en salud en Perú los últimos 03 años se encuentra alrededor del 50% en aspectos como competencia médica, rendimiento de pruebas, equipo diagnóstico, precisión de informes, amabilidad del personal, respuesta institucional, entre otros (Hoyos & Huamán, 2023).

Comprender las necesidades y opiniones de los usuarios de entidades sanitarias, para así reconocer las razones que causan la baja calidad del servicio en el caso específico del área de terapia física, es esencial. La rehabilitación de los pacientes es fundamental; sin embargo, aún en este campo se desconoce el nivel de satisfacción de los mismos. La inexperiencia y la escasa aplicación del análisis de servicio pueden ser aspectos que afecten la calidad y, por ende, la satisfacción del paciente en el diagnóstico y los tratamientos de rehabilitación.

1.2 Descripción del problema

En vista de lo anteriormente expresado, en materia local se tiene que dentro del Hospital III Suárez-Angamos se encuentra el Servicio de Medicina Física y Rehabilitación el cual brinda atención a los pacientes asegurados adscritos y referidos de las diferentes IPRESS y realiza sus actividades en el primer piso del hospital dentro de un área de 130 mt² aproximadamente.

El servicio de Medicina Física y Rehabilitación (MFYR) actualmente cuenta con tres médicos: Un médico jefe y dos médicos asistentes. Aparte de ellos, se cuenta con nueve tecnólogos médicos: i) siete tecnólogos de planta y una técnica asistencial. pero no se cuenta con

el apoyo de terapeuta de lenguaje ni ocupacional y viene presentando desde hace años una problemática que no ha sido resuelta. En lo que respecta a su infraestructura, se observa falta de ventilación debido a que el aire acondicionado se encuentra malogrado y los cubículos son pequeños por lo que, para contar con mejor circulación de aire, se modificó el ingreso al servicio y poder mantener la puerta principal interna abierta. A pesar de que se ha solicitado la evaluación de ingeniería hospitalaria el problema persiste.

Con respecto a los equipos de tienen dos equipos de terapia combinada dos ultrasonidos, de los cuales, uno se encuentra en regular estado con el 50% de funcionalidad y el otro se encuentra malogrado. Igualmente se cuenta con equipos de tracción cervical, tracción lumbar y un equipo de onda corta que no funciona hace 5 años, en general los equipos con que cuenta esta área tienen más de 25 años.

Por tal motivo, el presente estudio tiene como objetivo determinar si la calidad del servicio prestado en la institución tiene influencia en la satisfacción del usuario en consulta externa del Servicio de Medicina Física y Rehabilitación del Hospital III Suárez-Angamos, con la finalidad de establecer medidas específicas que mejoren la percepción del usuario y a su vez, estas puedan extrapolarse a otras instituciones en el país.

1.3 Formulación del problema

1.3.1. Problema general

¿Cuál es la relación entre la calidad del servicio prestado y la satisfacción del usuario que acude a consulta externa del servicio de Medicina Física y Rehabilitación del Hospital Suárez Angamos, 2025?

1.3.2. Problemas específicos

- a. ¿Cuál es la relación entre los aspectos tangibles y la satisfacción del usuario que acude a consulta externa del servicio de Medicina Física y Rehabilitación del hospital Suárez Angamos, 2025?
- b. ¿Cuál es la relación entre los aspectos de fiabilidad y la satisfacción del usuario que acude a consulta externa del servicio de Medicina Física y Rehabilitación del hospital Suárez Angamos, 2025?
- c. ¿Cuál es la relación entre los aspectos de capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario que acude a consulta externa del servicio de Medicina Física y Rehabilitación del Hospital Suárez Angamos, 2025?
- d. ¿Cuál es la relación entre los aspectos de seguridad y la satisfacción del usuario que acude a consulta externa del servicio de Medicina Física y Rehabilitación del hospital Suárez Angamos, 2025?
- e. ¿Cuál es la relación entre los aspectos de empatía y la satisfacción del usuario que acude a consulta externa del servicio de Medicina Física y Rehabilitación del hospital Suárez Angamos, 2025?

1.4 Antecedentes

1.4.1. Antecedentes nacionales

Hoyos y Huamán (2023) desarrollaron su estudio en el Hospital de Lambayeque, cuyo propósito se centró en el análisis de la calidad del servicio y su influencia en la satisfacción manifestada por los usuarios de la consulta de medicina externa. La investigación fue correlacional descriptiva, usando el cuestionario dirigido a una muestra de 190 participantes. Los hallazgos

demuestran que un 62.8% mostró una satisfacción general y el 37.8% una buena calidad del servicio, mientras que el 21% lo calificó como alto y el 27.8% consideró que la calidad es bastante baja. La totalidad de las dimensiones analizadas muestra aceptables niveles de satisfacción, a excepción de la empatía, la cual registró un 54.8% de insatisfacción. Asimismo, el 77.2% de los usuarios insatisfechos evaluó la atención como carente de calidad, en contraste con el 41.1% de los satisfechos que la consideraron adecuada. Se identificó una correlación significativa entre la satisfacción del usuario y la calidad del servicio en cada una de las dimensiones evaluadas. Finalmente, los autores recomendaron ampliar futuras investigaciones a una muestra más extensa e incluir diversas especialidades médicas para obtener una visión más integral del fenómeno.

De la Cerna et al. (2023) llevaron a cabo un estudio en la ciudad limeña, con el propósito de analizar la satisfacción manifestada por los usuarios en el servicio de medicina física y rehabilitación del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati. Para ello, adoptaron un enfoque descriptivo y observacional, determinando una muestra de 93 usuarios a los cuales se les aplicó el cuestionario tipo escala de Likert para medir las variables de estudio, así como una ficha sociodemográfica. Se deriva del estudio que la edad media de los usuarios es de 43 años; el 49.5% señaló haber acudido por primera vez a la consulta en menos de 6 meses, mientras que un 59.2% ha recibido únicamente el tipo físico de terapia. La satisfacción general se ubicó en un buen nivel para el 72.4%. Sobre las dimensiones abordadas, se obtuvo el mismo nivel, en el que la seguridad fue aprobada por el 79.6%, los aspectos tangibles por el 78.4%, la empatía por el 76.9%, la fiabilidad por el 68.8% y la capacidad de respuesta aprobada por el 58.1%. Concluyen que siete de cada diez usuarios, aproximadamente, reflejan satisfacción con la atención percibida en el servicio abordado.

Chávez et al. (2022) realizan un estudio para así establecer la calidad del servicio relacionado con la satisfacción manifestada por los usuarios que acudieron al servicio terapéutico físico y de rehabilitación en un centro de Cusco. El enfoque usado fue cuantitativo, relacionado al observacional descriptivo. La población fueron 123 usuarios de este centro, determinando una muestra de 94 en total, de forma aleatoria, aplicando en ellos una escala validada y confiable que midió las variables abordadas. El hallazgo investigativo demuestra que el 56.3% presenta una elevada percepción de la calidad del servicio y el 35.2% demostró una alta satisfacción. Concluyen que las variables observadas se relacionan con una elevada significancia y una dirección directa, demostrando que en este servicio terapéutico físico y de rehabilitación la satisfacción del usuario dependerá, en cierta medida, de la calidad del servicio, de acuerdo al valor de $\rho = 0.711$.

Pineda (2021) ejecuta una investigación basada en identificar la asociación de la calidad con la satisfacción de los usuarios sobre el servicio del área de emergencia de un hospital de Lima. El estudio fue descriptivo, relacional y observacional, determinando una muestra probabilística de 384 usuarios, aplicando la encuesta estructurada. Los datos se analizaron empleando el software SPSS v.25. Los hallazgos demuestran que el 6.5% de los participantes señala un alto nivel de calidad; el 57.7%, un grado moderado; y el 35.8%, un bajo grado de satisfacción. Sobre la calidad, el 66.2% cree que esta es media; un 9.4% demuestra un grado elevado, y el 24.6% señaló que la satisfacción era baja. Se sugiere llevar a cabo estimaciones periódicas que fortalezcan la satisfacción percibida, informando oportunamente a la administración hospitalaria, de manera que se concluye que las variables se correlacionan significativa y positivamente $r = 0.780$ ($p = 0.000$).

Paredes y Ramos (2021) presentan su estudio basado en el objetivo de analizar la calidad del servicio sanitario y cómo determina la satisfacción de los pacientes que asisten a un centro hospitalario de rehabilitación ubicado en el Callao. La investigación fue cuantitativa sobre el

diseño transversal, no experimental, considerando como muestra 148 pacientes de este centro hospitalario. La técnica usada fue en la encuesta que incluyó 46 afirmaciones sobre ambas variables y aplicada con el consentimiento firmado de los participantes. Los datos demostraron que las variables se correlacionan positiva y significativamente de acuerdo con el valor obtenido. En tal sentido la percepción de los usuarios con respecto a este centro de salud es positiva concluyen que la calidad del servicio sanitario tiene una significativa relación que manifiestan los pacientes con el servicio.

1.4.2. Antecedentes internacionales

Ramírez y Cardona (2024) En Colombia llevaron a cabo una investigación que buscó la evaluación de la calidad del servicio percibida por los usuarios y la satisfacción de los mismos con el centro fisioterapéutico del Hospital San Juan de Dios, ubicado en Antioquia. La investigación fue cuantitativa-cualitativa, usando los instrumentos de encuesta y lista de cotejo, que permitieron identificar debilidades y amenazas de la institución. Los resultados demostraron la poca calidad del servicio percibida por los usuarios, reflejándose en la baja satisfacción, sobre todo en aspectos de instalación, talento humano y accesibilidad. Hay una falta de personal que provoca demoras y espacios difíciles de usar. Se concluye que es crucial mejorar las instalaciones y aumentar el personal para asegurar un servicio de calidad. Se sugiere implementar un plan de mejora continua centrado en la gestión de personas y recursos para optimizar la experiencia de los usuarios.

Chacón (2022) estudió la satisfacción de los usuarios de fisioterapia en el Hospital Militar “Dr. Carlos Arvelo” en Caracas, Venezuela, durante marzo-abril de 2022. Se usó una investigación descriptiva y cualitativa con un diseño transversal. Se aplicó un cuestionario para medir la calidad del servicio. Se analizaron 63 pacientes, con una edad promedio de 52,49 años; el 54% eran mujeres y la mayoría eran de Caracas, con un 46% de escolaridad secundaria. La escala Servperf

mostró una buena confiabilidad con un alfa de Cronbach de 0,893. La satisfacción global fue del 89,60%. La mayor satisfacción se encontró en empatía y seguridad, mientras que los elementos tangibles fueron los menos valorados, aunque todos superaron la media de 4. No hubo asociación entre la satisfacción y las variables sociodemográficas. En conclusión, la calidad fue valorada positivamente, destacando la empatía del personal de salud y sugiriendo mejoras en los elementos tangibles.

Rossettini et al. (2020) llevaron a cabo una investigación para identificar los factores que afectan la satisfacción de los pacientes con la fisioterapia musculoesquelética. Realizaron una síntesis cualitativa de seis bases de datos: CINAHL, Embase, MEDLINE, Scopus, Web of Science y Wiley Online Library, seleccionando estudios en inglés realizados en humanos durante los primeros tres meses de 2017. Los artículos cualitativos revisados por pares que describían la satisfacción del paciente fueron incluidos en el estudio. Se incluyeron once estudios que identificaron factores que afectan la satisfacción del paciente en fisioterapia, organizándolos en seis temas: 1) resultados clínicos; 2) características del fisioterapeuta; 3) características del paciente; 4) relación fisioterapeuta-paciente; 5) características del tratamiento; y 6) características del entorno sanitario. Las conclusiones indican que la satisfacción del paciente en fisioterapia musculoesquelética es un concepto complejo influenciado por factores individuales, clínicos y contextuales, destacando que los determinantes individuales no son suficientes por sí solos.

Jaramillo et al. (2020) En Ecuador presentaron su estudio que analizó la satisfacción y la calidad de atención de los usuarios que acudieron al consultorio externo de un centro hospitalario. La investigación tomó a 384 usuarios, a quienes se les aplicó una encuesta bajo el modelo de SERVQUAL, que midió los cinco aspectos ya conocidos. Los hallazgos evidencian que los usuarios se mostraron insatisfechos, sobre todo con la empatía, la fiabilidad y la seguridad; en

cuanto a la tangibilidad y la capacidad de respuesta, estas evidenciaron una satisfacción parcial. Es recomendable aplicar estrategias que permitan mejorar aspectos como la reducción del tiempo de espera, el incremento de la accesibilidad, una mejor limpieza y señalización, identificando e intensificando la evaluación y capacitación del personal. En conclusión, la percepción e impresión lograda en el 80% sobre la satisfacción obtenida permitió desarrollar un planteamiento teórico sobre ambas variables, evaluando e identificando aspectos que determinan la satisfacción de los usuarios de la consulta externa del centro hospitalario estudiado.

Cosma et al. (2020) realizó en Rumanía una investigación con el propósito de evaluar la percepción y satisfacción de los pacientes rumanos en la calidad del sistema de salud en su conjunto mediante un trabajo exploratorio y descriptivo donde se recopilaban los datos por medio de un cuestionario a través de entrevistas a una muestra de 2305 pacientes rumanos. De sus resultados, el 83% utilizó el HS rumano en el pasado y el 58% de los encuestados no confiaba en el sistema. Los factores como alojamiento, la comida y otros se percibieron como de bajo nivel. Un tercio de los encuestados reportaron estar insatisfechos o muy n insatisfechos con respecto a la impresión general. Además, la investigación encontró una relación estadísticamente significativa entre la confianza en el HS, edad y género, y también entre la impresión general sobre el SA, la edad y los ingresos

1.5 Justificación de la investigación

1.5.1. Teórica

El estudio es importante porque, aunque ya se han hecho investigaciones sobre la calidad y la satisfacción del usuario en las consultas externas del Hospital Suárez Angamos, como el de Blanco (2022), no se ha estudiado directamente en el servicio de rehabilitación y fisioterapia, por

lo que esta investigación buscó evaluar las fallas en el servicio. Así, esta investigación brindó información nueva y esencial para entender la situación actual y sugerir mejoras específicas para el hospital.

1.5.2. Metodológica

Este trabajo se basó en altos estándares de integridad y cumple con las normas sobre datos personales. Evaluar la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en fisioterapia ayuda a mejorar la atención. Al identificar oportunidades de mejora y aplicar estrategias adecuadas, se podrá optimizar la disponibilidad de citas, fortalecer recursos, mejorar la experiencia del personal y garantizar satisfacción a los usuarios, lo que permitirá una mejor recuperación y calidad de vida para los pacientes.

1.5.3. Práctica

Como se menciona anteriormente, este estudio es importante porque la información permite a identificar las fallas en los servicios de fisioterapia. A partir de estas fallas, se podrán proponer estrategias de mejora. Un acceso rápido y una atención de calidad son clave para la rehabilitación y recuperación de los pacientes. También, la satisfacción del usuario afecta la percepción de la calidad del sistema de salud.

1.5.4. Social

La justificación social del estudio se sustenta en la contribución directa a la mejora de la atención en un servicio clave para la recuperación funcional de los pacientes, teniendo como principales beneficiarios son los usuarios del servicio de Medicina Física y Rehabilitación, quienes se verán favorecidos por una atención más eficiente, empática y acorde a sus expectativas, lo que

impactará positivamente en su continuidad terapéutica y calidad de vida. De manera indirecta, el personal de salud y la gestión hospitalaria se benefician al contar con información concreta para optimizar procesos, reducir insatisfacciones y fortalecer una cultura de atención centrada en el usuario.

1.6 Limitaciones de la investigación

Una de las limitaciones que se observa en el estudio, corresponde al hecho de que, al depender de la opinión de usuarios externos, la recolección de datos puede estar sesgada. Esto ocurre porque los usuarios pueden sentirse influenciados o intimidados por posibles reacciones negativas del personal de atención, lo que podría hacer que sus respuestas sean más favorables hacia el hospital para evitar problemas. Por otro lado, el tiempo para dedicar a responder la encuesta puede ser una limitación frente a la disponibilidad de los usuarios, lo que genera una limitación para lograr la cantidad de muestra.

1.7 Objetivos de la investigación

1.7.1. Objetivo general

Determinar la relación entre la calidad del servicio prestado y la satisfacción del usuario que acude a consulta externa del servicio de Medicina Física y Rehabilitación del hospital Suárez Angamos, 2025.

1.7.2. Objetivos específicos

- a. Determinar la relación entre los aspectos tangibles y la satisfacción del usuario que acude a consulta externa del servicio de Medicina Física y Rehabilitación del Hospital Suárez Angamos, 2025.

- b. Determinar la relación entre los aspectos de fiabilidad y la satisfacción del usuario que acude a consulta externa del servicio de Medicina Física y Rehabilitación del Hospital Suárez Angamos, 2025.
- c. Determina la relación entre los aspectos de capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario que acude a consulta externa del servicio de Medicina Física y Rehabilitación del Hospital Suárez Angamos, 2025.
- d. Determinar la relación entre los aspectos de seguridad y la satisfacción del usuario que acude a consulta externa del servicio de Medicina Física y Rehabilitación del Hospital Suárez Angamos, 2025.
- e. Determinar la relación entre los aspectos de empatía y la satisfacción del usuario que acude a consulta externa del servicio de Medicina Física y Rehabilitación del Hospital Suárez Angamos, 2025.

1.8. Hipótesis

1.8.1 Hipótesis general

Existe relación directa entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario que acude a consulta externa del servicio de Medicina Física y Rehabilitación del Hospital Suárez Angamos, 2025.

1.8.2. Hipótesis específicas

- a. Existe relación entre los aspectos tangibles y la satisfacción del usuario que acude a consulta externa del servicio de Medicina Física y Rehabilitación del hospital Suárez Angamos, 2025.

- b. Existe relación entre los aspectos de fiabilidad y la satisfacción del usuario que acude a consulta externa del servicio de Medicina Física y Rehabilitación del hospital Suárez Angamos, 2025.
- c. Existe relación entre los aspectos de capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario que acude a consulta externa del servicio de Medicina Física y Rehabilitación del hospital Suárez Angamos, 2025.
- d. Existe relación entre los aspectos de seguridad y la satisfacción del usuario que acude a consulta externa del servicio de Medicina Física y Rehabilitación del hospital Suárez Angamos, 2025.
- e. Existe relación entre los aspectos de empatía y la satisfacción del usuario que acude a consulta externa del servicio de Medicina Física y Rehabilitación del hospital Suárez Angamos, 2025.

II. MARCO TEÓRICO

2.1 Marco conceptual

2.1.1. *Calidad de servicio*

Chávez (2020) sostiene que la calidad del servicio está estrechamente asociada con la satisfacción del cliente, alcanzando su punto máximo cuando las necesidades y requerimientos son atendidos oportunamente. Asimismo, resalta que otro aspecto determinante para los consumidores es el valor percibido del producto o servicio frente a la competencia, especialmente en relación con el precio pagado, ya que los usuarios tienden a comparar el costo asumido con los beneficios efectivamente obtenidos.

Por su parte, Gamarra (2022) conceptualiza la calidad de los servicios de salud como el conjunto de resultados que reflejan mejoras tangibles en el bienestar de las personas. Dichos resultados se logran mediante la aplicación adecuada de conocimientos médicos y el uso eficiente de la tecnología, con el propósito de maximizar los beneficios y reducir los riesgos. De este modo, los tratamientos deben caracterizarse por ser eficaces, efectivos, seguros y pertinentes, adaptándose a las particularidades del paciente, respetando su cultura, valores y expectativas personales.

En la misma línea, Dávila y Sifuentes (2021) destacan que la calidad del servicio constituye un elemento decisivo en la percepción y juicio de los usuarios. Afirman que esta incide directamente en la manera en que los clientes valoran la atención recibida, por lo que resulta fundamental mantener altas las expectativas respecto al servicio ofrecido, garantizando así experiencias satisfactorias y coherentes con sus demandas.

Asimismo, la *Guía Técnica para Evaluar la Satisfacción del Usuario Externo en Establecimientos de Salud* subraya que la calidad de atención se define por el conjunto de acciones

emprendidas por los centros de salud para alcanzar los resultados esperados. Este enfoque considera tanto el componente técnico como el humano del servicio, priorizando la seguridad del paciente, la eficacia de los procedimientos, la eficiencia de los recursos y la satisfacción general de los usuarios (Gamarra, 2023).

Finalmente, Vigo (2020) enfatiza la necesidad de establecer mecanismos de regulación y supervisión continua para fortalecer la calidad de los servicios de salud y asegurar la satisfacción del usuario. El autor distingue varios tipos de calidad: la *deseada*, que refleja la aspiración del usuario; la *satisfecha*, que cumple con sus expectativas; y la *agradable*, que las supera. Además, señala que un servicio de calidad debe ajustarse a los objetivos institucionales y a las necesidades de los pacientes, garantizando así resultados óptimos y sostenibles.

Calidad total de servicio

De acuerdo con Barrera (2019) la calidad total está referida a una organización que brinda servicios y de calidad a sus clientes empleados y propietario esto involucra que la totalidad de sus actos características y datos deben configurar un gran valor para el cliente en tal sentido se proporcionan los niveles de la calidad del servicio las cuales son cinco centrados en la mediocridad fuera de competencia responsabilidad presencia excelencia y seriedad en el compromiso.

Principios básicos de la calidad del servicio

De acuerdo con Dávila y Sifuentes (2021), existen diversos principios fundamentales que orientan la evaluación de la calidad en los servicios:

- a) El usuario es quien determina y valora la calidad del servicio recibido.
- b) El propio cliente establece el grado de excelencia que debe alcanzar el servicio.
- c) La organización debe fijarse metas claras que le permitan cumplir sus objetivos, obtener beneficios y posicionarse en el mercado.

