

UNIVERSIDAD DE HUANUCO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
PROGRAMA ACADÉMICO DE ENFERMERIA



TESIS

**“Trato del personal de salud y satisfacción de pacientes atendidos
en el servicio de emergencia Hospital Tingo María 2023”**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN
ENFERMERÍA**

AUTORA: Soto Ramirez, Maina Celia

ASESOR: Masgo Castro, Walter Hugo

HUÁNUCO – PERÚ

2024

U

TIPO DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN:

- Tesis (X)
- Trabajo de Suficiencia Profesional ()
- Trabajo de Investigación ()
- Trabajo Académico ()

LÍNEAS DE INVESTIGACIÓN: Promoción de salud – prevención de enfermedad – recuperación del individuo, familia y comunidad

AÑO DE LA LÍNEA DE INVESTIGACIÓN (2020)

CAMPO DE CONOCIMIENTO OCDE:

Área: Ciencias médicas, Ciencias de la salud

Sub área: Ciencias de la salud

Disciplina: Enfermería

D

DATOS DEL PROGRAMA:

Nombre del Grado/Título a recibir: Título Profesional de Licenciada en Enfermería

Código del Programa: P03

Tipo de Financiamiento:

- Propio (X)
- UDH ()
- Fondos Concursables ()

DATOS DEL AUTOR:

Documento Nacional de Identidad (DNI): 72671520

DATOS DEL ASESOR:

Documento Nacional de Identidad (DNI): 22508582

Grado/Título: Doctor en ciencias de la salud

Código ORCID: 0000-0002-0247-0511

DATOS DE LOS JURADOS:

N°	APELLIDOS Y NOMBRES	GRADO	DNI	Código ORCID
1	Leiva Yaro, Amalia Verónica	Doctora en ciencias de la salud	19834199	0000-0001-9810-207X
2	Reyes Paredes, Héctor Huildo	Maestro en salud pública y gestión sanitaria	22498198	0000-0002-8470-0658
3	Céspedes y Argandoña, Lilia	Especialista en enfermería en centro quirúrgico	22422416	0000-0002-6009-6943

H

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

En la ciudad de Tingo María, siendo las 11:00 horas del día 12 del mes julio del año dos mil veinticuatro, en cumplimiento de lo señalado en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad de Huánuco, se reunió en el auditorium de la Facultad de Ciencias de la Salud el Jurado Calificador integrado por los docentes:

- **DRA. AMALIA VERÓNICA LEIVA YARO** (PRESIDENTE)
- **MG. HECTOR HUILDO, REYES PAREDES** (SECRETARIO)
- **LIC. ENF. LILIA CESPEDES Y ARGANDOÑA** (VOCAL)

- **DR. MASGO CASTRO, WALTER HUGO** (ASESOR)

Nombrados mediante Resolución N° 1441-2024 -D-FCS-UDH, para evaluar la Tesis intitulado "TRATO DEL PERSONAL DE SALUD Y SATISFACCIÓN DE PACIENTES ATENDIDOS EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA HOSPITAL TINGO MARIA 2023"; presentado por la Bachiller en Enfermería **Señorita. MAINA CELIA, SOTO RAMIREZ**, Para optar el Título Profesional de Licenciado en Enfermería.

Dicho acto de sustentación se desarrolló en dos etapas: exposición y absolución de preguntas, procediéndose luego a la evaluación por parte de los miembros del Jurado.

Habiendo absuelto las objeciones que le fueron formuladas por los miembros del jurado y de conformidad con las respectivas disposiciones reglamentarias, procedieron a deliberar y calificar, declarándolo (a) Aprobado Por **Unanimidad**, con el calificativo cuantitativo de 16 y cualitativo de Bueno.

Siendo las, 12:00 horas del día 12 del mes de julio del año 2024, los miembros del Jurado Calificador firman la presente Acta en señal de conformidad.



DRA. AMALIA VERÓNICA LEIVA YARO
N° DNI 19834199
CODIGO ORCID: 0000-0001-9810-207X
PRESIDENTE



MG. HECTOR HUILDO, REYES PAREDES
N° DNI 22498198
CODIGO ORCID: 0000-0002-8470-0658
SECRETARIO



LIC. ENF. LILIA CESPEDES Y ARGANDOÑA
N° DNI 22422416
CODIGO ORCID: 0000-0002-6009-6943
VOCAL



UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO

CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD

El comité de integridad científica, realizó la revisión del trabajo de investigación del estudiante: MAINA CELIA SOTO RAMIREZ, de la investigación titulada “Trato del personal de salud y satisfacción de pacientes atendidos en el servicio de emergencia Hospital Tingo María 2023”, con asesor WALTER HUGO MASGO CASTRO, designado mediante documento: RESOLUCIÓN N° 278-2021-D-FCS-UDH P. A. de ENFERMERÍA.

Puede constar que la misma tiene un índice de similitud del 22 % verificable en el reporte final del análisis de originalidad mediante el Software Turnitin.

Por lo que concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio y cumple con todas las normas de la Universidad de Huánuco.

Se expide la presente, a solicitud del interesado para los fines que estime conveniente.

Huánuco, 12 de agosto de 2024



RICHARD J. SOLIS TOLEDO
D.N.I.: 47074047
cod. ORCID: 0000-0002-7629-6421



FERNANDO F. SILVERIO BRAVO
D.N.I.: 40618286
cod. ORCID: 0009-0008-6777-3370

57. SOTO RAMIREZ MAINA CELIA.docx

INFORME DE ORIGINALIDAD

22%	21%	8%	16%
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.udh.edu.pe	7%
	Fuente de Internet	
2	Submitted to Universidad de Huanuco	5%
	Trabajo del estudiante	
3	hdl.handle.net	3%
	Fuente de Internet	
4	repositorio.usmp.edu.pe	1%
	Fuente de Internet	
5	repositorio.uandina.edu.pe	1%
	Fuente de Internet	



RICHARD J. SOLIS TOLEDO,
D.N.I.: 47074047
cod. ORCID: 0000-0002-7629-6421



FERNANDO F. SILVERIO BRAVO
D.N.I.: 40618286
cod. ORCID: 0009-0008-6777-3370

DEDICATORIA

A DIOS, por ser mi soporte en todo este tiempo y desde siempre, por iluminar mi camino y enseñarme a elegir mi vocación.

A mis padres, quienes me enseñan los valores, esfuerzo y la perseverancia para alcanzar mis objetivos, quienes siempre serán mi mayor motivación para lograr mis metas.

A familiares cercanos por enseñarme a no ceder ante las dificultades y persistir hasta conseguir mis sueños.

AGRADECIMIENTO

A Díos quien es meritorio de honor y toda Perfección; por darme la vida, por bendecir e iluminarme cada día y estar constantemente conmigo.

A mis padres, familiares y amistades por ser mi apoyo incondicional; gratitudes por toda la paciencia, amor, consejos, tiempo y tanto que han dado por mí para lograr este objetivo tan noble.

Gracias a la Universidad por permitirme convertirme en ser un profesional en lo que tanto me apasiona.

ÍNDICE

DEDICATORIA.....	II
AGRADECIMIENTO	III
ÍNDICE.....	IV
ÍNDICE DE TABLAS	VII
ÍNDICE DE ANEXOS	IX
RESUMEN.....	X
ABSTRACT	XI
INTRODUCCION.....	XII
CAPITULO I	14
PROBLEMA DE INVESTIGACION.....	14
1.1. DESCRIPCION DEL PROBLEMA	14
1.2. FORMULACION DEL PROBLEMA	17
1.2.1. PROBLEMA GENERAL	17
1.2.2. PROBLEMAS ESPECÍFICOS.....	17
1.3. OBJETIVOS.....	18
1.3.1. OBJETIVO GENERAL	18
1.3.2. OBJETIVOS ESPECIFICOS	18
1.4. JUSTIFICACION DE LA INVESTIGACION	19
1.4.1. JUSTIFICACION TEÓRICA	19
1.4.2. JUSTIFICACION PRÁCTICA	19
1.4.3. JUSTIFICACION METODOLÓGICA.....	19
1.5. LIMITACIONES DE LA INVESTIGACION	20
1.6. VIABILIDAD DE LA INVESTIGACION.....	20
CAPITULO II.....	21
MARCO TEORICO	21
2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACION	21
2.1.1. ANTECEDENTES INTERNACIONALES	21
2.1.2. ANTECEDENTES NACIONALES	23
2.1.3. ATENCEDENTES LOCALES.....	26
2.2. BASES TEORICAS	28
2.2.1. TEORÍA DEL ENTORNO DE FLORENCE NIGHTINGALE	28
2.2.2. MODELO DE ADAPTACIÓN DE CALLISTA ROY	28

2.3.	DEFINICIONES CONCEPTUALES	29
2.4.	HIPOTESIS.....	32
2.4.1.	HIPÓTESIS GENERAL	32
2.4.2.	HIPÓTESIS ESPECÍFICAS	32
2.5.	VARIABLES	33
2.5.1.	VARIABLE INDEPENDIENTE.....	33
2.5.2.	VARIABLE DEPENDIENTE	33
2.5.3.	VARIABLES E CARACTERIZACION.....	33
2.6.	OPERACIONALIZACION DE VARIABLES.....	35
CAPITULO III		38
METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION.....		38
3.1.	TIPO DE INVESTIGACION	38
3.1.1.	ENFOQUE	38
3.1.2.	ALCANCE O NIVEL	38
3.1.3.	DISEÑO	39
3.2.	POBLACION Y MUESTRA	39
3.2.1.	POBLACION	39
3.2.2.	MUESTRA.....	40
3.3.	TECNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCION DE DATOS.....	42
3.3.1.	PARA LA RECOLECCIÓN DE LOS DATOS	42
3.3.2.	PARA LA PRESENTACIÓN DE LOS DATOS	44
3.3.3.	PARA EL ANÁLISIS DE LOS DATOS.....	45
3.4.	ASPECTOS ÉTICOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	45
CAPITULO IV.....		47
RESULTADOS.....		47
4.1.	PROCESAMIENTO DE DATOS	47
4.2.	CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS Y PRUEBA DE HIPÓTESIS.....	58
CAPITULO V.....		64
DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....		64
5.1.	PRESENTAR LA CONTRASTACIÓN DE LOS RESULTADOS DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN.....	64
CONCLUSIONES		67

RECOMENDACIONES.....	69
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICOS.	70
ANEXOS	77

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Distribución de los pacientes según características sociodemográficas atendidos en el servicio de emergencia Hospital Tingo María 2023.....	47
Tabla 2 Descripción de respuestas sobre el trato del personal de salud dimensión interpersonal según ítems a los pacientes atendidos en el servicio de emergencia hospital Tingo María 2023.....	48
Tabla 3 Descripción de respuestas sobre el trato del personal de salud dimensión confort según ítems a los pacientes atendidos en el servicio de emergencia hospital Tingo María 2023.....	49
Tabla 4. Descripción consolidada de respuestas sobre el trato del personal de salud por dimensiones en los pacientes atendidos en el servicio de emergencia Hospital Tingo María 2023	50
Tabla 5 Descripción consolidado según el trato del personal de salud en los pacientes atendidos en el servicio de emergencia Hospital Tingo María 2023.	50
Tabla 6 Descripción según ítems del nivel de satisfacción en la dimensión fiabilidad en los pacientes atendidos en el servicio de emergencia Hospital Tingo María 2023.....	51
Tabla 7. Descripción de acuerdo a las preguntas del cuestionario del nivel de satisfacción en la dimensión capacidad respuesta en los pacientes atendidos en el servicio de emergencia Hospital Tingo María 2023	52
Tabla 8. Descripción de acuerdo a las preguntas del cuestionario del nivel de satisfacción en la dimensión seguridad en los pacientes atendidos en el servicio de emergencia Hospital Tingo María 2023	53
Tabla 9. Descripción de acuerdo a las preguntas del cuestionario del nivel de satisfacción en la dimensión empatía en los pacientes atendidos en el servicio de emergencia Hospital Tingo María 2023	54
Tabla 10. Descripción de acuerdo a las preguntas del cuestionario del nivel de satisfacción en la dimensión aspectos tangibles en los pacientes atendidos en el servicio de emergencia Hospital Tingo María 2023	55

Tabla 11. Descripción según las dimensiones del nivel de satisfacción en los pacientes atendidos en el servicio de emergencia Hospital Tingo María 2023	56
Tabla 12. Descripción consolidada del nivel de satisfacción en los pacientes atendidos en el servicio de emergencia Hospital Tingo María 2023	57
Tabla 13. Relación entre el trato del personal de salud y el nivel de satisfacción en la dimensión fiabilidad en los pacientes atendidos en el servicio de emergencia Hospital Tingo María 2023	58
Tabla 14. Relación entre el trato del personal de salud y el nivel de satisfacción en la dimensión capacidad respuesta en los pacientes atendidos en el servicio de emergencia Hospital Tingo María 2023	59
Tabla 15. Satisfacción en la dimensión seguridad en los pacientes atendidos en el servicio de emergencia Hospital Tingo María 2023	60
Tabla 16. Relación entre el trato del personal de salud y el nivel de satisfacción dimensión empatía en los pacientes atendidos en el servicio de emergencia Hospital Tingo María 2023	61
Tabla 17. Relación entre el trato del personal de salud y el nivel de satisfacción en la dimensión aspectos tangibles en los pacientes atendidos en el servicio de emergencia Hospital Tingo María 2023	62
Tabla 18. Relación entre el trato del personal de salud y el nivel de satisfacción en los pacientes atendidos en el servicio de emergencia Hospital Tingo María 2023.....	63

ÍNDICE DE ANEXOS

ANEXO 1 MATRIZ DE CONSISTENCIA	78
ANEXO 2 INSTRUMENTO DE RECOLECCION DE DATOS ANTES DE LA VALIDACION	86
ANEXO 3 INSTRUMENTO DE RECOLECCION DE DATOS DESPUES DE LA VALIDACION.....	91
ANEXO 4 CONSENTIMIENTO INFORMADO	96
ANEXO 5 CONSTANCIA DE VALIDACIÓN	98
ANEXO 6 DOCUMENTOS SOLICITANDO PERMISO PARA EJECUCIÓN DEL ESTUDIO	111
ANEXO 7 DOCUMENTOS DE AUTORIZACIÓN DEL ÁMBITO DE ESTUDIO	112
ANEXO 8 BASE DE DATOS.....	113
ANEXO 9 CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD	148

RESUMEN

Objetivo: Determinar la relación entre el trato del personal de salud y el nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en el servicio de emergencia Hospital Tingo María 2023. **Métodos:** Estudio cuantitativo, tipo observacional, prospectivo, transversal y descriptivo; diseño relacional, con una muestra de 291 pacientes, de tipo probabilístico al azar, la técnica fue encuesta y el instrumento 2 cuestionarios, de que fue validada por 7 expertos la confiabilidad mediante el alfa de cronbach del instrumento 1 = 0,809, y en el instrumento 2= 0,713; la prueba inferencial fue el Kruskal – Wallis, los aspectos éticos aplicados fueron la beneficencia, no maleficencia, justicia y autonomía. **Resultados:** En las dimensiones del nivel de satisfacción de los pacientes, la dimensión fiabilidad el 44,3% fue alta, dimensión capacidad respuesta el 50,2% fue alto, en la dimensión seguridad el 62,2% fue alto, dimensión empatía un 57,0% fue alta y en la dimensión aspectos tangibles el nivel fue alto con un 63.6%, además el trato del personal de salud fue bueno 49,8% y el nivel de satisfacción fue alto 53%; siendo así que fue estadísticamente significativo ($p=0,000$). Así también, existieron relaciones entre el trato del personal de salud y las dimensiones del nivel de satisfacción; dimensión fiabilidad ($p=0,000$), capacidad respuesta ($p=0,000$), seguridad ($p=0,000$), empatía ($p=0,000$), aspectos tangibles ($p=0,000$). **Conclusión:** Existió relación entre el trato del personal de salud y el nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en el servicio de emergencia Hospital Tingo María 2023.

Palabras claves: personal de salud, satisfacción, fiabilidad, capacidad, pacientes. (fuente: DeCS- BIREME).

ABSTRACT

Objective: Determine the relationship between the treatment of health personnel and the level of satisfaction of patients treated in the Hospital Tingo María 2023 emergency service. **Methods:** Quantitative study, observational, prospective, cross-sectional and descriptive; relational design, with a sample of 291 patients, of a random probabilistic type, the technique was a survey and the instrument 2 questionnaires, of which the reliability was validated by 7 experts using Cronbach's alpha of instrument 1 = 0.809, and in the instrument 2 = 0.713; The inferential test was the Kruskal – Wallis, the ethical aspects applied were beneficence, non-maleficence, justice and autonomy. **Results:** In the dimensions of the level of patient satisfaction, the reliability dimension was 44.3% high, the response capacity dimension was 50.2% high, in the security dimension 62.2% was high, and the empathy dimension was high.

57.0% was high and in the tangible aspects dimension the level was high with 63.6%, in addition the treatment of health personnel was good 49.8% and the level of satisfaction was high 53%; thus it was statistically significant ($p=0.000$). Likewise, there were relationships between the treatment of health personnel and the dimensions of the level of satisfaction; reliability dimension ($p=0.000$), responsiveness ($p=0.000$), security ($p=0.000$), empathy ($p=0.000$), tangible aspects ($p=0.000$). **Conclusion:** There was a relationship between the treatment of health personnel and the level of satisfaction of patients treated in the Hospital Tingo María 2023 emergency service.

Keywords: health personnel, satisfaction, reliability, capacity, patients. (source: DeCS-BIREME).

INTRODUCCION

El presente informe de tesis se ha llevado a la ciudad de Tingo María - Huánuco, con el título pormenorizado “Trato del personal de salud y satisfacción de pacientes atendidos en el servicio de emergencia hospital

Tingo María 2023”. El propósito del trabajo desarrollado, fue conocer de las Trato del personal de salud y satisfacción de pacientes; para lo cual se han esquematizado la siguiente pregunta de investigación ¿Cuáles es la relación entre el trato del personal de salud y el nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en el servicio de emergencia Hospital Tingo María 2023?

De esta manera, respondiente a la incógnita el estudio se buscaron encontrar resultados de nuestro intermedio las cuales serían utilizadas como evidencias, para esbozar programas y estrategias de mejoras para hacer que se perfeccionen o se mejoren las formas de intervenir respecto al trato del personal de salud y el nivel de satisfacción de los pacientes, haciendo con las actividades de enseñanza que sean de índole a la mejoría.

En tal sentido, el trabajo se encuentra descrito en cinco capítulos; estando el primer capítulo; que está comprendido por la descripción del problema, la justificación, los objetivos del estudio y de igual modo se consideraron a las limitaciones y viabilidad investigativa

Siguiendo en el capítulo II se describen el marco teórico, conteniendo a los antecedentes del trabajo de investigación, las bases teóricas para el sustento de dicho estudio y las definiciones conceptuales; además se consideraron en este apartado a las hipótesis, variables en estudio y su Operacionalización respectiva.

El tercer capítulo combinado por la metodología de la investigación, como tipo de investigación, su enfoque, el alcance y su diseño del estudio, también se considera, población y muestra, las técnicas e instrumentos de recolección de los datos.

En su cuarto capítulo se hacen ostensibles los resultados de la investigación con su respectiva interpretación donde se presentan las tablas y graficas elaboradas.

Y posteriormente en el quinto capítulo se exponen la discusión de los resultados; para posteriormente presentar las conclusiones y recomendaciones. Igualmente se incluyen las referencias bibliográficas y los anexos parte del presente trabajo de investigación.

CAPITULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACION

1.1. DESCRIPCION DEL PROBLEMA

El Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia ⁽¹⁾ refiere que el trato del personal de salud consiste en asegurar que cada paciente reciba el conjunto de servicios diagnósticos y terapéuticos más adecuado para conseguir una atención sanitaria óptima, teniendo en cuenta todos los factores y los conocimientos del paciente; del servicio médico, de esta manera lograr el mejor resultado con los mínimos riesgos de efectos iatrogénicos y la máxima satisfacción del paciente con el proceso actual, siendo el trato poco deficiente o poco empático ocasionada por diversos factores que fue estudiado por dicha importancia.

Por otro lado, El Centro Médico el Carmen ⁽²⁾, en su escrito informan que la satisfacción del paciente con la atención del personal de salud se consigue cuando el paciente descubre que el servicio prestado se ajusta a lo que él esperaba o le proporciona algo que supera sus expectativas. La satisfacción hace alusión a la atención sanitaria en general y puede permitir la predicción del cumplimiento terapéutico, así como el retorno al mismo hospital ante otro episodio; siendo la satisfacción de los usuarios la manifestación de los servicios que fueron buenas o malas.

De la misma manera Vásquez et al ⁽³⁾ refieren que medir la satisfacción de los usuarios de los servicios sanitarios es importante porque está aceptado que un paciente satisfecho se muestra más predispuesto a seguir las recomendaciones médicas, terapéuticas para mejorar su salud. Además, se indica que la calidad de la atención médica y la satisfacción de los usuarios mejoran cuando sus opiniones son escuchadas. Los motivos más específicos para garantizar la calidad en la asistencia sanitaria se pueden dividir en tres categorías: éticos, de seguridad y de eficiencia el cual se encuentra muy por debajo de los estándares esperados.

Por ende, Punch et al ⁽⁴⁾ informan que un hecho es que en la actualidad la sociedad es cada vez más exigente con referencia a la calidad de atención que recibe en los servicios de salud, por lo que se debe brindar al usuario la oportunidad de expresar de manera libre su insatisfacción e inconformidad con la atención recibida en los diferentes establecimientos de salud.

En México, Ramos et al ⁽⁵⁾ en el 2019 encontró como resultado que la mayoría de los adultos (73,7%) hospitalizados están insatisfechos o moderadamente satisfechos con la calidad de la atención brindada en los hospitales. Por lo tanto, el personal de salud de los centros de atención primaria deberían tener en cuenta la buena comunicación y el buen trato para ayudarlos a los adultos a satisfacer sus necesidades de atención de salud.

Además, un estudio realizado por Neria y Medina ⁽⁶⁾ encontró que casi tres cuartas partes de los pacientes estaban insatisfechos con la calidad de la atención de enfermería. Asimismo, no siguieron el estándar de calidad de atención de enfermería relacionado con las diversas patologías o los servicios que se prestan. Además, la mayoría de los recursos no estaban disponibles en la unidad de los cuidados, el cual demuestra que la calidad de atención es subvalorada por parte de los profesionales de la salud para los usuarios de los hospitales o centros de atención.

En nuestro país Perú; Hernández, Rojas, et al ⁽⁷⁾ refieren que a nivel nacional el 74,3% de los individuos que fueron atendidos en algún establecimiento de salud del ministerio de salud en los últimos doce meses, señalaron que el servicio recibido fue «bueno o muy bueno». Los departamentos que señalaron mayor porcentaje de satisfacción con el servicio de salud recibido fueron Amazonas (89,3%), Cajamarca (89,0%), Loreto (87,1), y Huánuco (85,1%). Por otro lado, Cusco (56,7%), Ica (58,4%), Tacna (63,4%), y Madre de Dios (65,3%) indicaron los menores porcentajes de satisfacción en el servicio de salud recibido.

Asimismo, en nuestra región en el estudio realizado por Cubas ⁽⁸⁾ refiere que en su estudio en el año 2019 se encuestó a 114 usuarios externos y se obtuvo una insatisfacción global del usuario del 56.2%. Cifras similares se

encontraron en las dimensiones fiabilidad (59.6%), capacidad de respuesta (53.3%), seguridad (49.1%), empatía (58.8%) y aspectos tangibles (58.8%) datos que se hacen necesarios continuar investigando o se muestren para buscar mejoras.

Berrio, Cano, Franco, Posada ⁽⁹⁾ informan que son muchos los factores o causas que influyen en garantizar una buena atención al paciente, sin embargo, los que más se destacan son la empatía, que se aplican al brindar una atención.

García et al ⁽¹⁰⁾. Las consecuencias de esta problemática del mal trato del personal de salud originan una insatisfacción en la percepción de los pacientes; por ende, ya no confiarán en los servicios prestados tanto del hospital, el personal que labora, y obtaran por atenderse en su propia casa u otras clínicas o establecimientos farmacéuticos si fuera necesario satisfacer la necesidad de atención a su problema de salud en el momento.

Rodríguez ⁽¹¹⁾ una de las alternativas de solución al problema descrito serían aplicar un plan de mejoramiento de la calidad de te atención, del mismo modo también ayudará a gestionar en los programas de prevención y promoción de la salud para reducir y garantizar así el bienestar del paciente, Las prácticas de enfermería pueden promover confort cuando se traducen en la acogida del usuario, evidenciado en el abordaje gentil, afectuoso y respetuoso, en el interés por la comprensión de las creencias, valores y demandas por cuidados de la salud, en el respeto a las diferencias y en la preocupación por la minimización de su sufrimiento.

Para concluir las posibles alternativas en el estudio refieren que se podrían plantear diferentes normas y valores que el personal de salud deba poner en práctica; así si los pacientes se sienten respetados y valorados estarán más satisfechos con la atención que reciben.

Al observar estos datos analizando la información se decide plantear el siguiente problema:

1.2. FORMULACION DEL PROBLEMA

1.2.1. PROBLEMA GENERAL

- ¿Cuál es la relación entre el trato del personal de salud y el nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en el servicio de emergencia Hospital Tingo María 2023?

1.2.2. PROBLEMAS ESPECÍFICOS

- ¿Cuál es la relación entre el trato del personal de salud y el nivel de satisfacción en la dimensión fiabilidad de los pacientes atendidos en el servicio de emergencia Hospital Tingo María 2023?
- ¿Cuál es la relación entre el trato del personal de salud y el nivel de satisfacción en la dimensión capacidad de respuesta de los pacientes atendidos en el servicio de emergencia Hospital Tingo María 2023?
- ¿Cuál es la relación entre el trato del personal de salud y el nivel de satisfacción en la dimensión seguridad de los pacientes atendidos en el servicio de emergencia Hospital Tingo María 2023?
- ¿Cuál es la relación entre el trato del personal de salud y el nivel de satisfacción en la dimensión empatía en los pacientes atendidos en el servicio de emergencia Hospital Tingo María 2023?
- ¿Cuál es la relación entre el trato del personal de salud y el nivel de satisfacción en la dimensión aspectos tangibles de los pacientes atendidos en el servicio de emergencia Hospital Tingo María 2023?

1.3. OBJETIVOS

1.3.1. OBJETIVO GENERAL

- Determinar la relación entre el trato del personal de salud y el nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en el servicio de emergencia Hospital Tingo María 2023.

1.3.2. OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Identificar la relación entre el trato del personal de salud y el nivel de satisfacción en la dimensión fiabilidad de los pacientes atendidos en el servicio de emergencia Hospital Tingo María 2023.
- Describir la relación entre el trato del personal de salud y el nivel de satisfacción en la dimensión capacidad de respuesta de los pacientes atendidos en el servicio de emergencia Hospital Tingo María 2023
- Conocer la relación entre el trato del personal de salud y el nivel de satisfacción dimensión seguridad de los pacientes atendidos en el servicio de emergencia Hospital Tingo María 2023
- Identificar la relación entre el trato del personal de salud y el nivel de satisfacción en la dimensión empatía en los pacientes atendidos en el servicio de emergencia Hospital Tingo María 2023.
- Describir la relación entre el trato del personal de salud y el nivel de satisfacción en aspectos tangibles de los pacientes atendidos en el servicio de emergencia Hospital Tingo María 2023.

1.4. JUSTIFICACION DE LA INVESTIGACION

1.4.1. JUSTIFICACION TEÓRICA

El presente estudio de investigación fue justificado debido a que mediante un sistema de salud de calidad y equitativo involucra el fortalecimiento del nivel básico de atención y se garantizan que los pacientes que requieren atenciones de mayor complejidad puedan acceder a una atención hospitalaria ⁽¹²⁾.

El valor teórico de la investigación radica también en el aporte de información que ha generado para los sistemas de salud y para las autoridades sanitarias, información que podría servir de insumo teórico para poder sustentar la implementación de diferentes estrategias de intervención prevenir los efectos negativos del trato del personal de salud y en la mejora de la satisfacción de los pacientes atendidos.

1.4.2. JUSTIFICACION PRÁCTICA

El presente trabajo de investigación fue de importancia justificada debido a que pertenece a la línea de investigación anticipada por la universidad de Huánuco ética y salud pública. Asimismo, se justifica porque los resultados que se obtuvieron en el presente estudio nos han permitido conocer como es el trato del personal de salud y el nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en el servicio de emergencias de la localidad.

1.4.3. JUSTIFICACION METODOLÓGICA

Estudio que se justificó metodológicamente debido a que los instrumentos a utilizarse para la recolección de datos, serian instrumentos validados y confiables que serán examinados por expertos especialistas con práctica en el tema; resaltando como contribución fundamental que los procedimientos e instrumentos utilizados en el presente estudio podrán ser utilizados también en futuras investigaciones relacionadas a las variables en estudio.

1.5. LIMITACIONES DE LA INVESTIGACION

Una de las limitaciones que se han presentado en el estudio ha sido la negatividad de los pacientes para responder a los ítems de los cuestionarios, debido al estado de su salud en que llegan al servicio y adujeron falta de tiempo.

Otros pacientes refirieron limitaciones por el malestar en que sentían al momento de la aplicación de los instrumentos.

1.6. VIABILIDAD DE LA INVESTIGACION

Fue considerado su viabilidad del estudio porque en el aspecto económico el presupuesto que se planificó ha estado al alcance de la investigadora en el 100 por ciento de lo planificado por ser de su interés académico personal.

