UNIVERSIDAD SAN PEDRO

FACULTAD DE MEDICINA HUMANA

PROGRAMA DE ESTUDIO DE FARMACIA Y BIOQUIMICA

Clima organizacional y satisfacción de pacientes atendidos en la farmacia central del hospital Daniel Alcides Carrión del Callao-2016.

Tesis para optar el título de Segunda Especialidad Profesional en Farmacia Clínica y Atención Farmacéutica

Autora:

Cabrera Seminario, Hortencia Guadalupe

(Código ORCID: 0009-0007-4497-9512)

Asesor:

Cacha Salazar, Carlos Esteban

(Código ORCID: 0000-0002-3169-5891)

Nuevo Chimbote – Perú

2024

Índice general

Índice general ii
Índice de tablas iii
Índice de figuras iv
Palabras clave v
Constancia de originalidad vi
Título viii
Resumen ix
Abstract x
Introducción 1
Metodología 12
Resultados 17
Análisis y discusión 22
Conclusiones 26
Recomendaciones 27
Agradecimiento 28
Referencias bibliográficas 29
Anexos 33

Índice de tablas

Tabla 1 Factores sociales y demográficos de pacientes atendidos..... 17
Tabla 2 Prueba de normalidad – Kolmogorov-Smirnov[a]..... 19
Tabla 3 Relación – Comportamiento organizacional y satisfacción de pacientes 19
Tabla 4 Relación – Estructura organizacional y satisfacción de pacientes..... 20
Tabla 5 Relación – Estilos de dirección y satisfacción de pacientes 20
Tabla 6 Relación – Clima organizacional y satisfacción de pacientes..... 21

Índice de figuras

Figura 1 Factores sociales y demográficos de pacientes atendidos 18

Palabras clave

Tema	Clima organizacional
Especialidad	Farmacia Clínica y Atención Farmacéutica.

Keywords

Subject	Organizational climate
Speciality	Clinical Pharmacy and Pharmaceutical Care

Línea de investigación

Línea de investigación	Atención farmacia
Área	Ciencias Médicas y de Salud
Subárea	Ciencias de la Salud
Disciplina	Ciencia del Cuidado de la Salud y Servicios

Constancia de originalidad

USP UNIVERSIDAD SAN PEDRO | 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 **"Clima organizacional y satisfacción de pacientes atendidos en la farmacia central del Hospital Daniel Alcides Carrión del Callao-2016"** del (a) estudiante: **CABRERA SEMINARIO HORTENCIA GUADALUPE**, identificado(a) con Código Nº **3016000100**, se ha verificado un porcentaje de similitud del **21%**, el cual se encuentra dentro del parámetro establecido por la Universidad San Pedro mediante resolución de Consejo Universitario Nº 5037-2019-USP/CUpara 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, 18 de octubre de 2024

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.

www.usanpedro.edu.pe

Urbanización Ladera del Norte H-11
Teléfono: 043 – 483070
vicerrectorado.investigacion@usanpedro.edu.pe
https://investigacion.usanpedro.edu.pe

Título

Clima organizacional y satisfacción de pacientes atendidos en la farmacia central del Hospital Daniel Alcides Carrión del Callao-2016

Resumen

El estudio tuvo como objetivo principal determinar la relación entre el clima organizacional y el nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en la farmacia central del Hospital Daniel Alcides Carrión del Callao-2016. En la metodología utilizada se destacó que el estudio fue del tipo aplicada, con diseño no experimental de corte transversal y de alcance correlacional, sé consideró una muestra de 480 pacientes atendidos en la farmacia central de Hospital Daniel Alcides Carrión del Callao, estos pacientes fueron sometidos a un cuestionario como el instrumento. De los análisis de la muestra se evidenció sobre los factores demográficos de los pacientes una predominancia del sexo masculino en un (57,3%), la edad predominante en los pacientes fue de 18 a 25 años en un (28,5%), el (65,8%) de los pacientes fueron solteros, el (55,8%) de los pacientes refirieron haber culminado sus estudios superiores o universitarios, el (35%) indicaron ser estudiantes, además el (64,8%) de los pacientes señalaron que predican la religión católica. Llegando a concluir que existe relación significativa entre el clima organizacional y la satisfacción de los pacientes atendidos en la farmacia central del Daniel Alcides Carrión del Callao, logrando así contrastar la hipótesis alterna de la investigación.

Palabras clave: Clima organizacional, calidad de atención, satisfacción de pacientes.

Abstract

The main objective of the study was to determine the relationship between the organizational climate and the level of satisfaction of patients attended at the central pharmacy of the Daniel Alcides Carrión Hospital in Callao-2016. In the methodology used, it was highlighted that the study was of the applied type, with non-experimental design of cross-sectional and correlational scope, I know considered a sample of 480 patients attended in the central pharmacy of Hospital Daniel Alcides Carrión del Callao, these patients were subjected to a questionnaire as the instrument. From the analysis of the sample, the demographic factors of the patients showed a predominance of male sex (57.3%), the predominant age of the patients was 18 to 25 years old (28.5%), (65.8%) of the patients were single, (55.8%) of the patients reported having completed their higher or university studies, (35%) indicated that they were students, and (64.8%) of the patients indicated that they preached the Catholic religion. It was concluded that there is a significant relationship between the organizational climate and the satisfaction of the patients attended at the central pharmacy of the Daniel Alcides Carrión del Callao, thus contrasting the alternative hypothesis of the research.

Keywords: Organizational climate, quality of care, patient satisfaction..

Introducción

Antecedentes y fundamentación científica

Respecto a los trabajos anteriores sobre las variables en estudio se encontraron diversas investigaciones a nivel internacional, es así que en Ecuador Fajardo et al. (2020) al realizar un estudio propusieron evaluar el clima organizacional en la instituciones de salud, considerando como fundamentos metodológicos un diseño fenomenológico de tipo analítico-descriptivo, asimismo los autores llevaron a cabo el manuscrito basándose en 27 estudios relevantes como fuentes de información a fin de dar respuesta al propósito investigativo. Llegaron a determinar que el ambiente organizacional dentro de las instituciones de atención médica ofrece información valiosa sobre los procesos subyacentes que dan forma a los comportamientos institucionales, asimismo permite implementar modificaciones intencionales, dirigidas a las actitudes y comportamientos de los individuos dentro de la organización, es por ello que la importancia de esta información radica en comprender la injerencia directa del ambiente organizacional en el comportamiento de cada miembro dentro de la organización con el objetivo de lograr un nivel alto de satisfacción de sus pacientes.

Por otro lado, Terán (2020) en su investigación propuso demostrar la inferencia prevaleciente entre el ambiente organizacional y la calidad de atención a fin de poner en evidencia el grado de satisfacción de los usuarios atendidos en el centro de salud de Ecuador. En los aspectos metodológicos el autor adaptó el estudio a un enfoque cuantitativo con diseño no experimental, desarrollando el cuestionario como instrumento a una muestra representada por 230 pacientes. Con la obtención de los resultados el autor concluyó que el ambiente organizacional es adecuado por cuanto el 72% de los profesionales médicos indicaron sentirse muy satisfechos con las políticas y normas institucionales durante el desarrollo de sus actividades diarias, a partir de tal constante el autor también determinó que el nivel de satisfacción en el 54% de los usuarios atendidos o pacientes es alto dado que manifestaron sentirse muy satisfechos en la calidad de atención brindada por el personal médico, como también por haber evidenciado que las instalaciones del centro médico le otorgan confianza, seguridad e higiene.

Del mismo modo, Cárdenas y Moncada (2021) en su pesquisa propusieron evaluar el ambiente organizacional en un hospital de Colombia a partir de la percepción de los médicos. Para tal fin recurrieron a un estudio con diseño transversal basado en un enfoque cuantitativo, considerando a 58 integrantes del personal médico para realizar el desarrollo del cuestionario como el instrumento recopilador de la información o datos requeridos para dar respuesta al propósito investigativo que plantearon. Tras el análisis de los datos, las autoras llegaron a concluir que en el Hospital Villavicencio prevalecen diversas brechas relacionados al ambiente organizacional hasta el punto de traer como consecuencias las deficientes relaciones a nivel de comunicación entre el personal médico, falta de insumos y equipos médicos, inseguridad en las instalaciones, lo que por efecto genera constantemente insatisfacción en los usuarios o pacientes.

Por consiguiente, Álava et al. (2023) realizaron un estudio en Ecuador con la intención de conocer la percepción de las enfermeras con respecto al ambiente organizacional en el centro médico que laboran. Los autores recurrieron a una metodología de tipo descriptivo de revisión analítica, considerando a 19 artículos como las fuentes de información y asignando a la guía de análisis documental como el medio empleado. Con los datos encontrados revelaron que una percepción positiva del ambiente organizacional se logra cuando están presentes ciertos factores, incluyendo el apoyo de las autoridades, líderes que priorizan el bienestar de los empleados, el acceso a oportunidades de ascenso y beneficios, salarios atractivos, además de un entorno constructivo que fomente la resolución de problemas, la comodidad física y las relaciones interpersonales positivas para la cohesión del grupo. En síntesis, los autores determinaron que es evidente que una gestión eficaz implica monitorear el ambiente laboral e implementar estrategias para mejorarlo, como trato justo, comunicación efectiva, integración de equipos, cooperación y mejoras en las condiciones laborales.

Por su parte, Zambrano y Rosillo (2023) En Ecuador al realizar el estudio plantearon como meta evaluar el clima laboral con el fin de conocer la influencia que tiene sobre la satisfacción por los servicios en atención al usuario de un centro de salud.

Para tal fin los autores recurrieron a un enfoque mixto, de alcance descriptivo-correlacional, considerando las preguntas como el instrumento indicado a una muestra de 112 usuarios. Con el análisis de los datos recopilados los autores llegaron a concluir que existe un deficiente ambiente laboral en el Centro de Salud Materno Infantil y emergencia Bahía, ello por cuanto se evidencia la carencia de relaciones sanas entre el personal del centro médico, del mismo modo no se visualiza el trabajo en grupo, además de carecer la buena atención de calidad, generando de este modo una acción negativa en la complacencia de los usuarios a nivel perceptivo. En síntesis, con las injerencias realizadas determinaron que el ambiente laboral incide significativamente en grado de satisfacción de los usuarios al revelarse un valor-$p<0.05$ además de notarse el valor rho=0.893, indicando la presencia de una correlación activa alta entre los factores analizados.

Además, Guerra et al. (2022) en Piura, al efectuar su trabajo investigativo propusieron correlacionar el clima organizacional con la satisfacción del usuario. En este sentido, utilizaron un método de tipo aplicada, adaptado a un enfoque cuantitativo, con una meta adecuada y una disposición transversal, tomaron en cuenta una muestra de 80 empleados y utilizaron un balotario de preguntas como instrumento. Los resultados muestran que el ambiente organizacional de los empleados y sus dimensiones son saludables (96,58 ± 3,21), así como la mayoría (51,60%) de los usuarios del SAMU están satisfechos (57/110), mientras que el 38,2% (42/110) indicaron estar satisfechos, en tanto el 10,20% (11/110) expresaron conformidad. Concluyeron que al obtener valores de $p<0,05$, existe inferencia correlacional entre el ambiente organizacional y la satisfacción de los usuarios, confirmando la regla estadística que acepta la hipótesis investigativa.

Por otro lado, Barreda (2022) en Lima realizó su tesis con la intención de revelar el nivel correlación existente entre el clima organizacional y la satisfacción del usuario externo. Metodológicamente el trabajo fue realizado bajo un esquema cuantitativo con diseño no experimental y de tipo aplicada, siendo 180 participantes la muestra a quienes el autor procedió a aplicar el cuestionario como el instrumento. En los datos obtenidos se reveló que en un 64% el clima organizacional fue calificado

como regular debido a las brechas o contingencias presentadas durante el proceso de los servicios médicos, lo que por efecto ocasionó que la complacencia del usuario externo en un 58% presentara un nivel bajo. En conclusión, se evidenció la inferencia de correlación con los valores estadísticos $p<0.05$ y rho=0,876, confirmando así la aprobación de la hipótesis investigativa lo cual indicó que el ambiente organizacional exhibió una correlación positiva con tendencia alta con el agrado del usuario.

De la misma manera, Revilla (2022) en Arequipa llevó a cabo un estudio con el propósito de revelar a que nivel el ambiente organizacional se relaciona con la satisfacción del usuario. En ese sentido consideró un diseño metodológico transversal con alcance correlacional, donde 268 participantes designados como la muestra proporcionaron información mediante el cuestionario aplicado. Las evidencias más resaltantes dieron a conocer que desde la percepción del 57,7% de los profesionales médicos no existe un saludable ambiente organizacional, es por ello que un 50,7% de los usuarios mostraron un nivel alto de insatisfacción. En conclusión se determinó estadísticamente con la prueba Rho un valor (0,672) y un valor $p<0.05$ que el ambiente organizacional tuvo una correlación positiva con tendencia moderada en la satisfacción del usuario.

De acuerdo con Peralta (2021), en Lima realizaron una pesquisa con la intención de identificar a que nivel el ambiente organizacional incide estadísticamente en la complacencia del usuario. Para tal propósito recurrió a una metodología cuantitativa, aplicada y con diseño transeccional, considerando la aplicabilidad del cuestionario dirigido hacia 76 participantes que consolidaron la muestra. Al efectuar las inferencias estadísticas los resultados demostraron que el ambiente organizacional reflejó la incidencia directa con la satisfacción al usuario al corroborarse una valor $p<0.05$, además con un valor rho=,744 las evidencias confirmaron una correlación positiva con tendencia alta.

Fernández et al. (2019) en Lima, realizaron un análisis investigativo para definir la inferencia que prevaleció entre el ambiente organizacional y la satisfacción del usuario. Correspondiente a los aspectos metodológicos los autores realizaron su investigación bajo un tratamiento cuantitativo, descriptivo-aplicada con proyecto

transversal, considerando además la aplicación de preguntas a una muestra de 312 participantes. Con el análisis de los datos los principales hallazgos demostraron que la evaluación inicial del ambiente organizacional arrojó una calificación del 76,3%, lo que indica margen de mejora. Asimismo, la complacencia global de los usuarios externos se midió en un 64,4%. Un análisis más detallado reveló que las dimensiones de identidad, comunicación organizacional y estructura se consideraron saludables, mientras que el factor de remuneración se clasificó como no saludable. En conclusión, estos hallazgos sugirieron una relación significativa entre el ambiente organizacional y la complacencia del paciente usuario, como lo demuestra una estadística inferencial con un valor (p= 0,000), en consecuencia, se descartó la hipótesis nula.

Marco teórico

Conforme a lo referido por Acosta (2020) el clima organizacional se cataloga ya sea de manera individual o equipo de personas como el ambiente o zona de confort que todo factor humano desea percibir lleno de garantías en beneficio de los mismos con la finalidad de que puedan desempeñarse con total eficiencia durante el desarrollo de sus actividades cotidianas laborales.

De la misma manera, se considera al clima organizacional según Adhikari & Sen (2023) como el entorno que abarca los atributos predominantes que establece y mantiene la dirección, ejerciendo un impacto en las acciones, convicciones, principios y perspectivas de los individuos. Aplicando estas explicaciones, se puede concluir que el entorno laboral en los centros médicos comprende cualquier elemento de estructura, organización y administración que afecte el bienestar psicológico del personal médico, pues el nivel de armonía dentro de este entorno contribuye directamente al beneficio de atención de alta calidad a los pacientes.

Para García et al. (2020), la comprensión colectiva del trabajo, el entorno físico, la dinámica interpersonal y las regulaciones tanto formales como informales dentro de una organización dan forma a su ambiente organizacional. Pues el objetivo principal es evaluar las percepciones de los empleados y desarrollar estrategias para

abordar cualquier factor negativo que obstaculice el progreso de la organización, al tiempo que fomenta los aspectos positivos que inspiran y crean un ambiente de trabajo agradable para todos.

Referente a los principales factores que apañan u ocasionan un ambiente organizacional no saludable, Flores y Delgado (2022) infieren que son: a) la mala segregación de funciones, b) la sobrecarga laboral o de responsabilidades, c) la falta de incentivos laborales como recompensas o reconocimientos, d) la carencia de autonomía y liderazgo para la toma de decisiones, e) la disociación o limitado trabajo cooperativo, f) la falta de capacidad en el talento humano para manejar los conflictos, g) la limitada identidad organizacional.

Conforme a lo referido por Iglesias et al. (2020), analizar el ambiente organizacional en el ámbito de la salud resulta ser una herramienta estratégica que juega un papel vital para potenciar los esfuerzos de mejora continua de la institución. Pues tal como lo afirman Muñoz et al. (2022) al examinar se pueden identificar factores clave para mejorar la calidad de vida laboral de los profesionales de la salud, mejorando así la calidad general de los servicios médicos brindados a la población.

Esto según lo reforzado teóricamente por Carrión et al. (2022) es crucial porque el clima organizacional impacta significativamente el desenvolvimiento y la motivación de los trabajadores, lo que impacta significativamente para la productividad, el compromiso, la satisfacción y la calidad en el trabajo. En consecuencia, y con la acotación de Muñoz et al. (2022) es evidente atribuir que el clima organizacional sirve como una puerta de entrada fundamental para garantizar la obtención de servicios de atención médica calidad.

Con respecto a las características del clima organizacional, Kim & Park (2020) aluden que existen aspectos que trazan injerencias con el ambiente de toda organización, específicamente si lo que se pretende sea un buen desempeño del talento humano, entre ellas se pueden destacar: a) por lo general exhibe cierta persistencia según los cambios coyunturales, b) suelen provocar impactos relevante en el comportamiento conductual de los colaboradores, c) denota mayor exigencia en el

compromiso e identidad organizacional de los colaboradores, d) suele ser vulnerable ante los factores estructurales a nivel organizacional.

Haciendo referencia a las dimensiones que evalúa al clima organizacional, García et al. (2020) considera tres componentes fundamentales: a) comportamiento organizacional, que hace referencia a la reacción conductual de los recursos humanos frente al entorno en el cual se viene desempeñando con la finalidad de identificar sus principales indicadores tales como: la iniciativa, la comunicación, como también las relaciones entre personas. b) estructura organizacional, que comprende la evaluación sobre la percepción que pueda tener cualquier persona sobre la composición jerárquica de toda institución u organización, destacando de este como como principales índices en el funcionamiento, las condiciones laborales y el estímulo en el desarrollo organizacional. c) estilo de dirección, que abarca el análisis de la postura direccional de toda institución evaluando como principales indicadores el liderar, la inclusión en la solución de conflictos y el trabajo en grupo.

Concordantemente a los conocimientos teóricos de la variable complacencia del usuario, se destaca el aporte de Febres & Mercado (2020) quienes señalan que la complacencia del usuario evalúa el grado de conformidad sobre cualquier servicio que reciba por parte de una institución.

Por otro lado, Córdova et al. (2021) afirman que para cualquier empresa u organización, medir la satisfacción del cliente o usuario es una forma de evaluar la calidad de la atención brindada, la cual es esencial para su supervivencia y/o excelencia en el servicio ofrecido.

Para Paredes (2020), la satisfacción es atribuida como el acuerdo manifestado por los usuarios en función de sus expectativas sobre la atención que reciben en las distintas áreas que ofrece una institución cumpliendo todas las dimensiones de la calidad.

Por lo tanto, tal como lo precisan Rodríguez et al. (2022) medir la complacencia del usuario debe considerarse una secuencia continua de actividades de gestión, ya que permitirá: 1) determinar las transcendentales necesidades y

expectativas requeridas por los usuarios; a fin de detectar cambios inmediatamente. 2) Recopilar datos utilizando mediciones cualitativas y cuantitativas. 3) Procesar datos y recopilar información básica sobre la organización. 4) Contribuir con los resultados a la mejora en todo momento de la gestión de los principales lugares institucionales.

Ahora bien, tal como lo refieren Mero et al. (2020), hablar de la calidad de cualquier servicio de índole médico también refleja el nexo prevaleciente entre médico-paciente y se considera la base de la percepción de satisfacción del usuario, ya que suele ser una actividad básica que poco a poco avanza y favorece el contacto impulsado por el profesionalismo y compromiso a tal punto que logre inspirar y fortalecer la confianza sobre sus propias habilidades para brindar bienestar al paciente.

Comprender los requerimientos de los usuarios, empleados y gerentes, es decir, las necesidades de todos los que están incluidos en la organización , es primordial para el logro de las metas institucionales, es así que Condori y Arispe (2022), enfatizan que es importante una evaluación que proporcione datos sobre la percepción que tienen los usuarios y empleados sobre el desarrollo de procesos y las limitaciones bajo las cuales se dan los servicios. Pues tal como lo complementa Arévalo (2022), tiene como objetivo comprender los diversos aspectos del talento que afectan la cantidad de producción, la adecuación de los procesos de gestión, un ambiente laboral favorable, desenvolvimiento en el trabajo efectivo, lo que afectará drásticamente el enfoque en los usuarios, en efecto todas las actividades logran el objetivo o metas definidas por la organización.

Es imprescindible destacar que según Delgado et al. (2023), los efectos de la complacencia del usuario en la correlación médico-paciente es directamente relacional, ya que normalmente se puede medir mediante dimensiones como la "empatía", es decir, que los médicos brinden una atención de calidad a los pacientes sin prejuicios ni discriminación.

Con el objetivo de evaluar la complacencia del usuario Paredes (2020) recalca que el análisis se debe enfocar desde el nivel de calidad del servicio que cualquier institución pueda bridar, pues cuando mejor sea el servicio se tendrán usuarios con mayor satisfacción, para ello el autor teniendo en cuenta el modelo SERVQUAL

considera como principales dimensiones: a) tangibilidad, que está enfocada a evaluar las apariencias respecto a las instalaciones, los equipos e incluso el personal de una institución, b) fiabilidad, que abarca la medición de las habilidades del personal al momento de prestar los servicios demostrando pulcritud y seguridad, c) capacidad de respuesta, que busca medir que tan dispuesto o el nivel de voluntad que muestra el personal a brindar apoyo a los usuarios al dar un servicio, d) seguridad, que representa la evaluación de la experiencia adquirida y el cuidado mostrado por los empleados y sus habilidades para concitar credibilidad y confianza, e) empatía, que está enfocado a medir las capacidades conductuales mediante la disposición de prestar atención personalizada en cada uno de los servicios que brinda la institución.

Justificación de la investigación

La investigación se justificó por su implicancia práctica porque permitió describir y conocer la relación existente entre el clima organizacional y el nivel de satisfacción del paciente que acude al Servicio de Farmacia Central Daniel Alcides Carrión. Asimismo, se justificó por su relevancia social porque los resultados permitieron a las autoridades del Servicio de Farmacia tomar decisiones pertinentes para solucionar la problemática o deficiencias observadas. Del mismo modo se justificó por su valor teórico porque en todo el manuscrito se proporcionaron conocimientos y teorías fundamentado por autores conocedores del tema en estudio con la finalidad de fortalecer el contenido investigativo, contando de ese modo con información valiosa que se pueda convertir en herramienta de gestión a fin de poder adoptar alternativas de mejora en la calidad de atención que se brinda al paciente del Hospital Daniel Alcides Carrión, que es la razón de ser de la organización.

Problema

¿Cuál es la relación entre el clima organizacional y el nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en la farmacia central del Hospital Daniel Alcides Carrión del Callao-2016?

Conceptualización y operacionalización de las variables

Definición conceptual de la variable	Dimensiones	Indicadores	Tipo de escala de medición
El clima organizacional es el conjunto de propiedades del ambiente de trabajo que todo empleado percibe directa o indirectamente hasta el punto de influir significativamente en su conducta (García et al., 2020).	Comportamiento organizacional	- Motivación	Ordinal
		- Comunicación	
		- Relaciones interpersonales	
	Estructura organizacional	- Funcionamiento	
		- Condiciones laborales	
		- Estímulo al desarrollo organizacional	
	Estilo de dirección	- Liderazgo	
		- Participación	
		- Solución de conflictos	
		- Trabajo en equipo	
Se entiende por satisfacción el acuerdo manifestado por los usuarios en función de sus expectativas sobre la atención que reciben en las distintas áreas que ofrece una institución cumpliendo todas las medidas de la calidad (Paredes, 2020)	Tangibilidad	- Instalaciones físicas	Ordinal
		- Equipos	
		- Apariencia del personal	
	Fiabilidad	- Simpatía y confiabilidad	
		- Interés	
		- Asistencia y puntualidad	
	Capacidad de respuesta	- Información correcta	
		- Celeridad en la atención	
		- Disposición a ayudar	
	Seguridad	- Convicción y confianza	
		- Conocimiento y cortesía	
		- Apoyo constante	
	Empatía	- Atención personalizada	
		- Comunicación empática	
		- Trato adecuado	

Hipótesis

Existe relación significativa entre el clima organizacional y el nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en la farmacia central del Hospital Daniel Alcides Carrión del Callao-2016.

