

**UNIVERSIDAD PARTICULAR DE CHICLAYO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERIA**



TESIS

**CALIDAD DE ATENCION A LOS USUARIOS EXTERNOS QUE ACUDEN, AL
AREA DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL REGIONAL DOCENTE CLINICO
QUIRURGICO “DANIEL ALCIDES CARRION” DE HUANCAYO 2024**

**PARA OPTAR EL TITULO PROFESIONAL DE
LICENCIADA EN ENFERMERIA**

Autor:

Bach. SANTANA PIÑAS MERY

Asesora:

Dra. Ana María Alvites Gasco

ORCID: 0000-0003-4924-8157

**Línea de Investigación
Salud Integral Humana**

Pimentel – Perú

2024



DECLARACIÓN DE ORIGINALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

Yo, **ANA MARIA ALVITES GASCO**, asesor (a) del Programa/Escuela de ENFERMERIA; he realizado el debido control de originalidad de la investigación, el mismo que está dentro de los porcentajes establecidos para el nivel de pregrado/posgrado, según la Directiva de similitud vigente en la UDCH; además certifico que la versión que hace entrega es la versión final del informe cuyo Título es: **CALIDAD DE ATENCION A LOS USUARIOS EXTERNOS QUE ACUDEN, AL AREA DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL REGIONAL DOCENTE CLINICO QUIRURGICO "DANIEL ALCIDES CARRION" DE HUANCAYO 2024**; presentado por el (la) estudiante

SANTANA PIÑAS MERY

Se deja constancia que la investigación antes indicada tiene un índice de similitud del 28 %, verificable en el reporte final del análisis de originalidad mediante el software de similitud **TURNITIN** de la Universidad Particular de Chiclayo.

Por lo que se concluye que, cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio y cumple con lo establecido en la Directiva sobre el nivel de similitud de productos acreditables de investigación vigente.

Pimentel, 19 de julio del 204

A handwritten signature in black ink, enclosed in a circular stamp.

Dra. Ana-Maria Alvites Gasco
C.E.P. 2139



UNIVERSIDAD PARTICULAR DE CHICLAYO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
COMISION DE GRADOS Y TITULOS



ACTA DE SUSTENTACIÓN PARA TITULO PROFESIONAL

En Chiclayo, a los dieciseis días del mes de agosto del año dos mil veinticuatro, ante el Jurado constituido por:

PRESIDENTE : **DRA. CLEOTILDE DIAZ GOMEZ**
SECRETARIA : **MG. NORA TELLO AZAÑERO**
VOCAL : **DRA. ROSA VILLAFRANCA VELASQUEZ**

La Graduada : **SANTANA PIÑAS MERY**

El título de la Tesis a sustentar es: **CALIDAD DE ATENCION EN LOS USUARIOS EXTERNOS QUE ACUDEN, AL AREA DE EMERGENCIA, DEL HOSPITAL REGIONAL DOCENTE CLINICO QUIRURGICO "DANIEL ALCIDES CARRION" DE HUANCAYO 2024;**

Para optar el Título Profesional de Licenciado en **ENFERMERIA**, obteniendo el siguiente calificativo: **aprobado por UNANIMIDAD**

DRA. CLEOTILDE DIAZ GOMEZ
Presidente

MG. NORA TELLO AZAÑERO
Secretaria

DRA. ROSA VILLAFRANCA VELASQUEZ
Vocal

Dedicatoria.

A mis padres, quienes me han brindado su amor incondicional, apoyo y sabiduría a lo largo de este arduo camino académico. A mi asesor de tesis, por su orientación experta, paciencia y dedicación en cada paso de esta investigación. A mis amigos y seres queridos, por su aliento constante y comprensión durante las largas jornadas de estudio. A todos aquellos que han contribuido de alguna manera en este proceso, esta tesis está dedicada a ustedes. Su apoyo ha sido fundamental en la culminación de este proyecto y en mi crecimiento personal y profesional. Que este trabajo sea un pequeño tributo a su confianza en mí y a la gratitud que les tengo.

Santana Piñas Mery

AGRADECIMIENTO.

Quiero expresar mi profunda gratitud a todas las personas que contribuyeron de diversas maneras a la realización de este trabajo de investigación. En primer lugar, agradezco a mi esposo y a mi hija por su orientación, apoyo y paciencia a lo largo de todo el proceso. Su experiencia y sabiduría fueron fundamentales para dar forma a mi tesis y para ayudarme a superar los desafíos que surgieron en el camino.

También quiero agradecer a mis revisores, por su invaluable retroalimentación y por dedicar su tiempo y conocimiento para revisar y evaluar este trabajo. Mi reconocimiento también se extiende a la Universidad Particular de Chiclayo por proporcionar los recursos necesarios para llevar a cabo esta investigación. Agradezco sinceramente a mis colegas y amigos que brindaron apoyo moral y compartieron ideas que enriquecieron este trabajo. Por último, pero no menos importante, quiero expresar mi eterna gratitud a mi familia por su amor incondicional, comprensión y apoyo constante a lo largo de este viaje académico.

Santana Piñas Mery

INDICE.

DEDICATORIA.....	4
AGRADECIMIENTO.....	5
RESUMEN.	7
ABSTRACT.....	8
I. INTRODUCCION.....	8
II. DESARROLLO.....	13
MARCO TEORICO.....	18
III. METODOLOGIA.	21
3.1. TIPO DE INVESTIGACION.....	21
3.2. DISEÑO DE INVESTIGACION.....	22
3.3. VARIABLES Y OPERACIONALIZACION.....	24
3.4. POBLACION, MUESTRA Y MUESTREO.....	25
CRITERIO DE INCLUSION.	25
CRITERIO DE EXCLUSION.....	25
3.5. TECNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCION DE DATOS.....	25
3.6. PROCEDIMIENTO DE RECOLECCION DE DATOS E INFORMACIONES.....	25
3.7. TECNICAS DE PROCESAMIENTO Y ANALISIS DE DATOS.....	26
ASPECTOS ETICOS.....	26
RESULTADOS	27
DISCUSION.....	32
IV. CONCLUSIONES.....	35
V. RECOMENDACIONES.....	36
VI. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.....	37
Anexo 1	39

RESUMEN.

El presente informe de investigación titulado “Calidad de atención a los usuarios externos que acuden, al área de emergencia del hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico “Daniel Alcides Carrión” de Huancayo 2024”, con el fin determinar la calidad en los usuarios externos que acuden, al área de emergencia del Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico “Daniel Alcides Carrión” de Huancayo 2024”, de enfoque cuantitativo, descriptivo – corte transversal conformada por una muestra de 222 usuarios externos, obtuvo como resultado que el 91% de los usuarios afirman que se proporciona atención de manera consistente es una señal positiva, el 5% tienen un nivel satisfactorio de atención bajo, por otro lado el 65% de los usuarios externos que acuden al área de emergencia tienen edades comprendidas entre 60 y 69 años. Y una gran proporción de los usuarios son personas de edad avanzada, el 27% de los usuarios se encuentran en el rango de edad de 70 a 79 años, aproximadamente el 8% de los usuarios tienen más de 80 años, y más del 50% de los usuarios atendidos son varones, mientras que el 49% son mujeres, el 75% de los usuarios externos expresaron que la atención en el entorno, que incluye aspectos como la privacidad, comodidad e iluminación, es regular, el 74% de los usuarios externos indican que la atención interpersonal proporcionada por el personal del hospital es considerada regular en términos de respeto, educación y amabilidad, llego a concluir que la atención al usuario externo es regular.

Palabras claves: usuario, empatía, Calidad.

ABSTRACT.

This research report entitled “Quality of care for external users who come to the emergency area of the Regional Teaching Clinical Surgical Hospital “Daniel Alcides Carrión” of Huancayo 2024”, in order to determine the quality of the external users who come, to the emergency area of the “Daniel Alcides Carrión” Regional Clinical Surgical Teaching Hospital of Huancayo 2024”, with a quantitative, descriptive approach – cross section made up of a sample of 222 external users, resulting in 91% of users stating that they providing care consistently is a positive sign, 5% have a low satisfactory level of care, on the other hand, 65% of external users who go to the emergency area are between 60 and 69 years old. And a large proportion of the users are elderly, 27% of the users are in the age range of 70 to 79 years old, about 8% of the users are over 80 years old, and more than 50% of the users served are men, while 49% are women, 75% of external users expressed that attention to the environment, which includes aspects such as privacy, comfort and lighting, is regular, 74% of users external users indicate that the interpersonal care provided by the hospital staff is considered regular in terms of respect, education and kindness, I conclude that the attention to the external user is regular.

Keywords: user, empathy, Quality.

I. INTRODUCCION.

A nivel global, las infraestructuras son de vital importancia para proporcionar las atenciones médicas de calidad son deficientes: aproximadamente uno de cada ocho centros de salud carece de suministro de agua, uno de cada cinco no cuenta con servicios de saneamiento, y uno de cada seis no dispone de instalaciones para la higiene de manos para sus atenciones de los pacientes, considerándose 1800 millones de personas, es decir que 24% a nivel mundial de la población residen con entornos saludables en la cual se enfrentan a deficiencias para una buena atención de salud con eficacia y eficiencia es por ello que se observa una considerable mortalidad materna a si como en neonatos y niños, por otra parte de 8.4 a 5.7 millones murieron por la falta de atención medicas en lo que respecta a países de bajos ingresos y medianos llegando a un 15% de mortalidad en dichas naciones, seguido del 60% de muertes en relación a las atenciones recibidas mientras que las muertes restantes se atribuyen a la falta de acceso o utilización del sistema de salud (1)

La congestión en los servicios de emergencias en los diferentes hospitales ocasionada por un elevado número de personas que requieren atención simultánea, puede complicar la prestación de servicios a todos los pacientes, resultando en prolongadas esperas antes de recibir atención o ser ingresados. Un estudio difundido en el Journal of Emergency Medicine en 2022 reveló

que la demora en la hospitalización de más de 6 horas está vinculados al incremento en las muertes por causas diversas al cabo de un mes, y esto se evidencia en fiestas de fin de año, se observa un aumento del 30% de los accidentados que ingresan a emergencias y el incremento del 8% en las muertes por enfermedades cardíacas en comparación con el mes de noviembre. Los profesionales médicos de emergencia están instando a la población a hacer un uso adecuado de los servicios hospitalarios de emergencia con el fin de prevenir el colapso y disminuir los riesgos en las muertes (2).

En relación al estado de los hospitales a nivel nacional, al finalizar el año 2020 se identificaron 247 en total, de los cuales 236 presentan deficiencias en su capacidad instalada. En términos proporcionales, la carencia de infraestructura habría experimentado un aumento significativo, pasando del 51% en 2019 al

95.5% en 2020. Este incremento se atribuye al colapso del sistema de salud provocado por el aumento considerable de pacientes con COVID-19. Analizando en los departamentos con pocos problemas de equipamiento y infraestructura en los establecimientos de San Martín con 70%, Tumbes con 67%, Ica con 89%, y Moquegua con el 75%, en cuanto a los institutos especializados a nivel nacional, se observa que el 77% de ellos (10 de los 13 existentes) carece de equipamiento e infraestructura con estándares establecidos sectoriales evidenciando un aumento significativo desde el 60% registrado en 2019, en el caso del laboratorio del Instituto Nacional de Salud (INS), encargado del estudio de problemas priorizados en la salud y desarrollo tecnológicos, la situación es impactante, ya que en los establecimientos el 95.1% presenta inadecuada instalación, en el año 2019 así como la meta programada para el año 2022, no se observa variación significativa en esta cifra. Asimismo, los laboratorios regionales de salud pública muestran una realidad similar, con el 96% de ellos careciendo de condiciones óptimas en cuanto a infraestructura y equipamiento especializado para brindar servicios adecuados.

Según el informe mencionado, en nuestro país existe una carencia de 1,791 centros de atención primaria, lo que representa un déficit del 44% en relación con el óptimo número 4,041 que se requieren en los tiempos proporcionales las regiones de mayores necesidades como son los nuevos establecimientos son Lambayeque con 52%, Lima con 60%, y Callao 51% en la actualidad, y los centros de salud con menos de la mitad para poder brindar una atención integral de salud a la población. Asimismo, en el caso de los hospitales, se necesitan 156 adicionales para cubrir el número que estimada óptima de 383, siendo con mayores brechas son Cajamarca con el 65%, Piura con 70% y Huancavelica 58% (3).

