



FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD  
CARRERA DE MEDICINA HUMANA

“EL PROCESO Y TIEMPO DE ATENCIÓN DEL TRIAJE, Y SU  
INFLUENCIA EN LA SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES DE  
EMERGENCIA DE LA CLÍNICA VESALIO, LIMA 2020”

Trabajo de investigación para optar el grado académico de:  
MAESTRO EN ALTA GERENCIA DE SERVICIOS DE SALUD

Presentado por:

Max Dante Ramírez Poggi (0000-0002-4044-5915)

Erick Arthur Ernaú Venegas (0000-0003-3070-7915)

Asesor:

Armando Edgardo Figueroa Sánchez (0000-0003-1891-9739)

Lima – Perú

2020

**ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS**

Lima, 08 de julio de 2021.

Los integrantes del Jurado de tesis:

Presidente: Magister Fernando Carlos Soncco Llulluy	<input checked="" type="checkbox"/>
Miembro: Magister, Eddy Roberto Segura Paucar	
Miembro: Magister, Frank Roger Mayta Tovalino	

Se reúnen para evaluar la tesis titulada: El proceso y tiempo de atención del triaje, y su influencia en la satisfacción de los pacientes de emergencia de la Clínica Vesalio, Lima 2020.

Presentada por el estudiante/bachiller:

Max Dante Ramírez Poggi

Erick Arthur Ernaú Venegas

Para optar el Título/Grado de Maestría en alta gerencia de servicios de salud

Asesorado por: Armando Figueroa Sánchez

Luego de haber evaluado el informe final de tesis y evaluado el desempeño de los estudiantes del Posgrado en Medicina en la sustentación, concluyen de manera unánime ( x ) por mayoría simple ( ) calificar a:

Tesisista:			Nota (en letras): 13
Aprobado ( x )	Aprobado - Muy buena ( )	Aprobado - Sobresaliente ( )	Desaprobado ( )

Los miembros del jurado firman en señal de conformidad.



**Magister Fernando Carlos Soncco Llulluy**  
**Presidente(a) del Jurado**



**Doctor, Armando Figueroa Sánchez**  
**Asesor(a)**



**Maestro, Eddy Roberto Segura Paucar**  
**Miembro 1**



**Magister, Frank Roger Mayta Tovalino**

## DEDICATORIA

Dedico de todo corazón este trabajo de investigación a mi familia: mi madre, mi padre, mi hermana, Toño y María José, lo máspreciado que uno tiene en tiempos de pandemia. La bendición de tenerlos en mi vida día a día colmándome de sus buenos consejos y bendiciones para que mejore como profesional, pero sobre todo como persona, así continuar brindando además de conocimientos, humanidad y amor para aquellos que más lo necesitan.

*Max Dante Ramírez Poggi*

A Dios y a mi padre que siempre ilumina mis pasos. A mi madre por brindarme seguridad, protección y con sus consejos darme la fuerza y sabiduría para poder seguir con la maestría.

*Erick Arthur Ernaú Venegas*

## AGRADECIMIENTO

Al Doctor Armando Figueroa por sus constantes aportes y motivación en la realización del presente trabajo.

*Erick Arthur Ernaú Venegas*

Agradezco en primer lugar a Dios por haberme otorgado unos padres ejemplares los cuales me han enseñado el valor de la humildad y de ser un buen ser humano. Doy gracias a mi Padre por haberme guiado durante todo mi crecimiento profesional pero especialmente en enseñarme la importancia de realizar nuestros actos médicos con el corazón y dedicación. Doy gracias a mi Madre por el apoyo incondicional, sus desvelos, sus enseñanzas, sus vivencias y pulirme como un gran profesional, ambos maravillosos y cómplices promotores de mis sueños y metas.

Gracias Dios por brindar salud a mi y a mi familia, gracias por bendecirnos para poder continuar ayudando a los que mas lo necesitan. Gracias a mi alma mater por abrirme las puertas y explotar mi potencial, así mismo a mis maestros en brindarme sus conocimientos necesarios para continuar creciendo como un gran profesional. Gracias a la vida tan valiosa en estos tiempos de pandemia, gracias por este logro y gracias a mi pareja la cual creyó en mí , y dedico su paciencia, amor y apoyo incondicional durante todo este proceso al triunfo.

*Max Dante Ramírez Poggi*

## RESUMEN

**Objetivo:** Analizar cómo el proceso y tiempo de atención del triaje influye en la satisfacción de los pacientes de emergencia de la Clínica Vesalio, Lima 2020.

**Materiales y métodos:** Se trató de una investigación no experimental, de corte transversal, con enfoque cuantitativo, de diseño descriptivo, y nivel correlacional. Con una muestra de 166 pacientes atendido en la emergencia de la Clínica Vesalio 2020, a quienes se les aplicó un cuestionario.

**Resultados:** El 84,9% de los pacientes entrevistados que, asisten a la Clínica Vesalio expresaron que, no les explicaron el proceso del triaje. Para el 52,4% de los entrevistados, el personal de la clínica no los orientó a identificar el área de la emergencia donde se va realizar la atención. Por otro lado, según el 85,5%, no recibieron atención mientras esperaban el diagnóstico médico. El 19,3% se encuentra de manera regular en relación a las mejoras y soluciones ofrecidas al problema de salud por el cual fueron atendidos. El 1,2% y el 3,6% de los pacientes entrevistados expresaron estar muy insatisfechos e insatisfechos con respecto a la atención inmediata a la llegada de la emergencia. El 15,1% indicaron que la atención es regular. El 5,4% de los entrevistados, expresaron estar insatisfechos, con la rapidez en la atención ofrecida en la farmacia. El 16,3% indicó que la rapidez en la atención ofrecida es regular.

**Conclusiones:** El proceso y tiempo de atención del triaje, se encuentra relacionado con la satisfacción de los pacientes de emergencia de la Clínica Vesalio.

Palabras clave: Proceso, Triaje, Tiempo, Atención, Satisfacción.

## **ABSTRACT**

**Objective:** Analyze how the triage care process and time influences the satisfaction of emergency patients at the Vesalio Clinic, Lima 2020.

**Materials and methods:** It was a non-experimental, cross-sectional investigation, with a quantitative approach, descriptive design, and correlational level. With a sample of 166 patients attended in the emergency of the Vesalio 2020 Clinic, to whom a questionnaire was applied.

**Results:** 84.9% of the interviewed patients who attend the Vesalio Clinic expressed that the triage process was not explained to them. For 52.4% of the interviewees, the clinic staff did not guide them to identify the emergency area where the care will be carried out. On the other hand, according to 85.5%, they did not receive care while waiting for the medical diagnosis. 19.3% are regularly in relation to the improvements and solutions offered to the health problem for which they were treated. 1.2% and 3.6% of the patients interviewed expressed being very dissatisfied and dissatisfied with regard to immediate care upon arrival of the emergency. 15.1% indicated that the care is regular. 5.4% of those interviewed expressed dissatisfaction with the speed of care offered at the pharmacy. 16.3% indicated that the speed of care offered is regular.

**Conclusions:** The triage care process and time is related to the satisfaction of emergency patients at the Vesalio Clinic.

**Keywords:** Process, Time, Attention, Satisfaction.

## I. INTRODUCCIÓN

### 1.1.- Situación Actual del problema identificado

El triaje nace según Gargantilla, et al. (1) durante los tiempos de guerra, a inicios del siglo XVIII para ese entonces era necesario un mecanismo que permitiera establecer la prioridad de cada herido, clasificando los riesgos y el compromiso de cada una de las lesiones para el estado de salud de los afectados. En esa época, la mayoría de los soldados fallecían por no recibir asistencia médica, y en caso de recibirla no era eficaz.

Con el paso del tiempo, este sistema ha sido implementado en la mayoría de las unidades de emergencia de los centros de salud. Bajo esta premisa Martínez, et al. (2) sostienen que, la competencia de los profesionales de salud en base al triaje está relacionado con la formación que tiene sobre el tema, y con el estado de salud del paciente. En el estudio de Martínez, et al. (2) se evidenció que, aun existe un número considerable de profesionales que no cuentan con conocimientos o una preparación idónea para realizar el proceso de triaje.

La situación antes expuesta, se aprecia principalmente en la emergencia de los hospitales, clínicas o cualquier centro de salud, principalmente en la zona urbana del país. En el artículo de Taype et al. (3) se observa que, uno de los principales problemas de las áreas de emergencia es la aglomeración de personas, y ello se debe en la mayoría de los casos a la demora en el triaje, en el diagnóstico, en la administración de tratamiento o disponibilidad de camillas.

Asimismo, Taype et al. (3) concluye que en su mayoría, las atenciones que se realizan en emergencia corresponden a prioridades de tipo III y IV, con ello se puede inferir que las atenciones podrían ser atendidas a través de consultas externas, sin necesidad de colapsar la emergencia de los hospitales o clínicas.

En el informe de resultados de la OMS para el año 2017, se aprecia que, la Organización Mundial de la Salud (4) indaga constantemente sobre la disminución de los riesgos en el colapso de los sistemas de salud a nivel global, fundamentalmente se procura conservar la accesibilidad en situaciones críticas, primordialmente en la población con mayor necesidad, quienes generalmente son catalogados como población vulnerable. Otra participación importante de la OMS es presentar los medios para garantizar la eficacia en la dirección de los sistemas de salud. Porque, una de las situaciones que más afecta a los países en vía de desarrollo, es la alta demanda que tienen en los centros de salud, en comparación con los escasos recursos económicos, materiales y humanos con los que cuentan, ello se traduce en un excesivo tiempo de espera para ser atendido (4).

Entre la fragilidad que demuestran los diferentes sistemas de salud, Perú no es la excepción, tanto los hospitales como las clínicas, sin importar su naturaleza se encuentran ante el desafío de solventar los colapsos de los servicios del área de emergencia, por la alta demanda y el escaso personal disponible para brindar una atención óptima y adecuada según las necesidades de los usuarios.

Desde otra perspectiva, Gómez (5) explicó que en las últimas décadas ha aumentado el tiempo que transcurre desde la llegada hasta el momento de ser valorado por el personal de salud.

Por ello, es conveniente lograr el acceso a las herramientas del triaje para la atención en los servicios de urgencias de los diferentes centros de salud, ya que, permite establecer el estado en el que se encuentra el paciente, identificando pertinentemente a las personas que presentan riesgos de signos vitales, mediante un procedimiento generalizado que permite optimizar la efectividad en



los tiempos de respuesta, especialmente en la emergencia de los centros de salud (5).

Rodríguez (6) manifestó que, sin importar el origen la eficacia en los servicios es fundamental en el desarrollo de la gestión institucional. En consecuencia, la constante valoración de la calidad, permite identificar los niveles bajos de satisfacción, y la procedencia de las deficiencias del servicio, entre otros aspectos importantes.

Dentro de este orden de ideas, Rodríguez (6) explicó que, los pacientes demandan de respuestas oportunas, y satisfactorias de los servicios de urgencias. El personal de salud en la mayoría de los casos procura dar respuestas eficientes y organizadas a los pacientes, sin embargo, la dificultad radica principalmente en la interacción entre el usuario y el servicio de urgencias, porque se pierde el equilibrio entre el tiempo y la eficiencia de la atención debido a la saturación del área. Por las razones antes expuestas, se produce una pérdida considerable en la calidad de los servicios asistenciales de salud.

En este sentido Toxqui (7) ostentó que, generalmente las personas que solicitan los servicios de emergencias son pacientes con afecciones leves, en otras palabras, no ameritan una atención de urgencias, esto causa la saturación en las salas de emergencias, lo que trae como consecuencia una mala percepción del servicio por parte de los usuarios. Generalmente, estos problemas son identificados mediante encuestas que valoran la satisfacción de las personas que utilizan los servicios.

En respuesta a los problemas referente a las prioridades de atención, las instituciones han implementado el proceso de triaje, este se identifica como un sistema de clasificación y estabilización, que permite mejorar la valoración del

servicio a través de la reducción de los tiempos de espera, priorizando las afecciones de salud que se observan en las personas que demandan la atención. En la mayoría de las ciudades del Perú, tal como lo expresa Vásquez et al. (8) “los establecimientos de salud se encuentran saturados, más aún en los servicios de urgencias y emergencias” pág.91, esto puede ser producto del incremento de la población, y la desigualdad que existe en las posibilidades de acceso a los servicios. Especialmente en las zonas urbanas, la desproporcionalidad en el crecimiento de la población es evidente, aunado al aumento de los niveles de violencia y delincuencia, lo que se traduce en elevadas cifras de víctimas con lesiones graves. Adicionalmente se encuentra el incremento de la circulación vehicular, lo que ocasiona un caos y múltiples accidentes, contribuyendo al colapso de las salas de emergencia de los hospitales y clínicas de la ciudad (8). Ahora bien, en el distrito de San Borja, en la Clínica Vesalio concretamente en el servicio de emergencia; el personal de salud tiene la responsabilidad de atender oportunamente las necesidades de los pacientes con patologías de emergencia. Sin embargo, siempre se afronta un abismo entre el deber ser y la realidad, aunque la gestión de la clínica pretende garantizar los mejores servicios, en algunas oportunidades se aprecia escasa satisfacción de los pacientes, sobre todo cuando se habla del área de emergencia, porque deben esperar tiempos muy prolongados para lograr ser atendido. Por ello, surge la necesidad de plantear las siguientes interrogantes:

## **II.- OBJETIVOS Y/O HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN**

### **3.1.- Objetivo General de la Investigación**

**OG.** - Analizar cómo el proceso y tiempo de atención del triaje influye en la satisfacción de los pacientes de emergencia de la Clínica Vesalio, Lima 2020.

### **3.2.- Objetivos Específicos de la Investigación**

**OE1.-** Determinar de qué forma, la clasificación del triaje influye en la satisfacción de los pacientes de emergencia de la Clínica Vesalio, Lima 2020. Es decir, determinar como la prioridad de atención recibida podría estar influyendo en la satisfacción del paciente de emergencia.

**OE2.-** Conocer cómo la información, comunicación, y orientación influye en la satisfacción de los pacientes de emergencia de la Clínica Vesalio, Lima 2020. Es decir, conocer cómo la orientación para identificar el área de la emergencia, podría estar influyendo en la satisfacción del paciente de emergencia.

**OE3:** Establecer de qué forma, el tiempo empleado para la clasificación del Triaje influye en la satisfacción de los pacientes de emergencia de la Clínica Vesalio, Lima 2020. Es decir, establecer cómo el tiempo de llegada y espera para ser atendido en el Triaje, podría estar influyendo en la satisfacción del paciente de emergencia.

