



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Calidad de la atención y su relación con la satisfacción
del usuario de los servicios de emergencia del Hospital
Regional Docente de Trujillo, 2017.

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud

AUTORAS:

Br. Pintado Peña María

ASESOR:

Dra. Lora Loza, Miryam Griselda

SECCIÓN:

Ciencias Médicas

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de los Servicios de Salud

PERÚ – 2018

Página del Jurado

Dra. Enma Pepita Verastegui Gálvez

PRESIDENTE

Mg. Jorge Luis Díaz Agreda

SECRETARIO

Dra. Miryam Griselda Lora Loza

VOCAL

DEDICATORIA

A Dios

Agradezco por haberme conducido en este trabajo de investigación, a toda esa legión de angelitos que puso en mi camino, motivándome en esta ardua labor y seguir creciendo para compartir con los más necesitados

A mis Padres y Hermanos

Agradezco a mis padres que ahora descansan en la gracia de Dios, por darme la vida, cultivando los valores en un espíritu de servicio. A mis hermanos que siempre podamos compartir momentos de unidad, alegría y felicidad.

A mi congregación de Hermanas del Buen Socorro.

Por haberme acompañado en este caminar del día a día, cultivando los valores evangélicos y llevando compasión, sanación y liberación, promoviendo así la salud integral de todas las personas, al estilo de nuestras fundadoras

María Pintado Peña

AGRADECIMIENTO

A los señores miembros del jurado Evaluador.

Dra. Enma Pepita Verastegui, Mg. Jorge Luis Díaz Agreda, mi especial reconocimiento, quienes con sus observaciones pudieron aportar sus conocimientos para llevar adelante mi trabajo de investigación.

A la Dra. Miryam Lora

Por compartir su valioso tiempo, disponibilidad, y conocimientos en este proceso de asesoría permanente que fue muy importante contar con su apoyo, para que el desarrollo de este trabajo de investigación.

A los Docentes de Postgrado

Por dar lo mejor, porque cada uno de ustedes nos motivaron en la realización de nuestros sueños y esperanzas en consolidar un mundo más humano, con amor, a todos a quienes encontramos.

Al servicio de emergencia del Hospital Regional Docente de Trujillo

Deseo agradecer a todas las personas y usuarios quienes me brindaron amablemente la información necesaria para la realización de este trabajo de investigación.

María Pintado Peña

**DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD
DECLARACIÓN JURADA**

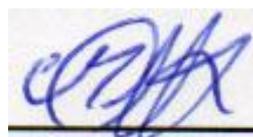
Yo María Pintado Peña, estudiante del Programa de Maestría en Gestión de los Servicios de Salud, de la Escuela de Postgrado de la Universidad Cesar Vallejo-Trujillo, declaro que el trabajo académico titulado: Calidad de la atención y su relación con la satisfacción del usuario de los servicios de emergencia. Hospital Regional Docente de Trujillo, 2017.

Es de mi autoría.

Por lo tanto declaro lo siguiente:

1. He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificado correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo con lo establecido por las normas de elaboración de trabajos académicos.
2. No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en este trabajo.
3. Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico.
4. Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.
5. De encontrar uso de material ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinan el procedimiento disciplinario.

Trujillo, Noviembre del 2017



María Pintado Peña
DNI: 18225746

PRESENTACIÓN

Cumpliendo con el reglamento de grados y títulos de la Escuela de Posgrado de la Universidad Cesar Vallejo, presento a vuestra consideración el presente trabajo de investigación titulado: “Calidad de la atención y su relación con la satisfacción del usuario de los servicios de emergencia del Hospital Regional Docente de Trujillo, 2017”, con la finalidad de obtener el grado de Académico de Magister en Gestión en los servicios de la salud. La investigación se ha ceñido estrictamente a los cánones impuestos por la metodología de investigación científica, esperando por ello cumplir con los requisitos para su aprobación. En el contexto de la globalización en la cual estamos inmersos, se observa que crece el interés en las organizaciones por mejorar la calidad de atención sanitaria en el que está involucrado múltiples actores (usuarios, profesionales, entidades prestadoras del servicio, políticas gubernamentales, aseguradoras, etc.), enfocando a la calidad de salud buscando la satisfacción de los usuarios internos y externos de la institución. Ello permitió determinar calidad de la atención en sus dimensiones como la fiabilidad, la capacidad de respuesta, la seguridad, la empatía del personal, y elementos tangibles, y su relación con la satisfacción del usuario.

En el presente trabajo. El diseño de la investigación descriptiva, correlaciona, no experimental, cuantificando la frecuencia y estableciendo valoración estadística a las relaciones y correlaciones, la muestra lo constituye 149 usuarios del servicio de emergencia del Hospital, para el análisis de la información se aplicaron las pruebas estadística de Pearson donde existe una correlación positiva de intensidad alta con valor 0.830, entre la satisfacción del usuario con calidad de atención del personal de emergencia del Hospital Regional Docente de Trujillo, 2017., y con una significancia estadística de ($p < 0.05$). Un 15% no satisfechos, un 84% satisfechos, y un 1% muy satisfechos; se concluye el presente trabajo refleja la calidad de atención en los servicios de emergencia del Hospital Regional Docente de Trujillo. Ya que la salud es uno de los derechos fundamentales para todo ser humano y es considerado un factor insustituible que influye en el bienestar del usuario.

Por lo expuesto, señores miembros del jurado recibo vuestros aportes y sugerencias para seguir mejorando el presente trabajo de investigación, así como la comprensión ante errores involuntarios que sabré enmendar.

Atte; Br. María Pintado Peña.

INDICE GENERAL

Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria De Autenticidad.....	v
Presentación	vi
Indice General.....	vii
RESUMEN	viii
ABSTRACT	ixi
I. INTRODUCCIÓN.....	12
1.1. Realidad Problemática.....	12
1.2. Trabajos Previos.....	16
1.3. Teorías Relacionadas al Tema.....	23
1.3.1.Calidad de Atención.....	23
1.3.2. Satisfacción del usuario.....	31
1.4. Formulación del Problema:.....	36
1.5. Justificación de Estudio.....	36
1.6. Hipótesis.....	37
1.7. Objetivos.....	38
1.7.1.Objetivo General:.....	38
1.7.2.Objetivos Específicos.....	38
II. MÉTODO.....	39
2.1. Tipo de Estudio	39
2.2. Diseño de la Investigación.....	39
2.3. Variables.....	40
2.4. Operacionalización de Variables.....	41
2.5. Población, Muestra y Muestreo.....	43
2.6. Criterios de selección.....	44
2.7. Unidad de Análisis.....	45

2.8. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.	45
2.9. Método de análisis de datos.	47
2.10. Aspectos Éticos.	49
III. RESULTADOS.....	51
IV. DISCUSION DE RESULTADOS.....	57
V. CONCLUSIONES.	61
VI. RECOMENDACIONES.....	62
VII.REFERENCIA BIBLIOGRAFICAS.....	63
VIII.ANEXOS.....	65
ANEXO 01 Instrumento de recojo de información.....	66
ANEXO 02 Ficha Técnica De Validación Del Instrumento Que Evalúa La Calidad De Atención.....	69
ANEXO 03 Ficha Técnica De Validación Del Instrumento Que Evalúa La Satisfacción del Usuario.....	71
ANEXO 04 Matriz De Consistencia Para La Ejecución De Investigación Científica	73
ANEXO 05 Base de Datos.....	75
ANEXO 06 Declaración de consentimiento informado.....	82
ANEXO 07 Solicitud de Autorización de Proyecto de Tesis.....	83
ANEXO 08 Aspectos Administrativos.....	84
ANEXO 09 Cronograma de Ejecución.....	86

INDICE DE TABLAS

TABLA N° 1: operacionalización de Variables.	41
TABLA N° 2: Atenciones del servicio de emergencia 2017.....	43
TABLA N° 3: Prueba De Normalidad De Datos	48
TABLA N° 4: Relación entre la satisfacción del usuario con la calidad de atención del personal de emergencia del Hospital Regional Docente de Trujillo, 2017.....	51
TABLA N° 5: Relación entre la satisfacción del usuario con la calidad de atención en su dimensión fiabilidad del personal de emergencia del Hospital Regional Docente de Trujillo, 2017.....	52
TABLA N° 6 Relación entre la satisfacción del usuario con la calidad de atención en su dimensión capacidad de respuesta del personal de emergencia del Hospital Regional Docente de Trujillo, 2017.	53
TABLA N° 7: Relación entre la satisfacción del usuario con la calidad de atención en su dimensión seguridad del personal de emergencia del Hospital Regional Docente de Trujillo, 2017.....	54
TABLA N° 8: Relación entre la satisfacción del usuario con la calidad de atención en su dimensión empatía del personal de emergencia del Hospital Regional Docente de Trujillo, 2017.....	55
TABLA N° 9: Relación entre la satisfacción del usuario con la calidad de atención en su dimensión tangibilidad del personal de emergencia del Hospital Regional Docente de Trujillo, 2017.....	56

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo “determinar la relación entre calidad de la atención con la satisfacción del usuario de los servicios de emergencia de medicina y traumatología del Hospital Regional Docente de Trujillo, 2017. La investigación es descriptiva correlacional, no experimental, cuantifica la frecuencia y establece valoración estadística a las relaciones y correlaciones entre sus variables, con una muestra de 149 usuarios, con un nivel de confianza del 95%, aplicando la fórmula para población finita. El instrumento para la recolección de datos fue la escala multidimensional SERVQUAL elaborada por Parasuraman y Cols (1988), diseñada para medir satisfacción de los usuarios externos en empresas de servicios privados, adaptada por el ministerio de salud, esta se aplicó bajo la técnica de la encuesta. Para el análisis de la información se utilizó la prueba estadística de Pearson lo que permitió concluir que existe una correlación positiva de intensidad alta con valor 0.829, entre la satisfacción del usuario con calidad de atención que brinda el personal de emergencia del Hospital Regional Docente de Trujillo, 2017, con una significancia estadística de ($p < 0.05$), un 15% no satisfechos, un 84% satisfechos, y un 1% muy satisfechos.

Ello, refleja la calidad de atención que brindan los profesionales a los usuarios del servicio de emergencia a través de un trato digno y oportuno acorde a sus expectativas.

Palabras claves: Calidad de atención, satisfacción del usuario, expectativas y percepción.

ABSTRACT

The objective of this research project was to determine the relationship between the quality of medical emergency services and the level of satisfaction of the patients (users) regarding emergency treatment and traumatology at Trujillo Teaching Regional Hospital in 2017. The research results are descriptive and correlational but not experimental. Frequency is quantified and statistic value is established regarding relations and correlations among the variables. A sample of 149 patients (users) were studied, including a confidence level of 95% for an infinite population formula. Data was gathered using SERVQUAL of multidimensional scale, produced by Parasuraman and Cols (1988) a tool designed to measure the levels of external users satisfaction regarding private services, however, this tool was adapted to the study for the Department of Health, and a survey technique was applied for this purpose. Data analysis was conducted using the Pearson statistic test, resulting in the firm conclusion that there is a positive correlation of high intensity with a value of 0.829 between patient (user) satisfaction and quality medical services offered by the emergency services personnel at Trujillo Teaching Regional Hospital in 2017; having a statistical significance of ($p < 0.05$), with 15% users not satisfied, 84% satisfied and 1% very satisfied. This reflects the quality medical services offered by the emergency services professionals, providing timeous dignified treatment to the patients and fulfilling the patient's expectations of medical service.

Key words: quality medical services, user satisfaction, expectations, perception

I. INTRODUCCIÓN.

1.1. Realidad Problemática.

A nivel mundial el tema de la calidad de los servicios de salud, en los diferentes campos ha obtenido gran importancia y cada vez alcanza realce debido a la autonomía que el usuario tiene por derecho esperar recibir una atención de calidad, en relación a su expectativa, lo que le permite dar su apreciación, opinión y juicio de la asistencia recibida por los encargados de prestar servicios de salud. La gestión de la calidad constituyen un desafío para todo sistema de salud, aún en los sistemas de salud que han logrado un adecuado desarrollo y cuentan con suficiente recursos, se evidencia signos progresivos de preocupación por la calidad de la atención brindada, debido a los resultados alcanzados no son de todo óptimos, no fiables. Ministerio de salud (MINSA, 2011).

La situación es más difícil y compleja en sistemas de salud de aquellos países en vías de desarrollo como son los de Latinoamérica y el Caribe incluyendo al Perú donde las entidades de salud cargan sobre sus espaldas percepciones de ineficacia para atender las demandas de salubridad de su población, presentándose trato inadecuado e incorrecto a los pacientes, deficiente información por parte de las áreas administrativas y asistenciales del hospital, la falta de equipos, espacios físicos inadecuados, trayendo consigo el hacinamiento del paciente, originando insatisfacción en usuarios y en los profesionales de la salud. Bernal, Pedraza & Sanchez (2015).

A nivel intergubernamental, cabe destacar los esfuerzos fundadores de la OPS por aporte en el desarrollo de políticas de salud en lo referente a la calidad de la atención en América Latina. En tal sentido está orientada y publicado el Manual de Acreditación para Hospitales de Latinoamérica y el Caribe en 1992. Más adelante se da la iniciativa sobre las Funciones Esenciales de Salud Pública (FESP) lanzada el

2000, que establece la garantía de la calidad de los servicios de salud, individuales y colectivos como función esencial se consideró las variables para su evaluación.

En el Perú, el proceso de formación de política pública se implementa poca más tarde y bajo la modalidad de la planificación sanitaria tal como sucedió en muchos países en desarrollo. Sotelo corrobora esta apreciación ya que al enjuiciar la política de salud durante el III Congreso Nacional de Salud Pública, en 1968, comprueba “las acciones de salud que se han desarrollado no han obedecido a una política sanitaria definida, habiéndose actuado reactivamente ante el estímulo suscitado por la urgencia de solucionar una situación emergente”. Es indudable, que las prioridades que orientaron expresamente en las acciones sanitarias en este periodo tienen la expansión de la cobertura sanitaria y la atención de la salud materno-infantil y de las enfermedades transmisibles. No se consideró a la calidad de la atención como un problema relevante y por lo tanto no mereció mayor preocupación. Esta situación permanece durante las décadas de los 70 y 80 recién en la Síntesis Diagnóstica de la Situación del Sector elaborada por el Ministerio de Salud en 1990, que se explicita por primera vez la existencia de “diferencias de calidad, cobertura, acceso y oportunidad en la atención de salud” aunque tal constatación no se tradujo en orientaciones ni objetivos específicos en el campo de la calidad. (PNCS-RM N° 727-2009/MINSA. p. 22,23).

La calidad de atención sigue siendo un gran desafío para los dirigentes del sector Salud, es decir que necesitan no sólo de la creación y funcionamiento de un sistema acordes que mejore en forma permanente los servicios de salud, sino también lograr la satisfacción plena de los usuarios, mejorar el nivel de competencia profesional del personal de salud en todos los niveles y principalmente lograr el mejoramiento de la gestión administrativa de dichos servicios.

En primer lugar, es un resultado de valor incuestionable, ya que está relacionada con el bienestar que la salud, además, contribuye a una

óptima atención, porque es más probable que el paciente participe de una manera más efectiva involucrar a los usuarios donde les motive y obtengan mayor satisfacción, minimizando los juicios de valor a la persona sobre la calidad de la atención recibida y sus resultados.

Esto nos lleva a indagar que la satisfacción del usuario con los servicios de salud depende en gran parte de la calidad de la atención de los servicios que se proveen y el trato personalizado que recibe el usuario, dentro del enfoque de sistemas que tienen que ver con los indicadores de estructura, proceso y resultado del servicio que provee un determinado Hospital y centro de salud.

La calidad de salud debe ser concebida como una dimensión de la calidad de vida, por tanto, debe tener una relación directa con el desarrollo humano. Esta perspectiva expresa la aspiración permanente de la personas como crecer en dignidad, realización individual y colectiva; pero también los trabajadores de salud aspiran a estas condiciones y esperan encontrar en el trabajo un espacio de realización personal. (MINSa, 2009).

En los últimos años los países han tenido importantes transformaciones en la organización de sus sistemas nacionales de salud, que han involucrado a la calidad de la atención en: Cinco dimensiones válidas; siendo estas: tangibles (contar con instalaciones físicas en buenas condiciones que la apariencia del personal sea adecuada); fiabilidad (brindar el servicio prometido de forma confiable y segura); capacidad de respuestas (ofrecer apoyo a los pacientes y dar un servicio rápido); seguridad (inspirar confianza a los usuarios por medio del conocimiento y cortesía de los empleados); y empatía (cuidar a los usuarios y brindar atención individualizada a quien lo necesite). Bernal, (2015).

Esta realidad plantea la prioridad por conocer aquellos factores organizacionales que originan las deficiencias existentes en las entidades públicas de salud. Para ello no basta con conocer los resultados de salud desde la óptica de los usuarios, sino que también

es importante comprender como se organizan y brindar los servicios desde el interior de la unidad hospitalario a través de la percepción del personal y justamente uno de los factores de mayor influencia en percepciones y opiniones de la personas, con ello la calidad de los servicios médicos que se brinda a la población. (Bernal et al, 2015).

La autoridad sanitaria es garante del derecho a la calidad de la atención brindada por las organizaciones proveedoras de atenciones de salud, públicas, privadas y mixtas. La satisfacción del usuario es de fundamental importancia que forma parte para evaluar la calidad de atención, ya que proporciona información sobre el éxito del proveedor en alcanzar los valores y expectativas del mismo. (MINSa, 2009).

