

UNIVERSIDAD PARTICULAR DE CHICLAYO

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERIA



TESIS

Calidad de atención y satisfacción del usuario en el servicio de
emergencia del hospital regional docente Daniel Alcides Carrión.

Huancayo

Para Optar el Título Profesional de
Licenciado en ENFERMERIA

Autor:

Bach. Artica Huaripata, Mery Angélica

Asesor (a).

Dra. C. Monteagudo Zamora, Vilma
(orcid.org/0000-0002-7602-1807)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN
Salud Integral Humana

CHICLAYO-PERÚ
2024



DECLARACIÓN DE ORIGINALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

Yo, **DRA. VILMA MONTEAGUDO ZAMORA**, 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 ATENCIÓN Y SATISFACCION DEL USUARIO EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL REGIONAL DOCENTE DANIEL ALCIDES CARRIÓN. HUANCAYO**; presentado por la estudiante:

ARTICA HUARIPATA MERY ANGÉLICA

Se deja constancia que la investigación antes indicada tiene un índice de similitud del 30 %, 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, 11 de junio del 204

Dra. VILMA MONTEAGUDO ZAMORA
Carné de Extranjería 001725399



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 once días del mes de junio del año dos mil veinticuatro, ante el Jurado constituido por:

PRESIDENTE : **DRA. CLEOTILDE DÍAZ GÓMEZ**
SECRETARIA : **DRA. ANA MARIA ALVITES GASCO**
VOCAL : **MG. LUCIA VIOLETA DÍAZ CACHAY**

La Graduada : **ARTICA HUARIPATA MERY ANGELICA**

El título de la Tesis a sustentar es: **CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCION DEL USUARIO EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL REGIONAL DOCENTE DANIEL ALCIDES CARRIÓN. HUANCAYO;**

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

DRA. CLEOTILDE DÍAZ GÓMEZ
Presidente

DRA. ANA MARIA ALVITES GASCO
Secretaria

MG. LUCIA VIOLETA DÍAZ CACHAY
Vocal

DEDICATORIA.

Con cariño a mis hijos Diego y Ramiro, ejemplos de vida; y mis motivos para superarme.

AGRADECIMIENTO.

Con mucho respeto a la personas
que contribuyeron a desarrollar el
presente trabajo.

INDICE

DEDICATORIA.....	4
AGRADECIMIENTO.....	5
RESUMEN.....	7
ABSTRACT.....	8
I. INTRODUCCIÓN.....	9
Bases Teóricas	14
III. METODOLOGÍA.....	20
3.1. Tipo de investigación.....	20
3.2. Diseño de investigación.....	20
3.3. Variables y Operacionalización.....	20
3.4. Población, muestra y muestreo.....	20
3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	22
3.6. Procedimiento de recolección de datos e informaciones.....	22
3.7. Técnicas de procesamiento y análisis de datos.....	22
IV. RESULTADOS.....	22
DISCUSIÓN.....	35
V. CONCLUSIONES.....	39
VI. RECOMENDACIONES.....	40
VI. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	41
ANEXO.....	

RESUMEN.

El presente informe de investigación tiene el objetivo en determinar la relación entre calidad de atención y satisfacción del usuario externo del servicio de emergencia del hospital regional docente Daniel Alcides Carrión, Huancayo, de enfoque cuantitativo y diseño no experimental, descriptivo, constituida por una muestra de 110 de usuarios, obtuvo como resultados que el 83% tienen regular atención, mientras que el 2% tuvieron una mala atención y solo el 15% gozan de una buena calidad, el 47% es regular, por otro lado, el 55% es regular en la capacidad de respuesta, así mismo el 49% perciben regular seguridad en la atención, el 56% regular en empatía y por último el 64% con regular atención de elementos tangibles, así mismo el 85% que se atienden por emergencia manifestaron estar regularmente satisfechos, y por emergencia es regular por el 76% así como el 71% de los usuarios manifestaron ni estar satisfecho ni tampoco insatisfechos respecto a la tecnología científica y por último el 68% de ellos manifestaron estar regularmente satisfechos respecto al entorno, llego a concluir que existe una relación directa y significativa entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario externo en el servicio de emergencia del hospital regional docente Daniel Alcides Carrión, de Huancayo.

Palabras Claves: Usuarios, emergencia, empatía.

ABSTRACT.

The objective of this research report is to determine the relationship between quality of care and satisfaction of the external user of the emergency service of the Daniel Alcides Carrión regional teaching hospital, Huancayo, with a quantitative approach and non-experimental, descriptive design, consisting of a sample of 110 of users, obtained the results that 83% have regular attention, while 2% had poor attention and only 15% enjoy good quality, 47% are regular, on the other hand, 55% are regular in response capacity, likewise 49% perceive regular security in care, 56% regular in empathy and finally 64% with regular attention to tangible elements, likewise 85% who receive emergency care stated that they are regularly satisfied, and by emergency it is regular by 76% as well as 71% of the users stated that they were neither satisfied nor dissatisfied with respect to scientific technology and finally 68% of them stated that they were regularly satisfied with respect to the environment, I conclude that there is a direct and significant relationship between the quality of the service and the satisfaction of the external user in the emergency service of the Daniel Alcides Carrión regional teaching hospital, in Huancayo.

Keywords: Users, emergency, empathy.

I. INTRODUCCIÓN

La calidad de atención en salud a nivel mundial varía según diferentes factores, el acceso a servicios, disponibilidad de recursos médicos, capacitación del personal y la implementación de políticas efectivas. El acceso a servicios es fundamental, para garantizar una atención de calidad, sin embargo, existen disparidades entre diferentes países y regiones del mundo; algunos tienen sistemas más desarrollados y accesibles, mientras que otros enfrentan desafíos en términos de infraestructura y recursos médicos y tecnológicos, que influyen en la calidad de atención; los países con mayores recursos de este tipo ofrecen una atención más avanzada y especializada, por ello, la calidad de atención en salud no se limita únicamente a la disponibilidad de estos recursos, sino que también implica la capacidad de utilizarlos de manera efectiva y eficiente.

A nivel nacional existe insatisfacción en los usuarios atendidos en establecimientos de salud del estado en las distintas regiones; la falta de insumos, profesionales e infraestructura siguen siendo los principales problemas que han perdurado en el tiempo; por lo que es evidente que a nivel nacional existen carencias e insuficiencias en el sistema de salud, que inciden en la calidad de atención a los usuarios que asisten a las instituciones a recibir atención; situación que se manifiesta en las distintas regiones y departamentos; en el Hospital Regional Docente “Daniel Alcides Carrión” de Huancayo, se aprecia que la atención se extiende a una numerosa cantidad de usuarios externos que acuden al servicio de emergencia debido a la complejidad que denomina dicha institución. A la cantidad de centros y puestos de salud de los distritos adyacentes en la provincia de Huancayo para los cuales su primer hospital de referencia a nivel macrorregional ya que geográficamente se encuentra en un punto central de conexión con las regiones de los cuatro puntos.

La calidad de la atención es el resultado de los servicios de salud que brinda el hospital a las personas con resultados que logren satisfacer la mejoría de salud deseados. Se basa en el número de profesionales, el conocimiento de estos, abastecimiento de insumos y medicamentos y de medios de ayuda al diagnóstico con equipamiento tecnológico actualizado, siendo fundamental para lograr una buena atención; por otra parte, conocer la satisfacción del usuario es un indicador de calidad de atención prestada en el hospital, lo cual permitirá

identificar debilidades, conocer deficiencias con la finalidad de fortalecer la atención que se brinda a los pacientes.

Estudios realizados reflejan la existencia de mayor demanda de los usuarios sobre una mejor calidad la atención en las diferentes áreas, situación que genera mal estar y disgusto entre ellos, por lo que la situación existente en condiciones locales, requiere ser atendida en el quehacer científico, de forma tal, que se implementen soluciones efectivas. A partir de las consideraciones anteriores, se formula el siguiente problema científico, ¿Cuál es la relación entre calidad de atención y satisfacción del usuario externo que acude al servicio de emergencia del hospital regional docente Daniel Alcides Carrión - Huancayo?

El estudio aporta nuevos conocimientos al considerar las percepciones de pacientes y familiares sobre la atención recibida en el servicio de emergencia, que es fundamental para establecer un sistema de control de la calidad que mejore la situación en condiciones locales e identificar las debilidades que limitan el correcto diagnóstico y tratamiento; tendrá un impacto positivo en el sistema de salud y la gestión de calidad; contribuye con nuevos elementos de información actual, verídica, precisa y contextualizada acerca de los indicadores de evaluación, ante esta deficiencia se evaluarán todas las literaturas existentes ideales que puedan servir de ayuda a esta actividad.

A partir de lo anterior se formula el objetivo general: determinar la relación entre calidad de atención y satisfacción del usuario externo del servicio de emergencia del hospital regional docente Daniel Alcides Carrión, Huancayo y como objetivos específicos:; Conocer el nivel de calidad de atención en el servicio de emergencia del hospital regional docente Daniel Alcides Carrión, Huancayo; describir el nivel de satisfacción del usuario externo en el servicio de emergencias del hospital regional docente Daniel Alcides Carrión, Huancayo; establecer la relación entre calidad de atención y satisfacción del usuario externo que acude al servicio de emergencia del hospital regional docente Daniel Alcides Carrión, Huancayo.

Hipótesis: existe relación significativa entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario externo que acude al servicio de emergencia del hospital regional docente Daniel Alcides Carrión, Huancayo.

II. DESARROLLO.

El Desarrollo del estudio requiere del análisis de los antecedentes internacionales que aportan información sobre el tema que se investiga:

Vélez Ramírez, S. y Y, González Valencia (2021) llevaron a cabo una investigación en Colombia con el objetivo de analizar los principales aspectos relacionados con la calidad de la atención en los servicios de salud durante el período 2010-2020. Se realizaron búsquedas bibliográficas centradas en este tema para identificar causas de la falta de calidad según diferentes modelos como SOGCS, Donabedian, Lift Hunt, OMS y OPS, así como sus consecuencias y propuestas de mejora. Se evidenció que el sistema de salud en Colombia presenta deficiencias que afectan la calidad de atención, generando insatisfacción y violación de derechos por parte de los usuarios, quienes recurren a mecanismos como la queja y la tutela. Se concluyó que se necesita una atención inmediata para implementar soluciones efectivas. (4).

Pazmiño Gaibor, J. F. (2021) abordó este tema en Ecuador con el propósito de identificar las debilidades en cada proceso de atención hospitalaria. Utilizando un enfoque cuantitativo y un diseño no experimental descriptivo, se recolectaron datos a través de un cuestionario aplicado a 150 participantes del Hospital Básico San Miguel en la provincia Bolívar. Se identificaron deficiencias en infraestructura, recursos médicos, tecnológicos y aspectos relacionados con la empatía del personal hacia los pacientes. Se establecieron indicadores de calidad de servicio para mejorar la satisfacción del usuario mediante un sistema de gestión de calidad basado en la mejora continua. (5).

Taípe De La Cruz, S. C., y Tipanguano Sandoval, E. N., (2022) investigaron la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en Ecuador mediante un estudio cuantitativo descriptivo; realizaron una revisión bibliográfica

y aplicaron un cuestionario a 382 participantes del Gobierno Autónomo Descentralizado (GAD) municipal del cantón Salcedo. Los resultados mostraron que la calidad del servicio y la satisfacción del usuario son generalmente adecuadas, con un 35,1% de los participantes indicando que la calidad del servicio y la satisfacción del usuario son regularmente y casi siempre adecuadas. Ante esto, se desarrolló un plan de mejora con cuatro estrategias para fortalecer la calidad del servicio y lograr una mayor satisfacción del usuario. (6).

Asitimbay Almeida, B. P. (2022) llevó a cabo una investigación en Ecuador con el fin de determinar el nivel de satisfacción del usuario respecto a la calidad de la atención de enfermería en el Servicio del Centro Quirúrgico del Hospital General Enrique Garcés. Este estudio fue de naturaleza descriptiva y transversal, utilizando una muestra de 162 usuarios a quienes se les administró un cuestionario mediante un muestreo probabilístico aleatorio simple. Se observó que la mayoría en los usuarios tenían entre 18 y 64 años, representando el 54,32%, y el 66,67% eran mujeres. Respecto a su nivel educativo, el 56,79% tenía educación secundaria. Los resultados estadísticos mostraron que el 66,66% de usuarios estaban satisfechos con la atención en cuanto a su dimensión humana, y el 60,49% consideraba que la calidad era alta. En cuanto a la dimensión técnica, el 70,97% expresó satisfacción, y el 63,58% consideró que la calidad era alta. Por último, en la dimensión del entorno, el 57,41% mostró satisfacción, y el 45,06% calificó la calidad como media. (6).