**OE4:** Identificar de qué forma, el tiempo de espera para ser visitado por el equipo médico influye en la satisfacción de los pacientes de emergencia de la Clínica Vesalio Lima 2020. En otras palabras, cómo influye el tiempo de espera del equipo médico, en la satisfacción de los pacientes.

### III.-METODOLOGÍA

#### 3.1.- Tipo y diseño de investigación

La presente investigación, fue no experimental por el hecho de no manipular las variables de estudio, sino buscar el análisis de las misma dentro de su contexto. Fue de corte transversal, enfoque cuantitativo, de diseño descriptivo, y nivel correlacional.

#### 3.2. -Población de estudio

La población de estudio estuvo conformada por 745 pacientes atendidos mensualmente, según el reporte de atención de la emergencia de la Clínica Vesalio.

#### 3.3 Muestreo

Hernández et al. (29) en el Libro de “Metodología de la Investigación” explicó que, la muestra se define como “un subgrupo de la población de interés sobre el cual se recolectarán datos, y que tiene que definirse y delimitarse de antemano con precisión, además de que debe ser representativo de la población” (29).

Siguiendo la teoría explicada por Hernández et al. (29), se utilizó el muestreo probabilístico, porque les da a todos los elementos de la población la misma posibilidad de ser seleccionados de forma aleatoria (29). Por lo tanto, se procedió aplicar la siguiente formula:

$$n = \frac{Z^2 pqN}{E^2(N-1) + Z^2 pq}$$

En la que, los elementos corresponden a los siguientes valores:

N = 745 pacientes que se atienden mensualmente en la emergencia de la Clínica Vesalio

$p = 0.167$  Probabilidad de que, los pacientes se sientan muy satisfechos respecto al interés ofrecido por el personal de emergencia para solucionar sus problemas.

$q = 0,833$  Probabilidad de que, los pacientes no se sientan satisfechos respecto al interés ofrecido por el personal de emergencia para solucionar sus problemas

$\alpha = 0,05$  Nivel de significación al 95% de confianza

$Z = 1,96$  Valor de la Normal al 95% de confianza

$E = 0,05$  Error

El valor de  $p$  se determinó a través de una prueba piloto aplicada a 30 pacientes en la emergencia de la Clínica Vesalio, a quienes se les aplicó el cuestionario.

De este muestreo, el 16,7% se mostró muy satisfecho con el interés ofrecido por el personal de emergencia para solucionar sus problemas. Resultando el valor de la muestra de 166 pacientes atendido en la emergencia de la Clínica Vesalio 2020.

### **3.4.-Criterios de Selección**

Antes de aplicar el respectivo instrumento se tomaron en consideración los siguientes aspectos:

#### **a. Criterios de Inclusión:**

- Pacientes  $\geq 18$  años sin importar su género o patología.
- Pacientes que fueron atendidos dentro del área de triaje en la unidad de emergencia.
- Pacientes que asistieron a la Clínica Vesalio en el turno de la mañana
- Pacientes que asistieron a la Clínica Vesalio en el turno de la tarde
- Familiares o acompañantes de los pacientes que se encuentran impedidos para responder
- Pacientes que, al registrarse, indicaron sus datos telefónicos

- Pacientes sin distinción de diagnóstico atendidos en el servicio de emergencia.
- Pacientes que den su consentimiento verbal para la aplicación del cuestionario

#### **b. Criterios de Exclusión**

Pacientes que no puedan responder por estar impedidos, o que no cumplan con los criterios antes expuesto. Tales como:

- Paciente que genere atención de salud en otra unidad de servicios diferente a la de emergencia.
- Pacientes  $\leq 18$  años.
- Pacientes que se encuentren en un estado de emergencia que les impida responder.
- Pacientes cuyos datos telefónicos no fueron indicados en el registro.
- Pacientes que no den su consentimiento verbal para la aplicación del cuestionario.

### **3.5 Definiciones de Variables**

#### **a.- Variables independientes:**

**Proceso de atención del triaje:** Se entiende como las acciones de evaluación inicial que recibe el paciente, con la finalidad de priorizar el daño que presenta para decidir la derivación para la atención que amerita (22). Operacionalmente se puede entender como un sistema de atención que contribuye a establecer prioridades según la necesidad, y patología del usuario.

**Tiempo de triaje:** Se define como el periodo que debe transcurrir desde la llegada hasta la atención del usuario, se encuentra expresado en minutos para cada nivel de triaje y para la totalidad de pacientes atendidos en la emergencia

(30). En otras palabras, es el tiempo desde la llegada del paciente al cuarto de emergencia hasta que se inicia la clasificación del triaje.

**b.- Variable dependiente**

**Satisfacción de los pacientes:** Es la expectativa o el conjunto de acciones que el usuario espera ante el servicio que se le brindará en una institución de salud, y la capacidad de cumplir exitosamente con el servicio ofrecido (27), la Satisfacción de los pacientes se estima mediante el estudio del instrumento SERVQUAL, permitiendo conocer las percepciones de los servicios y productos recibidos. (28)

**c.- Tabla operacionalización de variables**

Variable Independiente	Definición Conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala
<b>Proceso de atención del Triaje</b>	Es el proceso de evaluación inicial del paciente, en el cual se prioriza el daño y se decide la derivación para la atención que el caso amerita.(Clínica Vesalio, 2019)	Es un sistema atención que ayuda priorizar las necesidades del usuario según su patología	Clasificación del triaje	Prioridad	Ordinal
			Información, comunicación, orientación	Comunicación	
				Ubicación de la unidad	
Variable Independiente	Definición Conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala
<b>Tiempo de Triaje</b>	Se establece como el tiempo expresado en minutos para cada nivel de triaje y para la totalidad de pacientes atendidos en la emergencia.(OPS, 2010)	Es el tiempo desde la llegada del paciente al cuarto de emergencia hasta el momento que se inicia la clasificación	El tiempo de espera	Tiempo de llegada y espera para ser atendido en el Triaje	Ordinal
				Tiempo empleado para la clasificación del Triaje	
				Tiempo de espera para ser visitado por el equipo médico	
Variable dependiente	Definición Conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala
<b>Satisfacción de los pacientes</b>	Son todas aquellas acciones que definen lo que el usuario espera del servicio que le brindan en una institución de salud, y la capacidad de cumplir exitosamente con el servicio ofrecido.(Ministerio de Salud 2011)	Grado de cumplimiento por parte de la organización de salud, respecto a las expectativas y percepciones del usuario en relación a los servicios que esta le ofrece.	Fiabilidad	Habilidad en el servicio	Ordinal
				Cuidado ofrecido	
			Capacidad y Respuesta	Disposición y buena voluntad de ayudar a los usuarios	
				Servicio rápido y oportuno	
			Seguridad	Cortesía para transmitir credibilidad	
				Confianza y confidencia en la atención	
			Empatía	Disponibilidad para pensar primero en el paciente	
				Atender según características y situaciones particulares	
Aspectos Tangibles	Cuidado y atención individualizada.				
	Apariencia de las instalaciones físicas				
				Apariencia del equipamiento	

Elaboración: Propia



### 3.6. - Instrumento de medición utilizados

El instrumento utilizado fue un cuestionario para analizar la percepción de los usuarios de la Clínica Vesalio, en cuanto al proceso y tiempo del triaje, y como este influye en la satisfacción sobre el servicio de emergencia. Dicho cuestionario utilizó la escala Likert, y preguntas dicotómicas, y su estructura es la siguiente:

Primero, como datos generales se identificará al entrevistado según sexo y edad, y se consultará si asiste a la clínica en calidad de paciente o acompañante. Posteriormente el encuestado deberá identificar quién le recibió y quién le atendió en la emergencia, según las opciones señaladas, también deberá indicar la prioridad con la cuál fue clasificado.

Luego para evaluar la dimensión sobre la información, comunicación, y orientación se formularon tres preguntas con forma de respuesta dicotómicas (si/no). Asimismo, para evaluar la percepción de los usuarios sobre el tiempo de triaje se formularon tres preguntas, evaluadas a través de periodos establecidos a través de en minutos y horas. Finalmente se plantearon veinte preguntas para evaluar el grado de satisfacción de los usuarios a través de la escala de Likert (muy insatisfecho, insatisfecho, regular, satisfecho, y muy satisfecho).

#### 3.6.1 Validez del Instrumento

**Validación de contenido:** El instrumento elaborado por los autores, fue validado mediante el juicio de tres expertos, quienes fueron los responsables de evaluar el cuestionario en base a los siguientes criterios: actualidad, objetividad, claridad organización, consistencia, intencionalidad, suficiencia, pertinencia, metodología y coherencia.

**Validación de criterio:** La validación de criterio se determinó a través del Alfa de Cronbach, a continuación, se presenta la confiabilidad del instrumento elaborado a través del software estadístico SPSS v26, utilizando el Alfa de Cronbach. Este coeficiente según Hernández et al (31), oscila entre 0 y 1, indicando que, al obtener un valor 0, la confiabilidad del instrumento es nula, al obtener un valor de 0,50 la fiabilidad es regular, sin embargo, a partir de 0,75 la fiabilidad del instrumento pasa a ser entre aceptable y elevada. “El método de cálculo requiere una sola administración del instrumento de medición. Su ventaja reside en que no es necesario dividir en dos mitades a los ítems del instrumento, simplemente se aplica la medición y se calcula el coeficiente”. (29)

Consecuentemente, en el cuadro 1 se aprecia que, para efectos del instrumento utilizado, el alfa de Cronbach arrojó un valor de 0,952, es decir, mostró una elevada confiabilidad, indicando que, el instrumento construido con una base teórica, ha sido corroborado por la estadística, cuyo resultado de consistencia en su construcción, nos lleva afirmar que, puede ser aplicado en otras investigaciones, por ser confiable.

**Cuadro 1 - Estadísticas de fiabilidad**

<u>Alfa de Cronbach</u>	<u>N de elementos</u>
<u>,952</u>	<u>24</u>

Fuente: Cuestionario aplicado a 30 pacientes de la Clínica Vesalio 2020  
Elaboración: Propia

**Validación de constructo del instrumento:** Para validar estadísticamente el instrumento se utilizó la validez de constructo, según lo señalado por Lacave et al (32), se utilizó la prueba de esfericidad de Barlett, y el índice de Kaiser Myer Olkin, cuyo resultado se presenta en el cuadro 2.

**Cuadro 2 – Prueba de KMO y Barlett**

Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adecuación de muestreo		,729
Prueba de esfericidad de Bartlett	Aprox. Chi-cuadrado	749,899
	gl	276
	Sig.	,000

Fuente: Cuestionario aplicado 30 pacientes de la Clínica Vesalio 2020  
Elaboración: Propia

La prueba de esfericidad de Barlett tuvo como p valor= 0,000, por ser menor a 0,05, se podría afirmar que, los 24 ítems del cuestionario están correlacionados. También se midió la adecuación de la muestra mediante el Índice Kaiser-Meyer-Olkin (KMO): resultando ser 0,729 lo que nos indica qué es apropiado ya que, según Lacave et al (32), el valor obtenido, “Se interpreta como que la correlación entre dichas variables es suficientemente significativa, por lo que tendría sentido realizar un análisis de las relaciones entre las variables con los datos muestrales que se están utilizando”, por otro lado una Hipótesis nula: No están correlacionadas las 24 variables.

**Validez de constructo de la variable proceso de atención del triaje:**

Se corroboró estadísticamente la validez de constructo del proceso de atención del triaje, según lo señalado por Lacave et al (34), utilizando la prueba de esfericidad de Barlett, y el índice de Kaiser Myer Olkin, cuyo resultado se presenta en el cuadro 3.

**Cuadro 3 – Prueba de KMO y Barlett del proceso de atención del triaje**

Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adecuación de muestreo		0,6
Prueba de esfericidad de Bartlett	Aprox. Chi-cuadrado	12,748
	gl	3
	Sig.	,005

Fuente: Cuestionario aplicado 30 pacientes de la Clínica Vesalio 2020  
Elaboración: Propia

La prueba de esfericidad de Barlett tuvo como p valor= 0,005, se podría afirmar que, los ítems que conforman la variable están correlacionados. También se midió la adecuación de la muestra mediante el Índice Kaiser-Meyer-Olkin (KMO): resultando ser 0,6 lo que nos indica que es apropiado ya que, según Lacave et al (34), el valor obtenido “Se interpreta como que la correlación entre dichos ítems es suficientemente significativa, por lo que tendría sentido realizar un análisis de las relaciones entre las variables con los datos muestrales que se están utilizando”.

### **3.7 Procedimientos para la recolección de datos**

#### **3.7.1 Recolección de datos**

La recolección de datos consiste en los pasos a seguir para aplicar los cuestionarios, en la presente investigación se realizó de la siguiente manera:

- **Solicitud de datos:** Previa coordinación con las autoridades de la Clínica Vesalio, a los pacientes atendidos se les indicó sobre la posible aplicación de una encuesta mediante el número telefónico. Luego de esto, se solicitó a las autoridades de la Clínica Vesalio, los datos de los pacientes atendidos en la emergencia para proceder a contactar.
- **Selección de la muestra:** Luego de obtener el listado de los 745 pacientes atendidos, se procedió a determinar la muestra, arrojando un total de 166 pacientes, los mismos que fueron seleccionados de manera aleatoria a través del Software estadístico SPSS v26
- **Contacto:** Los pacientes fueron contactados a través del número telefónico suministrado mediante el registro en emergencia de la Clínica Vesalio. Para la aplicación del cuestionario se tuvo en cuenta un plazo

máximo de 24 horas entre la atención recibida por el paciente y la aplicación del cuestionario.

- **Aplicación del cuestionario:** Se procedió a aplicar el cuestionario a la muestra seleccionada, remitiendo a los pacientes, el cuestionario a través de la herramienta Google Form.
- **Registro de datos:** Se procedió a registrar los datos obtenidos en el programa SPSS versión 26.

### 3.7.2 Procesamiento de datos

El procesamiento de los datos se realizó de forma organizada, y sistematizada a través del software estadístico SPSS versión 26. En este sistema se crearon las bases de datos necesarias para analizar los resultados, y dar respuesta a los objetivos e hipótesis de investigación planteadas. Los procesos estadísticos que se utilizaron fueron los siguientes:

- Para la validez de constructo se utilizó la Prueba de KMO y Barlett, este estadístico varía entre 0 y 1; un valor menor que 0.5 se interpreta como que la correlación entre dichas variables es suficientemente significativa (32)
- Para la confiabilidad del instrumento se utilizó el Alfa de Cronbach, este coeficiente oscila entre 0 y 1, un valor a partir de 0,75 señala que, la fiabilidad del instrumento pasa a ser entre aceptable y elevada (29)
- Para la presentación de los resultados se utilizaron los análisis descriptivos e inferenciales, utilizando el software SPSS versión 26.
- Para establecer las relaciones se utilizó la prueba de hipótesis estadística con chi-cuadrado, la misma que establece y evalúa la relación entre dos variables categóricas (29).