Se ha mostrado la viabilidad del estudio en lo que respecta a los recursos humanos porque se tuvo apoyo de encuestadores colegas de estudios

CAPITULO II

MARCO TEORICO

2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACION

2.1.1. ANTECEDENTES INTERNACIONALES

En Ecuador, 2021 Arcentales et al ⁽¹³⁾ realizaron un estudio titulado “Satisfacción de pacientes quirúrgicos con los cuidados de enfermería”, con el objetivo de determinar la satisfacción de los pacientes quirúrgicos con los cuidados de enfermería, en el área de cirugía del Hospital Homero Castanier Crespo de la ciudad de Azogues. Método: Estudio cuantitativo, prospectivo, descriptivo, transversal y no experimental, población de estudio fue la totalidad de pacientes de ambos sexos con edades entre 18 y 65 años, con patologías quirúrgicas, a los que les aplicaron el instrumento Caring Assessment Instrument (CARE-Q) denominado el Cuestionario de Satisfacción del Cuidado, que fue indicado y utilizado en varios países como Estados Unidos, Australia, China, Taiwán, validado en español por la Enfermera Gloria Sepúlveda. Mediante la escala de Likert el paciente dio opinión de la percepción de acuerdo y desacuerdo y cada categoría tuvo un puntaje designado de 1 a 4 puntos, respectivamente. Los resultados revelan que el personal de enfermería brinda una atención de salud óptima donde los pacientes manifiestan sentir satisfechos, sin embargo, se evidencia que hay mayor satisfacción con el cuidado de enfermería en mujeres jóvenes de tercer nivel a diferencias de otro nivel de instrucción. Palabras clave: Satisfacción del paciente, cuidados de enfermería, calidad de cuidado, paciente quirúrgico. El presente estudio fue de gran aporte como guía al estudio que se elabora.

En México en el 2021, García et al ⁽¹⁴⁾ Realizaron un estudio titulado “Validación de una escala rápida de satisfacción del paciente en urgencias” cuyo objetivo fue crear y validar la Escala Rápida de Satisfacción del Paciente de Urgencias (ERSAPUR). Material y métodos:

estudio de proceso, longitudinal, para evaluar la nueva escala de satisfacción en urgencias, en una unidad de segundo nivel de atención.

Fase I: 10 expertos en calidad de atención y en urgencias elaboraron la ERSAPUR, que obtuvo acuerdo en redacción por 20 usuarios consecutivos. Fase II: con consentimiento informado, aplicaron la

ERSAPUR y la Encuesta de Satisfacción del Servicio de Urgencias del Hospital Universitari de Bellvitge de Barcelona en pacientes atendidos en urgencias, mayores de 18 años; excluyeron los pacientes con enfermedad psiquiátrica, retraso mental, encefalopatía y no hispanohablantes, reaplicó la ERSAPUR telefónicamente 7 a 10 días después, luego ha utilizado para consistencia interna, alfa de Cronbach; para validez concurrente, rho de Spearman, y para prueba-reprueba el coeficiente de correlación intraclase (CCI), la $p \leq 0.05$ consideró significativa. Resultados: se encuestó a un total de 260 pacientes. La satisfacción mayor fue por atención de médicos y enfermería, y la mayor insatisfacción por limpieza y tiempo de espera, alfa de Cronbach = 0.873, Spearman = 0.654, CCI = 0.75 ($p \leq 0.01$). Conclusiones: la ERSAPUR ha sido válida, consistente y útil para evaluar rápidamente la calidad de la atención en Urgencias.

Estudio que ha contribuido como un antecedente y además me ha servido como guía para la variable satisfacción.

En Cuba 2020, Pérez et al ⁽¹⁵⁾ realizaron una investigación titulada “Evaluación de la satisfacción de pacientes atendidos por la COVID-19 en el Hospital Universitario Clínico Quirúrgico Cmdte. Manuel Fajardo Rivero” como objetivo fue evaluar la satisfacción de los pacientes atendidos en el Hospital Universitario Clínico Quirúrgico, realizó un estudio observacional, descriptivo y transversal, entre el 12 de marzo y el 30 de abril de 2020. La satisfacción con la atención médica fue evaluado según el cuestionario SERVPERF, y tuvieron en cuenta las dimensiones de: empatía, capacidad de respuesta, fiabilidad y

seguridad. La mayoría de los pacientes expresaron sentirse muy satisfechos con la atención médica recibida en el Hospital Universitario Clínico Quirúrgico "Cmdte. Manuel Fajardo Rivero" durante su hospitalización por esta afección.

Este estudio importo como un antecedente al marco teórico y guía en la elaboración del instrumento para la medición de la satisfacción.

En Colombia 2019, Roció et al ⁽¹⁶⁾ Realizaron un estudio de investigación titulada "Nivel de satisfacción de usuarios del servicio de urgencias, en el hospital universitario de la samaritana" cuyo objetivo fue analizar el nivel de satisfacción de los usuarios referente a calidad de la atención prestada en el servicio de urgencias del Hospital Universitario La samaritana. Esta investigación fue un estudio descriptivo transversal de tipo cualitativo, se realizó en un periodo de tiempo determinado (febrero- abril 2019). Con base a la información recolectada se puede afirmar que los trabajadores perciben que el nivel de satisfacción de los pacientes fuero buenas según el 83% de los encuestados, sin embargo hubo un sesgo del 17% que percibe que la satisfacción del cliente externo se vio afectada por diferentes factores propios del servició como por ejemplo: El volumen de pacientes que consultan al servicio, ya que dependiendo de esto, pudieron verse afectadas la capacidad instalada para atender a determinado número de pacientes , y el número de camillas existentes en el servicio no fueron suficientes cuando aumentaron el flujo de pacientes.

El estudio de investigación realizado sirvió como asistencia en la elaboración de los instrumentos y como referencia en el marco teórico internacional.

2.1.2. ANTECEDENTES NACIONALES

En Cuzco en el 2022, León ⁽¹⁷⁾ realizo un estudio titulado "nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en el servicio de emergencia del hospital II-E Túpac Amaru, Cusco 2021" con el objetivo de determinar el nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en el servicio de

emergencia del Hospital IIE Túpac Amaru Cusco 2021. La metodología fue descriptiva de diseño no experimental, transversal; la muestra estuvo conformada por 114 usuarios seleccionados aleatoriamente que acudieron al servicio de emergencia. Los resultados hallados mostraron que el 82,8% de los encuestados fueron personas en condición de usuario, 65,6% presentó edades entre 27 a 59 años, 60,3% fueron de sexo femenino, 56,0% presentaron estudios secundarios, 69,8% presentaron seguro integral de salud y 55,2% fueron usuarios de tipo continuador. Al evaluar el nivel de satisfacción del usuario atendido en el servicio de emergencia en la dimensión de fiabilidad encontraron que el 45,7% de usuarios se encontraban indiferentes con la atención recibida, el 56,0% estuvo en desacuerdo con la dimensión capacidad de respuesta, el 43,1% ha mostrado indiferente frente a la dimensión seguridad en la atención, el 44,8% hallándose indiferente ante la dimensión empatía, el 48,3% estuvo en desacuerdo con la dimensión de aspectos tangibles. Finalmente, en relación con el nivel de satisfacción 75,0% presentaron nivel de satisfacción indiferente, 22,4% un nivel insatisfecho y 2,6% un nivel satisfecho.

Dicho estudio fue de contribución en el uso de la estadística inferencial al relacionar ambas variables.

En Ica en el año 2020, Becerra et al ⁽¹⁸⁾ realizaron un estudio titulado “Satisfacción del usuario externo en un establecimiento de atención primaria, durante la pandemia covid-19” cuyo objetivo fue determinar el nivel de satisfacción del usuario externo en un establecimiento de atención primaria de salud, durante la pandemia de COVID-19. Estudio de tipo observacional, prospectivo y transversal, realizado en un establecimiento de primer nivel de atención del sistema sanitario peruano, durante julio a agosto del 2020. La muestra estuvo conformada por 120 usuarios externos, recolectaron datos generales y administró una escala SERVQUAL del Ministerio de Salud, modificada al modelo SERVQHOS, aplicó análisis estadístico de nivel descriptivo.

De los participantes, fueron de sexo femenino (80,7%) y grupo de edad 41 a 50 años (41,0%). En general el 38,3% encontraron medio satisfecho y 61,7% insatisfecho con los servicios de salud. En las dimensiones fiabilidad 69,2%; capacidad de respuesta 76,7%; seguridad 58,3%; empatía 60,8% y aspectos tangibles 87,5% de insatisfacción respectivamente. El 75,8% de los usuarios externos encontraron insatisfechos con el trato que reciben en el servicio de salud.

Este estudio contribuyo como un antecedente en el marco teórico nacional y para la discusión de los resultados.

En Lima en el 2019, Loza et al ⁽¹⁹⁾ realizaron un estudio titulado “Nivel de satisfacción de los pacientes sobre el cuidado de enfermería en un servicio de emergencia de un hospital nacional.” Con el objetivo de determinar el nivel de satisfacción de los pacientes sobre el cuidado de Enfermería en un Servicio de Emergencia del Hospital Nacional Cayetano Heredia, Lima, Perú, 2019. Material y Método. El estudio de tipo cuantitativo, diseño descriptivo y de corte transversal. La población en estudio fue de 264 pacientes obtenidas por un procedimiento muestral, en la unidad de tópico de medicina del servicio de emergencia. Como técnica de recolección de datos utilizaron la encuesta y aplicaron como instrumento el Cuestionario de Evaluación CARE – Q (Caring Assessment Instrument). En el instrumento fueron considerados 6 dimensiones: Accesibilidad, Explica y facilita, Confort, Se anticipa, Mantiene relación de confianza, Monitorea y hace seguimiento. Tales dimensiones se categorizan de la siguiente manera:

Nunca, a veces, casi siempre, siempre. Para la recolección de datos obtenidos ingresarán al programa Excel, para su ordenamiento en tablas que fueron luego presentadas en porcentajes con su respectivo análisis.

Este estudio contribuyo como un antecedente nacional y a la vez como guía en la elaboración de las tablas y gráficos.

En chachapoyas en el 2019, Torres ⁽²⁰⁾ realizo un estudio titulado

“Nivel de Satisfacción de los usuarios atendidos en Emergencia del Hospital de Chachapoyas, marzo, 2019” con el objetivo de determinar el nivel de satisfacción de los usuarios que acudieron al Servicio de Emergencia del Hospital Regional Virgen de Fátima de Chachapoyas durante el mes de marzo del 2019. El diseño del estudio fue cuantitativo, descriptivo, observacional, prospectivo, transversal. La muestra estuvo conformada por 183 usuarios (pacientes o acompañantes); los cuales fueron encuestados utilizando la encuesta SERVPERF; encontró una satisfacción por dimensiones de 97.3% para la dimensión fiabilidad, 99.2% para la dimensión capacidad de respuesta, así como la dimensión seguridad obtuvo un 96.6%, la dimensión empatía obtuvo 94.5% y la dimensión aspectos tangibles obtuvo un nivel de satisfacción del 86,3%; obteniéndose una satisfacción global de 94.8%. Destacándose atributos como una rápida atención y resolución de la situación del paciente a cargo de personal médico, garantizándose su seguridad y privacidad. Denotándose la falta de señalización del servicio y la ausencia de un personal encargado de la orientación del usuario, concluyeron que existe un alto nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en el Servicio de Emergencia del Hospital Regional Virgen de Fátima de Chachapoyas, que fueron atendidos en el mes de marzo del 2019. Este estudio contribuyo como un antecedente nacional a la investigación.

2.1.3. ATENEDENTES LOCALES

En Huánuco, 2022. Rewars ⁽²¹⁾, realizó un estudio “Calidad de atención de enfermería y satisfacción de las madres en la unidad de quemados en el Hospital de Huánuco- 2022”. Tuvo por objetivo fue determinar cómo influye la calidad de atención de enfermería en la satisfacción de las madres en la unidad de quemados del hospital de Huánuco 2022. Metodología; se adapta al método hipotético deductivo, enfoque cuantitativo, descriptivo, transversal y correlacional. La muestra estuvo compuesta por 60 madres y 12 enfermeras del nosocomio en mención. La primera variable: “Calidad de atención de enfermería” han sido medidas a través de una guía de observación directa , destinada a verificar el cumplimiento de las actividades que realiza el profesional de

enfermería, la cual fue elaborada por Huatuco en el 2009 y revalidada por Cohaila en el 2018, consta de 20 ítems con una escala tipo Likert que va desde 1(si) hasta 2(no) ; para la segunda variable “Satisfacción de las madres” será medida a través de un cuestionario, la cual fue creada por Arteaga en 2003 y revalidada por Cohaila en el 2018, consta de 24 ítems con una escala tipo Likert que va desde el 0(nunca), 1(a veces) y 2(siempre). Los procesamientos de datos fueron ingresados al programa Microsoft Excel, posteriormente al software de SPSS para el análisis estadístico, luego fueron expresados en tablas y gráficos de frecuencias. Este estudio sirvió como aporte en la elaboración de las definiciones conceptuales, así como en las bases teóricas.

En Huánuco el 2021, Gonzales ⁽²²⁾ realizó un estudio que cuyo título es “grado de satisfacción de usuarios del servicio de emergencia del Centro de Salud Aparicio Pomares, 2019” como objetivo tuvo: Identificar el grado de satisfacción de los usuarios del servicio de Emergencia del Centro de Salud Aparicio Pomares 2019. Métodos: Se realizó una investigación prospectiva, transversal con diseño descriptivo realizada en 207 usuarios atendidos en el servicio de emergencia Resultados: En general, 49,3% de usuarios encuestados estuvieron medianamente satisfechos con la atención en el servicio de emergencia, 30,4% se mostraron insatisfechos y 20,3% estuvieron satisfechos. En el análisis por dimensiones, 48,8% estuvieron medianamente satisfechos en la dimensión fiabilidad; 50,2% han mostrado medianamente satisfechos en la dimensión capacidad de respuesta, 47,4% percibieron medianamente satisfechos en la dimensión seguridad; asimismo 51,2% han mostrado medianamente satisfechos en la dimensión empatía y finalmente 46,4% estuvieron medianamente satisfechos en la dimensión aspectos tangibles. Estadísticamente encontraron diferencias significativas en el grado de satisfacción de los usuarios del servicio de emergencia con un $p = 0,000$; y en las dimensiones fiabilidad ($p = 0,000$), capacidad de respuesta ($p = 0,000$), seguridad ($p = 0,000$), empatía ($p = 0,000$) y aspectos tangibles ($p = 0,000$) hubo predominio estadístico en las frecuencias observadas. Conclusiones: El grado de satisfacción de

los usuarios del servicio de emergencia del Centro de Salud Aparicio Pomares, fue medianamente satisfecho. Este estudio apporto en la elaboración de las variables y operacionalización, así como en la discusión de los resultados.

2.2. BASES TEORICAS

2.2.1. TEORÍA DEL ENTORNO DE FLORENCE NIGHTINGALE

El fundamento de la teoría de Nightingale es el entorno, las condiciones y fuerzas externas que influyen en la vida de una persona. Su objetivo era colocar al ser humano en las mejores condiciones posibles para que la naturaleza actúe sobre él y consiga evitar la enfermedad, o alcanzar la recuperación. La actividad de la enfermera está orientada hacia la modificación del entorno como instrumento de mejora en las condiciones de vida personales y de la comunidad. Para ella, los cuidados de enfermería van más allá de la compasión: plantea la importancia de la observación y de la experiencia. Sus estudios se fundamentan en datos estadísticos, el conocimiento de la higiene pública, la nutrición y las competencias administrativas son fundamentales. Teoría que se relaciona con el estudio debido a que hace referencia al entorno y analiza el contexto de las variables de estudio ⁽²³⁾.

Esta teoría, apporto a mi trabajo de investigación en lo que respecta a que el personal de salud debe mantener un buen entorno del servicio la cual ayudara mucho en los cuidados y la satisfacción del usuario.

2.2.2. MODELO DE ADAPTACIÓN DE CALLISTA ROY

Describe al hombre como un ser Biopsico-social, que interactúa con el medio ambiente y se adapta según los cambios que presente este entorno para tratar de satisfacer sus necesidades básicas. Los enfermeros cumplen un papel muy importante en cuanto a la promoción, restablecimiento, cuidados y rehabilitación de la salud de los enfermos, debiendo cumplir a cabalidad con las acciones de atención integral, para

así proporcionarle seguridad y bienestar elementos necesarios para el buen funcionamiento de cualquier institución.

Esta teoría apporto a mi estudio ya que mediante el estudio de los pacientes deben adaptarse a esta manera a los servicios atendidos y comprender de cómo deben ser atendidos por un personal de salud ⁽²⁴⁾

2.3. DEFINICIONES CONCEPTUALES

Trato del personal de salud. Bernal ⁽²⁵⁾ Se basa en el saludo amable hacia la paciente, la presentación del personal de salud, hablar a la paciente por su nombre, la explicación de actividades o procedimientos que se van a realizar, salvaguardar la intimidad de la paciente, el hacer sentir segura a la paciente, ser tratada con respeto, brindar información acerca de los cuidados posteriores al procedimiento, no solo a la paciente si no al familiar responsable, y por último, la satisfacción de la paciente con respecto al trato del personal que le atendió.

TRATO INTERPERSONAL. Ramírez y Müggenburg ⁽²⁶⁾ El trato interpersonal del personal de salud que ejerce con sus pacientes en la práctica de los cuidados es esencial para el desempeño. El personal de salud permanece muchas horas al cuidado de los pacientes, brindan asistencia de naturaleza biológica, técnica, psicológica, social y espiritual y las relaciones personales sustentan la realización de sus actividades.

TRATO DEL PERSONAL DE SALUD EN LA DIMENSIÓN CONFORT. Moreno ⁽²⁷⁾ Para lograr el bienestar en el paciente hospitalizado, la calidad técnica, la calidez y eficiencia son fundamentales. Estos aspectos son cruciales sobre todo en los hospitales públicos, donde existe una mayor carga de trabajo, menores recursos e infraestructura, lo que limita la atención de calidad. La calidad de la atención técnica de enfermería se refiere a la percepción del paciente acerca de la atención que recibe por personal de enfermería actualizado y competente en el desempeño de sus funciones, que proporcione atención individualizada, una valoración oportuna que esté atenta a cualquier cambio que se presente, que responda siempre a la llamada del paciente cuando éste lo necesite, que alivie el dolor y proporcione el confort

necesario para que el paciente se sienta mejor, que proporcione información veraz, oportuna y en términos comprensibles.

SATISFACCION DEL PACIENTE. Sifuentes ⁽²⁸⁾ Es cuando el servicio responde a las necesidades y supera las expectativas del paciente que conducen a reforzar hábitos de salud existentes y destacar otros. La satisfacción del paciente a menudo se ve como un componente importante de la calidad de la atención, es un fenómeno curiosamente complejo.

ELEMENTOS DE LA SATISFACCION. Para Medina ⁽²⁹⁾ estos elementos son: Disponibilidad donde es el grado con que un servicio de salud está disponible, siempre que los usuarios lo necesiten y accesibilidad siendo el grado con que el usuario espera que lo atiendan cuando lo necesita. Sobre la Agilidad: Medina ⁽²⁹⁾ refiere que es el grado con que el proveedor de servicio de salud satisface rápidamente la solicitud de los usuarios y cortesía como el grado con que el proveedor de servicio de salud demuestra una actitud amable con el usuario.

Confianza: Medina ⁽²⁹⁾ Lo define como el grado con que el proveedor de servicio de salud demuestra poseer las habilidades para prestar el servicio prometido, competencia: grado con que el proveedor de servicio de salud demuestra poseer las habilidades y los conocimientos necesarios para prestar atención al usuario. Y comunicación: grado con que el proveedor de servicio de salud se comunica con sus usuarios a través de un lenguaje simple, claro y de fácil entendimiento.

ENCUESTA SERVQUAL. Massip et al ⁽³⁰⁾ refieren que se puede evaluar la satisfacción con la atención a través de la percepción que tienen los pacientes, y a su vez identificar cuáles elementos de la atención determinan su satisfacción o insatisfacción; así como la percepción de los propios proveedores e identificación de cuáles elementos de la institución afectan su satisfacción.

El modelo SERVQUAL según Matsumoto ⁽³¹⁾ es una técnica de investigación, que permite realizar la medición de la calidad del servicio, conocer las expectativas de los pacientes, y cómo ellos aprecian la atención

brindada por el personal de salud. Este modelo permite analizar aspectos cuantitativos y cualitativos de los pacientes. Permite conocer factores incontrolables e impredecibles de los pacientes. El SERVQUAL proporciona información detallada sobre; opiniones del paciente sobre la calidad de atención, comentarios y sugerencias de los usuarios de mejoras en ciertos factores, impresiones de los trabajadores con respecto a la expectativa y percepción de los pacientes.

DIMENSIONES EVALUADAS

Aspectos Tangibles. Según Ministerio de salud ⁽³²⁾ Son los aspectos físicos que el usuario percibe de la institución. Están relacionados con las condiciones y apariencia física de las instalaciones, equipos, personal, material de comunicación, limpieza y comodidad.

- **Capacidad de Respuesta.** Para el Ministerio de salud ⁽³²⁾ es disposición de servir a los usuarios y proveerles un servicio rápido y oportuno frente a sus demandas, con una respuesta de calidad y en un tiempo aceptable que muestre satisfacción a las necesidades.
- **Fiabilidad.** Ministerio de salud ⁽³²⁾ Capacidad para cumplir exitosamente con el servicio ofrecido, es mostrar la confianza en los servicios que se brinda a los usuarios.
- **Seguridad.** Ministerio de salud ⁽³²⁾ Evalúa la protección que genera la actitud del personal que brinda la prestación de salud demostrando conocimiento, privacidad, cortesía, habilidad para comunicarse e inspirar confianza en los servicios que se brinda.
- **Empatía.** Ministerio de salud ⁽³²⁾ Es la capacidad que tiene una persona para ponerse en el lugar de otra persona y entender y atender adecuadamente las necesidades del que lo necesita o demanda el servicio.

2.4. HIPOTESIS

2.4.1. HIPÓTESIS GENERAL

Ha: Existen relación entre el trato del personal de salud y el nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en el servicio de emergencia Hospital Tingo María 2023.

Ho: No existen relación entre el trato del personal de salud y el nivel de satisfacción en los pacientes atendidos en el servicio de emergencia Hospital Tingo María 2023.

2.4.2. HIPÓTESIS ESPECÍFICAS

Ha1: Existe relación entre el trato del personal de salud y el nivel de satisfacción en la dimensión fiabilidad en los pacientes atendidos en el servicio de emergencia Hospital Tingo María 2023.

Ho1: No existe relación entre el trato del personal de salud y el nivel de satisfacción en la dimensión fiabilidad en los pacientes atendidos en el servicio de emergencia Hospital Tingo María 2023.

Ha2: Existe relación entre el trato del personal de salud y el nivel de satisfacción en la dimensión capacidad de respuesta en los pacientes atendidos en el servicio de emergencia Hospital Tingo María 2023.

Ho2: No existe relación entre el trato del personal de salud y el nivel de satisfacción en la dimensión capacidad de respuesta en los pacientes atendidos en el servicio de emergencia Hospital Tingo María 2023.

Ha3: Existe relación entre el trato del personal de salud y el nivel de satisfacción en la dimensión seguridad en los pacientes atendidos en el servicio de emergencia Hospital Tingo María 2023.

Ho3: No existe relación entre el trato del personal de salud y el nivel de satisfacción en la dimensión seguridad en los pacientes atendidos en el servicio de emergencia Hospital Tingo María 2023.

Ha4: Existe relación entre el trato del personal de salud y el nivel de satisfacción en la dimensión empatía en los pacientes atendidos en el servicio de emergencia Hospital Tingo María 2023.

Ho4: No existe relación entre el trato del personal de salud y el nivel de satisfacción en la dimensión empatía en los pacientes atendidos en el servicio de emergencia Hospital Tingo María 2023.

Ha5: Existe relación entre el trato del personal de salud y el nivel de satisfacción en la dimensión aspectos tangibles en los pacientes atendidos en el servicio de emergencia Hospital Tingo María 2023.

Ho5: No existe relación entre el trato del personal de salud y el nivel de satisfacción en la dimensión aspectos tangibles en los pacientes atendidos en el servicio de emergencia Hospital Tingo María 2023.

2.5. VARIABLES

2.5.1. VARIABLE INDEPENDIENTE

- Trato del personal de salud.

2.5.2. VARIABLE DEPENDIENTE

- Nivel de satisfacción de los pacientes

2.5.3. VARIABLES E CARACTERIZACION

- Edad.
- Grado de instrucción.

- Estado civil.
- Ocupación.
- religión.
- Procedencia.

2.6. OPERACIONALIZACION DE VARIABLES

VARIABLES	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	VALOR FINAL	ESCALA DE MEDICIÓN
VARIABLE DE CARACTERIZACION						
Características sociodemográficas	Conjunto de caracteres que presentan las personas como sexo, edad, nacionalidad, grupo geopolítico, situación laboral, nivel educativo, estado civil y otros	Conjunto de caracteres que presentan las pacientes como edad, nacionalidad, grupo ocupación, situación laboral, nivel educativo, estado civil y otros atendidos en el servicio de emergencia del Hospital Tingo María	Características del adulto mayor	Edad	Edad en años	Razón
				Grado de instrucción	Sin estudios Secundaria. Primaria Superior.	Nominal
				Estado civil.	Soltero (a) Casado (a) Viudo (a) Conviviente	Nominal
				Ocupación	Dependiente. Independiente.	Nominal
				Religión.	Católica Evangélica Adventista	Nominal
				Procedencia	Rural Urbana Marginal Urbana	Nominal

VARIABLE INDEPENDIENTE

Trato del personal de salud	Es el modo como el saludo amable, la presentación, hablar por nombre, explicación de actividades o procedimientos que se van a realizar, salvaguardar la	Es el modo como el saludo amable, la presentación, hablar por su nombre, la explicación de actividades o procedimientos que se van a realizar, salvaguardar la intimidad, el hacer sentir segura a los	Interpersonal	Saludo Identificación Información Trato amable Respeto Responde las dudas Amabilidad Protege el pudor	Bueno Regular Malo	Nominal
	intimidación, el hacer sentir segura a los pacientes	pacientes atendidos en el servicio de emergencia del Hospital Tingo María	Confort	Acude al llamado Considera sus creencias y costumbres Demuestra conocimientos y buenas habilidades Explicación de cualquier procedimiento Cuidado constante Satisfacción de necesidades Motivación Orden del entorno		

Limpieza del ambiente
 La atención brindada es adecuada

VARIABLE DEPENDIENTE

Nivel de satisfacción	Se define como el nivel del estado de ánimo de las personas el cual resulta de comparar el beneficio percibido de un producto o servicio con las expectativas encontradas al ser atendidos en el servicio de emergencia del Hospital Tingo María	Fiabilidad Capacidad de respuesta Seguridad Empatía	Encuesta SERVQUAL	Alto	Ordinal
	Se define como el del estado de ánimo de los pacientes el cual resulta de comparar el beneficio percibido de un producto o servicio con las expectativas encontradas al ser atendidos en el servicio de emergencia del Hospital Tingo María	Aspectos tangibles		Medio	

CAPITULO III

METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION

3.1. TIPO DE INVESTIGACION

- Por la intervención en la investigación, el estudio fue de tipo observacional; no ha existido intervención por parte de la investigadora ni manipulación de las variables en ninguno caso.
- Según la planificación y la toma o recolección de los datos, el estudio fue de tipo prospectivo; los datos se recolectaron de los hechos actuales y al instante.
- En cuanto al número de ocasiones en que se midieron las variables; el estudio ha sido de tipo transversal; porque se realizó el estudio de las variables simultáneamente en un solo tiempo determinado o en un solo momento.
- Según el número de variables de interés el estudio fue analítico; porque las variables fueron descritas, analizadas y relacionadas según las dimensiones.

3.1.1. ENFOQUE

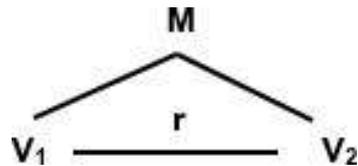
Estudio que correspondió al enfoque cuantitativo, porque se cuantificó la información recolectada y luego fue analizada utilizando la estadística descriptiva.

3.1.2. ALCANCE O NIVEL

El nivel de la investigación, correspondió al nivel descriptivo relacional porque solo se describieron y relacionaron las variables.

3.1.3. DISEÑO

El tipo de diseño que se usó para procesar el presente trabajo de investigación, fue el diseño relacional debido a la cual se representó con la gráfica siguiente:



Donde:

M= Representación a la muestra en estudio.

V1= Representa la variable independiente trato del personal de salud.

V2= Representa la variable dependiente nivel de satisfacción.

r= Representa la relación entre ambas variables.

3.2. POBLACION Y MUESTRA

3.2.1. POBLACION

La población estuvo constituida por pacientes atendidos en el servicio de emergencia Hospital Tingo María, que son un total de 1200

➤ Criterios de Inclusión y Exclusión

Criterios de Inclusión

- Pacientes del servicio de emergencia.
- Pacientes consientes.

- Que aceptaron firmar el consentimiento informado y que participaron en el presente trabajo de investigación de forma voluntaria.

➤ **Criterios de Exclusión**

- Pacientes de otros servicios.
- Pacientes inconscientes.
- Que no aceptaron firmar el consentimiento informado y no

participaron en el presente trabajo de investigación de forma voluntaria.