- d) Es indispensable que la empresa considere las expectativas del cliente como base para mejorar continuamente.
- e) Las instituciones pueden formular estándares específicos que orienten la consecución de la calidad del servicio.
- f) La excelencia implica la ausencia de errores, lo cual demanda constancia, disciplina y compromiso permanente por parte de todo el personal.

Asimismo, los autores destacan tres nociones esenciales que sustentan el concepto de calidad: la percepción del usuario, la satisfacción del usuario y la adecuación en el uso del servicio. Estos tres componentes deben mantenerse en equilibrio, ya que su coherencia garantiza una gestión eficiente y un servicio orientado a las necesidades reales de los usuarios.

Calidad de atención en salud

En el aspecto sanitario, la calidad del servicio es un eje fundamental de la gestión sanitaria moderna. Tal preocupación no está limitada solamente a fortalecer las capacidades institucionales, sino que está orientada a brindar garantías de bienestar y proteger la salud del humano. La incansable búsqueda de una buena calidad sanitaria, para lograr la excelencia que se necesita, requiere contar con la participación activa de los que están involucrados en el sistema, comenzando por la dirección hasta los colaboradores y profesionales externos, quienes deberán tener un mayor compromiso con la constante mejora del servicio (Esan, 2017).

Según la Organización Mundial de la Salud (OMS, 2025), la calidad del servicio define como la capacidad de los servicios de salud para mejorar el estado de salud de las personas y comunidades, sustentándose en la evidencia científica y en la competencia profesional. Este principio es esencial para alcanzar la cobertura sanitaria universal, ya que los sistemas de salud que aspiran a ofrecer bienestar para todos deben priorizar la calidad de los cuidados que brindan.

Asimismo, la OMS establece que la atención médica de calidad debe cumplir con ciertos criterios esenciales:

a) Ser eficaz, es decir, ofrecer servicios basados en la mejor evidencia disponible a quienes realmente los necesitan;

b) Ser segura, evitando cualquier daño potencial al paciente;

c) Ser centrada en la persona, respondiendo a sus valores, necesidades y preferencias individuales.

Del mismo modo, un servicio de salud de calidad implica un alto nivel de competencia profesional, una gestión eficiente de los recursos, una reducción de los riesgos asociados a la atención, un elevado nivel de satisfacción del usuario y, finalmente, un impacto positivo y sostenible en la salud de la población.

2.1.2. Satisfacción del usuario externo

El usuario externo se define como la persona que acude a un establecimiento de salud con el fin de recibir atención médica continua y de calidad, considerando su contexto familiar y comunitario. La satisfacción del usuario externo se entiende como la medida en que la institución sanitaria logra cumplir o superar las expectativas y percepciones que el usuario tiene respecto a los servicios recibidos (Ortiz, 2018).

La experiencia cognitiva o lógica se produce al contrastar las expectativas sobre un servicio o producto con su desempeño real. Esta experiencia se ve influenciada por múltiples factores, incluyendo las expectativas previas, los valores culturales y éticos, las necesidades individuales, así como la organización y gestión del servicio de salud. Debido a estas variables, la satisfacción puede variar para un mismo individuo en distintas circunstancias (Gómez et al., 2023).

Según De la Cerna (2023), la satisfacción del paciente es un indicador esencial para valorar la calidad de los servicios sanitarios, evaluándose cuando los servicios ofrecidos cumplen o superan las expectativas del paciente. Estas expectativas comprenden elementos como la interacción interpersonal, la duración y detalle de la consulta, la accesibilidad y la precisión de los diagnósticos.

Por su parte, Montoya (2023) indica que la satisfacción constituye una percepción temporal del cliente tras la utilización de un servicio. La satisfacción del paciente depende de la valoración que realiza sobre su experiencia; si esta evaluación es favorable y se ajusta a sus expectativas, se considera que se ha alcanzado la satisfacción. Esto explica por qué, en ciertos casos, los usuarios pueden sentirse conformes con servicios de calidad limitada cuando sus expectativas son moderadas o tienen un acceso restringido a determinados servicios.

De acuerdo a los párrafos anteriores, la satisfacción del usuario es clave en el análisis de la calidad de atención en salud, por lo tanto, el usuario es el elemento principal en este aspecto, ya que se busca mejorar la experiencia que tiene desde que ingresa a un hospital y enfrenta una realidad que no desea. Por esta razón, la atención que reciba debe ajustarse a sus necesidades para ayudarlo a adaptarse al entorno hospitalario y en consulta externa, es esencial priorizar su atención tomando en cuenta que el conocer la satisfacción del usuario es clave para iniciar reformas que mejoren la calidad del servicio en el futuro (Atau & Prado, 2022).

Para que exista satisfacción del usuario de los servicios del sector salud, se debe tener en cuenta el servicio y el tiempo. Montoya (2023) refiere que el paciente satisfecho es la meta más importante en los centros de salud. Esto genera confianza y entusiasmo para usar el servicio. Además, se busca identificar y corregir problemas que causen insatisfacción en los usuarios. Con respecto al tiempo, para lograr la satisfacción del paciente, es importante considerar el tiempo

dedicado a su atención. Debe identificarse el tipo de paciente y el tiempo necesario para cada uno según sus necesidades.

Factores asociados a la satisfacción del usuario externo

Son diversos los factores intervinientes en la satisfacción de los pacientes que asisten a la consulta externa: Entre los factores se encuentran aspectos demográficos como: como la edad, entendida como los años de vida que posee el sujeto. La edad deberá ser mayor a los 18 años, tomando en cuenta que se presenten los sexos femenino y masculino.

De Igual forma, entre los factores sociales entran todos los aspectos socioeconómicos del sujeto, los cuales son jerarquías o grupos de personas en los que, por lo general, se acepta que incluyan los aspectos ocupacionales y educativos, que son medidos a través del gasto financiero y el ingreso del sujeto o grupo familiar. Los factores sociales se clasifican en alto, medio o bajo, y a nivel instruccional.

- a) Demográficos: entendida como los años de vida que posee el sujeto. La edad deberá ser mayor a los 18 años, tomando en cuenta que se presenten los sexos femenino y masculino.
- b) Sociales: Nivel socio económico, son grupos o jerarquías de individuos y generalmente incluyen factores educativos y ocupacionales, ya que se miden en términos de ingresos y gasto financieros como individuo o grupo. Básicamente, se clasifican como nivel bajo, medio o alto. También nivel de instrucción: sin estudios, primaria, secundaria, técnico y universitario.
- c) Condición de encuestado: Usuario que acude a consulta o acompañante.
- d) Tipo de usuario: Nuevo o continuador. Servicio demandado: Afección musculoesquelético, Neuro rehabilitación adulto y Neurorrehabilitación geriátrica.
- e) Condición de aseguramiento Asegurado, particular, social.

Ventajas de un cliente satisfecho en un centro de salud

La satisfacción del cliente conduce a su fidelización y regreso a consulta, mejora la retención de pacientes, evita perder pacientes por insatisfacción, lo que conduce a malas opiniones sobre la función realizada, aumento de la moral del personal, evita demandas por mala praxis, y en general aumento de la satisfacción del personal que labora en el área de MFYR.

2.1.3. Modelo *SERVQUAL*

Este enfoque incorpora una escala de respuesta múltiple desarrollada por Parasuraman et al. (1988) para analizar las expectativas de los clientes respecto a un servicio. Este instrumento no solo facilita la evaluación de la calidad percibida, sino que también constituye una herramienta útil para el diseño de mejoras y la comparación entre distintas organizaciones. De este modo, identificar la discrepancia entre lo que el usuario espera recibir y lo que realmente percibe permite implementar acciones correctivas dirigidas a optimizar la calidad del servicio (Gómez et al., 2023).

El modelo *SERVQUAL* se aplica para comprender las percepciones de los usuarios sobre un servicio. Además, permite determinar si las expectativas de los clientes son realistas y clarifica qué buscan en una marca o institución, así como sus demandas específicas respecto al servicio (Gómez, 2023).

En consecuencia, para evaluar la satisfacción de los participantes se emplea la encuesta *SERVQUAL* adaptada a la consulta externa. Este cuestionario es ampliamente reconocido para medir la satisfacción de los pacientes con la calidad de los servicios de salud y ha sido extensamente aplicado a nivel nacional. En 2012, Cabello E. y Chirinos J.L. validaron su versión adaptada, demostrando excelentes propiedades psicométricas con un alfa de Cronbach de 0,984. La encuesta consta de 22 ítems sobre expectativas y 22 sobre percepciones, distribuidos en cinco dimensiones: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles. Las

respuestas se registran en una escala Likert de 1 a 7, donde 1 representa la puntuación más baja y 7 la más alta. Se considera que los participantes están satisfechos si la diferencia entre percepciones y expectativas es positiva o nula, y se consideran insatisfechos si esta diferencia es negativa (De la Cerna, 2023).

2.2. Términos básicos

- a. **Aspectos tangibles:** Está referido a los aspectos visibles y físicos que abordan al servicio, como lo es en los equipos, la infraestructura, la apariencia y el aseo de la entidad, así como del personal (Rodríguez et al., 2022).
- b. **Atención en salud:** Conjunto de servicios que se brindan a los usuarios vinculados a la salud. Dar el servicio determina medidas de seguridad sanitaria y actividades de promoción. En ella se hace mención de las fases de prevención, diagnóstico, tratamiento y rehabilitación, que se encuentran a la disponibilidad del grupo en general (MINSA, 2020).
- c. **Capacidad de respuesta:** En ella se hace mención de las fases de prevención, diagnóstico, tratamiento y rehabilitación, que se encuentran a la disponibilidad del grupo en general. Está referida a las destrezas de atención a las solicitudes legítimas de los usuarios con respecto a la atención médica; esto involucra la manera de atención, el entorno recibido y el tratamiento, dando realce a las expectativas personales de los pacientes al intentar interactuar con un sistema público (Rodríguez et al., 2022).
- d. **Dispositivos médicos:** Son mecanismos reactivos, complementos, conjunto de evaluaciones y otros elementos que se usan en el proceso médico asistencial (Montoya, 2023).
- e. **Elementos tangibles:** En el área sanitaria es observable lo real y lo sólido, por lo que abarca empleados, instalaciones físicas y equipo (Gómez et al., 2023).

- f. **Empatía:** Es la capacidad de reconocer las emociones y sentimientos de las personas, así como de comprender y atender sus necesidades de manera apropiada (Díaz, 2023).
- g. **Entorno de calidad:** La atención sanitaria busca cuidar la salud de todas las personas. Esto requiere aplicar prácticas que tengan evidencia y ofrecer tratamientos que se ajusten a las necesidades, opciones y valores de cada individuo (Montoya, 2023).
- h. **Fiabilidad:** Es la capacidad del servicio para brindar lo prometido de manera precisa, segura y constante, asegurando que los procedimientos y resultados sean correctos y oportunos (Rodríguez et al., 2022).
- i. **Grado o nivel de satisfacción:** El texto habla sobre las reacciones de un paciente después de una consulta médica. Se enfoca en cómo estas reacciones se relacionan con las expectativas que el paciente tenía sobre el servicio que recibió. Las manifestaciones pueden incluir tanto sentimientos positivos como negativos, según si se cumplieron o no las expectativas del paciente. Estas reacciones son importantes para entender la experiencia del paciente y la calidad del servicio médico que le fue brindado (Echeverría & Bravo, 2024).
- j. **Instrumento SERVQUAL:** Consiste en un cuestionario estructurado con ítems estándar que permite medir de manera cuantitativa la calidad percibida de un servicio y determinar el valor que los usuarios le asignan, con el fin de implementar mejoras. Este modelo se enfoca en la interacción y el proceso mediante el cual el proveedor entrega el servicio al cliente (Echeverría & Bravo, 2024).
- k. **Seguridad:** Son las condiciones institucionales que facilitan a los usuarios el acceso a servicios esenciales. Además, evalúa la confianza generada por el personal encargado de

brindar el servicio, considerando sus conocimientos, competencias y habilidades necesarias para asegurar autenticidad y credibilidad (Montoya, 2023).

- l. **Satisfacción:** Representa una actitud global derivada de la experiencia del usuario, que provoca una respuesta emocional frente a la diferencia entre lo que esperaba recibir y lo que efectivamente obtiene al utilizar un servicio o adquirir un producto (Umoke et al., 2020).
- m. **Servicio:** se define como una prestación intangible de carácter económico que no posee existencia física propia, a diferencia de los bienes materiales, los cuales sí cuentan con presencia física (Software del Sol, 2025).

III. MÉTODO

3.1 Tipo de investigación

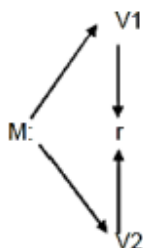
La investigación fue de tipo básico, fundamentada en el método científico, con el objetivo de ampliar el conocimiento teórico y general en el campo de la fisioterapia, contribuyendo al enriquecimiento del acervo científico y generando nuevas oportunidades de investigación tanto teórica como práctica (Zúñiga et al., 2023).

Nivel.

El estudio se ubicó en un nivel descriptivo-correlacional, dado que se centró en detallar la relación existente entre las variables analizadas, este tipo de investigaciones explora las características y particularidades de individuos, grupos o procesos dentro de un marco de investigación determinado (Zúñiga et al., 2023).

Diseño

Se utilizó un diseño transversal no experimental, ya que fueron observados diversos aspectos característicos de las variables en estudio en un solo momento. El modelo transaccional involucra medir las variables en un único tiempo, sin existir manipulaciones de las mismas (Zúñiga et al., 2023).



Donde:

M = Muestra

V1 = Calidad del servicio

r= relación

V2= Satisfacción del usuario

3.2 Población y muestra

3.2.1. Población

La población se entiende como la totalidad de la serie de sujetos que tienen varios o un aspecto característico importante para una determinada investigación y de la cual se espera alcanzar datos que respondan a un propósito investigativo (Zúñiga et al., 2023). En el Anexo A se muestra la cantidad de personas que acuden a consulta externa en el servicio de Medicina Física y Rehabilitación, donde el promedio es de 603 pacientes mensuales.

3.2.2. Muestra

Para obtener la totalidad de la muestra se empleó el muestreo simple aleatorio, pues la fórmula aplicada para este tipo de muestreo señala que la mínima proporción de casos que la muestra deberá poseer para ser confiable y representativa es de un 0.5 de probabilidad y al 95% de la confianza determinada (Velázquez, 2023).

$$n = \frac{Z^2 pqN}{\varepsilon^2(N - 1) + Z^2 pq}$$

Z= 1.96 según la tabla de distribución de Z

p= 0.5

q= 0.5

N= 603

$\varepsilon = 0.05$ (5%)

$$n = \frac{1.96^2 0.5 * 0.5 * 603}{0.05^2(603 - 1) + 1.96^2 0.5 * 0.5} = 235 \approx 250$$

La muestra arrojó que los sujetos encuestados fueron 235, y de acuerdo a la Plataforma Digital Única (Gob.pe, 2024), es conveniente aumentar alrededor de un 20% para cubrir pérdidas o errores que se puedan presentar en los registros de las encuestas. Por lo tanto, la muestra en esta investigación quedó conformada por 250 usuarios externos del servicio de medicina física y rehabilitación del hospital Suárez Angamos situada en Lima.

Criterios de inclusión

- Pacientes o acompañantes que hayan acudido a la consulta externa del servicio de Medicina Física y Rehabilitación.
- Personas mayores de 18 años.
- Pacientes o usuarios que cuenten con la capacidad cognitiva y física suficiente para comprender las preguntas y participar activamente en el estudio.
- Aceptar voluntariamente participar en el estudio mediante la firma del consentimiento informado.

Criterios de exclusión

- Pacientes con alteraciones mentales o trastornos cognitivos que limiten su comprensión o participación en el estudio.
- Personas con alteraciones funcionales graves que impidan responder los instrumentos de recolección de datos.
- Usuarios que se nieguen a participar o no otorguen el consentimiento informado.

3.3 Operacionalización de variables

Para evaluar la calidad del servicio, se aplicó la encuesta SERVQUAL elaborada inicialmente por Parasuraman, Zeithaml y Berry en 1988, y que para efectos de este estudio se tomó su versión adaptada para la consulta externa de Cabello y Chirinos (2012). En este instrumento, la primera parte permitió recoger las expectativas de los usuarios, mientras que la segunda se enfocó en registrar la percepción real sobre la atención recibida durante su visita.

Este cuestionario es considerado uno de los instrumentos más sólidos y utilizados para determinar la satisfacción del paciente respecto a los servicios de salud, además de contar con amplia experiencia de uso en el país. Cabello y Chirinos (2012) comprobaron la validez de esta adaptación, demostrando excelentes características psicométricas, entre ellas un alfa de Cronbach de 0.984.

El SERVQUAL está compuesto por 22 ítems orientados a medir expectativas y otros 22 dirigidos a evaluar percepciones, todos organizados en cinco dimensiones que describen la calidad del servicio: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles. La calificación se realizó con una escala Likert del 1 al 7, en la que 1 indica el menor puntaje posible y 7 el máximo. Para interpretar los resultados, se clasificó como satisfechos a los usuarios cuyas diferencias entre percepción y expectativa fueron iguales o superiores a cero, y como insatisfechos a quienes obtuvieron resultados negativos (Anexo D).

Con el fin de comprobar la confiabilidad del cuestionario, se efectuó una prueba piloto con 30 participantes. Este procedimiento arrojó un alfa de Cronbach de 0.815 para la variable calidad y 0.783 para la variable satisfacción, lo que evidencia una consistencia interna adecuada (Anexo E).

Asimismo, se recopilaron datos sociodemográficos como la edad (solo mayores de 18 años), el sexo (femenino o masculino) y el nivel educativo (sin instrucción, primaria, secundaria, técnico o universitario). También se registraron características relacionadas con la atención en salud, tales como el tiempo transcurrido entre consultas, si el usuario era nuevo o ya atendido con anterioridad, si acudió solo o acompañado y el tipo de terapia de rehabilitación recibida.

3.4 Instrumentos

El instrumento empleado consistió en la encuesta SERVQUAL elaborada inicialmente por Parasuraman, Zeithaml y Berry en 1988, y que para efectos de este estudio se tomó su versión adaptada por Cabello y Chirinos (2012) para su aplicación en establecimientos de salud y servicios médicos complementarios. Este cuestionario incluye 22 ítems de “Expectativas” destinados a evaluar la variable calidad del servicio y 22 ítems de “Percepciones” para determinar el grado de satisfacción, distribuidos en cinco dimensiones de evaluación:

Fiabilidad: Comprende las preguntas 01 a 05, relacionadas con la capacidad y cuidado en la prestación del servicio tal como fue ofrecido y acordado.

Capacidad de Respuesta: Preguntas 06 a 09, centradas en la disposición y voluntad del personal para asistir a los usuarios y proporcionar un servicio de calidad.

Seguridad: Preguntas 10 a 13, enfocadas en la cortesía y competencia del personal para generar confianza, credibilidad y mantener la confidencialidad durante la atención.

Empatía: Preguntas 14 a 18, dirigidas a evaluar la disposición del personal para comprender la perspectiva del paciente y ofrecer atención individualizada con cuidado y dedicación.

Aspectos Tangibles: Preguntas 19 a 22, que examinan la apariencia de las instalaciones, los equipos, el personal y los sistemas de comunicación utilizados.

Validez

La validación del instrumento se llevó a cabo mediante el juicio de expertos, quienes analizaron la pertinencia de las preguntas para medir adecuadamente las variables de estudio (ver Anexo).

Confiabilidad

El modelo evaluado para obtener los datos de las variables presentó un coeficiente de $\alpha=0.817$ para el cuestionario de expectativas de la calidad del servicio y una confiabilidad de $\alpha=0.741$ para la escala de percepciones de satisfacción, valores que garantizan la consistencia y fiabilidad del instrumento.

3.5 Procedimientos

La aplicación de los instrumentos se realizó entregando a los usuarios, al momento de culminar su atención, los formularios y la información necesaria para completarlos. Posteriormente, se les brindó una explicación breve sobre la forma correcta de llenado, con el propósito de evitar errores en los datos recolectados. En los casos donde los pacientes presentaban limitaciones para completar el cuestionario ya sea por dificultades físicas, cognitivas, por ser extranjeros con barreras idiomáticas o menores de edad la encuesta fue administrada con el apoyo de un familiar o acompañante.

Siguiendo lo señalado por Castelo et al. (2022) los cuestionarios de satisfacción del paciente evaluaron, fundamentalmente, la atención médica recibida desde la percepción personal de cada usuario. El nivel de satisfacción se estableció considerando la coherencia entre la experiencia global del servicio sanitario y las expectativas, necesidades y valores individuales de los pacientes.

3.6 Análisis de datos

En el procesamiento de la información para el análisis de los datos recabados se emplearon mecanismos estadísticos de acuerdo a los procesos básicos siguientes:

- Se organizaron en tablas de frecuencias, con sus respectivos gráficos.
- Se realizaron análisis de frecuencias absolutas y frecuencias relativas.
- Se aplicaron medidas de tendencia central.
- Se aplicó la correlación de Spearman para determinar la relación entre las variables y corroborar las hipótesis.

3.7 Consideraciones éticas

En el desarrollo de la investigación se tomaron en cuenta principios éticos fundamentales orientados a salvaguardar la dignidad y los derechos de los participantes. Se garantizó la participación voluntaria a través del consentimiento informado, asegurando que cada persona conociera los objetivos, alcances y limitaciones del estudio antes de decidir su colaboración. Asimismo, se establecieron mecanismos de confidencialidad y anonimato, protegiendo la identidad de los sujetos y restringiendo el acceso a la información únicamente al equipo investigador, con el propósito de resguardar la privacidad de los datos recolectados.

De igual manera, se evitó cualquier práctica que pudiera generar riesgos físicos, psicológicos o sociales a los participantes, procurando un ambiente de respeto y seguridad durante la aplicación de los instrumentos. La investigación fue conducida bajo criterios de integridad académica y responsabilidad social, reconociendo la importancia de producir conocimiento que no solo cumpla con estándares científicos, sino que también contribuya al bienestar colectivo. Estas medidas permitieron sostener un equilibrio entre la rigurosidad metodológica y el compromiso ético que debe guiar toda práctica investigativa.