Objetivos

Objetivo general

Determinar la relación entre el clima organizacional y el nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en la farmacia central del Hospital Daniel Alcides Carrión del Callao-2016.

Objetivos específicos

Identificar los factores sociales y demográficos de los pacientes atendidos en la farmacia central del Hospital Daniel Alcides Carrión del Callao-2016.

Evaluar la relación entre el comportamiento organizacional y la satisfacción de los pacientes atendidos en la farmacia central del Hospital Daniel Alcides Carrión del Callao-2016.

Analizar la relación entre la estructura organizacional y la satisfacción de los pacientes atendidos en la farmacia central del Hospital Daniel Alcides Carrión del Callao-2016.

Establecer la relación entre el estilo de dirección y la satisfacción de los pacientes atendidos en la farmacia central del Hospital Daniel Alcides Carrión del Callao-2016.

Metodología

a) Tipo y diseño de investigación

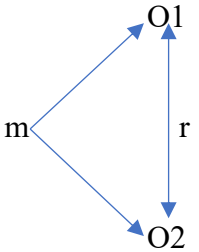
Tipo de investigación

La investigación fue de tipo aplicada, porque tal como lo refiere Méndez (2020) se enfocó a profundizar y ampliar los conocimientos sobre un tema en específico enfatizando diversos referentes teóricos sobre las variables analizadas a fin de contar con suficiente fundamento científico que permitió presentar alternativas que contribuyeron a minimizar de alguna manera las falencias evidenciadas en la institución.

Diseño de la investigación

El diseño metodológico empleado en el estudio fue el no experimental, pues de acorde con lo referido por Ramos (2020) estuvo enfocado a especificar los hechos suscitados en su contexto real, además fue transversal porque los datos recopilados correspondieron a un periodo estableció. Del mismo modo, correspondiente al alcance investigativo, este fue descriptivo-correlacional por cuanto consistió en analizar y dar detalle de la realidad circunstancial estudiada sobre las variables para posteriormente demostrar las injerencias existente entre las mismas.

El esquema correspondiente al diseño investigativo fue el siguiente:



Nota. Ñaupas et al (2018)

b) Población, muestra y muestreo

Población

Correspondiente a la población se consideró a 15890 pacientes externos que fueron atendidos en el Servicio de Farmacia Central del Hospital Daniel Alcides

Carrión, Callao durante el periodo 2016, información que fue recopilada del sistema o base de datos de pacientes registrados de la institución.

Criterios de inclusión

- Todos los pacientes atendidos en el Servicio de Farmacia durante el mes de enero 2016 a diciembre del 2016 que participaron de forma voluntaria.
- Pacientes, hombres y mujeres, mayores de 18 años y menores 69 años de edad que se presentaron al Servicio de Farmacia en los periodos detallados anteriormente.
- Familiar u otra persona mayor de 18 años y menores de 69 años que acompañan al usuario externo atendido en el Servicio de Farmacia durante el año 2016.
- Usuarios externos que no trabajen dentro del Hospital Daniel Alcides Carrión.

Criterios de exclusión

- Todos los pacientes no atendidos en el Servicio de Farmacia durante el mes de enero.
- Usuarios de ambos sexos, menores de 18 años y mayores de 69 años que acudieron al Servicio de Farmacia durante el mes enero a diciembre del 2016.
- Familiar u otra persona menores de 18 años y mayores de 69 años que acompañan al usuario atendido en el Servicio de Farmacia durante el periodo 2016.
- Usuarios que trabajen dentro del Hospital Daniel Alcides Carrión.
- Usuarios con problemas emocionales y aquellos que no desearon participar en el estudio.
- Usuarios de Hospitalización, Emergencia, Centro Quirúrgico, UCI.

Muestra

Para definir el tamaño de la muestra considerando el propósito investigativo se tuvo que aplicar la siguiente fórmula estadística:

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

Nota. Hernández (2021)

Donde:

N = Corresponde a cantidad de personas que integran la población = 15890

n = Representa el tamaño de la muestra

Z = Atribuye el nivel de fiabilidad al 95% (valor estandarizado de 1,96)

p = Exhibe la prevalencia estimada, el cual se asume p=50% (0.5), para extender el tamaño de la muestra al desconocer el parámetro poblacional (criterio de imparcialidad de la investigadora)

q = 1-p

E = Precisión o magnitud de error de 0.05, considerando este valor como magnitud de error por cuanto se consideró un nivel de confianza de 0.95(95%)

Al reemplazar los valores en la fórmula estadística el tamaño de la muestra determinada fue representativa por 480 pacientes atendidos en el Servicio de Farmacia del Hospital Daniel Alcides Carrión Callao 2016.

Técnica de muestreo

Teniendo en consideración lo fundamentado por Hernández (2021), el muestreo empleado fue probabilístico por cuanto se recurrió a una prueba estadística para seleccionar y definir la cantidad de participantes que se consideró como la fuente mediante el cual se obtuvo la información para dar respuesta a los objetivos planteados.

c) Técnicas e instrumentos de investigación

Técnica

La técnica empleada en el estudio fue la encuesta por cuanto permitió mediante una interrogación escrita realizada a las personas seleccionadas como la muestra obtener determinada información necesaria para concretar el propósito investigativo.

Instrumento

El instrumento aplicado en la investigación para recopilar información sobre ambas variables fue el cuestionario, mismo que estuvo conformado en primer lugar por ítems sobre los datos sociodemográficos de los participantes, asimismo para

evaluar el clima organizacional de la institución se elaboraron 20 interrogantes de los cuales 7 correspondieron a la dimensión "comportamiento organizacional", asimismo los 6 siguientes a la dimensión "estructura organizacional", mientras que las 7 última interrogantes correspondieron a la dimensión "estilo de direcciones". Por otro lado, para medir la satisfacción de los pacientes se elaboraron 22 interrogantes, de los cuales las primeras 4 corresponden a la dimensión "tangibilidad", 5 a la dimensión "fiabilidad", 4 a la dimensión "capacidad de respuesta", otras 4 a la dimensión "seguridad" y las 5 ultimas a la dimensión "empatía", tendiendo ambos cuestionario respuestas establecidas ordinalmente según la escala de Likert (totalmente en desacuerdo, en desacuerdo, indiferente, de acuerdo y totalmente de acuerdo).

d) Confiabilidad y validez del instrumento

Con la intención de corroborar la fiabilidad de los instrumentos y determinar a partir de la consistencia interna que presentaron los mismos fue necesario efectuar el análisis de confiabilidad mediante la prueba Alfa de Cronbach, cuyos resultados obtenidos fueron para la variante "clima organizacional" fue (α=0,945), mientras que para la variante "satisfacción de pacientes" el valor alcanzado fue (α=0,935) atribuyendo de este modo que para ambos casos la consistencia interna de los instrumentos fue excelente, por ende fueron aptos para ser aplicables a la muestra objeto de estudio. Adicionalmente, para medir la consistencia de los instrumentos se realizó la validez de los mismos mediante la firma y criterio de 3 expertos o especialistas en la materia investigativa, logrando de este modo confirmar que los ítems de ambos instrumentos cumplieron con los criterios de coherencia, pertinencia, claridad y consistencia, por ello fueron aprobados para ser aplicables en el estudio. Cabe señalar que las evidencias tanto de la confiabilidad como de las fichas de validez fueron puestos a detalle en el apartados de los anexos.

e) Procesamiento y análisis de la información

El procedimiento para la recolección de los datos o información requerida para lograr los objetivos planteados inició particularmente desde la elaboración de un documento fundamentado el propósito investigativo con la finalidad de solicitar la

autorización a la entidad en la cual se llevó la ejecución del estudio el uso del nombre institucional como también el consentimiento para poder aplicar los instrumentos. Posteriormente, se efectúo la aplicación de los instrumentos previamente elaborados, validados y confiabilizados, consiguiendo después datos cuantificables que fueron analizados empleando el método inferencial con el apoyo del software estadístico SPSS26 mediante pruebas de análisis descriptivo e inferencial a fin de contrastar las hipótesis investigativas.

Resultados

Con los datos recopilados se procedió a efectuar el respectivo análisis de los mismos con el apoyo del programa estadístico SPSS26, logrando de este modo cumplir el propósito investigativo en función a los objetivos previamente planteados.

Resultados descriptivos

Concerniente al primer objetivo específico, que fue identificar los factores sociales y demográficos de los pacientes atendidos en la farmacia central del Hospital Daniel Alcides Carrión del Callao-2016, se obtuvo los siguientes resultados:

Tabla 1

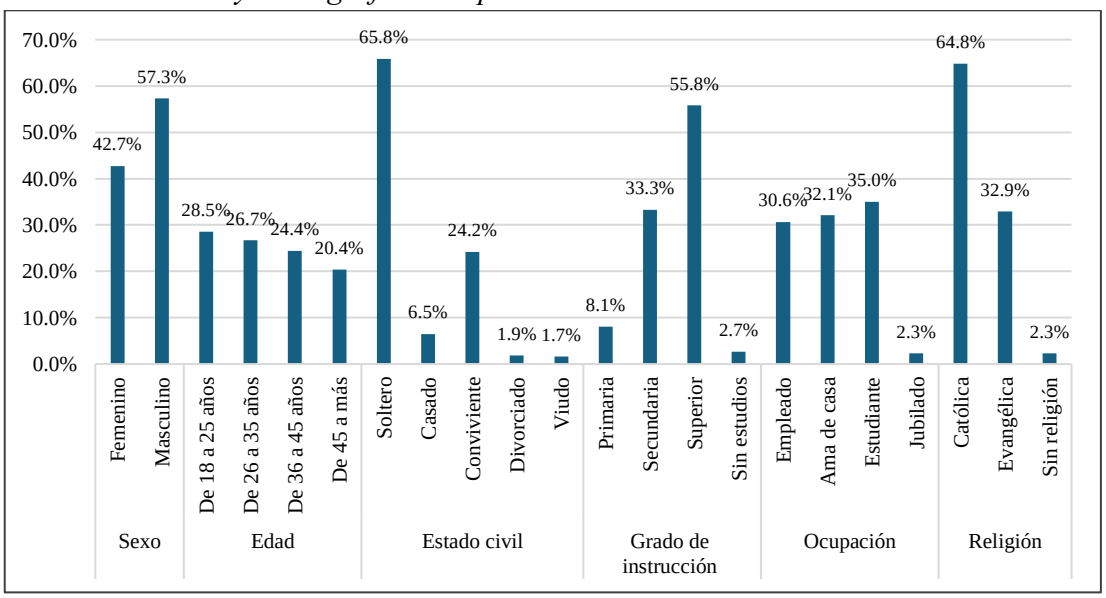
Factores sociales y demográficos de pacientes atendidos

Factor		N	%
Sexo	Femenino	205	42.7%
	Masculino	275	57.3%
	Total	**480**	**100.0%**
Edad	De 18 a 25 años	137	28.5%
	De 26 a 35 años	128	26.7%
	De 36 a 45 años	117	24.4%
	De 45 a más	98	20.4%
	Total	**480**	**100.0%**
Estado civil	Soltero	316	65.8%
	Casado	31	6.5%
	Conviviente	116	24.2%
	Divorciado	9	1.9%
	Viudo	8	1.7%
	Total	**480**	**100.0%**
Grado de instrucción	Primaria	39	8.1%
	Secundaria	160	33.3%
	Superior	268	55.8%
	Sin estudios	13	2.7%
	Total	**480**	**100.0%**
Ocupación	Empleado	147	30.6%
	Ama de casa	154	32.1%
	Estudiante	168	35.0%
	Jubilado	11	2.3%
	Total	**480**	**100.0%**
Religión	Católica	311	64.8%
	Evangélica	158	32.9%
	Sin religión	11	2.3%
	Total	**480**	**100.0%**

Nota. Resultados de los factores sociales y demográficos de los pacientes atendido en la farmacia central del Hospital Daniel Alcides Carrión del Callao

Figura 1

Factores sociales y demográficos de pacientes atendidos



Nota. Resumen gráfico de la tabla 1

En base a lo reflejado tanto en la tabla 1 como también en la figura 1, se pudo identificar los factores sociales y demográficos de los pacientes que fueron atendidos en la farmacia central del Hospital Daniel Alcides Carrión del Callao durante el periodo 2016, donde en relación con el factor "sexo" se identificó que el (57,3%) fueron de sexo masculino y el 42,7% de sexo femenino. Del mismo modo concerniente al factor "edad" se identificó que del 28,5% oscilan entre (18 a 25 años), del 26,7 oscilan entre (26 a 35), mientras que del 24,4% fluctúan entre (36 a 45 años), en tanto del 20, 4% sus edades varían entre (45 años a más). Con respecto al factor "estado civil" se identificó en su mayoría a solteros con un (65,8%), asimismo el (6,5%) casados, mientras que un 24,2% fueron convivientes, un (1,9%) divorciados y un (1,7%) viudos. En cuanto al factor "grado de instrucción" el (8,1%) culminó solo la primaria, el (33,3%) llegó a culminar la secundaria, mientras que el (35%) culminaron sus estudios superiores o universitarios, en tanto un (2,3%) refirieron no contar con estudios. En lo que refiere al factor "ocupación" se observó que el (30,6%) son empleados, el (32,1%) son amas de casa, el (35%) estudiantes y solo un (2,3%) jubilados. Finalmente, en tanto al factor "religión" se evidenció en base a los datos obtenidos que el (64,8%) profesan la religión católica, en tanto un (32,9%) la relación evangélica, en cambio un (2,3%) indicaron no profesar ninguna religión.

Resultados inferenciales

Consecuentemente y a fin de contrastar las hipótesis fue necesario efectuar el análisis inferencial de los datos en el software estadístico antes señalado, iniciando con la ejecución de la prueba de normalidad para determinar el estadístico de correlación empleado, continuando con el análisis de las inferencias en función a los objetivos específicos como también al objetivo general, tal como se detalló a continuación:

Tabla 2

Prueba de normalidad – Kolmogorov-Smirnov[a]

	Estadístico	gl	Sig.
V1-Clima organizacional	,357	480	,000
V2-Satisfacción de pacientes	,357	480	,000

Nota. Resultados prueba de normalidad en el SPSS26

Teniendo los resultados obtenidos de la prueba de normalidad (Kolmogorov-Smirnov[a]) para muestra mayores a 50, se determinó que los datos analizados no presentaron una distribución normal al obtenerse un valor "p" o "Sig." igual a (0.000), es por ello que para contrastar las hipótesis se utilizó la prueba no paramétrica Rho de Spearman.

Contrastación de hipótesis específica 1

Regla estadística

⇒ Si el valor-p es < o igual a 0.05, indica el rechazo de la hipótesis nula.

⇒ Si el valor-p es > a 0.05, indica la aceptación de la hipótesis nula.

Tabla 3

Relación – Comportamiento organizacional y satisfacción de pacientes

			V2-Satisfacción de pacientes
Rho de Spearman	D1V1-Comportamiento organizacional	Coeficiente de correlación	,988**
		Sig. (bilateral)	0.000
		N	480

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

Conforme se refleja los resultados en la tabla 3, se confirmó que la dimensión comportamiento organizacional exhibió una correlación positiva muy alta sobre la

satisfacción de los pacientes por obtener un valor Rho=0,988, asimismo con el análisis inferencial se demostró que el valor-p obtenido fue (0.000), por ende se contrastó la hipótesis alterna correspondiente al primer objetivo específico.

Contrastación de hipótesis específica 2

Regla estadística

⇒ Si el valor-p es < o igual a 0.05, indica el rechazo de la hipótesis nula.

⇒ Si el valor-p es > a 0.05, indica la aceptación de la hipótesis nula.

Tabla 4

Relación – Estructura organizacional y satisfacción de pacientes

			V2-Saisfacción de pacientes
Rho de Spearman	D2V1- Estructura organizacional	Coeficiente de correlación	,788**
		Sig. (bilateral)	0.000
		N	480

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

Considerando las evidencias como resultado del análisis inferencial expuestas en la tabla 4, se determinó con un valor Rho=0,788 que la dimensión estructura organizacional presentó una correlación positiva alta sobre la complacencia de los pacientes, además al obtenerse un valor-p equivalente a (0.000) se logró contrastar la hipótesis alterna correspondiente al 2do objetivo específico.

Contrastación de hipótesis específica 3

Regla estadística

⇒ Si el valor-p es < o igual a 0.05, indica el rechazo de la hipótesis nula.

⇒ Si el valor-p es > a 0.05, indica la aceptación de la hipótesis nula.

Tabla 5

Relación – Estilos de dirección y satisfacción de pacientes

			V2-Saisfacción de pacientes
Rho de Spearman	D3V1-Estilos de dirección	Coeficiente de correlación	,929**
		Sig. (bilateral)	0.000
		N	480

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

Basándose en los resultados inferenciales detallados en la tabla 5, se confirmó con un valor Rho=0,929 que entre la dimensión estilos de dirección y la satisfacción de los pacientes prevaleció una correlación positiva muy alta, además con el valor-p igual a (0.000) se logró contrastar la hipótesis alterna referente al tercer objetivo específico.

Contrastación de hipótesis general

Regla estadística

⇒ Si el valor-p es < o igual a 0.05, indica el rechazo de la hipótesis nula.

⇒ Si el valor-p es > a 0.05, indica la aceptación de la hipótesis nula.

Tabla 6

Relación – Clima organizacional y satisfacción de pacientes

			V2-Saisfacción de pacientes
Rho de Spearman	V1-Clima organizacional	Coeficiente de correlación	,982**
		Sig. (bilateral)	0.000
		N	480

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

Referente al objetivo general, los resultados inferenciales detallados en la tabla 6 permitieron determinar que se da una relación significativa entre el clima organizacional y el nivel de satisfacción de pacientes, además se confirmó que entre las variables predominó una correlación con orientación positiva muy alta al obtenerse un valor (Rho=0,982). En síntesis, las inferencias confirmaron la hipótesis alterna de la investigación.

Análisis y discusión

Teniendo en consideración que el objetivo principal del estudio fue determinar la relación entre el clima organizacional y el nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en la farmacia central del Hospital Daniel Alcides Carrión del Callao-2016, fue necesario aplicar a los pacientes del hospital dos cuestionarios previamente validados con la finalidad de recopilar datos necesarios que faciliten el propósito investigativo, logrando lo siguiente:

Con respecto al 1er objetivo específico, que fue definir los factores sociales y demográficos de los pacientes del hospital, en la tabla y la figura 1 se identificó que concerniente al factor "sexo" predominó el masculino con un (57,3%), asimismo en cuanto al factor "edad" predominó pacientes cuyas edades oscilaban entre 18 a 25 años en un (28,5%), del mismo modo sobre el factor "estado civil" predominaron pacientes solteros en un (65,8%), al mismo tiempo sobre el factor "grado de instrucción" predominó que el (55,8%) de los pacientes culminaron sus estudios superiores o universitarios, también referente al factor "ocupación" predominó que el (35%) de los pacientes atendidos son estudiantes, finalmente respecto al factor "religión" se identificó que el (64,8%) de los pacientes profesan la religión católica. Tales evidencias difieren con el trabajo de Zambrano y Rosillo (2023) dado que identificaron que respecto al factor "sexo" predominó el femenino en un (64%), del mismo modo en el factor "edad" predominó en un 38% de pacientes cuyas edades oscilaba entre 35 a 45 años, como también en el factor "estado civil" predominaron pacientes convivientes en un 57%. Por otro lado, se encontraron semejanzas con el estudio de Barreda (2022) quien identificó que en un 62% predominaron pacientes del sexo masculino, asimismo respecto al factor "religión" predominó el católico en un 56%.

Sobre el objetivo específico 2 que fue determinar la relación entre el comportamiento organizacional y la satisfacción de los pacientes, las evidencias observadas en la tabla 3 confirmaron que la dimensión, comportamiento organizacional presentó una correspondencia significativa con una orientación positiva muy alta al mostrarse valores estadísticos (p=0.000) y (Rho=0,988). Con el análisis

demostrativo de los resultados se encontraron ciertas semejanzas con el estudio llevado a cabo por Fajardo et al. (2020) quienes llegaron a demostrar la existencia de injerencia significativa entre el comportamiento organizacional y la satisfacción de los pacientes por alcanzar un valor-p=0.000, pues en la institución de atención médica reflejaron que el personal médico ofrece información calificada y apropiada a sus pacientes otorgándoles la total confianza y seguridad a los mismos durante sus consultas médicas. Por otro lado difieren con Cárdenas y Moncada (2021) quienes dieron a conocer que en el hospital donde se hizo el estudio, el comportamiento de los profesionales de salud no es buena dado que el nivel de comunicación y relaciones interpersonales deja mucho que decir causando desasosiego y falta de confianza en los pacientes En efecto, los resultados del estudio fueron de gran contribución por cuanto demostraron que la complacencia de los pacientes depende del comportamiento que exhiben los facultativos farmacéuticos del hospital, pues para un paciente le resulta satisfactorio cuando el personal a cargo de la farmacia le refleje confianza, mantienen una buena comunicación e incluso no tienen ningún inconveniente en relacionarse con los demás demostrando en todo momento el eficiente profesionalismo que debe caracterizarlo durante su desempeño o realización satisfactoria de sus funciones .

Respecto al objetivo específico 3 que fue ver la relación entre la estructura organizacional y la satisfacción de los pacientes, las conclusiones detalladas en la tabla 4 procedentes del análisis inferencial a los datos recopilados demostraron que entre la dimensión estructura organizacional y la satisfacción de pacientes dio una correlación significativa con tendencia positiva alta al corroborarse un valor (Rho=0,788) y un (valor-p=0.000). Estas evidencias presentan similitud alguna con el estudio de Guerra et al. (2022) quienes asumieron una relación importante entre la estructura organizacional y la complacencia de los usuarios (pacientes), demostrando a partir de dicha inferencia que los pacientes mostraron conformidad con respecto a las instalaciones y buenas condiciones de los equipos médicos durante la atención que recibieron en el hospital. Desde otra perspectiva se encontraron resultados opuestos en la pesquisa de Cárdena y Moncada (2021) dado que demostraron que el nivel de satisfacción de los pacientes es bajo generado por la disconformidad que tuvieron con

respecto a las instalaciones y condiciones laborales del hospital durante la atención que reciben, además de la carencia de insumos y equipamiento médico, pues cada que solicitaban con órdenes médicas el servicio de diagnósticos por imágenes recibían como respuesta que no había programación para dichos análisis, el mismo problema reflejaron durante la solicitud de sus medicamentos, puesto que al acudir a la farmacia el personal les indicaba que no contaban con ciertas medicinas por falta de stock, condiciones que no deberían existir en los establecimientos médicos por considerarse una necesidad básica para todos los pacientes. En síntesis, los resultados del estudio fueron de gran contribución por cuanto se puso en evidencia que para lograr un nivel alto de satisfacción en los pacientes, los hospitales deben prevalecer una adecuada distribución de sus instalaciones como también disponer de insumos y equipos médicos adecuados para brindar una buena atención a los mismos.

Los resultados en la tabla 5 concerniente al objetivo específico 4 que fue esclarecer la relación entre la dimensión estilos de dirección y la satisfacción de pacientes confirmaron según el valor-p=0.000 y el Rho=0,929 la prevalencia de una correlación significativa con una tendencia positiva muy alta, las evidencias estadísticas son contundentes para aceptar la hipótesis alterna correspondiente. Esto se relaciona con la pesquisa de Peralta (2021) quien llegó a demostrar que el ambiente organizacional a nivel de los estilos de dirección incide o compara significativamente con la complacencia de los pacientes, ello por cuanto identifico que la relación que tienen los pacientes sobre la atención recibida por parte de los profesionales médicos fue buena, destacando que los jefes de cada área o servicio médico mostraron liderazgo y trabajo en equipo con el personal que tiene a cargo, siendo en todo momento amables y empáticos a fin de evitar cualquier conflicto que pueda generar desconfianza o insatisfacción en sus pacientes. En este aspecto o componente vinculado al ambiente organizacional del hospital se demostró que para lograr que los pacientes terminen totalmente satisfechos después de ser atendidos en la farmacia, es importante que los colaboradores a cargo prevalezcan un buen liderazgo, constante participación e involucramiento en las necesidades de sus pacientes a fin de proporcionar una buena atención o servicio médico.