➤ **Ubicación de la Población en Espacio y Tiempo**

a) Ubicación en el espacio: El presente estudio se llevó a cabo en el hospital Tingo María, distrito de Rupa Rupa, Provincia Leoncio Prado y Departamento de Huánuco.

b) Ubicación en el Tiempo: La presente investigación se realizó entre los meses de Julio a diciembre del 2023.

3.2.2. MUESTRA

- **Unidad de análisis.** - La unidad de análisis estuvo conformada por los pacientes atendidos en el servicio de emergencia.
- **Unidad de muestreo.** - Estuvo conformada por los pacientes que son descritos en la unidad de análisis a quienes se le administro el instrumento de recolección de datos para determinar los efectos del aislamiento social en su salud.

- **Marco Muestral.** - El marco muestral estuvo constituida por el registro de pacientes atendidos en el servicio de emergencia del hospital Tingo Maria.
- **Tamaño de muestra.** - Se realizó el cálculo del tamaño de la muestra para una población conocida; para lo cual se determinó la muestra de estudio utilizando la siguiente formula: **FORMULA:**

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

Dónde:

N = Total de la población

$Z\alpha = 1.96^2$ (si la seguridad o el nivel de confianza es del 95%) p = proporción esperada (en este caso 50% = 0.5) q = 1 – p (en este caso 0.5 = 0.95) e = error de precisión o margen de error (5% o 0.05)
Remplazando los datos para la población descrita tenemos:

$$n = \frac{1200 * 1.96^2 * 0.50 * 0.50}{0.05^2x(1200 - 1) + 1.96^2 * 0.50 * 0.50}$$

n = 291 pacientes atendidos en el servicio de Emergencia.

- **Tipo de muestreo:** Se realizó el muestreo probabilístico al azar simple; sin embargo, a ellos se les aplicaron los criterios de inclusión y exclusión hasta lograr el tamaño de la muestra planteada para el presente trabajo.

3.3. TECNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCION DE DATOS

3.3.1. PARA LA RECOLECCIÓN DE LOS DATOS

La Técnica: La técnica que ha sido utilizado fue la encuesta para determinar el trato del personal de salud y nivel de satisfacción de los pacientes durante la atención en los servicios de emergencias.

El instrumento: Instrumento 1.- El primer instrumento que ha sido utilizado fue el cuestionario.

FICHA TECNICA DE INSTRUMENTO 1	
Técnica	Encuesta
2. Nombre	Cuestionario para determinar trato del personal de salud.
3. Autor	Elaboración propia con adecuación de algunos antecedentes al estudio
4. Objetivo	Determinar el trato del personal de salud hacia los pacientes atendidos en el servicio de Emergencia del hospital Tingo María
	Se encuentra dividido en 2 partes, la primera que consta de 6 preguntas 5 con alternativas (grado de instrucción, estado civil, ocupación, religión, procedencia) y una abierta (edad) Con este instrumento se recolectaran los datos de las características demográficas de los pacientes.
	La segunda parte nos permitirá determinar el trato del personal de salud la cual está dividida en 2 dimensiones; la primera es la dimensión interpersonal que contiene 9 ítems y la segunda es la dimensión confort que contiene 10 ítems; se puntuará del 1 al 3 (Nunca, A veces, Siempre) para categorizar el trato del personal será de la siguiente manera:
5. Estructura	<ul style="list-style-type: none">• Bueno = 44 a 57 puntos• Regular = De 32 a 43 puntos• Malo = De 19 a 31 puntos
6. Momento de aplicación	Al ingreso, salida u hora de salida de los pacientes
7. Tiempo de aplicación	5- 10 minutos

Instrumento 2.- El segundo instrumento que ha sido utilizado fue el cuestionario de SERVQUAL para medir el nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en el servicio de emergencia.

FICHA TECNICA DE INSTRUMENTO 2	
Técnica	Encuesta
9. Nombre	Encuesta SERVQUAL adaptado para medir el nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en el servicio de emergencia
10. Autor	Adaptado por Soto – 2023
11. Objetivo	Medir el nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en el servicio de emergencia y urgencias
	<p>la cual está dividido en 5 dimensiones (Fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles) las cuales constan de 22 preguntas donde se utilizará una escala numérica del 1 al 7, donde se considerará 1 como menor la calificación y 7 la máxima; donde la puntuación máxima será 154 y la mínima 22. Se categorizará de la siguiente manera:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Alto = 112 – 154 puntos. • Medio = 67 – 111 puntos. • Bajo = 22 – 66 puntos.
12. Estructura	
13. Momento de aplicación	Al ingreso, salida u hora de descanso del personal de enfermería de las áreas críticas
14. Tiempo de aplicación	5- 10 minutos

➤ **Validez y Confiabilidad de los instrumentos**

Para la validez del instrumento se procedió a ser validado a través del juicio de expertos, para ello se determinó a 07 especialistas o expertos en el tema quienes validaron los ítems del instrumento de investigación; de encontrarse errores estas han sido corregidos antes de su aplicación resultando el coeficiente de Aiken $V=0.97$, por lo que se consideró el instrumento válido para la aplicación en la muestra de estudio.

Para valorar la confiabilidad de los instrumentos de recolección de los datos se realizó la prueba piloto y luego se procesó a través de la prueba de confiabilidad de Alfa de Cronbach. Donde el resultado para el instrumento 1 fue de 0,806, y el número total de elementos fue 19. Además, en el instrumento 2 fue 0,786 y el número de elementos fue 22.

➤ **Procedimientos de recolección de Datos**

Los procedimientos que se realizaron para recolectar los datos fueron los siguientes:

- Se solicitó autorización al director del Hospital Tingo María.
- Con dicha autorización se procedió a coordinar con el jefe de la Unidad de Planeamiento y Calidad.
- Se coordinó con el encargado del servicio de emergencia para darle a conocer los propósitos del estudio.
- Seguidamente se dio a conocer a todo el personal del servicio donde se atienden a los pacientes sobre los objetivos y la importancia del estudio.
- Se realizó el registro de pacientes
- Se procedió a explicar con respecto al consentimiento informado a los pacientes antes de realizar la encuesta.
- Se solicitó la firma del consentimiento informado a todos los pacientes.
- Se realizó la entrega de los instrumentos de recolección de datos a la unidad de estudio para resolver las interrogantes.
- Se realizó el registro de los datos obtenidos luego de la encuesta.

3.3.2. PARA LA PRESENTACIÓN DE LOS DATOS

➤ **Procesamiento de los Datos**

Elaboración de una base de datos en SPSS versión 25 y en el programa Microsoft Excel. Luego de la información recolectada se procedió a verificar el contenido de las respuestas. Se ha codificado los

instrumentos recolectados realizando al mismo tiempo el control de calidad de cada uno de las respuestas

Elaboración la matriz de variables de cada uno de los indicadores de estudio en el SPSS. Elaboración de la matriz de datos en el SPSS para el cargado de las respuestas de cada uno de los pacientes considerados en la unidad muestral.

3.3.3. PARA EL ANÁLISIS DE LOS DATOS

Para el análisis de los datos se ingresaron todos los datos de cada uno de los pacientes que fueron codificados en la matriz de variables y datos. Con los datos ingresados en el SPSS en este estudio se utilizaron la estadística descriptiva para la interpretación de cada variable categórica, de acuerdo a los objetivos de la investigación. Luego se utilizó las medidas de tendencia central si fuera necesario (media o promedio) y de proporciones para las variables categóricas. Luego se preparan las tablas y figuras en Excel de las variables en estudio, a fin de realizar la interpretación de los mismos de acuerdo a los objetivos planteados.

Finalmente se ha realizado el análisis inferencial con la prueba estadística chi cuadrado, para comprobar la hipótesis planteada donde se ha tenido en cuenta un valor de $p \leq 0.05$; evaluando ello se procedió a aceptar y rechazar las hipótesis formuladas.

3.4. ASPECTOS ÉTICOS DE LA INVESTIGACIÓN

- **Principio de Autonomía.** - Los participantes de la investigación fueron seleccionados cuidando la integridad, la dignidad y la información completa a través del consentimiento informado.
- **Principio de beneficencia.** - Este estudio garantizó en los participantes a no estar expuestos a experiencias que resulten en permanentes daños graves, para lo cual se tendrá en cuenta la aceptación del consentimiento informado.

- **Principio de no maleficencia.** – Los pacientes que participaron en la investigación fueron tratados de forma ética respetando sus decisiones y protegiéndolas de cualquier daño.
- **Principio de Justicia.** - Debido a este principio todos los pacientes han tenido la posibilidad de ser seleccionado para participar en el estudio; sin discriminación de raza, género, condición económica, lugar de procedencia y de ninguna otra índole.

CAPITULO IV

RESULTADOS

4.1. PROCESAMIENTO DE DATOS

Tabla 1. Distribución de los pacientes según características sociodemográficas atendidos en el servicio de emergencia Hospital Tingo María 2023

n= 291		
Características sociodemográficas		
	fi	%
Grupo etario		
Niño (0 - 11 años)	4	1,4
Adolescente (12 - 17 años)	24	8,2
Joven (18 - 29 años)	115	39,5
Adulto (30 - 59 años)	119	40,9
Adulto mayor (60 y más años)	29	10,0
Grado de instrucción		
Sin estudios	7	2,4
Primaria	19	6,5
Secundaria	107	36,8
Superior	158	54,3
Estado civil		
Soltera	131	45,0
Casada	98	33,7
Viudo	15	5,2
Conviviente	47	16,2
Ocupación		
Empleado	192	66,0
Ama de casa	99	34,0
Religión		
Católica	245	84,2
Evangélica	46	15,8
Procedencia		
Zona Rural	130	44,7
Urbana marginal	3	1,0
Urbana	158	54,3

Respecto a las características sociodemográficas, el grupo etario de mayor porcentaje con un 40,9% fueron los adultos (30 – 59 años), el grado de instrucción con el 54,3% tuvieron estudios superiores, el estado civil de mayor predominancia fue el soltero con el 45,0%, la ocupación de mayor porcentaje fue empleados con 66,0%, la religión a la que pertenecieron fue la católica con el 84,2% y por último en mayor porcentaje un 54,3% procedieron de zonas urbanas.

Tabla 2 Descripción de respuestas sobre el trato del personal de salud dimensión interpersonal según ítems a los pacientes atendidos en el servicio de emergencia hospital Tingo María 2023

N°	Ítems de la dimensión interpersonal del trato del personal de salud	n= 291					
		Nunca		A veces		Siempre	
		fi	%	fi	%	fi	%
1	El personal de salud lo saludo al momento de su ingreso al servicio.	48	16,5	100	34,4	143	49,1
2	El personal de salud lo identifica por su nombre.	13	4,5	224	77,0	54	18,6
3	El personal de salud le brinda información que usted necesita.	16	5,5	175	60,1	100	34,4
4	El personal de salud se muestra dispuesta para ayudarlo.	15	5,2	179	61,5	97	33,3
5	El personal de salud le brinda un trato amable.	8	2,7	188	64,6	32,6	32,6
6	El personal de salud es respetuoso.	8	2,7	185	63,6	98	33,7
7	El personal de salud responde con claridad acerca de sus dudas.	26	8,9	170	58,4	95	32,6
8	El personal de salud lo mira cuando le habla y realiza gestos amables.	14	4,8	168	57,7	109	37,5
9	El personal de salud respeta su intimidad.	12	4,1	158	54,3	121	41,6

En la Tabla 2, según las 9 preguntas en mayor porcentaje marcaron la opción a veces, desde el numero 2 al 9 y en la pregunta 1 en mayor porcentaje marcaron siempre.

Tabla 3 Descripción de respuestas sobre el trato del personal de salud dimensión confort según ítems a los pacientes atendidos en el servicio de emergencia hospital Tingo María 2023

N°	Ítems de la dimensión confort del trato del personal de salud	n= 291					
		Nunca		A veces		Siempre	
		fi	%	fi	%	fi	%
10	El personal de salud acude al llamado oportunamente del paciente	49	16,8	166	57,0	76	26,1
11	El personal de salud considera sus creencias y costumbres.	8	2,7	177	60,8	106	36,4
12	El personal de salud le hace sentir seguro demostrando conocimiento y habilidades profesionales.	8	2,7	196	67,4	87	29,9
13	El personal de salud le explica con anterioridad la realización de un procedimiento y solicita autorización a usted y/o familiar.	14	4,8	180	61,9	97	33,3
14	Durante su atención el cuidado del personal de salud es constante.	14	4,8	199	68,4	78	26,8
15	El personal de salud satisface sus necesidades de atención de salud	12	4,1	200	68,7	79	27,1
16	El personal de salud lo motiva a que comparta sus preocupaciones y temores.	10	3,4	202	69,4	77	26,5
17	El ambiente donde usted se encuentra se observa ordenado.	4	1,4	146	50,2	141	48,5
18	Observa que el personal de salud se interesa por el ambiente, este limpio.	9	3,1	139	47,8	143	49,1
19	Se considera complacido con la atención prestada por parte el personal de salud.	13	4,5	186	63,9	90	30,9

Como se observa en la tabla 3, según las 10 preguntas en mayor porcentaje marcaron la opción a veces en las preguntas desde el 10 al 17, como también en la pregunta 19, y tan solo en la pregunta 18 un porcentaje prioritario marco la opción siempre.

Tabla 4. Descripción consolidada de respuestas sobre el trato del personal de salud por dimensiones en los pacientes atendidos en el servicio de emergencia Hospital Tingo María 2023

n= 291		
Dimensiones del trato del personal de salud	fi	%
Dimensión interpersonal		
Bueno	125	43,0
Regular	140	48,1
Malo	26	8,9
Dimensión Confort		
Bueno	126	43,3
Regular	157	54,0
Malo	8	2,7

En las dimensiones del trato del personal de salud, se pudo observar que en la dimensión interpersonal el 48,1% el trato del personal de salud fue regular, y en la dimensión confort el 54,0% también fue regular el trato del personal de salud.

Tabla 5 Descripción consolidado según el trato del personal de salud en los pacientes atendidos en el servicio de emergencia Hospital Tingo María 2023.

N= 291		
Trato del personal de salud	Fi	%
Bueno	145	49,8
Regular	133	45,7
o	13	4,5

Respecto al trato del personal de salud en los pacientes, se pudo determinar que un 49,8% el trato fue bueno, un 45,7% fue regular y el 4,5% fue malo el trato del personal de salud.

Tabla 6 Descripción según ítems del nivel de satisfacción en la dimensión fiabilidad en los pacientes atendidos en el servicio de emergencia Hospital Tingo María 2023

Ítems N° sobre Paciente	dimensión satisfacción del	fiabilidad	N= 291						
			1	2	3	4	5	6	7
			fi (%)	fi (%)	fi (%)	fi (%)	fi (%)	fi (%)	fi (%)
Fue atendido inmediatamente a su llegada a emergencia, sin importar su condición socioeconómica			5 (1,7)	34 (11,7)	29 (10,0)	65 (22,3)	61 (21,0)	73 (25,1)	24 (8,2)
Fue atendido considerando la gravedad de su salud			5 (1,7)	25 (8,6)	28 (9,6)	78 (26,8)	65 (22,3)	64 (22,0)	26 (8,9)
Su atención en emergencia estuvo a cargo del médico			3 (1,0)	9 (3,1)	31 (10,7)	64 (22,0)	86 (29,6)	56 (19,2)	42 (14,4)
El médico que lo atendió mantuvo suficiente comunicación con usted o sus familiares para explicarles el seguimiento de su problema			4 (1,4)	16 (5,5)	21 (7,2)	55 (18,9)	68 (23,4)	79 (27,1)	48 (16,5)
La farmacia de emergencia contó con los medicamentos que recetó el médico			7 (2,4)	14 (4,8)	33 (11,3)	58 (19,9)	65 (22,3)	64 (22,0)	50 (17,2)

Según la dimensión fiabilidad se observó que en las preguntas 1 y 4 en mayor porcentaje lo señalaron con una calificación de 6; en la pregunta 2 lo señalaron con una calificación de 4; en la pregunta 3 y 5 lo calificaron con un puntaje de 5.

Tabla 7. Descripción de acuerdo a las preguntas del cuestionario del nivel de satisfacción en la dimensión capacidad respuesta en los pacientes atendidos en el servicio de emergencia Hospital Tingo María 2023

		n= 291						
N°	Preguntas de la dimensión capacidad respuesta de la satisfacción del paciente	1	2	3	4	5	6	7
		fi (%)	fi (%)	fi (%)	fi (%)	fi (%)	fi (%)	fi (%)
6	¿La atención en el módulo de admisión fue rápida?	9 (3,1)	14 (4,8)	30 (10,3)	73 (25,1)	78 (26,8)	61 (21,0)	26 (8,9)
7	¿La atención en el laboratorio de emergencia fue rápida?	11 (3,8)	17 (5,8)	31 (10,7)	62 (21,3)	62 (21,3)	72 (24,7)	36 (12,4)
8	¿La atención para tomarse los exámenes radiológicos fue rápida?	8 (2,7)	17 (5,8)	18 (6,2)	71 (24,4)	78 (26,8)	74 (25,4)	25 (8,6)
9	¿La atención en la farmacia de emergencia fue rápida?	11 (3,8)	22 (7,6)	14 (4,8)	51 (17,5)	89 (30,6)	81 (27,8)	23 (7,9)

En la dimensión capacidad de respuesta, en las preguntas 6, 8 y 9 en mayor porcentaje lo señalaron con una calificación de 5; en la pregunta 7 lo señalaron con una calificación de 6.

Tabla 8. Descripción de acuerdo a las preguntas del cuestionario del nivel de satisfacción en la dimensión seguridad en los pacientes atendidos en el servicio de emergencia Hospital Tingo María 2023

Preguntas de la dimensión N° seguridad de la satisfacción del Paciente	N= 291						
	1	2	3	4	5	6	7
	fi (%)	fi (%)	fi (%)	fi (%)	fi (%)	fi (%)	fi(%)
10. El médico que le atendió le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud.	7 (2,4)	19 (6,5)	14 (4,8)	51 (17,5)	80 (27,5)	73 (25,1)	47 (16,2)
11. Durante su atención en emergencia se respetó su privacidad.	5 (1,7)	12 (4,1)	20 (6,9)	63 (21,6)	51 (17,5)	74 (25,4)	66 (22,7)
12. El médico que le atendió le realizó un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual fue atendido	4 (1,4)	16 (5,5)	11 (3,8)	51 (17,5)	95 (32,6)	75 (25,8)	39 (13,4)
13. El problema de salud por el cual usted fue atendido se ha resuelto o mejorado	3 (1,0)	15 (5,2)	20 (6,9)	42 (14,4)	71 (24,4)	91 (31,3)	49 (16,8)

En cuanto a la dimensión seguridad, siendo en las preguntas 10 y 12 en mayor porcentaje marcaron una calificación de 5; y en las preguntas 11 y 13 marcaron la calificación de 6.

Tabla 9. Descripción de acuerdo a las preguntas del cuestionario del nivel de satisfacción en la dimensión empatía en los pacientes atendidos en el servicio de emergencia Hospital Tingo María 2023

Preguntas de la dimensión N° empatía de la satisfacción del Paciente.	N= 291						
	<u>1</u>	<u>2</u>	<u>3</u>	<u>4</u>	<u>5</u>	<u>6</u>	<u>7</u>
	fi (%)	fi (%)	fi (%)	fi (%)	fi (%)	fi (%)	fi (%)
14 El personal de emergencia lo trató con amabilidad, respeto y paciencia	6 (2,1)	18 (6,2)	27 (9,3)	37 (12,7)	77 (26,5)	86 (29,6)	40 (13,7)
15 El personal de emergencia le mostró interés para solucionar cualquier problema que se presentó durante su atención	7 (2,4)	9 (3,1)	16 (5,5)	54 (18,6)	81 (27,8)	70 (24,1)	54 (18,6)
16 Comprendió la explicación que el médico le brindó sobre el problema de salud o resultado de la atención	2 (0,7)	10 (3,4)	26 (8,9)	57 (19,6)	77 (26,5)	70 (24,1)	49 (16,8)
17 Comprendió la explicación que el médico le brindó sobre los procedimientos o análisis que le realizaron	3 (1,0)	13 (4,5)	20 (6,9)	52 (17,9)	71 (24,4)	103 (35,4)	29 (10,0)
18 Comprendió la explicación que el médico le brindó sobre el tratamiento que recibió: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos	2 (0,7)	15 (5,2)	16 (5,5)	51 (17,5)	81 (27,8)	72 (24,7)	54 (18,6)

Respecto a la dimensión empatía, siendo en las preguntas 14 y 17 en mayor porcentaje pusieron una calificación de 6; y en las preguntas 15, 16 y 17 marcaron la calificación de 5.

Tabla 10. Descripción de acuerdo a las preguntas del cuestionario del nivel de satisfacción en la dimensión aspectos tangibles en los pacientes atendidos en el servicio de emergencia Hospital Tingo María 2023

Preguntas de la dimensión N° capacidad respuesta de la satisfacción del paciente	N= 291						
	f _i (%)						
19 Los carteles, letreros y flechas del servicio de emergencia le parecen adecuados para orientar a los pacientes.	9 (3,1)	11 (3,8)	27 (9,3)	46 (15,8)	72 (24,7)	77 (26,5)	49 (16,8)
20 La emergencia contó con personal para informar y orientar a los pacientes	10 (3,4)	11 (3,8)	18 (6,2)	57 (19,6)	79 (27,1)	80 (27,5)	36 (12,4)
21 La emergencia contó con los equipos disponibles y materiales necesarios para su atención	4 (1,4)	17 (5,8)	12 (4,1)	61 (21,0)	74 (25,4)	74 (25,4)	49 (16,8)
22 Los ambientes del servicio de emergencia estuvieron limpios y cómodo	6 (2,1)	15 (5,2)	17 (5,8)	57 (19,6)	52 (17,9)	72 (24,7)	72 (24,7)

Y en la dimensión aspectos tangibles, en todas las preguntas en mayor porcentaje marcaron con una calificación de 6.

Tabla 11. Descripción según las dimensiones del nivel de satisfacción en los pacientes atendidos en el servicio de emergencia Hospital Tingo María 2023

N= 291		
Dimensiones del nivel de satisfacción	fi	%
Dimensión fiabilidad		
Alto	129	44,3
Medio	126	43,3
Bajo	36	12,4
Dimensión capacidad respuesta		
Alto	146	50,2
Medio	114	39,2
Bajo	31	10,7
Dimensión seguridad		
Alto	181	62,2
Medio	88	30,2
Bajo	22	7,6
Dimensión empatía		
Alto	166	57,0
Medio	101	34,7
Bajo	24	8,2
Dimensión aspectos tangibles		
Alto	185	63,6
Medio	89	30,6
Bajo	17	5,8

En las dimensiones del nivel de satisfacción de los pacientes, se llegó a observar que en la dimensión fiabilidad el 44,3% presentaron una satisfacción alta, en la dimensión capacidad respuesta el 50,2% el nivel fue alto, también en la dimensión seguridad el 62,2% con un nivel alto, dimensión empatía un 57,0% de dimensión alta y en la dimensión aspectos tangibles el nivel fue alto con un 63.6%.

Tabla 12. Descripción consolidada del nivel de satisfacción en los pacientes atendidos en el servicio de emergencia Hospital Tingo María 2023

Nivel de satisfacción consolidado	n= 291	
	fi	%
Alto	155	53,3
Medio	112	38,5
Bajo	24	8,2

De acuerdo a la tabla 12, el nivel de satisfacción el 53,3% fue un nivel alto, un 38,5% un nivel medio y un 8,2% un nivel bajo.

4.2. CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS Y PRUEBA DE HIPÓTESIS

Tabla 13. Relación entre el trato del personal de salud y el nivel de satisfacción en la dimensión fiabilidad en los pacientes atendidos en el servicio de emergencia Hospital Tingo María 2023

Dimensión n fiabilidad	TratoPersonal						Total		KruskaL Wallis	P (Valo)
	Bueno		Regular		Malo		Fi	%		
	Fi	%	Fi	%	Fi	%				
Alto	107	36,8	22	7,6	0	0,0	129	44,3		
Medio	35	12,0	89	30,6	2	0,7	126	43,3	115,38	0,000
Bajo	3	1,0	22	7,6	11	3,8	36	12,4		

Al realizar la relación entre el trato del personal de salud y el nivel de satisfacción en la dimensión fiabilidad de los pacientes atendidos, se halló que mediante la comprobación de hipótesis a través del Kruskal – Wallis evidenciaron un valor = 115,38 con un p valor = 0,000, por la cual se acepta la hipótesis del investigador y se rechaza la nula, siendo así que si existe relación entre el trato del personal de salud y el nivel de satisfacción en la dimensión fiabilidad.

Tabla 14. Relación entre el trato del personal de salud y el nivel de satisfacción en la dimensión capacidad respuesta en los pacientes atendidos en el servicio de emergencia Hospital Tingo María 2023

Dimensión capacidad	Trato Personal			Total	Kruskal Wallis (Valor)	Kruskal respuesta	P							
	Bueno	Regular	Malo				fi %	fi %	fi %	fi %	fi %	fi %		
Alto	116	39,9	30	10,3	0	0,0	146	50,2						
Medio	27	9,3	85	29,2	2	0,7	114	39,2	117,469	0,000				
Bajo	2	0,7	18	6,2	11	3,8	31	10,7						

Respecto a la relación entre el trato del personal de salud y el nivel de satisfacción en la dimensión capacidad respuesta de los pacientes atendidos, resulto que mediante la comprobación de hipótesis a través de la prueba no paramétrica de Kruskal – Wallis tuvo un valor = 117,469 y un p valor = 0,000, por la cual se acepta la hipótesis del investigador y se rechaza la nula, por lo que si existe relación entre el trato del personal de salud y el nivel de satisfacción en la dimensión capacidad respuesta.

Tabla 15. Satisfacción en la dimensión seguridad en los pacientes atendidos en el servicio de emergencia Hospital Tingo María 2023

Dimensión	Trato Personal		Total		Kruskal P seguridad		Bueno Regular Malo		- Wallis (Valor)
	fi	%	Fi	%	fi	%	Fi	%	
Alto	132	45,4	49	16,8	0	0,0	181	62,2	
Medio	13	4,5	73	25,1	2	0,7	88	30,2	122,079 0,000
Bajo	0	0,0	11	3,8	11	3,8	22	7,6	

Al relacionar las variables trato del personal de salud con el nivel de satisfacción en la dimensión seguridad en los pacientes atendidos, resultado que mediante la comprobación de hipótesis a través de la prueba no paramétrica de Kruskal – Wallis tuvo un valor = 122,079 y un p valor = 0,000, siendo así que se acepta la hipótesis del investigador y se rechaza la nula, por lo que si existe relación entre el trato del personal de salud y el nivel de satisfacción en la dimensión seguridad.

Tabla 16. Relación entre el trato del personal de salud y el nivel de satisfacción dimensión empatía en los pacientes atendidos en el servicio de emergencia Hospital Tingo María 2023

Dimensión empatía	Trato Personal						KRUSKAL		TOTAL	
	Bueno		Regular		Malo		Wallis	P (Valor)		
	fi	%	fi	%	fi	%			fi	%
Alto	121	41,6	45	15,5	0	0,0	166	57,0		
Medio	23	7,9	74	25,4	4	1,4	101	34,7	98,988	0,000
Bajo	1	0,3	14	4,8	9	3,1	24	8,2		

En la tabla 16, al relacionar las variables trato del personal de salud con el nivel de satisfacción en la dimensión empatía en los pacientes atendidos, mediante la comprobación de hipótesis a través de la prueba no paramétrica de Kruskal – Wallis presento un valor = 98,988 y un p valor = 0,000, por lo que se acepta la hipótesis del investigador y se rechaza la nula, por ende, si existe relación entre el trato del personal de salud y el nivel de satisfacción en la dimensión empatía.

Tabla 17. Relación entre el trato del personal de salud y el nivel de satisfacción en la dimensión aspectos tangibles en los pacientes atendidos en el servicio de emergencia Hospital Tingo María 2023

Dimensión aspectos tangibles	Trato Personal						fi	%
	Bueno		Regular		Malo			
	fi	%	fi	%	fi	%		
Alto	132	45,4	53	18,2	0	0,0	185	63,6
Medio	13	4,5	72	24,7	4	1,4	89	30,6
Bajo	0	0,0	8	2,7	9	3,1	17	5,8
								112,909
								0,000

Al relacionar las variables trato del personal de salud con el nivel de satisfacción en la dimensión aspectos tangibles en los pacientes, mediante la comprobación de hipótesis a través de la prueba no paramétrica de Kruskal – Wallis se tuvo un valor = 112,909 y un p valor = 0,000, por lo que se acepta la hipótesis del investigador y se rechaza la nula, por ende, si existe relación entre el trato del personal de salud y el nivel de satisfacción en la dimensión aspectos tangibles.

Tabla 18. Relación entre el trato del personal de salud y el nivel de satisfacción en los pacientes atendidos en el servicio de emergencia Hospital Tingo María 2023.

Nivel de satisfacción	Trato Personal						Total		Kruskal - Wallis	P (Valor)
	Bueno		Regular		Malo		fi	%		
	fi	%	fi	%	fi	%				
Alto	123	42,3	32	11,0	0	0,0	155	53,3		
Medio	21	7,2	87	29,9	4	1,4	112	38,5	126,245	0,000
Bajo	1	0,3	14	4,8	9	3,1	24	8,2		

Respecto a la tabla 18 al relacionar las variables trato del personal de salud con el nivel de satisfacción en los pacientes, de acuerdo a la comprobación de hipótesis a través de la prueba no paramétrica de Kruskal – Wallis se tuvo un valor = 126,245 y un p valor = 0,000, por lo que se aceptó la hipótesis del investigador y se rechazó la nula, por ende, si existe relación entre el trato del personal de salud y el nivel de satisfacción de los pacientes atendidos.