IV. RESULTADOS

Características socio-demográficas de los usuarios

Tabla 1

Características del usuario

Usuario asistente	Fr.	%
Usuario directo	189	75.6
Acompañante	61	24.4
Total	250	100.0
Condiciones del usuario	Fr.	%
Nuevo	96	38.4
Continuador	154	61.6
Total	250	100.0
Servicio demandado	Fr.	%
Afección musculo esquelético	106	42.4
Neuro rehabilitación adulto	84	33.6
Neurorrehabilitación geriátrica	60	24.0
Total	250	100.0
Edad	Fr	%
18-29 años	76	30.4
30-59 años	117	46.8
60 años a más	57	22.8
Total	250	100.0
Sexo	Fr.	%
Femenino	116	46.4
Masculino	134	53.6
Total	250	100.0
Condición de aseguramiento	Fr.	%
Particular	116	46.4
Social	134	53.6
Total	250	100.0
Nivel de instrucción	Fr	%
Analfabeta(o)	12	4.8

Primaria	49	19.6
Secundaria	81	32.4
Superior técnica	71	28.4
Superior universitaria	37	14.8
Total	250	100.0

Los resultados muestran que la mayor proporción corresponde a los usuarios directos, con un 75,6% (n=189), mientras que el 24,4% (n=61) restante corresponde a los acompañantes. Este predominio evidencia que el servicio estudiado es utilizado principalmente por los propios pacientes, lo que refleja un nivel de participación directa en la atención recibida.

En cuanto a las condiciones del usuario, se observa que la mayor parte son usuarios continuadores, con un 61,6% (n=154), frente a un 38,4% (n=96) que corresponde a nuevos usuarios. Este resultado indica que el servicio mantiene una alta proporción de pacientes en seguimiento, lo cual sugiere continuidad en los tratamientos y fidelización con el servicio.

Respecto al servicio demandado, la mayor proporción corresponde a la atención por afecciones músculo-esqueléticas, con un 42,4% (n=106), seguido de la neurorehabilitación en adultos con un 33,6% (n=84) y la neurorehabilitación geriátrica con un 24,0% (n=60). Estos resultados evidencian que los problemas músculo-esqueléticos constituyen la principal causa de demanda del servicio, lo cual marca una tendencia importante en el perfil de necesidades de los usuarios.

En cuanto a la edad, los resultados muestran que la mayor proporción de usuarios se encuentra en el rango de 30 a 59 años, con un 46,8% (n=117). Le siguen los usuarios de 18 a 29 años con un 30,4% (n=76) y los de 60 años a más con un 22,8% (n=57). Este predominio en la población adulta refleja que el servicio es principalmente demandado por personas en edad laboral,

quienes suelen presentar con mayor frecuencia problemas músculo-esqueléticos y de rehabilitación funcional.

En cuanto al sexo, la mayor proporción corresponde al masculino, con un 53,6% (n=134), frente al 46,4% (n=116) de usuarias femeninas. Este hallazgo indica una ligera predominancia de varones en la demanda del servicio, lo que podría relacionarse con la exposición a actividades físicas de mayor riesgo o a trabajos que generan afecciones que requieren atención en rehabilitación.

Respecto a la condición de aseguramiento, se observa que la mayor parte de usuarios pertenece al seguro social, con un 53,6% (n=134), mientras que el 46,4% (n=116) corresponde a pacientes particulares. Estos resultados muestran que, si bien existe una participación importante de usuarios sin seguro social, el servicio es utilizado principalmente por pacientes asegurados.

En lo que concierne al nivel educativo, la mayor proporción corresponde a usuarios con instrucción secundaria, con un 32,4% (n=81). En segundo lugar, se encuentran quienes poseen educación superior técnica con un 28,4% (n=71), seguidos de aquellos con formación universitaria (14,8%, n=37), primaria (19,6%, n=49) y un pequeño grupo analfabeto (4,8%, n=12). Estos datos evidencian que el servicio es demandado mayoritariamente por usuarios con nivel de instrucción medio, lo que refleja un perfil educativo diverso, aunque con predominio de educación básica secundaria.

Resultados descriptivos de la variable Calidad del Servicio

Tabla 2

Dimensión Fiabilidad

Dimensión Fiabilidad	Frecuencia	%
Alto	81	32.4
Intermedio	120	48.0
Bajo	49	19.6
Total	250	100.0

Los resultados de la dimensión fiabilidad muestran que la mayor proporción de usuarios percibe este aspecto de la calidad del servicio en un nivel intermedio, con un 48,0% (n=120). Asimismo, un 32,4% (n=81) considera que la fiabilidad del servicio es alta, mientras que un 19,6% (n=49) la percibe en un nivel bajo. Estos datos evidencian que, aunque una parte importante de los usuarios reconoce un desempeño adecuado en cuanto al cumplimiento del servicio de acuerdo con lo prometido y la consistencia en la atención, todavía existe un sector considerable que manifiesta percepciones menos favorables.

Tabla 3*Dimensión Capacidad de respuesta*

Dimensión Capacidad de Respuesta	Frecuencia	%
Alto	62	24.8
Intermedio	105	42.0
Bajo	83	33.2
Total	250	100.0

Los resultados de la dimensión capacidad de respuesta evidencian que la mayoría de los usuarios perciben este aspecto de la calidad del servicio en un nivel intermedio, con un 42,0% (n=105). En un segundo lugar se ubica el nivel bajo, con un 33,2% (n=83), mientras que solo un 24,8% (n=62) considera que la capacidad de respuesta es alta. Estos datos reflejan que, si bien existe un grupo de usuarios que reconoce disponibilidad y prontitud en la atención, una proporción considerable percibe limitaciones en este componente, lo cual sitúa la valoración global mayormente en un punto medio, con una tendencia significativa hacia percepciones menos favorables dentro del servicio analizado.

Tabla 4*Dimensión Seguridad*

Dimensión Seguridad	Frecuencia	%
Alto	87	34.8
Intermedio	99	39.6
Bajo	64	25.6
Total	250	100.0

Los resultados de la dimensión seguridad muestran que la mayor proporción de usuarios consideran este aspecto de la calidad del servicio en un nivel intermedio, con un 42,0% (n=105). Asimismo, un 33,2% (n=83) cree que la seguridad es baja, mientras que un 24,8% (n=62) la percibe en un nivel alto. Estos datos evidencian que, aunque una parte de los usuarios reconoce confianza y profesionalismo en la atención recibida, existe un grupo importante que manifiesta percepciones menos favorables, lo que sitúa la valoración general de esta dimensión en un rango predominantemente medio.

Tabla 5*Dimensión Empatía*

Dimensión Empatía	Frecuencia	%
Alto	82	32.8
Intermedio	100	40.0
Bajo	68	27.2
Total	250	100.0

Nota. Datos obtenidos del trabajo de campo

Interpretación

Los resultados de la dimensión empatía muestran que la mayor proporción de usuarios perciben este aspecto de la calidad del servicio en un nivel intermedio, con un 40,0% (n=100). Asimismo, un 32,8% (n=82) considera que la empatía es alta, mientras que un 27,2% (n=68) la percibe en un nivel bajo. Estos hallazgos evidencian que, aunque una parte significativa de los usuarios reconoce actitudes de amabilidad, atención personalizada y disposición del personal, aún existe un grupo considerable que manifiesta percepciones menos favorables, lo que sitúa la valoración global de esta dimensión en un rango mayoritariamente intermedio.

Tabla 6*Dimensión Aspectos tangibles*

Dimensión Aspectos tangibles	Frecuencia	%
Alto	76	30.4
Intermedio	121	48.4
Bajo	53	21.2
Total	250	100.0

Los resultados de la dimensión aspectos tangibles muestran que la mayor proporción de usuarios perciben este componente de la calidad del servicio en un nivel intermedio, con un 48,4% (n=121). Asimismo, un 30,4% (n=76) considera que los aspectos tangibles son altos, mientras que un 21,2% (n=53) los percibe en un nivel bajo. Estos datos evidencian que, aunque un sector de los usuarios reconoce condiciones favorables en la infraestructura, el equipamiento y la apariencia del personal, persiste una parte significativa que manifiesta percepciones menos favorables, situando la valoración global de esta dimensión en un rango predominantemente medio.

Tabla 7*Variable de la Calidad del Servicio*

Variable Calidad del servicio	Frecuencia	%
Alto	74	29.6
Intermedio	117	46.8
Bajo	59	23.6
Total	250	100.0

Los resultados de la variable calidad del servicio muestran que la mayor proporción de usuarios perciben este aspecto en un nivel intermedio, con un 46,8% (n=117). Asimismo, un 29,6% (n=74) considera que la calidad del servicio es alta, mientras que un 23,6% (n=59) la percibe en un nivel bajo. Estos datos evidencian que, aunque un grupo de usuarios reconoce un desempeño favorable en la atención recibida, existe también una proporción importante que manifiesta percepciones menos positivas, situando la valoración general de la calidad del servicio en un rango predominantemente medio.

Resultados de la variable de Satisfacción del usuario

Tabla 8

Dimensión Satisfacción con el factor Fiabilidad

Dimensión Satisfacción con el factor Fiabilidad	Frecuencia	%
Alto	78	31.2
Intermedio	117	46.8
Bajo	55	22.0
Total	250	100.0

Los resultados de la dimensión satisfacción con el factor fiabilidad muestran que la mayor proporción de usuarios perciben este aspecto en un nivel intermedio, con un 46,8% (n=117). Asimismo, un 31,2% (n=78) considera que la satisfacción con la fiabilidad es alta, mientras que un 22,0% (n=55) la ubica en un nivel bajo. Estos datos evidencian que, aunque una parte significativa de los usuarios reconoce un cumplimiento adecuado de lo prometido y una atención consistente, existe también un sector importante que manifiesta percepciones menos favorables, situando la valoración global de esta dimensión en un rango predominantemente medio.

Tabla 9*Dimensión Satisfacción con el factor capacidad de respuesta*

Dimensión Satisfacción con el factor capacidad de respuesta	Frecuencia	%
Alto	55	22.0
Intermedio	122	48.8
Bajo	73	29.2
Total	250	100.0

Los resultados de la dimensión satisfacción con el factor capacidad de respuesta muestran que la mayor proporción de usuarios percibe este aspecto en un nivel intermedio, con un 48,8% (n=122). De igual forma, un 29,2% (n=73) considera que la satisfacción con la capacidad de respuesta es baja, mientras que un 22,0% (n=55) la ubica en un nivel alto. Estos datos evidencian que, aunque una parte de los usuarios reconoce disponibilidad y prontitud en la atención, existe también un sector considerable que manifiesta percepciones menos favorables, situando la valoración global de esta dimensión en un rango predominantemente medio.

Tabla 10*Dimensión Satisfacción con el factor seguridad*

Dimensión Satisfacción con el factor seguridad	Frecuencia	%
Alto	86	34.4
Intermedio	105	42.0
Bajo	59	23.6
Total	250	100.0

Los resultados de la dimensión satisfacción con el factor seguridad muestran que la mayor proporción de usuarios percibe este aspecto en un nivel intermedio, con un 42,0% (n=105). Además, un 34,4% (n=86) considera que la satisfacción con la seguridad es alta, mientras que un 23,6% (n=59) la ubica en un nivel bajo. Estos datos evidencian que, aunque una parte importante de los usuarios reconoce confianza, profesionalismo y trato adecuado durante la atención, existe también un sector significativo que manifiesta percepciones menos favorables, situando la valoración general de esta dimensión en un rango predominantemente medio.

Tabla 11*Dimensión Satisfacción con el factor empatía*

Dimensión Satisfacción con el factor empatía	Frecuencia	%
Alto	69	27.6
Intermedio	123	49.2
Bajo	58	23.2
Total	250	100.0

Los resultados de la dimensión satisfacción con el factor empatía muestran que la mayor proporción de usuarios perciben este aspecto en un nivel intermedio, con un 49,2% (n=123). En tanto, un 27,6% (n=69) considera que la satisfacción con la empatía es alta, mientras que un 23,2% (n=58) la ubica en un nivel bajo. Estos datos evidencian que, aunque una parte de los usuarios reconoce disposición, comprensión y trato personalizado por parte del personal de salud, existe también un sector importante que manifiesta percepciones menos favorables, situando la valoración general de esta dimensión en un rango predominantemente medio.

Tabla 12*Dimensión Satisfacción con el factor elementos tangibles*

Dimensión Satisfacción con el factor elementos tangibles	Frecuencia	%
Alto	79	31.6
Intermedio	115	46.0
Bajo	56	22.4
Total	250	100.0

Los resultados de la dimensión satisfacción con el factor elementos tangibles muestran que la mayor proporción de usuarios perciben este aspecto en un nivel intermedio, con un 46,0% (n=115). De la misma forma, un 31,6% (n=79) considera que la satisfacción con los elementos tangibles es alta, mientras que un 22,4% (n=56) la ubica en un nivel bajo. Estos datos evidencian que, aunque una parte significativa de los usuarios reconoce condiciones favorables en infraestructura, equipamiento y presentación del personal, existe también un sector que manifiesta percepciones menos favorables, situando la valoración general de esta dimensión en un rango predominantemente medio.

Tabla 13*Variable Satisfacción del usuario externo*

Variable Satisfacción del usuario externo	Frecuencia	%
Alto	70	28.0
Intermedio	120	48.0
Bajo	60	24.0
Total	250	100.0

Los resultados de la variable satisfacción del usuario externo muestran que la mayor proporción de usuarios perciben este aspecto en un nivel intermedio, con un 48,0% (n=120). Asimismo, un 28,0% (n=70) considera que la satisfacción es alta, mientras que un 24,0% (n=60) la ubica en un nivel bajo. Estos datos evidencian que, aunque una parte de los usuarios reconoce experiencias positivas y conformidad con la atención recibida, existe también un sector significativo que manifiesta percepciones menos favorables, situando la valoración global de esta variable en un rango predominantemente medio.

Contrastación de Hipótesis

Tabla 14

Contrastación de la Hipótesis General

		Correlaciones		
			Calidad del servicio	Satisfacción del usuario externo
Rho de Spearman	Calidad del servicio	Coefficiente de correlación	1,000	,721
		Sig. (bilateral)	.	,005
		N	250	250
	Satisfacción del usuario externo	Coefficiente de correlación	,721	1,000
		Sig. (bilateral)	,005	.
		N	250	250

En los valores dados por el estadígrafo de Rho de Spearman se aprecia claramente que existe una relación significativa entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario externogliati, ya que su valor $r = 0.721$ y una significancia de $p = 0.005$, lo que demuestra que la hipótesis de correlación general es positiva.

La comprobación de hipótesis mediante la significancia se procede de la siguiente manera:

Hipótesis nula (H0): No existe relación significativa entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario externo en consulta externa del servicio de Medicina Física y Rehabilitación del Hospital Suárez Angamos.

Para que se cumpla esta sentencia, el valor de la significancia debe ser: $p > 0.05$.

La significancia hallada $p = 0.005$ es menor al parámetro planteado, por lo que se rechaza la presente hipótesis.

Hipótesis alterna (H1): Existe relación significativa entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario externo en consulta externa del servicio de Medicina Física y Rehabilitación del Hospital Suárez Angamos.

Para que se cumpla esta sentencia, el valor de la significancia debe ser: $p < 0.05$.

La significancia hallada $p = 0.005$ es menor al parámetro planteado y, en consecuencia, se acepta la presente hipótesis.

Tabla 15*Contrastación de la Hipótesis Específica 1*

		Correlaciones		
		Aspectos tangibles	Satisfacción del usuario externo	
Rho de Spearman	Aspectos tangibles	Coeficiente de correlación	1,000	,706
		Sig. (bilateral)	.	,027
		N	250	250
	Satisfacción del usuario externo	Coeficiente de correlación	,706	1,000
		Sig. (bilateral)	,027	.
		N	250	250

Los valores obtenidos mediante el estadígrafo de Rho de Spearman muestran que existe una relación significativa entre los aspectos tangibles y la satisfacción del usuario externo, ya que el coeficiente de correlación alcanzó un valor de $r = 0.706$, evidenciando una relación positiva de magnitud alta. Asimismo, la significancia bilateral obtenida ($p = 0.027$) es menor al nivel de significancia establecido ($p < 0.05$), lo que permite rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna. En consecuencia, se confirma que los aspectos tangibles del servicio guardan una relación directa y significativa con la satisfacción manifestada por los usuarios atendidos en dicho servicio.

Tabla 16*Contrastación de la Hipótesis Específica 2*

		Correlaciones		
			Fiabilidad	Satisfacción del usuario externo
Rho de Spearman	Fiabilidad	Coefficiente de correlación	1,000	,694
		Sig. (bilateral)	.	,002
		N	250	250
	Satisfacción del usuario externo	Coefficiente de correlación	,694	1,000
		Sig. (bilateral)	,002	.
		N	250	250

Los resultados de la contrastación de la hipótesis específica 2 evidencian que existe una relación positiva y significativa entre la fiabilidad y la satisfacción del usuario externo. El coeficiente de correlación de Spearman fue de $r = 0.694$, lo que representa una asociación fuerte entre ambas variables: a mayor percepción de fiabilidad en la atención, mayor es el nivel de satisfacción reportado por los usuarios. Asimismo, el valor de significancia ($p = 0.002$) es inferior al nivel de 0.05, lo que confirma que la relación es estadísticamente significativa y respalda la hipótesis planteada.

Tabla 17*Contrastación de la Hipótesis Específica 3*

		Correlaciones		
		Capacidad de respuesta	Satisfacción del usuario externo	
Rho de Spearman	Capacidad de respuesta	Coefficiente de correlación	1,000	,631
		Sig. (bilateral)	.	,003
		N	250	250
	Satisfacción del usuario externo	Coefficiente de correlación	,631	1,000
		Sig. (bilateral)	,003	.
		N	250	250

Los resultados obtenidos mediante el estadígrafo de Rho de Spearman evidencian que existe una relación significativa entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario externo, ya que el coeficiente de correlación alcanzó un valor de $r = 0.631$, lo que representa una relación positiva de magnitud moderada. Asimismo, la significancia bilateral obtenida ($p = 0.003$) es menor al nivel de significancia establecido ($p < 0.05$), lo que permite rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna. En este sentido, se confirma que la capacidad de respuesta del servicio se asocia de manera directa y significativa con la satisfacción de los usuarios atendidos.

Tabla 18*Contrastación de la Hipótesis Específica 4*

Correlaciones			Aspectos de seguridad	Satisfacción del usuario externo
Rho de Spearman	Aspectos de seguridad	Coeficiente de correlación	1,000	,685
		Sig. (bilateral)	.	,021
		N	250	250
	Satisfacción del usuario externo	Coeficiente de correlación	,685	1,000
		Sig. (bilateral)	,003	.
		N	250	250

Los resultados evidencian que existe una relación positiva y significativa entre los aspectos de seguridad y la satisfacción del usuario externo. El coeficiente de correlación de Spearman obtenido fue de $r = 0.685$, lo que indica una asociación de magnitud moderada a fuerte: a mayor percepción de seguridad por parte de los usuarios, mayor es su nivel de satisfacción con la atención recibida. Asimismo, el nivel de significancia alcanzado ($p = 0.021$) confirma que esta relación es estadísticamente válida, lo que respalda la hipótesis planteada y resalta la importancia de la seguridad como un factor determinante en la experiencia del usuario en consulta externa.

Tabla 19*Contrastación de la Hipótesis Específica 5*

		Correlaciones		
			Empatía	Satisfacción del usuario externo
Rho de Spearman	Empatía	Coefficiente de correlación	1,000	,711
		Sig. (bilateral)	.	,004
		N	250	250
	Satisfacción del usuario externo	Coefficiente de correlación	,711	1,000
		Sig. (bilateral)	,004	.
		N	250	250

Los resultados obtenidos en la contrastación de la hipótesis específica 5 muestran que existe una relación positiva y significativa entre los aspectos de empatía y la satisfacción del usuario externo. El coeficiente de correlación de Spearman fue de $r = 0.711$, lo cual refleja una asociación fuerte, indicando que, a mayor percepción de empatía por parte del personal, mayor es el nivel de satisfacción reportado por los usuarios. Además, el valor de significancia ($p = 0.004$) es menor a 0.05, confirmando que la relación es estadísticamente significativa y respaldando la hipótesis planteada.

V. DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

A lo largo de las últimas décadas, la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en el ámbito de la salud ha sido objeto de numerosos estudios y debates académicos, debido a su relevancia en la mejora de la atención y en el fortalecimiento de la confianza hacia las instituciones sanitarias. La literatura evidencia que estos factores no solo inciden en la percepción inmediata del paciente, sino también en la adherencia a los tratamientos, la continuidad del cuidado y la reputación de los servicios de salud. No obstante, a pesar del extenso bagaje de investigaciones disponibles, se reconoce que el tema requiere ser continuamente profundizado, ya que cada contexto hospitalario presenta particularidades que condicionan la experiencia de los usuarios y demandan un análisis actualizado y específico.

En tal sentido, en este estudio, cuyo objetivo fue determinar la relación a de la calidad del servicio prestado en la percepción de satisfacción del usuario que acude a consulta externa del servicio de Medicina Física y Rehabilitación del hospital Suárez Angamos, 2025, los resultados estadísticos obtenidos mediante el coeficiente Rho de Spearman evidencian una relación significativa entre ambas variables, con un valor de $r = 0.721$ y un nivel de significancia de $p = 0.005$. Estos hallazgos permiten rechazar la hipótesis nula (H_0), que planteaba la inexistencia de relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario, y aceptar la hipótesis alternativa, la cual afirma que sí existe una relación significativa entre dichas variables. De esta manera, se confirma que la percepción de satisfacción del usuario se encuentra estrechamente vinculada con la calidad del servicio recibido.