Concerniente al objetivo general que fue determinar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción de los pacientes, se precisa que los resultados observados en (tabla 6) confirmaron la aceptación de la hipótesis alterna al obtener un valor-p=0.000 y un Rho=0,982, se observó que entre las variables analizadas estadísticamente prevaleció una correlación significativa con una orientación positiva muy alta. Al efectuar el análisis comparativo de tales evidencias se hallaron similitudes con el trabajo de Fernández et al. (2019) quien concluye que entre el ambiente organizacional y la satisfacción del paciente usuario con una tendencia a una relación significativa y directa con un valor-p=0.000, ello fue posible por cuanto los pacientes refirieron sentirse complacidos con servicio recibido por parte de los profesionales de la salud durante la consulta médica; sin embargo, destacaron la necesidad de mejorar aún más las condiciones o instalaciones de la farmacia central del hospital sin decaer en el arduo trabajo y compromiso que pone todo el personal a fin de brindar una buena atención o servicio a sus pacientes.

Conclusiones

1. Respecto a los factores sociales y demográficos de los pacientes, se identificó que predominó el sexo masculino en un (57,3%), la edad predominante en los pacientes fue de 18 a 25 años en un (28,5%), el (65,8%) de los pacientes fueron solteros, el (55,8%) de los pacientes refirieron haber culminado sus estudios superiores o universitarios, el (35%) indicaron ser estudiantes, además el (64,8%) de los pacientes señalaron que predican la religión católica.
2. Respecto al objetivo específico 2, se concluyó que la dimensión comportamiento organizacional se relaciona significativamente con la satisfacción del paciente, al contrastarse la hipótesis alterna con un valor-p=0.000, además con el Rho=0,988 se advierte que entre dimensión y variable dio una correlación positiva muy alta.
3. Sobre el objetivo específico 3, se concluyó estadísticamente con un valor-p= 0.000 que la dimensión estructura organizacional se correlaciona positivamente con la satisfacción del paciente, además con un Rho=0,788 se demostró una correlación positiva con orientación alta entre dimensión y variable.
4. En cuanto al objetivo específico 4, las inferencias determinaron que se da una relación significativa entre la dimensión estilos de dirección y la complacencia de pacientes al contrastarse la hipótesis alterna con un valor-p=0.000, además con el factor Rho=0,929 confirmó que entre dimensión y variable dio una correlación positiva muy alta.
5. Referente al objetivo general, se determinó que existe una correlación significativa entre el clima organizacional y la satisfacción de los pacientes atendidos en la farmacia central del Hospital Daniel Alcides Carrión del Callao, llegando así a contrastar la hipótesis alterna con un valor-p=0.000, además con el Rho=0,982 identificando una correlación positiva muy alta de las puntos analizados.

Recomendaciones

1. A las autoridades de la universidad, se sugiere tomar en consideración el estudio realizado para ser publicado en el repositorio institucional por cuanto los resultados que se obtuvieron podrán ser de gran contribución para futuros investigadores toda vez que tengan como propósito el análisis de las variables estudiadas.
2. Se sugiere al jefe a cargo de la farmacia central del Hospital Daniel Alcides Carrión del Callao, que evalúe de manera constante el desempeño de los profesionales farmacéuticos que se encuentran a su cargo a fin de identificar posibles brechas en cuanto a la comunicación o relaciones interpersonales en el ambiente de trabajo para evitar cualquier inconveniente que pueda generar insatisfacción o disgusto en los pacientes atendidos.
3. Se recomienda a todos los profesionales farmacéuticos y médicos que permanecen en la farmacia central del hospital, velar en todo momento por el cuidado y supervisión de las instalaciones o módulos de dispensación de medicamentos, asimismo monitorear constantemente el stock de medicinas y equipos médicos con la finalidad de evitar el desabastecimiento de los mismos, bridando de este modo un buen servicio o atención a los pacientes.
4. Al director o jefe a cargo de la farmacia central del hospital, se sugiere tomar en consideración las competencias, conocimientos y experiencias de los profesionales farmacéuticos motivándolos a ser partícipes en las decisiones tomadas y direccionadas a mejorar los servicios que se brinda a los pacientes, demostrando así su profesionalismo para guiar y coordinar a su grupo de trabajo.
5. A todo el personal del Hospital Daniel Alcides Carrión del Callao, se recomienda poner en práctica alternativa de mejora que conlleven a optimizar el ambiente organizacional en la farmacia central con la finalidad de que los pacientes puedan tener un nivel alto de satisfacción con respecto al servicio o atención recibida.

Agradecimiento

Agradecer en primer lugar a Dios por ser creador de la Humanidad que con su vida nos dio a conocer al Padre y su gran Amor por nosotros y al Espíritus santo por llenarme con Dones y frutos en el transitar de mi vida.

Finalmente a mi Hijo con su apoyo incondicional y estímulo no habría sido posible culminar este proyecto.

Referencias bibliográficas

Acosta, J. (2020). Relationship between organizational climate and innovation capability in new technology-based firms. *Journal of Open Innovation: Technology, Market, and Complexity; 6*(2), 1-16. https://www.mdpi.com/2199-8531/6/2/28

Adhikari, A. & Sen, S. (2023). Cluster Analysis on Institutional Commitment and Organizational Climate. International Journal of Research Publication and Reviews, 4(5), 4974-4988. https://ijrpr.com/uploads/V4ISSUE5/IJRPR13441.pdf

Álava, N., Cerezo, B., Yugcha, G. y Martínez, W. (2023). La percepción de las enfermeras sobre su clima organizacional: una revisión integrativa. *Polo del Conocimiento, 8*(9), 506-519. https://polodelconocimiento.com/ojs/index.php/es/article/view/6032

Arévalo, R. (2022). Calidad de atención y satisfacción del usuario de consulta externa en un hospital público del Perú. *Gaceta Científica, 8*(4), 201-206. https://doi.org/10.46794/gacien.8.4.1709

Barreda, R. (2022). *Clima organizacional y satisfacción del usuario externo en la Clínica Internacional, 2021.* [Tesis de pregrado, Universidad Norbert Wiener]. https://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13053/6830/T061_29737660_S.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Cárdenas, A. y Moncada, A. (2021). *Clima organizacional en médicos y enfermeras del Hospital de Villavicencio*. [Tesis de pregrado, Universidad Cooperativa de Colombia sede Villavicencio]. https://repository.ucc.edu.co/server/api/core/bitstreams/918d5cba-3f20-4d29-ad00-3d9e5e9cb233/content

Carrión, B., Loli, R., y Espinoza, T. (2022). Clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral en instituciones de salud del Perú. *TecnoHumanismo Revista Científica, 2*(3), 182-192. https://tecnohumanismo.online/index.php/tecnohumanismo/article/view/121/377

Condori, M. y Arispe, C. (2022). Calidad de atención y satisfacción del usuario atendido por teleconsulta en un hospital especializado en salud mental. *Revista de Investigación de la Universidad Norbert Wiener, 11*(2), 1-8. https://doi.org/10.37768/unw.rinv.11.02.a0014

Córdova, F., Tapara, J. y Gallardo, N. (2021). Satisfacción de los usuarios en los hospitales públicos en el Perú y valores profesionales. *Revista de la Fundación Educación Médica, 24*(5), 277. https://scielo.isciii.es/pdf/fem/v24n5/2014-9832-fem-24-5-277.pdf

Delgado, L., Calero, M., Noriega, S., y Castillo, C. (2023). Satisfacción del usuario y las dimensiones de la calidad de la atención del servicio de emergencia del Hospital Regional de Tumbes. *Revista Científica Mundo de la Investigación y el Conocimiento, 7*(1), 786-795. https://doi.org/10.26820/recimundo/7.(1).enero.2023.786-795

Fajardo, G., Almache, V., y Olaya, H. (2020). Clima organizacional en las instituciones de salud desde una perspectiva teórica. *Uisrael Revista Científica, 7*(1), 153-165. https://doi.org/10.35290/rcui.v7n1.2020.200

Febres, R. & Mercado, M. (2020). Patient satisfaction and quality of care of the internal medicine service of Hospital Daniel Alcides Carrión. Huancayo – Perú. *Revista de la Facultad de Medicina Humana, 20*(3), 397-403. https://doi.org/10.25176/RFMH.v20i3.3123

Fernández, D., Revilla, M., Kolevic, L., Cabrejos, I., Muchaypiña, I., Sayas, I., Chávez, L. y Mamani, V. (2019). Clima organizacional y satisfacción del usuario externo en los servicios de hospitalización del Instituto Nacional de Salud del Niño, 2017. *Anales de la Facultad de Medicina, 80*(2), 188-192. http://www.scielo.org.pe/pdf/afm/v80n2/a09v80n2.pdf

Flores, J. y Delgado, J. (2022). Clima organizacional en el desempeño laboral de los colaboradores de la Sociedad de Beneficencia de Iquitos, 2021. *Ciencias Latina Revista Multidisciplinar, 6*(4), 634-647. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i4.2608

García, M., Vesga, J., y Gómez, C. (2020). *Clima organizacional: Teoría y práctica*. Editorial Universidad Católica de Colombia. Facultad de Psicología.

Guerra, F., Lama, R., Guerra, M. y Elera, R. (2022). Clima organizacional del personal de salud y satisfacción de usuarios atendidos por Servicio de Atención Móvil de Urgencia (SAMU) en el contexto COVID-19, Piura 2021. *Horizonte Médico, 23*(1), https://doi.org/10.24265/horizmed.2023.v23n1.04

Hernández, O. (2021). Aproximación a los distintos tipos de muestreo no probabilístico que existen. *Revista Cubana de Medicina General Integral, 37*(3), 1-3. http://scielo.sld.cu/pdf/mgi/v37n3/1561-3038-mgi-37-03-e1442.pdf

Iglesias, A., Torres, J., y Mora, Y. (2020). Estudios de clima organizacional: revisión integrativa. *Medisur, 18*(6), 1189-1197. https://www.medigraphic.com/pdfs/medisur/msu-2020/msu206o.pdf

Kim, E. & Park, S. (2020). Transformational leadership, knowledge sharing, organizational climate and learning: an empirical study. *Leadership & Organization Development Journal, 41*(6), 761-775. https://doi.org/10.1108/LODJ-12-2018-0455

Méndez, C. (2020). *Metodología de la investigación: Diseño y desarrollo del proceso de investigación en ciencias empresariales*. (5° ed.). Alpha Editorial / Alfaomega Colombiana SA

Mero, L., Zambrano, M. y Bravo, M. (2020). Satisfacción de los usuarios y la calidad de atención que se brinda en la Unidad de Salud Cuba Libre 24 horas. *Revista Espacios, 42*(2), 117-124. https://www.revistaespacios.com/a21v42n02/a21v42n02p10.pdf

Muñoz, R., Arévalo, R., Morillo, B., y Molina, J. (2022). Calidad de atención y nivel de satisfacción del usuario de la consulta externa del Hospital de Apoyo Jesús Nazareno. *Investigación e Innovación: Revista Científica de Enfermería, 2*(3), 88-95. https://doi.org/10.33326/27905543.2022.3.1640

Ñaupas, H., Valdivia, M., Palacios, J., & Romero, H. (2018). *Metodología de la investigación cuantitativa-cualitativa y redacción de la tesis.* (5a ed.). Ediciones de la U.

Paredes, C. (2020). Calidad de atención y satisfacción del usuario externo del centro de salud de zona rural peruana. *Revista Científica de Enfermería, 9*(1), 2-15. http://revista.cep.org.pe/index.php/RECIEN/article/view/14/12

Peralta, G. (2021). *Clima organizacional, satisfacción del usuario e incidencia en la relación clínica, en consulta externa de centro de salud. Ecuador, 2021*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/71947/Peralta_GGE-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Ramos, C. (2020). Los alcances de una investigación. *Revista CienciAmérica, 9*(3), 1-6. https://doi.org/10.33210/ca.v9i3.336

Revilla, T. (2022). *Relación entre clima organizacional y satisfacción del usuario externo en una Clínica de Hemodiálisis en Arequipa, 2021*. [Tesis de maestría, Universidad Católica de Santa María]. https://repositorio.ucsm.edu.pe/server/api/core/bitstreams/957dfe1e-3a13-4fa1-88f4-a2b1f1a95a08/content

Rodríguez, P., Reategui, A., y Pantoja, L. (2022). Factores asociados a satisfacción en la atención en salud de pacientes internados en un hospital nacional en Lima, 2018. *Horizonte Médico, 22*(3), 1-7. https://doi.org/10.24265/horizmed.2022.v22n3.01

Terán, J. (2020). *Clima laboral y calidad de atención en salud en el Centro de Salud Tipo A IESS. Cotacachi*. [Tesis de maestría, Universidad Técnica del Norte]. https://repositorio.utn.edu.ec/bitstream/123456789/10345/2/PG%20788%20TRABAJO%20GRADO.pdf

Zambrano, L. y Rosillo, A. (2023). clima laboral y su influencia en los servicios de atención al usuario del Centro de Salud Materno Infantil y Emergencias Bahía. *Journal Scientific MQR Investigar, 7*(1), 1895-1918. https://doi.org/10.56048/MQR20225.7.1.2023.1895-1918

Anexos

Anexo 1

Autorización de la institución donde se ca a realizar la recolección de los datos

GOBIERNO REGIONAL CALLAO

Gobierno Regional del Callao
Hospital Nacional Daniel A. Carrión

"Año del Buen Servicio Ciudadano"

Callao, 14 de Junio del 2017

Q.F. Hortencia Guadalupe Cabrera Seminario

Presente.-

Asunto: Autorización para la aplicación del proyecto de tesis en el Servicio de Farmacia Central

Sirva la presente para saludarla cordialmente y en relación al asunto en mención, hacerle llegar la autorización correspondiente de la aplicación del proyecto de tesis en el servicio de Farmacia Central del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión para la mejora en la intervención farmacéutica en el Servicio de Farmacia Central.

Sin otro particular, aprovecho la oportunidad para expresarle los sentimientos de mi especial consideración

GOBIERNO REGIONAL DEL CALLAO
HOSPITAL NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN
DEPARTAMENTO DE FARMACIA

Q.F. JHONY M. ANGELES CHAPARRO
C.Q.F.P. 09246
Jefe del Departamento de Farmacia

Q.F. Jhony Angeles Chaparro
Jefe del Departamento de Farmacia

Av. Guardia Chalaca N° 2176 Bellavista Callao Teléfono 614-7474

Anexo 2

Instrumento de recolección de datos

Clima organizacional y satisfacción de pacientes atendidos en la farmacia central del Hospital Daniel Alcides Carrión del Callao-2016

I. DATOS SOCIODEMOGRÁFICOS

A. Sexo

1. Femenino ( ) 2. Masculino ( )

B. Edad

1. De 18 a 25 años ( ) 2. De 26 a 35 años ( )
3. De 36 a 45 años ( ) 4. De 45 a más ( )

C. Estado civil

1. Soltero(a) ( ) 2. Casado(a) ( )
3. Conviviente ( ) 4. Divorciado(a) ( )
5. Viudo(a) ( )

D. Grado de instrucción

1. Primaria ( ) 2. Secundaria ( )
3. Superior ( ) 4. Sin estudios ( )

E. Ocupación

1. Empleado ( ) 2. Ama de casa ( )
3. Estudiante ( ) 4. Jubilado ( )

F. Religión

1. Católica ( ) 2. Evangélica ( )
3. Sin religión ( )

II. CONTENIDO DEL CUESTIONARIO

CUESTIONARIO PARA EVALUAR EL CLIMA ORGANIZACIONAL

A continuación, para analizar el clima organizacional de la institución se le presenta un cuestionario con interrogantes que fueron adaptados y elaborados en función a las dimensiones e indicadores de la variable, precisando que cuenta con (5) alternativas de respuesta, en ese sentido se le solicita que por favor marque con un (x) la respuesta que usted crea conveniente en función a las siguientes escalas:

Escalas de las repuestas del cuestionario:

Totalmente en desacuerdo 1	En desacuerdo 2	Indiferente 3	De acuerdo 4	Totalmente de acuerdo 5

N°	**Clima organizacional**	**Escala**				
	D1. Comportamiento organizacional	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**
01	¿Considera que los trabajadores del hospital se sienten motivados por pertenecer a la institución?					
02	¿Considera que el personal médico refleja motivación y compromiso constate durante la realización de sus funciones diarias?					
03	¿Considera que el personal que labora en la institución proporciona información clara y precisa sobre los servicios que ofrece a los pacientes?					
04	¿Considera que la comunicación entre los trabajadores del hospital se desarrolla de forma sincera y abierta?					
05	¿Considera que las relaciones interpersonales entre los jefes de cada área y los miembros de su equipo de trabajo son cordiales?					
06	¿Refleja que es de interés para la institución prevalecer el mantenimiento de las buenas relaciones interpersonales entre el personal médico y los pacientes?					
07	¿Considera que en la institución existe armonía en las relaciones entre los jefes de cada área y su respectivo equipo de trabajo?					
	D2. Estructura organizacional					
08	¿Los trabajadores del hospital cumplen con el horario laboral de forma regular para la atención a los pacientes?					

09	¿Cuándo hay un reto para la institución todas las áreas participan conjunta y activamente?					
10	¿Considera que las condiciones físicas de las instalaciones del hospital son buenas?					
11	¿Considera que el hospital dispone de tecnologías idóneas para optimizar os servicios que se brindan a los pacientes?					
12	¿La imagen que se proyecta de la institución a la sociedad es de reconocimiento y prestigio?					
13	¿Considera que en la institución se prioriza el desarrollo de valores, actitudes y relaciones de las personas?					
	D3. Estilo de dirección					
14	¿Considera que los jefes de cada área médica del hospital cuentan con las habilidades necesarias para liderar su equipo de trabajo a cargo?					
15	¿Considera que los médicos que son jefes inmediatos se comunican regularmente con los trabajadores para recabar apreciaciones técnicas o percepciones relacionadas al trabajo que realizan?					
16	¿Considera que los trabajadores del hospital cumplen con la permanencia y participación constante en su servicio durante las horas de labor?					
17	¿Considera que los trabajadores del hospital muestran serenidad y celeridad para dar solución a los problemas que se presentan durante los servicios que se brindan a los pacientes?					
18	¿Considera que en la solución a los problemas o conflictos dentro del hospital se prioriza la seguridad y bienestar de los pacientes?					
19	¿En el hospital se visualiza que existe cooperación entre el personal médico durante la atención que se brinda a los pacientes?					
20	¿Se refleja cooperación de todo el equipo médico para brindar apoyo y absolver cualquier duda que tengan los pacientes durante la atención que reciben?					

CUESTIONARIO PARA EVALUAR LA SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES

Con el fin de medir la satisfacción de los pacientes desde su perspectiva sobre la calidad del servicio que reciben, a continuación, se presenta un cuestionario con interrogantes que fueron adaptados elaborados en función al Modelo SERVQUAL y sus respectivas dimensiones e indicadores, precisando que cuenta con (5) alternativas de respuesta. Para ello, se le solicita que por favor marque con un (x) la respuesta que usted crea conveniente en función a las siguientes escalas:

Escalas de las repuestas del cuestionario:

Totalmente en desacuerdo 1	En desacuerdo 2	Indiferente 3	De acuerdo 4	Totalmente de acuerdo 5

N°	**Satisfacción de pacientes**	**Escala**				
	D1. Tangibilidad	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**
01	¿El hospital cuenta con equipos médicos de apariencia moderna para brindar seguridad y una buena atención a los pacientes?					
02	¿Las instalaciones físicas de la institución son visualmente atractivas y dispone de señalización obligatoria?					
03	¿El personal médico muestra en toda su jornada laboral apariencia pulcra?					
04	¿Los elementos materiales (folletos, documentos, panel de anuncios y similares) se encuentran ubicados en lugares de inmediata visibilidad para los pacientes?					
	D2. Fiabilidad					
05	¿Cuándo el personal del hospital promete hacer algo en cierto tiempo, lo hace?					
06	¿Cuándo un paciente tiene un problema, el personal del hospital muestra un sincero interés en solucionarlo?					
07	¿El personal se esmera por realizar su trabajo de manera eficiente durante la atención a los pacientes?					
08	¿El personal del hospital realiza la atención a los pacientes en el tiempo programado o prometido?					
09	¿El personal del hospital dispone de registros exentos de errores?					

	D3. Capacidad de respuesta					
10	¿El personal del hospital comunica a los pacientes la información correcta sobre el servicio médico al cual fue a consultar?					
11	¿Los empleados del hospital ofrecen un servicio de atención inmediata a los pacientes?					
12	¿Los empleados del hospital siempre están dispuestos a dar apoyo a los pacientes?					
13	¿Los empleados se toman el tiempo para responder cualquier duda o pregunta de los pacientes?					
	D4. Seguridad					
14	¿El comportamiento de los empleados del hospital transmite confianza a los pacientes?					
15	¿Cómo paciente se siente seguro durante su consulta médica con el personal del hospital?					
16	¿El personal del hospital muestra en todo momento amabilidad con los pacientes?					
17	¿Los empleados del hospital tiene conocimientos suficiente para responder a las preguntas de los pacientes?					
	D5. Empatía					
18	¿El personal del hospital brinda a los pacientes una atención individualizada?					
19	¿El personal del hospital tiene horarios de trabajo conveniente para todos los pacientes?					
20	El personal del hospital ofrece una atención personalizada a los pacientes?					
21	El personal del hospital se preocupa por los mejores intereses de sus pacientes?					
22	¿El personal del hospital comprende las necesidades específicas de los pacientes?					

Anexo 3

Validación de juicio de expertos y confiabilidad

USP
UNIVERSIDAD SAN PEDRO

Clima organizacional y satisfacción de pacientes atendidos en la farmacia central del Hospital Daniel Alcides Carrión del Callao-2016

ANEXO 2

INFORME DE VALIDEZ Y CONFIABILIDAD DE LOS INSTRUMENTOS

La validación de la ficha de recolección de datos se realizo por juicio de expertos, para lo cual participarán 3 expertos en el área o materia de estudio.

JUICIO DE EXPERTO

Nombres y Apellidos	Dr. Karl Whittembury García
Grado profesional	Maestría ( ) Doctor (X)
Área de formación académica	Clínica ( ) Social ( ) Educativa (X) Organizacional ( )
Áreas de experiencia profesional	Metodología de la Investigación Científica

Teniendo como base los criterios que a continuación se presenta le solicitamos su opinión sobre la ficha de recolección que se adjunta. Marque con una X (aspa) en SI o NO en cada criterio según su opinión. Marque SI, cuando el Ítem cumpla con el criterio señalado o NO cuando no cumpla con el criterio. Tenga a bien anotar sus observaciones y sugerencias en los espacios correspondientes si lo cree conveniente.

Criterios	Sí	No	Observaciones
1. Los instrumentos de recolección recogen la información que permite dar respuesta al problema de investigación.	X		
2. Los instrumentos de recolección de datos responden a los objetivos de la investigación.	X		
3. Los instrumentos de recolección de datos responden a la operacionalización de las variables.	X		
4. La estructura de los instrumentos de recolección es adecuada.	X		
5. La secuencia presentada facilita el llenado de los instrumentos de recolección.	X		
6. Los ítems son claros y comprensibles para la recolección.	X		
7. El número de los ítems es adecuado para la recolección	X		
8. Se debería de incrementar el número de ítems en los instrumentos de recolección.		X	
9. Se debe eliminar algunos ítems en los instrumentos de recolección.		X	

Aportes y/o sugerencias para mejorar el instrumento: .....

.....

Econ. Dr. Karl Whittembury García
DOCTOR EN GESTIÓN PUBLICA Y GOBERNABILIDAD
CERSM 187

UNIVERSIDAD SAN PEDRO

Clima organizacional y satisfacción de pacientes atendidos en la farmacia central del Hospital Daniel Alcides Carrión del Callao-2016

ANEXO 2

INFORME DE VALIDEZ Y CONFIABILIDAD DE LOS INSTRUMENTOS

La validación de la ficha de recolección de datos se realizo por juicio de expertos, para lo cual participarán 3 expertos en el área o materia de estudio.