CAPITULO V

DISCUSIÓN DE RESULTADOS

5.1. PRESENTAR LA CONTRASTACIÓN DE LOS RESULTADOS DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN.

Al realizar la relación entre el trato del personal de salud y el nivel de satisfacción en la dimensión fiabilidad de los pacientes, mediante la comprobación de hipótesis a través del Kruskal – Wallis evidenciaron un p valor = 0,000, por la cual se acepta la hipótesis del investigador y se rechaza la nula, siendo así que si existe relación entre el trato del personal de salud y el nivel de satisfacción en la dimensión fiabilidad, al respecto Gonzales ⁽²²⁾, en su estudio obtuvo diferencias significativas en la dimensión fiabilidad con un p valor = 0,000; resultados similares a los de este estudio. Asimismo, Arévalo ⁽³³⁾ apoya este resultado, quien halló un p valor = 0,01 en la dimensión fiabilidad, resultados similares a los de este estudio. Además, Aguilar, et al ⁽³⁴⁾ también refiere que en la dimensión fiabilidad se obtuvo un p valor= 0,00; datos que se comparan con los encontrados en esta investigación. Así también en el estudio de Fabian, et al ⁽³⁵⁾ donde también demuestran que tuvieron un p valor = 0,000 en la dimensión fiabilidad. Y en el estudio de Torres ⁽³⁶⁾ quien también demuestra que existe relación directa entre la calidad de atención de enfermería y la fiabilidad, debido a un p valor = 0,00 resultado significativo. Respecto a la relación entre el trato del personal de salud y el nivel de satisfacción en la dimensión capacidad respuesta de los pacientes, resultado que a través de la prueba no paramétrica de Kruskal – Wallis tuvo un p valor = 0,000, por la cual se aceptó la hipótesis del investigador, y motivo por el cual si existe relación entre el trato del personal de salud y el nivel de satisfacción en la dimensión capacidad respuesta, al respecto Gonzales ⁽²²⁾, demostró que en su estudio halló un valor p = 0,000; donde evidencia que existen diferencias significativas en las variables observadas. Así también Arévalo ⁽³³⁾, en sus resultados inferenciales obtuvo un p valor= 0,01 en la dimensión capacidad respuesta. Además, concuerda con el estudio de Aguilar, et al ⁽³⁴⁾, quienes demostraron un p valor = 0,00, en dicha dimensión.

Torres ⁽³⁶⁾, también concuerda con los resultados anteriores debido a que el p valor en la dimensión capacidad de respuesta fue 0,000.

Al relacionar las variables trato del personal de salud con el nivel de satisfacción en la dimensión seguridad en los pacientes atendidos, resultado que mediante la comprobación de hipótesis a través de la prueba no paramétrica de Kruskal – Wallis tuvo un p valor = 0,000, siendo así que se aceptó la hipótesis del investigador y se rechazó la nula, por lo que si existe relación entre ambas variables. Al respecto Gonzales (22), donde al analizar inferencial mente en la dimensión respectiva se halló un valor p = 0,000. Así también en el estudio de Aguilar, et al (34), donde sus resultados inferenciales fueron igual a 0,000, en la dimensión seguridad. Y en el estudio realizado por Torres (36), donde también señalan que se obtuvo un valor de p=0.000. Siendo así que este resultado fue significativo en todos los estudios con los autores que se compraron.

También al relacionar las variables trato del personal de salud con el nivel de satisfacción en la dimensión empatía en los pacientes atendidos, mediante la comprobación de hipótesis a través de la prueba no paramétrica de Kruskal – Wallis se tuvo un p valor = 0,000, por lo que si existe relación entre el trato del personal de salud y el nivel de satisfacción en la dimensión empatía. En el estudio de Arévalo ⁽³³⁾, en sus resultados evidenciaron que en la dimensión empatía se obtuvo un p valor = 0,01, resultados similares a los de este estudio. Así mismo Aguilar, et al ⁽³⁴⁾, refiere que el p valor fue = 0,000 en la relación del trato del personal de salud con la satisfacción. De la misma manera en el estudio realizado por Torres ⁽³⁶⁾ donde demuestra que al relacionar la variable calidad de atención y la dimensión empatía tuvo un p valor = 0,000, resultados inferenciales similares a los de este estudio.

Al realizar la relación entre las variables trato del personal de salud con el nivel de satisfacción en la dimensión aspectos tangibles en los pacientes, mediante la prueba no paramétrica de Kruskal – Wallis se tuvo un p valor = 0,000, por lo que se acepta la hipótesis del investigador, por ende, si existe relación entre el trato del personal de salud y el nivel de satisfacción en la dimensión aspectos tangibles. Así mismo en el estudio de Arévalo ⁽³³⁾, donde

en la variable aspectos tangibles el valor de $p=0,01$, por lo tanto, existe una relación significativa. De la misma manera en el estudio de Aguilar, et al ⁽³⁴⁾ donde al relacionar las variables obtuvo un p valor= 0,000, resultados inferenciales que se comparan con los obtenidos en esta investigación. Además, Torres ⁽³⁶⁾ refiere que al comparar sus variables; resulto ser significativa, pues se obtuvo un valor de $p=0.000$. También en el estudio de Gonzales ⁽²²⁾, muestra que se encontró un valor $p = 0,000$; que corroboró que existen relación en esta dimensión.

Y por último, al relacionar las variables trato del personal de salud con el nivel de satisfacción en los pacientes, de acuerdo a la prueba no paramétrica de Kruskal – Wallis se tuvo un p valor = 0,000, por lo que se aceptó la hipótesis del investigador y se rechazó la nula, por ende, si existe relación entre el trato del personal de salud y el nivel de satisfacción de los pacientes atendidos. Siendo así también en el estudio de Torres ⁽³⁶⁾ donde resalto que existió una relación directa entre el trato del personal de salud y la satisfacción del paciente; así también resulta ser significativa, pues se obtuvo un valor de $p=0.000$. Además, en el estudio de Rodríguez y Arévalo ⁽³⁷⁾, también sostuvo que sobre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del paciente en el servicio de emergencia, encontrándose relación significativa entre las variables, con un resultado según con una significancia estadística de $p=0,001$ siendo menor que el 0,05. Y así también en el estudio de Mejía ⁽³⁸⁾, también señala que el p valor fue 0,00, así como el P valor fue menor que 0.05 entonces se rechaza la hipótesis nula y se da a entender que la satisfacción de los pacientes si se relaciona con la atención de emergencia prestado por el personal de salud.

CONCLUSIONES

Una vez finalizado todas las etapas investigativas y haber contrastado los resultados se concluye:

1. Al relacionar el trato del personal de salud y el nivel de satisfacción en la dimensión fiabilidad de los pacientes, mediante la comprobación de hipótesis través del Kruskal – Wallis evidenciaron un p valor = 0,000, por la cual se acepta la hipótesis del investigador, siendo así que si existe relación entre el trato del personal de salud y el nivel de satisfacción en la dimensión fiabilidad.
2. Respecto al contraste entre el trato del personal de salud y el nivel de satisfacción en la dimensión capacidad respuesta de los pacientes, resultado que a través de la prueba no paramétrica de Kruskal – Wallis tuvo un p valor = 0,000, por la cual se aceptó la hipótesis del investigador, y motivo por el cual si existe relación entre el trato del personal de salud y el nivel de satisfacción en la dimensión capacidad respuesta.
3. Al analizar la relación de las variables trato del personal de salud y el nivel de satisfacción en la dimensión seguridad en los pacientes atendidos, resultado que mediante la comprobación de hipótesis a través de la prueba no paramétrica de Kruskal – Wallis tuvo un p valor = 0,000, siendo así que se aceptó la hipótesis del investigador y se rechazó la nula, por lo que si existe relación entre ambas variables.
4. También al relacionar las variables trato del personal de salud con el nivel de satisfacción en la dimensión empatía en los pacientes atendidos, mediante la comprobación de hipótesis a través de la prueba no paramétrica de Kruskal – Wallis se tuvo un p valor = 0,000, por lo que si existe relación entre el trato del personal de salud y el nivel de satisfacción en la dimensión empatía.
5. Al buscar la relación entre las variables trato del personal de salud con el nivel de satisfacción en la dimensión aspectos tangibles en los pacientes, mediante la prueba no paramétrica de Kruskal – Wallis se tuvo un p valor

= 0,000, por lo que se acepta la hipótesis del investigador, por ende, si existe relación entre el trato del personal de salud y el nivel de satisfacción en la dimensión aspectos tangibles.

6. Y por último, al relacionar las variables trato del personal de salud con el nivel de satisfacción en los pacientes, de acuerdo a la prueba no paramétrica de Kruskal – Wallis se tuvo un p valor = 0,000, por lo que se aceptó la hipótesis del investigador y se rechazó la nula, por ende, si existe relación entre el trato del personal de salud y el nivel de satisfacción de los pacientes atendidos.

RECOMENDACIONES

A la plana directiva del Hospital de Tingo María

- Elaborar un Manual respecto al trato que debe tener el personal de salud frente a los pacientes en el Servicio de Emergencia, el cual permita mantener el nivel de satisfacción óptimo.
- Diseñar Planes de mejora continua para elevar el grado de satisfacción obtenido.
- Fomentar la implementación de un sistema de monitoreo constante para el personal de salud que trabaja en el mencionado hospital. Este sistema se encargará de evaluar el apego a los estándares de calidad en la atención del personal de salud, promoviendo las modificaciones necesarias para asegurar su cumplimiento.

Al personal de salud

- Mejora del trato como profesionales para los pacientes, concerniente a una calidad de atención modelo.
- Mejorar sus habilidades con el objetivo de ofrecer un servicio de mayor calidad, cuyos beneficios se verán reflejados en el grado de satisfacción de quienes buscan sus servicios.

A los estudiantes de las universidades

- Continuar realizando investigaciones sobre el trato del personal de salud y la satisfacción de los pacientes en los distintos servicios del hospital que permitan contrastar los resultados e implementar estrategias que mejoran la calidad de atención en los servicios.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.

1. Fondo de las naciones unidas para la infancia [Internet] Republica Dominicana: SNS; c2019 [Consultado 2023 May 30] disponible en: <https://www.unicef.org/dominicanrepublic/informes/metodolog%C3%A1a-para-la-observaci%C3%B3n-de-los-procesos-de-atenci%C3%B3n-y-humanizaci%C3%B3n-en-los>
2. Centro Médico el Carmen [Internet] España: Copyright; c2019 [Consultado 2023 May 30] disponible en: <https://www.centromedicoelcarmen.es/indicadores-de-calidad/>
3. Vázquez E, Sotomayor J, Gonzáles A, Montiel A, Gutiérrez I, Romero M et al. Satisfacción del paciente en el primer nivel de atención médica Revista de Salud Pública [Internet] 2018; 20 (2): 254 - 257 [Consultado 2023 May 30] Disponible en: <https://doi.org/10.15446/rsap.V20n2.61652>. ISSN 0124-0064. <https://doi.org/10.15446/rsap.V20n2.61652>.
4. Puch G, Uicab G, Ruiz M. Dimensiones del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente adulto hospitalizado. Rev Enferm Inst Mex Seguro Soc. [Internet] 128 [Consultado 2023 Jun 30] Disponible en: http://revistaenfermeria.imss.gob.mx/editorial/index.php/revista_enfermeria/rt/printerFriendly/101/161
5. Ramos V, Méndez J, Cogco, A. Estimación y Análisis de Satisfacción en la Casa del Adulto Mayor y su Familia, Ciudad de México. Sinapsis, [internet] 2021 [Consultado 2023 Jun 05] 11, (2), 1 - 18 Disponible en: <file:///C:/Users/DELL/Downloads/Dialnet-EstimacionYAnalisisDeSatisfaccionEnLaCasaDelAdulto-7399800.pdf>
6. Neria E, Medina G. Satisfacción del adulto mayor en el uso de las TIC. [internet] 2022 [Consultado 2023 Jun 05] 4, (2) Disponible en: http://scielo.senescyt.gob.ec/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2588-09342020000200085
7. Hernández A, Rojas C, Prado J, Bendezú G. Satisfacción del usuario externo con la atención en establecimientos del Ministerio de Salud de

- Perú y sus factores asociados. Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública [Internet] 2019; 36 (4): 620 – 628 [Consultado 2023 May 30] en: <<https://doi.org/10.17843/rpmesp.2019.364.4515>>. Epub 17 Ene 2020. ISSN 1726-4642. <https://doi.org/10.17843/rpmesp.2019.364.4515>.
8. Cubas W. Satisfacción de la consulta médica y causas de insatisfacción en el usuario externo centro de salud de ambo Huánuco 2019 [Internet] Lima: Universidad san Martin de Porres; 2019 [Consultado 2023 May 30] Disponible en: https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/6165/cubas_lws.pdf?sequence=1&isAllowed=y
 9. Berrio H, Cano L, Franco J y Posada M. Factores que influyen en la calidad de la atención en salud de los usuarios en el hospital san juan de dios de el Carmen de Viboral [Internet] Colombia: Universidad CES; 2017 [Consultado 2023 May 30] Disponible en: <https://repository.ces.edu.co/bitstream/10946/2952/1/Factores%20Influyen%20Calidad%20Atenci%C3%B3n.pdf>
 10. García Y, Martínez M, Rivera M. Satisfacción laboral del personal de enfermería en dos instituciones de salud públicas: caso hidalgo, México. Rev. Mx. [Internet] 2016; 11 (4) [Consultado 2023 May 30] Disponible en: <https://www.uv.mx/iiesca/files/2016/11/04CA201601.pdf>
 11. *Rodríguez AE. La calidad en la atención de enfermería al adulto mayor residente del hogar de anciano América Labadí Ar-ce, provincia Santiago de Cuba* [Internet].2020 [Consultado 2023 Jun 02] Disponible en: <https://www.eumed.net/rev/caribe/2020/03/calidad-atencion-enfermeria.html>
 12. Soto A. Barreras para una atención eficaz en los hospitales de referencia del Ministerio de Salud del Perú: atendiendo pacientes en el siglo XXI con recursos del siglo XX. Rev. Perú. med. exp. salud pública [Internet]. 2019; 36 (2): 304 - 311. [Consultado 2023 May 30] Disponible en: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1726-

46342019000200020&Ing=es.

<http://dx.doi.org/10.17843/rpmpesp.2019.362.4425>.

13. Arcentales GC, Cano IC, Ramírez AA. Satisfacción de pacientes quirúrgicos con los cuidados de enfermería [Internet] 2021 [Consultado 2023 Jun 02] 24 (13) en: <https://www.redalyc.org/journal/559/55969712002/55969712002.pdf>
14. García A, Zambrano JL, Gonzales AM. Validación de una escala rápida de satisfacción del paciente en urgencias [Internet] 2021 [Consultado 2023 Jun 02] 59 (13) Disponible en: <https://docs.bvsalud.org/biblioref/2022/02/1357540/4145-28351-1-pb-06-09.pdf>
15. Pérez J, Berrio J, Pérez Y, Rodríguez N, Fernández S, Aranguren D. Evaluación de la satisfacción de pacientes atendidos por la COVID-19 en el Hospital Universitario Clínico Quirúrgico Cmdte. Manuel Fajardo Rivero. Medicentro Electrónica [Internet] 2020; 24 (3): 630 - 641. [Consultado 2023 Jun 01] Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1029-30432020000300630&Ing=es. Epub 01-Jul-2020.
16. Roció A, Siempira Y, Soriano Y. Nivel de satisfacción de usuarios del servicio de urgencias, en el hospital universitario de la samaritana [Internet] Colombia: Universidad de cooperativa de Colombia; 2019 [Consultado 2023 Jun 01] Disponible en: https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/12304/1/2019_analisis_satisfaccion_hus.pdf
17. León E. Nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en el servicio de emergencia del hospital II-E Túpac Amaru, Cuzco 2021 [Internet] Cuzco: Universidad Andina del Cuzco; 2022 [Consultado 2023 Jun 01] Disponible en: https://repositorio.uandina.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12557/4896/Edith_Tesis_bachiller_2022%20%281%29.pdf?isAllowed=y&sequence=1

18. Becerra B, Pecho L, Gómez M. Satisfacción del usuario externo en un establecimiento de atención primaria, durante la pandemia COVID-19. Rev Méd Panacea. [Internet] 2020. [Consultado 2023 Jun 01] 9 (3): 165 – 170 Disponible en: DOI: <https://doi.org/10.35563/rmp.v9i3.369>

19. Loza A, Rojas JY, Barrantes B. Nivel de satisfacción de los pacientes sobre el cuidado de enfermería en un servicio de emergencia de un hospital nacional [Internet] Lima: Universidad Cayetano Heredia; 2019 [Consultado 2023 Jun 01] en: https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/6367/Nivel_OrtegaLoza_Guissel.pdf?sequence=1&isAllowed=y

20. Torres CM. Nivel de Satisfacción de los usuarios atendidos en Emergencia del Hospital de Chachapoyas, marzo [Internet] [Consultado 2023 Jun 01] 4 (2) 56-62 Disponible en: <https://revistas.untrm.edu.pe/index.php/CSH/article/view/714/997>

21. Rewards T. Calidad de atención de enfermería y satisfacción de las madres en la unidad de quemados en el Hospital de Huánuco- 2022 [Internet] Lima; Universidad Norbert Wiener; 2022 [Consultado 2023 Jun 02] Disponible en: https://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13053/6291/T061_22517562_S.pdf?sequence=1&isAllowed=y

22. Gonzales DC. Grado de satisfacción de usuarios del servicio de emergencia del Centro de Salud Aparicio Pomares, 2019 [Internet] Huánuco: Universidad de Huánuco; 2021 [Consultado 2023 Jun 01] Disponible en: <http://200.37.135.58/bitstream/handle/123456789/2997/Gonzales%20Perez%2c%20Diana%20Carolina.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

23. Universidad católica de Murcia. Modelo y teorías de enfermería: características generales de los modelos y principales teóricas [Internet] [Consultado 2023 Jun 01] Disponible en: <https://www.berri.es/pdf/MANUAL%20CTO%20OPOSICIONES%20DE%20ENFERMERIA%20->

%20PAIS%20VASCO%E2%80%9A%20Vol%C3%BAmen%201/9788
417470050

24. Chang M. Cuidado de enfermería basado en el modelo de adaptación de Callista Roy disminuye el síndrome de burnout en las enfermeras de emergencia del hospital IV agosto Hernández Mendoza – Essalud Ica [Internet] [Consultado 2023 Jun 01] Disponible en: <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/5485/ENDchcame.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
25. Bernal M, Ramírez A, Ramírez G. Percepción de trato digno de usuarias que acuden al servicio de interrupción legal del embarazo (ILE). *Enferm. univ* [Internet]. [Consultado 2023 Jun 01] [Consultado 2023 Jun 01] 8 (3): 21 - 27. Disponible en: http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1665-70632011000300004&lng=es.
26. Ramírez P, Muggenburg C. Relaciones personales entre la enfermera y el paciente. *Enferm. univ* [Internet]. [Consultado 2023 Jun 01] 12 (3): 134 – 143 Disponible en: http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1665-70632015000300134&lng=es. <https://doi.org/10.1016/j.reu.2015.07.004>
27. Moreno M, Interrial G. Percepción del paciente acerca de su bienestar durante la hospitalización. *Index Enferm* [Internet] [Consultado 2023 Jun 01] 21 (4): 185 - 189. Disponible en: http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1132-12962012000300002&lng=es. <https://dx.doi.org/10.4321/S1132-12962012000300002>.
28. Sifuentes O. Satisfacción del usuario y calidad del cuidado de enfermería en el servicio de cirugía hospital regional docente de Trujillo [Internet] Trujillo: Universidad nacional de Trujillo; 2016 [Consultado 2023 Jun 01] Disponible en: <https://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/3180/Tesis%20Maestr%C3%ADa%20->

%20OLGA%20GISSELLA%20SIFUENTES%20LE%C3%93N.pdf?sequence=1

29. Medina Y. Satisfacción del usuario hospitalizado en relación a cuidados de enfermería, servicio de clínica hospital isidro ayora [Internet] Ecuador: Universidad nacional de Loja; 2015 [Consultado 2023 Jun 01] Disponible en:
<https://dspace.unl.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/11540/1/TESIS%20SATISFACCION%20DEL%20USUARIO.pdf>
30. Massip C, Ortiz M, Llantá M, Peña M, Infante I. La evaluación de la satisfacción en salud: un reto a la calidad. Rev Cubana Salud Pública [Internet] [Consultado 2023 Jun 01] 34 (4). Disponible en:
http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-34662008000400013&lng=es.
31. Matsumoto R. Desarrollo del Modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad Ayuda Experto. PERSPECTIVAS [Internet]. [Consultado 2023 Jun 01] (34): 181 - 209. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=425941264005>
32. Hospital nacional Daniel Alcides Carrión [Internet] Lima: Copyright; c2020 [Consultado 2023 Jun 01] Disponible en:
<https://www.hndac.gob.pe/herramientas-de-calidad/satisfacci%C3%B3n-del-usuario-encuesta-servqual.html>
33. Arévalo R. Calidad de atención y satisfacción del usuario de consulta externa en un hospital público del Perú. Gaceta Científica [Internet] 2023 [Consultado 2023 dic 10]; 8 (4): 201 - 206. Disponible en:
<https://doi.org/10.46794/gacien.8.4.1709>
34. Aguilar P, Gonzales C, Gutarra R. Calidad de atención y satisfacción de usuarias atendidas por tele consulta en Ginecología Oncológica del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins de EsSalud, agosto a octubre del 2021. Horiz. Medicina. [Internet] 2022 [consultado 2023 Dic 10]; 22 (3). Disponible en:

http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1727-558X2022000300009&lng=es.

35. Fabian A, Podestá L, Ruiz R. Calidad de atención y satisfacción del paciente atendido en una cadena de clínicas odontológicas. Lima-Perú, 2019-2020. Horizonte Médico [Internet] 2020 [consultado 2023 Dic 10]; 22 (1). Disponible en: <https://www.horizontemedico.usmp.edu.pe/index.php/horizontemed/article/view/1589/1166#toc>
36. Torres M. Calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente que acude al servicio de hospitalización de la clínica San José, Cusco – 2021. [Internet] Ica: Universidad Autónoma de Ica; 2021. [Consultado 2023 Dic 10] Disponible en: <http://repositorio.autonomadeica.edu.pe/bitstream/autonomadeica/1168/1/TESIS%20TORRES%20SANCHEZ%20.pdf>
37. Rodríguez R, Arévalo R. Calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente en el servicio de emergencia de un hospital nacional de Lima-Perú. Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar, [Internet] 2023 [Consultado 2023 Dic 10]; 7 (1): 5045- 5059. Disponible en: https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i1.4815
38. Mejía G. Satisfacción de los pacientes relacionado a la atención de emergencias prestados por el personal de enfermería en las ambulancias del distrito de Puente Piedra-2019. [Internet] Lima: Universidad Privada del Norte; 2019. [Consultado 2023 Dic 10] Disponible en: <https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/25561/Torres%20Mejia%2C%20Gabriel%20Anthonny.pdf?sequence=3&isAllowed=y>

COMO CITAR ESTE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

Soto M. Trato del personal de salud y satisfacción de pacientes atendidos en el servicio de emergencia Hospital Tingo María 2023 [Internet] Huánuco: Universidad de Huánuco; 2024 [Consultado]. Disponible en: <http://...>

ANEXOS

ANEXO 1

MATRIZ DE CONSISTENCIA

TITULO DEL ESTUDIO: "TRATO DEL PERSONAL DE SALUD Y NIVEL DE SATISFACCION DE LOS PACIENTES ATENDIDOS EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA Y URGENCIAS HOSPITAL I TINGO MARIA ESSALUD 2023"

Problema General:	Objetivo General:	Hipótesis General:	Variables e Indicadores:			
			Variable 1: Trato del personal de salud.			
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de Medición
¿Cuál es la relación entre el trato del personal de salud y el nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en el servicio de emergencia Hospital Tingo María 2023?	Determinar la relación entre el trato del personal de salud y el nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en el servicio de emergencia Hospital Tingo María 2023.	Ha: Existen relación entre el trato del personal de salud y el nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en el servicio de emergencia Hospital Tingo María 2023. Ho: No existen relación entre el trato del personal de salud y el nivel de satisfacción en los pacientes atendidos en el servicio de emergencia Hospital Tingo María 2023.	Trato de personal y nivel de satisfacción	Proporción de pacientes con buen trato del personal de salud. Proporción de pacientes según nivel de satisfacción	Alto Medio Bajo	Ordinal
Problema Específicos:	Objetivos Específicos:	Hipótesis Específicas:				
				Edad en años cumplidos	Edad	De razón

Sociodemográfica

Genero	Masculino Femenino	Nominal
Grado de instrucción	Sin estudios Primaria Secundaria Superior	Ordinal
Estado civil	Soltera Casada Viudo Conviviente	Nominal
Religión	Católica Evangélica	Nominal
Ocupación	Dependiente Independiente	Nominal
Procedencia	Zona Rural Urbana marginal Urbana	Nominal

		Saludo		
		Identificación		
		Información	Bueno	
	Interpersonal	Trato amable	Regular	Ordinal
		Respeto	Malo	
		Responde las dudas		
		Amabilidad		
		Protege el pudor		
		Acude al llamado		
		Considera creencias y costumbres		
		Demuestra conocimientos y buenas habilidades		
		Explicación de cualquier procedimiento	Bueno	
	Confort	Cuidado constante	Regular	Ordinal
		Satisfacción de necesidades	Malo	
		Motivación		
		Orden del entorno		
		Limpieza del ambiente		
		La atención brindada es adecuada		

Problema Específicos:	Objetivos Específicos:	Hipótesis Específicas:	Variable 2: Nivel de Satisfacción			
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de Medición
Cuál es la relación entre el trato del personal de salud y el nivel de satisfacción en la dimensión de fiabilidad en los pacientes atendidos en el servicio de emergencia Hospital Tingo María 2023?	Identificar la relación entre el trato del personal de salud y el nivel de satisfacción en la dimensión de fiabilidad en los pacientes atendidos en el servicio de emergencia Hospital Tingo María 2023.	H_{a1} : Existe relación entre el trato del personal de salud y el nivel de satisfacción en la dimensión de fiabilidad en los pacientes atendidos en el servicio de emergencia Hospital Tingo María 2023. H_{o1} : No existe relación entre el trato del personal de salud y el nivel de satisfacción en la dimensión de fiabilidad en los pacientes atendidos en el servicio de emergencia Hospital Tingo María 2023.	Fiabilidad	Según SERVQUAL	Alto Medio Bajo	Ordinal
¿Cuál es la relación entre el trato del personal de salud y el nivel de satisfacción en la dimensión de capacidad de respuesta en los pacientes atendidos en el servicio de emergencia Hospital Tingo María 2023?	Describir la relación entre el trato del personal de salud y el nivel de satisfacción en la dimensión de capacidad de respuesta en los pacientes atendidos en el servicio de emergencia Hospital Tingo María 2023.	H_{a2} : Existe relación entre el trato del personal de salud y el nivel de satisfacción en la dimensión de capacidad de respuesta en los pacientes atendidos en el servicio de emergencia Hospital Tingo María 2023. H_{o2} : No existe relación entre el trato del personal de salud y el nivel de satisfacción en la dimensión de capacidad de respuesta en los pacientes atendidos en el servicio de emergencia Hospital Tingo María 2023.	Capacidad de respuesta	Según SERVQUAL	Alto Medio Bajo	Ordinal

emergencia Hospital emergencia Hospital de respuesta en los pacientes atendidos
 Tingo María 2023? Tingo María 2023. en el servicio de emergencia Hospital
 Tingo María 2023

¿Cuál es la relación Conocer la relación H_{a3} :Existe relación entre el trato del
 entre el trato del entre el trato del personal de salud y el nivel de
 personal de salud y el personal de salud y el satisfacción en la dimensión seguridad en
 nivel de satisfacción nivel de satisfacción los pacientes atendidos en el servicio de
 en la dimensión en la dimensión emergencia Hospital Tingo María 2023.
 seguridad en los seguridad en los H_{o3} :No existe relación entre el trato del
 pacientes atendidos pacientes atendidos personal de salud y el nivel de
 en el servicio de en el servicio de satisfacción en la dimensión seguridad en
 emergencia Hospital emergencia Hospital los pacientes atendidos en el servicio de
 Tingo María 2023? Tingo María 2023. emergencia Hospital Tingo María 2023.

Cuestionario

Seguridad **Según**
SERVQUAL **Alto**
Medio **Ordinal**
Bajo

¿Cuál es relación Identificar relación **H_{a4}**:Existe relación entre el trato del personal de salud y el nivel de satisfacción en la dimensión empatía en los pacientes atendidos durante en el servicio de emergencia Hospital Tingo María 2023.

H_{o4}:No existe relación entre el trato del personal de salud y el nivel de satisfacción en la dimensión empatía en los pacientes atendidos durante en el servicio de emergencia Hospital Tingo María 2023.

¿Cuál es la relación Describir relación **H_{a5}**:Existe relación entre el trato del personal de salud y el nivel de satisfacción en la dimensión aspectos tangibles en los pacientes atendidos en el servicio de emergencia Hospital Tingo María 2023.

