



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Calidad de Atención y Nivel de Satisfacción de los usuarios en el área de emergencia del
Hospital Eleazar Guzmán Barrón, Chimbote -2019

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciado en Administración

AUTORES:

Cerna Ramírez, Evelyn Paola (ORCID: 0000-0003-3569-3268)

Saavedra Ruiz, Anghelier Yrwin (ORCID: 0000-0001-5365-1083)

ASESOR:

Mgtr. Gutiérrez Chilca, Randall Manolo (ORCID: 0000-0003-2114-3724)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de organizaciones

CHIMBOTE - PERÚ

2019

Dedicatoria

Dar gracias a Dios por nunca soltar mi mano, a mis padres Lucila y Aladino por estar presente en cada etapa de mi vida, brindándome su apoyo incondicional y buen consejo para poder cumplir mis objetivos, también agradezco a mis tíos, tías, primos y amigas(os) por estar conmigo siempre.

Evelyn Paola Cerna Ramírez

Este trabajo va dedicado con mucho amor a Dios por darme la oportunidad de seguir adelante, a mis amados padres Jenny y Sebastián por su apoyo incondicional, así mismo mi gratitud es a mis hermanos y demás familiares por bríndame su apoyo incondicional y buen consejo para poder cumplir mis objetivos.

Anghelier Yrwin Saavedra Ruiz

Agradecimiento

A mi padre celestial quien, me ayudado en cada paso para llegar a terminar mi carrera.

A mi familia, por brindarme su apoyo para poder llegar hasta obtener el grado.

A la Universidad Cesar Vallejo, y a la plana de docentes, quienes me instruyeron con el objetivo de obtener el grado, logrando mi propósito.

Evelyn Paola Cerna Ramírez


A mi familia, por darme su apoyo en todo tiempo y así poder llegar a mis metas trazadas en esta etapa de mi vida.

De una forma muy especial agradezco con mucho amor a Vanessa por ser un gran apoyo y ejemplo en mi vida, y estar conmigo en todo tiempo.

A la Universidad Cesar Vallejo, y docentes por brindarme su conocimiento para realizar este trabajo.

Anghelier Yrwin Saavedra Ruiz

Página del jurado

	ACTA DE APROBACIÓN DE LA TESIS	Código : F07-PP-PR-02.02 Versión : 10 Fecha : 10-06-2019 Página : 1 de 1
---	---------------------------------------	---

El jurado encargado de evaluar la tesis presentada por don (a).

CERNA RAMIREZ, EVELYN PAOLA

cuyo título es:

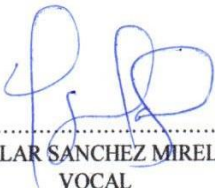
**Calidad de Atención y Nivel de Satisfacción de los usuarios en el área de
emergencia del Hospital Eleazar Guzmán Barrón, Chimbote -2019**

Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por el
estudiante, otorgándole el calificativo de:16..... (Número).....
.....DIECISEIS..... (Letras).


Chimbote 04 de Diciembre del 2019.


.....
MGRT. RANDALL MANOLO GUTIERREZ CHILCA
PRESIDENTE


.....
MGTR. LANDERS MOSCOL MARIO ARTURO
SECRETARIO


.....
MGTR. AGUILAR SANCHEZ MIRELLY SONIA
VOCAL

Página del jurado

 <p>UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO</p>	<p>ACTA DE APROBACIÓN DE LA TESIS</p>	<p>Código : F07-PP-PR-02.02 Versión : 10 Fecha : 10-06-2019 Página : 1 de 1</p>
---	--	---

El jurado encargado de evaluar la tesis presentada por don (a).

SAAVEDRA RUIZ, ANGHELIER YRWIN

cuyo título es:


**Calidad de Atención y Nivel de Satisfacción de los usuarios en el área de
emergencia del Hospital Eleazar Guzmán Barrón, Chimbote -2019**

Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por el

estudiante, otorgándole el calificativo de: 16 (Número).....

DISECISEIS (Letras).

Chimbote 04 de Diciembre del 2019.


.....
MGTR. RANDALL MANOLO GUTIERREZ CHILCA
PRESIDENTE


.....
MGTR. LANDERS MOSCOL MARIO ARTURO
SECRETARIO


.....
MGTR. AGUILAR SANCHEZ MIRELLY SONIA
VOCAL

Declaratoria de autenticidad

Nosotros Evelyn Paola Cerna Ramirez con DNI N°71197453 y Anghelier Yrwin Saavedra Ruiz con DNI N° 74414188 a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de Administración, declaramos bajo juramento que toda la documentación que acompañamos es veraz y auténtica.

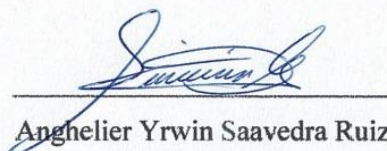
Así mismo, declaramos también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

En tal sentido asumimos la responsabilidad corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de la información aportada por lo cual nos sometemos a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.



Evelyn Paola Cerna Ramirez

DNI: 71197453



Anghelier Yrwin Saavedra Ruiz

DNI: 74414188

Chimbote, Diciembre del 2019.

Índice

Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento	iii
Página del jurado	iv
Declaratoria de autenticidad	vi
Índice	vii
Resumen	viii
Abstract.....	ix
I. Introducción	1
II. Método	12
2.1. Diseño, nivel y tipo de investigación.....	12
2.2. Operalización de variables	13
2.3. Población, muestra y muestreo	15
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	16
2.5. Procedimiento	17
2.6. Método de análisis de datos	18
2.7. Aspectos éticos.....	18
III. Resultados.....	20
IV. Discusión	34
V. Conclusiones.....	37
VI. Recomendaciones	39
Referencias	40
Anexos.....	45

Resumen

El presente estudio titulado Calidad de Atención y Nivel de Satisfacción de los usuarios en el área de emergencia del Hospital Eleazar Guzmán Barrón, Chimbote -2019, tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre calidad de atención y el nivel de satisfacción de los usuarios en el área de emergencias del hospital Eleazar Guzmán Barrón, Chimbote 2019, el diseño de investigación fue no experimental de corte transversal, se aplicó dos cuestionarios con una población de 2800 pacientes de cualquier edad que fueron atendidos, la muestra fue de 346 pacientes, para las teorías de estudio se tomó a los autores (Evans, Lindsay, 2008) y (Jiménez, 2006), quienes sustentaron nuestra investigación.

El resultado fue que existió una correlación positiva considerable entre la calidad de atención y el nivel de satisfacción de los usuarios en el área de emergencia del Hospital Eleazar Guzmán Barrón, Chimbote -2019. Por lo cual se comprobó la hipótesis de investigación con la prueba estadística Rho de Spearman que proporcionó una significancia menor a 0.05.

Asimismo, el coeficiente de correlación $Rho = 0.622$, con respecto al análisis descriptivo de la variable, se encontró que la calidad de atención según apreciación de los usuarios fue de 58% con nivel malo y muy malo; en sus dimensiones: aseguramiento 69% se encontró en un nivel malo y muy malo, tangibilidad 38% con un nivel bueno y muy bueno, empatía 66% con un nivel malo y muy malo, capacidad de respuesta 46% con un nivel malo y muy malo.

En cuanto al nivel de satisfacción de los usuarios, percibieron un 53% con nivel malo y muy malo; en sus dimensiones: clima confianza 73% con nivel malo y muy malo, actitud profesional 65% con nivel malo y muy malo, competencia técnica 58% con nivel bueno y muy bueno, individualidad 58% con nivel bueno y muy bueno. Como conclusión general se determinó que existe una relación positiva considerable entre las variables Calidad de atención y Nivel de satisfacción.

Palabras claves: Calidad de atención, nivel de satisfacción, usuarios.

Abstract

The present study entitled Quality of Care and Satisfaction Level of users in the emergency area of the Eleazar Guzmán Barrón Hospital, Chimbote -2019, aimed to determine the relationship between quality of care and the level of user satisfaction in The emergency area of the Eleazar Guzmán Barrón hospital, Chimbote 2019, the research design was non-experimental cross-sectional, two questionnaires were applied with a population of 2800 patients of any age who were treated, the sample was 346 patients, for the Theories of study were taken from the authors (Evans, Lindsay, 2008) and (Jiménez, 2006), who supported our research.

The result was that there was a considerable positive correlation between the quality of care and the level of user satisfaction in the emergency area of the Eleazar Guzmán Barrón Hospital, Chimbote -2019. Therefore, the research hypothesis was tested with the Spearman Rho statistical test that provided a significance of less than 0.05.

Likewise, the correlation coefficient $Rho = 0.622$, with respect to the descriptive analysis of the variable, was found that the quality of care according to user assessment was 58% with a bad and very bad level; in its dimensions: 69% assurance was found at a bad and very bad level, tangibility 38% with a good and very good level, empathy 66% with a bad and very bad level, 46% responsiveness with a bad level and very bad.

As for the level of user satisfaction, they perceived 53% with a bad and very bad level; in its dimensions: 73% confidence climate with bad and very bad level, professional attitude 65% with bad and very bad level, technical competence 58% with good and very good level, 58% individuality with good and very good level. As a general conclusion, it was determined that there is a considerable positive relationship between the variables Quality of care and Level of satisfaction.

Keywords: Quality of care, level of satisfaction, users.

I. Introducción

El Instituto Nacional de Estadística e Informática (2014), indicó que la calidad de atención tiene que contar con un rango de profesionalismo de primer nivel utilizando eficazmente instrumentos que puedan salvar vidas y lograr una atención oportuna, a su vez el MINSA reconoce que brindar una atención que supere las expectativas de los usuarios, conlleva a una agrupación de técnicas que pueden ser científicas, humanas son las herramientas necesarias para lograr complacer a los usuarios.

A nivel internacional el problema de la calidad de atención es incompetente, en países como Brasil, donde Santana, Camargo, Minamisava, Queiroz y Gomes (2014), mencionó que los hospitales casi no están a la vanguardia de los cambios constantes que se realizan en otros países como nuevas tecnologías y diversas informaciones para así mejorar y brindar sus procesos de atención a los pacientes, dichas tecnologías han aumentado el coste del sector salud y es por ello que los clientes prefieren una mejor atención por el dinero que desembolsan.

Asimismo, las políticas del sector salud en el estado peruano son ineficientes, ya que se ve reflejado en las largas filas que hacen los pacientes para su atención, uno de los posibles motivos fue por falta de utensilios para contrarrestar dicho problema, en algunos casos los pacientes son atendidos en medio del corredor poniendo en riesgo sus vidas en los centros de salud en algunas regiones del país, el diario Perú 21 realizó un informe de los diversos hospitales donde se identificó que el mayor problema que afecta a los pacientes es la falta de atención, ya que existe gran cantidad de usuarios que deben aguardar horas para ser atendidos (Ninamango 2014).

De la misma manera se evidenció que en el hospital Eleazar Guzmán Barrón de Chimbote, los servicios brindados no son del todo óptimo, es por ello que en algunos usuarios se puede percibir incomodidades y a su vez un poco de temor al momento de acudir a los servicios, además experimentan un trato inoportuno por parte de los profesionales y cuentan con horas de espera haciendo sentir malestar a los pacientes que van a atenderse en dicho hospital.

Cabe decir que el área de emergencia debería tener especialistas capacitados en la atención para resolver los posibles problemas de los usuarios, sin embargo, se observó

quejas por la demora de atención, teniendo que soportar el dolor, por problemas de turnos de los profesionales de la salud o consideran que lo que tienen no es grave, recetándoles en algunos casos medicamentos generales.

Para esta investigación se tomaron en cuenta diversos antecedentes, en el ámbito internacional, en Brasil según Santana, Minamisava, Queiroz y Gomes (2014), en su artículo científico tuvo el objetivo de evaluar la calidad y satisfacción del paciente, obteniendo una correlación de las variables. Se utilizó el método trasversal con una muestra fue de 275 pacientes, la información se recopiló mediante la aplicación de tres instrumentos. Fue utilizado el método Rho Spearman, para ello se cogió la dimensión seguridad, higiene, conforto físico, finalmente nutrición. La conclusión fue que la calidad por más que sea bajo, la variable satisfacción se encontró muy elevada, este resultado señaló la necesidad que tuvo el sector salud fijando su propósito en un sistema que permite resguardar, así el usuario pueda tener una buena experiencia.

A su vez, Del Salto (2014), en su tesis de Maestría, tuvo como objetivo evaluar a los docentes, colaboradores y practicantes. Se obtuvo como muestra 391 personas, a su vez el diseño fue de tipo observacional, transversal. La conclusión fue que los pacientes se sintieron satisfechos con un 88,97% en atención y con un porcentaje de 94,36 % de los pacientes. Un porcentaje mayor de 50% pacientes fueron atendidos libremente. Casi al 98% de los pacientes manifestaron que los médicos brindan un buen servicio, solo el 2% consideran que el trato fue deficiente. El 81% manifiesta que la atención no es inmediata primero tuvieron que acudir a sacar una cita para que puedan saber en que debe mejorar el paciente.

En México, Navarrete (2015), realizó una investigación científica, tuvo como objetivo saber el grado de satisfacción de los usuarios externos e internos, dicho estudio fue descriptivo, la información se recopiló mediante un cuestionario, el resultado fue que los pacientes manifestaron que el 97.1% se encontraron insatisfechos por la atención en recursos humanos y enseñanza, como conclusión se obtuvo que es de suma importancia los servicios brindados, y que tomaron en poco los servicios brindados ocasionando un malestar en los usuarios que hacen uso de los mismos.

Fariño (2017), en su tesis para optar el grado de doctorado tuvo como objetivo identificar la satisfacción y la calidad de atención que son brindadas, para ello su enfoque fue cuantitativo – no experimental de corte transversal, descriptiva. El instrumento de medición fue del modelo SEVQUAL. El resultado fue que el 77% de los pacientes se encuentran satisfechos con el equipamiento e infraestructura, el 81% indican que están satisfechos con la atención que les brindaron, por último, el 93% manifestaron que las camillas si cumplen con sus expectativas. Se pudo concluir que las percepciones de los usuarios son positivas esto se reflejó en los resultados de dicha investigación, cabe decir que el colaborador de cada área trabaja para un mejor servicio.

Además, Loureiro y González (2009), en su artículo científico, tuvo como finalidad estudiar la relación de las variables. Para ello ejecutó una herramienta utilizando un ejemplo estructural. Los efectos permitieron dar a conocer su estructura en sus servicios en el área de emergencias en lo cual tiene una manera insignificante en los servicios brindados. La dimensión confianza se reflejó cuando se observó durante el trato a la persona. Además, tuvieron en cuenta el tiempo de espera deben ser reducidas para que los pacientes sean atendidos en dicho hospital.

Sunil, Sharad, Bishnu y Krishna (2018), en su artículo científico, realizaron el análisis detallado de las referencias de encuesta en los lugares de salud, el objetivo fue fijar la coincidencia entre satisfacción en los usuarios y su disponibilidad en los servicios que brindó. Para la realización del estudio, se empleó un análisis de encuesta tomando como marco referencial la clasificación de Donabedian. La metodología empleada fue regresión bivariado y multivariado, para determinar la asociación entre servicios de salud obstétrica, el resultado que se obtuvo fue de un 38% de los pacientes estaban muy satisfechas con la atención recibida.

En México, Melo, Rodríguez, Verástegui, González, Vernal e Idolina (2014), en su artículo científico, tuvo como finalidad reconocer elementos que determinan la calidad de los usuarios. Dicha investigación fue aplicado a 120 pacientes, para ello se determinó un análisis fiable de la escala con el instrumento de Alpha de Cronbach. La conclusión fue reconocer la capacidad de respuesta con el más mínimo valor, esta dimensión tuvo una elevada puntuación de 52.5% que indican que el tiempo de espera es pésimo a regular, el 43.3% menciona que el tiempo de espera es de pésimo a regular.

Gómez, Dávila, Campins y Colmenarez (2017), en su artículo científico tuvo como objetivo evaluar la satisfacción del usuario en dicho hospital, para ello se usó el método de investigación descriptiva de corte transversal con una muestra no probabilística, se utilizó cuestionarios abalados por expertos en la materia y la confiabilidad fue el Alfa de Combrach, dicha investigación tuvo como resultados que en la calidad de atención se vincula con las variables limpieza y orden con un (58%), seguidamente, seguridad (48%), equipos médicos quirúrgicos (57%), también el tiempo para ser atendido (48%), de enfermería (48%), y trato de personal médico (42%) todo ello tuvo influencia positiva en la calidad de atención. Para el paciente las calidades de atención vincularon el espacio físico y la distribución de los mismos (42%), la limpieza y orden (60%) y la capacitación que recibe el personal de salud (33%). La conclusión fue la investigación tuvo suficiente información para dar respuesta oportuna y optimizar recursos en dicho hospital.

Finalmente, en Ecuador, Del Pozo y Cachimuel (2014), con su tesis para obtener el grado de licenciado. Tuvo como objetivo Identificar la percepción de los usuarios acerca de la calidad de atención, se utilizó la metodología de investigación descriptiva de enfoque cuantitativo, no experimental, el instrumento fue la encuesta y tuvo como resultado que la calidad de atención en consulta externa y hospitalización es de un 50% de aceptación en ambos servicios que brindan y tuvo como conclusión que los usuarios a pesar que no están a gusto con el trato que reciben se sienten tranquilo por el trabajo que

Por otra parte, a nivel nacional Infantes (2016), en su artículo científico tuvo como finalidad estimar factores que se asocian a la calidad que fue sujeta a la atención médica. El estudio fue transversal con una población de 305 personas que se atendieron externamente en el Centro de Medicina del presente año, el instrumento que se utilizó fue del modelo SERVQUAL cambiado. tuvo como conclusión que satisfacción general fue de 72,9%, un 68,6%, fiabilidad 72,3%, capacidad de Respuesta 77,1%, seguridad 73,7% empatía, y 73,6% Aspectos Tangibles, dicha satisfacción fue percibida alta, siendo seguridad y empatía dimensiones que resaltaron un mayor porcentaje en satisfacción encontrando relación la edad y el sexo.

En Lima, Álvarez, Matzumnura, Gutierrez y Zamudio (2017), en su artículo científico, la muestra fue 387 pacientes, tuvo como objetivo valorar la clase de la información médica que se brindó en el área de obstetricia y ginecología. La metodología empleada fue observacional, descriptivo, transversal, los datos recogidos a través de 20 preguntas, fueron evaluados por la escala de Likert, siendo validados su contenido por el índice de Kappa que resultó en 7% y el índice de confiabilidad alfa de Cronbach de 84%. Los resultados indican que la dimensión de plan de control y seguimiento fue bueno con un 72%, regular con un 19%, bajo con un 8%. A nivel regular la calidad de información brindada fue regular con un 55%, seguidamente un 22% como bajo y solo el 21% con un nivel bueno. Como conclusión se llegó que la calidad de información brindada fue de nivel regular.

Hanae, Tanaka, Espinoza, Santiago (2015), en su artículo científico, la muestra fue de 99 personas y su objetivo fue encontrar la baja calidad de la atención en la salud, para ello utilizó el modelo SERVQUA para los ítems, para ello se evaluó cinco dimensiones que son: capacidad de respuesta, empatía, aspectos tangibles, fiabilidad y seguridad, Dicha investigación tuvo como resultado que la insatisfacción según dimensiones fue: capacidad de respuesta (46,5%), empatía (28,8%), aspectos tangibles (29,9%), fiabilidad (39,1%) y seguridad (31,4%).

Así mismo, Messarina (2016), en su artículo científico, tuvo como objetivo general determinar la influencia de la calidad de atención que brinda el profesional de la salud en la satisfacción del paciente. El estudio fue cuantitativo, no experimental de diseño descriptivo correlacional, transversal, la población fue de 535 mayor de 18 años, y su muestra fue de 224, tuvo 95% de confianza con un error de 5%. La conclusión fue que existe una relación entre las variables calidad de atención y satisfacción por ello es constatado mediante la estadística con un 0.878 del coeficiente de correlación, la dimensión tangibilidad 74.3%, dimensión de fiabilidad fue de 72.8% en la dimensión de actitud profesional fue de 76.3, la dimensión de conocimientos fue de 74.3%, la dimensión de seguridad fue de 77.4%, la dimensión de empatía fue de 81.8%.

Morocco (2018), en su tesis para obtener el título de licenciada en enfermería, tuvo como objetivo determinar la calidad de atención de dicho hospital, para ello contó con una muestra de 100 personas, para la recolección de datos se contó con encuestas, el

diseño fue de corte transversal, no experimental, con un análisis descriptivo. También se consideró las dimensiones de técnica, humana y entorno, el resultado de la calidad de atención fue regular con un 74% 78%, asimismo en sus dimensiones técnicas fue deficiente con un 70%, la dimensión de empatía, amabilidad, respeto, comunicación y competencia técnica tuvo un 58% y 70% respectivamente, en la dimensión de comodidad, ambiente y privacidad, tuvo un 62% percibida como regular.

En Andahuaylas, Sihuín, Gómez e Ibáñez (2015), en su artículo científico, tuvo como objetivo determinar la satisfacción de los internados, para ello los encuestados fueron 175 pacientes, utilizaron el modelo Servqual. La variable satisfacción fue elaborada por bivariado y multivariable implementando regresión logística. Se halló que el 25% están satisfechos. Tuvo como conclusión un bajo nivel de satisfacción con un 64% que se relaciona con la calidad de atención.

En Arequipa, Huamantuco (2019), en su tesis para obtener el grado de bachiller, tuvo como objetivo analizar la relación entre el nivel de satisfacción del paciente y calidad de atención del servicio, su estudio fue descriptivo-correlacional y transversal, como instrumento se usó encuestas. Tuvo una población de 133 pacientes. El resultado que el nivel de satisfacción fue satisfecho con un 53.4% y muy satisfecho con un 46.6%. La calidad de atención fue buena con un 93.2%, la dimensión humana fue buena con un 94.2%, asimismo, la dimensión humana fue buena con un 73.8%, la dimensión técnico-científica fue buena con un 94,2%, la dimensión entorno fue buena con un 93.2% la dimensión entorno del técnico fue buena con un 94.2%. Se concluyó que existe relación significativa entre la calidad de atención del profesional en nutrición con una significancia de $P=0.010$ y la calidad de atención del técnico de nutrición con una significancia de $P=0.043$.

Finalmente, En Juliaca, Aragón (2015), en su tesis para obtener el grado de licenciado, el objetivo general fue verificar la relación entre la calidad y el nivel de satisfacción en el área de medicina, la investigación fue descriptivo y correlacional, 187 usuarios. Los resultados fueron que existe un 40% con un nivel bajo de satisfacción, un 53% con un nivel medio y un 6% con un nivel bajo, asimismo, la calidad de cuidado se encontró que el 10% con un nivel bajo, un 70% con un nivel medio y un 20% con un nivel alto. La

conclusión fue que la atención brindada por los enfermeros al público no es óptima según testimonios de los pacientes.

Para la investigación se tomó en cuenta las siguientes teorías relacionadas a la variable Calidad de Atención considero que “La calidad de atención es un bien de realizar las cosas eficazmente para cubrir la necesidad que el cliente desea, llegando así a la excelencia” (Nishizawa 2014).

“La calidad es un sistema administrativo enfocado hacia las personas que intentan lograr un incremento continuo en la satisfacción del cliente a un costo real cada vez más bajo” (Evans y Lindsay, 2008, P. 18).