A nivel nacional encontramos a Alor Llañez, M. H. (2020) investiga en Perú con el objetivo de establecer la relación entre las variables de estudio. Su investigación adopta un enfoque cuantitativo, descriptivo correlacional, y la muestra consistió en 156 pacientes atendidos en el puesto de Salud de Raquia, a quienes se les administró un cuestionario. Uno de los principales hallazgos fue la identificación de una correlación significativa y positiva entre las variables de estudio. Esto se confirmó mediante análisis estadísticos inferenciales utilizando la prueba de chi-cuadrado, lo que permitió respaldar la hipótesis general de la

existencia de una asociación entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario. (9).

Ramírez Flores, J. A. (2021) realiza su investigación con el propósito de evaluar la calidad de atención y la satisfacción del usuario durante la pandemia de COVID-19 en el centro de atención primaria San Fernando. Este estudio fue observacional, transversal y descriptivo, utilizando dos cuestionarios en línea a través de Formularios de Google: el SERVPERF para evaluar la calidad de atención y el ACSI para medir la satisfacción del usuario. La muestra consistió en 183 usuarios. Los resultados indican que el 76% de los participantes consideró la calidad de atención como regular, lo que se reflejó en una tasa de satisfacción del usuario del 43%. Los problemas principales identificados se encontraron en la dimensión de empatía y elementos tangibles, que fueron las más afectadas, con un 37% y un 41%, respectivamente. (10).

Reaño Villalobos, R. S. (2021) en este estudio tuvo como objetivo determinar la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en la Unidad de Gestión del Paciente. Se adoptó un diseño descriptivo correlacional, no experimental y transversal, utilizando una muestra de 351 usuarios a quienes se les administró un cuestionario. Los resultados indicaron una relación significativa entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario, con una valoración de Spearman Rho de 0.815 y una significancia bilateral de 0.05. Se concluyó que la satisfacción del usuario en la Unidad de Gestión del Paciente del Hospital Regional Lambayeque era baja, debido a la alta afluencia de pacientes y la falta de preparación del personal, lo que resultó en una calidad de servicio deficiente (11).

Arce Huamán, Miguel Ángel (2022). Se realizó un estudio observacional, analítico, transversal y prospectivo para investigar la relación entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario en el Servicio de Emergencia del Hospital IV Augusto Hernández Mendoza. La muestra incluyó 400 pacientes, a quienes se les administraron dos cuestionarios: el SERVPERF para evaluar la calidad de atención y otro cuestionario desarrollado por Feletti G, Firman D, y Sansón-

Fisher R para medir la satisfacción del usuario. Los resultados mostraron que el 49.25%, 67%, 72.25%, 54.25% y 55.75% de los pacientes estuvieron de acuerdo con los aspectos de confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles de la atención, respectivamente. Además, el 57.25% y 50.25% de los usuarios estuvieron de acuerdo en cuanto a la calidad de atención y satisfacción del usuario, respectivamente. La calificación entre estas variables, medida mediante el Rho de Spearman, fue de 0.8590 con un valor de $p < 0.05$, lo que indica una relación positiva y estadísticamente significativa entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario en el Servicio de Emergencia del Hospital. IV agosto). (12).

Por otro lado, Sánchez Torres, T. A., (2022) Se llevó a cabo un estudio en Perú con el objetivo de investigar la relación entre la calidad de atención y el nivel de satisfacción de los usuarios en los servicios de atención primaria del Centro de Salud "Aguas Verdes", ubicado en Tumbes. Este estudio, de carácter cuantitativo, descriptivo y correlacional, incluyó una muestra de 90 participantes a quienes se les aplicó un cuestionario. Los resultados mostraron que el 62.2% de los usuarios percibieron la calidad de atención como "muy buena", el 32.2% la calificaron como "buena", el 3.3% como "regular" y el 2.2% como "mala". En cuanto a la satisfacción del usuario, el 53.3% indicó sentirse "muy satisfecho", el 42.2% "satisfecho", mientras que el 2.2% manifestó sentirse "poco satisfecho" e "insatisfecho", respectivamente. Además, se encontró una relación estadísticamente significativa entre la calidad de y la satisfacción del usuario, con un valor de ($p < 0.00$, Rho Spearman = 0.562) (13).

Bases Teóricas

Hospital de alta complejidad: En términos más simples, un hospital de alta complejidad es aquel que tiene la infraestructura, tecnología y especialistas necesarios para atender enfermedades complicadas y de alto nivel de complejidad. Algunos ejemplos de especialidades que se encuentran en hospitales de alta complejidad son neurocirugía, cirugía vascular, neumología. Un hospital de alta complejidad brinda cobertura a toda la población del Servicio de Salud para prestaciones de alta complejidad, según la cartera de servicios definida por el gestor de red. Estos hospitales pueden ser autogestionarios y

ofrecer varias especialidades según su funcionología. nefrología y dermatología. Estos centros médicos están preparados para tratar a pacientes con afecciones graves y críticas, así como para realizar procedimientos complejos. Es importante destacar que existen diferentes niveles de complejidad en los hospitales, y los de alta complejidad ocupan un lugar crucial en la atención médica avanzada

Calidad: Según los estándares de la normativa ISO 9000, se define como la medida en que un conjunto de características cumple con las exigencias establecidas por los clientes (14).

Servicio: De acuerdo con Stanton et al. (2004), los servicios son todas las acciones o actividades identificables que constituyen el centro de una transacción, con el propósito de satisfacer las necesidades o deseos del cliente. También se puede entender como un trabajo o actividad intangible que no necesariamente resulta en la adquisición de un objeto físico. La creación de un servicio puede ser independiente de la producción de un producto tangible, según Kotler (2004) (15).

En 2016, la Organización Mundial de la Salud (OMS) definió la calidad de la atención sanitaria como la garantía de que cada paciente reciba los servicios, diagnósticos y tratamientos más apropiados para asegurar una atención óptima. Este enfoque implica considerar todas las circunstancias y el conocimiento tanto del paciente como de los servicios de salud, con el objetivo de obtener resultados óptimos y minimizar los riesgos de efectos no deseados. Además, se busca maximizar la satisfacción del paciente a lo largo de todo el proceso. Esta definición subraya la importancia de implementar el seguimiento de indicadores de desempeño y de mejorar continuamente los procesos para ofrecer servicio (16,17).

Características del servicio de calidad tenemos a la Intangibilidad que es un servicio de proceso que no es visible ni evidente para el paciente hasta que lo recibe, sin embargo, esto no significa que el proceso no exista simplemente porque no sea percibido por el paciente, sino que se desarrolla inherentemente en la actividad de la institución (18). Por otro lado, la Heterogeneidad, es esencial dirigir cada tipo de atención a un área especializada en lugar de centralizar todos

los servicios en un solo lugar, ya que cada especialidad tiene características y necesidades distintas (18), así mismo la Inseparabilidad de los servicios y procedimientos en una entidad de salud a menudo ocurren de manera simultánea donde se brindan servicios mientras se gestionan citas para atención y se realizan otros procesos al mismo tiempo. Estas dinámicas y su gestión adecuada influyen en la percepción del paciente y en su posterior evaluación y valoración del servicio recibido (18).

Modelos de calidad: tenemos a Álvarez (2015) Existen dos enfoques diferentes en cuanto a la calidad: el modelo industrial y el de los servicios de salud. El modelo industrial se enfoca en la satisfacción del cliente, considerando sus necesidades y expectativas respecto a un producto específico. Las empresas basan sus estrategias comerciales en este enfoque, teniendo en cuenta tanto el precio como la calidad del producto, en el ámbito de la atención médica, hay similitudes y diferencias con el modelo industrial, por ello que una similitud es la necesidad de evaluar el grado de satisfacción de los pacientes a través de servicios efectivos que consideran sus necesidades. No obstante, los modelos de atención médica difieren en su enfoque sobre las necesidades de los pacientes; algunos son más específicos, mientras que otros abarcan una variedad de áreas de atención, dirigidas tanto a la sociedad en general como al paciente individual., (19).

Existen dos enfoques de calidad, ambos centrados en las necesidades de los pacientes, aunque cada uno persigue un objetivo final diferente. Aunque el objeto de estudio actual se adhiere al Modelo de Atención en Salud, según De Andrés y Ayuso (2018), el desarrollo de un modelo de calidad de atención no puede realizarse sin el respaldo y la participación activa de la alta dirección de la institución, así como una mayor implicación de los profesionales de la salud, donde se pretende implementar la estrategia de calidad y los principios de cuidado en la atención sanitaria, con la colaboración de todas las instituciones de jerarquía (20).

Breña (2020) menciona que evaluar la percepción de calidad por parte de los clientes en un servicio no es una tarea simple. Es crucial que las instituciones dispongan de herramientas que les permitan comprender la noción de "calidad"

según los clientes y estén atentas para garantizar que las acciones tomadas estén alineadas con las expectativas de los usuarios (21).

Gelvez (2010) establece que es crucial identificar los elementos fundamentales que impactan directamente en las preferencias de los usuarios con el fin de mejorar los niveles de satisfacción y preferencia. Para este propósito, se distinguen tres enfoques: el modelo nórdico, que analiza las preferencias cualitativamente; el modelo estadounidense, que las aborda cuantitativamente; y el modelo nacional, que tiene una perspectiva bidimensional. En la actualidad, el modelo estadounidense, especialmente el submodelo SERVQUAL, se emplea ampliamente para evaluar la calidad de los servicios. Este modelo identifica las expectativas de los usuarios en cinco áreas: confiabilidad, capacidad de respuesta, empatía, elementos físicos y seguridad (22).

Hernández y Merino (2021) señalan que el propósito primordial de todas las actividades llevadas a cabo por el personal administrativo y de atención médica en el sector de la salud es elevar la calidad de vida del paciente. Es esencial tener presente que el acceso a la atención médica es un derecho constitucional, y la excelencia de los servicios de salud está intrínsecamente ligada a las acciones y actitudes de todos los individuos que trabajan en las instituciones de salud (23).

Fontova (2015) destaca que los pacientes esperan recibir una atención personalizada y centrada por parte de los profesionales de la salud, quienes los tratan con sensibilidad y compromiso, demostrando su dedicación hacia sus pacientes. La satisfacción se alcanza cuando las expectativas previas al servicio se cumplen o superan de manera positiva (24).

La definición de calidad de atención sanitaria según la Organización Mundial de la Salud (OMS) (2016) implica asegurar que cada paciente reciba todos los servicios necesarios, diagnóstico y tratamiento apropiados, con el fin de alcanzar una atención óptima. Esto implica tener en cuenta las circunstancias individuales y el conocimiento sobre el paciente y los servicios de atención médica, con el propósito de lograr resultados óptimos y minimizar los riesgos de efectos no deseados, al mismo tiempo que se busca la satisfacción máxima del usuario (25).

Rondón (2010, citado en Carranza, 2020) resalta la importancia de ofrecer servicios de salud de alta calidad en todos los niveles de atención. Esto implica la necesidad de desarrollar nuevas estrategias en la prestación de servicios médicos para reducir las posibilidades de errores y garantizar una atención accesible y asequible para todos (26, 27).

Millones (2010, como se citó en Godoy, 2019) enfatiza que la satisfacción del cliente es un indicador clave de la calidad en la prestación de servicios de salud. Se busca proporcionar una atención que genere satisfacción y felicidad en los pacientes, lo cual implica la implementación de indicadores de desempeño y la mejora continua de los procesos para satisfacer plenamente a los pacientes (27).

En cuanto a la atención personalizada (28), se define como el tratamiento individualizado que se brinda a cada paciente, considerando sus necesidades específicas y su entorno familiar, con el fin de garantizar una experiencia gratificante.

La mejora continua (28) implica la implementación constante de procesos de mejora y supervisión para ofrecer servicios de salud que satisfagan a los pacientes y minimicen los errores.

La evaluación de la satisfacción del paciente (28) se refiere a la evaluación a través de diferentes indicadores de calidad, como los elementos tangibles, la infraestructura, el personal y la confiabilidad, entre otros, el compromiso en la resolución de problemas (28) implica que los centros de salud se comprometan a resolver los problemas o quejas de los usuarios sin causar perjuicios, por otro lado el tiempo de respuesta (28) se refiere a la capacidad de brindar una atención rápida y oportuna a los pacientes, evitando tiempos de espera prolongados, la seguridad en la atención (28) se describe como la confianza que inspiran los proveedores de servicios de salud mediante su competencia, amabilidad y capacidad para establecer relaciones de confianza con los pacientes, la actitud del personal (28) se refiere al comportamiento de los empleados al desempeñar sus funciones y al atender a los usuarios. Estas conductas son visibles desde el principio y pueden influir en las expectativas de los pacientes.