Así lo conciben, Porter Y Lawler (1991). Cuando se refiere a la Satisfacción y Recompensa. Los autores definen la satisfacción como el resultado de la motivación con el desempeño del trabajo (grado en que las recompensas satisfacen las expectativas individuales en tal forma que los usuarios perciben la relación entre esfuerzo y recompensa. Donde se hacen hincapié los factores que inciden directamente sobre la satisfacción de los mismos, son las recompensas intrínsecas y el nivel de recompensa que el individuo cree que debe recibir. Los tres factores antes mencionados son resultado del desempeño. Los determinantes del desempeño y la realización en el trabajo, no solamente a reducen al usuario, sino que incluyen las destrezas y habilidades, rasgos del individuo y el tipo de esfuerzo que la persona hace para realizar un trabajo con calidad y eficacia. (p.25.).

Identificar acciones o proyectos de mejora continua sobre la calidad en salud para la satisfacción del usuario externo en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo, elaborar y desarrollar proyectos de investigación producto de los resultados en evaluaciones de la satisfacción del usuario externo; en nuestra realidad local pese a no existir estudios suficientemente rigurosos e integrales sobre calidad de la atención en relación con la satisfacción del usuario.

Del mismo modo la población en general hace referencia del inadecuado trato por parte de la mayoría de trabajadores de los hospitales, especialmente en los servicios de emergencia, los problemas referidos a las variables calidad de atención y satisfacción del usuario del “Hospital Regional Docente de Trujillo”, traducido en tiempo de espera, falta de equipos, camas, e insumos principalmente medicamentos y reactivos para el laboratorio clínico, además de una falta de un flujograma ágil en los procesos internos a disposición de los usuarios, falta de cortesía por el personal de salud, falta de paciencia para la orientación al usuario de medicina y traumatología, falta de una mirada que genere confianza, falta del saludo y falta de capacidad para resolver sus problemas de salud, trato inadecuado, y deficiente información al paciente y familia.

Frente a la percepción de los usuarios, situación que me motivó a realizar la presente investigación sobre calidad de la atención y su relación con la satisfacción del usuario de los servicios de emergencia del hospital regional docente de Trujillo, información que será obtenida a través de encuestas confiables y validadas, método que aún en la actualidad representan una de las formas más rápidas para evaluar aspectos de la calidad de la atención de los servicios de salud, cuyo costo es relativamente bajo y que nos permite identificar oportunamente a pacientes de alto riesgo, identificar quejas de los pacientes descontentos, minimizar los daños a la organización, como es el caso de las demandas legales.

1.2. Trabajos Previos.

Existen varios estudios de investigación sobre la calidad de atención, que tiene que ver con la satisfacción del usuario quién es el objeto de estudio el cual me propongo a realizar la investigación a la que están relacionadas con las variables y que a continuación mencionaremos. El estudio realizado por Ortiz R., Muñoz S., Lechuga D. y Torres E. (México, 2000) tuvo por objetivo identificar y evaluar los factores

asociados con la calidad de atención en las consultas externas de los hospitales del sector público en el Estado de Hidalgo, México mediante la opinión que manifiestan los usuarios. Se aplicó un diseño transversal, comparativo y analítico en 15 hospitales públicos del estado de Hidalgo, México. La muestra está formada por 9 936 los mismos que fueron seleccionados mediante muestreo aleatorio simple entre las personas atendidas en las consultas externas de julio de 1999 a diciembre de 2000. Se estudió la calidad de la atención según la Escala de Likert utilizándose el análisis estadístico la regresión logística no condicional.

Dicho estudio de investigación tiene conclusiones muy relevantes, en cuanto a la calidad de la atención recibida, fue percibida como buena con un 71,37% de los encuestados y como mala el 28,63%. Los principales elementos que definieron la mala calidad de la atención, según la percepción de los usuarios, fueron los largos tiempos de espera para su atención, las omisiones en las acciones de revisión y diagnóstico, la complejidad de los trámites de la consulta y el maltrato por parte del personal de salud que presta los servicios de salud.

Así mismo, Molina, L., y Rivera, R (México, 2011), en su objetivo plantea conocer la percepción del cliente interno y externo en relación a la calidad de los servicios. El Estudio: Descriptivo, simple, en la muestra intervienen 60 clientes internos, 70 clientes externos y 10 ejecutivos. Considera que los usuarios con mayor afluencia en los centros o servicios de hospitalización y consulta, oscilan entre 26 a 40 años, que esperaron más de 2 horas (77.5%) para acceder a consulta. En la dimensión de estructura, 70% de directivos y clientes internos mencionan que la comodidad en consultorios es mala, y buena para el cliente externo (66.1%). En la dimensión de proceso, las ventajas radicarón en la atención y preparación del personal médico y enfermería, la calidad de la consulta es buena por directivos (60%), cliente interno (71.4%) y cliente externo (85.7%). Dimensión de

resultados, las expectativas se cumplieron siempre para el directivo y cliente externo (70% y 80% respectivamente), y el cliente interno casi siempre (85.7%). Las atenciones hospitalarias, fueron buenos, debido a las continuas técnicas de certificación, acreditación y evaluaciones que ha sido sometido el hospital. La percepción de los resultados no fue de todo favorable para el cliente interno, debido a que el cumplimiento parcial de sus expectativas determinó los resultados.

En otro estudio de investigación considerado por Huiza (Callao, Perú, 2003), de tipo de estudio cuantitativo, descriptivo, prospectivo de diseño transversal cuyo objetivo es determinar la satisfacción del usuario en relación a la calidad de atención de salud brindada en consultorios externos del hospital de la base naval del callao; se evalúa la percepción de los usuarios de consultorios externos sobre la calidad del servicio brindado, hace referencia a la teoría de Avedis Donabedian que define la calidad en tres dimensiones: humana, técnico-científica y del entorno.

La población en estudio fue de 260 usuarios externos que tienen un nivel de confianza de 98 %. La técnica aplicada se realizó a través de la encuesta de opinión a los usuarios (militares en actividad) el instrumento de 22 items considerar con una escala de tres categorías numéricas con un valor cualitativo satisfecho, medianamente satisfecho e insatisfecho. Para el análisis de la información se aplicó las pruebas estadísticas de Chi cuadrado, Media, desviación estándar, En cuanto a los resultados, se encontró usuarios satisfechos 76,15 %, regularmente satisfechos 16,92 %, e insatisfechos 6,92 %. En cuanto al tiempo de espera se encontró 41,15 %, dotación medicamentosa en farmacia un 47,31 %, estos fueron los menos satisfechos; llegando a concluir que el usuario de consulta externa está satisfecho con la calidad de atención brindada, que está comprendida en el estándar (80%) establecida por la dirección de salud de la marina de guerra. (p.24).

Por su parte León, Y. (Perú, 2013), en su Investigación Nivel de satisfacción de los usuarios del Consultorio de Nutrición del Hospital Nacional Hipólito Unanue – 2012, el Objetivo del estudio fue identificar el nivel de satisfacción de los usuarios que asisten al consultorio de nutrición del Hospital Nacional Hipólito Unanue, el tipo de estudio, cuantitativo, de nivel descriptivo-transversal, aplica la muestra a 75 usuarios, utiliza como instrumento un cuestionario; considera el nivel de satisfacción como el enfoque de Donavedian con la atención recibida en el Consultorio de Nutrición mediante una escala de Likert. Considerando edades entre 18-70 años; prevaleciendo el sexo femenino (98%), el grado de instrucción de la mayoría fue secundaria completa (56%) según el grado de ocupación es ama de casa (67%). Por otro lado el 76% de usuarios, expresan estar satisfechos, un 14% muy satisfechos con la atención recibida. En la dimensión de relaciones se encontró un 81% de satisfechos, 19% muy satisfechos; la dimensión capacidad técnica obtuvo 76% de satisfechos, y 20% muy satisfechos, mientras que el 4% ni insatisfechos y la dimensión entorno registró 45% satisfechos, 10% muy satisfechos; llegando a la conclusión que la mayoría de los usuarios del consultorio de nutrición manifiestan estar satisfechos con la atención recibida, debiendo mejorar en la dimensión entorno, especialmente en reducir el tiempo de espera para ser atendido. (p .22).

Por su parte García, (Perú, 2013), realizó la investigación cuyo objetivo eran identificar la percepción y la expectativa de la calidad de la atención recibida por los usuarios externos en los diferentes servicios en el período de marzo-abril 2013; estableciendo el nivel de fiabilidad, la capacidad de respuesta, el nivel de empatía, la seguridad y los aspectos tangibles que brinda el centro de salud delicias, el método empleado en este estudio es el análisis según la encuesta SERVQUAL la cual fue modificada por el programa Microsoft Excel 2010 según su aplicativo, el cual fue validado por RM 52-2011 MINSA.

La muestra fue compuesta de 192 usuarios del centro de salud, independientemente en cada uno de los diferentes servicios del centro de salud, empleando el estudio observacional, descriptivo, transversal, llegando a obtener los resultados: De los 192 usuarios encuestados en el centro de salud, se prescribió que el 55% de encuestados estaba insatisfecho con la calidad de atención brindada en dicho centro, y un 45% indicaba satisfecho según las dimensiones consideradas como empatía y seguridad; ya que de todos los encuestados el 52% indicó estar satisfecho con los aspectos incluidos en la dimensión de empatía y el 51.8% en la dimensión de seguridad, por lo contrario se muestra un grado mayor de insatisfacción en la dimensión de fiabilidad 58.5%, capacidad de respuesta 60.5% y aspectos tangibles 59.6%; llegando a concluir: que lo más importante es el buen trato que recibe de todos los profesionales de la salud; resaltando el respeto por su privacidad, buena comunicación y el sentirse escuchados, demostrado en la dimensión de empatía y seguridad. (p.4, 5).

También Mundaca y Noriega, (Chimbote, 2015), en su investigación cuyo objetivo es determinar la calidad del cuidado de enfermería en relación al grado de satisfacción del usuario adulto en el servicio de emergencia del Hospital La Caleta, el tipo de estudio cuantitativa, descriptivo correlacional. La muestra consideró a 217 usuarios adultos, utiliza dos instrumentos: nivel de calidad del cuidado y la satisfacción del usuario; teniendo como resultados que el 93% la calidad del cuidado de enfermería es bueno, el 7% regular, el grado de satisfacción mientras que el 86% de los pacientes adultos del servicio de emergencia se sintieron satisfechos, el 13% poco satisfecho y el 1% insatisfecho. En la relación de ambas variables el 77,1% presentó la calidad del cuidado bueno y grado de satisfacción del paciente, mientras que el 1,4% el grado de satisfacción del usuario insatisfecho y la calidad del cuidado de enfermería bueno y regular en el servicio de emergencia del Hospital La Caleta con una significancia estadística $p < 0,05$ comprobándose la hipótesis de investigación propuesta, H_1 . La

mayoría de las dimensiones de calidad del cuidado de Enfermería y la satisfacción del usuario es estadísticamente significativa $p < 0,05$ en su mayoría la satisfacción del usuario tienen relación estadística significativa, con la calidad del cuidado del profesional de enfermería, probándose las hipótesis H_{i2} y H_{i3} ; llegando a concluir que los usuarios adultos manifiestan una calidad buena del cuidado de enfermería y están satisfechos con dicho cuidado, existiendo relación estadísticamente significativa $p < 0,05$ entre la calidad total del cuidado de enfermería con la satisfacción del usuario del servicio de emergencia. (p.10).

En otra investigación Chuecas E. (2011) realiza un estudio, con el objetivo de analizar la calidad de la atención que brinda el servicio de salud. El tipo de estudio descriptivo, la muestra realizó a 370 usuarios. La muestra fue estratificada proporcional al número de usuarios por especialidad del servicio de consulta externa. El 38,4% de usuarios acudieron al consultorio de Gineco-Obstetricia y Planificación Familiar, seguido de los consultorios de Medicina 23,8%. Respecto del Grado de Satisfacción del usuario, el ítem con mayor significancia fue la presentación física del personal (88,1%), los aspectos de insatisfacción fueron: tiempo de espera (72,7%). Respecto a la Calidad de la Atención en consulta externa, los usuarios calificaron como "buena" (84,3%), el ítem con mayor significancia, fue la presentación física del personal (94,8%), mientras que el ítem que influyó en forma negativa es el tiempo de espera para la atención (72,7%). El análisis bivariado demuestra que existe relación estadísticamente significativa entre el grado de satisfacción del usuario y la Calidad de atención, 83% por lo que los usuarios refieren sentirse satisfechos. Referente al Tipo de consultorio vs. Calidad de atención, la atención fue calificada como buena (85,0%), correspondiendo el mayor porcentaje (32,4%) de consultorios de Gineco-obstetricia, (C.C.= 0,372; $p=000$). Concluyendo que la satisfacción encontrada es baja y que el número de

insatisfacciones es elevado, teniendo en cuenta los patrones internacionales. (p.32).

Por otro lado García (2013) menciona a Ramírez (Trujillo, 2003) cuyo objetivo es identificar la percepción y la expectativa de la calidad de la atención recibida por los usuarios/as externos en los diferentes servicios de salud, tipo de estudio descriptiva de corte transversal, realizada en el Centro Materno "Santa Lucía" en el distrito de Moche - Trujillo. Con una muestra de 30 madres, se determina el tamaño de la muestra haciendo uso de la fórmula de proporciones, a la vez considera el promedio de la calidad de los servicios del centro de salud de moche que equivale a un 75%.

Para la recolección de datos usa el instrumento de la entrevista que contiene: Datos generales, datos del usuario, tiempo de búsqueda de la atención y tiempo de espera; además consideró grado de satisfacción, conocimientos básicos: signos de alarma de gestante y recién nacido, datos básicos en historia clínica. Llegando a las siguiente conclusión: 1. La satisfacción de los usuarios en las dimensiones: estructura, procesos y resultados es buena. 2. Los tiempos de espera son considerados en un mayor porcentaje. 3. En la dimensión de procesos, el trato al usuario es el indicador más elevado, la educación para la salud es en menor porcentaje. 4. Existe un buen registro de datos básicos en la historia familiar. 5. Los indicadores de mayor satisfacción, atención a sus molestias, examen y explicación a los procedimientos. 6. El conocimiento de los principales signos de alarma están por debajo de la media. 7. Existe relaciones significativas y altamente significativas entre las dimensiones de estructura, proceso, resultado. (P.29).

Para Cayro (2016) Establece el grado de satisfacción de usuarias en el consultorio de consejería de planificación familiar en el Instituto Nacional Materno Perinatal. Es un estudio observacional, descriptivo y transversal. Participan 355 usuarias entre 18 y 51 años de edad, evalúa

usuarios nuevas como continuadoras del consultorio de consejería de Planificación Familiar del Instituto Nacional Materno Perinatal. Aplica un cuestionario en dos momentos, un primer momento está relacionada a las expectativas de las usuarias y el segundo está enfocada a las percepciones de las mismas. Determina la satisfacción a través de la diferencia entre percepciones y expectativas. Realiza un análisis exploratorio de las variables utilizando frecuencias y porcentajes para las variables cualitativas. Alcanzando los siguientes resultados: 54,08% de las usuarias presentaron entre 20 y 29 años de edad. El grado de satisfacción “muy satisfecha” 79,10%, así también para cada una de las dimensiones: Fiabilidad, “muy satisfecha” 80,10%; Capacidad de respuesta, “satisfecha” 75,70%; Seguridad, “muy satisfecha” 80,00%; Empatía, “muy satisfecha” 80,30% y Aspectos tangibles, “muy satisfecha” 79,10%. Concluye que el grado de satisfacción en el consultorio de consejería de planificación familiar en el Instituto Nacional Materno Perinatal fue “muy satisfecha” con un 79,10% respectivamente.

1.3. Teorías Relacionadas al Tema.

1.3.1. Calidad de Atención.

Existen conceptos genéricos de calidad hasta específicos relacionados al servicio de salud como American Society for Quality Control: “La calidad es el incremento de propiedades y características de un producto o servicio que tienen que ver con su capacidad para satisfacer una necesidad determinada”. “Se entiende por calidad, la aptitud de un producto, servicio, para satisfacer las necesidades de los usuarios. Ishikawa lo sintetiza en una investigación “Trabajar en calidad consiste en diseñar, producir y servir un bien o servicio con calidad y eficacia, lo más económico posible y siempre satisfactorio para el usuario”. La calidad debe ser entendida como un proceso que implica elementos que cumplen con estándares que producen un bien o servicio que va a satisfacer las necesidades del usuario. Es por ello que es importante que la organización pueda identificar los requisitos que debe cumplir el

producto en función de la perspectiva que se tiene, tanto de la organización como del usuario, siendo más importante la percepción de los usuarios sobre las características que deseen que estén presentes en los productos a ofrecer por la organización.

La Organización Mundial de la Salud, define calidad de atención como el “Asegurar que cada paciente reciba el conjunto de servicios diagnósticos y terapéuticos más adecuados para conseguir una atención sanitaria óptima, teniendo en cuenta aquellos factores y conocimientos del usuario incluyendo el servicio médico, lograr el mejor resultado con el mínimo riesgo y la máxima satisfacción del paciente”. La OMS en la búsqueda de un alto nivel de excelencia profesional, uso eficiente de los recursos, y minimizar los riesgos para el paciente, un alto grado de satisfacción por parte del paciente y con ello un gran impacto final en la salud. (p.5).

también Donabedian (1996) hace referencia que la calidad de la atención en salud como “Un alto nivel de excelencia profesional, uso eficiente de los recursos, minimizar los riesgos para los usuarios, un alto grado de satisfacción”, plantea que la calidad de la atención abarca el esquema de **estructura** (Cantidad y calidad de los recursos humanos, materiales y su organización), **proceso** (Actividades y decisiones realizadas para atender al usuario o población), y **resultados** (Variación del nivel de salud y satisfacción del paciente o población).

Por su parte, el Ministerio de Salud define a la calidad como la prestación de servicios de salud como, “El conjunto de características técnico-científicas y humanas, que se administre, para alcanzar los efectos deseados por el usuario del servicio”. (p.45).