La calidad de la atención en los servicios de salud se define por su enfoque en individuos, familias y comunidades, garantizando altos niveles de seguridad, efectividad, oportunidad, eficiencia y acceso equitativo. Alcanzar estos atributos depende de la disponibilidad de servicios y de una organización y gestión adecuadas. Para mejorar la calidad de la atención, es esencial realizar una transformación y fortalecimiento de los sistemas de salud.

En Perú, la importancia atribuida al "gustar del trato con las personas" es considerable, especialmente en las áreas médicas, Sin embargo, este valor vital es fuertemente criticado en los hospitales públicos, ya que la evaluación se basa en la percepción y las expectativas de los usuarios. La atención al paciente en los hospitales del Ministerio de Salud ha sido señalada como deficiente, destacando limitaciones en la calidad de atención durante el año 2019, por otra parte, en el servicio de emergencia de adultos del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins en Lima, es por ello que entre mayo y noviembre de 2019, se registraron 109 quejas en el libro de reclamaciones, de estas, el 47,7% fueron presentadas por familiares de los pacientes, el 23,5% se debieron al trato inadecuado del personal, y el 23% estuvieron relacionadas con demoras en la atención, otro hospital que refleja una percepción muy baja en cuanto al cuidado proporcionado por los profesionales de enfermería en beneficio de los pacientes es el hospital del Servicio Social de Salud de la ciudad de Huacho. En este caso, las críticas señalan que los criterios para un cuidado humanizado y una atención de calidad rara vez se aplican, generando preocupaciones en las atenciones de calidad a la población en general (4).

Tal efecto en el hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico "Daniel Alcides Carrión" de Huancayo", se han observado desviaciones significativas en cuanto a la calidad de atención, como lo expresan más de un tercio de los pacientes entrevistados. Estos manifestaron con frecuencia su insatisfacción en relación con diversos aspectos. Entre ellos, destacan las deficiencias en la comunicación con el personal de salud, los altos costos asociados a la atención sanitaria, la ineficacia percibida en los tratamientos, y la falta de información adecuada. Adicionalmente, se señala la falta de interés por parte de los profesionales de la salud en algunos casos, así como la solicitud excesiva de pruebas complementarias. Observaciones específicas realizadas por los investigadores revelan que los pacientes que asisten a emergencia en el "Hospital Regional de Huancayo" han expresado quejas con respecto a la insuficiencia de información proporcionada por el personal, la ubicación poco privada para los exámenes médicos, demoras significativas en la atención, la percepción de escaso personal disponible, la necesidad de una mayor limpieza en las

instalaciones sanitarias, y el temor a represalias por parte del personal, entre otras preocupaciones.

En este contexto, se realizó la presente investigación centrada en la calidad de la atención al usuario externo que acuden al área de emergencia del hospital Daniel Alcides Carrión donde se evaluaron las dimensiones de eficacia, información completa, accesibilidad, oportunidad y seguridad mediante encuestas confiables y válidas. Estas encuestas permiten identificar de manera oportuna posibles desviaciones y reducir los riesgos para la organización, como las demandas legales, al tiempo que se pretende mejorar la calidad de atención en todas las dimensiones, en lo mencionado me planteo la siguiente interrogante ¿Cuál es la calidad de atención a los usuarios externos que acuden, al área de emergencia del Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico “Daniel Alcides Carrión” de Huancayo 2024?

Se justifica en lo teórico por las instituciones prestadoras presentaron una serie de problemas en los servicios de emergencias colapsaron en lo que respecta a infraestructura en la alta brecha de recurso humano y por la alta demanda de ingresos de usuarios externos para sus atenciones, el estudio tiene como fin profundizar, fortalecer y ampliar todos los conocimientos.

En cuanto a la metodología servirá de aporte para el desarrollo de las futuras investigaciones por que utilizará el método científico porque hará la utilidad de un enfoque cuantitativo y observacional.

Practica: en este punto la investigación contribuirá a la comprensión de los principios y lo que respecta a gestión y gerencia de enfermería y con ello ampliar los conocimientos y todas las habilidades y así mismo mejorar la calidad de práctica clínica con los más altos niveles de comprensión en cuestiones de ética, administrativa de investigación.

Por otro lado, la investigación es relevante porque este estudio reviste gran importancia dado que no se han llevado a cabo investigaciones previas en el ámbito de la atención de emergencias. Llegando a plantear el Problema general: ¿Cómo determinar la calidad en los usuarios externos que acuden, al área de emergencia del Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico “Daniel Alcides

Carrión” de Huancayo 2024?, así mismo se planteó los problemas específicos siguientes: ¿Para qué encontrar la calidad en los usuarios externos que acuden, al área de emergencia en la dimensión entorno del Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico “Daniel Alcides Carrión” de Huancayo 2024?, ¿Para qué identificar la calidad en los usuarios externos que acuden, al área de emergencia en la dimensión de interpersonal del Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico “Daniel Alcides Carrión” de Huancayo 2024?, ¿Para qué conocer la calidad en los usuarios externos que acuden, al área de emergencia en la dimensión técnica Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico “Daniel Alcides Carrión” de Huancayo 2024?

Ante todo, lo mencionado planteo el objetivo general: Determinar la calidad en los usuarios externos que acuden, al área de emergencia del Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico “Daniel Alcides Carrión” de Huancayo 2024” seguidamente de los objetivos específicos: Encontrar la calidad en los usuarios externos que acuden, al área de emergencia en la dimensión entorno del Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico “Daniel Alcides Carrión” de Huancayo 2024”, Identificar la calidad en los usuarios externos que acuden, al área de emergencia en la dimensión interpersonal del Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico “Daniel Alcides Carrión” de Huancayo 2024”, Conocer la calidad en los usuarios externos que acuden, al área de emergencia en la dimensión técnica del Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico “Daniel Alcides Carrión” de Huancayo 2024

II. DESARROLLO.

A nivel mundial tenemos a Vinuesa, D. (2020) Ecuador en su estudio de investigación “Calidad de atención y satisfacción en usuarios externos del área de emergencia del Hospital Teodoro Maldonado Carbo, Ecuador, 2020”. Con el fin de determinar la relación entre la calidad de atención y la satisfacción en usuarios externos del área de emergencia del Hospital Teodoro Maldonado Carbo, Ecuador, 2020, de enfoque cuantitativa básica, de corte transversal correlacional, de tipo no experimental, conformada por una muestra de 94 usuarios del servicio de emergencia. Los hallazgos de la investigación revelaron una conexión significativa entre la excelencia en la atención y la satisfacción de los usuarios externos que utilizan los servicios de emergencia en el Hospital Teodoro Maldonado Carbo en Guayaquil, Ecuador, durante el año 2020. Esto se evidencia por el coeficiente de correlación de Spearman (Rho) que muestra una relación positiva y moderadamente fuerte, con un valor de 0,668, alcanzando un nivel de significancia de $p < 0,01$. Este resultado fue determinante para el 44,6% de los usuarios encuestados (5).

A nivel nacional tenemos la investigación de Romero, T. (2023) en su estudio de investigación “Calidad de servicio y satisfacción del usuario externo en el área de emergencia de un Hospital de Lambayeque” Con el objetivo de determinar la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario externo en el Servicio de Emergencia de un Hospital de Lambayeque, se realizó un estudio descriptivo correlacional no experimental con una muestra de 127 usuarios. Los resultados mostraron que el 85,04% de los participantes considera que la calidad del servicio proporcionada por los trabajadores en el Centro de Salud y la satisfacción del usuario externo se encuentran en niveles bajos y medios, indicando que no es la más adecuada. Se observó una relación directa y significativa entre la satisfacción del usuario y la calidad de la atención, con una correlación de $r = 0,876$. Esto sugiere que un nivel elevado de calidad del servicio tiene un impacto positivo considerable en la satisfacción del usuario externo. Por lo tanto, es imperativo mejorar la calidad del servicio brindado por el personal del hospital, lo cual repercutirá directamente en la satisfacción del usuario. (6).

Núñez, A. (2022) Lima en su estudio de Calidad de atención y nivel de satisfacción del usuario externo en el Consultorio de Atención Inmediata del Área de Emergencias – Hospital María Auxiliadora, Con el fin de determinar la

relación entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario externo en el Consultorio de Atención Inmediata del área de Emergencias del Hospital María Auxiliadora en 2022, se realizó un estudio descriptivo, observacional, de corte transversal correlacional con enfoque cuantitativo y diseño no experimental. La muestra estuvo compuesta por 270 pacientes mayores de 14 años. Los resultados mostraron que, en el consultorio, las características más destacadas fueron la predominancia del sexo femenino con un 62,2%, el rango de edad de 36 a 64 años con un 48,9%, y el nivel de educación secundaria con un 62,2%. En cuanto a la satisfacción de los usuarios externos, el 51,1% expresó un nivel "aceptable" de satisfacción, mostrando una correlación moderada con la calidad de atención (Rho de 0,552, $p < 0,05$). La dimensión de "empatía" obtuvo el mayor índice de satisfacción, con un 70,7% de la muestra. En conclusión, se evidenció una relación entre la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios externos en el mencionado consultorio de atención inmediata (7)

Sáenz Manzu, R. (2020) Trujillo Calidad de atención de salud percibida por el usuario de emergencia, Hospital Regional de Loreto Felipe Santiago Arriola Iglesias, 2020. Con el objetivo de determinar la percepción de la calidad de atención de salud recibida por los usuarios del área de Emergencia del Hospital Regional de Loreto Felipe Santiago Arriola Iglesias en 2020, se realizó un estudio cuantitativo, aplicado, descriptivo y no experimental con una muestra de 315 pacientes que acudieron al área de emergencias. Los resultados se presentaron mediante representaciones gráficas estadísticas. Se concluyó que, en relación con la variable de calidad de atención, el nivel predominante fue categorizado como deficiente, abarcando un 60.0% (188 pacientes). Estos hallazgos indican una percepción desfavorable de la calidad de atención médica por parte de los usuarios en el área de Emergencia del Hospital Regional de Loreto Felipe Santiago Arriola Iglesias durante el año 2020 (8).

Cuyo, M. (2022) Cusco en su estudio de investigación "calidad de atención y satisfacción de los usuarios externos atendidos en el servicio de emergencia del hospital santo Tomás. cusco – 2022", Con el fin de determinar la relación entre la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios atendidos en el servicio de emergencia del Hospital Santo Tomás en Cusco durante 2022, se realizó un estudio cuantitativo, descriptivo, correlacional transversal y no experimental con

una muestra de 341 usuarios. Los resultados indicaron que la mayoría de los usuarios eran mujeres, con un 62.8% de representación, y el 42.8% tenía educación secundaria. Además, el 68.9% provenía de áreas urbanas, con una edad promedio de 43.46 años. En cuanto a la percepción de los usuarios externos del servicio de emergencia, se observó que el 56.6% la considera regular y el 68.3% expresó insatisfacción. Se concluyó que existe una asociación significativa entre la calidad de atención y la satisfacción de los beneficiarios externos atendidos en el servicio de Emergencia del Hospital Santo Tomás en Cusco durante 2022 (9).

A nivel local tenemos a Román, G. (2022) Andahuaylas en su estudio de investigación “Calidad de atención de enfermería desde la percepción del paciente adulto mayor en el servicio de emergencias del Hospital Sub Regional Andahuaylas, 2022” Con el objetivo de evaluar la calidad de atención de enfermería desde la percepción del paciente adulto mayor en el servicio de emergencias del Hospital Sub Regional Andahuaylas en 2022, se realizó un estudio no experimental y descriptivo con una población de 80 pacientes. Los resultados indicaron que, según la percepción de los usuarios adultos mayores, la calidad de atención se considera regular en diversos aspectos. En términos generales, el 75% de los participantes evaluaron la calidad de atención como regular. Al analizar dimensiones específicas, el 82.5% encontró que los elementos tangibles eran regulares, el 90% percibió la fiabilidad como regular, el 73.8% opinó que la capacidad de respuesta era regular, el 81.3% consideró regular la seguridad proporcionada por el personal de enfermería, y el 90% encontró que la empatía en la atención era regular. En consecuencia, se concluye que la percepción general de la calidad de atención por parte de los usuarios adultos mayores en dicho hospital se sitúa en el rango de regular, según los indicadores recopilados (10).