## **IV. RESULTADOS**

### **4.1.- Proceso y tiempo de atención del triaje, y su Influencia en la satisfacción de los pacientes de emergencia de la Clínica Vesalio, Lima 2020.**

A continuación, se presenta en la tabla 1, el resumen de los resultados obtenidos mediante la prueba del chi cuadrado, entre el proceso y tiempo de atención del triaje, y la satisfacción de los pacientes de emergencia, donde se puede apreciar que, existe relación entre estos diferentes elementos estudiados, como se observa a continuación:

#### **4.1.1.- Clasificación del triaje, y su influencia en la satisfacción de los pacientes de emergencia de la Clínica Vesalio Lima 2020.**

Los resultados obtenidos de manera descriptiva entre la clasificación del triaje, y la satisfacción de los pacientes de emergencia se puede apreciar que, existe relación entre estos elementos, en el que se puede notar un p-valor de  $0,039 < 0,08$ .

Se presenta en la tabla 3 que, el 43% de los pacientes entrevistados en la Clínica Vesalio, recibieron atención con prioridad II, en un tiempo de atención menor o igual a 10 minutos. El 41% recibieron atención prioridad I, con una atención inmediata o con un tiempo menor a los 5 minutos. Seguidamente el 15% recibió atención con prioridad III, en un tiempo menor o igual a 20 minutos. Solo el 1% de los pacientes, expresaron que, recibieron atención con prioridad IV, con un tiempo menor a las 24 horas. Asimismo, el 1% y el otro 2% de los pacientes entrevistados expresaron estar entre muy insatisfechos e insatisfechos con la atención, y rapidez de la clínica y farmacia al ser atendidos, porque no les

brindan fiabilidad, capacidad y respuesta, así como tampoco seguridad en la clínica. También expresaron que, no están satisfechos con la empatía y los aspectos tangibles. El 8% encontró una satisfacción regular, sin embargo, el 78% y el 11% de los pacientes expresaron estar satisfechos y muy satisfechos

#### **4.1.2.- Información, comunicación, y orientación, y su influencia en la satisfacción de los pacientes de emergencia de la Clínica Vesalio Lima 2020.**

En la tabla 4, se puede observar la relación entre la información, comunicación, y orientación, y la satisfacción de los pacientes de emergencia, donde se tuvo un  $p\text{-valor} = 0,000 < \alpha 0,05$ , por lo que, se observa que, existe una asociación significativa, entre la información, comunicación, y orientación, y la satisfacción de los pacientes de emergencia.

El 83% de los pacientes entrevistados, no se les informa, comunica, ni se les orientan mientras están en la Clínica. Por el contrario, solo el 17% indicó que, si se les informa, comunica y se les orienta mientras están en la clínica. También se encontró que, el 1% y el otro 1% de los pacientes entrevistados expresaron estar entre muy insatisfechos e insatisfechos con la atención, y rapidez de la clínica y farmacia al ser atendidos, porque no les brindan fiabilidad, capacidad y respuesta, así como tampoco seguridad en la clínica. También expresaron que, no están satisfechos con la empatía y los aspectos tangibles. El 8% encontró una satisfacción regular, sin embargo, el 80% y el 10% de los pacientes expresaron estar satisfechos y muy satisfechos. Estos resultados mencionados se visualizan en la tabla 5.

#### **4.1.3.- Tiempo que se empleó para la clasificación del triaje, y su influencia en la satisfacción de los pacientes de emergencia de la Clínica Vesalio Lima 2020.**

Se encontró en la tabla 6 que, existe una relación entre el tiempo que se empleó para la clasificación del triaje, y la satisfacción de los pacientes de emergencia, donde se observa un  $p\text{-valor} = 0,006 < \alpha 0,05$ , por lo que existe una asociación significativa, entre los dos elementos de estudio.

Se observa en la tabla 7 que, para el 80% de los pacientes entrevistados, el tiempo que se empleó para la clasificación del triaje fue menor o igual a 5 minutos. Mientras que, para el 20% el tiempo fue mayor a 5 minutos. Asimismo, el 1% y el otro 1% de los pacientes entrevistados expresaron estar entre muy insatisfechos e insatisfechos con la atención, y rapidez de la clínica y farmacia al ser atendidos, porque no les brindan fiabilidad, capacidad y respuesta, así como tampoco seguridad en la clínica. También expresaron que, no están satisfechos con la empatía y los aspectos tangibles. El 7% encontró una satisfacción regular, sin embargo, el 81% y el 10% de los pacientes expresaron estar satisfechos y muy satisfechos.

#### **4.1.4.- Tiempo de espera para ser visitado por el equipo médico, y su influencia en la satisfacción de los pacientes de emergencia de la Clínica Vesalio Lima 2020.**

Los resultados obtenidos de manera descriptiva entre el tiempo de espera para ser atendido por el equipo médico, y la satisfacción de los pacientes dese puede observar que, existe relación entre estos elementos de estudios, en el que se puede notar un  $p\text{-valor} de 0,000 < 0,05$ .



Se muestra en la tabla 9 que, el 18% expresó que fueron atendidos inmediatamente, para el 52% de los entrevistados fue menor o igual a 10 minutos. El 28% indicó que fue menor o igual a 20 minutos, seguidamente.

El 2% indicó que, el tiempo de espera para ser visitado por los doctores fue menor o igual a 2 horas, mientras que, solo para el 1% fue mayor a 4 horas.

Integrando a estos resultados, el 1% y el otro 1% de los pacientes entrevistados expresaron estar entre muy insatisfechos e insatisfechos con la atención, y rapidez de la clínica y farmacia al ser atendidos, porque no les brindan fiabilidad, capacidad y respuesta, así como tampoco seguridad en la clínica. También manifestaron que, no están satisfechos con la empatía y los aspectos tangibles.

El 7% encontró una satisfacción regular, sin embargo, el 81% y el 10% de los pacientes expresaron estar satisfechos y muy satisfechos.

## V. DISCUSIÓN

En la tesis presentada en La Paz en el año 2013 por Sanizo (10), se encontró que: “El 54% de los entrevistados, esperó para su atención 1 hora y sólo un 5% fue resuelto su problema de salud en 10 minutos; el 14% esperó 30 minutos, y el 7% esperó 15 minutos para ser atendido”

Se pueden observar diferencias con la presente investigación, donde se encontró que, para el 51,8% de los entrevistados, el tiempo de espera para ser visitado por el equipo médico, fue menor o igual a 10 minutos. Es decir, en la Clínica Vesalio, se registra menor tiempo de espera que en lo encontrado por Sanizo (10).

También, en la tesis presentada en La Paz en el año 2013 por Sanizo (10), se halló que: “El 58% no está conforme con la atención brindada por el personal de salud en el servicio de emergencia, por los tiempos de espera prolongado para la resolución de su problema de salud, el 22% si está conforme”

En la Clínica Vesalio, el 20,3% de los entrevistados no se encuentra satisfechos con respecto a la atención inmediata a la llegada de la emergencia, encontrándose diferencias con lo señalado por Sanizo (10), donde existe mayor porcentaje de inconformidad.

En el Perú en el año 2017 en la tesis presentada por Casaño (11), se encontró que: “El 46,6% de los usuarios presentan un nivel de satisfecho, por otro lado, el 24,7% alcanzó un nivel de muy satisfecho, y sólo el 28,7% se encuentra en un nivel de insatisfecho en la variable satisfacción del usuario”

En el presente estudio se pudo apreciar que, el 9% de los entrevistados en la emergencia de la Clínica Vesalio, no se encuentran satisfechos con la atención, y rapidez de la clínica y farmacia al ser atendidos, porque no les brindan

fiabilidad, capacidad y respuesta, así como tampoco seguridad en la clínica. A diferencia de lo encontrado por Casaño (11), donde existe mayor insatisfacción del usuario. Por otro lado, en la tesis presentada en el 2018 por Llanos (12), se encontró que: “Respecto a la atención del laboratorio el 85.3% se encuentra insatisfecho” Encontrándose grandes diferencias con el presente estudio donde sólo el 9,6% de los pacientes entrevistados, no están satisfechos con la atención recibida en el laboratorio, sin embargo, es un porcentaje considerable.

También, en la tesis de Llanos (12), se halló lo siguiente:

“Respecto a la atención por exámenes radiológicos el 91.2% de los usuarios están insatisfechos”.

A diferencia de lo encontrado en la Clínica Vesalio, donde el 8,4% de los entrevistados no están satisfechos, con la atención para tomarse exámenes radiológicos.

En la investigación de Brown (13) en el año 2018, se encontró que: “El 48% de los usuarios consideran que en los centros de salud casi siempre son fiables en la atención, mientras que solo 4.7% de los encuestados manifiestan que nunca son fiables en la atención “El 10,2% de los pacientes entrevistados no se encuentran satisfechos con la fiabilidad, respecto a las habilidades en el servicio y el cuidado ofrecido por parte de la Clínica Vesalio, a diferencia de lo encontrado por Brown (13), donde existe menor insatisfacción con la fiabilidad.

Por otro lado, Ascona (14), en su investigación halló lo siguiente: “En referencia a la seguridad que le brindan al usuario durante su tiempo de espera en el consultorio de Crecimiento y Desarrollo del Hospital Nacional Docente Madre Niño San Bartolomé, el 81% de las personas encuestadas se encuentran

altamente satisfechas, otro 18% en condición media, sólo el 1% se muestra bajamente satisfecho de la atención recibida por el personal para concitar credibilidad y confianza”.

El 8,4% de los pacientes entrevistados no están satisfechos con la seguridad, respecto a la cortesía para transmitir credibilidad y confianza, encontrándose mayor insatisfacción con la seguridad en la Clínica Vesalio, que en el Hospital Nacional Docente Madre Niño San Bartolomé.

Por su parte, Martín (15) en su estudio sobre el triaje en servicios de urgencias, encontró lo siguiente: “En cuanto al tiempo desde que los pacientes son registrados en Admisión hasta que se les hace el triaje, el 65% tardó de 0 a 10 minutos; el 20% de 10 a 20 minutos; el 15% tardó más de 20 minutos”

Se podría decir que existe ciertas coincidencias entre ambas investigaciones, puesto que, en la Clínica Vesalio el 57,8% de los entrevistados, el tiempo de llegada y espera para ser atendido en el triaje fue menor o igual a 10 minutos, de manera similar a lo encontrado Martín (15).

En el artículo de Vizcaino, et al (18) en el año 2019, encontraron que:

“El 59.4% de los pacientes están totalmente satisfechos con el interés que tiene el personal por solucionar el problema”

En la Clínica Vesalio el 84,3% de los pacientes están satisfechos respecto al interés ofrecido por el personal de emergencia para solucionar los problemas, encontrándose diferencias con lo señalado por Vizcaino, et al (18).

En el caso planteado por Rodríguez & Muñoz (19), se encontró que:

“El 77% de los usuarios se encuentran satisfechos con el equipamiento en los centros de salud “En la Clínica Vesalio, el 81,3% manifestó estar satisfecho, con la disponibilidad de los equipos y materiales necesarios

para la atención en emergencia, presentando diferencias con lo hallado por Rodríguez & Muñoz (19). Partiendo de las comparaciones presentadas se puede apreciar que, en la Clínica Vesalio, se cumple parcialmente con lo señalado por el Ministerio de Salud (23), con respecto al área de triaje, donde se debe establecer la prioridad de atención según el estado que presente el paciente, el cual puede necesitar atención inmediata o puede aguardar un periodo prudencial para ser atendido. Por lo que, se recomienda realizar las coordinaciones necesarias, a fin de incrementar el personal que se encarga de la clasificación del triaje, optimizando de esta manera la clasificación, y tiempos de atención.

También, se pudo apreciar que se debe controlar las acciones del personal de salud en el proceso de triaje para que su desempeño este en armonía con lo establecido por la Dirección General de Salud de las Personas del Ministerio de Salud (27), quienes señalan, la satisfacción de los pacientes puede concebirse como el conocimiento que tiene la persona acerca del desempeño que muestra el personal de salud. Encontrándose un 9% de insatisfacción del paciente, por lo que, se recomienda, optimizar la atención inmediata a la llegada de la emergencia, clasificándolas según la gravedad del paciente, así como la atención médica ofrecida en la emergencia.

## VI. CONCLUSIONES

**PRIMERA:** El proceso y tiempo de atención del triaje, se encuentra relacionado con la satisfacción de los pacientes de emergencia de la Clínica Vesalio, esto se puede reflejar en el 19,9% de los entrevistados, quienes manifiestan no estar satisfechos con la atención inmediata a la llegada de la emergencia. También, el 14,5% de los entrevistados no se encuentran satisfechos con la atención brindada hacia ellos o a sus familias, según la gravedad.

**SEGUNDA:** La clasificación del triaje, se encuentra relacionada con la satisfacción de los pacientes de emergencia de la Clínica Vesalio. Considerar la alta demanda que existe en un 85.5% en la clasificación de prioridades tipo I y II las cuales se deben de brindar atención en un tiempo menor de 10min y sabemos que esta influye en la satisfacción del usuario

**TERCERA:** La información, comunicación, y orientación, se encuentra asociada con la satisfacción de los pacientes de emergencia de la Clínica Vesalio. Esta se ve reflejada ya que el 83.7.% (139 usuarios) no fueron informados, comunicados y orientados sobre los procesos realizados en triaje y la ubicación del triaje. Por lo que se debe considerar la identificación del área de triaje por parte del usuario con la orientación de un personal de salud, la comunicación en el proceso de atención y la atención del médico para la información del diagnóstico debe considerarse en realizarse en el tiempo de acuerdo a su calificación de prioridad.

**CUARTA:** El tiempo que se empleó para la clasificación del triaje, se encuentra asociado con la satisfacción de los pacientes de emergencia de la Clínica Vesalio, siendo el 80.1% equivalente a 133 usuarios clasificados en menor igual a 5 minutos.

**QUINTA:** El tiempo de espera para ser visitado por el equipo médico, está relacionado con la satisfacción de los pacientes de emergencia de la Clínica Vesalio, siendo el 69.9% equivalente a 116 usuarios atendidos de manera inmediata o en un tiempo menor igual a 10 minutos.