“La Atención es el modo por el cual las personas logran satisfacer sus necesidades a través de un producto o servicio, por ello es importante centrarse en múltiples factores como el habla, escucha y observar” (Rodríguez, 2009).

Así mismo, es presentado las dimensiones que sirven como soporte para elaborar los instrumentos a utilizar, para ello se escogió a los autores Evans y Lindsay, donde mencionan las dimensiones e indicadores sobre la calidad de atención para el usuario de un servicio.

En la dimensión confiabilidad, se encontró los siguientes indicadores: oportunidad de la atención, continuidad y orden lógico, interés en la resolución de problemas, finalmente cuidado en el registro de información, asimismo, en la dimensión aseguramiento se encontró los siguientes indicadores: conocimiento, cortesía de los empleados, finalmente capacidad para transmitir confianza.

En la dimensión tangibles se encontró los siguientes indicadores: equipos, instalaciones atractivas, empleados vestidos de manera apropiada, finalmente lugar bien diseñadas fáciles de leer e interpretar, también en la dimensión empatía se encontró los siguientes indicadores: el grado de cuidado, atención individual, disposición de programar las entregas a conveniencia del cliente, explicar el lenguaje técnico utilizando palabras que la persona conozca, llamar por su nombre a los clientes frecuentes.

Por último, la capacidad de respuesta se encontró los siguientes indicadores: disposición para ayudar a los clientes, prestarles un servicio oportuno, actuar con rapidez para

solucionar problemas, cooperación entre funcionarios, finalmente oportunidad en la respuesta a quejas y reclamos.

Las teorías de satisfacción del usuario según el autor Hernández (2011), define la satisfacción como “un estado mental que transmite emociones, materiales y respuestas intelectuales ante la realización la necesidad de información” (p. 353).

Según, Kotler (2008), define como “la categoría del estado emocional de un individuo, ya que compara el rendimiento percibido de un producto o servicio con sus expectativas”, en específico, su objetivo primordial para cualquier empresa es mantener satisfecho el cliente (p. 54).

Kotler y Amnstrong (2013), indican que los beneficios de la satisfacción son muchos ya que toda compañía puede conseguir y alcanzar la satisfacción de sus clientes o pacientes, éstos pueden ser capaces de ser abreviados en tres beneficios que ofrecen una representación clara sobre el peso de obtener la satisfacción del cliente.

Marzo, Martínez, Ramos y Peiró (2002), menciona que la satisfacción viene del grado que alcanza las expectativas del comprador y se entiende como el grado en que el producto o servicio cumple con su función, tienen que ver con lo que esperan recibir.

Albrecht (1997), define “como una correspondencia que hay entre la necesidad y expectativa de un cliente y las características del servicio recibidos deben ser acordes a los atributos que ellos valoran” (p. 83)

Jiménez (2006), define que “Es la impresión que tiene el paciente ante la atención que se le brinda, para lograr una adecuada satisfacción el usuario debería sentirse contento y cómodo con el servicio”.

Según Thomson (2015), sostiene que la satisfacción del cliente es un principio para tener un sitio en la "sub consiente" del usuario. Por ello, lograr atraer un cliente es complejo, es por ello que el marketing es considerado fundamental en las áreas organizaciones para conseguir las metas trazadas (parr.1).

Jiménez (2006), define que “los usuarios son considerados pacientes que asisten a un centro de salud privada o pública para una adecuada atención por médicos o enfermeros profesionales que tenga la capacidad”.

Seguidamente, Jiménez propone las siguientes dimensiones, una de ella es comunicación, encontrando los siguientes indicadores de la dimensión, explicaciones claras: se considera fundamental una información adecuada a los pacientes que son atendidos en un hospital, para así evitar incomodidades de los mismos, intimidad en la conversación: los médicos o doctores que tratan con pacientes deben tener muy en claro la ética profesional que es resguardar la información que el paciente brinda a su médico, escucha con interés: es fundamental que el medico escuche con interés los síntomas de los pacientes, esto hace que los pacientes se sientan en confianza con los doctores para que así posteriormente reciban una adecuada orientación.

Asimismo, la dimensión clima confianza, sus indicadores son: capacidad de discutir problemas personales: es lograr que el usuario confíe es casi imposible, sin embargo, es de suma importancia para tener una comunicación eficaz, así podremos conocer sus preocupaciones y necesidades.

En la actitud profesional: Se encontró los siguientes indicadores de la dimensión, adopta un papel dominante: Los profesionales suelen tomar actitudes prepotentes y dominantes frente a los usuarios, lo cual causa descontento en los pacientes, por ser tratados sin cortesía y amabilidad, además sienten que a los profesionales no le interesa la salud del paciente.

En la percepción del paciente de su individualidad se encontró los siguientes indicadores: respeto mutuo: tener un vínculo entre paciente y personal médico es enfocado a los valores éticos y morales que pueden llegar a crea amistades en ambos individuos, respeto al orden de llegada: lograr tener buena atención a los pacientes, el personal debe fomentar el respeto por las normas y políticas establecidas por el hospital, como respetando el horario de ingreso, finalmente trato amable y cordial: todo paciente quiere ser tratado amable y cordialmente, pues gracias a eso perciben el tipo de atención, en muchos hospitales en la gran mayoría el tipo de atención no son lo esperado.

Finalmente, en la competencia técnica se encontró los siguientes indicadores: capacidad para identificar las necesidades: las personas encargadas tienen que tener el poder de resolver problemas y observar las necesidades de los usuarios, que se logra encontrar a través de la larga experiencia y conocimientos.

Por tanto, la Formulación del problema planteado fue ¿Cuál es la relación que existe entre calidad de atención y el nivel de satisfacción de los usuarios en el área de emergencias del hospital Eleazar Guzmán Barrón, Chimbote, 2019?

La investigación se justificó porque en el hospital Eleazar Guzmán Barrón de Chimbote se encontró quejas por parte de usuarios en el área de emergencias, debido a la demora, y falta de compromiso, insatisfacción con la atención, falta de sistema y camillas, lo que imposibilita su atención.

Así mismo, la justificación fue definida mediante los siguientes aspectos:

Conveniencia: El trabajo de investigación fue conveniente para el hospital, ya que por medio del estudio se permitió dar a conocer si ofrecen un servicio de calidad.

Relevancia Social: Se pretendió ofrecer a la comunidad Chimbotana una atención de primer nivel, así los subordinados y usuarios gozan de los servicios, a tal modo que las atenciones para los pacientes fuesen óptimas, también se encontró obstáculos para una mejora continua.

Relevancia Práctica: La investigación se realizó en el área de emergencia, centrado en la calidad de atención y el nivel de satisfacción, se contribuyó con una mejor toma de decisiones que se realizó en dicha institución, asimismo, se buscó encaminar el incremento de servicio para los pacientes.

Relevancia Teórica: El trabajo de investigación llenó el conocimiento ante la realidad en los establecimientos de salud, la falta de atención y satisfacción, los resultados se expresaron mediante relación de las teorías de los autores, se conoció el comportamiento de las variables, si logró coincidir.

Relevancia Metodológica: Los métodos, procedimientos e instrumentos que se empleó tuvieron validez y confiabilidad, con eso se calculó lo que en realidad quiso medir.

Se consideraron los siguientes objetivos de estudio:

El objetivo general fue, determinar la relación que existe entre calidad de atención y el nivel de satisfacción de los usuarios en el área de emergencias del hospital Eleazar Guzmán Barrón, Chimbote 2019, asimismo los objetivos específicos fueron Analizar el nivel de calidad de atención de los usuarios en el área de emergencia del hospital Eleazar Guzmán Barrón, Chimbote 2019, también, analizar el nivel de satisfacción de los usuarios en el área de emergencia del hospital Eleazar Guzmán Barrón, Chimbote 2019, finalmente, analizar la relación que existe entre la calidad de atención y el nivel de satisfacción de los usuarios en el área de emergencia del hospital Eleazar Guzmán Barrón, Chimbote 2019.

Se planteó las siguientes hipótesis, H_i : Si existe relación entre calidad de atención y el nivel de satisfacción de los usuarios en el área de emergencia del hospital Eleazar Guzmán Barrón, Chimbote 2019, H_o : No existe relación entre calidad de atención y el nivel de satisfacción de los usuarios en el área de emergencia del hospital Eleazar Guzmán Barrón, Chimbote 2019.

II. Método

2.1. Diseño, nivel y tipo de investigación

Hernández, Fernández y Baptista (2014), “Se dirigió mediante una fase ya establecida, planteando hipótesis y se aportaron recomendaciones que tenga la posibilidad de resolver problemas” (p. 4).

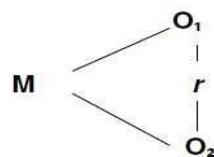
El diseño de investigación fue no experimental de corte transversal, asimismo, Raffino (2018), menciona que “el diseño no experimental es una investigación que no manipula las variables que busca interpretar, sino que el investigador observa el comportamiento de las mismas para así posteriormente analizarla, describirlos y examinarlos” (párr. 2).

Hernández et al., (2014), indican que se encarga de la recaudación de referencias para justificar probabilidades con procedencia en el cálculo matemático y el examen descriptivo, para realizar diseños de conductas y justificar suposiciones” (p. 4).

Asimismo, la investigación que se realizó es de enfoque cuantitativo, debido a que se obtuvo resultados numéricos, empleando estadística para así obtener resultados de dicha investigación.

Según (Hernández et al., 2014), considera que “Se pretende conocer el grado de relación entre las variables de estudio” (p. 77).

La investigación fue de nivel correlacional, no hubo alteración de los resultados, fue analizado para hallar la correlación de las variables.



Dónde:

M = Muestra

Ox = variable 1: calidad de atención.

Oy = variable 2: satisfacción del usuario.

r = relación entre las variables.

2.2. Operalización de variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Calidad de atención	Evans y Lindsay (2008), definen “la calidad como un sistema administrativo enfocado hacia las personas que intenta lograr un incremento continuo en la satisfacción del cliente a un costo real cada vez más bajo”. Pg. 18	Son procesos o pasos por el cual la empresa o entidad brinda al cliente realiza una serie de operaciones con el fin de satisfacer sus necesidades, tomando en cuenta las dimensiones de elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía.	Confiabilidad	Oportunidad de la atención	Ordinal.
				Continuidad y orden lógico	
				Interés en la resolución de problemas	
				Cuidado en el registro de información	
			Aseguramiento	Conocimiento	
				Cortesía de los empleados	
				Capacidad para transmitir confianza	
			Tangibles	Equipos.	
				Instalaciones atractivas.	
				Empleados vestidos de manera apropiada.	
				Lugar bien diseñadas fáciles de leer e interpretar.	
			Empatía	Grado de cuidado	
				Atención individual	
				Disposición de programar las entregas a conveniencia del cliente	
				Explicar el lenguaje técnico utilizando palabras que la persona conozca	
				Llamar por su nombre a los clientes frecuentes.	

			Capacidad de respuesta	Disposición para ayudar a los clientes				
				Prestarles un servicio oportuno				
				Actuar con rapidez para solucionar problemas				
				Cooperación entre funcionarios				
				Oportunidad en la respuesta a quejas y reclamos				
Satisfacción del Usuario	Según Jiménez (2006), indica que “es una percepción que tiene el paciente frente a la atención que brinda el hospital así se sentirá cómodo y satisfecho”.	Es la experiencia que se lleva el cliente o consumidor al realizar una operación en una empresa o entidad pública y cumple con las dimensiones de comunicación, clima de confianza, percepción del paciente de su individualidad, competencia técnica.	Comunicación	Explicaciones claras	Ordinal.			
				Intimidad en la conversación		Escucha con interés		
				Clima de confianza			Capacidad de discutir problemas personales	
			Actitud profesional	Adopta un papel dominante				
			Percepción del paciente de su individualidad	Respeto mutuo				
				Respeto al orden de llegada				
				Trato amable y cordial				
			Competencia técnica	Capacidad para identificar las necesidades del usuario				

Elaboración: Propia.

2.3. Población, muestra y muestreo

La población “Representa un conjunto de sujetos que se desea estudiar y que reúne características similares” (Pita y Pértega, 2001, p. 5).

El promedio de los pacientes que fueron atendidos entre el mes de enero y mayo 2019, fue de 2800 pacientes solo en el área de emergencia del Hospital Eleazar Guzmán Barrón, Chimbote - 2019.

La muestra según Ramírez (1997), nos dice que es una representación de todas las unidades que se va a investigar (p.77).

La muestra que se aplicó fue de 346 pacientes que se atendieron en el área de emergencia.

El muestreo fue aleatorio simple, según López (2010), indica que el muestreo es la selección que se realiza en una etapa rectamente y sin cambios. Se aplica básicamente en investigaciones sobre poblaciones pequeñas.

Los criterios de inclusión fueron todos los pacientes, hombres y mujeres de cualquier edad que se atendieron. Los criterios de exclusión fueron personas que tuvieron seguros privados y pacientes que no pertenecieron a la región Ancash.

Se aplicó la siguiente formula:

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

$$n = \frac{(2800) (1.96^2) (0.05) (0.05)}{(2799 - 1) (0.05^2) + 1.96^2 (0.05) (0.05)}$$

$$n = \frac{(2800)(3.8)(0.5)(0.5)}{(2799) (0.0025) + 3.8416(0.25)}$$

$$n = \frac{(2800) (3.8) (0.25)}{(2799) (0.0025) + (3.8) (0.25)}$$

$$n = 346$$

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

La técnica según Niño (2011), indica que “se da uso a la encuesta para la recolección de datos mediante la cual de una orden de preguntas se recopilará información de acuerdo a los objetivos previstos en la investigación” (p. 63).

Según (Hernández et al., 2014), mencionan que “Recolección de información es un momento determinado ya que busca el objeto de fijar las variables en solo instancia sin seguimiento futuros” (p. 4).

Briones (2003) menciona que hay una técnica que permite tener información a través de personas incógnitas que son encuestadas bien orales o la cual forma parte de la muestra de estudio, dicha técnica es la Encuesta”.

Asimismo, la técnica que se utilizó para la recolección de datos fue la encuesta, porque nos permitió recopilar información, referente a las variables Calidad de Atención y Nivel de Satisfacción de una población o muestra determinada el nivel de aceptación o rechazo frente a la propuesta, se aplicó una escala de tipo Ordinal, tipo Likert.

El instrumento, que se utilizó fue el cuestionario esto permitió la recolección de datos informativos confiables de forma anónima a los pacientes, estas preguntas se dividieron en dos partes, la primera parte consto de un cuestionario que mide la variable calidad de atención y el segundo cuestionario que midió la variable satisfacción a los usuarios del Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón – Chimbote 2019.

Así mismo el instrumento de Calidad de Atención, estuvo basado en dimensiones e indicadores de la variable, este instrumento fue adaptado, para su posterior aplicación, obteniendo en total 21 preguntas, cabe decir que las alternativas fueron basadas en la técnica Likert, Totalmente en desacuerdo (5), desacuerdo (4), Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3), De acuerdo (2), Totalmente de acuerdo (1)

Por otra parte, el cuestionario de Nivel de Satisfacción, fue basado en dimensiones e indicadores de la variable, este instrumento fue adaptado, para su posterior aplicación, obteniendo en total 14 preguntas, cabe decir que las alternativas fueron basadas en la

técnica Likert, Totalmente en desacuerdo (5), desacuerdo (4), Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3), De acuerdo (2), Totalmente de acuerdo (1).

Según Shuttleworth (2008), nos dice que “la validez engloba el pensamiento empírico completo y constituye si las conclusiones logradas consumen todas las condiciones del procedimiento de la investigación científica o no” (parr.11).

Para la Validez se eligió criterios a juicio de expertos, creada el cuestionario para la muestra se identificó expertos que dominan el tema, los cuales nos validaron los instrumentos que se emplearon.

La Confiabilidad según Ander (2002), “el término confiabilidad se refiere a la exactitud con que un instrumento mide lo que pretende medir” (p. 44).

Para determinar el grado de confiabilidad, se realizó la fórmula del coeficiente de alfa de Cronbach, si el valor tuvo que ser cercano a 1 y superior al 0.80 para que el instrumento sea confiable.

Para poder hallar el grado de confiabilidad, fue necesario realizar la siguiente formula:

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \left[1 - \frac{\sum s^2}{S_T^2} \right]$$

Donde,

k = El número de ítems

$\sum s^2$ = Sumatoria de varianzas de los ítems.

S_T^2 = Varianza de la suma de los ítems.

α = Coeficiente de alfa de Cronbach

Para la investigación el instrumento se aplicó a una muestra piloto de 15 personas, de la población objetiva, para cada variable, obteniendo una confiabilidad 0.807 para el instrumento de Calidad de Atención y una confiabilidad en Nivel de Satisfacción 0.803 se confirmó que son confiables.

2.5. Procedimiento

Para hallar los resultados de la investigación se aplicó encuestas a los usuarios que acudieron al hospital regional Eleazar Guzmán Barrón - área de emergencia, de acuerdo a la muestra que se seleccionó para nuestro estudio. La información que

proporcionó representó las fluctuaciones de las variables de estudio que se consideró la investigación. Respecto a las fuentes de datos, fueron de tipo primarias pues el equipo de investigación recogió la información de manera directa. Se registraron los valores visibles que representaron a las variables de Calidad de atención y Nivel de satisfacción, estos valores fueron vinculados a los ítems numéricos del instrumento. El cuestionario fue aplicado mediante la técnica de la encuesta, de manera individual a cada usuario. Finalmente, las respuestas obtenidas previamente codificadas se transfirieron a una matriz de datos y se prepararon su análisis mediante el paquete estadístico IBM SPSS v. 23 en español y el programa Excel del paquete de Microsoft Office 2016.

2.6. Método de análisis de datos

Peersman (2014), menciona que “debe revisar anticipadamente las herramientas que contribuyan el éxito de análisis de datos para responder a la problemática de evaluación específicas”.

Es por ello que para el procesamiento de datos se utilizó técnicas estadísticas descriptiva, para datos ordinales: tablas de frecuencia, puesto que dicha información requirió ser desagregada en frecuencias para desarrollar de mejor manera el problema; además gráficos de barra y figuras, para que los porcentajes sean visibles, se presentó datos y permitió comprender de forma simple y rápida la información de las características de las variables de la investigación, y así generó las discusiones, conclusiones y recomendaciones; para determinar la correlación de las variables, estas fueron sometidas a una prueba estadística Rho de Spearman y para el procesamiento de todos los datos obtenidos se empleó software especializados como statistical package for the Social Sciences(SPSS) y Microsoft Office Excel 2016.

2.7. Aspectos éticos

La originalidad de información de la investigación contó con información de calidad y debidamente citada en las normas APA según requisito fundamental de la universidad, se acató la recomendación de nuestro asesor metodólogo, por lo cual se validó la información a través del programa Turnitin comprobando así la veracidad de nuestro trabajo.

Para la confidencialidad los datos obtenidos se utilizó netamente con fines académicos, no distorsionando datos adquiridos por los encuestados, también no se divulgo dicha información que se obtuvo de los pacientes.

Finalmente, en el anonimato en el instrumento de recolección de datos fue diseñado con el fin de no indicar datos personales como nombre o DNI que pueda comprometer con el anonimato de los pacientes, cabe decir que los datos recolectados fueron resguardados, y no revelados para no comprometer la identidad del sujeto evaluado.

III. Resultados

Objetivo General: Determinar la relación entre Calidad de Atención y Nivel de Satisfacción de los usuarios en el área de emergencia del Hospital Eleazar Guzmán Barrón, Chimbote -2019.

Tabla 1:

Coefficiente de relación entre Calidad de Atención y Nivel de Satisfacción de los usuarios en el área de emergencia del Hospital Eleazar Guzmán Barrón, Chimbote - 2019.

		Calidad de Atención	Nivel de Satisfacción
Rho de Spearman	Calidad de Atención	1,000	,622**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	346
	Nivel de Satisfacción	,622**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000
		N	346

La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios en el área de emergencia del Hospital Eleazar Guzmán Barrón, Chimbote -2019.

Elaboración: Propia.

Interpretación:

Existe evidencia para rechazar la hipótesis nula ($0,000 < 0,05$), por tanto, podemos afirmar que la calidad de atención tiene efecto muy significativo en la satisfacción de los pacientes de área de emergencia del hospital Eliazar Guzmán Barrón. Así mismo el coeficiente Rho tiene un 0,622 lo que significa que tiene una correlación positiva considerable entre las variables de estudio.

Objetivo específico 1: Analizar el nivel de calidad de atención a los usuarios del área de emergencia del hospital Eleazar Guzmán Barrón, Chimbote 2019.

Tabla 2:

Nivel de calidad de atención de los usuarios en el área de emergencia del hospital Eleazar Guzmán Barrón, Chimbote 2019.

NIVEL	ENCUESTADOS	
	Nº	%
Muy bueno	56	16%
Bueno	77	22%
Regular	13	4%
Malo	141	41%
Muy Malo	59	17%
Total	346	100%

Fuente: Cuestionario aplicado de la Calidad de Atención de los usuarios en el área de emergencia del Hospital Eleazar Guzmán Barrón, Chimbote -2019.

Elaboración: Propia.

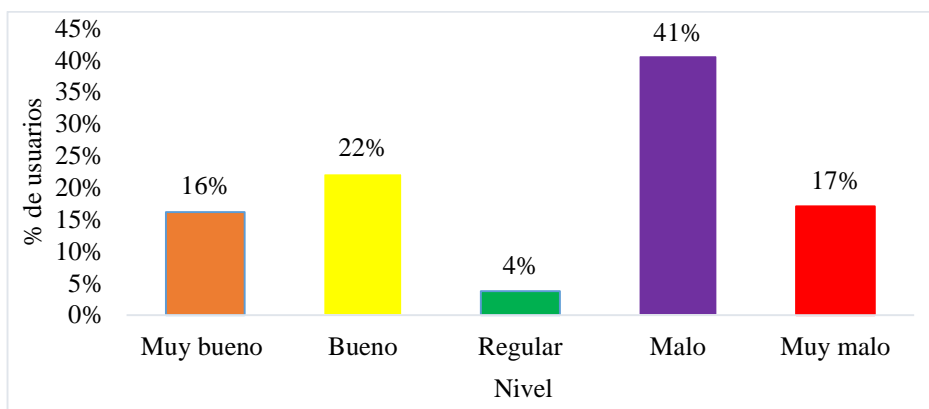


Figura 1: Nivel de calidad de atención de los usuarios en el área de emergencia del hospital Eleazar Guzmán Barrón, Chimbote 2019.

Fuente: Tabla 2

Interpretación:

En la figura 1 muestra que el 38% de los usuarios encuestados manifestaron un nivel bueno y muy bueno en cuanto al nivel de calidad de atención, por el contrario 58% indicó un nivel malo y muy malo.

Tabla 3:

Opinión de los usuarios sobre la dimensión de confiabilidad de la variable calidad de atención.

NIVEL	ENCUESTADOS	
	N°	%
Muy bueno	3	6%
Bueno	4	12%
Regular	4	39%
Malo	3	21%
Muy Malo	4	22%
Total	346	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios en el área de emergencia del Hospital Eleazar Guzmán Barrón, Chimbote -2019.

Elaboración: Propia.