Gavancho, V y Arcos, S. (2021) Huancayo en su investigación de “Calidad de atención y satisfacción del usuario del servicio de farmacia de la micro red de salud la libertad – Huancayo, 2021” con el fin de determinar la relación que existe entre la calidad de atención y el nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en la Micro Red de Salud La Libertad – Huancayo, 2021, con diseño descriptivo transversal correlacional conformada por una muestra de 47 usuarios obtuvo

como resultados que el 52.4% de los participantes fueron hombres, el 64.0% tenía edades comprendidas entre 36 y 50 años, y el 46.8% tenía educación primaria. En cuanto a la satisfacción promedio con respecto a la empatía, el 63.5% la calificó como bueno y el 3.9% como muy bueno; en relación con la seguridad, el 62.8% la consideró buena y el 5.9% muy buena; en términos de fiabilidad, el 48.6% la calificó como buena y el 3.2% como muy buena; en cuanto a la capacidad de respuesta, el 50.4% la evaluó como buena y el 3.5% como muy buena; y en referencia a la tangibilidad, el 38.5% la consideró buena y el 7.7% muy buena. En resumen, el nivel de satisfacción promedio en empatía, seguridad, fiabilidad, capacidad de respuesta y tangibilidad fue del 77.3% considerado bueno y del 12% considerado muy bueno. Además, el nivel de satisfacción en cuanto a la calidad de atención fue del 77% considerado bueno y del 23% considerado muy bueno. Se concluyó que existe una relación entre la calidad de atención y el nivel de satisfacción en términos de empatía, seguridad, fiabilidad, capacidad de respuesta y tangibilidad según la percepción de los usuarios (11)

Gálvez, C. y Villaneda, M. (2019) Huancayo en su estudio de investigación "Satisfacción del usuario y calidad de atención del profesional de enfermería en el área de centro quirúrgico del hospital regional docente clínico quirúrgico Daniel Alcides Carrión, Huancayo - 2019" con el fin determinar el nivel de Satisfacción del Usuario frente a la calidad de atención del profesional de Enfermería en el área de Centro Quirúrgico del Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión Huancayo, es de tipo cuantitativa con diseño descriptivo transversal conformada por una muestra de 184 usuarios, obtuvo como resultados que el estudio revelan que tan solo el 13% de los usuarios experimentan satisfacción, mientras que la percepción de la calidad de atención se sitúa en un nivel medio del 10,9%. Se establece la relación entre las variables clave del estudio, enfocándose en la satisfacción y la calidad de atención percibida por el paciente. Los datos recopilados indican que un considerable 78,3% de los pacientes expresan un nivel bajo de satisfacción con la atención proporcionada en el servicio de centro quirúrgico, y el 85,9% considera que la calidad de atención es simplemente media. En resumen, la satisfacción del usuario se presenta mayoritariamente como insatisfacción, alcanzando el 78,3%, y la

calidad de atención se percibe como media en el 70,1% de la muestra de pacientes que recibieron atención en el servicio de Centro Quirúrgico (12).

MARCO TEORICO.

La calidad de la atención se refiere al grado en que los servicios de salud proporcionados a individuos y comunidades mejoran las posibilidades de alcanzar resultados de salud favorables. Esta calidad se basa en conocimientos profesionales respaldados por evidencia y es fundamental para lograr la cobertura sanitaria universal, por otro lado la calidad y seguridad de los cuidados enfermeros se presentan como un factor cohesionador, ya que favorecen el avance de la disciplina, demandan a los profesionales la aplicación de un enfoque que evalúe de manera sistemática los cuidados, y sitúan a los enfermeros en un papel significativo dentro del equipo de salud, así mismo la calidad del cuidado de enfermería se revela como un indicador esencial para comprender la atención proporcionada.

Según Avedis Donabedian (2000) "Propuso una definición de calidad asistencial que se ha vuelto clásica y que se formula de la siguiente manera: "La calidad de la atención es aquella que se espera que proporcione al usuario el máximo y más completo bienestar, tras evaluar el balance de ganancias y pérdidas que pueden acompañar el proceso en todas sus partes " (1). Años más tarde, específicamente en 2005, la International Organización for Standardization (ISO) definió que: "Calidad es el nivel en que las características de un producto o servicio cumplen con los objetivos para los cuales fue diseñado " (2). En 2004, la Organización Mundial de la Salud afirmaba que: "La atención sanitaria de alta calidad es aquella que identifica de manera completa y precisa las necesidades de salud (educativas, preventivas, curativas y de mantenimiento) de los individuos o la población, y asigna los recursos (humanos y otros) de manera oportuna y efectiva según el estado actual del conocimiento".

Este enfoque no solo implica la competencia técnica del profesional en los procedimientos ejecutados, sino que también demanda una visión integral del paciente. Reconociendo al individuo en su totalidad, se pueden identificar áreas de mejora y se abre la puerta a la implementación de estrategias destinadas a

optimizar la atención. En la actualidad, la sociedad exige un cuidado de alta calidad, subrayando la importancia de no solo dominar los aspectos técnicos, sino de abordar las necesidades del paciente de manera oportuna y completa (13). La calidad de la atención sanitaria se refiere al grado en que los servicios de salud contribuyen a mejorar la probabilidad de alcanzar resultados de salud deseados para individuos y comunidades. Este concepto se fundamenta en la aplicación de conocimientos profesionales respaldados por evidencia científica y se considera esencial para lograr la cobertura sanitaria universal. A medida que los países se comprometen con la meta de alcanzar la salud para todos, es crucial examinar detenidamente tanto la calidad de la atención como la prestación de servicios de salud.

Por otro lado, las definiciones de atenciones sanitaria de la calidad pueden variar, pero existe un creciente reconocimiento de la importancia de asegurar que los servicios de salud sean efectivos, seguros, centrados en el paciente, oportunos, equitativos y eficientes. Además, la calidad de la atención no solo se limita a la atención médica directa, sino que también abarca aspectos como la accesibilidad, la continuidad de la atención, la comunicación efectiva entre profesionales de la salud y pacientes, así como la coordinación de los servicios. Para lograr una atención sanitaria de calidad, es necesario implementar prácticas basadas en la evidencia, promover la formación continua de los profesionales de la salud, y fomentar la participación activa y empoderamiento de los pacientes en su propio cuidado. La mejora continua de la calidad de la atención también implica la utilización de sistemas de monitoreo y evaluación para identificar áreas de mejora y garantizar que se cumplan los estándares establecidos (14).

La efectividad en la prestación de servicios de salud abarca aspectos como los conocimientos y la experiencia técnica de los profesionales, así como su habilidad de comunicación y trato con pacientes y colegas. También implica la adecuación tecnológica, conocimientos científicos y prácticas apropiadas en el manejo del paciente, protocolos de actuación, comunicación y tratamientos. La oportunidad se refiere a garantizar que el paciente reciba atención óptima cuando la necesite, independientemente de su patología y tipo de tratamiento. En cuanto a la seguridad, se destaca la importancia de realizar intervenciones

asistenciales sin causar lesiones adicionales evitables. Todos los tratamientos e intervenciones deben ajustarse a medidas de prevención y seguridad.

La eficiencia implica que el paciente reciba atención precisa y oportuna, utilizando eficazmente los recursos disponibles y minimizando los costos. Se busca evitar el malgasto innecesario de recursos, energía y tiempo de trabajo. La equidad asegura que no haya desigualdades basadas en características como sexo, raza, creencias religiosas, ideología política, ubicación geográfica o nivel socioeconómico. La atención centrada en el paciente destaca la importancia de respetar las preferencias, necesidades y valores individuales de cada usuario, priorizando el bienestar del paciente en las decisiones clínicas. Estas dimensiones de calidad dependen de las competencias de los profesionales y su idoneidad, así como de la gestión integral de la organización de salud. La medición de la calidad debe ser integral, evaluando todas las características y comportamientos, utilizando indicadores confiables y válidos. Para avanzar hacia servicios de salud de alta calidad, se pueden implementar sistemas de gestión integral, buscar acreditaciones en sistemas normalizados o adoptar modelos de excelencia (15).

La satisfacción del paciente se considera un elemento crucial y ampliamente empleado para evaluar la excelencia de la atención médica, es cierto que la satisfacción del paciente no solo afecta su experiencia personal, sino que también tiene implicaciones significativas para los resultados clínicos y la gestión de reclamaciones. Proporcionar información detallada que los pacientes puedan entender y parafrasear es crucial para promover una comunicación efectiva y fortalecer la confianza en la atención médica recibida. Esto puede contribuir a una mejor adherencia al tratamiento y a una experiencia general más positiva para los pacientes. ¿Te gustaría explorar más estrategias específicas para mejorar la comunicación con los pacientes o cómo se puede implementar esto en la práctica médica? experimentar una atención positiva. Al brindar a los pacientes un entendimiento completo de su diagnóstico y opciones de tratamiento, se les empodera y se fomenta su confianza.

La implementación de encuestas de satisfacción del paciente es una herramienta valiosa para obtener retroalimentación directa sobre la atención recibida. Estas

encuestas pueden abordar aspectos como la comprensión del diagnóstico, permitiendo así evaluar la efectividad de la comunicación médica. Este enfoque no solo tranquiliza a los pacientes, sino que también contribuye a su seguridad, impactando positivamente en los resultados del tratamiento (16).

La investigación se sustenta con la Teórica de Virginia Henderson, la enfermería tiene la responsabilidad de colaborar con los individuos para satisfacer sus necesidades básicas y ayudarles a alcanzar la independencia en el autocuidado. La enfermera actúa como facilitadora, brindando el apoyo necesario para que los individuos puedan realizar las actividades que contribuyen a su salud y bienestar, La enfermería es vista como una profesión que ayuda a los individuos a realizar actividades que contribuyen a su salud, recuperación o bienestar, ya sea que estén enfermos o sanos. Con las 14 necesidades básicas que abarcan los aspectos fundamentales para mantener la salud y el bienestar. Estas incluyen la respiración normal, la alimentación y la eliminación, entre otras.

Por otro lado, la colaboración en el Autocuidado, La función principal de la enfermería es colaborar con los individuos para que realicen por sí mismas aquellas actividades que contribuyen a su salud. La enfermera ayuda a superar barreras como la falta de fuerza, voluntad o conocimiento. A si mismo hace hincapié a la promoción de la Independencia porque la enfermería busca fomentar la independencia del individuo en el autocuidado. Esto significa ayudarles a alcanzar la capacidad de realizar las actividades por sí mismas, siempre que sea posible, seguido de enfoque holístico: Henderson adopta un enfoque holístico, considerando al individuo en su totalidad, a muchos aspectos físicos, psicológicos, sociales y espirituales, Adaptación a la Situación del Paciente, la enfermera debe adaptarse a las circunstancias individuales de cada paciente, reconociendo sus limitaciones y trabajando para ayudarles a alcanzar la independencia de manera realista (17).

III. METODOLOGIA.

3.1. TIPO DE INVESTIGACION.

El presente informe de investigación adopta un enfoque cuantitativo y se clasifica por el nivel aplicativo porque su objetivo principal es la aplicación práctica de los

resultados obtenidos además tienen un enfoque descriptivo, detallando las características de la variable en estudio.

3.2. DISEÑO DE INVESTIGACION.

Por lo tanto su diseño es de corte transversal por que la recolección de datos se realizó en tiempo específico en donde permitió que las variables consideradas en este momento la cual proporcione una visión clara y puntual de la situación.

M \longleftrightarrow O.

Donde.

M: Muestra de los usuarios externos que acuden, al área de emergencia en la dimensión de capacidad de respuesta del Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico “Daniel Alcides Carrión” de Huancayo 2024.

O: Representa a la variable del estudio.

$$n = \frac{Nz^2pq.}{d^2(N - 1) + Z^2pq}$$

En donde:

n = Es igual al elemento del muestreo.

N = Tamaño de población de niños con factor de riesgo a la anemia,

Z: Nivel de confiabilidad de 95 a 1.96.

p: Es la proporción esperada 15% a 0.15.

q: Fracaso de probabilidad $1 - 0.05 = 0.85$.

d: Es el error máximo de 3% que equivale a 0.03.

V₁: Calidad en los usuarios externos que acuden hospital de emergencias del Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico “Daniel Alcides Carrión” de Huancayo

3.3. VARIABLES Y OPERACIONALIZACION.

VARIABLES	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN	INSTRUMENTO
Calidad en los usuarios externos que acuden al hospital de emergencias del Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico “Daniel Alcides Carrión” de Huancayo	Según Avedis Donabedian (2000), la calidad de la atención se define como aquella que se espera que proporcione al usuario el mayor bienestar completo, considerando el equilibrio entre beneficios y posibles inconvenientes en todos los aspectos del proceso de atención médica	Es un proceso que brinda una institución con el fin de alcanzar a satisfacer las expectativas del usuario.	Entorno	Privacidad. Comodidad. Iluminación	Siempre.	Cuestionario
			Interpersonal	Respeto. Educación. Amabilidad.		
			Técnico	Oportuno. Seguro Continuo.	Nunca.	