**SEXTA:** El tiempo de atención del médico tratante para explicar el diagnóstico y resolver las dudas del paciente está relacionado con la satisfacción de los pacientes de emergencia de la Clínica Vesalio

## VII. RECOMENDACIONES

A las autoridades de la de la Clínica Vesalio, se les recomienda:

**PRIMERA:** Acciones para incrementar la satisfacción del paciente, a través del proceso de atención de triaje en emergencia:

- Optimizar el proceso de triaje la atención medica inmediata del paciente a la llegada de emergencia, clasificando su diagnóstico según la gravedad y prioridad de atención, así como la respuesta inmediata del personal de salud.
- Se sugiere que la atención inicial en triaje sea realizada por un médico general o emergenciólogo, esto ayudaría a un mejor seguimiento en las actividades y manejo del paciente de acuerdo a su prioridad de atención aumentando la satisfacción del usuario externo generando mayor capacidad de respuesta, confianza y seguridad en el paciente.
- Direccionar que el jefe de emergencia o jefe de guardia verifique que el personal médico realice los seguimientos del estado de salud de los pacientes en relación a su prioridad de atención y clasificación del triaje, así mismo apoyar en las atenciones si fuese necesario.
- Optimizar la comunicación y supervisar que el servicio ofrecido desde el módulo de atención, farmacia de emergencia, laboratorio clínico y área de exámenes radiológicos sean con amabilidad, buen trato, seguro y en mejorar sus tiempos en brindar la información necesaria por prioridad de atención en la clasificación del triaje para el manejo correspondiente en la unidad de emergencia,



creando mayor calidad y satisfacción en la perspectiva del paciente en su atención.

- Se recomienda a los médicos, tomarse el tiempo necesario durante la atención para contestar las preguntas, o dudas sobre el problema de salud. Así mismo incentivar al personal de salud a tratar con amabilidad, respeto, paciencia, y con interés a los pacientes cuidando su privacidad y protección de datos personales sin discriminar la prioridad de atención que obtuvieron en triaje.
- Impulsar que, los médicos puedan explicar de manera práctica el problema de salud de los pacientes, así como los procedimientos médicos que les realizaran, y sobre el tratamiento, dosis y efectos adversos en su manejo diagnóstico.

**SEGUNDA:** Sugerir al jefe de emergencia o jefe de guardia la realización de las coordinaciones necesarias, a fin de optimizar el recurso humano o incrementar el personal que se encarga de la atención del triaje, a fin de optimizar la clasificación y tiempos de atención en caso la demanda lo requiera con autorización de dirección médica. En triaje siempre debe haber al menos un personal de salud, mejor si es médico.

**TERCERA:** Impulsar la mejora de la información, comunicación y orientación del proceso de triaje al usuario externo a cargo del personal de salud, así como mejorar la orientación ofrecida a los pacientes respecto a la identificación del área de triaje en donde se le atenderá inicialmente, de esta manera incentivar la atención del paciente durante la espera de la evaluación del examen físico y el diagnóstico médico.

**CUARTA:** Optimizar el proceso de atención del triaje, organizando de manera efectiva al personal de salud que labora en emergencia, a su vez dependiendo la demanda, gestionar con otras áreas (hospitalización, consultorio externo, centro quirúrgico, unidad de quemados, etc.) los apoyos correspondientes ofreciéndoles incentivos que los motiven a mejorar su desempeño y crear una cultura organizacional de trabajo en equipo. Se recomienda la realización de un estudio de plan de mejora continua de procesos de la calidad en salud en el área de emergencias a fin de determinar las causas de la insatisfacción identificadas, así como mejorar la eficiencia en la articulación con las otras unidades productoras de salud.

**QUINTO:** Se recomienda al área de gestión de la calidad en salud considerar la realización de un estudio de mejora continua en los procesos de atención en emergencia determinando como principales variables la satisfacción y la reducción del tiempo de espera posterior a la clasificación del triaje utilizando a un médico general o emergenciólogo para esta función, ya que de esta manera puede diagnosticar presuntivamente las patologías más frecuentes según el ASIS institucional e iniciar tratamiento empírico de manera precoz inmediatamente posterior a la clasificación del triaje. Esto trae como consecuencia una mayor satisfacción por aumento de la fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, reducción de tiempo de espera y aspectos tangibles en percepción del usuario externo. Además, el seguimiento y manejo del paciente dentro del área de emergencia sería

más seguro y confiable por el simple hecho que fue visto anteriormente por un médico o el mismo médico quien puede seguir llevando el caso.

**SEXTA:** Reducir el tiempo de espera para aumentar la satisfacción del usuario externo para ser visitados por el médico especialista posterior a la clasificación del triaje. Se reduce el tiempo de espera del especialista si desde un inicio el paciente es visto por un médico general o emergenciólogo, ya que de manera inmediata el personal médico de triaje llamada directamente al especialista dependiendo el diagnóstico presuntivo y la prioridad del caso como le compete sus funciones y conocimientos. Se mejora en el proceso de atención de emergencia por la coordinación y la comunicación directa intrahospitalaria con el médico especialista asignado u alguno de su equipo médico de la especialidad.

**SÉPTIMA:** Se recomienda impulsar el servicio de emergencia de la Clínica Vesalio a través de sus autoridades enfocando la mejora continua de los procesos de atención en salud del área, de esta manera poder alinear sus macroprocesos de la unidad para la obtención de certificaciones de calidad como ISO9001 o la acreditación mediante el MINSA. De esta manera podrían replantar nuevas negociaciones con las diferentes compañías de seguro.

## VIII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Gargantilla P, Martín B. Los orígenes militares del triaje. *Revista de Emergencias*. 2019; 31: p. 205-206.
2. Martínez E, Lleixa M, Salvadó T, Solá E, Adell M, Chanovas M, et al. Perfil competencial en los profesionales de triaje de los servicios de urgencias hospitalarios. *Revista de Emergencias*. 2017; 29: p. 173-177.
3. Taype W, Miranda D, Castro L, Amado J. Saturación y hacinamiento del servicio de emergencia de un Hospital Urbano. *Revista de la Facultad de Medicina Humana de la Universidad Ricardo Palma*. 2020; 20(2): p. 216-221.
4. Organización Mundial de la Salud. Informe sobre los resultados de la OMS: Presupuesto por programas 2016-2017. 71° Asamblea Mundial de la Salud. Francia; 2017.
5. Gómez J. Clasificación de pacientes en los servicios de urgencias y emergencias. *Revista de Emergencias*. 2003; 15: p. 165-174.
6. Rodríguez A. Satisfacción del usuario del Servicio de Triage de Urgencias del Hospital General La Palma con el modelo emergency Severity Index. España: Universidad de la Laguna, Facultad de Ciencias de la Salud:Sección de Enfermería y fisioterapia; 2015.
7. Toxqui O. Priorización en la atención de los pacientes del servicio de urgencias utilizando triaje como estrategia para brindar atención de Calidad. México, D. F.: Instituto Politécnico Nacional; 2011.
8. Vásquez R, Luna C, Ramos C. El triaje hospitalario en los servicios de emergencia. *Revista de la Facultad de Medicina Humana*. 2019; 19(1).
9. Velázquez M, Morales A, Fonseca I, Brugada A. Correlación clínica del triaje con el diagnóstico clínico de ingreso y egreso realizado en los pacientes que acuden al servicio médico de urgencias de un hospital privado. *Revista de Medicina Interna de México*. 2017; 33(4): p. 466-475.
10. Sanizo L. Atención de recepción, acogida al usuario que acude al servicio de emergencia de la Caja Petrolera de Salud. La Paz: Universidad Mayor de San Andrés; 2013.
11. Casaño B. Calidad de atención y satisfacción del usuario en el servicio de emergencia del Hospital Grau, 2017. Lima: Universidad César Vallejo; 2017.
12. Llanos M. Asociación del tiempo de espera percibido con la satisfacción del usuario externo atendido en el tópico de medicina de emergencia del Hospital Vitarte- Agosto 2017. Lima: Universidad Ricardo Palma, Facultad de Medicina Humana; 2018.
13. Brown J. El tiempo de espera y su relación en la satisfacción de los usuarios del puesto de Salud Villa del Sol - Chosica - 2015. Lima: Universidad César Vallejo; 2018.

14. Ascona A. Tiempo de espera y satisfacción del usuario externo del consultorio de Crecimiento y desarrollo del Hospital Nacional Docente Madre Niño San Bartolome, Lima-2017. Lima: Universidad César Vallejo; 2018.
15. Martín M. Estudio del triaje en un servicio de urgencias hospitalario. *Revista Enfermería CyL*. 2013; 5(1): p. 42-49.
16. Flores E, Espinoza P, González C, Hernández S, Barría R. Eficiencia del sistema de triaje en un servicio de emergencia Hospitalario. *Revista Cuidarte*. 2020; 9(18): p. 46-54.
17. Schmitz G. Resultados cuantitativos de implementación de la Escala Canadiense de Triage y Severidad en el servicio de emergencias de un hospital nacional. *Revista Acta Médica Costarricense (AMC)*. 2016; 58(3): p. 110-114.
18. Vizcaino A, Vizcaíno V, Fregoso G. Análisis de la satisfacción de pacientes del servicio de urgencias en un hospital público de Jalisco. *Revista Horizonte Sanitario*. 2019; 18(1): p. 27-36.
19. Rodríguez M, Muñoz R. Factores relacionados con la satisfacción en consultas externas en Hospitales de Madrid. *Revista electrónica Enfermería Actual en Costa Rica*. 2017;(32): p. 1-12.
20. Fariño J, Vera F, Cercado A, Velasco A, Llimaico M, Saldarriaga D. Satisfacción de usuarios y calidad de atención en unidades primarias de Salud de Milagro. *Revista Espacios*. 2018; 39(32): p. 1-22.
21. Murillo J, Bellido L, Huamani P, Gamica G, Munares O, Del Carmen J. Satisfacción y tiempo de espera de usuarios de establecimientos de salud peruanos: análisis secundario de ENSUSALUD 2014-2016. *Revista Anales de la Facultad de Medicina*. 2019; 80(3): p. 288-297.
22. Clínica Vesalio. Manual de procesos y procedimientos de la UPSS emergencia. 2019..
23. Ministerio de Salud. Criterios para la crítica y codificación de emergencia. Perú.; Oficina General de Tecnologías de la Información; 2016.
24. Ministerio de Salud y Protección Social. Resolución 5596 2015 Triage. 2015..
25. Consejo de Salubridad General. Triage Hospitalario de primer contacto en los servicios de urgencias adultos para el segundo y tercer nivel. México: Gobierno Federal, Salud; 2008.
26. Peiró R. Comunicación. ; 2021.
27. Organización Panamericana de la Salud. Manual para la implementación de un sistema de triaje para los cuartos de urgencias. Washington, D. C.; 2011. Report No.: ISBN 978-92-75-33165-1.
28. Dirección General de Salud de las Personas. Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo R.M. N° 527-2011/MINSA/Ministerio de Salud. Hecho el Depósito Legal en la Biblioteca Nacional del Perú No. 2012-11700. Lima: Ministerio de Salud, Dirección de Calidad en Salud; 2012.

29. Hospital María Auxiliadora. Encuesta de Satisfacción Aplicada en Usuarios Externos de Emergencia SERVQUAL. Lima: Ministerio de Salud, Oficina de Gestión de la Calidad; 2014.
30. Hernández R, Fernández C, Baptista M. Metodología de la Investigación. Sexta Edición ed. Mexico: McGRAW-HILL / Interamericana Editores, S.A; 2014.
31. Organización Panamericana de la Salud, OMS. Manual para la implementación de un Sistema de Triage. Washington, DC.; 2010.
32. Hernandez R, Fernandez C, Baptista P. Metodología de la investigación Mexico: McGraw Hill; 2006.
33. Lacave C, Molina A, Fernández M, Redondo M. Análisis de la fiabilidad y validez de un cuestionario docente. Revista de investigación en docencia universitaria de la informática. 2016; 9(1).

## IX. TABLAS DE RESULTADOS

**Tabla 1 - Proceso y tiempo de atención del triaje, y su Influencia en la satisfacción de los pacientes de emergencia**

	Significación asintótica (bilateral)
Clasificación del triaje, y su influencia en la satisfacción de los pacientes de emergencia	0,039
Información, comunicación, y orientación, y su influencia en la satisfacción de los pacientes de emergencia	0,000
Tiempo que se empleó para la clasificación del triaje, y su influencia en la satisfacción de los pacientes de emergencia	0,006
Tiempo de espera para ser visitado por el equipo médico, y su influencia en la satisfacción de los pacientes de emergencia	0,000

Fuente: Cuestionario aplicado a 166 pacientes que, se atienden mensualmente en la emergencia de la Clínica Vesalio.  
Elaboración: Propia

**Tabla 2 Análisis chi cuadrado de Pearson de la clasificación del triaje, y la satisfacción de los pacientes**

	Valor	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	21,904 <sup>a</sup>	,039
N de casos válidos	166	

Fuente: Cuestionario aplicado a 166 pacientes que, se atienden mensualmente en la emergencia de la Clínica Vesalio.  
Elaboración: Propia

**Tabla 3 – Valores descriptivos desagregados de la clasificación del triaje, y la satisfacción de los pacientes**

		Satisfacción de los pacientes					Total
		Muy insatisfecho	Insatisfecho	Regular	Satisfecho	Muy Satisfecho	
Clasificación del triaje	PRIORIDAD I (inmediata y / o < 5 minutos)	0%	1%	3%	30%	7%	41%
	PRIORIDAD II (≤ 10 minutos)	0%	1%	4%	35%	3%	43%
	PRIORIDAD III (≤20 minutos)	1%	0%	1%	13%	0%	15%
	PRIORIDAD IV (≤ 24 horas)	0%	0%	0%	0%	1%	1%
<b>Total</b>		<b>1%</b>	<b>2%</b>	<b>8%</b>	<b>78%</b>	<b>11%</b>	<b>100%</b>

Fuente: Cuestionario aplicado a 166 pacientes que, se atienden mensualmente en la emergencia de la Clínica Vesalio.  
Elaboración: Propia

**Tabla 4- Análisis chi cuadrado de Pearson de la Información, comunicación, y orientación, y la satisfacción de los pacientes**

	Valor	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	26,781 <sup>a</sup>	,000
N de casos válidos	166	

Fuente: Cuestionario aplicado a 166 pacientes que, se atienden mensualmente en la emergencia de la Clínica Vesalio.  
Elaboración: Propia



**Tabla 5 Valores descriptivos desagregados de la Información, comunicación, y orientación, y la satisfacción de los pacientes**

		Satisfacción de los pacientes					Total
		Muy insatisfecho	Insatisfecho	Regular	Satisfecho	Muy Satisfecho	
Información, comunicación, orientación	No	1%	1%	7%	70%	4%	83%
	Si	0%	0%	1%	10%	6%	17%
Total		1%	1%	8%	80%	10%	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a 166 pacientes que, se atienden mensualmente en la emergencia de la Clínica Vesalio.  
Elaboración: Propia

**Tabla 6 Análisis chi cuadrado de Pearson del tiempo que se empleó para la clasificación del triaje, y la satisfacción de los pacientes**