De igual forma, los hallazgos obtenidos son consistentes con lo encontrado por Hoyos y Huamán (2023) en el Hospital de Lambayeque que también una correlación significativa entre ambas variables. De manera similar, los hallazgos de esta investigación guardan concordancia con

lo reportado por De la Cerna et al. (2023) en el Hospital Edgardo Rebagliati Martins, encontraron que la calidad del servicio alcanzó correlaciones significativas con la satisfacción del usuario, resultan determinantes en la experiencia del paciente.

Asimismo, los resultados son comparables con los de Chávez et al. (2022), quienes en un hospital de Cusco identificaron una correlación directa y significativa entre la calidad de atención y la satisfacción de los pacientes del área de rehabilitación ($\rho = 0.711$). Por otro lado, los resultados también coinciden con lo señalado por Pineda (2021) y Paredes & Ramos (2021), quienes reportaron correlaciones positivas y significativas entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en hospitales de Lima y Callao, con coeficientes ρ de 0.780 y similares, respectivamente.

Por su parte, se contrastan con lo reportado por Chacón (2022) en Venezuela, quien reportó una satisfacción global elevada (89.6%) en los usuarios de fisioterapia se debe a la calidad del servicio recibido. En el presente estudio, estas mismas dimensiones mostraron correlaciones significativas con la satisfacción, lo cual refuerza la idea de que el trato humano y la confianza en la atención son factores universales en la percepción positiva de los usuarios en servicios de rehabilitación. Sin embargo, en contraste con los hallazgos de Chacón, los elementos tangibles recibieron menor valoración relativa en Caracas, mientras que en el Hospital Suárez Angamos alcanzaron niveles intermedios, lo que sugiere diferencias en la infraestructura y recursos disponibles.

Asimismo, la revisión de Rossetini et al. (2020) destaca que la satisfacción en fisioterapia es un fenómeno complejo, influido por factores clínicos, individuales y contextuales, como la relación fisioterapeuta-paciente, los resultados del tratamiento y las condiciones del entorno

sanitario. Estos hallazgos son congruentes con los resultados de la presente investigación, en la que la calidad del servicio mostrar una relación significativa con la satisfacción, confirmando que no solo los resultados clínicos, sino también la interacción y el ambiente, determinan la percepción de calidad del servicio.

En cambio, los resultados de esta tesis se diferencian parcialmente de los obtenidos por Jaramillo et al. (2020) en Ecuador, quienes identificaron correlaciones significativas y baja con la satisfacción y niveles de percepción más favorables. Esta divergencia podría explicarse por factores organizativos y de gestión, dado que en Ecuador los usuarios expresaron malestar por tiempos de espera y deficiencias en la accesibilidad, mientras que en Lima, si bien persisten limitaciones, los pacientes reconocen una mayor consistencia en la prestación del servicio de rehabilitación.

Finalmente, los resultados de Cosma et al. (2020) en Rumanía muestran un panorama mucho más crítico, donde la percepción de calidad del sistema de salud fue baja y un tercio de los usuarios reportó insatisfacción o alta insatisfacción. Estos resultados difieren considerablemente de los encontrados en esta investigación, donde, aunque predominó un nivel intermedio de satisfacción, la correlación con la calidad del servicio fue positiva y significativa. Esta diferencia pone de manifiesto la influencia del contexto sociocultural y del sistema de salud de cada país en la percepción de los usuarios, resaltando que la confianza en las instituciones sanitarias constituye un elemento determinante para valorar la calidad del servicio.

En síntesis, los hallazgos de esta investigación reafirman que la calidad del servicio y la satisfacción del usuario mantienen una relación directa y significativa, en concordancia con buena parte de la literatura consultada. Este vínculo evidencia que la percepción de los usuarios está

fuertemente determinada por la atención recibida, la empatía del personal y las condiciones de la infraestructura, lo cual respalda la validez de la hipótesis general planteada. Sin embargo, también se hace evidente que la satisfacción del usuario no depende únicamente de un factor aislado, sino de la interacción de múltiples dimensiones. Por ello, futuros estudios deberían continuar explorando estas variables con diseños metodológicos diversos y en distintos contextos hospitalarios, de manera que se amplíe la comprensión y se generen estrategias sólidas para optimizar tanto la calidad del servicio como la experiencia global de los pacientes.

VI. CONCLUSIONES

- a) Existe una relación positiva y significativa entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario externo en consulta externa del servicio de Medicina Física y Rehabilitación del Hospital Suárez Angamos, pues el coeficiente de correlación de Spearman fue de $r = 0.721$ con un nivel de significancia $p = 0.005 (< 0.05)$. Esto indica que, en la medida en que los usuarios perciben una mayor calidad en el servicio recibido, también manifiestan mayores niveles de satisfacción, confirmando la hipótesis alterna general y subrayando que la calidad del servicio constituye un factor clave en la experiencia del usuario.
- b) Existe una relación positiva y significativa entre los aspectos tangibles y la satisfacción del usuario externo en consulta externa del servicio de Medicina Física y Rehabilitación del Hospital Suárez Angamos, pues el coeficiente de correlación de Spearman alcanzó un valor de $r = 0.706$ y la significancia bilateral fue $p = 0.027 (< 0.05)$. Esto indica que, a mayor percepción favorable de los aspectos tangibles del servicio, mayor es el nivel de satisfacción de los usuarios, confirmando la hipótesis alterna.
- c) Existe una relación positiva y significativa entre los aspectos de fiabilidad y la satisfacción del usuario externo en consulta externa del servicio de Medicina Física y Rehabilitación del Hospital Suárez Angamos, pues el coeficiente de correlación de Spearman fue de $r = 0.694$ con una significancia bilateral $p = 0.002 (< 0.05)$. Esto indica que la confianza que generan los servicios prestados influye directamente en una mayor satisfacción de los usuarios, lo que valida la hipótesis planteada.
- d) Existe una relación positiva y significativa entre los aspectos de capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario externo en consulta externa del servicio de Medicina Física y Rehabilitación del Hospital Suárez Angamos, pues el coeficiente de correlación de

Spearman obtenido fue de $r = 0.631$ y el nivel de significancia alcanzado fue $p = 0.003 (< 0.05)$. Esto indica que, a mayor eficiencia y disposición del personal para atender oportunamente las necesidades de los pacientes, mayor es la percepción de satisfacción de los usuarios, confirmando la hipótesis alterna.

- e) Existe una relación positiva y significativa entre los aspectos de seguridad y la satisfacción del usuario externo en consulta externa del servicio de Medicina Física y Rehabilitación del Hospital Suárez Angamos, pues el coeficiente de correlación de Spearman fue de $r = 0.685$ y la significancia bilateral alcanzó $p = 0.021 (< 0.05)$. Esto indica que la percepción de seguridad durante la atención es un factor determinante para incrementar la satisfacción de los usuarios, respaldando la hipótesis alterna.
- f) Existe una relación positiva y significativa entre los aspectos de empatía y la satisfacción del usuario externo en consulta externa del servicio de Medicina Física y Rehabilitación del Hospital Suárez Angamos, pues el coeficiente de correlación de Spearman alcanzó un valor de $r = 0.711$ y la significancia fue $p = 0.004 (< 0.05)$. Esto indica que la empatía demostrada por el personal de salud se asocia con un mayor nivel de satisfacción en los usuarios, confirmando la hipótesis alterna y resaltando la importancia de la dimensión humana en la calidad del servicio.

VII. RECOMENDACIONES

- a) Para fortalecer la calidad del servicio, se recomienda implementar un sistema de monitoreo continuo de la satisfacción del usuario, mediante encuestas periódicas y buzones de sugerencias, a fin de identificar de manera oportuna oportunidades de mejora en los procesos de atención y optimizar la experiencia del paciente.
- b) Respecto a los aspectos tangibles, se sugiere renovar y mantener en óptimas condiciones los equipos médicos, mobiliario e infraestructura, además de garantizar la limpieza y orden de los ambientes. Estas acciones generan una percepción favorable en los pacientes y elevan su nivel de satisfacción.
- c) En relación con la fiabilidad, se recomienda capacitar permanentemente al personal en protocolos clínicos y administrativos, asegurando la entrega de información clara, precisa y veraz a los pacientes sobre los procedimientos y tratamientos, lo que incrementa la confianza en el servicio.
- d) Para optimizar la capacidad de respuesta, se propone diseñar e implementar un sistema de gestión de citas más eficiente, que reduzca tiempos de espera y facilite el acceso oportuno a la atención, acompañándolo de estrategias de atención rápida para casos prioritarios.
- e) Con el fin de reforzar la seguridad, se recomienda establecer y difundir de manera visible protocolos de bioseguridad y medidas preventivas, además de garantizar que el personal cumpla estrictamente las normas de seguridad durante los procedimientos, brindando así confianza y tranquilidad a los usuarios.
- f) En cuanto a la empatía, se sugiere fomentar programas de sensibilización y talleres en comunicación asertiva, trato humanizado y manejo emocional, dirigidos al personal de

salud, para fortalecer la capacidad de escucha activa y la atención con calidez, lo cual impactará directamente en la satisfacción de los pacientes.

VIII. REFERENCIAS

- Araujo, R. (2024). *Calidad de atención y satisfacción del usuario externo en un hospital acreditado de Lima Este – Perú 2023* [Tesis de maestría, Universidad Nacional Mayor de San Marcos]. Cybertesis UNMSM. <https://cybertesis.unmsm.edu.pe/backend/api/core/bitstreams/16fc2f0e-8827-41b8-a563-0304dd28c0fa/content>
- Atau, A., & Prado, A. (2022). *Grado de satisfacción del usuario externo del Hospital Apoyo San Miguel Ayacucho, en tiempos de COVID-19* [Tesis de licenciatura, Universidad San Ignacio de Loyola]. Repositorio USIL. <https://repositorio.usil.edu.pe/server/api/core/bitstreams/8db2f9b3-3727-416c-ac04-885fea16bcc7/content>
- Cabello, E., & Chirinos, J. L. (2012). Validación y confiabilidad del instrumento SERVQUAL para medir la calidad de atención en servicios de salud. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública*, 29(3), 353–360. <https://doi.org/10.17843/rpmesp.2012.293.362>
- Castelo, W., Cueva, J., & Castelo, A. (2022). Satisfacción de pacientes: ¿Qué se debe saber? *Polo del Conocimiento*, 7(6), 176–198. <https://polodelconocimiento.com/ojs/index.php/es>
- Chávez, Y., Linares, R., & Surco, Y. (2022). *Asociación de la calidad de atención y satisfacción de los pacientes usuarios externos del Área de Terapia Física y Rehabilitación Cusco, agosto – diciembre del 2021* [Tesis de licenciatura, Universidad Continental]. Repositorio Universidad Continental. https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/11293/1/IV_FCS_507_TE_Chavez_Linares_Surco_2022.pdf

- Corona Martínez, L. A., & Fonseca Hernández, M. (2023). Las hipótesis en el proyecto de investigación: ¿Cuándo sí, cuándo no? *MediSur*, 21(1), 269–273. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1727-897X2023000100269
- Dávila, J., & Sifuentes, S. (2021). *Nivel de calidad de atención y satisfacción del cliente de un centro de terapia física y rehabilitación del Hospital de Solidaridad de Carabayllo, Lima – Perú 2020* [Tesis de maestría, Universidad Norbert Wiener]. Repositorio UWiener. <https://repositorio.uwiener.edu.pe/server/api/core/bitstreams/755efeb5-2d9f-4716-b9a7-f63f5a026299/content>
- De la Cerna-Luna, R., Santayana-Calisaya, N., Corilla-Bruno, A., Valladolid-Evaristo, C., Llancari-Molina, W., & Urrunaga-Pastor, D. (2023). Satisfacción del usuario en consulta externa de Medicina Física y Rehabilitación del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins, 2022. *Acta Médica Peruana*, 40(2), 128–134. <https://doi.org/10.35663/amp.2023.402.2590>
- Díaz, R. (2023). *Plan de mejora para incrementar la calidad de atención a pacientes del consultorio externo de urología del hospital regional* [Tesis de posgrado, Universidad Señor de Sipán]. Repositorio USS. <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/11171/Diaz%20Galvez%20Ronald%20Lenin.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Echeverría, P., & Bravo, Y. (2024). Calidad de atención y su incidencia en la satisfacción del usuario externo en un centro de especialidades en Galápagos. *Latam Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales y Humanidades*, 5(5). <https://doi.org/10.56712/latam.v5i5.2690>

Conexión ESAN. (2017). ¿En qué consiste la calidad en salud? ESAN.

<https://www.esan.edu.pe/conexion-esan/en-que-consiste-la-calidad-en-salud>

Febres-Ramos, R. J., & Mercado-Rey, M. R. (2020). Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión, Huancayo – Perú. *Revista de la Facultad de Medicina Humana*, 20(3), 397–403. <http://dx.doi.org/10.25176/rfmh.v20i3.3123>

Flores, R. (2020). *Calidad de atención y satisfacción del usuario de consulta externa del Hospital Vitarte, 2019* [Tesis de maestría, Universidad Privada Norbert Wiener]. Repositorio U. Wiener. <https://repositorio.uwiener.edu.pe/server/api/core/bitstreams/de504cd4-3cc5-4c2c-a267-ca41dc110733/content>

Gamarra, S. (2023). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario atendido en consulta externa clínica San Juan de Dios Chiclayo* [Tesis de maestría, Universidad de San Martín de Porres]. Repositorio USMP. https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/11471/gamarra_s.pdf?sequence=1&isAllowed=y

George Quintero, R. S., Gámez Toirac, Y., Matos Laffita, D., González Rodríguez, I., & Labori Ruiz, R. (2022). Aspectos fundamentales de la calidad en los servicios de salud. *Infodir*, (37), 1–14. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1996-35212022000100013

Gómez, D. (2023). *SERVQUAL: Guía básica sobre el modelo de calidad de servicio*. HubSpot. <https://blog.hubspot.es/service/que-es-Servqual>

Gómez, P., Salazar, C., & Suárez, G. (2023). *Satisfacción del usuario externo en el área de Medicina Física de la Clínica San Juan de Dios de Arequipa, 2022* [Tesis de grado,

Universidad Continental]. Repositorio Continental.

[https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/13167/1/IV_FCS_507_TE_G%
c3%b3mez_Salazar_Suarez_2023.pdf](https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/13167/1/IV_FCS_507_TE_G%c3%b3mez_Salazar_Suarez_2023.pdf)

Hoyos, J., & Huamán, E. (2023). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en consulta externa de medicina interna de un hospital de Lambayeque, 2023* [Tesis de grado, Universidad

Señor de Sipán]. Repositorio USS.

<https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/11223/Hoyos%20Pereda%20C%20Josemanuel%20Arquimedes%20-%20Huaman%20Mejia%20C%20Eddie%20Moises%20Adrian.pdf?sequence=12&isAllowed=y>

Ministerio de Salud. (2020). *Documento técnico: Modelo de cuidado integral de salud por curso de vida*. <https://docs.bvsalud.org/biblioref/2020/12/1050369/mci.pdf>

Montoya, N. (2023). *Calidad de atención y satisfacción de los usuarios del servicio de medicina física y rehabilitación posta médica parroquial El Buen Pastor, Arequipa 2021* [Tesis de

maestría, Universidad de San Martín de Porres]. Repositorio USMP.

https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/14080/montoya_nn.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Mosqueira-Cueva, E. D., & Guanilo Iparraguirre, S. I. (2025). *Calidad de atención y satisfacción del usuario en un Centro de Salud de Ancash, Perú*. *Revista San Gregorio*, 1(63), 27-34.

<https://doi.org/10.36097/rsan.v1i63.3560>

Organización Mundial de la Salud. (2021). *Calidad de la atención*. https://www.who.int/es/health-topics/quality-of-care#tab=tab_1

- Ortiz, P. (2018). *Nivel de satisfacción del usuario externo sobre la calidad de atención en los servicios de salud según encuesta SERVQUAL, en la micro red Villa-Chorrillos en el año 2014* [Tesis de grado, Universidad Ricardo Palma]. Repositorio URP. <https://repositorio.urp.edu.pe/server/api/core/bitstreams/b01a79e0-920b-4198-9ac1-2764ac57a299/content>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 62(1), 12–36.
- Plataforma Digital Única (Gob.pe). (2024). *Unidad de gestión de calidad. Plataforma de atención al usuario externo. Hospital de la Amistad*. <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/5898187/5229801-satisfaccion-del-usuario-externo-en-salud-2023.pdf>
- Rodríguez-Eguizabal, E., Gil-de Gómez, M. J., San Sebastián, M., Oliván-Blázquez, B., Coronado-Vázquez, V., Sánchez-Calavera, M. A., & Magallón-Botaya, R. (2022). Capacidad de respuesta del sistema de salud en atención primaria valorada por pacientes con enfermedades crónicas. *Gaceta Sanitaria*, 36(3), 232–239. <https://doi.org/10.1016/j.gaceta.2021.02.008>
- Software Delsol. (2025). *Glosario: Servicio*. <https://www.sdelsol.com/glosario/servicio/#:~:text=E1%20Diccionario%20RAE%20define%20servicio,bienes%20que%20si%20la%20tienen>
- Umoke, M., Umoke, P. C. I., Nwimo, I. O., Nwalieji, C. A., Onwe, R. N., Emmanuel, I. N., et al. (2020). Patients' satisfaction with quality of care in general hospitals in Ebonyi State, Nigeria, using SERVQUAL theory. *SAGE Open Medicine*, 8, 1–8. <https://doi.org/10.1177/2050312120945129>

Velázquez, E. (2023). *Guía básica de muestreo aleatorio simple*.

[https://www.eduardvelazquez.com/guia-muestreo-aleatorio-simple/#:~:text=n%20%3D%20\(Z%C2%B2%20*%20p%20*,calcular%20el%20intervalo%20de%20confianza](https://www.eduardvelazquez.com/guia-muestreo-aleatorio-simple/#:~:text=n%20%3D%20(Z%C2%B2%20*%20p%20*,calcular%20el%20intervalo%20de%20confianza)

Zúñiga, P. I. V., Cedeño, R. J. C., & Palacios, I. A. M. (2023). Metodología de la investigación científica: guía práctica. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 7(4), 9723-9762. <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/7658>

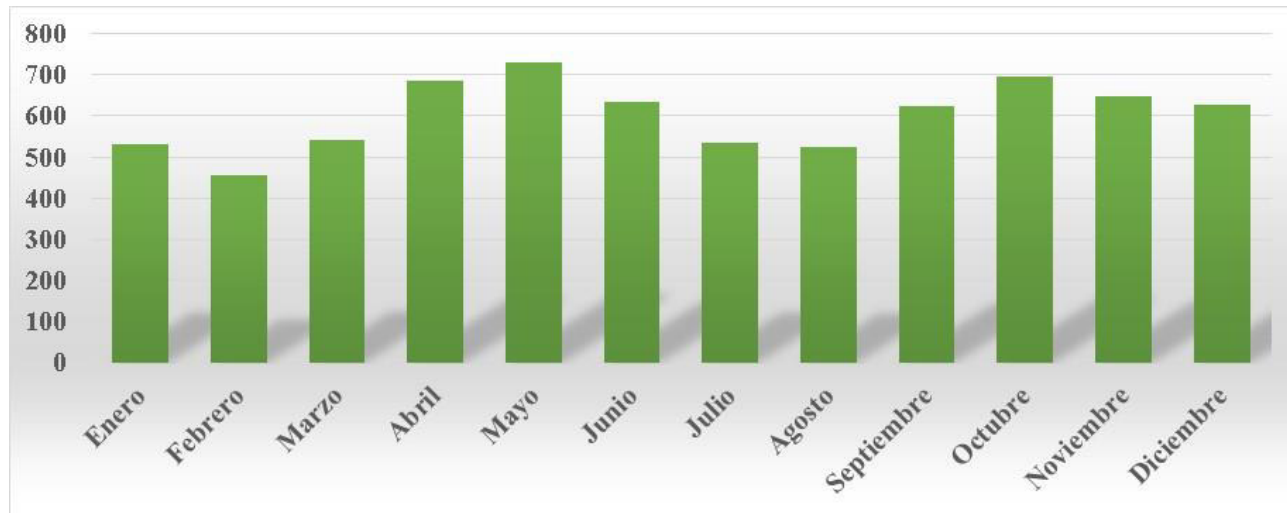
IX. ANEXOS

Anexo A. Consultas externas durante el 2024 en medicina física y rehabilitación

Producción de consultas externas por mes, 2025

Producción de consultas externas en MFYR del Hospital Suárez Angamos, 2025													
Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total	Promedio mensual
531	457	542	686	731	633	535	524	624	697	647	626	7233	603

Producción de consultas externas por mes, 2025



Anexo B. Matriz de operacionalización de las variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores		Escala valorativa
Variab le s i n t e r v i e n i e n t e s C a r a c t e r í s t i c a s s o c i o d e m o g r á f i c a s	Tipología del usuario	Usuario según atención realizada porque acude por primera vez o más	Características del usuario	Usuario asistente	1. Usuario directo 2. Acompañante	Cualitativa Nominal . Cuantitativa Intervalo
				Condición del usuario	1. Nuevo 2. Continuador	
				Servicio demandado	1. Afección musculo esquelético 2. Neuro rehabilitación adulto 3. Neurorrehabilitación geriátrica	
	Clasificación según la OMS	Años de vida según curso de vida	Edad	Años cumplidos	1.. 18 a 29 años 2. 30 a 59 años 3.. 60 años a más	
	Clasificación según el origen de género	Caracteres sexuales secundarios	Sexo	Mujer Hombre	1. Femenino 2. Masculino	
	Clasificación según el tipo de seguro	Tipo de afiliación o no del usuario según seguro sanitario	Condición de aseguramiento		1. Asegurado. 2. Particular 3. Social	
Clasificación según el grado de instrucción concluido	Nivel educativo	Nivel de instrucción		1. Analfabeta(o) 2. Primaria 3. Secundaria 4. Superior técnica 5. Superior universitaria	Cualitativa Ordinal	

