

UNIVERSIDAD SAN PEDRO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y
ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



**Relación entre la satisfacción del paciente y la personalización del
servicio en una clínica privada de salud, Chimbote 2025**

Tesis para obtener el título profesional de Licenciado en Administración

Autor:

Bach. Morales Arroyo, Luciana Cristina
Código ORCID 0009-0001-4383-6962

Asesor:

Daniel Pérez, Jorge Augusto
Código ORCID 0000-0002-8323-3971

Chimbote, Perú

2025

Índice general

| | |
|---|-----|
| Índice general | i |
| Índice de tablas | ii |
| Palabras clave | iii |
| Constancia de originalidad | iv |
| Título: | v |
| Resumen | vi |
| Abstract | vii |
| Introducción | 1 |
| Metodología | 24 |
| Resultados | 28 |
| Análisis y Discusión | 39 |
| Conclusiones | 45 |
| Recomendaciones | 47 |
| Anexos | 57 |

Índice de tablas

| | |
|--|----|
| Tabla 1. Nivel de la variable satisfaccion del paciente | 28 |
| Tabla 2 Niveles de las dimensiones de la satisfacci3n del paciente | 29 |
| Tabla 3 Niveles de la variable personalizaci3n del servicio | 30 |
| Tabla 4 Niveles de las dimensiones de la personalizaci3n del servicio | 31 |
| Tabla 5 Prueba de normalidad de las variables y dimensiones | 32 |
| Tabla 6 Correlaci3n entre la atenci3n individualizada y la satisfacci3n del paciente | 33 |
| Tabla 7 Correlaci3n entre el uso de historial cl3nico y la satisfacci3n del paciente | 34 |
| Tabla 8 Correlaci3n entre la adaptaci3n del servicio y la satisfacci3n del paciente | 35 |
| Tabla 9 Correlaci3n entre la comunicaci3n personalizada y la satisfacci3n del paciente | 36 |
| Tabla 10 Correlaci3n entre el soporte tecnol3gico y la satisfacci3n del paciente | 37 |
| Tabla 11 Correlaci3n entre personalizaci3n del servicio y la satisfacci3n del paciente | 38 |

Palabras clave

| | |
|---------------------|---|
| Tema | Satisfacción del paciente, personalización del servicio, experiencia del usuario, calidad de atención médica, retención y fidelización de pacientes |
| Especialidad | Administración |

Keywords

| | |
|------------------|--|
| Theme | Patient satisfaction, service personalization, user experience, quality of care, patient retention and loyalty |
| Specialty | Management |

Línea de investigación:

| | |
|--------------------------|---------------------------|
| Línea de programa | Administración |
| Área | Ciencias Sociales |
| Sub-área | Economía y Negocios |
| Disciplina | Negocios y Administración |

Constancia de originalidad



VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN

CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD

El que suscribe, Vicerrector de Investigación de la Universidad San Pedro:

HACE CONSTAR

Que, de la revisión del trabajo titulado "**Relación entre la satisfacción del paciente y la personalización del servicio en una clínica privada de salud, Chimbote 2025**" del (a) estudiante: **MORALES ARROYO LUCIANA CRISTINA**, identificado(a) con Código N° **1117200041**, se ha verificado un porcentaje de similitud del **24%**, el cual se encuentra dentro del parámetro establecido por la Universidad San Pedro mediante resolución de Consejo Universitario N° 5037-2019-USP/CU para la obtención de grados y títulos académicos de pre y posgrado, así como proyectos de investigación anual Docente.

Se expide la presente constancia para los fines pertinentes.

Chimbote, 01 de octubre de 2025

UNIVERSIDAD SAN PEDRO
VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN

Dr. JAVIER MARTÍNEZ CARRIÓN
VICERRECTOR



NOTA: Este documento carece de valor si no tiene adjunta el reporte del Software TURNITIN.

Título:

Relación entre la satisfacción del paciente y la personalización del servicio en una clínica privada de salud, Chimbote 2025

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo establecer la relación entre la personalización del servicio y la satisfacción del paciente en una clínica privada de salud, Chimbote 2025. El estudio fue tipo cuantitativo, básico, correlacional descriptivo, de diseño no experimental y de corte transversal, donde se contaba con una población infinita de pacientes, con muestra de 385 usuarios del establecimiento sanitario. La técnica usada fue la encuesta se aplicaron cuestionarios, fueron respondidos por los participantes, que fueron validados por cuatro expertos; sometidos a prueba de confiabilidad por Alfa de Cronbach. Los datos fueron procesados en SPSS, utilizando estadística descriptiva y la Correlación Rho de Spearman.

Como resultados se determinó un coeficiente de correlación rho de Spearman de 0,700 con una significancia bilateral de $0,000 < 0,05$ lo que significó una relación positiva directa y considerable entre la satisfacción del paciente y la personalización del servicio; las cinco dimensiones: atención individualizada, uso de historial clínico, adaptación del servicio, comunicación personalizada y soporte tecnológico, todas con una significancia bilateral $< 0,05$, se concluye que, una adecuada personalización del servicio resulta en una mayor satisfacción de los pacientes, debido a que contribuye al correcto desempeño del personal de salud.

Palabras clave: Personalización del servicio, satisfacción del paciente, atención individualizada y calidad en salud

Abstract

This research aimed to establish the relationship between service personalization and patient satisfaction in a private health clinic in Chimbote, 2025. The study was quantitative, basic, descriptive-correlational, with a non-experimental and cross-sectional design. The patient population was considered infinite, with a sample of 385 users of the healthcare facility. The survey technique was used, and questionnaires were applied, which were answered by the participants. These instruments were validated by four experts and subjected to a reliability test using Cronbach's Alpha. The data were processed in SPSS using descriptive statistics and Spearman's Rho Correlation.

The results determined a Spearman's Rho correlation coefficient of 0.700 with a bilateral significance of $0.000 < 0.05$, indicating a direct and considerable positive relationship between patient satisfaction and service personalization. This positive relationship was also confirmed for all five dimensions: individualized attention, use of medical history, service adaptation, personalized communication, and technological support, all with a bilateral significance < 0.05 . It is concluded that adequate service personalization results in greater patient satisfaction, as it contributes to the correct performance of the healthcare staff.

Keyword: Service personalization, patient satisfaction, individualized care and quality in healthcare

Introducción

Para el presente trabajo de investigación se consideraron diversos antecedentes relacionados con las variables en estudio.

Con respecto a los antecedentes internacionales, Leduc et al. (2025) establecieron como objetivo en su estudio el explorar las percepciones y preferencias de los pacientes respecto a la vestimenta de los quiroprácticos en una clínica universitaria y como ello influye en factores como la confiabilidad, competencia, comodidad y profesionalismo. Con enfoque cuantitativo, alcance descriptivo exploratorio y corte transversal. Para la recolección de datos se emplearon cuestionarios después de mostrar fotografías estandarizadas de quiroprácticos con diferentes vestimentas. Su población fueron pacientes nuevos atendidos en la clínica universitaria de 1400, con una muestra de 75 pacientes. Entre los hallazgos se obtuvo que la vestimenta preferida fue el scrubs para ambos géneros, seguido de la bata blanca y luego el atuendo formal y casual, por otro lado, los quiroprácticos en scrubs obtuvieron los mayores puntajes en las dimensiones de confianza, competencia, comodidad, profesionalismo y conocimiento. La diferencia en percepción de la bata blanca entre género fue de significancia, donde a las mujeres la vieron como más conocedora y confiable siendo preferida en un 18.7%, y solo un 9.3% con respecto a los varones. La edad fue un factor resaltante con relación a las preferencias de la vestimenta, donde los mayores se inclinaron por la bata blanca. Se concluyó que los atuendos de los profesionales tienen influencia significativa en las valoraciones hechas por los pacientes, por lo que se sugiere que la elección de vestimenta debe ser considerada en el contexto de percepción profesional y de confianza.

González y Navarro (2025) analizaron la manera en la que la interacción entre humanos y tecnología puede llegar a mejorar la relación médico-paciente y el bienestar emocional. El estudio consistió en realizar revisión sistemática de la literatura científica considerando las variables establecidas siguiendo el método prisma. Su muestra fueron 15 artículos científicos publicados hasta abril del presente año, los cuales fueron agrupados y ordenados. Entre lo hallado se obtuvo que cuando plataformas digitales y sistemas de inteligencia artificial se incluyen de forma pausada

y complementaria a la comunicación humana, llega a mejorar la satisfacción de los pacientes y de los profesionales de la salud, al lograr reducir la carga de trabajo, facilitar la interacción en momentos críticos y fortalecer el apoyo social, elevando así los niveles de bienestar emocional. Pero la implementación de tecnologías debe de ser la adecuada, para que se evidencie realmente la satisfacción y bienestar de los individuos, asegurándose que no llegue a reemplazar la presencia humana ni empatía, que son factores importantes para la generación de confianza y en la relación médico-paciente. Por ello se concluyó que la vinculación humano-tecnología tiene impacto positivo en la mejora de la relación paciente médico y bienestar emocional, esto debido a la optimización de procesos, comunicación más fluida en situaciones contraproducentes y fortalecimiento del apoyo social, resultando en mayor atención adecuada, personalizada y satisfactoria.

Cruz et al. (2025) en su estudio se enfocaron en identificar el nivel de satisfacción de los pacientes con enfermedades crónicas con respecto a las consultas digitales en la Unidad de Medicina Familiar en México. Fue transversal, observacional y observacional, no experimental. Su población fueron adultos mayores con enfermedades crónicas como diabetes tipo 2, hipertensión y otras condiciones, obteniendo una muestra de 236 individuos escogidos. Se usó la encuesta de satisfacción del paciente de Telemedicina de la Universidad de Washington (UW-TPSS) la cual consiste en 9 ítems evaluados en una escala de Likert de 1 a 5, donde también se recopilaban datos demográficos y clínicos. Se halló que el nivel de satisfacción de los pacientes fue de 68.6%, siendo alto dentro del rango, asimismo se percibió la consulta digital como idónea y provechosa para el seguimiento de sus enfermedades. Asimismo, se señaló que la satisfacción se asocia con la conveniencia, evitar traslados y percepción de calidad en la atención recibida. Por lo que se concluyó que nueve de cada diez pacientes se llegaron a sentir satisfechos con las consultas a través de medios digitales, siendo considerados como herramientas efectivas para la atención y seguimiento de la afección prolongada, debido a beneficios como facilidad de acceso y reducción de costos, haciendo más viable la continuidad y calidad de cuidado dentro de la población.

Qirko et al. (2024) en su estudio tuvieron como fin evaluar los niveles de satisfacción de pacientes ambulatorios respecto a la calidad del cuidado de enfermería en centros de atención en Vlora, Albania. Fue de tipo aplicada transversal, de diseño observacional con enfoque cuantitativo, donde su población fueron pacientes mayores de 18 años quienes acudieron a cinco centros de salud urbanos de la zona, resultando una muestra de 246 individuos. Para la recolección de datos se realizaron entrevistas, y se empleó a su vez el cuestionario PSNCQQ en una escala de Likert de 5 puntos. Se halló que los niveles de satisfacción de manera general fueron moderados, sobre todo en aquellos que tenían un mayor nivel educativo y posición socioeconómica. Además, se destacó que la interacción con las enfermeras, atención personalizada y la calidad de comunicación son factores que facilitan una mayor satisfacción de los usuarios. Se concluyó que los cuidados personalizados, así como la interacción entre pacientes y enfermeras, y la buena comunicación aumentan el grado de satisfacción.

Agus et al. (2024) en su artículo se focalizó en analizar la relación entre el rendimiento de la documentación del EMR (Historia Clínica Electrónica) y satisfacción del paciente en el Hospital RSUD Dr. Soetomo Surabaya, buscando saber si un adecuado desenvolvimiento en la documentación electrónica está asociado con niveles altos de satisfacción de los usuarios. Fue de diseño correlacional transversal, no experimental, siendo su población constituida por 60 enfermeros y 80 pacientes, usándose muestreo intencional para la selección de los participantes. Para el acopio de información se emplearon cuestionarios validados y confiables para evaluar el rendimiento de la documentación del EMR basado en teorías de Nursalam y otro para medir satisfacción de los pacientes en base al cuestionario PSNCQQ (Patient Satisfaction With Nursing Care Quality Questionnaire), extraído del PJHQ (Patient Judgment of Hospital Quality). Se obtuvo que la mayoría de los registros con buen rendimiento de documentación electrónica estaban asociados con una alta satisfacción, alcanzando un valor porcentual del 80%, significando que es percibido una buena calidad de la documentación. Sobre la correlación entre las variables, se arrojó un coeficiente de correlación rho de Spearman de 0.334 siendo positiva moderada, y siendo de significancia con valor $p=0.009$. El estudio resolvió en que un óptimo

rendimiento en la documentación del EMR se vincula con mayores niveles de satisfacción del paciente en el lugar que fue investigado.

Mir et al. (2024) hicieron un estudio que buscaba evaluar la satisfacción de los pacientes con los cuidados de enfermería dentro de la unidad de cuidados intensivos. Fue un estudio descriptivo y de corte transversal, descriptivo explicativo, su población fue constituida por pacientes que ingresaron a UCI, sacando una muestra de 111 individuos, a quienes se les aplicó una encuesta usando una escala de NICSS (Nursing Intensive-Care Satisfaction-Scale) para su medición, donde se recogieron además datos clínicos y sociodemográficos a través del cuestionario estructurado. Los resultados arrojaron que con respecto al nivel de satisfacción fue de 5.83 sobre 6, evidenciándose un nivel alto, donde los pacientes valoraron sobre todo la relación con las enfermeras, cercanía, empatía y trato humano, y sobre la correlación entre satisfacción global con el cuidado de enfermeros y percepción del estado de salud del paciente fue de $r = 0,312$ con significancia estadística de $p=0,001$, asimismo factores que contribuyeron a la valoración de la satisfacción fueron el sexo, edad y grado de recuperación. Se concluyó que la satisfacción hallada fue bastante elevada, donde la valoración favorable, así como factores sociodemográficos como sexo y edad repercuten en la satisfacción percibida.

Algarni et al. (2024) en su investigación establecieron como objetivo evaluar la satisfacción de neurólogos y neurocirujanos adultos y pediátricos en Arabia Saudita respecto al empleo de la telemedicina durante la pandemia de COVID-19. Su metodología fue de tipo descriptivo, transversal. Empleó como instrumento de recolección de datos un cuestionario adaptado que recopiló datos sociodemográficos, comportamientos relacionados con el uso de la tele consulta y niveles de satisfacción. Su población fue de 348 profesionales de la salud, seleccionados de forma aleatoria. Los resultados mostraron que la puntuación media de satisfacción fue de 25.9 sobre 33 con desviación estándar de 3.91, con un 90.2% de nivel de satisfacción reportada por los encuestados. Factores asociados a una mayor satisfacción son los de trabajar en centros académicos o privados, ser usuario primerizo de telemedicina, usar mensajes como medio principal y realizar tele consultas de forma diaria. Se concluyó

que la satisfacción de los profesionales con la telemedicina fue alta, admitiendo ventajas en fortalecer la relación con el paciente, mejorar la productividad y facilitar la integración en las rutinas diarias, aunque aún se prefieran las entrevistas presenciales, así como considerar la evaluación física en la clínica.

López (2023) buscó revisar de forma profunda el cómo la implementación de prácticas de cuidado centrado en el paciente impacta en la satisfacción del paciente y en la calidad de atención en el contexto médico, así como analizar la relación de las variables. Su metodología consistió en la revisión sistemática de investigaciones publicadas en los últimos cinco años, abarcando estudios hechos en países de América Latina y diversas entidades de salud. Se constituyó el estudio de artículos revisados y organizados que hayan tratado a las variables mencionadas. Los estudios arrojaron que la variable satisfacción del paciente y atención individualizada están correlacionadas de forma positiva, donde a mayor atención individualizada mayor será el incremento de la satisfacción del paciente. Por lo que se concluyó que la puesta en práctica de cuidado centrado en el usuario tiene influencia positiva en su satisfacción y calidad de atención.

Belete et al. (2023) en su estudio buscaron evaluar el nivel de satisfacción de los pacientes con los servicios farmacéuticos de terapia antirretroviral en las instituciones de salud del distrito de Dembia en Etiopía, e identificar factores asociados a ello. Su metodología consistió en ser de tipo transversal, analítico y descriptivo, empleándose cuestionarios estructurados adaptados, así como la revisión de registros médicos para obtener datos clínicos relevantes. Su población fueron pacientes adultos con VIH en seguimiento en las farmacias del centro de salud, y como muestra 308 pacientes escogidos mediante muestreo accesible. Como resultados se tuvieron que la satisfacción general fue de un 75%, un 66% estaban satisfechos con la organización del servicio y 76% con la confidencialidad en las salas de consejería. Factores asociados con una mayor satisfacción fue el rango de edad mayor de 48 años, no saber leer y escribir, y entre otros factores que influyeron en la satisfacción incluyeron el nivel educativo superior, la falta de señalización y orientación en las clínicas de TAR,

y la imposibilidad de realizar preguntas durante la consulta. Estos hallazgos resaltan la necesidad de mejorar la calidad del servicio para alcanzar los estándares deseados.

Han et al. (2022) se avocaron a evaluar la atención centrada en el paciente en China, analizando su relación con la satisfacción del paciente. El estudio fue descriptivo de corte transaccional y correlacional. La población fueron las personas hospitalizadas como ambulatorias, estableciéndose una muestra de 230 pacientes mediante muestreo conveniente. La recolección de datos se dio aplicando el Cuestionario Paciente-Profesional (PPIQ-C) que midió dimensiones como la comunicación eficaz, empatía, necesidades y participación del paciente, calificando su experiencia de atención en una escala de Likert del 1 al 5, mientras que la satisfacción fue de una escala del 1 al 10. Se halló que la atención centrada en el paciente facilitó la predicción significativa de la satisfacción del paciente con coeficiente $\beta=0.595$ (SE=0.207), con valor $p=0.004$, siendo significativa estadísticamente y por otro lado, el nivel de satisfacción general de los pacientes fue de 7.56 puntos. Por lo que quedó demostrado que la atención personalizada fuera de otras perspectivas médicas, llega a augurar la satisfacción del usuario, por lo que la incorporación de este aspecto en la evaluación general ayuda a mejorar el desempeño hospitalario y satisfacción en el lugar de estudio.

Ramos et al. (2022) examinaron el papel de moderador de la comunicación centrada en el paciente en la relación entre satisfacción con la atención médica, salud física y bienestar emocional en varones de Estados Unidos. Fue de corte transversal, aplicada empleándose modelos de ecuaciones estructurales, de diseño observacional al basarse en el análisis estadístico que infiere relaciones de mediación entre variables. Contó con población y muestra de 3,338 hombres adultos con edad promedio de 55.40 años, aplicándose cuestionarios a los participantes. Se halló que el nivel de satisfacción en la atención médica fue en promedio 3.57 con desviación estándar de 1.47, y de comunicación de 22.27 con desviación estándar de 6.32. Con respecto a la correlación entre ambos, fue que la satisfacción con la atención predice de forma significativa la calidad de la comunicación con valor $\beta=0.764$, $P<0.001$, asimismo la comunicación está vinculada con mejores resultados en salud física con valor $\beta=0.079$, $P=0.007$ y

bienestar emocional de $\beta=0.145$, $P<0.001$, sugiriendo efecto mediador directo y representativo de la comunicación. Se concluyó que la comunicación enfocada en el paciente desempeña un papel mediador resaltante en la asociación entre satisfacción con la atención médica y resultados en la salud física y emocional en hombres, donde al fortalecer la comunicación se llega a potenciar la satisfacción, logrando mejores favorables en salud y bienestar.

Real y Vergara (2021) tuvieron como objetivo central el determinar el porcentaje de satisfacción de pacientes egresados del Servicio de la Clínica Médica del Hospital Nacional de Paraguay. Fue de tipo observacional descriptivo, de alcance correlacional. La población fueron los pacientes dados de alta, con una muestra de 312 pacientes seleccionados a través de muestreo por conveniencia, a quienes se les aplicó un cuestionario servqual para medir la satisfacción, además de usar la escala de Barthel para medir la funcionalidad del egreso. Como principales resultados se contó con que el 58% estaban satisfechos con el alta, y con respecto a la dependencia funcional se demostró que el 49% de pacientes presentaban algún nivel de dependencia. Como conclusión se tuvo que el nivel de satisfacción superó el promedio, recomendándose continuar aplicando de forma sistémica las herramientas de evaluación de calidad para la mejora de la atención sanitaria.

Castro y Knauth (2021) en su artículo de investigación tuvo como objetivo si hay existencia de una asociación entre el grado de orientación al método clínico centrado en la persona (MCCP) según la percepción de los pacientes, y el nivel de satisfacción con la última consulta médica en un servicio de atención primaria de salud. Fue un estudio transversal hecho con pacientes diabéticos y/o hipertensos, llevándose a cabo en 12 unidades de un servicio de atención primaria en Porto Alegre en el periodo de noviembre de 2013 a noviembre del 2014. La población estuvo compuesta por personas mayores de 18 años inscritos en el programa de Hiperdia, con una muestra de 408 pacientes, a quienes se les aplicó un cuestionario estructurado que mide el MCCP respecto a la percepción del paciente (PPCC). Se halló que un puntaje general bajo en el PPCC indica mayor orientación al MCCP, se asoció de forma significativa con una mayor satisfacción de los pacientes en aspectos como la del servicio, atención

médica, satisfacción con la consulta en general y el tratamiento de la hipertensión y/o diabetes en la unidad de salud, como Se concluyó que el médico de atención primaria debe estar más orientado a la persona, con mayor sensibilidad cultural, asimismo se destacó que la satisfacción de los usuarios es indicador relevante de la calidad en los servicios de salud.