	Valor	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	14,484 <sup>a</sup>	,006
N de casos válidos	166	

Fuente: Cuestionario aplicado a 166 pacientes que, se atienden mensualmente en la emergencia de la Clínica Vesalio.  
Elaboración: Propia

**Tabla 7 - Valores descriptivos desagregados del tiempo que se empleó para la clasificación del triaje, y la satisfacción de los pacientes**

		Satisfacción de los pacientes					Total
		Muy insatisfecho	Insatisfecho	Regular	Satisfecho	Muy Satisfecho	
El tiempo que se empleó para la clasificación del Triage fue	Menor o igual a 5 minutos	0%	0%	5%	66%	9%	80%
	Mayor a 5 minutos	1%	1%	2%	15%	1%	20%
<b>Total</b>		<b>1%</b>	<b>1%</b>	<b>7%</b>	<b>81%</b>	<b>10%</b>	<b>100%</b>

Fuente: Cuestionario aplicado a 166 pacientes que, se atienden mensualmente en la emergencia de la Clínica Vesalio.  
Elaboración: Propia

**Tabla 8- Análisis chi cuadrado de Pearson, del tiempo de espera para ser visitado por el equipo médico, y la satisfacción de los pacientes**

	Valor	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	80,703 <sup>a</sup>	,000
N de casos válidos	166	

Fuente: Cuestionario aplicado a 166 pacientes que, se atienden mensualmente en la emergencia de la Clínica Vesalio.  
Elaboración: Propia

**Tabla 9- Valores descriptivos desagregados del tiempo de espera para ser visitado por el equipo médico, y la satisfacción de los pacientes**

		Satisfacción de los pacientes					Total
		Muy insatisfecho	Insatisfecho	Regular	Satisfecho	Muy Satisfecho	
El tiempo de espera para ser visitado por el equipo médico fue	Inmediatamente	0%	0%	1%	12%	5%	18%
	Menor o igual a 10 minutos	0%	1%	2%	44%	4%	52%
	Menor o igual a 20 minutos	0%	0%	4%	23%	1%	28%
	Menor o igual a 2 horas	1%	0%	0%	1%	0%	2%
	Mayor a 4 horas	0%	0%	0%	0%	1%	1%
<b>Total</b>		<b>1%</b>	<b>1%</b>	<b>7%</b>	<b>81%</b>	<b>10%</b>	<b>100%</b>

Fuente: Cuestionario aplicado a 166 pacientes que, se atienden mensualmente en la emergencia de la Clínica Vesalio.

Elaboración: Propia

## X. ANEXO 1: CUESTIONARIO

### Prioridad del triaje y el grado de satisfacción

**Presentación.** – El objetivo del presente cuestionario es analizar cómo el proceso y el tiempo de atención del triaje influye en la satisfacción de los pacientes de emergencia de la Clínica Vesalio, Lima 2020. Para vuestro conocimiento los datos suministrados solo serán tomados para fines académicos, guardando el anonimato de vuestras respuestas.

#### Datos Generales:

Sexo		Edad
F	M	
<b>Encuestado</b>		<b>Marcando con una (X)</b>
Paciente		
Acompañante		
<b>Identifique quien lo recibió en la emergencia</b>		<b>Marcando con una (X)</b>
Vigilante		
Enfermera		
Médico		
<b>Identifique quien lo atendió en el triaje</b>		<b>Marcando con una (X)</b>
Técnica de enfermería		
Enfermera		
Médico general		
Médico Especialista		
<b>¿Cuál prioridad de atención recibió?</b>		<b>Marcando con una (X)</b>
Prioridad I (inmediata y / o < 5 minutos)		
Prioridad II (≤10 minutos)		
Prioridad III (≤20 minutos)		
Prioridad IV (≤ 24 horas)		

Proceso de atención del Triage	Si	No
1. Le explicaron el proceso de Triage		
2. El personal lo orientó para identificar el área de la emergencia donde se va realizar la atención		
3. Recibió atención mientras esperó el diagnóstico médico		

### Instrucciones. -

Para cada una de ellas tendrá diferentes alternativas de respuestas, de las cual debe seleccionar solo una, marcando con una (X). Se sugiere responder cada una de las afirmaciones o preguntas presentadas a continuación:

Tiempo de espera				≤10 minutos	Entre 11 y 15 minutos	> 15 minutos		
1. El tiempo de llegada y espera para ser atendido en el Triage fue								
				≤ 5 minutos	> 5 minutos			
2. El tiempo que se empleó para la clasificación del Triage fue								
	Inmediatamente	≤10 minutos	≤20 minutos	≤2 horas	>4 horas			
3. El tiempo de espera para ser visitado por el equipo médico fue								
Satisfacción de los pacientes				Muy Insatisfecho	Insatisfecho	Regular	Satisfecho	Muy Satisfecho
4. Sobre la atención inmediata a la llegada de la emergencia, se encuentra								
5. Sobre la atención brindada hacia usted o a su familiar, según su gravedad usted se encuentra								
6. Sobre la atención médica ofrecida en la emergencia, usted se encuentra								
7. Con respecto a la atención del médico que hizo el seguimiento a su estado de salud, usted se siente								
8. ¿Qué tan satisfecho se encuentra usted respecto a la disminución de los riesgos de complicaciones durante la atención?								
9. ¿Qué tan satisfecho se encuentra usted del servicio ofrecido en la farmacia de emergencia?								
10. ¿Qué tan satisfecho se encuentra usted sobre la atención en caja o el módulo de admisión?								
11. ¿Qué tan satisfecho se encuentra usted sobre la atención recibida en el laboratorio?								

12. En cuanto a la atención para tomarse exámenes radiológicos, usted se encuentra					
13. Sobre la rapidez en la atención ofrecida en la farmacia, usted se siente					
14. ¿Cómo se siente usted con el tiempo de atención que le brindó el médico para contestar sus preguntas, o dudas sobre su problema de salud?					
15. Sobre la privacidad durante su estadía en la emergencia, usted se sintió					
16. Su grado de satisfacción acerca del médico que le atendió, y realizó el examen físico es					
17. ¿Qué tan satisfecho se encuentra en relación a las mejoras y soluciones ofrecidas al problema de salud por el cual fue atendido?					
18. En relación al trato del personal de emergencia, la amabilidad, respeto y paciencia, usted se encuentra					
19. Respecto al interés ofrecido por el personal de emergencia para solucionar sus problemas, usted se encuentra					
20. En cuanto a la explicación del médico a usted o a su familiar del problema de salud, usted se siente:					
21. ¿Cómo se sintió usted referente a la explicación del médico sobre los análisis que le realizaron?					
22. En relación con la explicación del médico referente al tratamiento, dosis y efectos adversos que recibió usted se siente					
23. ¿Qué tan satisfecho se encuentra sobre la limpieza, y comodidades de los ambientes del servicio de emergencia?					
24. Sobre la disponibilidad de los equipos y materiales necesarios para la atención en emergencia, usted se encuentra					

## ANEXO 2: CONSENTIMIENTO INFORMADO VERBAL

### CONSENTIMIENTO INFORMADO TELEFÓNICO

**TÍTULO DEL ESTUDIO:** "EL PROCESO Y TIEMPO DE ATENCIÓN DEL TRIAJE, Y SU INFLUENCIA EN LA SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES DE EMERGENCIA DE LA CLÍNICA VESALIO, LIMA 2020"

Hola. Somos Max Dante Ramírez Poggi y Erick Arthur Ernaú Venegas, alumnos de la Carrera de Medicina Humana de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Científica del Sur. Mi compañero y yo estamos realizando una investigación que será desarrollada en la Clínica Vesalio. A continuación, le brindaré información respecto a en qué consiste esta investigación e invitarlo a ser parte de este estudio.

El propósito del estudio es analizar cómo el proceso y tiempo de atención del triaje influye en la satisfacción de los pacientes de emergencia de la Clínica Vesalio. Su participación en esta investigación es totalmente voluntaria. Usted decide si participa o no, puede sentirse libre de continuar o no con su participación en la encuesta.

El proceso completo de esta encuesta demorará aproximadamente 10 minutos.

Es importante hacer de su conocimiento que, no se compartirá la identidad de los que participan en la investigación. La información que será recogida durante la investigación será guardada y solo los autores tendrán acceso. Cualquier información sobre usted tendrá un número en lugar de su nombre. Sólo los investigadores sabrán cuál es su número y se guardará dicha información bajo llave. ¿Tiene alguna pregunta?

Puede comunicarse con nosotros al correo electrónico: [maxramirezpoggi@gmail.com](mailto:maxramirezpoggi@gmail.com), en caso tuviese alguna duda adicional. Además, puede comunicarse con el Comité Institucional de Ética en Investigación de la Universidad Científica del Sur, entidad que aprobó este proyecto, al correo: [ciecientifica@cientifica.edu.pe](mailto:ciecientifica@cientifica.edu.pe).

Declaración de consentimiento (leída por el tesista y respondida afirmativamente por el participante):

He escuchado la información anterior. He tenido la oportunidad de hacer preguntas sobre ella y las preguntas que he hecho han sido respondidas a mi satisfacción. Doy mi consentimiento voluntario para participar en esta investigación.

Colocar nombre del participante: \_\_\_\_\_

Fecha (Día/Mes/Año): \_\_\_\_\_

Página 1 de 1



**APROBADO**

Fecha: 14/01/2021

### ANEXO 3: AUTORIZACIÓN DE RECOLECCIÓN DE DATOS



**“Año de la Lucha contra la Corrupción y la Impunidad”**

San Borja, 22 de octubre del 2019

Doctor  
Max Ramirez Poggi  
Coordinador de Direccion Medica

Presente.-

De mi consideración:

Es grato dirigirme a usted para saludarlo cordialmente, y hago de conocimiento que la Clínica Vesalio le brindara las facilidades correspondientes para la recolección de datos que usted necesite para la elaboración del trabajo de investigación.

Se le agradece de antemano el futuro aporte tan importante de su tesis y necesaria de su persona ya que por esta información los únicos beneficiarios van a ser nuestros propios pacientes brindándoles una atención de calidad.

Agradeciendo por anticipado la atención que brinde a la presente, me despido de usted.

Atentamente,

VESALIO S.A.  
  
M.C. MARGARITA MARCHINO CORDOVA  
Directora Médica de Clínica Vesalio  
C.M.P. 13953



## ANEXO 4: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

### Informe de Juicio de Experto sobre Instrumento de Investigación

#### I. Datos Generales

- Título de la Investigación: "EL PROCESO Y TIEMPO DE ATENCIÓN DEL TRIAJE, Y SU INFLUENCIA EN LA SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES DE EMERGENCIA DE LA CLÍNICA VESALIO, LIMA 2020"
- Apellidos y Nombres del experto:
- Grado Académico:
- Institución en la que trabaja el experto:
- Cargo que desempeña:
- Instrumento motivo de evaluación: Cuestionario
- Autor de instrumento: MAX DANTE RAMÍREZ POGGI  
ERICK ARTHUR ERNAÚ VENEGAS
- ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están formulados con lenguaje apropiado, es decir libre de ambigüedades.				X	
OBJETIVIDAD	Los ítems del instrumento permitirán mensurar la variable en todas sus dimensiones e indicadores en sus aspectos conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento evidencia vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico y legal.					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento traducen organicidad lógica en concordancia con la definición operacional y conceptual relacionada con las variables en todas dimensiones e indicadores, de manera que permitan hacer abstracciones e inferencias en función a los problemas y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento expresan suficiencia en cantidad y calidad.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento evidencian ser adecuados para el examen de contenido y mensuración de las evidencias inherentes.					X
CONSISTENCIA	La información que se obtendrá mediante los ítems, permitirá analizar, describir y explicar la realidad motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan coherencia entre la variable, dimensiones e indicadores.					X
METODOLOGÍA	Los procedimientos insertados en el instrumento responden al propósito de la investigación.					X
PERTINENCIA	El instrumento responde al momento oportuno o más adecuado.					X
<b>SUBTOTAL</b>					4	45
<b>TOTAL</b>		49				

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN: Es válido para su aplicación

IV. PROMEDIO DE VALIDACIÓN: **4.9 Excelente**

Lima, 12 de octubre del 2020

  
 M.C. MARGARITA MARCHINO CORDOVA  
 Directora Médica de Clínica Vesalio  
 C.R. 13953  
**FIRMA DEL EXPERTO**  
**DNI: 07943124**

## ANEXO 5: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

### Informe de Juicio de Experto sobre Instrumento de Investigación

#### II. Datos Generales

- Título de la Investigación: "EL PROCESO Y TIEMPO DE ATENCIÓN DEL TRIAJE, Y SU INFLUENCIA EN LA SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES DE EMERGENCIA DE LA CLÍNICA VESALIO, LIMA 2020"
- Apellidos y Nombres del experto:
- Grado Académico:
- Institución en la que trabaja el experto:
- Cargo que desempeña:
- Instrumento motivo de evaluación: Cuestionario
- Autor de instrumento: MAX DANTE RAMÍREZ POGGI  
ERICK ARTHUR ERNAÚ VENEGAS
- ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están formulados con lenguaje apropiado, es decir libre de ambigüedades.					X
OBJETIVIDAD	Los ítems del instrumento permitirán mensurar la variable en todas sus dimensiones e indicadores en sus aspectos conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento evidencia vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico y legal.					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento traducen organicidad lógica en concordancia con la definición operacional y conceptual relacionada con las variables en todas dimensiones e indicadores, de manera que permitan hacer abstracciones e inferencias en función a los problemas y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento expresan suficiencia en cantidad y calidad.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento evidencian ser adecuados para el examen de contenido y mensuración de las evidencias inherentes.					X
CONSISTENCIA	La información que se obtendrá mediante los ítems, permitirá analizar, describir y explicar la realidad motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan coherencia entre la variable, dimensiones e indicadores.					X
METODOLOGÍA	Los procedimientos insertados en el instrumento responden al propósito de la investigación.					X
PERTINENCIA	El instrumento responde al momento oportuno o más adecuado.					X
<b>SUBTOTAL</b>					4	45
<b>TOTAL</b>						49

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN: Es válido para su aplicación

IV. PROMEDIO DE VALIDACIÓN: **4.9 Excelente**

Lima, 12 de octubre del 2020

Informe de Juicio de Experto sobre Instrumento de Investigación  
III. Datos Generales

  
**VESALIO S.A.**  
 Dr. JULIO G. DIAZ HERNANDEZ  
 Médico - Cirujano  
 C.M.P. 1326  
 \_\_\_\_\_  
 FIRMA DEL EXPERTO  
 DNI: 43583354