Como se puede observar el estudio asume el hecho que no existe una definición consensuada de Calidad de la Atención en los Servicios de Salud, porque ellos dependen de la perspectiva de quien lo mire. Para algunos autores, implica ajustar el servicio a las especificaciones o

estándares nacionales o internacionales desde la perspectiva del prestador del servicio de salud (44, 48, 53). Para otros, un servicio de calidad se define como la capacidad de ajustarse a las especificaciones del usuario, desde la perspectiva del usuario (11, 16, 17).

Estas premisas miran a la calidad en el contexto de la percepción de los elementos de calidad de la atención que ha adquirido considerable importancia en las instituciones de salud tanto a nivel nacional como internacional y que se mencionara en los párrafos siguientes, por ello en nuestro país, uno de los principios rectores de la política sectorial es la calidad de la atención a la salud como un derecho ciudadano en donde el eje central de la atención es la satisfacción de los usuarios. Timana, (2006). Actualmente, la satisfacción de los usuarios es utilizada como un indicador para evaluar las intervenciones de los servicios sanitarios pues nos proporciona información sobre la calidad percibida en los aspectos de estructura, procesos y resultados. Según la OPS – OMS (2001-2008) La calidad, es una cualidad de la atención sanitaria esencial para la consecución de los objetivos nacionales en salud, la mejora de la salud de la población y el futuro sostenible del sistema de atención en salud.

Según Deming (William 1993) & (Ishikawa 2000), hablar de calidad de los servicios es considerar tres factores básicos:

- 1) **El cliente**, es aquella persona que se encuentra en estrecha relación con la empresa y está perennemente relacionándose con otro usuario interno (empleado) dentro de la misma empresa.
- 2) **El servicio**, entendido como el conjunto de actividades intangibles derivadas de las actitudes y de la capacidad interpersonal del prestador del servicio que deben satisfacer las necesidades, deseos y expectativas del cliente (Rosander 1989).
- 3) **El proceso**, conjunto de actividades que relaciona recursos humanos, metodológicos, materiales y equipos, que tiene por objeto la obtención del producto o servicio final. La calidad florece

cuando el cliente irradia satisfacción al ser atendido a su vez el trabajador siente satisfacción de otorgar servicios.

Tras una investigación Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988) bajo el concepto de calidad de servicio consiste que el usuario desea en relación con el servicio recibido, considera para evaluar las siguientes dimensiones: Tangibles, Confiables, Respuesta del personal, Seguridad, Calidez o Empatía; desarrollaron un instrumento de medida llamado SERVQUAL (palabra conjunta que se derivan de la palabra Service Quality) que permite evaluar por separado las expectativas y percepciones del cliente a partir de cinco categorías (producto de la correlación las diez dimensiones que identificaron para medir la calidad del servicio). Este último enfoque de resultados es el eje central de la investigación para el monitoreo de la calidad sanitaria, por ser de fácil comprensión y permitir evaluar la eficiencia y la efectividad de los servicios médicos proporcionados por los proveedores de la salud. En esta misma línea, Mira & Aranaz (2000), Seclén & Darras (2005), Cabello & Chirinos (2012) señalan que la satisfacción de los usuarios es el aspecto clave y el indicador más usado en los resultados de la calidad de la atención médica.

Por otra parte, el modelo SERVQUAL el cual fue desarrollado por Parasuraman, Zeithaml & Berry (1985), consiste en una escala para evaluar las expectativas y percepciones de los clientes respecto a la calidad del servicio, considerando las expectativas en 4 elementos básicos: la comunicación boca-oído, las necesidades personales de los usuarios, las experiencias previas del usuario y las comunicaciones externas de la organización (Losada y Rodríguez, 2007; Miranda, Chamorro & Rubio, 2007). De acuerdo con Parasuraman, Zeithaml & Berry (1988), acogen este modelo que contempla 10 componentes; sin embargo, en 1988 se concluyó que las dimensiones válidas para evaluar la calidad de los servicios son 5 dimensiones a considerar:

- 1) **Fiabilidad (F):** habilidad para la prestación del servicio en forma acertada, confiable y seguro. Capacidad que tiene para cumplir exitosamente con el servicio ofrecido.
- 2) **Capacidad de respuesta (CR):** Es la disposición de servir a los usuarios y proporcionar un servicio rápido y oportuno con una respuesta de calidad y en un tiempo aceptable.
- 3) **Seguridad (S):** Evalúa la confianza generando una actitud positiva del personal de salud demostrando así conocimiento, privacidad, cortesía, habilidad para comunicarse e inspirar confianza en los usuarios.
- 4) **Empatía (E):** la capacidad que tiene una persona para ponerse en el lugar del otro persona (compasión) y entender adecuadamente las necesidades que está pasando el otro.
- 5) **Elementos tangibles (T):** son aquellos aspectos físicos que el usuario percibe de la institución. Están también relacionadas con las condiciones, apariencia física de las instalaciones, equipos, personal, material de comunicación. Limpieza y comodidad.

Las encuestas a utilizar en la satisfacción del usuario externo son para los servicios de: Consulta Externa, Emergencia y Hospitalización según categoría, la misma que incluye 22 preguntas de **Expectativas** y 22 preguntas de **Percepciones**, distribuidas en cinco dimensiones de evaluación de la calidad:

- ✓ Fiabilidad: Preguntas del 01 al 05.
 - ✓ Capacidad de Respuesta: preguntas del 06 al 09
 - ✓ Seguridad: preguntas de 10 al 13
 - ✓ Empatía: preguntas del 14 al 18
 - ✓ Aspectos Tangibles: preguntas del 19 al 22.
- (MINSa, 2011. p.15, 16).

Por otra parte, (MINSa, 2011) en su visión en calidad de atención en salud considera: La Sociedad Peruana al 2020, goza de un Sistema de Salud que brinda atención segura y efectiva; oportuna, equitativa e

integral, informada; respetuosa del derecho y dignidad de las personas; sensible a los enfoques de género, etapas de vida e interculturalidad, orientada a contribuir al logro del más alto nivel posible de salud física, mental y social. (p.27).

En documento técnico del (MINSA, 2009, 2011) considera **los Enfoques conceptuales de una Política Nacional de Calidad en Salud.**

La afiliación del prototipo de la calidad en la atención de la salud, permite diferentes enfoques que contempla un abordaje holístico en todas sus dimensiones, algunos de los más importantes son:

1. Calidad en salud como expresión del desarrollo humano.

La calidad en salud debe ser concebida como una condición fundamental del desarrollo humano. Las implementaciones en mejora de la calidad de vida se establecen como una tendencia ascendente en la historia de la humanidad que se desarrolla en cualquier fase de la cosmovisión y posición social, cultural o económica de los diferentes grupos sociales.

Los usuarios de los servicios de salud al ser portadores de estas aspiraciones las traducen, en atenciones que les permitan alcanzar una vida plena y digna. Pero también los trabajadores de salud aspiran a estas condiciones y esperan encontrar en el trabajo, el espacio de realización personal.

2. Calidad en salud como expresión de derecho a la salud.

La salud es un derecho fundamental e exclusivo, al cual debe acceder toda persona sin importar las diferencias y barreras.

La apuesta por la igualdad en el acceso a la atención médica, acogiendo y respondiendo las múltiples necesidades de salud y expectativas de los usuarios, supone y reclama a la calidad como atributo inseparable de la atención, que puede resumirse en la frase: “el derecho a la salud con calidad”, tal como lo considera el Pacto

Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales, al reconocer que el derecho a la salud abarca ciertos elementos esenciales e interrelacionados como: disponibilidad, accesibilidad, aceptabilidad y calidad.

3. Calidad en salud como enfoque gerencial en las organizaciones de salud.

El enfoque de la gerencia estratégica significó un salto cualitativo para la gerencia de los servicios de salud, ayuda a reconocer al “otro” como referente fundamental de una institución moderna, ya sea: usuario, cliente, proveedor, aliado, competidor, regulador, etc. El pensamiento estratégico obligó a “reinventar” las organizaciones “desde el otro” en lo que se dio por llamar la estrategia “de afuera hacia adentro”.

El enfoque de calidad avanza en precisar quién es ese “otro”, cuáles son sus necesidades, intereses, motivaciones y expectativas. Se trata precisamente de alcanzar un peldaño más en la gerencia estratégica que tenga en el usuario su referente y en la mejora su paradigma. Por ello, tal vez sea más adecuado referirse a una Gerencia Estratégica hacia la Calidad.

4. Calidad en salud como estrategia de desarrollo y mejoramiento de los servicios de salud.

El enfoque de calidad como estrategia de desarrollo y mejoramiento de los servicios busca fortalecer los múltiples servicios de salud que conforman los procesos de atención donde se manifiestan unidas indisolublemente las dimensiones técnicas, interpersonales y ambientales de la calidad. En estos servicios se expresa el desempeño eficaz, ético y humano, el adecuado diseño de los procesos y la dotación de tecnología y demás recursos necesarios para la atención. (p. 24-26.).

De acuerdo con el estudio de Jiménez (2004), refiere que el eje central de la investigación para el monitoreo de la calidad sanitaria, es estar

acorde en comprender y permitir evaluar la eficiencia y la efectividad de los servicios médicos proporcionados por los proveedores de la salud. Así mismo, Mira y Aranaz (2000), Seclén y Darras (2005) y Cabello y Chirinos (2012) señalan que la satisfacción de los usuarios es el aspecto clave y el indicador más usado en los resultados de la calidad de la atención médica. No obstante, una característica fundamental de la calidad es su carácter multidimensional (Losada y Rodríguez, 2007). En el presente trabajo consideramos los **principios de la calidad** de la atención en salud que considera:

- a) **Conducta ética.**- El auditor debe abstenerse de realizar hechos que atenten contra nuestro ejercicio de la profesión; actuando siempre en forma leal, digna y de buena fe; evitando su participación en acciones dolosas de cualquier índole.
- b) **Confidencialidad.**- Se requiere compromiso de reserva del auditor con las fuentes de información, además es importante e indispensable guardar el secreto profesional, y la prudencia sobre la información a la que se tiene acceso durante la auditoría.
- c) **Veracidad.**- Los hallazgos y conclusiones expresadas en los informes de la auditoría deben reflejar con autenticidad y exactitud los hallazgos de la auditoría.
- d) **Diligencia.**- Los auditores proceden con el debido cuidado, de acuerdo con la importancia de la tarea que desempeñan y la confianza puesta en ellos y por la entidad o servicio auditado, en resguardo de los intereses y derechos de los usuarios.
- e) **Independencia.**- La base para el ejercicio cabal y responsable de la función de auditor de calidad. No pueden estar sujetos o presiones que alteren su criterio, análisis y conclusiones en la auditoría, deben estar libres de cualquier sesgo o conflicto de intereses.
- f) **Imparcialidad.**- Las aportaciones, conclusiones y recomendaciones del auditor requieren del equilibrio y la aprobación indebidamente ante ninguna de las partes.
- g) **Objetividad.**- El auditor basa su accionar en las evidencias objetivas que sustente sus hallazgos y conclusiones.

h) Respeto por los derechos y el honor de las personas.- Consiste en no perturbar negativamente la honra de los profesionales ni los derechos de los clientes, por ningún motivo subalterno. En todo instante se debe mantener el respeto a los profesionales auditados. Los principales autores tenemos: la calidad de atención articula a los usuarios internos, externos y la institución.

1.3.2. Satisfacción del usuario.

La satisfacción del usuario ha sido definida como el resultado de varias actitudes que tiene un trabajador hacia su empleo, los factores concretos tales como compañeros de trabajo, salarios, ascensos, condiciones de trabajo, y la vida en general (Blum y Naylor 1988). Quien está muy satisfecho con su labor tiene actitudes positivas hacia éste; quien por el contrario está insatisfecho, muestra una serie de actitudes negativas. Cuando la gente habla de las actitudes de los trabajadores casi siempre se refiere a la satisfacción laboral.

La satisfacción también (Corbella, A. y Saturno, P., 1990), considera que puede definirse como "la forma de la atención sanitaria y el estado de salud como respuesta al cumplimiento con las expectativas del usuario."

La satisfacción representa la vivencia subjetiva derivándose del cumplimiento o incumplimiento de las expectativas que tiene un sujeto con respecto a sus iniciativas. (Instituto Nacional de Salud, 1992).

Teorías de la Satisfacción

Teoría de los dos factores: Fue formulada por Herzberg en el ámbito de la satisfacción en el trabajo. Según esta teoría existen factores que determinan la satisfacción y otros factores muy distintos que determinan la insatisfacción laboral. Los factores higiénicos producirán

insatisfacción si su nivel es insuficiente, pero no producirán insatisfacción si su nivel es suficiente. Por el contrario, los factores de crecimiento generan satisfacción cuando sus niveles son suficiente, pero no generan insatisfacción cuando su nivel es insuficiente; la satisfacción y la insatisfacción no serían polos opuestos de un mismo continuo, como mantiene la teoría tradicional (según la cual cualquier factor puede producir satisfacción o insatisfacción dependiendo del nivel que alcance y de la importancia que tenga para cada persona), sino que habría un doble continuo, por el contrario la insatisfacción no sería la satisfacción, sino la ausencia de insatisfacción, (Herzberg, M., y Newstrom, 1991). (p.57.).

En un estudio realizado por Robbins, (1998). Refiere que las cualidades son afirmaciones de valor -favorables o desfavorables acerca de objetos, personas o acontecimientos dados. Evalúan de cómo nos sentimos frente a algo. Tales como: «me gusta mi empleo», estoy expresando mi actitud positiva en el trabajo que desarrollo. Cada persona puede tener cientos de actitudes ya sean negativas o positiva, pero el comportamiento organizacional o cualquier institución se concentra en el limitado número de trabajadores. La satisfacción laboral y el compromiso con el puesto (el grado en que uno se identifica con su trabajo y participa activamente en él) y con la organización (indicador de lealtad y la identificación con la empresa). Con todo, el grueso de la atención se ha dirigido a la satisfacción laboral. (p. 32).

Satisfacción del usuario es el grado de cumplimiento por parte de la organización de salud, respecto a las expectativas y percepciones del usuario en relación a los servicios. Esta mide la diferencia que hay entre la expectativa y percepción de la atención recibida por el usuario. El usuario está satisfecho cuando los servicios cubren o exceden sus expectativas. Si sus expectativas son bajas o si tiene acceso limitado a cualquiera de los servicios, puede ser que esté satisfecho con recibir servicios relativamente deficientes. Una herramienta común para medir

la satisfacción del usuario y mejorar la calidad de atención en los servicios de salud es aplicar una encuesta; ésta permitirá obtener la percepción del usuario respecto a sus requerimientos y los procesos desarrollados durante su atención en una institución sanitaria. (p. 20).

En la Guía Técnica sobre la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos de salud encontramos que la calidad es lo que define como un conjunto de estrategias, metodologías, instrumentos y procedimientos que permitan contar con evidencias de manera permanente y organizada de la calidad de atención y niveles de satisfacción de los usuarios internos y externos. La satisfacción del usuario es de fundamental importancia como una medida de la calidad de atención, puesto que proporciona información sobre el éxito del proveedor en alcanzar los valores y expectativas del mismo. La Percepción de la calidad del servicio, se enfoca en los elementos de la empatía, capacidad de respuesta, fiabilidad, seguridad, y tangibles. (Satisfacción del Usuario Externo, MINSA. 2011).

Satisfacción Del Usuario Externo:

El Usuario externo satisfecho con la atención recibida en los servicios de salud.

- **Propósito:** Estándar de resultado que tiene como finalidad la medición de la satisfacción integral del usuario externo sobre la calidad de atención recibida en los centros hospitalarios e institutos especializados.
- **Ámbito:** En todos los servicios de salud, hospitales e institutos especializados.
- **Proactividad:** Promueve la incorporación de las mediciones de satisfacción del usuario externo de manera periódica, sistemática y analítica.
- **Ciclo de evaluación y mejoramiento:** En base a la evaluación periódica de la satisfacción del usuario externo con la atención de servicios de salud recibida.

- **Impacto:** Mejora sostenida de los diferentes servicios hospitalarios para obtener niveles elevados de satisfacción del usuario externo.
- **Despliegue en la institución:** La organización desarrolla mejoras continuas de la calidad de sus servicios, basándose en la satisfacción de sus usuarios externos.
- **Despliegue hacia el usuario:** La satisfacción del usuario externo se constituye en prioridad de la organización.

Componentes para la satisfacción del usuario.

1. El beneficio percibido: se refiere al desempeño (en cuanto a la entrega de valor) que el cliente considera haber obtenido luego de haber adquirido algún producto o servicio. El rendimiento percibido tiene las siguientes componentes:

- La satisfacción lo determina el cliente, no de la empresa.
- Se basa en los resultados que el cliente obtiene con el producto o servicio solicitado.
- Está basado en las percepciones del cliente, no necesariamente en la realidad.
- Soporta el impacto de las opiniones de otras personas que influyen en el cliente.
- En muchas ocasiones dependen del estado de ánimo de los clientes y de sus razonamientos. Dada su complejidad, el rendimiento percibido puede ser determinado luego de una exhaustiva investigación que comienza y termina en el cliente.

2. En cuanto a las Expectativas, son las esperanzas que los clientes tienen por conseguir algo. Las expectativas de los clientes se producen por el efecto de una o más de estas cuatro situaciones dadas:

- Promesas que refleja la empresa acerca de los beneficios que brinda el producto o servicio.
- Se basa en las experiencias de compras anteriores.

- Influye las opiniones de amigos, familiares, conocidos y líderes de opinión.
- En oportunidades tienen en cuenta las promesas que ofrecen los competidores.