3.4. POBLACION, MUESTRA Y MUESTREO.

La población se conformó por 377 usuarios que acuden al hospital de emergencias del Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico “Daniel Alcides Carrión” de Huancayo.

La muestra está conformada por 222 usuarios.

$$n = \frac{377 \times 1,96^2 \times 0,15 \times 0,85}{0,03^2 \times (377 - 1) + 1,96^2 \times 0,15 \times 0,85}$$

n = 222.

CRITERIO DE INCLUSION.

Usuarios externos que acuden al servicio de emergencia que tiene el consentimiento informado.

Usuarios que permanecen en el servicio de urgencias en un periodo prolongado.

CRITERIO DE EXCLUSION.

Usuarios externos que no desean participar del estudio.

Usuarios externos con patologías psiquiátricas.

3.5. TECNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCION DE DATOS.

El informe de tesis utilizó la técnica de entrevista a cada participante y de instrumento es el cuestionario validado por Diana Carolina VALVERDE ALBERCO en su título de investigación “Nivel de satisfacción de los adultos mayores sobre la calidad de los cuidados de enfermería en un Centro de Atención del Adulto Mayor, Lima, 2018”.

3.6. PROCEDIMIENTO DE RECOLECCION DE DATOS E INFORMACIONES.

En primera instancia se presentó una solicitud a la Gerencia Regional de Salud para la autorización y tener el permiso correspondiente en el hospital Daniel Alcides Carrión de Huancayo.

3.7. TECNICAS DE PROCESAMIENTO Y ANALISIS DE DATOS.

Una vez obtenida los resultados se procedió a ingresar los datos al programa Excel para su tabulación y analizar y presentarlo en tablas y figuras y finalmente su discusión de resultados.

ASPECTOS ETICOS.

El consentimiento informado constituye el medio mediante el cual el paciente tiene la capacidad de expresar su opinión y tomar decisiones de manera libre antes de seguir a los procedimientos de un estudio de investigación. Este proceso es esencial para garantizar que las decisiones sean tomadas de manera informada y voluntaria.

El principio de Beneficencia implica la responsabilidad de prevenir o mitigar cualquier daño, así como de proporcionar beneficios durante el desarrollo del estudio de investigación. Es fundamental que los datos recopilados se utilicen exclusivamente con fines de estudio y contribuyan al bienestar general.

La Justicia en el contexto de la investigación se centra en la distribución equitativa de los posibles riesgos y beneficios en la sociedad. Se busca evitar cualquier tipo de discriminación hacia poblaciones vulnerables y asegurar una selección imparcial de participantes, evitando cualquier preferencia indebida.

El Principio de Autonomía defiende el respeto a la capacidad de toma de decisiones de los sujetos humanos involucrados en un estudio o intervención científica. Es esencial asegurar que los participantes tengan el control sobre su participación y que se respete su autonomía en todo momento.

VI. RESULTADOS

4.1. En relación al objetivo general

Determinar la calidad de atención a los usuarios externos que acuden, al área de emergencia del Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico “Daniel Alcides Carrión” de Huancayo 2024.

Tabla 1. Nivel de la calidad de atención a los usuarios externos

Nivel	Escala	Frecuencia	Porcentaje
Mala	18-30	9	4%
Regular	31-43	202	91%
Buena	44-54	11	5%
Total		222	100%

Fuente: Instrumentos aplicados a los usuarios del Hospital Daniel Alcides Carrión

La calidad de atención a los usuarios externos que acuden al área de emergencia del hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico “Daniel Alcides Carrión” de Huancayo 2024 se refleja que se aplica de manera regular según lo manifestado por el 91% de los usuarios, por otro lado, el 5% manifestaron que existe un buen nivel atención en el área de emergencia del mencionado hospital.

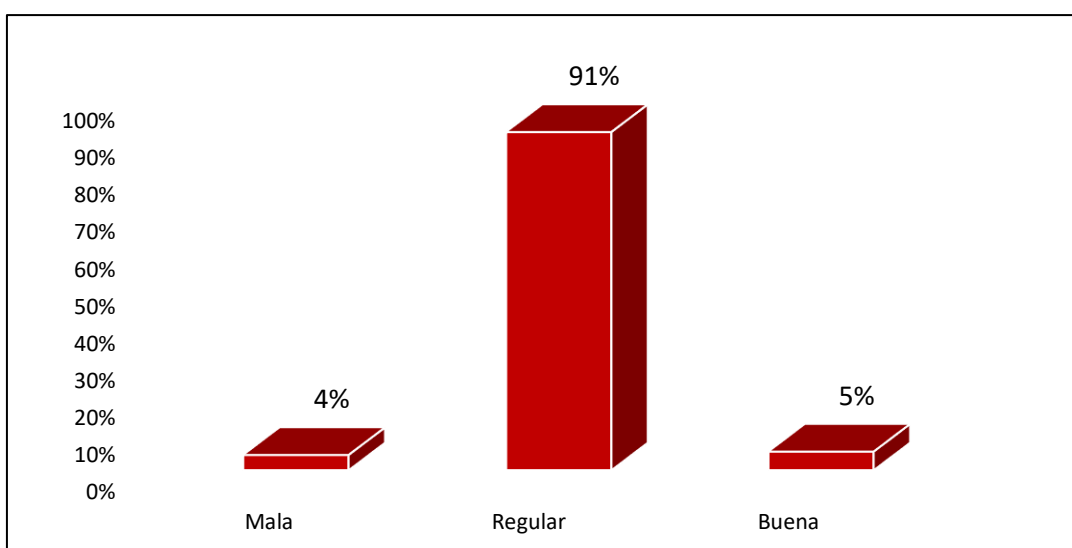


Figura 1. Frecuencia del nivel de la calidad de atención a los usuarios externos

4.2. En relación a los objetivos específicos:

4.2.1. Primer objetivo específico:

Identificar las características de los usuarios externos que acuden, al área de emergencia del Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico “Daniel Alcides Carrión” de Huancayo 2024.

Tabla 2. Características de los usuarios externos

Características	Fi	%
Edad	60-69	145
	70-79	60
	> 80	17
Sexo	Masculino	113
	Femenino	109
Total	222	100%

Fuente: Instrumentos aplicados a los usuarios del Hospital Daniel Alcides Carrión

De la tabla y figura 2, se observa que más del 65% de las madres de los usuarios externos que acuden al área de emergencia del Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico “Daniel Alcides Carrión” de Huancayo 2024 se encuentran entre 60 a 69 años, así como el 27% de ellos tienen entre 70 a 79 años y solo el 8% más de 80 años, así mismo se observa también que más del 50% que se atienden son varones y solo el 49% son mujeres.

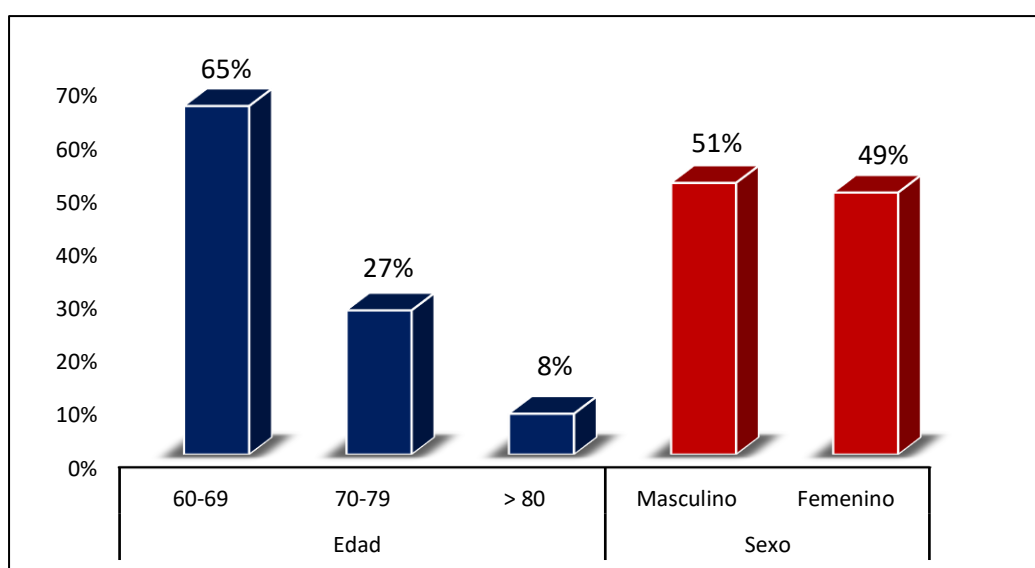


Figura 2. Nivel de las características de los usuarios externos.

4.2.2. Segundo objetivo específico:

Encontrar la calidad en los usuarios externos que acuden, al área de emergencia en la dimensión entorno del Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico “Daniel Alcides Carrión” de Huancayo 2024.

Tabla 3. Calidad de atención de usuarios externos según su dimensión entorno

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Mala	48	22%
Regular	166	75%
Buena	8	4%
Total	222	100%

Fuente: Instrumentos aplicados a los usuarios del Hospital Daniel Alcides Carrión

De la tabla y figura 3, según la tabla, el resultado de la encuesta aplicada se observa que, el 75% de los usuarios externos al mencionado Hospital manifiestan que existe una atención regular respecto al entorno, ya sea privacidad, comedida o iluminación que brinda el Hospital Daniel Alcides Carrión.

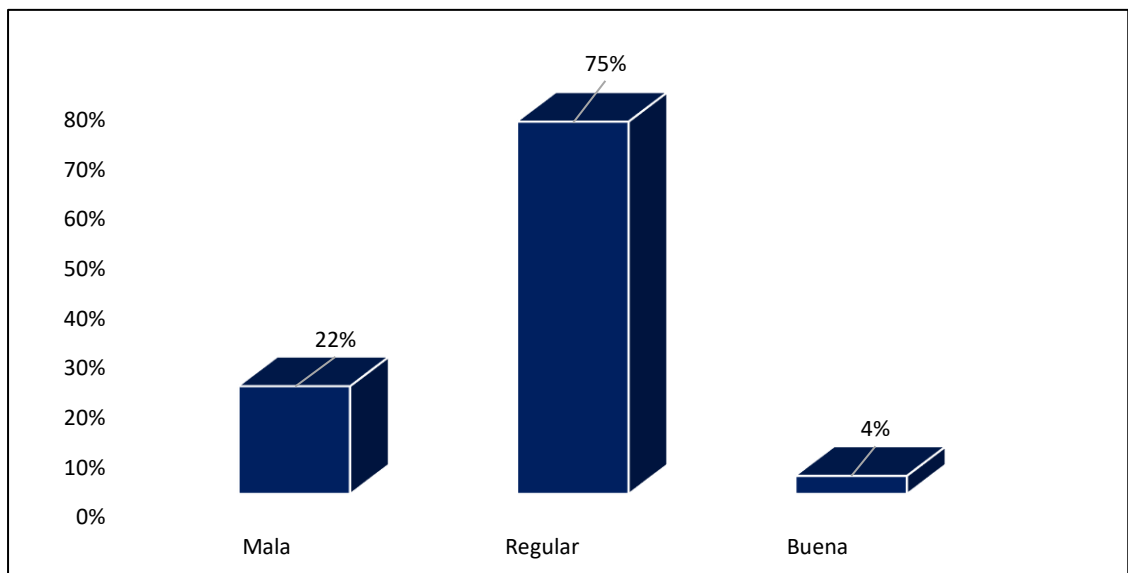


Figura 3. Nivel de la calidad de atención de usuarios externos según su dimensión entorno

4.2.3. Tercer objetivo específico:

Identificar la calidad en los usuarios externos que acuden, al área de emergencia en la dimensión de interpersonal del Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico “Daniel Alcides Carrión” de Huancayo 2024.

Tabla 4. Calidad de atención de usuarios externos según su dimensión interpersonal

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Mala	43	19%
Regular	165	74%
Buena	14	6%
Total	222	100%

Fuente: Instrumentos aplicados a los usuarios del Hospital Daniel Alcides Carrión

De la tabla y figura 4, según la tabla, el resultado de la encuesta aplicada se observa que, el 74% de los usuarios externos al mencionado Hospital manifiestan que existe una atención regular respecto a lo interpersonal, ya sea respeto, educación o amabilidad que brinda el personal del Hospital Daniel Alcides Carrión.