JUICIO DE EXPERTO

Nombres y Apellidos	KARIA PATRICIA MERCADO YABAR
Grado profesional	Maestría (✓) Doctor ( )
Área de formación académica	Clínica (✓) Social ( ) Educativa ( ) Organizacional ( )
Áreas de experiencia profesional	FARMACIA CLÍNICA, FARMACIA HOSPITALARIA

Teniendo como base los criterios que a continuación se presenta le solicitamos su opinión sobre la ficha de recolección que se adjunta. Marque con una X (aspa) en SI o NO en cada criterio según su opinión. Marque SI, cuando el Ítem cumpla con el criterio señalado o NO cuando no cumpla con el criterio. Tenga a bien anotar sus observaciones y sugerencias en los espacios correspondientes si lo cree conveniente.

Criterios	Sí	No	Observaciones
1. Los instrumentos de recolección recogen la información que permite dar respuesta al problema de investigación.	X		
2. Los instrumentos de recolección de datos responden a los objetivos de la investigación.	X.		
3. Los instrumentos de recolección de datos responden a la operacionalización de las variables.	X.		
4. La estructura de los instrumentos de recolección es adecuada.	X.		
5. La secuencia presentada facilita el llenado de los instrumentos de recolección.	X.		
6. Los ítems son claros y comprensibles para la recolección.	X		
7. El número de los ítems es adecuado para la recolección	X		
8. Se debería de incrementar el número de ítems en los instrumentos de recolección.		X	
9. Se debe eliminar algunos ítems en los instrumentos de recolección.		X.	

Aportes y/o sugerencias para mejorar el instrumento: .....

.....

GOBIERNO REGIONAL DEL CALLAO

L.F. KARIA PATRICIA MERCADO YABAR

C.O.F.P. Nº 22581

USP
UNIVERSIDAD SAN PEDRO

Clima organizacional y satisfacción de pacientes atendidos en la farmacia central del Hospital Daniel Alcides Carrión del Callao-2016

ANEXO 2

INFORME DE VALIDEZ Y CONFIABILIDAD DE LOS INSTRUMENTOS

La validación de la ficha de recolección de datos se realizo por juicio de expertos, para lo cual participarán 3 expertos en el área o materia de estudio.

JUICIO DE EXPERTO

Nombres y Apellidos	NANCY GAMOOA KAH
Grado profesional	Maestría ( ) Doctor (X)
Área de formación académica	Clínica (X) Social ( ) Educativa ( ) Organizacional ( )
Áreas de experiencia profesional	Jefa de Dpto de Atención Ambulatoria y Hospitalización.

Teniendo como base los criterios que a continuación se presenta le solicitamos su opinión sobre la ficha de recolección que se adjunta. Marque con una X (aspa) en SI o NO en cada criterio según su opinión. Marque SI, cuando el Ítem cumpla con el criterio señalado o NO cuando no cumpla con el criterio. Tenga a bien anotar sus observaciones y sugerencias en los espacios correspondientes si lo cree conveniente.

Criterios	Sí	No	Observaciones
1. Los instrumentos de recolección recogen la información que permite dar respuesta al problema de investigación.	X		
2. Los instrumentos de recolección de datos responden a los objetivos de la investigación.	X		
3. Los instrumentos de recolección de datos responden a la operacionalización de las variables.	X		
4. La estructura de los instrumentos de recolección es adecuada.	X		
5. La secuencia presentada facilita el llenado de los instrumentos de recolección.	X		
6. Los ítems son claros y comprensibles para la recolección.	X		
7. El número de los ítems es adecuado para la recolección	X		
8. Se debería de incrementar el número de ítems en los instrumentos de recolección.		X	
9. Se debe eliminar algunos ítems en los instrumentos de recolección.		X	

Aportes y/o sugerencias para mejorar el instrumento: Unificar relación.....

.....

DRA. NANCY GAMOOA KAH
Jefa del Dpto. de Atención Ambulatoria y Hospitalización
C.E.P. 10858 RD. 047 RCM. 004

Reporte de los resultados de la confiabilidad de los instrumentos

Confiabilidad – Clima organizacional

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido[a]	0	,0
	Total	20	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,945	20

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Ítem1–V1	56,70	148,853	,820	,940
Ítem2–V1	56,85	158,871	,543	,944
Ítem3–V1	56,25	159,355	,487	,945
Ítem4–V1	56,80	154,379	,728	,942
Ítem5–V1	56,75	144,513	,937	,937
Ítem6–V1	56,35	157,713	,501	,945
Ítem7–V1	56,65	160,029	,568	,944
Ítem8–V1	56,50	154,368	,867	,940
Ítem9–V1	56,60	156,042	,595	,944
Ítem10–V1	56,70	156,221	,469	,947
Ítem11–V1	56,55	156,366	,651	,943
Ítem12–V1	56,60	154,989	,745	,942
Ítem13–V1	56,75	144,513	,937	,937
Ítem14–V1	56,55	156,366	,651	,943
Ítem15–V1	56,80	154,379	,600	,944
Ítem16–V1	56,60	160,779	,559	,944
Ítem17–V1	57,00	157,789	,613	,943
Ítem18–V1	56,80	153,116	,652	,943
Ítem19–V1	56,70	154,537	,710	,942
Ítem20–V1	56,85	151,818	,693	,942

Confiabilidad – Satisfacción de pacientes

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido[a]	0	,0
	Total	20	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,935	22

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Ítem1–V2	60,00	149,474	,699	,931
Ítem2–V2	60,05	158,261	,283	,937
Ítem3–V2	59,80	145,537	,763	,930
Ítem4–V2	59,75	147,776	,633	,932
Ítem5–V2	60,10	149,568	,694	,931
Ítem6–V2	59,95	150,682	,591	,933
Ítem7–V2	60,20	143,537	,788	,929
Ítem8–V2	60,20	156,905	,580	,934
Ítem9–V2	59,95	157,839	,279	,937
Ítem10–V2	59,60	142,884	,808	,929
Ítem11–V2	59,75	152,829	,521	,934
Ítem12–V2	59,15	152,871	,486	,934
Ítem13–V2	59,70	149,484	,655	,932
Ítem14–V2	59,65	138,555	,928	,926
Ítem15–V2	59,25	151,250	,501	,934
Ítem16–V2	59,55	153,524	,568	,933
Ítem17–V2	59,40	147,937	,870	,929
Ítem18–V2	59,50	152,263	,476	,935
Ítem19–V2	59,60	150,674	,436	,936
Ítem20–V2	59,45	151,313	,583	,933
Ítem21–V2	59,50	148,368	,756	,930
Ítem22–V2	59,45	151,313	,583	,933

Anexo 4

Matriz de consistencia

Problema	Variables	Objetivos	Hipótesis	Metodología
¿Cuál es la relación entre el clima organizacional y el nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en la farmacia central del Hospital Daniel Alcides Carrión del Callao-2016?	Clima organizacional Satisfacción de los pacientes	**Objetivo general**: Determinar la relación entre el clima organizacional y el nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en la farmacia central del Hospital Daniel Alcides Carrión del Callao-2016. **Objetivos específicos**: • Identificar los factores sociales y demográficos de los pacientes atendidos en la farmacia central del Hospital Daniel Alcides Carrión del Callao-2016. • Evaluar la relación entre el comportamiento organizacional y la satisfacción de los pacientes atendidos en la farmacia central del Hospital Daniel Alcides Carrión del Callao-2016. • Analizar la relación entre la estructura organizacional y la satisfacción de los pacientes atendidos en la farmacia central del Hospital Daniel Alcides Carrión del Callao-2016. • Establecer la relación entre el estilo de dirección y la satisfacción de los pacientes atendidos en la farmacia central del Hospital Daniel Alcides Carrión del Callao-2016.	Existe relación significativa entre el clima organizacional y el nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en la farmacia central del Hospital Daniel Alcides Carrión del Callao-2016.	**Tipo de investigación**: Aplicada **Diseño de investigación**: No experimental - Transversal **Población**: 15890 pacientes externos. **Muestra**: 480 pacientes atendidos en el Servicio de Farmacia del Hospital Daniel Alcides Carrión. **Técnica e Instrumento de recolección de datos** Técnica : Encuesta Instrumento: Cuestionario

Anexo 5
Consentimiento informado

TÍTULO DEL ESTUDIO:

Clima organizacional y satisfacción de pacientes atendidos en la farmacia central del Hospital Daniel Alcides Carrión del Callao-2016.

QUÍMICO FARMACÉUTICO:

Cabrera Seminario, Hortencia Guadalupe

UNIVERSIDAD SAN PEDRO

Yo (Nombres y Apellidos) ……..... con DNI…… con domicilio en…….

A través del presente documento expreso mi voluntad de participar en la investigación aportando mi información a través de la encuesta que se me realizará, he sido informada en forma clara y detallada sobre el propósito y naturaleza del estudio asimismo indicar que mi participación es VOLUNTARIA; además, confío en que la investigación se utilizará adecuadamente, asegurándome la COMPLETA confidencialidad.

Por lo tanto, acepto participar en la siguiente investigación.

LIMA,….de…….del 2016

Anexo 6

Base de datos

Base de datos – Clima organizacional

	Ítem 1_V1	Ítem 2_V1	Ítem 3_V1	Ítem 4_V1	Ítem 5_V1	Ítem 6_V1	Ítem 7_V1	Ítem 8_V1	Ítem 9_V1	Ítem 10_V1	Ítem 11_V1	Ítem 12_V1	Ítem 13_V1	Ítem 14_V1	Ítem 15_V1	Ítem 16_V1	Ítem 17_V1	Ítem 18_V1	Ítem 19_V1	Ítem 20_V1
1	3	2	4	2	3	4	3	3	2	2	3	4	3	3	2	3	2	3	4	3
2	3	4	4	3	3	2	3	3	4	5	4	3	3	4	2	3	2	3	3	3
3	4	3	4	3	3	4	2	3	4	3	4	3	3	4	4	2	2	2	1	1
4	3	4	4	3	3	2	3	3	4	4	4	3	3	4	2	3	2	3	3	3
5	3	4	4	3	3	2	3	3	4	3	4	3	3	4	2	3	3	2	3	2
6	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5	4	5	4	4	5	4	5
7	4	3	3	2	3	4	4	4	3	2	3	2	3	3	4	4	2	3	3	3
8	4	3	4	3	5	3	4	4	3	4	4	3	5	4	3	4	4	5	4	5
9	3	2	4	4	4	4	3	3	4	2	4	4	4	4	4	3	3	2	3	3
10	3	3	2	3	3	4	3	4	3	4	2	3	3	2	4	3	2	3	3	3
11	2	3	2	3	2	3	4	3	3	4	2	3	2	2	3	4	2	2	3	3
12	3	2	4	2	3	4	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	4	2	3	2
13	5	4	3	4	4	4	3	4	4	5	3	4	4	3	4	3	4	5	4	4
14	3	3	4	3	2	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	3	2	3	3	3
15	1	2	2	2	1	2	3	2	3	3	2	2	1	2	2	3	2	3	2	3
16	3	2	4	2	3	4	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2
17	1	2	2	2	1	2	3	2	1	3	2	2	1	2	2	3	2	2	2	2
18	3	2	4	2	3	4	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3
19	1	2	2	2	1	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2	1	1
20	3	2	4	4	3	4	3	3	4	2	4	4	3	4	4	3	3	2	4	2
21	3	4	4	3	3	2	3	3	4	5	4	3	3	4	2	3	2	3	3	3

	İtem 1_V1	İtem 2_V1	İtem 3_V1	İtem 4_V1	İtem 5_V1	İtem 6_V1	İtem 7_V1	İtem 8_V1	İtem 9_V1	İtem 10_V1	İtem 11_V1	İtem 12_V1	İtem 13_V1	İtem 14_V1	İtem 15_V1	İtem 16_V1	İtem 17_V1	İtem 18_V1	İtem 19_V1	İtem 20_V1
22	4	3	4	3	3	4	2	3	4	3	4	3	3	4	4	2	2	2	1	1
23	3	4	4	3	3	2	3	3	4	4	4	3	3	4	2	3	2	3	3	3
24	3	4	4	3	3	2	3	3	4	3	4	3	3	4	2	3	3	2	3	2
25	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5	4	5	4	4	5	4	5
26	4	3	3	2	3	4	4	4	3	2	3	2	3	3	4	4	2	3	3	3
27	4	3	4	3	5	3	4	4	3	4	4	3	5	4	3	4	4	5	4	5
28	3	2	4	4	4	4	3	3	4	2	4	4	4	4	4	3	3	2	3	3
29	3	3	2	3	3	4	3	4	3	4	2	3	3	2	4	3	2	3	3	3
30	2	3	2	3	2	3	4	3	3	4	2	3	2	2	3	4	2	2	3	3
31	3	2	4	2	3	4	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	4	2	3	2
32	5	4	3	4	4	4	3	4	4	5	3	4	4	3	4	3	4	5	4	4
33	3	4	4	3	3	2	3	3	4	5	4	3	3	4	2	3	2	3	3	3
34	4	3	4	3	3	4	2	3	4	3	4	3	3	4	4	2	2	2	1	1
35	3	4	4	3	3	2	3	3	4	4	4	3	3	4	2	3	2	3	3	3
36	3	4	4	3	3	2	3	3	4	3	4	3	3	4	2	3	3	2	3	2
37	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5	4	5	4	4	5	4	5
38	4	3	3	2	3	4	4	4	3	2	3	2	3	3	4	4	2	3	3	3
39	4	3	4	3	5	3	4	4	3	4	4	3	5	4	3	4	4	5	4	5
40	3	2	4	4	4	4	3	3	4	2	4	4	4	4	4	3	3	2	3	3
41	3	3	2	3	3	4	3	4	3	4	2	3	3	2	4	3	2	3	3	3
42	2	3	2	3	2	3	4	3	3	4	2	3	2	2	3	4	2	2	3	3

	İtem 1_V1	İtem 2_V1	İtem 3_V1	İtem 4_V1	İtem 5_V1	İtem 6_V1	İtem 7_V1	İtem 8_V1	İtem 9_V1	İtem 10_V1	İtem 11_V1	İtem 12_V1	İtem 13_V1	İtem 14_V1	İtem 15_V1	İtem 16_V1	İtem 17_V1	İtem 18_V1	İtem 19_V1	İtem 20_V1
43	3	2	4	2	3	4	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	4	2	3	2
44	5	4	3	4	4	4	3	4	4	5	3	4	4	3	4	3	4	5	4	4
45	3	3	4	3	2	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	3	2	3	3	3
46	1	2	2	2	1	2	3	2	3	3	2	2	1	2	2	3	2	3	2	3
47	3	2	4	2	3	4	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2
48	1	2	2	2	1	2	3	2	1	3	2	2	1	2	2	3	2	2	2	2
49	3	2	4	4	4	4	3	3	4	2	4	4	4	4	4	3	3	2	3	3
50	3	3	2	3	3	4	3	4	3	4	2	3	3	2	4	3	2	3	3	3
51	2	3	2	3	2	3	4	3	3	4	2	3	2	2	3	4	2	2	3	3
52	3	2	4	2	3	4	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	4	2	3	2
53	5	4	3	4	4	4	3	4	4	5	3	4	4	3	4	3	4	5	4	4
54	3	3	4	3	2	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	3	2	3	3	3
55	1	2	2	2	1	2	3	2	3	3	2	2	1	2	2	3	2	3	2	3
56	3	2	4	2	3	4	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2
57	1	2	2	2	1	2	3	2	1	3	2	2	1	2	2	3	2	2	2	2
58	3	2	4	2	3	4	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3
59	1	2	2	2	1	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2	1	1
60	3	2	4	4	3	4	3	3	4	2	4	4	3	4	4	3	3	2	4	2
61	3	4	4	3	3	2	3	3	4	5	4	3	3	4	2	3	2	3	3	3
62	4	3	4	3	3	4	2	3	4	3	4	3	3	4	4	2	2	2	1	1
63	3	4	4	3	3	2	3	3	4	4	4	3	3	4	2	3	2	3	3	3

	İtem 1_V1	İtem 2_V1	İtem 3_V1	İtem 4_V1	İtem 5_V1	İtem 6_V1	İtem 7_V1	İtem 8_V1	İtem 9_V1	İtem 10_V1	İtem 11_V1	İtem 12_V1	İtem 13_V1	İtem 14_V1	İtem 15_V1	İtem 16_V1	İtem 17_V1	İtem 18_V1	İtem 19_V1	İtem 20_V1
64	3	4	4	3	3	2	3	3	4	3	4	3	3	4	2	3	3	2	3	2
65	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5	4	5	4	4	5	4	5
66	4	3	3	2	3	4	4	4	3	2	3	2	3	3	4	4	2	3	3	3
67	4	3	4	3	5	3	4	4	3	4	4	3	5	4	3	4	4	5	4	5
68	3	2	4	4	4	4	3	3	4	2	4	4	4	4	4	3	3	2	3	3
69	3	3	2	3	3	4	3	4	3	4	2	3	3	2	4	3	2	3	3	3
70	3	2	4	4	4	4	3	3	4	2	4	4	4	4	4	3	3	2	3	3
71	3	3	2	3	3	4	3	4	3	4	2	3	3	2	4	3	2	3	3	3
72	2	3	2	3	2	3	4	3	3	4	2	3	2	2	3	4	2	2	3	3
73	3	2	4	2	3	4	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	4	2	3	2
74	5	4	3	4	4	4	3	4	4	5	3	4	4	3	4	3	4	5	4	4
75	3	3	4	3	2	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	3	2	3	3	3
76	1	2	2	2	1	2	3	2	3	3	2	2	1	2	2	3	2	3	2	3
77	3	2	4	2	3	4	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2
78	1	2	2	2	1	2	3	2	1	3	2	2	1	2	2	3	2	2	2	2
79	3	2	4	2	3	4	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3
80	1	2	2	2	1	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2	1	1
81	3	2	4	4	3	4	3	3	4	2	4	4	3	4	4	3	3	2	4	2
82	3	4	4	3	3	2	3	3	4	5	4	3	3	4	2	3	2	3	3	3
83	4	3	4	3	3	4	2	3	4	3	4	3	3	4	4	2	2	2	1	1
84	3	4	4	3	3	2	3	3	4	4	4	3	3	4	2	3	2	3	3	3

	İtem 1_V1	İtem 2_V1	İtem 3_V1	İtem 4_V1	İtem 5_V1	İtem 6_V1	İtem 7_V1	İtem 8_V1	İtem 9_V1	İtem 10_V1	İtem 11_V1	İtem 12_V1	İtem 13_V1	İtem 14_V1	İtem 15_V1	İtem 16_V1	İtem 17_V1	İtem 18_V1	İtem 19_V1	İtem 20_V1
85	3	4	4	3	3	2	3	3	4	3	4	3	3	4	2	3	3	2	3	2
86	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5	4	5	4	4	5	4	5
87	4	3	3	2	3	4	4	4	3	2	3	2	3	3	4	4	2	3	3	3
88	3	2	4	4	4	4	3	3	4	2	4	4	4	4	4	3	3	2	3	3
89	3	3	2	3	3	4	3	4	3	4	2	3	3	2	4	3	2	3	3	3
90	2	3	2	3	2	3	4	3	3	4	2	3	2	2	3	4	2	2	3	3
91	3	2	4	2	3	4	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	4	2	3	2
92	5	4	3	4	4	4	3	4	4	5	3	4	4	3	4	3	4	5	4	4
93	3	3	4	3	2	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	3	2	3	3	3
94	1	2	2	2	1	2	3	2	3	3	2	2	1	2	2	3	2	3	2	3
95	3	2	4	2	3	4	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2
96	1	2	2	2	1	2	3	2	1	3	2	2	1	2	2	3	2	2	2	2
97	3	2	4	2	3	4	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3
98	1	2	2	2	1	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2	1	1
99	3	2	4	4	4	4	3	3	4	2	4	4	4	4	4	3	3	2	3	3
100	3	3	2	3	3	4	3	4	3	4	2	3	3	2	4	3	2	3	3	3
101	2	3	2	3	2	3	4	3	3	4	2	3	2	2	3	4	2	2	3	3
102	3	2	4	2	3	4	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	4	2	3	2
103	5	4	3	4	4	4	3	4	4	5	3	4	4	3	4	3	4	5	4	4
104	3	3	4	3	2	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	3	2	3	3	3
105	1	2	2	2	1	2	3	2	3	3	2	2	1	2	2	3	2	3	2	3

	Ítem 1_V1	Ítem 2_V1	Ítem 3_V1	Ítem 4_V1	Ítem 5_V1	Ítem 6_V1	Ítem 7_V1	Ítem 8_V1	Ítem 9_V1	Ítem 10_V1	Ítem 11_V1	Ítem 12_V1	Ítem 13_V1	Ítem 14_V1	Ítem 15_V1	Ítem 16_V1	Ítem 17_V1	Ítem 18_V1	Ítem 19_V1	Ítem 20_V1
106	3	2	4	2	3	4	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2
107	1	2	2	2	1	2	3	2	1	3	2	2	1	2	2	3	2	2	2	2
108	3	2	4	2	3	4	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3
109	1	2	2	2	1	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2	1	1
110	3	2	4	4	3	4	3	3	4	2	4	4	3	4	4	3	3	2	4	2
111	3	4	4	3	3	2	3	3	4	5	4	3	3	4	2	3	2	3	3	3
112	4	3	4	3	3	4	2	3	4	3	4	3	3	4	4	2	2	2	1	1
113	3	4	4	3	3	2	3	3	4	4	4	3	3	4	2	3	2	3	3	3
114	3	4	4	3	3	2	3	3	4	3	4	3	3	4	2	3	3	2	3	2
115	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5	4	5	4	4	5	4	5
116	4	3	3	2	3	4	4	4	3	2	3	2	3	3	4	4	2	3	3	3
117	4	3	4	3	5	3	4	4	3	4	4	3	5	4	3	4	4	5	4	5
118	3	2	4	4	4	4	3	3	4	2	4	4	4	4	4	3	3	2	3	3
119	3	3	2	3	3	4	3	4	3	4	2	3	3	2	4	3	2	3	3	3
120	2	3	2	3	2	3	4	3	3	4	2	3	2	2	3	4	2	2	3	3
121	3	2	4	2	3	4	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	4	2	3	2
122	5	4	3	4	4	4	3	4	4	5	3	4	4	3	4	3	4	5	4	4
123	3	3	4	3	2	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	3	2	3	3	3
124	1	2	2	2	1	2	3	2	3	3	2	2	1	2	2	3	2	3	2	3
125	3	2	4	2	3	4	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2
126	1	2	2	2	1	2	3	2	1	3	2	2	1	2	2	3	2	2	2	2

	İtem 1_V1	İtem 2_V1	İtem 3_V1	İtem 4_V1	İtem 5_V1	İtem 6_V1	İtem 7_V1	İtem 8_V1	İtem 9_V1	İtem 10_V1	İtem 11_V1	İtem 12_V1	İtem 13_V1	İtem 14_V1	İtem 15_V1	İtem 16_V1	İtem 17_V1	İtem 18_V1	İtem 19_V1	İtem 20_V1
127	3	2	4	2	3	4	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3
128	1	2	2	2	1	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2	1	1
129	3	2	4	4	3	4	3	3	4	2	4	4	3	4	4	3	3	2	4	2
130	3	4	4	3	3	2	3	3	4	5	4	3	3	4	2	3	2	3	3	3
131	4	3	4	3	3	4	2	3	4	3	4	3	3	4	4	2	2	2	1	1
132	3	4	4	3	3	2	3	3	4	4	4	3	3	4	2	3	2	3	3	3
133	3	4	4	3	3	2	3	3	4	3	4	3	3	4	2	3	3	2	3	2
134	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5	4	5	4	4	5	4	5
135	3	2	4	4	4	4	3	3	4	2	4	4	4	4	4	3	3	2	3	3
136	3	3	2	3	3	4	3	4	3	4	2	3	3	2	4	3	2	3	3	3
137	2	3	2	3	2	3	4	3	3	4	2	3	2	2	3	4	2	2	3	3
138	3	2	4	2	3	4	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	4	2	3	2
139	5	4	3	4	4	4	3	4	4	5	3	4	4	3	4	3	4	5	4	4
140	3	3	4	3	2	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	3	2	3	3	3
141	1	2	2	2	1	2	3	2	3	3	2	2	1	2	2	3	2	3	2	3
142	3	2	4	2	3	4	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2
143	1	2	2	2	1	2	3	2	1	3	2	2	1	2	2	3	2	2	2	2
144	3	2	4	2	3	4	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3
145	1	2	2	2	1	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2	1	1
146	3	2	4	4	3	4	3	3	4	2	4	4	3	4	4	3	3	2	4	2
147	3	4	4	3	3	2	3	3	4	5	4	3	3	4	2	3	2	3	3	3

	İtem 1_V1	İtem 2_V1	İtem 3_V1	İtem 4_V1	İtem 5_V1	İtem 6_V1	İtem 7_V1	İtem 8_V1	İtem 9_V1	İtem 10_V1	İtem 11_V1	İtem 12_V1	İtem 13_V1	İtem 14_V1	İtem 15_V1	İtem 16_V1	İtem 17_V1	İtem 18_V1	İtem 19_V1	İtem 20_V1
148	4	3	4	3	3	4	2	3	4	3	4	3	3	4	4	2	2	2	1	1
149	3	4	4	3	3	2	3	3	4	4	4	3	3	4	2	3	2	3	3	3
150	3	4	4	3	3	2	3	3	4	3	4	3	3	4	2	3	3	2	3	2
151	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5	4	5	4	4	5	4	5
152	4	3	3	2	3	4	4	4	3	2	3	2	3	3	4	4	2	3	3	3
153	3	2	4	4	4	4	3	3	4	2	4	4	4	4	4	3	3	2	3	3
154	3	3	2	3	3	4	3	4	3	4	2	3	3	2	4	3	2	3	3	3
155	2	3	2	3	2	3	4	3	3	4	2	3	2	2	3	4	2	2	3	3
156	3	2	4	2	3	4	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	4	2	3	2
157	5	4	3	4	4	4	3	4	4	5	3	4	4	3	4	3	4	5	4	4
158	3	3	4	3	2	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	3	2	3	3	3
159	1	2	2	2	1	2	3	2	3	3	2	2	1	2	2	3	2	3	2	3
160	3	2	4	2	3	4	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2
161	1	2	2	2	1	2	3	2	1	3	2	2	1	2	2	3	2	2	2	2
162	3	2	4	2	3	4	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3
163	1	2	2	2	1	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2	1	1
164	3	2	4	4	3	4	3	3	4	2	4	4	3	4	4	3	3	2	4	2
165	3	4	4	3	3	2	3	3	4	5	4	3	3	4	2	3	2	3	3	3
166	4	3	4	3	3	4	2	3	4	3	4	3	3	4	4	2	2	2	1	1
167	3	2	4	4	4	4	3	3	4	2	4	4	4	4	4	3	3	2	3	3
168	3	3	2	3	3	4	3	4	3	4	2	3	3	2	4	3	2	3	3	3

	İtem 1_V1	İtem 2_V1	İtem 3_V1	İtem 4_V1	İtem 5_V1	İtem 6_V1	İtem 7_V1	İtem 8_V1	İtem 9_V1	İtem 10_V1	İtem 11_V1	İtem 12_V1	İtem 13_V1	İtem 14_V1	İtem 15_V1	İtem 16_V1	İtem 17_V1	İtem 18_V1	İtem 19_V1	İtem 20_V1
169	2	3	2	3	2	3	4	3	3	4	2	3	2	2	3	4	2	2	3	3
170	3	2	4	2	3	4	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	4	2	3	2
171	5	4	3	4	4	4	3	4	4	5	3	4	4	3	4	3	4	5	4	4
172	3	3	4	3	2	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	3	2	3	3	3
173	1	2	2	2	1	2	3	2	3	3	2	2	1	2	2	3	2	3	2	3
174	3	2	4	2	3	4	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2
175	1	2	2	2	1	2	3	2	1	3	2	2	1	2	2	3	2	2	2	2
176	3	2	4	2	3	4	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3
177	1	2	2	2	1	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2	1	1
178	3	2	4	4	3	4	3	3	4	2	4	4	3	4	4	3	3	2	4	2
179	3	4	4	3	3	2	3	3	4	5	4	3	3	4	2	3	2	3	3	3
180	4	3	4	3	3	4	2	3	4	3	4	3	3	4	4	2	2	2	1	1
181	3	4	4	3	3	2	3	3	4	4	4	3	3	4	2	3	2	3	3	3
182	3	4	4	3	3	2	3	3	4	3	4	3	3	4	2	3	3	2	3	2
183	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5	4	5	4	4	5	4	5
184	4	3	3	2	3	4	4	4	3	2	3	2	3	3	4	4	2	3	3	3
185	4	3	4	3	5	3	4	4	3	4	4	3	5	4	3	4	4	5	4	5
186	3	2	4	4	4	4	3	3	4	2	4	4	4	4	4	3	3	2	3	3
187	3	3	2	3	3	4	3	4	3	4	2	3	3	2	4	3	2	3	3	3
188	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5	4	5	4	4	5	4	5
189	4	3	3	2	3	4	4	4	3	2	3	2	3	3	4	4	2	3	3	3

	İtem 1_V1	İtem 2_V1	İtem 3_V1	İtem 4_V1	İtem 5_V1	İtem 6_V1	İtem 7_V1	İtem 8_V1	İtem 9_V1	İtem 10_V1	İtem 11_V1	İtem 12_V1	İtem 13_V1	İtem 14_V1	İtem 15_V1	İtem 16_V1	İtem 17_V1	İtem 18_V1	İtem 19_V1	İtem 20_V1
190	4	3	4	3	5	3	4	4	3	4	4	3	5	4	3	4	4	5	4	5
191	3	2	4	4	4	4	3	3	4	2	4	4	4	4	4	3	3	2	3	3
192	3	3	2	3	3	4	3	4	3	4	2	3	3	2	4	3	2	3	3	3
193	3	2	4	4	4	4	3	3	4	2	4	4	4	4	4	3	3	2	3	3
194	3	3	2	3	3	4	3	4	3	4	2	3	3	2	4	3	2	3	3	3
195	2	3	2	3	2	3	4	3	3	4	2	3	2	2	3	4	2	2	3	3
196	3	2	4	2	3	4	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	4	2	3	2
197	5	4	3	4	4	4	3	4	4	5	3	4	4	3	4	3	4	5	4	4
198	3	3	4	3	2	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	3	2	3	3	3
199	1	2	2	2	1	2	3	2	3	3	2	2	1	2	2	3	2	3	2	3
200	3	2	4	2	3	4	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2
201	1	2	2	2	1	2	3	2	1	3	2	2	1	2	2	3	2	2	2	2
202	3	2	4	2	3	4	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3
203	1	2	2	2	1	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2	1	1
204	3	2	4	4	3	4	3	3	4	2	4	4	3	4	4	3	3	2	4	2
205	3	4	4	3	3	2	3	3	4	5	4	3	3	4	2	3	2	3	3	3
206	4	3	4	3	3	4	2	3	4	3	4	3	3	4	4	2	2	2	1	1
207	3	4	4	3	3	2	3	3	4	4	4	3	3	4	2	3	2	3	3	3
208	3	4	4	3	3	2	3	3	4	3	4	3	3	4	2	3	3	2	3	2
209	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5	4	5	4	4	5	4	5
210	4	3	3	2	3	4	4	4	3	2	3	2	3	3	4	4	2	3	3	3

	İtem 1_V1	İtem 2_V1	İtem 3_V1	İtem 4_V1	İtem 5_V1	İtem 6_V1	İtem 7_V1	İtem 8_V1	İtem 9_V1	İtem 10_V1	İtem 11_V1	İtem 12_V1	İtem 13_V1	İtem 14_V1	İtem 15_V1	İtem 16_V1	İtem 17_V1	İtem 18_V1	İtem 19_V1	İtem 20_V1
211	3	2	4	4	4	4	3	3	4	2	4	4	4	4	4	3	3	2	3	3
212	3	3	2	3	3	4	3	4	3	4	2	3	3	2	4	3	2	3	3	3
213	2	3	2	3	2	3	4	3	3	4	2	3	2	2	3	4	2	2	3	3
214	3	2	4	2	3	4	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	4	2	3	2
215	5	4	3	4	4	4	3	4	4	5	3	4	4	3	4	3	4	5	4	4
216	3	3	4	3	2	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	3	2	3	3	3
217	1	2	2	2	1	2	3	2	3	3	2	2	1	2	2	3	2	3	2	3
218	3	2	4	2	3	4	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2
219	1	2	2	2	1	2	3	2	1	3	2	2	1	2	2	3	2	2	2	2
220	3	2	4	2	3	4	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3
221	1	2	2	2	1	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2	1	1
222	3	2	4	4	4	4	3	3	4	2	4	4	4	4	4	3	3	2	3	3
223	3	3	2	3	3	4	3	4	3	4	2	3	3	2	4	3	2	3	3	3
224	2	3	2	3	2	3	4	3	3	4	2	3	2	2	3	4	2	2	3	3
225	3	2	4	2	3	4	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	4	2	3	2
226	5	4	3	4	4	4	3	4	4	5	3	4	4	3	4	3	4	5	4	4
227	3	3	4	3	2	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	3	2	3	3	3
228	1	2	2	2	1	2	3	2	3	3	2	2	1	2	2	3	2	3	2	3
229	3	2	4	2	3	4	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2
230	1	2	2	2	1	2	3	2	1	3	2	2	1	2	2	3	2	2	2	2
231	3	2	4	2	3	4	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3

	Ítem 1_V1	Ítem 2_V1	Ítem 3_V1	Ítem 4_V1	Ítem 5_V1	Ítem 6_V1	Ítem 7_V1	Ítem 8_V1	Ítem 9_V1	Ítem 10_V1	Ítem 11_V1	Ítem 12_V1	Ítem 13_V1	Ítem 14_V1	Ítem 15_V1	Ítem 16_V1	Ítem 17_V1	Ítem 18_V1	Ítem 19_V1	Ítem 20_V1
232	1	2	2	2	1	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2	1	1
233	3	2	4	4	3	4	3	3	4	2	4	4	3	4	4	3	3	2	4	2
234	3	4	4	3	3	2	3	3	4	5	4	3	3	4	2	3	2	3	3	3
235	4	3	4	3	3	4	2	3	4	3	4	3	3	4	4	2	2	2	1	1
236	3	4	4	3	3	2	3	3	4	4	4	3	3	4	2	3	2	3	3	3
237	3	4	4	3	3	2	3	3	4	3	4	3	3	4	2	3	3	2	3	2
238	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5	4	5	4	4	5	4	5
239	4	3	3	2	3	4	4	4	3	2	3	2	3	3	4	4	2	3	3	3
240	4	3	4	3	5	3	4	4	3	4	4	3	5	4	3	4	4	5	4	5
241	3	2	4	4	4	4	3	3	4	2	4	4	4	4	4	3	3	2	3	3
242	3	3	2	3	3	4	3	4	3	4	2	3	3	2	4	3	2	3	3	3
243	2	3	2	3	2	3	4	3	3	4	2	3	2	2	3	4	2	2	3	3
244	3	2	4	2	3	4	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	4	2	3	2
245	5	4	3	4	4	4	3	4	4	5	3	4	4	3	4	3	4	5	4	4
246	3	3	4	3	2	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	3	2	3	3	3
247	1	2	2	2	1	2	3	2	3	3	2	2	1	2	2	3	2	3	2	3
248	3	2	4	2	3	4	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2
249	1	2	2	2	1	2	3	2	1	3	2	2	1	2	2	3	2	2	2	2
250	3	2	4	2	3	4	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3
251	1	2	2	2	1	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2	1	1
252	3	2	4	4	3	4	3	3	4	2	4	4	3	4	4	3	3	2	4	2

	İtem 1_V1	İtem 2_V1	İtem 3_V1	İtem 4_V1	İtem 5_V1	İtem 6_V1	İtem 7_V1	İtem 8_V1	İtem 9_V1	İtem 10_V1	İtem 11_V1	İtem 12_V1	İtem 13_V1	İtem 14_V1	İtem 15_V1	İtem 16_V1	İtem 17_V1	İtem 18_V1	İtem 19_V1	İtem 20_V1
253	3	4	4	3	3	2	3	3	4	5	4	3	3	4	2	3	2	3	3	3
254	4	3	4	3	3	4	2	3	4	3	4	3	3	4	4	2	2	2	1	1
255	3	4	4	3	3	2	3	3	4	4	4	3	3	4	2	3	2	3	3	3
256	3	4	4	3	3	2	3	3	4	3	4	3	3	4	2	3	3	2	3	2
257	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5	4	5	4	4	5	4	5
258	3	2	4	4	4	4	3	3	4	2	4	4	4	4	4	3	3	2	3	3
259	3	3	2	3	3	4	3	4	3	4	2	3	3	2	4	3	2	3	3	3
260	2	3	2	3	2	3	4	3	3	4	2	3	2	2	3	4	2	2	3	3
261	3	2	4	2	3	4	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	4	2	3	2
262	5	4	3	4	4	4	3	4	4	5	3	4	4	3	4	3	4	5	4	4
263	3	3	4	3	2	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	3	2	3	3	3
264	1	2	2	2	1	2	3	2	3	3	2	2	1	2	2	3	2	3	2	3
265	3	2	4	2	3	4	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2
266	1	2	2	2	1	2	3	2	1	3	2	2	1	2	2	3	2	2	2	2
267	3	2	4	2	3	4	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3
268	1	2	2	2	1	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2	1	1
269	3	2	4	4	3	4	3	3	4	2	4	4	3	4	4	3	3	2	4	2
270	3	4	4	3	3	2	3	3	4	5	4	3	3	4	2	3	2	3	3	3
271	4	3	4	3	3	4	2	3	4	3	4	3	3	4	4	2	2	2	1	1
272	3	4	4	3	3	2	3	3	4	4	4	3	3	4	2	3	2	3	3	3
273	3	4	4	3	3	2	3	3	4	3	4	3	3	4	2	3	3	2	3	2

	İtem 1_V1	İtem 2_V1	İtem 3_V1	İtem 4_V1	İtem 5_V1	İtem 6_V1	İtem 7_V1	İtem 8_V1	İtem 9_V1	İtem 10_V1	İtem 11_V1	İtem 12_V1	İtem 13_V1	İtem 14_V1	İtem 15_V1	İtem 16_V1	İtem 17_V1	İtem 18_V1	İtem 19_V1	İtem 20_V1
274	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5	4	5	4	4	5	4	5
275	4	3	3	2	3	4	4	4	3	2	3	2	3	3	4	4	2	3	3	3
276	3	2	4	4	4	4	3	3	4	2	4	4	4	4	4	3	3	2	3	3
277	3	3	2	3	3	4	3	4	3	4	2	3	3	2	4	3	2	3	3	3
278	2	3	2	3	2	3	4	3	3	4	2	3	2	2	3	4	2	2	3	3
279	3	2	4	2	3	4	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	4	2	3	2
280	5	4	3	4	4	4	3	4	4	5	3	4	4	3	4	3	4	5	4	4
281	3	3	4	3	2	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	3	2	3	3	3
282	1	2	2	2	1	2	3	2	3	3	2	2	1	2	2	3	2	3	2	3
283	3	2	4	2	3	4	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2
284	1	2	2	2	1	2	3	2	1	3	2	2	1	2	2	3	2	2	2	2
285	3	2	4	2	3	4	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3
286	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5	4	5	4	4	5	4	5
287	4	3	3	2	3	4	4	4	3	2	3	2	3	3	4	4	2	3	3	3
288	4	3	4	3	5	3	4	4	3	4	4	3	5	4	3	4	4	5	4	5
289	3	2	4	4	4	4	3	3	4	2	4	4	4	4	4	3	3	2	3	3
290	3	3	2	3	3	4	3	4	3	4	2	3	3	2	4	3	2	3	3	3
291	3	2	4	4	4	4	3	3	4	2	4	4	4	4	4	3	3	2	3	3
292	3	3	2	3	3	4	3	4	3	4	2	3	3	2	4	3	2	3	3	3
293	2	3	2	3	2	3	4	3	3	4	2	3	2	2	3	4	2	2	3	3
294	3	2	4	2	3	4	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	4	2	3	2

	Ítem 1_V1	Ítem 2_V1	Ítem 3_V1	Ítem 4_V1	Ítem 5_V1	Ítem 6_V1	Ítem 7_V1	Ítem 8_V1	Ítem 9_V1	Ítem 10_V1	Ítem 11_V1	Ítem 12_V1	Ítem 13_V1	Ítem 14_V1	Ítem 15_V1	Ítem 16_V1	Ítem 17_V1	Ítem 18_V1	Ítem 19_V1	Ítem 20_V1
295	5	4	3	4	4	4	3	4	4	5	3	4	4	3	4	3	4	5	4	4
296	3	3	4	3	2	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	3	2	3	3	3
297	1	2	2	2	1	2	3	2	3	3	2	2	1	2	2	3	2	3	2	3
298	3	2	4	2	3	4	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2
299	1	2	2	2	1	2	3	2	1	3	2	2	1	2	2	3	2	2	2	2
300	3	2	4	2	3	4	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3
301	1	2	2	2	1	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2	1	1
302	3	2	4	4	3	4	3	3	4	2	4	4	3	4	4	3	3	2	4	2
303	3	4	4	3	3	2	3	3	4	5	4	3	3	4	2	3	2	3	3	3
304	4	3	4	3	3	4	2	3	4	3	4	3	3	4	4	2	2	2	1	1
305	3	4	4	3	3	2	3	3	4	4	4	3	3	4	2	3	2	3	3	3
306	3	4	4	3	3	2	3	3	4	3	4	3	3	4	2	3	3	2	3	2
307	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5	4	5	4	4	5	4	5
308	4	3	3	2	3	4	4	4	3	2	3	2	3	3	4	4	2	3	3	3
309	3	2	4	4	4	4	3	3	4	2	4	4	4	4	4	3	3	2	3	3
310	3	3	2	3	3	4	3	4	3	4	2	3	3	2	4	3	2	3	3	3
311	2	3	2	3	2	3	4	3	3	4	2	3	2	2	3	4	2	2	3	3
312	3	2	4	2	3	4	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	4	2	3	2
313	5	4	3	4	4	4	3	4	4	5	3	4	4	3	4	3	4	5	4	4
314	3	3	4	3	2	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	3	2	3	3	3
315	1	2	2	2	1	2	3	2	3	3	2	2	1	2	2	3	2	3	2	3

	İtem 1_V1	İtem 2_V1	İtem 3_V1	İtem 4_V1	İtem 5_V1	İtem 6_V1	İtem 7_V1	İtem 8_V1	İtem 9_V1	İtem 10_V1	İtem 11_V1	İtem 12_V1	İtem 13_V1	İtem 14_V1	İtem 15_V1	İtem 16_V1	İtem 17_V1	İtem 18_V1	İtem 19_V1	İtem 20_V1
316	3	2	4	2	3	4	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2
317	1	2	2	2	1	2	3	2	1	3	2	2	1	2	2	3	2	2	2	2
318	3	2	4	2	3	4	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3
319	1	2	2	2	1	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2	1	1
320	3	2	4	4	4	4	3	3	4	2	4	4	4	4	4	3	3	2	3	3
321	3	3	2	3	3	4	3	4	3	4	2	3	3	2	4	3	2	3	3	3
322	2	3	2	3	2	3	4	3	3	4	2	3	2	2	3	4	2	2	3	3
323	3	2	4	2	3	4	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	4	2	3	2
324	5	4	3	4	4	4	3	4	4	5	3	4	4	3	4	3	4	5	4	4
325	3	3	4	3	2	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	3	2	3	3	3
326	1	2	2	2	1	2	3	2	3	3	2	2	1	2	2	3	2	3	2	3
327	3	2	4	2	3	4	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2
328	1	2	2	2	1	2	3	2	1	3	2	2	1	2	2	3	2	2	2	2
329	3	2	4	2	3	4	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3
330	1	2	2	2	1	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2	1	1
331	3	2	4	4	3	4	3	3	4	2	4	4	3	4	4	3	3	2	4	2
332	3	4	4	3	3	2	3	3	4	5	4	3	3	4	2	3	2	3	3	3
333	4	3	4	3	3	4	2	3	4	3	4	3	3	4	4	2	2	2	1	1
334	3	4	4	3	3	2	3	3	4	4	4	3	3	4	2	3	2	3	3	3
335	3	4	4	3	3	2	3	3	4	3	4	3	3	4	2	3	3	2	3	2
336	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5	4	5	4	4	5	4	5

	İtem 1_V1	İtem 2_V1	İtem 3_V1	İtem 4_V1	İtem 5_V1	İtem 6_V1	İtem 7_V1	İtem 8_V1	İtem 9_V1	İtem 10_V1	İtem 11_V1	İtem 12_V1	İtem 13_V1	İtem 14_V1	İtem 15_V1	İtem 16_V1	İtem 17_V1	İtem 18_V1	İtem 19_V1	İtem 20_V1
337	4	3	3	2	3	4	4	4	3	2	3	2	3	3	4	4	2	3	3	3
338	4	3	4	3	5	3	4	4	3	4	4	3	5	4	3	4	4	5	4	5
339	3	2	4	4	4	4	3	3	4	2	4	4	4	4	4	3	3	2	3	3
340	3	3	2	3	3	4	3	4	3	4	2	3	3	2	4	3	2	3	3	3
341	2	3	2	3	2	3	4	3	3	4	2	3	2	2	3	4	2	2	3	3
342	3	2	4	2	3	4	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	4	2	3	2
343	5	4	3	4	4	4	3	4	4	5	3	4	4	3	4	3	4	5	4	4
344	3	3	4	3	2	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	3	2	3	3	3
345	1	2	2	2	1	2	3	2	3	3	2	2	1	2	2	3	2	3	2	3
346	3	2	4	2	3	4	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2
347	1	2	2	2	1	2	3	2	1	3	2	2	1	2	2	3	2	2	2	2
348	3	2	4	2	3	4	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3
349	1	2	2	2	1	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2	1	1
350	3	2	4	4	3	4	3	3	4	2	4	4	3	4	4	3	3	2	4	2
351	3	4	4	3	3	2	3	3	4	5	4	3	3	4	2	3	2	3	3	3
352	4	3	4	3	3	4	2	3	4	3	4	3	3	4	4	2	2	2	1	1
353	3	4	4	3	3	2	3	3	4	4	4	3	3	4	2	3	2	3	3	3
354	3	4	4	3	3	2	3	3	4	3	4	3	3	4	2	3	3	2	3	2
355	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5	4	5	4	4	5	4	5
356	3	2	4	4	4	4	3	3	4	2	4	4	4	4	4	3	3	2	3	3
357	3	3	2	3	3	4	3	4	3	4	2	3	3	2	4	3	2	3	3	3

	Ítem 1_V1	Ítem 2_V1	Ítem 3_V1	Ítem 4_V1	Ítem 5_V1	Ítem 6_V1	Ítem 7_V1	Ítem 8_V1	Ítem 9_V1	Ítem 10_V1	Ítem 11_V1	Ítem 12_V1	Ítem 13_V1	Ítem 14_V1	Ítem 15_V1	Ítem 16_V1	Ítem 17_V1	Ítem 18_V1	Ítem 19_V1	Ítem 20_V1
358	2	3	2	3	2	3	4	3	3	4	2	3	2	2	3	4	2	2	3	3
359	3	2	4	2	3	4	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	4	2	3	2
360	5	4	3	4	4	4	3	4	4	5	3	4	4	3	4	3	4	5	4	4
361	3	3	4	3	2	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	3	2	3	3	3
362	1	2	2	2	1	2	3	2	3	3	2	2	1	2	2	3	2	3	2	3
363	3	2	4	2	3	4	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2
364	1	2	2	2	1	2	3	2	1	3	2	2	1	2	2	3	2	2	2	2
365	3	2	4	2	3	4	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3
366	1	2	2	2	1	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2	1	1
367	3	2	4	4	3	4	3	3	4	2	4	4	3	4	4	3	3	2	4	2
368	3	4	4	3	3	2	3	3	4	5	4	3	3	4	2	3	2	3	3	3
369	4	3	4	3	3	4	2	3	4	3	4	3	3	4	4	2	2	2	1	1
370	3	4	4	3	3	2	3	3	4	4	4	3	3	4	2	3	2	3	3	3
371	3	4	4	3	3	2	3	3	4	3	4	3	3	4	2	3	3	2	3	2
372	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5	4	5	4	4	5	4	5
373	4	3	3	2	3	4	4	4	3	2	3	2	3	3	4	4	2	3	3	3
374	3	2	4	4	4	4	3	3	4	2	4	4	4	4	4	3	3	2	3	3
375	3	3	2	3	3	4	3	4	3	4	2	3	3	2	4	3	2	3	3	3
376	2	3	2	3	2	3	4	3	3	4	2	3	2	2	3	4	2	2	3	3
377	3	2	4	2	3	4	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	4	2	3	2
378	5	4	3	4	4	4	3	4	4	5	3	4	4	3	4	3	4	5	4	4