En situaciones que depende de la empresa, ésta debe tener cuidado de establecer el nivel correcto de expectativas. Un detalle muy interesante sobre este punto es que la disminución en los índices de satisfacción, en muchos casos es el resultado de un aumento en las expectativas del cliente, situación que es atribuible a las actividades de marketing. En todo caso, es de vital importancia monitorear regularmente las expectativas de los clientes para determinar lo siguiente:

- Sí lo que busca está en la empresa está acorde con lo que puede proporcionarle.
- Sí está en forma horizontal, por debajo o encima de las expectativas que genera la competencia.
- Sí coinciden con el promedio esperado, para animarse a comprar.

3. Los Niveles de Satisfacción: Luego de realizada la compra o adquisición de un producto o servicio, los clientes experimentan uno de estos tres niveles de satisfacción:

- Insatisfacción: se produce cuando el desempeño percibido del producto no alcanza las expectativas del cliente.
- Satisfacción: se produce cuando el desempeño percibido del producto coincide con las expectativas del cliente.
- Complacencia: se produce cuando el desempeño percibido excede a las expectativas del cliente.

4. Dimensiones de la satisfacción entre ellas tenemos:

- Organizativos (tiempo de espera, ambiente y otros).
- Atención recibida y su repercusión en el estado de salud de la población.
- Trato recibido durante el proceso de atención por parte del personal implicado. (Chang, M., 1999).

1.4. Formulación del Problema:

¿Cuál es la relación entre calidad de la atención con la satisfacción del usuario de los servicios de emergencia del Hospital Regional Docente de Trujillo, 2017?

1.5. Justificación de Estudio.

Los aspectos que obligan a las instituciones hospitalarias a ofrecer una atención en los servicios de salud oportuna, aceptable, asequible, con calidad y satisfactoria del usuario (Organización Mundial de la Salud, 2013). Con los resultados del presente trabajo de investigación el Hospital Regional Docente de Trujillo tendrá el desafío de plantearse mejoras de calidad en procesos de trabajo donde los usuarios del servicio de emergencia tengan la satisfacción de recibir un servicio de calidad en todos sus ámbitos.

En el aspecto teórico, el presente estudio de investigación va a permitir identificar y mejorar en forma objetiva los indicadores de gestión del buen trato relacionado con la calidad de atención y satisfacción del usuario interno y externo del servicio de emergencia del Hospital Regional Docente de Trujillo.

En el aspecto práctico, el presente estudio va a generar una política de calidad de atención a los usuarios que acuden al servicio de emergencia del hospital Regional Docente de Trujillo, con una gestión de procesos internos ágiles y eficaces, señalización e información oportuna y permanente a pacientes y familia; garantizar una provisión permanente del insumo necesario tanto para farmacia como laboratorio clínico, así como la optimización en camas y equipos modernos, fortalecer verdaderos equipos multidisciplinarios de trabajo en función de construir una cultura de servicio oportuno, seguro y humano.

En el aspecto metodológico, la presente investigación servirá como modelo para otros proyectos en que las relaciones de las dos variables en estudio en instituciones de salud del MINSA del país. En el aspecto científico, los datos que se obtengan son de suma importancia para estudios posteriores permitiendo además que las herramientas utilizadas en este estudio permitan validar la información obtenida para la realización de estudios futuros.

En el aspecto social, el presente trabajo permite mejorar la calidad de atención en los servicios de emergencia del Hospital Regional Docente de Trujillo. Dentro de la coyuntura actual se convierte en un tema tan importante y al mismo tiempo tan sensible para la colectividad, ya que la salud sigue siendo uno de los derechos fundamentales para todo ser humano y es considerado un factor insustituible que influye en el bienestar y el desarrollo de la economía y la educación, de los pueblos o países, como es el caso de la población Trujillana, Libertena y del norte del Perú.

1.6. Hipótesis

Ha: Existe relación significativa entre calidad de la atención con la satisfacción del usuario de los servicios de emergencia del Hospital Regional Docente de Trujillo, 2018

Ho: No existe relación significativa entre calidad de la atención con la satisfacción del usuario de los servicios de emergencia del Hospital Regional Docente de Trujillo, 2018.

1.7. Objetivos.

1.7.1. Objetivo General:

Determinar la relación entre calidad de la atención con la satisfacción del usuario de los servicios de emergencia del Hospital Regional Docente de Trujillo, 2018.

1.7.2. Objetivos Específicos.

- Determinar la relación entre la fiabilidad inherente a la calidad de la atención con la satisfacción del usuario de los servicios de emergencia de Medicina y Traumatología.
- Determinar la relación entre la capacidad de respuesta o responsabilidad inherente a la calidad de la atención con la satisfacción del usuario de los servicios de emergencia de Medicina y Traumatología.
- Determinar la relación entre la seguridad inherente a la calidad de la atención con la satisfacción del usuario de los servicios de emergencia de Medicina y Traumatología.
- Determinar la relación entre la empatía inherente a la calidad de la atención con la satisfacción del usuario de los servicios de emergencia de Medicina y Traumatología.
- Determinar la relación entre la tangibilidad inherente a la calidad de la atención con la satisfacción del usuario de los servicios de emergencia de Medicina y Traumatología.

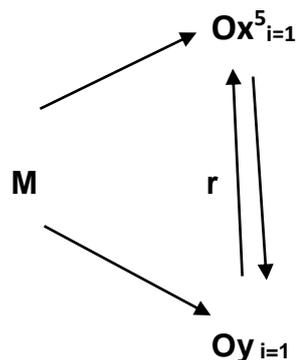
II. MÉTODO

2.1. Tipo de Estudio

Descriptivo correlacional, no experimental. (Hernández, 2012). Este tipo de estudio permite describir relaciones y correlacionales entre las dimensiones de la funcionalidad de la capacidad resolutive como son los indicadores de la calidad de atención con la satisfacción del usuario de medicina y traumatología del servicio emergencia del Hospital Regional Docente de Trujillo 2018, cuantificando la frecuencia y estableciendo valoración estadística a las relaciones y correlaciones.

2.2. Diseño de la Investigación

Diseño descriptivo correlacional de carácter transversal. (Hernández, 2012)



Dónde:

M: Representa la muestra considerada para el estudio

X: Representa la variable: calidad de atención.

Y: Representa la variable: Satisfacción del usuario.

Oy: Representa a la observación y medición general de la variable.

O: Representa las observaciones a efectuar a las variables

Ox⁵: Representa a la observación y medición por cada dimensión de la variable (i=1) calidad de atención: Fiabilidad, Capacidad de Respuesta, Seguridad, Empatía, Aspectos Tangibles.

r: Representa la relación y correlación que existe entre las variables.

2.3. Variables, Operacionalización.

Este trabajo cuenta con dos variables de un estudio descriptivo comparativo y tiene como característica lo que se describe a continuación:

2.3.1. Variable I: Calidad de atención.

2.3.2. Variable II: Satisfacción del usuario.

2.4. Operacionalización de Variables.

TABLA N° 1: Operacionalización de Variables.

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Calidad de Atención	Bajo el concepto de calidad de servicio consiste en que el usuario desea en relación con el servicio recibido, evalúa las dimensiones: Tangibles, Confiables, Respuesta del personal, Seguridad, Calidez o Empatía. Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988)	la calidad de atención se midió mediante la aplicación de la encuesta SEVQUAL modificada para servicios de emergencia en establecimientos del nivel II Y III, la cual consiste 22 preguntas	Fiabilidad	Oportunidad de la atención de urgencias	Intervalo Ítems: 1,2,3 4,5
				Continuidad y orden lógico en la atención	
				Interés en la resolución de problemas de los usuarios	
				Cuidado en el registro de información de los usuarios	
			capacidad de respuesta	Sencillez de los trámites para la atención.	Intervalo Ítems: 6,7,8,9
				oportunidad en la asignación de citas médicas	
				Disposición para atender preguntas.	
				Agilidad del trabajo para atención más pronta.	
				Cooperación entre funcionarios.	
			Seguridad	Oportunidad en la respuesta a quejas y reclamos.	Intervalo Ítems: 10,11,12,13
				Confianza transmitida por empleados	
				Efectividad en la solución de necesidades.	
				Recibimiento de los medicamentos adecuados.	
				Ubicación apropiada del usuario para reducir riesgos y complicaciones.	
			Empatía	Idoneidad del personal de salud.	Intervalo Ítems: 14,15,16,17,18
				Conocimiento de los empleados para responder preguntas de usuarios.	
				Amabilidad en el trato, por profesionales de salud.	
				Amabilidad en el trato, por personal administrativo, otros	
				Atención individualizada al usuario.	
			Elementos Tangibles	Conveniencia de horarios de trabajo.	Intervalo Ítems: 19,20,21,22
Claridad en orientaciones sobre la enfermedad, cuidados, tratamiento.					
Estado físico de instalaciones.					
Limpieza de las instalaciones y elementos físicos.					
Presentación personal de empleados.					
Atractivo de los materiales de comunicación.	Comodidad de camas y silletería.				

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	
Satisfacción del usuario	Percepción de la calidad del servicio, se enfoca en los elementos de la empatía, capacidad de respuesta, fiabilidad, seguridad, y tangibles. (minsa.2011)	Resultado de la aplicación de la escala multidimensional servqual que toma en cuenta al acumulado de las dimensiones: empatía, capacidad de respuesta, fiabilidad, seguridad, y tangibles. Este acumulado será calificado de forma cualitativa, mediante la escala ordinal.	Fiabilidad	Oportunidad de la atención de urgencias	No satisfecho (22-66)	
				Continuidad y orden lógico en la atención		
				Interés en la resolución de problemas de los usuarios		
				Cuidado en el registro de información de los usuarios		
			capacidad de respuesta	Sencillez de los trámites para la atención.		
				oportunidad en la asignación de citas médicas		
				Disposición para atender preguntas.		
				Agilidad del trabajo para atención más pronta.		
				Cooperación entre funcionarios.		
			Seguridad	Oportunidad en la respuesta a quejas y reclamos.		
				Confianza transmitida por empleados		Satisfecho (67-110)
				Efectividad en la solución de necesidades.		
				Recibimiento de los medicamentos adecuados.		
				Ubicación apropiada del usuario para reducir riesgos y complicaciones.		
			Idoneidad del personal de salud.			
			Empatía	Conocimiento de los empleados para responder preguntas de usuarios.		Muy satisfecho (111-154)
				Amabilidad en el trato, por profesionales de salud.		
				Amabilidad en el trato, por personal administrativo, otros		
				Atención individualizada al usuario.		
				Conveniencia de horarios de trabajo.		
Elementos Tangibles	Claridad en orientaciones sobre la enfermedad, cuidados, tratamiento.					
	Estado físico de instalaciones.					
	Limpieza de las instalaciones y elementos físicos.					
	Presentación personal de empleados.					
	Atractivo de los materiales de comunicación.					
	Comodidad de camas y silletería.					

2.5. Población y muestra.

2.5.1. Población.

Lo constituyen por 24741 usuarios de los servicio de emergencia de Medicina y traumatología del hospital Regional Docente de Trujillo, Región la Libertad, 2017.

TABLA N° 2: Atenciones del servicio de emergencia 2017

SERVICIO	MEDICINA	TRAUMA	TOTAL
ENERO	1733	782	2515
FEBRERO	1617	780	2397
MARZO	1705	761	2466
ABRIL	1908	708	2616
MAYO	1828	609	2437
JUNIO	1440	614	2054
JULIO	1093	700	1793
AGOSTO	915	582	1497
SEPTIEMBRE	722	544	1266
OCTUBRE	1262	573	1835
NOVIEMBRE	1303	630	1933
DICIEMBRE	1278	654	1932
TOTAL	16804	7937	24741

2.5.2. Muestra.

El tamaño de muestra en este trabajo estuvo considera con un nivel de confianza del 95%, se calculara aplicándose la fórmula para población finita.

$$n = \frac{NZ^2PQ}{d^2N + Z^2PQ}$$

$$n = \frac{(24741)(1.96)(0.5)(0.5)}{(0.08)^2(24741) + (1.96)^2(0.5)(0.5)}$$

$$n = 149$$

Dónde:

N: tamaño de la población a estudiar.

Z: Coeficiente de confianza al 95%

P: proporción de la población 50% ó 0.5

Q: proporción de la población complemento 50% ó 0.5

d: error o precisión 0.08

n: tamaño de la muestra.

2.5.3. Muestreo

Se realiza un tipo de muestreo probabilística, tipo de aleatorio simple, eligiendo tantos usuarios como sean necesarios para completar la muestra requerida, los mismos que hicieron uso del servicio de emergencia del hospital regional docente de Trujillo, región la Libertad.

2.6. Criterios de selección**2.6.1. Criterios de inclusión:**

- Usuarios adultos que acuden al servicio de emergencia de Medicina y Traumatología del Hospital Regional Docente de Trujillo.
- No presentar problemas psicológicos al momento de la encuesta.
- Aceptar voluntariamente participar en el estudio.
- Usuarios de ambos sexos, mayores de 18 años de edad que acuden a los establecimientos de salud o servicio médico de apoyo.

2.6.2. Criterios de exclusión:

- Estar incapacitado mentalmente o en estado de incapacidad de salud para responder el cuestionario del estudio.
- Usuarios menores de 18 años y mayores de 80 años adultos que acuden al servicio de emergencia de

pediatría, Gineco- Obstetricia y UCI del Hospital Regional Docente de Trujillo.

- No se considera al personal de apoyo o servicios complementario.
- Usuarios que no acepten participar en el estudio.

2.7. Unidad de análisis:

Usuarios del servicio de medicina y traumatología del servicio de emergencia del hospital regional docente de Trujillo.

2.8. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad, procedimiento.

2.8.1 Técnica:

Se aplicó el instrumento, que tuvo la finalidad de recolectar los datos, mediante la encuesta a los usuarios de medicina y traumatología del servicio de emergencia del hospital regional docente de Trujillo.

2.8.2 Instrumento:

El instrumento a utilizar es la encuesta SERVQUAL modificada para establecimientos de salud y servicios de apoyo (SMA)

La escala multidimensional de SERVQUAL elaborada por Parasuraman y Cols (1988) diseñada para medir la satisfacción del usuarios externos en empresas se los servicios de salud públicos y privados, asumida por el ministerio de salud con pequeñas modificaciones en el modelo y el contenido del cuestionario. Esta metodología modificada la cual define la calidad de atención como una brecha o diferencia (P-E) entre las percepciones (P) y las expectativas (E) de los usuarios, por su validez y alta

confiabilidad, implementándose en los servicios de salud de nuestro país (MINSA, 2012).

Esta escala está compuesta de 22 ítems que se atribuyen en 5 dimensiones: fiabilidad, con 5 dimensiones, seguridad 4 dimensiones, responsabilidad con 4 ítems, empatía con 5 ítems, y tangibles con 4 ítems. Además cuentan con una calificación las cuales están distribuidas de la siguiente manera:

- Fiabilidad: Preguntas del 01 al 05.
- Capacidad de respuesta: Preguntas del 06 al 09.
- Seguridad: Preguntas del 10 al 13.
- Empatía: Preguntas del 14 al 18.
- Aspectos tangibles: Preguntas del 19 al 22.

2.8.3 Procedimientos

- Se solicitó autorización al Hospital Regional Docente de Trujillo Dr. Fernando Gil Rodríguez y al jefe del servicio de emergencia para realizar las encuestas en los usuarios de medicina y traumatología en el periodo 2018.
- Se identificó a la población en estudio considerando los criterios de inclusión y exclusión aplicándose en ella la encuesta.
- Los usuarios seleccionados de los servicios de emergencia de medicina y traumatología se les informó sobre los objetivos, fines de estudio y se solicitó su participación voluntaria. Pidiéndole su consentimiento para la misma (anexo N° 3). Una vez aceptada se aplicó la encuesta que duró un promedio entre 20 a 30 minutos y se procedió a procesarlo con la prueba estadística pertinente a las variables en estudio.

2.8.4. Validación y confiabilidad del instrumento.

Las variables satisfacción del usuario con calidad de atención presentan una correlación positiva, con un valor de 0.829 lo cual indica una correlación de intensidad alta, con una significancia estadística de ($p < 0.05$). Así mismo, indicamos el coeficiente de determinación (R^2) se obtuvo un valor de 0.687, esto quiere decir que el 69% de la variable satisfacción del usuario se puede predecir por la variable calidad de atención del personal de emergencia del Hospital Regional Docente de Trujillo, 2017.

2.9. Método de análisis de datos.

- Se establecieron categorías para cada indicador de las variables en estudio. Consistió en colocar códigos numéricos mutuamente excluyentes en cada categoría sin que estas se superpongan.
- Los datos fueron ingresados en la hoja "Excel", estableciendo las categorías de estudio y se procedió a la evaluación con el programa estadístico SPSS /PC+V22.0
- Se realizó análisis inferencial, el cual inició con el análisis de la prueba de normalidad en cada variable de estudio satisfacción del usuario con la calidad de atención del personal, dichos resultados de nivel de significancia ($p < 0.05$), demuestran la necesidad de poder establecer el análisis de la correlación entre las variables y sus dimensiones mediante la fórmula estadística del coeficiente de correlación de Spearman, para los datos ya que una variable no presenta distribución normal.

TABLA N° 3: Prueba De Normalidad De Datos

Pruebas de Normalidad

id	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	Gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
variable satisfacción del usuario	,194	149	,000	,869	149	,000
calidad de atención	,198	149	,000	,870	149	,000

- La variable satisfacción del usuario, con significancia $0.000 < 0.05$, lo cual los datos presentan una distribución no normal.
- La variable calidad de atención, con significancia $0.000 < 0.05$, lo cual los datos presentan una distribución no normal.
- Razón por la cual se aplicara la prueba no paramétrica de Correlación de Spearman (Rho).

Coefficiente De Spearman (Rho).

En estadística, el coeficiente de correlación de Pearson es una medida de la relación lineal entre dos variables aleatorias.