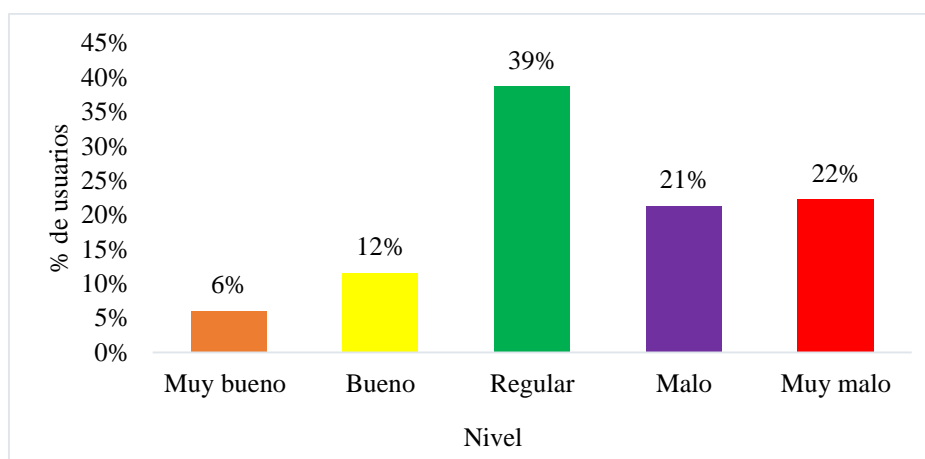


Figura 2: Opinión de los usuarios sobre la dimensión de confiabilidad de la variable calidad de atención.

Fuente: Tabla 3

Interpretación:

En la figura 2 muestra que el 18% de los usuarios encuestados manifestaron un nivel bueno y muy bueno en cuanto a la dimensión confiabilidad, por el contrario 43% indicó un nivel malo y muy malo.

Tabla 4:

Opinión de los usuarios sobre la dimensión de Aseguramiento de la variable calidad de atención.

NIVEL	ENCUESTADOS	
	Nº	%
Muy bueno	43	12%
Bueno	61	18%
Regular	0	0%
Malo	102	29%
Muy Malo	140	40%
Total	346	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios en el área de emergencia del Hospital Eleazar Guzmán Barrón, Chimbote -2019.

Elaboración: Propia.

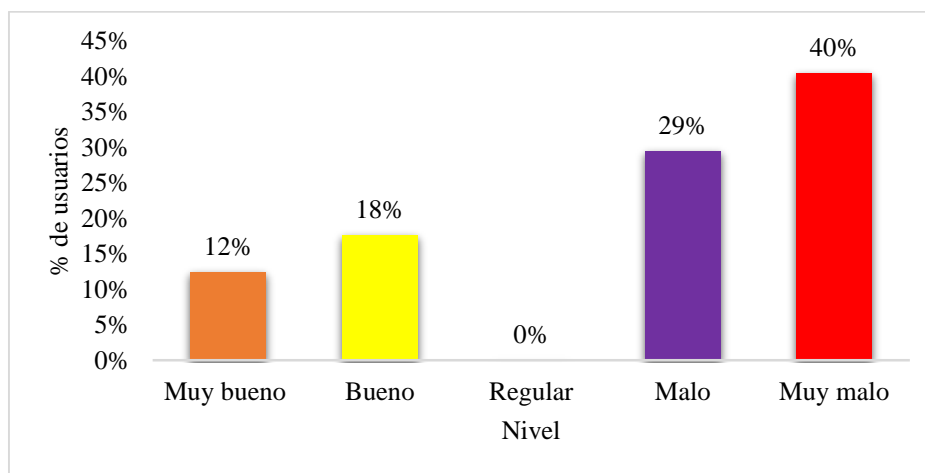


Figura 3: Opinión de los usuarios sobre la dimensión de Aseguramiento de la variable calidad de atención.

Fuente: Tabla 4

Interpretación:

En la figura 3 muestra que el 30% de los usuarios encuestados manifestaron un nivel bueno y muy bueno en cuanto a la dimensión aseguramiento, por el contrario 69% indicó un nivel malo y muy malo.

Tabla 5:

Opinión de los usuarios sobre la dimensión de Tangibilidad de la variable calidad de atención.

NIVEL	ENCUESTADOS	
	N°	%
Muy bueno	102	29%
Bueno	31	9%
Regular	125	36%
Malo	40	12%
Muy Malo	48	14%
TOTAL	346	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios en el área de emergencia del Hospital Eleazar Guzmán Barrón, Chimbote -2019.

Elaboración: Propia.

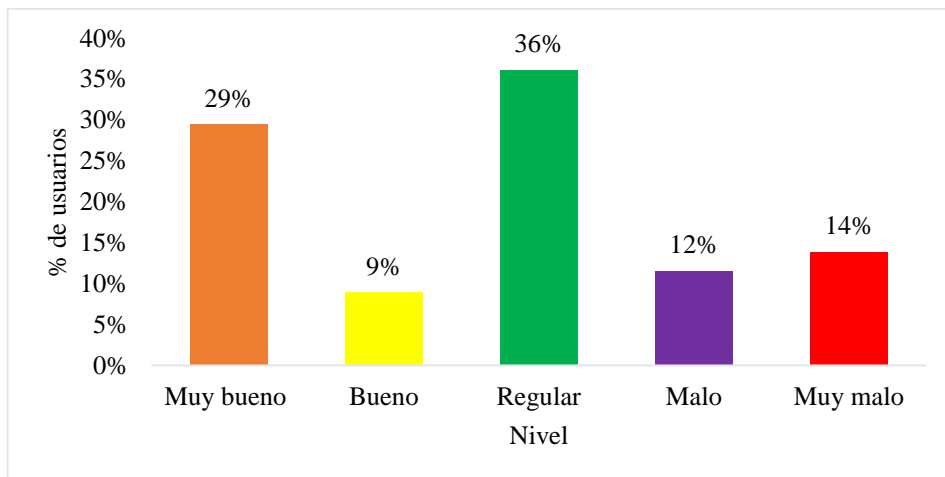


Figura 4: Opinión de los usuarios sobre la dimensión de Tangibilidad de la variable calidad de atención.

Fuente: Tabla 5

Interpretación:

En la figura 4 muestra que el 38% de los usuarios encuestados manifestaron un nivel bueno y muy bueno en cuanto a la dimensión tangibilidad, por el contrario 26% indicó un nivel malo y muy malo.

Tabla 6:

Opinión de los usuarios sobre la dimensión de Empatía de la variable calidad de atención.

NIVEL	ENCUESTADOS	
	Nº	%
Muy bueno	73	21%
Bueno	0	0%
Regular	47	14%
Malo	89	26%
Muy Malo	137	40%
TOTAL	346	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios en el área de emergencia del Hospital Eleazar Guzmán Barrón, Chimbote - 2019.

Elaboración: Propia.

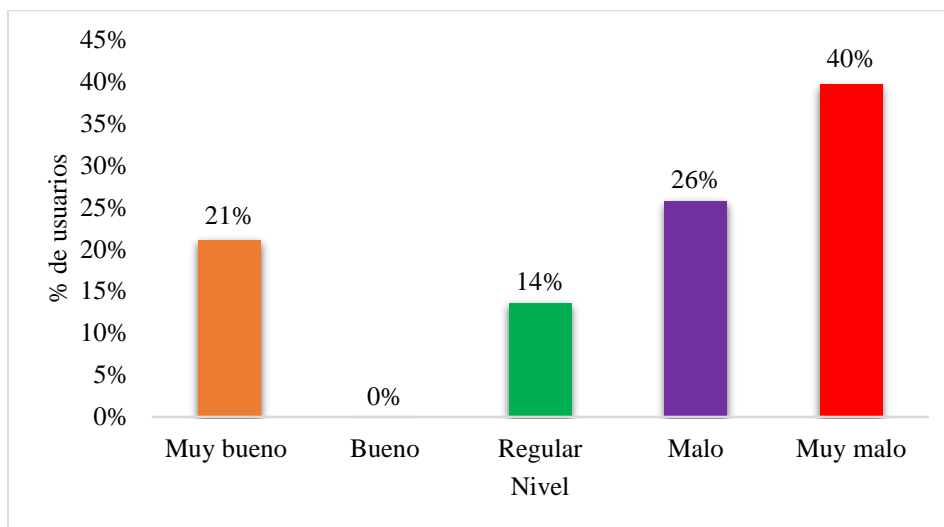


Figura 5: Opinión de los usuarios sobre la dimensión de Empatía de la variable calidad de atención.

Fuente: Tabla 6

Interpretación:

En la figura 5 muestra que el 21% de los usuarios encuestados manifestaron un nivel bueno y muy bueno en cuanto a la dimensión empatía, por el contrario 66% indicó un nivel malo y muy malo.

Tabla 7:

Opinión de los usuarios sobre la dimensión de Capacidad de respuesta de la variable calidad de atención.

NIVEL	ENCUESTADOS	
	Nº	%
Muy bueno	86	25%
Bueno	24	7%
Regular	74	21%
Malo	50	14%
Muy Malo	112	32%
TOTAL	346	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios en el área de emergencia del Hospital Eleazar Guzmán Barrón, Chimbote -2019.

Elaboración: Propia.

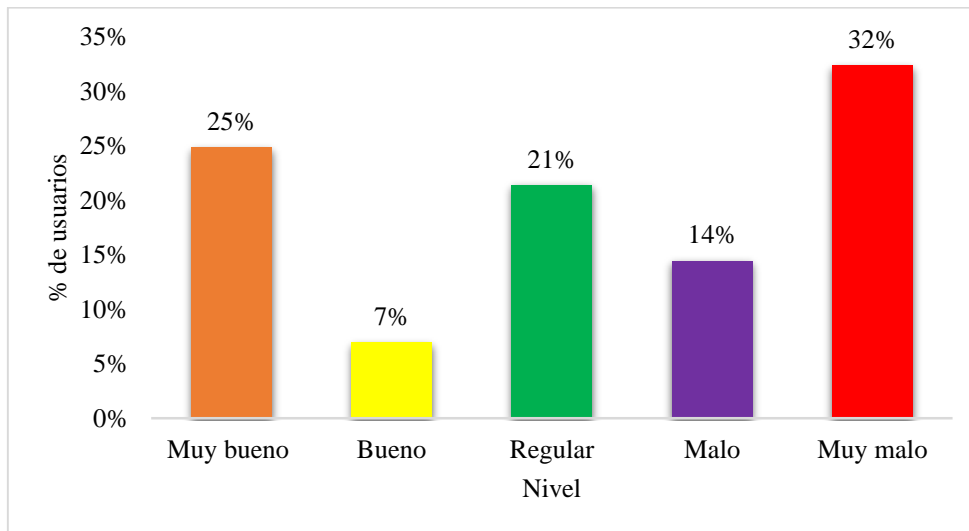


Figura 6: Opinión de los usuarios sobre la dimensión de Capacidad de respuesta de la variable calidad de atención.

Fuente: Tabla 7

Interpretación:

En la figura 6 muestra que el 32% de los usuarios encuestados manifestaron un nivel bueno y muy bueno en cuanto a la dimensión capacidad de respuesta, por el contrario 46% indicó un nivel malo y muy malo.

Objetivo específico 2: Analizar el Nivel de satisfacción de los usuarios en el área de emergencia del hospital Eleazar Guzmán Barrón, Chimbote 2019.

Tabla 8:

Nivel de Satisfacción de los usuarios en el área de emergencia del hospital Eleazar Guzmán Barrón, Chimbote 2019.

NIVEL	ENCUESTADOS	
	Nº	%
Muy bueno	45	13%
Bueno	76	22%
Regular	43	12%
Malo	148	43%
Muy Malo	34	10%
Total	346	100%

Fuente: Cuestionario aplicado del Nivel de Satisfacción de los usuarios en el área de emergencia del Hospital Eleazar Guzmán Barrón, Chimbote -2019.

Elaboración: Propia.

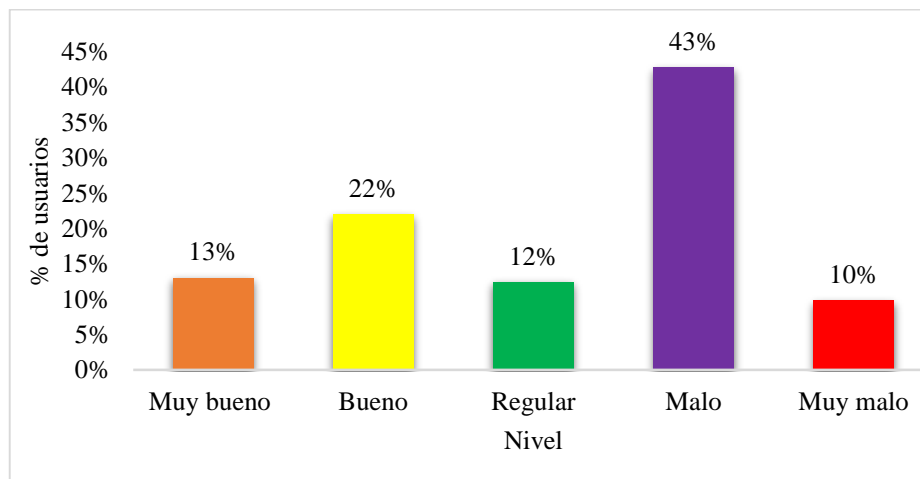


Figura 7: Nivel de Satisfacción de los usuarios en el área de emergencia del hospital Eleazar Guzmán Barrón, Chimbote 2019.

Fuente: Tabla 8

Interpretación:

En la figura 7 muestra que el 35% de los usuarios encuestados manifestaron un nivel bueno y muy bueno en cuanto al nivel de satisfacción, por el contrario 53% indicó un nivel malo y muy malo.

Tabla 9:

Opinión de los usuarios sobre la dimensión Comunicación de la variable Nivel de Satisfacción.

NIVEL	ENCUESTADOS	
	Nº	%
Muy bueno	52	15%
Bueno	73	21%
Regular	56	16%
Malo	61	18%
Muy Malo	104	30%
TOTAL	346	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios en el área de emergencia del Hospital Eleazar Guzmán Barrón, Chimbote -2019.

Elaboración: Propia.

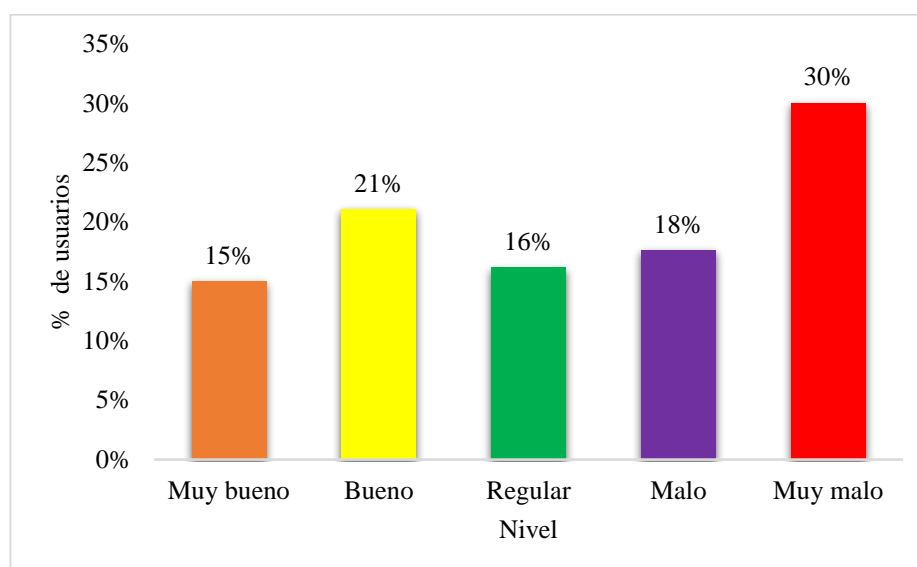


Figura 8: Opinión de los usuarios sobre la dimensión Comunicación de la variable Nivel de Satisfacción.

Fuente: Tabla 9

Interpretación:

En la figura 8 muestra que el 36% de los usuarios encuestados manifestaron un nivel bueno y muy bueno en cuanto a la dimensión comunicación, por el contrario 48% indicó un nivel malo y muy malo.

Tabla 10:

Opinión de los usuarios sobre la dimensión Clima de Confianza de la variable Nivel de Satisfacción.

NIVEL	ENCUESTADOS	
	N°	%
Muy bueno	54	16%
Bueno	40	12%
Regular	0	0%
Malo	0	0%
Muy Malo	252	73%
TOTAL	346	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios en el área de emergencia del Hospital Eleazar Guzmán Barrón, Chimbote -2019.

Elaboración: Propia.

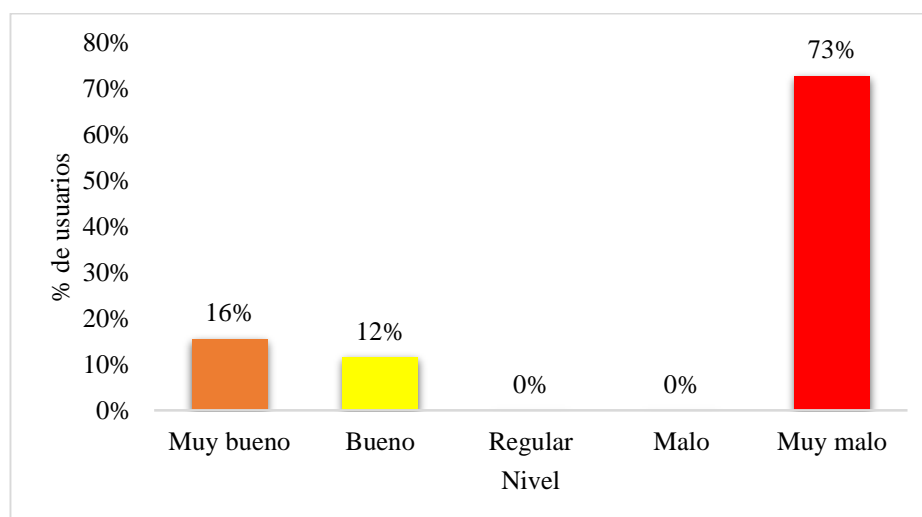


Figura 9: Opinión de los usuarios sobre la dimensión Clima de Confianza de la variable Nivel de Satisfacción.

Fuente: Tabla 10

Interpretación:

En la figura 9 muestra que el 28% de los usuarios encuestados manifestaron un nivel bueno y muy bueno en cuanto a la dimensión clima confianza, por el contrario 73% indicó un nivel malo y muy malo.

Tabla 11:

Opinión de los usuarios sobre la dimensión Actitud profesional de la variable Nivel de Satisfacción.

NIVEL	ENCUESTADOS	
	Nº	%
Muy bueno	58	17%
Bueno	63	18%
Regular	0	0%
Malo	0	0%
Muy Malo	225	65%
TOTAL	346	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios en el área de emergencia del Hospital Eleazar Guzmán Barrón, Chimbote -2019.

Elaboración: Propia.

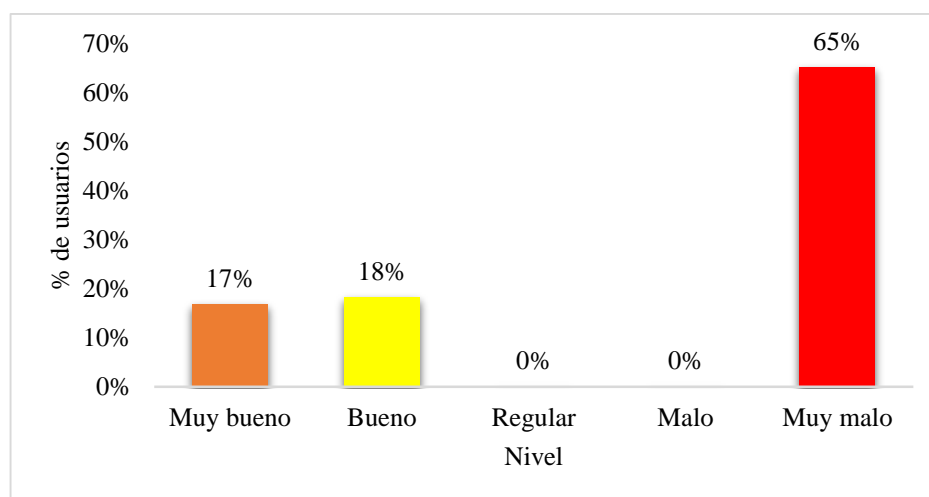


Figura 10: Opinión de los usuarios sobre la dimensión Actitud profesional de la variable Nivel de Satisfacción.

Fuente: Tabla 11

Interpretación:

En la figura 10 muestra que el 35% de los usuarios encuestados manifestaron un nivel bueno y muy bueno en cuanto a la dimensión actitud profesional, por el contrario 65% indicó un nivel malo y muy malo.

Tabla 12:

Opinión de los usuarios sobre la dimensión Percepción del paciente de su individualidad de la variable Nivel de Satisfacción.

NIVEL	ENCUESTADOS	
	Nº	%
Muy bueno	74	21%
Bueno	74	21%
Regular	63	18%
Malo	0	0%
Muy Malo	135	39%
TOTAL	346	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios en el área de emergencia del Hospital Eleazar Guzmán Barrón, Chimbote -2019.

Elaboración: Propia.

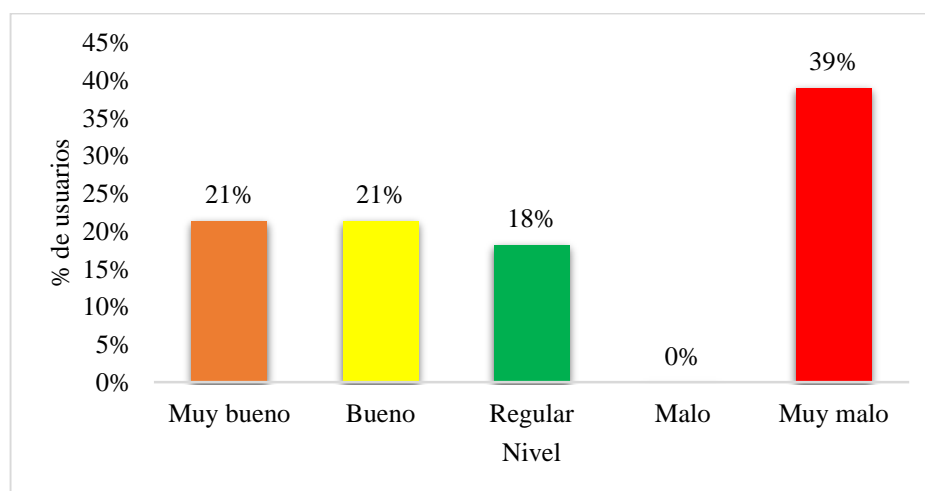


Figura 11: Opinión de los usuarios sobre la dimensión Percepción del paciente de su individualidad de la variable Nivel de Satisfacción.

Fuente: Tabla 12

Interpretación:

En la figura 11 muestra que el 42% de los usuarios encuestados manifestaron un nivel bueno y muy bueno en cuanto a la dimensión percepción del paciente de su individualidad, por el contrario 39% indicó un nivel malo y muy malo.

Tabla 13:

Opinión de los usuarios sobre la dimensión Competencia técnica de la variable Nivel de Satisfacción.

NIVEL	ENCUESTADOS	
	Nº	%
Muy bueno	76	22%
Bueno	124	36%
Regular	0	0%
Malo	0	0%
Muy Malo	146	42%
TOTAL	346	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios en el área de emergencia del Hospital Eleazar Guzmán Barrón, Chimbote -2019.

Elaboración: Propia.