## ANEXO 6: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

### Informe de Juicio de Experto sobre Instrumento de Investigación

1. Datos Generales
  - Título de la Investigación: "EL PROCESO Y TIEMPO DE ATENCIÓN DEL TRIAJE, Y SU INFLUENCIA EN LA SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES DE EMERGENCIA DE LA CLÍNICA VESALIO, LIMA 2020"
  - Apellidos y Nombres del experto:
    - Grado Académico:
    - Institución en la que trabaja el experto:
    - Cargo que desempeña:
    - Instrumento motivo de evaluación: Cuestionario
  - Autor de instrumento: MAX DANTE RAMÍREZ Y ERICK ARTHUR ERNAÚ VENEGAS
  - ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están formulados con lenguaje apropiado, es decir libre de ambigüedades.				X	
OBJETIVIDAD	Los ítems del instrumento permitirán mensurar la variable en todas sus dimensiones e indicadores en sus aspectos conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento evidencia vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico y legal.					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento traducen organicidad lógica en concordancia con la definición operacional y conceptual relacionada con las variables en todas dimensiones e indicadores, de manera que permitan hacer abstracciones e inferencias en función a los problemas y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento expresan suficiencia en cantidad y calidad.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento evidencian ser adecuados para el examen de contenido y mensuración de las evidencias inherentes.					X
CONSISTENCIA	La información que se obtendrá mediante los ítems, permitirá analizar, describir y explicar la realidad motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan coherencia entre la variable, dimensiones e indicadores.					X
METODOLOGÍA	Los procedimientos insertados en el instrumento responden al propósito de la investigación.					X
PERTINENCIA	El instrumento responde al momento oportuno o más adecuado.					X
<b>SUBTOTAL</b>					4	45
<b>TOTAL</b>						49

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN: Es válido para su aplicación

IV. PROMEDIO DE VALIDACIÓN: 4.9 Excelente

Lima, 12 de octubre del 2020



CLÍNICA DE ESPECIALIDADES MÉDICAS  
Dr. Carlos Del Castillo Parodi  
JEFE DE EMERGENCIA  
CMP N° 32092 RNE N° 25992

FIRMA DEL EXPERTO  
DNI: 06288664

**ANEXO 7: RESOLUCIÓN DIRECTORAL ACADÉMICA DE CARRERA**



**RESOLUCIÓN DIRECTORAL ACADÉMICA DE CARRERA No. 082 - DACMH-DAFCS-U. CIENTIFICA-2021**

Lima, 10 de febrero del 2021

**VISTO:**

El informe de revisión independiente académica y la aprobación de un Comité de Ética del proyecto de tesis titulado: "EL PROCESO Y TIEMPO DE ATENCIÓN DEL TRIAJE, Y SU INFLUENCIA EN LA SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES DE EMERGENCIA DE LA CLINICA VESALIO, LIMA 2020".

**CONSIDERANDO:**

Que, de acuerdo al Reglamento General de la Universidad Científica del Sur y el reglamento y Procedimientos de trabajos de Investigación para obtener el Grado de Maestro.

Que, de acuerdo a la normativa vigente de la Universidad Científica del Sur, en uso de las atribuciones conferidas al Director Académico de la Carrera.

**SE RESUELVE:**

**ART. 1°** Aprobar, en vías de regularización e inscribir el proyecto de tesis titulado: "EL PROCESO Y TIEMPO DE ATENCIÓN DEL TRIAJE, Y SU INFLUENCIA EN LA SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES DE EMERGENCIA DE LA CLINICA VESALIO, LIMA 2020 ", presentado por los alumnos MAX DANTE RAMIREZ POGGI y ERICK ARTHUR ERNAÚ VENEGAS con N° de registro: 538-2020-POS99.

**ART. 2°** Nombrar al Docente Armando Figueroa Sánchez, como asesor para el desarrollo de la tesis en cuestión.

Regístrese, comuníquese y archívese.

  
Mg. JORDI GRAU MONGE  
Director Académico  
Carrera de Medicina Humana



c.c. Archivo

## ANEXO 8: APROBACIÓN DEL COMITÉ INSTITUCIONAL DE ÉTICA

COMITÉ INSTITUCIONAL DE ÉTICA EN  
INVESTIGACIÓN



**CONSTANCIA N° 15-CIEI-CIENTÍFICA-2021**

El presidente del Comité Institucional de Ética en Investigación de la Universidad Científica del Sur (CIEI-CIENTÍFICA) da constancia que el proyecto de investigación, cuyos datos se registran a continuación, ha sido aprobado por el CIEI-CIENTÍFICA.

Código de registro: 538-2020-POS99  
 Título: El proceso y tiempo de atención del triaje, y su influencia en la satisfacción de los pacientes de emergencia de la clínica vesalio, Lima 2020  
 Investigador(a): Max Dante Ramírez Poggi  
 Erick Arthur Ernaú Venegas

La aprobación del proyecto de investigación implica que el documento presentado a evaluación cumple con los lineamientos de Universidad en materia de investigación y ética, los cuales se sustentan en la normativa internacional vigente. Adicionalmente, en el contexto de la pandemia de enfermedad por COVID-19, le recomendamos cumplir con las normas publicadas por el estado peruano (accesos, medidas de bioseguridad, etc.) y tener los permisos de las instituciones en las que realizará el estudio antes de ejecutarlo.

En tal sentido, esta aprobación carecerá de valor si es que el proyecto de investigación arriba indicado es modificado de cualquier forma. Toda enmienda, añadido, eliminación o eventualidad (eventos adversos, etc.) posterior a la fecha de aprobación debe ser reportado al CIEI-CIENTÍFICA.

La vigencia de la aprobación de este documento es de dieciocho (18) meses (hasta el 20 de julio del 2022), periodo en el que puede desarrollarse el proyecto. Cualquier trámite para su renovación deberá ser enviado antes del término de la vigencia de este documento, debiendo suspenderse todo desarrollo hasta que la renovación sea aprobada.

Villa El Salvador, 21 de enero de 2021



Mg. Fulton Paul Rivera Albinagorta  
 Presidente

Comité Institucional de Ética en Investigación

T // (51) 610 6738  
 informes@cientificadesur.pe

Asesoría al postulante  
 + Campus Villa 2 - Panamericano Sur km 19  
 + Calle Cantuarias 399, Miraflores


# REVISTA PERUANA DE MEDICINA EXPERIMENTAL Y SALUD PÚBLICA



## #9048 Resumen

- [RESUMEN](#)
- [REVISIÓN](#)
- [EDICIÓN](#)


### Envío


Autores/as	Max Dante Ramirez Poggi, Erick Arthur Ernaú Venegas	
Título	“EL PROCESO Y TIEMPO DE ATENCIÓN DEL TRIAJE, Y SU INFLUENCIA EN LA SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES DE EMERGENCIA DE LA CLÍNICA VESALIO, LIMA 2020”	
Archivo original	<a href="#">9048-50400-1-SM.DOCX</a> 2021-07-16	
Archivos comp.	<a href="#">9048-50402-1-SP.PDF</a> 2021-07-16 <a href="#">9048-50404-1-SP.PDF</a> 2021-07-16 <a href="#">9048-50406-1-SP.PDF</a> 2021-07-16 <a href="#">9048-50408-1-SP.PDF</a> 2021-07-16	<a href="#">AÑADIR UN ARCHIVO COMPLEMENTARIO</a>
Emisor/a	Profesional titulado Max Dante Ramirez Poggi 	
Fecha de envío	julio 16, 2021 - 01:54	
Sección	Artículo Original	
Editor/a	Ninguno asignado/a	
<b>Estado</b>		
Estado	Asignación en espera	
Iniciado	2021-07-16	
Modificado por última vez	2021-07-16	

## Metadatos del envío

[EDITAR METADATOS](#)

### Autores/as

Nombre	Max Dante Ramirez Poggi 
ORCID iD	<a href="https://orcid.org/0000-0002-4044-5915">https://orcid.org/0000-0002-4044-5915</a>
URL	<a href="https://orcid.org/0000-0002-4044-5915">https://orcid.org/0000-0002-4044-5915</a>
Institución	UNIVERSIDAD CIENTIFICA DEL SUR
País	Perú
Conflicto de intereses	NINGUNO
Resumen biográfico	Medico Cirujano, auditor medico, termino del post-grado en alta gerencia de servicios de salud por la universidad cientifica del sur, Nacimiento Peru, Departamento de Lima, Provincia de lima, distrito san isidro.

Nombre	Erick Arthur Ernaú Venegas 
ORCID iD	<a href="https://orcid.org/0000-0003-3070-7915">https://orcid.org/0000-0003-3070-7915</a>
URL	<a href="https://orcid.org/0000-0003-3070-7915">https://orcid.org/0000-0003-3070-7915</a>
Institución	UNIVERSIDAD CIENTIFICA DEL SUR
País	Perú
Conflicto de intereses	NINGUNO
Resumen biográfico	Cirujano Dentista, termino de post-grado en gerencia de servicios de salud por la universidad cientifica del sur , nacimiento Peru, departamento de lima, proviencia de lima, distrito jesus maria.

Contacto principal para la correspondencia editorial.

### Título y resumen

Título	“EL PROCESO Y TIEMPO DE ATENCIÓN DEL TRIAJE, Y SU INFLUENCIA EN LA SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES DE EMERGENCIA DE LA CLÍNICA VESALIO, LIMA 2020”
--------	--

### Resumen

**Objetivo:** Analizar cómo el proceso y tiempo de atención del triaje influye en la satisfacción de los pacientes de emergencia de la Clínica Vesalio, Lima 2020.

**Materiales y métodos:** Se trató de una investigación no experimental, de corte transversal, con enfoque cuantitativo, de diseño descriptivo, y nivel correlacional. Con una muestra de 166

pacientes atendido en la emergencia de la Clínica Vesalio 2020, a quienes se les aplicó un cuestionario.

**Resultados:** El 84,9% de los pacientes entrevistados que, asisten a la Clínica Vesalio expresaron que, no les explicaron el proceso del triaje. Para el 52,4% de los entrevistados, el personal de la clínica no los orientó a identificar el área de la emergencia donde se va realizar la atención. Por otro lado, según el 85,5%, no recibieron atención mientras esperaban el diagnóstico médico. El 19.3% se encuentra de manera regular en relación a las mejoras y soluciones ofrecidas al problema de salud por el cual fueron atendidos. El 1,2% y el 3,6% de los pacientes entrevistados expresaron estar muy insatisfechos e insatisfechos con respecto a la atención inmediata a la llegada de la emergencia. El 15,1% indicaron que la atención es regular. El 5,4% de los entrevistados, expresaron estar insatisfechos, con la rapidez en la atención ofrecida en la farmacia. El 16,3% indicó que la rapidez en la atención ofrecida es regular.

**Conclusiones:** El proceso y tiempo de atención del triaje, se encuentra relacionado con la satisfacción de los pacientes de emergencia de la Clínica Vesalio.

Palabras clave: Proceso, Triaje, Tiempo, Atención, Satisfacción.

## Indexación

Palabras clave           Proceso, Triaje, Tiempo, Atención, Satisfacción.

Idioma                    es

## Organismos colaboradores

Organismos            Asesor Dr. Armando Figueroa Sánchez (0000-0003-1891-9739),  
Universidad Científica del sur, Programa de maestría de gerencia  
de servicios de salud, Departamento de ciencias de la salud.

## Referencias VANCOUVER



**ANEXO 9: BASE DE DATOS**

	Sexo	Edad	Edad grupo	Motivo	Idea	Idea	Cu	Clas	Ex	Ej	Rec	Ir	Ir	P	P	P	P	P	P	P	P	P	F	F	P1	P1	P1	P1	C	C	P	P	P	P	S	S	P1	P1	P2	P2	P2	P2	E	E	P2	P2	A	A	ξ	ξ	
	o	d	g	v	q	q	or	ificación	roces	en	lo	m	m	l	l	l	l	l	l	l	l	l	bil	bil	é	é	ta	ta	p	p	Có	Se	Su	Qu	g	g	rel	spe	cu	mo	rel	rel	p	p	é	ta	bre	p	p	rsf	rsf
1	1	42	2	1	2	1	2	2	0	0	1	,33	,00	1	1	3	4	4	4	4	3	3,83	4,00	3	4	4	4	3,75	4,00	4	4	4	3	3,75	4,00	4	4	4	4	4	4	4	4,00	4,00	3	4	3,50	4,00	3,81	4,00	
2	1	30	2	2	2	1	1	1	0	0	1	,33	,00	1	1	2	4	4	4	4	3	3,83	4,00	4	4	4	3	3,75	4,00	4	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4	4	4	4,00	4,00	3	4	3,50	4,00	3,86	4,00		
3	1	63	3	1	2	2	1	1	1	1	0	,67	1,00	1	1	1	4	4	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4	3	3,75	4,00	4	4	4	3	4	3,80	4,00	4	4	4,00	4,00	3,90	4,00			
4	1	27	1	2	2	1	2	2	0	0	0	,00	,00	1	2	2	4	3	4	4	4	3,83	4,00	4	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4	4,00	4,00	4	4	5	5	5	4,60	5,00	4	4	4,00	4,00	4,10	4,00			
5	1	26	1	1	2	3	1	1	1	1	1	1,00	1,00	2	2	2	4	4	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4,00	4,00			
6	1	39	2	1	3	4	1	1	1	0	0	,33	,00	1	1	2	4	4	4	4	3	3,83	4,00	4	4	4	3	3,75	4,00	4	5	4	4	4,25	4,00	4	4	4	4	4	4	4,00	4,00	3	4	3,50	4,00	3,90	4,00		
7	1	42	2	1	2	2	2	2	0	0	0	,00	,00	1	1	2	4	4	4	4	3	3,83	4,00	4	4	3	3	3,50	4,00	4	3	4	4	3,75	4,00	4	4	4	4	3	3,80	4,00	4	4	4,00	4,00	3,76	4,00			
8	1	36	2	2	2	2	1	1	0	1	1	,67	1,00	1	2	2	3	3	4	4	4	3,67	4,00	4	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4	4	4,00	4,00	3	4	3,50	4,00	3,86	4,00			
9	1	65	3	1	2	2	1	1	0	0	0	,00	,00	1	2	2	2	2	2	2	2	2,00	2,00	2	2	2	2	2,00	2,00	2	2	2	2	2,00	2,00	1	1	2	2	2	1,60	2,00	2	2	2,00	2,00	1,90	2,00			
10	2	32	2	1	2	1	2	2	0	1	0	,33	,00	2	1	2	3	3	3	4	4	3,50	4,00	4	3	4	4	3,75	4,00	3	3	4	3	3,25	3,00	3	3	4	4	4	3,60	4,00	4	3	3,50	4,00	3,52	4,00			
11	2	35	2	1	2	2	2	2	0	0	0	,00	,00	1	1	2	4	4	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4,00	4,00			
12	1	26	1	2	2	2	2	2	0	1	0	,33	,00	1	2	2	4	4	4	4	3	3,83	4,00	4	4	3	4	3,75	4,00	4	4	4	3	3,75	4,00	4	4	4	5	4	4,20	4,00	4	4	4,00	4,00	3,90	4,00			
13	1	42	2	1	2	1	1	1	0	0	0	,00	,00	1	1	2	3	3	4	4	3	3,50	4,00	4	4	4	3	3,75	4,00	4	3	4	3	3,50	4,00	4	4	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	3,71	4,00			
14	1	40	2	2	1	2	4	4	1	0	0	,33	,00	2	2	6	5	5	5	5	5	4,83	5,00	4	5	5	4	4,50	5,00	4	4	5	5	4,50	5,00	5	5	5	4	5	4,80	5,00	4	4	4,00	4,00	4,62	5,00			
15	1	30	2	1	2	1	1	1	0	0	0	,00	,00	1	1	2	4	4	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4	4,00	4,00	4	3	4	4	3,75	4,00	4	3	4	4	4	3,80	4,00	4	4	4,00	4,00	3,90	4,00			
16	2	25	1	1	1	1	2	2	0	1	0	,33	,00	2	1	2	4	4	4	3	4	3,83	4,00	4	4	4	4	4,00	4,00	4	4	3	3,75	4,00	4	4	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	3,90	4,00				
17	1	46	2	1	2	2	3	3	0	0	0	,00	,00	3	1	3	4	4	4	3	4	3,83	4,00	5	4	4	4	4,25	4,00	4	4	4	3	3,75	4,00	4	3	4	4	5	4,00	4,00	5	4	4,50	5,00	4,00	4,00			
18	2	34	2	1	2	1	2	2	0	1	0	,33	,00	2	1	2	3	3	3	3	3	3,00	3,00	4	4	3	4	3,75	4,00	4	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	3,67	4,00			
19	2	64	3	1	2	2	1	1	0	1	0	,33	,00	1	1	2	4	4	4	4	2	3,67	4,00	4	4	3	2	3,25	3,00	4	3	4	4	3,75	4,00	4	4	4	4	4	4,00	4,00	4	5	4,50	5,00	3,76	4,00			
20	1	48	3	1	3	4	3	3	1	1	0	,67	1,00	2	2	3	5	5	3	4	5	4,33	4,00	4	5	4	4	4,25	4,00	4	4	5	5	4,50	5,00	5	4	5	5	5	4,80	5,00	5	4	4,50	5,00	4,48	4,00			
21	1	41	2	2	1	1	3	3	1	1	1	1,00	1,00	3	1	3	4	4	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4	4,00	4,00	5	4	4	4	4,25	4,00	4	5	4	4	4	4,20	4,00	4	5	4,50	5,00	4,14	4,00			
22	1	36	2	1	1	2	1	1	0	1	1	,67	1,00	1	2	1	5	5	5	5	4	4,83	5,00	5	5	4	4	4,50	5,00	5	5	5	5	5,00	5,00	5	5	5	5	5	5,00	5,00	5	5	5,00	5,00	4,86	5,00			
23	1	32	2	1	2	3	3	3	0	0	0	,00	,00	3	2	4	2	3	4	4	3	3,33	3,00	4	4	5	4	4,25	4,00	4	1	4	3	3,00	3,00	4	4	5	4	4	4,20	4,00	4	4	4,00	4,00	3,71	4,00			
24	1	41	2	1	1	2	2	2	0	0	0	,00	,00	2	2	3	3	3	3	3	2	2,83	3,00	3	3	3	2	2,75	3,00	3	3	3	3	3,00	3,00	3	3	3	4	4	3,40	3,00	3	3	3,00	3,00	3,00	3,00			
25	1	50	3	1	2	2	3	3	0	0	0	,00	,00	3	2	3	3	4	4	4	4	3,83	4,00	5	4	4	4	4,25	4,00	4	3	5	4	4,00	4,00	4	4	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4,00	4,00			
26	2	19	1	1	1	3	2	2	0	1	0	,33	,00	2	2	2	4	4	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4	4,00	4,00	5	4	4	4	4,25	4,00	5	5	4	4	4	4,40	4,00	4	4	4,00	4,00	4,14	4,00			

### ANEXO 10: BASE DE DATOS (Cont.)

	Se	Eda	Eda	Moti	Ide	Ide	Cui	Clas	Exp	El	Rec	In	In	P	P	P	P	P	P	P	P	P	F	F	P1	P1	P1	P1	C	C	P	P	P	P	S	S	P1	P1	P2	P2	P2	E	E	P2	P2	A	A	€	€
	xo	d	a	vo	t	t	P	ific	ic	ers	b	m	m	L	L	L	L	L	L	L	L	L	bil	bil	Q	Q	Er	S	a	a	4	5	6	7	e	e	rel	spe	cu	mo	rel	p	p	é	é	p	p	ref	ref
27	2	31	2	2	1	2	1	1	1	1	1	1,00	1,00	1	1	5	5	5	4	5	4	4,67	5,00	4	5	5	5	4,75	5,00	5	5	5	5	5,00	5,00	5	5	5	5	5	5,00	5,00	4	5	4,50	5,00	4,81	5,00	
28	1	36	2	1	2	1	2	2	0	1	0	,33	,00	1	1	3	4	4	4	4	4	3	3,83	4,00	4	4	4	4	4,00	4,00	5	3	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	3,95	4,00
29	1	45	2	2	1	3	2	2	0	0	0	,00	,00	3	2	2	3	3	3	4	4	3	3,33	3,00	2	4	4	3	3,25	3,00	4	3	4	3	3,50	4,00	3	3	4	4	4	3,60	4,00	4	4	4,00	4,00	3,48	3,00
30	2	57	3	1	2	4	1	1	0	0	1	,33	,00	1	1	1	3	3	4	3	3	3	3,17	3,00	4	4	5	2	3,75	4,00	4	4	5	3	4,00	4,00	4	3	3	3	3	3,20	3,00	4	4	4,00	4,00	3,52	4,00
31	1	68	3	2	2	4	1	1	1	1	0	,67	1,00	1	1	4	4	4	4	4	3	3,83	4,00	4	4	4	3	3,75	4,00	5	4	4	4	4,25	4,00	4	4	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	3,95	4,00	
32	1	46	2	1	2	3	2	2	0	0	0	,00	,00	2	1	2	4	4	4	4	3	4	3,83	4,00	4	4	3	4	3,75	4,00	4	3	4	4	3,75	4,00	3	3	4	4	3	3,40	3,00	3	4	3,50	4,00	3,67	4,00
33	2	28	2	1	1	3	2	2	1	1	1	1,00	1,00	1	2	1	4	4	4	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4	5	4,20	4,00	4	4	4,00	4,00	4,05	4,00
34	2	30	2	1	1	4	1	1	0	1	0	,33	,00	1	2	3	5	4	5	4	5	4	4,50	5,00	3	5	4	4	4,00	4,00	5	4	5	5	4,75	5,00	5	4	5	4	5	4,60	5,00	4	4	4,00	4,00	4,43	4,00
35	1	42	2	2	2	4	2	2	0	0	0	,00	,00	2	1	3	3	4	4	4	4	3	3,67	4,00	1	4	4	3	3,00	3,00	4	3	4	3	3,50	4,00	3	3	4	4	4	3,60	4,00	3	3	3,00	3,00	3,43	3,00
36	2	28	2	1	1	3	3	3	0	1	0	,33	,00	1	1	3	4	4	4	3	3	3	3,67	4,00	4	4	4	3	3,75	4,00	4	4	4	3	3,75	4,00	4	3	4	4	4	3,80	4,00	3	4	3,50	4,00	3,71	4,00
37	2	46	2	2	2	3	2	2	0	0	0	,00	,00	2	1	2	4	4	4	3	4	4	3,83	4,00	3	4	4	4	3,75	4,00	4	4	5	4	4,25	4,00	4	4	4	4	4	4,00	4,00	3	4	3,50	4,00	3,90	4,00
38	2	46	2	1	1	3	2	2	0	0	0	,00	,00	1	1	2	4	4	5	5	4	2	4,00	4,00	5	4	4	2	3,75	4,00	5	4	5	4	4,50	5,00	4	5	5	5	5	4,80	5,00	4	4	4,00	4,00	4,24	4,00
39	1	29	2	1	2	4	1	1	0	0	0	,00	,00	3	2	3	4	4	4	5	5	4	4,33	4,00	4	4	4	4	4,00	4,00	5	4	4	4	4,25	4,00	4	4	5	4	4	4,20	4,00	4	4	4,00	4,00	4,19	4,00
40	2	44	2	2	1	3	2	2	0	0	0	,00	,00	2	1	2	4	5	4	5	4	3	4,17	4,00	3	4	4	4	3,75	4,00	4	4	5	4	4,25	4,00	4	4	5	5	5	4,60	5,00	4	4	4,00	4,00	4,19	4,00
41	1	31	2	1	1	3	3	3	0	0	0	,00	,00	3	1	3	3	4	3	5	4	4	3,83	4,00	5	4	5	4	4,50	5,00	4	4	5	4	4,25	4,00	4	4	4	5	5	4,40	4,00	4	5	4,50	5,00	4,24	4,00
42	1	35	2	1	3	3	2	2	0	1	0	,33	,00	3	1	3	3	4	4	4	4	4	3,83	4,00	4	4	4	3	3,75	4,00	5	4	5	4	4,50	5,00	4	4	5	5	4	4,40	4,00	4	4	4,00	4,00	4,10	4,00
43	1	46	2	1	3	3	2	2	0	0	0	,00	,00	2	1	2	4	4	4	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4	2	3,50	4,00	4	4	4	3	3,75	4,00	4	4	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	3,86	4,00
44	2	36	2	2	3	3	1	1	0	0	0	,00	,00	1	1	2	3	4	4	4	4	4	3,83	4,00	5	4	4	4	4,25	4,00	4	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4,00	4,00
45	1	45	2	1	2	4	2	2	0	0	0	,00	,00	2	1	2	4	5	5	5	5	5	4,83	5,00	4	4	5	4	4,25	4,00	4	4	5	4	4,25	4,00	5	5	5	4	4	4,80	5,00	4	5	4,50	5,00	4,57	5,00
46	2	41	2	1	2	3	2	2	0	0	0	,00	,00	3	1	1	4	4	5	5	4	5	4,50	5,00	3	4	4	4	3,75	4,00	4	4	4	4	4,00	4,00	5	5	5	4	4	4,60	5,00	4	4	4,00	4,00	4,24	4,00
47	1	61	3	1	1	3	2	2	0	1	0	,33	,00	1	2	1	4	4	4	5	4	4	4,17	4,00	4	4	4	4	4,00	4,00	5	4	5	4	4,50	5,00	4	4	5	5	5	4,60	5,00	3	4	3,50	4,00	4,24	4,00
48	1	37	2	1	2	3	2	2	0	0	0	,00	,00	1	2	2	4	4	4	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4	3	3,75	4,00	5	5	5	4	4,75	5,00	4	4	5	4	4	4,20	4,00	4	4	4,00	4,00	4,14	4,00
49	1	52	3	1	1	4	2	2	0	0	0	,00	,00	2	2	1	2	2	1	1	3	1,67	2,00	3	3	4	3	3,25	3,00	2	3	1	2	2,00	2,00	3	2	2	1	1	1,80	2,00	3	3	3,00	3,00	2,19	2,00	
50	2	29	2	1	3	3	2	2	0	1	0	,33	,00	1	2	3	4	4	4	5	4	4	4,17	4,00	4	4	4	3	3,75	4,00	5	5	5	4	4,75	5,00	4	4	4	4	4	4,00	4,00	4	5	4,50	5,00	4,19	4,00
51	2	31	2	1	1	3	2	2	0	1	0	,33	,00	2	1	2	4	4	5	5	4	4	4,33	4,00	2	4	4	4	3,50	4,00	5	5	5	4	4,75	5,00	4	4	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4,14	4,00
52	1	28	2	1	2	3	3	3	0	1	0	,33	,00	3	2	3	3	4	3	3	3	4	3,33	3,00	4	1	4	4	3,25	3,00	4	4	4	3	3,75	4,00	4	3	3	3	3	3,20	3,00	4	4	4,00	4,00	3,43	3,00