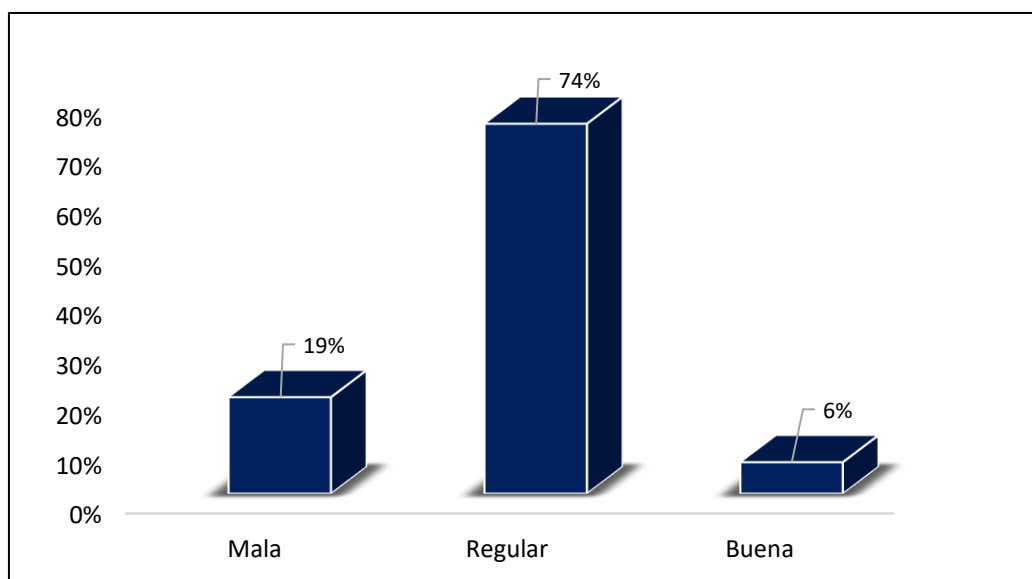


Figura 4. Nivel de la calidad de atención respecto a la parte interpersonal.

4.2.4. Cuarto objetivo específico:

Conocer la calidad en los usuarios externos que acuden, al área de emergencia en la dimensión técnica del Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico “Daniel Alcides Carrión” de Huancayo 2024.

Tabla 5. Calidad de atención de usuarios externos según su dimensión técnica

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Mala	59	27%
Regular	157	71%
Buena	6	3%
Total	222	100%

Fuente: Instrumentos aplicados a los usuarios del Hospital Daniel Alcides Carrión

De la tabla y figura 5, según la tabla, el resultado de la encuesta aplicada se observa que, el 71% de los usuarios externos al mencionado Hospital manifiestan que existe una atención regular respecto a lo técnico ya sea en lo oportuno, seguro y continuo que brinda el personal del Hospital Daniel Alcides Carrión.

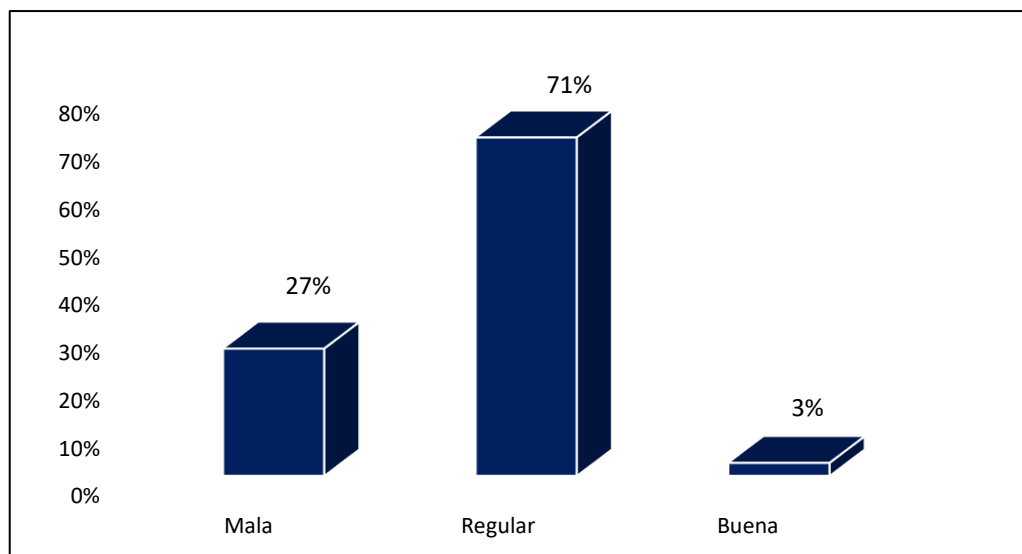


Figura 5. Nivel de la calidad de atención respecto a la parte técnica.

DISCUSION.

En cuanto al objetivo general que es determinar la calidad de atención a los usuarios externos que acuden, al área de emergencia del Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico “Daniel Alcides Carrión” de Huancayo 2024. En la tabla N^o 1 en la calidad de atención a los usuarios externos que acuden al área de emergencia del hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico “Daniel Alcides Carrión” de Huancayo 2024 se refleja que se aplica de manera regular según lo manifestado por el 91% de los usuarios, por otro lado, el 5% manifestaron que existe un buen nivel atención en el área de emergencia del mencionado hospital, es así que datos similares de presenta en la investigación de Romero, T. (2023) en su estudio de investigación “Calidad de servicio y satisfacción del usuario externo en el área de emergencia de un Hospital de Lambayeque” Según el estudio realizado en el Servicio de Emergencia de un Hospital de Lambayeque, se encontró que la mayoría de los participantes (85,04%) perciben que la calidad del servicio proporcionado por los trabajadores de salud está en niveles bajos y medios, lo que sugiere que no es óptima. Sin embargo, se identificó una relación directa entre la satisfacción del usuario y la calidad de atención, con una correlación significativa de $r = 0,876$. Esto indica que una mejor calidad del servicio tiene un impacto positivo considerable en la satisfacción del usuario externo. Por lo tanto, es crucial mejorar la calidad del servicio brindado por el personal hospitalario para mejorar la satisfacción general de los usuarios externos (6).

Por otro lado en los objetivos específicos de Identificar las características de los usuarios externos que acuden, al área de emergencia del Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico “Daniel Alcides Carrión” de Huancayo 2024.se observa en la tabla 2, que más del 65% de las madres de los usuarios externos que acuden al área de emergencia del Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico “Daniel Alcides Carrión” de Huancayo 2024 se encuentran entre 60 a 69 años, así como el 27% de ellos tienen entre 70 a 79 años y solo el 8% más de 80 años, así mismo se observa también que más del 50% que se atienden son varones y solo el 49% son mujeres, datos similares encontramos en el estudio de Núñez, A. (2022) Lima en su estudio de Calidad de atención y nivel de satisfacción del usuario externo en el Consultorio de Atención Inmediata del

Área de Emergencias – Hospital María Auxiliadora, con la finalidad determinar la relación entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario externo en el Consultorio de Atención Inmediata del área de Emergencias - Hospital María Auxiliadora 2022, de estudio descriptivo, observacional, corte trasversal correlacional de enfoque cuantitativo con diseño no experimental conformada por una muestra de 270 pacientes mayores de 14 años, obtuvo como resultados que se observó que en el Consultorio de Atención Inmediata del área de Emergencias del Hospital María Auxiliadora, las características más destacadas fueron la predominancia del sexo femenino con un 62,2%, el rango de edad de 36 a 64 años con un 48,9%, y el nivel de educación secundaria con un 62,2%. En cuanto a la satisfacción de los usuarios externos, el 51,1% expresó un nivel "aceptable" de satisfacción, mostrando una correlación moderada con la calidad de atención (Rho de 0,552, $p < 0,05$). Se destacó que la dimensión de "empatía" fue la que obtuvo el mayor índice de satisfacción, con un 70,7% de la muestra. En conclusión, se evidenció una relación entre la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios externos en el mencionado consultorio de atención inmediata (7)

Encontrar la calidad en los usuarios externos que acuden, al área de emergencia en la dimensión entorno del Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico “Daniel Alcides Carrión” de Huancayo 2024. De la tabla 3, el resultado de la encuesta aplicada se observa que, el 75% de los usuarios externos al mencionado Hospital manifiestan que existe una atención regular respecto al entorno, ya sea privacidad, comedida o iluminación que brinda el Hospital Daniel Alcides Carrión, se encontró datos similares en la investigación de Gavancho, V y Arcos, S. (2021) Huancayo en su investigación de “Calidad de atención y satisfacción del usuario del servicio de farmacia de la micro red de salud la libertad – Huancayo, 2021” con el fin de determinar la relación que existe entre la calidad de atención y el nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en la Micro Red de Salud La Libertad – Huancayo, 2021, con diseño descriptivo trasversal correlacional conformada por una muestra de 47 usuarios obtuvo como resultados que el 52.4% de los participantes fueron hombres, el 64.0% tenía edades comprendidas entre 36 y 50 años, y el 46.8% tenía educación primaria. En cuanto a la satisfacción promedio con respecto a la empatía, el 63.5% la calificó como bueno

y el 3.9% como muy bueno; en relación con la seguridad, el 62.8% la consideró buena y el 5.9% muy buena; en términos de fiabilidad, el 48.6% la calificó como buena y el 3.2% como muy buena; en cuanto a la capacidad de respuesta, el 50.4% la evaluó como buena y el 3.5% como muy buena; y en referencia a la tangibilidad, el 38.5% la consideró buena y el 7.7% muy buena. En resumen, el nivel de satisfacción promedio en empatía, seguridad, fiabilidad, capacidad de respuesta y tangibilidad fue del 77.3% bueno y del 12% muy bueno. Además, el nivel de satisfacción en cuanto a la calidad de atención fue del 77% bueno y del 23% muy bueno. Se concluyó que existe una relación entre la calidad de atención y el nivel de satisfacción en términos de empatía, seguridad, fiabilidad, capacidad de respuesta y tangibilidad según la percepción de los usuarios (11)

Identificar la calidad en los usuarios externos que acuden, al área de emergencia en la dimensión de interpersonal del Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico “Daniel Alcides Carrión” de Huancayo 2024. De la tabla 4, según la tabla, el resultado de la encuesta aplicada se observa que, el 74% de los usuarios externos al mencionado Hospital manifiestan que existe una atención regular respecto a lo interpersonal, ya sea respeto, educación o amabilidad que brinda el personal del Hospital Daniel Alcides Carrión, datos similares encontramos en la investigación de Cuyo, M. (2022) Cusco en su estudio de investigación “calidad de atención y satisfacción de los usuarios externos atendidos en el servicio de emergencia del hospital santo Tomás. Cusco – 2022”, con la finalidad de determinar la relación entre la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios atendidos en el servicio de emergencia del Hospital Santo Tomás. Cusco – 2022, con paradigma fue cuantitativo, descriptivo, correlacional trasversal no experimental con una muestra de 341 usuarios, los resultados del estudio mostraron que la mayoría de los usuarios eran mujeres, representando el 62.8%, y que el 42.8% tenía educación secundaria. Además, un 68.9% procedía de áreas urbanas, con una edad promedio de 43.46 años. En cuanto a la percepción de los usuarios externos sobre el servicio de emergencia del Hospital Santo Tomás, el 56.6% lo consideró regular y el 68.3% expresó insatisfacción. Se concluyó que existe una asociación significativa entre la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios externos atendidos en el servicio de Emergencia del Hospital Santo Tomás en Cusco en 2022 (9).

IV. CONCLUSIONES.

El hecho de que el 91% de los usuarios afirmen que se proporciona atención de manera consistente es una señal positiva, Aunque el 5% de los encuestados indicaron que experimentaron un nivel satisfactorio de atención, este porcentaje podría ser considerado relativamente bajo.

Más del 65% de los usuarios externos que acuden al área de emergencia tienen edades comprendidas entre 60 y 69 años. Esto sugiere que una gran proporción de los usuarios son personas de edad avanzada, el 27% de los usuarios se encuentran en el rango de edad de 70 a 79 años, lo que confirma una población mayor de 60 años, aproximadamente el 8% de los usuarios tienen más de 80 años, y más del 50% de los usuarios atendidos son varones, mientras que el 49% son mujeres.