H_{o5}:No existe relación entre el trato del personal de salud y el nivel de satisfacción en la dimensión aspectos tangibles en los pacientes atendidos en el servicio de emergencia Hospital Tingo María 2023.

Cuestionario

Empatía **Según SERVQUAL** **Alto Medio Bajo** **Ordinal**

Cuestionario

Aspectos tangibles **Según SERVQUAL** **Alto Medio Bajo** **Ordinal**

el servicio de emergencia Hospital Tingo María 2023.

Tipo de Estudio	Población y Muestra	Técnicas e Instrumentos	Aspectos éticos	Estadísticas Descriptivas e Inferencia les
<ul style="list-style-type: none"> Según la intervención en investigación, estudio será de tipo Observacional, Según planificación y toma o recolección de los datos, el 	La población estará constituida por los pacientes atendidos en el servicio de emergencia Hospital Tingo María que son un total de 1200	La Técnica: La técnica a utilizar será la encuesta para El instrumento: El instrumento a utilizar será el cuestionario.	En el presente estudio se consideran los principios bioéticos	Se utilizará la prueba chi cuadrado para relacionar las variables Descriptiva: Análisis descriptivo de frecuencias y proporciones

estudio será de tipo prospectivo, • Muestra: n=291
pacientes.

• Según el Tipo de muestreo: Se número de ocasiones realizará el muestreo en que se medirán las probabilístico al azar variables; el estudio simple; sin embargo, será de tipo a ellos se les aplicará Transversal, los criterios de

• Según el inclusión y exclusión número de variables hasta lograr el tamaño de interés el de la población.

estudio será
descriptiva

Nivel del Estudio

Relacional

Código----- Fecha.../.../...

ANEXO 2

INSTRUMENTO DE RECOLECCION DE DATOS ANTES DE LA VALIDACION

CUESTIONARIO PARA DETERMINAR TRATO DEL PERSONAL DE SALUD.

TITULO: “TRATO DEL PERSONAL DE SALUD Y SATISFACCIÓN DE PACIENTES ATENDIDOS EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA HOSPITAL TINGO MARIA 2023”

INSTRUCCIONES: El presente cuestionario está dirigido a los pacientes atendidos en el servicio de Emergencia del hospital Tingo María. Se solicita su colaboración respondiendo sinceramente y se agradece anticipadamente por su participación.

I. CARACTERISTICAS SOCIODEMOGRAFICAS:

- 1. ¿Cuál es su edad actual?**
- 2. ¿Cuál es su grado de instrucción?**
 - a. Analfabeto ()
 - b. Primaria ()
 - c. Secundaria ()
 - d. Superior ()
- 3. ¿Cuál es su estado civil actual?**
 - a. Soltera ()
 - b. Casada ()
 - c. Viuda ()
 - d. Conviviente()
- 4. ¿Cuál es su ocupación?**
 - a. Empleado@ ()
 - b. Ama de casa ()
 - c. Otros

5. ¿Cuál es su religión?

- a. Católica ()
- b. Evangélica ()

6. ¿De donde procede usted?

- a. Zona Rural ()
- b. Urbana marginal ()
- c. Urbana ()

II. TRATO DEL PERSONAL DE SALUD.

N°	ÍTEMS DE EVALUACIÓN	Nunca	A veces	Siempre
DIMENSIÓN INTERPERSONAL				
1.	El personal de salud lo saluda al momento de su ingreso al servicio.			
2.	El personal de salud lo identifica por su nombre.			
3.	El personal de salud le brinda información que usted necesita.			
4.	El personal de salud se muestra dispuesta para ayudarlo.			
5.	El personal de salud le brinda un trato amable.			
6.	El personal de salud es respetuoso.			
7.	El personal de salud responde con claridad acerca de sus dudas.			
8.	El personal de salud lo mira cuando le habla y realiza gestos amables.			
9.	El personal de salud respeta su intimidad.			
DIMENSIÓN CONFORTE				
10.	El personal de salud acude al llamado oportunamente del paciente			
11.	El personal de salud considera sus creencias y costumbres.			

12.	El personal de salud le hace sentir seguro demostrando conocimiento y habilidades profesionales.			
13.	El personal de salud le explica con anterioridad la realización de un procedimiento y solicita autorización a usted y/o familiar.			
14.	Durante su atención el cuidado del personal de salud es constante.			
15.	El personal de salud satisface sus necesidades de atención de salud			
16.	El personal de salud lo motiva a que comparta sus preocupaciones y temores.			
17.	El ambiente donde usted se encuentra se observa ordenado.			
18.	Observa que el personal de salud se interesa por el ambiente, este limpio.			
19.	Se considera complacido con la atención prestada por parte el personal de salud.			

**ENCUESTA SERVQUAL ADAPTADO PARA MEDIR EL NIVEL
DESATISFACCION DE LOS PACIENTES ATENDIDOS EN EL
SERVICIO DE EMERGENCIA HOSPITAL TINGO MARIA.**

Instrucciones: Estimado (a) califique las percepciones que se refieren a como usted ha recibido, la atención en el servicio de Emergencia. Utilice una escala numérica del 1 al 7. Considere 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación

NIVEL DE SATISFACCION DEL PACIENTE									
Nº	Preguntas	1	2	3	4	5	6	7	
DIMENSIÓN FIABILIDAD O CON FIABILIDAD									

1.	¿Usted fue atendido inmediatamente a su llegada a emergencia, sin importar su condición socioeconómica?								
2.	¿Usted fue atendido considerando la gravedad de su salud?								
3.	¿Su atención en emergencia estuvo a cargo del médico?								
4.	¿El médico que lo atendió mantuvo suficiente comunicación con usted o sus familiares para explicarles el seguimiento de su problema de salud?								
5.	¿La farmacia de emergencia contó con los medicamentos que recetó el médico?								
DIMENSIÓN CAPACIDAD RES PUESTA									
6.	¿La atención en el módulo de admisión fue rápida?								
7.	¿La atención en el laboratorio de emergencia fue rápida?								
8.	¿La atención para tomarse los exámenes radiológicos fue rápida?								
9.	¿La atención en la farmacia de emergencia fue rápida?								
DIMENSIÓN SEGURIDAD									
10.	¿El médico que le atendió le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud?								
11.	¿Durante su atención en emergencia se respetó su privacidad?								
12.	¿El médico que le atendió le realizó un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual fue atendido?								
13.	¿El problema de salud por el cual usted fue atendido se ha resuelto o mejorado?								

DIMENSIÓN EMPATIA							
14.	¿El personal de emergencia lo trató con amabilidad, respeto y paciencia?						
15.	¿El personal de emergencia le mostró interés para solucionar cualquier problema que se presentó durante su atención?						
16.	¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre el problema de salud o resultado de la atención?						
17.	¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre los procedimientos o análisis que le realizaron?						
18.	¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre el tratamiento que recibió: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos?						
DIMENSIÓN ASPECTOS TAN GIBLES							
19.	¿Los carteles, letreros y flechas del servicio de emergencia le parecen adecuados para orientar a los pacientes?						
20.	¿La emergencia contó con personal para informar y orientar a los pacientes?						
21.	¿La emergencia contó con los equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?						
22.	¿Los ambientes del servicio de emergencia estuvieron limpios y cómodos?						

GRACIAS

Código----- Fecha.../.../...

ANEXO 3

INSTRUMENTO DE RECOLECCION DE DATOS DESPUES DE LA VALIDACION

CUESTIONARIO PARA DETERMINAR TRATO DEL PERSONAL DE SALUD.

TITULO: “TRATO DEL PERSONAL DE SALUD Y SATISFACCIÓN DE PACIENTES ATENDIDOS EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA HOSPITAL TINGO MARIA 2023”

INSTRUCCIONES: El presente cuestionario está dirigido a los pacientes atendidos en el servicio de Emergencia del hospital Tingo María. Se solicita su colaboración respondiendo sinceramente y se agradece anticipadamente por su participación.

I. CARACTERISTICAS SOCIODEMOGRAFICAS:

- 1. ¿Cuál es su edad actual?**
- 2. ¿Cuál es su grado de instrucción?**
 - a. Sin estudios ()
 - b. Primaria ()
 - c. Secundaria ()
 - d. Superior ()
- 3. ¿Cuál es su estado civil actual?**
 - a. Solter@ ()
 - b. Casad@ ()
 - c. Viudo ()
 - d. Conviviente()
- 4. ¿Cuál es su ocupación?**
 - a. Empleado ()
 - b. Ama de casa ()
- 5. ¿Cuál es su religión?**

- a. Católica ()
- b. Evangélica ()

6. ¿De donde procede usted?

- a. Zona Rural ()
- b. Urbana marginal ()
- c. Urbana ()

II. TRATO DEL PERSONAL DE SALUD.

N°	ÍTEMS DE EVALUACIÓN	Nunca	A veces	Siempre
DIMENSIÓN INTERPERSONAL				
1.	El personal de salud lo saluda al momento de su ingreso al servicio.			
2.	El personal de salud lo identifica por su nombre.			
3.	El personal de salud le brinda información que usted necesita.			
4.	El personal de salud se muestra dispuesta para ayudarlo.			
5.	El personal de salud le brinda un trato amable.			
6.	El personal de salud es respetuoso.			
7.	El personal de salud responde con claridad acerca de sus dudas.			
8.	El personal de salud lo mira cuando le habla y realiza gestos amables.			
9.	El personal de salud respeta su intimidad.			
DIMENSIÓN CONFORT				
10.	El personal de salud acude al llamado oportunamente del paciente			
11.	El personal de salud considera sus creencias y costumbres.			

12.	El personal de salud le hace sentir seguro demostrando conocimiento y habilidades profesionales.			
13.	El personal de salud le explica con anterioridad la realización de un procedimiento y solicita autorización a usted y/o familiar.			
14.	Durante su atención el cuidado del personal de salud es constante.			
15.	El personal de salud satisface sus necesidades de atención de salud			
16.	El personal de salud lo motiva a que comparta sus preocupaciones y temores.			
17.	El ambiente donde usted se encuentra se observa ordenado.			
18.	Observa que el personal de salud se interesa por el ambiente, este limpio.			
19.	Se considera complacido con la atención prestada por parte el personal de salud.			

ENCUESTA SERVQUAL ADAPTADO PARA MEDIR EL NIVEL DE SATISFACCION DE LOS PACIENTES ATENDIDOS EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA HOSPITAL TINGO MARIA.

Instrucciones: Estimado (a) califique las percepciones que se refieren a como usted ha recibido, la atención en el servicio de Emergencia. Utilice una escala numérica del 1 al 7. Considere 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación

NIVEL DE SATISFACCION DEL PACIENTE								
N°	Preguntas	1	2	3	4	5	6	7
DIMENSIÓN FIABILIDAD O CON FIABILIDAD								

1.	¿Usted fue atendido inmediatamente a su llegada a emergencia, sin importar su condición socioeconómica?								
2.	¿Usted fue atendido considerando la gravedad de su salud?								
3.	¿Su atención en emergencia estuvo a cargo del médico?								
4.	¿El médico que lo atendió mantuvo suficiente comunicación con usted o sus familiares para explicarles el seguimiento de su problema de salud?								
5.	¿La farmacia de emergencia contó con los medicamentos que recetó el médico?								
DIMENSIÓN CAPACIDAD RES PUESTA									
6.	¿La atención en el módulo de admisión fue rápida?								
7.	¿La atención en el laboratorio de emergencia fue rápida?								
8.	¿La atención para tomarse los exámenes radiológicos fue rápida?								
9.	¿La atención en la farmacia de emergencia fue rápida?								
DIMENSIÓN SEGURIDAD									
10.	¿El médico que le atendió le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud?								
11.	¿Durante su atención en emergencia se respetó su privacidad?								
12.	¿El médico que le atendió le realizó un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual fue atendido?								
13.	¿El problema de salud por el cual usted fue atendido se ha resuelto o mejorado?								

DIMENSIÓN EMPATIA							
14.	¿El personal de emergencia lo trató con amabilidad, respeto y paciencia?						
15.	¿El personal de emergencia le mostró interés para solucionar cualquier problema que se presentó durante su atención?						
16.	¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre el problema de salud o resultado de la atención?						
17.	¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre los procedimientos o análisis que le realizaron?						
18.	¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre el tratamiento que recibió: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos?						
DIMENSIÓN ASPECTOS TAN GIBLES							
19.	¿Los carteles, letreros y flechas del servicio de emergencia le parecen adecuados para orientar a los pacientes?						
20.	¿La emergencia contó con personal para informar y orientar a los pacientes?						
21.	¿La emergencia contó con los equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?						
22.	¿Los ambientes del servicio de emergencia estuvieron limpios y cómodos?						

GRACIAS

ANEXO 4

CONSENTIMIENTO INFORMADO

TÍTULO DEL ESTUDIO

“TRATO DEL PERSONAL DE SALUD Y SATISFACCIÓN DE PACIENTES ATENDIDOS EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA HOSPITAL TINGO MARIA 2023”

PROPOSITO

Se lleva a cabo el estudio con el propósito de obtener información sobre Trato del personal de salud y nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en el servicio de emergencia hospital Tingo María 2023. Por lo cual permitirá obtener resultados actuales y de ello poder realizar acciones de mejora y además realizar futuras investigaciones.

SEGURIDAD

El estudio no pondrá en riesgo su salud física ni psicológica de su persona.

PARTICIPANTES EN EL ESTUDIO

Se incluirán a pacientes atendidos en el servicio de emergencia.

CONFIDENCIABILIDAD

La información recabada se mantendrá en total reserva, no se publicarán nombres de ningún de los participantes. Así que podemos garantizarle a usted confidencialidad absoluta.

COSTOS

El estudio no le afectará en sus recursos económicos ya que todos los gastos serán asumidos por la investigadora. Tampoco usted no recibirá ningún bien económico por participar en el estudio.

DERECHOS DEL PARTICIPANTE

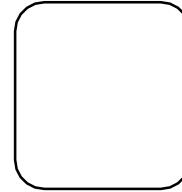
La participación en el estudio es voluntaria. Usted, puede decidir si participa o puede abandonar también el estudio en cualquier momento, al retirarse del estudio no le representara ninguna penalidad o pérdida de beneficios a los que tiene derecho.

CERTIFICADO DE CONSENTIMIENTO

“He leído y he verificado toda la información de esta página y acepto voluntariamente participar en el estudio”

D.N.I.....

Firma.....



ANEXO 5

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN



UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO
 FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
 PROGRAMA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ENFERMERÍA
 UNIDAD DE INVESTIGACIÓN

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, PONCE HURTADO OLIVA ISABEL
 De profesión ENFERMERA, actualmente ejerciendo el
 cargo de JEFE DE UNIDAD DE PROMSA
 ----- por medio del presente hago constar que he revisado
 y validado los instrumentos de recolección de datos, presentado por la egresada
 SOTO RAMIREZ MAINA CÉLIA, con DNI N° 72671520, aspirante al Título de
 Licenciada en enfermería de la Universidad de Huánuco; el cual será utilizado
 para recabar información necesaria para la tesis titulado "TRATO DEL
 PERSONAL DE SALUD Y SATISFACCIÓN DE PACIENTES ATENDIDOS EN
 EL SERVICIO DE EMERGENCIA HOSPITAL TINGO MARIA 2023"

OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

Instrumento 1 CUESTIONARIO PARA DETERMINAR TRATO DEL PERSONAL DE SALUD	<input type="checkbox"/> Aplicable después de corregir <input checked="" type="checkbox"/> Aplicable <input type="checkbox"/> No aplicable
Instrumento 2 ENCUESTA SERVQUIN	<input type="checkbox"/> Aplicable después de corregir <input checked="" type="checkbox"/> Aplicable <input type="checkbox"/> No aplicable

Apellidos y nombres del juez/experto validador. Dr/ Mg:

PONCE HURTADO OLIVA ISABEL

DNI: 22477316

Especialidad del validador: SAUD PUBLICO


 GOBIERNO REGIONAL HUÁNUCO
 DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD
 U.E. DE SALUD LEGISLO PRADO
 (Huánuco)
LIC. ENL OLIVA I. PONCE HURTADO
 C.E.P. N° 23588
 JEFE DE UNIDAD PROMSA

Firma/Sello



UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
PROGRAMA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ENFERMERÍA
UNIDAD DE INVESTIGACIÓN

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, NOEMI SORBINO HUARANCA
De profesión ENFERMERA, actualmente ejerciendo el
cargo de LIC. EN ENFERMERIA
por medio del presente hago constar que he revisado
y validado los instrumentos de recolección de datos, presentado por la egresada
SOTO RAMIREZ MAINA CÉLIA, con DNI N° 72671520, aspirante al Título de
Licenciada en enfermería de la Universidad de Huánuco; el cual será utilizado
para recabar información necesaria para la tesis titulado "TRATO DEL
PERSONAL DE SALUD Y SATISFACCIÓN DE PACIENTES ATENDIDOS EN
EL SERVICIO DE EMERGENCIA HOSPITAL TINGO MARIA 2023"

OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

Instrumento 1 Cuestionario para determinar trato del personal de salud	<input type="checkbox"/> Aplicable después de corregir <input checked="" type="checkbox"/> Aplicable <input type="checkbox"/> No aplicable
Instrumento 2 Encuesta SERVQUAL adaptada para medir el nivel de satisfacción de los pacientes.	<input type="checkbox"/> Aplicable después de corregir <input checked="" type="checkbox"/> Aplicable <input type="checkbox"/> No aplicable

Apellidos y nombres del juez/experto validador. Dr/ Mg:
LIC. NOEMI SORBINO HUARANCA

DNI: 22418974

Especialidad del validador: _____

GOBIERNO REGIONAL HUÁNUCO
DIRECCIÓN REGIONAL SALUD HUÁNUCO
REG. DE SALUD EORONCO PRADO

Lic. Enf. Noemi Sorbino Huaranca
C. E. P. 24778

Firma/Sello



UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

PROGRAMA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ENFERMERÍA
UNIDAD DE INVESTIGACIÓN

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, LOURDES POLICARPIO AGUIRRE
De profesión ENFERMERA, actualmente ejerciendo el
cargo de UC EN ENFERMERIA
por medio del presente hago constar que he revisado
y validado los instrumentos de recolección de datos, presentado por la egresada
SOTO RAMIREZ MAINA CÉLIA, con DNI N° 72671520, aspirante al Título de
Licenciada en enfermería de la Universidad de Huánuco; el cual será utilizado
para recabar información necesaria para la tesis titulado "TRATO DEL
PERSONAL DE SALUD Y SATISFACCIÓN DE PACIENTES ATENDIDOS EN
EL SERVICIO DE EMERGENCIA HOSPITAL TINGO MARIA 2023"

OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

Instrumento 1 Cuestionario para determinar trato del personal de Salud	<input type="checkbox"/> Aplicable después de corregir <input checked="" type="checkbox"/> Aplicable <input type="checkbox"/> No aplicable
Instrumento 2 Encuesta Semiquant adaptada para medir el nivel de satisfacción de los pacientes	<input type="checkbox"/> Aplicable después de corregir <input checked="" type="checkbox"/> Aplicable <input type="checkbox"/> No aplicable

Apellidos y nombres del juez/experto validador, Dr/ Mg:
UC LOURDES POLICARPIO AGUIRRE

DNI: 42248257

Especialidad del validador: _____

LOURDES POLICARPIO AGUIRRE
UC ENFERMERIA
Firma/Sello



UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

PROGRAMA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ENFERMERÍA
UNIDAD DE INVESTIGACIÓN

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, KLEIN R. DÁVILA SALAZAR
De profesión ENFERMERA, actualmente ejerciendo el
cargo de LIC. ENFERMERÍA
por medio del presente hago constar que he revisado
y validado los instrumentos de recolección de datos, presentado por la egresada
SOTO RAMIREZ MAINA CELIA, con DNI N° 72671520, aspirante al Título de
Licenciada en enfermería de la Universidad de Huánuco; el cual será utilizado
para recabar información necesaria para la tesis titulado "TRATO DEL
PERSONAL DE SALUD Y SATISFACCIÓN DE PACIENTES ATENDIDOS EN
EL SERVICIO DE EMERGENCIA HOSPITAL TINGO MARIA 2023"

OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

Instrumento 1 Cuestionario para determinar trato del personal de salud	<input type="checkbox"/> Aplicable después de corregir <input checked="" type="checkbox"/> Aplicable <input type="checkbox"/> No aplicable
Instrumento 2 Encuesta serguical adaptada para medir el nivel de satisfacción de los pacientes	<input type="checkbox"/> Aplicable después de corregir <input checked="" type="checkbox"/> Aplicable <input type="checkbox"/> No aplicable

Apellidos y nombres del juez/experto validador. Dr/ Mg:

KLEIN R. DÁVILA SALAZAR

DNI: 40315810

Especialidad del validador: CENTRO QUIRÚRGICO

MINISTERIO DE SALUD
DIRECCIÓN REGIONAL HUÁNUCO
HOSPITAL TINGO MARIA
Lic. Klein R. Dávila Salazar
ESPECIALISTA C.D.
CEP: 42591 - RNE: 13942

Firma/Sello



UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
PROGRAMA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ENFERMERÍA
UNIDAD DE INVESTIGACIÓN

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Luis Alberto Castillo Aujeda
De profesión ENFERMERO, actualmente ejerciendo el
cargo de LIC. EN ENFERMERIA
por medio del presente hago constar que he revisado
y validado los instrumentos de recolección de datos, presentado por la egresada
SOTO RAMIREZ MAINA CÉLIA, con DNI N° 72671520, aspirante al Título de
Licenciada en enfermería de la Universidad de Huánuco; el cual será utilizado
para recabar información necesaria para la tesis titulado "TRATO DEL
PERSONAL DE SALUD Y SATISFACCIÓN DE PACIENTES ATENDIDOS EN
EL SERVICIO DE EMERGENCIA HOSPITAL TINGO MARIA 2023"

OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

Instrumento 1 <i>Cuestionario para determinar Ined</i> <i>del personal de Salud</i>	<input type="checkbox"/> Aplicable después de corregir <input checked="" type="checkbox"/> Aplicable <input type="checkbox"/> No aplicable
Instrumento 2 <i>Cuestionario Senegal adaptado para</i> <i>medir el nivel de satisfacción de los</i> <i>pe.</i>	<input type="checkbox"/> Aplicable después de corregir <input checked="" type="checkbox"/> Aplicable <input type="checkbox"/> No aplicable

Apellidos y nombres del juez/experto validador. Dr/ Mg:

Luis Alberto Castillo Aujeda

DNI: 22674508

Especialidad del validador: CENTRO QUIRURGICO


Luis Alberto Castillo Aujeda
CEP. N° 58578
ESPEC. QA. RNE. 27127
C.OX. RNL. 27127

Firma/Sello



UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
PROGRAMA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ENFERMERÍA
UNIDAD DE INVESTIGACIÓN

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Violeta Michelle García Chávez
De profesión Enfermera, actualmente ejerciendo el
cargo de Lic. en enfermería
por medio del presente hago constar que he revisado
y validado los instrumentos de recolección de datos, presentado por la egresada
SOTO RAMIREZ MAINA CÉLIA, con DNI N° 72671520, aspirante al Título de
Licenciada en enfermería de la Universidad de Huánuco; el cual será utilizado
para recabar información necesaria para la tesis titulado "TRATO DEL
PERSONAL DE SALUD Y SATISFACCIÓN DE PACIENTES ATENDIDOS EN
EL SERVICIO DE EMERGENCIA HOSPITAL TINGO MARIA 2023"

OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

Instrumento 1 <i>Cartografía para diagnóstico de del personal de salud</i>	<input type="checkbox"/> Aplicable después de corregir <input checked="" type="checkbox"/> Aplicable <input type="checkbox"/> No aplicable
Instrumento 2 <i>Cuestionario Siquel adaptado para medir el nivel de satisfacción de los pacientes.</i>	<input type="checkbox"/> Aplicable después de corregir <input checked="" type="checkbox"/> Aplicable <input type="checkbox"/> No aplicable

Apellidos y nombres del juez/experto validador. Dr/ Mg:
Violeta Michelle García Chávez

DNI: 45461149

Especialidad del validador: CENTRO QUIRÚRGICO


Lic. Enf. V. Michelle
García Chávez
CEP. 69534 RNE: 024610
ESP. CENTRO QUIRÚRGICO
Firma/Sello



UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
PROGRAMA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ENFERMERÍA
UNIDAD DE INVESTIGACIÓN

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, LUZ MERY SOLIS SOTO
De profesión ENFERMERA, actualmente ejerciendo el
cargo de UC EN ENFERMERIA
por medio del presente hago constar que he revisado
y validado los instrumentos de recolección de datos, presentado por la egresada
SOTO RAMIREZ MAINA CÉLIA, con DNI N° 72671520, aspirante al Título de
Licenciada en enfermería de la Universidad de Huánuco; el cual será utilizado
para recabar información necesaria para la tesis titulado "TRATO DEL
PERSONAL DE SALUD Y SATISFACCIÓN DE PACIENTES ATENDIDOS EN
EL SERVICIO DE EMERGENCIA HOSPITAL TINGO MARIA 2023"

OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

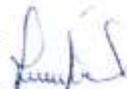
Instrumento 1 Cuestionario para trato del personal de salud	<input type="checkbox"/> Aplicable después de corregir <input checked="" type="checkbox"/> Aplicable <input type="checkbox"/> No aplicable
Instrumento 2 Encuesta SERVQUAL adaptada para medir nivel de satisfacción de pt.	<input type="checkbox"/> Aplicable después de corregir <input checked="" type="checkbox"/> Aplicable <input type="checkbox"/> No aplicable

Apellidos y nombres del juez/experto validador. Dr/ Mg:

LUZ MERY SOLIS SOTO

DNI: 22477515

Especialidad del validador: _____


Luz Mery Solis Soto
LICENCIADA EN ENFERMERIA
C.E.P. SOLIS SOTO 20000
Firma/Sello



UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
PROGRAMA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ENFERMERIA
UNIDAD DE INVESTIGACIÓN

LISTA DE EXPERTOS

Título del Proyecto:
"TRATO DEL PERSONAL DE SALUD Y SATISFACCIÓN DE PACIENTES ATENDIDOS EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA
HOSPITAL TINGO MARIA 2023"

Investigador:
SOTO RAMIREZ MAINA CELIA

Nº	Apellidos y Nombres	Grado Académico	Especialidad	Cargo Institución	Teléfono	Observación
1	PONCE HUERTADO OLIVIA ISABEL	LIC. EN ENFERMERIA	SALUD PUBLICA	JEFE UNIDAD PROMED	98400530	
2	NOEMI SOBRINO HUARDADO	LIC. EN ENFERMERIA		ENFERMERA	952681416	
3	LOURDES POUCCORPIO NGUIRRE	LIC. EN ENFERMERIA		ENFERMERA	964944890	
4	KELVIN Q. DONALD SOLANZE	LIC. EN ENFERMERIA	CENTRO QUIRURGICO	ENFERMERA ESPECIALISTA	959750528	
5	LUIS ALBERTO CASTILLO DUBOIS	LIC. EN ENFERMERIA	CENTRO QUIRURGICO	ENFERMERA ESPECIALISTA	962731811	
6	VIOLETA RICHELLE GARCIA CHAVEZ	LIC. EN ENFERMERIA	CENTRO QUIRURGICO	ENFERMERA ESPECIALISTA	927161112	
7	LUZ MERY SOUS SOTO	LIC. EN ENFERMERIA		ENFERMERA	965743690	

MATRIZ DE ANALISIS DE LAS RESPUESTAS DE EXPERTOS
SEGÚN COEFICIENTE DE AIKEN

Criterio	S	N	C	Jueces							V
				Juez 1	Juez 2	Juez 3	Juez 4	Juez 5	Juez 6	Juez 7	
1	7	7	2	1	1	1	1	1	1	1	1.00
2	6	7	2	1	1	1	1	0	1	1	0.86
3	7	7	2	1	1	1	1	1	1	1	1.00
4	6	7	2	1	1	1	1	1	0	1	0.86
5	7	7	2	1	1	1	1	1	1	1	1.00
6	7	7	2	1	1	1	1	1	1	1	1.00
7	7	7	2	1	1	1	1	1	1	1	1.00
8	7	7	2	1	1	1	1	1	1	1	1.00
9	7	7	2	1	1	1	1	1	1	1	1.00
10	7	7	2	1	1	1	1	1	1	1	1.00
Total promedio	6.80			1.00	1.00	1.00	1.00	0.90	0.90	1.00	0.97

$$V = \frac{S}{n(c-1)}$$

S = La sumatoria de

si

Si = Valor asignado por el

juez i, **n** = Número de items

c = Número de valores de la escala de valoración (2 en este caso)

$$V = \frac{6.80}{7(2-1)}$$

V=0.97

**ANLISIS DE CONFIABILIDAD DEL CUESTIONARIO DEL
TRATO DEL PERSONAL DE SALUD.**

Estadísticas de fiabilidad		
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
0.786	0.808	12

Estadísticas de elemento			
	Media	Desv. Desviación	N
I1	4.4500	0.75915	20
I2	4.8500	0.36635	20
I3	4.3000	0.92338	20
I4	4.6000	0.82078	20
I5	4.4500	0.75915	20
I6	4.7500	0.55012	20
I7	4.6500	0.48936	20
I8	4.6500	0.58714	20
I9	4.7000	0.47016	20
I10	4.5000	0.60698	20
I11	4.7500	0.55012	20
I12	4.5000	0.94591	20

Estadísticas de total de elemento					
	Media de escala si el	Varianza de escala si el	Correlación total de	Correlación múltiple	Alfa de Cronbach si el elemento se ha

	elemento o se ha suprimido	elemento se ha suprimido	elementos corregida	al cuadrado	suprimido
I1	50.7000	15.905	0.516	0.882	0.760
I2	50.3000	18.537	0.297	0.873	0.782
I3	50.8500	16.134	0.353	0.904	0.784
I4	50.5500	17.103	0.270	0.655	0.790
I5	50.7000	16.221	0.460	0.768	0.767
I6	50.4000	16.779	0.561	0.855	0.760
I7	50.5000	17.421	0.477	0.900	0.769
I8	50.5000	16.895	0.491	0.686	0.765
I9	50.4500	18.155	0.307	0.885	0.781
I10	50.6500	15.924	0.684	0.917	0.746
I11	50.4000	16.779	0.561	0.856	0.760
I12	50.6500	15.713	0.400	0.789	0.779

ANALISIS DE CONFIABILIDAD DEL CUESTIONARIO DEL NIVEL DE SATISFACCION DE LOS PACIENTES

Estadísticas de fiabilidad		
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
0.806	0.830	22

Estadísticas de eleme

	Media	Desv. Desviación	N
I1	4.9000	0.30779	20
I2	4.8500	0.36635	20
I3	4.9000	0.30779	20
I4	4.8500	0.36635	20
I5	4.8500	0.48936	20
I6	4.9000	0.30779	20
I7	4.9000	0.30779	20
I8	4.9000	0.30779	20
I9	4.9000	0.30779	20
I10	4.8500	0.36635	20
I11	4.8000	0.41039	20
I12	4.9000	0.30779	20
I13	4.8500	0.36635	20
I14	4.9000	0.30779	20
I15	4.9000	0.30779	20
I16	4.9000	0.30779	20
I17	4.9000	0.30779	20
I18	4.9500	0.22361	20
I19	4.9000	0.30779	20
I20	4.9000	0.30779	20
I21	4.9000	0.30779	20
I22	4.9000	0.30779	20

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
I1	102.6000	9.621	0.397	0.797

I2	102.6500	9.818	0.227	0.806
I3	102.6000	9.621	0.397	0.797
I4	102.6500	10.450	-0.047	0.821
I5	102.6500	9.292	0.316	0.804
I6	102.6000	9.095	0.692	0.782
I7	102.6000	9.621	0.397	0.797
I8	102.6000	9.095	0.692	0.782
I9	102.6000	10.674	-0.147	0.822
I10	102.6500	8.766	0.725	0.777
I11	102.7000	11.274	-0.351	0.841
I12	102.6000	9.095	0.692	0.782
I13	102.6500	10.450	-0.047	0.821
I14	102.6000	9.095	0.692	0.782
I15	102.6000	10.358	0.011	0.815
I16	102.6000	9.095	0.692	0.782
I17	102.6000	9.937	0.228	0.805
I18	102.5500	9.629	0.573	0.792
I19	102.6000	9.621	0.397	0.797
I20	102.6000	9.095	0.692	0.782
I21	102.6000	9.095	0.692	0.782
I22	102.6000	9.095	0.692	0.782

ANEXO 6
DOCUMENTOS SOLICITANDO PERMISO PARA EJECUCIÓN DEL ESTUDIO

	<p>UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD PROGRAMA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ENFERMERIA</p>	
---	---	--

SOLICITO: AUTORIZACION PARA EJECUCION DE TRABAJO DE INVESTIGACION.