Coefficiente	Interpretación
$r = 1$	Correlación perfecta
$0.80 < r < 1$	Muy alta
$0.60 < r < 0.80$	Alta
$0.40 < r < 0.60$	Moderada
$0.20 < r < 0.40$	Baja
$0 < r < 0.20$	Muy baja
$r = 0$	Nula

2.10. Aspectos Éticos.

Cumpliendo con los principios básicos de la declaración de Helsinki, el estudio de investigación contempla los principios de éticos de Reporte Belmont de respeto a las personas, que se trata de la protección de los criterios de confiabilidad y anonimato de las mismas, y de beneficencia, en los que se intenta incrementar los beneficios y disminuir los daños posibles de una intervención, modo que la población incluida en el estudio pueda garantizarse estrictamente confidenciales, y solo el personal investigador tendrá acceso a ellos.

Además contempla la pauta 1 del Consejo de Organizaciones Internacionales de las Ciencias Médicas (CIOMS) (Ginebra; 2002); hace mención que los investigadores deben asegurar que los estudios propuestos en seres humanos estén de acuerdo con principios científicos generalmente aceptados y se basen en un conocimiento adecuado de la literatura científica pertinente.

También se consideró la pauta 4 y 5 de CIOMS en el desarrollo de la investigación, mediante el consentimiento informado, el investigador proporcionó información, explicando verbalmente o en otra forma de comunicación, para que el individuo entienda de manera explícita el fin y los objetivos de su participación en la investigación, además es libre de negarse a participar o de retirarse de la investigación en cualquier momento sin sanción o pérdida de los beneficios a que tendría derecho.

Se explicaron claramente los riesgos y las garantías de seguridad que se brindan a los participantes, estableciendo adicionalmente que la investigación se llevaría a cabo cuando se obtenga la autorización del responsables del Hospital Regional Docente de Trujillo, donde se realizó la investigación.

De acuerdo a las características de la investigación se consideró los aspectos éticos que son fundamentales, por lo tanto la investigación contó con la autorización correspondiente de la institución, la participación voluntaria de los colaboradores. Asimismo, se mantiene el anonimato de cada participante y el respeto hacia el evaluado en todo momento antes, durante y después del proceso; resguardando los datos recogidos sin juzgar la información obtenida.

III. RESULTADOS

TABLA N° 4

Relación entre la satisfacción del usuario con la calidad de atención del personal de emergencia del Hospital Regional Docente de Trujillo, 2017.

SATISFACCIÓN DEL USUARIO	CALIDAD DE ATENCIÓN						Total	
	Bajo		Medio		Alto		N°	%
	N°	%	N°	%	N°	%		
No satisfecho	17	11%	6	4%	0	0%	23	15%
Satisfecho	0	0%	124	83%	1	1%	125	84%
Muy satisfecho	0	0%	0	0%	1	1%	1	1%
Total	17	11%	130	87%	2	1%	149	100%

Correlaciones

Coeficiente del Spearman	0.830
Coeficiente de Determinación	0.689
Sig.(bilateral)	0.000
N	149

La Tabla N°4 Las variables satisfacción del usuario con calidad de atención presentan una correlación positiva, con un valor de 0.830 lo cual indica una correlación de intensidad alta, con una significancia estadística de ($p < 0.05$). Así mismo indicamos el coeficiente de determinación (R^2) se obtuvo un valor de 0.689, esto quiere decir que el 69% de la variable satisfacción del usuario se puede predecir por la variable calidad de atención del personal de emergencia del Hospital Regional Docente de Trujillo, 2017.

TABLA N°5

Relación entre la satisfacción del usuario con la calidad de atención en su dimensión fiabilidad del personal de emergencia del Hospital Regional Docente de Trujillo, 2017.

SATISFACCIÓN DEL USUARIO	FIABILIDAD						Total	
	Bajo		Medio		Alto		N°	%
	N°	%	N°	%	N°	%		
No satisfecho	18	12%	5	3%	0	0%	23	15%
Satisfecho	26	17%	97	65%	2	1%	125	84%
Muy satisfecho	0	0%	1	1%	0	0%	1	1%
Total	44	30%	103	69%	2	1%	149	100%

Correlaciones

Coeficiente del Spearman	0.450
Coeficiente de Determinación	0.203
Sig.(bilateral)	0.000
N	149

La Tabla N°5 Las variables satisfacción del usuario con calidad de atención en su dimensión fiabilidad presentan una correlación positiva, con una valor de 0.450 lo cual indica una correlación de intensidad moderada, con una significancia estadística de ($p < 0.05$). Así mismo indicamos el coeficiente de determinación (R^2) se obtuvo un valor de 0.203, esto quiere decir que el 20% de la variable satisfacción del usuario se puede predecir por la variable calidad de atención en su dimensión fiabilidad del personal de emergencia del Hospital Regional Docente de Trujillo, 2017.

TABLA N°6

Relación entre la satisfacción del usuario con la calidad de atención en su dimensión capacidad de respuesta del personal de emergencia del Hospital Regional Docente de Trujillo, 2017.

SATISFACCIÓN DEL USUARIO	CAPACIDAD DE RESPUESTA						Total	
	Bajo		Medio		Alto		N°	%
	N°	%	N°	%	N°	%		
No satisfecho	17	11%	6	4%	0	0%	23	15%
Satisfecho	1	1%	124	83%	0	0%	125	84%
Muy satisfecho	0	0%	1	1%	0	0%	1	1%
Total	18	12%	131	88%	0	0%	149	100%

Correlaciones

Coeficiente del Spearman	0.797
Coeficiente de Determinación	0.635
Sig.(bilateral)	0.000
N	149

La Tabla N°6 Las variables satisfacción del usuario con calidad de atención en su dimensión capacidad de respuesta presentan una correlación positiva, con un valor de 0.797 lo cual indica una correlación de intensidad alta, con una significancia estadística de ($p < 0.05$). Así mismo indicamos el coeficiente de determinación (R^2) se obtuvo un valor de 0.635, esto quiere decir que el 63% de la variable satisfacción del usuario se puede predecir por la variable calidad de atención en su dimensión capacidad de respuesta del personal de emergencia del Hospital Regional Docente de Trujillo, 2017.

TABLA N°7

Relación entre la satisfacción del usuario con la calidad de atención en su dimensión seguridad del personal de emergencia del Hospital Regional Docente de Trujillo, 2017.

SATISFACCIÓN DEL USUARIO	SEGURIDAD						Total	
	Bajo		Medio		Alto		n	%
	n	%	n	%	n	%		
No satisfecho	17	11%	6	4%	0	0%	23	15%
Satisfecho	0	0%	125	84%	0	0%	125	84%
Muy satisfecho	0	0%	1	1%	0	0%	1	1%
Total	17	11%	132	89%	0	0%	149	100%

Correlaciones

Coeficiente del Spearman	0.825
Coeficiente de Determinación	0.681
Sig.(bilateral)	0.000
N	149

La Tabla N°7 Las variables satisfacción del usuario con calidad de atención en su dimensión seguridad presentan una correlación positiva, con un valor de 0.825 lo cual indica una correlación de intensidad alta, con una significancia estadística de ($p < 0.05$). Así mismo indicamos el coeficiente de determinación (R^2) se obtuvo un valor de 0.681, esto quiere decir que el 68% de la variable satisfacción del usuario se puede predecir por la variable calidad de atención en su dimensión seguridad del personal de emergencia del Hospital Regional Docente de Trujillo, 2017.

TABLA N°8

Relación entre la satisfacción del usuario con la calidad de atención en su dimensión empatía del personal de emergencia del Hospital Regional Docente de Trujillo, 2017.

SATISFACCIÓN DEL USUARIO	EMPATÍA						Total	
	Bajo		Medio		Alto		N°	%
	N°	%	N°	%	N°	%		
No satisfecho	21	14%	2	1%	0	0%	23	15%
Satisfecho	39	26%	86	58%	0	0%	125	84%
Muy satisfecho	0	0%	1	1%	0	0%	1	1%
Total	60	40%	89	60%	0	0%	149	100%

Correlaciones

Coeficiente del Spearman	0.446
Coeficiente de Determinación	0.199
Sig.(bilateral)	0.000
N	149

La Tabla N°8 Las variables satisfacción del usuario con calidad de atención en su dimensión empatía presentan una correlación positiva, con un valor de 0.446 lo cual indica una correlación de intensidad moderada, con una significancia estadística de ($p < 0.05$). Así mismo indicamos el coeficiente de determinación (R^2) se obtuvo un valor de 0.199, esto quiere decir que el 20% de la variable satisfacción del usuario se puede predecir por la variable calidad de atención en su dimensión empatía del personal de emergencia del Hospital Regional Docente de Trujillo, 2017.

TABLA N°9

Relación entre la satisfacción del usuario con la calidad de atención en su dimensión tangibilidad del personal de emergencia del Hospital Regional Docente de Trujillo, 2017.

SATISFACCIÓN DEL USUARIO	TANGIBILIDAD						Total	
	Bajo		Medio		Alto		N°	%
	N°	%	N°	%	N°	%		
No satisfecho	18	12%	5	3%	0	0%	23	15%
Satisfecho	33	22%	89	60%	3	2%	125	84%
Muy satisfecho	0	0%	0	0%	1	1%	1	1%
Total	51	34%	94	63%	4	3%	149	100%

Correlaciones

Coeficiente del Spearman	0.414
Coeficiente de Determinación	0.171
Sig.(bilateral)	0.000
N	149

La Tabla N°9 Las variables satisfacción del usuario con calidad de atención en su dimensión tangibilidad presentan una correlación positiva, con un valor de 0.414 lo cual indica una correlación de intensidad moderada, con una significancia estadística de ($p < 0.05$). Así mismo indicamos el coeficiente de determinación (R^2) se obtuvo un valor de 0.171, esto quiere decir que el 17% de la variable satisfacción del usuario se puede predecir por la variable calidad de atención en su dimensión tangibilidad del personal de emergencia del Hospital Regional Docente de Trujillo, 2017.

IV. DISCUSION DE RESULTADOS

El presente trabajo refleja la calidad de atención en los servicios de emergencia del Hospital Regional Docente de Trujillo. Ya que la salud es uno de los derechos fundamentales para todo ser humano y es considerado un factor insustituible que influye en el bienestar, y a su vez en la relación que existe con la satisfacción del usuario.

Los resultados en cuanto a identificación de conocimientos, actitudes y prácticas se pueden considerar reportes similares tales como (Tuesta, 2015; Domínguez, Gonzales y Vera, 2013, León. 2015) ya que estudios realizados en poblaciones diversas pero al mismo tiempo pueden tener resultado parecidos a nuestro estudio de investigación.

En este contexto, los resultados **Tabla N° 4**, existe una correlación positiva de intensidad alta con valor 0.830, entre la satisfacción del usuario con calidad de atención del personal de emergencia del Hospital Regional Docente de Trujillo, 2017, con una significancia estadística de ($p < 0.05$). un 15% no satisfechos, un 84% satisfechos, un 1% muy satisfechos, lo cual en comparación con otro estudio de investigación considerado por Huiza (Callao-Perú, 2003), el tipo de estudio cuantitativo, descriptivo, prospectivo de diseño transversal cuyo objetivo es determinar la satisfacción del usuario en relación a la calidad de atención de salud brindada en consultorios externos; para el análisis de la información se aplicaron las pruebas estadísticas de Chi cuadrado, Media, desviación estándar, en cuanto a los resultados, se encontró usuarios satisfechos 76,15%, regularmente satisfechos 16,92%, e insatisfechos 6,92%, nuestro estudio se aplicó la prueba Chi cuadrado ($0.008 < 0.05$), existe una relación significativa entre la perspectiva del clima organizacional con la calidad de atención.

También Tuesta (Moyobamba-Perú, 2015) encontró que la satisfacción del usuario reporta que el 71.5% de los usuarios se encuentran satisfechos, 19.3 % insatisfechos y sólo el 9.1% muy satisfecho con la atención de salud del servicio de emergencia del Hospital II-1 Moyobamba. Estas cifras fueron comparadas con el trabajo realizado en España por Bustamante et al. (2014), donde se encuestaron 373 usuarios del servicio de urgencias del Hospital Clínica de Barcelona (España). Donde se concluye que el 42,4% contestaron que su experiencia había sido totalmente satisfactoria, el 50,1% satisfactoria y sólo el 7,5% no satisfactoria. Las variables no satisfactorias reportaron el largo tiempo de espera, trato desconsiderado y la percepción de no recibir un trato respetuoso.

Estas cifras también presentan similitud con los hallazgos del MINSA, en los últimos años, modificó e institucionalizó la encuesta del SERVQUAL, que consigna percepción y expectativas de los usuarios, en este contexto García (2013), realizó la tesis “Percepción y expectativas de la calidad de la atención de los servicios de salud de los usuarios del centro de salud Delicias Villa- Chorrillos”, observaron que existe un nivel de insatisfacción de 55.24% del usuario externo atendidos; en la dimensión de Fiabilidad se presentó un nivel de insatisfacción de 58.5%; en la dimensión de Capacidad de Respuesta presenta el porcentaje de usuarios insatisfechos 60.5%; en la dimensión de Empatía presentan un nivel de satisfacción 51.8%, respeto a su privacidad en el consultorio tiene un menor grupo de usuarios insatisfechos representados (36.46%). El estudio concluye que los pacientes atendidos lo más importante es el buen trato que recibe del profesional; siendo aspectos más importantes el respeto por su privacidad, una buena comunicación y el sentirse escuchados, demostrado en la dimensión de empatía y seguridad.

Existe una correlación positiva de intensidad moderada en **la Tabla N°5**, con valor 0.450, teniendo una representatividad de 20%, entre la satisfacción del usuario con calidad de atención en su dimensión fiabilidad del personal de emergencia del Hospital Regional Docente de Trujillo, 2017, y con una significancia estadística de ($p < 0.05$); como se puede evidenciar en esta dimensión el profesional de salud faltaría reforzar la prestación de servicios sean acertadas, confiables y seguras.

En la **Tabla N°6**, Existe una correlación positiva de intensidad alta con valor 0.797, entre la satisfacción del usuario con calidad de atención en su dimensión capacidad de respuesta del personal de emergencia del Hospital Regional Docente de Trujillo, 2017, y con una significancia estadística de ($p < 0.05$). Se puede reflejar que cuenta con 63% los usuarios están satisfechos con los profesionales de salud ya que les brindan oportunamente los servicios y en un tiempo de espera aceptable.

La **Tabla N°7**, Existe una correlación positiva de intensidad alta con valor 0.825, entre la satisfacción del usuario con calidad de atención en su dimensión seguridad del personal de emergencia del Hospital Regional Docente de Trujillo, 2017., y con una significancia estadística de ($p < 0.05$). Los usuarios se muestran satisfechos en un 68% con los profesionales de salud, demostrando conocimiento, privacidad, protección en beneficio de la salud. Mientras que en estudios de Nacional Nueva Guadalupe (2011) se obtuvo como resultado no son tan favorables en la prestación de los servicios por parte de los profesionales poniendo hincapié la excesiva demora en la atención al paciente, tanto en el acceso de la atención médica, como en la atención de los servicios complementarios, como laboratorio, servicios administrativos, entre otros.

En la **Tabla N°8** Existe una correlación positiva de intensidad moderada con valor 0.446, entre la satisfacción del usuario con calidad de atención en su dimensión empatía del personal de emergencia del Hospital Regional Docente de Trujillo, 2017., y con una significancia estadística de ($p < 0.05$).

La Tabla N°9 Las variables satisfacción del usuario con calidad de atención en su dimensión tangibilidad presentan una correlación positiva, con un valor de 0.414 lo cual indica una correlación de intensidad moderada, con una significancia estadística de ($p < 0.05$). Así mismo indicamos el coeficiente de determinación (R^2) se obtuvo un valor de 0.171, esto quiere decir que el 17% de la variable satisfacción del usuario se puede predecir por la variable calidad de atención en su dimensión tangibilidad del personal de emergencia del Hospital Regional Docente de Trujillo, 2017.

T9 Existe una correlación positiva de intensidad moderada con valor 0.414, entre la satisfacción del usuario con calidad de atención en su dimensión tangibilidad del personal de emergencia del Hospital Regional Docente de Trujillo, 2017., y con una significancia estadística de ($p < 0.05$).

Clemente & López (Perú, 2009) en la tesis cuyo objetivo era determinar en qué medida el clima organizacional se relaciona con la satisfacción laboral del personal del centro de salud ascensión-Huancavelica, 2015, El instrumento de evaluación usa la escala de clima organizacional y satisfacción laboral, las conclusiones encontradas: refieren que el clima organizacional influye significativamente en el desempeño laboral del personal de salud del hospital, en comparación con nuestro trabajo usando la prueba Chi cuadrado ($0.008 < 0.05$), existe una relación significativa entre la perspectiva del clima organizacional con la calidad de atención.

V. CONCLUSIONES.

- Existe una correlación positiva de intensidad alta con valor 0.830, entre la satisfacción del usuario con calidad de atención del personal de emergencia del Hospital Regional Docente de Trujillo, 2017, y con una significancia estadística de ($p < 0.05$).
- Existe una correlación positiva de intensidad moderada con valor 0.450, entre la satisfacción del usuario con calidad de atención en su dimensión fiabilidad del personal de emergencia del Hospital Regional Docente de Trujillo, 2017., y con una significancia estadística de ($p < 0.05$).
- Existe una correlación positiva de intensidad alta con valor 0.771, entre la satisfacción del usuario con calidad de atención en su dimensión capacidad de respuesta del personal de emergencia del Hospital Regional Docente de Trujillo, 2017., y con una significancia estadística de ($p < 0.05$).
- Existe una correlación positiva de intensidad alta con valor 0.825, entre la satisfacción del usuario con calidad de atención en su dimensión seguridad del personal de emergencia del Hospital Regional Docente de Trujillo, 2017., y con una significancia estadística de ($p < 0.05$).
- Existe una correlación positiva de intensidad moderada con valor 0.446, entre la satisfacción del usuario con calidad de atención en su dimensión empatía del personal de emergencia del Hospital Regional Docente de Trujillo, 2017., y con una significancia estadística de ($p < 0.05$).
- Existe una correlación positiva de intensidad moderada con valor 0.414, entre la satisfacción del usuario con calidad de atención en su dimensión tangibilidad del personal de emergencia del Hospital Regional Docente de Trujillo, 2017., y con una significancia estadística de ($p < 0.05$).