	Ítem 1_V1	Ítem 2_V1	Ítem 3_V1	Ítem 4_V1	Ítem 5_V1	Ítem 6_V1	Ítem 7_V1	Ítem 8_V1	Ítem 9_V1	Ítem 10_V1	Ítem 11_V1	Ítem 12_V1	Ítem 13_V1	Ítem 14_V1	Ítem 15_V1	Ítem 16_V1	Ítem 17_V1	Ítem 18_V1	Ítem 19_V1	Ítem 20_V1
379	3	3	4	3	2	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	3	2	3	3	3
380	1	2	2	2	1	2	3	2	3	3	2	2	1	2	2	3	2	3	2	3
381	3	2	4	2	3	4	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2
382	1	2	2	2	1	2	3	2	1	3	2	2	1	2	2	3	2	2	2	2
383	3	2	4	2	3	4	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3
384	1	2	2	2	1	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2	1	1
385	3	2	4	4	3	4	3	3	4	2	4	4	3	4	4	3	3	2	4	2
386	3	4	4	3	3	2	3	3	4	5	4	3	3	4	2	3	2	3	3	3
387	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5	4	5	4	4	5	4	5
388	4	3	3	2	3	4	4	4	3	2	3	2	3	3	4	4	2	3	3	3
389	4	3	4	3	5	3	4	4	3	4	4	3	5	4	3	4	4	5	4	5
390	3	2	4	4	4	4	3	3	4	2	4	4	4	4	4	3	3	2	3	3
391	3	3	2	3	3	4	3	4	3	4	2	3	3	2	4	3	2	3	3	3
392	3	2	4	4	4	4	3	3	4	2	4	4	4	4	4	3	3	2	3	3
393	3	3	2	3	3	4	3	4	3	4	2	3	3	2	4	3	2	3	3	3
394	2	3	2	3	2	3	4	3	3	4	2	3	2	2	3	4	2	2	3	3
395	3	2	4	2	3	4	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	4	2	3	2
396	5	4	3	4	4	4	3	4	4	5	3	4	4	3	4	3	4	5	4	4
397	3	3	4	3	2	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	3	2	3	3	3
398	1	2	2	2	1	2	3	2	3	3	2	2	1	2	2	3	2	3	2	3
399	3	2	4	2	3	4	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2

	Ítem 1_V1	Ítem 2_V1	Ítem 3_V1	Ítem 4_V1	Ítem 5_V1	Ítem 6_V1	Ítem 7_V1	Ítem 8_V1	Ítem 9_V1	Ítem 10_V1	Ítem 11_V1	Ítem 12_V1	Ítem 13_V1	Ítem 14_V1	Ítem 15_V1	Ítem 16_V1	Ítem 17_V1	Ítem 18_V1	Ítem 19_V1	Ítem 20_V1
400	1	2	2	2	1	2	3	2	1	3	2	2	1	2	2	3	2	2	2	2
401	3	2	4	2	3	4	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3
402	1	2	2	2	1	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2	1	1
403	3	2	4	4	3	4	3	3	4	2	4	4	3	4	4	3	3	2	4	2
404	3	4	4	3	3	2	3	3	4	5	4	3	3	4	2	3	2	3	3	3
405	4	3	4	3	3	4	2	3	4	3	4	3	3	4	4	2	2	2	1	1
406	3	4	4	3	3	2	3	3	4	4	4	3	3	4	2	3	2	3	3	3
407	3	4	4	3	3	2	3	3	4	3	4	3	3	4	2	3	3	2	3	2
408	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5	4	5	4	4	5	4	5
409	4	3	3	2	3	4	4	4	3	2	3	2	3	3	4	4	2	3	3	3
410	3	2	4	4	4	4	3	3	4	2	4	4	4	4	4	3	3	2	3	3
411	3	3	2	3	3	4	3	4	3	4	2	3	3	2	4	3	2	3	3	3
412	2	3	2	3	2	3	4	3	3	4	2	3	2	2	3	4	2	2	3	3
413	3	2	4	2	3	4	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	4	2	3	2
414	5	4	3	4	4	4	3	4	4	5	3	4	4	3	4	3	4	5	4	4
415	3	3	4	3	2	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	3	2	3	3	3
416	1	2	2	2	1	2	3	2	3	3	2	2	1	2	2	3	2	3	2	3
417	3	2	4	2	3	4	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2
418	1	2	2	2	1	2	3	2	1	3	2	2	1	2	2	3	2	2	2	2
419	3	2	4	2	3	4	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3
420	1	2	2	2	1	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2	1	1

	İtem 1_V1	İtem 2_V1	İtem 3_V1	İtem 4_V1	İtem 5_V1	İtem 6_V1	İtem 7_V1	İtem 8_V1	İtem 9_V1	İtem 10_V1	İtem 11_V1	İtem 12_V1	İtem 13_V1	İtem 14_V1	İtem 15_V1	İtem 16_V1	İtem 17_V1	İtem 18_V1	İtem 19_V1	İtem 20_V1
421	3	2	4	4	4	4	3	3	4	2	4	4	4	4	4	3	3	2	3	3
422	3	3	2	3	3	4	3	4	3	4	2	3	3	2	4	3	2	3	3	3
423	2	3	2	3	2	3	4	3	3	4	2	3	2	2	3	4	2	2	3	3
424	3	2	4	2	3	4	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	4	2	3	2
425	5	4	3	4	4	4	3	4	4	5	3	4	4	3	4	3	4	5	4	4
426	3	3	4	3	2	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	3	2	3	3	3
427	1	2	2	2	1	2	3	2	3	3	2	2	1	2	2	3	2	3	2	3
428	3	2	4	2	3	4	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2
429	1	2	2	2	1	2	3	2	1	3	2	2	1	2	2	3	2	2	2	2
430	3	2	4	2	3	4	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3
431	1	2	2	2	1	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2	1	1
432	3	2	4	4	3	4	3	3	4	2	4	4	3	4	4	3	3	2	4	2
433	3	4	4	3	3	2	3	3	4	5	4	3	3	4	2	3	2	3	3	3
434	4	3	4	3	3	4	2	3	4	3	4	3	3	4	4	2	2	2	1	1
435	3	4	4	3	3	2	3	3	4	4	4	3	3	4	2	3	2	3	3	3
436	3	4	4	3	3	2	3	3	4	3	4	3	3	4	2	3	3	2	3	2
437	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5	4	5	4	4	5	4	5
438	4	3	3	2	3	4	4	4	3	2	3	2	3	3	4	4	2	3	3	3
439	4	3	4	3	5	3	4	4	3	4	4	3	5	4	3	4	4	5	4	5
440	3	2	4	4	4	4	3	3	4	2	4	4	4	4	4	3	3	2	3	3
441	3	3	2	3	3	4	3	4	3	4	2	3	3	2	4	3	2	3	3	3

	Ítem 1_V1	Ítem 2_V1	Ítem 3_V1	Ítem 4_V1	Ítem 5_V1	Ítem 6_V1	Ítem 7_V1	Ítem 8_V1	Ítem 9_V1	Ítem 10_V1	Ítem 11_V1	Ítem 12_V1	Ítem 13_V1	Ítem 14_V1	Ítem 15_V1	Ítem 16_V1	Ítem 17_V1	Ítem 18_V1	Ítem 19_V1	Ítem 20_V1
442	2	3	2	3	2	3	4	3	3	4	2	3	2	2	3	4	2	2	3	3
443	3	2	4	2	3	4	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	4	2	3	2
444	5	4	3	4	4	4	3	4	4	5	3	4	4	3	4	3	4	5	4	4
445	3	3	4	3	2	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	3	2	3	3	3
446	1	2	2	2	1	2	3	2	3	3	2	2	1	2	2	3	2	3	2	3
447	3	2	4	2	3	4	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2
448	1	2	2	2	1	2	3	2	1	3	2	2	1	2	2	3	2	2	2	2
449	3	2	4	2	3	4	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3
450	1	2	2	2	1	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2	1	1
451	3	2	4	4	3	4	3	3	4	2	4	4	3	4	4	3	3	2	4	2
452	3	4	4	3	3	2	3	3	4	5	4	3	3	4	2	3	2	3	3	3
453	4	3	4	3	3	4	2	3	4	3	4	3	3	4	4	2	2	2	1	1
454	3	4	4	3	3	2	3	3	4	4	4	3	3	4	2	3	2	3	3	3
455	3	4	4	3	3	2	3	3	4	3	4	3	3	4	2	3	3	2	3	2
456	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5	4	5	4	4	5	4	5
457	3	2	4	4	4	4	3	3	4	2	4	4	4	4	4	3	3	2	3	3
458	3	3	2	3	3	4	3	4	3	4	2	3	3	2	4	3	2	3	3	3
459	2	3	2	3	2	3	4	3	3	4	2	3	2	2	3	4	2	2	3	3
460	3	2	4	2	3	4	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	4	2	3	2
461	5	4	3	4	4	4	3	4	4	5	3	4	4	3	4	3	4	5	4	4
462	3	3	4	3	2	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	3	2	3	3	3

	İtem 1_V1	İtem 2_V1	İtem 3_V1	İtem 4_V1	İtem 5_V1	İtem 6_V1	İtem 7_V1	İtem 8_V1	İtem 9_V1	İtem 10_V1	İtem 11_V1	İtem 12_V1	İtem 13_V1	İtem 14_V1	İtem 15_V1	İtem 16_V1	İtem 17_V1	İtem 18_V1	İtem 19_V1	İtem 20_V1
463	1	2	2	2	1	2	3	2	3	3	2	2	1	2	2	3	2	3	2	3
464	3	2	4	2	3	4	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2
465	1	2	2	2	1	2	3	2	1	3	2	2	1	2	2	3	2	2	2	2
466	3	2	4	2	3	4	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3
467	1	2	2	2	1	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2	1	1
468	3	2	4	4	3	4	3	3	4	2	4	4	3	4	4	3	3	2	4	2
469	3	4	4	3	3	2	3	3	4	5	4	3	3	4	2	3	2	3	3	3
470	4	3	4	3	3	4	2	3	4	3	4	3	3	4	4	2	2	2	1	1
471	3	4	4	3	3	2	3	3	4	4	4	3	3	4	2	3	2	3	3	3
472	3	4	4	3	3	2	3	3	4	3	4	3	3	4	2	3	3	2	3	2
473	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5	4	5	4	4	5	4	5
474	4	3	3	2	3	4	4	4	3	2	3	2	3	3	4	4	2	3	3	3
475	3	2	4	4	4	4	3	3	4	2	4	4	4	4	4	3	3	2	3	3
476	3	3	2	3	3	4	3	4	3	4	2	3	3	2	4	3	2	3	3	3
477	2	3	2	3	2	3	4	3	3	4	2	3	2	2	3	4	2	2	3	3
478	3	2	4	2	3	4	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	4	2	3	2
479	5	4	3	4	4	4	3	4	4	5	3	4	4	3	4	3	4	5	4	4
480	3	3	4	3	2	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	3	2	3	3	3

Base de datos – Satisfacción de pacientes

	Ítem 1_V2	Ítem 2_V2	Ítem 3_V2	Ítem 4_V2	Ítem 5_V2	Ítem 6_V2	Ítem 7_V2	Ítem 8_V2	Ítem 9_V2	Ítem 10_V2	Ítem 11_V2	Ítem 12_V2	Ítem 13_V2	Ítem 14_V2	Ítem 15_V2	Ítem 16_V2	Ítem 17_V2	Ítem 18_V2	Ítem 19_V2	Ítem 20_V2	Ítem 21_V2	Ítem 22_V2
1	4	3	4	3	4	3	2	3	3	3	2	4	2	3	4	3	3	2	2	3	4	3
2	3	2	3	2	2	3	2	2	1	3	4	4	3	3	2	3	3	4	5	4	3	4
3	2	1	1	1	2	1	2	2	1	4	3	4	3	3	4	2	3	4	3	4	3	4
4	2	2	3	3	2	2	2	2	3	3	4	4	3	3	2	3	3	4	4	4	3	4
5	3	2	3	2	3	3	2	2	2	3	4	4	3	3	2	3	3	4	3	4	3	4
6	4	3	4	5	4	3	5	3	3	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	5	4
7	2	3	3	3	2	3	2	2	3	4	3	3	2	3	4	4	4	3	2	3	2	3
8	4	3	4	5	4	3	5	3	3	4	3	4	3	5	3	4	4	3	4	4	3	4
9	2	1	2	3	2	3	2	2	3	3	2	4	4	4	4	3	3	4	2	4	4	4
10	2	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	2	3	3	4	3	4	3	4	2	3	2
11	2	3	3	3	2	3	2	2	4	2	3	2	3	2	3	4	3	3	4	2	3	2
12	2	3	3	2	2	4	2	3	3	3	2	4	2	3	4	3	3	2	2	3	3	3
13	4	3	4	4	4	3	4	3	3	5	4	3	4	4	4	3	4	4	5	3	4	3
14	2	3	3	3	2	3	2	2	2	3	3	4	3	2	3	2	3	3	2	2	2	2
15	2	1	2	3	2	1	2	2	1	1	2	2	2	1	2	3	2	3	3	2	2	2
16	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	2	4	2	3	4	3	3	2	2	3	3	3
17	2	3	1	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	1	2	3	2	1	3	2	2	2
18	2	3	3	3	2	3	2	2	3	3	2	4	2	3	4	3	3	2	2	3	3	3
19	2	2	1	2	2	1	1	2	3	1	2	2	2	1	2	1	2	2	1	2	2	2
20	2	3	2	2	2	3	2	3	3	3	2	4	4	3	4	3	3	4	2	4	4	4
21	3	2	3	2	2	3	2	2	1	3	4	4	3	3	2	3	3	4	5	4	3	4

	İtem 1_V2	İtem 2_V2	İtem 3_V2	İtem 4_V2	İtem 5_V2	İtem 6_V2	İtem 7_V2	İtem 8_V2	İtem 9_V2	İtem 10_V2	İtem 11_V2	İtem 12_V2	İtem 13_V2	İtem 14_V2	İtem 15_V2	İtem 16_V2	İtem 17_V2	İtem 18_V2	İtem 19_V2	İtem 20_V2	İtem 21_V2	İtem 22_V2
22	2	1	1	1	2	1	2	2	1	4	3	4	3	3	4	2	3	4	3	4	3	4
23	2	2	3	3	2	2	2	2	3	3	4	4	3	3	2	3	3	4	4	4	3	4
24	3	2	3	2	3	3	2	2	2	3	4	4	3	3	2	3	3	4	3	4	3	4
25	4	3	4	5	4	3	5	3	3	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	5	4
26	2	3	3	3	2	3	2	2	3	4	3	3	2	3	4	4	4	3	2	3	2	3
27	4	3	4	5	4	3	5	3	3	4	3	4	3	5	3	4	4	3	4	4	3	4
28	2	1	2	3	2	3	2	2	3	3	2	4	4	4	4	3	3	4	2	4	4	4
29	2	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	2	3	3	4	3	4	3	4	2	3	2
30	2	3	3	3	2	3	2	2	4	2	3	2	3	2	3	4	3	3	4	2	3	2
31	2	3	3	2	2	4	2	3	3	3	2	4	2	3	4	3	3	2	2	3	3	3
32	4	3	4	4	4	3	4	3	3	5	4	3	4	4	4	3	4	4	5	3	4	3
33	3	2	3	2	2	3	2	2	1	3	4	4	3	3	2	3	3	4	5	4	3	4
34	2	1	1	1	2	1	2	2	1	4	3	4	3	3	4	2	3	4	3	4	3	4
35	2	2	3	3	2	2	2	2	3	3	4	4	3	3	2	3	3	4	4	4	3	4
36	3	2	3	2	3	3	2	2	2	3	4	4	3	3	2	3	3	4	3	4	3	4
37	4	3	4	5	4	3	5	3	3	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	5	4
38	2	3	3	3	2	3	2	2	3	4	3	3	2	3	4	4	4	3	2	3	2	3
39	4	3	4	5	4	3	5	3	3	4	3	4	3	5	3	4	4	3	4	4	3	4
40	2	1	2	3	2	3	2	2	3	3	2	4	4	4	4	3	3	4	2	4	4	4
41	2	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	2	3	3	4	3	4	3	4	2	3	2
42	2	3	3	3	2	3	2	2	4	2	3	2	3	2	3	4	3	3	4	2	3	2

	İtem 1_V2	İtem 2_V2	İtem 3_V2	İtem 4_V2	İtem 5_V2	İtem 6_V2	İtem 7_V2	İtem 8_V2	İtem 9_V2	İtem 10_V2	İtem 11_V2	İtem 12_V2	İtem 13_V2	İtem 14_V2	İtem 15_V2	İtem 16_V2	İtem 17_V2	İtem 18_V2	İtem 19_V2	İtem 20_V2	İtem 21_V2	İtem 22_V2
43	2	3	3	2	2	4	2	3	3	3	2	4	2	3	4	3	3	2	2	3	3	3
44	4	3	4	4	4	3	4	3	3	5	4	3	4	4	4	3	4	4	5	3	4	3
45	2	3	3	3	2	3	2	2	2	3	3	4	3	2	3	2	3	3	2	2	2	2
46	2	1	2	3	2	1	2	2	1	1	2	2	2	1	2	3	2	3	3	2	2	2
47	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	2	4	2	3	4	3	3	2	2	3	3	3
48	2	3	1	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	1	2	3	2	1	3	2	2	2
49	2	1	2	3	2	3	2	2	3	3	2	4	4	4	4	3	3	4	2	4	4	4
50	2	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	2	3	3	4	3	4	3	4	2	3	2
51	2	3	3	3	2	3	2	2	4	2	3	2	3	2	3	4	3	3	4	2	3	2
52	2	3	3	2	2	4	2	3	3	3	2	4	2	3	4	3	3	2	2	3	3	3
53	4	3	4	4	4	3	4	3	3	5	4	3	4	4	4	3	4	4	5	3	4	3
54	2	3	3	3	2	3	2	2	2	3	3	4	3	2	3	2	3	3	2	2	2	2
55	2	1	2	3	2	1	2	2	1	1	2	2	2	1	2	3	2	3	3	2	2	2
56	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	2	4	2	3	4	3	3	2	2	3	3	3
57	2	3	1	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	1	2	3	2	1	3	2	2	2
58	2	3	3	3	2	3	2	2	3	3	2	4	2	3	4	3	3	2	2	3	3	3
59	2	2	1	2	2	1	1	2	3	1	2	2	2	1	2	1	2	2	1	2	2	2
60	2	3	2	2	2	3	2	3	3	3	2	4	4	3	4	3	3	4	2	4	4	4
61	3	2	3	2	2	3	2	2	1	3	4	4	3	3	2	3	3	4	5	4	3	4
62	2	1	1	1	2	1	2	2	1	4	3	4	3	3	4	2	3	4	3	4	3	4
63	2	2	3	3	2	2	2	2	3	3	4	4	3	3	2	3	3	4	4	4	3	4

	İtem 1_V2	İtem 2_V2	İtem 3_V2	İtem 4_V2	İtem 5_V2	İtem 6_V2	İtem 7_V2	İtem 8_V2	İtem 9_V2	İtem 10_V2	İtem 11_V2	İtem 12_V2	İtem 13_V2	İtem 14_V2	İtem 15_V2	İtem 16_V2	İtem 17_V2	İtem 18_V2	İtem 19_V2	İtem 20_V2	İtem 21_V2	İtem 22_V2
64	3	2	3	2	3	3	2	2	2	3	4	4	3	3	2	3	3	4	3	4	3	4
65	4	3	4	5	4	3	5	3	3	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	5	4
66	2	3	3	3	2	3	2	2	3	4	3	3	2	3	4	4	4	3	2	3	2	3
67	4	3	4	5	4	3	5	3	3	4	3	4	3	5	3	4	4	3	4	4	3	4
68	2	1	2	3	2	3	2	2	3	3	2	4	4	4	4	3	3	4	2	4	4	4
69	2	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	2	3	3	4	3	4	3	4	2	3	2
70	2	1	2	3	2	3	2	2	3	3	2	4	4	4	4	3	3	4	2	4	4	4
71	2	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	2	3	3	4	3	4	3	4	2	3	2
72	2	3	3	3	2	3	2	2	4	2	3	2	3	2	3	4	3	3	4	2	3	2
73	2	3	3	2	2	4	2	3	3	3	2	4	2	3	4	3	3	2	2	3	3	3
74	4	3	4	4	4	3	4	3	3	5	4	3	4	4	4	3	4	4	5	3	4	3
75	2	3	3	3	2	3	2	2	2	3	3	4	3	2	3	2	3	3	2	2	2	2
76	2	1	2	3	2	1	2	2	1	1	2	2	2	1	2	3	2	3	3	2	2	2
77	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	2	4	2	3	4	3	3	2	2	3	3	3
78	2	3	1	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	1	2	3	2	1	3	2	2	2
79	2	3	3	3	2	3	2	2	3	3	2	4	2	3	4	3	3	2	2	3	3	3
80	2	2	1	2	2	1	1	2	3	1	2	2	2	1	2	1	2	2	1	2	2	2
81	2	3	2	2	2	3	2	3	3	3	2	4	4	3	4	3	3	4	2	4	4	4
82	3	2	3	2	2	3	2	2	1	3	4	4	3	3	2	3	3	4	5	4	3	4
83	2	1	1	1	2	1	2	2	1	4	3	4	3	3	4	2	3	4	3	4	3	4
84	2	2	3	3	2	2	2	2	3	3	4	4	3	3	2	3	3	4	4	4	3	4

	Ítem 1_V2	Ítem 2_V2	Ítem 3_V2	Ítem 4_V2	Ítem 5_V2	Ítem 6_V2	Ítem 7_V2	Ítem 8_V2	Ítem 9_V2	Ítem 10_V2	Ítem 11_V2	Ítem 12_V2	Ítem 13_V2	Ítem 14_V2	Ítem 15_V2	Ítem 16_V2	Ítem 17_V2	Ítem 18_V2	Ítem 19_V2	Ítem 20_V2	Ítem 21_V2	Ítem 22_V2
85	3	2	3	2	3	3	2	2	2	3	4	4	3	3	2	3	3	4	3	4	3	4
86	4	3	4	5	4	3	5	3	3	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	5	4
87	2	3	3	3	2	3	2	2	3	4	3	3	2	3	4	4	4	3	2	3	2	3
88	2	1	2	3	2	3	2	2	3	3	2	4	4	4	4	3	3	4	2	4	4	4
89	2	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	2	3	3	4	3	4	3	4	2	3	2
90	2	3	3	3	2	3	2	2	4	2	3	2	3	2	3	4	3	3	4	2	3	2
91	2	3	3	2	2	4	2	3	3	3	2	4	2	3	4	3	3	2	2	3	3	3
92	4	3	4	4	4	3	4	3	3	5	4	3	4	4	4	3	4	4	5	3	4	3
93	2	3	3	3	2	3	2	2	2	3	3	4	3	2	3	2	3	3	2	2	2	2
94	2	1	2	3	2	1	2	2	1	1	2	2	2	1	2	3	2	3	3	2	2	2
95	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	2	4	2	3	4	3	3	2	2	3	3	3
96	2	3	1	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	1	2	3	2	1	3	2	2	2
97	2	3	3	3	2	3	2	2	3	3	2	4	2	3	4	3	3	2	2	3	3	3
98	2	2	1	2	2	1	1	2	3	1	2	2	2	1	2	1	2	2	1	2	2	2
99	2	1	2	3	2	3	2	2	3	3	2	4	4	4	4	3	3	4	2	4	4	4
100	2	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	2	3	3	4	3	4	3	4	2	3	2
101	2	3	3	3	2	3	2	2	4	2	3	2	3	2	3	4	3	3	4	2	3	2
102	2	3	3	2	2	4	2	3	3	3	2	4	2	3	4	3	3	2	2	3	3	3
103	4	3	4	4	4	3	4	3	3	5	4	3	4	4	4	3	4	4	5	3	4	3
104	2	3	3	3	2	3	2	2	2	3	3	4	3	2	3	2	3	3	2	2	2	2
105	2	1	2	3	2	1	2	2	1	1	2	2	2	1	2	3	2	3	3	2	2	2