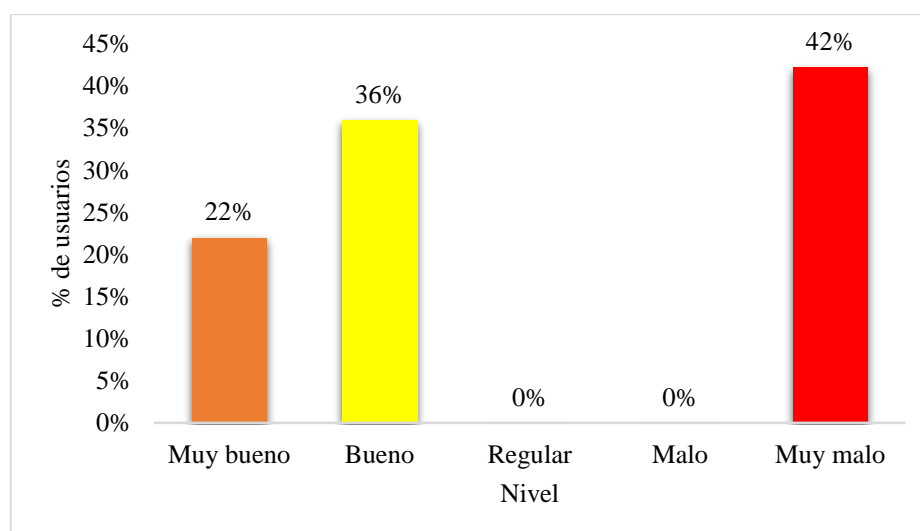


Figura 12: Opinión de los usuarios sobre la dimensión Competencia técnica de la variable Nivel de Satisfacción.

Fuente: Tabla 13

Interpretación:

En la figura 12 muestra que el 58% de los usuarios encuestados manifestaron un nivel bueno y muy bueno en cuanto a la dimensión competencia técnica, por el contrario 42% indicó un nivel malo y muy malo.

Objetivo específico 3: Analizar la relación que existe entre la calidad de atención y el nivel de satisfacción de los usuarios en el área de emergencia del hospital Eleazar Guzmán Barrón, Chimbote 2019.

Tabla 14:

Tabla cruzada de las variables Calidad de atención y nivel de satisfacción de los usuarios en el área de emergencia del hospital Eleazar Guzmán Barrón, Chimbote 2019.

			Satisfacción					Total
			muy bueno	bueno	Regular	malo	muy malo	
Calidad	muy bueno	Recuento	44	21	6	0	2	73
		% del total	12,7%	6,1%	1,7%	0,0%	0,6%	21,1%
	bueno	Recuento	25	36	22	6	1	90
		% del total	7,2%	10,4%	6,4%	1,7%	0,3%	26,0%
	regular	Recuento	7	24	39	11	8	89
		% del total	2,0%	6,9%	11,3%	3,2%	2,3%	25,7%
	malo	Recuento	0	7	5	10	20	42
		% del total	0,0%	2,0%	1,4%	2,9%	5,8%	12,1%
	muy malo	Recuento	3	8	7	22	12	52
		% del total	0,9%	2,3%	2,0%	6,4%	3,5%	15,0%
Total	Recuento	79	96	79	49	43	346	
	% del total	22,8%	27,7%	22,8%	14,2%	12,4%	100,0%	

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios en el área de emergencia del Hospital Eleazar Guzmán Barrón, Chimbote -2019.

Interpretación:

La tabla N°14 se apreció que en el Hospital Eleazar Guzmán Barrón, se llegó a la conclusión que la variable calidad obtuvo un 6.4% con el nivel malo y muy malo, reflejándose en la satisfacción; por otro lado, en la calidad los encuestados manifestaron que el 23.1% fue como bueno y muy bueno viéndose reflejado en la satisfacción, finalmente, el 11,3% mencionaron que la calidad y la satisfacción fue regular.

IV. Discusión

Messarina (2016), en su artículo científico concluyó que las variables calidad de atención y satisfacción se relacionan con un 0.878. Se comprobó con la tabla 1 donde se observó que tuvo correlación muy significativa con un 0.622 entre las variables calidad de atención y satisfacción de los usuarios, es decir a mayor calidad de atención brindada por el personal del hospital mayor será la satisfacción en los usuarios del área de emergencia.

Melo et al. (2014), en su artículo científico concluyeron que la dimensión capacidad de respuesta es pésima con un 52.5%. Lo cual es corroborado con la tabla 7 donde un 46% indicó como malo y muy malo en cuanto a la dimensión capacidad de respuesta. Por lo tanto, se confirmó que los indicadores de conocimiento, cortesía de los empleados, deben ser prioritarios y deben ser fortalecidos en los colaboradores de la institución, esto es avalado por Evans y Lindsay (2008), donde aduce que se debe actuar de forma inmediata al brindar un servicio, esto a su vez no quiere decir que se va actuar sin respetar protocolos y normas que toda institución tiene, más aún en un establecimiento de salud donde se requiere de respuestas oportunas que faciliten la atención de las personas que muchas veces requieren una intervención inmediata del personal de salud.

Morocco (2018), en su tesis concluyó que el 70% de la dimensión empatía, es percibida como regular. Por tanto, se asemeja de cierta manera con los resultados obtenidos en la tabla 6 de la dimensión empatía, donde se muestra que el 66% de los usuarios encuestados manifestaron que se encontró como malo y muy malo. En ese sentido el autor Rodríguez, (2009), definió que es necesario mejorar el grado de cuidado y atención individual, poniéndose en el lugar de las personas que reciben un servicio, en ese sentido se debe poner en práctica la formación profesional del personal que trabajó en el sector salud.

Messarina (2016), en su artículo científico concluyó que la dimensión fiabilidad fue de 72.8% como malo. Lo cual se contradice con la tabla 3 donde el 43% de los usuarios encuestados manifestaron como malo y muy malo la confiabilidad, es decir que en los indicadores como, oportunidad de la atención, continuidad, orden lógico, interés en la resolución de problemas y cuidado en el registro de información no se brindó de manera adecuada por lo cual se debió propiciar procedimientos de verificación y sanción en relación a esta dimensión. Asimismo, Evans y Lindsay (2008) afirma que es esencial atender esta dimensión para que exista un orden establecido, oportunidad del servicio

prestado, buena disposición en la solución de los problemas que se puedan presentar y un adecuado cuidado y manejo en el registro de información.

Infantes (2016), en su artículo científico concluyó que la dimensión aspectos tangibles fue percibida alta con un 73,6%. Por lo cual se refuta con los resultados de la tabla 5 donde se muestra que el 38% de los usuarios encuestados manifestaron que se encontraron en el nivel bueno y muy bueno en cuanto a la dimensión tangibilidad.

Messarina (2016), en su artículo científico concluyó que la dimensión de seguridad obtuvo un 77.4%, según encuestados consideraron adecuado, lo cual se contradice con la tabla 4 de la dimensión aseguramiento en lo cual obtuvo un 69% indicando como malo y muy malo, demostraron que el servicio en relación con los usuarios no genera confianza en el área de emergencia.

Sihuín et al. (2015), en su artículo científico cuyo objetivo fue determinar la satisfacción de los internados, en la cual fueron evaluados 175 pacientes. Tuvo como conclusión un bajo nivel de satisfacción con un 64%. Lo cual se comprobó con la tabla 8 donde fue encontrado que la variable satisfacción obtuvo un 53% como malo y muy malo.

Huamantuco (2019), en su tesis concluyó que la dimensión técnica-científica fue buena con un 94,2% según encuestados que utilizaron dicho servicio, asimismo, se corroboró en la investigación que se realizó obteniendo como resultado un 58% de las personas que hicieron uso dicho servicio calificaron como bueno y muy bueno, esto se puede corroborar en la tabla 13.

Guarniz (2015), tuvo como conclusión que un 68% de los encuestados coincidieron que debería existir una mejora para la existencia de una buena comunicación. Lo cual se corroborado con la tabla 9 que muestra un 48% como malo y muy malo la dimensión comunicación.

Messarina (2016), concluyó que la dimensión actitud profesional tuvo un 76.3% de los encuestados que consideraron adecuada. Por lo cual se refuta en los resultados de la tabla 11 que refiere el 65% de los encuestados indicó como malo y muy malo, aspectos relacionados a la actitud profesional del personal que atiende. En ese sentido Jiménez (2006), indica la importancia del vínculo que debe tener el paciente y el personal médico

debe estar enfocado en valores éticos y morales acorde a las normas y políticas que tiene todo profesional de la salud y donde hace referencia al sentido humano que debe tener todo profesional sobretodo del sector salud.

Morocco (2018), en su tesis concluyó que la dimensión competencia técnica fue deficiente con un 70%. Lo cual refuta los resultados de la tabla 13 donde demostró que el 58% de los usuarios encuestados manifestaron que se encuentran buena y muy buena las competencias técnicas de los que brindaron el servicio en el hospital. Por tanto, la capacidad de identificar necesidades y resolución de problemas por parte del personal del área son percibidas por los usuarios como buenas, sin embargo, hay un porcentaje minoritario que no percibe eso, por lo cual se debe seguir fortaleciendo los conocimientos y desarrollar experiencias para mejorar las competencias técnicas en el personal con la finalidad que brinden un servicio de calidad en el área tal y como afirma (Jiménez, 2006).

V. Conclusiones

- 5.1. Se determinó la relación entre las variables del estudio, mediante la prueba Rho de Spearman, se obtuvo un valor de 0,622, valor a tabular con un nivel de confianza de 95%, lo que conlleva a aceptar la hipótesis de investigación y a rechazar la hipótesis nula. Tuvo una relación positiva considerable entre las variables Calidad de atención y Nivel de satisfacción de lo expuesto. (Tabla 1).
- 5.2. Se analizó el nivel de calidad de atención de los usuarios en el área de emergencia del hospital Eleazar Guzmán Barrón, donde se identificó que el 38% de los usuarios encuestados manifestaron un nivel bueno y muy bueno en cuanto al nivel de calidad de atención, por el contrario 58% indicó un nivel malo y muy malo. Esto quiere decir que la calidad de atención no se brindó de manera adecuada. Así mismo en cuanto a sus dimensiones; confiabilidad 43% indicó un nivel malo y muy malo, con relación a aseguramiento otro 69% argumentó un nivel malo y muy malo, mientras que un 38% en relación a tangibilidad consideraron un nivel bueno y muy bueno, en cuanto a empatía el 66% consideró un nivel malo y muy malo y finalmente en cuanto a capacidad de respuesta el 46% consideró un nivel malo y muy malo. Esto mostró que la calidad de atención tuvo deficiencias que no permitió una atención de calidad a los usuarios (tabla, 2, 3, 4, 5,6).
- 5.3. Se analizó el nivel de satisfacción de los usuarios en el área de emergencia del hospital Eleazar Guzmán Barrón, donde se identificó que el 35% de los usuarios encuestados manifestaron un nivel bueno y muy bueno en cuanto al nivel de satisfacción, por el contrario 53% indicó un nivel malo y muy malo. Así mismo en cuanto a sus dimensiones: clima confianza 73% indicó un nivel malo y muy malo, comunicación 48% indicó un nivel malo y muy malo, actitud profesional 65% indicó un nivel malo y muy malo, competencia técnica 58% indicó un nivel bueno y muy bueno, percepción del paciente de su individualidad 42% indicó un nivel bueno y muy bueno. Esto mostró que se debió implementar estrategias para mejorar la satisfacción de los clientes y usuarios (tabla, 9, 10, 11, 12, 13).

5.4. Se analizó la relación entre la calidad de atención y el nivel de satisfacción de los usuarios en el área de emergencia del hospital Eleazar Guzmán Barrón, Chimbote, se llegó a la conclusión que la variable calidad obtuvo un 6.4% con el nivel malo y muy malo, reflejándose en la satisfacción; por otro lado, en la variable calidad los encuestados manifestaron que el 23.1% fue un nivel bueno y muy bueno viéndose reflejado en la variable satisfacción, finalmente, el 11,3% mencionaron como regular la calidad y la satisfacción (tabla 14).

VI. Recomendaciones

- Se sugiere al jefe del personal de la institución, realizar un plan de capacitación relacionado a empatía debido a los bajos niveles de percepción que tienen los que brindan el servicio en la institución, esto con la finalidad que el personal pueda brindar mejor calidad de servicio, además por los bajos resultados de la dimensión capacidad de respuesta se recomienda desarrollar cursos de solución de problemas con el fin de brindar un servicio oportuno.
- Se sugiere al director y al jefe del personal, elaborar un plan de comunicación donde los usuarios puedan comunicar sobre las deficiencias en relación a la atención y su percepción en cuanto a la satisfacción del servicio, pues los resultados de satisfacción y sus dimensiones como clima confianza, comunicación, actitud profesional, se encuentran en niveles bajos.
- Se sugiere al director y al jefe de personal, evaluar anualmente la relación entre las variables calidad de atención y nivel de satisfacción, estas recomendaciones deberían ser ejecutadas para lograr óptimos resultados en la Institución.

Referencias

- Albrecht, K. (1998). *The Service Revolution*. Editorial MacGrawHill. Colombia.
- Ander, E. (2002). *Metodología y práctica del desarrollo de la comunidad*. Argentina: Editorial Lumen.
- Aragón, A. (2015). *Calidad de cuidado enfermero y nivel de satisfacción del paciente del servicio de Medicina del Hospital Carlos Monge Medrano, Juliaca – 2015*. (Tesis de pregrado). Universidad Peruana Unión, Juliaca, Perú. Recuperado de: <https://repositorio.upeu.edu.pe/handle/UPEU/114>
- Álvarez, E., Matzumura, J., Gutierrez, H., & Zamudio, L. (2017). Quality of medical information provided to patients treated in the emergency gynecology and obstetrics service of a Hospital category II-2 in Lima peru. *Revista de la Federacion Centroamericana de Obstetricia y Ginecología. Volumen 22 (2)*. Recuperado de: <http://www.revistamedica.org/index.php/revcog/article/view/721>.
- Briones, G. (2003). *Methods and techniques for social science research*. (4.^a ed.). México D.F: Trillas. Recuperado de: <https://metodoinvestigacion.files.wordpress.com/2008/02/metodologia-de-la-investigacion-guillermo-briones.pdf>
- Del Pozo R., y Cachimuel E. (2014). *Percepción de los usuarios acerca de la calidad de atención de enfermería en el hospital de Atuntaqui*. (Tesis de licenciado), Universidad de técnica del norte. Recuperado de: <http://repositorio.utn.edu.ec/handle/123456789/4565>
- Del Salto, M. (2014). *Evaluación de la calidad de atención y satisfacción del usuario que asiste a la consulta en el departamento médico del Instituto Nacional Mejía en el periodo 2012*. (Tesis de maestría). Universidad Central del Ecuador. Recuperado de: <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/4665/1/T-UCE000612.pdf>
- Evans, J. y Lindsay W. (2008). *Administración y control de la calidad*. (7a ed.). México: Cengage Learning, Inc.

- Fariño J. (2017). *Satisfacción de los usuarios y la calidad de atención que se brinda en las Unidades Operativas de atención primaria de salud en la ciudad de Milagro Guayas – Ecuador, 2013-2017*. Obtenido de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, (Tesis de doctorado). Lima Perú. Recuperado de: <http://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/cybertesis/6911>
- Gómez W., Dávila F., Campins R., Colmenarez S., (2017). User satisfaction in the emergency of maracay central hospital. *Revista de salud pública. Volumen 21 (2)*. Recuperado de: <https://revistas.unc.edu.ar/index.php/RSD/article/view/15151>
- Hanae, J., Tanaka, Z., Espinoza, V., Santiago, N. (2015). Problems in quality of healthcare: opportunities for improvement, *Revista scieloPerú, Volumen 76 (1)*. Recuperado de: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S102555832015000200017&script=sci_arttext&tlng=en
- Hernández, P., (2011). The importance of user satisfaction. *Documentación de las Ciencias de la Información. Volumen (34), 349- 368*. Recuperado de: <file:///C:/Users/Usuario/Downloads/36463Texto%20del%20art%C3%ADculo-37274-2-10-20111206.pdf>
- Hernández, R., Fernández, C. & Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación*. México: Mc Graw Hill.
- Huamantuco, M. (2019). *Relación entre el Nivel de Satisfacción del Paciente y la Calidad de Atención del Servicio de Nutrición, durante el tiempo de Hospitalización de la Red Asistencial Tacna Hospital III Daniel Alcides Carrión - Arequipa – 2018*. (Tesis de pregrado). Universidad Nacional De San Agustín De Arequipa, Perú. Recuperado de: <http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/8882>
- Infantes, P. (2016). Quality of care and degree of satisfaction of external consultation users of the Complementary Medicine Care Center of Hospital III Iquitos-2016, *Revista Peruana de Medicina Integrativa. Volumen 2 (2)*. Recuperado de: <https://www.rpmi.pe/ojs/index.php/RPMI/article/view/55/0>
- Instituto Nacional de Estadística Informática (2014). Encuesta nacional de satisfacción de usuarios del aseguramiento universal en salud, Instituto Nacional de Estadística e

Informática. Recuperado de:
https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1192/libro.pdf

Jiménez, T. (2006). *Calidad Fármaco terapéutica*. España: Editorial- publicación de la universidad de Valencia. Recuperado de:
<https://www.casadellibro.com/librocalidadfarmacoterapeutica/9788437065939/1123401>

Kotler, P. (2008). *Marketing Management* (8va ed): Prentice Hall

Kotler, P. y Amstrong, G. (2013). *Principles of Marketing*. (6ta ed.): Prentice Hall

López, R. (2010). *Interpretación de datos estadísticos*. Nicaragua: Universidad de Managua

Loureiro, A. y González, F. (2009). Quality and Satisfaction in the hospital emergency department: analysis of a hospital in the center of Portugal, *Investigaciones Europeas de Dirección y Economía de la Empresa. Volumen 16* (2), 27 – 41. Recuperado de:
<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1135252312601105>

Marzo, J., Martínez, V., Ramos, J. y Peiró, J. (2002). La satisfacción del usuario desde el modelo de la confirmación de expectativas: respuesta a algunos interrogantes. *Psicothema*. Recuperado de: <http://www.psicothema.es/pdf/796.pdf>

Melo, A., Rodríguez, F., Verástegui, B., González, T., Bernal, L. & Idolina, N., (2014). Determining factors in the quality of the health service in Mexico: Caso ABC, *Entramado. Volumen 10*, (2). 76 – 89. Recuperado de: [Redalyc.org: https://www.redalyc.org/pdf/2654/265433711006.pdf](https://www.redalyc.org/pdf/2654/265433711006.pdf)

Messarina, E. (2016). Quality of care of health personnel and patient satisfaction in the MRI service of the High Complexity Hospital Trujillo, 2015. *UCV-Scientia. Volumen 8* (2). Recuperado de <http://revistas.ucv.edu.pe/index.php/UCV-SCIENTIA/article/view/1030>

Morocco E. (2018). *Calidad de atención de enfermería desde la percepción del paciente adulto y adulto mayor, hospital regional manuel núñez butrón - puno, 2017*. (Tesis

de licenciado), universidad nacional del altiplano. Perú. Recuperado de:
<http://repositorio.unap.edu.pe/handle/UNAP/7883>

Navarrete C. (2015). Satisfaction of internal and external users of all the services of a family medicine clinic of the health sector in the state of Mexico, *ces salud pública*. Volumen 6 (2). Recuperado de:
http://revistas.ces.edu.co/index.php/ces_salud_publica/article/view/3220

Ninamango, W. (2014). *Percepción de la calidad de servicio de los usuarios en el consultorio externo de medicina interna del hospital nacional Arzobispo Loayza en enero del 2014*. Obtenido de Universidad Nacional de San Marcos, (Tesis de maestría). Lima. Perú. Recuperado de:
http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/3569/1/Ninanangov_w.pdf

Niño, M. (2011). *Metodología de la investigación diseño y ejecución*. Recuperado de
<http://roa.ult.edu.cu/bitstream/123456789/3243/1/METODOLOGIA%20DE%20LA%20INVESTIGACION%20DISENO%20Y%20EJECUCION.pdf>

Nishizawa, R. (2014). Desarrollo del modelo SERVQUAL para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad Ayuda Experto. *Redalyc.org. volumen 5 (34)*. 181-209. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/4259/425941264005.pdf>

Peersman, G. (2014). Synopsis: Impact assessment methods, methodological synthesis n.º10, Centro de Investigaciones de UNICEF, Florencia. Recuperado de:
https://www.unicefirc.org/publications/pdf/brief_10_data_collection_analysis_spa.pdf

Pita, S. y Pértega, S (2001). *Estadística descriptiva de los datos*. Recuperado de:
<https://www.fisterra.com/mbe/investiga/10descriptiva/10descriptiva.asp>

Raffino, M. (2018). Investigación no experimental. Obtenido de
<https://concepto.de/investigacion-no-experimental/>

Ramírez, T. (1997). *Cómo hacer un proyecto de investigación*. Venezuela: Panapo.

Rodríguez, K. (2009). *Atención auxiliar en la hospitalización del paciente*. España: MAD S.L.

- Santana, C., Minamisava, J., Queiroz, F., y Gomes, K. (2014). Quality of nursing care and satisfaction of patient treated in a teaching hospital, *Rev. Latino-Am. Enfermagem*, vol. 22 (3). 1 – 7. Recuperado de: http://www.scielo.br/pdf/rlae/v22n3/es_0104-1169-rlae-22-03-00454
- Santana, J., Camargo, A., Minamisava, R., Queiroz, A. & Gomes, M. (2014). Quality of nursing care and patient satisfaction attended in a teaching hospital, *Latino-Am. Enfermagem*. Volumen 22 (3). Recuperado de: http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S010411692014000300454&script=sci_arttext&tlng=es
- Shuttleworth, M. (2008). Validez y Fiabilidad. Recuperado de: <https://explorable.com/es/validez-y-fiabilidad>
- Sunil A., Sharad S., Bishnu D., & Krishna A. (2018). *Quality of Care and Client Satisfaction with Maternal Health Services in Nepal Further Analysis of the 2015 Nepal Health Facility Survey*. Ministry of Health and Population Kathmandu, Nepal. Recuperado de: <https://dhsprogram.com/pubs/pdf/FA112/FA112.pdf>
- Thomson, I. (2015). Satisfacción del cliente. Recuperado de: [https://moodle2.unid.edu.mx/dts_cursos_mdl/pos/MD/MM/AM/03/Satisfaccion_d el_Cliente.pdf](https://moodle2.unid.edu.mx/dts_cursos_mdl/pos/MD/MM/AM/03/Satisfaccion_del_Cliente.pdf)

Anexos

ANEXO 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA

Problema de la investigación	Objetivos	Variables	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición
¿Cuál es la relación que existe entre calidad de atención y el nivel de satisfacción de los usuarios en el área de emergencias del hospital Eleazar Guzmán Barrón, Chimbote, 2019?	<p>General.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Determinar la relación que existe entre calidad de atención y el nivel de satisfacción de los usuarios en el área de emergencias del hospital Eleazar Guzmán Barrón, Chimbote 2019. <p>Específicos.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Analizar el nivel de calidad de atención a los usuarios del área de emergencia del hospital Eleazar Guzmán Barrón, Chimbote 2019. - Analizar el nivel de satisfacción de los usuarios del área de 	Calidad de atención	<p>Evans y Lindsay (2008), definen “la calidad como un sistema administrativo enfocado hacia las personas que intenta lograr un incremento continuo en la satisfacción del cliente a un costo real cada vez más bajo”.</p> <p>Pg. 18</p>	Confiabilidad	Oportunidad de la atención	1 - 4	Ordinal.
					Continuidad y orden lógico		
					Interés en la resolución de problemas		
					Cuidado en el registro de información		
				Aseguramiento	Conocimiento	5 - 7	
					Cortesía de los empleados		
					Capacidad para transmitir confianza		
				Tangibles	Equipos	8 - 11	
					Instalaciones atractivas		
					Empleados vestidos de manera apropiada		
					Lugar bien diseñadas fáciles de leer e interpretar		
				Empatía	Grado de cuidado	12-16	
					Atención individual		
					Disposición de programar las entregas a conveniencia del cliente		
					Explicar en lenguaje técnico utilizando palabras que la persona conozca		
					Llamar por su nombre a los clientes frecuentes		

	emergencia del						
	hospital Eleazar Guzmán Barrón, Chimbote 2019.			Capacidad de respuesta	Disposición para ayudar a los clientes	17-21	Ordinal.
					Prestarles un servicio oportuno		
					Actuar con rapidez para solucionar problemas		
					Cooperación entre funcionarios		
					Oportunidad en la respuesta a quejas y reclamos		
	- Analizar la relación que existe entre la calidad de atención y el nivel de satisfacción de los usuarios en el área de emergencia del hospital Eleazar Guzmán Barrón, Chimbote 2019.	Satisfacción del usuario	Es la percepción que tiene el usuario de la atención brindada por la institución, para el logro de la satisfacción al usuario, deberá sentirse cómodo y contento con el servicio percibido. Jiménez (2006).	Comunicación	Explicaciones claras	1 - 4	
					Intimidad en la conversación		
					Escucha con interés		
				Clima de confianza	Capacidad de discutir problemas personales	5	
				Actitud profesional	Adopta un papel dominante	6 - 7	
				Percepción del paciente de su individualidad	Respeto mutuo	8- 13	
					Respeto al orden de llegada		
					Trato amable y cordial		
				Competencia técnica	Capacidad para identificar las necesidades del usuario	14	

Fuente: Elaboración Propia

ANEXO 2:

MODELO DE INSTRUMENTOS

GUÍA DE OBSERVACIÓN SOBRE “CALIDAD DE ATENCIÓN Y NIVEL DE SATISFACCIÓN”

Estimado(a) docente:

El presente instrumento tuvo por finalidad identificar la calidad de atención y el nivel de satisfacción del área de emergencia de hospital regional Eleazar Guzmán Barrón – Chimbote, 2019.