VI. RECOMENDACIONES.

- Continuar fomentando un buen trato digno y oportuno del personal de salud logrando la satisfacción del usuario con calidad de atención del servicio de emergencia del Hospital Regional Docente de Trujillo.
- Socializar los resultados obtenidos del proceso de investigación para continuar con la mejora de la calidad y satisfacción del usuario, para contribuir al 100% la satisfacción del usuario.
- Da a conocer los resultado de una correlación de intensidad alta en las dimensiones de capacidad de respuesta (63%), seguridad (67%) al profesional de salud logrando así la satisfacción del usuario con calidad de atención del personal de emergencia del Hospital Regional Docente de Trujillo, 2017.
- Proponer mejorar en los aspectos de las dimensiones de fiabilidad, empatía (20%), tangibles (18%) cual indica una correlación de intensidad moderada al profesional de salud logrando así la satisfacción del usuario con calidad de atención del personal de emergencia del Hospital Regional Docente de Trujillo, 2017.
- Motivar a los usuarios a compartir sus experiencias positivas, el buen trato en medicina y traumatología del servicio de emergencia del Hospital Regional Docente de Trujillo 217

VII. REFERENCIA BIBLIOGRAFICAS

- Aching, J. P. (2013). *Asociación Entre El Clima Organizacional Y La Calidad* . Tesis, Tarapoto-Perú. Obtenido de [ttp://tesis.unsm.edu.pe/jspui/bitstream/11458/981/1/Jamerlin%20Panduro%20Aching.pdf](http://tesis.unsm.edu.pe/jspui/bitstream/11458/981/1/Jamerlin%20Panduro%20Aching.pdf)
- Alvarez Quinto, Y. C. (2015). *Clima Organizacional Y Calidad De Atencion. (149)*. Huancavelica, Perlj. Obtenido De <https://www.uv.mx/msp/files/2012/11/coleccion8NelsyCortesJ.pdf>
- Arévalo, Z. H. (2015). *Calidad de atención y satisfacción percibida por el*. Obtenido de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/1832/tuesta_az.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Bernal González, I., Pedraza Melo, N. A., & Sánchez Limón, M. L. (2015). El clima organizacional y su relación con la calidad de los servicios. (Elsevier, Ed.) *Estudios Gerenciales, 31*(134), 8-19. Recuperado el 8 de Agosto de 2017, de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=21233043002>
- Carlos Risco-Dávila*, R. R.-S.-L.-O. (2011). *Opinión De Usuarios Sobre Calidad De Atención En El*. Obtenido De <http://revistas.unitru.edu.pe/index.php/SCIENDO/article/viewFile/1025/953>
- Cerna, H. W. (2015). *Percepción De La Calidad De Atención En*. Obtenido de <http://repositorio.unajma.edu.pe/bitstream/handle/123456789/227/17-2015-EPAE-Huarcaya%20Huisa-Persepcion%20de%20la%20calidad%20de%20atencion%20en%20los%20usuarios%20del%20servicio%20de%20emergencias.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Chavez Sánchez, D. P., & Rios Lozano, K. (2015). *Clima Organizacional Y Satisfacción Laboral*. Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo- Perú. Obtenido De Http://Repositorio.Upao.Edu.Pe/Bitstream/Upaorep/1670/1/Re_Enfer_Clima-Organisatiisfa-Labo-Enferme_Tesis.Pdf
- Chiroque, K. M. (11 De Diciembre De 2015). *Diagnóstico Del Clima Organizacional Y La Calidad De*. 19-24. Chiclayo. Obtenido de ttp://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/691/1/TL_Vasquez_Chiroque_KatherineMargarita.pdf
- (2014). *Encuesta De Satisfaccion Aplicada En Los Usuarios Externos De Hospitalizacion*. Hospital María Auxiliadora, Lima- Perú. Recuperado El 10 De 9 De 2017, De <Http://Hma.Gob.Pe/Calidad/Infor-15/Servqual-14/Servqual-EMERGENCIA-2014.pdf>
- García, R. M. (2015). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el*. Obtenido de http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/4806/1/Redhead_gr.pdf

- Hospital Universitario del Valle, H. (2010). *Calidad de la atención en salud. Percepción de los usuarios*. Cali, Valle, Colombia: "Evaristo García", ESE. Recuperado el 20 de 07 de 2017, de <http://www.fundacionfundesalud.org/pdf/files/calidad-de-la-atencion-en-salud.pdf>
- León, O. G. (2016). *Satisfacción Del Usuario Y Calidad Del Cuidado De*. Obtenido de <http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/3180/Tesis%20Maestr%C3%ADa%20-%20OLGA%20GISSELLA%20SIFUENTES%20LE%20C3%93N.pdf?sequence=1>
- Mariño., E. D. (2014). *Evaluación De La Calidad De Atención Y Satisfacción Del*. Obtenido de <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/4665/1/T-UCE-0006-12.pdf>
- MINSA. (2009). *Documento Técnico*:. Obtenido de http://www.minsa.gob.pe/dgsp/archivo/politica_nacional_calidad.pdf
- MINSA. (2009). *Satisfacción del Usuario Externo*. Obtenido de <http://www.minsa.gob.pe/dgsp/observatorio/documentos/teleconferencia/Satisfacci%C3%B3n%20del%20Usuario%20Externo.pdf>
- Miranda, D. L. (2013). *Percepcion Y Expectativas De La Calidad De La Atencion De Los Servicios De Salud De Los Usuarios Del Centro De Salud*. Universidad Ricardo Palma, Lima Perú.
- Palacios, B. P. (2014). *Nivel De Calidad Del Cuidado Enfermero*. Obtenido de http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/441/1/TL_MonchonPalaciosPaola_MontoyaGarciaYasmin.pdf
- Pérez, Y. Q. (2015). *Calidad De Servicio Y Satisfacción Del*. Obtenido de <http://repositorio.unajma.edu.pe/bitstream/handle/123456789/234/24-2015-EPAE-Quipe%20Perez-Calidad%20de%20servicio%20y%20satisfaccion%20del%20usuario.pdf?sequence=1&is>
- Salud, M. D. (Enero del 2003). *Normas Técnicas de Estándares de Calidad para Hospitales*. Lima, Perú : Dirección Ejecutiva de Calidad en Salud. Recuperado el 20 de Agosto de 2017, de http://www.minsa.gob.pe/dgsp/observatorio/documentos/seg_pac/EstandarHosp2003.pdf
- Sánchez Rodríguez, Violeta. (2016). *Calidad de Atención y Satisfacción del Usuario, en atención*. Obtenido de <http://renati.sunedu.gob.pe/bitstream/sunedu/52743/1/CS-TIT-S%C3%81NCHEZ-Calidad%20de%20atenci%C3%B3n.pdf>
- Satisfacción Del Usuario Externo Sobre La Calidad*. (2006). Obtenido de http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/1891/1/Huiza_gg.pdf
- USAID, M. d. (2002). *Factores del Clima Organizacional que Favorecen o Rechazan los Procesos de Mejora Continua de la Calidad en seis Establecimientos de salud Intervenidos en el Proyecto 200*. Ministerio de salud y USAID, Lima -Perú. Obtenido de <https://es.slideshare.net/jorhe17/factores-del-clima-proyecto-completo>

ANEXOS

ANEXO N° 01

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

PERCEPCIÓN DEL CLIMA ORGANIZACIONAL CON LA **CALIDAD** DE ATENCIÓN AL PERSONAL DEL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL REGIONAL DOCENTE DE TRUJILLO, 2017.

“Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos y Servicios Médicos de Apoyo” RM N° 527-2011/MINSA

Este Cuestionario es de carácter auto-aplicado y está dirigido al personal de salud, profesional y no profesional, del servicio de emergencia del hospital Regional Docente de Trujillo. Dicho instrumento es válida para evaluar la calidad de los servicios son 5 dimensiones a considerar en esta investigación.

De aceptar participar respondiendo el presente cuestionario se le recomienda leer muy bien las afirmaciones y valore si está de acuerdo con ellas en una escala.

1 2 3 4 5 6 7
 Nunca Casi Nunca Pocas Veces Mitad de las veces Muchas veces Casi siempre Siempre

I. DATOS GENERALES:

Instrumento para evaluar calidad de atención

EMERG: MEDICINA () TRAUMATOLOGIA ()

ENCUESTA PARA LA EVALUAR LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS ATENDIDOS EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA EN ESTABLECIMIENTOS DEL NIVEL II Y III			
Nobre del Encuestador:		
Establecimiento de salud:		
Fecha:	Hora de inicio:	/	Hora de Final: /
Estimado usuario(a), estamos intersados en conocer su opinion sobre la calidad de la atención que recibió en el servicio de emergencia del hospital. Sus respuestas son totalmente confidenciales. Agradeceremos su participación.			
DATOS GENERALES DEL ENCUESTADO:			
1. Condición del encuestado	Usuario(a)	1	
	Acompañante	2	
2. Edad del encuestado en años			
3. Sexo	Maxculin	1	
	Femenino	2	
4. Niveles de estudio	Analfabeto		1
	Primaria		2
	Secundaria		3
	Superior Tecnico		4
	Superior Universitario		5
5. Tipo de seguro po el cual se atiende	Sis		1
	SOAT		2
	Ninguno		3
	Otros		4
6. Tipo de usuario	Nuevo		1
	continuator		2
7. topico o area donde fue atendido:		

II. DATOS RELACIONADOS CON CALIDAD DE ATENCIÓN:

Instrumento para evaluar la calidad de atención

Instrucciones: Por favor lea atentamente cada oración y seleccione con una "X" la opción que considere conveniente.

Dimensiones a considerar: Fiabilidad (F); Capacidad de Respuesta (CP); Seguridad (S) Empatía (E) Elementos Tangibles (ET).

1 2 3 4 5 6 7
Nunca Casi Nunca Pocas Veces Mitad de las veces Muchas veces Casi siempre Siempre

Instrumento para evaluar Calidad de Atención – Expectativas

EMERG: MEDICINA () TRAUMATOLOGIA ()

EXPECTATIVAS									
En primer lugar, califique las expectativas, que se refieren a la IMPORTANCIA que Usted le otorga a la atención que espera recibir en el servicio de emergencia (II, III). Utilice una escala numérica del 1 al 7.									
Considere 1 menor calificación y 7 como la mayor calificación.									
N°		PREGUNTAS	1	2	3	4	5	6	7
1	F	Que los pacientes sean atendidos inmediatamente a su llegada a emergencia, sin importar su condición socio económica.							
2	F	Que la atención en emergencia se realice considerando la gravedad de la salud del paciente.							
3	F	Que su atención en emergencia este a cargo del médico.							
4	F	Que el médico mantenga suficiente comunicación con Ud. O sus familiares para explicarles el seguimiento de su problema de salud.							
5	F	Que la farmacia de emergencia cuente con los medicamentos que recetará el médico.							
6	CR	Que la atención en caja o el módulo de admisión sea rápida.							
7	CR	Que la atención para tomarse los análisis de laboratorio sea rápida.							
8	CR	Que la atención para tomarse los exámenes radiológicos(radiografías, ecografías, otros) sean rápidas							
9	CR	Que la atención en la farmacia de emergencia se respete su privacidad.							
10	S	Que el médico le brinde el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud.							
11	S	Que durante su atención en emergencia se respete su privacidad.							
12	S	Que el médico realice un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual será atendido.							
13	S	Que el problema de salud por el cual será atendido se resuelva o mejore.							
14	E	Que el personal de emergencia le trate con amabilidad, respeto y paciencia.							
15	E	Que el personal de emergencia le muestre interés para solucionar cualquier dificultad que se presente durante su atención.							
16	E	Que Ud. Comprenda la explicación que el médico le brindará sobre el problema de salud o resultado de la atención.							
17	E	Que Ud. Comprenda la explicación que el médico le brindará sobre los procedimientos o análisis que le realizarán.							
18	E	Que Ud. Comprenda la explicación que el médico le brindará sobre el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis, y efectos adversos.							
19	T	Que los carteles, letreros y flechas del servicio de emergencia sean adecuados para orientar a los pacientes.							
20	T	Que la emergencia cuente con personal para informar y orientar a los pacientes.							
21	T	Que la emergencia cuente con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención.							
22	T	Que los ambientes del servicio de emergencia sean limpios y cómodos							

II. DATOS RELACIONADOS CON CALIDAD DE ATENCIÓN:

Instrumento para evaluar la calidad de atención

Instrucciones: Por favor lea atentamente cada oración y seleccione con una “X” la opción que considere conveniente

Dimensiones a considerar: Fiabilidad (F); Capacidad de Respuesta (CP): Seguridad (S) Empatía (E) Elementos Tangibles (ET).

1 2 3 4 5 6 7
 Nunca Casi Nunca Pocas Veces Mitad de las veces Muchas veces Casi siempre Siempre

Instrumento para evaluar Calidad de Atención – Percepciones

EMERG: MEDICINA () TRAUMATOLOGIA ()

PERCEPCIONES								
En segundo lugar, califique las percepciones que se refieren como Ud. HA RECIBIDO , la atención en el servicio de emergencia (Nivel II, III). Utilice una escala numérica del 1 al 7.								
Considere 1 menor calificación y 7 como la mayor calificación.								
N°	Preguntas	1	2	3	4	5	6	7
1	F ¿Ud. O su familia fueron atendidos inmediatamente a sus llegada a emergencia, sin importar su condición socioeconómica?							
2	F ¿Ud. O su familia fueron atendidos considerando la gravedad de su salud?							
3	F ¿Su atención en emergencia estuvo a cargo del médico?							
4	F ¿El médico que la atendió mantuvo suficiente comunicación con Ud. O sus familiares para explicarles el seguimiento de su problema de salud?							
5	F ¿La farmacia de emergencia contó con los medicamentos que recetó el médico?							
6	CR ¿La atención en caja o el módulo de admisión fue rápida?							
7	CR ¿La atención en el laboratorio de emergencia fue rápida?							
8	CR ¿La atención para tomarse exámenes radiológicos fue rápida?							
9	CR ¿La atención en farmacia de emergencia es rápida?							
10	S ¿El médico que le atendió le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntar por el problema de salud?							
11	S ¿Durante su atención en emergencia se respetó su privacidad?							
12	S ¿El médico que le atendió le realizó un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual fue atendido?							
13	S ¿El problema de salud por el cual usted fue atendida se ha resuelto o mejorado?							
14	E ¿El personal de emergencia lo trato con amabilidad, respeto y paciencia?							
15	E ¿El personal de emergencia le mostró interés para solucionar cualquier problema que se presentó durante su atención?							
16	E ¿Ud. Comprendió la explicación que el médico le brindó sobre el problema de salud o resultado de la atención?							
17	E ¿Ud. Comprendió la explicación que el médico le brindó sobre los procedimientos o análisis que le realizaron?							
18	E ¿Ud. Comprendió la explicación que el médico le brindó sobre el tratamiento que recibió: tipo de medicamentos, dosis, efectos adversos?							
19	T ¿Los carteles, letreros y flechas del servicio de emergencia le parecen adecuados para orientar a los pacientes?							
20	T ¿La emergencia contó con personal para informar y orientar a los pacientes?							
21	T ¿La emergencia conto con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?							
22	T ¿Los ambiente del servicio de emergencia estuvieron limpios y cómodos?							

ANEXO N° 02

Ficha Técnica De Validación Del Instrumento Que Evalúa La Calidad De Atención

Título:	Calidad de la atención y su relación con la satisfacción del usuario de los servicios de emergencia. Hospital Regional Docente de Trujillo, 2017
Autor:	Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988)
Fecha:	27 de setiembre del 2017.
Contexto y población:	Escala que evalúa la calidad de atención, aplicada a nuestra muestra 149 pacientes que son usuario de los servicios de emergencia del Hospital Regional Docente de Trujillo, 2017.
Estructura:	Esta escala consta de 22 enunciados con 5 dimensiones relativas a las razones de evaluación de cada usuario. Dimensión 1: Fiabilidad con 5 ítems Dimensión 2: Capacidad de respuesta con 4 ítems Dimensión 3: Seguridad con 4 ítems Dimensión 4: Empatía con 5 ítems Dimensión 5: Aspectos tangibles con 4 ítems
Medición:	Se usó una escala Likert, con Muy de acuerdo (MDA)=7, Moderadamente de acuerdo (MA)=6, Un poco de acuerdo (PA)=5, Indiferente (I)=4, Un poco desacuerdo (PD)=3, Moderadamente desacuerdo (MD)=2, Totalmente de desacuerdo (TD)=1.
Confiabilidad	<p>A nivel general la saturación basada en el total de elementos estandarizados (22), muestra un coeficiente Alfa de Cronbach's muy alto (0,926) oscilando con un intervalo de confianza de 95% de confianza entre 0,907 y 0,942 que arroja un valor F de 13,460 y una significancia 0,000; es decir la prueba es confiable.</p> <p>Validez de constructo, para lo cual se obtuvo KMO: 0.797 > 0.5 por ser mayor es válido; el valor obtenido en la prueba de esfericidad de Bartlett en su grado de significancia: 0.00 < 0.05 al ser menor, es válido.</p> <p>A nivel específico</p> <p>Dimensión 1: Fiabilidad con 5 ítems La saturación basada en el total de elementos estandarizados (5), muestra un coeficiente Alfa de Cronbach's muy alto (0,821) oscilando con un intervalo de confianza de 95% de confianza entre 0,771 y 0,863 que arroja un valor F de 5,59 y una significancia 0,000; es decir la prueba es confiable.</p> <p>Validez de constructo, para lo cual se obtuvo KMO: 0.687 > 0.5 por ser mayor es válido; el valor obtenido en la prueba de esfericidad de Bartlett en su grado de significancia: 0.00 < 0.05 al ser menor, es válido.</p> <p>Dimensión 2: Capacidad de respuesta con 4 ítems La saturación basada en el total de elementos estandarizados (4), muestra un coeficiente Alfa de Cronbach's alto (0,716) oscilando con un intervalo de confianza de 95% de confianza entre 0,634 y 0,784 que arroja un valor F de 3,522 y una significancia 0,000; es decir la prueba es confiable.</p> <p>Validez de constructo, para lo cual se obtuvo KMO: 0.670 > 0.5 por ser mayor es válido; el valor obtenido en la prueba de esfericidad de Bartlett en su grado de significancia: 0.00 < 0.05 al ser menor, es válido.</p> <p>Dimensión 3: Seguridad con 4 ítems La saturación basada en el total de elementos estandarizados (4), muestra un coeficiente Alfa de Cronbach's muy alto (0,673) oscilando con un intervalo de confianza de 95% de confianza</p>

	<p>entre 0,578 y 0,751 que arroja un valor F de 3,055 y una significancia 0,000; es decir la prueba es confiable.</p> <p>Validez de constructo, para lo cual se obtuvo KMO: 0.525 > 0.5 por ser mayor es válido; el valor obtenido en la prueba de esfericidad de Bartlett en su grado de significancia: 0.00 < 0.05 al ser menor, es válido.</p> <p>Dimensión 4: Empatía con 5 ítems</p> <p>La saturación basada en el total de elementos estandarizados (5), muestra un coeficiente Alfa de Cronbach's muy alto (0,850) oscilando con un intervalo de confianza de 95% de confianza entre 0,809 y 0,885 que arroja un valor F de 6,676 y una significancia 0,000; es decir la prueba es confiable.</p> <p>Validez de constructo, para lo cual se obtuvo KMO: 0.724 > 0.5 por ser mayor es válido; el valor obtenido en la prueba de esfericidad de Bartlett en su grado de significancia: 0.00 < 0.05 al ser menor, es válido.</p> <p>Dimensión 5: Aspectos tangibles con 4 ítems</p> <p>La saturación basada en el total de elementos estandarizados (4), muestra un coeficiente Alfa de Cronbach's muy alto (0,883) oscilando con un intervalo de confianza de 95% de confianza entre 0,848 y 0,911 que arroja un valor F de 8,518 y una significancia 0,000; es decir la prueba es confiable.</p> <p>Validez de constructo, para lo cual se obtuvo KMO: 0.670 > 0.5 por ser mayor es válido; el valor obtenido en la prueba de esfericidad de Bartlett en su grado de significancia: 0.00 < 0.05 al ser menor, es válido.</p>
Conclusión	La prueba es fiable y puede aplicarse en poblaciones similares de pacientes.

ANEXO N° 03

Ficha Técnica De Validación Del Instrumento Que Evalúa La Satisfacción Del Usuario

Título:	Calidad de la atención y su relación con la satisfacción del usuario de los servicios de emergencia. Hospital Regional Docente de Trujillo, 2017
Autor:	Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988)
Fecha:	27 de setiembre del 2017.
Contexto y población:	Escala que evalúa la satisfacción del usuario, aplicada a nuestra muestra 149 pacientes que son usuario de los servicios de emergencia del Hospital Regional Docente de Trujillo, 2017.
Estructura:	Esta escala consta de 22 enunciados con 5 dimensiones relativas a las razones de evaluación de cada usuario. Dimensión 1: Fiabilidad con 5 ítems Dimensión 2: Capacidad de respuesta con 4 ítems Dimensión 3: Seguridad con 4 ítems Dimensión 4: Empatía con 5 ítems Dimensión 5: Aspectos tangibles con 4 ítems
Medición:	Se usó una escala Likert, con Muy de acuerdo (MDA)=7, Moderadamente de acuerdo (MA)=6, Un poco de acuerdo (PA)=5, Indiferente (I)=4, Un poco desacuerdo (PD)=3, Moderadamente desacuerdo (MD)=2, Totalmente de desacuerdo (TD)=1.
Confiabilidad	<p>A nivel general la saturación basada en el total de elementos estandarizados (22), muestra un coeficiente Alfa de Cronbach's muy alto (0,934) oscilando con un intervalo de confianza de 95% de confianza entre 0,918 y 0,948 que arroja un valor F de 15,154 y una significancia 0,000; es decir la prueba es confiable.</p> <p>Validez de constructo, para lo cual se obtuvo KMO: 0.833 > 0.5 por ser mayor es válido; el valor obtenido en la prueba de esfericidad de Bartlett en su grado de significancia: 0.00 < 0.05 al ser menor, es válido.</p> <p>A nivel específico</p> <p>Dimensión 1: Fiabilidad con 5 ítems La saturación basada en el total de elementos estandarizados (5), muestra un coeficiente Alfa de Cronbach's muy alto (0,847) oscilando con un intervalo de confianza de 95% de confianza entre 0,805 y 0,883 que arroja un valor F de 6,544 y una significancia 0,000; es decir la prueba es confiable.</p> <p>Validez de constructo, para lo cual se obtuvo KMO: 0.735 > 0.5 por ser mayor es válido; el valor obtenido en la prueba de esfericidad de Bartlett en su grado de significancia: 0.00 < 0.05 al ser menor, es válido.</p> <p>Dimensión 2: Capacidad de respuesta con 4 ítems La saturación basada en el total de elementos estandarizados (4), muestra un coeficiente Alfa de Cronbach's alto (0,766) oscilando con un intervalo de confianza de 95% de confianza entre 0,698 y 0,822 que arroja un valor F de 4,269 y una significancia 0,000; es decir la prueba es confiable.</p> <p>Validez de constructo, para lo cual se obtuvo KMO: 0.749 > 0.5 por ser mayor es válido; el valor obtenido en la prueba de esfericidad de Bartlett en su grado de significancia: 0.00 < 0.05 al ser menor, es válido.</p> <p>Dimensión 3: Seguridad con 4 ítems La saturación basada en el total de elementos estandarizados (4), muestra un coeficiente Alfa de Cronbach's muy alto (0,721) oscilando con un intervalo de confianza de 95% de confianza</p>

entre 0,640 y 0,788 que arroja un valor F de 3,587 y una significancia 0,000; es decir la prueba es confiable.

Validez de constructo, para lo cual se obtuvo KMO: 0.638 > 0.5 por ser mayor es válido; el valor obtenido en la prueba de esfericidad de Bartlett en su grado de significancia: 0.00 < 0.05 al ser menor, es válido.

Dimensión 4: Empatía con 5 ítems

La saturación basada en el total de elementos estandarizados (5), muestra un coeficiente Alfa de Cronbach's muy alto (0,825) oscilando con un intervalo de confianza de 95% de confianza entre 0,776 y 0,866 que arroja un valor F de 5,718 y una significancia 0,000; es decir la prueba es confiable.

Validez de constructo, para lo cual se obtuvo KMO: 0.734 > 0.5 por ser mayor es válido; el valor obtenido en la prueba de esfericidad de Bartlett en su grado de significancia: 0.00 < 0.05 al ser menor, es válido.

Dimensión 5: Aspectos tangibles con 4 ítems

La saturación basada en el total de elementos estandarizados (4), muestra un coeficiente Alfa de Cronbach's muy alto (0,877) oscilando con un intervalo de confianza de 95% de confianza entre 0,842 y 0,907 que arroja un valor F de 8,144 y una significancia 0,000 es decir la prueba es confiable.

Validez de constructo, para lo cual se obtuvo KMO: 0.705 > 0.5 por ser mayor es válido; el valor obtenido en la prueba de esfericidad de Bartlett en su grado de significancia: 0.00 < 0.05 al ser menor, es válido.

Conclusión

La prueba es fiable y puede aplicarse en poblaciones similares de pacientes.

ANEXO 04

MATRIZ DE CONSISTENCIA PARA LA EJECUCIÓN DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

TITULO: Calidad de la atención y su relación con la satisfacción del usuario de los servicios de emergencia del Hospital Regional Docente de Trujillo, 2017.

PROBLEMA	HOPOTESIS	OBJETIVOS	VARIABLE	MARCO TEORICO	DIMENSIONES	METODOS
¿Cuál es la relación entre calidad de la atención y su relación con la satisfacción del usuario de los servicios de emergencia del Hospital Regional Docente de Trujillo, 2017?	<p>Ha: Existe relación significativa entre calidad de la atención con la satisfacción del usuario de los servicios de emergencia del Hospital Regional Docente de Trujillo, 2018</p> <p>Ho: No existe relación significativa entre calidad de la atención con la satisfacción del usuario de los servicios de emergencia del Hospital Regional Docente de Trujillo, 2018.</p>	<p>Objetivo General:</p> <p>Determinar la relación entre calidad de la atención con la satisfacción del usuario de los servicios de emergencia del Hospital Regional Docente de Trujillo, 2018.</p>	<p>Variable I:</p> <p>Calidad de atención.</p>	<p>Def. Conceptual: Bajo el concepto de calidad de servicio consiste en que es lo que el usuario desea en relación con el servicio recibido, evalúa las dimensiones: Tangibles, Confiables, Respuesta del personal, Seguridad, Calidez o Empatía. Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988)</p> <p>Def. Operacional: la calidad de atención se midió mediante la aplicación de la encuesta SEVQUAL modificada para servicios de emergencia en establecimientos del nivel II Y III, la cual consiste 22 preguntas</p>	<p>Fiabilidad</p> <hr/> <p>Capacidad de respuesta</p> <hr/> <p>Seguridad</p> <hr/> <p>Empatía</p> <hr/> <p>Elementos tangibles</p>	<p>Diseño: Descriptiva correlacional Descriptiva correlacional de diseño transversal</p> <p>Población. Lo constituyen por 24741 usuarios de los servicio de emergencia de Medicina y traumatología del hospital Regional Docente de Trujillo, Región la Libertad, 2017.</p> <p>Muestra: El tamaño de muestra en este trabajo estuvo considera con un nivel de confianza del 95%, se calculara aplicándose la fórmula para población finita; que equivale a 149 usuarios de medicina y traumatología del servicio de emergencia.</p>

		<p>Objetivos Específicos</p> <p>2 Determinar la relación entre la fiabilidad inherente a la calidad de la atención con la satisfacción del usuario de los servicios de emergencia de Medicina y Traumatología.</p> <p>3 Determinar la relación entre la capacidad de respuesta o responsabilidad inherente a la calidad de la atención con la satisfacción del usuario de los servicios de emergencia de Medicina y Traumatología.</p> <p>4 Determinar la relación entre la seguridad inherente a la calidad de la atención con la satisfacción del usuario de los servicios de emergencia de Medicina y Traumatología.</p> <p>5 Determinar la relación entre la empatía inherente a la calidad de la atención con la satisfacción del usuario de los servicios de emergencia de Medicina y Traumatología.</p> <p>6 Determinar la relación entre la tangibilidad inherente a la calidad de la atención con la satisfacción del usuario de los servicios de emergencia de Medicina y Traumatología.</p>	<p>Variable II: Satisfacción del usuario.</p>	<p>Def. Conceptual: Percepción de la calidad del servicio, se enfoca en los elementos de la empatía, capacidad de respuesta, fiabilidad, seguridad, y tangibles. (minsa.2011).</p> <p>Def. Operacional: Resultado de la aplicación de la escala multidimensional servqual que toma en cuenta al acumulado de las dimensiones: empatía, capacidad de respuesta, fiabilidad, seguridad, y tangibles. Este acumulado será calificado de forma cualitativa, mediante la escala ordinal.</p>	<p>Fiabilidad</p> <hr/> <p>Capacidad de respuesta</p> <hr/> <p>Seguridad</p> <hr/> <p>Empatía</p> <hr/> <p>Elementos tangibles</p>	<p>Técnica: Se aplicó una encuesta, que tuvo la finalidad de recolectar los datos, mediante la encuesta a los usuarios de medicina y traumatología del servicio de emergencia del hospital regional docente de Trujillo</p> <p>Instrumento: Cuestionario De los resultados que se a obtenido sobre calidad de la atención y considerar solo la parte de la prueba de percepción del usuario como resultados de la satisfacción. Ese es el planteamiento del MINSA 2011.</p> <p>Método de análisis de datos: se aplicara la prueba paramétrica de Correlación de Pearson (R).</p>
--	--	---	--	---	---	---

ANEXO 05

BASE DE DATOS

A) VARIABLE: CALIDAD DE ATENCIÓN

n	ítems																					
	Fiabilidad					Capacidad de Respuesta				Seguridad					Empatía				Tangibilidad			
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22
1	5	5	3	3	3	3	3	3	4	3	5	5	4	4	5	5	3	3	3	3	3	3
2	5	4	4	5	7	4	4	4	3	3	5	5	5	3	3	5	5	4	3	3	5	4
3	5	5	5	5	3	3	4	4	4	5	3	6	3	5	3	3	5	4	3	3	3	3
4	5	5	5	5	7	7	5	5	5	3	3	6	6	5	5	5	5	5	3	3	3	3
5	3	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	6	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4
6	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	6	6	4	4	4	5	5	4	4	4	5
7	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2
8	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3	5	7	5	5	4
9	5	5	5	5	7	7	5	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3	5	7	5	5	4
10	3	3	5	5	7	7	5	3	3	4	5	6	4	5	3	3	3	3	7	5	4	4
11	5	4	4	5	7	4	4	4	3	3	5	6	6	3	3	5	5	5	5	4	4	4
12	3	5	3	5	3	7	3	5	3	5	5	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3
13	3	5	3	5	3	7	3	5	3	5	5	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3
14	5	5	5	5	7	7	5	5	5	3	3	6	6	5	5	5	5	7	3	3	3	3
15	3	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	6	4	4	5	5	4	5	7	5	4	4
16	1	1	1	1	1	1	1	2	2	3	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2
17	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4
18	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3	5	7	5	5	4
19	5	4	4	5	7	4	4	4	3	3	5	6	6	3	3	5	5	5	5	4	4	4
20	5	5	5	5	3	3	4	4	4	5	5	6	3	5	4	4	5	5	3	5	3	5
21	3	5	3	5	3	7	3	5	3	5	5	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3
22	5	4	4	5	7	4	4	4	3	3	5	6	6	4	4	5	5	5	3	3	5	4
23	3	5	3	5	3	7	3	5	3	5	5	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3
24	5	5	5	5	7	7	5	5	5	3	3	5	5	5	5	5	5	7	3	3	3	3
25	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2
26	5	4	4	5	7	4	4	4	3	3	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4
27	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	5	3	5	4	4	5	3	3	3	3	3
28	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	3	2
29	4	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2
30	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3	4	5	5	5	4
31	5	4	4	5	7	4	4	4	3	3	5	5	5	3	3	5	5	4	3	3	5	4
32	3	5	3	5	3	7	3	5	3	5	5	3	4	5	3	3	5	3	3	5	3	5
33	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	3
34	3	5	3	5	3	7	3	5	3	5	5	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3

35	5	4	5	5	7	7	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
36	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3	4	5	5	5	5	4
37	5	4	4	5	7	4	4	4	3	3	5	5	5	3	3	5	5	4	4	4	4	5	4
38	5	5	5	5	7	7	5	5	5	3	3	5	5	5	5	5	5	5	4	4	3	3	3
39	3	5	3	5	3	7	3	5	3	5	5	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3
40	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	5	5
41	4	4	4	3	3	4	5	5	4	5	3	5	5	3	5	4	5	4	5	5	5	5	5
42	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	3	3	3
43	5	4	4	5	7	4	4	4	3	3	5	5	5	3	3	5	5	4	3	3	5	4	4
44	3	3	5	5	7	7	5	3	3	4	5	5	4	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5
45	5	4	4	5	7	4	4	4	3	3	5	5	5	3	3	5	5	4	4	4	4	4	4
46	5	5	5	5	7	7	5	5	5	3	3	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	3
47	3	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4
48	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5
49	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2
50	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3	4	5	5	5	5	4
51	5	5	5	5	7	7	5	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3	4	5	5	5	5	4
52	3	3	5	5	7	7	5	3	3	4	5	5	4	5	3	3	3	3	5	5	4	4	4
53	3	5	3	5	3	7	3	5	3	5	5	3	4	5	3	3	5	3	3	5	3	5	5
54	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	3	3	3
55	3	5	3	5	3	7	3	5	3	5	5	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
56	5	4	5	5	7	7	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
57	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3	4	5	5	5	5	4
58	5	4	4	5	7	4	4	4	3	3	5	5	5	3	3	5	5	4	3	3	5	4	4
59	5	5	5	5	7	7	5	5	5	3	3	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	3
60	3	5	3	5	3	7	3	5	3	5	5	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
61	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	5	5
62	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5
63	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2
64	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3	4	5	5	5	5	4
65	5	5	5	5	7	7	5	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3	4	5	5	5	5	4
66	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2
67	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
68	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3	4	5	5	5	5	4
69	5	4	4	5	7	4	4	4	3	3	5	5	5	3	3	5	5	4	3	3	5	4	4
70	3	5	3	5	3	7	3	5	3	5	5	3	4	5	3	3	5	3	3	5	3	5	5
71	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	3	3	3
72	3	5	3	5	3	7	3	5	3	5	5	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
73	5	4	5	5	7	7	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
74	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3	4	5	5	5	5	4
75	5	4	4	5	7	4	4	4	3	3	5	5	5	3	3	5	5	4	3	3	5	4	4
76	5	5	5	5	7	7	5	5	5	3	3	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	3
77	3	5	3	5	3	5	3	5	3	5	5	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
78	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	5	5
79	4	4	4	3	3	4	5	5	4	5	3	5	5	3	5	4	5	4	5	5	5	5	5
80	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	3	3	3

81	5	4	4	5	5	4	4	4	3	3	5	5	5	3	3	5	5	4	3	3	5	4
82	3	3	5	5	5	5	5	3	3	4	5	5	4	5	5	5	3	5	5	5	5	5
83	5	4	4	5	5	4	4	4	3	3	5	5	5	3	3	5	5	4	4	4	4	4
84	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3
85	3	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4
86	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5
87	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2
88	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3	4	5	5	5	4
89	5	5	5	5	5	5	5	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3	4	5	5	5	4
90	3	3	5	5	5	5	5	3	3	4	5	5	4	5	3	3	3	3	5	5	4	4
91	3	5	3	5	3	5	3	5	3	5	5	3	4	5	3	3	5	3	3	5	3	5
92	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	3	3	3
93	3	5	3	5	3	5	3	5	3	5	5	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3
94	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5
95	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3	4	5	5	5	4
96	5	4	4	5	5	4	4	4	3	3	5	5	5	3	3	5	5	4	3	3	5	4
97	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3
98	3	5	3	6	3	5	3	5	3	5	5	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3
99	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	5
100	4	4	4	3	3	4	5	5	4	5	3	5	5	3	5	4	5	4	7	7	5	5
101	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	3	3	2	2	2	3	3	3
102	5	4	4	6	6	4	4	4	3	3	5	5	5	3	3	5	5	4	3	3	5	4
103	3	3	5	6	6	5	5	3	3	4	5	5	4	5	5	5	3	5	7	7	5	5
104	5	4	4	6	6	4	4	4	3	3	5	5	5	3	3	5	5	4	4	4	4	4
105	5	5	5	6	6	5	5	5	5	3	3	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3
106	3	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	7	7	4	4
107	3	5	3	6	3	5	3	5	3	5	5	3	4	5	3	3	5	3	3	7	3	5
108	3	3	3	3	4	4	4	4	4	6	6	4	4	4	6	6	5	4	3	3	3	3
109	3	5	3	6	3	5	3	5	3	5	5	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3
110	5	4	5	6	6	5	4	4	4	6	6	4	4	4	5	5	5	5	7	7	5	5
111	4	4	4	3	3	4	3	3	4	6	3	3	4	3	3	6	3	4	7	7	5	4
112	5	4	4	6	6	4	4	4	3	3	5	5	5	3	3	5	5	4	3	3	5	4
113	5	5	5	6	6	5	5	5	5	3	3	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3
114	3	5	3	6	3	5	3	5	3	5	5	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3
115	3	5	3	6	3	5	3	5	3	5	5	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3
116	5	5	5	6	6	5	5	5	5	3	3	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3
117	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2
118	5	4	4	6	6	4	4	4	3	3	5	5	5	3	3	5	5	4	4	4	4	4
119	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	5	3	5	3	3	5	3	3	3	3	3
120	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	3	2
121	4	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2
122	4	4	4	3	3	4	3	3	4	6	3	3	4	3	3	6	3	4	5	5	5	4
123	5	4	4	5	5	4	4	4	3	3	5	5	5	3	3	5	5	4	3	3	5	4
124	3	5	3	5	3	5	3	5	3	5	5	3	4	5	3	3	5	3	3	5	3	5
125	3	3	3	3	4	4	4	4	4	6	6	4	4	4	4	4	5	4	3	3	3	3
126	3	5	3	5	3	5	3	5	3	5	5	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3

13	3	5	3	5	3	6	3	5	3	5	5	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	
14	5	5	5	5	6	6	5	6	5	3	6	6	6	5	5	5	5	6	3	3	3	3
15	3	5	4	4	4	4	4	5	6	4	5	6	4	4	5	5	4	5	6	5	4	4
16	1	1	1	6	1	1	6	6	2	3	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2
17	4	4	4	4	4	5	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4
18	4	4	4	3	3	4	3	3	6	4	3	3	4	3	3	4	3	5	7	5	5	4
19	5	4	4	5	6	4	4	4	3	3	5	6	6	3	3	5	5	5	5	4	4	4
20	5	5	5	6	3	3	4	4	4	5	5	6	3	5	4	4	5	5	3	5	3	5
21	3	5	3	5	3	5	3	5	3	5	5	3	6	4	4	4	4	3	3	3	3	3
22	5	4	4	5	6	4	4	4	3	3	5	6	6	4	4	5	5	5	3	3	5	4
23	3	5	3	5	3	6	3	5	3	5	5	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3
24	5	5	5	5	6	6	6	5	5	3	3	5	5	6	5	5	5	6	3	3	3	3
25	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2
26	5	4	4	5	6	4	4	4	3	3	5	6	5	6	4	6	5	5	5	4	4	4
27	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	6	3	5	4	4	5	3	3	3	3	3
28	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2	6	2	5	3	3	3	3	6	2	2	3	2
29	4	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2
30	4	4	4	3	3	4	5	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3	4	5	5	5	4
31	5	4	4	5	6	4	4	4	3	3	5	5	5	3	3	5	5	4	3	3	5	4
32	3	5	3	5	3	6	3	5	3	5	5	3	4	5	3	3	5	3	3	5	3	5
33	3	3	3	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	3
34	3	5	3	5	3	6	3	5	3	6	5	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3
35	5	4	5	5	6	6	6	4	5	4	4	4	4	6	5	5	5	5	5	5	5	5
36	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3	4	5	5	5	4
37	5	4	4	5	7	4	4	4	3	3	5	5	5	3	3	5	5	4	4	4	5	4
38	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	5	4	5	5	5	5	5	4	4	3	3
39	3	5	3	5	3	5	3	5	3	5	5	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3
40	6	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	5
41	4	4	4	3	6	4	5	5	4	5	3	5	5	3	5	4	5	4	5	5	5	5
42	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	3	3
43	5	4	4	5	5	4	4	4	3	3	5	5	5	3	3	5	5	4	3	3	5	4
44	3	3	5	5	5	5	5	4	3	4	5	5	4	5	5	5	3	5	5	5	5	5
45	5	4	4	5	5	4	4	4	3	3	5	5	5	3	3	5	5	4	4	4	4	4
46	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3
47	3	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	4	4
48	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5
49	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2
50	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	5	4	3	4	5	5	5	4
51	5	5	5	5	5	5	5	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3	4	5	5	5	4
52	3	3	5	5	5	5	5	3	3	4	5	5	4	5	3	3	5	3	5	5	4	4
53	3	5	3	5	3	5	3	5	3	5	5	3	4	5	4	3	5	3	3	5	3	5
54	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	4	3	3	3	3
55	3	5	3	5	3	7	3	5	3	5	5	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3
56	5	4	5	5	7	7	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5
57	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3	4	5	5	5	4
58	5	4	4	3	7	4	4	3	3	3	5	5	5	3	3	5	5	4	3	3	5	4

59	5	5	5	5	7	7	5	5	5	3	3	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3
60	3	5	3	5	3	7	3	5	3	5	5	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3
61	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	3	3
62	4	4	4	5	4	4	3	5	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5
63	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2
64	4	4	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	5	5	4
65	5	5	5	5	7	7	5	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	5	4
66	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2
67	4	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2
68	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	3	4	3	3	4	3	4	5	5	4
69	5	4	4	5	7	4	4	4	3	3	5	5	5	3	3	5	5	4	3	3	4
70	3	5	3	5	3	7	3	5	3	5	5	3	4	5	3	3	5	3	3	5	3
71	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	3	3
72	3	5	3	5	3	7	4	5	3	5	5	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3
73	5	4	5	5	7	7	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5
74	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	3	3
75	5	4	4	5	7	4	4	4	3	3	5	5	5	3	3	5	5	4	3	3	4
76	5	5	5	5	7	7	5	5	5	3	3	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3
77	5	5	5	5	3	5	3	5	3	5	5	3	4	4	3	3	3	3	3	5	3
78	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4
79	4	4	4	3	3	4	5	5	4	5	3	5	5	3	5	4	5	4	5	5	5
80	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	5	3	3
81	5	4	4	5	5	4	4	4	3	3	5	5	5	3	3	5	5	4	3	3	4
82	3	3	5	5	5	5	5	3	3	4	5	5	4	5	5	5	3	5	5	5	5
83	5	4	4	5	5	4	4	4	3	3	5	5	5	3	3	5	5	4	4	4	4
84	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3
85	3	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4
86	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5
87	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	5	2	2	2	2	2	2
88	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3	4	5	5	4
89	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	3	3
90	3	3	5	5	5	5	5	3	3	4	5	5	4	5	3	3	5	3	5	5	4
91	3	5	3	5	3	5	3	5	3	5	5	3	4	5	3	3	5	3	3	5	3
92	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	3	3
93	3	5	3	5	3	5	3	5	3	6	5	3	6	4	3	6	3	3	3	3	3
94	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5
95	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3	4	5	5	4
96	5	4	4	5	5	4	4	4	3	3	5	5	5	3	3	5	5	4	3	3	4
97	5	5	5	5	5	5	5	6	5	3	3	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3
98	3	5	3	6	4	5	3	5	3	5	5	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3
99	4	4	4	4	4	4	4	3	5	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4
100	4	4	4	3	3	4	5	5	4	5	3	5	5	3	5	4	5	4	7	7	5
101	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	2	2	2	3	5	2	2	2	3	3
102	5	4	4	6	6	4	4	4	3	3	5	5	5	3	3	5	5	4	3	3	4
103	3	3	5	6	6	5	5	3	3	4	5	5	4	5	5	5	3	5	7	7	5
104	5	4	4	6	6	4	4	4	3	3	5	5	5	3	3	5	5	4	4	6	4

105	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	3	3	3
106	3	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	7	7	4	4
107	3	5	3	6	3	5	3	5	3	5	5	3	4	5	3	3	5	3	3	7	3	5
108	3	3	3	3	4	4	4	4	4	6	6	4	4	4	6	6	5	4	3	3	3	3
109	3	5	3	6	3	5	3	5	3	5	5	3	7	4	3	3	7	3	3	7	3	3
110	5	4	5	6	6	5	4	4	4	6	6	4	4	4	5	5	5	5	7	7	5	5
111	4	4	4	3	3	4	3	3	4	6	3	3	4	3	3	6	3	4	7	7	5	4
112	5	4	4	6	6	4	4	4	3	3	5	5	5	3	3	5	5	4	3	3	5	4
113	5	5	5	6	6	5	5	5	5	3	3	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3
114	3	5	3	6	3	5	3	5	3	5	5	3	6	4	3	3	3	3	3	3	3	3
115	3	5	3	6	3	5	6	5	3	5	5	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3
116	5	5	5	6	6	5	5	5	5	3	3	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	3
117	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	7	2	3	3	2	2	2	2	2	2
118	5	4	4	6	6	4	4	4	3	3	5	5	5	3	3	5	5	4	4	4	4	4
119	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	5	3	5	3	3	5	3	3	3	3	3
120	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	7	2	2	2	3	2
121	4	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2
122	4	4	4	3	3	4	3	3	4	6	3	3	4	3	3	7	3	4	5	5	5	4
123	5	4	4	5	5	4	4	4	3	3	6	5	5	3	3	5	5	4	3	3	5	4
124	3	5	3	5	3	5	3	5	3	5	5	3	4	5	3	3	5	3	3	5	3	5
125	3	3	3	3	4	4	4	4	4	6	6	4	4	4	4	4	5	4	3	3	3	3
126	3	5	3	5	3	5	3	5	3	5	5	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3
127	4	4	4	4	4	4	4	3	3	6	6	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	5
128	4	4	4	3	3	4	6	6	4	5	3	5	5	3	5	4	5	4	5	5	5	5
129	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	3	3	3
130	5	4	4	5	5	4	4	4	3	3	5	5	5	3	3	5	5	4	3	3	5	4
131	3	3	7	6	5	5	6	3	3	6	5	5	4	5	5	5	3	5	5	5	5	5
132	5	4	4	6	5	4	4	4	3	3	5	5	5	3	3	5	5	4	4	4	4	4
133	5	7	7	6	5	5	6	6	5	3	3	5	5	5	4	5	5	5	3	4	4	3
134	3	7	4	4	4	4	4	6	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4
135	3	2	2	2	2	2	2	2	4	2	3	2	2	2	3	3	2	2	2	3	3	3
136	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	6	4	3	4	4	3
137	3	7	3	6	3	5	3	6	3	5	5	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3
138	5	4	7	6	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	6	6	5	5	5	5
139	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3	4	5	5	5	4
140	5	4	4	6	5	4	4	4	3	3	5	5	5	3	3	5	6	4	3	4	5	4
141	5	7	7	6	5	5	6	6	5	3	3	5	5	5	5	5	6	6	3	4	4	3
142	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	3	3	3
143	3	5	3	5	3	5	3	6	3	5	5	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3
144	5	5	5	5	5	5	6	6	5	3	3	5	5	5	5	5	6	6	3	4	4	3
145	5	5	5	5	5	5	6	6	5	3	3	5	5	5	5	5	6	6	3	4	4	3
146	3	5	4	4	4	4	4	6	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4
147	3	5	3	5	3	5	5	6	3	5	5	3	4	5	3	3	6	3	3	5	4	5
148	5	5	5	5	5	5	6	6	5	3	3	5	5	5	5	5	6	6	3	4	4	3
149	3	5	3	5	3	5	3	6	3	5	5	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3

ANEXO 06

ANEXO 06

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Calidad de la atención y su relación con la satisfacción del usuario de los servicios de emergencia del Hospital Regional Docente de Trujillo, 2017

DECLARACIÓN DE CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo, Karem Antonela Rodríguez Torres, de..... años de edad y con DNI N° 4643 9954.....provincia de Trujillo Departamento de la Libertad, mediante el presente documento acepto participar voluntariamente y haber sido informado (a) sobre los propósitos de la investigación "Calidad de la atención y su relación con la satisfacción del usuario de los servicios de emergencia del Hospital Regional Docente de Trujillo, 2017". Así mismo me han informado que deberé responder a dos instrumentos en los cuales se empleará aproximadamente 30 minutos.

La información que brinde en los cuestionarios es absolutamente privada y no será utilizada para otros objetivos sin mi autorización.

La información que brinde en los cuestionarios es absolutamente privada y no será utilizada para otros objetivos sin mi autorización.

Trujillo, 10 de Diciembre del 2017



Karem Antonela Rodríguez Torres

FIRMA

DNI N° 4643 9954

ANEXO 07

SOLICITO AUTORIZACIÓN DE PROYECTO DE TESIS



Señor Director:
**FERNANDO GIL RODRIGUEZ DIRECTOR DEL HOSPITAL
REGIONAL DOCENTE DE TRUJILLO S.D.**

Yo, María Pintado Peña alumna de la Universidad Cesar Vallejo de la facultad de Gestión Pública, con DNI N° 18225746, con domicilio en mateo del toro y zambrando 198 la Esperanza, con teléfono N° 953606187 // 999005938, correo electrónico hbsmaruja_10@hotmail.com, con el debido respeto me presento y expongo:

Que siendo requisito indispensable para poder optar el título profesional de GESTION DE LOS SERVICIOS DE SALUD, solicito autorice la realizar mi proyecto de tesis investigación titulado: "Calidad de atención y su relación con la satisfacción del usuario, del Hospital Regional Docente de Trujillo 2017". Consistente en la aplicación del instrumento los usuarios de medicina y traumatología del servicio de emergencia de dicho hospital.

Por lo expuesto es justicia que espero alcanzar.

Trujillo, Noviembre 2017


Br. María Pintado Peña
DNI: 18225746

Adjunto Proyecto físico y CD.
Pago Boleta de venta N° 1331477
Resolución N° 121-2017/EPG-UCV
Copia de DNI
Carta de Asesor y Co-asesor
N° Folio 70

ANEXO 08

1. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS.

1.1 Recursos y Presupuesto

1.1.1 Recursos Humanos

Investigador:

➤ Br. Pintado Peña María.

Asesora:

➤ Dra. Miryam Lora Loza

1.1.2 Recursos materiales:

Libros

Lapiceros

CD

Folders manilas

Resaltador

Corrector.

Laptop

Impresora e impresiones

Hojas bond

Internet y teléfono móvil.

Fotocopias

Anillados

Empastados.

Tajador y borrador.

1.1.3 Presupuesto

RUBROS	CANT.	UNIDAD	PRECIO UNIT.	SUB TOTAL	TOTAL RUBRO
I. BIENES					1,509.00
Papel bond A4 de 80 grs	3	Millar	24	72	
Papel bond de 60 grs	1	Millar	30	30	
Lápices	3	Unidad	1	3	
Lapiceros	6	Unidad	1.5	9	
Tinta de Computadora	2	Cartucho	80	160	
CD's	6	Unidad	12	72	
Engrapador	1	Unidad	30	30	
USB	1	Unidad	25	25	
Folder	6	Unidad	0.5	3	
Grapas	1	caja	5	5	
Otros	1	Global	1100	1100	
II. SERVICIOS					4,260.00
Asesoría especializada	1	Global	1000	1000	
Encuestadores	1	Global	500	500	
Internet	10	Global	1	10	
Movilidad	1	Global	500	500	
Viáticos	1	Global	500	500	
Impresiones	1	Global	500	500	
Fotocopias	1	Global	600	600	
Tipeos	3	hojas	50	150	
Varios	1	Global	500	500	
TOTAL					5,769.00

1.2 Financiamiento:

Para llevar a cabo la ejecución del trabajo de investigación, será financiado con los recursos propios del investigador.

Fachada del Hospital Regional Docente de Trujillo Servicio de Emergencia



Aplicación del instrumento de recolección de datos