SR.
DR. VICTOR HUGO SEGURA LOPEZ
DIRECTOR DEL HOSPITAL TINGO MARIA

SD.
Yo, **SOTO RAMIREZ MAINA CELIA**, Identificada con DNI N° 72671520 domiciliada Jr. Huallaga #239, Estudiante de la Universidad de Huánuco del Programa Académico Profesional de Enfermería ante usted me presento y expongo lo siguiente:

Que con la finalidad de optar el Título de Licenciatura en Enfermería vengo realizando el Trabajo de Investigación titulado "TRATO DEL PERSONAL DE SALUD Y SATISFACCIÓN DE PACIENTES ATENDIDOS EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA HOSPITAL TINGO MARIA 2023" Que habiendo seleccionado la población de pacientes de su dependencia y siendo dictaminado apto por mi docente asesor para ser ejecutado el mencionado trabajo de investigación; solicito tenga a bien autorizar y darme las facilidades ya que dichos datos a recolectarse son muy importantes. Para lo cual le informo que el estudio lo vengo realizando asesorado por Mg. WALTER HUGO MASGO CASTRO Docente de la Universidad de Huánuco Filial LEONCIO PRADO - TINGO MARIA.

Para tal efecto adjunto un ejemplar del proyecto de investigación, la Resolución de su aprobación y la Resolución de modificación de título.

Tingo María 06 de Noviembre del año 2023

CC
Archivo



SOTO RAMIREZ MAINA CELIA
DNI N° 72671520



UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
TRAMITE DOCUMENTARIO
06 NOV 2023
4321560
2660958
9-36 0-1

ANEXO 7

DOCUMENTOS DE AUTORIZACIÓN DEL ÁMBITO DE ESTUDIO

 GOBIERNO REGIONAL HUÁNUCO DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD HUÁNUCO Unidad Ejecutora 401 - Hospital Tingo María <small>"AÑO DE LA UNIDAD, LA PAZ Y EL DESARROLLO"</small>	 HOSPITAL TINGO MARÍA
---	---

Tingo María, 13 de noviembre del 2023.

CARTA DE AUTORIZACION N°00076 - 2023-GRH-GRDS-DIRESA-HTM/UADI

Señora,

MAINA CELIA SOTO RAMIREZ.

Presente. -

ASUNTO : AUTORIZACION PARA EJECUCION DE TRABAJO DE INVESTIGACION.

Por medio del presente me dirijo a usted para saludarle, el motivo de la presente es para comunicarle que mediante proveído N° 073-2023-GRH-DRSH-HTM da viabilidad a su solicitud, por lo que la Unidad de Apoyo a la Docencia e Investigación **AUTORIZA** el desarrollo de su trabajo de investigación Titulado "TRATO DEL PERSONAL DE SALUD Y SATISFACCION DE PACIENTES ATENDIDOS EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA, HOSPITAL TINGO MARIA 2023".

Asimismo, deberá contar con su equipo de protección personal a la hora de ingresar a nuestro establecimiento de salud por su seguridad bajo responsabilidad.

Sin otro particular, me suscribo a usted.

Atentamente,



MINISTERIO DE SALUD
GOBIERNO REGIONAL HUÁNUCO
HOSPITAL TINGO MARÍA

Miguel Coral Cevillano

Mg. Miguel Coral Cevillano
C.E.P.: N° 85977
JEFE UNIDAD DE APOYO A LA DOCENCIA E INVESTIGACIÓN



MINISTERIO DE SALUD
UADI
V° B°
HOSPITAL TINGO MARÍA

MCCJ
C.c.Archivo

Reg. Doc.	04347385
Reg. Exp.	02660958

Hospital de Tingo María: MAPRESA - Telf: (062) 290111
www.htm.gob.pe - Email: hospitaltingomaria@htm.gob.pe

ANEXO 8
BASE DE DATOS
CARACTERÍSTICAS SOCIODEMOGRÁFICAS Y TRATO PERSONAL

N°	CARACTERÍSTICAS SOCIODEMOGRÁFICAS							TRATO PERSONAL																									
								DIMENSIÓN INTERPERSONAL										DIMENSIÓN CONFORT										TRATO PERSONAL					
	EDAD	GRUPO ETAREO	GRADO	ESTADO CIVIL	OCUPACION	RELIGION	PROCEDENCA	DI1	DI2	DI3	DI4	DI5	DI6	DI7	DI8	DI9	PDI	DIM_INT	DC10	DC11	DC12	DC13	DC14	DC15	DC16	DC17	DC18	DC19	PDC	DIM_CONF	PTP	TRATO_PERSONAL	
1	40	4	2	4	1	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	3	18	2	2	3	2	2	2	2	2	2	1	2	2	20	2	38	2
2	36	4	3	4	1	1	1	3	3	2	2	3	3	2	3	2	23	1	3	3	3	2	2	3	2	2	3	3	26	1	49	1	
3	56	4	1	3	2	2	1	1	1	2	2	2	1	1	2	2	14	3	1	2	1	2	2	2	2	1	2	16	3	30	3		
4	48	4	4	2	1	1	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	25	1	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	28	1	53	1	
5	22	3	4	1	2	1	3	3	3	2	3	2	2	2	3	2	22	1	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	22	2	44	1	
6	31	4	4	1	1	1	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	18	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	19	2	37	2	
7	31	4	4	4	1	1	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	18	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20	2	38	2	

25	25	3	4	1	1	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	25	1	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	27	1	52	1
26	32	4	4	1	1	1	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	25	1	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	27	1	52	1
27	31	4	4	2	1	1	3	3	2	3	3	2	2	2	3	3	23	1	3	3	2	3	3	3	2	3	2	3	27	1	50	1
28	16	2	3	1	2	1	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	19	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20	2	39	2
29	27	3	3	2	1	1	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	18	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20	2	38	2
30	14	2	3	1	2	1	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	24	1	3	2	2	3	2	3	3	3	2	2	25	1	49	1
31	45	4	3	2	1	1	1	1	2	1	1	2	2	1	2	2	14	3	1	2	2	1	2	2	2	2	2	1	17	2	31	3
32	67	5	3	2	2	1	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	19	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20	2	39	2
33	66	5	3	2	2	1	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	19	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	19	2	38	2
34	18	3	4	1	1	1	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	24	1	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	28	1	52	1
35	18	3	4	1	1	1	3	3	2	3	2	2	3	2	3	3	23	1	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	29	1	52	1
36	35	4	3	2	1	2	3	3	2	1	2	2	2	2	2	2	18	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	22	2	40	2
37	32	4	3	2	1	2	3	3	2	2	3	3	2	3	2	2	22	1	3	3	2	3	3	2	2	3	3	2	26	1	48	1
38	11	1	2	1	2	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	1	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	27	1	54	1
39	34	4	3	2	1	2	1	3	2	2	2	2	2	2	2	2	19	2	2	3	3	3	2	2	2	3	3	2	25	1	44	1
40	18	3	4	1	1	1	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	24	1	2	3	3	3	2	2	2	3	3	2	25	1	49	1

41	15	2	3	1	2	1	3	3	3	2	2	3	2	2	3	3	23	1	3	2	3	3	2	2	2	3	3	2	25	1	48	1
42	17	2	4	1	2	1	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	25	1	3	2	2	2	2	2	2	3	3	2	23	2	48	1
43	26	3	4	2	2	2	3	3	2	3	3	2	2	2	2	2	21	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	22	2	43	2
44	27	3	3	1	1	1	1	3	2	2	2	2	2	2	2	2	19	2	1	2	2	2	2	2	2	3	3	2	21	2	40	2
45	24	3	4	4	1	1	1	3	3	3	2	3	3	3	3	3	26	1	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	28	1	54	1
46	13	2	3	1	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	18	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	22	2	40	2
47	32	4	4	1	1	1	1	3	3	2	2	2	2	3	3	2	22	1	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	28	1	50	1
48	40	4	2	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	11	3	1	2	1	2	1	1	1	2	1	1	13	3	24	3
49	55	4	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	18	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	22	2	40	2
50	22	3	3	4	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	18	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	22	2	40	2
51	37	4	3	4	1	1	1	3	2	3	3	3	3	3	3	3	26	1	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	29	1	55	1
52	77	5	1	2	2	1	1	1	2	1	2	2	2	1	2	2	15	3	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	19	2	34	2
53	29	3	3	4	1	1	1	3	2	2	2	2	2	2	2	2	19	2	3	2	2	2	2	2	2	3	3	2	23	2	42	2
54	24	3	3	4	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	18	2	1	2	2	2	2	2	2	3	3	2	21	2	39	2
55	35	4	4	2	2	1	3	3	2	3	3	3	2	2	3	2	23	1	2	2	2	2	3	3	2	3	3	2	24	1	47	1
56	19	3	4	4	1	1	1	3	2	3	3	3	3	3	3	3	26	1	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	29	1	55	1

57	33	4	3	2	1	1	1	3	2	2	2	2	2	2	2	2	19	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	22	2	41	2
58	36	4	4	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	18	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	21	2	39	2
59	15	2	3	1	2	1	1	3	2	3	3	3	3	3	3	26	1	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	29	1	55	1	
60	18	3	3	3	1	1	1	3	2	3	3	3	3	3	3	26	1	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	29	1	55	1	
61	18	3	4	1	2	1	1	1	2	3	3	2	2	1	2	2	18	2	2	1	2	3	1	2	1	2	2	2	18	2	36	2
62	58	4	2	2	1	2	1	2	2	3	3	2	2	3	2	3	22	1	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	44	1
63	44	4	4	2	1	1	3	3	2	2	3	2	2	2	3	3	22	1	2	2	2	3	2	2	3	2	3	3	24	1	46	1
64	23	3	4	1	1	1	3	1	2	2	2	2	2	1	2	2	16	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	1	17	2	33	2
65	28	3	3	4	1	1	1	3	2	3	2	3	3	2	2	3	23	1	2	2	3	3	2	2	3	3	3	2	25	1	48	1
66	24	3	4	1	2	1	2	2	3	3	2	2	3	2	2	2	21	2	2	3	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	45	1
67	32	4	4	2	1	1	3	2	2	2	3	2	2	3	2	3	21	2	3	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	41	2
68	20	3	4	1	2	1	1	2	2	3	3	3	2	3	2	3	23	1	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	27	1	50	1
69	20	3	4	1	2	1	1	2	2	2	3	2	2	3	3	3	22	1	2	2	3	3	2	2	2	3	3	3	25	1	47	1
70	20	3	4	1	2	1	1	2	2	2	2	2	3	2	2	3	20	2	2	3	2	1	2	2	3	3	2	2	2	42	2	
71	66	5	4	2	1	1	1	2	2	2	1	2	2	1	2	2	16	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	38	2
72	70	5	4	3	2	1	3	2	2	2	1	2	2	1	1	2	15	3	2	2	2	1	1	1	2	2	1	1	15	3	30	3

73	41	4	4	2	1	1	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	19	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	25	1	44	1
74	57	4	3	2	1	1	3	2	2	3	3	3	3	3	3	25	1	2	3	2	2	2	2	3	3	3	2	24	1	49	1		
75	33	4	3	1	1	2	1	2	2	3	2	3	3	2	3	3	23	1	2	3	2	2	2	3	2	2	2	3	23	2	46	1	
76	41	4	4	2	1	1	1	3	3	2	3	2	2	2	3	3	23	1	2	3	2	2	2	3	2	2	3	2	23	2	46	1	
77	23	3	4	1	2	1	1	2	2	2	3	2	2	2	2	3	20	2	1	2	2	3	1	2	1	2	3	2	19	2	39	2	
78	35	4	4	1	1	1	3	2	2	3	2	2	3	2	2	2	20	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	22	2	42	2	
79	35	4	4	4	1	1	3	3	2	3	2	2	3	2	2	3	22	1	2	2	3	3	3	3	2	2	2	3	25	1	47	1	
80	18	3	4	1	2	1	3	3	1	2	3	3	3	2	3	2	22	1	3	2	2	3	3	2	2	2	3	3	25	1	47	1	
81	27	3	4	1	1	2	3	2	2	3	2	2	2	2	3	3	21	2	1	2	2	3	2	1	2	2	2	2	19	2	40	2	
82	29	3	4	1	1	1	3	1	2	2	2	2	2	3	2	3	19	2	2	2	2	3	3	2	1	2	2	3	22	2	41	2	
83	27	3	4	4	1	1	3	2	2	3	2	3	3	2	2	2	21	2	1	2	2	3	2	2	2	3	2	2	21	2	42	2	
84	27	3	4	1	1	1	1	3	3	2	2	2	3	2	3	3	23	1	2	3	2	3	3	2	2	2	2	3	24	1	47	1	
85	50	4	4	1	1	2	3	1	1	2	2	2	2	2	2	1	15	3	2	2	2	1	2	2	3	3	2	2	21	2	36	2	
86	49	4	3	4	1	1	1	2	2	2	2	2	2	3	2	2	19	2	1	2	2	2	2	2	3	2	2	2	20	2	39	2	
87	41	4	4	2	1	1	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	24	1	2	2	3	2	3	3	3	3	2	3	26	1	50	1	
88	18	3	4	1	2	1	1	2	3	3	2	2	2	3	3	3	23	1	2	3	3	3	2	2	2	3	3	2	25	1	48	1	

89	36	4	4	2	1	1	3	1	2	2	2	2	2	2	2	17	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	18	2	35	2		
90	36	4	3	4	1	1	3	1	2	2	3	2	3	2	20	2	2	3	3	2	3	2	2	2	3	3	25	1	45	1			
91	25	3	4	1	2	1	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	25	1	2	2	2	3	2	3	3	2	3	25	1	50	1		
92	18	3	3	1	1	1	3	2	2	3	3	2	2	2	3	2	21	2	2	2	3	2	2	2	3	3	2	23	2	44	1		
93	41	4	4	2	1	1	3	1	2	2	2	1	2	2	1	2	15	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	22	2	37	2	
94	61	5	2	4	1	1	1	1	2	1	1	1	2	2	1	1	12	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20	2	52	1
95	50	4	4	2	1	1	1	2	2	2	3	2	2	2	3	2	20	2	2	3	2	3	2	2	3	2	2	2	23	2	43	2	
96	38	4	4	1	1	1	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	19	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	19	2	38	2	
97	20	3	4	1	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	18	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	38	2	
98	23	3	4	1	2	1	1	3	2	3	2	2	3	3	2	3	23	1	2	2	2	3	2	2	2	3	3	2	23	2	46	1	
99	38	4	3	2	1	1	1	3	2	2	2	3	2	2	2	20	2	2	3	3	2	2	3	3	2	2	3	25	1	45	1		
100	23	3	4	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	18	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	38	2	
101	50	4	4	1	1	2	3	1	1	2	2	2	2	2	2	1	15	3	2	2	2	1	2	2	3	3	2	2	21	2	36	2	
102	49	4	3	4	1	1	1	2	2	2	2	2	2	3	2	2	19	2	1	2	2	2	2	2	3	2	2	2	20	2	39	2	
103	41	4	4	2	1	1	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	24	1	2	2	3	2	3	3	3	3	2	3	26	1	50	1	
104	18	3	4	1	2	1	1	2	3	3	2	2	2	3	3	3	23	1	2	3	3	3	2	2	2	3	3	2	25	1	48	1	

105	36	4	4	2	2	1	3	1	2	2	2	2	2	2	2	17	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	18	2	35	2	
106	36	4	3	4	1	1	3	1	2	2	3	2	3	2	3	2	20	2	2	3	3	2	3	2	2	2	3	3	25	1	45	1
107	22	3	4	1	1	1	3	3	2	3	3	3	3	3	3	26	1	3	3	2	2	2	3	3	2	3	2	25	1	51	1	
108	28	3	3	4	1	1	1	3	2	3	3	3	3	3	3	26	1	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	28	1	54	1	
109	45	4	4	2	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	17	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20	2	37	2	
110	41	4	4	2	1	1	3	1	2	2	2	2	2	2	1	2	16	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	19	2	35	2	
111	25	3	4	1	1	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	25	1	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	27	1	52	1	
112	32	4	4	1	1	1	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	25	1	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	27	1	52	1
113	31	4	4	2	1	1	3	3	2	3	3	2	2	2	3	3	23	1	3	3	2	3	3	3	2	3	2	3	27	1	50	1
114	16	2	3	1	1	1	3	2	2	2	2	3	2	2	2	19	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20	2	39	2	
115	27	3	3	2	1	1	3	2	2	2	2	2	2	2	2	18	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20	2	38	2	
116	14	2	3	1	2	1	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	24	1	3	2	2	3	2	3	3	3	2	2	25	1	49	1
117	45	4	3	2	1	1	1	1	2	1	1	2	2	1	2	2	14	3	1	2	2	1	2	2	2	2	2	1	17	2	31	3
118	67	5	3	2	2	1	3	3	2	2	2	2	2	2	2	19	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20	2	39	2	
119	66	5	3	2	2	1	3	3	2	2	2	2	2	2	2	19	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	19	2	38	2	
120	18	3	4	1	1	1	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	24	1	3	2	3	3	3	2	3	3	3	28	1	52	1	

121	18	3	4	1	1	1	3	3	2	3	2	2	3	2	3	3	23	1	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	29	1	52	1
122	35	4	3	2	1	2	3	3	2	1	2	2	2	2	2	2	18	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	22	2	40	2		
123	32	4	3	2	1	2	3	3	2	2	3	3	2	3	2	2	22	1	3	3	2	3	3	2	2	3	3	2	26	1	48	1		
124	11	1	2	1	2	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	1	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	27	1	54	1		
125	34	4	3	2	1	2	1	3	2	2	2	2	2	2	2	2	19	2	2	3	3	3	2	2	2	3	3	2	25	1	44	1		
126	18	3	4	1	1	1	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	24	1	2	3	3	3	2	2	2	3	3	2	25	1	49	1		
127	15	2	3	1	2	1	3	3	3	2	2	3	2	2	3	3	23	1	3	2	3	3	2	2	2	3	3	2	25	1	48	1		
128	17	2	4	1	2	1	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	25	1	3	2	2	2	2	2	2	3	3	2	23	2	48	1		
129	26	3	4	2	2	2	3	3	2	3	3	2	2	2	2	2	21	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	22	2	43	2		
130	27	3	3	1	1	1	1	3	2	2	2	2	2	2	2	2	19	2	1	2	2	2	2	2	2	3	3	2	21	2	40	2		
131	24	3	4	4	1	1	1	3	3	3	2	3	3	3	3	3	26	1	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	28	1	54	1		
132	13	2	3	1	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	18	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	22	2	40	2		
133	32	4	4	1	1	1	1	3	3	2	2	2	2	3	3	2	22	1	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	28	1	50	1		
134	40	4	2	4	1	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	3	18	2	2	3	2	2	2	2	2	1	2	2	20	2	38	2		
135	36	4	3	4	1	1	1	3	3	2	2	3	3	2	3	2	23	1	3	3	3	2	2	3	2	2	3	3	26	1	49	1		
136	56	4	1	3	2	2	1	1	1	2	2	2	1	1	2	2	14	3	1	2	1	2	1	2	2	2	1	2	16	3	30	3		

137	48	4	4	2	1	1	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	25	1	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	28	1	53	1	
138	22	3	4	1	2	1	3	3	3	2	3	2	2	2	3	2	22	1	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	22	2	44	1	
139	31	4	4	1	1	1	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	18	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	19	2	37	2	
140	31	4	4	4	1	1	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	18	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20	2	38	2	
141	40	4	3	2	1	1	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	18	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20	2	38	2	
142	67	5	2	3	2	2	1	1	2	2	2	2	1	2	2	2	16	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	19	2	35	2	
143	31	4	4	2	1	1	3	3	2	2	2	2	2	3	3	2	21	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	22	2	43	2	
144	21	3	4	1	2	1	1	3	2	3	2	2	3	3	3	3	24	1	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	27	1	51	1	
145	18	3	4	1	1	1	3	3	2	2	2	3	2	2	3	2	21	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	22	2	43	2
146	28	3	4	1	1	1	3	3	3	2	2	2	3	2	2	2	21	2	3	3	2	2	2	2	2	2	3	3	24	1	45	1	
147	59	4	3	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	18	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	19	2	37	2	
148	63	5	2	3	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	18	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	21	2	39	2	
149	19	3	4	1	1	1	3	3	2	3	2	2	2	3	3	3	23	1	3	2	2	3	2	2	2	3	3	3	25	1	48	1	
150	23	3	3	1	2	1	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	25	1	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	28	1	53	1	
151	73	5	3	3	2	1	3	1	2	1	1	2	2	1	2	1	13	3	1	2	2	2	1	2	2	2	1	1	16	3	29	3	
152	24	3	3	1	2	1	3	3	2	2	3	3	3	2	2	3	23	1	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	28	1	51	1	

153	68	5	3	2	2	1	1	1	2	2	2	1	2	2	1	1	14	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20	2	34	2	
154	22	3	4	1	1	1	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	26	1	3	3	2	2	2	3	3	2	3	2	25	1	51	1							
155	28	3	3	4	1	1	1	3	2	3	3	3	3	3	3	26	1	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	28	1	54	1								
156	45	4	4	2	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	17	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20	2	37	2		
157	41	4	4	2	1	1	3	1	2	2	2	2	2	2	1	2	16	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	19	2	35	2	
158	25	3	4	1	1	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	25	1	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	27	1	52	1							
159	32	4	4	1	1	1	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	25	1	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	27	1	52	1							
160	31	4	4	2	1	1	3	3	2	3	3	2	2	2	3	3	23	1	3	3	2	3	3	3	2	3	2	3	27	1	50	1							
161	16	2	3	1	2	1	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	19	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20	2	39	2	
162	27	3	3	2	1	1	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	18	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20	2	38	2
163	14	2	3	1	2	1	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	24	1	3	2	2	3	2	3	3	3	2	2	25	1	49	1							
164	45	4	3	2	1	1	1	1	2	1	1	2	2	1	2	2	14	3	1	2	2	1	2	2	2	2	2	1	17	2	31	3							
165	67	5	3	2	2	1	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	19	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20	2	39	2	
166	66	5	3	2	2	1	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	19	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	19	2	38	2	
167	18	3	4	1	1	1	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	24	1	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	28	1	52	1							
168	18	3	4	1	1	1	3	3	2	3	2	2	3	2	3	3	23	1	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	29	1	52	1	

169	35	4	3	2	1	2	3	3	2	1	2	2	2	2	2	18	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	22	2	40	2
170	32	4	3	2	1	2	3	3	2	2	3	3	2	3	2	22	1	3	3	2	3	3	2	2	3	3	2	26	1	48	1
171	11	1	2	1	2	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	1	3	3	2	2	3	3	3	3	2	27	1	54	1	
172	34	4	3	2	1	2	1	3	2	2	2	2	2	2	2	19	2	2	3	3	3	2	2	2	3	3	2	25	1	44	1
173	18	3	4	1	1	1	3	3	3	2	2	2	3	3	3	24	1	2	3	3	3	2	2	2	3	3	2	25	1	49	1
174	15	2	3	1	2	1	3	3	3	2	2	3	2	2	3	23	1	3	2	3	3	2	2	2	3	3	2	25	1	48	1
175	17	2	4	1	2	1	3	3	3	2	3	3	2	3	3	25	1	3	2	2	2	2	2	2	3	3	2	23	2	48	1
176	26	3	4	2	2	2	3	3	2	3	3	2	2	2	2	21	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	22	2	43	2
177	27	3	3	1	1	1	1	3	2	2	2	2	2	2	2	19	2	1	2	2	2	2	2	2	3	3	2	21	2	40	2
178	24	3	4	4	1	1	1	3	3	3	2	3	3	3	3	26	1	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	28	1	54	1
179	13	2	3	1	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	18	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	22	2	40	2
180	32	4	4	1	1	1	1	3	3	2	2	2	2	3	3	22	1	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	28	1	50	1
181	40	4	2	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	2	11	3	1	2	1	2	1	1	1	2	1	1	13	3	24	3
182	55	4	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	18	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	22	2	40	2
183	22	3	3	4	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	18	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	22	2	40	2
184	37	4	3	4	1	1	1	3	2	3	3	3	3	3	3	26	1	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	29	1	55	1

201	20	3	4	1	2	1	1	2	2	3	3	3	2	3	2	3	23	1	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	27	1	50	1
202	20	3	4	1	2	1	1	2	2	2	3	2	2	3	3	3	22	1	2	2	3	3	2	2	2	3	3	3	25	1	47	1
203	20	3	4	1	2	1	1	2	2	2	2	2	3	2	2	3	20	2	2	3	2	1	2	2	3	3	2	2	22	2	42	2
204	66	5	4	2	1	1	1	2	2	2	1	2	2	1	2	2	16	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	22	2	38	2	
205	70	5	4	3	2	1	3	2	2	2	1	2	2	1	1	2	15	3	2	2	2	1	1	1	2	2	1	1	15	3	30	3
206	41	4	4	2	1	1	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	19	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	25	1	44	1
207	57	4	3	2	1	1	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	25	1	2	3	2	2	2	2	3	3	3	2	24	1	49	1
208	33	4	3	1	1	2	1	2	2	3	2	3	3	2	3	3	23	1	2	3	2	2	2	3	2	2	2	3	23	2	46	1
209	41	4	4	2	1	1	1	3	3	2	3	2	2	2	3	3	23	1	2	3	2	2	2	3	2	2	3	2	23	2	46	1
210	23	3	4	1	2	1	1	2	2	2	3	2	2	2	2	3	20	2	1	2	2	3	1	2	1	2	3	2	19	2	39	2
211	35	4	4	1	1	1	3	2	2	3	2	2	3	2	2	2	20	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	22	2	42	2
212	35	4	4	4	1	1	3	3	2	3	2	2	3	2	2	3	22	1	2	2	3	3	3	3	2	2	2	3	25	1	47	1
213	18	3	4	1	2	1	3	3	1	2	3	3	3	2	3	2	22	1	3	2	2	3	3	2	2	2	3	3	25	1	47	1
214	27	3	4	1	1	2	3	2	2	3	2	2	2	2	3	3	21	2	1	2	2	3	2	1	2	2	2	2	19	2	40	2
215	29	3	4	1	1	1	3	1	2	2	2	2	2	3	2	3	19	2	2	2	2	3	3	2	1	2	2	3	22	2	41	2
216	27	3	4	4	1	1	3	2	2	3	2	3	3	2	2	2	21	2	1	2	2	3	2	2	2	3	2	2	21	2	42	2