INSTRUCCIONES: Marque con una “x” la alternativa de la columna en cada una de los enunciados propuestos.

ENCUESTA CALIDAD DE ATENCIÓN Y NIVEL DE SATISFACCIÓN

INSTRUCCIONES: Marque con una “x” la alternativa de la columna en cada una de los enunciados propuestos, de acuerdo a su experiencia dentro del establecimiento de salud, según la siguiente escala:

Nº	INDICADORES	TOTALMENTE EN DESACUERDO	EN DESACUERDO	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	DE ACUERDO	TOTALMENTE DE ACUERDO
1	¿Son atendidos de manera oportuna cuando ingresan al área de emergencia?					
2	Cree Ud. ¿Qué es atendido conforme a su llegada?					
3	¿El personal del área de emergencias, atiende a sus pacientes resolviendo sus problemas?					
4	¿cree que el hospital registra adecuadamente las historias médicas de los pacientes?					
5	¿Cree usted que el personal que le atiende conoce sus malestares?					
6	¿Considera que el personal es cordial al momento de atenderle?					
7	¿Siente confianza con el personal que le atiende?					
8	¿La infraestructura donde es atendido es adecuada?					

9	¿Las instalaciones en el área de emergencia en cuanto señalizaciones son adecuadas?					
10	¿La vestimenta del personal le parece adecuado?					
11	¿Las camillas y sillas del hospital, son cómodo?					
12	¿cree usted que el cuidado que le brinda el personal es adecuado?					
13	¿Recibe una atención personalizada por parte del personal de turno?					
14	¿El doctor entrega los medicamentos a conveniencia del cliente					
15	¿El doctor le explica su diagnóstico con lenguaje claro y precisa?					
16	¿el personal que le atiende le llama por su nombre?					
17	¿cree que el personal se encuentra a disposición de responder las preguntas y quejas del usuario?					
18	¿crees que las citas se dan de manera oportuna?					
19	¿El personal muestra rapidez en la ejecución de sus actividades?					
20	¿La cooperación y apoyo mutuo entre los colaboradores y funcionarios de la institución es correcto?					
21	¿Considera que sus inquietudes son resueltas de manera eficiente?					

N°	INDICADORES	TOTALMENTE EN DESACUERDO	EN DESACUERDO	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	DE ACUERDO	TOTALMENTE DE ACUERDO
1	¿la atención que brinda el personal médico en cuanto a las instrucciones son claras?					
2	¿Considera que el personal atiende sus dudas y quejas oportunamente?					
3	¿El personal es discreto con relación a su diagnóstico médico?					
4	¿El personal del Hospital escucha atentamente sus dudas?					
5	¿El personal que lo atiende es confiable como para contarle sus problemas personales?					
6	¿El personal que atiende lo hace de manera amable?					
7	¿Ud., ha recibido buenos tratos por parte del personal médico del Hospital?					
8	¿Considera Ud. que el personal es respetuoso con todos los pacientes sean niños o adultos?					
9	¿Cree Ud. que el personal se dirige a su persona con respeto?					
10	¿Considera que en el área de emergencias respetan el orden de llegada de los usuarios?					
11	¿Considera que el personal muestra imparcialidad y objetividad con todos los pacientes?					
12	¿Considera que la persona encargada de atenderlo es amable y cortés?					
13	¿Cree Ud. que el personal es tolerante con los diferentes usuarios?					
14	¿Considera que el personal trata con empatía a los usuarios?					

ANEXO 3: FICHA TÉCNICA

CUESTIONARIO SOBRE CALIDAD DE ATENCIÓN

DATOS INFORMATIVOS:

- 1.1. Técnica:** Encuesta
- 1.2. Tipo de instrumento:** Cuestionario
- 1.3. Lugar:** Chimbote
- 1.4. Forma de aplicación:** Individual
- 1.5. Autores:** Cerna Ramírez Evelyn Paola
Saavedra Ruiz Anghelier Yrwin
- 1.6. Medición:** Calidad de atención
- 1.7. Administración:** Pacientes
- 1.8. Tiempo de aplicación:** 20 minutos

OBJETIVO DEL INSTRUMENTO:

El objetivo del instrumento tiene como finalidad analizar el nivel de calidad de atención a los usuarios del área de emergencia del hospital Eleazar Guzmán Barrón – Chimbote 2019.

INSTRUCCIONES:

1. El cuestionario sobre calidad de atención fue de 21 ítems correspondientes.
2. El sistema de calificación para la primera variable fue: totalmente desacuerdo (5), en desacuerdo (4), ni de acuerdo ni en desacuerdo (3), de acuerdo (2), totalmente de acuerdo (1).
3. Los niveles que se describió para el nivel de calidad de atención fueron: Muy bueno, bueno, regular, malo, muy malo

MATERIALES:

Cuestionario sobre calidad de atención para ser desarrolladas por los pacientes del área de emergencia del hospital Eleazar Guzmán Barrón – Chimbote 2019, lápices, lapiceros, borradores y tajadores.

VALIDACIÓN Y CONFIABILIDAD:

El instrumento será sometido a juicio de expertos; esto según lo indicó Hernández Fernández y Baptista (2014), a fin de analizar las proposiciones para comprobar si los enunciados están bien definidos en relación con la temática planteada, si las instrucciones son claras y precisas, a fin de evitar confusión al desarrollar la prueba. Para la validación se empleó como procedimiento la selección de los expertos, en investigación y en la temática de investigación. La entrega de la carpeta de evaluación a cada experto: cuadro de operacionalización de las variables, instrumento y ficha de opinión de los expertos; mejora de los instrumentos en función a las opiniones y sugerencias de los expertos.

Según Hernandez et al. (2014). Para establecer la confiabilidad del instrumento, en el Alfa de Cronbach el cuestionario calidad de atención muestra un 0,8074 lo cual nos indica que la validación es buena, esto permite determinar que el instrumento proporcione la confiabilidad necesaria para su aplicación.

Calidad de atención

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Nº de elementos
0,807	21

EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Calidad de atención

DISTRIBUCIÓN DE ÍTEMS POR DIMENSIONES

DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS
Confiabilidad	Oportunidad de la atención	1-4
	Continuidad y orden logístico	
	interés en la resolución del problema	
	Cuidado en el riesgo de información	
Aseguramiento	Conocimiento	5-7

	Cortesía de los empleados	
	Capacidad para transmitir confianza	
Tangibles	Equipos	8-11
	Instalaciones atractivas	
	Empleados vestidos de manera apropiada	
	Lugar bien diseñadas fáciles de leer e interpretar	
Empatía	Grado de cuidado	12-16
	Atención individual	
	Disposición de programar las entregas a conveniencia del cliente	
	Explicar en lenguaje técnico utilizando palabras que la persona conozca	
	Llamar por su nombre a los clientes frecuentes	
Capacidad de respuesta	Disposición para ayudar a los clientes	17-21
	Prestarles un servicio oportuno	
	Actuar con rapidez para solucionar problemas	
	Acreditar con prontitud la mercancía devuelta	
	Reemplazar pronto los productos defectuosos	

PUNTAJE POR DIMENSIÓN Y VARIABLE

CALIDAD DE ATENCIÓN

Niveles	A nivel de variable	A nivel de las dimensiones				
		Dimensión 1	Dimensión 2	Dimensión 3	Dimensión 4	Dimensión 5
Muy bueno	97-115	17-20	17-20	26-30	21-25	17-20
Bueno	77-96	13-16	13-16	21-25	17-20	13-16
Regular	59-76	10-12	10-12	16-20	13-16	10-12
Malo	41-58	7-9	7-9	11-15	9-12	7-9
Muy malo	23-40	4-6	4-6	6-10	5-8	4-6

FICHA TÉCNICA

CUESTIONARIO SOBRE SATISFACCIÓN

I.- DATOS INFORMATIVOS:

- 1.1. Técnica:** Encuesta
- 1.2. Tipo de instrumento:** Cuestionario
- 1.3. Lugar:** Chimbote
- 1.4. Forma de aplicación:** Individual
- 1.5. Autores:** Cerna Ramírez Evelyn Paola
Saavedra Ruiz Anghelier Yrwin
- 1.6. Medición:** Satisfacción
- 1.7. Administración:** Pacientes
- 1.8. Tiempo de aplicación:** 15 minutos

OBJETIVO DEL INSTRUMENTO:

El objetivo del instrumento tuvo como finalidad analizar el nivel de satisfacción de los usuarios del área de emergencia del hospital Eleazar Guzmán Barrón – Chimbote 2019.

INSTRUCCIONES:

1. El cuestionario sobre calidad de atención fue de 14 ítems correspondientes.
2. El sistema de calificación para la primera variable es: totalmente desacuerdo (5), en desacuerdo (4), ni de acuerdo ni en desacuerdo (3), de acuerdo (2), totalmente de acuerdo (1).
3. Los niveles que se describió para el nivel de satisfacción del usuario fue: Muy bueno, bueno, regular, malo, muy malo.

MATERIALES:

Cuestionario sobre satisfacción para ser desarrolladas por los pacientes del área de emergencia del hospital Eleazar Guzmán Barrón – Chimbote 2019, lápices, lapiceros, borradores y tajadores.

VALIDACIÓN Y CONFIABILIDAD:

El instrumento será sometido a juicio de expertos; esto según lo indican Hernández Fernández y Baptista (2014), a fin de analizar las proposiciones para comprobar si los enunciados están bien definidos en relación con la temática planteada, las instrucciones fueron claras y precisas, a fin de evitar confusión al desarrollar la prueba. Para la validación se empleó como procedimientos la selección de los expertos, en investigación y en la temática de investigación. La entrega de la carpeta de evaluación a cada experto: cuadro de operacionalización de las variables, instrumento y ficha de opinión de los expertos; mejora de los instrumentos en función a las opiniones y sugerencias de los expertos.

Según Hernandez et al. (2014), para establecer la confiabilidad del instrumento, en el Alfa de Cronbach el cuestionario nivel de satisfacción muestra un 0,8030 lo cual nos indicó que la validación es buena, esto permitió determinar que el instrumento proporcione la confiabilidad necesaria para su aplicación.

Nivel de satisfacción

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Nº de elementos
0.803	14

NIVEL DE SATISFACCIÓN

DISTRIBUCIÓN DE ÍTEMS POR DIMENSIONES

DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS
Comunicación	Explicaciones claras	1-4
	Intimidad en la conversación	
	Escucha con interés	
Clima Confianza	Capacidad de discutir problemas personales	5
Actitud profesional	Adopta un papel dominante	6-7
Percepción del paciente de su individualidad	Respeto mutuo	8-13
	Respeto al orden de llegada	
	Trato amable y cordial	
Empatía	Capacidad para identificar las necesidades del usuario	14

PUNTAJE POR DIMENSIÓN Y VARIABLE

NIVEL DE SATISFACCIÓN

Niveles	A nivel de variable	A nivel de las dimensiones				
		Dimensión 1	Dimensión 2	Dimensión 3	Dimensión 4	Dimensión 5
Muy bueno	60-70	17-20	5	10	26-30	5
Bueno	47-59	13-16	4	8-9	21-25	4
Regular	36-46	10-12	3	6-7	16-20	3
Malo	25-35	7-9	2	4-5	11-15	2
Muy malo	14-24	4-6	1	2-3	6-10	1

CALIDAD DE ATENCIÓN

DIMENSIONES CALIDAD	DIMENSIÓN 1				DIMENSIÓN 2			DIMENSIÓN 3				DIMENSIÓN 4				DIMENSIÓN 5					TOTAL	CATEGORIZACIÓN	
	Nº PREGUNTAS	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19			20
1	2	2	4	4	1	4	2	3	2	3	3	4	2	4	3	2	3	3	4	3	3	61	1
2	3	2	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	5	4	74	5
3	2	5	5	4	3	4	4	4	3	4	3	4	2	3	3	2	4	2	5	3	3	72	4
4	2	4	4	4	3	5	4	4	4	5	3	5	2	3	3	2	3	2	4	4	2	72	4
5	4	2	4	2	4	4	4	3	2	5	5	4	2	3	3	3	4	4	5	4	2	73	5
6	2	3	2	2	4	1	3	4	4	5	4	4	2	3	2	2	3	4	5	4	3	66	2
7	2	4	3	4	4	4	2	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	2	4	72	4
8	2	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	2	3	3	4	3	3	72	4
9	2	4	4	4	3	4	2	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3	4	4	3	4	72	4
10	3	4	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4	2	4	4	2	4	4	3	4	3	73	5
11	2	2	2	2	2	4	3	2	2	2	4	4	2	4	2	2	4	4	5	2	3	59	1
12	3	5	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	3	3	2	3	3	4	5	2	4	75	5
13	5	4	3	5	3	3	4	3	2	3	4	5	2	4	2	2	4	3	4	3	4	72	4
14	2	4	2	4	4	4	4	4	2	4	4	5	4	3	4	3	2	4	4	2	4	74	5
15	2	4	5	5	5	3	4	4	4	2	5	4	5	2	2	2	3	3	4	2	2	72	4
16	2	2	2	4	1	4	2	4	2	3	3	4	2	2	2	2	3	3	4	3	4	58	1
17	2	2	2	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	2	3	4	4	2	2	2	65	2
18	3	5	2	4	3	4	4	4	3	4	4	4	2	2	2	2	2	2	2	3	4	65	2
19	2	4	2	4	3	5	4	4	4	5	4	5	2	2	2	2	3	2	4	2	2	67	2
20	2	2	2	2	4	4	4	3	2	5	5	4	2	2	2	4	2	4	2	2	2	61	1
21	2	3	4	4	3	4	3	3	4	5	4	4	4	2	4	2	3	4	4	2	4	72	4
22	2	4	2	2	2	4	2	2	2	2	2	4	2	2	3	2	2	4	4	2	2	53	1
23	3	2	4	4	4	4	3	3	2	2	4	4	2	4	4	3	4	4	5	4	3	72	4
24	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	2	3	4	3	3	3	72	4
25	2	4	2	4	4	4	4	4	4	2	4	4	2	2	3	2	2	4	2	2	2	63	2
26	4	2	4	3	2	4	3	4	4	4	4	4	5	2	3	3	2	4	3	5	3	72	4
27	4	5	2	4	4	4	4	4	2	4	4	4	3	2	3	4	2	4	2	2	4	71	3
28	5	4	2	5	5	3	4	3	2	4	4	5	2	2	3	2	2	4	4	2	4	71	3
29	4	4	2	4	4	4	4	4	2	5	5	4	2	4	4	2	4	2	2	4	2	75	5
30	4	2	4	4	3	4	2	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	3	72	4
31	3	2	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	5	4	4	76	5
32	2	5	5	4	3	4	4	4	3	4	3	4	2	3	3	2	4	2	5	3	3	72	4
33	2	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	2	3	3	4	3	4	3	72	4
34	4	2	4	2	4	4	4	3	2	5	5	4	2	3	3	3	4	4	5	4	4	75	5
35	2	3	2	2	4	1	3	4	4	5	4	4	2	3	2	2	3	4	5	4	3	66	2
36	2	4	2	2	2	4	2	2	2	2	2	4	2	4	2	2	4	4	4	2	4	58	1
37	4	5	2	4	4	4	4	4	2	4	4	4	2	4	2	2	4	4	5	2	3	73	5
38	2	4	2	4	2	2	2	2	4	3	2	2	3	4	2	3	3	4	4	2	3	59	1
39	2	4	2	4	4	4	4	4	4	2	4	4	2	4	2	2	4	4	5	2	3	70	2
40	2	2	2	2	2	4	3	2	2	4	4	4	2	4	2	2	2	4	5	2	3	57	1
41	4	5	4	4	4	4	4	2	4	4	4	3	3	2	3	3	4	5	2	4	76	5	
42	5	4	3	5	3	3	4	3	2	3	4	5	2	4	2	2	4	3	4	3	4	72	4
43	2	4	2	4	4	4	4	4	2	5	5	5	4	3	4	3	2	4	5	2	4	76	5
44	2	4	5	5	5	3	4	4	2	5	4	5	2	2	2	3	3	4	2	2	4	72	4
45	4	4	2	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	2	4	3	3	3	4	4	2	72	4
46	2	4	2	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	2	4	4	73	5
47	3	5	2	4	3	4	4	4	3	4	4	4	2	2	4	2	2	2	4	4	4	68	2
48	2	4	2	4	3	5	4	4	4	5	4	5	2	2	2	2	3	2	4	2	4	69	2
49	2	2	2	2	4	4	4	3	2	5	5	4	2	2	2	4	2	4	2	2	4	63	2
50	2	3	2	2	4	1	3	4	4	5	4	4	2	2	2	2	3	4	2	2	4	61	1
51	2	4	2	2	2	4	2	2	2	2	2	4	2	2	3	2	2	4	4	2	4	55	1
52	4	5	2	4	4	4	4	4	2	4	4	4	2	2	3	2	2	4	2	2	4	68	2
53	2	3	4	4	3	4	3	3	4	5	4	4	4	2	4	2	3	4	4	2	4	72	4
54	3	2	4	4	4	4	3	3	2	2	4	4	2	4	4	3	4	4	5	4	3	72	4
55	2	2	2	2	2	4	3	2	2	2	4	4	2	2	3	2	2	4	2	2	4	54	1
56	4	5	2	4	4	4	4	4	2	4	4	4	3	2	3	4	2	4	2	2	4	71	3
57	5	4	2	5	5	3	4	3	2	5	4	5	2	2	3	2	2	4	4	2	4	72	4
58	2	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	2	3	3	4	3	3	72	4
59	5	4	2	5	5	3	4	4	2	5	4	5	2	2	3	4	4	4	2	2	4	75	5
60	5	4	1	5	5	3	4	4	2	2	4	5	2	2	2	3	4	4	1	2	1	65	2
61	2	2	2	4	1	4	2	4	2	2	4	4	2	2	2	2	4	3	4	3	4	59	1
62	2	2	3	4	4	4	3	4	3	2	4	4	4	2	2	3	2	4	1	4	4	65	2
63	2	5	1	4	3	4	4	4	3	4	4	4	2	2	2	2	2	1	3	4	4	62	1
64	2	4	2	4	3	5	4	4	4	2	4	5	2	2	2	2	4	2	4	4	4	69	2
65	2	2	2	2	4	4	4	3	2	2	5	4	2	2	2	3	2	4	1	2	2	56	1
66	2	3	2	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	2	4	4	4	4	4	72	4
67	2	4	2	2	2	4	2	2	2	2	4	4	2	2	2	2	2	4	4	2	2	54	1
68	3	2	4	4	4	4	3	3	2	2	4	4	2	4	4	3	4	4	5	4	3	72	4
69	2	4	2	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	2	4	3	3	3	4	4	4	72	4
70	4	2	4	4	3	4	2	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	3	72	4
71	4	4	2	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	2	4	3	3	4	4	4	2	72	4
72	2	5	3	4	4	4	4	4	2	4	4	4	3	2	2	4	4	4	1	2	4	70	2
73	3	2	4	4	4	4	3	3	2	2	4	4	2	4	4	3	4	4	5	4	3	72	4
74	2	4	2	4	4	4	4	4	2	2	5	5	4	2	4	4	2	4	1	2	4	69	2
75	5	4	1	5	5	3	4	4	2	2	4	5	2	2	2	4	4	4	1	2	1	66	2
76	2	2	3	4	4	4	2	4	2	2	4	4	2	2	2	2	2	3	4	3	1	58	1
77	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	2	3	4	3	3	3	72	4
78	2	5	1	4	3	4	4	4	3	4	4	4	2	2	2	2	2	4	3	1	62	1	
79	2	4	2	4	3	5	4	4	4	2	4	5	2	2	2	2	2	4	2	4	2	63	2
80	2	2	2	2	4	4	4	3	2	2	5	4											