El conocimiento del personal (28) se refiere a la formación y capacitación recibida por los empleados en el ámbito de la salud, con el fin de garantizar la calidad del

servicio y su profesionalismo y la habilidad para solucionar problemas (28) se refiere al compromiso del personal hospitalario para resolver los problemas de los pacientes, desde su admisión hasta la conclusión de la atención ofrecida, incluyendo facilitar que los usuarios compartan sus inquietudes y encontrar soluciones adecuadas en la empatía en la atención médica (29) es esencial y está relacionada con la capacidad del personal del centro médico para cuidar a cada paciente. Priorizar al paciente es fundamental, por lo que el trato debe ser personalizado y rápido para satisfacer sus necesidades y abordar cualquier inquietud que pueda surgir con respecto al servicio recibido.

Es crucial que los empleados del hospital muestren un auténtico interés en los pacientes, demostrando preocupación cuando enfrenten problemas, lo que contribuirá a que se sientan seguros y confiados en el servicio prestado. Los factores que influyen en la satisfacción (30) incluyen elementos internos, externos y demográficos que afectan la percepción del individuo, como la autoestima, las condiciones laborales y factores demográficos como la edad o el nivel educativo. Según la clasificación de Rodríguez & Domínguez (2016), los factores que contribuyen a la satisfacción se dividen en aspectos personales, familiares/sociales y del servicio de salud, incluyendo características demográficas, experiencia previa con el servicio, vivencias familiares y sociales, así como aspectos organizativos del servicio de salud. La satisfacción de los pacientes se considera un indicador esencial de la calidad de la atención médica, reflejando la capacidad del proveedor para satisfacer las necesidades de los usuarios y promoviendo una comunicación abierta y colaborativa entre pacientes y proveedores (30).

Por último, la calidad de la atención médica se refiere a la aplicación óptima de los avances científicos y tecnológicos en el campo de la medicina para beneficiar la salud sin aumentar los riesgos asociados, mientras que la satisfacción de los pacientes es la percepción general de la calidad de la atención experimentada por los individuos que reciben servicios de salud externos (28), en las definiciones de términos básico de la calidad de la atención médica: Implementación eficiente de los avances científicos y tecnológicos en el ámbito de la medicina para mejorar la salud sin aumentar proporcionalmente los riesgos asociados. (28). Satisfacción de los pacientes: La percepción general que tienen

los individuos que reciben servicios de salud externos sobre la calidad de la atención recibida. (28). SERVQUAL: Instrumento de encuesta utilizado para evaluar la calidad del servicio en instituciones de salud, centrado en las percepciones y expectativas de los usuarios externos. (29). Usuario externo: Individuo que busca atención médica continua y de calidad en un centro de salud, considerando su entorno familiar y comunitario. (30).

III. METODOLOGÍA.

3.1. Tipo de investigación.

La investigación tuvo un enfoque cuantitativo, ya que se consideró las variables de estudio durante el período de febrero-julio, 2024, para describir el fenómeno analizado y sus manifestaciones en el contexto natural.

3.2. Diseño de investigación.

El diseño de la investigación es no experimental descriptivo, no se manipularán las variables seleccionadas; con nivel descriptivo, debido a que se recopilarán datos e información acerca del fenómeno que está siendo investigado. El objetivo relacionado a describir el comportamiento del fenómeno en su contexto natural durante el período de diciembre 2023 a mayo 2024.

3.3. Variables y Operacionalización.

Para el desarrollo del estudio se identificarán dos variables:

Variable Independiente: calidad de servicio.

Variable Dependiente: satisfacción del usuario.

3.4. Población, muestra y muestreo.

La población está compuesta por los pacientes atendidos en el servicio de

emergencia del Hospital Regional Docente Daniel Alcides Carrión en Huancayo, durante el período de diciembre de 2023 a mayo de 2024. De esta población, se seleccionó una muestra de 153 pacientes para su atención, determinado a través de una fórmula estadística

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

Donde:

Z: Coeficiente confianza prefijado = 96 %

N: Total de la población = 153

p: Probabilidad a favor = 0.5

q: Probabilidad en contra = 0.5

E: Error de estimación será del 5% = 0.05

n = 110, tamaño de muestra mínimo.

El muestreo, se recopiló los datos obtenidos a través de la entrevista a cada integrante de la investigación para realizar una interpretación y análisis de los resultados, por lo tanto, se consideró los criterios de inclusión y exclusión.

Criterios de inclusión.

Pacientes adultos con edades entre 20 y 60 años que firmen el consentimiento informado.

Pacientes que desean participar del estudio.

Pacientes que firmaron el consentimiento informado.

Pacientes que saben leer y escribir.

Criterios de exclusión.

Pacientes adultos menores de 20 y mayores de 60 años o aquellos que no firmen el consentimiento informado.

Pacientes que están con descanso médico por enfermedad.

Pacientes que no firmaron el consentimiento informado.

Pacientes que no acudieron a las consultas en las citas programadas.

3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.

Se utilizó la técnica de la encuesta, empleando un cuestionario como instrumento para recopilar los datos necesarios. Este cuestionario fue validado por Joel Donato Barrientos Valdez en 2022 y presentó una confiabilidad, medida por el Alfa de Cronbach, de 0.893 y 0.895 respectivamente, lo que indica que es un instrumento confiable para la recolección de información. (Ver Anexo). Se utilizaron parámetros estadísticos de fácil determinación. Los resultados se presentan en tablas simples para facilitar su comprensión, análisis e interpretación, lo que permite posteriormente llegar a conclusiones.

3.6. Procedimiento de recolección de datos e informaciones.

Se solicitó permiso para llevar a cabo la investigación mediante un documento oficial, luego se determinó la muestra de estudio y se coordinó las acciones para la aplicación de los instrumentos, tras lo cual se procedió con el consentimiento informado de los participantes. Luego, se aplicaron los instrumentos y los datos recopilados están registrados manualmente para conformar una base de datos en Microsoft Excel

3.7. Técnicas de procesamiento y análisis de datos.

A partir de la base de datos creada en Microsoft Excel, se llevó a cabo el procesamiento, análisis y comparación con el programa SPSS, versión 25. Los resultados se presentan en tablas sencillas para facilitar su comprensión. A partir de las estadísticas generadas se llegó a una discusión de los principales hallazgos con el fin de llegar a conclusiones en correspondencia con los objetivos propuestos en la investigación.

IV. RESULTADOS

4.1. Descripción de los puntajes obtenidos de las variables calidad de atención y satisfacción del usuario en el servicio de emergencia en cada una de sus dimensiones respectivas.

Tabla 1. Nivel de calidad de atención en emergencia del hospital regional docente Daniel Alcides Carrión. Huancayo

Niveles	Escala	Calidad de atención	
		F	%
Mala	20-40	2	2%
Regular	40-60	91	83%
Buena	60-80	17	15%
Total		110	100%

Fuente: *Aplicación de los instrumentos a usuario externo del servicio de emergencia*

Interpretación:

Según la tabla 1, se observa que el 83% de los usuarios externos atendidos en la emergencia del Hospital Regional Docente Daniel Alcides Carrión de Huancayo durante el año 2022 recibieron una calidad de atención regular. Además, solo el 2% calificaron la atención como mala, mientras que apenas el 15% de los usuarios externos consideraron que recibieron una buena calidad de atención.

Tabla 2. Nivel por cada dimensión de la calidad de atención en hospital regional docente Daniel Alcides Carrión. Huancayo

Niveles	Fiabilidad		Capacidad de respuesta		Seguridad		Empatía		Elementos tangibles	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
Mala	31	28%	28	25%	26	24%	25	23%	22	20%
Regular	52	47%	61	55%	54	49%	62	56%	70	64%
Buena	27	25%	21	19%	30	27%	23	21%	18	16%
Total	110	100%	110	100%	110	100%	110	100%	110	100%

Fuente: Aplicación de los instrumentos a usuario externo del servicio de emergencia

Interpretación:

De la tabla 2 y la figura 2, se puede apreciar que, la calidad de atención en los usuarios externos que son atendidos por emergencia en el hospital regional docente Daniel Alcides Carrión. Huancayo, se desarrolla regularmente, debido a que cerca del 47% de los usuarios externos regularmente le es fiable la calidad de atención en el mencionado hospital, por otro lado, se debe también porque cerca del 55% tienen regular nivel en cuanto a su capacidad de respuesta, también porque cerca del 49% perciben una regular seguridad en cuanto a la atención, también porque el 56% de los usuarios sienten una regular empatía y por último porque cerca del 64% de tienen una regular atención en cuanto a los elementos tangibles.

Tabla 3. Satisfacción del usuario externo

Niveles	Escala	Satisfacción	
		F	%
Insatisfecho	15-30	3	3%
Ni satisfecho ni insatisfecho	30-45	94	85%
Satisfecho	45-60	13	12%
Total		110	100%

Fuente: Aplicación de los instrumentos a usuario externo del servicio de emergencia

Interpretación:

Los resultados presentados en la tabla 3 y la figura 3 revelan que aproximadamente el 85% de los usuarios externos atendidos en el servicio de emergencias del Hospital Regional Docente Daniel Alcides Carrión en Huancayo indicaron que su nivel de satisfacción

Tabla 4. Nivel por cada dimensión de la Satisfacción del usuario externo del hospital Daniel Alcides Carrión, de Huancayo

Niveles	Humana		Tecnológica científica		Entorno	
	F	%	F	%	F	%
Insatisfecho	16	15%	30	27%	26	24%
Ni satisfecho ni insatisfecho	84	76%	78	71%	75	68%
Satisfecho	10	9%	2	2%	9	8%
Total	110	100%	110	100%	110	100%

Fuente: Aplicación de los instrumentos a usuario externo del servicio de emergencia

Interpretación:

Según la tabla y la figura 4, se puede observar que el nivel de satisfacción de los usuarios que realizan sus trámites en el Hospital Daniel Alcides Carrión de Huancayo a través del servicio de emergencia es moderado. Esto se debe a que el 76% de los usuarios están moderadamente satisfechos con el aspecto humano del servicio, mientras que aproximadamente el 71% no expresaron estar ni satisfechos ni insatisfechos en relación con la tecnología científica. Además, alrededor del 68% de los usuarios indicaron estar moderadamente satisfechos con el entorno del hospital.

4.2 Prueba de Hipótesis

Tabla 5. Prueba de normalidad de los puntajes obtenidos de la calidad de atención en sus dimensiones ante la satisfacción del usuario externo

Prueba no Paramétrica		Calidad de atención	Satisfacción del usuario externo	Humana	Técnica científica	Entorno
		110	110	110	110	110
Parámetros normales	Media	40.2239	32.1075	7.9791	8.1731	8.0478
	Desv. Desviación	3.72651	3.64525	1.60729	1.78480	1.65717
Máximas diferencias extremas	Absoluto	0.065	0.080	0.119	0.114	0.153
	Positivo	0.065	0.063	0.119	0.103	0.124
	Negativo	-0.061	-0.080	-0.117	-0.114	-0.153
Estadístico de prueba		0.065	0.080	0.119	0.114	0.153
Sig. asintótica(bilateral)		,002	,000	,000	,000	,000

Fuente: Aplicación de los instrumentos a usuario externo del servicio de emergencia

Interpretación:

En la Tabla 5, se realizó la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov, la cual reveló que, para la variable "calidad de atención" y sus dimensiones en relación con la variable "satisfacción del usuario externo", hay una significancia baja, indicada por un valor de $p < 0,05$. Esto sugiere que los datos de estas variables y sus dimensiones no siguen una distribución normal, como se indica en la tabla. Por lo tanto, se utilizará el coeficiente de evaluación de Spearman para evaluar la relación entre estas variables, ya que es una prueba no paramétrica adecuada para datos en escala ordinal.

Parafraseando la Tabla 6: "Se llevó a cabo la prueba de normalidad de los puntajes obtenidos para la calidad de servicio y la satisfacción del usuario, incluyendo sus dimensiones".