Basándonos en los resultados de la encuesta aplicada en el Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico "Daniel Alcides Carrión" de Huancayo en 2024, podemos inferir que la calidad percibida por los usuarios externos en cuanto al entorno de la institución es predominantemente regular. Según la tabla 3, el 75% de los usuarios externos encuestados expresaron que la atención en el entorno, que incluye aspectos como la privacidad, comodidad e iluminación, es regular.

Según los datos recopilados en la Tabla 4 de la encuesta aplicada en el Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico "Daniel Alcides Carrión" de Huancayo en 2024, se observa que el 74% de los usuarios externos indican que la atención interpersonal proporcionada por el personal del hospital es considerada regular en términos de respeto, educación y amabilidad.

V. RECOMENDACIONES.

Se recomienda al Gerente del Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico “Daniel Alcides Carrión” de Huancayo que las prestaciones en la atención a las minorías insatisfechas para mejorar continuamente y garantizar un servicio de atención óptimo para todos los usuarios son a través de la contratación de más recursos humanos.

Después de completar sus tareas habituales, se sugiere al Director del hospital y al Jefe de Gestión de Calidad llevar a cabo encuestas de satisfacción del usuario. Este proceso tiene como objetivo evaluar los niveles presentes de satisfacción e insatisfacción de los usuarios con respecto a los servicios de salud ofrecidos.

Optimizar los elementos que impulsan la motivación y crear planes de incentivos y estímulos, con la creación de sistemas para reconocer a los empleados que se comprometen a llevar a cabo mejoras continuas.

Implementar estrategias específicas para abordar estos problemas y sensibilizar a los usuarios sobre la importancia de optimizar los tiempos de espera.

VI. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.

1. Organización Mundial de la Salud. [Online]; 2020. Acceso 12 de Dicde 2023. Disponible en: <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services>.
2. Hospitales sin Infecciones. Campaña para hacer frente a la crisis de saturación de los servicios hospitalarios de urgencias. [Online]; 2023. Acceso 20 de Enero de 2024. Disponible en: <https://hospitalsininfecciones.com/3471/campana-para-hacer-frente-a-la-tesis-de-saturacion-de-los-servicios-hospitalarios-de-urgencias>.
3. comexperu. EL 97% DE LOS ESTABLECIMIENTOS DE SALUD DEL PRIMER NIVEL DE ATENCIÓN CUENTA CON CAPACIDAD INSTALADA INADECUADA. [Online]; 2021. Acceso 07 de Enero de 2024. Disponible en: <https://www.comexperu.org.pe/articulo/el-97-de-los-establecimientos-de-salud-del-primer-nivel-de-atencion-cuenta-con-capacidad-instalada-inadecuada>.
4. Cordova-Buiza TS. Satisfacción de los usuarios en los hospitales públicos en el Perú y valores profesionales. [Online]; 2021. Acceso 2 de Enero de 2024. Disponible en: https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2014-98322021000500277.
5. Vinuesa D (Esesedi "dayseuedádedHTMCE2. Calidad de atención y satisfacción en usuarios externos del área de emergencia del Hospital Teodoro Maldonado Carbo. [TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD]. Universidad Cesar Vallejo.
6. Romero T (esedi "dsysdueeeádeduHdL. "Calidad de servicio y satisfacción del usuario externo en el área de emergencia de un Hospital de Lambayeque". [TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE Maestro en Gestión Pública]. Universidad Cesar Vallejos.
7. Núñez A (LesedCdayndsdujeeCdAIdÁde-HMA. Calidad de atención y nivel de satisfacción del usuario externo en el Consultorio de Atención Inmediata del Área de Emergencias – Hospital María Auxiliadora. [Para optar el Grado Académico de Magíster en Gerencia de Servicios de Salud]. Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
8. Sáenz Manzur Rodríguez. Calidad de atención de salud percibida por el usuario de emergencia, Hospital Regional de Loreto Felipe Santiago Arriola Iglesias. [TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE: Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud]. Universidad Cesar Vallejo.
9. Cuyo M(. "calidad de atención y satisfacción de los usuarios externos atendidos en el servicio de emergencia del hospital santo Tomás. cusco – 2022. [PARA OPTAR AL TÍTULO DE SEGUNDA ESPECIALIDAD PROFESIONAL ESPECIALISTA DE ENFERMERÍA EN EMERGENCIAS Y DESASTRES]. UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DELCUSCO.

10. Román G(Aesedi“. Calidad de atención de enfermería desde la percepción del paciente adulto mayor en el servicio de emergencias del Hospital Sub Regional Andahuaylas. [Para optar el título profesional de: LICENCIADO EN ENFERMERÍA]. UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE LOS ANDES.
11. Gavancho VyAS. Calidad de atención y satisfacción del usuario del servicio de farmacia de la micro red de salud la libertad. [TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE QUÍMICO FARMACÉUTICO]. Universidad de Roosevelt.
12. Gálvez CyVM. Satisfacción del usuario y calidad de atención del profesional de enfermería en el área de centro quirúrgico del hospital regional docente clínico quirúrgico Daniel Alcides Carrión. [TESIS PARA OPTAR EL TITULO DE SEGUNDA ESPECIALIDAD PROFESIONAL EN ENFERMERÍA EN CENTRO QUIRÚRGICO]. UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO.
13. Ruiz-C. Percepción de la calidad del cuidado de Enfermería desde la perspectiva de personas hospitalizadas en una institución pública. [Online]; 2020. Acceso 2 de Enero de 2024. Disponible en:
https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2448-60942020000200003#:~:text=Evaluar%20c%C3%B3mo%20percibe%20el%20paciente,implementar%20diversas%20estrategias%20para%20mejorarla.
14. Organización Mundial de la Salud. Calidad de la atención. [Online] Acceso 2 de Enero de 2024. Disponible en: https://www.who.int/es/health-topics/quality-of-care#tab=tab_1.
15. ISOTOOLS. La efectividad en la prestación de servicios de salud abarca aspectos como el conocimiento y la experiencia técnica de los profesionales, así como sus habilidades de comunicación y trato con pacientes y colegas. También implica la adecuación tecnológica,. [Online] Acceso 2 de Enero de 2024. Disponible en:
<https://www.isotools.us/2015/06/29/conceptos-fundamentales-de-la-calidad-en-salud/>.
16. QUESTIONPRO. Satisfacción del Paciente: Qué es y cómo mejorarla mejorarla. [Online] Acceso 2 de Enero de 2024. Disponible en:
<https://www.questionpro.com/blog/es/satisfaccion-del-paciente/>.
17. Virginia. Bases. [Online] Acceso 2 de Enero de 2024. Disponible en:
<https://ocw.unican.es/pluginfile.php/370/course/section/171/Enfermeria-Tema12.pdf>.



UNIVERSIDAD PARTICULAR DE CHICLAYO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERIA



Anexo 1

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo, _____ DNI _____

A través del presente documento expreso mi voluntad de participar en la investigación titulada: “Calidad en los usuarios externos que acuden, al área de emergencia del Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico “Daniel Alcides Carrión” de Huancayo 2024”. habiendo sido informada del propósito de la misma, así como de los objetivos y teniendo la confianza plena de que el instrumento será solo y exclusivamente para fines de la investigación en mención, además confío en que la investigación utilizará adecuadamente dicha información asegurándome la máxima confidencialidad.

En señal de conformidad asiento mi firma.

Chiclayo, de 2024

.....

Nombre:

DNI:



UNIVERSIDAD PARTICULAR DE CHICLAYO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERIA



I.- PRESENTACIÓN:

Estimado señor(a), mi nombre es SANTANA PIÑAS MERY. La presente escala tiene como objetivo. Determinar la calidad en los usuarios externos que acuden, al área de emergencia del Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico “Daniel Alcides Carrión” de Huancayo 2024; es totalmente anónima, para lo cual solicito su participación, agradeciendo anticipadamente su colaboración.

II. Datos Generales.

Edad:

- 60-69 ()
- 70-79 ()
- 80 a más ()

Sexo:

- Masculino ()
- Femenino

N°	ITEMS/ENUNCIADOS	S (SIEMPRE)	AV (A VECES)	N (NUNCA)
1	Quando la enfermera realiza algún procedimiento (inyectables, curaciones, etc.) se preocupa por su privacidad.			
2	La enfermera le demuestra seguridad cuando realiza procedimientos de inyectables, curaciones, etc.			

3	La enfermera le informa de las vacunas que debe recibir para su edad.			
4	La enfermera respeta su forma de pensar.			
5	Al hablarle de sus preocupaciones, la enfermera le escucha con atención.			
6	Cuando la enfermera realiza algún procedimiento (inyectables/ nebulizaciones/curaciones), le solicita su receta.			
7	Cuando usted tiene una duda, la enfermera se lo aclara en ese mismo momento.			
8	El ambiente donde le atiende la enfermera es iluminado.			
9	El ambiente donde le atiende IV la enfermera es ventilado.			
10	La enfermera le explica cada procedimiento antes de realizarlo (inyectables/ nebulizaciones/curaciones).			
11	La enfermera se molesta si le realiza alguna pregunta.			
12	Cuando la enfermera le explica sobre un tema, utiliza palabras difíciles de entender.			
13	La enfermera le interrumpe a cada rato cuando expresa sus ideas.			
14	El ambiente donde le atiende la enfermera es limpio.			

15	La enfermera le informa sobre los cuidados que debe tener como adulto mayor.			
16	. El ambiente donde le atiende la enfermera es de su agrado			
17	La enfermera le llama por su nombre al atenderlo			
18	Cuando la enfermera le atiende, se muestra con gestos amables.			

Matriz de consistencia

Título: “CALIDAD DE ATENCION A LOS USUARIOS EXTERNOS QUE ACUDEN, AL AREA DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL REGIONAL DOCENTE CLINICO QUIRURGICO “DANIEL ALCIDES CARRION” DE HUANCAYO 2024”

PROBLEMAS	OBJETIVOS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	MÉTODO
<p>GENERAL:</p> <p>¿Cómo determinar la calidad en los usuarios externos que acuden, al área de emergencia del Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico “Daniel Alcides Carrión” de Huancayo 2024”</p> <p>ESPECÍFICOS</p> <p>a. ¿Cómo encontrar la calidad en los usuarios externos que acuden, al área de emergencia en la dimensión fiabilidad del Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico “Daniel</p>	<p>GENERAL:</p> <p>Determinar la calidad en los usuarios externos que acuden, al área de emergencia del Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico “Daniel Alcides Carrión” de Huancayo 2024” seguidamente de los objetivos específicos</p> <p>ESPECÍFICOS</p> <p>a. Encontrar la calidad en los usuarios externos que acuden, al área de emergencia en la dimensión fiabilidad del Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico “Daniel Alcides Carrión” de Huancayo 2024”</p> <p>b. Identificar la calidad en los usuarios externos que acuden, al área de emergencia en la dimensión de capacidad</p>	<p>V1: Calidad de servicio</p>	<p>✓ Entorno</p> <p>✓ Interpersonal</p> <p>✓ Técnico</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Privacidad • Comodidad • Iluminación • Respeto • Educación • Amabilidad • Oportuno • Seguro • Continuo 	<p>MÉTODO DE INVESTIGACIÓN:</p> <p>- Método Científico</p> <p>TIPO DE INVESTIGACIÓN:</p> <p>-Nivel aplicativo</p> <p>DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN:</p> <p>-Diseño de corte transversal</p> <p>-POBLACIÓN</p> <p>La población está conformada por 377 usuarios</p> <p>MUESTRA</p> <p>Se realizó el estudio con 222 usuarios</p>

<p>Alcides Carrión” de Huancayo 2024?</p> <p>b. ¿Cómo identificar la calidad en los usuarios externos que acuden, al área de emergencia en la dimensión de capacidad de respuesta del Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico “Daniel Alcides Carrión” de Huancayo 2024?</p> <p>C. ¿Cómo conocer la calidad en los usuarios externos que acuden, al área de emergencia en la dimensión de empatía del Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico “Daniel Alcides Carrión” de Huancayo 2024?</p>	<p>de respuesta del Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico “Daniel Alcides Carrión” de Huancayo 2024”</p> <p>c. Conocer la calidad en los usuarios externos que acuden, al área de emergencia en la dimensión de empatía del Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico “Daniel Alcides Carrión” de Huancayo 2024.</p>				
--	--	--	--	--	--

Base de datos

Obser	P1	P2	P3	P4	P5	P6	D1	P7	P8	P9	P10	P11	P12	D2	P13	P14	P15	P16	P17	P18	D3	V1
1	3	1	3	3	1	2	13	2	1	3	3	2	3	14	3	3	1	1	1	1	10	37
2	1	2	2	1	1	3	10	3	1	3	1	3	1	12	1	1	1	1	1	2	7	29
3	1	2	3	1	3	3	13	3	1	1	1	1	2	9	1	3	2	1	2	1	10	32
4	1	1	2	3	3	1	11	1	3	2	3	1	2	12	3	2	2	1	1	3	12	35
5	3	1	1	3	1	3	12	1	2	2	2	1	3	11	3	3	3	2	3	1	15	38
6	2	1	2	2	1	2	10	2	2	2	2	2	1	11	2	2	3	3	1	2	13	34
7	3	2	2	2	3	2	14	2	3	3	1	2	2	13	1	2	2	3	2	3	13	40
8	2	2	3	1	1	1	10	3	3	2	3	1	2	14	3	1	2	1	2	2	11	35
9	1	2	1	1	1	3	9	3	3	2	2	1	2	13	1	2	2	3	2	1	11	33
10	2	1	2	2	1	3	11	3	2	1	2	1	1	10	3	3	3	3	1	2	15	36
11	1	3	1	1	1	1	8	1	3	3	3	3	3	16	1	1	1	2	1	1	7	31
12	1	1	2	1	3	3	11	2	1	2	3	3	2	13	1	1	3	2	2	3	12	36
13	3	1	2	1	2	1	10	1	3	2	2	2	2	12	2	3	2	2	2	2	13	35
14	1	1	2	1	3	1	9	1	3	3	3	2	1	13	2	3	1	2	3	3	14	36
15	1	1	3	1	2	3	11	3	2	3	2	1	3	14	2	2	2	3	3	1	13	38
16	3	3	1	2	1	3	13	3	2	1	1	2	3	12	2	1	1	2	3	3	12	37
17	3	2	1	3	3	1	13	2	3	1	3	1	3	13	1	3	3	3	1	3	14	40
18	1	3	3	1	1	3	12	1	1	1	1	1	3	8	2	3	3	2	1	3	14	34
19	1	3	2	2	3	3	14	3	2	2	1	2	1	11	2	2	3	2	1	2	12	37
20	1	1	3	2	1	2	10	3	1	2	1	2	3	12	3	1	2	2	3	2	13	35
21	3	2	3	3	3	1	15	2	1	3	2	1	2	11	2	1	2	2	2	2	11	37
22	3	1	1	2	3	1	11	2	3	2	2	3	3	15	2	3	3	3	2	2	15	41
23	3	1	2	2	2	3	13	3	1	2	3	2	3	14	3	2	2	1	2	2	12	39
24	2	2	1	1	3	2	11	2	2	1	3	1	3	12	1	1	1	1	2	2	8	31
25	2	2	3	2	1	1	11	1	1	1	3	3	1	10	3	3	1	1	3	3	14	35
26	1	2	3	3	1	2	12	3	3	3	3	1	1	14	1	3	3	2	1	3	13	39
27	2	1	3	2	3	3	14	2	1	2	1	3	3	12	3	1	3	2	1	1	11	37

28	2	2	3	2	1	3	13	2	3	2	3	3	1	14	1	1	2	1	3	3	11	38
29	1	3	2	3	2	3	14	1	3	3	2	2	2	13	3	2	1	1	3	3	13	40
30	1	1	1	1	1	3	8	1	2	1	3	2	3	12	1	2	2	3	1	2	11	31
31	1	3	2	3	3	3	15	2	2	2	3	1	2	12	1	1	2	1	2	2	9	36
32	1	2	3	3	1	3	13	3	1	3	1	1	1	10	1	1	1	3	1	1	8	31
33	2	3	2	1	3	2	13	1	1	1	3	3	2	11	3	3	3	2	3	2	16	40
34	2	1	1	3	2	2	11	3	3	1	1	2	3	13	3	3	1	2	3	3	15	39
35	3	3	1	3	1	1	12	2	2	1	2	2	3	12	2	3	2	3	2	3	15	39
36	2	3	2	2	1	1	11	1	1	2	3	1	2	10	1	1	1	3	3	1	10	31
37	3	3	3	1	2	1	13	3	3	1	2	2	2	13	3	1	1	3	1	2	11	37
38	3	3	3	1	1	3	14	3	2	1	2	3	2	13	2	2	1	2	3	3	13	40
39	3	1	3	3	1	1	12	2	2	1	3	3	1	12	3	2	2	3	1	1	12	36
40	1	3	1	3	1	2	11	1	2	2	1	3	2	11	1	2	2	3	2	3	13	35
41	1	1	3	3	3	3	14	1	3	2	3	3	1	13	2	2	1	1	3	3	12	39
42	3	2	3	3	1	3	15	1	2	1	1	1	3	9	1	2	3	3	1	2	12	36
43	2	1	1	3	3	3	13	2	1	1	2	2	3	11	1	2	2	3	1	1	10	34
44	2	2	2	3	1	2	12	3	3	3	2	1	1	13	2	1	1	3	1	3	11	36
45	2	2	1	1	2	1	9	1	2	3	1	1	3	11	3	1	1	3	2	2	12	32
46	3	1	2	2	3	3	14	3	3	1	1	3	3	14	3	3	3	3	3	1	16	44
47	3	2	1	2	2	3	13	3	2	3	1	1	1	11	1	2	1	3	2	3	12	36
48	2	1	2	3	1	1	10	1	3	2	3	3	2	14	1	2	2	2	2	3	12	36
49	2	3	1	1	1	1	9	2	1	2	3	3	1	12	3	1	2	3	1	2	12	33
50	1	3	2	3	1	1	11	2	1	1	3	2	1	10	3	2	3	3	1	3	15	36
51	1	2	1	3	1	3	11	2	3	1	2	2	1	11	3	2	2	1	2	1	11	33
52	3	1	1	3	3	1	12	2	2	3	2	1	3	13	1	3	1	2	3	3	13	38
53	2	2	1	3	1	2	11	2	2	2	2	1	1	10	1	1	2	1	2	2	9	30
54	1	3	1	2	2	2	11	3	1	1	2	2	2	11	3	3	3	2	3	1	15	37
55	3	1	1	3	1	3	12	1	1	1	3	1	1	8	1	1	3	2	1	1	9	29
56	2	1	1	2	3	3	12	1	3	2	2	1	2	11	2	1	3	2	3	3	14	37
57	2	2	1	3	1	1	10	3	3	1	3	3	1	14	3	1	1	3	2	3	13	37

58	3	2	3	2	1	2	13	1	3	3	3	2	1	13	2	3	3	1	3	1	13	39
59	1	3	2	1	2	2	11	2	2	3	3	1	3	14	2	3	3	2	2	3	15	40
60	1	3	1	3	1	1	10	3	2	3	3	2	3	16	2	1	3	2	3	1	12	38
61	1	2	3	3	1	3	13	2	3	3	2	1	3	14	3	1	3	2	2	2	13	40
62	3	1	2	3	3	2	14	1	3	2	2	1	2	11	3	3	1	3	2	3	15	40
63	3	2	3	2	3	3	16	1	1	2	2	3	1	10	2	3	3	2	2	1	13	39
64	3	1	2	3	3	2	14	3	1	1	2	2	1	10	3	3	2	3	1	3	15	39
65	2	3	1	1	1	1	9	3	1	2	3	1	1	11	3	1	3	1	2	3	13	33
66	2	1	2	1	2	2	10	3	2	1	2	2	1	11	3	2	2	2	2	1	12	33
67	2	1	2	3	3	2	13	3	2	3	3	2	1	14	3	2	1	1	1	3	11	38
68	1	1	2	2	1	1	8	3	1	3	3	3	3	16	3	2	1	2	2	2	12	36
69	2	3	3	1	2	2	13	2	2	2	2	3	1	12	2	1	2	1	3	3	12	37
70	1	2	1	3	2	3	12	1	3	3	1	1	3	12	3	1	2	2	3	2	13	37
71	2	2	2	1	1	2	10	3	1	1	3	2	3	13	1	2	3	1	3	1	11	34
72	2	1	2	1	2	3	11	2	2	3	1	3	1	12	1	3	3	2	3	3	15	38
73	2	2	2	2	1	1	10	3	3	2	2	3	3	16	3	2	3	1	1	1	11	37
74	1	2	1	3	2	3	12	2	1	2	1	1	2	9	2	2	3	1	3	2	13	34
75	2	3	1	2	1	2	11	1	2	2	2	1	3	11	3	1	1	3	3	2	13	35
76	3	1	1	2	2	3	12	1	2	3	3	1	2	12	1	1	2	2	3	1	10	34
77	3	2	2	1	3	2	13	3	2	2	2	1	2	12	1	1	1	3	3	2	11	36
78	3	1	2	1	3	3	13	1	1	3	1	2	1	9	1	2	3	3	1	2	12	34
79	2	2	1	3	3	2	13	1	2	3	2	2	3	13	1	1	1	1	1	2	7	33
80	1	2	2	1	1	3	10	3	2	2	1	3	3	14	3	3	1	1	2	2	12	36
81	2	1	1	2	1	2	9	1	1	1	1	3	2	9	3	1	3	1	2	2	12	30
82	3	3	3	1	2	1	13	3	2	1	3	1	1	11	1	3	1	1	3	3	12	36
83	3	2	2	1	3	3	14	3	3	2	2	2	1	13	3	1	1	2	2	1	10	37
84	2	3	1	2	3	2	13	2	2	1	2	1	2	10	1	2	2	1	1	1	8	31
85	1	3	2	2	2	1	11	1	3	1	2	3	1	11	2	1	3	1	1	2	10	32
86	2	1	1	3	1	1	9	2	2	1	3	1	2	11	2	1	3	2	1	3	12	32
87	1	3	1	3	1	1	10	1	3	1	1	3	1	10	1	3	3	1	1	3	12	32

88	1	2	1	1	2	2	9	3	2	3	1	3	3	15	3	2	3	2	2	1	13	37
89	3	1	3	1	2	2	12	1	3	3	1	3	1	12	1	1	3	1	1	2	9	33
90	2	3	3	3	1	2	14	1	2	2	2	1	2	10	1	2	2	1	3	1	10	34
91	2	3	2	3	1	1	12	3	3	2	1	1	2	12	3	1	2	3	3	3	15	39
92	3	1	1	3	3	1	12	2	3	3	3	1	1	13	2	2	1	1	2	1	9	34
93	3	1	2	2	1	2	11	3	2	2	1	3	2	13	1	1	3	3	1	3	12	36
94	3	2	1	3	3	2	14	2	2	3	2	3	3	15	3	1	1	3	2	1	11	40
95	3	1	1	1	1	3	10	3	2	1	1	1	2	10	2	2	1	2	3	2	12	32
96	1	1	2	2	1	3	10	3	3	2	2	1	2	13	3	3	1	2	3	3	15	38
97	3	1	1	1	1	2	9	2	2	1	3	3	1	12	2	1	2	2	2	2	11	32
98	1	3	3	1	1	3	12	1	1	1	2	1	1	7	2	3	3	1	1	1	11	30
99	2	1	3	1	3	2	12	1	3	2	3	2	1	12	2	2	3	3	3	2	15	39
100	2	2	3	3	3	3	16	2	3	1	3	2	1	12	2	2	1	1	1	2	9	37
101	2	2	3	1	3	2	13	3	3	3	2	1	2	14	3	1	1	1	3	1	10	37
102	2	2	1	3	2	2	12	1	1	3	2	3	1	11	1	2	2	1	1	2	9	32
103	3	2	3	1	3	2	14	3	3	1	1	3	3	14	3	3	3	3	3	2	17	45
104	1	1	1	3	3	3	12	1	3	3	1	3	3	14	2	2	2	1	2	1	10	36
105	3	3	2	3	3	3	17	3	2	2	3	3	1	14	2	3	1	3	3	1	13	44
106	2	1	3	2	3	1	12	1	1	3	1	2	3	11	3	1	1	3	3	2	13	36
107	1	1	1	1	1	2	7	3	1	2	2	3	3	14	1	2	2	3	1	2	11	32
108	3	2	1	2	3	2	13	3	2	2	1	2	2	12	1	2	2	1	1	1	8	33
109	3	2	1	3	3	3	15	3	3	3	1	3	3	16	2	3	3	3	2	3	16	47
110	3	2	2	2	1	3	13	1	2	2	2	2	3	12	3	1	2	1	1	3	11	36
111	3	1	3	2	1	1	11	1	3	2	2	2	3	13	2	3	3	1	3	3	15	39
112	1	1	2	1	3	2	10	2	2	2	3	3	1	13	1	2	2	1	2	2	10	33
113	2	2	3	3	1	1	12	1	3	3	3	1	2	13	2	2	1	1	2	1	9	34
114	3	3	3	1	2	1	13	2	1	1	2	3	3	12	1	1	3	1	1	3	10	35
115	1	3	3	1	3	2	13	2	2	1	2	3	2	12	2	2	1	2	2	2	11	36
116	1	1	1	2	1	1	7	1	2	3	2	1	2	11	1	1	2	3	1	1	9	27
117	2	1	1	3	2	1	10	2	1	2	3	3	2	13	2	3	1	3	2	1	12	35

118	1	3	1	2	2	1	10	3	3	1	2	3	1	13	2	3	1	3	1	1	11	34
119	3	3	2	2	2	2	14	1	1	3	1	2	1	9	2	3	1	1	3	3	13	36
120	3	2	3	2	1	2	13	1	2	1	2	3	1	10	3	1	2	1	3	3	13	36
121	1	3	3	2	1	1	11	2	2	2	1	3	2	12	2	1	3	3	3	3	15	38
122	3	1	1	2	2	2	11	2	3	2	3	2	1	13	1	1	3	3	3	3	14	38
123	1	2	3	3	1	2	12	3	1	1	2	3	3	13	3	3	3	3	1	2	15	40
124	2	3	1	3	3	2	14	1	3	3	1	2	1	11	1	3	2	3	1	2	12	37
125	3	1	2	2	3	2	13	1	1	2	1	3	2	10	3	1	3	3	3	1	14	37
126	3	1	2	3	3	1	13	3	1	2	3	3	1	13	1	2	1	1	2	1	8	34
127	3	1	2	2	3	3	14	3	3	2	3	3	3	17	2	3	3	3	1	3	15	46
128	3	2	2	1	3	2	13	3	3	3	3	3	3	18	2	3	3	3	3	3	17	48
129	2	2	3	2	3	2	14	1	2	1	1	1	2	8	3	1	2	2	1	1	10	32
130	2	1	1	1	1	2	8	2	2	3	1	1	3	12	2	2	3	2	3	2	14	34
131	2	2	2	3	3	2	14	2	2	3	2	3	1	13	2	3	1	1	2	3	12	39
132	3	1	1	2	2	3	12	3	1	1	2	1	3	11	1	1	1	2	3	3	11	34
133	3	2	3	1	1	2	12	3	1	2	2	1	2	11	3	3	3	3	3	2	17	40
134	3	3	2	1	1	1	11	2	3	3	3	3	3	17	1	2	2	3	1	1	10	38
135	2	2	3	2	2	2	13	3	2	3	2	2	3	15	3	2	3	1	1	2	12	40
136	2	3	1	1	3	3	13	2	2	2	1	2	1	10	2	1	1	1	1	1	7	30
137	2	1	1	2	3	2	11	1	2	2	1	1	2	9	3	1	1	3	2	2	12	32
138	1	2	2	1	1	1	8	2	3	1	1	3	2	12	1	1	1	3	2	3	11	31
139	3	1	2	1	3	1	11	3	2	2	3	1	2	13	2	3	3	2	1	1	12	36
140	1	3	1	2	2	2	11	1	1	2	2	2	3	11	3	2	1	2	3	2	13	35
141	2	1	2	3	2	2	12	3	3	2	1	1	3	13	1	1	2	2	3	3	12	37
142	3	2	1	3	3	3	15	3	1	3	3	3	3	16	2	3	2	3	2	1	13	44
143	2	1	3	3	2	2	13	1	1	2	1	3	3	11	1	2	1	3	2	1	10	34
144	2	2	3	3	1	3	14	1	3	1	1	2	2	10	2	1	1	3	3	3	13	37
145	1	3	3	2	3	2	14	1	3	1	2	2	1	10	3	2	2	1	3	1	12	36
146	2	1	1	3	2	3	12	3	1	2	1	1	1	9	2	3	2	2	2	2	13	34
147	2	1	1	3	2	3	12	2	1	3	3	3	1	13	3	2	3	3	3	1	15	40

148	2	1	3	3	2	2	13	3	1	3	2	3	2	14	2	2	2	3	2	1	12	39
149	3	2	1	1	3	3	13	1	1	1	3	2	1	9	3	3	1	2	3	1	13	35
150	3	2	3	2	2	3	15	1	1	2	1	1	1	7	1	3	1	3	1	1	10	32
151	2	3	1	2	2	3	13	2	3	1	2	1	1	10	3	2	3	2	1	2	13	36
152	1	2	2	1	3	3	12	3	2	2	3	2	1	13	1	2	1	3	1	1	9	34
153	1	1	1	2	2	2	9	3	1	3	3	3	3	16	3	1	1	3	3	3	14	39
154	3	1	1	2	2	1	10	3	2	2	3	2	3	15	3	1	2	1	3	2	12	37
155	1	1	3	2	3	2	12	2	1	1	1	3	3	11	2	3	2	1	2	1	11	34
156	3	2	2	1	2	2	12	3	2	1	1	2	1	10	3	2	1	2	2	1	11	33
157	3	1	1	1	3	1	10	1	3	3	2	1	1	11	3	2	1	2	2	1	11	32
158	1	2	2	2	3	3	13	3	2	3	1	2	1	12	2	1	3	1	2	2	11	36
159	3	1	3	2	2	1	12	2	3	3	1	1	2	12	3	1	2	1	2	1	10	34
160	1	3	2	3	3	2	14	2	1	3	1	2	3	12	3	3	1	1	3	1	12	38
161	1	2	2	3	2	1	11	3	3	2	2	3	3	16	3	1	1	2	3	3	13	40
162	3	1	1	3	3	1	12	2	2	1	2	2	3	12	3	1	2	2	3	2	13	37
163	3	1	2	2	2	2	12	2	3	2	1	2	1	11	1	2	1	3	1	2	10	33
164	3	2	2	2	3	2	14	1	3	2	1	1	1	9	1	3	3	2	3	1	13	36
165	1	1	3	2	2	3	12	2	3	1	1	3	1	11	3	3	3	2	1	1	13	36
166	1	1	1	1	3	3	10	3	1	1	2	2	3	12	3	3	3	2	2	1	14	36
167	2	1	1	1	2	2	9	1	3	2	1	2	1	10	1	1	3	2	3	3	13	32
168	1	2	3	2	3	1	12	2	2	3	3	1	2	13	2	3	3	2	2	2	14	39
169	2	1	1	2	2	3	11	2	1	1	1	3	3	11	3	1	2	1	1	3	11	33
170	1	1	1	3	3	1	10	3	3	2	3	2	2	15	1	3	1	3	3	1	12	37
171	1	2	2	3	1	1	10	3	1	1	2	2	3	12	3	2	3	2	1	1	12	34
172	2	3	1	2	2	2	12	3	3	3	2	1	2	14	3	1	1	3	1	2	11	37
173	1	3	2	2	1	1	10	2	3	3	1	1	3	13	1	1	1	1	2	3	9	32
174	3	1	2	1	3	3	13	3	2	3	3	2	1	14	1	1	1	3	1	1	8	35
175	1	1	1	3	1	3	10	2	1	1	3	3	1	11	1	1	3	2	2	2	11	32
176	1	1	2	1	2	2	9	2	1	1	2	2	2	10	3	2	3	1	1	1	11	30
177	2	2	2	3	3	1	13	3	3	2	1	2	1	12	3	3	1	3	1	3	14	39

178	3	2	2	1	1	3	12	2	3	1	3	3	3	15	1	1	3	1	3	3	12	39
179	1	3	3	1	3	3	14	3	2	1	3	3	1	13	1	3	1	1	2	1	9	36
180	2	3	1	2	2	1	11	1	2	2	1	3	1	10	2	3	2	2	3	1	13	34
181	2	2	1	2	1	2	10	2	2	1	2	3	2	12	2	2	1	2	2	2	11	33
182	2	1	1	2	1	1	8	2	3	3	3	3	3	17	1	3	3	2	1	3	13	38
183	3	3	3	3	2	1	15	1	3	1	2	3	2	12	3	1	1	1	3	3	12	39
184	1	1	2	1	3	2	10	2	2	2	3	2	3	14	3	1	1	1	3	3	12	36
185	1	1	3	3	3	2	13	2	1	3	2	3	3	14	2	2	2	3	3	1	13	40
186	3	2	1	1	3	3	13	3	3	3	2	3	3	17	2	3	3	3	2	3	16	46
187	3	2	3	1	3	2	14	1	1	3	3	2	2	12	2	2	2	2	2	3	13	39
188	1	3	3	3	2	2	14	1	2	2	3	3	2	13	2	3	2	1	2	2	12	39
189	3	1	1	1	1	3	10	3	2	2	1	3	2	13	2	1	3	1	3	1	11	34
190	3	2	1	2	1	1	10	3	2	1	2	2	3	13	3	2	2	1	3	1	12	35
191	1	2	1	2	1	2	9	3	3	1	2	3	3	15	2	2	3	1	3	2	13	37
192	1	3	2	3	3	3	15	3	2	2	1	1	3	12	1	3	2	1	3	2	12	39
193	1	2	1	1	2	1	8	3	2	1	2	2	3	13	2	3	3	2	1	3	14	35
194	1	1	3	1	1	2	9	2	3	2	2	2	1	12	1	1	2	1	2	2	9	30
195	3	3	3	1	3	3	16	1	1	1	3	3	3	12	1	1	1	3	1	2	9	37
196	3	2	3	3	3	1	15	3	3	2	2	3	1	14	1	3	3	3	2	3	15	44
197	2	2	3	2	2	3	14	3	1	1	3	2	2	12	2	1	2	3	1	1	10	36
198	2	1	2	1	3	1	10	3	1	3	1	1	3	12	2	3	1	3	2	2	13	35
199	3	3	3	3	3	2	17	3	3	2	1	3	2	14	3	3	2	3	3	2	16	47
200	2	2	2	2	2	2	12	1	3	1	2	3	1	11	1	3	3	1	3	3	14	37
201	2	1	2	2	2	3	12	1	2	2	1	2	2	10	1	3	1	2	2	2	11	33
202	1	3	1	3	2	1	11	1	3	2	3	3	1	13	1	1	2	2	1	1	8	32
203	2	1	2	2	1	2	10	1	2	2	3	1	1	10	1	3	2	1	3	2	12	32
204	1	2	1	2	1	1	8	3	3	2	3	1	1	13	3	3	1	1	3	3	14	35
205	2	3	1	1	3	1	11	2	2	1	1	1	2	9	2	2	2	3	3	3	15	35
206	3	2	2	3	3	3	16	3	3	2	2	3	2	15	2	3	2	3	2	2	14	45
207	2	2	3	2	3	3	15	3	3	1	3	2	2	14	1	2	1	2	3	2	11	40

208	2	2	2	3	1	3	13	2	1	3	1	2	1	10	3	1	3	2	3	1	13	36
209	3	3	1	3	2	3	15	1	3	3	1	1	3	12	1	3	2	2	1	3	12	39
210	3	3	1	1	3	3	14	3	1	2	3	2	2	13	1	1	1	2	3	1	9	36
211	2	1	1	2	1	3	10	3	2	2	3	1	1	12	1	3	2	1	2	1	10	32
212	1	1	3	1	3	1	10	1	2	2	1	2	2	10	2	1	2	3	1	2	11	31
213	3	2	3	1	2	1	12	1	3	1	3	3	2	13	1	2	1	1	1	3	9	34
214	1	3	2	1	2	1	10	1	1	1	3	3	3	12	2	1	1	1	3	1	9	31
215	1	3	3	1	3	2	13	2	1	3	1	3	1	11	2	2	3	3	1	1	12	36
216	2	2	3	1	2	1	11	1	1	1	3	2	2	10	3	2	3	3	1	3	15	36
217	2	1	1	1	3	1	9	3	3	3	3	2	2	16	1	3	2	3	2	3	14	39
218	3	3	2	1	3	1	13	1	1	3	2	1	3	11	2	2	2	2	2	2	12	36
219	3	3	1	3	2	2	14	2	3	1	1	2	3	12	2	2	1	3	3	3	14	40
220	1	1	2	3	2	3	12	1	2	2	3	2	2	12	2	1	2	3	3	3	14	38
221	1	2	3	3	1	2	12	2	3	2	3	2	2	14	3	2	1	3	3	2	14	40
222	2	2	3	3	2	3	15	2	2	3	1	2	2	12	3	1	3	1	2	1	11	38