84	2	4	2	4	2	2	2	2	2	4	2	4	2	3	2	2	2	2	4	4	2	1	54	1	
85	2	4	2	4	4	4	4	4	4	2	4	4	2	2	2	2	2	2	4	4	2	1	63	2	
86	2	3	4	4	3	4	3	3	4	5	4	4	4	2	4	2	3	4	4	2	4	2	4	72	4
87	2	5	2	4	4	4	4	4	2	4	4	4	3	2	2	2	2	2	4	4	2	2	66	2	
88	1	4	1	5	5	3	4	3	2	2	4	5	2	2	2	2	2	2	4	4	2	2	61	1	
89	2	4	3	4	4	4	4	4	2	2	5	5	4	2	4	2	2	2	4	4	2	2	69	2	
90	1	4	1	5	5	3	4	4	2	2	4	5	2	2	2	2	2	2	4	4	2	2	62	1	
91	4	4	2	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	2	4	3	3	3	4	4	2	2	72	4	
92	2	2	2	4	4	4	3	4	3	2	4	4	4	2	2	2	2	2	4	4	2	2	62	1	
93	3	2	4	4	4	4	3	3	2	2	4	4	2	4	4	3	4	4	5	4	3	72	4		
94	2	4	2	4	3	5	4	4	4	2	4	5	2	2	2	2	2	2	4	4	2	2	63	2	
95	2	2	2	2	4	4	4	3	2	2	5	4	2	2	2	2	2	2	4	4	2	2	58	1	
96	2	4	2	4	3	4	2	4	5	4	4	4	2	4	2	4	4	3	4	3	4	72	4		
97	3	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3	73	5		
98	3	2	4	4	4	4	3	3	2	2	4	4	2	4	4	3	4	4	5	4	3	72	4		
99	2	4	2	4	2	2	2	2	4	2	4	2	3	2	2	2	2	2	4	4	2	2	55	1	
100	4	2	4	4	3	4	2	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	72	4		
101	4	4	2	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	2	4	3	3	3	4	4	2	72	4		
102	2	5	3	4	4	4	4	4	2	2	4	4	3	2	2	2	2	2	4	4	4	2	67	2	
103	1	4	5	5	5	3	4	3	2	2	4	5	2	2	2	2	2	2	4	4	4	2	67	2	
104	2	4	3	4	4	4	4	4	2	2	5	5	4	2	4	2	2	2	4	4	4	2	71	3	
105	1	4	5	5	5	3	4	4	2	2	4	5	2	2	4	2	4	4	2	4	4	2	68	2	
106	2	4	2	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	2	4	3	3	3	4	4	4	72	4		
107	3	2	4	4	4	4	3	3	2	2	4	4	2	4	4	3	4	4	5	4	3	72	4		
108	3	2	4	4	4	4	3	3	2	2	4	4	2	4	4	3	4	4	5	4	3	72	4		
109	2	4	2	4	3	5	4	4	2	4	5	2	2	2	2	2	2	2	4	4	2	65	2		
110	2	2	2	2	4	4	4	3	2	4	5	4	2	2	2	2	2	4	4	4	2	62	1		
111	4	3	4	2	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	3	73	5		
112	2	4	2	2	2	4	2	2	2	2	4	4	2	2	2	2	2	2	4	4	4	2	56	1	
113	3	2	4	4	4	4	3	3	2	2	4	4	2	4	4	3	4	4	5	4	3	72	4		
114	4	4	2	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	2	4	3	3	3	4	4	2	72	4		
115	2	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2	2	2	4	4	4	1	67	2	
116	2	2	2	2	4	3	2	2	3	4	4	4	2	2	2	2	2	2	4	4	4	4	58	1	
117	2	5	2	4	4	4	4	4	2	2	4	4	3	2	2	4	2	4	4	4	4	70	2		
118	2	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	2	3	3	4	3	72	4			
119	2	4	3	4	4	4	2	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	2	4	72	4		
120	5	4	5	5	3	4	4	2	2	4	5	2	2	4	2	4	2	4	4	2	3	73	5		
121	4	2	2	4	3	4	2	4	5	4	4	4	2	4	2	4	4	3	4	3	4	72	4		
122	3	2	4	4	4	4	3	3	2	2	4	4	2	4	4	3	4	4	5	4	3	72	4		
123	2	5	5	4	3	4	4	4	3	2	4	4	2	2	2	2	2	2	4	3	4	67	2		
124	2	4	2	4	3	5	4	4	4	2	4	5	2	2	2	2	2	2	4	4	2	65	2		
125	4	2	4	4	3	4	2	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	3	72	4		
126	2	3	2	2	4	1	3	4	4	2	4	4	2	2	2	2	2	2	4	4	4	61	1		
127	2	4	2	2	2	4	2	2	2	2	4	4	2	2	2	2	2	2	4	4	4	2	56	1	
128	3	2	4	4	4	4	3	3	2	2	4	4	2	4	4	3	4	4	5	4	4	3	72	4	
129	2	4	2	4	2	2	2	2	4	2	4	2	3	2	3	3	2	4	4	4	4	61	1		
130	2	4	2	4	4	4	4	4	4	2	4	4	2	2	2	2	2	2	4	4	4	4	68	2	
131	4	2	2	2	2	4	3	2	2	2	4	4	2	2	2	2	2	4	4	4	4	59	1		
132	3	2	4	4	4	4	3	3	2	2	4	4	2	4	4	3	4	4	5	4	3	72	4		
133	5	4	5	5	3	4	3	2	2	4	5	2	2	2	2	2	2	4	4	4	4	73	5		
134	2	4	2	4	4	4	4	4	2	2	5	5	4	2	4	3	2	4	4	4	4	73	5		
135	5	4	5	5	3	4	4	4	2	2	4	5	2	2	3	2	4	4	2	4	4	73	5		
136	2	2	2	4	1	4	2	4	2	2	4	4	2	2	2	2	2	3	4	3	4	57	1		
137	2	2	2	4	4	4	3	4	3	2	4	4	2	2	3	2	4	4	4	4	4	67	2		
138	2	5	5	4	3	4	4	4	3	2	4	4	2	4	4	2	2	4	4	3	4	73	5		
139	2	4	2	4	3	5	4	4	4	2	4	5	2	2	2	2	2	2	4	4	4	67	2		
140	2	2	2	2	4	4	4	3	2	2	5	4	2	2	2	3	2	4	4	4	4	63	2		
141	2	3	2	2	4	1	3	4	4	2	4	4	2	2	2	2	2	4	4	4	4	61	1		
142	4	4	2	4	3	4	4	4	3	4	4	4	2	4	3	3	4	4	4	2	72	4			
143	2	5	2	4	4	4	4	4	2	2	4	4	2	2	2	2	2	4	4	4	4	67	2		
144	4	2	4	3	2	4	3	4	4	4	4	4	5	2	3	3	2	4	3	5	3	72	4		
145	3	2	4	4	4	4	3	3	2	2	4	4	2	4	4	3	4	4	5	4	3	72	4		
146	2	3	4	4	3	4	3	3	4	5	4	4	4	2	4	2	3	4	4	2	4	72	4		
147	2	5	2	4	4	4	4	4	2	2	4	4	3	2	2	4	2	4	4	4	4	70	2		
148	5	4	2	5	5	3	4	3	2	2	4	5	2	2	2	2	2	4	4	4	4	70	2		
149	2	4	3	4	4	4	2	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	2	4	72	4		
150	2	2	4	4	1	4	2	4	2	3	3	4	2	4	3	2	3	3	4	3	3	62	1		
151	2	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	2	3	4	3	3	72	4			
152	2	5	5	4	3	4	4	4	3	4	3	4	2	3	3	2	4	2	5	3	3	72	4		
153	2	4	4	4	3	5	4	4	4	5	3	5	2	3	3	2	3	2	4	4	4	74	5		
154	5	4	3	5	3	3	4	3	2	3	4	5	2	4	2	2	4	3	4	3	4	72	4		
155	2	3	4	2	4	4	3	4	4	5	4	4	2	3	4	2	3	4	5	4	4	74	5		
156	2	4	2	2	2	4	2	2	2	2	4	2	4	2	2	2	4	4	4	2	4	58	1		
157	4	5	2	4	4	4	4	4	2	4	4	4	2	4	2	2	4	4	5	2	3	73	5		
158	2	4	2	4	2	2	2	2	4	3	2	2	3	4	2	3	3	4	4	2	3	59	1		
159	2	4	2	4	4	4	4	4	4	2	4	4	2	4	2	2	4	4	5	2	3	70	2		
160	2	4	2	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	2	4	3	3	4	4	4	72	4			
161	2	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	2	3	3	4	3	3	72	4		
162	5	4	5	5	5	3	4	3	2	5	4	5	2	4	2	2	4	4	4	2	4	78	5		
163	2	4	2	4	4	4	4	4	2	5	5	5	4	3	4	3	2	4	5	2	4	76	5		
164	2	4	5	5	5	3	4	4	2	5	4	5	2												

170	3	2	4	4	4	4	3	3	2	2	4	4	2	4	4	3	4	4	5	4	3	72	4
171	2	3	4	4	3	4	3	3	4	5	4	4	4	2	4	2	3	4	4	2	4	72	4
172	2	4	2	2	2	4	2	2	2	2	4	2	2	2	2	2	2	4	4	1	2	51	1
173	2	5	2	4	4	4	4	2	2	2	4	4	2	2	2	2	2	4	4	1	2	62	1
174	4	4	2	4	2	2	2	2	4	2	2	2	3	2	2	4	2	4	4	1	2	56	1
175	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	2	4	2	2	2	2	2	4	4	1	2	65	2
176	4	2	4	3	2	4	3	4	4	4	4	5	2	3	3	2	4	3	5	3	72	4	
177	4	5	4	4	4	4	4	4	2	2	4	4	3	2	2	4	2	4	4	2	72	4	
178	1	4	2	5	5	3	4	3	2	5	4	5	2	2	2	2	2	4	4	4	2	67	2
179	2	4	3	4	4	4	2	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	2	4	72	4
180	1	4	2	5	5	3	4	4	2	5	4	5	2	2	2	4	2	4	4	2	2	68	2
181	4	2	4	4	1	4	2	4	2	2	3	4	2	2	2	2	4	3	4	3	2	60	1
182	4	2	4	4	4	4	3	4	2	4	3	4	4	2	2	4	2	4	4	2	70	2	
183	4	2	4	4	3	4	2	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	72	4	
184	5	4	5	5	5	3	4	3	2	5	4	5	2	4	2	2	4	4	4	2	4	78	5
185	4	2	4	2	4	4	4	3	2	5	5	4	2	2	2	4	2	4	4	4	2	69	2
186	3	2	4	4	4	4	3	3	2	2	4	4	2	4	4	3	4	4	5	4	3	72	4
187	4	4	4	4	2	4	2	4	2	3	2	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	73	5
188	2	4	3	4	4	4	2	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	2	4	72	4	
189	4	4	4	4	2	2	2	2	4	2	4	2	3	2	2	4	4	4	4	2	2	63	2
190	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	2	4	2	2	2	2	4	4	2	2	68	2	
191	4	2	4	3	2	4	3	4	4	4	4	4	5	2	3	3	2	4	3	5	3	72	4
192	4	5	4	4	4	4	4	4	2	2	4	4	3	2	2	4	4	4	2	3	73	5	
193	1	4	3	5	5	3	4	3	2	5	4	5	2	2	2	4	2	4	4	4	4	72	4
194	4	4	4	4	4	4	4	4	2	5	5	5	4	2	4	4	2	4	4	2	2	77	5
195	1	4	3	5	5	3	4	4	2	5	4	5	2	2	2	4	4	4	4	2	4	73	5
196	4	2	4	4	4	4	2	4	4	2	4	4	2	2	4	3	4	3	4	3	70	2	
197	3	2	4	4	4	4	3	3	2	2	4	4	2	4	4	3	4	4	5	4	3	72	4
198	4	5	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	2	2	3	2	4	3	4	72	4	
199	4	4	4	4	3	5	4	4	4	2	3	5	2	2	2	2	4	2	4	2	2	68	2
200	2	2	4	4	1	4	2	4	2	3	3	4	2	4	3	2	3	3	4	3	2	62	1
201	3	2	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	5	4	3	74	5	
202	2	5	5	4	3	4	4	4	3	4	3	4	2	3	3	2	4	2	5	3	3	72	4
203	2	4	4	4	3	5	4	4	4	5	3	5	2	3	3	2	3	2	4	4	2	72	4
204	2	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	2	3	3	4	3	3	72	4
205	3	2	4	4	4	4	3	3	2	2	4	4	2	4	4	3	4	4	5	4	3	72	4
206	2	4	2	3	2	4	2	2	2	2	4	2	4	2	2	4	4	4	2	2	57	1	
207	4	5	3	3	4	4	4	4	2	4	4	4	2	4	2	2	4	4	5	2	3	73	5
208	2	4	2	4	2	4	2	3	4	3	2	2	3	4	2	3	3	4	4	4	3	64	2
209	2	4	2	4	4	4	4	4	2	4	4	4	2	4	2	2	4	4	5	2	3	70	2
210	3	2	4	2	4	4	3	2	4	3	4	4	3	4	3	2	4	4	5	4	4	72	4
211	5	4	3	5	3	3	4	3	2	3	4	5	2	4	2	2	4	3	4	3	4	72	4
212	5	4	5	5	5	3	4	3	2	5	4	5	2	4	2	2	4	4	4	2	4	78	5
213	2	4	2	4	4	4	4	4	2	5	5	5	4	3	4	3	2	4	5	2	4	76	5
214	2	4	5	5	5	3	4	4	2	5	4	5	2	2	2	3	3	4	2	2	4	72	4
215	3	3	2	4	3	4	2	4	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	4	70	2
216	4	2	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	2	3	4	4	2	2	2	68	2	
217	4	2	4	4	3	4	2	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	3	72	4
218	2	4	2	4	3	5	4	4	4	5	4	5	4	4	2	2	4	2	4	2	2	72	4
219	2	3	4	4	3	4	3	3	4	5	4	4	4	2	4	2	3	4	4	2	4	72	4
220	2	3	2	3	4	1	3	4	4	5	4	4	2	2	2	2	3	4	2	2	4	62	1
221	2	4	2	2	2	4	2	2	2	2	2	4	2	2	3	2	2	4	4	2	2	53	1
222	4	5	2	4	4	4	4	4	2	4	4	4	2	2	3	2	2	4	2	2	2	66	2
223	3	4	2	4	2	2	2	2	4	3	2	2	3	2	3	3	4	4	2	2	59	1	
224	2	4	2	4	4	4	4	4	2	4	4	4	2	4	3	2	2	4	2	2	2	65	2
225	2	3	4	3	4	3	4	3	4	5	4	4	4	2	4	2	3	4	4	2	4	72	4
226	4	5	2	4	4	4	4	4	2	4	4	3	4	3	4	2	4	2	2	2	71	3	
227	5	4	2	5	5	3	4	3	2	5	4	5	2	4	3	2	2	4	4	2	2	72	4
228	4	4	2	4	4	4	4	4	2	5	5	5	4	4	4	4	2	4	2	2	2	75	5
229	2	2	4	4	1	4	2	4	2	3	3	4	2	4	3	2	3	3	4	3	3	62	1
230	2	2	2	4	4	4	3	2	5	5	4	2	2	2	4	2	4	4	2	2	63	2	
231	3	2	4	4	4	4	3	3	2	2	4	4	2	4	4	3	4	4	5	4	3	72	4
232	4	4	2	2	4	4	2	2	2	2	4	4	2	2	2	2	4	4	4	4	4	64	2
233	2	5	2	4	4	4	4	4	2	2	4	4	2	4	2	2	2	4	4	2	2	65	2
234	3	4	2	4	2	2	2	2	4	2	4	2	3	4	4	4	4	4	2	2	64	2	
235	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	2	4	4	2	4	3	72	4
236	2	3	4	4	2	4	3	4	2	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	72	4
237	4	2	4	4	3	4	2	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	3	72	4
238	2	4	5	5	5	3	4	3	2	5	4	5	2	4	4	2	4	4	2	4	2	75	5
239	2	4	2	4	4	4	4	4	2	5	5	5	4	2	4	4	2	4	2	2	2	71	3
240	2	4	5	5	5	3	4	4	2	5	4	5	2	3	2	4	3	4	2	2	2	72	4
241	2	2	2	4	1	4	2	4	2	2	3	4	2	4	4	4	4	3	4	3	2	62	1
242	2	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	2	3	3	4	3	3	72	4
243	3	2	4	4	4	4	3	3	2	2	4	4	2	4	4	3	4	4	5	4	3	72	4
244	2	4	2	4	3	5	4	4	5	3	5	2	2	2	2	4	2	4	2	2	67	2	
245	2	2	2	2	4	4	4	3	2	5	5	4	2	2	2	4	2	4	2	2	2	61	1
246	2	3	2	3	4	1	3	4	4	5	4	4	2	2	2	2	4	4	2	2	2	61	1
247	5	4	5	5	5	3	4	3	2	5	4	5	2	4	2	2	4	4	4	2	4	78	5
248	2	5	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	2	4	2	2	4	2	2	2	67	2	
249	2	3	4	4	3	4	3	4	5	4	4	4	4	2	4	2	3	4	4	2	4	72	4
250	2	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	2	4	4	2	4	4	2	2	72	4
251	3	2	4	4	4	4	3	3	2	2	4	4	2	4	4	3	4	4	5	4	3	72</	

257	2	2	2	4	4	4	3	4	3	2	4	4	4	2	2	2	2	4	2	2	2	60	1
258	3	5	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	2	2	4	2	2	2	2	3	2	66	2
259	2	4	1	4	3	5	4	4	4	5	3	5	2	2	4	2	4	2	4	2	2	68	2
260	3	2	4	2	4	4	4	4	3	2	2	5	4	2	2	4	3	2	4	2	2	62	1
261	4	4	2	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	2	4	3	3	3	4	4	2	72	4
262	2	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	2	3	3	4	4	3	72	4
263	4	4	2	4	4	4	4	4	2	4	3	4	2	4	4	4	2	4	4	2	4	73	5
264	3	2	4	4	3	4	2	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	72	4
265	4	4	2	4	4	4	4	4	4	2	4	4	2	4	4	2	2	4	2	2	2	68	2
266	3	2	4	4	4	4	3	3	2	2	4	4	2	4	4	3	4	4	5	4	3	72	4
267	4	2	4	4	3	4	2	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	72	4
268	4	4	4	5	5	4	4	3	2	2	4	5	2	4	4	2	2	4	4	2	2	72	4
269	2	4	2	4	4	4	4	4	2	2	5	5	4	2	4	3	2	4	2	2	2	67	2
270	4	4	4	5	5	4	4	4	2	2	4	5	2	4	4	1	3	4	2	2	2	71	3
271	4	4	2	4	4	4	2	4	4	2	3	4	4	4	4	2	3	3	4	4	4	73	5
272	2	2	2	4	4	4	3	4	3	2	4	4	4	2	4	1	2	4	2	2	2	61	1
273	3	5	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	2	2	4	2	2	2	3	2	3	66	2
274	2	4	2	4	3	5	4	4	4	2	3	5	2	2	4	2	3	2	4	2	2	65	2
275	2	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	2	3	3	4	3	3	72	4
276	2	3	2	3	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	2	3	4	4	4	4	4	72	4
277	2	4	5	5	4	4	2	2	2	3	3	3	2	4	3	3	5	4	4	4	4	72	4
278	2	5	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	2	4	4	4	2	4	2	4	2	73	5
279	3	4	5	4	4	4	2	4	4	2	2	4	3	4	4	1	4	4	4	2	4	72	4
280	2	4	2	4	4	4	4	4	4	2	4	4	2	4	2	2	2	4	2	4	2	66	2
281	2	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	2	3	3	4	3	3	72	4
282	2	5	2	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	2	2	3	3	4	4	4	3	72	4
283	5	4	4	5	5	3	4	3	2	2	4	5	2	4	4	2	2	4	4	2	3	73	5
284	3	2	4	4	4	4	3	3	2	2	4	4	2	4	4	3	4	4	5	4	3	72	4
285	5	4	4	5	5	3	4	4	2	2	4	5	2	4	2	1	3	4	5	2	2	72	4
286	2	2	2	4	1	4	4	4	2	4	3	4	2	4	4	3	3	4	3	4	3	67	2
287	4	2	2	4	4	4	3	4	3	2	4	4	4	2	2	1	2	4	5	2	2	64	2
288	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	2	4	4	2	3	2	5	3	2	72	4
289	2	4	5	4	3	5	4	4	4	2	3	4	4	2	4	4	3	2	4	4	2	73	5
290	2	4	2	2	4	4	4	3	4	2	5	4	2	2	4	4	4	4	5	4	4	73	5
291	2	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	2	3	3	4	3	3	72	4
292	4	4	4	2	4	4	2	4	4	3	2	4	3	4	4	2	4	4	4	2	4	72	4
293	2	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	2	3	3	4	3	3	72	4
294	4	4	3	4	2	4	4	2	4	4	4	2	3	4	4	3	3	4	4	3	4	73	5
295	2	4	3	4	4	4	4	4	2	4	4	2	4	4	2	2	4	4	5	3	4	73	5
296	4	2	4	3	2	4	3	4	4	4	4	4	5	2	3	3	2	4	3	5	3	72	4
297	4	5	2	4	4	4	4	4	2	4	4	4	3	2	4	1	3	4	5	2	4	73	5
298	1	4	4	5	5	3	4	3	2	2	4	5	2	2	4	2	2	4	4	2	4	68	2
299	2	4	2	4	4	4	4	4	2	2	5	5	4	2	4	2	2	4	5	2	2	69	2
300	2	2	4	4	1	4	2	4	2	3	3	4	2	4	3	2	3	3	4	3	3	62	1
301	3	2	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	5	4	2	4	74	5
302	2	5	5	4	3	4	4	4	3	4	3	4	2	3	3	2	4	2	5	3	3	72	4
303	2	4	4	4	3	5	4	4	4	5	3	5	2	3	3	2	3	2	4	4	2	72	4
304	4	2	4	2	4	4	4	3	2	5	5	4	2	3	3	3	4	4	5	4	2	73	5
305	2	3	2	3	4	1	3	4	4	5	4	4	3	4	2	3	4	5	4	3	3	71	3
306	2	4	2	4	4	4	3	3	2	4	2	4	2	4	4	4	4	4	5	4	5	73	5
307	4	5	4	4	4	4	4	4	2	4	4	3	2	4	3	2	4	4	3	2	3	73	5
308	4	4	2	4	2	2	4	4	4	3	4	2	3	4	4	3	3	4	4	4	4	72	4
309	2	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	2	3	3	4	3	3	72	4
310	2	2	2	3	2	4	3	4	5	2	4	4	2	4	5	5	4	4	5	4	3	73	5
311	2	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	2	3	3	4	3	3	72	4
312	5	4	3	5	3	3	4	3	2	3	4	5	2	4	2	2	4	3	4	3	4	72	4
313	2	4	2	4	4	4	4	4	2	5	5	5	4	3	4	3	2	4	5	2	4	76	5
314	2	4	5	5	3	4	4	4	2	5	4	5	4	2	4	3	3	4	2	2	4	76	5
315	3	3	2	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	2	4	3	3	4	3	4	73	5
316	2	2	2	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	2	2	2	67	2
317	3	2	4	4	4	4	3	3	2	2	4	4	2	4	4	3	4	4	5	4	3	72	4
318	2	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	2	3	3	4	3	3	72	4
319	2	2	4	2	4	4	4	3	2	5	5	4	4	4	5	3	4	4	4	2	3	72	4
320	4	3	4	3	4	4	3	4	4	5	4	4	2	2	4	2	3	4	4	2	4	73	5
321	2	4	2	2	4	2	2	2	2	2	2	4	2	2	3	2	2	4	4	2	2	53	1
322	4	5	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	2	2	3	2	2	4	2	2	2	68	2
323	4	4	2	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	2	4	3	3	3	4	4	2	72	4
324	2	4	2	4	4	4	4	4	2	4	4	4	2	2	3	2	2	4	2	2	2	63	2
325	4	2	4	4	4	4	4	3	2	5	5	4	2	3	3	3	4	4	5	4	2	75	5
326	2	4	4	2	4	5	3	4	4	5	4	4	2	3	2	2	3	4	5	4	3	73	5
327	2	4	4	4	2	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	2	4	4	4	4	3	72	4
328	2	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	2	3	3	4	3	3	72	4
329	4	2	4	4	3	4	2	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	3	72	4
330	2	4	2	4	4	4	4	4	4	3	4	4	2	4	4	2	4	4	5	2	3	73	5
331	3	2	4	4	4	4	3	3	2	2	4	4	2	4	4	3	4	4	5	4	3	72	4
332	4	5	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	3	3	4	3	3	4	5	2	4	78	5
333	5	4	5	5	5	3	4	3	2	5	4	5	2	4	4	2	4	4	2	4	4	80	5
334	2	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	2	3	3	4	3	3	72	4
335	5	4	3	5	3	3	4	3	2	3	4	5	2	4	2	2	4	3	4	3	4	72	4
336	2	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	2	3	3	4	3	3	72	4
337	2	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	2	3	3	4	3	3	72	4
338	3	5	2	4																			