Prueba no Paramétrica		Calidad de atención	Satisfacción del usuario externo	Fiabilidad	Capacidad de respuesta	Seguridad	Empatía	Elementos tangibles
		110	110	110	110	110	110	110
Parámetros normales	Media	40.2239	32.1075	8.0090	7.9373	8.0955	7.9373	7.93
	Desv. Desviación	3.72651	3.64525	1.66594	1.71615	1.76539	1.71615	1.72
Máximas diferencias extremas	Absoluto	0.065	0.080	0.119	0.121	0.132	0.121	0.125
	Positivo	0.065	0.063	0.117	0.102	0.103	0.102	0.103
	Negativo	-0.061	-0.080	-0.119	-0.121	-0.132	-0.121	-0.115
Estadístico de prueba		0.065	0.080	0.119	0.121	0.132	0.125	0.121
Sig. asintótica(bilateral)		,002	,000	,000	,000	,000	,000	,000

Fuente: Aplicación de los instrumentos a usuario externo del servicio de emergencia

Interpretación:

En la Tabla 6, se empleó la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov, la cual indicó que, para la relación entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario externo junto con sus respectivas dimensiones, existe una significancia baja dado que el valor de Sig. P es <0,05. Por lo tanto, se concluye que los datos asociados con cada variable y dimensión no siguen una distribución

normal, como se detalla en la tabla. En consecuencia, se optará por utilizar el coeficiente de evaluación Rho de Spearman para evaluar la relación entre las variables, ya que esta prueba no es paramétrica y adecuada para datos en escala.

4.2.1 Prueba de la Hipótesis General:

Hi: Existe una relación directa y significativa entre nivel de calidad de atención y satisfacción del usuario externo en el servicio de emergencia del hospital regional docente Daniel Alcides Carrión, Huancayo.

Tabla 7. Relación entre calidad de atención y satisfacción del usuario externo

			Calidad de atención	Satisfacción del usuario externo
Rho de Spearman	Calidad de atención	Coefficiente de correlación	1.000	0.620
		Sig. (bilateral)		0.001
		N	110	110
	Satisfacción del usuario externo	Coefficiente de correlación	0.620	1.000
		Sig. (bilateral)	0.001	
		N	110	110

Fuente: Aplicación de los instrumentos a usuario externo del servicio de emergencia

Interpretación:

En la Tabla 7, el coeficiente de correlación Rho de Spearman muestra un valor de 0.620, lo que indica una relación directa y positiva entre ambas variables. Además, el valor p (sig=0.001) es menor que el nivel de significancia establecido en este estudio. Por consiguiente, se puede concluir que existe una relación directa y significativa entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario externo en el servicio de emergencia del hospital regional docente Daniel Alcides Carrión, en Huancayo.

4.2.2 Prueba de la Hipótesis Específicas:

H₁: Existe una relación directa y significativa entre fiabilidad y satisfacción del usuario externo en el servicio de emergencia del hospital regional docente Daniel Alcides Carrión, Huancayo.

Tabla 8. Relación entre fiabilidad y satisfacción del usuario externo

			Fiabilidad	Satisfacción del usuario externo
Rho de Spearman	Fiabilidad	Coefficiente de correlación	1.000	0.725
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	110	110
	Satisfacción del usuario externo	Coefficiente de correlación	0.725	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	110	110

Fuente: Aplicación de los instrumentos a usuario externo del servicio de emergencia

Interpretación:

En la Tabla 8, se observa que el coeficiente de correlación Rho de Spearman es de 0.725, indicando una relación directa y positiva entre ambas variables. Además, el valor p (sig=0.000) es inferior al nivel de significancia establecido para este estudio. Por lo tanto, se puede concluir que existe una relación directa y significativa entre el nivel de fiabilidad y la satisfacción del usuario externo en el servicio de emergencia del Hospital Regional Docente Daniel Alcides Carrión en Huancayo.

H2: Existe una relación directa y significativa entre capacidad de respuesta y satisfacción del usuario externo en el servicio de emergencia del hospital regional docente Daniel Alcides Carrión, Huancayo

Tabla 9. Relación entre capacidad de respuesta y satisfacción del usuario externo

			Capacidad de respuesta	Satisfacción del usuario externo
Rho de Spearman	Capacidad de respuesta	Coefficiente de correlación	1.000	0.811
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	110	110
	Satisfacción del usuario externo	Coefficiente de correlación	0.811	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	110	110

Fuente: Aplicación de los instrumentos a usuario externo del servicio de emergencia

Interpretación:

En la Tabla 9 se observa que el coeficiente de correlación de Spearman, con un valor de 0.811, indica una relación directa positiva entre ambas variables. Además, el valor p (sig=0.000) es menor al nivel de significancia establecido para este estudio. Por lo tanto, se puede afirmar con un nivel de confianza del 95% que existe una relación directa y significativa entre el nivel de capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario externo en el servicio de emergencia del hospital regional docente Daniel Alcides Carrión, Huancayo.

H3: Existe una relación directa y significativa entre seguridad y satisfacción del usuario externo en el servicio de emergencia del hospital regional docente Daniel Alcides Carrión, Huancayo.

Tabla 9. Relación entre seguridad y satisfacción del usuario externo

			Seguridad	Satisfacción del usuario externo
Rho de Spearman	Seguridad	Coefficiente de correlación	1.000	0.781
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	110	110
	Satisfacción del usuario externo	Coefficiente de correlación	0.781	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	110	110

Fuente: Aplicación de los instrumentos a usuario externo del servicio de emergencia

Interpretación:

En la Tabla 10 se muestra que el coeficiente de compensación de Rho de Spearman es 0.781, indicando una relación directa positiva entre ambas variables. Además, el valor p (sig=0.000) es menor que el nivel de significancia establecido para este estudio. Por lo tanto, se puede afirmar con un 95% de confianza que existe una relación directa y significativa entre la seguridad y la satisfacción del usuario externo en el servicio de emergencia del Hospital Regional Docente Daniel Alcides Carrión en Huancayo.

H4: Existe una relación directa y significativa entre empatía y satisfacción del usuario externo en el servicio de emergencia del hospital regional docente Daniel Alcides Carrión, Huancayo

Tabla 11. Relación entre empatía y satisfacción del usuario externo

		Empatía	Satisfacción del usuario externo
Rho de Spearman	Empatía	Coeficiente de correlación	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000
		N	110
	Satisfacción del usuario externo	Coeficiente de correlación	0.803
		Sig. (bilateral)	0.000
		N	110

Fuente: Aplicación de los instrumentos a usuario externo del servicio de emergencia

Interpretación:

En la Tabla 11 se muestra que el coeficiente de compensación de Spearman (Rho) es de 0.803, lo que indica una relación positiva y directa entre las dos variables. Además, el valor p (sig=0.000) es menor que el nivel de significancia establecido en este estudio. Por lo tanto, con un nivel de confianza del 95%, se puede afirmar que existe una relación directa y significativa entre la empatía y la satisfacción del externo en el servicio de emergencia del hospital regional docente Daniel Alcides Carrión, en Huancayo.

H₅: Existe una relación directa y significativa entre elementos tangibles y satisfacción del usuario externo en el servicio de emergencia del hospital regional docente Daniel Alcides Carrión, Huancayo.

Tabla 12. Relación entre elementos tangibles y satisfacción del usuario externo

			Elementos tangibles	Satisfacción del usuario externo
Rho de Spearman	Elementos tangibles	Coeficiente de correlación	1.000	0.774
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	110	110
	Satisfacción del usuario externo	Coeficiente de correlación	0.774	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	110	110

Fuente: Aplicación de los instrumentos a usuario externo del servicio de emergencia

Interpretación:

En la tabla 12 se muestra que el coeficiente de compensación de Spearman (Rho) es de 0.774, indicando una relación positiva y directa entre las dos variables. Además, el valor p (sig=0.000) es menor que el nivel de significancia establecido para este estudio. Por lo tanto, se puede afirmar con un nivel de confianza del 95% que existe una relación directa y significativa entre los elementos tangibles y la satisfacción del externo en el servicio de emergencia del Hospital Regional Docente Daniel Alcides Carrión en Huancayo.

DISCUSIÓN.

En cuanto al tabla 1. De nivel de calidad de atención en emergencia del hospital regional docente Daniel Alcides Carrión. Huancayo se observa que, 83% de los usuarios externos atendidos por emergencia en el hospital regional docente Daniel Alcides Carrión. Huancayo, durante el año 2022, tuvieron una calidad de atención regular, mientras que el

2% tuvieron una mala atención y solo el 15% de los usuarios externos gozaron de una buena calidad de atención, datos similares encontramos en la investigación de Taípe De La Cruz, S. C., y Tipanguano Sandoval, E. N., (2022) investigaron la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en Ecuador mediante un estudio cuantitativo descriptivo; realizaron una revisión bibliográfica y aplicaron un cuestionario a 382 participantes del Gobierno Autónomo Descentralizado (GAD) municipal del cantón Salcedo. Los resultados mostraron que la calidad del servicio y la satisfacción del usuario son generalmente adecuadas, con un 35,1% de los participantes indicando que la calidad del servicio y la satisfacción del usuario son regularmente y casi siempre adecuadas. Ante esto, se desarrolló un plan de mejora con cuatro estrategias para fortalecer la calidad del servicio y lograr una mayor satisfacción del usuario. (6).

Y en la tabla 2: Nivel por cada dimensión de la calidad de atención en hospital regional docente Daniel Alcides Carrión. Huancayo se puede apreciar que, la calidad de atención en los usuarios externos que son atendidos por emergencia en el hospital regional docente Daniel Alcides Carrión. Huancayo, se desarrolla regularmente, debido a que el 47% de los usuarios externos regularmente le es fiable la calidad de atención en el mencionado hospital, por otro lado, se debe también porque el 55% tienen regular nivel en cuanto a su capacidad de respuesta, también porque el 49% perciben una regular seguridad en cuanto a la atención, también porque el 56% de usuarios sienten una regular empatía y por último porque el 64% de tienen una regular atención en cuanto a los elementos tangibles, datos similares se encontró con Ramírez Flores, J. A. (2021) realiza su investigación con el propósito de evaluar la calidad de atención y la satisfacción del usuario durante la pandemia de COVID-19 en el centro de atención primaria San Fernando. Este estudio fue observacional, transversal y descriptivo, utilizando dos cuestionarios en línea a través de Formularios de Google: el SERVPERF para evaluar la calidad de atención y el ACSI para medir la satisfacción del usuario. La muestra consistió en 183 usuarios. Los resultados indican que el 76% de los participantes consideró la calidad de atención como regular, lo que se reflejó en una tasa de satisfacción del usuario del 43%. Los problemas principales identificados se encontraron en la dimensión de empatía y elementos tangibles, que fueron las más afectadas, con un 37% y un 41%, respectivamente. (10).

Tabla 3. Satisfacción del usuario externo, como podemos observar los hallazgos es el 85% de usuarios externos que se atienden por emergencia del hospital regional docente Daniel Alcides Carrión, de Huancayo, manifestaron estar regularmente satisfechos estos resultados se asemejan a Sánchez Torres, T. A., (2022) realiza un estudio en Perú para investigar la relación entre la calidad de atención y el nivel de satisfacción del usuario en servicios de atención primaria del Centro de Salud "Aguas Verdes", Tumbes. Este estudio, de naturaleza cuantitativa, descriptiva y correlacional, se llevó a cabo en una muestra de 90 participantes a quienes se les aplicó un cuestionario. Se encontró que el 62.2% en usuarios percibieron la calidad de atención como "muy buena", mientras que el 32.2% la clasificaron como "buena", el 3.3% como "regular" y un 2.2% como "mala". Respecto a la satisfacción del usuario, el 53.3% indicó sentirse "muy satisfecho", el 42.2% "satisfecho", mientras que un 2.2% manifestó sentirse "poco satisfecho" e "insatisfecho", respectivamente. Se observó una relación estadísticamente significativa entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario, con un valor de ($p < 0.00$, Rho Spearman = 0.562). (13).

En la tabla 4. Nivel por cada dimensión de la Satisfacción del usuario externo del hospital Daniel Alcides Carrión, de Huancayo, se observa que, el nivel relevante de satisfacción de usuarios que realizan sus gestiones en el hospital Daniel Alcides Carrión, de Huancayo a través de emergencia se da regularmente, debido a la regular satisfacción respecto a la dimensión humana representado por el 76% así como el 71% en usuarios manifestaron ni estar satisfecho ni tampoco insatisfechos respecto a la tecnología científica y por último el 68% de ellos manifestaron estar regularmente satisfechos respecto al entorno, resultados que se asemejan con la investigación de Arce Huamán, Miguel Ángel (2022) lleva a cabo un estudio observacional, analítico, transversal y prospectivo para explorar la conexión entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario en el Servicio de Emergencia del Hospital IV Augusto Hernández Mendoza. Se utilizó una muestra de 400 pacientes y se administraron dos cuestionarios: SERVPERF para evaluar la calidad de atención y otro desarrollado por Feletti G, Firman D y Sansón-Fisher R para medir la satisfacción del usuario. Los resultados principales revelaron que, en términos de las dimensiones de la calidad de atención, el 49.25%, 67%, 72.25%, 54.25% y 55.75% en pacientes estuvieron de acuerdo con aspectos como fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles, respectivamente. Además, el 57.25% y 50.25% de usuarios estuvieron

de acuerdo en cuanto a la calidad de atención y satisfacción del usuario, respectivamente, llevo a concluir que tiene una relación estadísticamente significativa y positiva entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario en el Servicio de Emergencia del Hospital IV Augusto Hernández Mendoza. (12).

V. CONCLUSIONES.

En relación a la calidad de atención en emergencias del Hospital Regional Docente Daniel Alcides Carrión de Huancayo durante el año 2022, el 83% de los usuarios externos calificaron la atención como regular. Solo el 2% evaluaron la atención como mala, mientras que únicamente el 15% consideraron haber recibido.

Y en las dimensiones de la calidad de atención se desarrolla regularmente, el 47% de usuarios externos regularmente, por otro lado, el 55% tienen regular nivel en la capacidad de respuesta, así mismo el 49% perciben una regular seguridad en la atención, el 56% tienen regular empatía y por último el 64% de tienen una regular atención de elementos tangibles.

Por otro lado, el 85% en los usuarios externos que se atienden por emergencia del hospital regional docente Daniel Alcides Carrión, de Huancayo, manifestaron estar regularmente satisfechos

En cuanto a las gestiones en el hospital Daniel Alcides Carrión, de Huancayo a través de emergencia es regular representado por el 76% así como el 71% de los usuarios manifestaron ni estar satisfecho ni tampoco insatisfechos respecto a la tecnología científica y por último el 68% de ellos manifestaron estar regularmente satisfechos respecto al entorno.

VI. RECOMENDACIONES.

Al gerente de emergencia del hospital regional docente Daniel Alcides Carrión, de Huancayo a realizar una evaluación sobre procedimientos y protocolos de atención en emergencias para reducir los tiempos de espera y garantizar una atención rápida y eficaz en sus atenciones.

Al jefe de emergencia a realizar capacitaciones adicionales al personal médico y de apoyo en áreas como el manejo de emergencias, la comunicación con los pacientes y el mantenimiento de un entorno hospitalario acogedor puede ayudar a mejorar la calidad de la atención y la satisfacción del usuario.

A la Universidad particular de Chiclayo a incentivar a la realización de estos trabajos de investigación ya que existe un porcentaje alto de hospitales que en su atención al usuario es insatisfecha, y poder mejorar.

VI. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Acosta, C. B. y García, E. S. (2019). Cuidado humanizado de enfermería y su relación con la satisfacción de los pacientes del servicio de medicina general, atendidos en un Hospital Nacional de Lima 2018. [Tesis de Licenciatura, Universidad NorbertWiener].
<http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/3149/TESIS%20Acosta%20Carmen%20-%20Garc%C3%ADa%20Esther.pdf?sequence=1>
2. Aliaga Gastelumendi, R. (2019). Calidad de servicio, satisfacción y lealtad de los usuarios del servicio de consulta externa de las clínicas en el Perú. [Tesis de Posgrado, Universidad San Ignacio de Loyola].
<https://repositorio.usil.edu.pe/server/api/core/bitstreams/415b70cb-496f-47fa-b16e-4b5ff7385a48/content>
3. Apayco Cuya, M. (2018). Calidad de atención y satisfacción de los pacientes en el servicio de emergencia del Hospital Nacional Central “Luis Nicasio Saénz”. [Tesis de Maestría, Universidad Inca Garcilaso de la Vega].
http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/5670/TESIS_APAYCO%20CUYA.pdf?sequence=1
4. Vélez Ramírez, Susan y Yolima González Valencia (2021). Calidad de la atención de los servicios de salud Colombia en los últimos diez años. Tesis para optar por el título de Auditor en Salud. Universidad de Antioquia. Colombia.
5. Pazmiño Gaibor, Juan Fernando (2021). Calidad de servicio y su incidencia en la satisfacción de los usuarios del Hospital Básico San Miguel de la provincia Bolívar. Tesis para obtener el Grado Académico de Magíster en Administración de Empresas Mención Sistemas Integrados de Gestión, Calidad, Seguridad y Ambiente. Universidad Técnica de Ambato. Ecuador.

6. Taípe De La Cruz, Sthefany Carolina y Tipanguano Sandoval, Evelyn Nataly (2022). Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el GAD Municipal del Cantón Salcedo. Proyecto de Investigación. Universidad Técnica de Cotopaxi. Ecuador.

7. Asitimbay Almeida, Byron Paúl (2022). Satisfacción del usuario en la calidad de atención de enfermería en el servicio de Centro Quirúrgico del Hospital General Enrique Garcés. Quito. Ecuador. Tesis para la obtención del título de Magíster en Gerencia en Salud. Arizona State University. Ecuador.

8. Campos Martínez, Liliana Elizabeth (2022). Nivel de satisfacción del usuario en la atención recibida en la consulta externa de medicina familiar de la UMF No 47 del Instituto Mexicano del Seguro Social San Luis de Potosí. Trabajo de investigación para obtener el diploma en la especialidad de Medicina Familiar. Universidad Autónoma de San Luis de Potosí. México.

9. Alor Llañez, Mirella Heidi (2020). Calidad de atención y satisfacción del usuario externo en el puesto de salud de Raquia, Ancash. Tesis para optar por el título de Máster en Gerencia de los Servicios de la Salud. Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión. Perú.

10. Ramírez Flores, Jorge Antonio (2021). Calidad de atención y satisfacción del usuario sobre la atención médica recibida en el centro de atención primaria San Fernando durante la Pandemia Covid-19. Tesis para optar el título de especialista en Medicina Familiar Comunitaria. Universidad Peruana Cayetano Heredia. Perú.

11. Reaño Villalobos Ricardo Salvador (2021). Calidad de servicio y satisfacción del usuario en la unidad de gestión del paciente del Hospital Regional de Lambayeque, Chiclayo. Tesis para optar el título profesional de Licenciado en Administración. Universidad Señor de Sipán. Perú.

12. Arce Huamán, Miguel Ángel (2022). Calidad de atención y satisfacción del usuario en el servicio de emergencia del Hospital IV Augusto Hernández Mendoza. Tesis para

optar por el título de Máster en Gerencia de los Servicios de la Salud. Universidad San Marín de Porres. Perú.

13. Sánchez Torres, Tatiana Alexandra (2022). Calidad de atención y grado de satisfacción del usuario en los servicios de atención primaria, Centro de Salud “Aguas Verdes”, Tumbes, 2021. Tesis para optar el grado académico de Maestro en Ciencias de la Salud con mención en Gerencia de Servicios de Salud. Universidad Nacional de Tumbes. Perú.

14. Quispe Plasencia, Maricela del Carmen (2022). Percepción de la calidad de atención de los usuarios en servicios de Emergencia en Hospitales nivel III. Tesis para obtener el título de máster en Gestión de los Servicios de la Salud. Universidad Nacional de Trujillo. Perú.

15. Vásquez Sáenz, Oscar Augusto (2020). Calidad del servicio y satisfacción del usuario externo en el servicio de Gineco-Obstetricia, Hospital Luis Heysen Chiclayo. Tesis para obtener el grado académico de Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud. Universidad César Vallejos.

16. Heredia Oblitas, Ruth Katherine (2020). Gestión administrativa y condiciones laborales en el área de emergencia del Hospital Regional de Chiclayo. Tesis para obtener el grado académico de Maestra en Gestión Pública. Universidad César Vallejos.

17. Herrera Pérez, Karim Lizbeth (2021). Gestión administrativa y atención al paciente ambulatorio del Hospital Referencial Ferreñafe. Tesis para obtener el grado académico de Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud. Universidad César Vallejos.

18. Zambrano, M. G. (2022). Calidad de atención y satisfacción del paciente en el servicio de emergencia del Hospital Las Mercedes-Chiclayo, durante el COVID-19. Tesis para obtener el grado académico de Maestra en Gestión Pública. Universidad César Vallejos.

19. Arias Flores, L. (2019). Calidad de servicio y la satisfacción de los clientes de las clínicas dentales de la ciudad de Tingo María [Tesis de Licenciatura, Universidad Agraria de la Selva]. https://repositorio.unas.edu.pe/bitstream/handle/UNAS/1475/LAF_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y
20. Aróstegui Deza, R. (2020). Calidad de atención del personal y nivel de satisfacción de los pacientes del Hospital San Juan de Dios, Puno 2020. [Tesis de Licenciatura, Universidad Privada Telesup]. <https://repositorio.utelesup.edu.pe/bitstream/UTELESUP/1239/1/AROSTEGUI%20DEZA%20ROSA%20ANGELICA.pdf>
21. Barrientos Valdez, J. (2018). Calidad de atención y satisfacción del usuario del servicio de farmacia del Centro de Salud Laura Caller -Los Olivos 2018. [Tesis de Posgrado, Universidad César Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/30674/Barrientos_VJD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
22. Barzola, M. L. y Mondaca, R. (2019). Nivel de Satisfacción y calidad en la atención del usuario de la Farmacia de consulta externa del Hospital III de emergencia Grau ESSALUD Julio - Setiembre 2018. [Tesis, Universidad Norber Wiener]. https://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/3659/T061_10470039_42933981_T.pdf?sequence=3&isAllowed=y
23. Bendezú Untiveros, E. (2019). Calidad de servicio y satisfacción de pacientes en las Clínicas Odontológicas en el distrito de Los Olivos, periodo 2018. [Tesis de Posgrado, Universidad Inca Garcilaso de la Vega]. http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/5222/TESIS_BENDEZ%c3%9a%20UNTIVEROS.pdf?sequence=2&isAllowed=y
24. Breña Mozombite, C. (2020). Calidad de atención y satisfacción del usuario atendido en el departamento de medicina del Hospital Regional de Loreto 2020. [Tesis de Licenciatura, Universidad Privada de la Selva Peruana].

<http://repositorio.ups.edu.pe/bitstream/handle/UPS/60/Tesis%20Carlos%20Alberto%20%20Bre%C3%B1a%20Mozombite.pdf>

25. Cacho Sánchez, C. (2020). Calidad de atención y satisfacción, según la percepción de los pacientes atendidos en la Clínica Dental Art´C. [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo].https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/51657/Cacho_SCI SD.pdf?sequence=4&isAllowed=y

26. Cadillo, A. F. y Luna, F. A. (2022). Satisfacción de los usuarios respecto a los protocolos de atención farmacéutica en época de COVID-19 en una Botica Inkafarma, Huaral 2022 [Tesis, Universidad Roosevelt].
<https://repositorio.uroosevelt.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14140/950/TESIS%20CADILLO%20-LUNA.pdf?sequence=1>

27. Canassa, D. y Ramos, C. E. (2019). Tiempo de espera y Satisfacción de la atención en pacientes que acuden al Centro de Salud Palmeras de Oquendo Callao 2019. [Tesis de Posgrado, Universidad Nacional del Callao].<http://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12952/4591/TESIS%20DANIEL%20Y%20CAROL.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

28. Canzio Meneses, C. (2019). Relación entre Calidad de servicio y satisfacción del usuario en emergencia de Hospitales Públicos de Lima Este 2018. [Tesis de Licenciatura, Universidad San Ignacio de Loyola].
<https://repositorio.usil.edu.pe/server/api/core/bitstreams/e6cd05d6-0b72-443c-909f-076ad13f3ff6/content>

29. Carranza Simón, C. (2020). Calidad de atención y satisfacción del usuario externo en el Puesto de Salud “San Martín de Porres” Pacasmayo 2020. [Tesis de Posgrado, Universidad César Vallejo].
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/49586/Carranza_SCS-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

30. Chávez Pérez, W. (2020). Calidad del servicio y satisfacción del usuario en el Centro de Fisioterapia y Rehabilitación “Manos Curativas” de la ciudad de Lima. [Tesis de Licenciatura, Universidad Continental].

https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/8058/2/IV_FCE_318_TI_Chavez_Perez_2020.pdf.

ANEXO I. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala	Instrumento
Calidad del Servicio	Parasuraman (1993, citado por Canzio, 2019) señala que la calidad del servicio es la diferencia entre el servicio esperado y el servicio percibido, la percepción es la medida más adecuada para el análisis. La percepción es la creencia del consumidor sobre el servicio recibido.	Es la percepción que tienen los usuarios externos sobre el servicio recibido en una institución de salud.	Fiabilidad	1-5	Ordinal	Cuestionario
			Capacidad de Respuesta	6-8		
			Seguridad	9-11		
			Empatía	12-13		
			Elementos tangibles	14-17		
Satisfacción del usuario externo	Percepción del cliente o usuario sobre la atención recibida en comparación con la atención esperada. Palomino, 2022.	La satisfacción del usuario es un indicador de calidad de atención prestada en los servicios de salud.	Dimensión humana	-Atención con Cuidado y precaución -Trato amable y cortés -Respeto por la privacidad y confidencialidad -Respeto por el orden de llegada de los pacientes -Personal correctamente uniformado y aseado	Ordinal	Cuestionario
			Tecnología científica	-Eficacia del servicio. -Charlas educativas. -Orientación. -Seguridad. -Alternativas de tratamiento.		
			Dimensión entorno	-Limpieza y orden. -Ventilación e iluminación. -Señalización. -Disponibilidad de productos.		

ANEXO II.

CUESTIONARIO SOBRE CALIDAD DE ATENCION

GENERO:_____ EDAD:_____

ESTADO CIVIL:_____ GRADO DE INSTRUCCIÓN:_____

NUMERO DE HIJOS:_____ ENFERMEDAD:_____

Indicaciones: La encuesta es de carácter anónimo, y las respuestas son de tipo confidencial, así que le agradecemos su sinceridad. Marque con una EQUIS (X) o con una CRUZ (+), en las columnas enumeradas del 1 al 4, según su criterio, y de acuerdo a la escala, cada pregunta que se formula.

DATOS ESPECÍFICOS

- 1 Malo
- 2 Regular
- 3 Bueno
- 4 Excelente

N°	DIMENSIONES / ítems	M	R	B	E
		1	2	3	4
DIMENSIÓN: FIABILIDAD					
1	¿La calidad de atención fue correcta en el servicio, desde el inicio hasta el final?				
2	¿Le atendieron de acuerdo al turno establecido?				
3	¿La atención realizada fue ordenada de acuerdo a su turno?				
4	¿Realizaron la atención sin discriminación y/o diferenciación, con respecto a otras personas?				
DIMENSIÓN: CAPACIDAD DE RESPUESTA					
5	¿La atención fue rápida y eficaz?				

6	¿Cuándo se presentó un inconveniente, lo resolvieron inmediatamente?				
7	¿En caso de ausencia de un producto, le ofrecieron las alternativas correctas, oportunamente?				
8	¿El personal permanece en su servicio, y no se ausenta por mucho tiempo?				
DIMENSIÓN: SEGURIDAD					
9	¿El personal del servicio de emergencia que le atendió, le inspiró confianza?				
10	¿El personal de emergencia que le atendió, tiene conocimientos suficientes para responder a las preguntas de los usuarios?				
11	¿El personal del servicio de emergencia que le atendió, le brindó el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas?				
12	¿Durante su atención en el servicio de emergencia se respetó la confidencialidad?				
DIMENSIÓN: EMPATIA					
13	¿El personal de farmacia que le atendió le trató con afabilidad, respeto y paciencia?				
14	¿Usted comprendió, la explicación que el personal de farmacia, le brindó sobre el tratamiento que recibirá y los cuidados para su salud?				
15	¿El personal de farmacia, es tolerante, y es capaz de respetar distintos puntos de vista del usuario?				
16	¿El personal de farmacia, es comprensivo con su enfermedad y estado de salud?				
DIMENSIÓN: ELEMENTOS TANGIBLES					
17	¿Las instalaciones físicas de la farmacia son visualmente atractivas?				
18	¿Los avisos, letreros, carteles, señalizaciones; de la farmacia, fueron adecuados para orientar a los pacientes?				
19	¿El establecimiento de salud, contó con baños limpios para los pacientes?				
20	¿El centro de salud y la sala de espera, se encontraron limpios, y contaron con bancas o sillas para la comodidad de los pacientes?				

ANEXO III.

CUESTIONARIO SOBRE SATISFACCIÓN DEL USUARIO

Indicaciones: La encuesta es de carácter anónimo, y las respuestas son de tipo confidencial, así que le agradecemos su sinceridad. Marque con una EQUIS (X) o con una CRUZ (+), en las columnas enumeradas del 1 al 4, según su criterio, y de acuerdo a la escala, cada pregunta que se formula.

DATOS ESPECÍFICOS

- 1 No satisfecho
- 2 Poco satisfecho
- 3 Satisfecho
- 4 Muy satisfecho

N. o	DIMENSIONES / ítems	1	2	3	4
DIMENSIÓN: HUMANISTICA					
1	¿El personal de Farmacia, le atiende con cuidado y precaución?				
2	¿El personal de Farmacia le brinda un trato afable y cortes?				
3	¿El personal de Farmacia respeta la confidencialidad, y actúa con discreción?				
4	¿El personal de Farmacia respeta el orden de llegada de los pacientes?				
5	¿El personal de Farmacia se encuentre correctamente uniformado y aseado?				
DIMENSIÓN: TECNOLÓGICA-CIENTÍFICA					
6	¿El personal de farmacia le otorgo, correctamente todos los productos prescritos en su receta médica?				
7	¿El personal de Farmacia le orienta sobre los medicamentos que va a usar?				

8	¿El personal de Farmacia le da charlas educativas mientras es atendida?				
9	¿El personal de Farmacia, demuestra seguridad y dominio, con respecto a la medicación que se le está brindando?				
10	¿El personal de Farmacia le ofrece alternativas al tratamiento, e información preventiva, nutricional y/o socioeconómica?				
DIMENSIÓN: ENTORNO					
11	¿Considera que la farmacia está limpia y ordenada?				
12	¿Considera que la farmacia esta adecuadamente iluminada y ventilada?				
13	¿Considera que la farmacia presenta letreros, avisos que facilitan su ubicación y/o información hacia los usuarios del servicio?				
14	¿Considera que la farmacia y el centro de salud, están ubicado en una zona segura (presencia de policía y/o serenazgo)?				
15	¿Considera que la farmacia presenta adecuado abastecimiento y distribución de los productos?				

MATRIZ DE CONSISTENCIA

CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL REGIONAL DOCENTE DANIEL ALCIDES CARRIÓN

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA
<p>¿Cuál es la relación entre calidad de atención y satisfacción del usuario externo que acude al servicio de emergencia del hospital regional docente Daniel Alcides Carrión Huancayo?</p>	<p>Determinar la relación entre calidad de atención y satisfacción del usuario externo del servicio de emergencia del hospital regional docente Daniel Alcides Carrión, Huancayo</p>	<p>Existe relación significativa entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario externo que acude al servicio de emergencia del hospital regional docente Daniel Alcides Carrión, Huancayo.</p>	<p>VARIABLE 1</p> <p>CALIDAD DE SERVICIO</p> <p>Diferencia entre las percepciones reales por parte de los clientes del servicio y las expectativas que sobre, forma que un cliente valorará negativamente o positivamente la calidad de un servicio en el que las percepciones que ha obtenido sean inferiores o superiores a las expectativas que tenía (Zeithaml, A., Parasuraman, & Berry, 1988)</p> <p>Dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Elementos tangibles - Fiabilidad - Capacidad de respuesta - Seguridad - Empatía 	<ul style="list-style-type: none"> • Enfoque: Cuantitativo • Tipo: Básico • Nivel: Correlacional • Diseño: No experimental • Población: 153 usuarios externos del servicio de emergencia del Hospital Regional Docente Daniel Alcides Carrión • Muestra: 110 usuarios • Tipo de muestreo: Probabilístico • Técnica: Encuesta • Instrumento: Cuestionario
<p>PROBLEMAS ESPECIFICO</p> <ul style="list-style-type: none"> • ¿Cuál es la relación entre la dimensión fiabilidad con la satisfacción del usuario 	<p>OBJETIVOS ESPECIFICO</p> <ul style="list-style-type: none"> • Determinar la relación entre la dimensión fiabilidad con la satisfacción del usuario 	<p>HIPOTESIS ESPECIFICA</p> <ul style="list-style-type: none"> • Existe relación directa entre la dimensión fiabilidad con la satisfacción del usuario externo que acude al servicio de 	<p>VARIABLES 2</p> <p>SATISFACCIÓN DEL USUARIO</p>	

externo que acude al servicio de emergencia del hospital regional docente Daniel Alcides Carrión Huancayo?

- ¿Cuál es la relación entre la dimensión capacidad de respuesta con la satisfacción del usuario externo que acude al servicio de emergencia del hospital regional docente Daniel Alcides Carrión Huancayo?
- ¿Cuál es la relación entre la dimensión seguridad con la satisfacción del usuario externo que acude al servicio de emergencia del hospital regional docente Daniel Alcides Carrión Huancayo?
- ¿Cuál es la relación entre la dimensión empatía con la satisfacción del usuario externo que acude al servicio de emergencia del hospital regional docente Daniel Alcides Carrión Huancayo?
- ¿Cuál es la relación entre la dimensión tangibilidad con la satisfacción del usuario externo que acude al servicio de emergencia del hospital regional docente Daniel Alcides Carrión Huancayo?

externo que acude al servicio de emergencia del hospital regional docente Daniel Alcides Carrión Huancayo

- Determinar la relación entre la dimensión capacidad de respuesta con la satisfacción del usuario externo que acude al servicio de emergencia del hospital regional docente Daniel Alcides Carrión Huancayo
- Determinar la relación entre la dimensión seguridad con la satisfacción del usuario externo que acude al servicio de emergencia del hospital regional docente Daniel Alcides Carrión Huancayo
- Determinar la relación entre la dimensión empatía con la satisfacción del usuario externo que acude al servicio de emergencia del hospital regional docente Daniel Alcides Carrión Huancayo
- Determinar la relación entre la dimensión tangibilidad con la satisfacción del usuario externo que acude al servicio de emergencia del hospital regional docente Daniel Alcides Carrión Huancayo

emergencia del hospital regional docente Daniel Alcides Carrión Huancayo

- Existe relación directa entre la dimensión capacidad de respuesta con la satisfacción del usuario externo que acude al servicio de emergencia del hospital regional docente Daniel Alcides Carrión Huancayo
- Existe relación directa entre la dimensión seguridad con la satisfacción del usuario externo que acude al servicio de emergencia del hospital regional docente Daniel Alcides Carrión Huancayo
- Existe relación directa entre la dimensión empatía con la satisfacción del usuario externo que acude al servicio de emergencia del hospital regional docente Daniel Alcides Carrión Huancayo
- Existe relación directa entre la dimensión tangibilidad con la satisfacción del usuario externo que acude al servicio de emergencia del hospital regional docente Daniel Alcides Carrión Huancayo

El usuario está satisfecho cuando los servicios cubren o exceden sus expectativas. Si las expectativas del usuario son bajas o si el usuario tiene acceso limitado a cualquiera de los servicios, puede ser 53 que esté satisfecho con recibir servicios relativamente deficientes. (Thompson & Col., 1997).

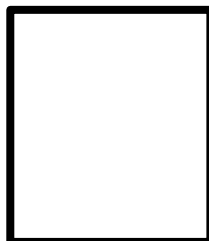
CONSENTIMIENTO INFORMADO

Luego de haber sido debidamente informada/o de los objetivos, procedimientos y riesgos hacia mi persona como parte de la investigación denominada “Calidad de atención y satisfacción del usuario en el servicio de emergencia del hospital regional docente Daniel Alcides Carrión. Huancayo”, mediante la firma de este documento acepto participar voluntariamente en el trabajo que se está llevando a cabo por la Bach. Mery Angelica Artica Huaripata

Se me ha notificado que mi participación es totalmente libre y voluntaria y que aún después de iniciada puedo rehusarme a responder cualquiera de las preguntas o decidir suspender mi participación en cualquier momento, sin que ello me ocasione ningún perjuicio. Asimismo, se me ha dicho que mis respuestas a las preguntas y aportes serán absolutamente confidenciales y que las conocerá sólo el equipo de profesionales involucradas/os en la investigación; y se me ha informado que se resguardará mi identidad en la obtención, elaboración y divulgación del material producido.

Entiendo que los resultados de la investigación me serán proporcionados si los solicito y que todas las preguntas acerca del estudio o sobre los derechos a participar en el mismo me serán respondidas.

Huancayo, De 2024.



(PARTICIPANTE)

Apellidos y nombres:

BASE DE DATOS

CALIDAD DE ATENCIÓN

Obser	P1	P2	P3	P4	D1	P5	P6	P7	P8	D2	P9	P10	P11	P12	D3	P13	P14	P15	P16	D4	P17	P18	P19	P20	D5	TOTAL
1	1	1	1	1	4	4	3	2	3	12	2	2	2	1	7	4	1	2	1	8	4	3	1	3	11	42
2	4	4	4	4	16	4	2	4	3	13	3	4	4	4	15	4	4	4	4	16	4	3	3	2	12	72
3	1	2	3	1	7	3	3	2	3	11	4	4	4	4	16	2	2	2	3	9	4	3	2	3	12	55
4	4	4	2	4	14	1	1	2	1	5	3	4	3	4	14	2	4	2	1	9	3	2	1	3	9	51
5	1	2	2	3	8	1	2	3	2	8	3	1	2	2	8	1	3	3	1	8	1	1	4	2	8	40
6	2	2	2	3	9	1	4	3	1	9	3	4	2	3	12	1	3	3	2	9	3	1	3	4	11	50
7	2	3	3	1	9	2	1	3	1	7	1	1	4	2	8	2	2	4	3	11	3	2	2	2	9	44
8	2	1	1	4	8	2	3	1	4	10	4	2	2	3	11	4	3	1	3	11	3	4	4	1	12	52
9	4	3	1	4	12	3	2	2	3	10	3	3	2	1	9	2	4	3	4	13	1	4	1	3	9	53
10	4	1	4	3	12	2	4	2	3	11	1	2	3	4	10	1	1	1	4	7	1	4	4	1	10	50
11	1	3	2	3	9	2	4	1	3	10	4	1	3	2	10	1	2	4	1	8	3	4	1	4	12	49
12	3	2	2	1	8	3	4	1	3	11	4	3	4	3	14	2	2	1	2	7	2	2	1	3	8	48
13	4	3	4	3	14	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	3	4	3	14	2	3	2	4	11	71
14	2	4	1	2	9	1	2	3	3	9	3	1	3	2	9	3	1	1	2	7	1	3	2	3	9	43
15	1	3	2	4	10	1	4	4	4	13	4	4	3	1	12	2	2	1	4	9	1	3	4	2	10	54
16	4	4	2	1	11	1	1	2	1	5	1	2	3	3	9	1	2	3	4	10	3	2	3	1	9	44
17	2	4	4	4	14	4	1	4	1	10	2	2	2	3	9	1	3	3	3	10	4	2	1	3	10	53
18	2	3	1	3	9	3	2	3	1	9	3	4	4	3	14	2	3	3	2	10	3	2	1	4	10	52
19	3	2	2	2	9	2	1	2	2	7	2	2	4	4	12	3	3	4	4	14	2	3	2	4	11	53
20	1	4	4	1	10	3	4	2	4	13	3	3	3	4	13	3	1	3	2	9	2	4	3	1	10	55

21	4	4	3	4	15	4	4	4	2	14	3	4	3	4	14	4	3	4	3	14	1	4	4	4	13	70
22	3	2	4	2	11	1	2	3	1	7	4	2	1	2	9	4	2	3	3	12	4	2	1	3	10	49
23	2	4	1	1	8	4	2	4	1	11	1	3	1	3	8	4	1	3	4	12	3	4	3	4	14	53
24	1	3	2	1	7	3	4	1	2	10	2	1	4	2	9	3	2	4	3	12	3	4	2	2	11	49
25	3	3	3	3	12	3	2	4	2	11	3	2	2	2	9	3	1	1	3	8	2	4	3	2	11	51
26	2	1	1	1	5	2	1	2	1	6	4	2	2	4	12	3	3	4	4	14	3	2	4	3	12	49
27	4	2	2	4	12	4	1	4	2	11	3	1	3	2	9	3	2	1	4	10	1	3	1	2	7	49
28	1	4	4	2	11	2	1	4	1	8	3	3	1	1	8	1	3	3	4	11	2	2	4	3	11	49
29	1	3	1	2	7	4	2	1	1	8	1	1	1	1	4	1	2	4	1	8	3	3	2	2	10	37
30	4	4	4	4	16	4	2	4	4	14	3	4	2	4	13	4	3	4	4	15	2	4	2	4	12	70
31	1	3	4	3	11	4	3	4	1	12	4	4	3	1	12	2	1	1	2	6	2	3	1	2	8	49
32	2	3	3	3	11	1	3	1	3	8	2	3	3	4	12	3	3	2	2	10	1	1	1	4	7	48
33	4	1	4	3	12	3	3	3	3	12	4	1	2	3	10	1	1	2	3	7	2	1	3	2	8	49
34	3	2	1	2	8	1	1	1	1	4	4	2	3	4	13	1	1	2	3	7	4	3	2	4	13	45
35	1	2	4	2	9	2	2	1	2	7	2	1	3	2	8	2	1	3	1	7	4	1	3	3	11	42
36	3	1	1	1	6	1	3	4	2	10	3	2	3	3	11	2	4	4	1	11	4	1	3	2	10	48
37	4	2	1	1	8	4	4	1	2	11	2	4	4	3	13	2	4	3	1	10	1	2	2	2	7	49
38	1	1	4	1	7	1	3	2	2	8	4	4	4	3	15	3	2	3	3	11	4	3	3	2	12	53
39	2	4	2	2	10	2	2	3	1	8	2	2	4	3	11	4	3	1	2	10	3	3	3	1	10	49
40	4	1	4	4	13	3	2	1	4	10	1	4	3	2	10	2	4	2	2	10	2	1	3	4	10	53
41	3	3	4	1	11	1	2	2	1	6	2	4	2	4	12	4	2	3	1	10	1	4	4	2	11	50
42	4	4	1	4	13	4	1	4	3	12	3	4	3	4	14	3	1	4	4	12	4	4	2	2	12	63
43	1	1	2	3	7	2	1	2	4	9	2	4	2	4	12	1	4	2	2	9	1	2	2	2	7	44
44	1	4	3	2	10	4	1	3	4	12	1	2	3	3	9	2	1	4	3	10	3	4	3	1	11	52

45	4	2	4	4	14	4	4	4	2	14	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	2	4	14	74
46	4	4	2	4	14	2	1	3	4	10	3	2	3	1	9	1	4	1	3	9	3	3	2	1	9	51
47	1	2	1	2	6	3	2	3	3	11	1	1	3	2	7	1	1	1	4	7	3	2	2	1	8	39
48	4	3	3	1	11	2	1	1	1	5	4	1	2	1	8	3	1	4	2	10	3	1	4	4	12	46
49	2	4	4	3	13	2	1	1	4	8	1	1	1	2	5	2	4	2	4	12	4	1	4	1	10	48
50	4	1	1	1	7	3	3	4	3	13	2	3	2	2	9	1	4	3	3	11	4	2	1	3	10	50
51	1	3	1	3	8	4	2	2	3	11	4	2	4	4	14	2	4	1	1	8	4	1	1	1	7	48
52	4	4	3	1	12	1	4	4	1	10	2	2	2	2	8	3	3	3	4	13	3	3	2	4	12	55
53	2	1	1	3	7	1	2	2	2	7	1	1	3	2	7	3	1	4	4	12	4	4	2	2	12	45
54	3	1	2	3	9	3	3	3	1	10	2	4	4	2	12	2	1	1	3	7	2	3	4	4	13	51
55	1	3	1	2	7	3	2	3	2	10	1	1	1	1	4	3	2	3	1	9	4	4	4	2	14	44
56	4	4	4	4	16	4	2	4	4	14	4	4	3	4	15	4	4	4	1	13	3	4	4	4	15	73
57	4	1	1	1	7	3	2	1	1	7	4	2	4	4	14	4	4	4	4	16	1	2	4	3	10	54
58	3	3	2	1	9	2	3	3	4	12	1	3	3	3	10	1	1	1	1	4	1	3	4	2	10	45
59	1	2	2	1	6	2	4	2	2	10	1	1	4	2	8	4	3	2	3	12	1	1	2	2	6	42
60	3	1	1	4	9	2	3	2	3	10	3	1	3	1	8	3	1	3	1	8	4	4	1	2	11	46
61	4	3	4	1	12	1	3	3	1	8	3	3	4	1	11	4	3	2	2	11	2	3	3	2	10	52
62	4	2	4	1	11	4	2	1	3	10	3	2	1	3	9	4	4	3	2	13	4	3	1	3	11	54
63	4	1	4	4	13	4	2	2	1	9	4	4	2	2	12	3	3	4	1	11	1	3	1	3	8	53
64	1	2	2	1	6	1	3	3	3	10	1	3	3	3	10	3	4	2	1	10	1	1	4	4	10	46
65	1	2	1	4	8	4	3	1	3	11	1	2	3	1	7	1	3	4	4	12	1	1	1	2	5	43
66	3	1	3	1	8	1	4	4	3	12	1	3	3	2	9	4	3	2	1	10	2	3	4	4	13	52
67	2	1	1	1	5	1	4	3	4	12	4	3	1	3	11	3	4	3	1	11	2	2	3	3	10	49
68	1	3	3	4	11	4	2	3	1	10	2	3	2	4	11	1	2	2	3	8	3	1	3	4	11	51

69	4	2	1	1	8	3	4	4	1	12	4	3	1	4	12	2	3	1	2	8	1	4	3	3	11	51
70	1	4	1	4	10	1	1	2	2	6	1	1	4	3	9	3	4	4	1	12	2	3	3	2	10	47
71	4	3	2	3	12	4	4	2	3	13	4	2	2	1	9	1	2	4	3	10	4	2	1	3	10	54
72	3	2	4	1	10	1	2	3	2	8	3	2	2	1	8	3	4	2	2	11	4	4	1	1	10	47
73	1	2	2	4	9	4	4	3	4	15	3	1	1	3	8	2	3	3	3	11	4	3	3	1	11	54
74	3	1	1	2	7	1	2	1	2	6	1	2	2	2	7	3	3	1	3	10	3	4	3	2	12	42
75	4	1	4	3	12	2	2	3	3	10	2	2	1	4	9	4	1	2	2	9	1	4	2	1	8	48
76	4	4	4	4	16	4	2	4	1	11	3	4	2	4	13	4	3	4	3	14	2	4	3	4	13	67
77	4	4	2	4	14	1	2	3	4	10	1	4	3	3	11	3	2	4	1	10	4	4	2	2	12	57
78	1	4	2	3	10	4	4	3	2	13	1	1	1	2	5	2	2	4	3	11	3	3	2	1	9	48
79	4	3	3	3	13	1	1	4	4	10	2	1	1	2	6	4	2	2	3	11	2	4	3	2	11	51
80	2	2	1	4	9	1	3	3	4	11	4	4	2	2	12	1	2	4	2	9	4	3	1	1	9	50
81	1	2	2	4	9	4	2	2	4	12	3	3	4	4	14	4	2	2	1	9	4	2	1	2	9	53
82	4	4	3	4	15	3	3	2	2	10	3	4	2	3	12	4	4	1	3	12	4	1	3	3	11	60
83	4	4	3	4	15	4	4	4	4	16	3	4	4	4	15	4	4	4	1	13	3	4	3	4	14	73
84	3	4	4	3	14	1	2	2	4	9	4	3	4	1	12	4	1	4	2	11	1	2	2	1	6	52
85	3	4	3	1	11	1	4	1	3	9	1	4	3	4	12	2	2	1	4	9	2	3	2	3	10	51
86	1	1	2	3	7	2	3	3	1	9	3	4	4	2	13	1	3	4	2	10	4	4	4	1	13	52
87	4	1	2	3	10	4	1	2	2	9	1	4	1	2	8	4	3	4	1	12	4	1	4	3	12	51
88	4	1	1	1	7	2	1	1	3	7	1	1	2	2	6	3	3	4	1	11	2	2	3	4	11	42
89	4	4	4	4	16	4	3	4	4	15	3	4	3	4	14	4	4	4	2	14	1	4	4	4	13	72
90	3	1	4	1	9	1	4	3	4	12	2	4	2	2	10	3	4	4	1	12	1	3	2	2	8	51
91	4	1	3	2	10	1	3	3	3	10	2	1	4	3	10	1	4	1	1	7	1	2	3	3	9	46
92	4	4	4	4	16	4	3	4	1	12	3	4	1	3	11	4	2	4	4	14	4	3	1	1	9	62

93	3	4	1	4	12	4	4	1	3	12	3	4	2	2	11	2	2	1	1	6	4	1	3	2	10	51
94	4	3	3	1	11	4	1	4	4	13	2	4	1	1	8	4	4	3	2	13	4	2	1	1	8	53
95	3	3	1	2	9	2	4	3	1	10	3	2	2	3	10	1	3	2	1	7	1	1	3	3	8	44
96	1	3	2	3	9	1	3	3	1	8	4	2	4	4	14	2	4	2	1	9	3	3	3	4	13	53
97	1	3	1	2	7	3	4	3	1	11	1	3	1	1	6	4	1	3	2	10	4	1	2	3	10	44
98	3	2	3	3	11	1	4	1	3	9	4	1	4	1	10	1	1	4	4	10	3	3	3	3	12	52
99	4	4	2	4	14	4	4	4	2	14	3	4	2	4	13	4	3	4	2	13	4	4	4	2	14	68
100	4	1	3	1	9	3	4	4	4	15	4	2	4	3	13	1	1	4	2	8	2	1	1	3	7	52
101	3	2	1	3	9	4	2	3	2	11	4	3	1	1	9	3	3	4	1	11	2	3	3	4	12	52
102	4	4	3	4	15	4	4	4	3	15	3	4	4	4	15	4	4	4	2	14	3	4	4	4	15	74
103	4	2	4	4	14	4	4	4	3	15	3	4	2	4	13	4	3	4	4	15	1	4	1	4	10	67
104	4	2	3	2	11	2	3	1	2	8	4	1	4	1	10	1	1	1	3	6	1	4	1	2	8	43
105	4	4	1	4	13	4	2	4	2	12	3	4	4	4	15	4	3	4	3	14	4	4	1	4	13	67
106	4	2	4	4	14	4	2	4	4	14	3	4	2	4	13	4	4	4	3	15	4	3	2	4	13	69
107	4	4	4	2	14	4	4	4	4	16	3	4	1	4	12	4	3	4	2	13	3	3	3	4	13	68
108	3	1	4	2	10	4	1	1	1	7	4	1	2	1	8	1	1	4	2	8	2	1	4	1	8	41
109	3	1	2	3	9	1	3	4	4	12	2	4	3	4	13	1	1	4	4	10	4	2	2	1	9	53
110	2	1	1	3	7	1	3	1	3	8	4	4	2	1	11	2	3	1	3	9	2	1	2	2	7	42

SATISFACCIÓN DEL USUARIO

Obser	P1	P2	P3	P4	P5	D1	P6	P7	P8	P9	P10	D2	P11	P12	P13	P14	P15	D3	TOTAL
1	4	2	1	3	2	12	3	4	3	4	2	16	3	3	1	3	3	13	41
2	4	1	1	4	2	12	4	2	4	3	2	15	3	3	3	2	3	14	41
3	4	4	4	4	3	19	1	4	2	1	2	10	3	3	3	3	3	15	44
4	4	1	3	1	3	12	2	3	3	1	3	12	1	4	4	1	2	12	36
5	1	4	2	4	3	14	1	4	4	1	3	13	3	3	3	1	3	13	40
6	2	3	2	3	2	12	1	4	3	3	2	13	3	4	4	4	3	18	43
7	1	4	3	4	4	16	4	4	4	3	4	19	1	1	2	2	3	9	44
8	3	1	3	4	1	12	3	1	3	3	4	14	3	3	3	1	4	14	40
9	2	3	2	1	2	10	3	4	3	2	1	13	2	4	4	1	4	15	38
10	1	1	2	4	4	12	2	1	4	3	3	13	2	1	3	4	2	12	37
11	4	4	2	2	1	13	3	4	1	2	1	11	3	3	3	2	3	14	38
12	2	3	1	3	2	11	3	1	4	4	3	15	3	3	4	2	2	14	40
13	3	4	4	4	2	17	2	4	4	2	3	15	2	2	3	4	3	14	46
14	2	4	3	4	4	17	3	1	2	1	2	9	3	3	3	3	3	15	41
15	3	1	4	4	1	13	4	1	4	2	4	15	3	3	1	2	3	12	40
16	3	3	2	1	4	13	2	3	3	4	2	14	3	4	1	3	2	13	40
17	3	4	3	1	4	15	3	3	4	2	1	13	2	2	3	2	4	13	41
18	3	3	2	2	3	13	4	3	3	2	2	14	3	4	2	3	1	13	40
19	4	2	3	4	1	14	3	2	4	1	4	14	1	2	4	3	3	13	41
20	4	3	2	2	2	13	4	1	4	1	2	12	3	4	1	4	2	14	39

21	1	3	2	2	3	11	3	2	3	4	3	15	3	3	4	2	4	16	42
22	2	4	1	2	4	13	1	1	4	1	1	8	1	4	2	3	4	14	35
23	2	1	3	3	4	13	2	1	3	2	3	11	3	3	2	2	3	13	37
24	3	2	4	4	2	15	2	1	3	2	2	10	2	2	4	4	2	14	39
25	2	1	1	1	3	8	1	1	1	3	3	9	1	4	3	2	4	14	31
26	4	3	4	2	2	15	1	3	4	3	2	13	3	3	2	1	4	13	41
27	1	4	1	3	4	13	3	4	1	4	3	15	3	4	4	3	4	18	46
28	1	4	4	4	4	17	3	4	1	3	4	15	1	4	4	4	3	16	48
29	1	4	1	4	4	14	1	2	1	1	4	9	2	3	4	1	3	13	36
30	4	4	3	1	3	15	1	3	1	3	2	10	2	4	2	3	3	14	39
31	2	4	3	1	4	14	1	3	3	1	2	10	2	3	2	4	3	14	38
32	4	1	4	3	1	13	4	2	4	3	2	15	2	2	4	3	2	13	41
33	4	3	2	2	2	13	1	1	4	4	1	11	3	3	4	1	3	14	38
34	1	4	4	4	4	17	3	4	2	3	3	15	2	4	4	4	3	17	49
35	2	2	3	2	4	13	2	2	1	3	4	12	2	1	1	1	4	9	34
36	3	3	3	2	2	13	1	3	3	3	4	14	2	3	4	4	4	17	44
37	2	1	3	2	2	10	3	1	3	3	3	13	3	3	3	1	2	12	35
38	3	2	4	3	2	14	1	3	3	4	4	15	2	2	2	4	2	12	41
39	4	1	1	4	4	14	3	4	2	1	3	13	1	1	2	2	3	9	36
40	3	2	1	2	2	10	3	3	2	2	2	12	2	1	2	4	4	13	35
41	4	2	1	1	2	10	4	4	1	1	4	14	3	3	3	4	1	14	38
42	4	4	3	4	3	18	1	4	3	1	2	11	4	4	4	1	4	17	46
43	1	1	3	2	3	10	4	4	3	3	4	18	4	3	3	1	1	12	40

44	1	4	2	3	2	12	3	4	2	1	4	14	4	4	4	2	2	16	42
45	4	1	2	1	4	12	2	2	2	2	2	10	2	4	2	1	4	13	35
46	3	4	1	3	2	13	2	4	3	1	3	13	4	4	4	2	3	17	43
47	1	3	3	1	2	10	3	1	4	1	2	11	1	1	1	2	1	6	27
48	1	1	3	2	4	11	3	2	2	4	3	14	2	2	3	1	1	9	34
49	2	3	2	4	4	15	1	2	4	3	1	11	3	2	2	3	4	14	40
50	3	3	1	4	3	14	2	2	4	1	4	13	1	3	3	3	4	14	41
51	1	3	2	2	4	12	4	1	3	3	1	12	4	4	4	4	1	17	41
52	2	1	2	1	2	8	2	3	4	2	3	14	3	3	3	1	3	13	35
53	4	4	4	4	3	19	2	3	1	2	4	12	3	3	3	1	4	14	45
54	4	1	2	3	4	14	3	2	1	3	4	13	2	1	3	3	3	12	39
55	4	3	1	3	1	12	4	2	2	3	1	12	3	3	3	1	3	13	37
56	2	1	2	2	2	9	4	4	1	1	3	13	2	2	1	4	3	12	34
57	4	4	2	4	4	18	4	4	4	2	3	17	4	4	4	3	3	18	53
58	4	2	3	3	1	13	1	2	3	2	2	10	1	1	3	3	1	9	32
59	4	4	4	4	4	20	4	3	1	2	1	11	2	1	2	1	2	8	39
60	3	4	1	3	1	12	3	4	4	3	1	15	3	4	4	4	4	19	46
61	3	3	1	3	1	11	1	4	3	4	3	15	4	1	3	1	4	13	39
62	3	3	1	1	4	12	3	3	3	3	1	13	3	1	4	3	4	15	40
63	2	3	2	3	3	13	2	4	1	4	4	15	3	3	2	4	3	15	43
64	1	1	4	3	4	13	2	4	1	1	2	10	3	3	2	2	3	13	36
65	2	3	2	1	3	11	3	3	4	1	2	13	1	2	2	1	3	9	33
66	4	1	2	4	2	13	4	2	3	2	2	13	3	3	3	1	3	13	39

67	3	1	2	2	1	9	1	1	2	3	2	9	2	2	3	2	3	12	30
68	1	1	2	3	3	10	2	1	2	3	4	12	1	1	3	2	2	9	31
69	4	2	2	1	1	10	2	3	3	1	3	12	1	4	4	4	1	14	36
70	4	4	4	4	4	20	2	2	2	1	2	9	1	1	1	1	3	7	36
71	4	2	2	4	1	13	3	2	2	3	4	14	2	1	3	4	4	14	41
72	3	3	4	1	3	14	3	2	3	4	1	13	1	1	2	2	2	8	35
73	4	4	1	4	4	17	2	4	2	4	4	16	4	4	4	4	3	19	52
74	4	4	3	4	3	18	2	2	2	1	4	11	3	3	3	2	3	14	43
75	3	2	4	2	1	12	2	2	4	1	1	10	3	3	1	3	1	11	33
76	4	4	4	4	1	17	4	4	3	4	1	16	3	4	4	4	3	18	51
77	2	4	3	3	3	15	3	3	2	2	2	12	2	4	4	3	1	14	41
78	3	3	2	1	1	10	1	3	2	2	3	11	3	4	1	1	3	12	33
79	4	3	2	3	2	14	4	4	3	4	1	16	2	4	4	4	2	16	46
80	2	3	1	4	3	13	1	4	3	4	4	16	1	2	2	1	3	9	38
81	1	3	1	3	3	11	2	1	2	2	2	9	3	3	4	3	4	17	37
82	3	3	4	2	3	15	1	1	1	3	1	7	3	3	3	3	3	15	37
83	1	4	2	1	4	12	4	3	3	3	1	14	2	3	4	2	1	12	38
84	2	1	2	2	1	8	2	2	3	3	2	12	3	3	4	2	1	13	33
85	4	1	3	1	1	10	2	4	3	1	1	11	3	3	2	2	1	11	32
86	1	3	2	1	2	9	2	1	4	4	4	15	3	3	3	1	3	13	37
87	4	1	4	4	3	16	4	2	3	1	4	14	3	3	4	2	3	15	45
88	3	3	3	2	4	15	4	3	1	2	1	11	3	4	1	2	2	12	38
89	1	4	1	1	2	9	3	2	2	2	3	12	3	3	1	4	1	12	33

90	4	4	3	4	3	18	4	4	1	3	4	16	2	4	4	4	4	18	52
91	2	4	3	4	4	17	3	2	2	4	4	15	1	2	1	1	3	8	40
92	4	3	2	1	2	12	3	4	1	3	3	14	1	3	2	3	3	12	38
93	1	2	3	4	2	12	1	2	4	3	4	14	1	3	4	4	2	14	40
94	4	4	4	4	4	20	3	4	3	2	2	14	4	4	4	4	2	18	52
95	2	4	3	4	1	14	4	4	2	2	2	14	1	2	4	2	4	13	41
96	2	4	3	4	2	15	3	4	4	2	1	14	4	4	4	4	3	19	48
97	4	3	4	2	2	15	3	1	1	4	3	12	3	3	2	2	3	13	40
98	3	3	2	1	3	12	3	3	1	4	3	14	4	1	2	4	1	12	38
99	4	3	4	3	1	15	1	4	3	4	1	13	4	3	4	4	3	18	46
100	2	4	2	3	2	13	4	4	2	4	2	16	2	4	4	4	2	16	45
101	1	3	2	2	1	9	4	1	3	2	1	11	2	2	1	2	1	8	28
102	2	2	3	1	2	10	1	3	4	3	3	14	3	2	3	3	2	13	37
103	3	4	1	1	2	11	1	4	2	4	3	14	2	2	4	1	4	13	38
104	3	3	4	1	3	14	4	4	4	1	2	15	2	3	3	1	3	12	41
105	2	3	2	4	3	14	4	1	4	3	4	16	3	3	4	1	2	13	43
106	3	3	1	2	4	13	4	1	1	3	1	10	1	3	3	4	1	12	35
107	3	4	3	4	1	15	3	4	1	4	3	15	3	4	4	1	2	14	44
108	3	4	1	4	4	16	3	2	1	4	2	12	1	4	2	4	3	14	42
109	2	2	3	2	4	13	2	2	4	2	2	12	1	3	2	3	4	13	38
110	1	3	2	4	4	14	1	2	3	3	2	11	2	1	4	4	4	15	40