	İtem 1_V2	İtem 2_V2	İtem 3_V2	İtem 4_V2	İtem 5_V2	İtem 6_V2	İtem 7_V2	İtem 8_V2	İtem 9_V2	İtem 10_V2	İtem 11_V2	İtem 12_V2	İtem 13_V2	İtem 14_V2	İtem 15_V2	İtem 16_V2	İtem 17_V2	İtem 18_V2	İtem 19_V2	İtem 20_V2	İtem 21_V2	İtem 22_V2
106	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	2	4	2	3	4	3	3	2	2	3	3	3
107	2	3	1	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	1	2	3	2	1	3	2	2	2
108	2	3	3	3	2	3	2	2	3	3	2	4	2	3	4	3	3	2	2	3	3	3
109	2	2	1	2	2	1	1	2	3	1	2	2	2	1	2	1	2	2	1	2	2	2
110	2	3	2	2	2	3	2	3	3	3	2	4	4	3	4	3	3	4	2	4	4	4
111	3	2	3	2	2	3	2	2	1	3	4	4	3	3	2	3	3	4	5	4	3	4
112	2	1	1	1	2	1	2	2	1	4	3	4	3	3	4	2	3	4	3	4	3	4
113	2	2	3	3	2	2	2	2	3	3	4	4	3	3	2	3	3	4	4	4	3	4
114	3	2	3	2	3	3	2	2	2	3	4	4	3	3	2	3	3	4	3	4	3	4
115	4	3	4	5	4	3	5	3	3	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	5	4
116	2	3	3	3	2	3	2	2	3	4	3	3	2	3	4	4	4	3	2	3	2	3
117	4	3	4	5	4	3	5	3	3	4	3	4	3	5	3	4	4	3	4	4	3	4
118	2	1	2	3	2	3	2	2	3	3	2	4	4	4	4	3	3	4	2	4	4	4
119	2	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	2	3	3	4	3	4	3	4	2	3	2
120	2	3	3	3	2	3	2	2	4	2	3	2	3	2	3	4	3	3	4	2	3	2
121	2	3	3	2	2	4	2	3	3	3	2	4	2	3	4	3	3	2	2	3	3	3
122	4	3	4	4	4	3	4	3	3	5	4	3	4	4	4	3	4	4	5	3	4	3
123	2	3	3	3	2	3	2	2	2	3	3	4	3	2	3	2	3	3	2	2	2	2
124	2	1	2	3	2	1	2	2	1	1	2	2	2	1	2	3	2	3	3	2	2	2
125	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	2	4	2	3	4	3	3	2	2	3	3	3
126	2	3	1	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	1	2	3	2	1	3	2	2	2

	İtem 1_V2	İtem 2_V2	İtem 3_V2	İtem 4_V2	İtem 5_V2	İtem 6_V2	İtem 7_V2	İtem 8_V2	İtem 9_V2	İtem 10_V2	İtem 11_V2	İtem 12_V2	İtem 13_V2	İtem 14_V2	İtem 15_V2	İtem 16_V2	İtem 17_V2	İtem 18_V2	İtem 19_V2	İtem 20_V2	İtem 21_V2	İtem 22_V2
127	2	3	3	3	2	3	2	2	3	3	2	4	2	3	4	3	3	2	2	3	3	3
128	2	2	1	2	2	1	1	2	3	1	2	2	2	1	2	1	2	2	1	2	2	2
129	2	3	2	2	2	3	2	3	3	3	2	4	4	3	4	3	3	4	2	4	4	4
130	3	2	3	2	2	3	2	2	1	3	4	4	3	3	2	3	3	4	5	4	3	4
131	2	1	1	1	2	1	2	2	1	4	3	4	3	3	4	2	3	4	3	4	3	4
132	2	2	3	3	2	2	2	2	3	3	4	4	3	3	2	3	3	4	4	4	3	4
133	3	2	3	2	3	3	2	2	2	3	4	4	3	3	2	3	3	4	3	4	3	4
134	4	3	4	5	4	3	5	3	3	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	5	4
135	2	1	2	3	2	3	2	2	3	3	2	4	4	4	4	3	3	4	2	4	4	4
136	2	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	2	3	3	4	3	4	3	4	2	3	2
137	2	3	3	3	2	3	2	2	4	2	3	2	3	2	3	4	3	3	4	2	3	2
138	2	3	3	2	2	4	2	3	3	3	2	4	2	3	4	3	3	2	2	3	3	3
139	4	3	4	4	4	3	4	3	3	5	4	3	4	4	4	3	4	4	5	3	4	3
140	2	3	3	3	2	3	2	2	2	3	3	4	3	2	3	2	3	3	2	2	2	2
141	2	1	2	3	2	1	2	2	1	1	2	2	2	1	2	3	2	3	3	2	2	2
142	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	2	4	2	3	4	3	3	2	2	3	3	3
143	2	3	1	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	1	2	3	2	1	3	2	2	2
144	2	3	3	3	2	3	2	2	3	3	2	4	2	3	4	3	3	2	2	3	3	3
145	2	2	1	2	2	1	1	2	3	1	2	2	2	1	2	1	2	2	1	2	2	2
146	2	3	2	2	2	3	2	3	3	3	2	4	4	3	4	3	3	4	2	4	4	4
147	3	2	3	2	2	3	2	2	1	3	4	4	3	3	2	3	3	4	5	4	3	4

	Ítem 1_V2	Ítem 2_V2	Ítem 3_V2	Ítem 4_V2	Ítem 5_V2	Ítem 6_V2	Ítem 7_V2	Ítem 8_V2	Ítem 9_V2	Ítem 10_V2	Ítem 11_V2	Ítem 12_V2	Ítem 13_V2	Ítem 14_V2	Ítem 15_V2	Ítem 16_V2	Ítem 17_V2	Ítem 18_V2	Ítem 19_V2	Ítem 20_V2	Ítem 21_V2	Ítem 22_V2
148	2	1	1	1	2	1	2	2	1	4	3	4	3	3	4	2	3	4	3	4	3	4
149	2	2	3	3	2	2	2	2	3	3	4	4	3	3	2	3	3	4	4	4	3	4
150	3	2	3	2	3	3	2	2	2	3	4	4	3	3	2	3	3	4	3	4	3	4
151	4	3	4	5	4	3	5	3	3	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	5	4
152	2	3	3	3	2	3	2	2	3	4	3	3	2	3	4	4	4	3	2	3	2	3
153	2	1	2	3	2	3	2	2	3	3	2	4	4	4	4	3	3	4	2	4	4	4
154	2	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	2	3	3	4	3	4	3	4	2	3	2
155	2	3	3	3	2	3	2	2	4	2	3	2	3	2	3	4	3	3	4	2	3	2
156	2	3	3	2	2	4	2	3	3	3	2	4	2	3	4	3	3	2	2	3	3	3
157	4	3	4	4	4	3	4	3	3	5	4	3	4	4	4	3	4	4	5	3	4	3
158	2	3	3	3	2	3	2	2	2	3	3	4	3	2	3	2	3	3	2	2	2	2
159	2	1	2	3	2	1	2	2	1	1	2	2	2	1	2	3	2	3	3	2	2	2
160	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	2	4	2	3	4	3	3	2	2	3	3	3
161	2	3	1	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	1	2	3	2	1	3	2	2	2
162	2	3	3	3	2	3	2	2	3	3	2	4	2	3	4	3	3	2	2	3	3	3
163	2	2	1	2	2	1	1	2	3	1	2	2	2	1	2	1	2	2	1	2	2	2
164	2	3	2	2	2	3	2	3	3	3	2	4	4	3	4	3	3	4	2	4	4	4
165	3	2	3	2	2	3	2	2	1	3	4	4	3	3	2	3	3	4	5	4	3	4
166	2	1	1	1	2	1	2	2	1	4	3	4	3	3	4	2	3	4	3	4	3	4
167	2	1	2	3	2	3	2	2	3	3	2	4	4	4	4	3	3	4	2	4	4	4
168	2	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	2	3	3	4	3	4	3	4	2	3	2

	Ítem 1_V2	Ítem 2_V2	Ítem 3_V2	Ítem 4_V2	Ítem 5_V2	Ítem 6_V2	Ítem 7_V2	Ítem 8_V2	Ítem 9_V2	Ítem 10_V2	Ítem 11_V2	Ítem 12_V2	Ítem 13_V2	Ítem 14_V2	Ítem 15_V2	Ítem 16_V2	Ítem 17_V2	Ítem 18_V2	Ítem 19_V2	Ítem 20_V2	Ítem 21_V2	Ítem 22_V2
169	2	3	3	3	2	3	2	2	4	2	3	2	3	2	3	4	3	3	4	2	3	2
170	2	3	3	2	2	4	2	3	3	3	2	4	2	3	4	3	3	2	2	3	3	3
171	4	3	4	4	4	3	4	3	3	5	4	3	4	4	4	3	4	4	5	3	4	3
172	2	3	3	3	2	3	2	2	2	3	3	4	3	2	3	2	3	3	2	2	2	2
173	2	1	2	3	2	1	2	2	1	1	2	2	2	1	2	3	2	3	3	2	2	2
174	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	2	4	2	3	4	3	3	2	2	3	3	3
175	2	3	1	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	1	2	3	2	1	3	2	2	2
176	2	3	3	3	2	3	2	2	3	3	2	4	2	3	4	3	3	2	2	3	3	3
177	2	2	1	2	2	1	1	2	3	1	2	2	2	1	2	1	2	2	1	2	2	2
178	2	3	2	2	2	3	2	3	3	3	2	4	4	3	4	3	3	4	2	4	4	4
179	3	2	3	2	2	3	2	2	1	3	4	4	3	3	2	3	3	4	5	4	3	4
180	2	1	1	1	2	1	2	2	1	4	3	4	3	3	4	2	3	4	3	4	3	4
181	2	2	3	3	2	2	2	2	3	3	4	4	3	3	2	3	3	4	4	4	3	4
182	3	2	3	2	3	3	2	2	2	3	4	4	3	3	2	3	3	4	3	4	3	4
183	4	3	4	5	4	3	5	3	3	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	5	4
184	2	3	3	3	2	3	2	2	3	4	3	3	2	3	4	4	4	3	2	3	2	3
185	4	3	4	5	4	3	5	3	3	4	3	4	3	5	3	4	4	3	4	4	3	4
186	2	1	2	3	2	3	2	2	3	3	2	4	4	4	4	3	3	4	2	4	4	4
187	2	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	2	3	3	4	3	4	3	4	2	3	2
188	4	3	4	5	4	3	5	3	3	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	5	4
189	2	3	3	3	2	3	2	2	3	4	3	3	2	3	4	4	4	3	2	3	2	3

	Ítem 1_V2	Ítem 2_V2	Ítem 3_V2	Ítem 4_V2	Ítem 5_V2	Ítem 6_V2	Ítem 7_V2	Ítem 8_V2	Ítem 9_V2	Ítem 10_V2	Ítem 11_V2	Ítem 12_V2	Ítem 13_V2	Ítem 14_V2	Ítem 15_V2	Ítem 16_V2	Ítem 17_V2	Ítem 18_V2	Ítem 19_V2	Ítem 20_V2	Ítem 21_V2	Ítem 22_V2
190	4	3	4	5	4	3	5	3	3	4	3	4	3	5	3	4	4	3	4	4	3	4
191	2	1	2	3	2	3	2	2	3	3	2	4	4	4	4	3	3	4	2	4	4	4
192	2	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	2	3	3	4	3	4	3	4	2	3	2
193	2	1	2	3	2	3	2	2	3	3	2	4	4	4	4	3	3	4	2	4	4	4
194	2	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	2	3	3	4	3	4	3	4	2	3	2
195	2	3	3	3	2	3	2	2	4	2	3	2	3	2	3	4	3	3	4	2	3	2
196	2	3	3	2	2	4	2	3	3	3	2	4	2	3	4	3	3	2	2	3	3	3
197	4	3	4	4	4	3	4	3	3	5	4	3	4	4	4	3	4	4	5	3	4	3
198	2	3	3	3	2	3	2	2	2	3	3	4	3	2	3	2	3	3	2	2	2	2
199	2	1	2	3	2	1	2	2	1	1	2	2	2	1	2	3	2	3	3	2	2	2
200	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	2	4	2	3	4	3	3	2	2	3	3	3
201	2	3	1	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	1	2	3	2	1	3	2	2	2
202	2	3	3	3	2	3	2	2	3	3	2	4	2	3	4	3	3	2	2	3	3	3
203	2	2	1	2	2	1	1	2	3	1	2	2	2	1	2	1	2	2	1	2	2	2
204	2	3	2	2	2	3	2	3	3	3	2	4	4	3	4	3	3	4	2	4	4	4
205	3	2	3	2	2	3	2	2	1	3	4	4	3	3	2	3	3	4	5	4	3	4
206	2	1	1	1	2	1	2	2	1	4	3	4	3	3	4	2	3	4	3	4	3	4
207	2	2	3	3	2	2	2	2	3	3	4	4	3	3	2	3	3	4	4	4	3	4
208	3	2	3	2	3	3	2	2	2	3	4	4	3	3	2	3	3	4	3	4	3	4
209	4	3	4	5	4	3	5	3	3	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	5	4
210	2	3	3	3	2	3	2	2	3	4	3	3	2	3	4	4	4	3	2	3	2	3

	Ítem 1_V2	Ítem 2_V2	Ítem 3_V2	Ítem 4_V2	Ítem 5_V2	Ítem 6_V2	Ítem 7_V2	Ítem 8_V2	Ítem 9_V2	Ítem 10_V2	Ítem 11_V2	Ítem 12_V2	Ítem 13_V2	Ítem 14_V2	Ítem 15_V2	Ítem 16_V2	Ítem 17_V2	Ítem 18_V2	Ítem 19_V2	Ítem 20_V2	Ítem 21_V2	Ítem 22_V2
211	2	1	2	3	2	3	2	2	3	3	2	4	4	4	4	3	3	4	2	4	4	4
212	2	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	2	3	3	4	3	4	3	4	2	3	2
213	2	3	3	3	2	3	2	2	4	2	3	2	3	2	3	4	3	3	4	2	3	2
214	2	3	3	2	2	4	2	3	3	3	2	4	2	3	4	3	3	2	2	3	3	3
215	4	3	4	4	4	3	4	3	3	5	4	3	4	4	4	3	4	4	5	3	4	3
216	2	3	3	3	2	3	2	2	2	3	3	4	3	2	3	2	3	3	2	2	2	2
217	2	1	2	3	2	1	2	2	1	1	2	2	2	1	2	3	2	3	3	2	2	2
218	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	2	4	2	3	4	3	3	2	2	3	3	3
219	2	3	1	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	1	2	3	2	1	3	2	2	2
220	2	3	3	3	2	3	2	2	3	3	2	4	2	3	4	3	3	2	2	3	3	3
221	2	2	1	2	2	1	1	2	3	1	2	2	2	1	2	1	2	2	1	2	2	2
222	2	1	2	3	2	3	2	2	3	3	2	4	4	4	4	3	3	4	2	4	4	4
223	2	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	2	3	3	4	3	4	3	4	2	3	2
224	2	3	3	3	2	3	2	2	4	2	3	2	3	2	3	4	3	3	4	2	3	2
225	2	3	3	2	2	4	2	3	3	3	2	4	2	3	4	3	3	2	2	3	3	3
226	4	3	4	4	4	3	4	3	3	5	4	3	4	4	4	3	4	4	5	3	4	3
227	2	3	3	3	2	3	2	2	2	3	3	4	3	2	3	2	3	3	2	2	2	2
228	2	1	2	3	2	1	2	2	1	1	2	2	2	1	2	3	2	3	3	2	2	2
229	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	2	4	2	3	4	3	3	2	2	3	3	3
230	2	3	1	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	1	2	3	2	1	3	2	2	2
231	2	3	3	3	2	3	2	2	3	3	2	4	2	3	4	3	3	2	2	3	3	3

	Ítem 1_V2	Ítem 2_V2	Ítem 3_V2	Ítem 4_V2	Ítem 5_V2	Ítem 6_V2	Ítem 7_V2	Ítem 8_V2	Ítem 9_V2	Ítem 10_V2	Ítem 11_V2	Ítem 12_V2	Ítem 13_V2	Ítem 14_V2	Ítem 15_V2	Ítem 16_V2	Ítem 17_V2	Ítem 18_V2	Ítem 19_V2	Ítem 20_V2	Ítem 21_V2	Ítem 22_V2
232	2	2	1	2	2	1	1	2	3	1	2	2	2	1	2	1	2	2	1	2	2	2
233	2	3	2	2	2	3	2	3	3	3	2	4	4	3	4	3	3	4	2	4	4	4
234	3	2	3	2	2	3	2	2	1	3	4	4	3	3	2	3	3	4	5	4	3	4
235	2	1	1	1	2	1	2	2	1	4	3	4	3	3	4	2	3	4	3	4	3	4
236	2	2	3	3	2	2	2	2	3	3	4	4	3	3	2	3	3	4	4	4	3	4
237	3	2	3	2	3	3	2	2	2	3	4	4	3	3	2	3	3	4	3	4	3	4
238	4	3	4	5	4	3	5	3	3	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	5	4
239	2	3	3	3	2	3	2	2	3	4	3	3	2	3	4	4	4	3	2	3	2	3
240	4	3	4	5	4	3	5	3	3	4	3	4	3	5	3	4	4	3	4	4	3	4
241	2	1	2	3	2	3	2	2	3	3	2	4	4	4	4	3	3	4	2	4	4	4
242	2	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	2	3	3	4	3	4	3	4	2	3	2
243	2	3	3	3	2	3	2	2	4	2	3	2	3	2	3	4	3	3	4	2	3	2
244	2	3	3	2	2	4	2	3	3	3	2	4	2	3	4	3	3	2	2	3	3	3
245	4	3	4	4	4	3	4	3	3	5	4	3	4	4	4	3	4	4	5	3	4	3
246	2	3	3	3	2	3	2	2	2	3	3	4	3	2	3	2	3	3	2	2	2	2
247	2	1	2	3	2	1	2	2	1	1	2	2	2	1	2	3	2	3	3	2	2	2
248	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	2	4	2	3	4	3	3	2	2	3	3	3
249	2	3	1	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	1	2	3	2	1	3	2	2	2
250	2	3	3	3	2	3	2	2	3	3	2	4	2	3	4	3	3	2	2	3	3	3
251	2	2	1	2	2	1	1	2	3	1	2	2	2	1	2	1	2	2	1	2	2	2
252	2	3	2	2	2	3	2	3	3	3	2	4	4	3	4	3	3	4	2	4	4	4

	İtem 1_V2	İtem 2_V2	İtem 3_V2	İtem 4_V2	İtem 5_V2	İtem 6_V2	İtem 7_V2	İtem 8_V2	İtem 9_V2	İtem 10_V2	İtem 11_V2	İtem 12_V2	İtem 13_V2	İtem 14_V2	İtem 15_V2	İtem 16_V2	İtem 17_V2	İtem 18_V2	İtem 19_V2	İtem 20_V2	İtem 21_V2	İtem 22_V2
253	3	2	3	2	2	3	2	2	1	3	4	4	3	3	2	3	3	4	5	4	3	4
254	2	1	1	1	2	1	2	2	1	4	3	4	3	3	4	2	3	4	3	4	3	4
255	2	2	3	3	2	2	2	2	3	3	4	4	3	3	2	3	3	4	4	4	3	4
256	3	2	3	2	3	3	2	2	2	3	4	4	3	3	2	3	3	4	3	4	3	4
257	4	3	4	5	4	3	5	3	3	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	5	4
258	2	1	2	3	2	3	2	2	3	3	2	4	4	4	4	3	3	4	2	4	4	4
259	2	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	2	3	3	4	3	4	3	4	2	3	2
260	2	3	3	3	2	3	2	2	4	2	3	2	3	2	3	4	3	3	4	2	3	2
261	2	3	3	2	2	4	2	3	3	3	2	4	2	3	4	3	3	2	2	3	3	3
262	4	3	4	4	4	3	4	3	3	5	4	3	4	4	4	3	4	4	5	3	4	3
263	2	3	3	3	2	3	2	2	2	3	3	4	3	2	3	2	3	3	2	2	2	2
264	2	1	2	3	2	1	2	2	1	1	2	2	2	1	2	3	2	3	3	2	2	2
265	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	2	4	2	3	4	3	3	2	2	3	3	3
266	2	3	1	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	1	2	3	2	1	3	2	2	2
267	2	3	3	3	2	3	2	2	3	3	2	4	2	3	4	3	3	2	2	3	3	3
268	2	2	1	2	2	1	1	2	3	1	2	2	2	1	2	1	2	2	1	2	2	2
269	2	3	2	2	2	3	2	3	3	3	2	4	4	3	4	3	3	4	2	4	4	4
270	3	2	3	2	2	3	2	2	1	3	4	4	3	3	2	3	3	4	5	4	3	4
271	2	1	1	1	2	1	2	2	1	4	3	4	3	3	4	2	3	4	3	4	3	4
272	2	2	3	3	2	2	2	2	3	3	4	4	3	3	2	3	3	4	4	4	3	4
273	3	2	3	2	3	3	2	2	2	3	4	4	3	3	2	3	3	4	3	4	3	4

	İtem 1_V2	İtem 2_V2	İtem 3_V2	İtem 4_V2	İtem 5_V2	İtem 6_V2	İtem 7_V2	İtem 8_V2	İtem 9_V2	İtem 10_V2	İtem 11_V2	İtem 12_V2	İtem 13_V2	İtem 14_V2	İtem 15_V2	İtem 16_V2	İtem 17_V2	İtem 18_V2	İtem 19_V2	İtem 20_V2	İtem 21_V2	İtem 22_V2
274	4	3	4	5	4	3	5	3	3	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	5	4
275	2	3	3	3	2	3	2	2	3	4	3	3	2	3	4	4	4	3	2	3	2	3
276	2	1	2	3	2	3	2	2	3	3	2	4	4	4	4	3	3	4	2	4	4	4
277	2	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	2	3	3	4	3	4	3	4	2	3	2
278	2	3	3	3	2	3	2	2	4	2	3	2	3	2	3	4	3	3	4	2	3	2
279	2	3	3	2	2	4	2	3	3	3	2	4	2	3	4	3	3	2	2	3	3	3
280	4	3	4	4	4	3	4	3	3	5	4	3	4	4	4	3	4	4	5	3	4	3
281	2	3	3	3	2	3	2	2	2	3	3	4	3	2	3	2	3	3	2	2	2	2
282	2	1	2	3	2	1	2	2	1	1	2	2	2	1	2	3	2	3	3	2	2	2
283	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	2	4	2	3	4	3	3	2	2	3	3	3
284	2	3	1	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	1	2	3	2	1	3	2	2	2
285	2	3	3	3	2	3	2	2	3	3	2	4	2	3	4	3	3	2	2	3	3	3
286	4	3	4	5	4	3	5	3	3	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	5	4
287	2	3	3	3	2	3	2	2	3	4	3	3	2	3	4	4	4	3	2	3	2	3
288	4	3	4	5	4	3	5	3	3	4	3	4	3	5	3	4	4	3	4	4	3	4
289	2	1	2	3	2	3	2	2	3	3	2	4	4	4	4	3	3	4	2	4	4	4
290	2	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	2	3	3	4	3	4	3	4	2	3	2
291	2	1	2	3	2	3	2	2	3	3	2	4	4	4	4	3	3	4	2	4	4	4
292	2	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	2	3	3	4	3	4	3	4	2	3	2
293	2	3	3	3	2	3	2	2	4	2	3	2	3	2	3	4	3	3	4	2	3	2
294	2	3	3	2	2	4	2	3	3	3	2	4	2	3	4	3	3	2	2	3	3	3

	Ítem 1_V2	Ítem 2_V2	Ítem 3_V2	Ítem 4_V2	Ítem 5_V2	Ítem 6_V2	Ítem 7_V2	Ítem 8_V2	Ítem 9_V2	Ítem 10_V2	Ítem 11_V2	Ítem 12_V2	Ítem 13_V2	Ítem 14_V2	Ítem 15_V2	Ítem 16_V2	Ítem 17_V2	Ítem 18_V2	Ítem 19_V2	Ítem 20_V2	Ítem 21_V2	Ítem 22_V2
295	4	3	4	4	4	3	4	3	3	5	4	3	4	4	4	3	4	4	5	3	4	3
296	2	3	3	3	2	3	2	2	2	3	3	4	3	2	3	2	3	3	2	2	2	2
297	2	1	2	3	2	1	2	2	1	1	2	2	2	1	2	3	2	3	3	2	2	2
298	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	2	4	2	3	4	3	3	2	2	3	3	3
299	2	3	1	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	1	2	3	2	1	3	2	2	2
300	2	3	3	3	2	3	2	2	3	3	2	4	2	3	4	3	3	2	2	3	3	3
301	2	2	1	2	2	1	1	2	3	1	2	2	2	1	2	1	2	2	1	2	2	2
302	2	3	2	2	2	3	2	3	3	3	2	4	4	3	4	3	3	4	2	4	4	4
303	3	2	3	2	2	3	2	2	1	3	4	4	3	3	2	3	3	4	5	4	3	4
304	2	1	1	1	2	1	2	2	1	4	3	4	3	3	4	2	3	4	3	4	3	4
305	2	2	3	3	2	2	2	2	3	3	4	4	3	3	2	3	3	4	4	4	3	4
306	3	2	3	2	3	3	2	2	2	3	4	4	3	3	2	3	3	4	3	4	3	4
307	4	3	4	5	4	3	5	3	3	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	5	4
308	2	3	3	3	2	3	2	2	3	4	3	3	2	3	4	4	4	3	2	3	2	3
309	2	1	2	3	2	3	2	2	3	3	2	4	4	4	4	3	3	4	2	4	4	4
310	2	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	2	3	3	4	3	4	3	4	2	3	2
311	2	3	3	3	2	3	2	2	4	2	3	2	3	2	3	4	3	3	4	2	3	2
312	2	3	3	2	2	4	2	3	3	3	2	4	2	3	4	3	3	2	2	3	3	3
313	4	3	4	4	4	3	4	3	3	5	4	3	4	4	4	3	4	4	5	3	4	3
314	2	3	3	3	2	3	2	2	2	3	3	4	3	2	3	2	3	3	2	2	2	2
315	2	1	2	3	2	1	2	2	1	1	2	2	2	1	2	3	2	3	3	2	2	2

	İtem 1_V2	İtem 2_V2	İtem 3_V2	İtem 4_V2	İtem 5_V2	İtem 6_V2	İtem 7_V2	İtem 8_V2	İtem 9_V2	İtem 10_V2	İtem 11_V2	İtem 12_V2	İtem 13_V2	İtem 14_V2	İtem 15_V2	İtem 16_V2	İtem 17_V2	İtem 18_V2	İtem 19_V2	İtem 20_V2	İtem 21_V2	İtem 22_V2
316	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	2	4	2	3	4	3	3	2	2	3	3	3
317	2	3	1	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	1	2	3	2	1	3	2	2	2
318	2	3	3	3	2	3	2	2	3	3	2	4	2	3	4	3	3	2	2	3	3	3
319	2	2	1	2	2	1	1	2	3	1	2	2	2	1	2	1	2	2	1	2	2	2
320	2	1	2	3	2	3	2	2	3	3	2	4	4	4	4	3	3	4	2	4	4	4
321	2	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	2	3	3	4	3	4	3	4	2	3	2
322	2	3	3	3	2	3	2	2	4	2	3	2	3	2	3	4	3	3	4	2	3	2
323	2	3	3	2	2	4	2	3	3	3	2	4	2	3	4	3	3	2	2	3	3	3
324	4	3	4	4	4	3	4	3	3	5	4	3	4	4	4	3	4	4	5	3	4	3
325	2	3	3	3	2	3	2	2	2	3	3	4	3	2	3	2	3	3	2	2	2	2
326	2	1	2	3	2	1	2	2	1	1	2	2	2	1	2	3	2	3	3	2	2	2
327	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	2	4	2	3	4	3	3	2	2	3	3	3
328	2	3	1	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	1	2	3	2	1	3	2	2	2
329	2	3	3	3	2	3	2	2	3	3	2	4	2	3	4	3	3	2	2	3	3	3
330	2	2	1	2	2	1	1	2	3	1	2	2	2	1	2	1	2	2	1	2	2	2
331	2	3	2	2	2	3	2	3	3	3	2	4	4	3	4	3	3	4	2	4	4	4
332	3	2	3	2	2	3	2	2	1	3	4	4	3	3	2	3	3	4	5	4	3	4
333	2	1	1	1	2	1	2	2	1	4	3	4	3	3	4	2	3	4	3	4	3	4
334	2	2	3	3	2	2	2	2	3	3	4	4	3	3	2	3	3	4	4	4	3	4
335	3	2	3	2	3	3	2	2	2	3	4	4	3	3	2	3	3	4	3	4	3	4
336	4	3	4	5	4	3	5	3	3	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	5	4

	İtem 1_V2	İtem 2_V2	İtem 3_V2	İtem 4_V2	İtem 5_V2	İtem 6_V2	İtem 7_V2	İtem 8_V2	İtem 9_V2	İtem 10_V2	İtem 11_V2	İtem 12_V2	İtem 13_V2	İtem 14_V2	İtem 15_V2	İtem 16_V2	İtem 17_V2	İtem 18_V2	İtem 19_V2	İtem 20_V2	İtem 21_V2	İtem 22_V2
337	2	3	3	3	2	3	2	2	3	4	3	3	2	3	4	4	4	3	2	3	2	3
338	4	3	4	5	4	3	5	3	3	4	3	4	3	5	3	4	4	3	4	4	3	4
339	2	1	2	3	2	3	2	2	3	3	2	4	4	4	4	3	3	4	2	4	4	4
340	2	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	2	3	3	4	3	4	3	4	2	3	2
341	2	3	3	3	2	3	2	2	4	2	3	2	3	2	3	4	3	3	4	2	3	2
342	2	3	3	2	2	4	2	3	3	3	2	4	2	3	4	3	3	2	2	3	3	3
343	4	3	4	4	4	3	4	3	3	5	4	3	4	4	4	3	4	4	5	3	4	3
344	2	3	3	3	2	3	2	2	2	3	3	4	3	2	3	2	3	3	2	2	2	2
345	2	1	2	3	2	1	2	2	1	1	2	2	2	1	2	3	2	3	3	2	2	2
346	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	2	4	2	3	4	3	3	2	2	3	3	3
347	2	3	1	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	1	2	3	2	1	3	2	2	2
348	2	3	3	3	2	3	2	2	3	3	2	4	2	3	4	3	3	2	2	3	3	3
349	2	2	1	2	2	1	1	2	3	1	2	2	2	1	2	1	2	2	1	2	2	2
350	2	3	2	2	2	3	2	3	3	3	2	4	4	3	4	3	3	4	2	4	4	4
351	3	2	3	2	2	3	2	2	1	3	4	4	3	3	2	3	3	4	5	4	3	4
352	2	1	1	1	2	1	2	2	1	4	3	4	3	3	4	2	3	4	3	4	3	4
353	2	2	3	3	2	2	2	2	3	3	4	4	3	3	2	3	3	4	4	4	3	4
354	3	2	3	2	3	3	2	2	2	3	4	4	3	3	2	3	3	4	3	4	3	4
355	4	3	4	5	4	3	5	3	3	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	5	4
356	2	1	2	3	2	3	2	2	3	3	2	4	4	4	4	3	3	4	2	4	4	4
357	2	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	2	3	3	4	3	4	3	4	2	3	2

	İtem 1_V2	İtem 2_V2	İtem 3_V2	İtem 4_V2	İtem 5_V2	İtem 6_V2	İtem 7_V2	İtem 8_V2	İtem 9_V2	İtem 10_V2	İtem 11_V2	İtem 12_V2	İtem 13_V2	İtem 14_V2	İtem 15_V2	İtem 16_V2	İtem 17_V2	İtem 18_V2	İtem 19_V2	İtem 20_V2	İtem 21_V2	İtem 22_V2
358	2	3	3	3	2	3	2	2	4	2	3	2	3	2	3	4	3	3	4	2	3	2
359	2	3	3	2	2	4	2	3	3	3	2	4	2	3	4	3	3	2	2	3	3	3
360	4	3	4	4	4	3	4	3	3	5	4	3	4	4	4	3	4	4	5	3	4	3
361	2	3	3	3	2	3	2	2	2	3	3	4	3	2	3	2	3	3	2	2	2	2
362	2	1	2	3	2	1	2	2	1	1	2	2	2	1	2	3	2	3	3	2	2	2
363	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	2	4	2	3	4	3	3	2	2	3	3	3
364	2	3	1	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	1	2	3	2	1	3	2	2	2
365	2	3	3	3	2	3	2	2	3	3	2	4	2	3	4	3	3	2	2	3	3	3
366	2	2	1	2	2	1	1	2	3	1	2	2	2	1	2	1	2	2	1	2	2	2
367	2	3	2	2	2	3	2	3	3	3	2	4	4	3	4	3	3	4	2	4	4	4
368	3	2	3	2	2	3	2	2	1	3	4	4	3	3	2	3	3	4	5	4	3	4
369	2	1	1	1	2	1	2	2	1	4	3	4	3	3	4	2	3	4	3	4	3	4
370	2	2	3	3	2	2	2	2	3	3	4	4	3	3	2	3	3	4	4	4	3	4
371	3	2	3	2	3	3	2	2	2	3	4	4	3	3	2	3	3	4	3	4	3	4
372	4	3	4	5	4	3	5	3	3	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	5	4
373	2	3	3	3	2	3	2	2	3	4	3	3	2	3	4	4	4	3	2	3	2	3
374	2	1	2	3	2	3	2	2	3	3	2	4	4	4	4	3	3	4	2	4	4	4
375	2	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	2	3	3	4	3	4	3	4	2	3	2
376	2	3	3	3	2	3	2	2	4	2	3	2	3	2	3	4	3	3	4	2	3	2
377	2	3	3	2	2	4	2	3	3	3	2	4	2	3	4	3	3	2	2	3	3	3
378	4	3	4	4	4	3	4	3	3	5	4	3	4	4	4	3	4	4	5	3	4	3

	İtem 1_V2	İtem 2_V2	İtem 3_V2	İtem 4_V2	İtem 5_V2	İtem 6_V2	İtem 7_V2	İtem 8_V2	İtem 9_V2	İtem 10_V2	İtem 11_V2	İtem 12_V2	İtem 13_V2	İtem 14_V2	İtem 15_V2	İtem 16_V2	İtem 17_V2	İtem 18_V2	İtem 19_V2	İtem 20_V2	İtem 21_V2	İtem 22_V2
379	2	3	3	3	2	3	2	2	2	3	3	4	3	2	3	2	3	3	2	2	2	2
380	2	1	2	3	2	1	2	2	1	1	2	2	2	1	2	3	2	3	3	2	2	2
381	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	2	4	2	3	4	3	3	2	2	3	3	3
382	2	3	1	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	1	2	3	2	1	3	2	2	2
383	2	3	3	3	2	3	2	2	3	3	2	4	2	3	4	3	3	2	2	3	3	3
384	2	2	1	2	2	1	1	2	3	1	2	2	2	1	2	1	2	2	1	2	2	2
385	2	3	2	2	2	3	2	3	3	3	2	4	4	3	4	3	3	4	2	4	4	4
386	3	2	3	2	2	3	2	2	1	3	4	4	3	3	2	3	3	4	5	4	3	4
387	4	3	4	5	4	3	5	3	3	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	5	4
388	2	3	3	3	2	3	2	2	3	4	3	3	2	3	4	4	4	3	2	3	2	3
389	4	3	4	5	4	3	5	3	3	4	3	4	3	5	3	4	4	3	4	4	3	4
390	2	1	2	3	2	3	2	2	3	3	2	4	4	4	4	3	3	4	2	4	4	4
391	2	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	2	3	3	4	3	4	3	4	2	3	2
392	2	1	2	3	2	3	2	2	3	3	2	4	4	4	4	3	3	4	2	4	4	4
393	2	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	2	3	3	4	3	4	3	4	2	3	2
394	2	3	3	3	2	3	2	2	4	2	3	2	3	2	3	4	3	3	4	2	3	2
395	2	3	3	2	2	4	2	3	3	3	2	4	2	3	4	3	3	2	2	3	3	3
396	4	3	4	4	4	3	4	3	3	5	4	3	4	4	4	3	4	4	5	3	4	3
397	2	3	3	3	2	3	2	2	2	3	3	4	3	2	3	2	3	3	2	2	2	2
398	2	1	2	3	2	1	2	2	1	1	2	2	2	1	2	3	2	3	3	2	2	2
399	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	2	4	2	3	4	3	3	2	2	3	3	3

	İtem 1_V2	İtem 2_V2	İtem 3_V2	İtem 4_V2	İtem 5_V2	İtem 6_V2	İtem 7_V2	İtem 8_V2	İtem 9_V2	İtem 10_V2	İtem 11_V2	İtem 12_V2	İtem 13_V2	İtem 14_V2	İtem 15_V2	İtem 16_V2	İtem 17_V2	İtem 18_V2	İtem 19_V2	İtem 20_V2	İtem 21_V2	İtem 22_V2
400	2	3	1	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	1	2	3	2	1	3	2	2	2
401	2	3	3	3	2	3	2	2	3	3	2	4	2	3	4	3	3	2	2	3	3	3
402	2	2	1	2	2	1	1	2	3	1	2	2	2	1	2	1	2	2	1	2	2	2
403	2	3	2	2	2	3	2	3	3	3	2	4	4	3	4	3	3	4	2	4	4	4
404	3	2	3	2	2	3	2	2	1	3	4	4	3	3	2	3	3	4	5	4	3	4
405	2	1	1	1	2	1	2	2	1	4	3	4	3	3	4	2	3	4	3	4	3	4
406	2	2	3	3	2	2	2	2	3	3	4	4	3	3	2	3	3	4	4	4	3	4
407	3	2	3	2	3	3	2	2	2	3	4	4	3	3	2	3	3	4	3	4	3	4
408	4	3	4	5	4	3	5	3	3	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	5	4
409	2	3	3	3	2	3	2	2	3	4	3	3	2	3	4	4	4	3	2	3	2	3
410	2	1	2	3	2	3	2	2	3	3	2	4	4	4	4	3	3	4	2	4	4	4
411	2	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	2	3	3	4	3	4	3	4	2	3	2
412	2	3	3	3	2	3	2	2	4	2	3	2	3	2	3	4	3	3	4	2	3	2
413	2	3	3	2	2	4	2	3	3	3	2	4	2	3	4	3	3	2	2	3	3	3
414	4	3	4	4	4	3	4	3	3	5	4	3	4	4	4	3	4	4	5	3	4	3
415	2	3	3	3	2	3	2	2	2	3	3	4	3	2	3	2	3	3	2	2	2	2
416	2	1	2	3	2	1	2	2	1	1	2	2	2	1	2	3	2	3	3	2	2	2
417	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	2	4	2	3	4	3	3	2	2	3	3	3
418	2	3	1	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	1	2	3	2	1	3	2	2	2
419	2	3	3	3	2	3	2	2	3	3	2	4	2	3	4	3	3	2	2	3	3	3
420	2	2	1	2	2	1	1	2	3	1	2	2	2	1	2	1	2	2	1	2	2	2

	İtem 1_V2	İtem 2_V2	İtem 3_V2	İtem 4_V2	İtem 5_V2	İtem 6_V2	İtem 7_V2	İtem 8_V2	İtem 9_V2	İtem 10_V2	İtem 11_V2	İtem 12_V2	İtem 13_V2	İtem 14_V2	İtem 15_V2	İtem 16_V2	İtem 17_V2	İtem 18_V2	İtem 19_V2	İtem 20_V2	İtem 21_V2	İtem 22_V2
421	2	1	2	3	2	3	2	2	3	3	2	4	4	4	4	3	3	4	2	4	4	4
422	2	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	2	3	3	4	3	4	3	4	2	3	2
423	2	3	3	3	2	3	2	2	4	2	3	2	3	2	3	4	3	3	4	2	3	2
424	2	3	3	2	2	4	2	3	3	3	2	4	2	3	4	3	3	2	2	3	3	3
425	4	3	4	4	4	3	4	3	3	5	4	3	4	4	4	3	4	4	5	3	4	3
426	2	3	3	3	2	3	2	2	2	3	3	4	3	2	3	2	3	3	2	2	2	2
427	2	1	2	3	2	1	2	2	1	1	2	2	2	1	2	3	2	3	3	2	2	2
428	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	2	4	2	3	4	3	3	2	2	3	3	3
429	2	3	1	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	1	2	3	2	1	3	2	2	2
430	2	3	3	3	2	3	2	2	3	3	2	4	2	3	4	3	3	2	2	3	3	3
431	2	2	1	2	2	1	1	2	3	1	2	2	2	1	2	1	2	2	1	2	2	2
432	2	3	2	2	2	3	2	3	3	3	2	4	4	3	4	3	3	4	2	4	4	4
433	3	2	3	2	2	3	2	2	1	3	4	4	3	3	2	3	3	4	5	4	3	4
434	2	1	1	1	2	1	2	2	1	4	3	4	3	3	4	2	3	4	3	4	3	4
435	2	2	3	3	2	2	2	2	3	3	4	4	3	3	2	3	3	4	4	4	3	4
436	3	2	3	2	3	3	2	2	2	3	4	4	3	3	2	3	3	4	3	4	3	4
437	4	3	4	5	4	3	5	3	3	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	5	4
438	2	3	3	3	2	3	2	2	3	4	3	3	2	3	4	4	4	3	2	3	2	3
439	4	3	4	5	4	3	5	3	3	4	3	4	3	5	3	4	4	3	4	4	3	4
440	2	1	2	3	2	3	2	2	3	3	2	4	4	4	4	3	3	4	2	4	4	4
441	2	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	2	3	3	4	3	4	3	4	2	3	2

	İtem 1_V2	İtem 2_V2	İtem 3_V2	İtem 4_V2	İtem 5_V2	İtem 6_V2	İtem 7_V2	İtem 8_V2	İtem 9_V2	İtem 10_V2	İtem 11_V2	İtem 12_V2	İtem 13_V2	İtem 14_V2	İtem 15_V2	İtem 16_V2	İtem 17_V2	İtem 18_V2	İtem 19_V2	İtem 20_V2	İtem 21_V2	İtem 22_V2
442	2	3	3	3	2	3	2	2	4	2	3	2	3	2	3	4	3	3	4	2	3	2
443	2	3	3	2	2	4	2	3	3	3	2	4	2	3	4	3	3	2	2	3	3	3
444	4	3	4	4	4	3	4	3	3	5	4	3	4	4	4	3	4	4	5	3	4	3
445	2	3	3	3	2	3	2	2	2	3	3	4	3	2	3	2	3	3	2	2	2	2
446	2	1	2	3	2	1	2	2	1	1	2	2	2	1	2	3	2	3	3	2	2	2
447	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	2	4	2	3	4	3	3	2	2	3	3	3
448	2	3	1	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	1	2	3	2	1	3	2	2	2
449	2	3	3	3	2	3	2	2	3	3	2	4	2	3	4	3	3	2	2	3	3	3
450	2	2	1	2	2	1	1	2	3	1	2	2	2	1	2	1	2	2	1	2	2	2
451	2	3	2	2	2	3	2	3	3	3	2	4	4	3	4	3	3	4	2	4	4	4
452	3	2	3	2	2	3	2	2	1	3	4	4	3	3	2	3	3	4	5	4	3	4
453	2	1	1	1	2	1	2	2	1	4	3	4	3	3	4	2	3	4	3	4	3	4
454	2	2	3	3	2	2	2	2	3	3	4	4	3	3	2	3	3	4	4	4	3	4
455	3	2	3	2	3	3	2	2	2	3	4	4	3	3	2	3	3	4	3	4	3	4
456	4	3	4	5	4	3	5	3	3	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	5	4
457	2	1	2	3	2	3	2	2	3	3	2	4	4	4	4	3	3	4	2	4	4	4
458	2	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	2	3	3	4	3	4	3	4	2	3	2
459	2	3	3	3	2	3	2	2	4	2	3	2	3	2	3	4	3	3	4	2	3	2
460	2	3	3	2	2	4	2	3	3	3	2	4	2	3	4	3	3	2	2	3	3	3
461	4	3	4	4	4	3	4	3	3	5	4	3	4	4	4	3	4	4	5	3	4	3
462	2	3	3	3	2	3	2	2	2	3	3	4	3	2	3	2	3	3	2	2	2	2

	İtem 1_V2	İtem 2_V2	İtem 3_V2	İtem 4_V2	İtem 5_V2	İtem 6_V2	İtem 7_V2	İtem 8_V2	İtem 9_V2	İtem 10_V2	İtem 11_V2	İtem 12_V2	İtem 13_V2	İtem 14_V2	İtem 15_V2	İtem 16_V2	İtem 17_V2	İtem 18_V2	İtem 19_V2	İtem 20_V2	İtem 21_V2	İtem 22_V2
463	2	1	2	3	2	1	2	2	1	1	2	2	2	1	2	3	2	3	3	2	2	2
464	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	2	4	2	3	4	3	3	2	2	3	3	3
465	2	3	1	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	1	2	3	2	1	3	2	2	2
466	2	3	3	3	2	3	2	2	3	3	2	4	2	3	4	3	3	2	2	3	3	3
467	2	2	1	2	2	1	1	2	3	1	2	2	2	1	2	1	2	2	1	2	2	2
468	2	3	2	2	2	3	2	3	3	3	2	4	4	3	4	3	3	4	2	4	4	4
469	3	2	3	2	2	3	2	2	1	3	4	4	3	3	2	3	3	4	5	4	3	4
470	2	1	1	1	2	1	2	2	1	4	3	4	3	3	4	2	3	4	3	4	3	4
471	2	2	3	3	2	2	2	2	3	3	4	4	3	3	2	3	3	4	4	4	3	4
472	3	2	3	2	3	3	2	2	2	3	4	4	3	3	2	3	3	4	3	4	3	4
473	4	3	4	5	4	3	5	3	3	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	5	4
474	2	3	3	3	2	3	2	2	3	4	3	3	2	3	4	4	4	3	2	3	2	3
475	2	1	2	3	2	3	2	2	3	3	2	4	4	4	4	3	3	4	2	4	4	4
476	2	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	2	3	3	4	3	4	3	4	2	3	2
477	2	3	3	3	2	3	2	2	4	2	3	2	3	2	3	4	3	3	4	2	3	2
478	2	3	3	2	2	4	2	3	3	3	2	4	2	3	4	3	3	2	2	3	3	3
479	4	3	4	4	4	3	4	3	3	5	4	3	4	4	4	3	4	4	5	3	4	3
480	2	3	3	3	2	3	2	2	2	3	3	4	3	2	3	2	3	3	2	2	2	2

Anexo 7

Formato de publicación en repositorio

USP

UNIVERSIDAD SAN PEDRO

REPOSITORIO INSTITUCIONAL DIGITAL

FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE DOCUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

1. Información del Autor

Apellidos y Nombres	DNI	Correo Electrónico
Cabrera Seminario Hortencia Guadalupe	21407454	hgrecabrera1@hotmail.com

2. Tipo de Documento de Investigación

X Tesis	Trabajo de Suficiencia Profesional	Trabajo Académico	Trabajo de Investigación

3. Grado Académico o Título Profesional

Bachiller	Título Profesional	X Título Segunda Especialidad	Maestría	Doctorado

4. Título del Documento de Investigación

Clima Organizacional y Satisfacción de pacientes atendidos en la Farmacia central del Hospital Daniel Alcides Carrión del Callao 2016.

5. Programa Académico

Segunda Especialidad Profesional en Farmacia Clínica y Atención Farmacéutica

6. Tipo de Acceso al Documento

X Abierto o Público / (Libre uso, reproducción, distribución)	Acceso restringido * (Entrar a repositorio institucional Web con clave)

(*) 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

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

Lugar	Día	Mes	Año
Chimbote	04	12	2024

Huella Digital

Firma

Importante

UNIVERSIDAD SAN PEDRO | Repositorio Institucional Digital

Anexo 8

Reporte de similitud

Clima organizacional y satisfacción de pacientes atendidos en la farmacia central del Hospital Daniel Alcides Carrión del Callao-2016

INFORME DE ORIGINALIDAD

21%	18%	%	9%
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	4%
2	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	3%
3	es.slideshare.net Fuente de Internet	3%
4	repositorio.usanpedro.edu.pe Fuente de Internet	3%
5	hdl.handle.net Fuente de Internet	2%
6	www.horizontemedico.usmp.edu.pe Fuente de Internet	<1%
7	revsaludpublica.sld.cu Fuente de Internet	<1%
8	repositorio.uwiener.edu.pe Fuente de Internet	<1%