NIVEL DE SATISFACCIÓN

DIMENSIONES SATISFACCION		DIMENSIÓN 1				DIMENSIÓN 2		DIMENSIÓN 3			DIMENSIÓN 3				DIMENSIÓN 4	TOTAL	CATEGORIZACIÓN
N° ENCUESTADO	N° PREGUNTAS	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14		
		1	3	3	4	2	3	4	3	4	3	4	4	3	3	3	46
2	2	4	4	2	3	4	3	4	3	3	4	3	4	4	47	3	
3	4	5	5	2	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	53	5	
4	3	4	2	2	4	3	5	4	4	5	1	4	4	4	49	5	
5	4	2	4	2	1	4	4	2	2	5	5	4	4	3	46	2	
6	4	3	4	2	1	1	2	5	4	5	5	3	4	4	47	3	
7	3	4	2	3	2	4	2	2	4	4	4	4	4	4	46	2	
8	3	5	2	2	4	4	4	4	1	4	4	3	4	3	47	3	
9	2	4	4	4	4	3	2	4	3	3	2	4	4	4	47	3	
10	4	4	2	2	4	4	4	4	3	2	4	4	4	4	49	5	
11	3	4	2	4	4	4	2	4	3	4	4	2	4	4	48	4	
12	4	5	2	3	4	4	4	3	3	4	3	3	2	4	48	4	
13	5	4	5	5	5	3	4	3	3	5	4	4	2	4	56	5	
14	4	2	2	3	4	4	5	5	2	5	5	2	2	3	48	4	
15	4	2	5	5	5	3	4	3	3	5	4	3	2	4	52	5	
16	3	2	4	3	4	4	4	2	4	2	5	4	4	3	48	4	
17	2	2	2	3	1	4	1	4	1	3	2	3	2	4	34	1	
18	4	5	2	3	4	4	4	3	3	4	3	3	2	4	48	4	
19	3	2	2	3	4	3	5	4	4	5	1	4	2	4	46	2	
20	4	4	2	3	2	4	4	2	4	2	5	4	4	3	47	3	
21	4	4	2	3	5	4	2	5	2	5	4	2	4	2	48	4	
22	4	2	2	3	4	4	4	2	2	4	5	4	2	4	46	2	
23	3	5	3	3	4	4	4	4	1	3	4	3	3	3	47	3	
24	2	2	2	3	2	3	2	1	3	2	2	3	2	2	31	1	
25	4	4	4	3	4	4	4	4	3	2	3	3	2	4	48	4	
26	3	4	2	4	4	4	4	3	2	3	4	3	4	4	48	4	
27	4	2	4	3	4	3	4	3	2	2	4	4	4	4	47	3	
28	5	2	2	5	5	3	4	3	3	2	4	4	2	2	46	2	
29	4	2	2	3	4	4	5	5	4	2	5	2	3	3	48	4	
30	3	2	4	3	4	4	4	2	4	5	4	4	4	3	50	5	
31	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	48	4	
32	4	2	4	3	4	4	4	3	3	2	3	4	4	4	48	4	
33	4	5	5	2	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	53	5	
34	3	4	2	2	4	3	5	4	4	5	1	4	4	4	49	5	
35	4	2	4	2	1	4	4	2	2	5	5	4	4	3	46	2	
36	3	3	4	4	3	4	4	4	4	2	3	3	4	3	48	4	
37	4	4	3	2	3	4	3	3	4	3	4	4	2	4	47	3	
38	3	5	2	2	4	4	4	4	1	4	4	3	4	3	47	3	
39	3	4	3	3	4	3	4	2	3	3	4	3	4	4	47	3	
40	4	4	2	2	4	4	4	4	3	2	4	4	4	4	49	5	
41	4	4	2	3	5	4	2	5	2	5	4	2	4	2	48	4	
42	4	4	2	3	4	3	4	3	2	4	4	4	4	4	49	5	
43	5	4	5	5	5	3	4	3	3	5	4	4	2	4	56	5	
44	4	2	2	3	4	4	5	5	2	5	5	2	2	3	48	4	
45	4	5	2	3	4	4	4	3	3	4	3	3	2	4	48	4	
46	2	2	4	3	1	4	4	4	4	3	2	4	3	4	44	1	
47	4	3	4	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3	48	4	
48	4	5	2	3	4	4	4	3	3	4	3	4	2	4	49	5	
49	3	2	2	3	4	3	5	4	4	5	1	4	2	4	46	2	
50	4	2	2	3	4	4	4	2	2	4	5	4	2	4	46	2	
51	4	2	2	3	4	4	5	5	4	2	5	2	3	3	48	4	
52	3	5	3	3	4	4	4	4	1	3	4	3	3	3	47	3	
53	3	5	3	3	4	4	4	2	1	4	4	3	3	3	46	2	
54	3	2	4	3	4	4	4	2	4	2	5	4	4	3	48	4	
55	4	2	4	3	4	4	4	4	3	2	4	4	2	4	48	4	
56	4	4	2	3	5	4	2	5	2	5	4	2	4	2	48	4	
57	4	2	2	3	4	3	4	3	4	2	4	4	4	4	47	3	
58	5	2	2	5	5	3	4	3	3	2	4	4	2	2	46	2	
59	3	3	4	4	3	4	4	4	4	2	3	3	4	3	48	4	
60	3	2	4	3	4	4	4	2	4	2	5	4	4	3	48	4	
61	4	2	2	3	4	4	4	2	2	4	5	4	2	4	46	2	
62	3	3	4	4	2	4	1	4	5	2	3	3	4	4	46	2	
63	4	4	2	3	5	4	2	5	2	5	4	2	4	2	48	4	
64	4	2	2	3	4	4	5	5	4	2	5	2	3	3	48	4	
65	4	2	2	3	4	4	4	2	2	4	5	4	2	4	46	2	
66	3	5	3	3	4	4	4	2	1	4	4	3	3	3	46	2	
67	2	4	2	3	4	3	5	2	4	2	3	4	4	4	46	2	
68	3	2	4	3	4	4	4	2	4	2	5	4	4	3	48	4	
69	2	2	2	2	2	3	2	1	2	2	2	3	2	2	29	1	
70	3	2	4	3	4	4	4	2	4	2	5	4	4	3	48	4	
71	2	1	2	2	2	4	2	1	2	2	2	2	4	2	30	1	
72	3	5	3	3	4	4	4	4	1	3	4	3	3	3	47	3	
73	5	2	1	5	5	3	4	3	2	2	2	4	4	2	44	1	
74	4	2	2	3	4	4	5	5	4	2	5	2	3	3	48	4	
75	3	3	4	4	3	4	4	4	4	2	3	3	4	3	48	4	
76	2	2	2	2	2	4	1	2	1	2	2	2	3	2	29	1	
77	4	2	2	3	4	4	4	2	2	4	5	4	2	4	46	2	
78	4	4	2	3	5	4	2	5	2	4	4	2	4	2	48	4	
79	2	4	2	3	4	3	5	2	4	2	3	4	4	4	46	2	
80	3	2	4	3	4	4	4	2	4	2	5	4	4	3	48	4	
81	2	3	2	2	2	1	1	5	2	2	2	2	2	2	30	1	
82	2	4	2	2	2	4	2	1	2	2	2	4	2	2	33	1	
83	3	3	4	4	3	4	4	4	4	2	3	3	4	3	48	4	

84	4	2	2	3	4	4	5	5	4	2	5	2	3	3	48	4					
85	2	4	2	2	2	4	4	4	2	2	2	2	4	2	36	1					
86	2	1	2	3	2	4	2	1	2	2	2	2	2	2	29	1					
87	3	5	3	3	4	4	4	2	1	4	4	3	3	3	46	2					
88	5	4	1	5	5	3	4	3	2	2	2	4	2	4	46	2					
89	2	4	2	3	4	4	5	5	2	2	4	2	4	3	46	2					
90	5	4	1	5	5	3	4	3	2	2	2	3	4	4	47	3					
91	2	2	2	3	2	4	1	2	1	2	2	2	3	3	31	1					
92	4	2	4	3	4	4	4	4	3	3	2	3	4	4	48	4					
93	2	2	3	3	4	4	4	3	2	2	3	4	4	4	44	1					
94	4	4	2	3	5	4	2	5	2	5	4	2	4	2	48	4					
95	3	2	4	3	4	4	4	2	4	2	5	4	4	3	48	4					
96	2	4	2	3	4	3	5	2	4	2	3	4	4	4	46	2					
97	3	2	4	3	4	4	4	2	4	2	5	4	4	3	48	4					
98	3	3	4	4	3	4	4	4	4	2	3	3	4	3	48	4					
99	4	2	4	3	4	4	4	4	3	3	2	3	4	4	48	4					
100	3	5	3	3	4	4	4	2	1	4	4	3	3	3	46	2					
101	4	2	2	3	4	4	4	2	2	4	5	4	2	4	46	2					
102	2	2	2	2	2	3	4	3	2	2	2	4	4	2	36	1					
103	5	2	3	5	5	3	4	3	2	5	2	4	4	2	49	5					
104	4	2	2	3	4	4	5	5	4	2	5	2	3	3	48	4					
105	5	2	3	5	5	3	4	3	2	5	2	3	4	2	48	4					
106	3	3	4	4	3	4	4	4	4	2	3	3	4	3	48	4					
107	4	2	2	3	4	4	5	5	4	2	5	2	3	3	48	4					
108	4	2	2	3	4	4	4	2	2	4	5	4	2	3	46	2					
109	4	2	2	3	4	4	5	5	4	2	5	2	3	3	48	4					
110	2	2	2	2	2	4	4	2	2	5	2	4	4	2	39	1					
111	3	3	4	4	3	4	4	4	4	2	3	3	4	3	48	4					
112	4	4	2	3	5	4	2	5	4	2	5	4	2	4	48	4					
113	3	2	4	4	4	3	3	2	2	4	4	4	3	4	4	5	4	3	72	4	
114	4	4	2	4	3	4	4	4	3	4	4	2	4	3	3	3	4	4	2	72	4
115	2	4	2	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2	4	4	4	4	1	67	2	
116	2	2	2	2	4	3	2	2	3	4	4	2	2	2	2	4	4	4	58	1	
117	2	5	2	4	4	4	4	2	2	4	4	3	2	2	4	2	4	4	70	2	
118	2	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	72	4	
119	2	4	3	4	4	4	2	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	2	72	4	
120	5	4	5	5	3	4	4	2	2	4	5	2	2	2	4	2	4	4	73	5	
121	4	2	2	4	3	4	2	4	5	4	4	2	4	4	3	4	3	4	72	4	
122	3	2	4	4	4	4	3	3	2	2	4	4	2	4	4	3	4	4	72	4	
123	2	5	5	4	3	4	4	4	3	2	4	4	2	2	2	2	2	4	67	2	
124	2	4	2	4	3	5	4	4	4	2	4	5	2	2	2	2	4	2	65	2	
125	4	2	4	4	3	4	2	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	3	72	4	
126	2	3	2	2	4	1	3	4	4	2	4	4	2	2	2	4	4	4	61	1	
127	2	4	2	2	2	4	2	2	2	4	4	2	2	2	2	4	4	2	56	1	
128	3	2	4	4	4	4	3	3	2	2	4	4	2	4	4	3	4	4	72	4	
129	2	4	2	4	2	2	2	2	4	2	3	2	3	3	2	4	4	4	61	1	
130	2	4	2	4	4	4	4	4	2	4	4	2	2	2	2	4	4	4	68	2	
131	4	2	2	2	4	3	2	2	2	4	4	2	2	2	4	4	4	4	59	1	
132	3	2	4	4	4	3	3	2	2	4	4	2	4	4	3	4	4	5	72	4	
133	5	4	5	5	3	4	3	2	2	4	5	2	2	2	2	4	4	4	73	5	
134	2	4	2	4	4	4	4	2	2	5	5	4	2	4	3	2	4	4	73	5	
135	5	4	5	5	3	4	4	2	2	4	5	2	2	2	3	2	4	4	73	5	
136	2	2	2	4	1	4	2	4	2	2	4	4	2	2	2	3	4	2	57	1	
137	2	2	2	4	4	3	4	3	2	4	4	4	2	2	3	2	4	4	67	2	
138	2	5	5	4	3	4	4	3	2	4	4	2	2	4	4	3	4	4	73	5	
139	2	4	2	4	3	5	4	4	4	2	4	5	2	2	2	2	4	4	67	2	
140	2	2	2	2	4	4	3	2	2	5	4	2	2	2	3	2	4	4	63	2	
141	2	3	2	2	4	1	3	4	4	2	4	4	2	2	2	4	4	4	61	1	
142	4	4	2	4	3	4	4	4	3	4	3	4	2	4	3	3	4	4	72	4	
143	2	5	2	4	4	4	4	2	2	4	4	2	2	2	2	4	4	4	67	2	
144	4	2	4	3	2	4	3	4	4	4	4	5	2	3	3	2	4	3	72	4	
145	3	2	4	4	4	4	3	3	2	2	4	4	2	4	3	4	4	5	72	4	
146	2	3	4	4	3	4	3	3	4	5	4	4	2	4	2	3	4	4	72	4	
147	2	5	2	4	4	4	4	2	2	4	4	3	2	2	4	2	4	4	70	2	
148	5	4	2	5	5	3	4	3	2	2	4	5	2	2	2	2	4	4	70	2	
149	2	4	3	4	4	4	2	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	72	4	
150	2	2	4	4	1	4	2	4	2	3	3	4	2	4	3	2	3	3	52	1	
151	2	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	2	3	3	72	4	
152	2	5	5	4	3	4	4	3	4	3	4	2	3	3	2	4	2	5	3	72	4
153	2	4	4	4	3	5	4	4	4	5	3	5	2	3	3	2	3	2	74	5	
154	5	4	3	5	3	3	4	3	2	3	4	5	2	4	2	4	3	4	72	4	
155	2	3	4	2	4	4	3	4	4	5	4	2	3	4	2	3	4	5	74	5	
156	2	4	2	2	2	4	2	2	2	2	4	2	4	2	2	4	4	2	58	1	
157	4	5	2	4	4	4	4	2	4	4	4	2	4	2	4	4	5	2	73	5	
158	2	4	2	4	2	2	2	4	3	2	2	3	4	2	3	3	4	4	59	1	
159	2	4	2	4	4	4	4	4	2	4	4	2	4	2	4	5	2	3	70	2	
160	2	4	2	4	3	4	4	3	4	3	4	4	2	4	3	3	4	4	72	4	
161	2	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	2	3	3	4	72	4	
162	5	4	5	5	3	4	3	2	5	4	5	2	4	2	2	4	4	2	78	5	
163	2	4	2	4	4	4	4	2	5	5	5	4	3	4	3	2	4	5	76	5	
164	2	4	5	5	3	4	4	2	5	4	5	2	2	2	3	4	2	4	72	4	
165	2	4	2	4	3	4	4	4	3	4	4	4	2	4	3	3	3	4	72	4	

166	2	2	2	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	2	3	4	4	2	2	4	67	2
167	3	5	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	2	4	4	2	2	4	2	3	4	73	5
168	2	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	2	3	3	4	3	3	72	4
169	2	2	2	2	4	4	4	3	2	5	5	4	2	2	2	4	2	4	2	2	2	61	1
170	3	2	4	4	4	4	3	3	2	2	4	4	2	4	4	3	4	4	5	4	3	72	4
171	2	3	4	4	3	4	3	3	4	5	4	4	4	2	4	2	3	4	4	2	4	72	4
172	2	4	2	2	2	4	2	2	2	2	4	2	2	2	2	2	2	4	4	1	2	51	1
173	2	5	2	4	4	4	4	2	2	2	4	2	2	2	2	2	2	4	4	1	2	62	1
174	4	4	2	4	2	2	2	2	4	2	2	2	3	2	2	4	2	4	4	1	2	56	1
175	4	4	2	4	4	4	4	4	2	4	4	2	2	2	2	2	2	4	4	1	2	65	2
176	4	2	4	3	2	4	3	4	4	4	4	4	5	2	3	3	2	4	3	5	3	72	4
177	4	5	4	4	4	4	4	4	2	2	4	4	3	2	2	4	2	4	4	4	2	72	4
178	1	4	2	5	5	3	4	3	2	5	4	5	2	2	2	2	2	4	4	4	2	67	2
179	2	4	3	4	4	4	2	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	2	4	72	4
180	1	4	2	5	5	3	4	4	4	2	5	4	5	2	2	4	2	4	4	2	2	68	2
181	4	2	4	4	1	4	2	4	2	2	3	4	2	2	2	2	4	3	4	3	2	60	1
182	4	2	4	4	4	4	3	4	3	2	4	4	4	2	2	4	2	4	4	4	2	70	2
183	4	2	4	4	3	4	2	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	3	72	4
184	5	4	5	5	5	3	4	3	2	5	4	5	2	4	2	2	4	4	2	4	2	78	5
185	4	2	4	2	4	4	4	3	2	5	5	4	2	2	2	4	2	4	4	4	2	69	2
186	3	2	4	4	4	4	3	3	2	2	4	4	2	4	4	3	4	4	5	4	3	72	4
187	4	4	4	4	2	4	2	4	2	3	2	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	73	5
188	2	4	3	4	4	4	2	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	2	4	72	4
189	4	4	4	4	2	2	2	2	4	2	4	2	3	2	2	4	4	4	4	2	2	63	2
190	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	2	2	2	2	4	4	2	2	2	68	2
191	4	2	4	3	2	4	3	4	4	4	4	4	5	2	3	3	2	4	3	5	3	72	4
192	4	5	4	4	4	4	4	4	2	2	4	4	3	2	2	4	4	4	4	2	3	73	5
193	1	4	3	5	5	3	4	3	2	5	4	5	2	2	2	4	2	4	4	4	4	72	4
194	4	4	4	4	4	4	4	4	2	5	5	5	4	2	4	4	2	4	4	2	2	77	5
195	1	4	3	5	5	3	4	4	2	5	4	5	2	2	2	4	4	4	4	2	4	73	5
196	4	2	4	4	4	4	2	4	4	2	4	4	2	2	4	3	4	3	4	3	3	70	2
197	3	2	4	4	4	4	3	3	2	2	4	4	2	4	4	3	4	4	5	4	3	72	4
198	4	5	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	2	2	3	2	4	3	4	72	4
199	4	4	4	4	3	5	4	4	4	2	3	5	2	2	2	2	4	2	4	2	2	68	2
200	2	2	4	4	1	4	2	4	2	3	3	4	2	4	3	2	3	3	4	3	3	62	1
201	3	2	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	5	4	2	74	5
202	2	5	5	4	3	4	4	4	3	4	3	4	2	3	3	2	4	2	5	3	3	72	4
203	2	4	4	4	3	5	4	4	4	5	3	5	2	3	3	2	3	2	4	3	2	72	4
204	2	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	2	3	3	4	3	3	72	4
205	3	2	4	4	4	4	3	3	2	2	4	4	2	4	4	3	4	4	5	4	3	72	4
206	2	4	2	3	2	4	2	2	2	2	2	4	2	4	2	2	4	4	4	2	2	57	1
207	4	5	3	3	4	4	4	4	2	4	4	4	2	4	2	2	4	4	5	2	3	73	5
208	2	4	2	4	2	4	2	3	4	3	2	2	3	4	2	3	3	4	4	4	3	64	2
209	2	4	2	4	4	4	4	4	4	2	4	4	2	4	2	2	4	4	5	2	3	70	2
210	3	2	4	2	4	4	3	2	4	3	4	4	3	4	3	2	4	4	5	4	4	72	4
211	5	4	3	5	3	3	4	3	2	3	4	5	2	4	2	2	4	3	4	3	4	72	4
212	5	4	5	5	5	3	4	3	2	5	4	5	2	4	2	2	4	4	4	2	4	78	5
213	2	4	2	4	4	4	4	4	2	5	5	5	4	3	4	3	2	4	5	2	4	76	5
214	2	4	5	5	5	3	4	4	2	5	4	5	2	2	2	3	3	4	2	2	4	72	4
215	3	3	2	4	3	4	2	4	4	3	3	4	3	4	4	3	3	4	3	4	3	70	2
216	4	2	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	2	3	4	4	2	2	2	68	2
217	4	2	4	4	3	4	2	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	3	72	4
218	2	4	2	4	3	5	4	4	4	5	4	5	4	4	2	2	4	2	4	2	2	72	4
219	2	3	4	4	3	4	3	3	4	5	4	4	4	2	4	2	3	4	4	2	4	72	4
220	2	3	2	3	4	1	3	4	4	5	4	4	2	2	2	2	3	4	2	2	4	62	1
221	2	4	2	2	2	4	2	2	2	2	4	2	2	3	2	2	4	4	2	2	53	1	
222	4	5	2	4	4	4	4	4	2	4	4	4	2	2	3	2	2	4	2	2	2	66	2
223	3	4	2	4	2	2	2	4	3	2	2	3	2	3	3	4	4	4	2	2	59	1	
224	2	4	2	4	4	4	4	4	4	2	4	4	2	4	3	2	2	4	2	2	2	65	2
225	2	3	4	4	3	4	3	3	4	5	4	4	4	2	4	2	3	4	4	2	4	72	4
226	4	5	2	4	4	4	4	4	2	4	4	4	3	4	3	4	2	4	2	2	2	71	3
227	5	4	2	5	5	3	4	3	2	5	4	5	2	4	3	2	2	4	4	2	2	72	4
228	4	4	2	4	4	4	4	4	2	5	5	5	4	4	4	2	4	2	2	2	75	5	
229	2	2	4	4	1	4	2	4	2	3	3	4	2	4	3	2	3	3	4	3	3	62	1
230	2	2	2	2	4	4	4	3	2	5	5	4	2	2	2	4	2	4	4	2	2	63	2
231	3	2	4	4	4	4	3	3	2	2	4	4	2	4	4	3	4	4	5	4	3	72	4
232	4	4	2	2	4	4	2	2	2	2	4	4	2	4	2	2	2	4	4	4	4	64	2
233	2	5	2	4	4	4	4	4	2	2	4	4	2	4	2	2	2	4	4	2	2	65	2
234	3	4	2	4	2	2	2	2	4	2	4	2	3	4	4	4	4	4	4	2	2	64	2
235	3	4	4	4	3	4	4	4	4	2	4	4	4	4	2	3	2	4	2	4	3	72	4
236	2	3	4	4	2	4	3	4	2	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	72	4
237	4	2	4	4	3	4	2	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	3	72	4
238	2	4	5	5	5	3	4	3	2	5	4	5	2	4	4	4	2	4	4	2	2	75	5
239	2	4	2	4	4	4	4	4	2	5	5	5	4	2	4	4	2	4	2	2	2	71	3
240	2	4	5	5	5	3	4	4	2	5	4	5	2	3	2	4	3	4	2	2	2	72	4
241	2	2	2	4	1	4	2	4	2	2	3	4	2	4	4	4	3	4	3	2	2	62	1
242	2	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	2	3	3	4	3	3	3	72	4
243	3	2	4	4	4	3	3	2	2	4	4	2	4	4	3	4	4	5	4	3	3	72	4
244	2	4	2	4	3	5	4	4	4	5	3	5	2	2	2	2	4	2	4	2	2	67	2
245	2	2	2	2	4	4	4	3	2	5	5	4	2	2	2	4	2	4	2	2	2	61	1
246	2	3	2	3	4	1	3	4	4	5	4	4	2	2	2	2	4	4	2	2	2	61	1
247	5	4	5	5	5	3	4																