217	27	3	4	1	1	1	1	3	3	2	2	2	3	2	3	3	23	1	2	3	2	3	3	2	2	2	2	3	24	1	47	1	
218	50	4	4	1	1	2	3	1	1	2	2	2	2	2	2	1	15	3	2	2	2	1	2	2	3	3	2	2	21	2	36	2	
219	49	4	3	4	1	1	1	2	2	2	2	2	2	3	2	2	19	2	1	2	2	2	2	2	3	2	2	2	20	2	39	2	
220	41	4	4	2	1	1	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	24	1	2	2	3	2	3	3	3	3	2	3	26	1	50	1	
221	18	3	4	1	2	1	1	2	3	3	2	2	2	3	3	3	23	1	2	3	3	3	2	2	2	3	3	2	25	1	48	1	
222	36	4	4	2	1	1	3	1	2	2	2	2	2	2	2	2	17	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	18	2	35	2	
223	36	4	3	4	1	1	3	1	2	2	3	2	3	2	3	2	20	2	2	3	3	2	3	2	2	2	3	3	25	1	45	1	
224	25	3	4	1	2	1	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	25	1	2	2	2	3	2	3	3	2	3	3	25	1	50	1	
225	18	3	3	1	1	1	3	2	2	3	3	2	2	2	3	2	21	2	2	2	3	2	2	2	2	3	3	2	23	2	44	1	
226	41	4	4	2	1	1	3	1	2	2	2	1	2	2	1	2	15	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	22	2	37	2
227	61	5	2	4	1	1	1	1	2	1	1	1	2	2	1	1	12	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20	2	52	1
228	50	4	4	2	1	1	1	2	2	2	3	2	2	2	3	2	20	2	2	3	2	3	2	2	3	2	2	2	23	2	43	2	
229	38	4	4	1	1	1	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	19	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	19	2	38	2	
230	20	3	4	1	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	18	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20	2	38	2	
231	23	3	4	1	2	1	1	3	2	3	2	2	3	3	2	3	23	1	2	2	2	3	2	2	2	3	3	2	23	2	46	1	
232	38	4	3	2	1	1	1	3	2	2	2	3	2	2	2	2	20	2	2	3	3	2	2	3	3	2	2	3	25	1	45	1	

233	23	3	4	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	18	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20	2	38	2					
234	50	4	4	1	1	2	3	1	1	2	2	2	2	2	2	1	15	3	2	2	2	1	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	36	2			
235	49	4	3	4	1	1	1	2	2	2	2	2	3	2	2	19	2	1	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	39	2			
236	41	4	4	2	1	1	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	24	1	2	2	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3	2	6	1	50	1									
237	18	3	4	1	2	1	1	2	3	3	2	2	2	3	3	3	23	1	2	3	3	3	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	48	1			
238	36	4	4	2	2	1	3	1	2	2	2	2	2	2	2	17	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	35	2			
239	36	4	3	4	1	1	3	1	2	2	3	2	3	2	3	2	20	2	2	3	3	2	3	2	2	2	2	3	3	2	5	1	45	1										
240	22	3	4	1	1	1	3	3	2	3	3	3	3	3	3	26	1	3	3	2	2	2	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	51	1			
241	28	3	3	4	1	1	1	3	2	3	3	3	3	3	3	26	1	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	54	1		
242	45	4	4	2	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	17	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	37	2	
243	41	4	4	2	1	1	3	1	2	2	2	2	2	2	1	2	16	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	35	2	
244	25	3	4	1	1	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	25	1	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2	7	1	52	1									
245	32	4	4	1	1	1	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	25	1	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	52	1	
246	31	4	4	2	1	1	3	3	2	3	3	2	2	2	3	3	23	1	3	3	2	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	7	1	50	1									
247	16	2	3	1	1	1	3	2	2	2	2	3	2	2	2	19	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	39	2	
248	27	3	3	2	1	1	3	2	2	2	2	2	2	2	2	18	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	38	2

249	14	2	3	1	2	1	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	24	1	3	2	2	3	2	3	3	3	2	2	25	1	49	1
250	45	4	3	2	1	1	1	1	2	1	1	2	2	1	2	2	14	3	1	2	2	1	2	2	2	2	2	1	17	2	31	3
251	67	5	3	2	2	1	3	3	2	2	2	2	2	2	2	19	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20	2	39	2
252	66	5	3	2	2	1	3	3	2	2	2	2	2	2	2	19	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	19	2	38	2	
253	18	3	4	1	1	1	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	24	1	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	28	1	52	1
254	18	3	4	1	1	1	3	3	2	3	2	2	3	2	3	3	23	1	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	29	1	52	1
255	35	4	3	2	1	2	3	3	2	1	2	2	2	2	2	18	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	22	2	40	2
256	32	4	3	2	1	2	3	3	2	2	3	3	2	3	2	2	22	1	3	3	2	3	3	2	2	3	3	2	26	1	48	1
257	11	1	2	1	2	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	1	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	27	1	54	1
258	34	4	3	2	1	2	1	3	2	2	2	2	2	2	2	19	2	2	3	3	3	2	2	2	2	3	3	2	25	1	44	1
259	18	3	4	1	1	1	3	3	3	2	2	2	3	3	3	24	1	2	3	3	3	2	2	2	2	3	3	2	25	1	49	1
260	15	2	3	1	2	1	3	3	3	2	2	3	2	2	3	3	23	1	3	2	3	3	2	2	2	3	3	2	25	1	48	1
261	17	2	4	1	2	1	3	3	3	2	3	3	2	3	3	25	1	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	23	2	48	1
262	26	3	4	2	2	2	3	3	2	3	3	2	2	2	2	21	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	22	2	43	2
263	27	3	3	1	1	1	1	3	2	2	2	2	2	2	2	19	2	1	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	21	2	40	2
264	60	5	4	4	1	1	1	3	3	3	2	3	3	3	3	26	1	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	28	1	54	1	

265	37	4	3	1	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	18	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	22	2	40	2	
266	32	4	4	1	1	1	1	3	3	2	2	2	2	3	3	2	22	1	3	3	2	2	3	3	3	3	3	28	1	50	1	
267	24	3	4	1	1	1	1	2	2	3	2	3	3	3	2	3	23	1	2	2	2	2	2	3	2	3	2	23	2	46	1	
268	16	2	3	1	2	1	3	2	1	2	2	2	2	2	2	3	18	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	18	2	36	2
269	29	3	4	4	2	1	1	2	2	2	2	2	2	3	2	3	20	2	2	2	2	2	2	3	2	1	2	2	20	2	40	2
270	26	3	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	1	2	3	18	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	18	2	36	2
271	43	4	4	2	1	1	1	1	1	2	1	2	2	1	1	2	13	3	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	18	2	31	3
272	26	3	3	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	3	19	2	1	2	2	2	2	2	1	2	3	2	19	2	38	2
273	39	4	3	4	1	1	1	2	2	3	2	2	2	3	3	2	21	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	22	2	43	2	
274	74	5	2	3	2	1	1	2	2	2	2	2	2	1	2	1	16	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	18	2	34	2
275	78	5	3	3	2	2	3	1	1	2	2	2	1	2	2	2	15	3	1	1	2	1	2	2	2	2	2	2	17	2	32	2
276	70	5	1	3	2	1	1	2	3	3	2	2	2	3	2	3	22	1	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	21	2	43	2
277	24	3	4	1	1	1	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	20	2	3	2	2	2	2	2	2	3	1	1	20	2	40	2
278	68	5	3	1	2	1	1	3	3	3	3	3	3	3	2	2	25	1	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	25	1	50	1
279	43	4	4	2	1	1	3	2	2	2	2	3	3	2	2	3	21	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	22	2	43	2
280	38	4	4	4	1	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	18	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20	2	38	2

CONTINUA BASE DE DATOS NIVEL DE SATISFACCION

N°	NIVEL DE SATISFACCION																																	
	DIMENSIÓN FIABILIDAD							DIMENSIÓN CAPACIDAD RESPUESTA					DIMENSIÓN SEGURIDAD					DIMENSIÓN EMPATIA					DIMENSIÓN ASPECTOS TANGIBLES					NIVEL DE SATISFACCION						
	DF1	DF2	DF3	DF4	DF5	PDFC	DIM_FC	DCR6	DCR7	DCR8	DCR9	PDCR	DIM_CR	DS10	DS11	DS12	DS13	PDS	DIM_SEG	DE14	DE15	DE16	DE17	DE18	PDE	DIM_EMP	DAT19	DAT20	DAT21	DAT22	PDAT	DIM_AT	PNS	NIVEL_SATISF
1	3	4	6	6	4	23	2	4	4	5	5	18	2	4	6	6	6	22	1	5	3	3	5	5	21	2	3	6	4	4	17	2	101	2
2	6	6	6	6	6	30	1	5	4	6	6	21	1	4	6	5	5	20	1	6	5	5	4	6	26	1	5	5	4	7	21	1	118	1
3	2	3	4	4	3	16	2	3	3	4	2	12	2	5	4	5	3	17	2	3	3	4	4	4	18	2	3	3	4	4	14	2	77	2
4	6	6	5	6	6	29	1	6	5	6	3	20	1	6	6	6	6	24	1	6	5	6	6	6	29	1	6	6	5	4	21	1	123	1
5	5	5	5	4	5	24	2	5	6	6	5	22	1	3	4	5	4	16	2	5	5	4	5	5	24	2	5	2	5	5	17	2	103	2
6	4	4	4	5	3	20	2	3	3	4	4	14	2	6	6	5	5	22	1	5	4	5	5	5	24	2	5	5	5	4	19	2	99	2
7	4	3	4	4	4	19	2	5	4	5	5	19	2	5	5	5	5	20	1	4	4	4	4	4	20	2	4	4	5	4	17	2	95	2
8	4	4	3	4	4	19	2	4	4	4	4	16	2	4	4	4	4	16	2	4	4	4	4	4	20	2	4	4	4	4	16	2	87	2

9	3	3	3	3	3	15	3	3	4	3	3	13	2	3	4	3	3	13	2	3	3	4	3	3	16	2	3	3	3	3	12	2	69	2
10	5	5	5	6	6	27	1	5	6	6	6	23	1	5	5	5	6	21	1	6	6	6	6	5	29	1	6	6	6	6	24	1	124	1
11	6	6	6	6	5	29	1	6	5	5	6	22	1	6	6	6	6	24	1	6	6	5	5	5	27	1	5	6	6	6	23	1	125	1
12	6	6	6	6	6	30	1	5	5	5	5	20	1	5	5	5	6	21	1	6	5	6	5	6	28	1	6	6	6	6	24	1	123	1
13	5	6	5	5	5	26	1	5	5	5	5	20	1	5	5	5	6	21	1	5	6	6	4	5	26	1	5	5	5	5	20	1	113	1
14	3	3	3	2	2	13	3	3	3	2	3	11	3	3	3	4	3	13	2	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	12	2	64	3
15	5	4	5	5	4	23	2	4	3	4	4	15	2	4	4	5	4	17	2	4	4	4	4	4	20	2	4	4	4	4	16	2	91	2
16	6	6	5	6	6	29	1	5	6	5	6	22	1	5	6	6	6	23	1	5	5	5	5	5	25	2	6	6	6	6	24	1	123	1
17	6	6	7	7	7	33	1	6	6	5	5	22	1	6	6	5	6	23	1	6	6	7	6	6	31	1	5	5	5	5	20	1	129	1
18	1	1	3	3	1	9	3	2	2	3	2	9	3	2	2	2	2	8	3	2	2	2	2	10	3	2	1	2	2	7	3	43	3	
19	6	6	6	7	7	32	1	7	6	6	6	25	1	6	6	6	6	24	1	6	6	5	7	7	31	1	7	6	6	7	26	1	138	1
20	5	5	5	5	5	25	2	5	5	5	5	20	1	5	5	4	4	18	2	5	4	4	4	4	21	2	4	3	4	4	15	2	99	2
21	6	6	6	5	5	28	1	5	6	6	6	23	1	6	6	6	6	24	1	6	6	5	6	6	29	1	6	5	5	5	21	1	125	1
22	5	5	5	5	6	26	1	6	6	6	6	24	1	5	6	6	6	23	1	5	5	5	5	5	25	2	6	6	5	6	23	1	121	1
23	4	4	4	4	4	20	2	4	4	4	4	16	2	4	4	4	4	16	2	4	4	4	4	4	20	2	4	4	4	4	16	2	88	2
24	3	3	3	3	3	15	3	4	4	4	3	15	2	3	3	3	3	12	2	3	4	4	4	4	19	2	3	4	4	3	14	2	75	2
25	7	6	5	7	6	31	1	5	6	7	6	24	1	7	6	7	6	26	1	7	7	6	5	7	32	1	7	5	6	7	25	1	138	1
26	5	7	6	7	5	30	1	6	7	5	7	25	1	7	6	5	7	25	1	7	6	7	7	5	32	1	6	7	7	7	27	1	139	1
27	6	6	5	7	6	30	1	5	6	7	6	24	1	6	7	5	7	25	1	6	6	5	5	7	29	1	7	6	5	7	25	1	133	1

28	5	5	5	6	6	27	1	6	5	6	5	22	1	5	5	4	4	18	2	4	6	6	5	5	26	1	5	5	5	5	20	1	113	1
29	4	4	5	5	5	23	2	5	5	4	4	18	2	5	4	5	5	19	2	5	6	6	6	5	28	1	5	5	6	5	21	1	109	2
30	6	6	7	6	5	30	1	5	7	6	5	23	1	6	7	5	7	25	1	6	7	7	6	7	33	1	7	6	7	5	25	1	136	1
31	2	2	3	2	3	12	3	2	2	3	2	9	3	2	3	2	2	9	3	2	3	3	2	2	12	3	1	1	2	2	6	3	48	3
32	2	2	3	3	3	13	3	3	3	3	2	11	3	2	2	2	3	9	3	1	1	3	3	3	11	3	4	4	3	2	13	2	57	3
33	4	4	4	4	4	20	2	4	4	4	4	16	2	5	4	4	5	18	2	5	5	5	4	3	22	2	3	3	4	4	14	2	90	2
34	6	5	7	6	6	30	1	6	7	4	6	23	1	6	7	5	7	25	1	7	5	7	6	7	32	1	5	7	7	6	25	1	135	1
35	7	7	7	6	6	33	1	6	7	5	7	25	1	6	7	6	7	26	1	6	7	7	6	6	32	1	6	6	7	7	26	1	142	1
36	4	4	4	4	4	20	2	4	4	4	4	16	2	4	3	4	4	15	2	3	4	4	3	4	18	2	4	4	4	3	15	2	84	2
37	6	5	7	6	6	30	1	7	5	6	6	24	1	5	7	7	7	26	1	6	7	5	6	6	30	1	6	5	6	5	22	1	132	1
38	6	7	7	7	7	34	1	7	6	5	6	24	1	7	7	7	6	27	1	6	7	7	6	7	33	1	7	6	6	7	26	1	144	1
39	6	6	6	6	7	31	1	7	6	6	5	24	1	7	7	6	6	26	1	7	6	7	6	7	33	1	7	7	6	6	26	1	140	1
40	5	6	5	5	6	27	1	6	7	6	5	24	1	6	7	6	5	24	1	7	7	6	6	5	31	1	5	6	7	6	24	1	130	1
41	7	7	6	7	7	34	1	7	6	6	6	25	1	7	6	7	6	26	1	7	7	7	7	7	35	1	7	7	6	7	27	1	147	1
42	6	6	7	6	7	32	1	5	6	6	6	23	1	6	6	5	6	23	1	6	5	7	7	6	31	1	6	7	6	7	26	1	135	1
43	4	4	5	5	4	22	2	4	5	5	5	19	2	5	4	4	5	18	2	5	4	3	3	4	19	2	5	5	5	4	19	2	97	2
44	5	4	4	4	4	21	2	4	4	4	4	16	2	4	4	4	4	16	2	4	5	4	5	5	23	2	5	4	4	4	17	2	93	2
45	6	5	6	6	5	28	1	5	6	5	5	21	1	5	5	6	5	21	1	6	5	5	6	5	27	1	5	5	5	5	20	1	117	1
46	5	4	5	5	4	23	2	4	4	4	5	17	2	4	4	5	5	18	2	5	5	4	4	5	23	2	5	4	4	4	17	2	98	2

47	7	7	7	6	7	34	1	7	7	7	7	28	1	7	7	7	6	27	1	6	7	6	6	6	31	1	6	6	7	6	25	1	145	1
48	2	2	2	1	1	8	3	1	1	1	1	4	3	1	1	1	1	4	3	2	2	2	1	2	9	3	1	2	2	1	6	3	31	3
49	4	4	4	4	4	20	2	4	3	4	3	14	2	4	4	4	3	15	2	4	4	3	3	3	17	2	3	3	3	3	12	2	78	2
50	5	5	5	5	5	25	2	4	5	5	5	19	2	4	4	5	5	18	2	5	4	5	5	4	23	2	5	4	4	5	18	2	103	2
51	6	6	6	6	5	29	1	6	6	6	6	24	1	6	6	6	6	24	1	6	6	6	6	6	30	1	6	6	6	6	24	1	131	1
52	2	2	1	1	1	7	3	1	1	1	1	4	3	1	1	1	2	5	3	2	2	2	2	2	10	3	2	1	1	1	5	3	31	3
53	5	5	5	4	4	23	2	4	5	5	5	19	2	5	6	6	6	23	1	5	5	5	5	4	24	2	5	5	5	5	20	1	109	2
54	4	4	4	4	4	20	2	4	4	4	4	16	2	4	4	4	4	16	2	4	4	4	4	4	20	2	4	4	4	4	16	2	88	2
55	4	5	5	6	5	25	2	5	6	5	6	22	1	6	5	5	6	22	1	7	6	5	6	6	30	1	6	6	5	6	23	1	122	1
56	7	7	7	7	7	35	1	7	6	7	6	26	1	7	6	6	7	26	1	7	7	6	7	7	34	1	7	6	7	7	27	1	148	1
57	5	5	5	5	5	25	2	5	5	5	5	20	1	5	5	5	5	20	1	5	5	6	6	6	28	1	6	6	6	6	24	1	117	1
58	4	4	4	4	4	20	2	4	4	4	4	16	2	4	4	4	4	16	2	4	4	4	4	4	20	2	4	4	4	4	16	2	88	2
59	7	7	7	7	7	35	1	6	6	6	7	25	1	7	7	7	7	28	1	7	7	7	7	7	35	1	7	7	7	7	28	1	151	1
60	7	7	7	7	7	35	1	6	7	7	7	27	1	7	7	7	7	28	1	7	7	7	7	7	35	1	7	7	7	7	28	1	153	1
61	4	3	5	6	2	20	2	4	3	2	4	13	2	5	5	5	4	19	2	4	5	4	4	5	22	2	3	5	5	4	17	2	91	2
62	6	6	5	6	6	29	1	6	5	6	5	22	1	6	5	6	5	22	1	5	5	4	6	6	26	1	4	4	5	5	18	2	117	1
63	6	5	5	5	5	26	1	6	5	6	5	22	1	6	6	5	6	23	1	6	6	6	6	6	30	1	5	4	4	4	17	2	118	1
64	6	5	6	4	2	23	2	3	4	4	5	16	2	5	5	4	5	19	2	5	5	6	5	5	26	1	4	5	4	5	18	2	102	2
65	2	5	6	6	3	22	2	3	5	4	5	17	2	5	6	5	6	22	1	6	4	5	6	5	26	1	5	6	6	6	23	1	110	2

66	5	4	4	5	6	24	2	5	5	4	5	19	2	4	6	6	6	22	1	6	6	6	5	5	28	1	5	5	4	6	20	1	113	1
67	3	3	3	4	5	18	2	3	4	5	4	16	2	4	6	4	5	19	2	5	4	5	6	6	26	1	5	5	4	5	19	2	98	2
68	4	5	5	5	6	25	2	4	5	4	6	19	2	7	7	6	6	26	1	5	5	5	5	4	24	2	5	6	5	5	21	1	115	1
69	6	5	5	6	7	29	1	6	6	7	6	25	1	7	7	6	5	25	1	6	6	5	5	5	27	1	6	6	5	6	23	1	129	1
70	4	4	4	4	6	22	2	4	4	4	4	16	2	5	7	5	5	22	1	5	6	6	6	6	29	1	5	5	5	6	21	1	110	2
71	3	6	4	5	4	22	2	4	5	5	5	19	2	7	5	5	5	22	1	3	5	5	6	6	25	2	4	4	6	6	20	1	108	2
72	1	1	2	7	2	13	3	7	1	1	1	10	3	1	4	4	2	11	3	2	3	3	5	5	18	2	4	3	4	4	15	2	67	2
73	3	5	4	5	5	22	2	4	4	4	6	18	2	6	6	5	5	22	1	5	4	5	5	5	24	2	4	4	5	5	18	2	104	2
74	5	4	4	4	5	22	2	5	5	5	6	21	1	4	4	6	6	20	1	6	5	6	5	5	27	1	5	5	5	5	20	1	110	2
75	4	3	4	5	5	21	2	4	4	5	4	17	2	6	6	5	5	22	1	5	5	6	6	7	29	1	6	6	7	7	26	1	115	1
76	2	3	4	4	7	20	2	6	3	5	5	19	2	6	7	5	5	23	1	6	5	4	4	4	23	2	4	5	5	6	20	1	105	2
77	3	4	4	6	5	22	2	6	7	6	7	26	1	5	5	6	5	21	1	5	5	5	4	4	23	2	4	7	6	6	23	1	115	1
78	4	4	3	5	4	20	2	3	3	3	6	15	2	7	7	6	6	26	1	6	6	7	7	7	33	1	5	5	5	7	22	1	116	1
79	4	4	4	5	5	22	2	4	3	6	5	18	2	7	6	6	7	26	1	7	7	6	6	5	31	1	4	6	4	4	18	2	115	1
80	7	6	7	7	7	34	1	6	7	6	6	25	1	6	7	7	7	27	1	6	6	7	7	7	33	1	7	6	6	6	25	1	144	1
81	5	4	5	3	4	21	2	3	4	5	4	16	2	3	3	5	5	16	2	3	4	4	5	5	21	2	6	5	2	5	18	2	92	2
82	6	5	5	5	6	27	1	4	4	4	6	18	2	6	6	5	7	24	1	5	5	5	5	6	26	1	6	7	6	7	26	1	121	1
83	5	5	6	7	6	29	1	5	6	6	6	23	1	6	5	7	7	25	1	6	7	6	6	7	32	1	7	7	7	6	27	1	136	1
84	6	6	5	6	7	30	1	6	7	7	7	27	1	6	6	7	7	26	1	7	6	7	6	7	33	1	7	6	6	6	25	1	141	1

85	3	4	6	7	6	26	1	4	6	6	6	22	1	5	5	6	6	22	1	5	6	6	6	5	28	1	6	5	5	7	23	1	121	1
86	5	5	6	6	5	27	1	5	7	5	5	22	1	5	6	7	7	25	1	4	5	4	4	6	23	2	6	4	6	7	23	1	120	1
87	6	6	4	7	7	30	1	6	6	6	4	22	1	6	7	7	7	27	1	6	4	6	6	6	28	1	6	6	6	7	25	1	132	1
88	6	5	7	7	4	29	1	6	6	7	5	24	1	7	7	5	6	25	1	6	7	5	5	7	30	1	6	6	7	7	26	1	134	1
89	2	2	4	4	7	19	2	1	1	5	1	8	3	6	4	5	6	21	1	3	5	5	4	6	23	2	7	5	5	6	23	1	94	2
90	4	6	6	2	3	21	2	5	3	2	2	12	2	2	4	6	5	17	2	5	6	3	5	5	24	2	3	5	6	6	20	1	94	2
91	5	4	5	5	5	24	2	6	4	6	6	22	1	5	6	5	6	22	1	5	7	5	5	5	27	1	7	7	6	6	26	1	121	1
92	5	5	5	6	4	25	2	5	5	5	6	21	1	5	5	4	4	18	2	3	6	6	6	4	25	2	5	4	4	7	20	1	109	2
93	4	4	5	5	3	21	2	3	5	5	4	17	2	5	5	6	4	20	1	5	6	5	6	4	26	1	6	6	7	7	26	1	110	2
94	3	2	3	3	3	14	3	3	2	2	2	9	3	4	3	3	4	14	2	2	5	4	6	4	21	2	5	4	6	7	22	1	80	2
95	4	4	4	4	4	20	2	4	4	4	4	16	2	4	4	4	4	16	2	4	4	4	4	4	20	2	4	4	4	4	16	2	88	2
96	4	3	5	4	5	21	2	5	5	5	5	20	1	5	5	6	5	21	1	6	7	5	5	5	28	1	6	6	7	4	23	1	113	1
97	2	2	2	2	2	10	3	2	2	2	2	8	3	2	2	2	2	8	3	2	2	2	2	2	10	3	2	2	2	2	8	3	44	3
98	3	4	4	6	6	23	2	4	5	4	5	18	2	7	7	5	5	24	1	6	6	5	6	6	29	1	2	5	5	6	18	2	112	1
99	2	3	6	6	7	24	2	5	2	5	5	17	2	6	7	6	6	25	1	7	7	6	6	6	32	1	3	5	7	6	21	1	119	1
100	5	5	5	5	5	25	2	5	5	4	5	19	2	4	4	4	4	16	2	4	4	4	4	4	20	2	4	4	4	4	16	2	96	2
101	3	4	6	7	6	26	1	4	6	6	6	22	1	5	5	6	6	22	1	5	6	6	6	5	28	1	6	5	5	7	23	1	121	1
102	5	5	6	6	5	27	1	5	7	5	5	22	1	5	6	7	7	25	1	4	5	4	4	6	23	2	6	4	6	7	23	1	120	1
103	6	6	4	7	7	30	1	6	6	6	4	22	1	6	7	7	7	27	1	6	4	6	6	6	28	1	6	6	6	7	25	1	132	1

104	6	5	7	7	4	29	1	6	6	7	5	24	1	7	7	5	6	25	1	6	7	5	5	7	30	1	6	6	7	7	26	1	134	1
105	2	2	4	4	7	19	2	1	1	5	1	8	3	6	4	5	6	21	1	3	5	5	4	6	23	2	7	5	5	6	23	1	94	2
106	4	6	6	3	3	22	2	5	3	2	2	12	2	2	4	6	5	17	2	5	6	3	5	5	24	2	3	5	6	6	20	1	95	2
107	6	6	6	5	5	28	1	5	6	6	6	23	1	6	6	6	6	24	1	6	6	5	6	6	29	1	6	5	5	5	21	1	125	1
108	5	5	5	5	6	26	1	6	6	6	6	24	1	5	6	6	6	23	1	5	5	5	5	5	25	2	6	6	5	6	23	1	121	1
109	4	4	4	4	4	20	2	4	4	4	4	16	2	4	4	4	4	16	2	4	4	4	4	4	20	2	4	4	4	4	16	2	88	2
110	3	3	3	3	3	15	3	4	4	4	3	15	2	3	3	3	3	12	2	3	4	4	4	4	19	2	3	4	4	3	14	2	75	2
111	7	6	5	7	6	31	1	5	6	7	6	24	1	7	6	7	6	26	1	7	7	6	5	7	32	1	7	5	6	7	25	1	138	1
112	5	7	6	7	5	30	1	6	7	5	7	25	1	7	6	5	7	25	1	7	6	7	7	5	32	1	6	7	7	7	27	1	139	1
113	6	6	5	7	6	30	1	5	6	7	6	24	1	6	7	5	7	25	1	6	6	5	5	7	29	1	7	6	5	7	25	1	133	1
114	5	5	5	6	6	27	1	6	5	6	5	22	1	5	5	4	4	18	2	4	6	6	5	5	26	1	5	5	5	5	20	1	113	1
115	4	4	5	5	5	23	2	5	5	4	4	18	2	5	4	5	5	19	2	5	6	6	6	5	28	1	5	5	6	5	21	1	109	2
116	6	6	7	6	5	30	1	5	7	6	5	23	1	6	7	5	7	25	1	6	7	7	6	7	33	1	7	6	7	5	25	1	136	1
117	2	2	3	2	3	12	3	2	2	3	2	9	3	2	3	2	2	9	3	2	3	3	2	2	12	3	1	1	2	2	6	3	48	3
118	2	2	3	3	3	13	3	3	3	3	2	11	3	2	2	2	3	9	3	1	1	3	3	3	11	3	4	4	3	2	13	2	57	3
119	4	4	4	4	4	20	2	4	4	4	4	16	2	5	4	4	5	18	2	5	5	5	4	3	22	2	3	3	4	4	14	2	90	2
120	6	5	7	6	6	30	1	6	7	4	6	23	1	6	7	5	7	25	1	7	5	7	6	7	32	1	5	7	7	6	25	1	135	1
121	7	7	7	6	6	33	1	6	7	5	7	25	1	6	7	6	7	26	1	6	7	7	6	6	32	1	6	6	7	7	26	1	142	1
122	4	4	4	4	4	20	2	4	4	4	4	16	2	4	3	4	4	15	2	3	4	4	3	4	18	2	4	4	4	3	15	2	84	2

123	6	5	7	6	6	30	1	7	5	6	6	24	1	5	7	7	7	26	1	6	7	5	6	6	30	1	6	5	6	5	22	1	132	1
124	6	7	7	7	7	34	1	7	6	5	6	24	1	7	7	7	6	27	1	6	7	7	6	7	33	1	7	6	6	7	26	1	144	1
125	6	6	6	6	7	31	1	7	6	6	5	24	1	7	7	6	6	26	1	7	6	7	6	7	33	1	7	7	6	6	26	1	140	1
126	5	6	5	5	6	27	1	6	7	6	5	24	1	6	7	6	5	24	1	7	7	6	6	5	31	1	5	6	7	6	24	1	130	1
127	7	7	6	7	7	34	1	7	6	6	6	25	1	7	6	7	6	26	1	7	7	7	7	7	35	1	7	7	6	7	27	1	147	1
128	6	6	7	6	7	32	1	5	6	6	6	23	1	6	6	5	6	23	1	6	5	7	7	6	31	1	6	7	6	7	26	1	135	1
129	4	4	5	5	4	22	2	4	5	5	5	19	2	5	4	4	5	18	2	5	4	3	3	4	19	2	5	5	5	4	19	2	97	2
130	5	4	4	4	4	21	2	4	4	4	4	16	2	4	4	4	4	16	2	4	5	4	5	5	23	2	5	4	4	4	17	2	93	2
131	6	5	6	6	5	28	1	5	6	5	5	21	1	5	5	6	5	21	1	6	5	5	6	5	27	1	5	5	5	5	20	1	117	1
132	5	4	5	5	4	23	2	4	4	4	5	17	2	4	4	5	5	18	2	5	5	4	4	5	23	2	5	4	4	4	17	2	98	2
133	7	7	7	6	7	34	1	7	7	7	7	28	1	7	7	7	6	27	1	6	7	6	6	6	31	1	6	6	7	6	25	1	145	1
134	3	4	6	6	4	23	2	4	4	5	5	18	2	4	6	6	6	22	1	5	3	3	5	5	21	2	3	6	4	4	17	2	101	2
135	6	6	6	6	6	30	1	5	4	6	6	21	1	4	6	5	5	20	1	6	5	5	4	6	26	1	5	5	4	7	21	1	118	1
136	2	3	4	4	3	16	2	3	3	4	2	12	2	5	4	5	3	17	2	3	3	4	4	4	18	2	3	3	4	4	14	2	77	2
137	6	6	5	6	6	29	1	6	5	6	3	20	1	6	6	6	6	24	1	6	5	6	6	6	29	1	6	6	5	4	21	1	123	1
138	5	5	5	4	5	24	2	5	6	6	5	22	1	3	4	5	4	16	2	5	5	4	5	5	24	2	5	2	5	5	17	2	103	2
139	4	4	4	5	3	20	2	3	3	4	4	14	2	6	6	5	5	22	1	5	4	5	5	5	24	2	5	5	5	4	19	2	99	2
140	4	3	4	4	4	19	2	5	4	5	5	19	2	5	5	5	5	20	1	4	4	4	4	4	20	2	4	4	5	4	17	2	95	2
141	4	4	3	4	4	19	2	4	4	4	4	16	2	4	4	4	4	16	2	4	4	4	4	4	20	2	4	4	4	4	16	2	87	2

142	3	3	3	3	3	15	3	3	4	3	3	13	2	3	4	3	3	13	2	3	3	4	3	3	16	2	3	3	3	3	12	2	69	2
143	5	5	5	6	6	27	1	5	6	6	6	23	1	5	5	5	6	21	1	6	6	6	6	5	29	1	6	6	6	6	24	1	124	1
144	6	6	6	6	5	29	1	6	5	5	6	22	1	6	6	6	6	24	1	6	6	5	5	5	27	1	5	6	6	6	23	1	125	1
145	6	6	6	6	6	30	1	5	5	5	5	20	1	5	5	5	6	21	1	6	5	6	5	6	28	1	6	6	6	6	24	1	123	1
146	5	6	5	5	5	26	1	5	5	5	5	20	1	5	5	5	6	21	1	5	6	6	4	5	26	1	5	5	5	5	20	1	113	1
147	3	3	3	2	2	13	3	3	3	2	3	11	3	3	3	4	3	13	2	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	12	2	64	3
148	5	4	5	5	4	23	2	4	3	4	4	15	2	4	4	5	4	17	2	4	4	4	4	4	20	2	4	4	4	4	16	2	91	2
149	6	6	5	6	6	29	1	5	6	5	6	22	1	5	6	6	6	23	1	5	5	5	5	5	25	2	6	6	6	6	24	1	123	1
150	6	6	7	7	7	33	1	6	6	5	5	22	1	6	6	5	6	23	1	6	6	7	6	6	31	1	5	5	5	5	20	1	129	1
151	1	1	3	3	1	9	3	2	2	3	2	9	3	2	2	2	2	8	3	2	2	2	2	2	10	3	2	1	2	2	7	3	43	3
152	6	6	6	7	7	32	1	7	6	6	6	25	1	6	6	6	6	24	1	6	6	5	7	7	31	1	7	6	6	7	26	1	138	1
153	5	5	5	5	5	25	2	5	5	5	5	20	1	5	5	4	4	18	2	5	4	4	4	4	21	2	4	3	4	4	15	2	99	2
154	6	6	6	5	5	28	1	5	6	6	6	23	1	6	6	6	6	24	1	6	6	5	6	6	29	1	6	5	5	5	21	1	125	1
155	5	5	5	5	6	26	1	6	6	6	6	24	1	5	6	6	6	23	1	5	5	5	5	5	25	2	6	6	5	6	23	1	121	1
156	4	4	4	4	4	20	2	4	4	4	4	16	2	4	4	4	4	16	2	4	4	4	4	4	20	2	4	4	4	4	16	2	88	2
157	3	3	3	3	3	15	3	4	4	4	3	15	2	3	3	3	3	12	2	3	4	4	4	4	19	2	3	4	4	3	14	2	75	2
158	7	6	5	7	6	31	1	5	6	7	6	24	1	7	6	7	6	26	1	7	7	6	5	7	32	1	7	5	6	7	25	1	138	1
159	5	7	6	7	5	30	1	6	7	5	7	25	1	7	6	5	7	25	1	7	6	7	7	5	32	1	6	7	7	7	27	1	139	1
160	6	6	5	7	6	30	1	5	6	7	6	24	1	6	7	5	7	25	1	6	6	5	5	7	29	1	7	6	5	7	25	1	133	1

161	5	5	5	6	6	27	1	6	5	6	5	22	1	5	5	4	4	18	2	4	6	6	5	5	26	1	5	5	5	5	20	1	113	1
162	4	4	5	5	5	23	2	5	5	4	4	18	2	5	4	5	5	19	2	5	6	6	6	5	28	1	5	5	6	5	21	1	109	2
163	6	6	7	6	5	30	1	5	7	6	5	23	1	6	7	5	7	25	1	6	7	7	6	7	33	1	7	6	7	5	25	1	136	1
164	2	2	3	2	3	12	3	2	2	3	2	9	3	2	3	2	2	9	3	2	3	3	2	2	12	3	1	1	2	2	6	3	48	3
165	2	2	3	3	3	13	3	3	3	3	2	11	3	2	2	2	3	9	3	1	1	3	3	3	11	3	4	4	3	2	13	2	57	3
166	4	4	4	4	4	20	2	4	4	4	4	16	2	5	4	4	5	18	2	5	5	5	4	3	22	2	3	3	4	4	14	2	90	2
167	6	5	7	6	6	30	1	6	7	4	6	23	1	6	7	5	7	25	1	7	5	7	6	7	32	1	5	7	7	6	25	1	135	1
168	7	7	7	6	6	33	1	6	7	5	7	25	1	6	7	6	7	26	1	6	7	7	6	6	32	1	6	6	7	7	26	1	142	1
169	4	4	4	4	4	20	2	4	4	4	4	16	2	4	3	4	4	15	2	3	4	4	3	4	18	2	4	4	4	3	15	2	84	2
170	6	5	7	6	6	30	1	7	5	6	6	24	1	5	7	7	7	26	1	6	7	5	6	6	30	1	6	5	6	5	22	1	132	1
171	6	7	7	7	7	34	1	7	6	5	6	24	1	7	7	7	6	27	1	6	7	7	6	7	33	1	7	6	6	7	26	1	144	1
172	6	6	6	6	7	31	1	7	6	6	5	24	1	7	7	6	6	26	1	7	6	7	6	7	33	1	7	7	6	6	26	1	140	1
173	5	6	5	5	6	27	1	6	7	6	5	24	1	6	7	6	5	24	1	7	7	6	6	5	31	1	5	6	7	6	24	1	130	1
174	7	7	6	7	7	34	1	7	6	6	6	25	1	7	6	7	6	26	1	7	7	7	7	7	35	1	7	7	6	7	27	1	147	1
175	6	6	7	6	7	32	1	5	6	6	6	23	1	6	6	5	6	23	1	6	5	7	7	6	31	1	6	7	6	7	26	1	135	1
176	4	4	5	5	4	22	2	4	5	5	5	19	2	5	4	4	5	18	2	5	4	3	3	4	19	2	5	5	5	4	19	2	97	2
177	5	4	4	4	4	21	2	4	4	4	4	16	2	4	4	4	4	16	2	4	5	4	5	5	23	2	5	4	4	4	17	2	93	2
178	6	5	6	6	5	28	1	5	6	5	5	21	1	5	5	6	5	21	1	6	5	5	6	5	27	1	5	5	5	5	20	1	117	1
179	5	4	5	5	4	23	2	4	4	4	5	17	2	4	4	5	5	18	2	5	5	4	4	5	23	2	5	4	4	4	17	2	98	2

180	7	7	7	6	7	34	1	7	7	7	7	28	1	7	7	7	6	27	1	6	7	6	6	6	31	1	6	6	7	6	25	1	145	1
181	2	2	2	1	1	8	3	1	1	1	1	4	3	1	1	1	1	4	3	2	2	2	1	2	9	3	1	2	2	1	6	3	31	3
182	4	4	4	4	4	20	2	4	3	4	3	14	2	4	4	4	3	15	2	4	4	3	3	3	17	2	3	3	3	3	12	2	78	2
183	5	5	5	5	5	25	2	4	5	5	5	19	2	4	4	5	5	18	2	5	4	5	5	4	23	2	5	4	4	5	18	2	103	2
184	6	6	6	6	5	29	1	6	6	6	6	24	1	6	6	6	6	24	1	6	6	6	6	6	30	1	6	6	6	6	24	1	131	1
185	2	2	1	1	1	7	3	1	1	1	1	4	3	1	1	1	2	5	3	2	2	2	2	2	10	3	2	1	1	1	5	3	31	3
186	5	5	5	4	4	23	2	4	5	5	5	19	2	5	6	6	6	23	1	5	5	5	5	4	24	2	5	5	5	5	20	1	109	2
187	4	4	4	4	4	20	2	4	4	4	4	16	2	4	4	4	4	16	2	4	4	4	4	4	20	2	4	4	4	4	16	2	88	2
188	4	5	5	6	5	25	2	5	6	5	6	22	1	6	5	5	6	22	1	7	6	5	6	6	30	1	6	6	5	6	23	1	122	1
189	7	7	7	7	7	35	1	7	6	7	6	26	1	7	6	6	7	26	1	7	7	6	7	7	34	1	7	6	7	7	27	1	148	1
190	5	5	5	5	5	25	2	5	5	5	5	20	1	5	5	5	5	20	1	5	5	6	6	6	28	1	6	6	6	6	24	1	117	1
191	4	4	4	4	4	20	2	4	4	4	4	16	2	4	4	4	4	16	2	4	4	4	4	4	20	2	4	4	4	4	16	2	88	2
192	7	7	7	7	7	35	1	6	6	6	7	25	1	7	7	7	7	28	1	7	7	7	7	7	35	1	7	7	7	7	28	1	151	1
193	7	7	7	7	7	35	1	6	7	7	7	27	1	7	7	7	7	28	1	7	7	7	7	7	35	1	7	7	7	7	28	1	153	1
194	4	3	5	6	2	20	2	4	3	2	4	13	2	5	5	5	4	19	2	4	5	4	4	5	22	2	3	5	5	4	17	2	91	2
195	6	6	5	6	6	29	1	6	5	6	5	22	1	6	5	6	5	22	1	5	5	4	6	6	26	1	4	4	5	5	18	2	117	1
196	6	5	5	5	5	26	1	6	5	6	5	22	1	6	6	5	6	23	1	6	6	6	6	6	30	1	5	4	4	4	17	2	118	1
197	6	5	6	4	2	23	2	3	4	4	5	16	2	5	5	4	5	19	2	5	5	6	5	5	26	1	4	5	4	5	18	2	102	2
198	2	5	6	6	3	22	2	3	5	4	5	17	2	5	6	5	6	22	1	6	4	5	6	5	26	1	5	6	6	6	23	1	110	2

199	5	4	4	5	6	24	2	5	5	4	5	19	2	4	6	6	6	22	1	6	6	6	5	5	28	1	5	5	4	6	20	1	113	1
200	3	3	3	4	5	18	2	3	4	5	4	16	2	4	6	4	5	19	2	5	4	5	6	6	26	1	5	5	4	5	19	2	98	2
201	4	5	5	5	6	25	2	4	5	4	6	19	2	7	7	6	6	26	1	5	5	5	5	4	24	2	5	6	5	5	21	1	115	1
202	6	5	5	6	7	29	1	6	6	7	6	25	1	7	7	6	5	25	1	6	6	5	5	5	27	1	6	6	5	6	23	1	129	1
203	4	4	4	4	6	22	2	4	4	4	4	16	2	5	7	5	5	22	1	5	6	6	6	6	29	1	5	5	5	6	21	1	110	2
204	3	6	4	5	4	22	2	4	5	5	5	19	2	7	5	5	5	22	1	3	5	5	6	6	25	2	4	4	6	6	20	1	108	2
205	1	1	2	7	2	13	3	7	1	1	1	10	3	1	4	4	2	11	3	2	3	3	5	5	18	2	4	3	4	4	15	2	67	2
206	3	5	4	5	5	22	2	4	4	4	6	18	2	6	6	5	5	22	1	5	4	5	5	5	24	2	4	4	5	5	18	2	104	2
207	5	4	4	4	5	22	2	5	5	5	6	21	1	4	4	6	6	20	1	6	5	6	5	5	27	1	5	5	5	5	20	1	110	2
208	4	3	4	5	5	21	2	4	4	5	4	17	2	6	6	5	5	22	1	5	5	6	6	7	29	1	6	6	7	7	26	1	115	1
209	2	3	4	4	7	20	2	6	3	5	5	19	2	6	7	5	5	23	1	6	5	4	4	4	23	2	4	5	5	6	20	1	105	2
210	3	4	4	6	5	22	2	6	7	6	7	26	1	5	5	6	5	21	1	5	5	5	4	4	23	2	4	7	6	6	23	1	115	1
211	4	4	3	5	4	20	2	3	3	3	6	15	2	7	7	6	6	26	1	6	6	7	7	7	33	1	5	5	5	7	22	1	116	1
212	4	4	4	5	5	22	2	4	3	6	5	18	2	7	6	6	7	26	1	7	7	6	6	5	31	1	4	6	4	4	18	2	115	1
213	7	6	7	7	7	34	1	6	7	6	6	25	1	6	7	7	7	27	1	6	6	7	7	7	33	1	7	6	6	6	25	1	144	1
214	5	4	5	3	4	21	2	3	4	5	4	16	2	3	3	5	5	16	2	3	4	4	5	5	21	2	6	5	2	5	18	2	92	2
215	6	5	5	5	6	27	1	4	4	4	6	18	2	6	6	5	7	24	1	5	5	5	5	6	26	1	6	7	6	7	26	1	121	1
216	5	5	6	7	6	29	1	5	6	6	6	23	1	6	5	7	7	25	1	6	7	6	6	7	32	1	7	7	7	6	27	1	136	1
217	6	6	5	6	7	30	1	6	7	7	7	27	1	6	6	7	7	26	1	7	6	7	6	7	33	1	7	6	6	6	25	1	141	1

218	3	4	6	7	6	26	1	4	6	6	6	22	1	5	5	6	6	22	1	5	6	6	6	5	28	1	6	5	5	7	23	1	121	1
219	5	5	6	6	5	27	1	5	7	5	5	22	1	5	6	7	7	25	1	4	5	4	4	6	23	2	6	4	6	7	23	1	120	1
220	6	6	4	7	7	30	1	6	6	6	4	22	1	6	7	7	7	27	1	6	4	6	6	6	28	1	6	6	6	7	25	1	132	1
221	6	5	7	7	4	29	1	6	6	7	5	24	1	7	7	5	6	25	1	6	7	5	5	7	30	1	6	6	7	7	26	1	134	1
222	2	2	4	4	7	19	2	1	1	5	1	8	3	6	4	5	6	21	1	3	5	5	4	6	23	2	7	5	5	6	23	1	94	2
223	4	6	6	2	3	21	2	5	3	2	2	12	2	2	4	6	5	17	2	5	6	3	5	5	24	2	3	5	6	6	20	1	94	2
224	5	4	5	5	5	24	2	6	4	6	6	22	1	5	6	5	6	22	1	5	7	5	5	5	27	1	7	7	6	6	26	1	121	1
225	5	5	5	6	4	25	2	5	5	5	6	21	1	5	5	4	4	18	2	3	6	6	6	4	25	2	5	4	4	7	20	1	109	2
226	4	4	5	5	3	21	2	3	5	5	4	17	2	5	5	6	4	20	1	5	6	5	6	4	26	1	6	6	7	7	26	1	110	2
227	3	2	3	3	3	14	3	3	2	2	2	9	3	4	3	3	4	14	2	2	5	4	6	4	21	2	5	4	6	7	22	1	80	2
228	4	4	4	4	4	20	2	4	4	4	4	16	2	4	4	4	4	16	2	4	4	4	4	4	20	2	4	4	4	4	16	2	88	2
229	4	3	5	4	5	21	2	5	5	5	5	20	1	5	5	6	5	21	1	6	7	5	5	5	28	1	6	6	7	4	23	1	113	1
230	2	2	2	2	2	10	3	2	2	2	2	8	3	2	2	2	2	8	3	2	2	2	2	2	10	3	2	2	2	2	8	3	44	3
231	3	4	4	6	6	23	2	4	5	4	5	18	2	7	7	5	5	24	1	6	6	5	6	6	29	1	2	5	5	6	18	2	112	1
232	2	3	6	6	7	24	2	5	2	5	5	17	2	6	7	6	6	25	1	7	7	6	6	6	32	1	3	5	7	6	21	1	119	1
233	5	5	5	5	5	25	2	5	5	4	5	19	2	4	4	4	4	16	2	4	4	4	4	4	20	2	4	4	4	4	16	2	116	1
234	3	4	6	7	6	26	1	4	6	6	6	22	1	5	5	6	6	22	1	5	6	6	6	5	28	1	6	5	5	7	23	1	121	1
235	5	5	6	6	5	27	1	5	7	5	5	22	1	5	6	7	7	25	1	4	5	4	4	6	23	2	6	4	6	7	23	1	120	1
236	6	6	4	7	7	30	1	6	6	6	4	22	1	6	7	7	7	27	1	6	4	6	6	6	28	1	6	6	6	7	25	1	132	1

237	6	5	7	7	4	29	1	6	6	7	5	24	1	7	7	5	6	25	1	6	7	5	5	7	30	1	6	6	7	7	26	1	134	1
238	2	2	4	4	7	19	2	1	1	5	1	8	3	6	4	5	6	21	1	3	5	5	4	6	23	2	7	5	5	6	23	1	94	2
239	4	6	6	2	3	21	2	5	3	2	2	12	2	2	4	6	5	17	2	5	6	3	5	5	24	2	3	5	6	6	20	1	94	2
240	6	6	6	5	5	28	1	5	6	6	6	23	1	6	6	6	6	24	1	6	6	5	6	6	29	1	6	5	5	5	21	1	125	1
241	5	5	5	5	6	26	1	6	6	6	6	24	1	5	6	6	6	23	1	5	5	5	5	5	25	2	6	6	5	6	23	1	121	1
242	4	4	4	4	4	20	2	4	4	4	4	16	2	4	4	4	4	16	2	4	4	4	4	4	20	2	4	4	4	4	16	2	88	2
243	3	3	3	3	3	15	3	4	4	4	3	15	2	3	3	3	3	12	2	3	4	4	4	4	19	2	3	4	4	3	14	2	75	2
244	7	6	5	7	6	31	1	5	6	7	6	24	1	7	6	7	6	26	1	7	7	6	5	7	32	1	7	5	6	7	25	1	138	1
245	5	7	6	7	5	30	1	6	7	5	7	25	1	7	6	5	7	25	1	7	6	7	7	5	32	1	6	7	7	7	27	1	139	1
246	6	6	5	7	6	30	1	5	6	7	6	24	1	6	7	5	7	25	1	6	6	5	5	7	29	1	7	6	5	7	25	1	133	1
247	5	5	5	6	6	27	1	6	5	6	5	22	1	5	5	4	4	18	2	4	6	6	5	5	26	1	5	5	5	5	20	1	113	1
248	4	4	5	5	5	23	2	5	5	4	4	18	2	5	4	5	5	19	2	5	6	6	6	5	28	1	5	5	6	5	21	1	109	2
249	6	6	7	6	5	30	1	5	7	6	5	23	1	6	7	5	7	25	1	6	7	7	6	7	33	1	7	6	7	5	25	1	136	1
250	2	2	3	2	3	12	3	2	2	3	2	9	3	2	3	2	2	9	3	2	3	3	2	2	12	3	1	1	2	2	6	3	48	3
251	2	2	3	3	3	13	3	3	3	3	2	11	3	2	2	2	3	9	3	1	1	3	3	3	11	3	4	4	3	2	13	2	57	3
252	4	4	4	4	4	20	2	4	4	4	4	16	2	5	4	4	5	18	2	5	5	5	4	3	22	2	3	3	4	4	14	2	90	2
253	6	5	7	6	6	30	1	6	7	4	6	23	1	6	7	5	7	25	1	7	5	7	6	7	32	1	5	7	7	6	25	1	135	1
254	7	7	7	6	6	33	1	6	7	5	7	25	1	6	7	6	7	26	1	6	7	7	6	6	32	1	6	6	7	7	26	1	142	1
255	4	4	4	4	4	20	2	4	4	4	4	16	2	4	3	4	4	15	2	3	4	4	3	4	18	2	4	4	4	3	15	2	84	2

256	6	5	7	6	6	30	1	7	5	6	6	24	1	5	7	7	7	26	1	6	7	5	6	6	30	1	6	5	6	5	22	1	132	1
257	6	7	7	7	7	34	1	7	6	5	6	24	1	7	7	7	6	27	1	6	7	7	6	7	33	1	7	6	6	7	26	1	144	1
258	6	6	6	6	7	31	1	7	6	6	5	24	1	7	7	6	6	26	1	7	6	7	6	7	33	1	7	7	6	6	26	1	140	1
259	5	6	5	5	6	27	1	6	7	6	5	24	1	6	7	6	5	24	1	7	7	6	6	5	31	1	5	6	7	6	24	1	130	1
260	7	7	6	7	7	34	1	7	6	6	6	25	1	7	6	7	6	26	1	7	7	7	7	7	35	1	7	7	6	7	27	1	147	1
261	6	6	7	6	7	32	1	5	6	6	6	23	1	6	6	5	6	23	1	6	5	7	7	6	31	1	6	7	6	7	26	1	135	1
262	4	4	5	5	4	22	2	4	5	5	5	19	2	5	4	4	5	18	2	5	4	3	3	4	19	2	5	5	5	4	19	2	97	2
263	5	4	4	4	4	21	2	4	4	4	4	16	2	4	4	4	4	16	2	4	5	4	5	5	23	2	5	4	4	4	17	2	93	2
264	6	5	6	6	5	28	1	5	6	5	5	21	1	5	5	6	5	21	1	6	5	5	6	5	27	1	5	5	5	5	20	1	117	1
265	5	4	5	5	4	23	2	4	4	4	5	17	2	4	4	5	5	18	2	5	5	4	4	5	23	2	5	4	4	4	17	2	98	2
266	7	7	7	6	7	34	1	7	7	7	7	28	1	7	7	7	6	27	1	6	7	6	6	6	31	1	6	6	7	6	25	1	145	1
267	4	4	5	4	3	20	2	5	5	4	5	19	2	4	5	4	3	16	2	5	5	6	5	4	25	2	7	5	5	7	24	1	104	2
268	3	3	5	6	6	23	2	6	5	6	5	22	1	6	6	6	6	24	1	6	6	7	7	6	32	1	5	4	7	7	23	1	124	1
269	4	4	5	5	4	22	2	5	6	5	5	21	1	5	5	5	5	20	1	4	4	5	5	3	21	2	4	5	4	4	17	2	101	2
270	5	5	4	4	5	23	2	4	4	5	5	18	2	4	4	5	5	18	2	5	5	5	5	6	26	1	7	6	5	7	25	1	110	2
271	2	2	3	2	2	11	3	2	2	1	2	7	3	2	2	2	1	7	3	2	1	1	1	2	7	3	1	2	2	2	7	3	39	3
272	4	4	3	4	4	19	2	3	4	5	4	16	2	5	5	5	4	19	2	4	5	7	7	7	30	1	7	7	7	4	25	1	109	2
273	5	5	6	5	6	27	1	5	6	6	5	22	1	5	2	6	6	19	2	5	6	5	6	5	27	1	7	7	6	5	25	1	120	1
274	2	2	2	2	2	10	3	2	2	2	1	7	3	2	2	2	2	8	3	1	1	3	3	1	9	3	1	1	1	1	4	3	38	3

275	1	1	1	2	1	6	3	1	1	1	5	8	3	1	1	2	2	6	3	1	1	1	2	1	6	3	1	1	1	1	4	3	30	3	
276	2	2	3	3	3	13	3	4	4	2	7	17	2	4	4	3	3	14	2	3	4	4	5	5	21	2	5	3	2	3	13	2	78	2	
277	3	3	4	4	4	18	2	5	3	4	6	18	2	6	6	6	6	24	1	6	5	5	6	6	28	1	6	6	5	5	22	1	110	2	
278	4	4	4	3	3	18	2	3	3	3	3	12	2	3	4	4	5	16	2	5	5	6	7	7	30	1	7	7	7	4	25	1	101	2	
279	5	5	5	5	7	27	1	5	5	5	7	22	1	5	7	6	6	24	1	6	6	6	6	6	30	1	5	7	7	7	7	26	1	129	1
280	2	2	2	2	2	10	3	2	2	2	2	8	3	2	2	2	2	8	3	2	2	2	2	2	10	3	2	2	2	3	9	3	45	3	
281	2	4	4	4	4	18	2	2	2	2	6	12	2	5	5	5	6	21	1	5	5	7	6	6	29	1	6	5	5	6	22	1	102	2	
282	2	4	5	5	5	21	2	5	3	3	5	16	2	5	5	5	5	20	1	5	4	5	6	6	26	1	2	3	6	6	17	2	100	2	
283	2	3	3	3	3	14	3	4	4	4	5	17	2	4	3	3	3	13	2	3	3	2	2	2	12	3	2	2	2	2	8	3	64	3	
284	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	12	2	3	3	3	3	12	2	3	3	3	3	3	15	3	3	2	3	3	12	2	66	3	
285	4	4	6	6	6	26	1	5	5	5	6	21	1	6	6	5	5	22	1	6	6	6	6	6	30	1	6	5	6	6	23	1	122	1	
286	4	4	4	5	5	22	2	5	5	5	4	19	2	5	6	5	5	21	1	5	5	6	6	6	28	1	6	5	5	5	21	1	111	2	
287	2	2	2	2	2	10	3	2	2	2	4	10	3	4	4	4	4	16	2	7	7	7	5	5	31	1	6	2	2	2	12	2	79	2	
288	4	4	5	5	5	23	2	3	3	3	5	14	2	5	5	7	7	24	1	4	4	6	6	6	26	1	6	6	3	5	20	1	107	2	
289	4	4	4	5	5	22	2	4	4	4	6	18	2	4	5	5	5	19	2	5	5	6	6	6	28	1	6	5	5	6	22	1	109	2	
290	6	6	6	6	7	31	1	4	4	4	6	18	2	4	4	6	6	20	1	5	5	6	7	7	30	1	5	6	7	7	25	1	124	1	
291	4	6	6	5	6	27	1	2	5	7	7	21	1	7	7	5	6	25	1	7	7	7	7	7	35	1	4	5	6	7	22	1	130	1	

ANEXO 9
CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD



UDH
UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO

UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO

CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD

Yo, **DR. MASGO CASTRO WALTER HUGO** asesor del PROGRAMA ACADÉMICO DE ENFERMERÍA, designado mediante **RESOLUCIÓN N° 278 – 2021 –D-FCS-UDH**, de fecha 01 de abril del 2021 de la Bachiller **SOTO RAMIREZ MAINA CELIA**, de la facultad de ciencias de la salud, Programa Académico de Enfermería, la tesis de investigación titulada, **"TRATO DEL PERSONAL DE SALUD Y SATISFACCIÓN DE PACIENTES ATENDIDOS EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA HOSPITAL TINGO MARIA 2023"**

Puedo constar que la misma tiene un índice de similitud del **21%** verificable en el reporte final del análisis de originalidad mediante el Software Antiplagio Turnitin.

Por lo que concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio y cumplen con todas las normas de la Universidad de Huánuco.

Se expide la presente, a solicitud del interesado para los fines que estima conveniente.

Huánuco, 02 de Mayo del 2024

GOBIERNO REGIONAL DE HUÁNUCO
DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD


Dr. Walter Hugo Masgo Castro

DNI: **22508582**

CODIGO ORCID: **0000-0002-0247-0511**