<p style="text-align: center;">Variable 1</p> <p style="text-align: center;">Calidad de servicio</p>	<p>La calidad de servicio desde la óptica de la salud, se define en base a los resultados medidos como mejoras en la salud de las personas. Esto se logra usando conocimiento médico y tecnología para maximizar beneficios y minimizar riesgos. Los tratamientos deben ser eficaces, efectivos, eficientes y seguros, adaptándose a las necesidades del paciente y respetando sus expectativas, principios éticos y cultura. (Gamarra, 2022)</p>	<p>Por medio de encuesta Servqual elaborada inicialmente por Parasuraman, Zeithaml y Berry en 1988, y que para efectos de este estudio se tomó su versión adaptada para la consulta externa de Cabello y Chirinos (2012) que mide las expectativas de la calidad de servicio que los usuarios esperan recibir en la consulta externa del servicio de Medicina Física y Rehabilitación del hospital Suárez Angamos, 2025</p>	<p>Fiabilidad</p>	<p>Información y orientación clara sobre procesos de atención en consulta ambulatoria - 1 -Cumplimiento de horarios programados de atención - 2 -Atención según orden de llegada - 3 -Historias clínicas disponibles - 4 -Citas disponibles y facilidad para obtenerlas – 5</p>	<p>Escala de la encuesta</p> <p>Cuantitativa Ordinal</p> <p>Nivel de Calidad de atención esperada</p> <p style="text-align: center;">Bajo (1-3) 4-5 Intermedio (4-5) Alto (6-7)</p>
			<p>Capacidad de respuesta</p>	<p>-Rapidez de atención en caja y admisión - 6 -Realización de consulta en hora programada - 7 -Disponibilidad oportuna de elementos físicos y equipos biomédicos – 8</p>	
			<p>Seguridad</p>	<p>- Rapidez de préstamo de ayuda biomecánica - 9 - Privacidad en la atención de consulta – 10 - Realización de examen físico minucioso y completo - 11 -Tiempo necesario para absolver dudas o consultas de paciente - 12 -Confianza que inspira fisioterapeuta - 13</p>	
			<p>Empatía</p>	<p>-Trato amable, respetuoso y paciente del personal de consulta externa - 14 -Profesional exhibe un interés por el malestar que aqueja al paciente - 15 -Comprensión de explicaciones o resultados de la atención de salud - 16 -Comprensión sobre tratamiento y efectos adversos - 17 -Comprensión de explicaciones sobre procedimientos que se le realizarán al paciente - 18</p>	
			<p>Aspectos tangibles</p>	<p>-Carteles, letreros y flechas de orientación son adecuados - 19 -Personal que orienta e informa como parte de la consulta externa - 20 -Disponibilidad de equipos disponibles y materiales en la consulta -21 -Limpieza y confort de ambientes - 22</p>	

<p>Variable 2</p> <p>Satisfacción del usuario externo</p>	<p>Es producto de la interacción de las expectativas del usuario y la atención recibida en el programa fisioterapéutico ambulatorio del servicio de Rehabilitación Cardiovascular, por lo que está influenciado por las preferencias y necesidades de cada paciente. (De la Cerna et al., 2023)</p>	<p>Por medio de encuesta Servqual que mide el nivel de satisfacción de los usuarios que acuden a consulta externa del servicio de Medicina Física y Rehabilitación del hospital Suárez Angamos, 2025 el cual será determinado por la diferencia entre lo que se espera antes de la atención y lo que percibe después de la atención</p>	<p>Satisfacción con el factor fiabilidad</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Satisfacción sobre Información y orientación clara sobre procesos de atención en consulta ambulatoria - 1 - Satisfacción sobre cumplimiento de horarios programados de atención - 2 - Satisfacción sobre atención según orden de llegada - 3 - Satisfacción sobre Historias clínicas disponibles - 4 - Satisfacción sobre citas disponibles y facilidad para obtenerlas – 5 	<p>Escala de la encuesta</p> <p>Nivel de satisfacción</p> <p>Bajo (1-3)</p> <p>4-5 Intermedio (4-5)</p> <p>Alto (6-7)</p>
			<p>Satisfacción con el factor capacidad de respuesta</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Satisfacción sobre rapidez de atención en caja y admisión - 6 - Satisfacción sobre realización de consulta en hora programada - 7 - Satisfacción sobre disponibilidad oportuna de elementos físicos y equipos biomédicos – 8 	
			<p>Satisfacción con el factor seguridad</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Satisfacción sobre rapidez de préstamo de ayuda biomecánica - 9 - Satisfacción sobre privacidad en la atención de consulta – 10 - Satisfacción sobre realización de examen físico minucioso y completo - 11 - Satisfacción sobre tiempo necesario para absolver dudas o consultas de paciente - 12 - Satisfacción sobre confianza que inspira fisioterapeuta – 13 	
			<p>Satisfacción con el factor empatía</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Satisfacción sobre trato amable, respetuoso y paciente del personal de consulta externa - 14 - Satisfacción sobre profesional exhibe un interés por el malestar que aqueja al paciente - 15 - Satisfacción sobre comprensión de explicaciones o resultados de la atención de salud - 16 - Satisfacción sobre comprensión sobre tratamiento y efectos adversos - 17 - Satisfacción sobre comprensión de explicaciones sobre procedimientos que se le realizarán al paciente -18 	

			<p>Satisfacción con el factor aspectos tangibles</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Satisfacción sobre carteles, letreros y flechas de orientación son adecuados - 19 - Satisfacción sobre personal que orienta e informa como parte de la consulta externa - 20 - Satisfacción sobre disponibilidad de equipos disponibles y materiales en la consulta -21 - Satisfacción sobre limpieza y confort de ambientes - 22 	
--	--	--	--	--	--

Anexo C. Matriz de consistencia

Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variable	Metodología
<p>Problema general ¿Cuál es la relación entre la calidad del servicio prestado y la satisfacción del usuario que acude a consulta externa del servicio de Medicina Física y Rehabilitación del Hospital Suárez Angamos, 2025?</p> <p>Problemas específicos 1. ¿Cuál es la relación entre los aspectos de fiabilidad y la satisfacción del usuario que acude a consulta externa del servicio de Medicina Física y Rehabilitación del hospital Suárez Angamos, 2025? 2. ¿Cuál es la relación entre los aspectos de capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario que acude a consulta externa del servicio de Medicina Física y Rehabilitación del Hospital Suárez Angamos, 2025? 3. ¿Cuál es la relación entre los aspectos de seguridad y la satisfacción del usuario que acude a consulta externa del servicio de Medicina Física y Rehabilitación del hospital Suárez Angamos, 2025? 4. ¿Cuál es la relación entre los aspectos de empatía y la satisfacción del usuario que acude a consulta externa del servicio de Medicina Física y Rehabilitación del hospital Suárez Angamos, 2025? 5. Cuál es la relación entre los aspectos de tangibilidad y la satisfacción del usuario que acude a consulta externa del servicio de</p>	<p>Objetivo general: Determinar la relación entre la calidad del servicio prestado y la satisfacción del usuario que acude a consulta externa del servicio de Medicina Física y Rehabilitación del hospital Suárez Angamos, 2025.</p> <p>Objetivos específicos: 1. Determinar la relación entre los aspectos de fiabilidad y la satisfacción del usuario que acude a consulta externa del servicio de Medicina Física y Rehabilitación del hospital Suárez Angamos, 2025 2. Determinar la relación entre los aspectos de capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario que acude a consulta externa del servicio de Medicina Física y Rehabilitación del hospital Suárez Angamos, 2025 3. Determina la relación entre los aspectos de seguridad y la satisfacción del usuario que acude a consulta externa del servicio de Medicina Física y Rehabilitación del hospital Suárez Angamos, 2025 4. Determinar la relación entre los aspectos de empatía y la satisfacción del usuario que acude a consulta externa del servicio de Medicina Física y Rehabilitación del hospital Suárez Angamos, 2025 5. Determinar la relación entre los aspectos de tangibilidad y la satisfacción del usuario que acude a consulta externa del servicio de</p>	<p>Hipótesis general Existe relación directa entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario que acude a consulta externa del servicio de Medicina Física y Rehabilitación del hospital Suárez Angamos, 2025</p> <p>Hipótesis específicas 1. Existe relación entre los aspectos de fiabilidad y la satisfacción del usuario que acude a consulta externa del servicio de Medicina Física y Rehabilitación del hospital Suárez Angamos, 2025 2. Existe relación entre los aspectos de capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario que acude a consulta externa del servicio de Medicina Física y Rehabilitación del hospital Suárez Angamos, 2025 3. Existe relación entre los aspectos de seguridad y la satisfacción del usuario que acude a consulta externa del servicio de Medicina Física y Rehabilitación del hospital Suárez Angamos, 2025 4. Existe relación entre los aspectos de empatía y la</p>	<p>Variable Independiente Calidad de servicio Dimensiones Fiabilidad Capacidad de Respuesta Seguridad Empatía Aspectos Tangibles</p> <p>Variable Dependiente Satisfacción del usuario externo Dimensiones Satisfacción con el factor Fiabilidad Satisfacción con el factor Capacidad de Respuesta Satisfacción con el factor Seguridad Satisfacción con el factor Empatía Satisfacción con el factor Aspectos Tangibles</p>	<p>Tipo: investigación básica Nivel: descriptivo y correlacional Diseño: no experimental, observacional y transversal Población y muestra Población: la población fueron 603 usuarios Muestra: la muestra estuvo dada por 250 usuarios. El tipo de muestreo probabilístico en el servicio de Medicina Física y Rehabilitación Técnicas e instrumentos Técnica - - Encuesta - Observación Instrumento: Modelo Servqual</p> <p>Técnica e procesamiento de datos: Los datos obtenidos fueron procesador por Excel del modelo Servqual y del SPSS Análisis de datos: Descriptiva e inferencial</p>

<p>Medicina Física y Rehabilitación del hospital Suárez Angamos, 2025?</p>	<p>Medicina Física y Rehabilitación del hospital Suárez Angamos, 2025</p>	<p>satisfacción del usuario que acude a consulta externa del servicio de Medicina Física y Rehabilitación del hospital Suárez Angamos, 2025</p> <p>5. Existe relación entre los aspectos de tangibilidad y la satisfacción del usuario que acude a consulta externa del servicio de Medicina Física y Rehabilitación del hospital Suárez Angamos, 2025.</p>		
--	---	---	--	--

Anexo D. Instrumento

**ENCUESTA PARA EVALUAR LA CALIDAD Y SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS
ATENDIDOS EN LA CONSULTA EXTERNA DEL SERVICIO DE MEDICINA FÍSICA
Y REHABILITACIÓN DEL HOSPITAL SUÁREZ ANGAMOS, 2025**

Nombre del encuestador:		
Fecha: / /2025 Hora de Inicio:		Hora Final:
Estimado usuario (a), estamos interesados en conocer su opinión sobre la calidad y satisfacción que tiene de la atención que le brindaron en la consulta externa del servicio de medicina física y rehabilitación del Hospital Suárez Angamos. Sus respuestas son totalmente confidenciales. Por favor; contestar todas las preguntas.		
DATOS GENERALES DEL ENCUESTADO:		
Condición del encuestado	Usuario (a)	1
	Acompañante	2
Edad del encuestado: años		
Sexo del encuestado	Masculino	1
	Femenino	2
Nivel de estudio	Sin estudios	1
	Primaria	2
	Secundaria	3
	Técnica	4
	Universitaria	5
Tipo se seguro	ESSALUD	1
	Ninguno	2
	Otro	3
Tipo de usuario	Nuevo	1

		Continuador							2
En primer lugar, califique las expectativas, que se refieren a la calidad que usted espera obtener de la atención en el servicio de Consulta Externa. Utilice una escala numérica del 1 al 7. Considere 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación									
CALIDAD DE SERVICIO									
Ítem		Preguntas	1	2	3	4	5	6	7
1	E	Que el personal de informes, le oriente y explique de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa							
2	E	Que la consulta con el fisioterapeuta se realice en el horario programado							
3	E	Que la atención se realice respetando la programación y el orden de llegada							
4	E	Que su historia clínica se encuentre disponible en el consultorio para su atención							
5	E	Que las citas se encuentren disponibles y se obtengan con facilidad							
6	E	Que la atención en el módulo de admisión del Seguro Social de Salud (EsSalud) sea rápida							
7	E	Que la atención para tomarse análisis de laboratorio sea rápida							
8	E	Que la atención para tomarse exámenes radiológicos (radiografías, ecografías, otros) sea rápida							
9	E	Que la atención en farmacia sea rápida							
10	E	Que durante su atención en el consultorio se respete su privacidad							
11	E	Que el fisioterapeuta le realice un examen físico completo y minucioso por el problema de salud que motiva su atención							
12	E	Que el fisioterapeuta le brinde el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud							
13	E	Que el fisioterapeuta que atenderá su problema de salud, le inspire confianza							
14	E	Que el personal de consulta externa le trate con amabilidad, respeto y paciencia							

15	E	Que el fisioterapeuta que le atenderá, muestre interés en solucionar su problema de salud							
16	E	Que usted comprenda la explicación que el fisioterapeuta le brindará sobre el problema de salud o resultado de la atención							
17	E	Que usted comprenda la explicación que el fisioterapeuta le brindará sobre el tratamiento que recibirá: Tipos de ejercicios, agentes físicos, dosis y efectos adversos sobre los procedimientos que le realizan							
18	E	Que usted comprenda la explicación que el fisioterapeuta le brindará sobre los procedimientos que le realizan							
19	E	Que los carteles, letreros y flechas de la consulta externa sean adecuados para orientar a los pacientes							
20	E	Que la consulta externa cuente con personal para informar y orientar a los pacientes y acompañantes							
21	E	Que los consultorios cuenten con los equipos disponibles y materiales necesarios para su atención							
22	E	Que el consultorio y la sala de espera se encuentren limpios y sean cómodos							

Autor: Parasuraman, Zeithaml y Berry en 1988, versión adaptada para la consulta externa de Cabello y Chirinos (2012).

<p>Responda las siguientes preguntas de acuerdo a como percibió la atención brindada por el servicio de Consulta Externa. Utilice una escala numérica del 1 al 7. Considere 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación</p>							
SATISFACCIÓN							
1	P	¿El personal de informes le orientó y explicó de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa?					
2	P	¿El fisioterapeuta le atendió en el horario programado?					
3	P	¿Su atención se realizó respetando la programación y el orden de llegada?					
4	P	¿Su historia clínica se encontró disponible para su atención?					
5	P	¿Usted encontró citas disponibles y las obtuvo con facilidad?					
6	P	¿La atención en el módulo de admisión del Seguro Social de Salud (EsSalud) fue rápida?					
7	P	¿La atención para tomarse análisis de laboratorio fue rápida?					
8	P	¿La atención para tomarse exámenes radiológicos fue rápida?					
9	P	¿La atención en farmacia fue rápida?					
10	P	¿Se respetó su privacidad durante su atención en el consultorio?					
11	P	¿El fisioterapeuta le realizó un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual fue atendido?					
12	P	¿El fisioterapeuta le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud?					
13	P	¿El fisioterapeuta que le atendió le inspiró confianza?					
14	P	¿El personal de consulta externa le trató con amabilidad, respeto y paciencia?					
15	P	¿El fisioterapeuta que le atendió mostró interés en solucionar su problema de salud?					
16	P	¿Usted comprendió la explicación que el fisioterapeuta le brindó sobre su problema de salud o resultado de su atención?					

17	P	¿Usted comprendió la explicación que le brindó el fisioterapeuta sobre el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos?							
18	P	¿Usted comprendió la explicación que el fisioterapeuta le brindó sobre los procedimientos o análisis que le realizarán?							
19	P	¿Los carteles, letreros y flechas le parecen adecuados para orientar a los pacientes?							
20	P	¿La consulta externa contó con personal para informar y orientar a los pacientes?							
21	P	¿Los consultorios contaron con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?							
22	P	¿El consultorio y la sala de espera se encontraron limpios y fueron cómodos?							

Autor: Parasuraman, Zeithaml y Berry en 1988, versión adaptada para la consulta externa de Cabello y Chirinos (2012).

Anexo E. Validación y confiabilidad de Instrumento

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE:
CALIDAD DE SERVICIO**

CUESTIONARIO / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
	Si	No	Si	No	Si	No	
Que el personal de informes, le oriente y explique de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa	X		X		X		
Que la consulta con el fisioterapeuta se realice en el horario programado	X		X		X		
Que la atención se realice respetando la programación y el orden de llegada	X		X		X		
Que su historia clínica se encuentre disponible en el consultorio para su atención	X		X		X		
Que las citas se encuentren disponibles y se obtengan con facilidad	X		X		X		
Que la atención en el módulo de admisión del Seguro Social de Salud (EsSalud) sea rápida	X		X		X		
Que la atención para tomarse análisis de laboratorio sea rápida	X		X		X		
Que la atención para tomarse exámenes radiológicos (radiografías, ecografías, otros) sea rápida	X		X		X		
Que la atención en farmacia sea rápida	X		X		X		
Que durante su atención en el consultorio se respete su privacidad	X		X		X		

Que el fisioterapeuta le brinde el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud	X		X		X		
Que el fisioterapeuta que atenderá su problema de salud, le inspire confianza.	X		X		X		
Que el personal de consulta externa le trate con amabilidad, respeto y paciencia	X		X		X		
Que el fisioterapeuta que le atenderá, muestre interés en solucionar su problema de salud	X		X		X		
Que usted comprenda la explicación que el fisioterapeuta le brindará sobre el problema de salud o resultado de la atención	X		X		X		
Que usted comprenda la explicación que el fisioterapeuta le brindará sobre el tratamiento que recibirá: Tipos de ejercicios, agentes físicos, dosis y efectos adversos sobre los procedimientos que le realizan	X		X		X		
Que usted comprenda la explicación que el fisioterapeuta le brindará sobre los procedimientos que le realizan	X		X		X		
El Que los carteles, letreros y flechas de la consulta externa sean adecuados para orientar a los pacientes	X		X		X		
Que los carteles, letreros y flechas de la consulta externa sean adecuados para orientar a los pacientes	X		X		X		
Que la consulta externa cuente con personal para informar y orientar a los pacientes y acompañantes	X		X		X		
Que el consultorio y la sala de espera se encuentren limpios y sean cómodos	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador: POLANCO XAURI MARIA YULISA DNI: 45144787

Grado y Especialidad del validador: MAGISTER EN ADMINISTRACION

- ¹ **Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ² **Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ³ **Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Lima 03 de AGOSTO del 2025



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

.....

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE:
SATISFACCIÓN**

CUESTIONARIO / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
	Si	No	Si	No	Si	No	
¿El personal de informes le orientó y explicó de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa?	X		X		X		
¿El fisioterapeuta le atendió en el horario programado?	X		X		X		
¿Su atención se realizó respetando la programación y el orden de llegada?	X		X		X		
¿Su historia clínica se encontró disponible para su atención?	X		X		X		
¿Usted encontró citas disponibles y las obtuvo con facilidad?	X		X		X		
¿La atención en el módulo de admisión del Seguro Social de Salud (EsSalud) fue rápida?	X		X		X		
¿La atención para tomarse análisis de laboratorio fue rápida?	X		X		X		
¿La atención para tomarse exámenes radiológicos fue rápida?	X		X		X		
¿La atención en farmacia fue rápida?	X		X		X		
¿Se respetó su privacidad durante su atención en el consultorio?	X		X		X		
¿El fisioterapeuta le realizó un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual fue atendido?	X		X		X		
¿El fisioterapeuta le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud?	X		X		X		

Que el fisioterapeuta que atenderá su problema de salud, le inspire confianza.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
¿El personal de consulta externa le trató con amabilidad, respeto y paciencia?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
¿El fisioterapeuta que le atendió mostró interés en solucionar su problema de salud?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
¿Usted comprendió la explicación que el fisioterapeuta le brindó sobre su problema de salud o resultado de su atención?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
¿Usted comprendió la explicación que le brindó el fisioterapeuta sobre el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
¿Usted comprendió la explicación que el fisioterapeuta le brindó sobre los procedimientos o análisis que le realizarán?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
¿Los carteles, letreros y flechas le parecen adecuados para orientar a los pacientes?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
¿La consulta externa contó con personal para informar y orientar a los pacientes?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
¿Los consultorios contaron con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
¿El consultorio y la sala de espera se encontraron limpios y fueron cómodos?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable

Aplicable después de corregir

No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador: POLANCO YAURI MARÍA YUCISSA **DNI:** 45144787

Grado y Especialidad del validador: MAGISTER EN ADMINISTRACIÓN

¹ **Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

² **Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³ **Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Lima 03 de AGOSTO del 2025



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

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE:
CALIDAD DE SERVICIO**

CUESTIONARIO / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
	Si	No	Si	No	Si	No	
Que el personal de informes, le oriente y explique de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa	X		X		X		
Que la consulta con el fisioterapeuta se realice en el horario programado	X		X		X		
Que la atención se realice respetando la programación y el orden de llegada	X		X		X		
Que su historia clínica se encuentre disponible en el consultorio para su atención	X		X		X		
Que las citas se encuentren disponibles y se obtengan con facilidad	X		X		X		
Que la atención en el módulo de admisión del Seguro Social de Salud (EsSalud) sea rápida	X		X		X		
Que la atención para tomarse análisis de laboratorio sea rápida	X		X		X		
Que la atención para tomarse exámenes radiológicos (radiografías, ecografías, otros) sea rápida	X		X		X		
Que la atención en farmacia sea rápida	X		X		X		
Que durante su atención en el consultorio se respete su privacidad	X		X		X		

2	Que el fisioterapeuta le brinde el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud	X		X		X		
3	Que el fisioterapeuta que atenderá su problema de salud, le inspire confianza.	X		X		X		
4	Que el personal de consulta externa le trate con amabilidad, respeto y paciencia	X		X		X		
5	Que el fisioterapeuta que le atenderá, muestre interés en solucionar su problema de salud	X		X		X		
6	Que usted comprenda la explicación que el fisioterapeuta le brindará sobre el problema de salud o resultado de la atención	X		X		X		
7	Que usted comprenda la explicación que el fisioterapeuta le brindará sobre el tratamiento que recibirá: Tipos de ejercicios, agentes físicos, dosis y efectos adversos sobre los procedimientos que le realizan	X		X		X		
8	Que usted comprenda la explicación que el fisioterapeuta le brindará sobre los procedimientos que le realizan	X		X		X		
9	El Que los carteles, letreros y flechas de la consulta externa sean adecuados para orientar a los pacientes	X		X		X		
10	Que los carteles, letreros y flechas de la consulta externa sean adecuados para orientar a los pacientes	X		X		X		
11	Que la consulta externa cuente con personal para informar y orientar a los pacientes y acompañantes	X		X		X		
12	Que el consultorio y la sala de espera se encuentren limpios y sean cómodos	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador: RIVERA DIAZ FREDY LINCOL DNI: 452 745 89

Grado y Especialidad del validador: MAGISTER EN ADMINISTRACIÓN


¹ **Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

² **Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³ **Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Lima 03 de AGOSTO del 2025

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



**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE:
SATISFACCIÓN**

CUESTIONARIO / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
	Si	No	Si	No	Si	No	
¿El personal de informes le orientó y explicó de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa?	X		X		X		
¿El fisioterapeuta le atendió en el horario programado?	X		X		X		
¿Su atención se realizó respetando la programación y el orden de llegada?	X		X		X		
¿Su historia clínica se encontró disponible para su atención?	X		X		X		
¿Usted encontró citas disponibles y las obtuvo con facilidad?	X		X		X		
¿La atención en el módulo de admisión del Seguro Social de Salud (EsSalud) fue rápida?	X		X		X		
¿La atención para tomarse análisis de laboratorio fue rápida?	X		X		X		
¿La atención para tomarse exámenes radiológicos fue rápida?	X		X		X		
¿La atención en farmacia fue rápida?	X		X		X		
¿Se respetó su privacidad durante su atención en el consultorio?	X		X		X		
¿El fisioterapeuta le realizó un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual fue atendido?	X		X		X		
¿El fisioterapeuta le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud?	X		X		X		

Que el fisioterapeuta que atenderá su problema de salud, le inspire confianza.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
¿El personal de consulta externa le trató con amabilidad, respeto y paciencia?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
¿El fisioterapeuta que le atendió mostró interés en solucionar su problema de salud?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
¿Usted comprendió la explicación que el fisioterapeuta le brindó sobre su problema de salud o resultado de su atención?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
¿Usted comprendió la explicación que le brindó el fisioterapeuta sobre el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
¿Usted comprendió la explicación que el fisioterapeuta le brindó sobre los procedimientos o análisis que le realizarán?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
¿Los carteles, letreros y flechas le parecen adecuados para orientar a los pacientes?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
¿La consulta externa contó con personal para informar y orientar a los pacientes?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
¿Los consultorios contaron con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
¿El consultorio y la sala de espera se encontraron limpios y fueron cómodos?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador: RIVERA DIAZ FREDY LINCOL DNI: 45274589

Grado y Especialidad del validador: MAGISTER EN ADMINISTRACIÓN

- ¹ **Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ² **Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ³ **Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

Lima 03 de AGOSTO del 2025



**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE:
CALIDAD DE SERVICIO**

CUESTIONARIO / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
	Si	No	Si	No	Si	No	
Que el personal de informes, le oriente y explique de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa	X		X		X		
Que la consulta con el fisioterapeuta se realice en el horario programado	X		X		X		
Que la atención se realice respetando la programación y el orden de llegada	X		X		X		
Que su historia clínica se encuentre disponible en el consultorio para su atención	X		X		X		
Que las citas se encuentren disponibles y se obtengan con facilidad	X		X		X		
Que la atención en el módulo de admisión del Seguro Social de Salud (EsSalud) sea rápida	X		X		X		
Que la atención para tomarse análisis de laboratorio sea rápida	X		X		X		
Que la atención para tomarse exámenes radiológicos (radiografías, ecografías, otros) sea rápida	X		X		X		
Que la atención en farmacia sea rápida	X		X		X		
Que durante su atención en el consultorio se respete su privacidad	X		X		X		

Que el fisioterapeuta le brinde el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud	X		X		X		
Que el fisioterapeuta que atenderá su problema de salud, le inspire confianza.	X		X		X		
Que el personal de consulta externa le trate con amabilidad, respeto y paciencia	X		X		X		
Que el fisioterapeuta que le atenderá, muestre interés en solucionar su problema de salud	X		X		X		
Que usted comprenda la explicación que el fisioterapeuta le brindará sobre el problema de salud o resultado de la atención	X		X		X		
Que usted comprenda la explicación que el fisioterapeuta le brindará sobre el tratamiento que recibirá: Tipos de ejercicios, agentes físicos, dosis y efectos adversos sobre los procedimientos que le realizan	X		X		X		
Que usted comprenda la explicación que el fisioterapeuta le brindará sobre los procedimientos que le realizan	X		X		X		
El Que los carteles, letreros y flechas de la consulta externa sean adecuados para orientar a los pacientes	X		X		X		
Que los carteles, letreros y flechas de la consulta externa sean adecuados para orientar a los pacientes	X		X		X		
Que la consulta externa cuente con personal para informar y orientar a los pacientes y acompañantes	X		X		X		
Que el consultorio y la sala de espera se encuentren limpios y sean cómodos	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador: PAPA MATA POUL ELENY DNI: 41783595

Grado y Especialidad del validador: MAGISTER EN ADMINISTRACIÓN

¹ **Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

² **Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³ **Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

Lima 03 de AGOSTO del 2025

.....


Que el fisioterapeuta que atenderá su problema de salud, le inspire confianza.	X		X		X		
¿El personal de consulta externa le trató con amabilidad, respeto y paciencia?	X		X		X		
¿El fisioterapeuta que le atendió mostró interés en solucionar su problema de salud?	X		X		X		
¿Usted comprendió la explicación que el fisioterapeuta le brindó sobre su problema de salud o resultado de su atención?	X		X		X		
¿Usted comprendió la explicación que le brindó el fisioterapeuta sobre el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos?	X		X		X		
¿Usted comprendió la explicación que el fisioterapeuta le brindó sobre los procedimientos o análisis que le realizarán?	X		X		X		
¿Los carteles, letreros y flechas le parecen adecuados para orientar a los pacientes?	X		X		X		
¿La consulta externa contó con personal para informar y orientar a los pacientes?	X		X		X		
¿Los consultorios contaron con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?	X		X		X		
¿El consultorio y la sala de espera se encontraron limpios y fueron cómodos?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador: PAPA MATA POUK' EZCANA **DNI:** 4178 3595

Grado y Especialidad del validador: MAGISTER EN ADMINISTRACION

¹ **Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

² **Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³ **Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Lima 03 **de** AGOSTO **del 2025**

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

.....


CONFIABILIDAD DE LA CALIDAD DEL SERVICIO

N°	EXPERTATIVAS													E1 4	E1 5	E1 6	E1 7	E1 8	E1 9	E2 0	E2 1	E2 2	
	E1	E2	E3	E4	E5	E6	E7	E8	E9	E10	E11	E12	E13										
1	7	7	6	7	7	6	6	7	6	6	7	7	6	7	6	6	7	7	7	7	7	7	146
2	7	7	6	7	7	6	7	7	6	6	7	7	6	7	7	6	7	7	7	7	7	7	148
3	7	7	7	7	6	6	6	6	6	7	7	6	6	6	6	6	6	7	7	6	7	7	141
4	7	6	7	7	7	6	6	7	7	6	7	7	6	6	6	7	6	7	7	6	7	7	145
5	7	6	7	7	7	7	7	6	6	7	7	7	7	7	7	6	7	7	7	7	7	7	150
6	6	6	7	7	7	6	6	7	6	7	7	7	7	7	7	6	7	6	7	7	7	7	147
7	7	7	7	7	7	6	7	7	6	7	7	7	7	7	7	6	7	7	7	6	7	7	150
8	6	7	6	7	7	6	7	7	6	6	7	7	7	7	7	7	7	6	7	6	7	7	147
9	7	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	133
10	7	6	7	7	6	6	7	6	6	7	7	6	7	7	7	7	7	6	7	7	6	7	146
11	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	154
12	7	6	7	7	6	6	6	6	6	7	7	6	7	7	7	7	7	6	7	7	6	7	145
13	7	6	7	7	6	6	7	6	6	7	7	6	7	7	7	7	7	6	7	7	6	7	146
14	7	6	7	7	7	6	7	7	6	7	7	7	7	7	7	6	7	7	7	7	7	7	150
15	7	7	7	7	7	6	6	7	6	7	7	7	6	7	7	6	7	7	7	6	7	7	148
16	7	7	6	7	7	6	7	7	6	6	7	7	7	6	6	7	6	7	7	6	7	7	146
17	7	7	7	7	7	6	7	7	7	6	7	7	6	6	6	7	7	7	6	6	7	7	147
18	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	154
19	7	6	7	7	7	6	6	7	7	6	7	7	6	6	6	7	6	7	7	6	7	7	145
20	7	7	6	7	7	6	6	7	6	6	7	7	6	7	6	6	7	7	7	7	7	7	146
21	7	7	6	7	7	6	7	7	6	6	7	7	6	7	7	6	7	7	7	7	7	7	148
22	7	6	6	7	7	6	7	7	6	6	7	7	7	7	7	7	7	6	7	7	7	7	148

RANGO	CONFIABILIDAD
0.53 a menos	Confiabilidad nula
0.54 a 0.59	Confiabilidad baja
0.60 a 0.65	Confiable
0.66 a 0.71	Muy confiable
0.72 a 0.99	Excelente confiabilidad
1	Confiabilidad perfecta

$$K = 22 \text{ item}$$

$$K/(K-1) = 1,048$$

$$\sum_{i=1}^k s_i^2 = 11,30$$

$$s_t^2 = 44,71$$

$$\text{ALFA} = 0,783$$

El alfa de Cronbach de la encuesta de Satisfacción del usuario externo es 0.783 que corresponde a excelente confiabilidad.

BASE DE DATOS

ID	I1	I2	I3	I4	I5	I6	I7	I8	I9	I10	I11	I12	I13	I14	I15	I16	I17	I18	I19	I20	I21	I22
1	4	5	5	7	7	7	4	5	6	3	7	4	6	4	5	4	7	7	5	6	1	1
2	4	3	7	4	4	5	5	6	4	4	3	6	5	5	6	6	6	6	5	7	3	4
3	1	4	4	5	2	6	5	4	5	4	5	3	4	5	7	4	4	5	3	4	4	4
4	6	5	4	6	4	5	5	5	7	4	6	4	7	5	3	4	4	5	6	4	6	2
5	5	5	4	5	5	6	6	4	4	4	5	4	3	5	4	4	4	5	3	4	4	5
6	7	5	5	5	5	6	4	6	7	4	4	4	1	4	5	4	6	5	3	5	4	7
7	4	4	6	6	6	4	4	4	5	4	5	7	1	6	5	3	5	5	4	5	4	6
8	6	5	7	4	5	5	5	4	3	4	6	3	6	6	7	6	5	4	4	5	5	7
9	5	5	6	6	5	5	6	7	5	5	2	4	5	4	4	5	3	6	5	4	3	6
10	5	7	5	5	7	5	4	5	4	6	3	4	5	4	5	5	2	2	5	4	7	3
11	5	6	6	5	7	5	5	5	6	5	4	4	7	6	5	5	4	2	7	5	7	3
12	6	1	7	5	4	3	6	4	7	6	3	4	1	7	1	7	4	5	2	5	5	7
13	5	7	5	5	4	4	5	1	6	7	5	6	3	6	5	6	4	5	4	5	4	5
14	4	4	4	5	4	7	5	4	3	7	6	5	4	2	2	3	4	4	4	6	7	5
15	4	4	5	3	7	5	5	4	4	4	6	6	4	4	4	4	5	4	6	4	4	7
16	5	3	4	6	3	3	7	4	4	4	2	1	7	4	4	4	5	4	3	5	3	7
17	7	6	6	5	5	7	4	7	4	6	4	1	6	5	5	4	3	5	4	4	5	4

18	4	6	2	5	5	4	6	5	4	4	5	5	5	5	5	4	7	5	3	7	4	7
19	5	4	5	3	6	5	6	5	5	4	4	4	7	4	6	4	3	4	5	4	5	7
20	4	4	5	4	5	5	6	7	7	3	4	4	5	4	4	6	4	6	5	4	4	6
21	4	6	7	5	6	6	4	4	4	6	5	6	4	5	6	4	6	5	6	5	4	4
22	5	4	4	5	6	5	5	5	4	4	2	4	4	4	4	6	4	6	6	5	5	4
23	4	4	5	4	5	4	4	1	5	4	5	7	4	2	7	4	2	6	4	4	5	4
24	5	6	3	7	6	5	5	7	4	4	5	4	4	1	7	2	2	5	5	5	4	6
25	7	4	4	4	5	5	5	5	4	5	3	5	7	4	4	2	5	5	5	5	6	3
26	5	4	3	4	7	7	6	5	7	7	7	6	5	6	4	5	3	4	4	3	7	5
27	5	4	6	6	6	5	5	5	5	7	4	3	5	4	3	5	4	4	4	5	5	4
28	5	5	5	4	4	6	4	3	4	3	4	4	5	4	5	6	7	5	4	4	5	6
29	5	4	5	6	5	3	7	7	3	5	7	5	4	3	4	1	3	4	7	5	7	4
30	4	5	4	1	5	7	5	7	4	3	5	4	5	4	4	5	5	6	5	6	4	7
31	6	5	7	4	5	4	4	5	6	4	5	6	6	4	4	6	2	3	5	4	5	5
32	4	4	5	5	7	4	5	3	4	4	4	5	2	5	7	4	4	4	4	7	4	7
33	7	5	3	7	5	7	7	4	7	5	4	6	6	3	5	6	6	7	5	2	3	4
34	4	4	7	5	4	4	7	4	6	4	6	4	4	4	4	5	6	5	5	5	5	3
35	6	5	4	6	4	5	6	5	5	5	7	6	5	4	3	4	7	5	6	7	4	2
36	5	4	1	4	7	2	5	5	5	6	5	5	4	5	5	6	4	4	5	5	4	7

37	4	7	7	2	2	6	3	4	5	4	6	5	5	4	3	6	5	4	6	5	5	5
38	3	6	3	3	5	2	4	6	4	7	5	4	6	5	2	5	5	4	5	5	5	5
39	5	5	4	4	5	4	7	4	7	5	4	6	5	3	5	4	1	5	7	4	6	5
40	4	7	5	5	5	4	5	3	4	5	7	6	5	7	5	4	1	4	3	4	5	4
41	5	5	4	4	3	7	4	4	5	6	4	4	5	6	7	3	5	5	5	5	5	4
42	4	5	4	4	7	5	5	3	5	4	3	4	6	5	5	4	6	6	4	5	4	5
43	4	7	7	5	7	5	2	5	6	6	7	2	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4
44	3	4	5	7	7	7	5	4	5	4	4	4	7	7	4	5	7	4	5	7	5	7
45	7	5	4	7	4	7	7	4	6	5	5	7	5	5	4	6	4	4	7	7	4	5
46	5	5	5	3	4	6	4	5	5	6	2	4	5	5	4	7	4	3	6	7	5	7
47	3	4	4	6	5	7	5	6	4	7	5	5	4	5	6	5	5	6	6	4	5	5
48	2	5	4	6	5	4	5	4	5	5	5	6	4	6	4	5	4	6	3	4	5	4
49	1	2	7	5	4	4	5	7	3	6	5	6	4	4	4	1	6	5	4	7	4	4
50	4	7	6	4	1	3	1	4	3	5	4	4	6	7	4	7	4	6	6	3	7	4
51	4	5	5	4	4	6	4	5	3	7	4	5	4	6	5	4	5	4	7	4	4	4
52	3	6	6	5	6	6	4	3	3	5	5	5	4	4	4	4	5	3	7	4	5	4
53	1	4	6	4	4	5	6	4	6	4	5	4	4	6	4	6	4	5	4	4	7	4
54	5	6	4	6	5	4	6	7	5	6	4	5	5	4	4	7	4	3	5	5	4	5
55	5	6	4	2	4	5	7	4	5	5	5	6	7	5	7	5	4	3	5	5	5	7

56	6	4	6	5	5	5	6	4	3	5	3	3	5	6	5	6	5	5	5	5	4	7
57	4	5	5	6	6	5	7	4	5	4	6	4	4	7	3	5	5	4	5	3	5	5
58	6	7	4	4	5	5	5	4	4	2	5	4	2	6	6	5	5	5	7	3	4	4
59	3	5	5	4	5	7	4	5	7	5	5	5	4	7	4	7	5	7	7	3	4	5
60	6	5	5	4	5	4	7	4	4	7	4	4	3	4	3	4	4	4	5	7	6	4
61	7	6	5	2	4	4	6	7	3	3	3	5	4	5	7	4	6	2	4	5	5	6
62	7	5	7	5	5	5	4	4	6	6	3	5	3	6	3	4	5	4	5	5	3	1
63	4	5	6	5	5	5	5	6	5	5	4	7	4	7	6	4	4	6	4	3	7	5
64	4	7	3	6	4	6	7	7	5	5	2	5	5	4	1	4	4	5	7	5	5	4
65	5	4	3	4	5	7	5	6	5	4	4	7	5	4	7	5	7	7	5	5	2	5
66	5	4	6	4	4	5	5	5	5	6	5	6	5	4	3	5	3	6	5	5	5	3
67	4	3	4	4	4	5	4	5	4	4	5	5	5	7	5	5	4	3	5	4	4	5
68	5	3	4	5	4	4	6	5	4	5	5	4	4	4	6	2	4	5	4	6	3	4
69	5	5	4	5	4	5	4	4	4	5	5	4	5	3	4	5	5	3	3	6	7	4
70	3	6	5	1	7	4	5	3	4	4	4	4	5	4	5	4	7	6	5	5	4	3
71	4	5	5	2	3	4	5	5	6	5	3	4	4	7	7	5	4	5	6	4	5	4
72	6	5	4	3	3	5	7	3	7	7	5	4	5	4	6	4	5	7	4	7	4	5
73	4	7	5	4	5	4	5	5	4	6	3	4	6	1	4	5	5	4	5	5	7	5
74	4	6	7	5	4	5	7	4	6	4	1	4	4	7	5	4	4	4	7	5	5	4

75	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	7	7	4	6	4	5	5	4	5	5
76	7	4	7	7	5	4	7	5	6	7	2	4	4	5	5	4	5	5	4	2	5	5
77	6	4	7	4	4	4	6	2	7	7	7	4	7	5	2	4	7	3	5	4	7	4
78	2	5	4	5	5	4	6	3	4	5	4	3	7	5	4	3	4	7	6	4	4	4
79	4	2	5	5	7	4	1	6	6	5	5	5	4	5	4	6	6	5	6	6	7	4
80	4	5	7	4	4	5	4	4	5	7	7	6	5	3	4	6	2	6	6	5	5	6
81	7	4	5	5	4	4	6	4	7	5	5	3	3	5	4	5	6	5	6	6	6	5
82	5	4	5	5	7	4	6	5	4	4	6	6	4	7	5	4	4	4	6	5	5	5
83	3	4	4	3	2	7	6	7	4	6	6	7	5	6	4	3	6	6	4	5	4	2
84	4	5	6	6	5	6	4	4	5	5	6	3	4	4	7	6	4	4	4	3	5	5
85	4	5	3	7	7	3	5	5	5	4	4	5	4	4	4	5	3	5	5	4	6	1
86	5	5	5	4	4	5	3	7	6	7	5	4	5	5	5	5	5	7	4	5	5	5
87	4	5	6	6	5	6	5	7	6	5	4	3	4	4	4	4	5	6	5	4	2	5
88	7	4	4	4	5	5	2	2	4	6	6	4	4	5	5	5	7	3	6	4	5	5
89	5	3	5	7	7	7	6	7	4	5	4	4	4	5	3	7	5	4	5	4	5	1
90	7	6	6	3	4	5	6	5	6	5	5	4	4	4	6	5	4	4	4	4	5	4
91	6	5	6	6	6	7	4	7	3	7	4	3	5	4	4	6	4	5	5	6	6	6
92	5	4	7	5	7	6	5	5	1	5	4	3	5	5	3	4	6	7	5	4	6	4
93	7	4	5	4	6	4	6	1	4	5	3	5	5	5	4	5	5	2	4	7	5	4

94	4	7	5	7	5	5	3	4	3	6	7	4	5	4	5	6	4	4	5	4	5	4
95	4	4	6	4	4	5	4	4	6	6	7	5	5	5	6	5	3	7	7	4	5	2
96	2	5	5	5	5	6	5	7	4	5	5	7	5	7	7	4	6	7	5	5	4	7
97	6	7	6	7	7	5	3	5	7	2	4	5	4	4	5	5	3	6	5	4	6	6
98	4	4	5	5	4	3	5	5	4	4	3	5	4	5	6	4	4	6	4	7	5	5
99	5	5	3	4	3	4	4	3	2	6	6	4	7	6	4	6	3	7	6	7	4	4
100	5	6	5	6	2	7	4	4	5	4	5	5	6	5	4	3	6	4	6	5	6	2
101	7	7	7	4	4	7	5	5	4	5	7	5	5	7	5	7	4	5	7	4	5	4
102	4	5	5	4	2	3	4	5	4	2	3	7	6	4	5	5	4	5	5	5	4	3
103	6	4	5	5	5	6	6	4	7	4	7	6	5	1	2	2	1	7	6	4	3	7
104	4	6	4	4	3	6	4	7	7	5	3	7	5	6	4	5	4	4	6	4	7	4
105	7	5	5	4	5	3	5	4	4	6	4	3	2	2	6	4	5	5	5	5	3	4
106	4	7	6	6	7	4	6	6	4	7	5	4	4	4	5	5	5	4	4	7	5	6
107	3	7	4	5	5	7	7	3	4	6	5	7	7	4	3	7	6	4	5	4	4	4
108	4	5	3	4	4	1	7	5	6	5	7	4	5	4	5	5	2	6	4	4	6	5
109	6	3	4	3	5	5	7	7	5	7	5	4	7	3	5	3	4	1	3	5	5	4
110	7	7	5	4	6	6	6	7	4	3	3	1	5	4	2	4	5	4	5	5	4	4
111	5	6	5	6	5	7	4	5	6	5	5	5	4	7	6	6	7	6	6	5	4	6
112	6	4	4	4	6	2	5	4	4	4	4	5	4	4	7	6	6	6	6	5	5	4

113	5	4	4	7	4	4	5	3	7	4	6	4	6	6	4	6	7	4	4	4	6	4
114	4	5	5	4	5	5	5	2	5	5	5	6	6	5	5	5	4	5	6	4	4	4
115	6	5	5	4	4	4	6	6	4	5	4	7	7	4	3	6	5	5	5	4	5	5
116	6	5	6	3	5	5	6	6	5	4	6	6	2	1	4	4	5	5	4	5	4	7
117	5	4	4	6	4	2	4	6	5	6	5	6	5	3	5	4	6	4	5	6	5	5
118	3	5	5	4	5	5	5	5	4	7	5	6	7	5	4	7	4	4	5	5	2	4
119	3	7	4	7	5	5	6	4	5	4	7	1	5	5	6	4	3	4	4	4	5	4
120	4	6	7	4	4	6	4	5	5	7	7	4	6	3	4	4	7	6	1	4	2	4
121	5	5	4	5	4	5	5	6	7	4	3	4	4	5	4	4	6	5	6	5	5	4
122	5	6	5	4	5	7	5	4	5	3	5	5	5	3	3	5	6	5	4	5	4	4
123	6	5	5	5	4	1	4	3	5	5	7	4	3	3	4	5	5	6	5	4	6	2
124	5	6	3	1	5	4	6	6	5	6	6	4	3	5	4	6	4	5	5	4	5	7
125	5	5	6	7	7	4	5	4	5	7	1	4	5	4	4	5	7	4	6	5	7	4
126	5	4	4	4	6	7	4	5	5	5	6	7	4	5	6	5	5	3	6	4	4	5
127	6	4	6	6	7	3	4	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	3	4	6	5	6
128	7	4	4	5	5	4	6	6	5	6	4	4	7	5	5	4	6	5	5	4	5	5
129	4	4	5	6	7	4	3	4	4	4	4	7	4	4	5	7	5	3	6	3	5	7
130	5	7	5	5	4	4	5	7	4	6	7	6	6	7	6	4	5	5	7	6	3	6
131	5	4	5	5	7	2	5	4	5	5	6	4	6	7	5	5	5	4	4	6	4	4

132	7	7	3	5	5	7	3	4	5	4	4	4	6	4	4	4	4	5	5	5	5	4
133	5	5	7	4	5	3	7	6	3	4	7	6	3	5	6	4	4	4	7	6	7	4
134	5	6	2	4	4	7	4	5	5	6	4	2	6	5	4	7	5	7	7	5	4	5
135	5	4	3	4	4	3	4	5	7	5	5	5	5	3	4	6	4	5	4	5	5	5
136	5	6	4	4	4	3	1	7	6	4	5	4	4	4	5	2	3	4	1	5	1	4
137	6	4	4	4	4	7	4	5	5	7	5	7	5	6	4	7	6	6	4	5	7	2
138	4	6	5	5	4	3	4	2	7	6	7	7	4	4	4	4	6	4	5	4	4	4
139	5	7	6	3	3	6	3	4	2	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	6
140	3	5	4	5	5	6	7	2	5	7	5	4	6	5	5	7	5	1	4	4	6	5
141	7	4	2	4	3	5	6	6	1	7	3	3	5	4	6	6	4	6	4	5	2	4
142	7	5	4	6	1	4	5	5	5	4	7	7	3	4	4	2	5	6	7	5	4	5
143	1	5	6	5	2	5	6	5	4	6	5	2	4	4	3	1	5	5	4	4	7	2
144	6	4	5	5	6	5	6	4	4	4	4	7	5	2	4	4	7	4	4	5	6	7
145	7	4	5	2	5	3	5	5	3	5	4	1	6	5	7	4	4	3	4	6	6	7
146	5	4	5	7	3	7	5	4	3	5	5	2	5	2	7	6	5	5	7	5	7	4
147	6	4	5	6	5	4	5	7	5	1	5	3	5	6	4	4	7	5	4	4	4	4
148	4	6	7	5	5	6	4	5	5	5	4	4	5	4	6	7	5	6	5	3	6	4
149	6	5	4	7	6	4	4	4	5	3	4	4	4	4	3	4	4	4	5	5	7	5
150	4	5	5	4	4	4	3	3	5	3	4	4	5	5	2	3	3	4	1	4	7	6

151	4	5	3	4	6	4	4	4	7	3	5	5	6	6	4	4	5	7	5	7	7	4
152	7	7	3	4	3	6	5	1	5	5	5	5	6	3	5	3	5	7	4	7	4	2
153	4	3	7	4	6	4	7	5	5	1	4	4	5	4	7	7	3	4	6	7	4	7
154	5	3	6	5	4	5	6	5	4	4	7	5	3	5	5	5	5	4	5	3	4	7
155	5	4	4	7	5	4	7	5	3	5	7	2	5	5	5	4	3	5	6	6	6	5
156	5	4	3	7	4	5	5	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	6	4	4	4	5
157	7	4	4	6	4	5	5	7	5	4	7	7	3	5	7	6	6	5	5	5	4	6
158	4	7	5	5	2	6	5	4	7	5	7	2	1	6	4	5	5	4	4	4	6	3
159	5	5	6	5	7	7	5	6	4	5	5	4	5	5	5	5	4	7	4	4	7	4
160	5	3	5	3	7	3	5	5	5	4	5	5	6	5	6	5	5	4	4	7	6	3
161	7	5	5	5	5	5	4	5	4	5	6	4	5	5	5	5	5	4	7	2	7	5
162	5	7	6	6	5	5	6	4	5	4	4	1	4	7	1	4	7	4	4	5	4	7
163	7	4	4	4	7	1	4	2	4	6	6	4	5	7	3	4	5	4	7	6	5	5
164	4	2	4	7	7	5	6	5	3	4	5	7	4	5	5	4	6	4	4	5	5	5
165	4	4	3	5	7	4	6	5	5	7	5	7	4	6	7	5	5	5	7	4	4	5
166	7	5	5	3	7	6	7	5	4	5	4	5	5	5	4	6	7	5	6	5	5	7
167	4	7	4	5	5	5	5	5	4	7	5	6	5	3	3	7	7	6	4	1	5	7
168	7	4	6	5	5	5	3	3	4	4	1	5	4	4	7	6	6	6	5	7	4	3
169	1	7	3	7	3	3	6	7	5	6	4	7	4	3	4	5	4	4	2	7	5	5

170	4	4	5	5	4	4	3	5	6	6	4	5	5	4	6	6	6	5	3	5	4	5
171	5	4	7	4	3	4	5	5	4	3	7	4	4	5	7	5	4	4	4	3	4	7
172	7	4	3	4	4	4	4	4	4	1	2	7	7	7	7	4	2	7	6	4	5	4
173	5	6	7	6	6	4	4	3	4	6	5	4	6	5	4	6	4	6	5	4	4	4
174	4	6	5	4	7	5	5	5	4	4	6	5	6	3	7	5	4	5	5	5	5	5
175	6	2	4	4	6	4	5	3	6	7	6	6	4	3	5	4	4	4	6	3	5	4
176	4	3	1	2	4	7	4	5	4	4	4	4	6	7	5	7	6	4	4	5	3	7
177	7	5	7	4	6	5	4	5	4	4	6	4	7	5	5	4	5	3	7	5	5	4
178	7	1	6	6	6	4	7	3	5	5	7	4	5	4	4	7	6	6	5	4	5	4
179	4	4	3	4	7	4	5	3	1	7	5	5	5	5	4	2	2	4	6	7	4	5
180	3	6	6	4	5	5	5	4	5	5	4	5	6	4	2	2	7	5	4	5	4	2
181	4	6	6	5	1	4	5	5	4	4	4	7	5	4	7	4	7	4	7	4	5	5
182	4	4	5	5	6	4	6	4	5	6	6	4	5	5	6	3	5	6	7	5	4	5
183	5	5	7	7	4	7	2	1	6	4	6	4	4	4	6	7	1	4	4	7	4	6
184	5	5	4	7	5	1	7	5	5	5	5	6	4	5	4	1	6	5	3	4	1	6
185	4	4	4	5	7	6	3	4	4	5	4	7	3	7	4	4	7	4	5	6	5	4
186	4	4	4	5	5	4	4	5	4	7	4	5	4	7	5	4	3	5	2	6	2	5
187	4	4	6	5	3	5	4	5	6	4	4	5	5	7	6	7	4	4	5	7	5	7
188	5	5	2	4	6	5	4	4	6	4	7	6	4	4	5	5	6	5	6	5	5	6

189	4	3	5	4	6	4	5	5	3	6	5	4	7	5	6	4	7	4	5	7	5	4
190	4	3	7	4	4	4	5	4	5	4	5	5	4	4	4	3	5	5	3	2	4	4
191	4	7	5	4	7	5	7	4	5	6	5	4	4	5	4	4	4	3	2	4	7	5
192	2	3	7	5	5	4	5	6	4	1	4	4	4	5	5	2	5	7	5	4	7	4
193	5	5	5	4	3	6	4	6	5	4	6	4	4	6	5	5	5	6	7	4	5	4
194	6	6	4	4	5	5	5	6	5	4	4	6	6	7	5	4	4	4	7	5	5	7
195	5	3	7	5	4	3	5	5	4	2	3	4	6	4	6	5	7	4	4	3	5	6
196	5	7	5	4	5	5	5	5	7	4	7	6	4	6	4	3	4	6	7	4	6	4
197	6	1	5	5	7	5	6	4	5	6	6	6	6	4	3	4	4	5	4	7	5	5
198	6	4	4	4	4	3	3	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	7	4	5	7	3
199	6	4	5	4	4	6	6	2	6	4	4	6	3	5	3	5	4	5	5	4	7	3
200	4	5	5	5	6	7	5	6	5	6	5	3	6	4	7	4	7	7	5	4	5	5
201	5	4	7	5	6	5	6	7	3	5	5	7	4	5	5	5	5	6	5	1	4	5
202	4	7	7	5	4	4	1	7	5	7	5	5	5	4	4	5	7	7	3	3	4	6
203	5	4	4	3	4	6	5	7	4	4	4	4	3	4	4	3	5	6	7	5	4	4
204	4	3	7	4	2	6	5	6	6	5	7	5	5	4	4	4	5	4	4	6	5	5
205	4	7	5	5	4	5	4	5	5	4	5	2	6	3	6	4	6	7	6	4	7	6
206	7	4	3	7	3	7	6	4	5	6	4	4	4	5	7	5	4	2	3	6	5	6
207	3	6	4	6	6	4	5	1	6	5	4	5	1	5	7	5	5	6	5	5	7	3

208	7	6	5	7	5	4	7	6	5	6	7	4	5	7	4	1	5	5	4	3	5	7
209	5	4	4	4	4	4	6	5	4	4	4	4	4	5	4	1	6	6	2	4	5	5
210	4	6	7	5	4	5	4	4	6	4	5	4	5	6	5	6	6	4	5	4	3	4
211	6	3	3	7	4	4	6	6	4	6	5	7	5	5	4	1	4	5	4	5	4	5
212	5	4	4	7	7	7	7	4	5	1	3	4	7	3	5	5	7	6	7	3	7	4
213	5	4	4	3	5	5	7	6	4	4	5	1	5	5	4	4	5	4	7	5	7	7
214	3	7	5	5	6	5	7	4	7	4	4	5	5	6	4	4	5	7	5	4	6	7
215	5	4	5	6	3	7	6	5	7	4	4	5	7	4	6	6	4	6	5	7	4	6
216	5	4	4	4	5	7	5	5	5	5	6	5	5	4	6	4	4	5	7	5	7	4
217	5	5	4	4	5	4	4	6	4	6	4	4	5	2	5	6	5	6	4	3	4	5
218	5	3	4	5	6	6	4	5	6	5	3	1	2	7	5	7	7	4	4	4	5	4
219	4	5	4	6	5	4	3	7	7	5	4	6	5	6	4	7	2	5	5	4	6	5
220	6	6	5	2	3	6	4	4	5	4	6	3	4	4	4	5	5	5	7	7	2	5
221	6	5	5	4	4	1	4	4	5	7	6	5	7	2	6	6	4	4	4	6	4	5
222	6	4	4	7	7	6	5	7	4	5	5	1	4	6	6	1	4	5	7	5	4	5
223	6	5	6	5	5	1	4	7	4	4	4	5	4	1	3	5	5	1	3	4	4	5
224	2	6	4	7	5	5	4	7	4	5	5	5	5	6	4	1	6	4	5	4	6	6
225	6	3	5	7	6	2	5	6	5	5	6	4	5	3	6	5	5	4	4	5	4	5
226	7	6	4	4	6	6	3	4	7	7	3	6	5	7	7	4	5	7	4	4	7	5

227	6	3	6	4	4	4	3	5	5	6	6	5	2	5	4	5	3	5	5	7	4	4
228	4	3	5	2	4	5	5	7	4	5	4	6	6	5	4	7	5	4	2	5	6	5
229	6	4	5	6	4	4	4	5	5	7	6	6	3	7	5	4	5	5	4	5	6	5
230	4	5	5	6	5	5	4	6	7	7	4	6	4	4	5	5	4	4	4	5	6	4
231	4	6	5	6	4	4	5	3	5	5	5	3	4	1	3	4	1	5	1	4	7	4
232	3	5	5	6	4	5	4	7	7	5	6	6	5	5	5	5	5	4	5	2	6	4
233	7	5	5	5	5	5	6	5	5	4	4	7	6	5	6	7	5	7	7	4	6	5
234	7	3	5	5	5	2	3	4	6	5	6	4	5	6	4	5	7	5	4	4	5	6
235	4	5	5	5	5	3	4	5	6	7	7	7	4	4	2	4	5	5	3	6	6	6
236	6	4	6	5	4	4	5	5	6	5	7	5	5	5	6	7	5	2	4	4	5	4
237	7	5	5	4	4	4	5	4	6	4	4	6	7	2	5	4	3	7	6	6	7	5
238	5	6	4	7	5	5	6	5	5	5	7	5	4	5	4	3	4	4	5	5	4	6
239	3	5	5	4	5	6	4	5	4	4	4	4	6	7	4	5	5	3	5	5	6	2
240	7	4	5	3	4	4	4	5	4	7	5	5	5	5	3	5	5	6	3	7	6	5
241	5	4	6	5	6	4	5	5	4	4	3	7	6	5	5	5	7	5	5	4	5	5
242	4	6	7	5	4	5	7	7	4	4	3	2	5	5	4	6	4	4	7	6	5	6
243	6	4	4	7	5	4	7	7	5	6	4	3	7	7	6	3	4	7	6	7	7	5
244	6	4	4	6	5	4	4	4	5	5	5	5	6	6	5	4	5	7	4	7	5	4
245	1	5	3	5	5	5	4	2	4	5	5	4	6	7	6	5	6	6	5	7	4	5

246	5	6	5	4	4	5	2	4	7	5	4	4	7	5	5	4	5	5	5	4	4	5
247	5	6	5	6	6	4	3	5	4	5	5	5	1	4	4	4	4	5	5	4	4	7
248	6	5	4	5	4	7	4	5	6	5	3	6	6	3	7	6	1	7	7	6	6	6
249	4	4	7	5	5	4	4	5	5	5	7	4	7	4	4	5	5	5	5	6	6	6
250	4	6	1	4	4	2	4	3	7	7	6	5	5	4	4	4	5	1	5	5	5	5

Base de datos del cuestionario de satisfacción del usuario externo

ID	It1	It2	It3	It4	It5	It6	It7	It8	It9	It10	It11	It12	It13	It14	It15	It16	It17	It18	It19	It20	It21	It22
1	4	6	5	4	7	6	5	5	6	6	6	6	4	5	4	4	6	5	4	3	6	3
2	5	6	4	6	7	7	7	7	5	2	4	5	5	5	5	7	6	6	5	5	5	5
3	5	4	6	6	6	3	5	4	5	7	6	5	6	6	5	4	7	5	7	4	5	4
4	5	5	4	5	4	5	4	7	5	4	6	5	7	5	6	4	7	5	5	3	3	3
5	5	5	4	4	5	4	7	5	2	7	5	5	5	5	4	7	4	5	7	4	4	5
6	5	6	2	6	5	5	4	7	4	4	6	6	3	5	5	4	5	4	4	5	2	5
7	7	5	5	7	2	5	7	4	3	5	7	6	5	6	3	3	7	7	5	4	6	6
8	4	5	6	4	5	7	3	7	6	4	3	2	4	4	4	6	3	5	6	4	6	1
9	5	2	6	7	6	5	5	1	7	7	6	4	6	2	7	4	5	7	6	4	5	4
10	5	4	7	5	7	6	5	3	6	2	7	7	3	5	5	7	6	5	4	5	6	5
11	4	4	5	6	4	5	5	7	7	3	4	4	6	6	3	4	5	6	5	6	4	4
12	4	6	7	6	4	7	5	5	6	7	5	2	7	5	5	4	4	5	4	1	5	4
13	4	3	4	6	5	5	7	7	6	4	4	4	5	7	5	3	5	7	6	3	2	3
14	5	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	4	3	7	3	7	5	5	4	5	6	5
15	4	4	7	6	6	7	5	6	5	6	5	7	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4
16	5	4	4	6	2	7	7	2	4	7	6	4	5	5	4	5	6	6	5	6	2	4
17	7	4	4	5	6	4	5	4	4	4	3	4	4	5	4	5	7	6	5	4	4	3

18	3	3	4	7	5	3	4	5	3	7	6	5	3	7	4	6	4	4	5	5	6	7
19	5	4	5	6	6	6	3	7	5	6	5	6	4	4	4	3	4	5	7	5	6	3
20	6	5	4	4	4	7	4	4	4	7	4	7	5	5	4	4	2	5	5	4	6	4
21	6	1	5	6	4	4	5	4	6	4	5	6	5	5	5	5	5	5	4	4	6	5
22	4	5	7	3	5	7	5	7	5	5	4	4	6	5	3	5	4	3	4	5	4	7
23	7	4	4	5	4	5	4	2	3	7	2	6	5	6	5	6	6	4	5	5	4	3
24	6	3	5	4	6	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	3	6	5	4	5
25	4	5	5	4	3	1	4	4	6	7	7	4	5	4	7	4	4	5	5	6	6	5
26	7	3	4	4	4	7	4	7	5	7	5	6	5	5	5	5	4	5	7	1	6	7
27	2	5	5	4	4	5	7	3	6	3	6	5	5	5	5	5	4	7	4	2	6	5
28	4	5	5	4	6	4	5	4	4	6	7	6	5	6	6	5	5	7	4	4	4	5
29	4	4	5	4	7	7	6	4	5	7	5	5	6	6	5	5	4	5	4	2	4	4
30	5	4	4	6	5	7	7	6	4	5	6	2	6	4	6	5	5	4	7	5	5	5
31	2	5	5	5	5	5	7	5	3	4	5	7	4	7	7	4	4	4	4	4	6	4
32	6	5	6	6	5	5	4	4	4	2	3	4	5	6	5	6	5	5	6	4	4	5
33	5	4	5	6	4	2	3	5	6	7	3	5	4	4	7	4	7	1	7	6	4	5
34	4	7	4	1	5	5	4	4	5	4	4	5	4	6	4	5	6	7	4	5	6	7
35	3	5	5	4	5	4	4	7	6	7	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	7	2
36	4	3	6	6	5	4	6	5	4	6	6	5	5	4	6	3	7	7	7	4	5	7

37	4	4	6	4	7	3	4	4	7	6	3	7	1	6	6	6	4	4	7	3	5	4
38	3	6	4	5	7	7	6	5	5	3	5	6	4	3	7	5	4	6	5	5	6	4
39	7	5	6	5	6	5	5	7	5	5	3	5	5	7	3	5	5	6	3	4	5	5
40	6	4	2	7	5	4	4	5	5	4	5	5	7	5	4	7	5	3	6	5	6	4
41	6	5	4	6	6	3	4	4	7	5	2	4	4	6	7	4	7	5	4	5	4	4
42	7	6	3	4	5	7	4	7	5	4	7	5	5	3	4	3	5	4	5	3	6	4
43	4	5	5	4	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4	5	5	6	3	7	5	4	3
44	5	3	2	4	4	6	6	7	6	5	4	7	4	6	6	4	4	6	4	2	6	6
45	5	4	6	1	7	5	5	4	5	4	7	5	5	6	6	5	5	5	6	5	4	3
46	4	7	4	4	1	6	4	7	3	5	1	6	4	4	4	5	5	5	6	4	4	4
47	4	5	4	7	7	4	3	7	5	7	7	6	5	3	3	5	4	4	3	4	4	5
48	4	4	7	6	5	5	5	4	6	6	6	5	4	3	5	4	5	5	7	7	4	4
49	4	5	4	6	7	7	5	7	5	5	7	5	3	7	4	4	6	5	4	5	4	4
50	5	4	5	5	3	6	5	5	5	4	5	4	5	6	3	6	5	6	6	3	2	5
51	5	5	3	5	5	5	5	3	6	4	4	5	6	1	5	6	4	6	5	4	4	2
52	7	5	4	4	4	6	5	4	2	4	6	4	4	6	7	4	4	5	5	5	5	5
53	4	4	4	4	7	5	4	5	3	5	6	5	6	4	4	5	4	2	6	4	4	5
54	5	5	5	4	4	6	4	5	3	3	5	5	3	6	5	4	3	4	4	1	4	6
55	6	7	7	5	5	7	4	5	6	5	7	5	4	4	7	5	4	4	5	6	4	7