250	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	2	4	4	4	2	2	72	4	
251	3	2	4	4	4	4	4	3	3	2	2	4	4	2	4	4	3	4	4	5	4	3	72	4
252	3	5	2	4	4	4	4	4	2	4	4	4	3	2	2	4	4	4	2	4	4	4	73	5
253	2	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	2	3	3	4	2	3	3	72	4
254	2	4	2	4	4	4	4	4	2	5	5	5	4	2	4	2	2	4	2	2	2	69	2	
255	3	4	4	5	5	3	4	4	2	5	4	5	2	4	2	2	4	4	2	2	2	72	4	
256	3	2	4	4	1	4	2	4	4	3	4	5	4	2	4	2	4	3	4	3	4	72	4	
257	2	2	2	4	4	4	3	4	3	2	4	4	4	2	2	2	2	4	2	2	2	60	1	
258	3	5	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	2	2	4	2	2	2	2	3	2	66	2	
259	2	4	1	4	3	5	4	4	4	5	3	5	2	2	4	2	4	2	4	2	2	68	2	
260	3	2	4	2	4	4	4	3	2	2	5	4	2	2	4	3	2	4	2	2	2	62	1	
261	4	4	2	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	2	4	3	3	4	4	4	2	72	4	
262	2	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	2	3	3	4	3	3	72	4	
263	4	4	2	4	4	4	4	4	2	4	3	4	2	4	4	4	2	4	4	2	4	73	5	
264	3	2	4	4	3	4	2	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	3	72	4	
265	4	4	2	4	4	4	4	4	4	2	4	4	2	4	4	2	2	4	2	2	2	68	2	
266	3	2	4	4	4	4	3	3	2	2	4	4	2	4	4	3	4	4	5	4	3	72	4	
267	4	2	4	4	3	4	2	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	3	72	4	
268	4	4	4	5	5	4	4	3	2	2	4	5	2	4	4	2	2	4	4	2	2	72	4	
269	2	4	2	4	4	4	4	4	2	2	5	5	4	2	4	3	2	4	2	2	2	67	2	
270	4	4	4	5	5	4	4	4	2	2	4	5	2	4	4	1	3	4	2	2	2	71	3	
271	4	4	2	4	4	4	2	4	4	2	3	4	4	4	4	2	3	3	4	4	4	73	5	
272	2	2	2	4	4	4	3	4	3	2	4	4	4	2	4	1	2	4	2	2	2	61	1	
273	3	5	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	2	2	4	2	2	2	2	3	2	66	2	
274	2	4	2	4	3	5	4	4	4	2	3	5	2	2	4	2	3	2	4	2	2	65	2	
275	2	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	2	3	3	4	3	3	72	4	
276	2	3	2	3	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	2	3	4	4	4	3	4	72	4	
277	2	4	5	5	4	4	2	2	2	3	3	3	2	4	3	3	5	4	4	4	4	72	4	
278	2	5	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	2	4	4	2	4	2	4	2	2	73	5	
279	3	4	5	4	4	4	2	4	4	2	2	4	3	4	4	1	4	4	4	2	4	72	4	
280	2	4	2	4	4	4	4	4	4	2	4	4	2	4	2	2	2	4	2	4	2	66	2	
281	2	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	2	3	3	4	3	3	72	4	
282	2	5	2	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	2	2	3	3	4	4	4	3	72	4	
283	5	4	4	5	5	3	4	3	2	2	4	5	2	4	4	2	2	4	4	2	3	73	5	
284	3	2	4	4	4	4	3	3	2	2	4	4	2	4	4	3	4	4	5	4	3	72	4	
285	5	4	4	5	5	3	4	4	2	2	4	5	2	4	2	1	3	4	5	2	2	72	4	
286	2	2	2	4	1	4	4	4	2	4	3	4	2	4	4	3	3	4	3	4	67	2		
287	4	2	2	4	4	4	3	4	3	2	4	4	4	2	2	1	2	4	5	2	2	64	2	
288	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	2	4	4	2	3	2	5	3	2	72	4	
289	2	4	5	4	3	5	4	4	4	2	3	4	4	2	4	4	3	2	4	4	2	73	5	
290	2	4	2	2	4	4	4	3	4	2	5	4	2	2	4	4	4	4	5	4	4	73	5	
291	2	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	2	3	3	4	3	3	72	4	
292	4	4	4	2	4	4	2	4	4	3	2	4	3	4	4	2	4	4	4	2	4	72	4	
293	2	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	2	3	3	4	3	3	72	4	
294	4	4	3	4	2	4	4	2	4	4	4	2	3	4	4	3	3	4	4	3	4	73	5	
295	2	4	3	4	4	4	4	4	2	4	4	2	4	4	2	2	4	5	3	4	73	5		
296	4	2	4	3	2	4	3	4	4	4	4	5	2	3	3	2	4	3	5	3	72	4		
297	4	5	2	4	4	4	4	2	4	4	4	3	2	4	1	3	4	5	2	4	73	5		
298	1	4	4	5	5	3	4	3	2	2	4	5	2	2	4	2	2	4	4	2	4	68	2	
299	2	4	2	4	4	4	4	4	2	2	5	5	4	2	4	2	2	4	5	2	2	69	2	
300	2	2	4	4	1	4	2	4	2	3	3	4	2	4	3	2	3	3	4	3	3	62	1	
301	3	2	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	5	4	2	74	5	
302	2	5	5	4	3	4	4	4	3	4	3	4	2	3	3	2	4	2	5	3	3	72	4	
303	2	4	4	4	3	5	4	4	4	5	3	5	2	3	3	2	4	4	2	2	72	4		
304	4	2	4	2	4	4	4	3	2	5	5	4	2	3	3	3	4	5	4	4	2	73	5	
305	2	3	2	3	4	1	3	4	4	5	4	4	4	3	4	2	3	4	5	4	3	71	3	
306	2	4	2	4	4	4	3	3	2	4	2	4	4	4	4	4	4	4	5	4	73	5		
307	4	5	4	4	4	4	4	2	4	4	3	2	4	3	2	4	4	3	2	3	73	5		
308	4	4	2	4	2	2	4	4	4	3	4	2	3	4	4	3	3	4	4	4	72	4		
309	2	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	2	3	3	4	3	3	72	4		
310	2	2	2	3	2	4	3	4	5	2	4	4	2	4	5	5	4	4	5	4	3	73	5	
311	2	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	2	3	3	4	3	3	72	4		
312	5	4	3	5	3	3	4	3	2	3	4	5	2	4	2	2	4	3	4	3	4	72	4	
313	2	4	2	4	4	4	4	2	5	5	4	4	3	4	3	2	4	5	2	4	76	5		
314	2	4	5	5	5	3	4	4	2	5	4	5	4	2	4	3	3	4	2	2	4	76	5	
315	3	3	2	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	2	4	3	3	4	3	4	73	5		
316	2	2	2	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	2	2	67	2		
317	3	2	4	4	4	4	3	3	2	2	4	4	2	4	4	3	4	4	5	4	3	72	4	
318	2	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	2	3	3	4	3	72	4		
319	2	2	4	2	4	4	4	3	2	5	5	4	4	5	3	4	4	4	2	3	2	72	4	
320	4	3	4	3	4	4	3	4	4	5	4	4	2	2	4	2	3	4	4	2	4	73	5	
321	2	4	2	2	2	4	2	2	2	2	2	4	2	2	3	2	2	4	4	2	2	53	1	
322	4	5	4	4	4	4	4	2	4	4	4	2	2	3	2	2	4	2	2	2	68	2		
323	4	4	2	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	2	4	3	3	4	4	2	72	4		
324	2	4	2	4	4	4	4	4	2	4	4	2	2	3	2	2	4	2	2	2	63	2		
325	4	2	4	4	4	4	3	2	5	5	4	2	3	3	3	4	4	5	4	2	75	5		
326	2	4	4	2	4	5	3	4	4	5	4	4	2	3	2	2	3	4	5	4	3	73	5	
327	2	4	4	4	2	4	4	4	3	3	4	3	4	3	2	4	4	4	4	3	72	4		
328	2	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	2	3	3	4	3	3	72	4		
329	4	2	4	4	3	4	2	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	72	4		
330	2	4	2	4	4	4	4	4	3	4	4	2	4	4	2	4	4	5	2	3	73	5		
331	3	2	4	4	4	4	3	3	2	2	4	4	2	4	3	4	4	5	4	3	72	4		

CONFIABILIDAD DEL CUESTIONARIO DE CALIDAD DE ATENCIÓN

N° ENCUESTADO	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	
1	3	2	3	4	2	3	4	2	2	1	3	2	2	2	3	4	4	1	3	2	2	3	2	59
2	2	1	3	3	2	4	3	1	1	2	1	1	1	3	2	4	2	1	2	1	1	3	3	47
3	3	4	4	4	3	2	2	3	4	4	2	2	4	2	4	4	4	3	2	2	2	3	4	71
4	1	2	3	3	1	2	3	2	1	2	2	2	3	2	2	4	2	2	3	2	1	2	3	50
5	2	1	3	4	1	2	4	3	2	2	3	1	2	3	2	4	3	1	3	1	1	3	2	53
6	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	2	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	71
7	3	3	4	3	2	2	3	3	3	2	2	1	4	2	3	3	2	2	2	1	3	3	2	58
8	3	3	3	2	1	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	2	1	2	2	2	2	3	57
9	2	1	4	3	3	2	4	4	1	2	2	3	3	3	2	3	3	2	3	2	1	2	1	56
10	4	3	4	2	1	4	3	3	3	3	3	2	1	1	3	3	2	1	3	2	3	4	4	62
11	4	3	4	3	4	4	3	3	2	3	3	4	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	4	72
12	3	3	3	3	2	3	4	4	4	3	2	4	4	3	2	4	4	2	3	4	3	2	3	72
13	3	2	3	3	3	3	3	1	2	1	3	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	53
14	3	2	4	3	2	4	4	3	3	2	2	3	4	2	2	4	3	2	2	3	3	3	4	67
15	2	3	2	3	0	3	4	1	3	2	3	1	1	2	3	4	2	1	4	3	2	3	4	56
	0.6381	0.8286	0.381	0.4286	1.0667	0.6352	0.4352	0.9714	0.98095	0.6381	0.4035	1.0667	1.25714	0.4	0.5423	0.40952	0.78095	0.6352381	0.45714	0.88571	0.63524	0.45714	1	71.0667
suma de var/item	16.18																							
k	23																							
alfa	0.807																							

$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum V_i}{V_t} \right]$

α - Alfa de Cronbach
K - Número de ítems
V_i - Varianza de cada ítem
V_t - Varianza total

α Interpretación

>0,9 excelente

>0,8 bueno

>0,7 aceptable

>0,6 cuestionable

>0,5 malo

<=0,5 inaceptable

LEYENDA DE CODIGOS

5- Totalmente de acuerdo

4- De acuerdo

3- Ni de acuerdo ni en desacuerdo

2- Desacuerdo

1- Totalmente en desacuerdo

El presente cálculo corresponde a un instrumento de 25 preguntas y se realizó a una muestra piloto de 15 personas, con una escala de likert de 0 a 4, desde la categoría "Nada" hasta la categoría "Mucho", el orden es indistinto, pueden hacerlo en el orden contrario, el cálculo será el mismo

CONFIABILIDAD DEL CUESTIONARIO DE NIVEL DE SATISFACCIÓN

Nº ENCUESTADO	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	
1	3	2	3	3	2	3	4	2	2	1	3	2	2	2	34
2	2	1	3	3	2	4	1	1	1	2	1	1	1	3	26
3	3	4	4	5	3	3	2	5	3	2	3	2	4	3	46
4	3	3	3	3	3	2	3	2	1	3	3	4	3	2	38
5	2	1	2	2	1	2	2	3	2	2	3	1	3	3	29
6	4	2	2	3	3	4	4	3	3	3	3	2	2	3	41
7	3	1	2	3	2	1	3	1	3	2	2	1	1	2	27
8	3	1	3	2	1	3	3	2	3	2	2	2	1	2	30
9	2	1	4	1	3	3	2	1	1	2	2	3	2	3	30
10	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	2	3	4	39
11	4	3	4	3	5	4	3	3	2	2	4	4	3	3	47
12	3	3	3	2	2	3	3	1	2	3	2	1	2	3	33
13	3	2	2	3	3	3	3	1	2	3	3	2	2	2	34
14	3	2	4	5	2	4	4	3	3	3	2	3	4	1	43
15	4	3	2	3	2	3	4	1	3	2	3	1	4	4	39
	0.428571	0.98095	0.6381	1.12381	0.97143	0.78095	0.78095	1.40952	0.638095	0.38095	0.54286	1.06667	1.12381	0.66667	45.35238

suma de var/item 11.5333

k 14

alfa 0.80306

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum V_i}{V_i} \right]$$

α Interpretación

> 0,9 excelente

> 0,8 bueno

> 0,7 aceptable

El presente cálculo corresponde a un instrumento de 14 preguntas y se realizó a una muestra piloto de 15 personas, con una escala de liker de 1 a 5, desde la categoría "totalmente en desacuerdo" hasta la categoría "totalmente de acuerdo", el orden es indistinto, pueden hacerlo en el

LEYENDA DE CODIGOS

Tabla N° 1:

Fiabilidad de la variable calidad de atención

Estadísticos de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N° de ítems
0.807	21

Interpretación: El resultado estadístico demostró que existe consistencia interna y presenta una excelente fiabilidad, la cual fue amparada por el alfa de Cronbach con un 0.87, donde el instrumento conforma 21 ítems.

Tabla N° 2:

Fiabilidad de la variable satisfacción del usuario

Estadísticos de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N° de ítems
0.803	14

Interpretación: los resultados estadísticos demostró que existe una adecuada consistencia interna y presenta una excelente fiabilidad, la cual fue amparada por el alfa de Cronbach con un 0.803 donde el instrumento estuvo conformado por 14 ítems.

RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario SERVQUAL. "Calidad de atención y nivel de satisfacción de los usuarios en el área de emergencia del hospital Eleazar Guzmán Barrón, chimbote-2019"

OBJETIVO Determinar la relación que existe entre calidad de atención y el nivel de satisfacción de los usuarios en el área de emergencias del hospital Eleazar Guzmán Barrón, Chimbote 2019

DIRIGIDO A: Docentes que reciben acompañamiento pedagógico del Programa Estratégico de Logros de Aprendizaje (PELA) 2019.

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
		X		

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR : Polido Joo Luis Alencastre

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : MAGISTER
Psicología

Dr. _____

DNI: 71038942

RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario SERVQUAL. "Calidad de atención y nivel de satisfacción de los usuarios en el área de emergencia del hospital Eleazar Guzmán Barrón, chimbote-2019"

OBJETIVO Determinar la relación que existe entre calidad de atención y el nivel de satisfacción de los usuarios en el área de emergencias del hospital Eleazar Guzmán Barrón, Chimbote 2019

DIRIGIDO A: Docentes que reciben acompañamiento pedagógico del Programa Estratégico de Logros de Aprendizaje (PELA) 2019.

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Buena	Muy buena	Excelente
		✓		

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR : *Linares Carola Jose Bertran.*

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : *DOCTOR*

Dr.

DNI:

31674876

RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario SERVQUAL. "Calidad de atención y nivel de satisfacción de los usuarios en el área de emergencia del hospital Eleazar Guzmán Barrón, chimbote-2019"

OBJETIVO Determinar la relación que existe entre calidad de atención y el nivel de satisfacción de los usuarios en el área de emergencias del hospital Eleazar Guzmán Barrón, Chimbote 2019

DIRIGIDO A: Docentes que reciben acompañamiento pedagógico del Programa Estratégico de Logros de Aprendizaje (PELA) 2019.

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
		X		

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR : *Dagoberto Sánchez Sorio*


GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : *Magister*
Magtr. Soledad Aguirre Sánchez

DNI: 32965614

Aplicación de las encuestas



Acta de aprobación de originalidad de tesis

	ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS	Código : F06-PP-PR-02.02 Versión : 10 Fecha : 10-06-2019 Página : 1 de 1
---	--	---

Yo, Randall Manolo Gutierrez Chilca, Docente de la Facultad de Ciencias Empresariales y Escuela Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo - Chimbote, revisor de la tesis titulada:

Calidad de Atención y Nivel de Satisfacción de los usuarios en el área de emergencia del Hospital Eleazar Guzmán Barrón, Chimbote – 2019 , del (de la) estudiante Cerna Ramírez Evelyn Paola.

constato que la investigación tiene un índice de similitud de 29% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El suscrito analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Lugar y Fecha: Nuevo Chimbote 02 de Diciembre de 2019



Firma

Randall Manolo Gutierrez Chilca

DNI: 41942904

Acta de aprobación de originalidad de tesis

 UCV UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO	ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS	Código : F06-PP-PR-02.02 Versión : 10 Fecha : 10-06-2019 Página : 1 de 1
--	--	---

Yo, Randall Manolo Gutierrez Chilca, Docente de la Facultad de Ciencias Empresariales y Escuela Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo - Chimbote, revisor de la tesis titulada:

Calidad de Atención y Nivel de Satisfacción de los usuarios en el área de emergencia del Hospital Eleazar Guzmán Barrón, Chimbote – 2019, del (de la) estudiante Saavedra Ruiz Anghelier Yrwin.

constato que la investigación tiene un índice de similitud de 29% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El suscrito analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Lugar y Fecha: Nuevo Chimbote 02 de Diciembre de 2019



Firma


Randall Manolo Gutierrez Chilca

DNI: 41942904

Porcentaje de turnitin

Feedback Studio - Google Chrome
ev.turnitin.com/app/carta/es/?ro=103&s=18u=1088032488&o=1226785776&lang=es

feedback studio | Calidad de Atención y Nivel de Satisfacción de los usuarios en el área de emergencia del Hospital Eleazar Guzmán Barrón, Chimbote -2019

**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Calidad de Atención y Nivel de Satisfacción de los usuarios en el área de emergencia del Hospital Eleazar Guzmán Barrón, Chimbote -2019

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Licenciado en Administración

AUTORES:
Cerna Ramirez, Evelyn Paola (ORCID: 0000-0003-3569-3268)
Saavedra Ruiz, Angélica Yrwin (ORCID: 0000-0001-5365-1083)

ASESOR:
Mgtr. Gutiérrez Chirca, Randall Mamdo (ORCID: 0000-0003-2114-3724)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:
Gestión de organizaciones

CHIMBOTE - PERÚ
2019

Resumen de coincidencias
29 %
Se están viendo fuentes estándar
[Ver fuentes en inglés \(Beta\)](#)

Coincidencias		
29	1	Entregado a Universida... 21 % > Trabajo del estudiante
	2	repositorio.ucv.edu.pe 2 % > Fuente de Internet
	3	www.slideshare.net 1 % > Fuente de Internet
	4	revistas.unc.edu.ar 1 % > Fuente de Internet
	5	www.buenastareas.com <1 % > Fuente de Internet
	6	Entregado a Universida... <1 % > Trabajo del estudiante
	7	Entregado a Universida... <1 % > Trabajo del estudiante
	8	docplayer.es <1 % > Fuente de Internet
	9	www.apuntesycursos.c... <1 % > Fuente de Internet

Página: 1 de 40 | Número de palabras: 9737 | Text-only Report | High Resolution | Activado

Formulario de autorización para la publicación electrónica de la tesis



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI)
"César Acuña Peralta"

FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LAS TESIS

1. DATOS PERSONALES

Apellidos y Nombres: (solo los datos del que autoriza)

CERNA RAMIREZ EVELYN PAOLA

D.N.I. : 71197453

Domicilio : UPIS BELEN MZ B LT 1B

Teléfono : Fijo : Móvil : 934672129

E-mail : cernaramirezevelynpaola@gmail.com

2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:

Tesis de Pregrado

Facultad : CIENCIAS EMPRESARIALES

Escuela : ADMINISTRACIÓN

Carrera : ADMINISTRACIÓN

Título : LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN

Tesis de Post Grado

Maestría

Grado :

Mención :

Doctorado

3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres:

CERNA RAMIREZ EVELYN PAOLA

Título de la tesis:

Calidad de Atención y Nivel de Satisfacción de los usuarios en el área de
emergencia del Hospital Eleazar Guzmán Barrón, Chimbote -2019

Año de publicación : 2019

4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN VERSIÓN ELECTRÓNICA:

A través del presente documento,

Si autorizo a publicar en texto completo mi tesis.

No autorizo a publicar en texto completo mi tesis.

Firma : 

Fecha :

18/12/2019

Formulario de autorización para la publicación electrónica de la tesis



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI)
"César Acuña Peralta"

FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LAS TESIS

1. DATOS PERSONALES

Apellidos y Nombres: (solo los datos del que autoriza)

SAAVEDRA RUIZ ANGHELIER YRWIN

D.N.I. : 74414188

Domicilio : 3 DE OCTUBRE JR TANGAY MZ L- LT 7

Teléfono : Fijo : Móvil : 944935340

E-mail : Cancer_irwin_12@hotmail.com

2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:

Tesis de Pregrado

Facultad : CIENCIAS EMPRESARIALES

Escuela : ADMINISTRACIÓN

Carrera : ADMINISTRACIÓN

Título : LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

Tesis de Post Grado

Maestría

Doctorado

Grado :

Mención :

3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres:

SAAVEDRA RUIZ ANGHELIER YRWIN

Título de la tesis:

Calidad de Atención y Nivel de Satisfacción de los usuarios en el área de emergencia del Hospital Eleazar Guzmán Barrón, Chimbote -2019

Año de publicación : 2019

4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN VERSIÓN ELECTRÓNICA:

A través del presente documento,

Si autorizo a publicar en texto completo mi tesis.

No autorizo a publicar en texto completo mi tesis.

Firma : 

Fecha : 18-12-19

Autorización de la versión final



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE
EP DE ADMINISTRACIÓN

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

CERNA RAMIREZ EVELYN PAOLA

INFORME TÍTULADO:

CALIDAD DE ATENCIÓN Y NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EN EL
ÁREA DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL ELEAZAR GUZMÁN BARRÓN, CHIMBOTE
-2019

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN

SUSTENTADO EN FECHA: 04/12/2019

NOTA O MENCIÓN: Dieciséis (16)



DR. MANUEL ANTONIO ESPINOZA DE LA CRUZ

FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN

Autorización de la versión final



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE
EP DE ADMINISTRACIÓN

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:
SAAVEDRA RUIZ ANGHELIER YRWIN

INFORME TÍTULADO:

CALIDAD DE ATENCIÓN Y NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EN EL
ÁREA DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL ELEAZAR GUZMÁN BARRÓN, CHIMBOTE
-2019

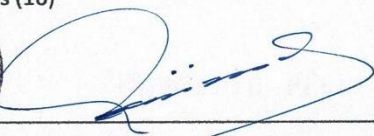
PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

SUSTENTADO EN FECHA: 04/12/2019

NOTA O MENCIÓN: Dieciséis (16)




DR. MANUEL ANTONIO ESPINOZA DE LA CRUZ
FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN