



Universidad Nacional

SAN LUIS GONZAGA



[Reconocimiento-NoComercial-CompartirIgual 4.0 Internacional](http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0)

Esta licencia permite a otras combinar, retocar, y crear a partir de su obra de forma no comercial, siempre y cuando den crédito y licencia a nuevas creaciones bajo los mismos términos.

<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0>



CONSTANCIA DE EVALUACION DE ORIGINALIDAD
UNIVERSIDAD NACIONAL SAN LUIS GONZAGA
EVALUACION DE ORIGINALIDAD

CONSTANCIA

El que suscribe, deja constancia que se ha realizado el análisis con el software de verificación de similitud al documento cuyo título es:

La relación entre el tiempo de espera y la satisfacción de los usuarios del servicio de emergencia del Hospital Santa María del Socorro de Ica, 2023

Presentado por:

SOLIS APARCANA KAREN LILIANA


ESTUDIANTE del nivel de **PREGRADO** de la Facultad de **MEDICINA HUMANA DAC**. El resultado obtenido es **5%** por el cual se otorga el calificativo de:

APROBADO, según Reglamento de Evaluación de la Originalidad.

Se adjunta al presente el reporte de evaluación con el software de verificación de originalidad.

Observaciones: Se aprueba la **Tesis**, por tener un porcentaje de coincidencias aceptable; acorde al Reglamento.

Ica, 5 de setiembre del 2024

Universidad Nacional "San Luis Gonzaga"
FACULTAD DE MEDICINA HUMANA

Dr. Jorge Medina
Director de Unidades de Investigación

UNIVERSIDAD NACIONAL "SAN LUIS GONZAGA"
VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN
FACULTAD DE MEDICINA HUMANA
"DANIEL ALCIDES CARRION"



TESIS

La relación entre el tiempo de espera y la satisfacción de los usuarios del servicio de emergencia del Hospital Santa María del Socorro de Ica, 2023

Línea de investigación

Salud pública y conservación del medio ambiente.

**Para optar el título profesional de
MÉDICO CIRUJANO**

AUTORA

BACHI. SOLIS APARCANA KAREN LILIANA

ASESOR

DR. DIAZ LOPEZ BENITO FREDY

Ica, Perú

2024

DEDICATORIA

Le dedico esta tesis a mis padres por el apoyo brindado, el esfuerzo a lo largo de los años de carrera y a mis hermanos por la motivación en los momentos en lo que necesité de manera incondicional.

AGRADECIMIENTOS

Agradezco a Dios por acompañarme y mostrarme siempre su fidelidad; a mis padres, hermanos y amigos por inspirarme a mejorar cada día y a las personas que me abrieron las puertas para mejorar en el aspecto profesional, quienes con su amplia experiencia me han permitido aprender.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTOS	iii
ÍNDICE DE CONTENIDOS	iv
ÍNDICE DE GRÁFICOS	vii
RESUMEN	ix
ABSTRACT.....	x
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. ESTRATEGIA METODOLÓGICA	23
III. RESULTADOS	27
IV. DISCUSIÓN.....	71
V. CONCLUSIONES.....	73
VI. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	75
VII. ANEXOS	80

INDICE DE TABLAS

Tabla 1 Matriz de operacionalización de variable (X): El tiempo de espera.....	19
Tabla 2 Matriz de operacionalización de variable (Y):Satisfacción de los usuarios	21
Tabla 3 La posibilidad de retrasar su ingreso en las administraciones de emergencia es satisfactoria.....	27
Tabla 4 El escaso plazo de apertura y prueba reconocible de su expediente clínico es satisfactorio.....	28
Tabla 5 Se detectan las citas accesibles y se consiguen lo antes posible.....	29
Tabla 6 El plazo de retención desde el momento en que se le facilita el ticket hasta que accede al lugar de atención es breve.....	30
Tabla 7 El lapso de demora en recibir asistencia en caso de una emergencia es rápido.....	31
Tabla 8 La atención en ventanilla es cordial	32
Tabla 9 Contesta el personal tus dudas.....	33
Tabla 10 El empleado acude a la hora señalada y de inmediato.....	34
Tabla 11 El plazo de demora es para la admisión en la zona de urgencias fue rápido	35
Tabla 12 El plazo de demora por los empleados de urgencias para analizar los síntomas y los efectos secundarios fue rápido.....	36
Tabla 13 El plazo de demora el equipo de urgencias en atenderle es breve	37
Tabla 14 El equipo de urgencias le informa sobre el tiempo que necesita para que le atiendan... ..	38
Tabla 15 Le parece apropiado a sus exigencias el plazo que se le asigna	39
Tabla 16 En caso de que usted esperara determinar algunas preguntas antes de entrar en la conversación, se le atendió lo más rápidamente posible	40
Tabla 17 Usted asiste a su consideración clínica antes de la hora reservada.....	41
Tabla 18 Su consideración clínica se permite dentro de las horas remitidas por su necesidad ..	42
Tabla 19 El plazo establecido por el equipo clínico para llevar a cabo su evaluación real es adecuado	43
Tabla 20 El plazo establecido por el equipo clínico para realizar su apreciación es satisfactorio.....	44
Tabla 21 El plazo establecido por el equipo clínico para atender sus consultas sobre su estado de bienestar es satisfactorio	45
Tabla 22 El plazo transcurrido desde que se presentó hasta que se le concedió la reunión fue breve.....	46
Tabla 23 Fue breve la asistencia en triaje de emergencia.....	47
Tabla 24 Fue breve la asistencia en la sala de confirmación	48
Tabla 25 Fue breve la asistencia sobre el centro de laboratorio de emergencia	49

Tabla 26 Fue breve la asistencia sobre la farmacia de emergencia	50
Tabla 27 Hay una reacción apropiada del personal en caso de que surjan objeciones o queja ..	51
Tabla 28 Disponen los representantes de información adecuada para responder a las preguntas y aclarar dudas	52
Tabla 29 Ante cualquier problema de un paciente, muestra el experto de salud interés por resolverlo	53
Tabla 30 Obtiene una dirección satisfactoria de los responsables de darla	54
Tabla 31 Fueron usted o su familiar a pensar en la seriedad de su bienestar.....	55
Tabla 32 Fueron expertos en bienestar capaces de atenderle en caso de una emergencia.....	56
Tabla 33 El grupo de bienestar que acudió a usted mantuvo correspondencia con sus familiares o a usted para dar sentido a la técnica de continuar a su consideración	57
Tabla 34 Estaba la farmacia en la urgencia cargada con los remedios recomendados por el experto.....	58
Tabla 35 Fueron usted o sus familiares vistos rápidamente nada más aterrizar en el centro de urgencias traumatológicas, independientemente de su situación económica	59
Tabla 36 Le atendió el médico a la hora reservada.....	60
Tabla 37 Comunican certeza las actividades de los encargados de los servicios médicos	61
Tabla 38 Se localizan en la oficina de urgencias las pancartas, carteles y pestillos suficientes para situar a los usuarios.....	62
Tabla 39 Disponía el centro de urgencias del equipo necesario para proporcionar indicaciones y situar a los usuarios.....	63
Tabla 40 Tenía el centro de emergencia los equipos y materiales fundamentales a su disposición.....	64
Tabla 41 Las condiciones del centro de urgencias son óptimas y aceptables.....	65
Tabla 42 El equipo practica las reglas de limpieza justo antes de realizar la asistencia.....	66
Tabla 43 Comprobación de Hipótesis General:	67
Tabla 44 Comprobación de Hipótesis Específica 1:.....	68
Tabla 45 Comprobación de Hipótesis Específica 2:.....	69
Tabla 46 Comprobación de Hipótesis Específica 3:.....	70

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 La posibilidad de retrasar su ingreso en las administraciones de emergencia es satisfactoria.....	27
Figura 2 El escaso plazo de apertura y prueba reconocible de su expediente clínico es satisfactorio.....	28
Figura 3 Se detectan las citas accesibles y se consiguen lo antes posible	29
Figura 4 El plazo de retención desde el momento en que se le facilita el ticket hasta que accede al lugar de atención es breve.....	30
Figura 5 El lapso de demora en recibir asistencia en caso de una emergencia es rápido	31
Figura 6 La atención en ventanilla es cordial.....	32
Figura 7 Contesta el personal tus dudas.....	33
Figura 8 El empleado acude a la hora señalada y de inmediato	34
Figura 9 El plazo de demora es para la admisión en la zona de urgencias fue rápido.....	35
Figura 10 El plazo de demora por los empleados de urgencias para analizar los síntomas y los efectos secundarios fue rápido.....	36
Figura 11 El plazo de demora el equipo de urgencias en atenderle es breve	37
Figura 12 El equipo de urgencias le informa sobre el tiempo que necesita para que le atiendan.....	38
Figura 13 Le parece apropiado a sus exigencias el plazo que se le asigna.....	39
Figura 14 En caso de que usted esperara determinar algunas preguntas antes de entrar en la conversación, se le atendió lo más rápidamente posible	40
Figura 15 Usted asiste a su consideración clínica antes de la hora reservada	41
Figura 16 Su consideración clínica se permite dentro de las horas remitidas por su necesidad.....	42
Figura 17 El plazo establecido por el equipo clínico para llevar a cabo su evaluación real es adecuado	43
Figura 18 El plazo establecido por el equipo clínico para realizar su apreciación es satisfactorio.....	44
Figura 19 El plazo establecido por el equipo clínico para atender sus consultas sobre su estado de bienestar es satisfactorio	45
Figura 20 El plazo transcurrido desde que se presentó hasta que se le concedió la reunión fue breve.....	46
Figura 21 Fue breve la asistencia en triaje de emergencia	47
Figura 22 Fue breve la asistencia en la sala de confirmación.....	48
Figura 23 Fue breve la asistencia sobre el centro de laboratorio de emergencia.....	49
Figura 24 Fue breve la asistencia sobre la farmacia de emergencia.....	50

Figura 25 Hay una reacción apropiada del personal en caso de que surjan objeciones o quejas.....	51
Figura 26 Disponen los representantes de información adecuada para responder a las preguntas y aclarar dudas	52
Figura 27 Ante cualquier problema de un paciente, muestra el experto de salud interés por resolverlo	53
Figura 28 Obtiene una dirección satisfactoria de los responsables de darla.....	54
Figura 29 Fueron usted o su familiar a pensar en la seriedad de su bienestar	55
Figura 30 Fueron expertos en bienestar capaces de atenderle en caso de una emergencia	56
Figura 31 El grupo de bienestar que acudió a usted mantuvo correspondencia con sus familiares o a usted para dar sentido a la técnica de continuar a su consideración	57
Figura 32 Estaba la farmacia en la urgencia cargada con los remedios recomendados por el experto	58
Figura 33 Fueron usted o sus familiares vistos rápidamente nada más aterrizar en el centro de urgencias traumatológicas, independientemente de su situación económica	59
Figura 34 Le atendió el médico a la hora reservada	60
Figura 35 Comunican certeza las actividades de los encargados de los servicios médicos	61
Figura 36 Se localizan en la oficina de urgencias las pancartas, carteles y pestillos suficientes para situar a los usuarios.....	62
Figura 37 Disponía el centro de urgencias del equipo necesario para proporcionar indicaciones y situar a los usuarios.....	63
Figura 38 Tenía el centro de emergencia los equipos y materiales fundamentales a su disposición	64
Figura 39 Las condiciones del centro de urgencias son óptimas y aceptables	65
Tabla 42 El equipo practica las reglas de limpieza justo antes de realizar la asistencia.....	66

RESUMEN

El estudio sostiene por objetivo determinar cómo el tiempo de espera se relaciona con la satisfacción de los usuarios del servicio de emergencia del Hospital Santa María del Socorro de Ica, 2023. La metodología es aplicada de tipo correlacional-transversal y de modelo no experimental; en una población conformado por 1700 usuarios entre la edad de 18 a 70 años del servicio de emergencia del Hospital Santa María del Socorro de Ica; cuyo muestreo fue 314 usuarios entre la edad de 18 a 70 años del servicio de emergencia del Hospital Santa María del Socorro de Ica, aplicándose el cuestionario como instrumento. Como resultado un coeficiente de Pearson de 0.493, siendo un indicador de una correlación moderada. Asimismo, el valor de significancia fue de 0.000, esto manifiesta que, la correlación es significativa. Asimismo, se da por aceptada la hipótesis alterna, rechazando la hipótesis nula, indicando que, si existe una correlación, para su mejor descripción de los resultados a dichas dimensiones se les estableció intervalos con escalas valorativas, esto con la finalidad de ubicar las posibles respuestas que brindaron los encuestados y de ella determinar un mejor análisis.

Palabras clave: Capacidad de respuesta, fiabilidad y aspectos tangibles.

ABSTRACT

The objective of the study is to determine how waiting time is related to the satisfaction of users of the emergency service at the Santa María del Socorro Hospital in Ica, 2023. The methodology is applied in a correlational-transverse type and with a non-experimental model; in a population it will consist of 1700 users between the age of 18 to 70 years of the emergency service of the Santa María del Socorro Hospital in Ica; whose sampling was 314 users between the ages of 18 and 70 years of the emergency service of the Santa María del Socorro Hospital in Ica, applying the questionnaire as an instrument. As a result, a Pearson coefficient of 0.493, being an indicator of a moderate correlation. Likewise, the significance value was 0.000, this shows that the correlation is significant. Likewise, the alternative hypothesis is accepted, rejecting the null hypothesis, indicating that, if there is a correlation, for a better description of the results to these dimensions, intervals with evaluation scales were established, this with the purpose of locating the possible responses. that the respondents provided and from it determine a better analysis.

Keywords: Responsiveness, reliability and tangible aspects.

I. INTRODUCCIÓN

A. Planteamiento del problema

De acuerdo con Samaniego 2021 (1), tiene sentido que a nivel público hay cada vez más solicitudes de atención clínica que no dejan que todos los usuarios de las administraciones de los consultorios de salud sean atendidos de manera idónea y eficaz, en este momento hay tremendas responsabilidades, bloqueos, agobio y angustia tanto del paciente como de los expertos en salud en los que el paciente se siente defraudado por los extremos aplazamientos para su incorporación, arruinando la imagen en el médico, la sala de urgencias y las organizaciones de bienestar. Además, el intervalo de espera del enfermo para obtener consideración clínica o ayuda cambia según el diferente grado de necesidad que presenta, de modo que en gran parte de la sección de crisis de la clínica médica el área de cuidados se organiza según los patrones de urgencia, metodologías que facilitan, de forma precisa, que se acuda rápido y segura, de modo que con frecuencia el enfermo no se da cuenta de los patrones de agrupación o urgencia y se da cuenta de que el intervalo de demora es extremadamente largo.

Según Gavilánez 2021(2) es importante reducir el malgasto, dado que trabajará enormemente en el límite del marco de bienestar para ofrecer tipos de asistencia de calidad y desarrollar aún más el bienestar, sin embargo, también es importante desarrollar aún más el modelo de correspondencia en las crisis, ya que trabaja sobre los elementos, tratando de estar a la altura de las presunciones de los enfermos.

El Hospital Santa María del Socorro de Ica, en la que existen solicitudes extraordinarias de atención y congestión de pacientes en estas administraciones, provocando un prolongado e inadecuado tiempo de retención según la perspectiva de la naturaleza de la administración, teniendo los aplazamientos en la atención sucesivos motivos de deficiente consideración y queja de los usuarios que derrumba la figura de las administraciones, el experto y la institución que se encuentran en expansión desde hace mucho tiempo, no obstante el ajuste de institución y experto.

Por esta razón, Niola 2021 (3) sugiere que deberían crearse esfuerzos extraordinarios y diferentes impulsos para valorar la naturaleza de las administraciones de bienestar, especialmente por medio de la valoración de la realización del paciente; asimismo, debería trabajarse en las administraciones de bienestar desarrollando más el marco, proporcionando más herramientas sanitarias y ampliando los RR.HH.

En consecuencia, la revisión pretende identificar las correspondencias que existen en el plazo de demora y la satisfacción de los usuarios del servicio de emergencia del Hospital Santa María del Socorro de Ica, para buscar respuestas opcionales al servicio de la asistencia médica al paciente.

B. Antecedentes de la investigación

a. Antecedentes internacionales

1. Suárez et al. 2020 (4), en su artículo de titulación “La satisfacción del usuario externo en tiempo de espera en el servicio de emergencia del hospital general IESS de Milagro–Ecuador”. En la Revista de Ciencias de la Salud. Milagro-Ecuador. El fin fue decidir el grado de cumplimiento del sujeto externo en la retención de los horarios en la administración de emergencias del Hospital General IESS Milagro. Su método se enfocó en lo cuantitativo, su tipo se conformó por lo descriptiva, pero su nivel se constituyó por el correlacional-transversal y su diseño se adecuó con el no experimental. La población como el muestreo se basó por 170 usuarios. La técnica como el instrumento se comprendió por la encuesta y el cuestionario. En resumen, el intervalo de edad se situó en el rango de 40 y 49 años (38,8%), género varón (70%), día de ingreso habitual; Lunes (33,5%), Valoración del equipo clínico; Estupendo (47,6%), Interpretación de la aclaración dada por el especialista; Sí (84,7%), Valoración real; Sí (72,4%), Interpretación de la aclaración dada por el personal de enfermería; Sí (87,1%), Valoración del equipo médico; Estupendo (55,5%), Valoración de la aclaración dada por el equipo médico; Sí (55,7%), Valoración de la aclaración dada por el equipo médico; Sí (87,1%), Valoración de la aclaración dada por el personal médico; Sí (84,7%), Valoración real; Sí (72,4%), Comprensión con la aclaración dada por el sujeto de enfermería; Sí (87,1%), Valoración del personal médico: 20/01/2020 sujeto de enfermería; Estupendo (55,5%), Valoración en el equipo regulador; Estupendo (60,6%), Atención con generosidad como la persistencia; Sí (88,2%), Muñequera designada; Azul (64,7%), Duración de la demora; De 30 a 60 min (25,3%), Aclaración del camino a recorrer; Constantemente (82,4%), Dirección señalizada; Alguna vez (37,6%), Equipo a disponer en administraciones de urgencia; Nunca (62,4%). En conjunto, se observaron elevados grados de descontento en la dirección y la señalización de las administraciones de crisis. Sea como fuere, la temporada de retención de los pacientes fue significativa.
2. Gómez (2019) (5), El fin era decidir actividades, a través del proceso de la junta, para disminuir la temporada de demora de los usuarios en el Hospital Carlos Andrade Marín. Su método se enfocó en lo cuantitativo, su tipo se conformó por lo descriptiva, pero su nivel se constituyó por el correlacional-transversal y su diseño se adecuó con el no experimental. El resultado que

se halló se obtuvieron dificultades en los métodos conectados a la atención del centro de bienestar. Teniendo en cuenta esto, se propusieron sistemas, ejercicios, posibilidades y sus medidas correctivas en plantear las dificultades que se originaron en el período de distribución de las guardias; esto es, intervenciones que influyen en la posibilidad de que un profesional capacitado se ocupe de manera eficaz del trabajo. En cualquier caso, algunas de las actividades propuestas incluyen ocasiones ajenas al HCAM, como las dependencias clínicas de gestión gubernamental, Ministerio de Salud Pública, Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, etc., de modo que, en caso de que no haya vinculación alguna entre los profesionales capacitados, no será posible atajar el asunto de la paralización de los tiempos.

3. Guerra et al. 2017 (6), en su artículo de estudio titulado “Satisfacción del usuario en la emergencia del Hospital Central de Maracay”. Revista de salud pública. Maracay-Venezuela. El fin fue evaluar el cumplimiento del cliente del centro de Emergencia del Hospital Central-Maracay. El método se enfocó en lo cuantitativo, su tipo se conformó por lo descriptiva, pero su nivel se constituyó por el correlacional-transversal y su diseño se adecuó con el no experimental. Para el enfermo, su naturaleza en la asistencia se vincula en los factores del orden como la solicitud (58%), bienestar (48%), material clínico y cuidadoso (57%), disponibilidad de ingreso (48%), terapia por personal clínico (42%) y enfermería (48%), los cuales incidieron en la visión positiva de la naturaleza de la asistencia. Para el cliente interno, los factores vinculados a la naturaleza de la atención eran el propio espacio y su transporte (42%), la pulcritud y el trato (60%) y la preparación recibida por parte del equipo sanitario (33%). Los resultados del estudio aportan datos fundamentales para producir reacciones adecuadas y mejorar los servicios de bienestar en la consulta.

b. Antecedentes nacionales

1. Carhuaricra 2023 (7), en su tesis de maestría titulada “Trato humanizado y tiempo de espera en la satisfacción del paciente que acude a la Ipress Cochamarca–Pasco, 2022”. Universidad Nacional Hermilio Valdizán. Huánuco-Perú. El fin era decidir si hay una conexión entre el tratamiento mejorado y el plazo de retención con el cumplimiento del enfermo que va al IPRESS Cochamarca-Pasco, 2022. El método se enfocó en lo cuantitativo, su tipo se conformó por lo analítico-observacional, pero su nivel se constituyó por el correlacional-transversal y su diseño se adecuó con el no experimental. La población como el muestreo se basó por 90 usuarios. La

técnica como el instrumento se comprendió por la encuesta y el cuestionario. Se razonó que hay una conexión entre el proceso de mejora y el plazo de retención con el cumplimiento del enfermo que llega a la institución. Esto se debe a la forma en que existe un serio nivel de interrelación entre los dos factores, ya que $p = 0,000 < 0,05$ y $r = 0,945$. Esto descarta la especulación inválida y reconoce la teoría del estudio, mostrando lo significativo que es para el experto del bienestar que trabaja en la IPRESS dar consideración satisfactoria reacciones rápidas, dando confianza y simpatía, así como la importancia del tiempo en el que se da consideración al enfermo, ya que cada uno de estos resultados en pacientes satisfechos.

2. Panta 2022 (8), en su tesis de maestría titulada “Tiempo de espera y la satisfacción en pacientes de una clínica odontológica de Duran en tiempo de COVID-19, 2022”. Universidad César Vallejo. Piura-Perú. El fin era decidir la conexión entre el período de detención y el cumplimiento del usuario en un centro odontológico de Duran en el COVID-19, 2022. El método se enfocó en lo cuantitativo, su tipo se conformó por lo básico, pero su nivel se constituyó por el correlacional-transversal y su diseño se adecuó con el no experimental. La población como el muestreo se basó por 291 usuarios. La técnica como el instrumento se comprendió por la encuesta y el cuestionario. En resumen, se muestran que hay una correlación directa realmente crítica con un gran impacto considerable entre el plazo de entrega y la atención al usuario ($Rho=0,817$; $p>0,01$); y que el 66,65% de la diferencia en la atención al usuario se debe al plazo de entrega. Se presume en el intervalo de demora que se encuentra conectado con su complacencia del paciente y son elementos que deben valorarse en la administración de servicios sanitarios.
3. Sairitupac 2022 (9), en su tesis de maestría titulada “Tiempo de espera y satisfacción del usuario en el servicio de emergencia del hospital Marino Molina Scippa-Comas, Lima-2022”. Universidad Nacional del Callao. Callao-Perú. El fin era decidir la vinculación entre el cumplimiento del plazo de demora y el cumplimiento del paciente sobre el área de emergencia del Hospital Marino Molina-Comas, Lima-2022. Su método se enfocó en lo cuantitativo, su tipo se conformó por lo básica, pero su nivel se constituyó por el correlacional-trasversal y su diseño se adecuó con el no experimental. La población como el muestreo se basó por 50 usuarios. La técnica como el instrumento se comprendió por la encuesta y el cuestionario. Se presumió que las especulaciones particulares eran mensurablemente enormes y sólidas, habiendo en consecuencia Spearman's Rho, ($\rho=0.767$), para la

conexión existente entre el esperar el tiempo en la afirmación y el cumplimiento; ($\rho=0.825$) para la conexión existente entre el esperar el tiempo en la sala de descanso y el cumplimiento, ($\rho=0.726$) para la conexión existente entre el esperar el tiempo en la confirmación y el cumplimiento, ($\rho=0.825$) para la conexión existente entre el esperar en la sala de descanso y el cumplimiento, ($\rho=0.825$) para la conexión existente entre el esperar el tiempo en la sala de descanso y el cumplimiento, ($\rho=0.726$) para la conexión existente entre el esperar el tiempo en la afirmación y el cumplimiento. 726) para la conexión entre el tiempo de contención y la realización.

4. Nieves 2022 (10), en su tesis de maestría titulada “Trato humanizado y tiempo de espera en relación a la satisfacción del usuario externo que acude al servicio de emergencia del Hospital Tingo María, 2019”. Universidad Nacional Hermilio Valdizán. Huánuco-Perú. El fin fue decidir si había alguna conexión entre el tratamiento aculturado como su plazo de demora en el cumplimiento sobre el paciente que llega a ser atendido en emergencia del Hospital Tingo María-2019. Su método se enfocó en lo cuantitativo, su tipo se conformó por lo básica, pero su nivel se constituyó por el correlacional-trasversal y su diseño se adecuo con el no experimental. La población como el muestreo se basó por 235 usuarios. La técnica como el instrumento se comprendió por la encuesta y el cuestionario. En cuanto a la información sociodemográfica, se observa que la mayor parte de los usuarios se encontraban entre el parámetro de 30 a 59 años, el 83,4% eran simplemente los pacientes que se dirigieron a la revisión, el 43% eran hombres y el 57% eran mujeres, con referencia a la formación el 41,3% tenían estudios secundarios, el 81,7% tenían cobertura de salud de largo alcance y el 84,7% eran practicantes. El 84,7% estaban contentos con la ayuda. El 84,7% estaban contentos con la asistencia prestada, el 41,7% sobre los pacientes que recibieron más cordialidad en más ocasiones y el 78,7% de los cumplidores obtuvieron atención en un plazo de 1 a 10 minutos. Por consiguiente, se presume que el tratamiento adaptado y el plazo de retención están conectados con la clase del cumplimiento sobre los enfermos externos que acuden a su división de emergencia de la organización médica.
5. Pérez 2020 (11), en su tesis de maestría titulada “Tiempo de espera y satisfacción del paciente en el servicio de emergencia-obstetricia del hospital referencial Ferreñafe 2020”. Universidad César Vallejo. Chiclayo-Perú. El fin fue decidir la conexión entre el retraso y la atención al enfermo en la administración obstétrica del hospital referencial Ferreñafe-2020. Su

método se enfocó en lo cuantitativo, su tipo se conformó por lo básica, pero su nivel se constituyó por el correlacional-trasversal y su diseño se adecuó con el no experimental. La población como el muestreo se basó por 92 pacientes. La técnica como el instrumento se comprendió por la encuesta y el cuestionario. A partir de ahí se muestra con el nivel de relevancia de $001 > 0,01$, se descarta la especulación inválida y se concluye que hay conexión entre el retraso y la atención al enfermo en la administración de obstetricia de crisis de un centro médico, existiendo una conexión de bajo grado desfavorable. Se razona que, en la administración obstétrica de crisis de la clínica de urgencias, a menudo, conforme se alarga el plazo de espera, se reduce el cumplimiento del usuario.

c. Antecedentes locales

Un análisis y búsqueda bibliográfica de las inconstantes, tiempo de espera y satisfacción de los usuarios del servicio de emergencia del Hospital Santa María del Socorro de Ica, 2023 y se finalizó que nuestra indagación actual no tiene marco local.

C. Bases teóricas

El tiempo de espera

De acuerdo con Poma & Ramos 2020 (12) que piensa que esta hipótesis da una premisa hipotética sobre el plazo de espera y su punto de ruptura, para lograr un equilibrio en la naturaleza de las administraciones dadas por los organismos para pensar en el valor de la ayuda y lo relacionado con la pausa, y cómo seguir desarrollándolo según el cumplimiento de los usuarios, para conseguir prestar una asistencia satisfactoria.

Por otra parte, Muñoz (2019) (13) especifica que líneas, trazos o retrasos son sucesivos en la existencia cotidiana, dado que este se produce cuando el interés del paciente no puede ser cubierto con los activos individuales o potencialmente materiales de una entidad, este tipo de líneas o trazos de ayuda impedirán retratar una ayuda de calidad a los usuarios, en el caso de que no se realicen de manera productiva el transcurso de líneas y retrasos impacta negativamente en la consecución del usuario.

Dimensiones del tiempo de espera

Tiempo de espera en admisión: Se refiere al periodo que una persona pasa esperando en el área de admisión de un centro de salud, desde el momento en que solicita un servicio o una cita para consultas externas hasta que finalmente es atendida. Este tiempo incluye todas las etapas desde la solicitud hasta la atención efectiva, y puede variar dependiendo de la demanda, la eficiencia del proceso administrativo y otros

factores. En el contexto del texto proporcionado, se menciona que se evalúa el tiempo de espera en admisión para tramitar citas en consultas externas. La medición se realiza dividiendo el tiempo en diferentes intervalos, como más de 2 horas, de 1 a 2 horas, de 31 a 59 minutos, de 16 a 30 minutos y de 10 a 15 minutos. Estos intervalos ayudan a clasificar y entender cuánto tiempo están esperando los usuarios para que se tramiten sus citas en el área de admisión.

Tiempo de espera en triaje: El "tiempo de espera en triaje" se refiere al período que una persona pasa esperando ser evaluada y clasificada por un profesional de triaje en una instalación médica, como un hospital de urgencias o una clínica de atención de emergencias. El triaje es un proceso en el cual se determina la prioridad de atención de los pacientes según la gravedad de su condición médica.

Durante el triaje, los pacientes son evaluados para establecer la urgencia de su situación y asignarles un nivel de prioridad. El tiempo de espera en triaje es el tiempo que transcurre desde que el paciente llega al centro de atención de emergencias hasta que es evaluado y clasificado. Este período es crucial, ya que influye en el orden en que los pacientes recibirán atención médica, asegurando que aquellos con condiciones más urgentes sean atendidos primero. La medición de este tiempo es importante para evaluar la eficiencia y la rapidez del sistema de atención de emergencias en la clasificación y asignación de recursos según la gravedad de las condiciones médicas. Tiempo de espera en atención médica: se refiere al período que una persona pasa esperando para recibir atención por parte de profesionales de la salud en una institución médica. Este tiempo incluye el intervalo desde que un paciente llega al centro de atención médica hasta que efectivamente comienza su consulta o tratamiento.

El tiempo de espera en atención médica: puede variar según diferentes factores, como la demanda de servicios, la eficiencia en la gestión de citas, la disponibilidad de personal médico, entre otros. La medición de este tiempo es importante para evaluar la eficacia y la accesibilidad de los servicios de salud, ya que tiempos de espera excesivos pueden afectar la satisfacción del paciente y, en algunos casos, la eficacia del tratamiento. Reducir el tiempo de espera es una meta común en la gestión de servicios de salud, ya que contribuye a una atención más eficiente y mejora la experiencia del paciente. Los tiempos de espera pueden evaluarse en diversas etapas, como el tiempo de espera para obtener una cita, el tiempo en la sala de espera antes de ser atendido, o el tiempo para acceder a servicios específicos dentro de la institución médica.

Tiempo del trámite de la cita en admisión

El área en el que está la admisión es una de las primeras efusiones en el que se acepta a cada usuario que quiera proveer servicio por servicio de consultas externas para algunas de las diversas áreas. Para Chapilliquén 2013 (14). La percepción general es el recolectado de operación aplicada a través de procedimientos de asistencias internamente dirigido al usuario y sus familiares, con la finalidad de colocar los prototipos de atenciones que se requieren para resolver su insuficiencia y perspectiva del cuidado sanitario, en los entornos de los tipos de asistencias integrales sanitarias. Se trata del cual va acontecer a partir de qué suceden las demandas de asistencias hasta que se atraen los intereses del establecimiento. La cual va prestando atención al tiempo de accesos telefónicos o el tiempo que tardan en tener informes requeridos o esperados. Soto A., 2011(15). Es definido como la apreciación del tiempo que transcurre al esperar por los usuarios de salud en las atenciones en consultas de emergencia. Se mide de la siguiente forma:

Tiempo de los trámites de las citas en Admisión:

Tiempos de espera para que se tramiten las citas en consultas externas.

Más de 2 horas

De 1 a 2 horas

De 31 a 59 minutos

De 16 a 30 minutos

De 10 a 15 minutos

Tiempo de espera en sala antes de la consulta en emergencia

Se refiere al tiempo que se pasa esperando, que suele ser causado por una variedad de deberes laborales. Las listas de espera de todos los tipos son representativas de los tiempos de espera de la asistencia de salud. El tiempo es uno de los diversos factores para la satisfacción del usuario e influyen en la perspectiva de los proveedores y de la institución; al mismo tiempo, esta es la barrera para el empleo de los diferentes servicios proporcionados por el mismo.

Espera del tiempo para ser atendido. Corresponde que se cumpla una circunstancia imperceptible de irradiaciones, brisas, comodidad y sistema de soportes audiovisuales. Además, tener cantidades aptas de silla para evitar que el usuario se mantenga parado, tienen que tener compartimiento de información para la salud, tienen que tener servicios sanitarios y con óptima condición de desinfecciones y conservaciones, variados de agua para el cliente. (Bárdale C, Díaz J. 2009 pg.37) (16)

Tiempo de espera en sala antes de que pasen a consultas de Emergencia

Lapso de prórrogas en los recintos previo a que pasen a los consultorios.

Más de 2 horas

De 1 a 2 horas

De 31 a 59 minutos

De 16 a 30 minutos

De 10 a 15 minutos

Teorías que respaldan el trabajo de investigación

Teoría de las colas:

Según un estudio realizado por Matías Martínez Ferreyra en 2003 (17), la "Teoría de la multitud" se refiere a un conjunto de patrones matemáticos que explican cómo las personas esperan en las filas. Estos modelos ayudan a encontrar un equilibrio entre el costo de un servicio y el tiempo que se espera para recibirlo. Este estudio es muy importante porque nos dará información teórica sobre los tipos de servicios que podemos esperar de ciertos recursos y cómo pueden ser mejor diseñados.

Cuando llegamos a un lugar buscando algún servicio y la persona que ofrece ese servicio no está disponible de inmediato, tomamos la decisión de esperar, lo que crea colas o líneas de espera. Esto sucede todos los días en situaciones comunes, como al cobrar un sueldo, abordar un medio de transporte, entrar a algunos lugares o comprar productos. Aunque las colas son algo cotidiano, es interesante saber que han sido objeto de investigación científica, específicamente a través de una técnica analítica moderna llamada Teorías de Cola.

Teoría de relaciones interpersonales de Hildegard Peplau

Según Peplau 2019 (18). Destaca la importancia de las interacciones entre los profesionales de la salud y los pacientes, ya que estas facilitan los procesos de recuperación. Además, señala que los enfermeros tienen la capacidad de identificar y responder a las demandas de apoyo, basándose en la comprensión de que la insatisfacción en las necesidades humanas, como la alimentación, la movilidad, la integración social, entre otras, puede llevar a deterioros significativos.

El departamento de enfermería está constantemente supervisando estas situaciones para evaluar el estado de salud de los pacientes a través de observaciones y cuidados continuos. La satisfacción de los pacientes se evidencia cuando se establecen relaciones positivas entre los pacientes y los profesionales de la salud, lo que contribuye a un mayor conocimiento de su estado de salud y a la identificación de sus necesidades y demandas de atención. El personal de salud que sigue los modelos de Peplau considera los cuidados como parte fundamental de la relación enfermero-paciente, donde la interacción social es prioritaria para los procesos de atención médica y el apoyo en la red principal de ayuda. Estos profesionales se convierten en guías eficientes y efectivas, teniendo en cuenta a los pacientes como seres bio-psico-sociales, abordando aspectos biológicos, psicológicos y sociales. Esta aproximación integral permite comprender el sufrimiento tanto para los profesionales de la salud

como para los usuarios, favoreciendo así los procesos de respuesta a diversas necesidades de salud y bienestar.

La satisfacción de los usuarios del servicio de emergencia

Según Hammond 2022 (19) la satisfacción del usuario o cliente es lo que sienten y piensan las personas (puede ser algo bueno o malo) acerca de una marca, producto, tienda o servicio en particular. La idea es obtener una puntuación que ayudará a mejorar el servicio y entender lo que realmente quiere un cliente o usuario.

Lovelock y Wirtz 2021 (20) señalan que para que un cliente o usuario quede satisfecho, el proveedor del servicio o producto debe comprender qué es lo que busca el cliente, cómo planea usar lo que va a comprar y por qué elige a un proveedor en particular. Esto no solo se refiere al producto o servicio en sí, sino también a aspectos como un excelente servicio, instalaciones de calidad, personal capacitado, y otros factores que hacen que la experiencia sea mejor de lo que esperaban. Esto lleva a una satisfacción alta y la probabilidad de que vuelvan en el futuro.

En el campo de la salud y la farmacia, "la satisfacción de los usuarios de farmacia es un indicador de la calidad de atención proporcionada en los servicios de salud". Conocer el nivel de satisfacción de tus usuarios o pacientes te permite identificar las fortalezas y debilidades de las instituciones de salud. Esto lleva a realizar mejoras en los sistemas de salud para elevar la calidad de atención, que es algo que los pacientes suelen buscar y demandar.

En 2020, Gonzales (21), es la sensación que tiene el comprador sobre las fuentes de información o servicios prestados por la Farmacia y hacia dónde mira para conseguir la prestación deseada; posteriormente, es la valoración que la Farmacia hace del comprador, a través de una ayuda o artículo, y que satisface la presunción que tiene el cliente.

Además, en 2021 Rodríguez (22), es una de las principales consecuencias de ofrecer tipos de asistencia de gran calidad, ya que impacta de forma decidida en su conducta. Asimismo, no sólo depende de la naturaleza de la asistencia prestada, sino de las opiniones de los pacientes en relación con la misma. Este movimiento ha de ser constante, ya que los requisitos de bienestar de los usuarios están variando debido a los retos que surgen constantemente en el campo del bienestar. Así pues, los descubrimientos respecto a las exigencias de los usuarios del marco médico asistencial deben ser remediados de modo notable para no hallar realidades similares en diversas aperturas, y ello implica una superación de las administraciones prestadas.

La felicidad de los usuarios o pacientes es clave porque nos dice si a la gente le gusta lo que ofrecemos. Estudios demuestran que, si los usuario o pacientes están muy

contentos, es más probable que sigan eligiéndonos, que valoren lo que ofrecemos a lo largo del tiempo y que nuestra marca tenga una buena reputación. También es importante tener en cuenta las opiniones negativas de los pacientes, ya que nos ayudan a identificar áreas en las que podemos mejorar nuestro producto, servicio y la experiencia en general que ofrecemos a nuestros pacientes. Así, la satisfacción del paciente no solo nos indica lo que estamos haciendo bien, sino también cómo podemos ser aún mejores.

Según Ortiz 2017 (23) En la atención sanitaria, la satisfacción de los usuarios son factores primordiales para determinar la calidad de la atención. Altos niveles de satisfacción promueven una conducta positiva tal como conformidades y continuidades con el proveedor sanitario; de tal modo, la evaluación de la satisfacción del usuario puede apoyar a las mejoras continuas de la calidad de atención

Para Portocarrero 2018 (24). La satisfacción de los usuarios de las informaciones es uno de los estados mentales de los usuarios que representan su respuesta intelectual, material y emocional ante los cumplimientos de necesidades o deseos de datos. Este estado continuamente es constructo y juicios de evaluaciones, por lo que se compara el objetivo y expectativa contra el resultado obtenido. La satisfacción va a contemplar tres grandes zonas: los funcionamientos de los sistemas de búsquedas y recuperaciones de datos; los recursos de informaciones obtenidas; y el servicio estas zonas son fuertes con la base ontológica de la instrucción: los recursos de datos, como elementos básicos para que se resuelva las necesidades del ser usuarios; las articulaciones de los sistemas de búsquedas y recuperaciones de datos y el servicio-accesos como las actividades bibliotecarias para favorecer soluciones.

Características:

La satisfacción de los usuarios se puede entender en tres aspectos diferentes, según Cansio 2018 (25):

1. Organizativo: Esto tiene que ver con el tiempo que pasan esperando y el entorno en el que reciben el servicio.
2. Atenciones recibidas: Aquí se evalúa cómo las atenciones que reciben afectan su salud.
3. Trato durante el proceso de atención: Se refiere a cómo los profesionales interactúan con ellos durante todo el proceso de atención.

Además, la satisfacción de los usuarios también se diferencia por la forma en que perciben las instalaciones físicas, como el espacio, la comodidad, la iluminación, los muebles, el ruido y la limpieza. También considera la calidad y calidez del servicio, la eficiencia y eficacia percibidas, así como las oportunidades que tuvieron para ser tratados de manera adecuada.

Evaluación de la satisfacción del usuario

Caira Ticona 2019 (26), explica que la satisfacción del usuario se define como una respuesta emocional positiva hacia la atención médica, basada en la intervención o la experiencia resultante de los servicios de salud. Esto refleja la diferencia entre lo que los usuarios esperaban de la atención y cómo perciben la realidad. La satisfacción del usuario se considera un indicador importante de la calidad de los servicios, aunque evaluarla puede ser difícil.

La forma en que se recopila la información afecta las respuestas de los usuarios. La encuesta es el método más común para medir la satisfacción, ya que recopila las percepciones de aquellos que recibieron atención. Sin embargo, estas encuestas no representan las opiniones generales de la comunidad sobre los sistemas de salud. Para superar este desafío, los expertos están investigando diferentes formas de calcular y estudiar la satisfacción de los usuarios.

En entrevistas de salida, los usuarios pueden contar su experiencia durante las consultas. Entrevistas a profundidad y discusiones en grupos focales permiten obtener datos más detallados en lugar de hacer preguntas generales sobre la satisfacción. Estos métodos ayudan a entender mejor cómo se sienten los usuarios respecto a los servicios de salud.

Funciones centradas en el paciente

Ayuda al usuario: Para Ascona. 2017 (27) La principal tarea de una organización de hospitales o farmacias es cuidar a las personas enfermas. Su objetivo principal es brindar la ayuda necesaria de acuerdo a las necesidades especiales de cada paciente. Para lograr esto, se necesita mucha coordinación y planificación, y hasta las cosas más simples o importantes pueden ser de gran ayuda para salvar la vida de alguien.

Derechos del paciente: Para Ascona. 2017 (27) Según este modelo, las personas que están enfermas tienen derechos que todas las organizaciones de salud deben respetar y comunicar. Estos derechos incluyen la participación tanto de la persona enferma como de sus familiares en todas las etapas de atención que reciban. El personal médico debe informarles sobre los métodos, diagnósticos, tratamientos, medicamentos y otros aspectos relacionados con la mejora de la salud de la persona. Es importante mencionar que la participación es opcional y puede realizarse según la voluntad de la persona, siempre y cuando no ponga en peligro su salud.

Educación al paciente: Para Ascona. 2017 (27) En este modelo, enseñar al paciente y a su familia es un papel crucial. Esto impulsa la participación de todos los involucrados con el objetivo principal de mejorar la calidad de vida del paciente. La razón de esto es que estar bien informados permite tomar decisiones acertadas. La idea

es que los profesionales de la salud, en sus diferentes áreas, creen espacios donde puedan enseñar de manera efectiva y clara, no solo al paciente sino también a los familiares, para que todos participen en las decisiones que se toman.

Funciones centradas en la organización

Gestión y seguridad de las instalaciones: Para Canassa 2019 (28) En los lugares donde te cuidan la salud, como hospitales, se esfuerzan por ofrecer espacios seguros y útiles para pacientes, familias, personal de salud y visitantes. Para lograr esto, es importante que haya una buena gestión de las instalaciones y del personal de salud.

Formación y cualificación del personal: Para Canassa 2019 (28) Para que una organización de salud funcione bien, necesita tener personas con las habilidades y conocimientos adecuados para cumplir su misión y satisfacer las necesidades de los pacientes. Los líderes de la organización deben trabajar juntos para decidir cuántos y qué tipo de empleados se necesitan, según lo recomendado por los encargados de cada departamento y jefes de área. Al seleccionar a nuevos empleados, es esencial hacerlo de manera coordinada, eficiente y consistente, documentando las habilidades, conocimientos y experiencia de los candidatos. Además, es importante ofrecer oportunidades para que los empleados aprendan y crezcan tanto en lo personal como en lo profesional a través de una capacitación continua.

Gestión de la información: Para Canassa 2019 (28) Cuidar a los pacientes implica mucha comunicación con ellos, sus familias y otros profesionales de la salud. Los errores de comunicación son una de las razones más comunes de accidentes que pueden afectar la seguridad del paciente.

Calidad percibida en la atención de salud

Según Maravi 2019 (29) La Ley N°29344, conocida como la Ley Marco de Aseguramiento Universal en Salud, establece que todo ciudadano que viva en el territorio peruano tiene el derecho de recibir atención médica de calidad de manera oportuna y eficaz, cubriendo todas sus necesidades de salud.

Sin embargo, según el Instituto Nacional de Estadística e Informática, después de 10 años de que se promulgara esta ley, algunos usuarios expresan insatisfacción con la calidad de los servicios proporcionados por los centros de salud. Solo el 73,9% de la población se siente satisfecha con la calidad de la atención en hospitales, clínicas y postas, incluyendo áreas como atención y farmacia. El Ministerio de Salud (MINSA) y los Gobiernos Regionales tienen los porcentajes más bajos de satisfacción en comparación con otras instituciones de salud.

Según Jumpa, aunque la implementación del aseguramiento universal en salud en Perú ha sido fructífera en términos de calidad y satisfacción del usuario durante los últimos 10 años, aún hay áreas de mejora, especialmente en términos de cobertura y en la

gestión de los presupuestos por parte de las instituciones descentralizadas. Esto incluye cómo solicitan fondos al gobierno central y cómo utilizan esos fondos para mejorar la salud en sus respectivas regiones.

Modelo SERVQUAL

Según el Minsa 2019 (30) Se habla de la calidad de servicio como las diferencias entre lo que esperan los usuarios y lo que realmente perciben. Para medir esto, existen herramientas como SERVQUAL que ayudan a evaluar la satisfacción con los servicios ofrecidos. Fue desarrollada por A. Parasuraman y otros, quienes sugieren que comparar lo que los usuarios esperan en general con lo que realmente experimentan con los servicios permite medir la calidad.

Para el Minsa 2019 (30) En el ámbito de la salud, el Ministerio de Salud, a través de la Dirección General de Salud de la Persona y la Dirección de Calidad en Salud, ha trabajado en guías técnicas para evaluar la satisfacción del usuario externo en establecimientos de salud y servicios médicos. El objetivo es estandarizar los procesos de evaluación de la satisfacción del usuario en estos lugares.

Se destaca que, en respuesta a las crecientes demandas de atención en los servicios de salud, ha habido esfuerzos significativos para medir la calidad a través de evaluaciones de la satisfacción de los usuarios. Sin embargo, se reconoce la necesidad de investigar otras metodologías con cuestionarios simples y fáciles de aplicar que proporcionen resultados para tomar decisiones y promover procesos continuos de mejora en la calidad de la atención.

Dimensiones de la satisfacción del usuario

Satisfacción humana: Para Ascona 2017 (27) La satisfacción humana se refiere al estado emocional y mental de contento y plenitud que experimenta una persona en relación con su vida, circunstancias y logros. Este concepto aborda cómo nos sentimos en general, considerando nuestra sensación personal de bienestar, logro de objetivos, calidad de relaciones con otras personas y la visión positiva que tenemos sobre distintos aspectos de nuestra vida, como el trabajo, la familia, la salud y el tiempo libre. La satisfacción humana va más allá de simplemente no tener problemas; significa sentirnos contentos y en paz con nosotros mismos y con las experiencias que vivimos. Este estado de satisfacción no solo tiene un impacto en nuestra salud mental y física, sino también en nuestra calidad de vida en general.

Satisfacción del entorno: Para Ortiz 2017 (23) La satisfacción del entorno se refiere a la evaluación subjetiva y emocional que una persona realiza respecto al ambiente que la rodea, ya sea su hogar, lugar de trabajo, comunidad o cualquier entorno en el que interactúe. Este concepto abarca la percepción individual sobre la armonía, comodidad, seguridad, estética y funcionalidad del entorno en el que se desenvuelve.

La satisfacción del entorno implica no solo la presencia de aspectos físicos agradables, sino también la interacción positiva con las personas y la sensación de pertenencia y conexión con el lugar. Este estado de satisfacción puede influir en el bienestar general de la persona y en su calidad de vida, ya que un entorno satisfactorio contribuye al equilibrio emocional y al desarrollo personal.

Satisfacción técnico científico: Para Ortiz 2017 (23) La satisfacción técnico-científica se refiere a la medida en que los profesionales o expertos en un campo específico experimentan contento y cumplimiento en relación con su desempeño y contribuciones dentro de su ámbito de conocimiento. Este concepto abarca la valoración subjetiva que estos individuos tienen sobre la calidad y relevancia de su trabajo, así como su grado de satisfacción con el nivel de logros alcanzados en sus actividades científicas o técnicas. La satisfacción técnico-científica puede estar influenciada por diversos factores, como el reconocimiento de sus pares, la consecución de objetivos académicos o profesionales, la innovación y contribución al conocimiento, y el impacto positivo de sus investigaciones o desarrollos técnicos en la sociedad o en su campo específico.

D. Marco conceptual

a. Calidad

La calidad es un estándar que se busca alcanzar y mantener en diversos ámbitos, y su definición puede variar según el contexto y las expectativas de los involucrados. La gestión de la calidad se centra en establecer procesos y sistemas para garantizar que se cumplan los estándares de calidad y, cuando sea posible, superar las expectativas de los usuarios.

b. Capacidad de respuesta

La capacidad de respuesta se refiere a la habilidad o aptitud para reaccionar o adaptarse de manera eficiente y oportuna ante diversas situaciones o demandas. Esta capacidad implica la disposición y la agilidad para enfrentar cambios, desafíos o requerimientos de manera efectiva.

d. Emergencia

Se refiere a una situación repentina o inesperada que requiere una acción inmediata debido a su gravedad y al riesgo que representa para la vida, la salud, la propiedad o el medio ambiente. Las emergencias pueden abarcar una amplia variedad de situaciones, desde eventos médicos críticos hasta desastres naturales.

e. Empatía

La empatía es la habilidad que tienen las personas de ponerse en el lugar de otros y entender sus necesidades. No se trata solo de ser amable; implica comprometerse de

manera profunda con los demás, especialmente con los pacientes, para comprender completamente sus características y necesidades específicas.

f. Fiabilidad

La fiabilidad se refiere a la consistencia y estabilidad de los resultados obtenidos a través de un instrumento de medición, prueba o método. En otras palabras, la fiabilidad indica en qué medida un instrumento es capaz de producir resultados consistentes y reproducibles cuando se utiliza en condiciones similares.

g. Satisfacción

Es un sentimiento en el cerebro que surge cuando las diferentes partes del cerebro se sienten bien debido a ciertos estímulos. Esto nos hace sentir contentos o insatisfechos, dependiendo de cómo se optimizan esas señales en el cerebro.

h. Seguridad

Abarca un conjunto de medidas y condiciones que buscan prevenir, mitigar o gestionar situaciones que puedan poner en riesgo la integridad física, mental o los bienes de las personas. Es un concepto fundamental para garantizar el bienestar y la calidad de vida en diversos aspectos de nuestra cotidianidad.

i. Triage

Es un proceso para evaluar rápidamente la gravedad de las condiciones de los pacientes. Ayuda a decidir qué tratamientos son necesarios y dónde deben recibir atención. Por lo general, implica tomar decisiones rápidas con información limitada, especialmente en situaciones difíciles y con muchos pacientes que necesitan ayuda.

E. Problemas de la investigación

a. Problema general

¿De qué manera el tiempo de espera se relaciona con la satisfacción de los usuarios del servicio de emergencia del Hospital Santa María del Socorro de Ica, 2023?

b. Problemas específicos

PE1: ¿De qué manera el tiempo de espera se relaciona con la capacidad de respuesta del Hospital Santa María del Socorro de Ica, 2023?

PE2: ¿De qué manera el tiempo de espera se relaciona con la fiabilidad del Hospital Santa María del Socorro de Ica, 2023?

PE3: ¿De qué manera el tiempo de espera se relaciona con los aspectos tangibles del Hospital Santa María del Socorro de Ica, 2023?

F. Justificación

La indagación se justifica en lo teórico, a pesar de que los hechos realmente confirman que se ha estudiado mucho la cuestión del valor en la atención médica, y hay

numerosas conjeturas en las que se basa; en cualquier caso, no hay normas unificadas para avanzar hacia él; cada región, vocación u organización lo concibe, lo ve y lo pone en práctica de diversas maneras según su propio punto de vista. Todavía hay brechas que este análisis intentará llenar, ya que se espera que apoye las conjeturas actuales sobre asistencia médica, y que se dé cuenta de cuál es la conexión entre la humanidad de la cura y el mantenimiento del curso del tiempo con el nivel de cumplimiento o desencanto visto por el enfermo externo. Debido a sus importantes prácticas, la zona de crisis de la urgencia es donde se observa la mayor defraudación de los enfermos o usuarios, ya que es en estos espacios en los que se generan algunos conflictos, como largas horas de espera para obtener servicios médicos e ingreso en una cama, una percepción de duda respecto al equipo sanitario debido a situaciones negativas que se han vivido recientemente o antecedentes de terapias negativas por los individuos, en los compañeros y familiares. De esta manera, a la vista de los resultados obtenidos del examen, será factible llevar a cabo metodologías específicas para trabajar sobre la naturaleza de la asistencia del enfermo en el Hospital Santa María del Socorro de Ica. Debido a su pertinencia social, este informe ha sido elaborado por su necesidad de alcanzar avances sobre la naturaleza en la asistencia a sus enfermos o pacientes, queriendo conseguir sus efectos un aumento de los índices de cumplimiento y generar una obligación cercana de confianza que ayude a la ciudadanía a actuar sin preguntas ni miedos a la hora de presentar cualquier enfermedad o afección médica que requiera una pronta atención. Con todo, los destinatarios inmediatos son los pacientes externos, que verán las ventajas de la atención médica. Además, la propia institución contribuirá a reforzar su imagen institucional con usuarios plenamente realizados.

Importancia

La relevancia del estudio radica en estimar la satisfacción de los usuarios de la administración de crisis, ya que esto permitirá evaluar la situación de la zona de dificultades y, mediante los resultados conseguidos, será posible distinguir los procesos básicos e introducir actividades para la consecuente mejora de la naturaleza de la asistencia. De esta manera, para asegurar la naturaleza de la asistencia de la facultad de bienestar, en particular considerando lo crítico que es el plazo de retención y el cumplimiento del enfermo, teniendo en cuenta que al ampliar el plazo de retención los enfermos se sienten desconcertados, inquietos o estresados por la demora en recibir asistencia, es vital limitar los plazos de retención para asegurar una satisfactoria y agradable experiencia para los enfermos en la administración de crisis, cuyos enfermos solicitan una asistencia inmediata, satisfactoria, sin riesgos y, lo que es más importante, datos, correspondencia convincente y trato honorable.

G. Objetivos de la investigación

a. Objetivo general

Determinar cómo el tiempo de espera se relaciona con la satisfacción de los usuarios del servicio de emergencia del Hospital Santa María del Socorro de Ica, 2023.

b. Objetivos específicos

OE1: Analizar cómo el tiempo de espera se relaciona con la capacidad de respuesta del Hospital Santa María del Socorro de Ica, 2023.

OE2: Determinar cómo el tiempo de espera se relaciona con la fiabilidad del Hospital Santa María del Socorro de Ica, 2023.

OE3: Evaluar cómo el tiempo de espera se relaciona con los aspectos tangibles del Hospital Santa María del Socorro de Ica, 2023.

H. Hipótesis de la investigación

a. Hipótesis general

El tiempo de espera se relaciona adecuadamente con la satisfacción de los usuarios del servicio de emergencia del Hospital Santa María del Socorro de Ica, 2023.

b. Hipótesis específicas

HE1: El tiempo de espera se relaciona adecuadamente con la capacidad de respuesta del Hospital Santa María del Socorro de Ica, 2023.

HE2: El tiempo de espera se relaciona adecuadamente con la fiabilidad del Hospital Santa María del Socorro de Ica, 2023.

HE3: El tiempo de espera se relaciona adecuadamente con los aspectos tangibles del Hospital Santa María del Socorro de Ica, 2023.

I. Variables de la investigación

Variable X:

El tiempo de espera.

Variable Y:

La satisfacción de los usuarios del servicio de emergencia.

J. Operacionalización de variables

Tabla 1 Matriz de operacionalización de variable (X): El tiempo de espera

Título: “La relación entre el tiempo de espera y la satisfacción de los usuarios del servicio de emergencia del Hospital Santa María del Socorro de Ica, 2023”				
Variable (X)	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores
El tiempo de espera.	Según Cercado (2021) (31) considera el plazo de atención como el intervalo transcurrido desde el momento en que el enfermo entra en una organización hasta el instante en que es captado sobre el individuo responsable de considerar su obligación.	El tiempo de espera será medido mediante el tiempo de espera en admisión, tiempo de espera en triaje y el tiempo de espera en atención médica.	Tiempo de espera en admisión.	<ul style="list-style-type: none"> • Apertura de historia clínica. • Registro en admisión.
			Tiempo de espera en triaje.	<p>-----</p> <ul style="list-style-type: none"> • Evaluación inmediata. • Ingreso al área de triaje. • Espera de acuerdo a prioridad. • Apreciación del tiempo asignado. • Atención oportuna.

Tiempo de espera en
atención médica.

-
- Examen físico.
 - Ingreso a la atención médica.
 - Diagnostico.
 - Espera de atención desde el ingreso.
 - Despejar dudas.
-

Tabla 2 Matriz de operacionalización de variable (Y): La satisfacción de los usuarios del servicio de emergencia

Título: “La relación entre el tiempo de espera y la satisfacción de los usuarios del servicio de emergencia del Hospital Santa María del Socorro de Ica, 2023”				
Variable (Y)	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores
La satisfacción de los usuarios del servicio de emergencia.	Según Samaniego (2021) (1) consiste en que depende de una progresión de características, tales como la apertura, la disponibilidad y la satisfacción de las necesidades del enfermo, las cuales son percibidas y descifradas por el paciente como la naturaleza sobre la	La satisfacción de los usuarios del servicio de emergencia será medida mediante la capacidad de respuesta, fiabilidad y los aspectos tangibles.	Capacidad de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> • Clara información. • Respuestas oportunas. • Conocimientos suficientes. • Ayuda oportuna. • Solución de problemas.
			Fiabilidad.	<ul style="list-style-type: none"> • Atención programada. • Orden de llegada. • Orientación a los usuarios. • Proceder de los servidores.

asistencia, en el caso de que estas sean ejecutadas con precisión y eficacia, ya que podrán hacer las presunciones ideales en el usuario de acuerdo con la consideración que reciba, lo cual, suponiendo que sea bueno, logrará la completa plenitud del enfermo.

Aspectos tangibles.

- Instalaciones físicas.
- Normas de higiene.
- Equipos e instrumentos
- Condiciones adecuadas de los baños.
- Ambiente cómodo.

II. ESTRATEGIA METODOLÓGICA

A. Tipo, nivel y diseño de investigación

a. Tipo de investigación

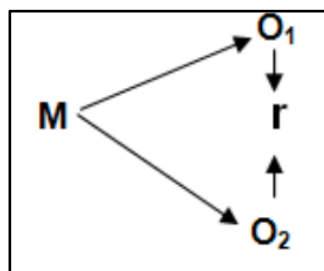
El tipo se comprendió en lo aplicada, para Manosalva (2019) ya que persigue que la información obtenida se aplique o emplee, al tiempo que obtiene otras, posteriores a ejecutar y organizar la formación con vistas a la prospección, propiciando un acercamiento exhaustivo, coordinado y deliberado al esclarecimiento de la verdad.

b. Nivel de investigación

Asimismo, su nivel se constituyó en transversal-correlacional, según Álvarez (2023) indica que es correlacional en la cual hace referencia a este nivel que emplea para poder verificar la vinculación entre del factor independiente constituida por las redes sociales y el factor dependiente se compuso en la fidelización de clientes. Asimismo, fue transversal en la cual indica Quispe (2023) es una revisión que ocurre en un determinado escenario general, teniendo la opción de valorar concentrarse en subconjuntos de los cuales se obtienen datos sin la necesidad de rehacer las percepciones como en el 2023.

c. Diseño de investigación

El diseño del estudio fue no experimental, esto se hizo sin dictar intencionadamente las variables, ya que los fenómenos simplemente se estudiaron en entornos naturales y luego se analizaron. Hernández et al. (2014).



Donde:

M = Muestra

O1 = Tiempo de espera

O2 = Satisfacción de los usuarios del servicio de emergencia.

R = Correlación entre dichas variables

B. Población, muestra materia de investigación

a. Población

Según Hernández y Mendoza (2018) como una construcción de puntos de vista, complementos que distribuyen un definido ambiente o situación. La población fue comprendida por un estimado de 1700 usuarios entre la edad de 18 a 70 años del servicio de emergencia del Hospital Santa María del Socorro de Ica.

b. Muestra

El cálculo con una muestra aleatoria la cantidad de 314 usuarios entre la edad de 18 a 70 años del servicio de emergencia del Hospital Santa María del Socorro de Ica. El muestreo, de acorde con Hernández y Mendoza (2018) es un subconjunto de la población sobre la cual se recaudarán los datos convenientes.

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

n = Tamaño de la muestra

Z² = Nivel de confianza es 1.96

p = Población a estimar es 50%

q = Población a medir es 50%

E = Margen de error: 5%

N = Tamaño de la población

Reemplazando:

$$n = \frac{(1.96)^2 \cdot (0.5) \cdot (0.5) \cdot 1700}{(0.05)^2 \cdot (1700 - 1) + (1.96)^2 \cdot (0.5) \cdot (0.5)} \quad n = \frac{1632.68}{5.2079} = 314$$

Muestreo

Se utilizo un tipo de muestreo probabilístico, dado que la selección en el proceso se dará al azar. Asimismo, se realizará un muestreo aleatorio.

Criterio de inclusión

- Usuarios mayores de 18 años.
- Los usuarios atendidos en los servicios de emergencia del Hospital Santa María del Socorro de Ica.
- Usuarios entre 18 a 70 años.
- Usuarios que participaron en la encuesta.

Criterio de exclusión

- Los usuarios de otras provincias.

- Usuarios que son atendidos en los servicios de emergencia de otros hospitales de Ica.
- Usuarios menores de 18 y mayores de 70 años.
- Usuarios que se nieguen en participar en la encuesta.
- Acompañantes del usuario.

C. Técnica de recolección de datos

La técnica se constituyó por la encuesta, es en proporción a los factores que comprende hacerlos a una específica población, de esta manera obtener su aprovechamiento, comprensión o conflicto con diferentes explicaciones relativas que se valorarán. Del mismo modo, su finalidad fue recabar datos de los participantes a la vista de los factores mediante las técnicas de registro de la información, para decidir la conexión entre ellos.

Nos ha posibilitado reunir información primaria por medio de interrogantes con alternativas, dirigida a los usuarios que son del Hospital Santa María del Socorro de Ica para entender como el tiempo de espera se relaciona con la satisfacción de los usuarios del servicio de emergencia.

D. Instrumentos de recolección de datos

El instrumento fue comprendido por el cuestionario, la que pretende recabar datos de los participantes a través de la definición de interrogantes que traten de asegurar lo que sucede en el plan por medio de las indagaciones de los dos elementos. En este sentido, se compone de una estrategia para que este proceso sea completado en una copia impresa con una progresión de interrogantes, los cuales serán precisos, claros y compactos en el instante en que se formulen a la población seleccionada a modo de referencia.

Cuestionario de tiempo de espera

Ficha técnica:

Nombre: Cuestionario del tiempo de espera

Autor: Karen Liliana Solís Aparcana

Año: 2023

Administración: Individual y colectiva en los usuarios del servicio de emergencia.

Edad de aplicación: Usuarios entre 18 a 70 años.

Tiempo: La duración será entre 15- 25 minutos.

Finalidad: Evaluar el tiempo de espera de una persona

Descripción: Esta herramienta fue diseñada para medir una variable el tiempo de espera para validar contenido por criterios de evaluación. Cuando los obtuvieron, los resultados fueron altamente significativos al nivel de significancia de 0.05.

Confiabilidad: Con un Alfa de Cronbach de 0.84 que será su resultado, manteniéndose dentro del rango 0.72 a 0.99 que sería una confiabilidad de nivel “muy bueno”.

Validez: se validó por medio de la técnica establecida por el juicio de expertos de dos médicos y dos metodólogos con títulos magister y doctorados.

Cuestionario de Satisfacción de los usuarios del servicio de emergencia

Ficha técnica:

Nombre: Cuestionario de la satisfacción de los usuarios del servicio de emergencia

Autor: Karen Liliana Solís Aparcana

Año: 2023

Administración: individual y colectiva en los usuarios del servicio de emergencia.

Edad de aplicación: Usuarios entre 18 a 70 años.

Tiempo: La duración será entre 15- 25 minutos.

Finalidad: Evaluar la satisfacción de los usuarios del servicio de emergencia de una persona.

Confiabilidad: Con un Alfa de Cronbach de 0.84 que será su resultado, manteniéndose dentro del rango 0.72 a 0.99 que sería una confiabilidad de nivel “muy bueno”.

Validez: El método de validación realizado fue la de Juicio de Expertos. Consto de 40 ítems aplicado en los usuarios. La validez del instrumento fue realizada por la licenciada en Medicina. Como se muestra en los anexos.

E. Técnica de procesamiento de datos, análisis e interpretación de resultados

En el estudio se usará el programa de Microsoft Excel y Word para analizar y procesar la información por medio de las tablas y gráficos con el fin de estudiar el resultado. Luego se empleará el Software SPSS 25 para agrupar y ordenas los datos estadísticos de las variables en el procesamiento de datos estadísticos para después interpretarlos.

III. RESULTADOS

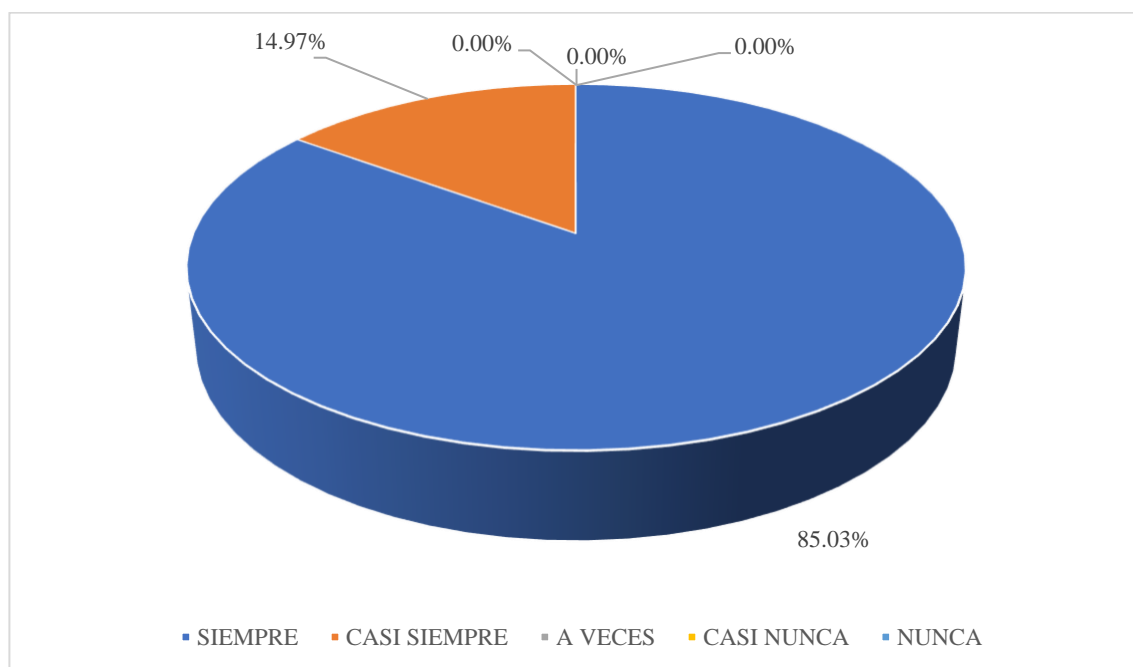
Tabla 3

La posibilidad de retrasar su ingreso en las administraciones de emergencia es satisfactoria

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	267	85.03%
Casi siempre	47	14.97%
A veces	0	0.00%
Casi nunca	0	0.00%
Nunca	0	0.00%
Total	314	100%

Figura 1

La posibilidad de retrasar su ingreso en las administraciones de emergencia es satisfactoria



Según la figura 1, se detalla que el 85.03% de los usuarios entre la edad de 18 a 70 años del servicio de emergencia del Hospital Santa María del Socorro de Ica, siempre la posibilidad de retrasar su ingreso en las administraciones de emergencia es satisfactoria. Por otro lado, un 14.97% indican que casi siempre, un 0.00% a veces, un 0.00% casi nunca y nunca un 0.00%.

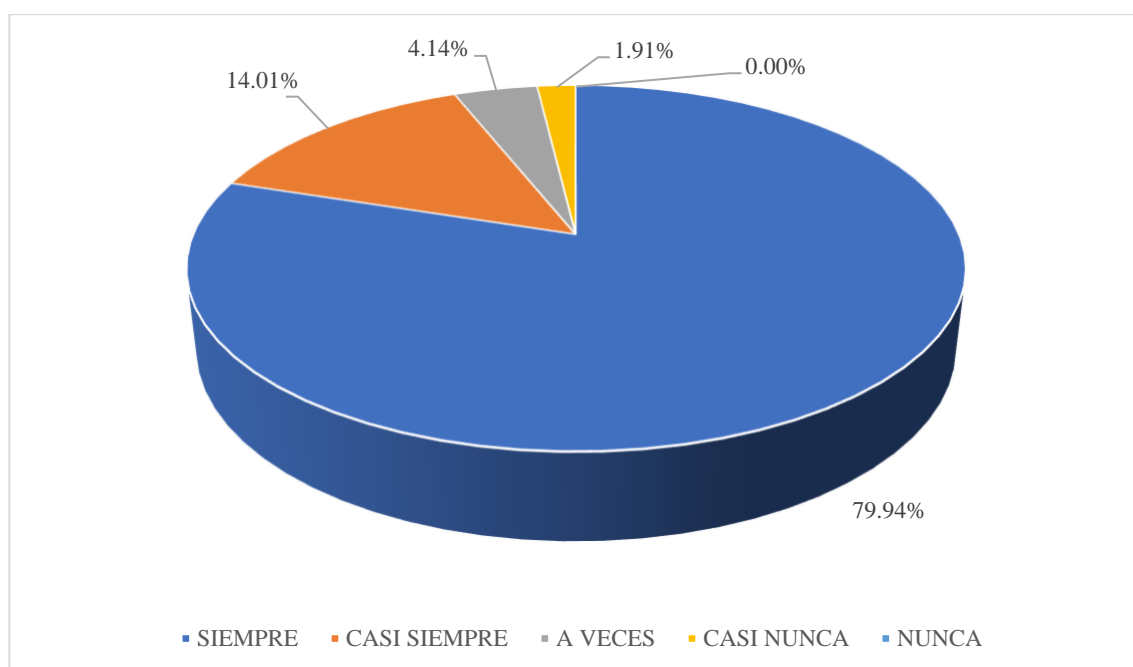
Tabla 4

El escaso plazo de apertura y prueba reconocible de su expediente clínico es satisfactorio

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	251	79.94%
Casi siempre	44	14.01%
A veces	13	4.14%
Casi nunca	6	1.91%
Nunca	0	0.00%
Total	314	100%

Figura 2

El escaso plazo de apertura y prueba reconocible de su expediente clínico es satisfactorio



De acuerdo a los encuestados, se detalla que un 79.94% de los usuarios entre la edad de 18 a 70 años del servicio de emergencia del Hospital Santa María del Socorro de Ica, siempre el escaso plazo de apertura y prueba reconocible de su expediente clínico es satisfactorio. Por otro lado, un 14.01% indican que casi siempre, un 4.14% a veces, un 1.91% casi nunca y nunca un 0.00%.

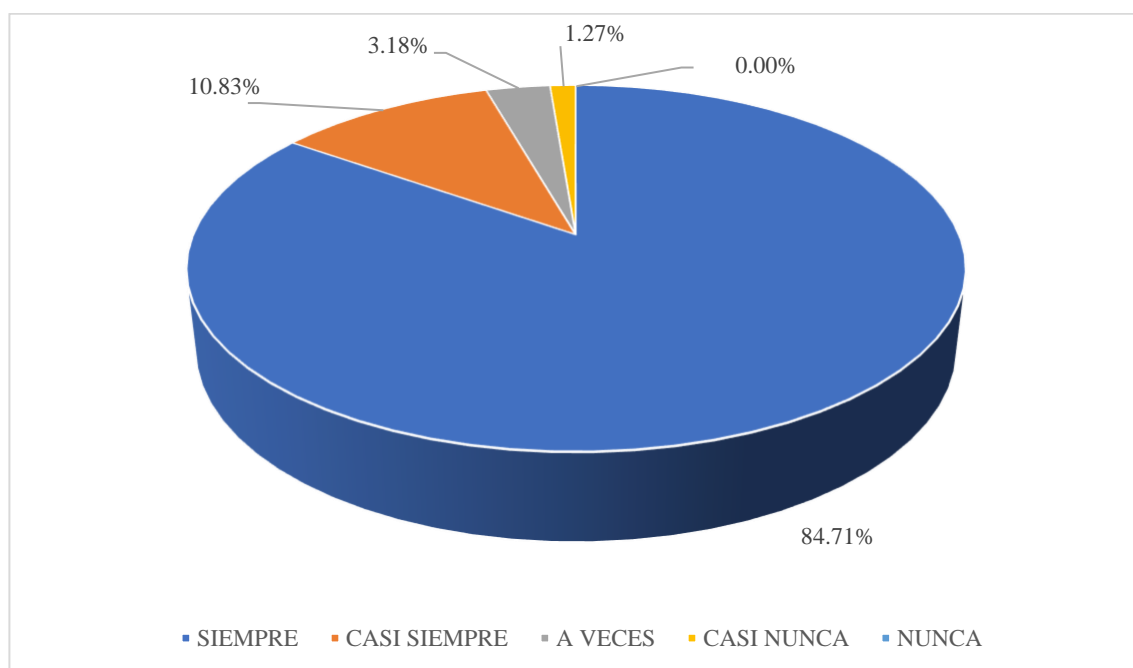
Tabla 5

Se detectan las citas accesibles y se consiguen lo antes posible

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	266	84.71%
Casi siempre	34	10.83%
A veces	10	3.18%
Casi nunca	4	1.27%
Nunca	0	0.00%
Total	314	100%

Figura 3

Se detectan las citas accesibles y se consiguen lo antes posible



Según la figura 3, se detalla que el 84.71% de los usuarios entre la edad de 18 a 70 años del servicio de emergencia del Hospital Santa María del Socorro de Ica, siempre se detectan las citas accesibles y se consiguen lo antes posible. Por otro lado, un 10.83% indican que casi siempre, un 3.18% a veces, un 1.27% casi nunca y nunca un 0.00%.

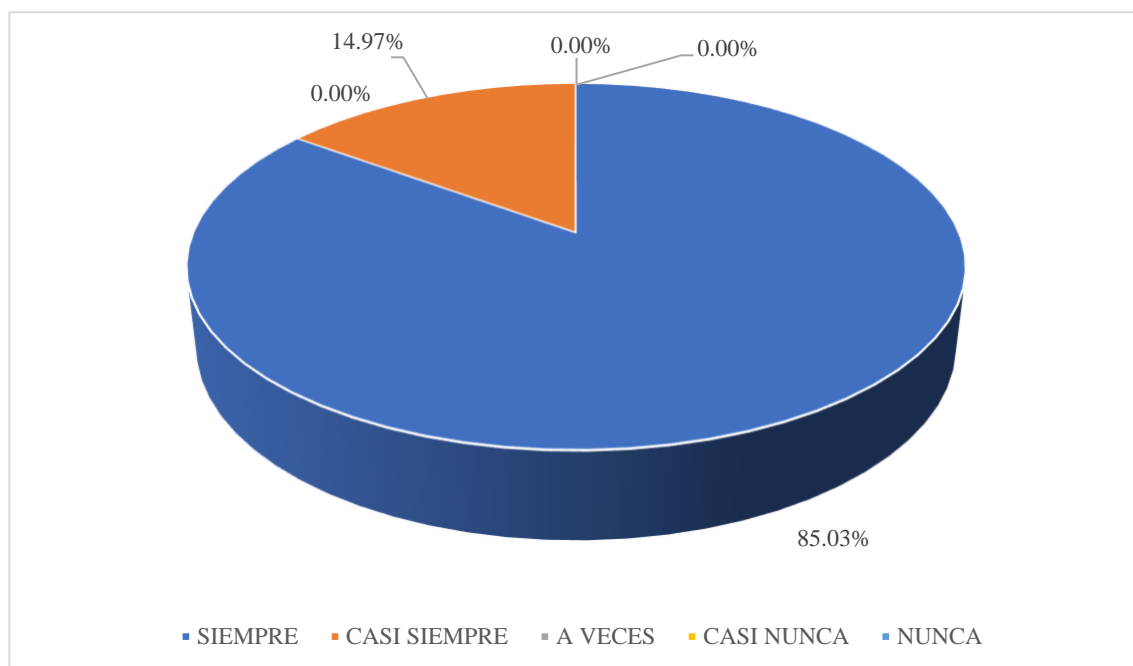
Tabla 6

El plazo de retención desde el momento en que se le facilita el ticket hasta que accede al lugar de atención es breve

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	267	85.03%
Casi siempre	47	14.97%
A veces	0	0.00%
Casi nunca	0	0.00%
Nunca	0	0.00%
Total	314	100%

Figura 4

El plazo de retención desde el momento en que se le facilita el ticket hasta que accede al lugar de atención es breve



Según la figura 4, se detalla que el 85.03% de los usuarios entre la edad de 18 a 70 años del servicio de emergencia del Hospital Santa María del Socorro de Ica, siempre el plazo de retención desde el momento en que se le facilita el ticket hasta que accede al lugar de atención es breve. Por otro lado, un 14.97% indican que casi siempre, un 0.00% a veces, un 0.00% casi nunca y nunca un 0.00%.

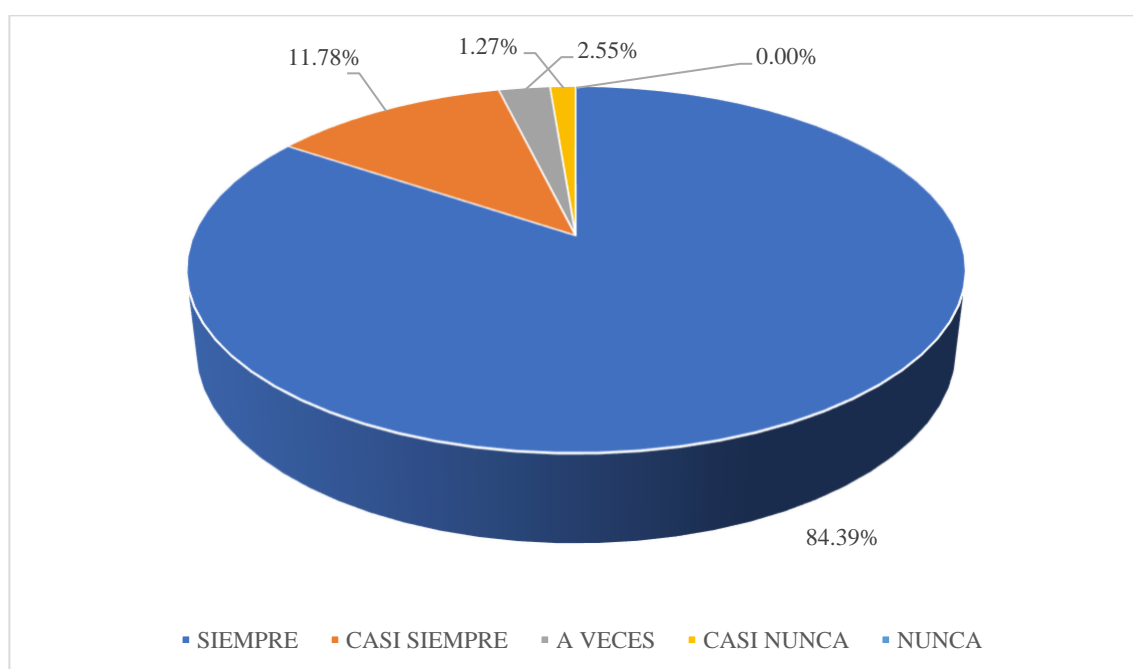
Tabla 7

El lapso de demora en recibir asistencia en caso de una emergencia es rápido

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	265	84.39%
Casi siempre	37	11.78%
A veces	8	2.55%
Casi nunca	4	1.27%
Nunca	0	0.00%
Total	314	100%

Figura 5

El lapso de demora en recibir asistencia en caso de una emergencia es rápido



Según la imagen 5, se detalla que el 84.39% de los usuarios entre la edad de 18 a 70 años del servicio de emergencia del Hospital Santa María del Socorro de Ica, siempre el lapso de demora en recibir asistencia en caso de una emergencia es rápido. Por otro lado, un 11.78% indican que casi siempre, un 2.55% a veces, un 1.27% casi nunca y nunca un 0.00%.

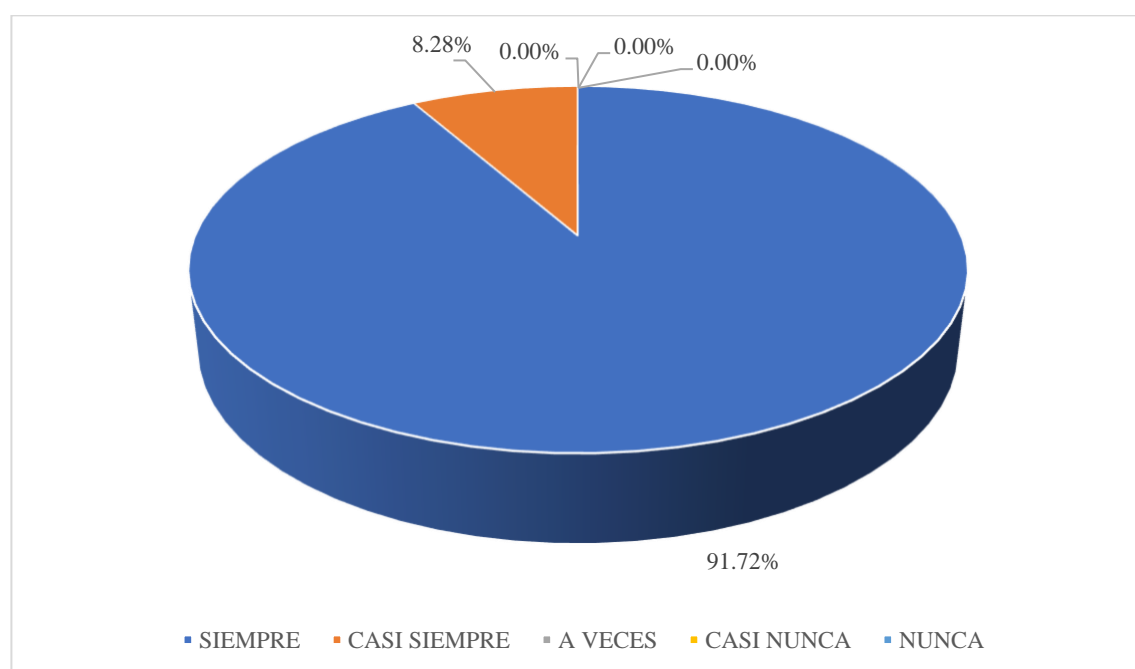
Tabla 8

La atención en ventanilla es cordial

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	288	91.72%
Casi siempre	26	8.28%
A veces	0	0.00%
Casi nunca	0	0.00%
Nunca	0	0.00%
Total	314	100%

Figura 6

La atención en ventanilla es cordial



Según la figura 6, se detalla que el 91.72% de los usuarios entre la edad de 18 a 70 años del servicio de emergencia del Hospital Santa María del Socorro de Ica, siempre la atención en ventanilla es cordial. Por otro lado, un 8.28% indican que casi siempre, un 0.00% a veces, un 0.00% casi nunca y nunca un 0.00%.

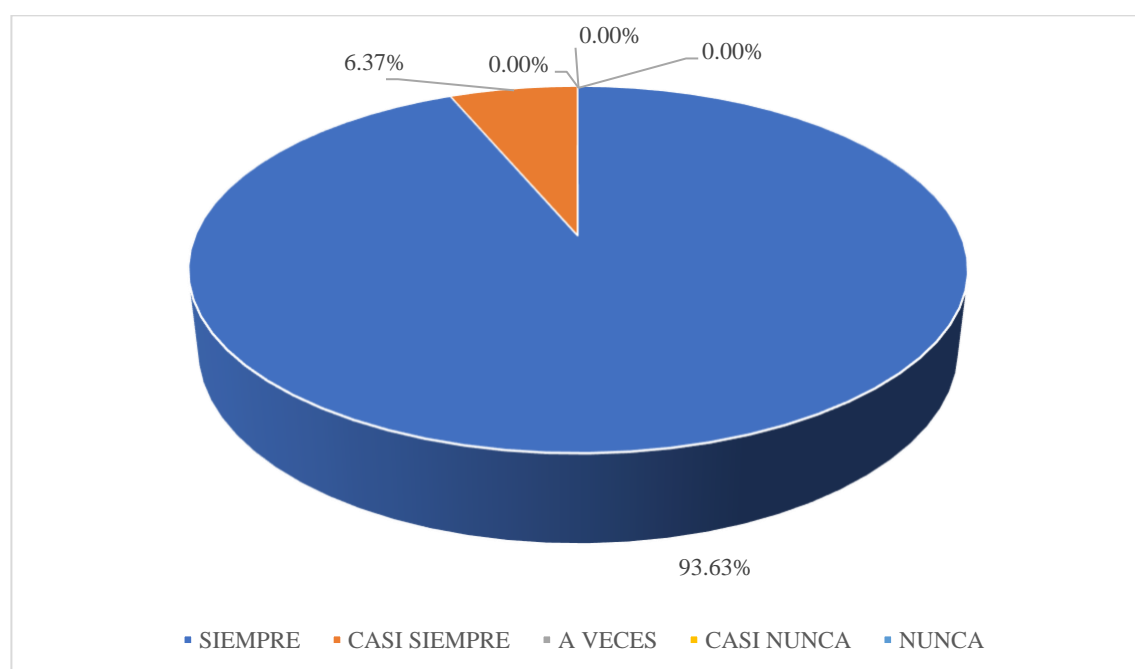
Tabla 9

Contesta el personal tus dudas

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	294	93.63%
Casi siempre	20	6.37%
A veces	0	0.00%
Casi nunca	0	0.00%
Nunca	0	0.00%
Total	314	100%

Figura 7

Contesta el personal tus dudas



Según la figura 7, se detalla que el 93.63% de los usuarios entre la edad de 18 a 70 años del servicio de emergencia del Hospital Santa María del Socorro de Ica, siempre contesta el personal tus dudas. Por otro lado, un 6.37% indican que casi siempre, un 0.00% a veces, un 0.00% casi nunca y nunca un 0.00%.

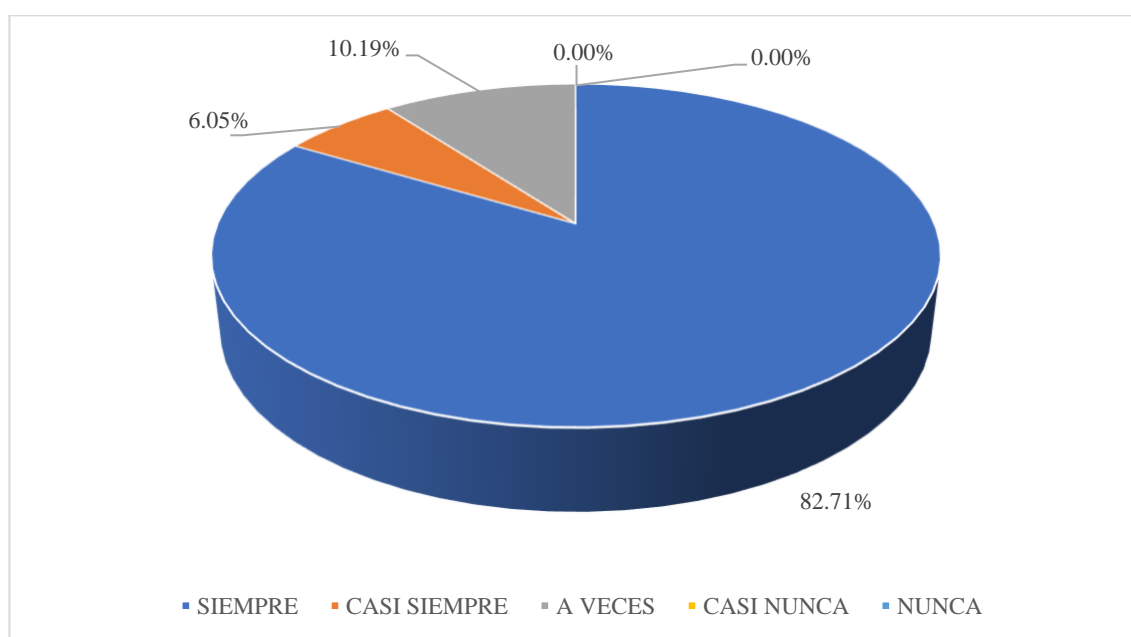
Tabla 10

El empleado acude a la hora señalada y de inmediato

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	258	82.17%
Casi siempre	19	6.05%
A veces	32	10.19%
Casi nunca	0	0.00%
Nunca	5	1.59%
Total	314	100%

Figura 8

El empleado acude a la hora señalada y de inmediato



Según la figura 8, se detalla que el 82.71% de los usuarios entre la edad de 18 a 70 años del servicio de emergencia del Hospital Santa María del Socorro de Ica, siempre el empleado acude a la hora señalada y de inmediato. Por otro lado, un 6.05% indican que casi siempre, un 10.19% a veces, un 0.00% casi nunca y nunca un 1.59%.

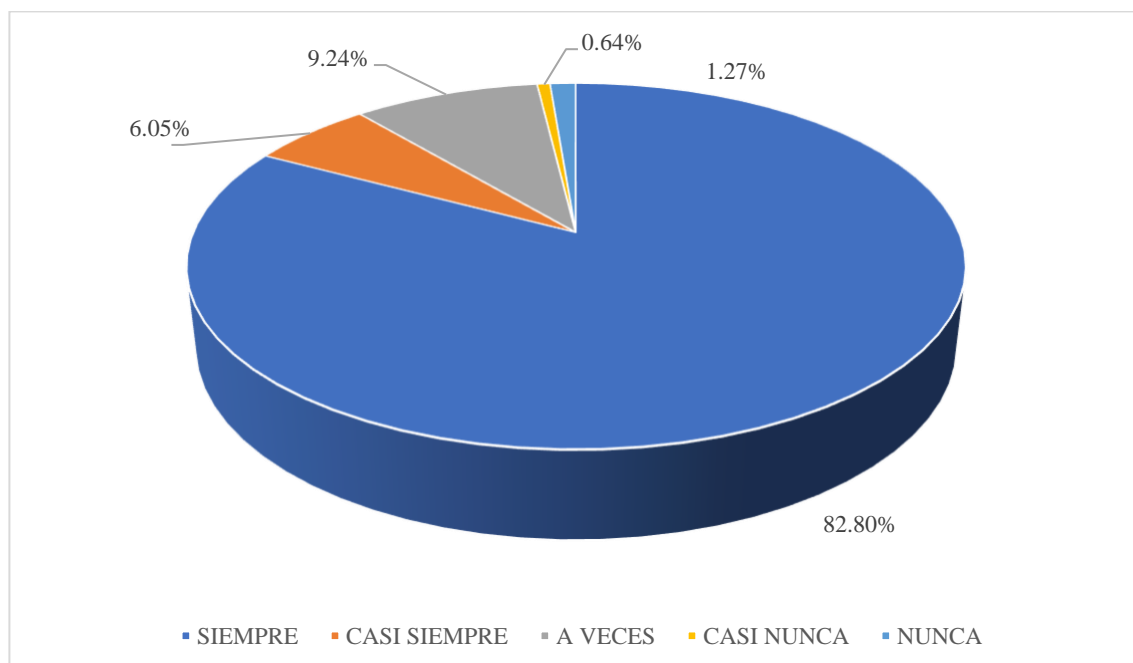
Tabla 11

El plazo de demora es para la admisión en la zona de urgencias fue rápido

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	260	82.80%
Casi siempre	19	6.05%
A veces	29	9.24%
Casi nunca	2	0.64%
Nunca	4	1.27%
Total	314	100%

Figura 9

El plazo de demora es para la admisión en la zona de urgencias fue rápido



Según la figura 9, se detalla que el 82.80% de los usuarios entre la edad de 18 a 70 años del servicio de emergencia del Hospital Santa María del Socorro de Ica, siempre el plazo de demora es para la admisión en la zona de urgencias fue rápido. Por otro lado, un 6.05% indican que casi siempre, un 9.24% a veces, un 0.64% casi nunca y nunca un 1.27%.

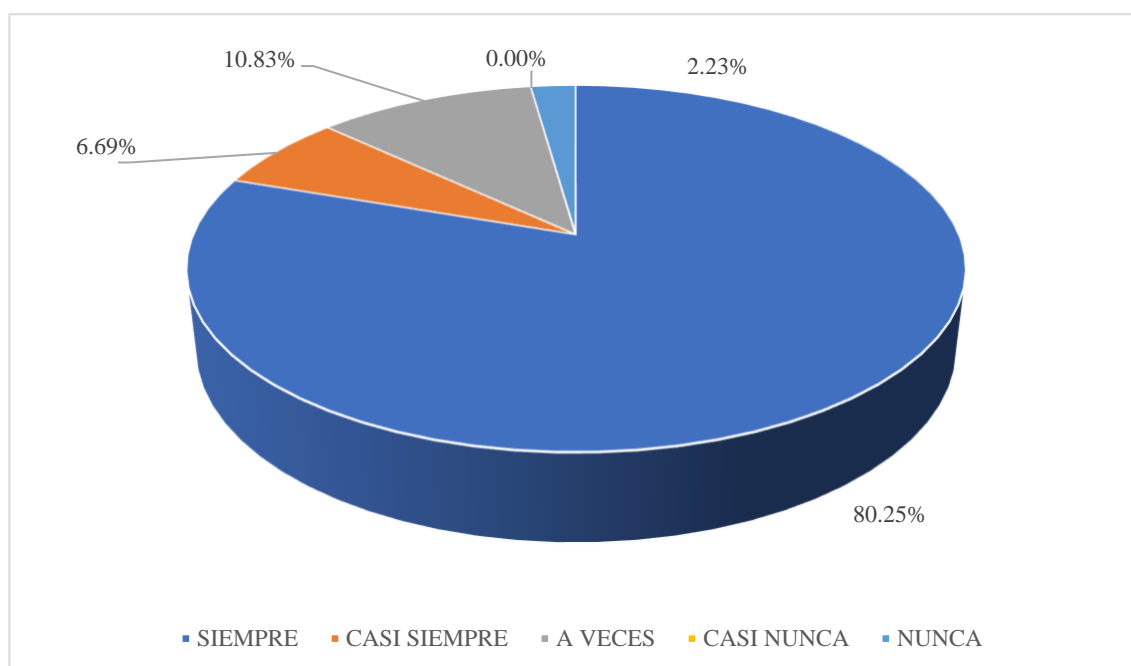
Tabla 12

El plazo de demora por los empleados de urgencias para analizar los síntomas y los efectos secundarios fue rápido

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	252	80.25%
Casi siempre	21	6.69%
A veces	34	10.83%
Casi nunca	0	0.00%
Nunca	7	2.23%
Total	314	100%

Figura 10

El plazo de demora por los empleados de urgencias para analizar los síntomas y los efectos secundarios fue rápido



Según la figura 10, se detalla que el 80.25% de los usuarios entre la edad de 18 a 70 años del servicio de emergencia del Hospital Santa María del Socorro de Ica, siempre el plazo de demora por los empleados de urgencias para analizar los síntomas y los efectos secundarios fue rápido. Por otro lado, un 6.69% indican que casi siempre, un 10.83% a veces, un 0.00% casi nunca y nunca un 2.23%.

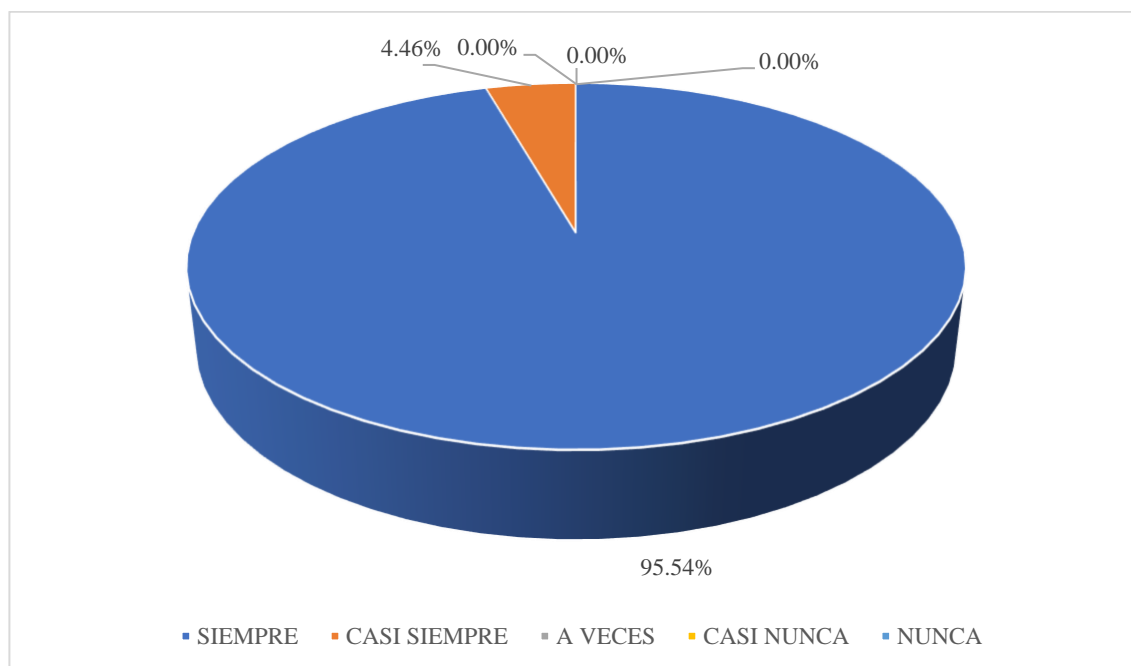
Tabla 13

El plazo de demora el equipo de urgencias en atenderle es breve

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	300	95.54%
Casi siempre	14	4.46%
A veces	0	0.00%
Casi nunca	0	0.00%
Nunca	0	0.00%
Total	314	100%

Figura 11

El plazo de demora el equipo de urgencias en atenderle es breve



Según la figura 11, se detalla que el 95.54% de los usuarios entre la edad de 18 a 70 años del servicio de emergencia del Hospital Santa María del Socorro de Ica, siempre el plazo de demora el equipo de urgencias en atenderle es breve. Por otro lado, un 4.46% indican que casi siempre, un 0.00% a veces, un 0.00% casi nunca y nunca un 0.00%.

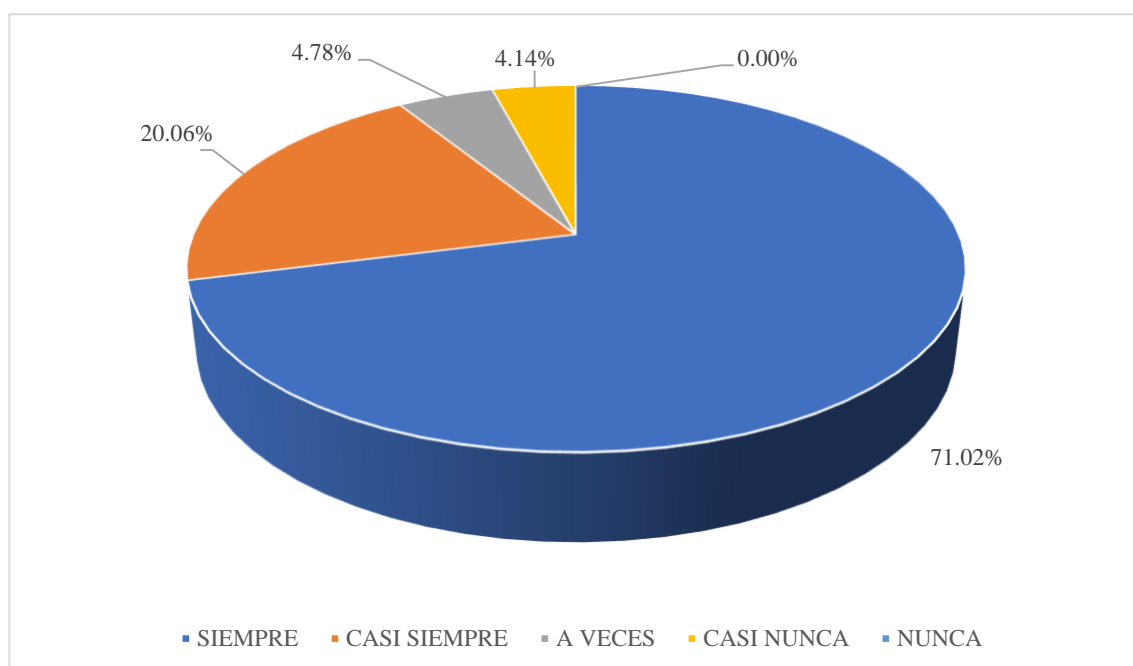
Tabla 14

El equipo de urgencias le informa sobre el tiempo que necesita para que le atiendan

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	223	71.02%
Casi siempre	63	20.06%
A veces	15	4.78%
Casi nunca	13	4.14%
Nunca	0	0.00%
Total	314	100%

Figura 12

El equipo de urgencias le informa sobre el tiempo que necesita para que le atiendan



Según la figura 12, se detalla que el 71.02% de los usuarios entre la edad de 18 a 70 años del servicio de emergencia del Hospital Santa María del Socorro de Ica, siempre el equipo de urgencias le informa sobre el tiempo que necesita para que le atiendan. Por otro lado, un 20.06% indican que casi siempre, un 4.78% a veces, un 4.14% casi nunca y nunca un 0.00%.

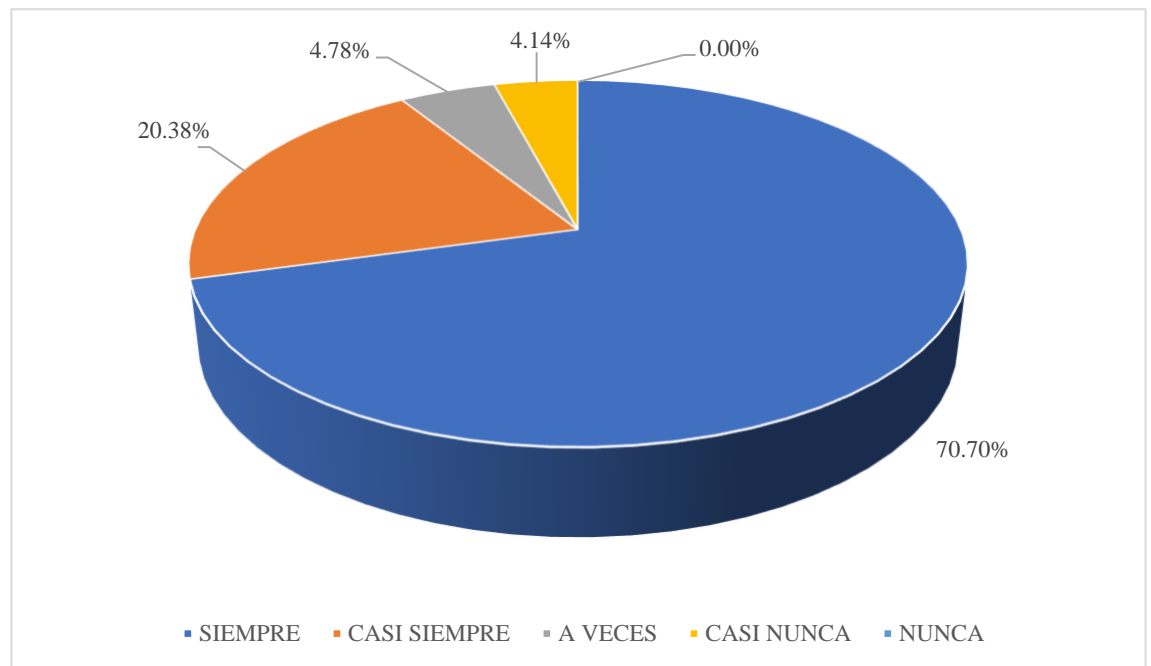
Tabla 15

Le parece apropiado a sus exigencias el plazo que se le asigna

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	222	70.70%
Casi siempre	64	20.38%
A veces	15	4.78%
Casi nunca	13	4.14%
Nunca	0	0.00%
Total	314	100%

Figura 13

Le parece apropiado a sus exigencias el plazo que se le asigna



Según la figura 13, se detalla que el 70.70% de los usuarios entre la edad de 18 a 70 años del servicio de emergencia del Hospital Santa María del Socorro de Ica, siempre le parece apropiado a sus exigencias el plazo que se le asigna. Por otro lado, un 20.38% indican que casi siempre, un 4.78% a veces, un 4.14% casi nunca y nunca un 0.00%.

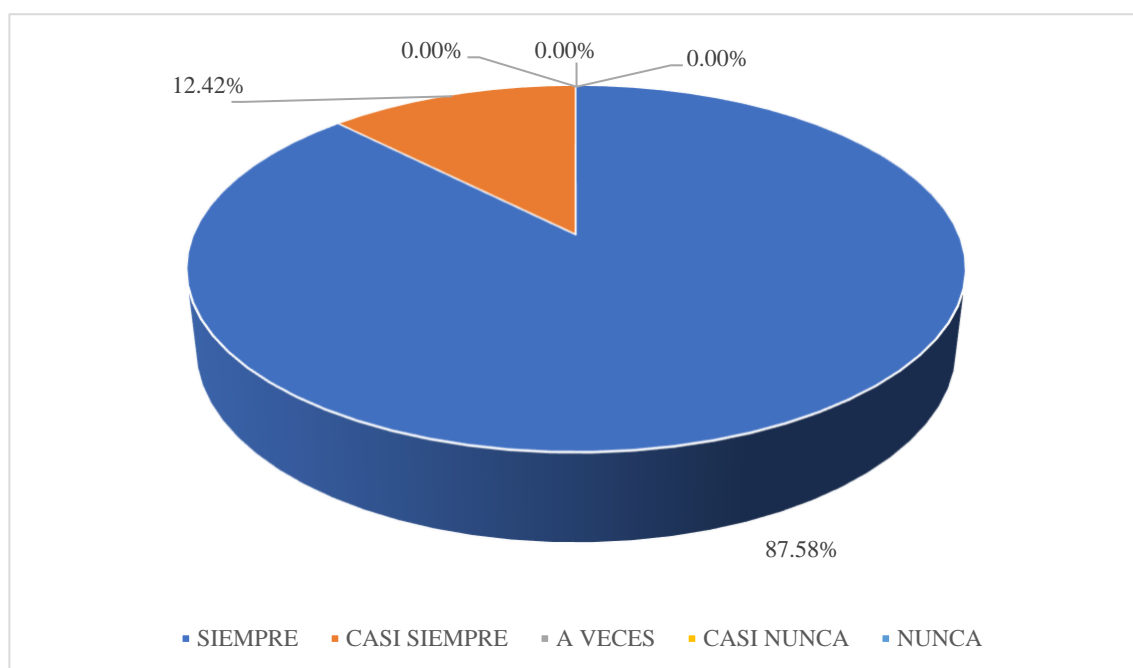
Tabla 16

En caso de que usted esperara determinar algunas preguntas antes de entrar en la conversación, se le atendió lo más rápidamente posible

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	275	87.58%
Casi siempre	39	12.42%
A veces	0	0.00%
Casi nunca	0	0.00%
Nunca	0	0.00%
Total	314	100%

Figura 14

En caso de que usted esperara determinar algunas preguntas antes de entrar en la conversación, se le atendió lo más rápidamente posible



Según la figura 14, se detalla que el 87.58% de los usuarios entre la edad de 18 a 70 años del servicio de emergencia del Hospital Santa María del Socorro de Ica, siempre en caso de que usted esperara determinar algunas preguntas antes de entrar en la conversación, se le atendió lo más rápidamente posible. Por otro lado, un 12.42% indican que casi siempre, un 0.00% a veces, un 0.00% casi nunca y nunca un 0.00%.

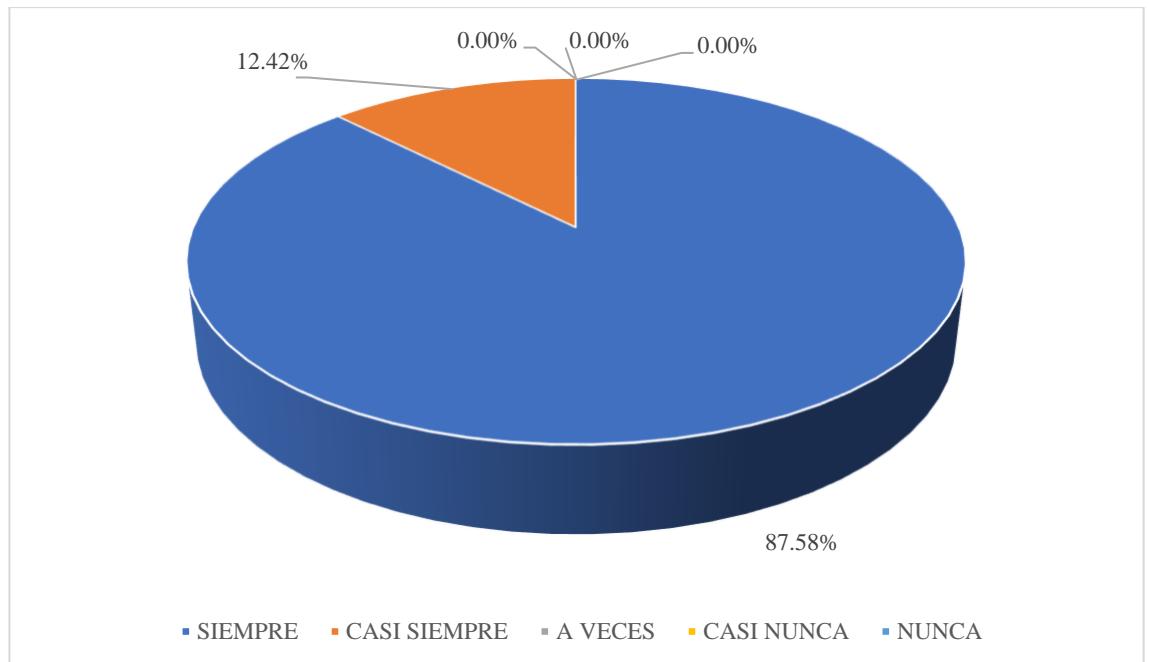
Tabla 17

Usted asiste a su consideración clínica antes de la hora reservada

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	275	87.58%
Casi siempre	39	12.42%
A veces	0	0.00%
Casi nunca	0	0.00%
Nunca	0	0.00%
Total	314	100%

Figura 15

Usted asiste a su consideración clínica antes de la hora reservada



Según la figura 15, se detalla que el 87.58% de los usuarios entre la edad de 18 a 70 años del servicio de emergencia del Hospital Santa María del Socorro de Ica, siempre usted asiste a su consideración clínica antes de la hora reservada. Por otro lado, un 12.42% indican que casi siempre, un 0.00% a veces, un 0.00% casi nunca y nunca un 0.00%.

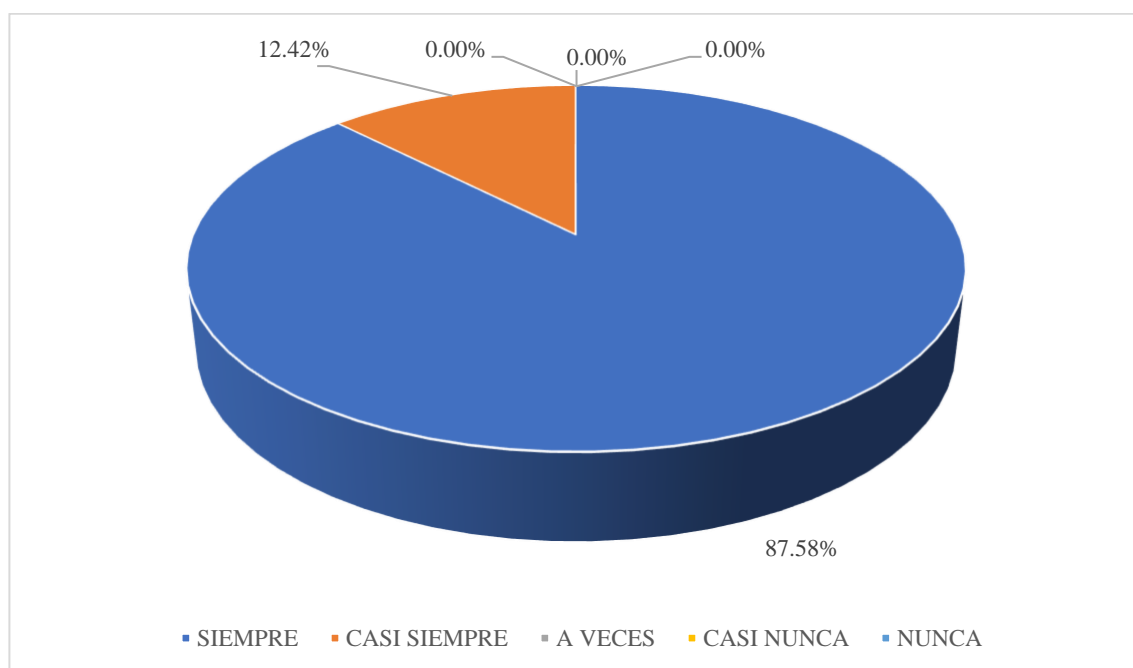
Tabla 18

Su consideración clínica se permite dentro de las horas remitidas por su necesidad

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	275	87.58%
Casi siempre	39	12.42%
A veces	0	0.00%
Casi nunca	0	0.00%
Nunca	0	0.00%
Total	314	100%

Figura 16

Su consideración clínica se permite dentro de las horas remitidas por su necesidad



Según la figura 16, se detalla que el 87.58% de los usuarios entre la edad de 18 a 70 años del servicio de emergencia del Hospital Santa María del Socorro de Ica, siempre su consideración clínica se permite dentro de las horas remitidas por su necesidad. Por otro lado, un 12.42% indican que casi siempre, un 0.00% a veces, un 0.00% casi nunca y nunca un 0.00%.

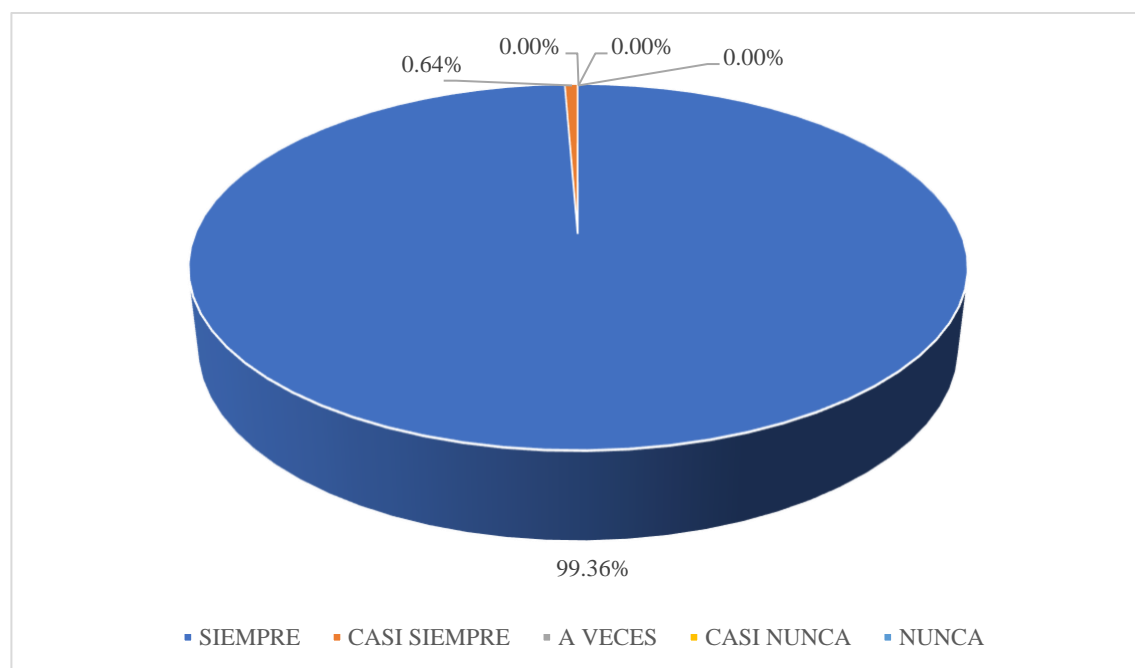
Tabla 19

El plazo establecido por el equipo clínico para llevar a cabo su evaluación real es adecuado

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	312	99.36%
Casi siempre	2	0.64%
A veces	0	0.00%
Casi nunca	0	0.00%
Nunca	0	0.00%
Total	314	100%

Figura 17

El plazo establecido por el equipo clínico para llevar a cabo su evaluación real es adecuado



Según la figura 17, se detalla que el 99.36% de los usuarios entre la edad de 18 a 70 años del servicio de emergencia del Hospital Santa María del Socorro de Ica, siempre el plazo establecido por el equipo clínico para llevar a cabo su evaluación real es adecuado. Por otro lado, un 0.64% indican que casi siempre, un 0.00% a veces, un 0.00% casi nunca y nunca un 0.00%.

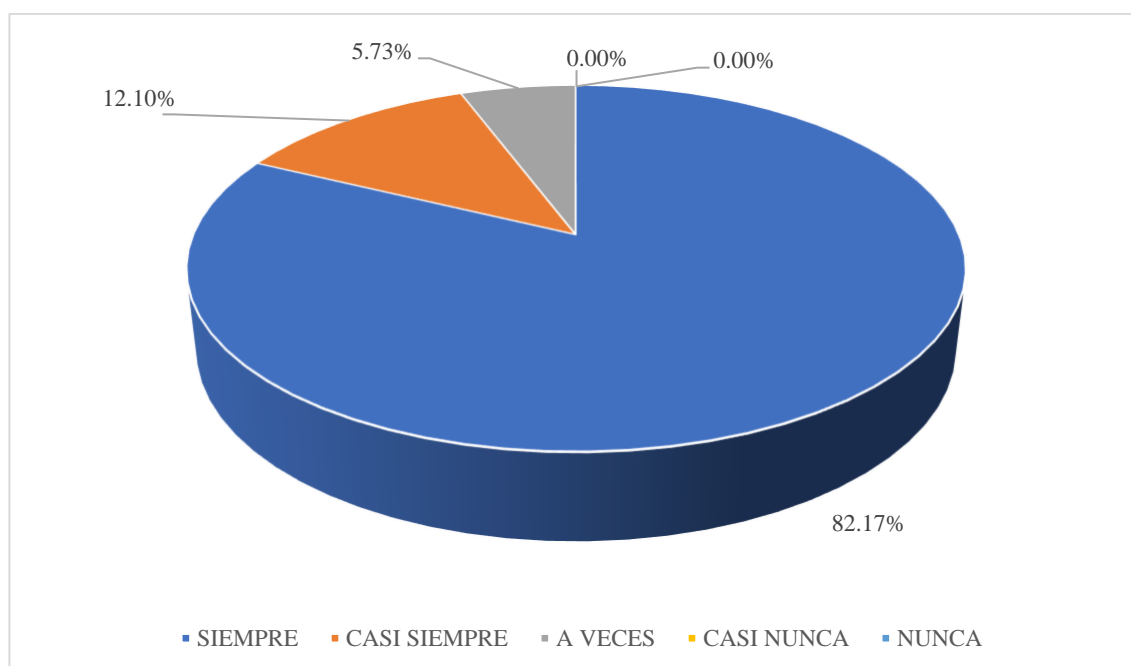
Tabla 20

El plazo establecido por el equipo clínico para realizar su apreciación es satisfactorio

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	258	82.17%
Casi siempre	38	12.10%
A veces	18	5.73%
Casi nunca	0	0.00%
Nunca	0	0.00%
Total	314	100%

Figura 18

El plazo establecido por el equipo clínico para realizar su apreciación es satisfactorio



Según la figura 18, se detalla que el 82.17% de los usuarios entre la edad de 18 a 70 años del servicio de emergencia del Hospital Santa María del Socorro de Ica, siempre el plazo establecido por el equipo clínico para realizar su apreciación es satisfactorio. Por otro lado, un 12.10% indican que casi siempre, un 5.73% a veces, un 0.00% casi nunca y nunca un 0.00%.

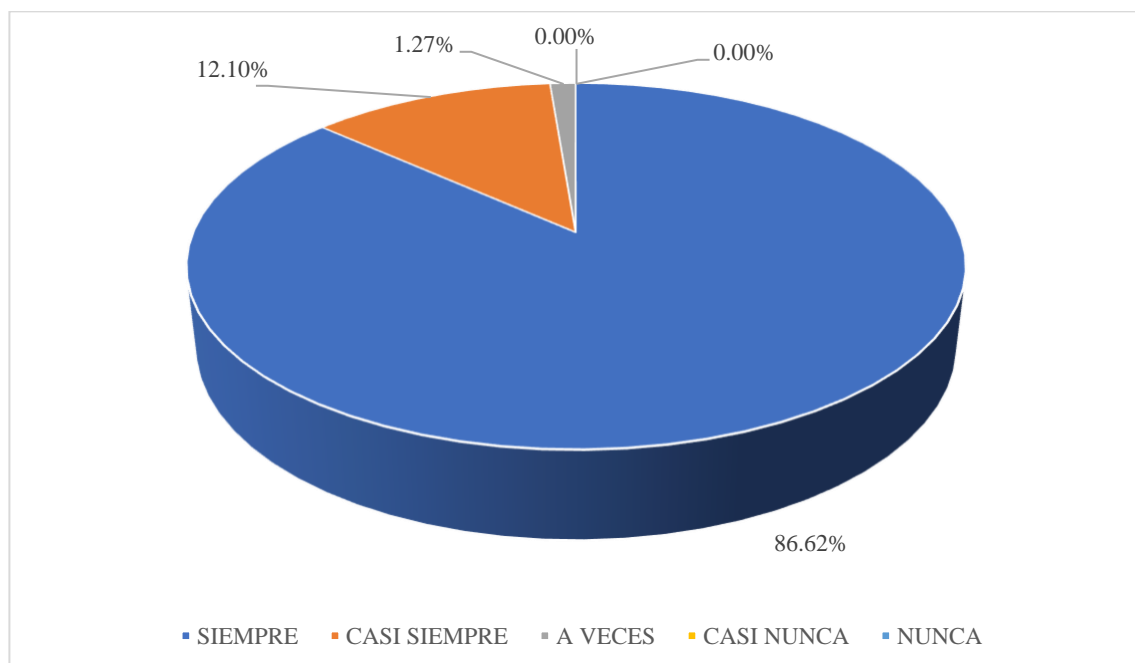
Tabla 21

El plazo establecido por el equipo clínico para atender sus consultas sobre su estado de bienestar es satisfactorio

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	272	86.62%
Casi siempre	38	12.10%
A veces	4	1.27%
Casi nunca	0	0.00%
Nunca	0	0.00%
Total	314	100%

Figura 19

El plazo establecido por el equipo clínico para atender sus consultas sobre su estado de bienestar es satisfactorio



Según la figura 19, se detalla que el 86.62% de los usuarios entre la edad de 18 a 70 años del servicio de emergencia del Hospital Santa María del Socorro de Ica, siempre el plazo establecido por el equipo clínico para atender sus consultas sobre su estado de bienestar es satisfactorio. Por otro lado, un 12.10% indican que casi siempre, un 1.27% a veces, un 0.00% casi nunca y nunca un 0.00%.

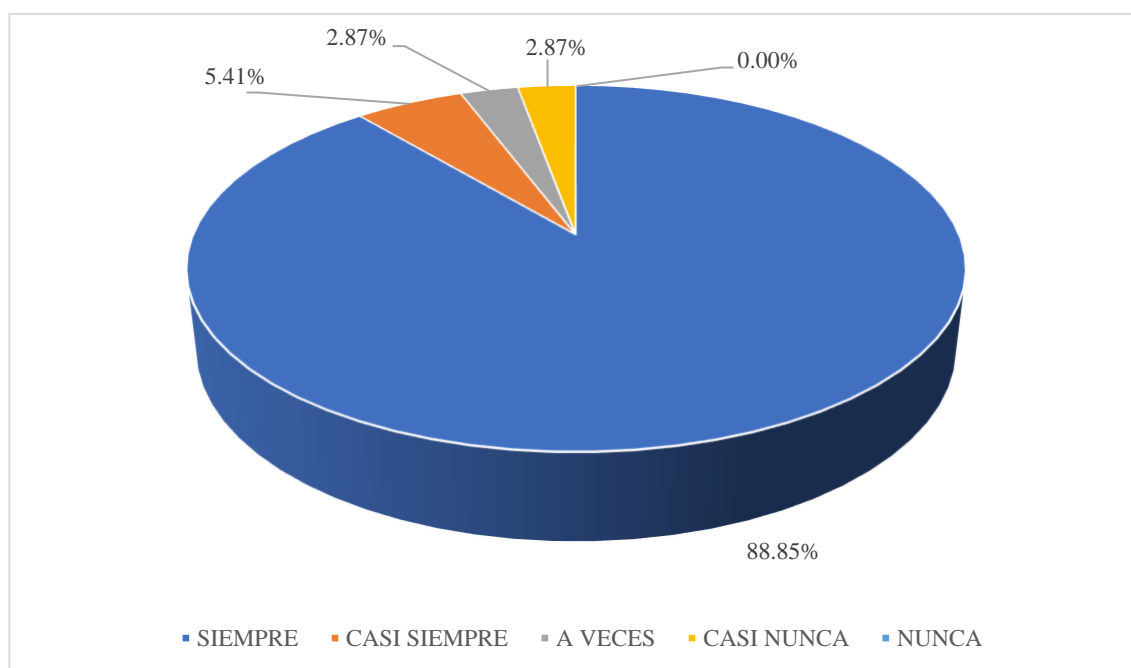
Tabla 22

El plazo transcurrido desde que se presentó hasta que se le concedió la reunión fue breve

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	279	88.85%
Casi siempre	17	5.41%
A veces	9	2.87%
Casi nunca	9	2.87%
Nunca	0	0.00%
Total	314	100%

Figura 20

El plazo transcurrido desde que se presentó hasta que se le concedió la reunión fue breve



Según la figura 20, se detalla que el 88.85% de los usuarios entre la edad de 18 a 70 años del servicio de emergencia del Hospital Santa María del Socorro de Ica, siempre el plazo transcurrido desde que se presentó hasta que se le concedió la reunión fue breve. Por otro lado, un 5.41% indican que casi siempre, un 2.87% a veces, un 2.87% casi nunca y nunca un 0.00%.

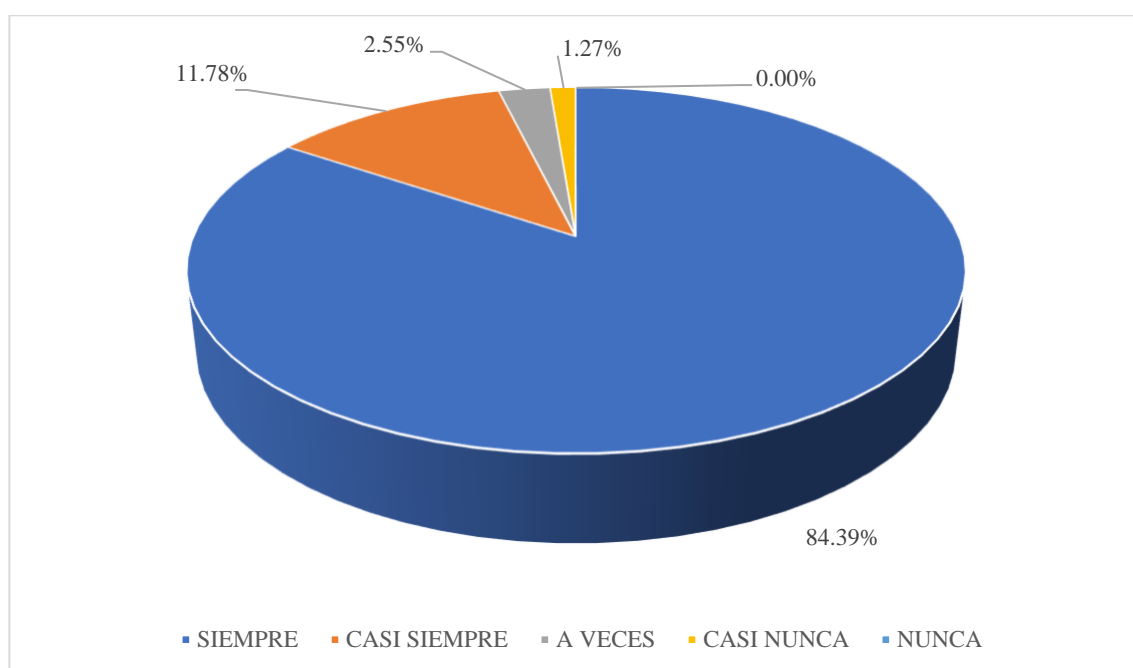
Tabla 23

Fue breve la asistencia en triaje de emergencia

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	265	84.39%
Casi siempre	37	11.78%
A veces	8	2.55%
Casi nunca	4	1.27%
Nunca	0	0.00%
Total	314	100%

Figura 21

Fue breve la asistencia en triaje de emergencia



Según la figura 21, se detalla que el 84.39% de los usuarios entre la edad de 18 a 70 años del servicio de emergencia del Hospital Santa María del Socorro de Ica, siempre fue breve la asistencia en triaje de emergencia. Por otro lado, un 11.78% indican que casi siempre, un 2.55% a veces, un 1.27% casi nunca y nunca un 0.00%.

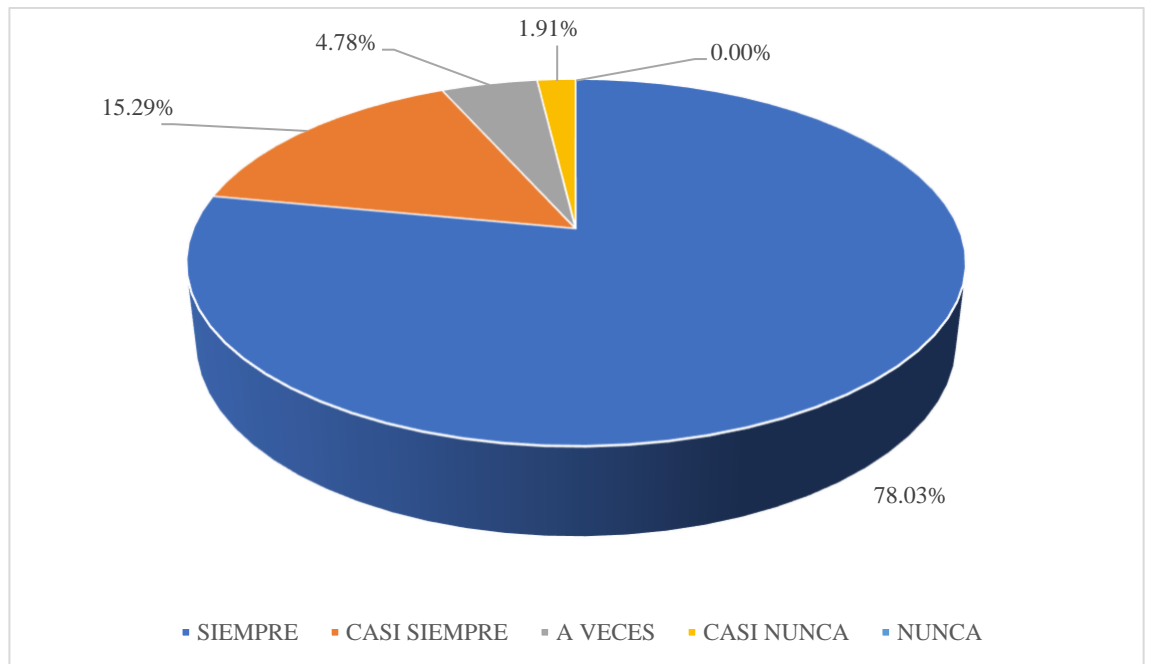
Tabla 24

Fue breve la asistencia en la sala de confirmación

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	245	78.03%
Casi siempre	48	15.29%
A veces	15	4.78%
Casi nunca	6	1.91%
Nunca	0	0.00%
Total	314	100%

Figura 22

Fue breve la asistencia en la sala de confirmación



Según la figura 22, se detalla que el 78.03% de los usuarios entre la edad de 18 a 70 años del servicio de emergencia del Hospital Santa María del Socorro de Ica, siempre fue breve la asistencia en la sala de confirmación. Por otro lado, un 15.29% indican que casi siempre, un 4.78% a veces, un 1.91% casi nunca y nunca un 0.00%.

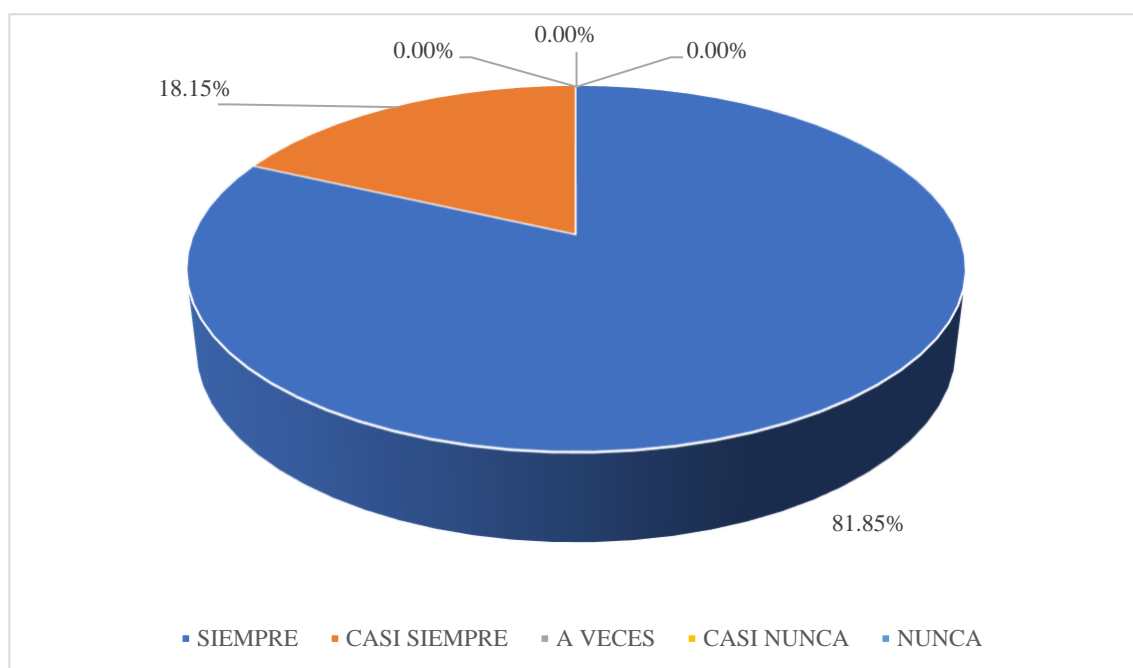
Tabla 25

Fue breve la asistencia sobre el centro de laboratorio de emergencia

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	257	81.85%
Casi siempre	57	18.15%
A veces	0	0.00%
Casi nunca	0	0.00%
Nunca	0	0.00%
Total	314	100%

Figura 23

Fue breve la asistencia sobre el centro de laboratorio de emergencia



Según la figura 23, se detalla que el 81.85% de los usuarios entre la edad de 18 a 70 años del servicio de emergencia del Hospital Santa María del Socorro de Ica, siempre fue breve la asistencia sobre el centro de laboratorio de emergencia. Por otro lado, un 18.15% indican que casi siempre, un 0.00% a veces, un 0.00% casi nunca y nunca un 0.00%.

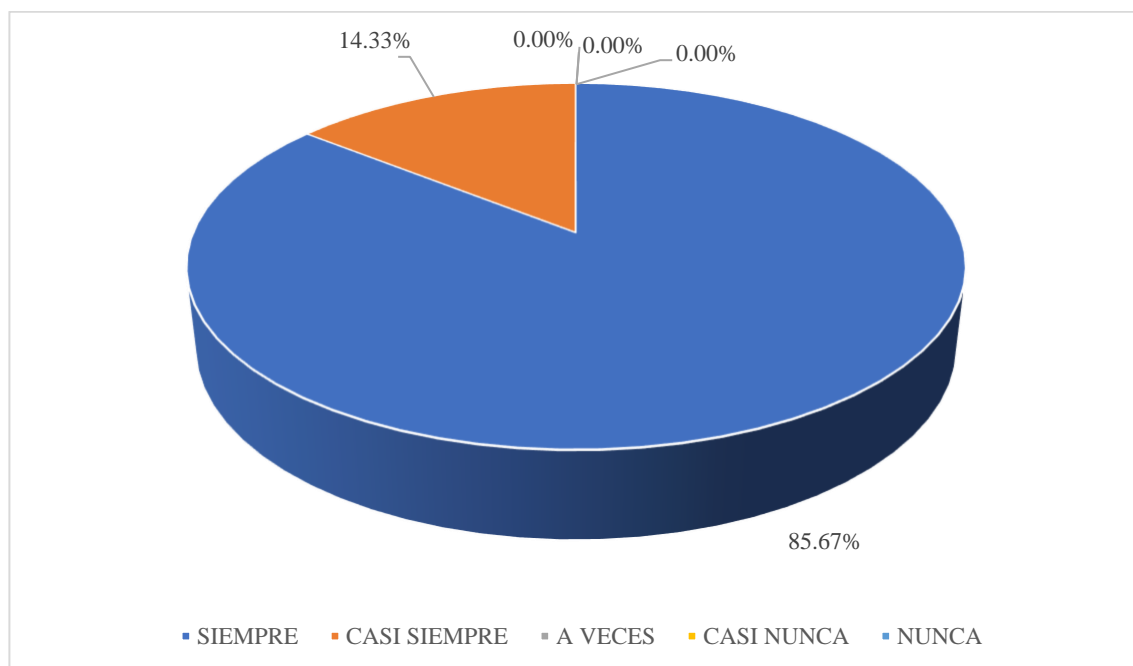
Tabla 26

Fue breve la asistencia sobre la farmacia de emergencia

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	269	85.67%
Casi siempre	45	14.33%
A veces	0	0.00%
Casi nunca	0	0.00%
Nunca	0	0.00%
Total	314	100%

Figura 24

Fue breve la asistencia sobre la farmacia de emergencia



Según la figura 24, se detalla que el 85.67% de los usuarios entre la edad de 18 a 70 años del servicio de emergencia del Hospital Santa María del Socorro de Ica, siempre fue breve la asistencia sobre la farmacia de emergencia. Por otro lado, un 14.33% indican que casi siempre, un 0.00% a veces, un 0.00% casi nunca y nunca un 0.00%.

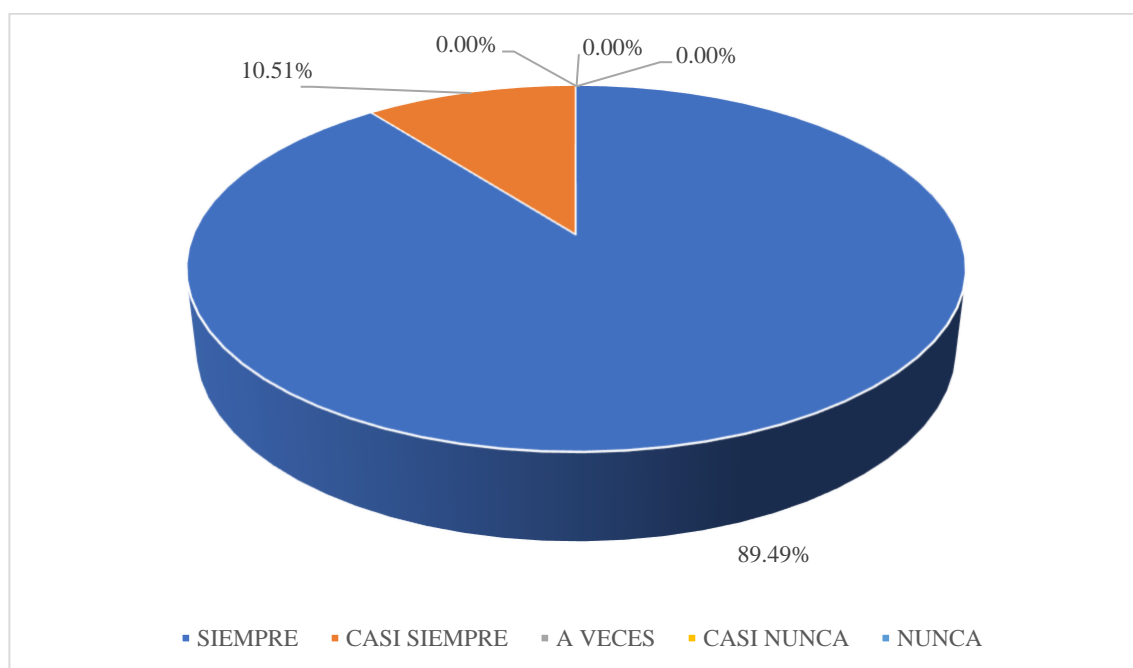
Tabla 27

Hay una reacción apropiada del personal en caso de que surjan objeciones o quejas

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	281	89.49%
Casi siempre	33	10.51%
A veces	0	0.00%
Casi nunca	0	0.00%
Nunca	0	0.00%
Total	314	100%

Figura 25

Hay una reacción apropiada del personal en caso de que surjan objeciones o quejas



Según la figura 25, se detalla que el 89.49% de los usuarios entre la edad de 18 a 70 años del servicio de emergencia del Hospital Santa María del Socorro de Ica, siempre hay una reacción apropiada del personal en caso de que surjan objeciones o quejas. Por otro lado, un 10.51% indican que casi siempre, un 0.00% a veces, un 0.00% casi nunca y nunca un 0.00%.

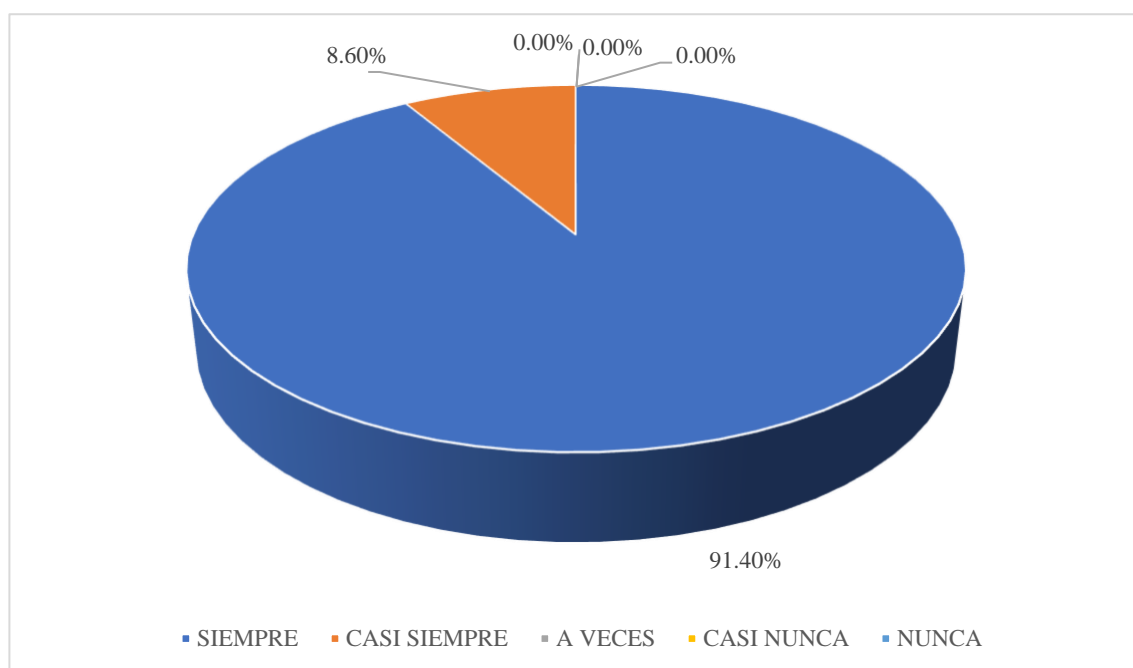
Tabla 28

Disponen los representantes de información adecuada para responder a las preguntas y aclarar dudas

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	287	91.40%
Casi siempre	27	8.60%
A veces	0	0.00%
Casi nunca	0	0.00%
Nunca	0	0.00%
Total	314	100%

Figura 26

Disponen los representantes de información adecuada para responder a las preguntas y aclarar dudas



Según la figura 26, se detalla que el 91.40% de los usuarios entre la edad de 18 a 70 años del servicio de emergencia del Hospital Santa María del Socorro de Ica, siempre disponen los representantes de información adecuada para responder a las preguntas y aclarar dudas. Por otro lado, un 8.60% indican que casi siempre, un 0.00% a veces, un 0.00% casi nunca y nunca un 0.00%.

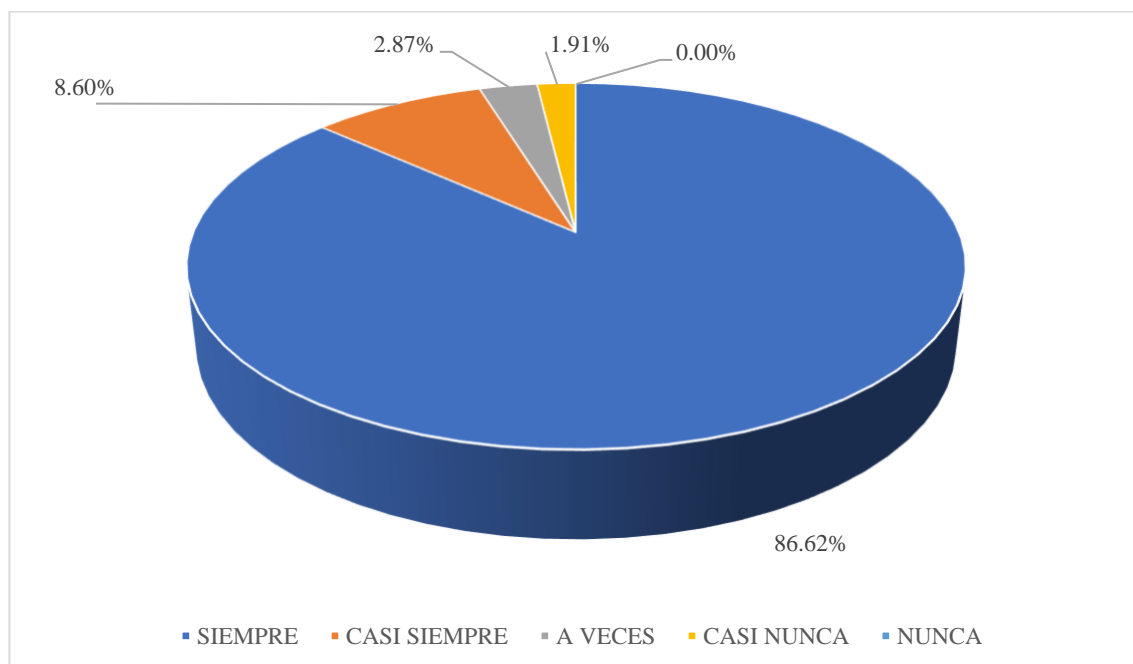
Tabla 29

Ante cualquier problema de un paciente, muestra el experto de salud interés por resolverlo

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	272	86.62%
Casi siempre	27	8.60%
A veces	9	2.87%
Casi nunca	6	1.91%
Nunca	0	0.00%
Total	314	100%

Figura 27

Ante cualquier problema de un paciente, muestra el experto de salud interés por resolverlo



Según la figura 27, se detalla que el 86.62% de los usuarios entre la edad de 18 a 70 años del servicio de emergencia del Hospital Santa María del Socorro de Ica, siempre ante cualquier problema de un paciente, muestra el experto de salud interés por resolverlo. Por otro lado, un 8.60% indican que casi siempre, un 2.87% a veces, un 1.91% casi nunca y nunca un 0.00%.

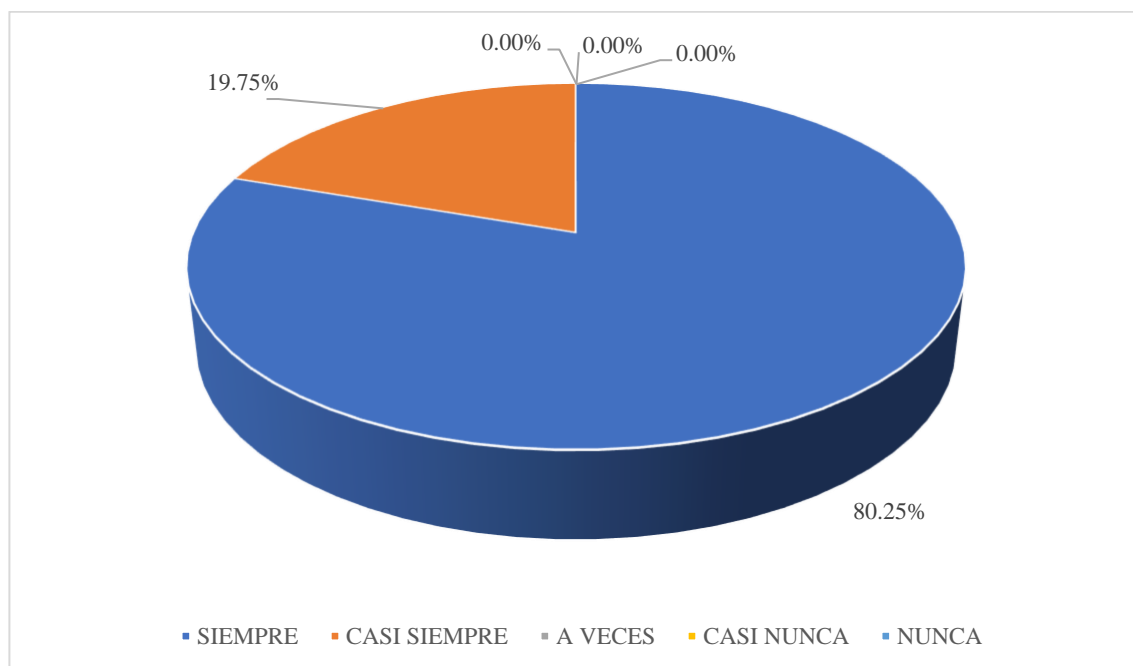
Tabla 30

Obtiene una dirección satisfactoria de los responsables de darla

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	252	80.25%
Casi siempre	62	19.75%
A veces	0	0.00%
Casi nunca	0	0.00%
Nunca	0	0.00%
Total	314	100%

Figura 28

Obtiene una dirección satisfactoria de los responsables de darla



Según la figura 28, se detalla que el 80.25% de los usuarios entre la edad de 18 a 70 años del servicio de emergencia del Hospital Santa María del Socorro de Ica, siempre obtiene una dirección satisfactoria de los responsables de darla. Por otro lado, un 19.75% indican que casi siempre, un 0.00% a veces, un 0.00% casi nunca y nunca un 0.00%.

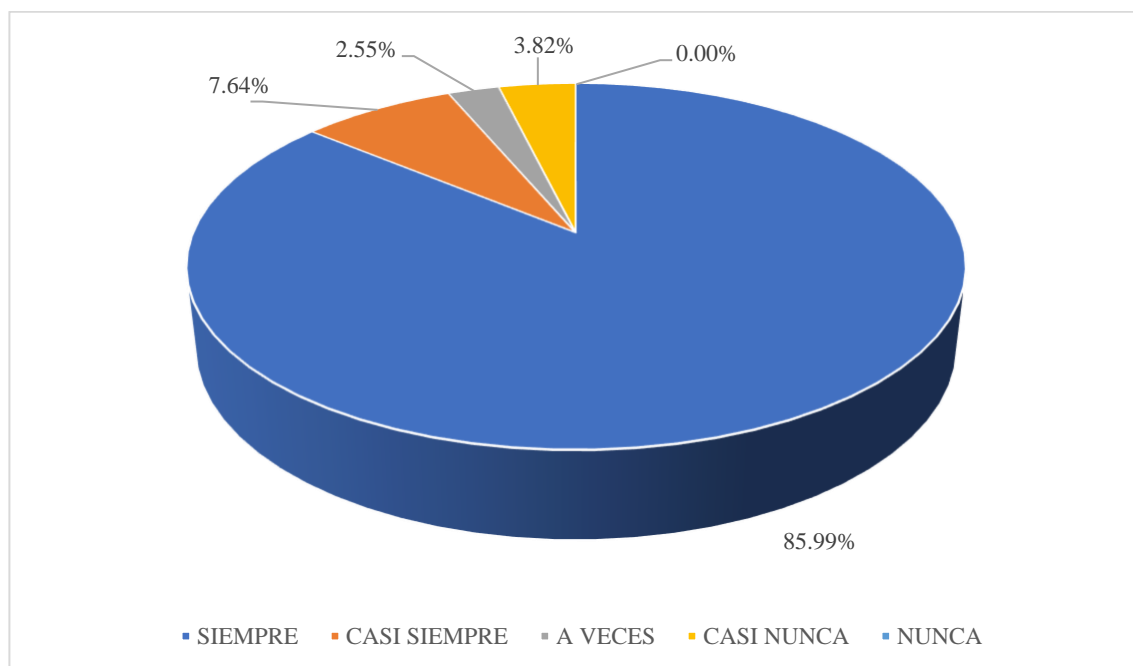
Tabla 31

Fueron usted o su familiar a pensar en la seriedad de su bienestar

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	270	85.99%
Casi siempre	24	7.64%
A veces	8	2.55%
Casi nunca	12	3.82%
Nunca	0	0.00%
Total	314	100%

Figura 29

Fueron usted o su familiar a pensar en la seriedad de su bienestar



Según la figura 29, se detalla que el 85.99% de los usuarios entre la edad de 18 a 70 años del servicio de emergencia del Hospital Santa María del Socorro de Ica, siempre fueron usted o su familiar a pensar en la seriedad de su bienestar. Por otro lado, un 7.64% indican que casi siempre, un 2.55% a veces, un 3.82% casi nunca y nunca un 0.00%.

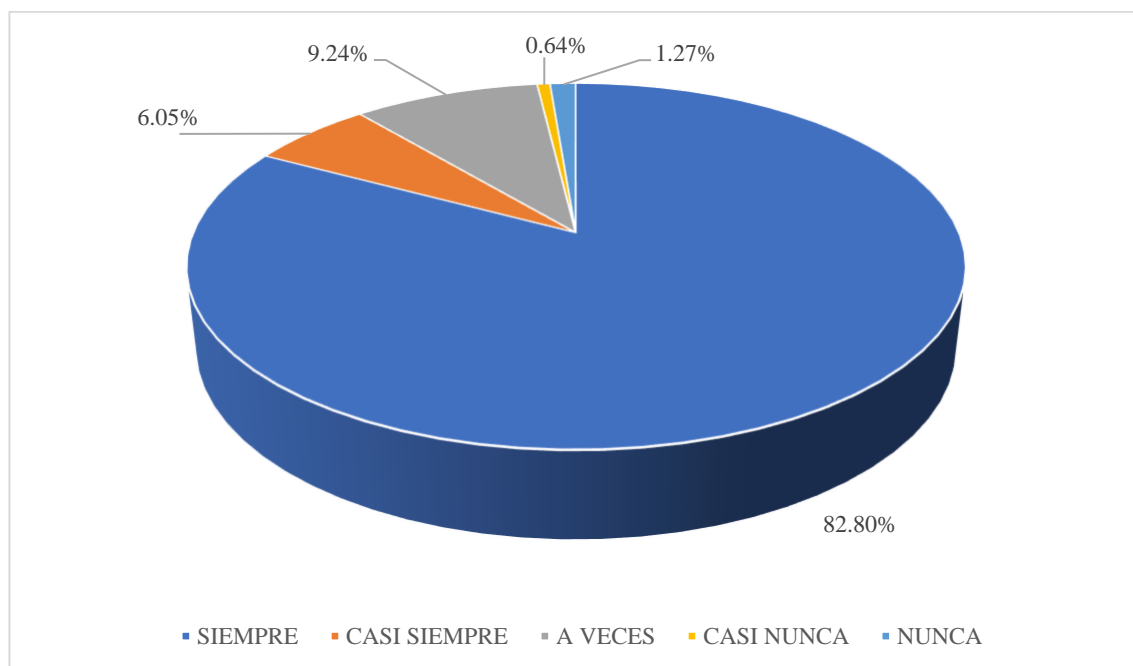
Tabla 32

Fueron expertos en bienestar capaces de atenderle en caso de una emergencia

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	260	82.80%
Casi siempre	19	6.05%
A veces	29	9.24%
Casi nunca	2	0.64%
Nunca	4	1.27%
Total	314	100%

Figura 30

Fueron expertos en bienestar capaces de atenderle en caso de una emergencia



Según la figura 30, se detalla que el 82.80% de los usuarios entre la edad de 18 a 70 años del servicio de emergencia del Hospital Santa María del Socorro de Ica, siempre fueron expertos en bienestar capaces de atenderle en caso de una emergencia. Por otro lado, un 6.05% indican que casi siempre, un 9.24% a veces, un 0.64% casi nunca y nunca un 1.27%.

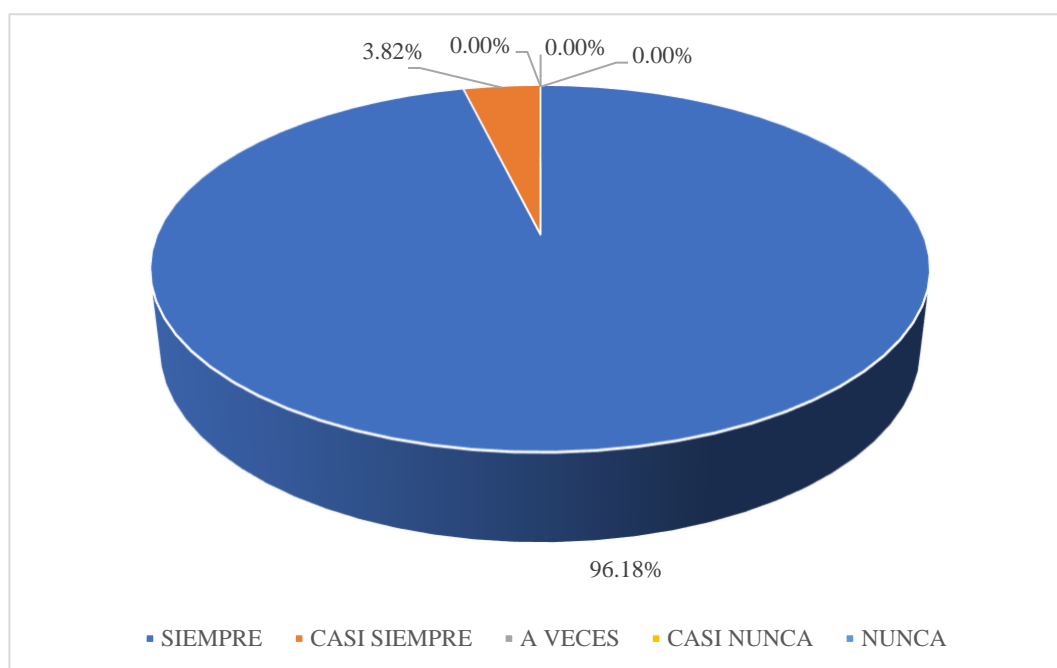
Tabla 33

El grupo de bienestar que acudió a usted mantuvo correspondencia con sus familiares o a usted para dar sentido a la técnica de continuar a su consideración

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	302	96.18%
Casi siempre	12	3.82%
A veces	0	0.00%
Casi nunca	0	0.00%
Nunca	0	0.00%
Total	314	100%

Figura 31

El grupo de bienestar que acudió a usted mantuvo correspondencia con sus familiares o a usted para dar sentido a la técnica de continuar a su consideración



Según la figura 31, se detalla que el 96.18% de los usuarios entre la edad de 18 a 70 años del servicio de emergencia del Hospital Santa María del Socorro de Ica, siempre el grupo de bienestar que acudió a usted mantuvo correspondencia con sus familiares o a usted para dar sentido a la técnica de continuar a su consideración. Por otro lado, un 3.82% indican que casi siempre, un 0.00% a veces, un 0.00% casi nunca y nunca un 0.00%.

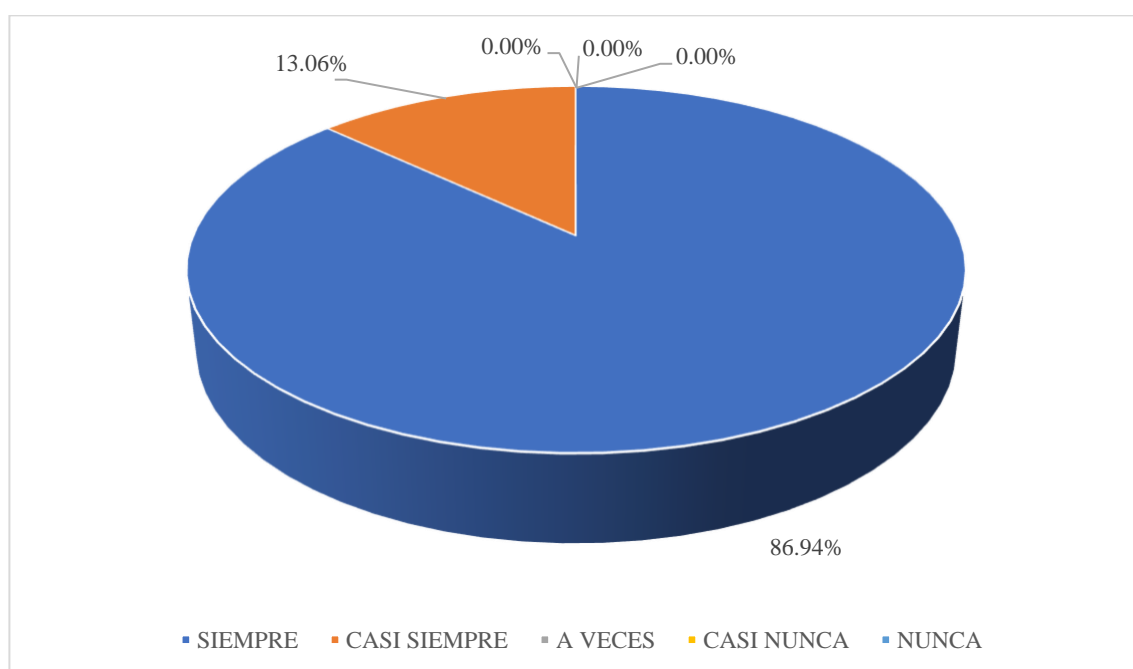
Tabla 34

Estaba la farmacia en la urgencia cargada con los remedios recomendados por el experto

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	273	86.94%
Casi siempre	41	13.06%
A veces	0	0.00%
Casi nunca	0	0.00%
Nunca	0	0.00%
Total	314	100%

Figura 32

Estaba la farmacia en la urgencia cargada con los remedios recomendados por el experto



Según la figura 32, se detalla que el 86.94% de los usuarios entre la edad de 18 a 70 años del servicio de emergencia del Hospital Santa María del Socorro de Ica, siempre estaba la farmacia en la urgencia cargada con los remedios recomendados por el experto. Por otro lado, un 13.06% indican que casi siempre, un 0.00% a veces, un 0.00% casi nunca y nunca un 0.00%.

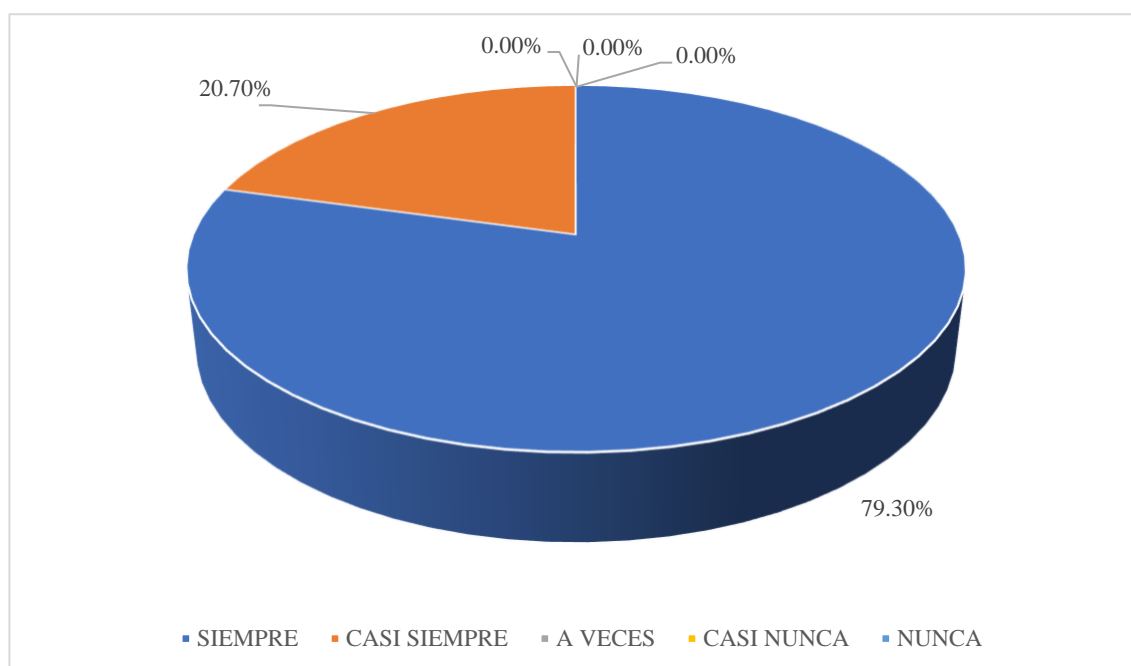
Tabla 35

Fueron usted o sus familiares vistos rápidamente nada más aterrizar en el centro de urgencias traumatológicas, independientemente de su situación económica

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	249	79.30%
Casi siempre	65	20.70%
A veces	0	0.00%
Casi nunca	0	0.00%
Nunca	0	0.00%
Total	314	100%

Figura 33

Fue usted o sus familiares vistos rápidamente nada más aterrizar en el centro de urgencias traumatológicas, independientemente de su situación económica



Según la figura 33, se detalla que el 79.30% de los usuarios entre la edad de 18 a 70 años del servicio de emergencia del Hospital Santa María del Socorro de Ica, siempre fueron usted o sus familiares vistos rápidamente nada más aterrizar en el centro de urgencias traumatológicas, independientemente de su situación económica. Por otro lado, un 20.70% indican que casi siempre, un 0.00% a veces, un 0.00% casi nunca y nunca un 0.00%.

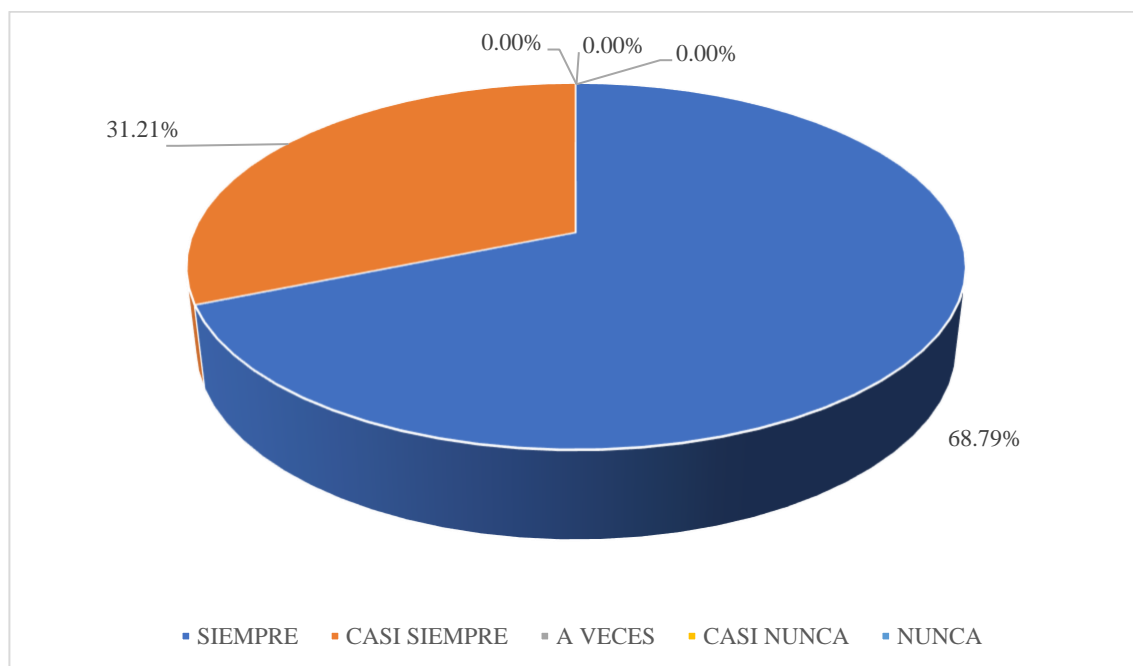
Tabla 36

Le atendió el médico a la hora reservada

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	216	68.79%
Casi siempre	98	31.21%
A veces	0	0.00%
Casi nunca	0	0.00%
Nunca	0	0.00%
Total	314	100%

Figura 34

Le atendió el médico a la hora reservada



Según la figura 34, se detalla que el 68.79% de los usuarios entre la edad de 18 a 70 años del servicio de emergencia del Hospital Santa María del Socorro de Ica, siempre le atendió el médico a la hora reservada. Por otro lado, un 31.21% indican que casi siempre, un 0.00% a veces, un 0.00% casi nunca y nunca un 0.00%.

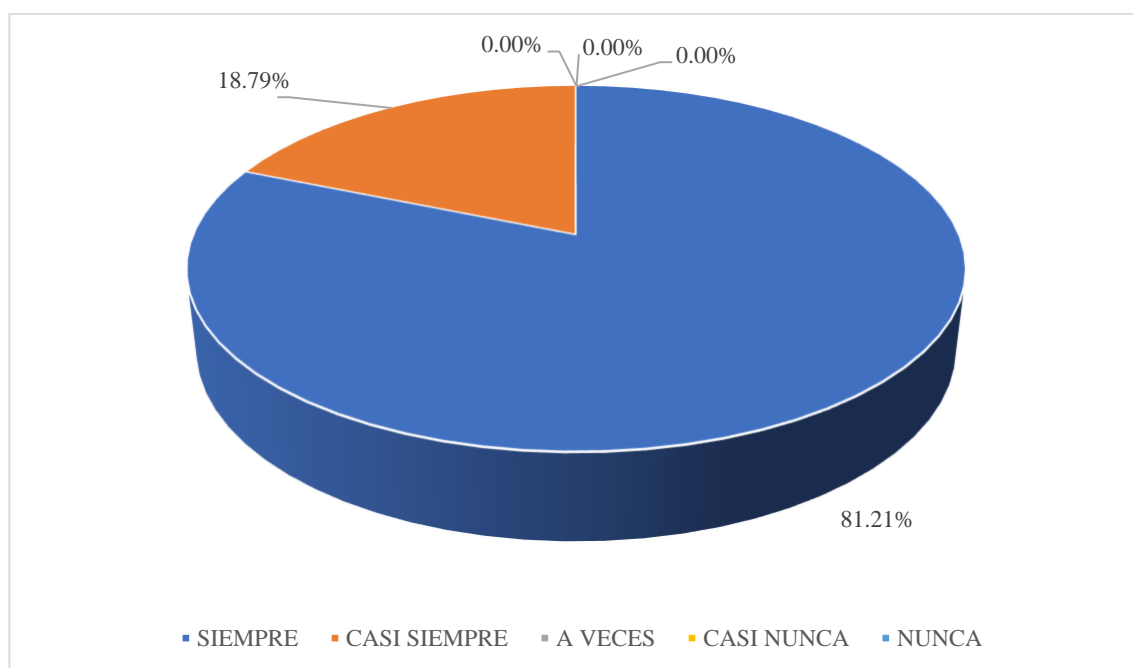
Tabla 37

Comunican certeza las actividades de los encargados de los servicios médicos

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	255	81.21%
Casi siempre	59	18.79%
A veces	0	0.00%
Casi nunca	0	0.00%
Nunca	0	0.00%
Total	314	100%

Figura 35

Comunican certeza las actividades de los encargados de los servicios médicos



En la figura 35, se detalla que el 81.21% de los usuarios entre la edad de 18 a 70 años del servicio de emergencia del Hospital Santa María del Socorro de Ica, siempre comunican certeza las actividades de los encargados de los servicios médicos. Por otro lado, un 18.79% indican que casi siempre, un 0.00% a veces, un 0.00% casi nunca y nunca un 0.00%.

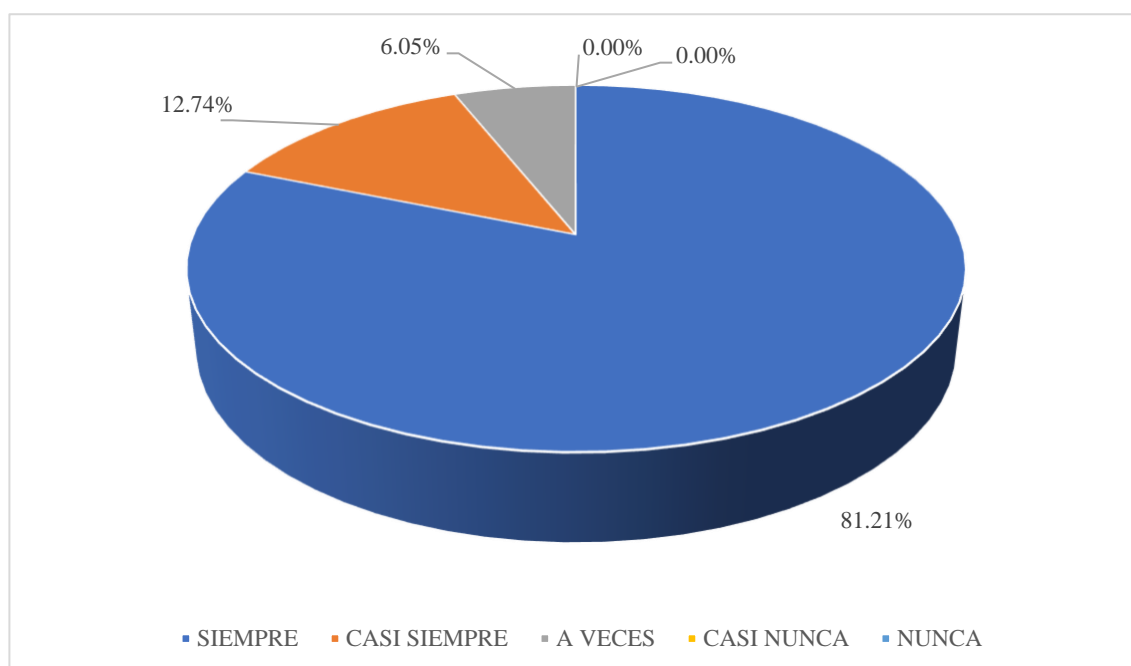
Tabla 38

Se localizan en la oficina de urgencias las pancartas, carteles y pestillos suficientes para situar a los usuarios

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	255	81.21%
Casi siempre	40	12.74%
A veces	19	6.05%
Casi nunca	0	0.00%
Nunca	0	0.00%
Total	314	100%

Figura 36

Se localizan en la oficina de urgencias las pancartas, carteles y pestillos suficientes para situar a los usuarios



Se observa en la figura 36, se detalla que el 81.21% de los usuarios entre la edad de 18 a 70 años del servicio de emergencia del Hospital Santa María del Socorro de Ica, siempre se localizan en la oficina de urgencias las pancartas, carteles y pestillos suficientes para situar a los usuarios. Por otro lado, un 12.74% indican que casi siempre, un 6.05% a veces, un 0.00% casi nunca y nunca un 0.00%.

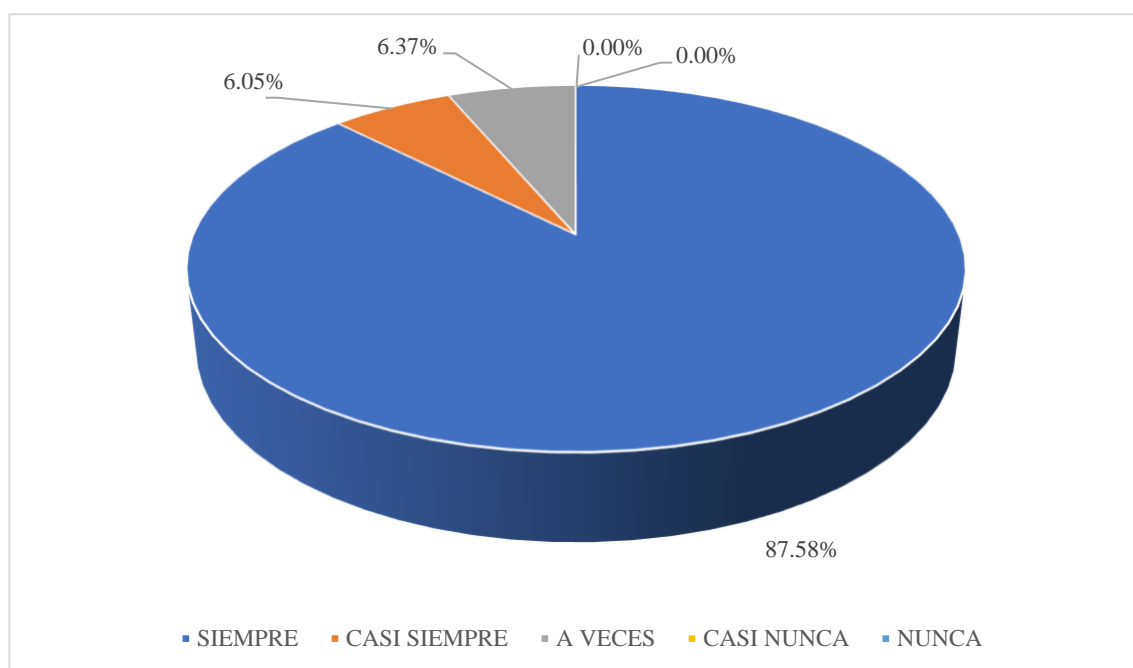
Tabla 39

Disponía el centro de urgencias del equipo necesario para proporcionar indicaciones y situar a los usuarios

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	275	87.58%
Casi siempre	19	6.05%
A veces	20	6.37%
Casi nunca	0	0.00%
Nunca	0	0.00%
Total	314	100%

Figura 37

Disponía el centro de urgencias del equipo necesario para proporcionar indicaciones y situar a los usuarios



De acuerdo a los participantes un 87.58% entre la edad de 18 a 70 años del servicio de emergencia del Hospital Santa María del Socorro de Ica, siempre disponía el centro de urgencias del equipo necesario para proporcionar indicaciones y situar a los usuarios. Por otro lado, un 6.05% indican que casi siempre, un 6.37% a veces, un 0.00% casi nunca y nunca un 0.00%.

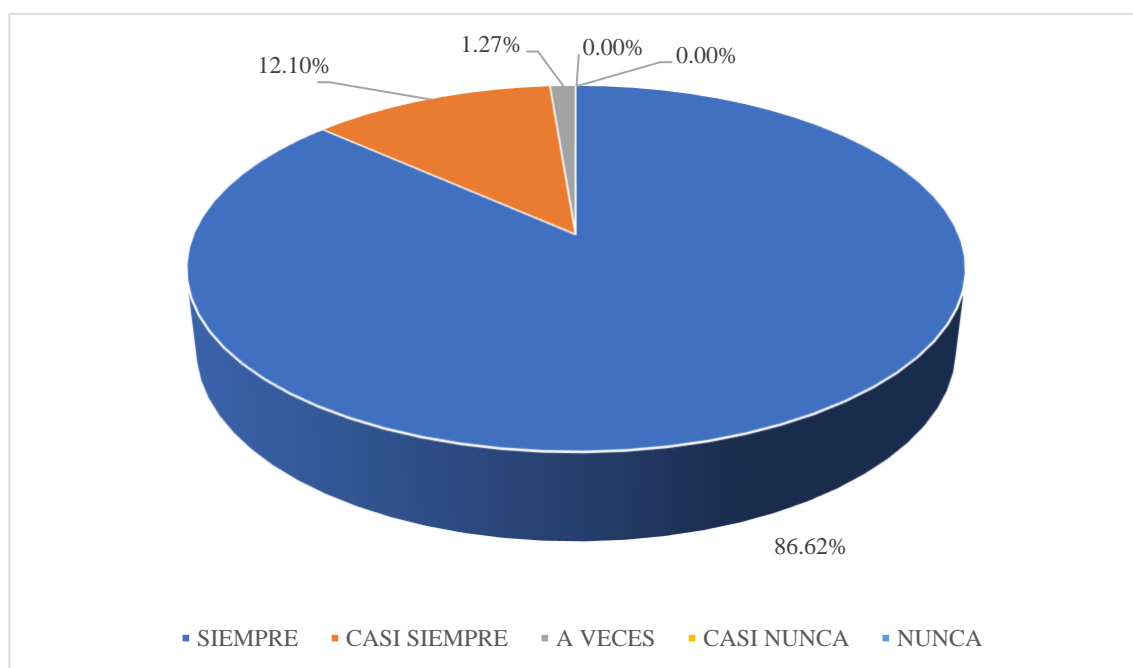
Tabla 40

Tenía el centro de emergencia los equipos y materiales fundamentales a su disposición

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	272	86.62%
Casi siempre	38	12.10%
A veces	4	1.27%
Casi nunca	0	0.00%
Nunca	0	0.00%
Total	314	100%

Figura 38

Tenía el centro de emergencia los equipos y materiales fundamentales a su disposición



Según la figura 38, se detalla que el 86.62% de los usuarios entre la edad de 18 a 70 años del servicio de emergencia del Hospital Santa María del Socorro de Ica, siempre tenía el centro de emergencia los equipos y materiales fundamentales a su disposición. Por otro lado, un 12.10% indican que casi siempre, un 1.27% a veces, un 0.00% casi nunca y nunca un 0.00%.

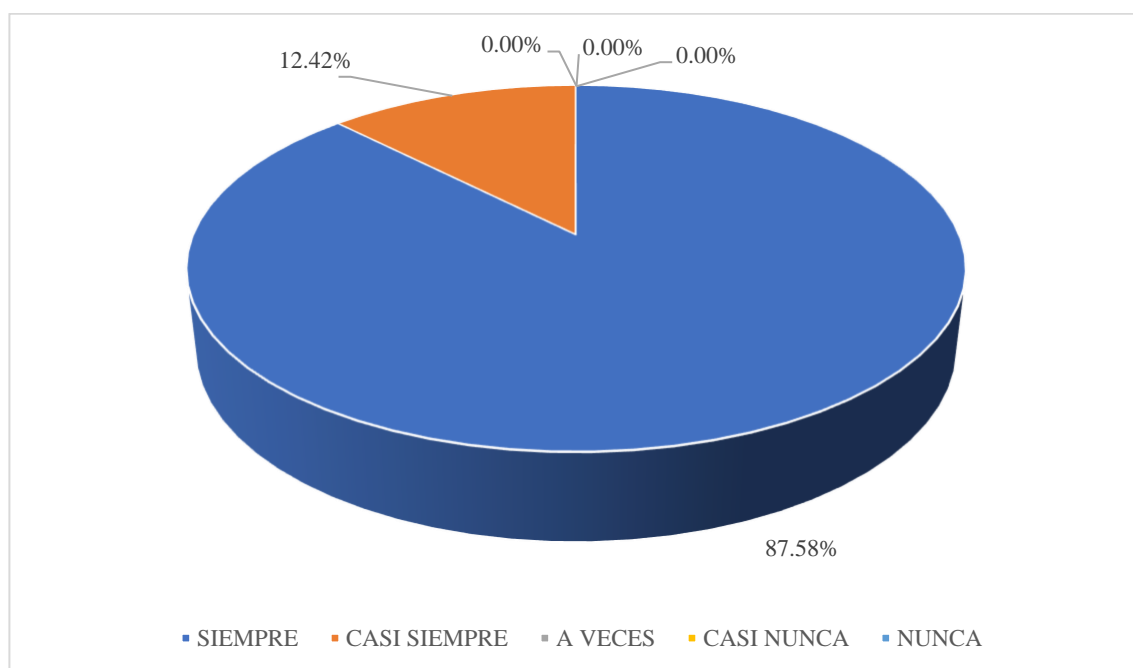
Tabla 41

Las condiciones del centro de urgencias son óptimas y aceptables

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	275	87.58%
Casi siempre	39	12.42%
A veces	0	0.00%
Casi nunca	0	0.00%
Nunca	0	0.00%
Total	314	100%

Figura 39

Las condiciones del centro de urgencias son óptimas y aceptables



Según la figura 39, se detalla que el 87.58% de los usuarios entre la edad de 18 a 70 años del servicio de emergencia del Hospital Santa María del Socorro de Ica, siempre las condiciones del centro de urgencias son óptimas y aceptables. Por otro lado, un 12.42% indican que casi siempre, un 0.00% a veces, un 0.00% casi nunca y nunca un 0.00%.

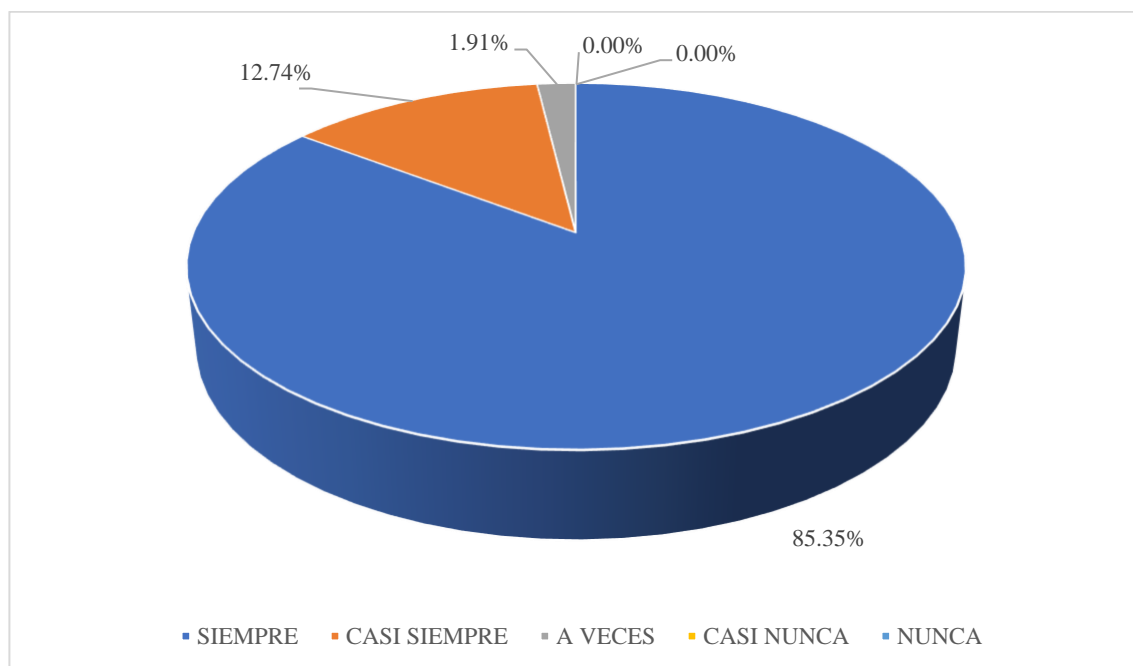
Tabla 42

El equipo practica las reglas de limpieza justo antes de realizar la asistencia

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	268	85.35%
Casi siempre	40	12.74%
A veces	6	1.91%
Casi nunca	0	0.00%
Nunca	0	0.00%
Total	314	100%

Figura 40

El equipo practica las reglas de limpieza justo antes de realizar la asistencia



Según la figura 40, se detalla que el 85.35% de los usuarios entre la edad de 18 a 70 años del servicio de emergencia del Hospital Santa María del Socorro de Ica, siempre el equipo practica las reglas de limpieza justo antes de realizar la asistencia. Por otro lado, un 12.74% indican que casi siempre, un 1.91% a veces, un 0.00% casi nunca y nunca un 0.00%.

Comprobación de hipótesis:

Contrastación de hipótesis general:

Hipótesis general:

H₀: El tiempo de espera no se relaciona adecuadamente con la satisfacción de los usuarios del servicio de emergencia del Hospital Santa María del Socorro de Ica, 2023.

H₁: El tiempo de espera se relaciona adecuadamente con la satisfacción de los usuarios del servicio de emergencia del Hospital Santa María del Socorro de Ica, 2023.

Tabla 43

Comprobación de Hipótesis General:

		V1: Tiempo de espera	V2: Satisfacción de los usuarios
V1: Tiempo de espera	Correlación de Pearson	1	,493**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	314	314
V2: Satisfacción de los usuarios	Correlación de Pearson	,493**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	314	314

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

La comprobación de la hipótesis general dio como resultado un coeficiente de Pearson de 0.493, siendo un indicador de una correlación moderada. Asimismo, el valor de significancia fue de 0.000, esto manifiesta que, la correlación es significativa. Asimismo, se da por aceptada la hipótesis alterna, rechazando la hipótesis nula, indicando que si existe una correlación.

Contrastación de hipótesis específicas:

Comprobando la hipótesis específica 1:

H₀ El tiempo de espera no se relaciona adecuadamente con la capacidad de respuesta del Hospital Santa María del Socorro de Ica, 2023.

H₁ El tiempo de espera se relaciona adecuadamente con la capacidad de respuesta del Hospital Santa María del Socorro de Ica, 2023.

Tabla 44

Comprobación de Hipótesis Específica 1:

		V1: Tiempo de espera	DIM1: Capacidad de respuesta
V1: Tiempo de espera	Correlación de Pearson	1	,409**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	314	314
DIM1: Capacidad de respuesta	Correlación de Pearson	,409**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	314	314

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

La verificación de la hipótesis específica 1 dio como resultado un coeficiente de Pearson de 0.409 siendo un indicador de una correlación moderada. Asimismo, el valor de significancia fue de 0.000, esto manifiesta que, la correlación es significativa. Asimismo, se da por aceptada la hipótesis alterna, rechazando a hipótesis nula, indicando que si existe una correlación.

Comprobando la hipótesis específica 2:

H₀ El tiempo de espera no se relaciona adecuadamente con la fiabilidad del Hospital Santa María del Socorro de Ica, 2023.

H₁ El tiempo de espera se relaciona adecuadamente con la fiabilidad del Hospital Santa María del Socorro de Ica, 2023.

Tabla 45

Comprobación de Hipótesis Específica 2:

		Correlaciones	
		V1: Tiempo de espera	DIM 2: Fiabilidad
V1: Tiempo de espera	Correlación de Pearson	1	,435**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	314	314
DIM 2: Fiabilidad	Correlación de Pearson	,435**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	314	314

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

La verificación de la hipótesis específica 2 dio como resultado un coeficiente de Pearson de 0.435, siendo un indicador de una correlación moderada. Asimismo, el valor de significancia fue de 0.000, esto manifiesta que, la correlación es significativa. Asimismo, se da por aceptada la hipótesis alterna, rechazando a hipótesis nula, indicando que si existe una correlación.

Comprobando la hipótesis específica 3:

H₀ El tiempo de espera se relaciona adecuadamente con los aspectos tangibles del Hospital Santa María del Socorro de Ica, 2023.

H₁ El tiempo de espera se relaciona adecuadamente con los aspectos tangibles del Hospital Santa María del Socorro de Ica, 2023.

Tabla 46

Comprobación de Hipótesis Específica 3:

		V1: Tiempo de espera	DIM 3: Aspectos tangibles
V1: Tiempo de espera	Correlación de Pearson	1	,408**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	314	314
DIM 3: Aspectos tangibles	Correlación de Pearson	,408**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	314	314

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

La verificación de la hipótesis específica 3 dio como resultado un coeficiente de Pearson de 0.408, siendo un indicador de una correlación moderada. Asimismo, el valor de significancia fue de 0.000, esto manifiesta que, la correlación es significativa. Asimismo, se da por aceptada la hipótesis alterna, rechazando la hipótesis nula, indicando que si existe una correlación.

IV. DISCUSIÓN

Gómez (2019), en su tesis su fin era decidir actividades, a través del proceso de la junta, para disminuir la temporada de demora de los usuarios en el Hospital Carlos Andrade Marín. El tiempo de espera se relaciona adecuadamente con la satisfacción de los usuarios del servicio de emergencia del Hospital Santa María del Socorro de Ica, 2023. La comprobación de la hipótesis general dio como resultado un coeficiente de Pearson de 0.493, siendo un indicador de una correlación moderada. Asimismo, el valor de significancia fue de 0.000, esto manifiesta que, la correlación es significativa. Asimismo, se da por aceptada la hipótesis alterna, rechazando la hipótesis nula, indicando que si existe una correlación.

Nieves 2022, en su tesis su fin fue decidir si había alguna conexión entre el tratamiento aculturado como su plazo de demora en el cumplimiento sobre el paciente que llega a ser atendido en emergencia del Hospital Tingo María-2019. El tiempo de espera se relaciona adecuadamente con la capacidad de respuesta del Hospital Santa María del Socorro de Ica, 2023. La verificación de la hipótesis específica 1 dio como resultado un coeficiente de Pearson de 0.409 siendo un indicador de una correlación moderada. Asimismo, el valor de significancia fue de 0.000, esto manifiesta que, la correlación es significativa. Asimismo, se da por aceptada la hipótesis alterna, rechazando a hipótesis nula, indicando que si existe una correlación.

Pérez 2020, en su tesis su fin fue decidir la conexión entre el retraso y la atención al enfermo en la administración obstétrica del hospital referencial Ferreñafe-2020. El tiempo de espera se relaciona adecuadamente con la fiabilidad del Hospital Santa María del Socorro de Ica, 2023. La verificación de la hipótesis específica 2 dio como resultado un coeficiente de Pearson de 0.435, siendo un indicador de una correlación moderada. Asimismo, el valor de significancia fue de 0.000, esto manifiesta que, la correlación es significativa. Asimismo, se da por aceptada la hipótesis alterna, rechazando a hipótesis nula, indicando que si existe una correlación.

Sairitupac 2022, en su tesis su fin era decidir la vinculación entre el cumplimiento del plazo de demora y el cumplimiento del paciente sobre el área de emergencia del Hospital Marino Molina-Comas, Lima-2022. El tiempo de espera se relaciona adecuadamente con los aspectos tangibles del Hospital Santa María del Socorro de Ica, 2023. La verificación de la hipótesis específica 3 dio como resultado un coeficiente de Pearson de 0.408, siendo un indicador de una correlación moderada. Asimismo, el valor de significancia fue de 0.000,

esto manifiesta que, la correlación es significativa. Asimismo, se da por aceptada la hipótesis alterna, rechazando la hipótesis nula, indicando que si existe una correlación.

V. CONCLUSIONES

1. Con respecto al objetivo general, el objetivo es determinar cómo el tiempo de espera se relaciona con la satisfacción de los usuarios del servicio de emergencia del Hospital Santa María del Socorro de Ica, 2023. En donde se obtuvo un valor de Pearson de 0.493.
2. Con referencia al objetivo específico 1, el objetivo es analizar cómo el tiempo de espera se relaciona con la capacidad de respuesta del Hospital Santa María del Socorro de Ica, 2023. En donde se obtuvo un valor de Pearson de 0.409.
3. Con proporción al objetivo específico 2, el objetivo es determinar cómo el tiempo de espera se relaciona con la fiabilidad del Hospital Santa María del Socorro de Ica, 2023. En donde se obtuvo un valor de Pearson de 0.435.
4. Con afinidad al objetivo específico 3, el objetivo es evaluar cómo el tiempo de espera se relaciona con los aspectos tangibles del Hospital Santa María del Socorro de Ica, 2023. En donde se obtuvo un valor de Pearson de 0.408.

RECOMENDACIONES

1. Implementar en el servicio de emergencia del Hospital el manejo de prioridades de emergencia, así como dotar de profesionales médicos de acuerdo a demanda asistencial, a fin de reducir el tiempo de espera en el usuario externo.
2. Promover en los servicios de emergencia la aplicación de calidad del nivel de prioridad de pacientes, para realizar una evaluación diagnóstica rápida, con suma celeridad disminuyendo el flujo de pacientes, creando patrones de trabajo estandarizados a fin de satisfacer al paciente menor tiempo de espera.
3. Incentivar en los profesionales de la salud la aplicación de las estrategias de tiempo de espera; como primero la realineación de recursos, segundo la eficiencia operativa y tercero la mejora de procesos; dando un enfoque integral para reducir la espera en pacientes según niveles de prioridad.
4. Desarrollar estudios relacionados al tema de investigación acerca de la relación que existe entre el tiempo de espera y la satisfacción del usuario externo en los Servicios de Emergencias.
5. E resumen se sugiere que el hospital implemente un sistema de triaje eficiente y contar con galenos de acuerdo a la instancia asistencial , así mismo optimizar los procesos de admisión y registro mejorando la comunicación con los pacientes , también es necesario el personal médico capacite al personal en manejo de crisis y emergencias , en ese sentido un personal capacitado es eficiente en la atención en emergencia, lo que se traduce en una reducción del tiempo de espera, por otro lado se deben implementar tecnologías de gestión para mejorar el flujo de los pacientes y satisfacer a los usuarios de emergencia..

VI. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Samaniego, M. (2021). “Tiempo de espera y satisfacción de usuarios externos con diagnóstico de hipertensión arterial del centro de salud Guare-Ecuador, 2020”. Disponible de: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/61382/Samaniego_VMA-SD.pdf?sequence=1
2. Gaviláñez, D. (2021). “Tiempo de espera y satisfacción del usuario externo del servicio de emergencia del Hospital Jaime Roldós Aguilera, Ecuador 2021”. Disponible de: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/67691/Gavilanez_MDG-SD.pdf?sequence=1
3. Niola, A. (2021) “La satisfacción del usuario externo en tiempo de espera en el servicio de emergencia del Hospital General Norte IESS Los Ceibos 2021”. Disponible de: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/80128/Niola_TAG-SD.pdf?sequence=1
4. Suárez, G., Mutre, K. & González, M. (2020). “La satisfacción del usuario externo en tiempo de espera en el servicio de emergencia del hospital general IESS de Milagro–Ecuador”. *Más Vita*, 2(2), 31-41. Disponible de: <https://www.acvenisproh.com/revistas/index.php/masvita/article/view/83>
5. Gómez, R. 2019. “Gestión por procesos para la disminución del tiempo de espera en la consulta externa del Hospital Carlos Andrade Marín”. (Master's thesis, Universidad Andina Simón Bolívar, Sede Ecuador). Disponible de: <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/6587/1/T2818-MGD-Gomez-Gestion.pdf>
6. Guerra, W., Dávila, F., Campins, R. & Colmenarez, S. (2017). “Satisfacción del usuario en la emergencia del Hospital Central de Maracay”. *Revista de salud pública*, 21(2), 88-98. Disponible de: <https://pdfs.semanticscholar.org/e7ca/fd5a2d9d85b4828ab50f94c8ece605a61e70.pdf>
7. Carhuaricra, E. (2023). “Trato humanizado y tiempo de espera en la satisfacción del paciente que acude a la Ipress Cochamarca–Pasco, 2022”. Disponible de: <https://repositorio.unheval.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13080/8491/PAGS00181C29.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
8. Panta, J. (2022). “Tiempo de espera y la satisfacción en pacientes de una clínica odontológica de Duran en tiempo de COVID-19, 2022”. Disponible de:

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/94139/Panta_BJY-SD.pdf?sequence=8

9. Sairitupac, J. (2022). “Tiempo de espera y satisfacción del usuario en el servicio de emergencia del hospital Marino Molina Scippa-Comas, Lima-2022”. Disponible de:
<http://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12952/7332/FCS%20TM%20TESIS%20SAIRITUPA%20RIOS%202022.pdf?sequence=1>
10. Nieves, I. (2022). “Trato humanizado y tiempo de espera en relación a la satisfacción del usuario externo que acude al servicio de emergencia del Hospital Tingo María, 2019”. Disponible de:
<https://repositorio.unheval.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13080/6972/PAGS00158N55.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
11. Pérez, M. (2020). “Tiempo de espera y satisfacción del paciente en el servicio de emergencia-obstetricia del hospital referencial Ferreñafe 2020”. Disponible de:
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/48253/Pérez_CMF-SD.pdf
12. Poma, E. & Ramos, J. (2020). “Tiempo de espera y satisfacción respecto a la atención de salud en usuarios del servicio de emergencia–Hospital Lircay, Huancavelica en el año 2019”. Disponible de:
<http://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12952/5467/POMA%2C%20RAMOS%20FCS%20DA%20ESPEC%202020.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
13. Muñoz, A. (2019). “Aplicación de la Teoría de líneas de Espera en el servicio de Biblioteca de una Organización Educativa en Cartagena–Colombia”. *Saber, ciencia y libertad*, 14(1), 171-178. Disponible de:
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6936099>
14. Chapilliquén (2013). *Tiempo de espera y satisfacción de la atención en pacientes que acuden al centro de salud palmeras de Oquendo, callao. Tesis para optar el grado académico de Maestro en Gestión de los Servicios de Salud*. Perú. Universidad Nacional del Callao; 2019.
15. Soto A (2011). *Tiempo de espera y satisfacción del usuario externo del crecimiento y desarrollo del Hospital Nacional Docente Madre Niño San Bartolomé. Tesis para optar el grado académico de Maestro en Gestión de los Servicios de Salud*. Perú. Universidad Cesar Vallejo; 2017.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/16839/Ascona_B
16. Bárdale C, Díaz J. 2009 pg.37. *Tiempo de espera y satisfacción de la atención en pacientes que acuden al centro de salud palmeras de Oquendo, callao. Tesis para*

- optar el grado académico de Maestro en Gestión de los Servicios de Salud. Perú: Universidad Nacional del Callao; 2019. <https://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12952/4591/TESIS%20DANIEL%20Y%20CAROL.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
17. Martínez (2003). La calidad de servicio del área de operaciones y su influencia en la satisfacción de los socios de la cooperativa de ahorro y crédito León XIII – oficina principal. Tesis para optar el título de Licenciada en Administración. Perú. Universidad Nacional de Trujillo; 2015. Disponible en: <https://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/5289/portocarreronu%203%20blanzana.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
 18. Según Peplau 2019 (18). Bibliografía y aportaciones de Hildegard Peplau a la Enfermería Psiquiátrica. Portales Médicos. <https://www.revista-portalesmedicos.com/revistamedica/bibliografia-aportaciones-hildegard-peplau-enfermeria-psiquiatrica/>
 19. Según Hammond 2022 [19] Nivel de satisfacción del usuario externo sobre la calidad de atención en los servicios de salud según encuesta servqual, en la Micro red Villa-Chorrillos. Tesis para optar el título profesional de Médico Cirujano. Perú. Universidad Ricardo Palma; 2017. Disponible en: https://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14138/457/Ortiz_p.pdf?sequence=1&isAllowed=y
 20. Lovelock y Wirtz Wirtz, J., & Lovelock, C. (2021). Services marketing: People, technology, strategy. World Scientific. <https://books.google.com.mx/books?hl=es&lr=&id=T6pJEAAQBAJ&oi=fnd&pg=PR5&dq=Lovelock+y+Wirtz+&ots=YCAInuNcHr&sig=9jWLQdfYIT0O08P-JfPXYqFBWjU#v=onepage&q=Lovelock%20y%20Wirtz&f=false>
 21. Gonzales (2020) González C, Ríos, R. Calidad de atención de enfermería y satisfacción de los familiares de pacientes que acuden al servicio de UCI del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano 2018 [Tesis de Especialidad]. Huánuco-Perú: Universidad Nacional Hermilio Valdizán; 2019. Disponible en: <https://repositorio.unheval.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13080/4710/2EN.CI.A013G68.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
 22. Rodríguez (2021) Rodríguez M, Muñoz R. Factores relacionados con la satisfacción en consultas externas en Hospitales de Madrid. Revista Electrónica Enfermería Actual de Costa Rica [revista en Internet]. 2017 [acceso 09 de octubre de 2022]; ISSN 1409-4568. Disponible en: <https://www.scielo.sa.cr/pdf/enfermeria/n32/1409-4568-enfermeria-32-00040.pdf>

23. Ortiz 2017 Ortiz P. Nivel de satisfacción del usuario externo sobre la calidad de atención en los servicios de salud según encuesta servqual, en la Micro red Villachorillos. [Tesis para optar el título profesional de Médico Cirujano Perú: Universidad Ricardo Palma; 2017. citado 17 de junio de 2021. https://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14138/457/Ortiz_p.pdf?sequence=1&isAllowed=y
24. Portocarrero 2018. la calidad de servicio del área de operaciones y su influencia en la satisfacción de los socios de la cooperativa de ahorro y crédito León XIII – oficina principal. [internet] [Tesis para optar el título de Licenciada en Administración]. [Perú]: Universidad Nacional de Trujillo; 2018. https://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/5289/portocarreronu%203%20bl%20ez_ana.pdf?sequence=1&isAllowed=y
25. Cansio 2018. Relación entre calidad de servicio y satisfacción del usuario en emergencia de Hospitales Públicos De Lima este. [internet] [Tesis para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración]. [Perú]: Universidad San Ignacio De Loyola; 2018. [citado 02 de abril de 2021]. Disponible en: <https://repositorio.usil.edu.pe/server/api/core/bitstreams/e6cd05d6-0b72-443c909f-076ad13f3ff6/content>
26. Caira. Ticona (2019) Caira. Ticona Tiempo de espera y satisfacción de la atención en pacientes que acuden al centro de salud palmeras de Oquendo, callao. Tesis para optar el grado académico de Maestro en Gestión de los Servicios de Salud. Perú. Universidad Nacional del Callao; 2019. <http://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12952/4591/TESIS%20DANIEL%20Y%20CAROL.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
27. Ascona (2017) Tiempo de espera y satisfacción del usuario externo del crecimiento y desarrollo del Hospital Nacional Docente Madre Niño San Bartolomé. Tesis para optar el grado académico de Maestro en Gestión de los Servicios de Salud. Perú. Universidad Cesar Vallejo; 2017. [citado 22 de mayo de 2021. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/16839/Ascona_BAR.pdf?sequence=1&isAllowed=y
28. Canassa. 2019. Tiempo de espera y satisfacción de la atención en pacientes que acuden al centro de salud palmeras de Oquendo, callao. Tesis para optar el grado académico de Maestro en Gestión de los Servicios de Salud. Perú. Universidad Nacional del Callao; 2019. <http://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12952/4591/TESIS%20DANIEL%20Y%20CAROL.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

29. Maravi. (2019) Aseguramiento en Salud (AFAS) pública en virtud de lo dispuesto en el artículo 7 del Texto Único Ordenado de la Ley N 29344, Ley Marco del Aseguramiento en Salud. https://segurosucr.saludarequipa.gob.pe/noticias/RJ2019_022.pdf
30. Minsa 2019 (30) Ministerio de Salud. Estudio de satisfacción del usuario externo SERVQUAL 2019 [sede Web]; Lima: Unidad de Gestión de la Calidad; 2019. Disponible en: http://www.hospitalsjl.gob.pe/ArchivosDescarga/Calidad/IntercomunicacionUsuario/InformeServqual_2013.pdf
31. Cercado, E. (2021). “Tiempo de espera y su relación con la satisfacción del paciente atendidas en el consultorio de ginecología del hospital de Chancay, Perú 2021”. Disponible de: <https://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14067/5024/CERCADO%20MEDINA%20EDWIN%20FRANKLIN.pdf?sequence>
32. Macias J. Tiempo de espera y satisfacción del usuario en el área de emergencia del centro de salud Ciudad Victoria Guayaquil. Piura. [internet] [Tesis para optar el grado académico de Maestra en Gestión de los Servicios de Salud]. [Perú]: Universidad César Vallejo; 2020. Disponible en: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/58678/Mac%c3%adas_IJA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=

VII. ANEXOS

Anexo 1: Instrumentos de recolección de información



Universidad Nacional San Luis Gonzaga
Facultad de Medicina Humana.

FICHA SOBRE EL TIEMPO DE ESPERA

Se usó el cuestionario para recolectar la información del estudio titulado: “La relación entre el tiempo de espera y la satisfacción de los usuarios del servicio de emergencia del Hospital Santa María del Socorro de Ica, 2023”.

Se presentará varias preguntas en la cual usted como participante podrá contestar cada una de ellas marcando con un X según su respuesta que considere conveniente.

Marque con una (X) según corresponda, teniendo en cuenta que:

Escala de medición:

1	2	3	4	5
Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca

Variable independiente: El tiempo de espera						
Ítem	Preguntas	Respuestas				
		1	2	3	4	5
	Dimensión 1: Tiempo de espera en admisión					
1	La posibilidad de retrasar su ingreso en las administraciones de emergencia es satisfactoria.					
2	El escaso plazo de apertura y prueba reconocible de su expediente clínico es satisfactorio.					
3	Se detectan las citas accesibles y se consiguen lo antes posible.					
4	El plazo de retención desde el momento en que se le facilita el ticket hasta que accede al lugar de atención es breve.					
5	El lapso de demora en recibir asistencia en caso de una emergencia es rápido.					

6	La atención en ventanilla es cordial.					
7	Contesta el personal tus dudas.					
8	El empleado acude a la hora señalada y de inmediato.					
	Dimensión 2: Tiempo de espera en triaje					
9	El plazo de demora es para la admisión en la zona de urgencias fue rápido.					
10	El plazo de demora por los empleados de urgencias para analizar los síntomas y los efectos secundarios fue rápido.					
11	El plazo de demora el equipo de urgencias en atenderle es breve.					
12	El equipo de urgencias le informa sobre el tiempo que necesita para que le atiendan.					
13	Le parece apropiado a sus exigencias el plazo que se le asigna.					
	Dimensión 3: Tiempo de espera en atención médica					
14	En caso de que usted esperara determinar algunas preguntas antes de entrar en la conversación, se le atendió lo más rápidamente posible.					
15	Usted asiste a su consideración clínica antes de la hora reservada.					
16	Su consideración clínica se permite dentro de las horas remitidas por su necesidad.					
17	El plazo establecido por el equipo clínico para llevar a cabo su evaluación real es adecuado.					
18	El plazo establecido por el equipo clínico para realizar su apreciación es satisfactorio.					
19	El plazo establecido por el equipo clínico para atender sus consultas sobre su estado de bienestar es satisfactorio.					
20	El plazo transcurrido desde que se presentó hasta que se le concedió la reunión fue breve.					

Elaboración Propia (2023)

CUESTIONARIO SOBRE SATISFACCIÓN DEL USUARIO

Se usó el cuestionario para recolectar la información del estudio titulado: “La relación entre el tiempo de espera y la satisfacción de los usuarios del servicio de emergencia del Hospital Santa María del Socorro de Ica, 2023”.

Se presentará varias preguntas en la cual usted como participante podrá contestar cada una de ellas marcando con un X según su respuesta que considere conveniente:

Escala de medición:

1	2	3	4	5
Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca

Variable dependiente: La satisfacción de los usuarios del servicio de emergencia						
Ítem	Preguntas	Respuestas				
		1	2	3	4	5
	Dimensión 1: Capacidad de respuesta					
1	¿Fue breve la asistencia en triaje de emergencia?					
2	¿Fue breve la asistencia en la sala de confirmación?					
3	¿Fue breve la asistencia sobre el centro de laboratorio de emergencia?					
4	¿Fue breve la asistencia sobre la farmacia de emergencia?					
5	¿Hay una reacción apropiada del personal en caso de que surjan objeciones o quejas?					
6	¿Disponen los representantes de información adecuada para responder a las preguntas y aclarar dudas?					
	Dimensión 2: Fiabilidad					
7	¿Ante cualquier problema de un paciente, muestra el experto de salud interés por resolverlo?					
8	¿Obtiene una dirección satisfactoria de los responsables de darla?					
9	¿Fueron usted o su familiar a pensar en la seriedad de su bienestar?					

10	¿Fueron expertos en bienestar capaces de atenderle en caso de una emergencia?					
11	¿El grupo de bienestar que acudió a usted mantuvo correspondencia con sus familiares o a usted para dar sentido a la técnica de continuar a su consideración?					
12	¿Estaba la farmacia en la urgencia cargada con los remedios recomendados por el experto?					
13	¿Fueron usted o sus familiares vistos rápidamente nada más aterrizar en el centro de urgencias traumatológicas, independientemente de su situación económica?					
14	¿Le atendió el médico a la hora reservada?					
15	¿Comunican certeza las actividades de los encargados de los servicios médicos?					
	Dimensión 3: Aspectos tangibles					
16	¿Se localizan en la oficina de urgencias las pancartas, carteles y pestillos suficientes para situar a los usuarios?					
17	¿Disponía el centro de urgencias del equipo necesario para proporcionar indicaciones y situar a los usuarios?					
18	¿Tenía el centro de emergencia los equipos y materiales fundamentales a su disposición?					
19	¿Las condiciones del centro de urgencias son óptimas y aceptables?					
20	¿El equipo practica las reglas de limpieza justo antes de realizar la asistencia?					

Elaboración Propia (2023)

Anexo 2: Consentimiento informado



*Universidad Nacional San Luis Gonzaga
Facultad de Medicina Humana.*

PERMISO INFORMADO PARA PARTICIPANTES

La finalidad del formulario de consentimiento es brindar información clara a los contribuyentes explicando su intervención. Usted aprueba buenamente participar en esta pesquisa para examinar la relación entre los siguientes factores **La relación entre el tiempo de espera y la satisfacción de los usuarios del servicio de emergencia del Hospital Santa María del Socorro de Ica, 2023.**

La duración del formulario no debe exceder de aprox. 20 minutos. Además, los informes que proporcionen, sólo se utilizarán para este análisis y tu participación se conservará de forma exclusiva y no se utilizará para ningún otro fin. Si tienes interrogantes sobre el formulario, también puedes generarlas.

DATOS DEL PARTICIPANTE:

FIRMA: _____

FECHA: _____

Anexo 3: Matriz de consistencia

La relación entre el tiempo de espera y la satisfacción de los usuarios del servicio de emergencia del Hospital Santa María del Socorro de Ica, 2023

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLE, DIMENSIONES E INDICADORES	ESCALA DE MEDICION
Problema General: ¿De qué manera el tiempo de espera se relaciona con la satisfacción de los usuarios del servicio de emergencia del Hospital Santa María del Socorro de Ica, 2023?	Objetivo General: Determinar cómo el tiempo de espera se relaciona con la satisfacción de los usuarios del servicio de emergencia del Hospital Santa María del Socorro de Ica, 2023.	Hipótesis General: El tiempo de espera se relaciona adecuadamente con la satisfacción de los usuarios del servicio de emergencia del Hospital Santa María del Socorro de Ica, 2023.	Variable: El tiempo de espera en admisión, tiempo de espera en triaje y el tiempo de espera en atención médica. Indicadores: <ul style="list-style-type: none"> • Apertura de historia clínica. • Registro en admisión. • Evaluación inmediata. • Ingreso al área de triaje • Espera de acuerdo a prioridad. • Apreciación del tiempo asignado. • Atención oportuna. • Examen físico. 	Cuestionario del tiempo de espera: 1 = Totalmente de acuerdo 2 = De acuerdo 3 = Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4 = En desacuerdo 5 = Totalmente en desacuerdo
Problemas Específicos: ¿De qué manera el tiempo de espera se relaciona con la capacidad de respuesta del Hospital Santa María del Socorro de Ica, 2023?	Objetivos específicos: Analizar cómo el tiempo de espera se relaciona con la capacidad de respuesta del Hospital Santa María del Socorro de Ica, 2023.	Hipótesis Especificas: El tiempo de espera se relaciona adecuadamente con la capacidad de respuesta del Hospital Santa María del Socorro de Ica, 2023.		
¿De qué manera el tiempo de espera se relaciona con la fiabilidad del Hospital Santa	Determinar cómo el tiempo de espera se relaciona con la fiabilidad del Hospital Santa	El tiempo de espera se relaciona adecuadamente con la fiabilidad del Hospital		

María del Socorro de Ica, 2023? ¿De qué manera el tiempo de espera se relaciona con los aspectos tangibles del Hospital Santa María del Socorro de Ica, 2023?	María del Socorro de Ica, 2023. Evaluar cómo el tiempo de espera se relaciona con los aspectos tangibles del Hospital Santa María del Socorro de Ica, 2023.	Santa María del Socorro de Ica, 2023. El tiempo de espera se relaciona adecuadamente con los aspectos tangibles del Hospital Santa María del Socorro de Ica, 2023.	<ul style="list-style-type: none"> • Ingreso a la atención médica. • Diagnostico. • Espera de atención desde el ingreso. • Despejar dudas. <p>Variable: La satisfacción de los usuarios del servicio de emergencia</p> <p>Dimensiones: Capacidad de respuesta, fiabilidad y los aspectos tangibles.</p> <p>Indicadores:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Clara información. • Respuestas oportunas. • Conocimientos suficientes. • Ayuda oportuna. • Solución de problemas. • Atención programada. • Orden de llegada. • Orientación a los usuarios. 	<p>Cuestionario de la satisfacción de los usuarios del servicio de emergencia</p> <p>1 = Siempre 2 = Casi siempre 3 = A veces 4 = Casi nunca 5 = Nunca</p>
--	--	---	---	--

-
- Proceder de los servidores.
 - Instalaciones físicas.
 - Normas de higiene.
 - Equipos e instrumentos
 - Condiciones adecuadas de los baños.
 - Ambiente cómodo.
-

#	Dimensión 1: Tiempo de espera en admisión								Dimensión 2: Tiempo de espera en triaje					Dimensión 3: Tiempo de espera en atención médica							
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	
3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
4	1	3	3	1	3	1	1	1	1	1	1	3	3	1	1	1	1	1	1	1	
5	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	
6	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	
7	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	
8	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
9	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	
10	1	2	2	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	
11	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	3	
12	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	
13	2	1	1	2	1	2	1	3	3	3	1	1	1	2	1	2	1	3	1	1	
14	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	
15	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
16	1	1	1	1	4	1	1	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	2	2	4	
17	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
18	1	1	1	2	1	1	2	3	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
19	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	
20	1	1	1	1	2	1	1	3	3	3	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	
21	1	2	2	1	2	1	1	2	2	2	1	2	1	2	2	1	1	1	1	1	
22	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	

23	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1
24	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1
25	2	1	1	1	1	1	1	5	5	5	1	1	2	1	1	1	1	2	4	
26	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	1	1	1	1	1	1	
27	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	
28	1	1	1	1	1	1	1	3	3	3	1	1	1	1	1	1	1	2	2	
29	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	3	1	
30	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	2	1	1	1	1	
31	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
32	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	4	4	1	1	1	1	2	1	
33	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
34	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
35	1	3	3	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
36	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3	1	1	1	1	1	1	
37	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	
38	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	
39	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
40	2	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
41	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	
42	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	
43	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	
44	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	
45	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	3	1	
46	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	2	1	1	1	1	
47	1	1	1	1	1	1	1	3	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
48	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	4	1	1	1	1	2	1	
49	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	

50	1	1	2	1	2	1	1	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1	2	3
51	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
52	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	3	3	1	1	1	1	1	1	1
53	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1
54	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1
55	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
56	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
57	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1
58	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1
59	1	1	1	1	1	1	1	3	3	2	1	2	2	1	1	1	1	1	1
60	2	1	1	2	1	2	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	2	1
61	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	3	1
62	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	2	1	1	1	1
63	1	4	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1
64	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1
65	1	1	1	2	1	1	2	2	2	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1
66	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
67	1	2	1	1	1	1	1	1	1	3	1	2	2	1	1	1	1	1	2
68	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1
69	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	2	1	1	1	2
70	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1
71	1	1	3	2	3	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
72	2	1	1	1	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1
73	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1
74	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2
75	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1
76	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1

77	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	3	2	1
78	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	2	2	1	2	1	1	1	2	3
79	2	1	1	2	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
80	1	1	1	1	1	2	1	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	
81	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
82	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
83	1	1	4	1	4	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	
84	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3	1	1	1	1	1	1	
85	1	1	1	1	1	1	1	3	3	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	
86	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	
87	2	1	2	2	2	2	1	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
88	1	1	2	1	2	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
89	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	
90	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	
91	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	
92	1	1	1	2	1	1	2	5	5	1	1	1	1	1	1	1	1	2	4	
93	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	2	1	3	1	
94	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	2	1	1	1	1	
95	1	1	1	1	1	1	1	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	
96	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	
97	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
98	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
99	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
100	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
101	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	
102	1	1	3	1	3	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	
103	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	

104	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1
105	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
106	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1
107	2	1	1	2	1	2	1	1	1	3	1	2	1	1	1	1	1	1	1
108	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1
109	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	3	1
110	1	4	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	2	1	2	1	1	1	1
111	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
112	1	1	1	2	1	1	2	1	1	3	1	4	4	1	1	1	1	2	1
113	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
114	1	2	1	1	1	1	1	3	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1
115	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1
116	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	3	3	1	1	1	1	1	1
117	1	1	2	1	2	1	1	3	3	1	1	1	1	2	2	1	1	1	2
118	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1
119	2	1	1	1	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1
120	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1
121	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1
122	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	2	2	1	1	1	1	1	1
123	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1
124	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1
125	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	3	1
126	2	1	1	2	1	1	1	3	3	1	1	2	2	1	2	1	1	1	1
127	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
128	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	4	1	1	1	1	2	1
129	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
130	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1

131	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
132	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	3	3	1	1	1	1	1	1	1
133	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1
134	2	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1
135	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
136	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2
137	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1
138	1	1	3	1	3	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1
139	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1
140	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1
141	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	2	1	2	1	3	1	2
142	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	2	1	1	1	1	1
143	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
144	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	4	4	1	1	1	1	2	2	1
145	1	3	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	3
146	2	1	1	2	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
147	1	1	1	1	1	2	1	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
148	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	3	3	1	1	1	1	1	1	1
149	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1
150	1	2	4	1	4	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	4
151	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
152	1	2	1	1	1	1	1	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
153	1	1	2	1	2	1	1	1	1	2	1	2	2	1	1	1	1	1	1	2
154	2	1	2	2	2	2	1	3	3	3	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1
155	1	2	2	1	2	1	1	2	2	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1
156	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1
157	1	4	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	2	1	3	3	1

158	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	2	1	1	1	2	1
159	1	1	1	2	1	1	2	5	5	3	1	1	1	1	1	1	1	1	2	4
160	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	4	1	1	1	1	2	1	1
161	1	2	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
162	1	2	1	1	1	1	1	3	3	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1
163	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1
164	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3	1	1	1	1	1	1	1
165	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1
166	2	1	1	1	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1
167	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1
168	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
169	1	1	3	1	3	1	1	1	1	3	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1
170	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1
171	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1
172	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1
173	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	3	1	1
174	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	2	1	2	1	1	1	1	1
175	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
176	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	4	1	1	1	1	2	1	1
177	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
178	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
179	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
180	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3	1	1	1	1	1	1	1
181	2	1	1	2	1	2	1	3	3	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1
182	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1
183	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
184	1	1	2	1	2	1	1	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	3

185	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1
186	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1
187	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1
188	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	2	1
189	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	3	1
190	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	2	1	1	1	1
191	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
192	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	4	1	1	1	1	2	1
193	2	1	1	2	1	1	1	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
194	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
195	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
196	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3	1	1	1	1	1	1
197	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1
198	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1
199	1	2	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
200	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1
201	2	1	1	2	1	2	1	1	1	3	1	2	2	1	1	1	1	1	2
202	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1
203	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	2
204	1	4	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1
205	1	1	3	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	3	1
206	1	1	1	2	1	1	2	1	1	3	1	2	2	1	2	1	1	1	1
207	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
208	1	2	1	1	1	1	1	1	1	3	1	4	4	1	1	1	1	2	2
209	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1
210	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1
211	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2

212	1	1	2	2	2	1	2	1	1	1	1	3	3	1	1	1	1	1	2	3
213	2	1	1	1	1	1	1	2	2	5	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1
214	1	1	1	1	1	1	1	3	3	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1
215	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
216	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
217	1	1	4	1	4	1	1	2	2	1	1	2	2	1	1	1	1	1	2	4
218	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1
219	1	1	1	1	1	1	1	3	3	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1
220	2	1	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2
221	1	1	2	1	2	2	1	3	3	1	1	1	1	2	1	2	1	3	1	1
222	1	1	2	1	2	1	1	2	2	1	1	2	2	1	2	1	1	1	1	1
223	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
224	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	4	1	1	1	1	2	3	1
225	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1
226	1	1	1	1	1	1	1	5	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	4
227	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
228	2	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	3	3	1	1	1	1	1	1	1
229	1	1	1	1	1	1	1	3	3	1	1	1	1	2	2	1	1	1	2	1
230	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1
231	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
232	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
233	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1
234	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
235	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
236	1	1	3	1	3	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1
237	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	2	1	3	1	1
238	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1

239	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
240	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1
241	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
242	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
243	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
244	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
245	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1
246	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1
247	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1
248	2	1	1	2	1	2	1	3	3	3	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1
249	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
250	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
251	1	4	2	1	2	1	1	3	3	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	3
252	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1
253	1	1	1	2	1	1	2	1	1	3	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1
254	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
255	1	2	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
256	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1
257	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1
258	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1
259	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
260	2	1	1	1	1	1	1	3	3	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
261	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1
262	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
263	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1
264	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1
265	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1

266	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1
267	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1
268	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1
269	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1
270	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1
271	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2
272	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	3	1
273	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	2	1	1	1	2
274	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
275	2	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	4	4	1	1	1	1	2	1
276	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2
277	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
278	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
279	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3	1	1	1	1	1	2
280	1	1	1	2	1	1	2	2	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1
281	2	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1
282	1	1	2	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1
283	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
284	1	1	4	1	1	1	1	2	2	1	1	2	2	1	1	1	1	1	2
285	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	2
286	1	3	1	1	1	1	1	3	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1
287	2	1	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1
288	1	1	2	1	1	2	1	3	1	1	1	1	1	2	1	2	1	3	1
289	1	1	2	1	1	1	1	2	2	1	1	2	2	1	2	1	1	1	3
290	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
291	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	4	1	1	1	1	2	1
292	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1

293	1	2	1	1	1	1	1	5	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4
294	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1
295	2	1	1	2	1	2	1	1	1	3	1	3	3	1	1	1	1	2	1
296	1	2	1	1	2	1	1	3	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1
297	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1
298	1	4	1	1	1	1	1	1	4	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1
299	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
300	1	1	1	2	1	1	2	1	1	3	1	2	2	1	1	1	1	1	1
301	2	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1
302	1	2	1	1	1	1	1	1	1	3	1	2	2	1	1	1	1	1	1
303	1	2	3	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1
304	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	2	1	3	2
305	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	2	1	1	1	1
306	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
307	2	1	1	1	1	1	1	1	4	5	1	4	4	1	1	1	1	2	1
308	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1
309	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2
310	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1
311	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3	1	1	1	1	1	1
312	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1
313	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1
314	2	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2

Satisfacción de los usuarios	1 Siempre	2 Casi siempre	3 A veces	4 Casi nunca	5 Nunca
------------------------------	-----------	----------------	-----------	--------------	---------

#	Dimensión 1: Capacidad de respuesta						Dimensión 2: Fiabilidad										Dimensión 3: Aspectos tangibles				
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
3	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	
4	3	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	
5	1	3	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	
6	1	1	1	2	2	1	1	2	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	2	1	
7	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
8	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	
9	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
10	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	
11	2	2	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	2	2	1	1	2	1	2	
12	1	2	1	1	1	1	1	1	3	2	1	2	1	1	1	3	1	1	2	2	
13	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	
14	2	1	2	2	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	3	1	1	1	
15	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
16	4	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	2	2	1	1	1	2	1	1	
17	1	4	2	1	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	
18	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
19	2	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	
20	2	2	1	1	1	1	1	1	2	3	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	
21	2	2	1	1	1	1	3	2	1	2	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	
22	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	

23	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	3	1	1	
24	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	3
25	1	1	1	2	1	1	4	1	1	5	1	1	1	1	1	1	2	1	2	
26	1	1	1	1	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	
27	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	2	1	2	2	1	1	1	1	
28	1	1	1	1	2	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	3	1	2	1	
29	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	
30	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	
31	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
32	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	
33	1	1	1	2	2	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	
34	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
35	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	2	1	1	1	
36	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	
37	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	
38	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	
39	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	
40	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	
41	1	1	2	2	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	
42	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
43	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	1	1	1	1	
44	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	
45	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	
46	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	
47	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
48	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	
49	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	

50	2	1	1	1	1	1	3	1	2	3	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1
51	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1
52	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1
53	1	1	1	2	2	1	1	2	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1
54	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1
55	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1
56	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1
57	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
58	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2
59	1	2	1	1	1	1	1	1	3	3	1	2	1	2	2	1	1	1	1	2
60	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	2	1
61	1	1	2	2	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1
62	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1
63	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1
64	1	4	2	1	1	1	1	1	4	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2
65	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
66	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
67	1	2	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	2	1	2	1	2	1	1
68	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	2	2	1	1	1	1	1
69	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1
70	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	2	1	1	2	1	1	1	2	1
71	3	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3
72	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2
73	1	1	1	1	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2
74	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1
75	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1
76	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	2	2

77	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1
78	2	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	3	2	1	1
79	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
80	1	1	1	2	2	1	1	2	1	3	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1
81	2	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
82	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1
83	4	3	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	2	1	2	1	2	1	1
84	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1
85	1	1	1	1	1	1	1	2	1	3	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1
86	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	2	1
87	2	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
88	2	1	2	2	1	2	3	1	1	2	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1
89	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
90	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	3	1	1
91	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	2	1	1
92	1	1	1	1	1	1	4	1	1	5	1	1	1	1	1	3	1	2	2	1
93	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1
94	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1
95	1	1	1	1	1	1	1	2	1	3	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1
96	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1
97	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
98	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
99	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1
100	1	1	1	2	2	1	1	2	1	1	1	2	1	2	2	1	1	1	1	1
101	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1
102	3	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	2	1	1	1	2	1
103	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1

104	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1
105	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2
106	1	2	1	1	1	1	1	1	3	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	
107	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	
108	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	2	
109	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	
110	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	
111	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
112	1	1	1	2	2	1	1	2	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	
113	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
114	1	1	1	1	1	1	1	1	2	3	1	1	2	1	1	1	1	1	1	
115	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	
116	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	
117	2	2	1	1	1	1	3	2	1	3	1	1	2	2	1	1	1	2	2	
118	1	2	1	1	1	1	1	1	3	1	1	2	1	1	2	1	1	1	2	
119	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
120	1	1	2	2	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	
121	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
122	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	
123	1	4	2	1	1	1	1	1	4	1	1	1	1	2	2	1	1	1	2	
124	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	2	
125	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	
126	1	2	1	1	1	1	1	1	2	3	1	1	1	1	1	1	3	1	1	
127	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	
128	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
129	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	
130	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	3	

131	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2
132	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2
133	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	2	1	1	2	1	1	1	2	1	1
134	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1
135	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2
136	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
137	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
138	3	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1
139	1	1	1	2	2	1	2	2	1	1	1	2	1	1	1	3	1	1	2	1	1
140	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1
141	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	3	1	1	1	1
142	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
143	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1
144	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	3	2	1	1	1
145	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1
146	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1
147	1	1	2	2	1	2	1	1	1	3	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1
148	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
149	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	2	1	1	1	1	1
150	4	1	2	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	2	2	1	1	2	1	1	1
151	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1
152	1	1	2	2	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1
153	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
154	2	1	1	1	1	1	1	2	1	3	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1
155	2	1	1	1	1	1	3	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
156	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
157	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	3	1	1

158	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	2	2	1
159	1	1	1	2	2	1	4	2	1	5	1	2	1	1	1	1	2	2	1	1
160	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	
161	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	
162	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	2	1	1	1	2	1	
163	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
164	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	
165	1	2	1	1	1	1	1	1	3	1	1	2	1	2	1	2	1	1	2	
166	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	
167	1	1	2	2	1	2	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	
168	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	
169	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	
170	1	4	2	1	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	
171	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
172	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
173	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	
174	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	3	1	1	2	
175	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	
176	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	3	1	1	
177	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	
178	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	
179	1	1	1	1	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	
180	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	
181	1	1	1	1	2	1	1	1	1	3	1	1	1	2	1	2	1	1	1	
182	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	2	
183	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	
184	2	1	1	1	1	1	3	2	1	3	1	1	1	1	2	1	1	2	2	

185	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
186	1	1	1	2	2	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1
187	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
188	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1
189	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1
190	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	2	1
191	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1
192	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	3	1	1	1
193	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
194	1	1	2	2	1	2	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1
195	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
196	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1
197	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1
198	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1
199	1	1	2	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1
200	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1
201	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1
202	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1
203	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
204	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
205	3	3	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1
206	1	1	1	2	2	1	2	2	1	1	1	2	1	1	1	3	1	1	2	1
207	1	1	2	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1
208	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	3	1	1	1
209	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
210	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1
211	2	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	2

212	2	2	1	1	1	1	1	1	3	1	1	2	1	1	1	1	2	1	2
213	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	2	1	2	1	1	1
214	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	2	2	1	1	1	1
215	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1
216	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2
217	4	3	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1
218	1	1	1	2	2	1	2	2	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1
219	1	1	2	1	1	2	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1
220	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1
221	2	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	2	2	1	1	1	1
222	2	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	3	1	1	2
223	1	2	1	1	1	1	3	2	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	2
224	1	2	1	1	1	1	1	1	3	1	1	2	1	1	1	1	3	3	2
225	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1
226	1	1	2	2	1	2	1	1	1	5	1	1	2	2	1	1	1	2	1
227	1	2	1	1	2	1	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
228	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1
229	1	4	2	1	1	1	1	1	4	3	1	1	1	2	1	2	1	2	2
230	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1
231	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1
232	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2
233	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1
234	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1
235	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1
236	3	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3
237	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	2
238	1	1	1	1	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	1	3	1	1	2

239	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1
240	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1
241	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2
242	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1
243	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
244	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
245	1	1	1	2	2	1	1	2	1	1	1	2	1	2	1	2	1	1	1	1
246	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1
247	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1
248	1	3	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1
249	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
250	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1
251	2	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1
252	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
253	1	1	2	2	1	2	1	1	1	1	1	1	2	2	2	1	1	1	1	1
254	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	2	1
255	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1
256	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1
257	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
258	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1
259	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
260	1	1	1	1	1	1	1	2	1	3	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1
261	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1
262	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1
263	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1
264	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1
265	1	1	1	2	2	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1

266	1	1	2	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1
267	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1
268	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1
269	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1
270	1	2	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	3	1	1	2	2
271	1	2	1	1	1	1	1	1	3	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	2
272	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1
273	1	1	2	2	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1
274	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1
275	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1
276	2	4	2	1	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2
277	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1
278	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1
279	1	2	1	1	1	1	3	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1
280	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	2	1
281	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
282	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	2	1	1	1	1
283	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3
284	1	1	1	2	1	1	4	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2
285	1	1	1	1	1	1	1	1	4	1	1	1	1	2	2	1	1	2	1	2
286	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	2	1	1	1	3	1	1	2	1
287	2	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1
288	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	2
289	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
290	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1
291	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
292	1	1	1	2	2	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1

293	1	1	2	1	1	2	4	1	1	3	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1
294	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	1	1	1	1	1
295	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1
296	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1
297	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1
298	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1
299	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
300	1	1	2	2	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1
301	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1
302	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	1	1	1	1	1
303	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1
304	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	2	1
305	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
306	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1
307	1	1	1	1	1	1	1	2	1	4	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1
308	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
309	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	2	1	1	2	1	1
310	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	2	1
311	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1
312	1	1	1	2	2	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	3	1	1	1
313	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
314	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	2	1	1	1	2	1	1

7.1.1. Confiabilidad de la variable independiente

ENCUESTADOS	ITEM																				SUMA
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	
E1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	23
E2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	5	1	1	1	2	5	1	30
E3	2	2	1	1	2	3	2	1	2	1	2	1	3	5	1	2	1	3	5	1	41
E4	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	3	3	2	53
E5	1	1	3	2	2	2	1	1	1	2	1	2	1	1	2	1	2	1	1	2	30
E6	2	1	1	2	2	3	3	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	1	36
E7	2	1	3	1	2	1	2	2	2	2	2	4	2	5	2	2	4	2	5	3	49
E8	2	2	1	2	1	1	1	1	2	2	2	2	3	3	2	2	2	3	3	1	38
E9	2	2	3	5	3	2	3	2	2	2	2	2	3	4	2	2	2	3	4	1	51
E10	2	2	1	1	2	2	2	2	2	1	2	1	2	1	1	2	1	2	1	1	31
E11	2	2	1	2	2	2	2	1	1	1	2	3	3	2	1	2	3	3	2	3	40
E12	1	1	2	2	2	2	2	2	1	5	1	2	2	5	2	1	2	2	5	2	44
E13	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	21
E14	2	1	3	1	3	1	3	3	3	2	2	4	3	3	2	2	4	3	3	3	51
E15	2	2	1	1	2	1	2	1	2	3	2	2	2	1	3	2	2	5	1	1	38
E16	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	3	1	5	1	28
E17	2	2	1	1	3	1	2	1	1	3	2	3	2	2	5	2	3	2	2	1	41
E18	2	1	3	1	1	2	1	1	1	2	2	3	3	1	2	2	3	3	1	1	36
E19	2	1	1	3	1	1	1	1	1	5	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	35
E20	2	1	1	2	1	2	1	2	1	1	2	1	2	2	1	2	1	2	2	2	31
VARIANZA	0.197	0.366	0.779	1.063	0.589	0.555	0.618	0.471	0.463	1.524	0.197	0.937	0.555	2.471	1.011	0.197	0.937	0.958	2.661	0.579	
SUMATORIA DE VARIANZAS	17.129																				
VARIANZA DE LA SUMA DE LOS ITEMS	83.713																				

α	Coficiente de confiabilidad del cuestionario	0.84
K	Número de ítems del instrumento	20
s^2	Sumatoria de las varianzas de los ítems	17.129
Σs_i^2	Varianza total del instrumento	83.713

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

RANGO	CONFIBIALIDAD
0.53 a menos	Inaceptable
0.54 a 0.59	Deficiente
0.60 a 0.65	Regular
0.66 a 0.65	Bueno
0.72 a 0.99	Muy bueno
1	Excelente

7.1.1. Confiabilidad de la variable dependiente

ENCUESTADOS	ITEM																				SUMA
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	
E1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	23
E2	1	1	2	5	1	1	1	1	1	1	1	1	2	5	1	1	1	2	5	1	35
E3	2	1	3	5	1	3	2	1	2	1	2	1	3	5	1	2	1	3	5	1	45
E4	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	3	3	2	52
E5	1	2	1	1	2	2	1	1	1	2	1	2	1	1	2	1	2	1	1	2	28
E6	2	2	2	1	1	3	3	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	1	36
E7	2	4	2	5	3	1	2	2	2	2	2	4	2	5	2	2	4	2	5	3	56
E8	2	2	3	3	1	1	1	1	2	2	2	2	3	3	2	2	2	3	3	1	41
E9	2	2	3	4	1	2	3	2	2	2	2	2	3	4	2	2	2	3	4	1	48
E10	2	1	2	1	1	2	2	2	2	1	2	1	2	1	1	2	1	2	1	1	30
E11	2	3	3	2	3	2	2	1	1	1	2	3	3	2	1	2	3	3	2	3	44
E12	1	2	2	5	2	2	2	2	1	5	1	2	2	5	2	1	2	2	5	2	48
E13	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	21
E14	2	4	3	3	3	1	3	3	3	2	2	4	3	3	2	2	4	3	3	3	56
E15	2	2	5	1	1	1	2	1	2	3	2	2	2	1	3	2	2	5	1	1	41
E16	1	3	1	5	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	3	1	5	1	34
E17	2	3	2	2	1	1	2	1	1	3	2	3	2	2	5	2	3	2	2	1	42
E18	2	3	3	1	1	2	1	1	1	2	2	3	3	1	2	2	3	3	1	1	38
E19	2	2	2	2	1	1	1	1	1	5	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	36
E20	2	1	2	2	2	2	1	2	1	1	2	1	2	2	1	2	1	2	2	2	33
VARIANZA	0.197	0.937	0.958	2.661	0.579	0.555	0.618	0.471	0.463	1.524	0.197	0.937	0.555	2.471	1.011	0.197	0.937	0.958	2.661	0.579	
SUMATORIA DE VARIANZAS	19.466																				
VARIANZA DE LA SUMA DE LOS ITEMS	98.029																				

α	Coficiente de confiabilidad del cuestionario	0.84
K	Número de ítems del instrumento	20
s^2	Sumatoria de las varianzas de los ítems	19.466
Σs_i^2	Varianza total del instrumento	98.029

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

RANGO	CONFIBIALIDAD
0.53 a menos	Inaceptable
0.54 a 0.59	Deficiente
0.60 a 0.65	Regular
0.66 a 0.65	Bueno
0.72 a 0.99	Muy bueno
1	Excelente



DICTAMEN DE AUTORIZADO

SOLIS APARCANA, KAREN LILIANA

PRESENTE

Tengo el agrado de notificarle, que el Proyecto de Investigación titulado:

"LA RELACIÓN ENTRE EL TIEMPO DE ESPERA Y LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DEL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL SANTA MARIA DEL SOCORRO DE ICA, 2023"

Que usted sometió a consideración del Comité de Ética e Investigación del Hospital Santa María del Socorro de Ica, de acuerdo a las recomendaciones de sus integrantes cumple con los requerimientos de ética y de investigación, por lo que el dictamen es **AUTORIZADO** para su desarrollo y publicación.

Número de Registro

R-2023-100-51

Ica, 14 de Agosto del 2023

GOBIERNO REGIONAL ICA
DIRECCIÓN REGIONAL SALUD ICA
HOSPITAL SANTA MARÍA DEL SOCORRO

MAJO ANA MARÍA ALCAZAR HUAMANCOLS
JEFA DE LA UNIDAD DE APOYO A LA
DOCENCIA E INVESTIGACIÓN



Ica, 14 de Agosto del 2023

GOBIERNO REGIONAL ICA
 HOSPITAL SANTA MARÍA DEL SOCORRO
 DEPARTAMENTO DE EMERGENCIAS

NOTA N° 009 -2023-HSMSI-UADI/J

14 AGO 2023

SEÑOR : M.C. MARIA VIZARRETA CABRERA
 Jefe del Dpto. Emergencia y ~~Unidad~~ *Unidad Críticos*

ASUNTO : BRINDAR FACILIDADES A TESISISTA *REGISTRO*

REF : SOLICITUD EXP. N° 5255

Me dirijo a usted, para comunicarle que la Tesista de la Facultad de Medicina Humana de la Universidad Nacional San Luis Gonzaga, SOLIS APARCANA, KAREN LILIANA, cuenta con la aprobación del Comité de Ética e Investigación del Hospital para aplicar su instrumento de investigación (encuesta a los pacientes del Servicio de Emergencia) de la Tesis: "LA RELACIÓN ENTRE EL TIEMPO DE ESPERA Y LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DEL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL SANTA MARÍA DEL SOCORRO DE ICA, 2023", por lo que se solicita se brinde las facilidades que el caso amerita.

Atentamente,

GOBIERNO REGIONAL ICA
 DIRECCIÓN REGIONAL SALUD ICA
 HOSPITAL SANTA MARÍA DEL SOCORRO

[Signature]
 MAG. ANA MARÍA ALZCÁZAR HUAMANCOLI
 JEFA DE LA UNIDAD DE APOYO A LA
 DOCENCIA E INVESTIGACIÓN

c.c. Archivo.

AMAHU-UADI