Liu y Tao (2022) se centraron en examinar la manera en la que factores como personalización, pérdida de privacidad, confianza y antropomorfismo inciden en la aceptación de servicios de atención médica inteligentes apoyados de IA. Tuvo enfoque cuantitativo, transversal, de tipo correlacional descriptiva empleándose ecuaciones estructurales para analizar las relaciones entre las variables. Su población consistió en adultos chinos entre 18 y 40 años, con una muestra final de 769, quienes respondieron una encuesta estructurada con escala de Likert de 7 puntos. Se halló que, con respecto a la personalización, ésta tuvo efecto positivo y significativo para la intención de uso del servicio, debido a que aumentan la confianza, resultando en más probabilidad de aceptación por parte de los usuarios, así mismo también tuvo la misma influencia en la percepción de utilidad. Aun así también se encontró que a mayor nivel de personalización, se generaban cuestionamientos sobre la privacidad de datos personales, pero fue moderada lo que significa que, de acuerdo al buen tratamiento de la información, podrían disminuir las inquietudes. Se concluyó que la personalización es un aspecto de mucha importancia para generar confianza entre los pacientes, asimismo deben hacerse un correcto gestionamiento de los datos personales para que no se generen dudas por el servicio.

Purba et al. (2021) tuvieron como objetivo investigar la relación entre características de pacientes, su nivel de comodidad y satisfacción en centros de salud comunitarios primarios en la Ciudad de Lubuklinggau. Su metodología fue tipo cuantitativo, con diseño transversal usándose el cross-sectional, su población estuvo compuesta por los pacientes registrados ambulatorios en centros de salud acreditados, resultando una muestra de 40 de ellos mediante muestreo consecutivo, quienes resolvieron cuestionarios para el recojo de información. Los resultados demostraron que la mayoría de los participantes sintieron que el nivel de comodidad fue pobre en

un 65%, mientras que el de satisfacción fue buena en un 52.5%. Obtuvo un valor $p=0.006$ siendo estadísticamente significativa y para la correlación se expresó mediante odds ratio (OR) que muestra la fuerza de asociación, siendo en el estudio de valor 11.333 en un intervalo de confianza del 95% CI, de 2.068 a 62.105, lo que indica que los pacientes que perciben mala comodidad son aproximadamente 11.3 veces más de estar insatisfechos que de aquellos que perciben buena comodidad. Se concluyó que hay presencia de asociación significativa entre el nivel de comodidad del paciente y su satisfacción en centros de salud primarios en Lubuklinggau.

Con respecto a los antecedentes nacionales, Sánchez et al. (2024) en su artículo de investigación se orientaron a analizar la experiencia y satisfacción percibida por los pacientes hospitalizados en el servicio de emergencia en un hospital de nivel III en Perú. El estudio fue transaccional, correlacional, con diseño observacional descriptivo y analítico, con enfoque cuantitativo. Su población fue de 1704 pacientes adultos, con una muestra de 130 seleccionados mediante muestreo no probabilístico. Se halló que, del total de pacientes, el 52.08% percibieron una mala experiencia con la atención de enfermería, el 54.62% estuvieron insatisfechos con los cuidados recibidos, asimismo la edad se relacionó de forma positiva con mayor nivel de buena experiencia y satisfacción, así como el nivel socioeconómico medio-alto y mayor duración de hospitalización se asociaron con menor satisfacción. Se concluyó que más de la mitad de usuarios indicaron haber tenido una mala experiencia y baja satisfacción con los cuidados de enfermería en urgencias, subrayando la importancia de identificar las necesidades de los pacientes y mejorar la gestión del personal y los insumos para brindar una atención más humana y de calidad.

Martínez (2024) se centró en analizar las limitaciones de la normativa actual en materia de la evaluación de la calidad del servicio en centros de salud pública, proponiendo mejoras en el modelo SERVQUAL y fortalecer el uso de instrumentos que demuestren de forma real la percepción de los usuarios y su satisfacción mediante la flexibilidad y precisión en su medición. Fue un estudio cualitativo exploratorio, no experimental, propositivo y descriptivo. Su población fueron instituciones públicas de salud y usuarios de estos servicios, siendo la muestra los informes de evaluación de

satisfacción hechos en 2023 por la Oficina de Gestión de la Calidad del INMP. Para la recolección de datos se realizó revisión bibliográfica no sistemática de artículos asociados al modelo SERVQUAL y evaluaciones hechas en los establecimientos, además de retroalimentación de usuarios mediante informes de satisfacción. Se obtuvo que el modelo e instrumentos vigentes son muy rígidos, lo que limita una adaptación a las características propias de cada centro de salud, obstaculizando la obtención de datos exactos y útiles para la mejora continua; por otro lado los informes de evaluación muestran que factores relacionados con la percepción de satisfacción están relacionados con la calidad en dimensiones como seguridad, empatía y respuesta del personal, pero hay existencia de discrepancia entre los ítems empleados y aspectos que usuarios consideran relevantes, afectando la interpretación de niveles de satisfacción. Finalmente, sobre la correlación entre los términos se sugiere mayor flexibilidad en instrumentos para mejorar la percepción de la satisfacción al medirla de forma más ajustada a experiencias y expectativas verdaderas, entendiendo y mejorando la calidad del servicio. Por lo que la normativa actual e instrumentos de medición deben ser fortalecidos a través de la incorporación de más flexibilidad y precisión en cuestionarios

Domínguez et al. (2022) en su artículo buscaron evaluar la relación entre comunicación del médico-paciente y la satisfacción del usuario en un centro de atención primaria en Lima. Fue un estudio descriptivo observacional y de corte transversal, teniendo una población de 8,658 pacientes mayores de 18 años, extrayendo una muestra de 121 seleccionada por muestreo no probabilístico por conveniencia, quienes aplicaron cuestionarios de subescala de comunicación del IPC-18 para analizar la comunicación médico-paciente, y el cuestionario PSQ-18 para la satisfacción, así mismo se llevaron a cabo entrevistas a pacientes. Entre lo recopilado, se halló un nivel de comunicación deficiente según el 39.7% de encuestados, y la satisfacción fue catalogada como baja en un 53.7%, con respecto a la asociación fue de significancia estadística de valor correlación de Pearson del 0.382, siendo que una mejor comunicación da por resultado mayor satisfacción. Se concluyó que en el lugar de estudio la comunicación fue en su mayoría deficiente, así como su satisfacción como baja, sugiriéndose mejoras en las habilidades comunicativas del personal de salud.

Ortiz (2021) en su trabajo de investigación se centró en determinar la relación entre la calidad del registro de la historia clínica y satisfacción del usuario externo del servicio de medicina en el Centro de Salud Materno Infantil Perú Corea Pachacútec. El estudio fue descriptivo y diseño correlacional, no experimental y de corte transaccional, siendo su población los pacientes externos que reciben atención en el centro de salud, constando con una muestra final de 50 pacientes escogidos por muestreo no probabilístico por conveniencia, debiendo responder encuestas orientados para el recojo de información. Los resultados arrojaron que con respecto al nivel de la calidad del historial clínico un 44% lo señaló como regular, y sobre la satisfacción un 54% se sintió regularmente satisfecho, asimismo se halló una correlación rho de Spearman entre las variables en estudio de valor 0.998, siendo catalogada como relación directa alta y de significancia con p valor de 0.000. Se concluyó que se presentó una asociación directa y significativa entre los términos estudiados, donde mejoras en organización, precisión y llenado completo de las historias clínicas generan mayor satisfacción y confianza en los usuarios de los servicios de salud.

Zapata y Vizcacho (2021) en su artículo de investigación buscaron determinar la relación entre el nivel de satisfacción captado por los pacientes y el cuidado humanizado de enfermería en el servicio de Medicina dentro de un Hospital en Moquegua. Fue de diseño correlacional con enfoque cuantitativo, estudio descriptivo y corte transversal. Su población estuvo conformada por 210 pacientes hospitalizados, con una muestra de 135 mediante muestreo no probabilístico por conveniencia. Se usó la encuesta como técnica, y el cuestionario como herramienta. Se halló que entre la satisfacción percibida y el cuidado humanizado no relación de significancia, con un chi cuadrado de $p=0.284 (>0.05)$, asimismo con respecto a la satisfacción, 56.3% lo consideraron como alto, mientras un 39.3% indicaron lo mismo con respecto al cuidado humanizado. Se concluyó que no se presencié relación de significancia estadística entre las variables de estudio, por lo que se indica que pese a que, si bien los encuestados señalaron niveles altos de cada uno, esos aspectos no están correlacionados de manera significativa.

En relación a la fundamentación científica de la variable personalización del servicio, Coelho y Henseler (2012) lo conceptualizan como una estrategia en donde las empresas llegan a ajustar y adaptar sus ofertas y procesos para poder ocuparse concretamente de las preferencias y necesidades de cada cliente.

Asimismo, Anmaç (2023) lo definió como la adaptación de productos o servicios en razón a las preferencias del cliente en términos de ciertas características específicas, lo que a su vez implica modificar la oferta para poder ajustarse a las expectativas y requerimientos particulares de cada uno, y esto es en base a la información que la empresa recaba por medio de instrumentos aplicados a sus usuarios para identificar esos aspectos.

Ono (2020) mencionó que la personalización del servicio al ajustarse a las necesidades específicas de cada cliente genera ventaja competitiva al presentar productos, contenidos o servicios que cumplen con atender sus exigencias, donde no solo produce mayor satisfacción y fidelidad, sino que también sustenta el establecimiento de precios mayores a los estándares que el mercado presenta, por lo que la habilidad de diferenciar y personalizar los servicios contribuye a que las organizaciones se destaquen frente a la competencia, con el enfoque de lograr una sólida posición en el mercado.

Yu y Wang (2025) lo entienden como todo un proceso en donde la configuración de recursos del servicio se llega a optimizar dependiendo de las demandas específicas de cada cliente, siendo una respuesta adaptativa que busca alcanzar una eficiencia operativa, así como la satisfacción del cliente.

Para Tiihonen y Felfernig (2017) es el proceso de adaptación de contenidos, servicios o productos de acuerdo a las necesidades y deseos concisos del cliente, y para ello se hace empleo de modelos que cuentan con data relevante para extrapolar que servicios o productos deben ser mostrados al usuario, a modo de poder simplificar su decisión y mejorar su experiencia, reduciendo esfuerzos entre la interacción y decisión del cliente, ofreciendo recomendaciones buenas y personalizadas que aumenten su satisfacción y lograr conseguir su lealtad en el consumo en el establecimiento.

En el contexto de la salud, Coulter et al. (2015) lo definieron como parte de una estrategia que está orientada a adaptar los servicios a los requerimientos del paciente. Siendo así su postulado fundamentado por aspectos clave tales como:

Involucramiento de forma activa al paciente para la toma de decisiones relacionados a su salud.

Realizar la adaptación de la atención médica de acuerdo a valores, necesidades, preferencias y circunstancias de cada individuo.

Lograr el mejoramiento de la experiencia del paciente en términos de satisfacción y resultados clínicos.

Alineado a lo señalado, López et al. (2007) lo entendieron como la necesidad de que un paciente pueda contar con una enfermera de referencia durante todo su tiempo de internamiento con quien pueda lograr formar un vínculo estable y sin interrupción que pueda favorecer la relación terapéutica y seguimiento de los cuidados.

Por otro lado, es Goetz y Schork (2018) mencionaron que la personalización en la medicina enfrenta dificultades cruciales, entre los que están la necesidad de recopilar altos volúmenes de datos para lograr identificar aspectos que marginan a diferentes grupos de individuos, lo cual genera preocupación sobre el uso ético de la información, así como el costo y financiamiento que supondría realizar ajustes determinantes para su intervención.

Yataco et al. (2023) estableció como principales retos de la personalización de servicios en salud a:

La protección de la privacidad y seguridad de los datos de los pacientes, donde hay preocupación sobre la confidencialidad y tratamiento de información médica sensible, evitando posibles vulnerabilidad y usos indebidos.

Brecha digital y desigualdad en el acceso a la tecnología, donde no todas las personas tienen la posibilidad de ser partícipes de servicios de salud personalizados.

Proporción entre innovación tecnológica y relación doctor-paciente, donde si bien plataformas de telemedicina junto a otras tecnologías facilitan la personalización, desafían la interacción cara a cara entre ellos, limitando la comunicación no verbal.

La necesidad de marcos legales sólidos y consentimiento informado, donde el empleo de tecnología en la salud debe ser justificados legalmente, protegiendo los derechos del paciente y aseguren un uso ético de sus datos personales.

Adopción de tecnologías disruptivas, presentando dilemas éticos relacionados a la autonomía del paciente, transparencia en decisiones médicas y la propia responsabilidad del profesional médico.

Dekkers y Hertroijs (2018) mencionan que la atención médica personalizada debe estar bajo dos perspectivas, siendo:

El enfoque basado en perfiles fenotípicos, implicando la identificación y utilización de pacientes en grupos que compartan características biopsicosociales y requerimientos parecidos, adaptando la atención a sus particularidades presentes, mejorando sus resultados clínicos.

Implementación clínica y organizacional, que significa incluir los perfiles en la práctica rutinaria para ofrecer intervenciones más adaptadas a sus necesidades y gustos de los pacientes, resultando en cambios efectivos en la relación médico-paciente.

Hornstein et al. (2023) indicó que la personalización de servicios en la salud con intervención tecnológica contribuye a diseñar intervenciones que son mucho más adaptadas a las exigencias de los pacientes, donde instrumentos como aplicaciones, algoritmos de aprendizaje automático y plataformas de telemedicina facilitan el acopio, análisis y atender a datos específicos de usuarios en tiempo real, permitiendo ajustes en el contenido, ritmo y tipo de interacción, por lo que no solo se logra la eficacia de las intervenciones, sino que además aumenta la participación del paciente, su satisfacción y cumplimiento del tratamiento al ofrecer experiencias significativas alineadas a sus coyunturas personales y gustos.

Qin et al. (2024) detallaron que la personalización en servicios de salud puede fortalecer la confianza cognitiva, la confianza emocional y facilitar la adopción de recomendaciones hechas por inteligencia artificial siempre que sea percibida la personalización como relevante y en línea con las necesidades del paciente.

Asimismo, señalan Alejo y Arias (2022) que la importancia del aspecto empatía y experiencias pasadas del usuario en modelos como SERVQUAL valoran la relación entre el cliente y quien le presta el servicio, incluyendo la atención enfocada en las necesidades del paciente.

Si bien la medición de la calidad del servicio en el contexto de salud es de forma más global, centrándose en un solo enfoque permite poder profundizar en el aspecto mucho más y encontrar detalles que puedan ser atendidos y mejorados.

Sobre teorías y modelos relacionadas a la variable, de acuerdo a Parasuraman la personalización del servicio no viene a ser un término completamente aislado, sino que es parte de las dimensiones del modelo SERVQUAL, especificándose en la dimensión de empatía, quien lo define como el nivel de atención individualizada ofrecida por organizaciones a sus clientes, el cual es mostrado mediante el servicio personalizado o su adaptación al gusto del usuario (Matsumoto, 2014).

Por otro lado, se tiene el Modelo de Atención Centrada en la Persona (MCCP) que viene a ser un instrumento para un mejor tratamiento de la persona en la atención primaria de salud, la cual considera cuatro factores esenciales iniciando con el abordaje de la dolencia, salud y enfermedad, luego la aproximación a la persona como un todo, después el llegar a acuerdos comunes sobre problemas, metas y roles, finalmente generar la relación médico-paciente (Cuba y Romero, 2016).

Asimismo, el modelo de la Toma de decisiones compartidas (TDC) es un instrumento complementario que está orientado en fortalecer la relación y cooperación entre profesional de la salud y el paciente, al promover la participación del paciente en decisiones de su atención sanitaria (Cacace y Giménez, 2022).

Para la fundamentación científica para la variable satisfacción del paciente, Ng y Luk (2019) indican que viene a ser el reflejo de la percepción del usuario en función

a lo experimentado con respecto a sus expectativas, necesidades y reacciones emocionales sobre los cuidados ofrecidos y entregados.

Valls y Abad (2018) apuntan que es la diferencia entre la percepción y expectativas del servicio, por lo que no solo se restringe en evaluar la calidad del servicio sino también en que si las expectativas del beneficiario del mismo confirman o desmienten con respecto a la realidad percibida.

En la misma línea, Pérez et al. (2019) lo entienden como la habilidad de poder fomentar experiencia beneficiosa en los pacientes y agentes en contacto con los servicios sanitarios, significando que es la percepción subjetiva sobre la calidad de atención y experiencia global en el sistema de salud.

Febres y Mercado (2020) mencionan que es el indicador de la calidad de atención dada en centros de salud, donde el saber el nivel de satisfacción facilita encontrar las limitaciones presentes y mejorar aspectos positivos identificados en función de fortalecer el sistema de salud y dar atención de calidad exigida por los pacientes.

Asimismo, Fernández et al. (2016) lo señalan como indicador de la calidad de la atención, siendo evaluada para poder controlar el desenvolvimiento correcto del personal al momento de entregar el servicio, ya que la percepción de los pacientes y el resultado del trabajo del personal sanitario influyen en la satisfacción del usuario, siendo evaluada mediante cuestionarios y puntos de vistas indicadas.

Chen et al. (2019) precisan que también es una métrica compleja que se puede ver influenciada en razón del desempeño del personal, como también las características propias del paciente.

Kalaja (2023) menciona que entre los factores que determinan la satisfacción del paciente se encuentra las características demográficas propias las cuales contemplan la edad y el nivel de salud, las expectativas que tengan sobre el servicio que varía en relación a experiencias pasadas y conocimientos, y por último la experiencia actual durante la otorgación del servicio.

También son mencionados otros factores como la interacción y condiciones que presenta el lugar de atención especificándose en la comunicación afectiva, empatía, el tiempo de espera de los pacientes, los conocimientos del personal, entorno físico y emocional del personal y usuario (Moreta y Manzano, 2024)

Sahar et al. (2025) indican que para poder medir la satisfacción del paciente se deben emplear métodos tanto cualitativos como cuantitativos, siendo que ambos enfoques acercan a resultados más exactos, mediante entrevistas y cuestionarios.

Los avances tecnológicos se han visto en diferentes rubros, donde también el de la medicina ha recibido sus cambios propios, siendo que Ramírez et al. (2022) apuntaron en señalar que se han generado impactos positivos en la satisfacción de los pacientes, debido a que ofrecen una atención mucho más eficiente, promoviendo el potenciar la calidad en la prestación de los servicios de salud desde la promoción y prevención, hasta el diagnóstico y tratamiento, mejorando la experiencia del paciente y la valoración de la atención que recibieron.

Sobre las teorías relacionadas a la variable, se tiene a Linder (1982, citado por López et al., 2019) quien presenta la Teoría del Incumplimiento de expectativas que vincula las expectativas que tiene el paciente previo de recibir el tratamiento médico con el grado de satisfacción posterior a su otorgación.

En materia de justificación del trabajo de investigación, el entendimiento de que la personalización del servicio y satisfacción del paciente convergen dentro del rubro de la salud. Por lo que, desde un enfoque teórico el estudio busca indagar en la revisión de literatura que esté asociada a las variables tratadas, así como también la asociación entre ambos términos dentro del ámbito ocupacional de la salud en el establecimiento detallado, siendo medio para que se sume al grupo existente de información en materia de otorgación de servicios sanitarios.

Desde la perspectiva práctica, la medición de las variables permite el entendimiento del estado situacional de la organización a modo de poder distinguir falencias que deriven en la generación de estrategias y prácticas que busquen mejorar su servicio brindado, siendo así que los datos resultantes permiten la toma de

decisiones de quienes direccionan el establecimiento para encaminar adecuadamente a su personal y lograr mejores resultados en sus usuarios.

Desde la perspectiva metodológica, la pesquisa se fundamentó en la recolección de información mediante encuestas debidamente validadas con pruebas de confiabilidad, dirigida a individuos que recibieron atención y servicios en el lugar de estudio, procediendo a la organización de lo generado y realización de análisis estadístico, asegurando la obtención de información fidedigna de los participantes que sean significativas sobre la personalización del servicio y la satisfacción de los pacientes.

Se justificó además socialmente al poder contribuir a la mejora del desenvolvimiento del personal lo que va a impactar en mejorar la satisfacción de sus usuarios, por lo que su adecuado tratamiento representa que los colaboradores de la organización puedan acercarse a una óptima entrega de servicios de salud en función a los requerimientos de los pacientes.

Finalmente se justificó científicamente porque al desarrollarse la investigación sobre la problemática identificada y el establecimiento de relación entre las variables, vuelve al trabajo realizado en antecedente que contribuye al avance del conocimiento en el campo de estudio, y siendo empleado por diversos estudiosos del rubro, profesionales e investigadores, que busquen fundamentar sus estudios.

En relación al problema de investigación, la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE) mencionaron que hay un aumento en la preocupación por la habilidad de sistemas de salud en el ofrecimiento de atención efectiva enfocada en necesidades del paciente y fundamentado en información que demuestra la persistencia de desigualdad y desafíos en regiones a nivel mundial (OECD, 2025).

Según el Banco Mundial la personalización de los servicios en el rubro de la salud está en desarrollo y crecimiento continuo, impulsada por la generación de tecnologías digitales más avanzadas, medicina de precisión y análisis de datos; así también se enfrenta a dificultades como la división de sistemas de datos,

interoperabilidad restringida y temores sobre seguridad y privacidad de información de los pacientes, por lo que la inserción adecuada de datos en de forma actualizada y empleo de inteligencia artificial van siendo aprovechados para otorgar servicios que sean más eficientes, personalizados y enfocados en el usuario del servicio de salud (World Bank, 2023).

Asimismo, la Organización Mundial de la Salud hay una tendencia de una adopción de herramientas digitales para la mejora de servicios de salud, donde países en desarrollo pertenecientes a Asia, África y algunos países de América Latina enfrentan desafíos como una infraestructura inadecuada, problemas de propiedad tecnológica, cuestiones de seguridad y privacidad y limitaciones en la adaptabilidad e implementación de estándares globales, lo que a su vez demuestra la brecha existente entre ellos y países con niveles de desarrollo mayores (WHO, 2021).

Según la Organización Panamericana de la Salud, en el contexto peruano donde hay presencia de poblaciones pluriculturales e indígenas, la poca formulación de planes interculturales establecidas minimiza la efectividad de una entrega del servicio personalizado a pacientes, ya que la atención no considera su idioma, cosmovisión o prácticas de salud tradicionales, y esto sumado a la alta rotación de médicos, discontinuidad de los mismos, y poca coordinación con el tratamiento de la información recolectada, llegan a tener impacto negativo en la confianza y percepción de calidad y personalización del servicio, repercutiendo en su satisfacción (PAHO, 2024).

Por otro lado, según el Instituto de Evaluación de Tecnologías en Salud e Investigación de EsSalud, menciona que en el Perú hay presencia de brechas significativas en la administración del personal sanitario, considerando la mala distribución y baja de calidad de información sobre la asignación del personal, lo que demuestra que la personalización de servicios de salud aún se encuentra condicionada, debido a que no hay adecuación a las necesidades singulares de cada población o región, sobre todo en áreas rurales y que son constantemente marginadas. La centralización de los trabajadores en zonas urbanas y la división del sistema de salud

hace que la implementación de estrategias se vea mermada, impidiendo servicios más adaptados a las características propias de cada comunidad (Ladera et al., 2024).

Asimismo, el Ministerio de Salud en su informe de evaluación de la Política Nacional Multisectorial de Salud al 2030 “Perú País Saludable” señaló que, entre las dificultades que se presenta en el rubro, la segmentación en la entrega de servicios y la disgregación del financiamiento propician desigualdades, ineficiencias y restricciones en su acceso para la población, por lo que demuestra que a nivel nacional aún no hay efectividad en la adaptación de los servicios a las necesidades específicas de los diversos grupos humanos. Sumado a la oferta insuficiente y largas listas de espera para el acceso de servicios públicos, fuerzan a quienes lo requieren a optar por la atención en el sector privado que se encuentran localizadas en zonas urbanas (MINSa, 2024).

A nivel organizacional, la clínica UROGINEC ha recibido observaciones por parte de sus pacientes respecto al servicio brindado en sus instalaciones, dichas personas defendían que los servicios ofrecidos por el personal médico y de recepción no se ajustaban del todo a las necesidades individuales de cada uno, señalando que podrían encontrarse mejoras en el nivel de comunicación que tenía el personal, pues las indicaciones que brindaban no eran claras, así mismo percibían que no hacían un uso correcto de las tecnologías de la información pues no terminaban usando los aparatos tecnológicos como medio de comunicación de consultas y recordatorios. Dicho aparentemente bajo grado de personalización ha podido generar que los pacientes no se sienten plenamente comprendidos en cuanto a sus necesidades refiere, lo cual termina afectando de forma directa en su experiencia y limita el grado de satisfacción alcanzado con los servicios recibidos. Como consecuencia la ausencia de personalización consistente no solo termina debilitando la confianza en la clínica, sino que también podría tener efecto sobre la lealtad y continuidad de los usuarios en la institución. En tal sentido, la presente investigación busca responder al siguiente problema: ¿De qué manera la personalización del servicio se relaciona con la satisfacción del paciente en una clínica privada, Chimbote 2025?, para lo cual

terminará brindando información útil al personal y directivos los cuales le permitirá tomar decisiones que aborden los puntos de mejora detallados anteriormente.

Referente a la conceptualización y operacionalización de las variables de estudio, la definición conceptual de la variable personalización del servicio es indicada por Ono (2020) como la consideración de las necesidades específicas de cada cliente en el ajuste del servicio, generando ventaja competitiva.

Sobre la definición operacional de la variable, su medición es realizada mediante la aplicación de un cuestionario en base a los referenciado por Samaniego et al. (2022), requiriéndose para su elaboración un total de 15 ítems respondidas en escala Likert, categorizadas en cinco dimensiones: atención individualizada, uso de historial clínico, adaptación del servicio, comunicación personalizada y soporte tecnológico.

La primera dimensión de atención individualizada, se describe como aquella que considere y respete las características propias que cada paciente presente.

La segunda dimensión de uso de historial clínica, hace referencia al adecuado tratamiento de la información clínica personal de los pacientes para un adecuado enfoque en su atención.

La tercera dimensión de adaptación del servicio refleja la necesidad de ajustar lo ofrecido a las necesidades específicas de los usuarios.

La cuarta dimensión de comunicación personalizada viene a ser la adecuada interacción del personal con los pacientes, reflejando adecuadas habilidades de los profesionales.

La quinta dimensión de soporte tecnológico, permitiendo facilitar la personalización del servicio y su fortalecimiento constante.

Para la definición conceptual de la variable satisfacción del paciente, es señalada por Pérez et al. (2019) como el resultado de la experiencia de los usuarios que estuvieron en contacto con los servicios otorgados, donde su percepción califica la calidad de atención y vivencia dentro del sistema de salud.

La definición operacional indica que es evaluada mediante la aplicación de cuestionarios considerando lo aportado en el Modelo SERVQUAL de Zardán (2024), habiéndose establecido para el presente estudio 15 ítems respondidos en escala Likert y divididas en cinco dimensiones: capacidad de respuesta, seguridad, tangibilidad, fiabilidad y empatía.

La primera dimensión de capacidad de respuesta, lo que significa rapidez y disposición del personal para atender las necesidades del paciente.

La segunda dimensión de seguridad, señalada como la percepción del paciente sobre ausencia de riesgos y protección durante la atención médica.

La tercera dimensión de tangibilidad, siendo lo referente a instalaciones sanitarias, aspectos físicos, equipamiento y apariencia del personal.

La cuarta dimensión de fiabilidad, la capacidad para entregar el servicio ofrecido de manera precisa y adecuada.

La quinta dimensión de empatía, referente a la comprensión y atención personalizada e individualizada hacia el paciente.

La presente investigación formula como hipótesis principal: La personalización de servicios se relaciona significativamente con la satisfacción del paciente en una clínica privada de salud, Chimbote 2025. Como hipótesis nula se llega a plantear que: La personalización de servicios no se relaciona significativamente con la satisfacción del paciente en una clínica privada de salud, Chimbote 2025.

Así también se estableció como objetivo general: Establecer la relación entre la personalización del servicio y la satisfacción del paciente en una clínica privada de salud, Chimbote 2025.

Sobre los objetivos específicos, se detallan los siguientes:

Identificar el nivel de la satisfacción del paciente en una clínica privada de salud, Chimbote 2025

Identificar el nivel de personalización de servicios en una clínica privada de salud, Chimbote 2025

Determinar la relación entre la atención individualizada con la satisfacción del paciente en una clínica privada de salud, Chimbote 2025.

Precisar la relación entre el uso de historial clínico con la satisfacción del paciente en una clínica privada de salud, Chimbote 2025.

Establecer la relación entre la adaptación del servicio con la satisfacción del paciente en una clínica privada de salud, Chimbote 2025.

Señalar la relación entre la comunicación personalizada con la satisfacción del paciente en una clínica privada de salud, Chimbote 2025.

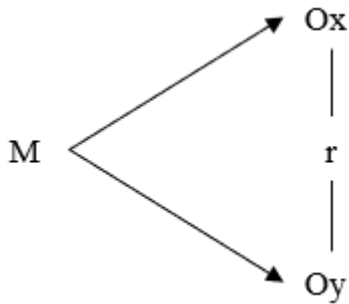
Especificar la relación entre el soporte tecnológico con la satisfacción del paciente en una clínica privada de salud, Chimbote 2025.

Metodología

La investigación fue de tipo aplicada, esto debido a que se buscó mejorar la satisfacción del paciente de la clínica realizando en primera instancia un diagnóstico del estado de la misma por cada individuo que ha sido atendido en los interiores de la institución de salud. Según Vizcaíno et al. (2023), las investigaciones aplicadas tienen por finalidad el mejorar la situación actual del mundo, velando o siguiendo por la utilidad y aplicabilidad que tengan los resultados obtenidos. Tuvo un enfoque cuantitativo, pues se realizó la recolección análisis de datos numéricos los cuales fueron procesados y analizados utilizando técnicas estadísticas; por ello, y en referencia a las investigaciones cuantitativas Babativa (2017) mencionó que dichos trabajos se caracterizan de forma principal por ser objetivos y deductivos, como consecuencia de los procesos experimentales los cuales pueden ser medibles, así mismo, su objeto de estudio permite realizar proyecciones, generalizaciones o relaciones en una misma población o entre poblaciones a través de la inferencia estadística establecida en la muestra,

Respecto al diseño la investigación se consideró de tipo no experimental, esto pues no se realizó la implementación de planes o procedimientos que impactaran sobre el nivel de satisfacción y el grado de personalización del servicio ofrecido en el centro de salud. Este tipo de investigaciones es mencionado por Hernández y Mendoza (2018) como aquel en el cual no se manipulan deliberadamente las variables, pues no se busca variar de forma intencional las variables independientes para ver su efecto sobre las otras, buscando la observación y medición de los fenómenos tal y como se presentan en su contexto natural. En cuanto al diseño de la investigación fue de corte transversal, esto pues la recolección de datos fue realizada en un solo momento y no en diferentes periodos. Por su parte, Rodríguez y Mendivelso (2018) sostuvieron que en estas investigaciones se realiza una sola medición de la variable en cada individuo.

Figura 1. Esquema de diseño de investigación



Donde:

M : Pacientes de la clínica privada

Ox : Satisfacción del paciente

Oy : Personalización del servicio

r : Relación entre las variables

Condori (2020) mencionó que la población son los elementos accesibles o unidad de análisis que pertenecen al ámbito especial en el cual se desarrolla el estudio. Para la presente investigación la población fue definida como los pacientes que accedieron a los servicios brindados por el centro de salud, considerándose como población infinita debido a que no se tenía el número total de elementos que la conforman.

Respecto a la muestra López y Fachelli (2017) mencionaron que esta es la parte o subconjunto de unidades representativas de otro conjunto llamado población o universo, del cual son seleccionadas de forma aleatoria, para posteriormente someterse a observación científica con la finalidad de obtener resultados válidos para el universo total investigado, aceptando un porcentaje de error. En el presente caso y debido a que la población fue considerada como infinita, se procedió a calcular el tamaño de la muestra a través de la siguiente fórmula.

$$n = \frac{Z_{\alpha}^2 pq}{e^2}$$

Donde:

Z_{α}^2 : Valor crítico o coeficiente de confianza

p : Proporción esperada de la característica en la población

q : Proporción complementaria de la característica de la población

e : Error máximo de estimación

$$n = \frac{1.96 \times 0.5 \times 0.5}{0.05^2}$$
$$n = 384.16 \approx 385$$

Por lo tanto, se determinó que el número de individuos a encuestar sería de 385.

En cuanto a las técnicas de recolección de datos, esta fue definida por Bavaresco como los procedimientos y actividades los cuales permiten comprobar el problema planteado de la variable planteada y estudiada en la investigación, por lo que el tipo de instrumento a utilizar está supeditado al tipo de investigación a realizar (Useche, 2019). En concordancia con los objetivos del estudio, se procedió a utilizar como técnica la encuesta para ambas variables, esto permitió obtener datos de la población objetivo, los cuales fueron posteriormente procesados para la consecución de los objetivos de investigación. La encuesta fue definida por Feria et al. (2020) como el método que utiliza un instrumento o formulario el cual puede ser impreso o digital con la finalidad de recopilar respuestas sobre el problema bajo estudio y que por lo general los sujetos que aportan la información lo llenan por sí mismos.

Respecto al instrumento de investigación, se procedió a utilizar el cuestionario para el acopio de información, esta herramienta fue definida como un instrumento rigurosamente estandarizado que traduce y operacionaliza determinados problemas vistos como objetos de investigación, así mismo puede ser elaborado de diversas formas utilizando ítems en forma de preguntas, afirmaciones o instrucciones los cuales pueden ser abiertos o cerrados respecto a los aspectos que se desean recopilar (Useche et al., 2019).

Para la validez de los instrumentos se utilizó el denominado juicio de expertos, mientras que para la confiabilidad de los mismos se usó el coeficiente alfa de Cronbach. Para Hernández y Mendoza (2018), la validez refiere al grado en que el instrumento mide con exactitud la variable que pretende medir, mostrando el concepto abstracto a través de sus indicadores empíricos; por otro lado, la confiabilidad fue vista como el grado en que el instrumento produce resultados consistentes y coherentes. Los resultados del coeficiente alfa de Cronbach mostraron valores de 0.93 para el instrumento de la variable satisfacción del paciente y 0.90 para la variable

personalización del servicio, mostrando que los cuestionarios tienen una excelente consistencia interna.

Finalmente, para el procesamiento y análisis de datos, se utilizó el programa Microsoft Excel 2021 para el armado y ordenamiento de los datos obtenidos, así como la creación de los baremos que permiten medir la variable y la creación de tablas; por otro lado, para el análisis inferencial se hizo uso del software estadístico SPSS V.26 a través del cual se calculó el valor de los coeficientes de correlación, así como su significancia estadística la cual fue medida usando el p-valor.

Resultados

Para la consecución de los objetivos planteados, se continuó con el procesamiento y análisis de la data.

Primer objetivo específico: Identificar el nivel de la satisfacción del paciente en una clínica privada de salud

Tabla 1. *Niveles de la variable satisfacción del paciente*

| Variable | Niveles | Frecuencia | Porcentaje |
|---------------------------|---------|------------|------------|
| Satisfacción del paciente | Bajo | 3 | 0.8 |
| | Medio | 122 | 31.7 |
| | Alto | 260 | 67.5 |
| | Total | 385 | 100.0 |

Nota. Elaboración propia de la autora.

Los resultados mostraron que el 67.5% de los encuestados sostuvieron tener un alto nivel de satisfacción con el servicio el cual se les fue brindado, mientras que el 31.7% mencionó estar medianamente satisfecho; finalmente, apenas el 0.8% compartió encontrarse bajamente satisfecho con el servicio brindado en el establecimiento de salud. Estos resultados muestran una proporción importante de clientes los cuales perciben niveles medios de satisfacción, lo que puede indicar que no se llegó a cumplir la totalidad de sus expectativas referente a lo que pensaban podría considerarse la atención, mostrando así una posible irregularidad por parte del personal al momento de brindar la atención al paciente.

Tabla 2. *Niveles de las dimensiones de la satisfacción del paciente*

| Niveles | Capacidad de respuesta | | Seguridad | | Tangibilidad | | Fiabilidad | | Empatía | |
|---------|------------------------|-------|-----------|-------|--------------|-------|------------|-------|---------|-------|
| | n | % | N | % | n | % | n | % | n | % |
| Bajo | 3 | 0.8 | 3 | 0.8 | 2 | 0.5 | 11 | 2.9 | 3 | 0.8 |
| Medio | 108 | 28.1 | 108 | 28.1 | 116 | 30.1 | 218 | 56.6 | 122 | 31.7 |
| Alto | 274 | 71.2 | 274 | 71.2 | 267 | 69.4 | 156 | 40.5 | 260 | 67.5 |
| Total | 385 | 100.0 | 385 | 100.0 | 385 | 100.0 | 385 | 100.0 | 385 | 100.0 |

Nota. Elaboración propia de la autora.

La segunda tabla mostró que 4 de las dimensiones que componen la variable se encuentran en una escala valorativa de nivel alto, esto indica o refleja la alta capacidad de respuesta que tiene el personal del centro de salud ante las inquietudes o necesidades de los pacientes, así mismo se valora positivamente la percepción de seguridad y tangibilidad lo que termina indicando que las personas se sienten a gusto con la capacidad y profesionalidad de los médicos, así como una aceptación de la infraestructura y equipo pertinente, finalmente la empatía se encuentra bien valorada pues los pacientes perciben una forma de comunicación efectiva y empática al momento de brindar la atención. Por otro lado, la única dimensión que presentó un valor medio en mayoría de proporción fue la fiabilidad, llegando a alcanzar el 56.6% de los clientes, este resultado muestra que más del 50% si bien sienten que el servicio cubre sus necesidades no termina siendo totalmente fiel a lo prometido.

Segundo objetivo específico: Identificar el nivel de la personalización del servicio en una clínica privada de salud

Tabla 3. *Niveles de la variable personalización del servicio*

| Variable | Niveles | Frecuencia | Porcentaje |
|-----------------------------|---------|------------|------------|
| Personalización de servicio | Bajo | 1 | 0.3 |
| | Medio | 53 | 13.8 |
| | Alto | 331 | 86.0 |
| | Total | 385 | 100.0 |

Nota. Elaboración propia de la autora.

Los resultados de esta tabla mostraron que el 86.0% del total de usuarios percibieron un alto nivel de personalización del servicio, un 13.8% encontró un nivel medio de personalización y apenas un 0.3% un nivel bajo. Estos resultados indican que la institución de salud se enfoca en brindar servicios personalizados para cada paciente con la finalidad de mejorar su experiencia.

Tabla 4. Niveles de las dimensiones de la personalización del servicio.

| Niveles | Atención individualizada | | Uso de historial clínico | | Adaptación del servicio | | Comunicación personalizada | | Soporte tecnológico | |
|---------|--------------------------|-------|--------------------------|-------|-------------------------|-------|----------------------------|-------|---------------------|-------|
| | n | % | n | % | n | % | n | % | n | % |
| Bajo | 1 | 0.3 | 1 | 0.3 | 2 | 0.5 | 1 | 0.3 | 22 | 5.7 |
| Medio | 105 | 27.3 | 131 | 34.0 | 238 | 61.8 | 186 | 48.3 | 245 | 63.6 |
| Alto | 279 | 72.5 | 253 | 65.7 | 145 | 37.7 | 198 | 51.4 | 118 | 30.6 |
| Total | 385 | 100.0 | 385 | 100.0 | 385 | 100.0 | 385 | 100.0 | 385 | 100.0 |

Nota. Elaboración propia de la autora.

El análisis de las dimensiones muestra que 3 de 5 tienen una escala valorativa de alto por el 72.5%, 65.7% y 51.4% para la atención individualizada, el uso de historial clínico y la comunicación personalizada de forma respectiva. Esto termina indicando que el médico tiene la capacidad de adaptar la consulta, así como su trato a las necesidades de cada paciente, además de brindar una atención tomando en consideración el historial médico y antecedentes del paciente mostrando siempre una interacción clara, adaptada y cercana. Por otro lado, en cuando a la adaptación del servicio y el soporte tecnológico estas dimensiones fueron enmarcadas en una escala valorativa de nivel medio por un 61.8% y 63.6% de forma respectiva, evidenciando que la oferta de tratamientos o especialistas no es la adecuada para cubrir la totalidad de necesidades, además se identificaron una mejora en el uso de herramientas digitales con la finalidad de facilitar el acceso, seguimiento y comunicación de la atención médica.

ESTADÍSTICA INFERENCIAL

Para la consecución de los objetivos específicos restantes, se procedió a utilizar la estadística e inferencial y por ende la prueba de normalidad, para así poder identificar el tipo de prueba a utilizar según la distribución de los datos recolectados.

Tabla 5. Prueba de normalidad de las variables y dimensiones

| | Kolmogorov-Smirnov ^a | | | Shapiro-Wilk | | |
|----------------------------------|---------------------------------|-----|-------|--------------|-----|-------|
| | Estadístico | gl | Sig. | Estadístico | gl | Sig. |
| D1: Capacidad de respuesta | 0.114 | 385 | 0.000 | 0.879 | 385 | 0.000 |
| D2: Empatía | 0.213 | 385 | 0.000 | 0.813 | 385 | 0.000 |
| D3: Aspectos tangibles | 0.291 | 385 | 0.000 | 0.757 | 385 | 0.000 |
| D4: Seguridad | 0.220 | 385 | 0.000 | 0.814 | 385 | 0.000 |
| D5: Confiabilidad | 0.175 | 385 | 0.000 | 0.910 | 385 | 0.000 |
| V1: Satisfacción del paciente | 0.082 | 385 | 0.000 | 0.935 | 385 | 0.000 |
| D1: Atención individualizada | 0.313 | 385 | 0.000 | 0.744 | 385 | 0.000 |
| D2: Uso de historial clínico | 0.235 | 385 | 0.000 | 0.813 | 385 | 0.000 |
| D3: Adaptación del servicio | 0.134 | 385 | 0.000 | 0.939 | 385 | 0.000 |
| D4: Comunicación personalizada | 0.195 | 385 | 0.000 | 0.865 | 385 | 0.000 |
| D5: Soporte tecnológico | 0.146 | 385 | 0.000 | 0.949 | 385 | 0.000 |
| V2: Personalización del servicio | 0.082 | 385 | 0.000 | 0.935 | 385 | 0.000 |

Nota. Información del procesamiento realizado en el software SPSS V26.

Los resultados de la prueba de normalidad mostraron que tanto las variables como sus respectivas dimensiones no siguen una distribución normal, esto debido a que todos los valores p. obtenidos fueron menores a 0.05, por lo que la prueba para determinar la dirección y fuerza de relación entre las variables y dimensiones será la prueba no paramétrica rho de Spearman.

Tercer objetivo específico: Determinar la relación entre la atención individualizada y la satisfacción del paciente en una clínica privada de salud.

Tabla 6. *Correlación entre la atención individualizada y la satisfacción del paciente*

| | | Satisfacción del cliente | Atención individualizada |
|--------------------------|-----------------------------|--------------------------|--------------------------|
| Satisfacción del cliente | Coefficiente de correlación | 1.000 | .686** |
| | Sig. (bilateral) | | .000 |
| | N | 385 | 385 |
| Atención individualizada | Coefficiente de correlación | .686** | 1.000 |
| | Sig. (bilateral) | .000 | |
| | N | 385 | 385 |

Nota. Información del procesamiento realizado en el software SPSS V26.

Los resultados del análisis de correlación dieron como resultados un valor de coeficiente rho de spearman de 0.686 significativo estadísticamente con un valor de Sig. < 0.05. Dicho número respalda una relación directa y considerable entre la variable y la dimensión, esto quiere decir que en medida que la atención incremente su nivel de individualización por paciente, mayor sería su grado de satisfacción.

Cuarto objetivo específico: Determinar la relación entre el uso de historial clínico y la satisfacción del paciente en una clínica privada de salud.

Tabla 7. *Correlación entre el uso de historial clínico y la satisfacción del paciente*

| | | Satisfacción del cliente | Uso de historial clínico |
|--------------------------|-----------------------------|--------------------------|--------------------------|
| Satisfacción del cliente | Coefficiente de correlación | 1.000 | .689** |
| | Sig. (bilateral) | | .000 |
| | N | 385 | 385 |
| Uso de historial clínico | Coefficiente de correlación | .689** | 1.000 |
| | Sig. (bilateral) | .000 | |
| | N | 385 | 385 |

Nota. Información del procesamiento realizado en el software SPSS V26.

Los resultados mostrados en la tabla producto del análisis de correlación dieron como resultados un valor de coeficiente rho de spearman de 0.689 significativo estadísticamente con un valor de Sig. < 0.05. Dicho número respalda una relación directa y considerable entre la variable y la dimensión, esto quiere decir que en medida que la atención sufra una mayor adaptación hacia el paciente tomando en cuenta su historial y conducta, mayor tendería a ser la satisfacción presentada por el paciente, mayor sería su grado de satisfacción.

Quinto objetivo específico: Determinar la relación entre la adaptación del servicio y la satisfacción del paciente de una clínica privada de salud.

Tabla 8. *Correlación entre la adaptación del servicio y la satisfacción del paciente*

| | | Satisfacción del paciente | Adaptación del servicio |
|--------------------------|-----------------------------|---------------------------|-------------------------|
| Satisfacción del cliente | Coefficiente de correlación | 1.000 | .500** |
| | Sig. (bilateral) | | .000 |
| | N | 385 | 385 |
| Adaptación del servicio | Coefficiente de correlación | .500** | 1.000 |
| | Sig. (bilateral) | .000 | |
| | N | 385 | 385 |

Nota. Información del procesamiento realizado en el software SPSS V26.

Los datos mostrados por el análisis de correlación dieron como resultados un valor de coeficiente rho de spearman de 0.500 significativo estadísticamente con un valor de Sig. < 0.05. Dicho número respalda una relación directa y de fuerza media entre la variable y la dimensión, esto quiere decir que una mayor variedad de oferta de tratamientos y especialistas en el centro médico terminará generando un ligero incremento en el grado de satisfacción presentado en el paciente.

Sexto objetivo específico: Determinar la relación entre la comunicación personalizada y la satisfacción del paciente de una clínica privada de salud.

Tabla 9. *Correlación entre comunicación personalizada y la satisfacción del paciente*

| | | Satisfacción del paciente | Comunicación personalizada |
|----------------------------|-----------------------------|---------------------------|----------------------------|
| Satisfacción del paciente | Coefficiente de correlación | 1.000 | .607** |
| | Sig. (bilateral) | | .000 |
| | N | 385 | 385 |
| Comunicación personalizada | Coefficiente de correlación | .607** | 1.000 |
| | Sig. (bilateral) | .000 | |
| | N | 385 | 385 |

Nota. Información del procesamiento realizado en el software SPSS V26.

Los datos de la tabla derivados del análisis de correlación dieron como resultados un valor de coeficiente rho de spearman de 0.607 significativo estadísticamente con un valor de Sig. < 0.05. Dicho número respalda una relación directa y considerable entre la variable y la dimensión, esto quiere decir que una mejora en la comunicación de las personas que brindan el servicio tendrá un impacto positivo y regular en la satisfacción final que tenga el cliente al terminar su consulta o tratamiento.

Séptimo objetivo específico: Determinar la relación entre el soporte tecnológico y la satisfacción del paciente en una clínica privada de salud.

Tabla 10. *Correlación entre el soporte tecnológico y la satisfacción del paciente*

| | | Satisfacción del cliente | Soporte tecnológico |
|---------------------------|-----------------------------|--------------------------|---------------------|
| Satisfacción del paciente | Coefficiente de correlación | 1.000 | .340** |
| | Sig. (bilateral) | | .000 |
| | N | 385 | 385 |
| Soporte tecnológico | Coefficiente de correlación | .340** | 1.000 |
| | Sig. (bilateral) | .000 | |
| | N | 385 | 385 |

Nota. Información del procesamiento realizado en el software SPSS V26.

El resultado del análisis inferencial mostrado en la tabla dio como resultado un valor de coeficiente rho de spearman de 0.340 significativo estadísticamente con un valor de Sig. < 0.05. Dicho número respalda una relación directa y de fuerza media entre la variable y la dimensión, esto quiere decir que una mejora en el uso de herramientas digitales si bien incide positivamente sobre la satisfacción, no es un factor de peso mayor, por lo que la aplicación de estrategias que busquen una mejora sustancial en el grado de satisfacción presentado teniendo como eje principal el uso de tecnologías o herramientas digitales no necesariamente tendrían el impacto deseado.

Objetivo general de investigación: Determinar la relación entre la personalización del servicio y la satisfacción del paciente en una clínica privada de salud.

Tabla 11. *Correlación entre personalización del servicio y la satisfacción del paciente*

| | | Satisfacción del paciente | Personalización del servicio |
|------------------------------|-----------------------------|---------------------------|------------------------------|
| Satisfacción del paciente | Coefficiente de correlación | 1.000 | .700** |
| | Sig. (bilateral) | | .000 |
| | N | 385 | 385 |
| Personalización del servicio | Coefficiente de correlación | .700** | 1.000 |
| | Sig. (bilateral) | .000 | |
| | N | 385 | 385 |

Nota. Información del procesamiento realizado en el software SPSS V26.

Finalmente, el resultado de aplicar la prueba de correlación a las variables muestra en la tabla un valor de coeficiente rho de spearman de 0.700 significativo estadísticamente con un valor de Sig. < 0.05. Dicho número respalda una relación directa y considerable entre la personalización y la satisfacción, por lo que, si se buscará mejorar la satisfacción generada en el cliente de forma posterior a haber adquirido el servicio, estrategias que busquen implementar una mejora en el grado de personalización tendría resultados eficaces.

Análisis y Discusión

En cuanto al objetivo general de investigación el cual fue establecer la relación entre la personalización del servicio y la satisfacción del paciente en una clínica privada de salud en el distrito de Chimbote el año 2025, el coeficiente de correlación rho de Spearman arrojó un valor de 0.700 con una significancia bilateral de 0.000 lo cual rectifica la existencia de una relación directa y considerable entre la satisfacción del paciente y la personalización del servicio, esto quiere decir que, un mayor grado de personalización del servicio tiene la capacidad de mejorar la satisfacción que presenta el cliente, por lo que se terminó confirmando lo planteado por la hipótesis de investigación. Estos resultados fueron similares en cierto grado a los obtenidos por Han et al. (2022), quien en su investigación aplicando una regresión lineal múltiple encontró un valor de coeficiente β de 0.595 el cuál presentó un error estándar de 0.207 y un valor $p=0.004$, este resultado termina indicando que la personalización del servicio tiene una incidencia importante como predictor del nivel de satisfacción que tienen los pacientes del centro médico, por lo que una mejora en el grado de personalización influye de una forma directa y moderada en la satisfacción de los usuarios del servicio. De igual forma, López (2023) en su investigación de recolección de análisis documental halló que la satisfacción del paciente y la atención individualizada brindada al mismo se encuentra correlacionados y de una forma positiva, por lo que un incremento de la personalización del mismo terminaría incrementando los niveles de satisfacción que presenta la persona.

La relación entre la satisfacción y la personalización tiene su fundamento en los aportes realizados por Ono (2020), quien mencionó que, de ajustarse el servicio brindado a las necesidades específicas de cada cliente, se podría generar una ventaja competitiva al permitir la presentación de productos, contenidos o servicios los cuales puedan atender las exigencias de los pacientes, produciendo un mayor nivel de satisfacción y por ende fidelidad.

Respecto al primer objetivo específico que buscó identificar el nivel de la satisfacción del paciente en una clínica privada de la ciudad de Chimbote en el año 2025. Respecto a la satisfacción del paciente, la estadística descriptiva mostró que un 67.5% de pacientes sostuvieron tener altos niveles de satisfacción, esta calificación de

la variable parece tener su fundamento en lo bien valoradas que se encuentra la capacidad de respuesta, la seguridad, la tangibilidad, y la empatía quienes presentaron fueron enmarcadas en la escala valorativa de nivel alto por el 71.4%, 71.4%, 69.4% y 67.5% respectivamente. Los resultados fueron similares a los hallados por Cruz et al. (2025), quien encontró un nivel de satisfacción alto por una proporción ligeramente mayor en las consultas digitales realizadas en la unidad de Medicina Familiar en México, el resultado mostró que el 68.6% del total de encuestados pudo percibir la consulta como idónea y provechosa para el seguimiento de sus enfermedades. Siguiendo esa misma línea, pero utilizando una escala valorativa distinta Mira et al. (2024) en su investigación la cual buscó evaluar la satisfacción de los pacientes de cuidados de enfermería al interior de la unidad de cuidados intensivos encontró que un nivel de satisfacción de 5.83 puntos sobre 6, lo cual dejó evidenciado un muy alto nivel de satisfacción, resaltando la cercanía del personal, su empatía y el trato humano que este brindó. Los resultados evidenciaron que factores como la seguridad, la empatía y la capacidad de respuesta pueden ser determinantes al momento de evaluar el nivel de satisfacción que presentan los usuarios de los servicios médicos, por lo que una apreciación y seguimiento de los mismos permite mejorar la experiencia del cliente al momento de utilizar los servicios ofrecidos.

Haciendo referencia al segundo objetivo específico, el cual fue identificar el nivel de personalización de servicios en una clínica privada de salud en la ciudad de Chimbote el año 2025, se encontró que el 86.0% del total de pacientes perciben un alto grado de personalización del servicio, mientras que un 13.8% un nivel medio y un 0.3% un nivel bajo, el análisis de las dimensiones mostró que la atención individualizada y la adaptación del servicio se encuentran valoradas en un nivel alto por el 72.3% y 65.5% de pacientes que fueron usuarios del servicio. El estudio realizado por Qirko et al. (2024) en sus hallazgos puntualizaron que la personalización de la atención brindada por el personal influye significativamente en su satisfacción final, siendo pacientes con mayor nivel educativo y socioeconómico quienes acreditaron mayor grado de satisfacción por la satisfacción generada en un valor de 2.55 de una escala de 1 a 5. Por otro lado, Liu y Tao (2021) centrándose en la era de la digitalización, evaluaron en su estudio el efecto que tiene la personalización en los

servicios de salud inteligentes, donde hallaron que la personalización tiene efecto positivo y de significancia en la intención de uso de los servicios y la confianza generada, por lo que es un factor valorado por los pacientes. Lo señalado tiene base en lo aportado por Qin et al. (2024) quienes mencionaron que dependiendo del grado de personalización empleado en un establecimiento de salud, puede impactar positivamente en la confianza de los usuarios, que puede desembocar en una mayor aceptación de procedimientos relevantes y que sean acordes a los requerimientos de los pacientes.

En referencia al tercer objetivo específico el cuál fue determinar la relación entre la atención médica individualizada con la satisfacción del paciente en una clínica privada en la ciudad de Chimbote el año 2025, se encontró que la atención individualizada tuvo una relación estadísticamente significativa con un valor $p=0.000$. Los resultados de la prueba rho de Spearman = 0.686 mostraron una relación directa y fuerte entre la dimensión y la variable en mención, quedando en evidencia la existencia de una relación lineal, directa y fuerte, dicho resultado terminó por permitir aceptar la hipótesis de investigación planteada. Similar hallazgo afirmativo tuvo Han et al (2022) quienes en su estudio encontraron que la atención centrada en el paciente tuvo significancia estadística con coeficiente $\beta=0.595$ (SE=0.207), con valor $p=0.004$, infiriéndose que considerar este aspecto al momento de brindar el servicio resulta en una respuesta positiva de los usuarios. Asimismo, Castro y Knauth (2021) en su trabajo investigativo mediante el método clínico centrado en la persona (MCCP) hallaron asociación entre la atención individualizada y la satisfacción de pacientes al asociarse significativamente.

Su asociación entre dimensión y variable tiene base en lo aportado por López et al. (2007) quienes comprendieron que a los pacientes se les debe hacer un buen seguimiento y acompañamiento durante la estadía hospitalaria o su tratamiento, para que no solo logren una mejoría, sino que puedan ser atendidos oportunamente según su evolución. Además, según Cuba y Romero (2016) se tiene el modelo de atención centrada en la persona (MCCP) que consiste en el empleo de un instrumento para que, mediante el abordaje de aspectos como molestias, enfermedad y salud, se pueda dar un mejor tratamiento.

En cuanto al cuarto objetivo específico, el cuál fue determinar la relación entre el uso del historial clínico con la satisfacción del paciente en una clínica privada en la ciudad de Chimbote el año 2025, se halló que el uso del historial clínico se encuentra directa y linealmente correlacionado con la satisfacción del paciente, esto como resultado del coeficiente $\rho=0.689$ obtenido, a su vez esta relación fue estadísticamente significativa pues se halló un valor sig. bilateral = 0.000, aceptándose la hipótesis de investigación planteada H_0 . Lo mostrado por el coeficiente rho de Spearman fue similar en el sentido de la dirección de la relación, mas no en la intensidad, pues lo obtenido por Ortiz (2021) mostró una relación muy fuerte y directa, reflejándose esta interpretación en el valor rho de 0.998 con una significancia bilateral de 0.000 en el Centro de Salud Materno Infantil Perú Corea, evidenciando que para su caso una mejora sustancial en la precisión y llenado en las historias clínicas pueden llegar a generar un mayor grado de satisfacción en el usuario del servicio. Sumado a ello, Agus et al. (2024) obtuvo una correlación rho de Spearman de 0.334 siendo positiva moderada y de significancia con p valor de 0.009, si bien no fue tan alta a lo logrado en el estudio, tienen similitud con respecto al resultado positivo final.

Por otro lado, aportes como el de Goetz y Schork (2018) afirman que en la actualidad hay la necesidad de acopiar información relevante de los usuarios que permitan una adecuada clasificación de sus características. Asimismo, Dekkers y Hertrojis (2018) indicaron que la información clínica de los pacientes facilita que se ajuste la atención a sus particularidades y características que puedan presentar.

Respecto al quinto objetivo específico, habiendo sido el establecer el nexo entre la adaptación del servicio y satisfacción del paciente en una clínica privada en la ciudad de Chimbote en el año 2025, se halló que la adaptación del servicio otorgado es estadísticamente significativa con la satisfacción del paciente con correlación rho de Spearman resultante en 0.500, valor de sig. bilateral de 0.000, lo que conllevó a la aceptación de la hipótesis alternativa presentada. Por lo manifestado, los investigadores Zapata y Vizcacho (2021) mediante los resultados de la prueba de chi cuadrado, obtuvieron valor $p=0.284$, por lo que no tiene relación de significancia, implicando un resultado contrario a lo generado en el estudio realizado en la clínica.

De acuerdo a los resultados generados en el estudio, lo señalado por Coulter et al. (2015) dentro del contexto sanitario, puntualizó que es necesario la aplicación de estrategias que logren una adaptación del servicio a los requerimientos que presente el paciente, ya que su participación en la toma de decisiones relacionados a su bienestar sanitario, implica que exista un desempeño óptimo por parte del personal, así como intrínsecamente lograr cumplir con lo esperado por los usuarios de los servicios de salud. Alineados se encuentran también los aportes de Yu y Wang (2025) al mencionar que es requerida una configuración de los recursos e insumos que son parte del servicio para que puedan suplir con las demandas propias de los pacientes, aplicándose acciones como respuestas adaptativas que logren la satisfacción de los usuarios.

En alusión al sexto objetivo específico, el cual fue determinar la relación entre la comunicación personalizada y la satisfacción del paciente en una clínica privada en la ciudad de Chimbote el año 2025, se obtuvo como resultado que la comunicación personalizada se encuentra directa y linealmente correlacionado con la satisfacción del paciente, esto como resultado del coeficiente $\rho=0.607$ obtenido, esta relación de igual forma fue estadísticamente significativa pues se halló un valor sig. bilateral = 0.000, resultado que permitió aceptar la hipótesis de investigación H_0 . Al comparar los resultados, los valores hallados con el coeficiente ρ de Spearman fueron los mismos en la relación, pero no en la fuerza obtenida por Domínguez et al. (2022), ya que en su estudio obtuvieron correlación de Pearson de valor 0.382, considerándose algo baja, pero aun así positiva y de significancia estadística. Así también por su parte Ramos et al. (2022) en su estudio emplearon regresiones, resultando una correlación entre ambos y de significancia de la calidad de la comunicación con valor $\beta=0.764$, $P<0.001$, lo que demuestra que cuando la comunicación está centrada en el paciente, esto resulta en una asociación con resultados positivos en la satisfacción percibida por el servicio entregado en los centros de salud.

Correspondiente a lo hallado, Moreta y Manzano (2024) refieren que una parte de la atención brindada debe contar con comunicación empática del personal para con el paciente donde su interacción y sumado con las condiciones del entorno sanitario, impactan en la percepción de los pacientes. Asimismo también se cuenta con el modelo de Toma de decisiones compartidas (TDC), el cual según Cacace y Giménez (2022) es

un instrumento complementario elaborado con el fin de lograr una mejor relación y asistencia entre el profesional de la salud y el propio paciente, que contribuya a su propia mejoría.

En referencia al séptimo objetivo específico, siendo el establecimiento de relación entre soporte tecnológico y satisfacción del paciente en una clínica privada en la ciudad de Chimbote el año 2025, se halló correlación rho de Spearman de valor 0.340 con valor de sig. de 0.000, siendo significativo estadísticamente y de relación positiva directa y fuerza media. En contexto similar, Cruz et al. (2025) en su estudio que buscaba saber el grado de satisfacción de pacientes con respecto a las consultas digitales, obtuvo que el 68.6% estuvieron conformes con las consultas por medios digitales, percibiéndose como beneficioso y adecuado para el seguimiento de las enfermedades. Por otro lado, Gonzales y Navarro (2025) encontraron que la interacción entre las personas y la tecnología puede desembocar en la mejora y perfeccionamiento de la relación médico-paciente y su bienestar emocional, siendo que las plataformas digitales y los sistemas de inteligencia artificial cuando son consideradas como parte del servicio mejoran la satisfacción de los usuarios, así como con la satisfacción laboral del propio personal. Además, los autores mencionaron que su integración debe ser de forma sucesiva en el tiempo, considerando que es un aspecto complementario de los servicios brindados al paciente, mas no como un reemplazo del personal sanitario.

La presencia de tecnología como soporte del servicio de salud ofrecido a las personas es un aspecto necesario en la actualidad, contribuyendo al correcto desenvolvimiento del personal de salud. Hornstein et al. (2023) apuntaron a que la intervención tecnológica durante la personalización de servicios sanitarios contribuye a una mejor adaptación a las necesidades de los pacientes, facilitando mejores controles, mejor organización, empleos de algoritmos de aprendizaje automático y uso de plataformas de telemedicina, fortaleciendo la eficacia de las intervenciones y así aumentan la satisfacción de los usuarios al lograr una alineación más exacta a sus requerimientos.

Conclusiones

En cuanto al objetivo general de investigación, el coeficiente de correlación rho de spearman arrojó un valor de 0.700 con una sig. bilateral = 0.000 < 0.05 lo cual muestra una relación directa y considerable entre la personalización y la satisfacción, por lo tanto, para mejora la satisfacción del cliente en la clínica, estrategias que tengan su foco en el grado de personalización serán más eficientes.

En referencia al primer objetivo específico, el 67.5% de sostuvo tener un alto nivel de satisfacción, seguido de un abultado 31.7% el cual sostuvo tener un nivel medio. En cuanto a las dimensiones la capacidad de respuesta y la tangibilidad tuvieron las calificaciones más altas por la mayor proporción de clientes, mostrando que estos se sienten a gusto con la respuesta del personal antes sus necesidades y con la infraestructura que presenta la institución.

Respecto al segundo objetivo específico, se encontró que el 86.0% de clientes percibían un alto grado de personalización, mientras que apenas un 13.8% un nivel medio. Por otro lado, lo que indicaron las dimensiones fue que el 72.5% y el 65.7% de clientes percibió un alto nivel de atención individualizada y un alto grado de uso del historial clínico, mostrando que una importante proporción de participantes siente que la atención brindada se ajusta y adecua a sus necesidades.

En referencia al tercer objetivo específico de investigación, el coeficiente de correlación rho de Spearman arrojó un valor de 0.686 con una sig. bilateral = 0.000 < 0.05 lo cual mostró una relación directa y considerable entre la variable y la dimensión, por lo que, estrategias que impliquen la atención medica individualizada para mejorar la personalización del servicio tienen un impacto directo y positivo sobre la satisfacción del cliente

En referencia al cuarto objetivo específico de investigación, el coeficiente de correlación rho de Spearman arrojó un valor de 0.689 con una sig. bilateral = 0.000 < 0.05 lo cual mostró una relación directa y considerable entre la variable y la dimensión, por lo que, estrategias que impliquen el uso de historial clínico para mejorar el nivel de personalización del servicio tienen un impacto directo y positivo sobre la satisfacción del cliente.

En consideración al quinto objetivo de investigación se halló un valor de coeficiente de correlación rho de spearman de 0.500 con una sig. bilateral = 0.000 < 0.00 el cual terminó defendiendo la hipótesis que aceptaba la existencia de una relación significativa entre la variable y la dimensión, a su vez esta relación tuvo una fuerza media, por lo que una adaptación del servicio tiene un impacto directo y positivo en la satisfacción de los pacientes.

En lo que refiere al sexto objetivo específico, se encontró un valor de coeficiente rho de spearman de 0.607 con una sig. bilateral = 0.000 < 0.05, dicho resultado terminó respaldando una relación directa y considerable entre la comunicación personalizada y la satisfacción del paciente, por lo que implementando estrategias que incentiven a los médicos a tener una atención asertiva y oportuna se podrá mejorar el nivel de satisfacción percibido en los pacientes del centro médico.

Finalmente, en lo que respecta al séptimo objetivo específico se encontró un coeficiente rho de spearman de 0.340 con una sig. bilateral = 0.000 < 0.05, lo cual permitió aceptar la hipótesis que acepta la existencia de relación; a pesar de ello, el valor del coeficiente refleja una relación directa y media entre la variable y la dimensión, por lo que estrategias que impliquen un mayor uso de herramientas digitales no podría terminar presentando una mejora sustancial en el nivel de satisfacción presentado por los clientes en el centro médico.

Recomendaciones

Si bien la satisfacción general es alta, una importante proporción (el 31.7%) se siente medianamente satisfecho, por lo que se recomienda a la administración de la clínica privada centrarse en la adaptación del servicio, incrementando la variedad de tratamiento y especialistas disponibles, para así poder cubrir de forma completa las necesidades de los pacientes, este incremento de oferta debería presentar un incremento moderado en el nivel de satisfacción percibido. Otro punto de mejora sería el uso de herramientas digitales, estas si bien no tendrían un impacto sustancial sobre la satisfacción percibida podrían permitir la mejora del seguimiento de los médicos a los pacientes, lo que terminaría complementando el servicio ofrecido por parte del centro médico.

Se recomienda al personal médico y de atención al cliente fortalecer la atención individualizada y la comunicación personalizada para mejorar la satisfacción del paciente, esto pues en la investigación se halló una relación directa y considerable, para ello el personal debe continuar adaptando su trato y las consultas a las necesidades específicas de cada paciente, lo que terminará generando una mayor sensación de satisfacción; por otro lado, es igual de crucial el uso del historial clínico, pues este permitirá brindar un tratamiento más adecuado, así como una sensación de cercanía con el paciente, lo cual terminará incidiendo positivamente en la satisfacción percibida.

Finalmente, y debido a que la relación fue hallada únicamente en un centro de salud se recomienda a futuros investigadores que para una generalización de resultados se amplie la muestra, pudiéndose replicar los estudios en múltiples centros de salud tanto públicos como privadas, lo que permitirá comparar los resultados y tener una mayor comprensión respecto a la satisfacción del paciente y la personalización; por otro lado, se recomienda incluir otro tipo de variables como la edad, el género o el tipo de servicio recibido, esto con la finalidad de analizar cómo estos factores influyen en los niveles de satisfacción y personalización, pudiendo ofrecer una visión más completa y detallada de la problemática.

Referencias bibliográficas

- Agus, A., Ratnaningsih, T., & Santoso, W. (2024). The Relationship of EMR (Electronic Medical Record) Documentation Performance with Patient Satisfaction. *Indonesian Journal of Global Health Research*, 7(1), 63–68. <https://doi.org/10.37287/ijghr.v7i1.4088>
- Alejo Pocoma, J. L., & Arias Uriona, A. M. (2022). Modelos de medición de la calidad de atención en salud. *MEMORIA DEL POSGRADO*, 3(2), 47–58. <https://doi.org/10.53287/vfwa5376jn37k>
- Algarni, S. A., Alrashid, M. H., Aldayel, M. S., Allowaihiq, L. H., Almuqbil, A. A., Albarrak, A. M., & Almobarak, S. (2024). Satisfaction of adult and pediatric neurologists and neurosurgeons using telehealth during the COVID-19 pandemic in Saudi Arabia: a cross-sectional study. *Frontiers in Digital Health*, 6, 1–7. <https://doi.org/10.3389/fdgth.2024.1195697>
- Anmaç, S. (2023). A COMPARISON OF PRODUCT PERSONALIZATION AND PRODUCT CUSTOMIZATION: A CONCEPTUAL FRAMEWORK. *Turkish Business Journal*, 4(7), 54–64. <https://doi.org/10.51727/tbj.1306824>
- Babativa Novoa, C. A. (2017). *Investigación cuantitativa* (1era ed.). Fondo Editorial Areandino. <https://core.ac.uk/download/pdf/326424046.pdf>
- Belete, T. M., Tadesse, S. A., Atnafu, K., Kelemu, M., & Asrie, A. B. (2023). Patient satisfaction with antiretroviral therapy service provided by pharmacists in Dembia district health institutions, Northwest Ethiopia. *AIDS Research and Therapy*, 20(1), 1. <https://doi.org/10.1186/s12981-023-00533-z>
- Cacace, P. J., & Giménez-Lascano, G. (2022). Modelos de atención centrados en la persona: Evolución de conceptos humanizadores de nuestras prácticas. *Revista Mexicana de Medicina Familiar*, 9(2), 63–72. <https://doi.org/10.24875/rmf.21000070>
- Castro, R. C. L. de, & Knauth, D. R. (2021). Associação entre a abordagem médica centrada na pessoa e a satisfação com a consulta em atenção primária à saúde.

- Revista Brasileira de Medicina de Família e Comunidade*, 16(43), 1–13.
[https://doi.org/10.5712/rbmfc16\(43\)2702](https://doi.org/10.5712/rbmfc16(43)2702)
- Chen, Q., Beal, E. W., Okunrintemi, V., Cerier, E., Paredes, A., Sun, S., Olsen, G., & Pawlik, T. M. (2019). The Association Between Patient Satisfaction and Patient-Reported Health Outcomes. *Journal of Patient Experience*, 6(3), 201–209.
<https://doi.org/10.1177/2374373518795414>
- Coelho, P. S., & Henseler, J. (2012). Creating customer loyalty through service customization. *European Journal of Marketing*, 46(3–4), 331–356.
<https://doi.org/10.1108/03090561211202503>
- Condori, P. (2020). Universo, población y muestra. *Acta Académica*.
<https://www.aacademica.org/cporfirio/18>
- Coulter, A., Entwistle, V. A., Eccles, A., Ryan, S., Shepperd, S., & Perera, R. (2015). Personalised care planning for adults with chronic or long-term health conditions. En *Cochrane Database of Systematic Reviews* (Cochrane Library, Vol. 2017, Número 12). John Wiley & Sons, Ltd.
<https://doi.org/10.1002/14651858.CD010523.pub2>
- Cruz Martínez, Ma. D. L. L., Rendón Moras, A., Lucena Martínez, C. I., & Sosa Martínez, M. de J. (2025). Nivel de Satisfacción de la Consulta Digital en Pacientes Adultos con Enfermedades Crónicas de la Unidad de Medicina Familiar No. 9. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 9(1), 6076–6087.
https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v9i1.16322
- Cuba Fuentes, M. S., & Romero Albino, Z. O. de los M. (2016). El método clínico centrado en la persona y su aplicación en la atención primaria de salud. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública*, 33(4), 780–784.
<https://doi.org/10.17843/rpmesp.2016.334.2565>
- Dekkers, T., & Hertroijs, D. F. L. (2018). Tailored Healthcare: Two Perspectives on the Development and Use of Patient Profiles. *Advances in Therapy*, 35(9), 1453–1459. <https://doi.org/10.1007/s12325-018-0765-2>

- Domínguez Samamés, R., Romero Albino, Z., & Cuba Fuentes, M. S. (2022). Comunicación médico-paciente y satisfacción del usuario en un centro de primer nivel de atención de Lima Metropolitana, Perú. *Revista Médica Herediana*, 33(1), 35–40. <https://doi.org/10.20453/rmh.v33i1.4166>
- 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.
- Feria Avila, H., Matilla González, M., & Mantecón Licea, S. (2020). La entrevista y la encuesta: ¿métodos o técnicas de indagación empírica? *Didasc@lia: Didáctica y Educación*, ISSN-e 2224-2643, Vol. 11, N°. 3 (Julio-Septiembre), 2020, págs. 62-79, 11(3), 62–79. <https://revistas.ult.edu.cu/index.php/didascalía/article/view/992>
- Fernández Martín, L. C., Iglesias de Sena, H., Fombellida Velasco, C., Vicente Torres, I., Alonso Sardón, M., & Mirón Canelo, J. A. (2016). Satisfacción del paciente como indicador de calidad en salud mental. *Revista de Calidad Asistencial*, 31(5), 254–261. <https://doi.org/10.1016/j.cali.2015.12.006>
- Goetz, L. H., & Schork, N. J. (2018). Personalized medicine: motivation, challenges, and progress. *Fertility and Sterility*, 109(6), 1–22. <https://doi.org/10.1016/j.fertnstert.2018.05.006>
- González Díaz, J. G., & Navarro Villarroel, N. del C. (2025). Interacción humano-tecnología para mejorar la relación médico-paciente y el bienestar emocional. Revisión sistemática [Human-technology interaction to improve doctor-patient relationships and emotional well-being. Systematic review]. *Sanitas. Revista arbitrada de ciencias de la salud*, 4(especial), 35–42. <https://doi.org/10.62574/y181h062>
- Han, T., Li, S., Li, X., Yu, C., Li, J., Jing, T., Bai, M., Fang, Y., Qian, K., Li, X., Liang, H., & Zhang, Z. (2022). Patient-centered care and patient satisfaction: Validating the patient-professional interaction questionnaire in China. *Frontiers in Public Health*, 10, 1–9. <https://doi.org/10.3389/fpubh.2022.990620>

Hernández, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta* (Mc Graw Hill educación, Ed.). Mc Graw Hill educación.

https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/64312353/Investigaci%C3%B3n_Rutas_cualitativa_y_cuantitativa-libre.pdf?1598813734=&response-content-disposition=inline%3B+filename%3DMETODOLOGIA_DE_LA_INVESTIGACION_LAS_RUTA.pdf&Expires=1746289026&Signature=FQOKB3r6GHeQ1XlpEUnjITEXe0SmQMGSxyhdP7HgdzRmtEQFoJfWgAhkKS0wkKzJLo4Da78ZX0g68iWpooshVk9n0YoC6ocQViFPJmogifMizX4DI5Ki9C1IU-nmasrOqBtL2J6FqKsRvtolvlv8h5gvwFLgawSK6rxLqrbW~EzUl6Si2JJ8g1bQtlp-c72y-Sf5jknDmW4HfYz5S13sK7~Td5sjcuGgTGSzQ7ooAvBrCwL1Y70WzDumFIxoIO9SaYxXt20FI921HadobC7o4e5w6n~7ZydDEcAilWRRdOLbIrr6ypBEdoDGC10J3nd-to1UuZVpTuZ0HJvQLqSIqw__&Key-Pair-Id=APKAJLOHF5GGSLRBV4ZA

Hornstein, S., Zantvoort, K., Lueken, U., Funk, B., & Hilbert, K. (2023). Personalization strategies in digital mental health interventions: a systematic review and conceptual framework for depressive symptoms. *Frontiers in Digital Health, 5*, 1–14. <https://doi.org/10.3389/fdgth.2023.1170002>

Kalaja, R. (2023). Determinants of Patient Satisfaction with Health Care: A Literature Review. *European Journal of Natural Sciences and Medicine, 6*(1), 43–54. <https://doi.org/10.2478/ejnsm-2023-0005>

Ladera Castañeda, M., Rodríguez Zea, B., Cotrina Urteaga, B., Díaz Obregón, D., & Cayo Rojas, C. (2024). *EL PAPEL DE LA TELESALUD EN LA COBERTURA UNIVERSAL DE SALUD EN EL PERÚ: UNA REVISIÓN BIBLIOGRÁFICA*. 1–22.

Leduc, L., Thérour, J., Marois, C., Lavigne, G., & Blanchette, M.-A. (2025). Patient preferences for chiropractors' attire: a cross-sectional study of UQTR university-

- based chiropractic clinic. *Chiropractic & Manual Therapies*, 33(1), 1. <https://doi.org/10.1186/s12998-025-00569-0>
- Liu, K., & Tao, D. (2022). The roles of trust, personalization, loss of privacy, and anthropomorphism in public acceptance of smart healthcare services. *Computers in Human Behavior*, 127, 1–11. <https://doi.org/10.1016/j.chb.2021.107026>
- López Alonso, S. R., Gala Fernández, B., García Juárez, R., Rodríguez Gómez, S., Pérez Hernández, R. M., & Lacida Baro, M. (2007). Personalización del cuidado en las unidades de hospitalización del Servicio Andaluz de Salud. *Revista de la Asociación Nacional de Directivos de Enfermería*, 1–8. https://www.researchgate.net/publication/259440105_Personalizacion_del_cuidado_en_las_unidades_de_hospitalizacion_del_Servicio_Andaluz_de_Salud
- López Castillo, A. (2023). Implementación de Prácticas de Cuidado Centrado en el Paciente: Impacto en la Satisfacción del Paciente y la Calidad de Atención. *Revista Boaciencia. Saúde e Meio Ambiente*, 3(1), 19–35. <https://doi.org/10.59801/sma.v3i1.91>
- López Roldán, P., & Fachelli, S. (2017). El diseño de la muestra. En *Dipòst digital de la Universitat Autònoma de Barcelona: Vol. 1ª edició*n. Universitat Autònoma de Barcelona. <https://ddd.uab.cat/record/185163>
- López Torres, J., Blázquez Abellán, G., López Torres Hidalgo, M. R., Milián García, R. M., & López Martínez, C. (2019). [Evaluation of satisfaction with pharmacological treatment in people with hypertension]. *Revista española de salud pública*, 93, 1–14. <http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/31662582>
- Martínez Miraval, J. A. (2024). Evaluación de la calidad del servicio en los establecimientos de salud pública. *Saber Servir: revista de la Escuela Nacional de Administración Pública*, 12, 93–112. <https://doi.org/10.54774/ss.2024.12.05>
- Matsumoto Nishizawa, R. (2014). Desarrollo del Modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad Ayuda Experto.

MINSA. (2024). *Informe de Evaluación de la Política Nacional Multisectorial de Salud al 2030 “Perú País Saludable”*. <https://www.minsa.gob.pe/Recursos/OTRANS/09GestionIns/indicadores/2024/Informe%20de%20evaluacion%20de%20PNMS%202023.pdf>

Mir Tabar, A., Pardo Herrera, L., Goñi Blanco, A., Martínez Rodríguez, M., & Goñi Viguria, R. (2024). Satisfacción de los pacientes con los cuidados enfermeros en una Unidad de Cuidados Intensivos medida a través de la escala Nursing Intensive-Care Satisfaction-Scale (NICSS). *Enfermería Intensiva*, 35(3), 201–212. <https://doi.org/10.1016/j.enfi.2023.10.004>

Moreta Puca, L. F., & Manzano Quisimalín, D. E. (2024). Factors that influence patient satisfaction in nursing care: a literature review. *Enfermería Cuidándote*, 7, 164–176. <https://doi.org/10.51326/ec.7.7604946>

Ng, J. H. Y., & Luk, B. H. K. (2019). Patient satisfaction: Concept analysis in the healthcare context. *Patient Education and Counseling*, 102(4), 790–796. <https://doi.org/10.1016/j.pec.2018.11.013>

OECD. (2025). *Does Healthcare Deliver?* OECD Publishing. <https://doi.org/10.1787/c8af05a5-en>

Ono, A. (2020). Customization and Personalization. *Japan Marketing Journal*, 40(1), 3–5. <https://doi.org/10.7222/marketing.2020.030>

Ortiz Escalante, C. J. (2021). *Calidad del registro de historia clínica y satisfacción del usuario externo servicio medicina Centro Salud Materno Infantil Perú-Corea Pachacútec, 2018* [Tesis de Maestría, Universidad Nacional Hermilio Valdizan]. <https://repositorio.unheval.edu.pe/item/b96d0500-b15f-439c-bad1-fdde8e1e0825>

PAHO. (2024, septiembre 2). *Peru Country Profile*. PAHO. <https://hia.paho.org/en/country-profiles/peru>

- Pérez Cantó, Víctor., Maciá Soler, Loreto., & González Chordá, V. M. (2019). Satisfacción de los usuarios en el sistema de salud español: análisis de tendencias. *Revista de saude publica*, 53(87), 1–10.
- Purba, J. S. A., Zulkarnain, M., & Misnaniarti, M. (2021). The Relationship between Patient Comfort and Service Satisfaction in Primary Accredited Health Centers in Lubuklinggau City. *Budapest International Research and Critics Institute-Journal (BIRCI-Journal)*, 4(4), 11077–11084.
- Qin, H., Zhu, Y., Jiang, Y., Luo, S., & Huang, C. (2024). Examining the impact of personalization and carefulness in AI-generated health advice: Trust, adoption, and insights in online healthcare consultations experiments. *Technology in Society*, 79, 102726. <https://doi.org/10.1016/j.techsoc.2024.102726>
- Qirko, S., Prifti, V., Kicaj, E., Çerçizaj, R., & Rogozea, L. M. (2024). Satisfaction Levels of Ambulatory Patients with the Quality of Nursing Care: Validation and Application of the Patient Satisfaction with Nursing Care Quality Questionnaire in Albania. *Nursing Reports*, 15(1), 4. <https://doi.org/10.3390/nursrep15010004>
- Ramírez Pérez, J. F., López Torres, V. G., Ramírez Pérez, A. del R., & Morejón Valdés, M. (2022). Tecnologías de la Información y la Comunicación en Salud: Análisis de Componentes Principales en la evaluación del desempeño competitivo. *Entre Ciencia e Ingeniería*, 15(30), 22–29. <https://doi.org/10.31908/19098367.2618>
- Ramos Vera, C., Saintila, J., Calizaya Milla, Y. E., Acosta Enríquez, M. E., & Serpa Barrientos, A. (2022). Relationship Between Satisfaction With Medical Care, Physical Health, and Emotional Well-Being in Adult Men: Mediating Role of Communication. *Journal of Primary Care and Community Health*, 13, 1–8. <https://doi.org/10.1177/21501319221114850>
- Real Delor, R. E., & Vergara Jara, V. J. (2021). Nivel de satisfacción de los pacientes egresados de un servicio de Clínica Médica del Paraguay. *Revista Peruana de Investigación en Salud*, 5(2), 83–90. <https://doi.org/10.35839/repis.5.2.894>

- Rodríguez, M., & Mendivelso, F. (2018). Diseño de investigación de Corte Transversal. *Revista Médica Sanitas*, 21(3), 1–7. <https://doi.org/10.26852/01234250.20>
- Sahar, M., Zouheir, M., Idrissi, N., Mahir, S., El Mahdi, E. M., & Hijab, Z. (2025). Optimizing Quality Management in the Public Health Sector: Measuring Patient Satisfaction. *Journal of Posthumanism*, 5(1), 280–298. <https://doi.org/10.63332/joph.v5i1.560>
- Samaniego N, G., Samaniego N, N., Samaniego N, A., Samaniego N, L. M., & Samaniego N, E. (2022). Gerencia en Servicios de Salud: Calidad en la atención y satisfacción del paciente/usuario. En CID - Centro de Investigación y Desarrollo (Ed.), *Libros de Ciencias Sociales y Educación* (1era ed.). Ciencia Latina Internacional. https://doi.org/10.37811/cl_w764
- Sánchez Quispe, D., Ortiz Romaní, K. J., Portocarrero Reátegui, T., & Ortiz Montalvo, Y. J. (2024). Experiencia y satisfacción del paciente con los cuidados de enfermería en el servicio de emergencias. *Enfermería: Cuidados Humanizados*, 13(2), 1–14. <https://doi.org/10.22235/ech.v13i2.3991>
- Tiihonen, J., & Felfernig, A. (2017). An introduction to personalization and mass customization. *Journal of Intelligent Information Systems*, 49(1), 1–7. <https://doi.org/10.1007/s10844-017-0465-4>
- Useche, M. C., Artigas, W., Queipo, B., & Perozo, É. (2019). Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos Cualitativos. En *Universidad de la Guajira* (Vol. 11, Número 1). Universidad de la Guajira. <https://expeditiorepositorio.utadeo.edu.co/handle/20.500.12010/36461>
- Valls Martínez, M. C., & Abad Segura, E. (2018). Patient satisfaction in the Spanish National Health System. *Anales del Sistema Sanitario de Navarra*, 41(3), 309–320. <https://doi.org/10.23938/ASSN.0315>
- Vizcaíno Zúñiga, P. I., Cedeño Cedeño, R. J., & Maldonado Palacios, I. A. (2023). Metodología de la investigación científica: guía práctica. *Ciencia Latina Revista*

Científica Multidisciplinar, 7(4), 9723–9762.
https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i4.7658

World Bank. (2023). Digital-in-Health: Unlocking the Value for Everyone. En *Digital-in-Health: Unlocking the Value for Everyone*. World Bank Group.
<https://doi.org/10.1596/40212>

World Health Organization (WHO). (2021). Global strategy on digital health 2020-2025. En *Who*.

Yataco Wilcas, C. A., Pinto Santos, C. M., & Guillen Celestino, L. C. (2023). La transformación del rol del profesional médico. *Apuntes de Bioética*, 6(2), 68–84.
<https://doi.org/10.35383/apuntes.v6i2.972>

Yu, C., & Wang, H. (2025). Personalized customization: Service resource configuration optimization driven by customer requirements accurately. *PLOS ONE*, 20(4), 1–33. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0320312>

Zapata Ramos, D. W., & Vizcacho Jimenez, E. M. (2021). Satisfacción percibida y cuidado humanizado de enfermería en un hospital de EsSalud. *Investigación e Innovación: Revista Científica de Enfermería*, 1(2), 163–171.
<https://doi.org/10.33326/27905543.2021.2.1234>

Zardan Barja, H. J. (2024). LA SATISFACCIÓN EN HOSPITALES A TRAVÉS DEL MODELO SERVQUAL. *Revista Científica Business Insights*, 2(2), 27–45.
<https://doi.org/10.56469/rcbi.v2i2.848>

Anexos

Anexo 1. Matriz de operacionalización de variables

| Variable | Definición conceptual | Definición operacional | Dimensiones | Indicadores | Ítems |
|---------------------------|--|---|------------------------|-------------------------|--|
| Satisfacción del paciente | Es el resultado de la experiencia de los usuarios que estuvieron en contacto con los servicios otorgados, donde su percepción califica la calidad de atención y vivencia dentro del sistema de salud. (Pérez et al.) | La medición de la variable fue realizada mediante la aplicación de un cuestionario en base a los referenciado por Samaniego et al. (2022), para lo cual se requirió un total de 15 preguntas las cuales fueron respondidas en una escala Likert del 1 al 5. | Capacidad de respuesta | Eficiencia | 1. El servicio recibido en la clínica fue eficiente y oportuno. |
| | | | | Adaptabilidad | 2. El personal de la clínica se adaptó a mis necesidades y preferencias individuales. |
| | | | | | 3. Cuando presenté una queja o sugerencia, fue atendida de manera adecuada y oportuna. |
| | | | Seguridad | Competencia médica | 4. El médico que me atendió demostró conocimientos y habilidades adecuados para mi caso. |
| | | | | Claridad de diagnóstico | 5. El personal médico mostró empatía y comprensión hacia mis preocupaciones. |
| | | | | | 6. El diagnóstico y el tratamiento me fueron explicados de manera clara y comprensible. |
| | | | Tangibilidad | Infraestructura | 7. Las instalaciones de la clínica estaban limpias y bien mantenidas. |
| | | | | | 8. Las áreas de espera y consulta eran cómodas y accesibles. |
| | | | | Tecnología médica | 9. La clínica cuenta con equipos y tecnología médica adecuados para mi atención. |
| | | | Fiabilidad | Puntualidad | 10. El tiempo de espera para obtener una cita fue razonable. |
| | | | | | 11. El tiempo de espera en la clínica antes de ser atendido fue aceptable. |
| | | | | | 12. El médico me atendió en el horario programado. |
| | | | Empatía | Información clara | 13. La información proporcionada sobre procedimientos y costos fue clara y comprensible. |
| | | | | | 14. El personal estuvo disponible y resolvió mis dudas de manera efectiva. |

| | | | | | |
|------------------------------|---|---|----------------------------|-----------------------|--|
| | | | | | 15. La comunicación sobre mi estado de salud fue transparente y detallada. |
| Personalización del servicio | Es la consideración de las necesidades específicas de cada cliente en el ajuste del servicio, generando ventaja competitiva (Ono, 2020) | La medición de la variable personalización del servicio fue evaluada mediante la aplicación de un cuestionario considerando lo aportado en el Modelo SERVQUAL de Zardán (2024), presentándose 15 ítems los cuales fueron respondidos en una escala Likert del 1 al 5. | Atención individualizada | Escucha activa | 1. El médico se tomó el tiempo necesario para escuchar mis preocupaciones de salud. 2. El médico mostró interés por mi bienestar más allá de los síntomas inmediatos. |
| | | | | Comprensión personal | 3. Siento que el médico comprendió mi situación de salud de manera individualizada. |
| | | | Uso de historial clínico | Registros médicos | 4. Percibo que mi historial médico fue revisado adecuadamente por el personal médico. |
| | | | | | 5. El tratamiento propuesto consideró mis condiciones de salud previas. |
| | | | | | 6. La clínica mantiene registros actualizados de mi historial médico. |
| | | | Adaptación del servicio | Oferta flexible | 7. La clínica me ofreció diferentes opciones de tratamiento ajustadas a mis necesidades. |
| | | | | | 8. Estoy satisfecho con la flexibilidad en los horarios de las consultas médicas. |
| | | | | | 9. Tuve acceso a servicios complementarios, como psicología o nutrición, que enriquecieron mi atención. |
| | | | Comunicación personalizada | Explicación detallada | 10. El personal médico me explicó detalladamente el diagnóstico y el tratamiento propuesto. 11. Me sentí cómodo(a) al hacer preguntas sobre mi tratamiento durante la consulta. |
| | | | | Seguimiento continuo | 12. He recibido seguimiento posterior a mi consulta para evaluar el progreso de mi tratamiento. |
| | | | Soporte tecnológico | Acceso digital | 13. Estoy satisfecho con las herramientas tecnológicas utilizadas para el seguimiento de mi salud, como aplicaciones o plataformas en línea. |

| | | | | | |
|--|--|--|--|--|---|
| | | | | | 14. Puedo acceder fácilmente a mi historial médico y resultados de exámenes a través de plataformas digitales. |
| | | | | | 15. Me resulta fácil comunicarme con mi médico a través de canales digitales como correo electrónico, mensajes o videollamadas. |

Anexo 2. Matriz de consistencia

| TÍTULO | PROBLEMA | OBJETIVOS | HIPÓTESIS | OBJETO DE ESTUDIO | METODOLOGÍA |
|--|---|--|--|--|--|
| Relación entre la satisfacción del paciente y la personalización del servicio en una clínica privada de salud, Chimbote 2025 | ¿De qué manera la personalización del servicio se relaciona con la satisfacción del paciente en una clínica privada, Chimbote 2025? | <p>Objetivo general</p> <p>Establecer la relación entre la personalización del servicio y la satisfacción del paciente en una clínica privada de salud, Chimbote 2025.</p> <p>Objetivos específicos</p> <ol style="list-style-type: none"> Identificar el nivel de la satisfacción del paciente en una clínica privada de salud, Chimbote 2025 Identificar el nivel de personalización de servicios en una clínica privada de salud, Chimbote 2025 Determinar la relación entre la atención individualizada con la satisfacción del paciente en una clínica privada | <p>Hi: La personalización de servicios se relaciona significativamente con la satisfacción del paciente en una clínica privada de salud, Chimbote 2025.</p> <p>Ho: La personalización de servicios no se relaciona significativamente con la satisfacción del paciente en una clínica privada de salud, Chimbote 2025.</p> | Personalización del servicio y satisfacción del paciente | <p>Tipo de investigación Cuantitativo, básico, descriptivo y correlacional.</p> <p>Diseño de investigación No experimental, transversal</p> <p>Población y muestra Población indefinida, y una muestra de 385 pacientes de una clínica privada en Chimbote</p> <p>Técnica e instrumentos Técnica de la encuesta y como instrumento con 15 ítems para la variable</p> |

| | | | | | |
|--|--|---|--|--|---|
| | | <p>de salud, Chimbote 2025.</p> <p>d) Precisar la relación entre el uso de historial clínico con la satisfacción del paciente en una clínica privada de salud, Chimbote 2025.</p> <p>e) Establecer la relación entre la adaptación del servicio con la satisfacción del paciente en una clínica privada de salud, Chimbote 2025.</p> <p>f) Señalar la relación entre la comunicación personalizada con la satisfacción del paciente en una clínica privada de salud, Chimbote 2025.</p> <p>g) Especificar la relación entre el soporte tecnológico con la satisfacción del paciente en una clínica privada de salud, Chimbote 2025.</p> | | | <p>personalización del servicio y 15 ítems para la variable satisfacción del paciente, en una escala de Likert.</p> |
|--|--|---|--|--|---|

Anexo 3. Instrumento de recolección de datos

FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y ADMINISTRATIVAS

PROGRAMA DE ESTUDIOS DE ADMINISTRACION

CUESTIONARIO

VARIABLE: SATISFACCION DEL PACIENTE

A continuación, te presentamos una serie de proposiciones, le solicitamos que, frente a ellas, exprese su opinión, considerando que no existen respuestas correctas ni incorrectas; marcando con un aspa (X) en la hoja de respuestas aquella que mejor exprese su punto de vista, de acuerdo a la siguiente tabla.

| Totalmente en desacuerdo | En desacuerdo | Ni de acuerdo, ni en desacuerdo | De acuerdo | Totalmente de acuerdo |
|--------------------------|---------------|---------------------------------|------------|-----------------------|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

| N° | ÍTEMS | PUNTAJE | | | | |
|--|---|---------|---|---|---|---|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| DIMENSIÓN 1: Capacidad de respuesta | | | | | | |
| 1 | El servicio recibido en la clínica fue eficiente y oportuno | | | | | |
| 2 | El personal de la clínica se adaptó a mis necesidades y preferencias individuales. | | | | | |
| 3 | Cuando presenté una queja o sugerencia, fue atendida de manera adecuada y oportuna. | | | | | |
| DIMENSIÓN 2: Seguridad | | | | | | |
| 4 | El médico que me atendió demostró conocimientos y habilidades adecuados para mi caso. | | | | | |
| 5 | El personal médico mostró empatía y comprensión hacia mis preocupaciones. | | | | | |
| 6 | El diagnóstico y el tratamiento me fueron explicados de manera clara y comprensible. | | | | | |
| DIMENSIÓN 3: Tangibilidad | | | | | | |
| 7 | Las instalaciones de la clínica estaban limpias y bien mantenidas. | | | | | |
| 8 | Las áreas de espera y consulta eran cómodas y accesibles. | | | | | |
| 9 | La clínica cuenta con equipos y tecnología médica adecuados para mi atención. | | | | | |
| DIMENSIÓN 4: Fiabilidad | | | | | | |
| 10 | El tiempo de espera para obtener una cita fue razonable. | | | | | |
| 11 | El tiempo de espera en la clínica antes de ser atendido fue aceptable. | | | | | |

| | | | | | | |
|-----------------------------|--|--|--|--|--|--|
| 12 | El médico me atendió en el horario programado. | | | | | |
| DIMENSIÓN 5: Empatía | | | | | | |
| 13 | La información proporcionada sobre procedimientos y costos fue clara y comprensible. | | | | | |
| 14 | El personal estuvo disponible y resolvió mis dudas de manera efectiva. | | | | | |
| 15 | La comunicación sobre mi estado de salud fue transparente y detallada. | | | | | |

UNIVERSIDAD SAN PEDRO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y ADMINISTRATIVAS
PROGRAMA DE ESTUDIOS DE ADMINISTRACION
CUESTIONARIO

VARIABLE 2: PERSONALIZACIÓN DEL SERVICIO

A continuación, te presentamos una serie de proposiciones, le solicitamos que, frente a ellas, exprese su opinión personal, considerando que no existen respuestas correctas ni incorrectas; marcando con un aspa (X) en la hoja de respuestas aquella que mejor exprese su punto de vista, de acuerdo a la siguiente tabla.

| Totalmente en desacuerdo | En desacuerdo | Ni de acuerdo, ni en desacuerdo | De acuerdo | Totalmente de acuerdo |
|--------------------------|---------------|---------------------------------|------------|-----------------------|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

| N° | ÍTEMS | PUNTAJE | | | | |
|--|--|---------|---|---|---|---|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| DIMENSIÓN 1: Atención individualizada | | | | | | |
| 1 | El médico se tomó el tiempo necesario para escuchar mis preocupaciones de salud. | | | | | |
| 2 | El médico mostró interés por mi bienestar más allá de los síntomas inmediatos. | | | | | |
| 3 | Siento que el médico comprendió mi situación de salud de manera individualizada. | | | | | |
| DIMENSIÓN 2: Adaptación histórica | | | | | | |
| 4 | Percibo que mi historial médico fue revisado adecuadamente por el personal médico. | | | | | |
| 5 | El tratamiento propuesto consideró mis condiciones de salud previas. | | | | | |
| 6 | La clínica mantiene registros actualizados de mi historial médico. | | | | | |
| DIMENSIÓN 3: Oferta flexible | | | | | | |
| 7 | La clínica me ofreció diferentes opciones de tratamiento ajustadas a mis necesidades. | | | | | |
| 8 | Estoy satisfecho con la flexibilidad en los horarios de las consultas médicas. | | | | | |
| 9 | Tuve acceso a servicios complementarios, como psicología o nutrición, que enriquecieron mi atención. | | | | | |
| DIMENSIÓN 4: Comunicación personalizada | | | | | | |
| 10 | El personal médico me explicó detalladamente el diagnóstico y el tratamiento propuesto. | | | | | |

| | | | | | | |
|---|--|--|--|--|--|--|
| 11 | Me sentí cómodo(a) al hacer preguntas sobre mi tratamiento durante la consulta. | | | | | |
| 12 | He recibido seguimiento posterior a mi consulta para evaluar el progreso de mi tratamiento. | | | | | |
| DIMENSIÓN 5: Interacción tecnológica | | | | | | |
| 13 | Estoy satisfecho con las herramientas tecnológicas utilizadas para el seguimiento de mi salud, como aplicaciones o plataformas en línea. | | | | | |
| 14 | Puedo acceder fácilmente a mi historial médico y resultados de exámenes a través de plataformas digitales. | | | | | |
| 15 | Me resulta fácil comunicarme con mi médico a través de canales digitales como correo electrónico, mensajes o videollamadas. | | | | | |

Evaluación de Juicio de expertos (mínimo 3 expertos)

UNIVERSIDAD SAN PEDRO

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS

VALIDEZ DE INSTRUMENTOS POR JUICIO DE EXPERTOS

I. Información General

Nombres y apellidos del validador: Jenny Quispe López

Fecha: 23/10/2024 Especialidad: Investigación científica

Nombre del instrumento evaluado: Cuestionario

Autor del instrumento: Luciana Morales Arroyo

Teniendo como base los criterios que a continuación se presenta, requerimos su opinión sobre el instrumento de la investigación titulada:

“RELACION ENTRE LA SATISFACCION DEL PACIENTE Y LA PERSONALIZACION DEL SERVICIO EN UNA CLINICA PRIVADA DE SALUD, CHIMBOTE 2025”

El cual debe calificar con una valoración correspondiente a su opinión respecto a cada criterio formulado.

II. Aspectos a evaluar: (Calificación cuantitativa)

| Indicadores de evaluación del instrumento | Criterios cualitativos - cuantitativos | Deficiente | Regular | Bueno | Muy Bueno | Excelente |
|---|--|------------|---------|---------|-----------|-----------|
| | | (1-9) | (10-13) | (14-16) | (17-18) | (19-20) |
| Claridad | ¿Está formulado con lenguaje apropiado? | | | 16 | | |
| Objetividad | ¿Está expresado con conductas observadas? | | | | 17 | |
| Actualidad | ¿Adecuado al avance de la ciencia y calidad? | | | | 17 | |
| Organización | ¿Existe una organización lógica del instrumento? | | | | | |
| Suficiencia | ¿Valora los aspectos en cantidad y calidad? | | | | 17 | |
| Intencionalidad | ¿Adecuado para cumplir con los objetivos? | | | | 17 | |
| Consistencia | ¿Basado en el aspecto teórico científico del tema de estudios? | | | | 17 | |
| Coherencia | ¿Entre las hipótesis, dimensiones e indicadores? | | | | 17 | |
| Propósito | ¿Las estrategias responden al propósito del estudio? | | | | | |
| Conveniencia | ¿Genera nuevas pautas para la investigación y construcción de teorías? | | | | 17 | |
| Sumatoria parcial | | | | 16 | 119 | 38 |
| Sumatoria total | | 173 | | | | |
| Valoración cuantitativa | | 0.865 | | | | |

Aporte y/o sugerencias para mejorar el instrumento

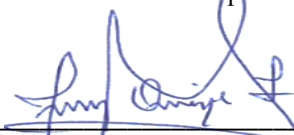
III. Calificación global: Ubicar el coeficiente de validez obtenido en el intervalo respectivo y escriba sobre el espacio el resultado.

| Intervalos | Resultados |
|-------------|-------------------|
| 0,00 – 0,49 | Validez Nula |
| 0,50 – 0,59 | Validez muy baja |
| 0,60 – 0,69 | Validez baja |
| 0,70 – 0,79 | Validez aceptable |
| 0,80 – 0,89 | Validez buena |
| 0,90 – 1,00 | Validez muy buena |

Coeficiente de Validez

$$\boxed{173} = \boxed{0.865}$$

Nota: El instrumento podrá ser considerado a partir de una calificación aceptable



Firmal del experto
Dr. Jenny Quispe López
DNI: 32924318

UNIVERSIDAD SAN PEDRO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
VALIDEZ DE INSTRUMENTOS POR JUICIO DE EXPERTOS

I. Información General

Nombres y apellidos del validador: Santos Díaz Pablo

Fecha: 24/10/2024

Especialidad: Administración de logística

Nombre del instrumento evaluado: Cuestionario

Autor del instrumento: Luciana Morales

Teniendo como base los criterios que a continuación se presenta, requerimos su opinión sobre el instrumento de la investigación titulada:

**“RELACION ENTRE LA SATISFACCION DEL PACIENTE Y LA
PERSONALIZACION DEL SERVICIO EN UNA CLINICA PRIVADA DE SALUD,
CHIMBOTE 2025”**

El cual debe calificar con una valoración correspondiente a su opinión respecto a cada criterio formulado.

II. Aspectos a evaluar: (Calificación cuantitativa)

| Indicadores de evaluación del instrumento | Criterios cualitativos - cuantitativos | Deficiente | Regular | Bueno | Muy Bueno | Excelente |
|---|--|------------|---------|---------|-----------|-----------|
| | | (1-9) | (10-13) | (14-16) | (17-18) | (19-20) |
| Claridad | ¿Está formulado con lenguaje apropiado? | | | | 17 | |
| Objetividad | ¿Está expresado con conductas observadas? | | | | | 19 |
| Actualidad | ¿Adecuado al avance de la ciencia y calidad? | | | | | 19 |
| Organización | ¿Existe una organización lógica del instrumento? | | | | 18 | |
| Suficiencia | ¿Valora los aspectos en cantidad y calidad? | | | | 18 | |
| Intencionalidad | ¿Adecuado para cumplir con los objetivos? | | | | | 19 |
| Consistencia | ¿Basado en el aspecto teórico científico del tema de estudios? | | | | 18 | |
| Coherencia | ¿Entre las hipótesis, dimensiones e indicadores? | | | | 18 | |
| Propósito | ¿Las estrategias responden al propósito del estudio? | | | | | 19 |
| Conveniencia | ¿Genera nuevas pautas para la investigación y construcción de teorías? | | | | | 19 |
| Sumatoria parcial | | | | | 89 | 95 |
| Sumatoria total | | 184 | | | | |
| Valoración cuantitativa | | 0.920 | | | | |

Aporte y/o sugerencias para mejorar el instrumento

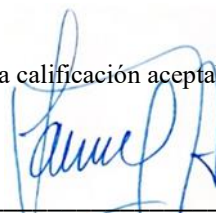
III. Calificación global: Ubicar el coeficiente de validez obtenido en el intervalo respectivo y escriba sobre el espacio el resultado.

| Intervalos | Resultados |
|-------------|-------------------|
| 0,00 – 0,49 | Validez Nula |
| 0,50 – 0,59 | Validez muy baja |
| 0,60 – 0,69 | Validez baja |
| 0,70 – 0,79 | Validez aceptable |
| 0,80 – 0,89 | Validez buena |
| 0,90 – 1,00 | Validez muy buena |

Coeficiente de Validez

$$\boxed{184} = \boxed{0.92}$$

Nota: El instrumento podrá ser considerado a partir de una calificación aceptable



Firma del experto
Mg. Pablo Santos Díaz
DNI: 32542582

UNIVERSIDAD SAN PEDRO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
VALIDEZ DE INSTRUMENTOS POR JUICIO DE EXPERTOS

I. Información General

Nombres y apellidos del validador: Fernando Salazar Gonzales

Fecha: 23/10/2024

Especialidad: Administración estratégica

Nombre del instrumento evaluado: Cuestionario

Autor del instrumento: Luciana Morales Arroyo

Teniendo como base los criterios que a continuación se presenta, requerimos su opinión sobre el instrumento de la investigación titulada:

**“RELACION ENTRE LA SATISFACCION DEL PACIENTE Y LA
PERSONALIZACION DEL SERVICIO EN UNA CLINICA PRIVADA DE SALUD,
CHIMBOTE 2025”**

El cual debe calificar con una valoración correspondiente a su opinión respecto a cada criterio formulado.

II. Aspectos a evaluar: (Calificación cuantitativa)

| Indicadores de evaluación del instrumento | Criterios cualitativos - cuantitativos | Deficiente | Regular | Bueno | Muy Bueno | Excelente |
|---|--|------------|---------|---------|-----------|-----------|
| | | (1-9) | (10-13) | (14-16) | (17-18) | (19-20) |
| Claridad | ¿Está formulado con lenguaje apropiado? | | | 16 | | |
| Objetividad | ¿Está expresado con conductas observadas? | | | | 17 | |
| Actualidad | ¿Adecuado al avance de la ciencia y calidad? | | | | | 19 |
| Organización | ¿Existe una organización lógica del instrumento? | | | | 17 | |
| Suficiencia | ¿Valora los aspectos en cantidad y calidad? | | | | | 19 |
| Intencionalidad | ¿Adecuado para cumplir con los objetivos? | | | | 18 | |
| Consistencia | ¿Basado en el aspecto teórico científico del tema de estudios? | | | | 17 | |
| Coherencia | ¿Entre las hipótesis, dimensiones e indicadores? | | | | 18 | |
| Propósito | ¿Las estrategias responden al propósito del estudio? | | | 16 | | |
| Conveniencia | ¿Genera nuevas pautas para la investigación y construcción de teorías? | | | | 17 | |
| Sumatoria parcial | | | | 32 | 104 | 38 |
| Sumatoria total | | 174 | | | | |
| Valoración cuantitativa | | 0.87 | | | | |

Aporte y/o sugerencias para mejorar el instrumento

III. Calificación global: Ubicar el coeficiente de validez obtenido en el intervalo respectivo y escriba sobre el espacio el resultado.

| Intervalos | Resultados |
|-------------|-------------------|
| 0,00 – 0,49 | Validez Nula |
| 0,50 – 0,59 | Validez muy baja |
| 0,60 – 0,69 | Validez baja |
| 0,70 – 0,79 | Validez aceptable |
| 0,80 – 0,89 | Validez buena |
| 0,90 – 1,00 | Validez muy buena |

Coefficiente de Validez

$$\boxed{174} = \boxed{0.87}$$

Nota: El instrumento podrá ser considerado a partir de una calificación aceptable



Firma del experto
Mg. Fernando Salazar González
DNI: 16656681

UNIVERSIDAD SAN PEDRO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
VALIDEZ DE INSTRUMENTOS POR JUICIO DE EXPERTOS

I. Información General

Nombres y apellidos del validador: Sofía Emilce Belleza Torrejón

Fecha: 23/10/2024

Especialidad: Administradora

Nombre del instrumento evaluado: Cuestionario

Autor del instrumento: Luciana Morales Arroyo

Teniendo como base los criterios que a continuación se presenta, requerimos su opinión sobre el instrumento de la investigación titulada:

**“RELACION ENTRE LA SATISFACCION DEL PACIENTE Y LA
PERSONALIZACION DEL SERVICIO EN UNA CLINICA PRIVADA DE SALUD,
CHIMBOTE 2025”**

El cual debe calificar con una valoración correspondiente a su opinión respecto a cada criterio formulado.

II. Aspectos a evaluar: (Calificación cuantitativa)

| Indicadores de evaluación del instrumento | Criterios cualitativos - cuantitativos | Deficiente | Regular | Bueno | Muy Bueno | Excelente |
|---|--|------------|---------|---------|-----------|-----------|
| | | (1-9) | (10-13) | (14-16) | (17-18) | (19-20) |
| Claridad | ¿Está formulado con lenguaje apropiado? | | | | 17 | |
| Objetividad | ¿Está expresado con conductas observadas? | | | 15 | | |
| Actualidad | ¿Adecuado al avance de la ciencia y calidad? | | | 15 | | |
| Organización | ¿Existe una organización lógica del instrumento? | | | 16 | | |
| Suficiencia | ¿Valora los aspectos en cantidad y calidad? | | | 14 | | |
| Intencionalidad | ¿Adecuado para cumplir con los objetivos? | | | | 18 | |
| Consistencia | ¿Basado en el aspecto teórico científico del tema de estudios? | | | | 18 | |
| Coherencia | ¿Entre las hipótesis, dimensiones e indicadores? | | | | 17 | |
| Propósito | ¿Las estrategias responden al propósito del estudio? | | | | 17 | |
| Conveniencia | ¿Genera nuevas pautas para la investigación y construcción de teorías? | | | 14 | | |
| Sumatoria parcial | | | | 74 | 87 | |
| Sumatoria total | | 161 | | | | |
| Valoración cuantitativa | | 0.805 | | | | |

Aporte y/o sugerencias para mejorar el instrumento

III. Calificación global: Ubicar el coeficiente de validez obtenido en el intervalo respectivo y escriba sobre el espacio el resultado.

| Intervalos | Resultados |
|-------------|-------------------|
| 0,00 – 0,49 | Validez Nula |
| 0,50 – 0,59 | Validez muy baja |
| 0,60 – 0,69 | Validez baja |
| 0,70 – 0,79 | Validez aceptable |
| 0,80 – 0,89 | Validez buena |
| 0,90 – 1,00 | Validez muy buena |

Coeficiente de Validez

$$\boxed{161} = \boxed{0.805}$$

Nota: El instrumento podrá ser considerado a partir de una calificación aceptable



Firma del experto
Dra. Sofia Emilce Belleza Torrejón
DNI: 43904308

Anexo 4: Base de datos de la primera variable (Satisfacción del paciente)

| | P1 | P2 | P3 | P4 | P5 | P6 | P7 | P8 | P9 | P10 | P11 | P12 | P13 | P14 | P15 |
|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 2 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 5 |
| 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 5 | 5 | 5 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 6 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 |
| 7 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 |
| 8 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 9 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 10 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 |
| 11 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 5 |
| 12 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 13 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 |
| 14 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 |
| 15 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 |
| 16 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 17 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 |
| 18 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 19 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 20 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 |
| 21 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 22 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 |
| 23 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 24 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 25 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 |

| | | | | | | | | | | | | | | | |
|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 26 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 27 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 28 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 29 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 3 | 4 | 5 | 4 | 5 |
| 30 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 31 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 |
| 32 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 33 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 34 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 35 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 36 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 37 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 38 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 39 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 |
| 40 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 |
| 41 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 42 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 43 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 44 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 45 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 46 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 47 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 3 | 3 | 5 | 5 | 5 |
| 48 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 49 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 |
| 50 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 |
| 51 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 5 | 4 | 5 |
| 52 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 2 | 2 | 5 | 5 | 5 |
| 53 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 2 | 4 | 5 | 5 | 5 |

| | | | | | | | | | | | | | | | |
|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 54 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 55 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 56 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 |
| 57 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 |
| 58 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 59 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 |
| 60 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 |
| 61 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 62 | 4 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 5 |
| 63 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 |
| 64 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 65 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 66 | 4 | 4 | 3 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 67 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 68 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 |
| 69 | 3 | 4 | 3 | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 |
| 70 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 71 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 |
| 72 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 73 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 |
| 74 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 |
| 75 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 76 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 77 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 78 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 79 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 80 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 81 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |

| | | | | | | | | | | | | | | | |
|-----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 82 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 83 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 84 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 85 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 86 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 87 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 88 | 3 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 89 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 90 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 |
| 91 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 |
| 92 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 93 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 94 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 95 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 96 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 97 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 3 | 3 |
| 98 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 99 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 100 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 101 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 102 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 103 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 104 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 105 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 5 | 5 | 5 |
| 106 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 107 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 |
| 108 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 109 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 |

| | | | | | | | | | | | | | | | |
|-----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 110 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 111 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| 112 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 |
| 113 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 114 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 115 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 116 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 |
| 117 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 118 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 119 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 |
| 120 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 121 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 |
| 122 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 |
| 123 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 124 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 125 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 126 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| 127 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 128 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 129 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 130 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 131 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 132 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 |
| 133 | 3 | 4 | 3 | 4 | 5 | 5 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 |
| 134 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 135 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 |
| 136 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 |
| 137 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 |

| | | | | | | | | | | | | | | | |
|-----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 138 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 |
| 139 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | 4 | 2 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 140 | 3 | 2 | 2 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| 141 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 142 | 5 | 5 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 143 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 |
| 144 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 145 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 146 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 |
| 147 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 3 | 5 | 3 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 |
| 148 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 |
| 149 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 150 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 151 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 152 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 153 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 154 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 155 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 156 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 157 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 158 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 159 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 160 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 161 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 162 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 163 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 164 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 165 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |

| | | | | | | | | | | | | | | | |
|-----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 166 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 167 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 |
| 168 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 5 | 4 | 3 |
| 169 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 |
| 170 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 171 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 |
| 172 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 |
| 173 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 174 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 |
| 175 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 |
| 176 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 |
| 177 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 3 | 5 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 |
| 178 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 179 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 180 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 |
| 181 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 |
| 182 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 3 | 3 | 3 | 5 | 5 | 5 |
| 183 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 3 | 3 | 3 | 5 | 5 | 5 |
| 184 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 3 | 3 | 3 | 5 | 5 | 5 |
| 185 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 2 | 2 | 2 | 4 | 4 | 4 |
| 186 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 2 | 4 | 3 | 2 | 2 | 4 | 4 | 4 |
| 187 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 188 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 189 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 190 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 191 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 192 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 193 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |

| | | | | | | | | | | | | | | | |
|-----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 194 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 195 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 196 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 197 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 198 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 199 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 200 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 |
| 201 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 |
| 202 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 5 | 5 | 5 |
| 203 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 3 | 3 | 5 | 5 | 5 |
| 204 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 205 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 206 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 207 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 208 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 209 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 |
| 210 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 |
| 211 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 |
| 212 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 |
| 213 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 |
| 214 | 5 | 5 | 4 | 3 | 4 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 |
| 215 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 |
| 216 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 3 | 4 | 3 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 |
| 217 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 |
| 218 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 3 | 4 | 5 | 4 | 5 |
| 219 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 220 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 3 | 3 | 5 | 5 | 5 |
| 221 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |

| | | | | | | | | | | | | | | | |
|-----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 222 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 3 | 3 | 3 | 5 | 5 | 5 |
| 223 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 224 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 |
| 225 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 3 | 2 | 4 | 5 | 5 |
| 226 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 3 | 3 | 5 | 5 | 5 |
| 227 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 |
| 228 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 229 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 230 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 3 | 3 | 5 | 5 | 5 |
| 231 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 3 | 5 | 5 | 5 |
| 232 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 5 | 5 | 5 |
| 233 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 3 | 5 | 4 | 5 |
| 234 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 3 | 5 | 4 | 4 |
| 235 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 236 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 237 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 238 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 239 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 |
| 240 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 3 | 3 | 5 | 5 | 5 |
| 241 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 |
| 242 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 243 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 |
| 244 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 245 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 |
| 246 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 3 | 3 | 5 | 5 | 5 |
| 247 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 |
| 248 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 |
| 249 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 |

| | | | | | | | | | | | | | | | |
|-----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 250 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 251 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 252 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 253 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 |
| 254 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 |
| 255 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 |
| 256 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 3 | 3 | 5 | 5 | 5 |
| 257 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 |
| 258 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 |
| 259 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 |
| 260 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 |
| 261 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 5 | 5 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 |
| 262 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 3 | 3 |
| 263 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 |
| 264 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 |
| 265 | 5 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 |
| 266 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 3 |
| 267 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 |
| 268 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 |
| 269 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 270 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 |
| 271 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 3 |
| 272 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 273 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 |
| 274 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 |
| 275 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 |
| 276 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 277 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |

| | | | | | | | | | | | | | | | |
|-----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 278 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 279 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 2 | 2 | 2 | 5 | 5 | 5 |
| 280 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 281 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 3 | 3 | 5 | 5 | 5 |
| 282 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 283 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 3 | 3 | 4 | 5 | 5 |
| 284 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 |
| 285 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 286 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 287 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 |
| 288 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 289 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 290 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 |
| 291 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 292 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 4 | 5 | 3 | 4 | 5 | 4 | 5 |
| 293 | 4 | 4 | 3 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 5 | 5 |
| 294 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 295 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 |
| 296 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 |
| 297 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 |
| 298 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 299 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 |
| 300 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 301 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 |
| 302 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 303 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 304 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 3 | 3 | 5 | 5 | 5 |
| 305 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 2 | 2 | 5 | 5 | 5 |

| | | | | | | | | | | | | | | | | |
|-----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 306 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 |
| 307 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 3 | 3 | 5 | 5 | 5 |
| 308 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 |
| 309 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 310 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 |
| 311 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 312 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 |
| 313 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 314 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 315 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 |
| 316 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 317 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 3 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 |
| 318 | 5 | 5 | 3 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 |
| 319 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 320 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 321 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 322 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 3 | 3 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 |
| 323 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 324 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 325 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 326 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 327 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 328 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 329 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 330 | 5 | 4 | 5 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 2 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 331 | 4 | 5 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 5 | 4 |
| 332 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 |
| 333 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 |

| | | | | | | | | | | | | | | | |
|-----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 334 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 335 | 5 | 4 | 5 | 4 | 3 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 |
| 336 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 3 | 4 | 5 |
| 337 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 338 | 4 | 4 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 |
| 339 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 3 | 3 | 5 | 5 | 5 |
| 340 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 341 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 |
| 342 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 5 | 4 |
| 343 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 344 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 3 | 2 | 2 | 5 | 5 | 5 |
| 345 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 3 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 |
| 346 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 3 | 3 | 5 | 5 | 5 |
| 347 | 5 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 5 | 2 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 4 | 5 |
| 348 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 349 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 |
| 350 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 3 | 3 | 5 | 5 | 5 |
| 351 | 4 | 5 | 3 | 5 | 3 | 3 | 4 | 4 | 2 | 5 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 |
| 352 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 |
| 353 | 4 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 3 | 3 | 5 | 5 | 5 |
| 354 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 3 | 5 | 4 |
| 355 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 356 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 357 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 |
| 358 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 3 | 3 | 3 | 4 | 5 | 5 |
| 359 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 |
| 360 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 5 |
| 361 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 3 | 3 | 5 | 5 | 5 |

| | | | | | | | | | | | | | | | |
|-----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 362 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 |
| 363 | 5 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 5 |
| 364 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 2 | 4 | 3 | 5 | 4 | 5 |
| 365 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 5 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 |
| 366 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 |
| 367 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 |
| 368 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 369 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 370 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 3 | 3 | 5 | 5 | 5 |
| 371 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 3 | 3 | 5 | 5 | 5 |
| 372 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 |
| 373 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 374 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 3 | 3 | 3 | 5 | 5 |
| 375 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 |
| 376 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 377 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 |
| 378 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 2 | 2 | 2 | 4 | 4 | 5 |
| 379 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 |
| 380 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 3 | 3 | 5 | 5 | 5 |
| 381 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 |
| 382 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 5 | 5 | 5 |
| 383 | 4 | 4 | 2 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 2 | 2 | 2 | 5 | 5 | 5 |
| 384 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 5 | 5 | 5 |
| 385 | 4 | 4 | 2 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 2 | 2 | 2 | 5 | 5 | 5 |

Anexo 5. Base de datos de la segunda variable (Personalización de servicio)

| | P1 | P2 | P3 | P4 | P5 | P6 | P7 | P8 | P9 | P10 | P11 | P12 | P13 | P14 | P15 |
|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| 1 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 2 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 5 | 2 | 2 | 3 |
| 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 3 | 3 | 5 | 5 | 4 | 3 | 3 | 5 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 6 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 3 |
| 7 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 |
| 8 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 9 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 10 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 5 | 3 | 5 | 3 | 4 |
| 11 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 2 | 5 | 5 | 5 | 5 | 2 | 5 |
| 12 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 2 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 13 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 |
| 14 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 15 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 |
| 16 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 17 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 |
| 18 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 19 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 20 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 21 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 22 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 23 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 |
| 24 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 25 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 3 |

| | | | | | | | | | | | | | | | |
|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 26 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 27 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 28 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 29 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 3 | 3 | 5 | 4 | 4 | 2 | 2 | 3 |
| 30 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 31 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 32 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 33 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 34 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 2 | 4 |
| 35 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 |
| 36 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 37 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 38 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 |
| 39 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 |
| 40 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 41 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 42 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 43 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 44 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 45 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 46 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 |
| 47 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 5 |
| 48 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 49 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 50 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 3 | 4 | 2 | 5 |
| 51 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 |
| 52 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 2 | 5 | 5 | 5 | 2 | 2 | 5 |
| 53 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 2 | 5 | 5 | 5 | 5 | 2 | 5 |

| | | | | | | | | | | | | | | | |
|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 54 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 5 |
| 55 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 |
| 56 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 |
| 57 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 |
| 58 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 59 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 60 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 61 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 62 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 2 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 |
| 63 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 |
| 64 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 |
| 65 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 |
| 66 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 |
| 67 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 68 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 3 | 4 | 5 | 3 | 5 | 5 | 3 | 4 | 3 | 3 |
| 69 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 1 | 5 | 5 | 4 | 3 | 1 | 2 |
| 70 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 71 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 72 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 |
| 73 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 2 | 4 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 |
| 74 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 75 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 5 |
| 76 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 77 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 78 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 79 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 |
| 80 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 81 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |

| | | | | | | | | | | | | | | | |
|-----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 82 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 |
| 83 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 84 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 85 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 5 | 5 | 5 | 3 | 3 | 5 |
| 86 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 |
| 87 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 |
| 88 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 |
| 89 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 90 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 91 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 |
| 92 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 |
| 93 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 |
| 94 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 95 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 |
| 96 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| 97 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 5 | 3 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 3 |
| 98 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 99 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 100 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 101 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 102 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 103 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 104 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 |
| 105 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 | 1 | 4 | 5 | 3 | 2 | 1 | 4 |
| 106 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 |
| 107 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 |
| 108 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 109 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 |

| | | | | | | | | | | | | | | | |
|-----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 110 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 111 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 |
| 112 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 2 | 4 | 4 | 3 | 3 | 2 | 4 |
| 113 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 |
| 114 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 115 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 4 |
| 116 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 3 | 2 | 4 | 4 | 3 | 5 | 2 | 3 |
| 117 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 2 | 5 |
| 118 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 | 5 |
| 119 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 120 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 121 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 3 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 3 |
| 122 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 |
| 123 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 3 | 3 | 4 |
| 124 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 125 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 |
| 126 | 4 | 2 | 4 | 4 | 5 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 127 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 128 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| 129 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 |
| 130 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 |
| 131 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 3 |
| 132 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 133 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 | 5 | 2 | 3 | 3 | 5 |
| 134 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 135 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 2 | 3 | 4 | 4 | 3 | 1 | 2 |
| 136 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 137 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 |

| | | | | | | | | | | | | | | | |
|-----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 138 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 |
| 139 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 2 | 4 | 4 | 1 | 1 | 2 | 3 |
| 140 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 2 | 4 | 2 | 2 |
| 141 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 5 |
| 142 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 |
| 143 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 5 |
| 144 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 145 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 146 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 147 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 148 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 149 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 150 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 |
| 151 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 152 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 153 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 154 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 155 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 156 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 157 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 158 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 159 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 160 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 161 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 162 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 163 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 164 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 165 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |

| | | | | | | | | | | | | | | | |
|-----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 166 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 167 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 |
| 168 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 |
| 169 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 5 |
| 170 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 171 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 |
| 172 | 5 | 5 | 3 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 5 |
| 173 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 174 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 |
| 175 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 |
| 176 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 |
| 177 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 |
| 178 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 |
| 179 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 180 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 |
| 181 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 |
| 182 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 1 | 5 | 5 | 4 | 4 | 2 | 4 |
| 183 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 | 3 | 1 | 5 | 5 | 5 | 3 | 3 | 4 |
| 184 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 3 | 2 | 5 | 5 | 5 | 3 | 3 | 4 |
| 185 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 4 | 4 | 4 | 2 | 2 | 4 |
| 186 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 2 | 4 | 4 | 4 | 2 | 2 | 4 |
| 187 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 3 |
| 188 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 |
| 189 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 |
| 190 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 2 | 2 | 4 |
| 191 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 2 | 2 | 4 |
| 192 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 2 | 2 | 4 |
| 193 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 2 | 2 | 3 |

| | | | | | | | | | | | | | | | |
|-----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 194 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 2 | 2 | 3 |
| 195 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 2 | 2 | 3 |
| 196 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 2 | 2 | 3 |
| 197 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 2 | 2 | 3 |
| 198 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 2 | 2 | 3 |
| 199 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 2 | 2 | 3 |
| 200 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 5 | 5 | 3 | 2 | 2 | 3 |
| 201 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 5 | 5 | 3 | 2 | 2 | 3 |
| 202 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 2 | 5 | 5 | 4 | 2 | 2 | 4 |
| 203 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 2 | 5 | 5 | 5 | 2 | 2 | 4 |
| 204 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 4 |
| 205 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 |
| 206 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 |
| 207 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 2 | 2 | 4 |
| 208 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 |
| 209 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 |
| 210 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 | 2 | 4 | 5 | 3 | 3 | 2 | 4 |
| 211 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 2 | 4 | 5 | 4 | 3 | 2 | 4 |
| 212 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 3 | 5 | 4 | 3 | 4 | 5 | 5 |
| 213 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 2 | 5 | 5 | 4 | 5 | 2 | 4 |
| 214 | 3 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 |
| 215 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 5 | 5 | 3 | 5 | 2 | 3 |
| 216 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 |
| 217 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 |
| 218 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 2 | 4 |
| 219 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 3 | 2 | 5 |
| 220 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 |
| 221 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 4 | 4 | 2 | 5 |

| | | | | | | | | | | | | | | | |
|-----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 222 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 3 | 5 | 5 | 5 | 3 | 3 | 5 |
| 223 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 4 | 4 | 4 | 2 | 2 | 4 |
| 224 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 5 | 5 | 2 | 4 | 2 | 3 |
| 225 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 3 | 5 | 5 | 5 | 4 | 2 | 4 |
| 226 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 5 | 5 | 2 | 5 | 4 | 3 |
| 227 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 2 | 5 |
| 228 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 229 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 3 | 4 | 5 | 3 | 5 | 2 | 5 |
| 230 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 3 | 2 | 5 | 5 | 2 | 5 | 2 | 5 |
| 231 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 2 | 5 | 5 | 5 | 3 | 2 | 4 |
| 232 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 2 | 5 | 5 | 4 | 3 | 2 | 4 |
| 233 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 2 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 4 |
| 234 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 4 |
| 235 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 4 |
| 236 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 3 | 4 | 2 | 5 |
| 237 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 238 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 2 | 4 |
| 239 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 3 | 5 | 5 | 3 | 3 | 2 | 4 |
| 240 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 5 | 5 | 2 | 4 | 2 | 3 |
| 241 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 |
| 242 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 5 |
| 243 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| 244 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 245 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 2 | 5 | 5 | 2 | 5 | 2 | 5 |
| 246 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 2 | 5 | 5 | 2 | 5 | 2 | 4 |
| 247 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 248 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 249 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 2 | 3 |

| | | | | | | | | | | | | | | | |
|-----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 250 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 |
| 251 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 2 | 5 | 5 | 5 | 4 | 2 | 5 |
| 252 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 253 | 3 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 2 | 3 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 |
| 254 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 2 | 5 | 5 | 2 | 5 | 2 | 5 |
| 255 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 3 | 5 | 4 | 3 | 5 | 5 |
| 256 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 2 | 5 | 5 | 2 | 5 | 2 | 5 |
| 257 | 4 | 4 | 3 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 3 | 5 | 4 |
| 258 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 3 |
| 259 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 |
| 260 | 3 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 261 | 4 | 5 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 |
| 262 | 4 | 4 | 5 | 3 | 3 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 |
| 263 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 |
| 264 | 4 | 5 | 5 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 3 | 3 | 5 | 5 |
| 265 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 3 |
| 266 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 5 |
| 267 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 2 | 5 | 5 | 2 | 5 | 2 | 5 |
| 268 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 |
| 269 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 |
| 270 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 271 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 |
| 272 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 |
| 273 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 274 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 2 | 5 | 5 | 3 | 5 | 2 | 3 |
| 275 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 276 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 |
| 277 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 2 | 5 | 2 | 3 |

| | | | | | | | | | | | | | | | |
|-----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 278 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 279 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 2 | 2 | 5 | 5 | 2 | 4 | 2 | 2 |
| 280 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 281 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 2 | 5 | 5 | 2 | 4 | 2 | 3 |
| 282 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 2 | 4 | 2 | 2 |
| 283 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 3 | 2 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 2 |
| 284 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 285 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 286 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 287 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 2 | 5 | 5 | 2 | 4 | 2 | 3 |
| 288 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 289 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 290 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 5 | 5 | 5 | 4 | 2 | 4 |
| 291 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 2 | 5 | 2 | 3 |
| 292 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 1 | 5 | 5 | 3 | 5 | 3 | 5 |
| 293 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 3 | 5 | 5 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 294 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 295 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 |
| 296 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 3 | 3 |
| 297 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 2 | 5 | 5 | 5 | 5 | 2 | 5 |
| 298 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 299 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 300 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 301 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 302 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 303 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 304 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 3 | 5 | 5 | 2 | 5 | 2 | 2 |
| 305 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 2 | 2 | 5 | 5 | 2 | 5 | 2 | 2 |

| | | | | | | | | | | | | | | | |
|-----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 306 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 2 | 5 | 5 | 3 | 4 | 2 | 2 |
| 307 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 3 | 5 | 5 | 3 | 5 | 2 | 2 |
| 308 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 2 | 5 | 5 | 2 | 5 | 2 | 2 |
| 309 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 2 | 3 |
| 310 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 3 | 5 | 2 | 3 |
| 311 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 2 | 4 |
| 312 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 2 | 5 | 5 | 3 | 5 | 2 | 2 |
| 313 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 4 | 5 | 2 | 3 |
| 314 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 3 | 5 | 5 | 2 | 5 | 2 | 3 |
| 315 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 2 | 5 | 5 | 2 | 4 | 2 | 2 |
| 316 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 3 | 5 | 2 | 5 |
| 317 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 3 | 4 | 5 | 4 |
| 318 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 |
| 319 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 320 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 321 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 322 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 |
| 323 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 324 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 |
| 325 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| 326 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 327 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 |
| 328 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 3 | 5 | 3 | 4 | 5 | 4 | 3 | 3 |
| 329 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 2 | 5 | 5 | 2 | 5 | 2 | 2 |
| 330 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 |
| 331 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 4 |
| 332 | 4 | 5 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 |
| 333 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 2 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 |

| | | | | | | | | | | | | | | | |
|-----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 334 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 2 | 4 | 4 | 3 | 5 | 2 | 3 |
| 335 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 5 | 5 |
| 336 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 |
| 337 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 2 | 5 | 5 | 2 | 5 | 2 | 2 |
| 338 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 2 | 5 | 5 | 3 | 3 | 2 | 2 |
| 339 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 2 | 5 | 5 | 2 | 3 | 2 | 3 |
| 340 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 2 | 5 |
| 341 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 2 | 5 | 5 | 2 | 3 | 3 | 3 |
| 342 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 343 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 344 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 3 | 2 | 5 | 5 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 345 | 4 | 5 | 5 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 5 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 |
| 346 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 3 |
| 347 | 4 | 5 | 4 | 3 | 5 | 5 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 |
| 348 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 |
| 349 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 2 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 |
| 350 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 2 | 5 | 5 | 2 | 3 | 2 | 3 |
| 351 | 5 | 5 | 3 | 5 | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 5 | 5 | 5 |
| 352 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 |
| 353 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 3 | 5 | 5 | 3 | 3 | 2 | 3 |
| 354 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 355 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 2 | 4 | 2 | 5 |
| 356 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 357 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 |
| 358 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 3 | 5 | 5 | 3 | 3 | 2 | 4 |
| 359 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| 360 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 361 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 2 | 5 | 5 | 2 | 3 | 2 | 4 |

| | | | | | | | | | | | | | | | |
|-----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 362 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 363 | 3 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 |
| 364 | 4 | 4 | 5 | 5 | 3 | 3 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 |
| 365 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 3 | 5 | 5 | 4 |
| 366 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 |
| 367 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 2 | 5 | 5 | 3 | 2 | 2 | 3 |
| 368 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 2 | 5 | 5 | 2 | 4 | 2 | 5 |
| 369 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 2 | 3 | 2 | 3 |
| 370 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 2 | 5 | 5 | 3 | 3 | 2 | 3 |
| 371 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 3 | 5 | 5 | 3 | 3 | 2 | 5 |
| 372 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 2 | 5 | 5 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 373 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 2 | 2 |
| 374 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 3 | 2 | 5 | 5 | 3 | 2 | 2 | 3 |
| 375 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 2 | 5 | 5 | 2 | 4 | 2 | 4 |
| 376 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 2 | 5 | 5 | 5 | 3 | 2 | 5 |
| 377 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 2 | 5 | 5 | 3 | 3 | 2 | 3 |
| 378 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 4 | 2 | 2 | 5 | 5 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 379 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 2 | 5 | 5 | 2 | 3 | 2 | 4 |
| 380 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 3 | 3 | 2 | 5 | 5 | 5 | 3 | 2 | 3 |
| 381 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 5 | 5 | 2 | 3 | 2 | 3 |
| 382 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 3 | 3 | 2 | 4 |
| 383 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 2 | 2 | 5 | 4 | 2 | 4 | 2 | 3 |
| 384 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 2 | 5 | 5 | 2 | 3 | 2 | 4 |
| 385 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 3 | 3 | 2 | 5 | 5 | 5 | 3 | 2 | 3 |

Anexo 6. Análisis de confiabilidad (Alfa de Cronbach)

“V1: SATISFACCIÓN DEL PACIENTE”

| | P1 | P2 | P3 | P4 | P5 | P6 | P7 | P8 | P9 | P10 | P11 | P12 | P13 | P14 | P15 |
|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 2 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 5 |
| 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 5 | 5 | 5 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 6 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 |
| 7 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 |
| 8 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 9 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 10 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 |
| 11 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 5 |
| 12 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 13 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 |
| 14 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 |
| 15 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 |
| 16 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 17 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 |
| 18 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 19 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 20 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 |

| Alfa de Cronbach | N° de elementos |
|------------------|-----------------|
| 0.93 | 15 |

“V2: PERSONALIZACIÓN DEL SERVICIO”

| | P1 | P2 | P3 | P4 | P5 | P6 | P7 | P8 | P9 | P10 | P11 | P12 | P13 | P14 | P15 |
|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| 1 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 2 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 5 | 2 | 2 | 3 |
| 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 3 | 3 | 5 | 5 | 4 | 3 | 3 | 5 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 6 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 3 |
| 7 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 |
| 8 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 9 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 10 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 5 | 3 | 5 | 3 | 4 |
| 11 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 2 | 5 | 5 | 5 | 5 | 2 | 5 |
| 12 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 2 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 13 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 |
| 14 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 15 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 |
| 16 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 17 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 |
| 18 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 19 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 20 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |

| Alfa de Cronbach | N° de elementos |
|------------------|-----------------|
| 0.90 | 15 |

Anexo 7. Consentimiento informado.

CONSENTIMIENTO INFORMADO

PARA PARTICIPAR EN UN ESTUDIO DE INVESTIGACIÓN EN EL DESARROLLO DE LA INVESTIGACIÓN

Este es un estudio desarrollado por: **Luciana Cristina Morales Arroyo** perteneciente a la Universidad San Pedro – Chimbote

El objetivo de esta investigación es:

Establecer la relación entre la personalización del servicio y la satisfacción del paciente en una clínica privada de salud, Chimbote 2025.

Por este motivo es necesario profundizar más en este tema y abordarlo con la debida importancia que amerita.

Metodología:

Si usted acepta participar, le informamos que se llevarán a cabo los siguientes procedimientos:

1. **Lee cuidadosamente cada afirmación:** En ambos cuestionarios, asegúrate de entender bien lo que se te está preguntando. Cada afirmación estará relacionada con aspectos específicos de la calidad del servicio o de tu satisfacción como cliente.
2. **Evalúa tu experiencia personal:** Reflexiona sobre tu experiencia con el servicio. Según lo que hayas vivido, decide cuánto estás de acuerdo o en desacuerdo con cada afirmación. Recuerda que:
 - 1 es "Totalmente en desacuerdo"
 - 2 es "En desacuerdo"
 - 3 es "Neutral"
 - 4 es "De acuerdo"
 - 5 es "Totalmente de acuerdo"
3. **Selecciona una respuesta para cada afirmación:** Marca el número (del 1 al 5) que mejor refleje tu opinión sobre cada pregunta. Haz esto de manera honesta y precisa en ambos cuestionarios.

Beneficios:

No existe beneficio directo para usted por participar de este estudio. Sin embargo, se le informará de manera personal y confidencial de algún resultado que se crea

conveniente que usted necesite conocer. Los resultados también serán archivados en: las historias clínicas/ registros /base de datos de cada participante y de ser el caso se le recomendará para que acuda a su médico especialista tratante.

Costos e incentivos:

Usted no realizará ningún gasto por participar de este estudio.

Confidencialidad:

Su información estará protegida ya que su participación es anónima, usaremos códigos de identificación internos los cuales mantendrán su privacidad. Si los resultados de este estudio son publicados en una revista científica, no se mostrará ningún dato que permita la identificación de su persona. Sus archivos no serán mostrados a ninguna persona ajena al estudio sin su consentimiento.

Consentimiento:

Acepto voluntariamente a participar en este estudio, he comprendido perfectamente la información que se me ha brindado sobre las cosas que van a suceder si participo en el presente estudio, también entiendo que puedo decidir no participar y que puedo retirarme del estudio en cualquier momento.

Código de Participante :

Nombre :

Fecha :

Anexo 8. Solicitud a la institución donde se va a desarrollar la investigación.

“Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional”

Chimbote, 10 de noviembre del 2024

Sr.

Nombre y Apellidos

Director

De la empresa

Presente. –

Reciba el saludo de la Dirección de la Escuela Profesional de Administración de la Universidad San Pedro, para felicitarle por su exitosa gestión y en esta oportunidad solicitarle el apoyo de su representada para facilitar la ejecución de la investigación titulada “Relación entre la satisfacción del paciente y la personalización del servicio en una clínica privada de salud, Chimbote 2025”, a cargo del estudiante: Luciana Cristina Morales Arroyo, con código e identificado con DNI, permitiéndole aplicar los instrumentos de investigación, para obtener información de estricto uso académico.

Agradecemos anticipadamente el apoyo a la investigación científica, brindándoles a los investigadores las facilidades del caso.

Como usted podrá apreciar el estudio no revela la razón social de su representada, cuidados éticos que tomamos muy en cuenta.

Atentamente,

Apellidos y Nombres del director del
Programa Profesional
DNI:

REPOSITORIO INSTITUCIONAL DIGITAL
FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE DOCUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

| | | | |
|--|--|-----------------------------|---------------------------------|
| 1. Información del Autor | | | |
| MORALES AMAYO, LUCIANA CRISTINA | | 76678650 | luciana.amayocristina@gmail.com |
| Apellidos y Nombres | | DNI | Correo Electrónico |
| 2. Tipo de Documento de Investigación | | | |
| <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Tesis | Trabajo de Suficiencia Profesional | Trabajo Académico | Trabajo de Investigación |
| 3. Grado Académico o Título Profesional | | | |
| <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Bachiller | Título Profesional | Título Segunda Especialidad | Maestría |
| 4. Título del Documento de Investigación | | | |
| "Relación entre la satisfacción del Paciente y la personalización del Servicio en una clínica privada de Salud, Chimbote 2025" | | | |
| 5. Programa Académico | | | |
| Administración | | | |
| 6. Tipo de Acceso al Documento | | | |
| <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | | <input type="checkbox"/> |
| Abierto o Público ⁽¹⁾ (info/au-repo/semantic/openAccess) | Acceso restringido ⁽²⁾ (info/au-repo/semantic/restrictedAccess/[*]) | | |
| [*] En caso de restringido sustentar motivo | | | |

A. Originalidad del Archivo Digital

Por el presente dejo constancia que el archivo digital que entrego a la Universidad, es la versión final del trabajo de investigación sustentado y aprobado por el Jurado Evaluador y forma parte del proceso que conduce a obtener el grado académico o título profesional.

B. Otorgamiento de una licencia CREATIVE COMMONS ⁵

El autor, por medio de este documento, autoriza a la Universidad, publicar su trabajo de investigación en formato digital en el Repositorio Institucional Digital, el cual se podrá acceder, preservar y difundir de forma libre y gratuita, de manera íntegra a todo el documento. ⁶

| Lugar | Día | Mes | Año |
|----------|-----|-----|------|
| Chimbote | 11 | 10 | 2025 |

Huella Digital




Firma

Importante

- Según Resolución de Consejo Directivo N°025-2018-SUNEDUC, Reglamento del Registro Nacional de Trabajos de Investigación para los Grados Académicos y Títulos Profesionales, Art. 8 inciso 5.2
- Ley N° 30208, Ley que regula el Repositorio Nacional Digital de Ciencia, Tecnología e Innovación de Acceso Abierto y D.S. 008-2018-PCM
- Si el autor elige el tipo de acceso abierto o público, otorga a la Universidad San Pedro una licencia no exclusiva, para que se pueda hacer entrega de forma en la obra y difundir en el Repositorio Institucional Digital. Respetando siempre los Derechos de Autor y Propiedad Intelectual de acuerdo y en el Marco de la Ley 8232
- En caso de que el autor elija la segunda opción únicamente se publicará el título del autor y resumen de la obra de acuerdo a la directiva N° 004-2016-CONATEC-DECO (Numerales 5.2 y 6.7) que norma el funcionamiento del Repositorio Nacional Digital
- Las licencias Creative Commons (CC) es una organización internacional sin fines de lucro que pone a disposición de los autores un conjunto de licencias flexibles y de herramientas tecnológicas que facilitan la difusión de información, recursos educativos, obras artísticas y científicas, entre otras. Estas licencias también garantizan que el autor obtenga el crédito por su obra.
- Según el inciso 12.2 del artículo 17 del Reglamento del Registro Nacional de Trabajos de Investigación para optar grados académicos y títulos profesionales (RNTI) Las universidades, instituciones y escuelas de educación superior tienen como obligación registrar todos los trabajos de investigación y proyectos, incluyendo los institucionales en sus repositorios institucionales prestando el acceso abierto o restringido, los cuales serán posteriormente recopilados por el Repositorio Digital RNTI a través del Repositorio AUCTA.

Nota: En caso de falsedad en los datos, se procederá de acuerdo a ley 8144 art. 32, n.º 12.8

Relación entre la satisfacción del paciente y la personalización del servicio en una clínica privada de salud, Chimbote 2025

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

| | | |
|----------|--|---------------|
| 1 | hdl.handle.net Fuente de Internet | 5% |
| 2 | repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet | 2% |
| 3 | repositorio.usanpedro.edu.pe Fuente de Internet | 1% |
| 4 | repositorio.undac.edu.pe Fuente de Internet | 1% |
| 5 | www.coursehero.com Fuente de Internet | 1% |
| 6 | repositorio.upla.edu.pe Fuente de Internet | <1% |
| 7 | Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante | <1% |
| 8 | Submitted to Universidad Nacional del Centro del Peru Trabajo del estudiante | <1% |

| | | |
|----|---|------|
| 9 | es.scribd.com Fuente de Internet | <1 % |
| 10 | repositorio.ulasamericas.edu.pe Fuente de Internet | <1 % |
| 11 | search.bvsalud.org Fuente de Internet | <1 % |
| 12 | repositorio.uap.edu.pe Fuente de Internet | <1 % |
| 13 | dialnet.unirioja.es Fuente de Internet | <1 % |
| 14 | repositorio.uct.edu.pe Fuente de Internet | <1 % |
| 15 | repositorio.upsc.edu.pe Fuente de Internet | <1 % |
| 16 | repositorio.unp.edu.pe Fuente de Internet | <1 % |
| 17 | Submitted to Universidad Andina Nestor Caceres Velasquez Trabajo del estudiante | <1 % |
| 18 | Submitted to POSGRADO Trabajo del estudiante | <1 % |
| 19 | repositorio.uladech.edu.pe Fuente de Internet | <1 % |

www.minsa.gob.pe

| | | |
|----|--|------|
| 20 | Fuente de Internet | <1 % |
| 21 | boaciencia.org Fuente de Internet | <1 % |
| 22 | repositorio.unac.edu.pe Fuente de Internet | <1 % |
| 23 | Submitted to Universidad del Desarrollo Trabajo del estudiante | <1 % |
| 24 | www.researchgate.net Fuente de Internet | <1 % |
| 25 | repositorio.xoc.uam.mx Fuente de Internet | <1 % |
| 26 | cybertesis.unmsm.edu.pe Fuente de Internet | <1 % |
| 27 | pesquisa.bvsalud.org Fuente de Internet | <1 % |
| 28 | renati.sunedu.gob.pe Fuente de Internet | <1 % |
| 29 | repositorio.unap.edu.pe Fuente de Internet | <1 % |
| 30 | Submitted to Universidad Tecnológica Centroamericana UNITEC Trabajo del estudiante | <1 % |
| 31 | repositorio.ucsg.edu.ec Fuente de Internet | <1 % |

| | | |
|----|--|------|
| | | <1 % |
| 32 | repositorio.unc.edu.pe Fuente de Internet | <1 % |
| 33 | repositorio.uwiener.edu.pe Fuente de Internet | <1 % |
| 34 | Submitted to Corporación Universitaria Minuto de Dios,UNIMINUTO Trabajo del estudiante | <1 % |
| 35 | Submitted to Universidad Nacional de Trujillo Trabajo del estudiante | <1 % |
| 36 | repositorio.ulacit.ac.cr Fuente de Internet | <1 % |
| 37 | repositorioacademico.upc.edu.pe Fuente de Internet | <1 % |
| 38 | www.scielo.edu.uy Fuente de Internet | <1 % |
| 39 | Submitted to Universidad Popular del César,UPC Trabajo del estudiante | <1 % |
| 40 | repositorio.unfv.edu.pe Fuente de Internet | <1 % |
| 41 | ietsi.essalud.gob.pe Fuente de Internet | <1 % |

| | | |
|----|--|------|
| 42 | Submitted to uncedu Trabajo del estudiante | <1 % |
| 43 | pesquisa.teste.bvsalud.org Fuente de Internet | <1 % |
| 44 | Submitted to Universidad Nacional Abierta y a Distancia, UNAD,UNAD Trabajo del estudiante | <1 % |
| 45 | bdigital.unal.edu.co Fuente de Internet | <1 % |
| 46 | repositorio.uc.cl Fuente de Internet | <1 % |
| 47 | revistas.unjbg.edu.pe Fuente de Internet | <1 % |
| 48 | scielosp.org Fuente de Internet | <1 % |
| 49 | biblioteca.ciencialatina.org Fuente de Internet | <1 % |
| 50 | enfermeriacuidandote.com Fuente de Internet | <1 % |
| 51 | repositorio.uta.edu.ec Fuente de Internet | <1 % |
| 52 | revistasinstitutoperspectivasglobales.org Fuente de Internet | <1 % |

Submitted to ucol

| | | |
|----|--|------|
| 53 | Trabajo del estudiante | <1 % |
| 54 | Submitted to Universidad Peruana Cayetano Heredia Trabajo del estudiante | <1 % |
| 55 | revista.enap.edu.pe Fuente de Internet | <1 % |
| 56 | apirepositorio.unh.edu.pe Fuente de Internet | <1 % |
| 57 | Submitted to Universidad Nacional Amazonica de Madre de Dios Trabajo del estudiante | <1 % |
| 58 | repositorio.usmp.edu.pe Fuente de Internet | <1 % |
| 59 | Submitted to Universidad Católica del Cibao Oriental Trabajo del estudiante | <1 % |
| 60 | Submitted to Universidad Nacional de Tumbes Trabajo del estudiante | <1 % |
| 61 | repositorio.autonoma.edu.pe Fuente de Internet | <1 % |
| 62 | Submitted to ucb Trabajo del estudiante | <1 % |
| 63 | Submitted to Universidad EAN | |

| | | |
|----|--|------|
| | Trabajo del estudiante | <1 % |
| 64 | Submitted to Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurimac Trabajo del estudiante | <1 % |
| 65 | repository.usta.edu.co Fuente de Internet | <1 % |
| 66 | Submitted to Universidad Privada San Juan Bautista Trabajo del estudiante | <1 % |
| 67 | mafiadoc.com Fuente de Internet | <1 % |
| 68 | moam.info Fuente de Internet | <1 % |
| 69 | repositorio.puce.edu.ec Fuente de Internet | <1 % |
| 70 | repositorio.upci.edu.pe Fuente de Internet | <1 % |
| 71 | www.belen.go.cr Fuente de Internet | <1 % |
| 72 | www.scribd.com Fuente de Internet | <1 % |
| 73 | Submitted to Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo Trabajo del estudiante | <1 % |

| | | |
|----|--|------|
| 74 | josejuancanel-jose.blogspot.com Fuente de Internet | <1 % |
| 75 | repositorio.upeu.edu.pe Fuente de Internet | <1 % |
| 76 | www.traduceri-iberia.ro Fuente de Internet | <1 % |
| 77 | Submitted to Universidad Privada del Norte Trabajo del estudiante | <1 % |
| 78 | academic.oup.com Fuente de Internet | <1 % |
| 79 | ciencialatina.org Fuente de Internet | <1 % |
| 80 | ebano.csic.es Fuente de Internet | <1 % |
| 81 | es.slideshare.net Fuente de Internet | <1 % |
| 82 | gema.comadrid.es Fuente de Internet | <1 % |
| 83 | plenilunia.com Fuente de Internet | <1 % |
| 84 | pmc.ncbi.nlm.nih.gov Fuente de Internet | <1 % |
| 85 | polodelconocimiento.com Fuente de Internet | <1 % |

| | | |
|----|--|------|
| 86 | repositorio.unfv.edu.pe:8080 Fuente de Internet | <1 % |
| 87 | Submitted to uniandsec Trabajo del estudiante | <1 % |
| 88 | www.dykinson.com Fuente de Internet | <1 % |
| 89 | www.e-expansion.com Fuente de Internet | <1 % |
| 90 | www.medwave.cl Fuente de Internet | <1 % |
| 91 | www.salud.gob.mx Fuente de Internet | <1 % |
| 92 | Submitted to Universidad Autonoma del Peru Trabajo del estudiante | <1 % |
| 93 | Submitted to Universidad Nacional de Loja Trabajo del estudiante | <1 % |
| 94 | Submitted to Universidad Privada San Pedro Trabajo del estudiante | <1 % |
| 95 | apirepositorio.unu.edu.pe Fuente de Internet | <1 % |
| 96 | cienciaabierta.unison.mx Fuente de Internet | <1 % |
| 97 | core.ac.uk Fuente de Internet | <1 % |

| | | |
|-----|--|------|
| 98 | innovasciencejournal.omeditorial.com Fuente de Internet | <1 % |
| 99 | prezi.com Fuente de Internet | <1 % |
| 100 | repositorio.esge.edu.pe:8080 Fuente de Internet | <1 % |
| 101 | repositorio.uch.edu.pe Fuente de Internet | <1 % |
| 102 | repositorio.upn.edu.pe Fuente de Internet | <1 % |
| 103 | repositorio.uss.edu.pe Fuente de Internet | <1 % |
| 104 | roderic.uv.es Fuente de Internet | <1 % |
| 105 | theibfr.com Fuente de Internet | <1 % |
| 106 | upc.aws.openrepository.com Fuente de Internet | <1 % |
| 107 | www.ailonwebs.com Fuente de Internet | <1 % |
| 108 | www.alfinal.com Fuente de Internet | <1 % |
| 109 | www.investigarmqr.com Fuente de Internet | <1 % |

| | | |
|-----|--|------|
| 110 | www.medicoslaspalmas.es Fuente de Internet | <1 % |
| 111 | www.medigraphic.com Fuente de Internet | <1 % |
| 112 | www.mimundo.americaonline.com.ar Fuente de Internet | <1 % |
| 113 | www.scoop.it Fuente de Internet | <1 % |
| 114 | www.ulvr.edu.ec Fuente de Internet | <1 % |

Excluir citas Apagado Excluir coincidencias < 6 words
 Excluir bibliografía Activo