56	6	5	5	4	4	6	4	3	4	3	7	7	5	3	1	2	6	5	4	7	3	4
57	5	4	6	6	7	4	5	4	6	2	4	5	6	4	4	7	4	5	6	5	7	5
58	5	4	7	5	5	4	6	5	4	5	3	5	4	5	7	5	5	7	7	4	4	6
59	3	6	3	6	6	4	4	6	3	6	4	4	7	5	4	6	6	4	4	5	4	1
60	3	5	4	4	3	5	6	5	4	3	2	5	7	7	5	4	5	6	6	4	3	5
61	5	4	6	3	5	4	3	7	6	4	6	5	5	6	4	4	1	7	7	3	4	7
62	1	5	6	4	5	4	6	6	4	5	4	2	7	6	6	6	5	3	6	2	6	6
63	4	5	3	7	5	6	4	4	6	5	5	6	4	4	6	5	4	7	6	4	6	5
64	4	5	6	6	4	3	5	4	3	7	4	4	5	4	7	6	6	5	5	4	6	4
65	4	5	4	4	4	6	4	4	4	4	4	5	5	7	7	6	5	4	4	5	5	5
66	4	4	5	7	7	5	5	5	4	5	7	5	4	4	5	4	7	3	7	4	4	7
67	7	5	5	5	5	5	6	5	6	4	6	5	6	4	6	5	4	6	5	6	7	6
68	4	5	4	4	6	5	4	4	6	4	6	5	5	4	4	6	3	6	5	6	4	5
69	5	4	5	3	3	3	4	6	6	5	3	5	1	4	7	5	4	5	3	7	5	4
70	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	6	4	7	5	4	5	4	4	5	5	5	1
71	5	4	5	5	4	3	7	5	5	6	5	5	4	7	5	2	3	6	4	5	6	7
72	4	6	5	5	4	4	4	4	5	5	7	7	4	4	7	5	4	7	7	4	3	4
73	6	5	6	4	4	4	4	7	6	4	5	4	4	5	5	7	2	4	5	1	4	4
74	4	5	4	5	5	7	2	6	3	4	3	4	5	5	7	5	7	2	5	2	7	5

75	4	4	6	7	5	6	4	4	7	6	5	4	4	6	4	4	5	4	7	4	5	5
76	5	7	5	5	4	4	6	4	6	6	4	5	4	3	4	5	1	4	6	6	4	6
77	5	5	6	4	6	5	5	6	3	4	6	6	3	5	6	2	6	5	5	5	5	6
78	4	4	6	4	7	4	6	6	3	5	4	6	6	1	7	6	7	6	4	4	4	5
79	5	5	7	1	6	4	6	5	5	4	4	6	6	4	4	4	4	6	7	7	7	4
80	5	6	4	5	4	4	5	4	7	5	4	6	4	7	6	4	4	6	5	5	4	5
81	4	4	7	5	4	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	4	7	2	4	4	3	4
82	5	6	5	3	5	1	7	2	4	4	5	6	4	4	3	4	4	2	5	5	6	7
83	5	5	5	5	2	4	5	7	5	5	6	4	4	5	6	5	3	7	3	1	6	4
84	4	6	5	7	7	5	4	4	6	7	5	7	2	6	4	1	7	5	7	5	7	3
85	5	5	4	5	4	4	4	6	5	4	3	4	7	4	7	6	5	3	7	6	5	4
86	1	2	3	4	7	4	5	3	5	4	5	1	4	4	5	3	4	4	7	5	7	7
87	6	5	7	7	5	7	5	3	5	5	6	5	4	7	7	6	5	5	4	5	5	5
88	5	6	4	2	3	4	5	3	4	2	7	4	5	5	4	3	4	3	5	4	5	4
89	4	5	3	3	4	4	4	5	7	7	6	5	4	4	4	4	5	4	7	6	7	4
90	4	6	6	5	6	5	3	4	7	3	5	4	4	7	5	5	3	7	5	5	5	5
91	7	3	5	4	7	4	5	7	4	4	6	7	4	4	5	3	3	6	6	4	5	4
92	5	5	5	6	4	4	5	6	6	5	4	7	4	1	5	4	7	5	5	5	4	7
93	3	7	4	4	7	4	3	7	1	6	5	5	5	4	5	3	5	6	4	5	4	6

94	5	5	5	3	4	6	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	6	7	5
95	5	7	7	6	5	4	4	6	2	4	4	5	4	7	7	7	3	5	6	4	5	3
96	7	5	4	5	3	5	5	5	3	4	5	5	6	4	6	4	4	4	5	5	5	4
97	4	4	5	3	4	3	4	4	5	4	4	5	4	7	4	5	7	6	4	4	1	1
98	7	4	1	4	5	5	5	4	4	4	6	6	7	3	5	4	7	4	4	4	6	6
99	7	5	6	6	6	5	4	4	2	7	4	4	7	1	7	5	4	5	4	7	4	6
100	5	2	2	7	5	7	4	4	3	4	5	6	7	5	7	4	5	6	4	4	5	4
101	6	7	4	5	6	5	7	2	6	5	6	4	5	6	4	6	5	4	4	5	6	6
102	4	5	5	5	6	5	7	4	6	4	5	4	6	4	5	4	4	2	4	7	7	5
103	6	5	6	4	1	4	5	4	3	7	5	5	6	5	4	6	7	5	5	4	4	6
104	6	7	5	1	5	4	5	3	6	5	4	5	4	4	5	3	4	4	5	7	6	5
105	5	7	5	5	4	4	4	4	2	4	4	5	2	4	4	2	5	5	5	5	5	4
106	5	6	5	4	7	7	4	5	3	5	4	3	6	5	4	5	5	4	5	5	7	7
107	4	7	3	4	6	5	5	5	4	6	5	5	5	5	4	4	5	5	3	3	4	5
108	4	5	5	7	7	4	6	5	5	2	4	4	4	5	4	6	7	5	7	7	5	7
109	4	3	4	5	5	4	3	5	4	5	5	4	4	4	3	2	5	6	4	6	4	7
110	7	7	5	3	4	4	5	5	5	5	5	5	6	4	5	5	6	2	4	6	2	7
111	7	5	7	4	4	5	7	3	6	7	5	6	6	7	4	5	5	4	6	5	3	6
112	5	6	6	6	5	5	5	5	4	4	6	5	4	4	1	4	4	5	4	5	4	5

113	5	4	5	4	5	7	2	7	4	5	6	5	4	1	5	4	4	4	4	4	6	3
114	7	5	2	4	6	5	5	4	4	4	3	7	7	3	6	4	3	6	5	7	6	7
115	3	5	3	5	5	1	2	7	5	7	6	3	4	4	7	7	5	5	7	4	5	2
116	5	6	7	4	4	1	6	4	2	7	5	4	5	5	4	5	5	7	4	5	6	5
117	4	7	5	1	5	7	4	7	4	2	5	4	6	3	5	4	7	4	3	4	5	3
118	4	6	3	4	7	4	6	5	5	5	4	4	6	6	5	5	6	4	4	3	4	4
119	6	4	4	7	5	4	5	5	4	1	5	5	4	4	1	4	6	7	6	6	4	6
120	4	7	4	6	4	4	7	4	4	4	7	3	3	4	5	6	4	4	7	6	5	7
121	5	3	4	6	5	1	5	3	5	6	7	4	6	7	4	6	4	5	4	5	5	4
122	6	5	6	6	7	5	4	6	7	5	6	5	6	5	1	3	5	5	5	7	4	4
123	5	5	5	5	3	6	4	6	4	4	3	4	7	5	3	5	5	5	4	4	2	6
124	4	4	7	2	4	4	5	6	4	7	5	6	6	4	5	5	6	5	6	4	4	4
125	6	5	1	4	5	5	7	5	6	6	2	5	5	4	3	5	5	5	4	7	7	4
126	5	4	4	7	5	5	7	5	5	4	4	5	4	5	2	3	6	6	5	7	5	5
127	4	1	7	5	7	6	4	5	3	7	5	4	5	4	5	6	5	4	6	5	4	2
128	6	5	7	4	5	5	5	5	4	7	4	4	5	5	7	3	5	3	2	3	5	4
129	5	2	5	4	5	6	4	4	4	7	4	7	4	3	3	4	6	6	5	5	1	6
130	3	4	6	6	7	3	6	5	3	6	5	4	4	5	4	4	6	6	7	1	1	5
131	4	5	6	6	5	6	4	4	7	1	4	6	6	4	5	5	6	7	5	6	3	5

132	4	7	7	5	5	5	7	4	5	6	4	4	4	5	7	5	6	7	7	5	5	3
133	3	5	5	5	4	5	5	5	5	7	5	4	4	5	5	7	7	1	6	5	5	5
134	4	3	7	4	4	5	7	5	5	6	4	5	6	7	5	4	4	7	3	4	6	5
135	4	3	5	2	4	4	6	2	4	6	4	5	5	7	5	6	5	5	5	5	5	5
136	5	4	6	6	7	6	6	6	4	7	7	5	5	4	4	5	5	3	4	4	4	6
137	4	6	5	5	4	6	4	6	6	7	5	6	4	6	5	5	2	4	5	4	5	7
138	2	7	7	4	7	5	4	3	5	5	4	1	4	1	4	7	4	7	7	4	4	3
139	4	2	4	5	3	5	5	7	7	7	4	5	7	5	4	7	5	6	4	2	5	5
140	4	3	6	4	1	3	6	5	5	2	5	4	7	4	7	5	4	4	5	5	6	7
141	3	3	4	7	4	5	5	5	4	4	4	3	3	1	5	5	7	5	7	6	5	6
142	5	7	5	1	7	7	5	3	7	5	4	4	5	5	6	5	6	4	4	5	3	4
143	6	6	5	7	5	5	5	5	6	3	4	4	4	6	6	3	7	7	5	4	3	2
144	4	6	5	3	7	5	5	4	4	5	5	3	4	6	7	7	7	6	7	7	5	7
145	6	4	4	4	5	4	1	5	4	5	3	5	5	5	3	3	4	5	5	5	6	6
146	6	4	4	5	5	7	3	5	4	6	7	7	6	4	7	7	7	4	4	6	3	5
147	6	4	5	4	3	4	5	4	3	7	5	4	4	5	4	7	4	3	1	7	7	5
148	4	5	4	1	7	4	4	6	5	5	5	6	5	7	7	4	5	7	4	2	6	5
149	5	7	4	4	4	6	4	5	5	3	3	5	3	5	6	6	6	4	4	6	4	5
150	6	7	5	5	5	7	1	2	7	4	7	4	5	6	4	7	4	7	5	3	6	6

151	5	4	3	6	4	5	7	4	3	5	1	3	4	7	4	4	5	4	6	3	4	7
152	4	7	4	5	4	5	6	7	6	6	6	6	7	5	5	5	7	5	7	7	4	4
153	4	3	6	4	2	4	4	5	4	6	5	7	4	7	4	7	5	7	3	5	4	5
154	3	7	4	5	7	4	7	5	5	6	4	5	4	7	5	5	7	7	6	5	7	7
155	5	4	3	6	5	5	7	5	4	6	4	7	6	5	1	4	5	5	6	5	5	6
156	4	6	7	4	5	4	4	5	4	5	4	4	3	5	2	5	7	6	4	4	4	5
157	4	5	7	4	4	5	4	5	3	4	7	4	7	5	7	4	6	2	4	4	4	7
158	3	5	5	5	4	4	7	5	7	4	6	5	6	5	5	5	5	6	4	5	3	4
159	5	4	6	4	6	5	4	7	2	7	5	2	4	2	3	6	3	4	1	4	5	7
160	4	5	5	4	6	1	5	5	5	4	6	5	6	4	6	5	6	5	6	6	3	5
161	5	4	5	5	3	5	5	4	6	7	5	6	3	5	3	6	5	7	5	7	4	5
162	6	4	4	6	6	4	4	3	7	5	4	1	4	5	5	6	5	6	5	4	4	5
163	5	5	6	5	4	5	4	5	6	6	5	4	4	5	4	3	4	4	3	5	6	3
164	4	5	5	7	5	6	4	5	4	6	4	5	7	6	6	7	4	4	4	5	6	5
165	4	7	3	6	6	7	4	5	7	4	5	4	4	4	7	6	5	6	4	4	7	5
166	7	2	7	6	3	5	6	4	5	7	5	7	4	4	5	4	3	4	4	4	4	5
167	5	5	4	6	4	5	4	4	2	5	7	5	5	2	5	1	5	5	5	7	6	7
168	7	5	7	4	6	4	7	7	5	5	7	5	6	4	1	6	6	4	7	5	4	4
169	6	1	5	4	7	5	5	5	6	4	4	4	5	5	6	6	5	5	4	4	4	5

170	1	4	7	4	4	6	4	5	7	5	7	5	5	3	4	5	4	3	6	1	4	6
171	4	4	4	1	7	5	5	5	6	5	6	5	7	6	4	7	7	6	3	1	6	6
172	6	6	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	5	4	5	7	4	5	6	5	4	3
173	4	4	7	6	3	2	6	4	3	3	5	4	4	5	5	5	3	4	6	3	6	4
174	6	2	3	4	3	6	5	5	3	7	7	5	4	7	6	5	4	6	1	5	3	6
175	6	7	6	7	7	3	4	6	6	3	6	6	5	5	4	4	4	7	4	6	5	4
176	5	4	5	5	5	6	5	5	2	6	4	4	4	4	3	5	4	5	3	4	4	6
177	5	6	4	5	5	4	7	3	4	4	7	7	5	5	6	4	7	5	1	2	6	5
178	4	3	4	5	5	4	3	7	6	4	4	7	5	5	4	5	5	4	6	3	7	5
179	4	5	5	5	6	7	6	4	5	5	5	5	2	4	4	3	5	4	1	7	5	6
180	4	5	5	5	4	5	6	7	1	3	7	3	5	4	1	5	6	4	4	5	5	5
181	5	5	1	5	7	7	6	5	5	2	4	5	7	2	6	6	3	5	3	4	6	5
182	4	6	5	6	3	5	7	3	5	5	4	5	2	7	4	5	5	5	5	4	4	5
183	5	3	3	6	7	4	5	5	7	1	5	5	7	4	4	5	4	6	7	5	4	4
184	5	7	4	6	7	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	7	6	4	7	4	5
185	4	4	1	6	4	6	6	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	6	5	3	5
186	4	6	5	5	5	6	4	6	4	2	4	4	5	6	6	3	4	4	3	3	5	6
187	7	4	5	5	3	4	5	4	4	5	6	3	4	2	5	5	3	6	7	5	4	6
188	5	5	7	5	3	4	7	6	2	3	7	3	7	5	7	6	1	6	5	5	5	5

189	5	4	7	5	4	5	2	5	4	7	7	6	4	4	4	4	5	6	1	6	4	2
190	6	7	4	5	4	4	7	4	5	4	1	7	7	4	4	4	4	5	4	4	7	7
191	6	6	3	5	6	4	4	7	3	5	7	5	4	5	4	4	6	5	5	4	4	4
192	5	5	5	4	6	4	4	2	4	5	5	4	2	6	5	6	7	4	4	6	5	5
193	3	4	6	3	5	5	5	6	7	4	4	2	4	4	6	3	5	5	5	2	5	4
194	5	4	4	5	6	6	5	4	5	7	5	1	4	4	7	6	5	4	3	4	5	4
195	4	4	4	4	7	4	6	5	5	3	5	4	4	4	2	5	2	4	5	7	4	7
196	5	6	1	7	4	4	4	4	4	7	7	4	3	3	5	5	5	3	6	4	4	3
197	4	4	7	4	6	4	4	4	5	4	4	5	7	7	2	5	6	4	1	5	7	5
198	6	4	6	6	5	5	3	4	7	4	4	3	7	4	2	4	6	6	5	6	5	7
199	3	7	5	5	5	6	5	6	5	7	3	5	4	4	7	6	5	5	4	5	5	5
200	1	5	2	6	4	5	5	5	5	7	2	4	4	5	4	5	5	4	7	4	4	5
201	5	6	6	4	2	4	4	5	5	4	5	3	7	5	5	4	5	6	6	6	5	7
202	5	1	4	4	7	5	3	3	6	5	4	5	3	6	5	4	4	5	7	5	7	3
203	5	6	4	5	5	6	4	5	1	7	4	5	4	5	4	7	4	6	4	5	4	5
204	5	2	1	5	3	5	5	6	7	7	6	6	3	6	5	4	4	4	6	7	6	4
205	4	5	6	5	3	5	7	5	5	4	2	7	7	4	7	4	5	4	6	5	7	5
206	1	1	6	5	5	5	4	5	2	7	4	5	5	5	4	4	4	1	5	4	6	5
207	4	6	6	4	4	3	5	5	5	5	7	4	4	1	4	5	6	4	4	5	4	2

208	6	5	7	3	6	5	4	4	3	6	5	4	4	6	5	4	4	7	6	5	4	4
209	5	5	4	4	4	4	5	7	5	7	5	4	5	4	5	5	4	5	5	3	7	5
210	4	5	4	3	5	5	7	7	5	3	6	5	4	5	5	5	4	5	4	5	7	5
211	5	5	4	4	4	4	5	5	3	4	7	7	6	5	4	5	4	4	6	7	7	4
212	5	7	5	1	7	5	4	5	6	4	6	4	4	5	5	5	5	4	3	4	7	7
213	3	4	4	3	5	5	4	6	3	7	6	5	2	7	7	4	4	7	4	7	4	4
214	6	6	4	7	4	4	4	3	7	4	6	6	2	5	4	4	5	4	5	2	5	5
215	7	6	7	3	5	7	4	7	6	4	4	4	4	3	6	6	5	4	6	5	4	6
216	5	5	4	4	4	5	4	7	4	4	5	6	5	5	1	5	5	6	7	4	4	4
217	5	4	5	6	4	6	7	3	5	5	4	5	5	6	7	4	4	5	5	4	5	5
218	6	4	5	7	4	5	4	6	6	7	3	7	4	5	2	5	4	5	5	1	6	5
219	6	5	3	5	4	6	1	4	6	3	4	1	6	7	7	7	5	4	7	6	5	5
220	4	5	2	5	5	1	5	6	3	5	4	5	4	5	4	7	4	6	4	4	4	5
221	5	6	7	5	4	4	2	7	6	4	4	5	5	6	3	7	6	4	6	6	3	5
222	4	7	5	5	5	3	5	6	3	2	7	5	4	7	3	7	4	7	4	7	6	1
223	4	5	7	7	7	4	5	7	7	4	5	4	5	6	3	6	5	4	5	3	7	1
224	4	3	6	6	7	4	6	5	4	5	6	4	7	5	7	6	4	3	5	2	6	3
225	5	5	7	4	4	4	6	4	5	5	3	4	3	7	4	3	7	5	4	5	5	5
226	4	3	7	3	5	4	5	5	2	6	5	5	1	4	4	6	5	2	5	4	5	5

227	5	4	6	4	6	7	6	5	5	4	7	5	4	5	2	4	7	6	5	7	3	3
228	4	4	6	5	4	2	4	7	5	5	4	4	5	7	4	5	7	5	5	5	7	4
229	6	7	5	7	5	4	6	3	7	4	4	7	6	4	5	4	5	7	4	5	5	7
230	7	5	4	6	6	7	2	4	7	5	5	4	6	5	6	6	7	6	6	1	7	4
231	5	4	4	4	4	4	4	4	6	5	7	3	6	6	5	6	4	5	6	6	5	5
232	5	6	6	5	4	5	7	7	5	4	6	4	4	5	1	3	3	4	5	5	6	7
233	7	3	6	3	5	4	4	7	7	4	5	7	6	6	5	3	4	4	7	5	5	5
234	7	5	5	7	3	4	4	4	4	6	5	5	5	4	4	6	4	5	3	4	4	6
235	6	6	4	4	6	4	4	5	5	7	6	5	4	4	5	4	6	5	5	6	4	4
236	7	5	7	5	3	6	4	4	2	7	4	4	5	4	6	4	5	5	3	3	4	5
237	4	5	4	1	4	4	5	5	4	4	6	7	6	7	5	5	1	3	5	4	7	7
238	7	7	4	5	5	4	6	2	7	6	5	4	7	4	5	7	5	7	7	7	5	6
239	7	7	7	6	7	7	4	5	6	5	4	5	4	7	4	7	6	5	3	4	5	4
240	6	5	4	2	4	5	5	4	6	5	7	3	6	4	6	4	6	5	7	5	4	3
241	5	6	4	6	4	5	5	7	2	3	7	5	6	1	5	3	4	5	4	5	6	4
242	4	6	5	4	4	3	2	7	4	6	5	5	6	5	5	4	6	7	6	5	5	4
243	7	6	4	3	2	6	3	5	5	5	6	7	4	1	6	4	7	6	6	2	3	4
244	5	3	4	6	4	3	4	5	4	5	5	4	2	4	4	4	7	7	7	4	4	5
245	1	7	7	6	4	5	7	4	4	6	4	6	4	4	6	5	5	5	4	6	6	4

246	4	4	7	4	3	6	5	6	4	4	5	3	4	5	5	4	3	4	5	4	6	3
247	5	3	5	4	5	5	7	5	4	7	4	5	6	6	6	6	4	5	5	4	7	4
248	7	4	2	4	4	7	4	6	1	5	4	6	5	4	6	5	6	4	6	2	7	5
249	7	5	6	5	5	5	7	6	4	3	4	5	4	5	5	6	6	4	3	4	6	7
250	6	6	2	4	5	5	6	7	5	5	5	6	6	5	7	5	3	4	4	7	4	3