**ANEXO 11: BASE DE DATOS (Cont.)**

	Se_xo	Eda_d	Eda_d_a	Moti_vo	Ide_t_q	Ide_t_q	Cui_P	Clas_fica	Exp_ice	Ej_erc	Rec_bat	Ir_m	Ir_m	P_l	P_l	P_l	P_l	P_l	P_l	P_l	F_bil	F_bil	P1_Q	P1_Q	P1_En	P1_S	C_p	C_p	Cp_Cd	Pp_Su	Pp_Qu	S_g	S_g	P1l_En	P1l_Rl	P2l_En	P2l_Cu	P2l_En	E_p	E_p	P2_Q	P2_S	A_p	A_p	S_ist	S_ist							
53	1	29	2	1	2	3	3	3	0	0	0	.00	.00	3	1	3	3	4	4	4	3.67	4.00	4	4	4	4	4.00	4.00	4	4	4	4	4.00	4.00	3	3	4	4	4	3.60	4.00	2	4	3.00	3.00	3.71	4.00						
54	1	55	3	1	1	3	3	3	0	1	0	.33	.00	2	2	3	4	4	5	5	4	4	4.33	4.00	4	4	4	4	4.00	4.00	5	4	5	4	4.50	5.00	4	4	5	5	4	4.40	4.00	4	4	4.00	4.00	4.29	4.00				
55	1	50	3	2	2	1	1	1	0	0	0	.00	.00	1	1	1	2	2	2	2	2	2	3	2.17	2.00	3	3	3	3	3.00	3.00	2	3	2	3	2.50	3.00	4	3	2	2	2	2.60	3.00	3	3	3.00	3.00	2.57	3.00			
56	2	54	3	2	3	2	1	1	1	0	0	.33	.00	1	1	2	4	4	4	4	4	4	4	4.00	4.00	4	4	4	4	4.00	4.00	4	4	5	4	4.25	4.00	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00	4.00	4	4	4.00	4.00	4.05	4.00
57	1	31	2	1	1	2	2	2	0	1	0	.33	.00	2	1	2	4	4	4	4	3	3	3.67	4.00	4	4	3	4	3.75	4.00	4	4	4	4	4.00	4.00	4	4	4	4	4	4.00	4.00	3	4	3.50	4.00	3.81	4.00				
58	1	35	2	1	1	2	3	3	0	0	0	.00	.00	2	2	2	4	4	5	4	4	4	4.17	4.00	4	4	4	4	4.00	4.00	5	4	5	4	4.50	5.00	4	4	4	4	4	4.00	4.00	4	4	4.00	4.00	4.14	4.00				
59	2	36	2	2	1	2	1	1	0	0	0	.00	.00	1	2	2	4	4	4	4	4	4	4.00	4.00	4	4	4	4	4.00	4.00	4	4	4	4	4.00	4.00	4	4	4	4	4	4.00	4.00	4	4	4.00	4.00	4.00	4.00				
60	2	62	3	1	1	1	1	1	0	1	0	.33	.00	1	1	2	5	5	5	4	4	4	4.50	5.00	4	4	4	4	4.00	4.00	5	4	5	4	4.50	5.00	4	4	4	4	5	4.20	4.00	4	4	4.00	4.00	4.29	4.00				
61	1	30	2	2	2	2	1	1	1	0	.67	1.00	1	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4.00	4.00	4	4	4	4	4.00	4.00	4	4	4	4	4.00	4.00	4	4	4	4	4	4.00	4.00	4	4	4.00	4.00	4.00	4.00				
62	2	50	3	1	3	3	1	1	1	0	.67	1.00	1	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4.00	4.00	4	4	4	4	4.00	4.00	5	4	5	4	4.50	5.00	4	4	5	4	4	4.20	4.00	3	4	3.50	4.00	4.10	4.00				
63	1	48	3	2	2	3	2	2	0	0	0	.00	.00	1	1	2	4	4	5	5	4	3	4.17	4.00	4	4	4	3	3.75	4.00	5	4	4	4	4.25	4.00	5	4	5	5	5	4.80	5.00	4	4	4.00	4.00	4.24	4.00				
64	1	45	2	2	3	3	1	1	0	1	0	.33	.00	1	1	1	4	4	5	4	3	4	4.00	4.00	4	4	4	4	4.00	4.00	4	4	4	3	3.75	4.00	4	4	4	4	4	4.00	4.00	4	4	4.00	4.00	3.95	4.00				
65	2	30	2	1	1	2	2	2	1	0	1	.67	1.00	2	1	3	4	4	4	4	3	4	3.83	4.00	4	4	4	4	4.00	4.00	4	4	3	3.75	4.00	3	3	5	4	4	3.80	4.00	4	4	4.00	4.00	3.86	4.00					
66	1	49	3	2	1	2	1	1	1	0	0	.33	.00	2	1	2	4	4	4	4	4	5	4.17	4.00	5	4	5	5	4.75	5.00	5	4	5	4	4.50	5.00	5	5	5	5	5	5.00	5.00	4	4	4.00	4.00	4.52	5.00				
67	1	49	3	1	1	1	1	1	1	0	1	.67	1.00	1	1	1	5	5	5	5	5	5	5.00	5.00	3	5	4	5	4.25	4.00	5	5	5	4	4.75	5.00	5	5	5	5	5	5.00	5.00	4	4	4.00	4.00	4.71	5.00				
68	2	61	3	1	1	1	2	2	1	1	0	.67	1.00	1	1	2	4	4	5	4	4	4.17	4.00	4	4	4	4	4.00	4.00	5	4	5	4	4.50	5.00	5	5	5	5	5	5.00	5.00	4	4	4.00	4.00	4.38	4.00					
69	1	47	2	2	1	1	2	2	0	1	1	.67	1.00	1	1	2	4	4	4	4	4	4	4.00	4.00	4	4	4	4	4.00	4.00	4	4	4	4	4.00	4.00	4	4	4	5	4	4.20	4.00	4	4	4.00	4.00	4.05	4.00				
70	2	48	3	2	1	2	1	1	1	0	0	.33	.00	1	2	2	4	4	4	4	4	4	4.00	4.00	4	4	4	4	4.00	4.00	4	4	4	4	4.00	4.00	4	4	4	4	4	4.00	4.00	4	4	4.00	4.00	4.00	4.00				
71	2	41	2	2	1	2	1	1	1	0	0	.33	.00	1	2	1	4	4	4	5	4	4	4.17	4.00	4	4	4	4	4.00	4.00	4	4	3	3.75	4.00	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00	4.00	4	4	4.00	4.00	4.00	4.00	
72	1	45	2	2	2	4	1	1	1	1	0	.67	1.00	1	1	2	5	5	5	5	5	5	5.00	5.00	5	5	4	4	4.50	5.00	5	5	5	5	5.00	5.00	5	5	5	5	5	5.00	5.00	4	4	4.00	4.00	4.81	5.00				
73	1	65	3	1	2	2	3	3	0	0	1	.33	.00	1	1	3	5	4	4	4	4	4	4.17	4.00	4	4	4	4	4.00	4.00	4	4	4	4	4.00	4.00	4	4	4	4	4	4.00	4.00	3	4	3.50	4.00	4.00	4.00				
74	1	43	2	1	2	2	2	2	0	1	1	.67	1.00	2	1	3	4	4	5	4	4	4.33	4.00	4	4	4	4	4.00	4.00	5	5	4	4.75	5.00	5	4	5	5	5	4.80	5.00	5	5	5.00	5.00	4.52	5.00						
75	2	23	1	1	1	2	3	3	1	1	1	1.00	1.00	2	2	3	3	4	4	4	4	3.83	4.00	4	4	4	4	4.00	4.00	4	4	3	3.75	4.00	4	4	4	4	4	4.00	4.00	4	4	4.00	4.00	3.90	4.00						
76	1	53	3	2	1	2	1	1	1	1	1	1.00	1.00	1	1	1	5	5	5	5	5	5	5.00	5.00	5	5	4	5	4.75	5.00	5	5	5	5	5.00	5.00	5	5	5	5	5	5.00	5.00	5	5	5.00	5.00	4.95	5.00				
77	1	57	3	2	1	2	3	3	0	0	0	.00	.00	3	2	4	1	1	2	1	2	1.33	1.00	2	2	2	2	2.00	2.00	1	2	1	1	1.25	1.00	1	1	1	1	1	1.00	1.00	3	2	2.50	3.00	1.48	1.00					
78	2	49	3	1	2	2	1	1	1	1	0	.67	1.00	3	1	3	4	4	4	4	4	4	4.00	4.00	4	4	4	3	3.75	4.00	4	5	4	4	4.25	4.00	4	5	4	4	4	4.20	4.00	4	4	4.00	4.00	4.05	4.00				

ANEXO 12: BASE DE DATOS (Cont.)

	Se	Eda	Eda	Moti	Ide	Ide	Cui	Clas	Exq	El	Rec	In	In	P	P	P	P	P	P	P	F	F	P1	P1	P1	P1	C	C	P	P	P	P	S	S	P1	P1	P2	P2	P2	E	E	P2	P2	A	A	€	€						
	xo	d	a	vo	t	o	t	o	r	a	c	o	o	i	i	i	i	i	i	i	bil	bil	é	é	é	é	p	p	Co	Se	Su	Qu	g	g	rel	spe	cu	mo	rel	p	p	é	ta	bre	p	p	ist	ist					
79	1	28	2	1	1	2	2	2	0	1	0	,33	,00	3	1	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4,00	4,00					
80	1	48	3	2	1	2	2	2	0	1	0	,33	,00	1	1	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4	4,50	5,00	4	4	4	4	4	4,00	4,00	4	5	4,50	5,00	4,14	4,00							
81	1	42	2	1	1	1	3	3	0	0	0	,00	,00	3	1	3	4	4	4	4	3	3,83	4,00	4	4	4	3	3,75	4,00	4	4	4	4	4,00	4,00	4	3	4	4	4	3,80	4,00	4	4	4,00	4,00	3,86	4,00					
82	1	43	2	2	1	2	2	2	0	1	0	,33	,00	1	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00	4,00	5	4	4	4	4	3,75	4,00	4	4	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4,00	4,00						
83	1	26	1	1	1	2	2	2	0	0	1	,33	,00	2	1	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,17	4,00	5	4	5	4	4,50	5,00	5	5	5	5	5	5,00	5,00	4	4	4,00	4,00	4,52	5,00							
84	1	58	3	2	1	2	2	2	0	1	0	,33	,00	2	1	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,17	4,00	4	3	4	4	4	3,75	4,00	5	4	5	4	4,50	5,00	4	4	4	4	4	4,00	4,00	4,10	4,00				
85	1	32	2	1	1	2	1	1	0	0	0	,00	,00	1	1	2	3	4	4	4	4	4	4	4	3,83	4,00	4	4	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4	4	4,00	4,00	3	4	3,50	4,00	3,86	4,00							
86	2	62	3	1	1	2	2	2	0	0	0	,00	,00	1	1	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4	4,00	4,00	5	5	5	4	4,75	5,00	5	5	5	5	5	5,00	5,00	5	5	5,00	5,00	4,48	4,00	
87	1	42	2	1	1	2	1	1	0	0	0	,00	,00	1	1	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00	4,00	3	4	4	4	4	3,75	4,00	4	4	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	3,95	4,00						
88	1	56	3	1	1	1	1	1	0	0	0	,00	,00	1	1	2	4	2	2	2	4	4	3,00	3,00	4	3	4	4	4	3,75	4,00	2	4	1	2	2,25	2,00	2	2	2	2	3	2,20	2,00	4	4	4,00	4,00	2,90	3,00			
89	2	30	2	1	1	2	1	1	0	1	0	,33	,00	1	1	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4,00	4,00						
90	1	58	3	1	2	4	2	2	1	1	0	,67	1,00	1	1	2	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4,67	5,00	4	4	4	4	4,00	4,00	5	5	5	5	5	5,00	5,00	5	5	5	5	4	4,80	5,00	4	5	4,50	5,00	4,62	5,00
91	1	36	2	1	1	3	1	1	0	0	0	,00	,00	1	1	2	2	2	2	2	3	2,17	2,00	4	3	2	4	3,25	3,00	2	3	2	2	2,25	2,00	3	3	2	2	2	2,40	2,00	4	3	3,50	4,00	2,57	3,00					
92	1	46	2	2	1	3	1	1	0	0	1	,33	,00	1	2	2	4	4	4	3	3	3,67	4,00	4	4	4	4	4,00	4,00	3	4	3	3	3,25	3,00	3	3	3	3	3	3,00	3,00	4	4	4,00	4,00	3,52	4,00					
93	1	27	1	1	1	3	1	1	0	0	1	,33	,00	1	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	3,95	4,00						
94	1	54	3	1	1	2	2	2	0	1	0	,33	,00	1	1	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,17	4,00	4	4	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4,10	4,00						
95	2	41	2	1	1	2	1	1	1	1	0	,67	1,00	1	1	1	5	5	5	5	4	4,83	5,00	4	5	4	4	4,25	4,00	5	5	5	5	5	5,00	5,00	5	5	5	5	5	5,00	5,00	5	5	5,00	5,00	4,81	5,00				
96	1	42	2	2	1	2	1	1	1	1	0	,67	1,00	1	1	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4,00	4,00						
97	2	34	2	1	1	2	2	2	0	0	0	,00	,00	1	1	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4,00	4,00						
98	1	40	2	1	1	2	3	3	0	0	0	,00	,00	3	2	3	2	3	5	4	4	3,83	4,00	4	4	2	4	3,50	4,00	5	4	5	4	4,50	5,00	4	3	5	5	5	4,40	4,00	4	4	4,00	4,00	4,05	4,00					
99	2	63	3	1	1	2	1	1	0	0	0	,00	,00	2	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,17	4,00	4	3	4	4	4	3,75	4,00	5	4	5	4	4,50	5,00	4	4	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4,10	4,00
100	1	34	2	2	1	2	2	2	0	0	0	,00	,00	1	1	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4	4	4,00	4,00	5	4	5	4	4,50	5,00	4	4	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4,10	4,00
101	1	51	3	1	1	2	2	2	0	1	0	,33	,00	2	1	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4,33	4,00	3	4	4	4	4	3,75	4,00	4	4	5	4	4,25	4,00	4	4	4	4	4	4,00	4,00	3	4	3,50	4,00	4,05	4,00
102	2	64	3	1	1	3	3	3	0	0	0	,00	,00	3	1	3	4	4	4	5	3	4	4	4	4	4,00	4,00	4	5	4	4	4	4,25	4,00	5	4	5	3	4,25	4,00	4	4	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4,10	4,00
103	1	39	2	1	1	2	3	3	0	1	0	,33	,00	3	1	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4,00	4,00					
104	1	14	1	1	1	2	3	3	0	1	0	,33	,00	3	1	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4,00	4,00					

Trabajo de investigación publicado con autorización de los autores.  
No olvide citar este documento

**ANEXO 13: BASE DE DATOS (Cont.)**

	Se	Eda	Eda	Moti	Ide	Ide	Cui	Clas	Exp	El	Rec	Ir	Ir	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	F	F	P1	P1	P1	P1	C	C	P	P	P	P	S	S	S	P1	P1	P2	P2	P2	E	E	P2	P2	A	A	ξ	ξ
	xo	d	a	vo	t	t	a	ción	ic	ers	b	at	enc	m	m	t	t	t	t	t	t	t	t	t	bil	bil	ta	ta	cu	bre	p	p	Có	So	Su	Qu	g	g	rel	spe	cu	mo	rel	p	p	é	é	p	p	isf	isf
105	1	43	2	2	1	2	2	2	0	0	0	.00	.00	3	1	2	4	4	4	5	4	4	4,17	4,00	4	4	4	4	4,00	4,00	4	4	5	4	4,25	4,00	5	4	5	5	4	4,60	5,00	4	5	4,50	5,00	4,29	4,00		
106	1	28	2	2	1	1	1	1	0	0	0	.00	.00	1	2	1	3	3	3	3	3	3	3,00	3,00	4	3	3	3	3,25	3,00	4	4	3	3	3,50	4,00	3	3	4	4	4	3,60	4,00	4	4	4,00	4,00	3,38	3,00		
107	2	32	2	2	1	2	1	1	0	0	0	.00	.00	1	2	4	4	4	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4	3	3,75	4,00	4	4	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	3,95	4,00			
108	1	36	2	2	1	2	1	1	0	0	0	.00	.00	1	1	1	4	4	4	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4	4,00	4,00	5	4	4	4	4	4,20	4,00	4	4	4,00	4,00	4,05	4,00		
109	2	39	2	1	1	2	2	2	0	1	0	.33	.00	1	2	4	4	4	4	3	3	3,83	4,00	4	4	4	3	3,75	4,00	4	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4	4	4,00	4,00	3	4	3,50	4,00	3,86	4,00			
110	1	24	1	1	1	2	2	2	0	0	0	.00	.00	2	2	3	3	4	4	3	3	3,33	3,00	3	4	4	3	3,50	4,00	4	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	3,71	4,00			
111	1	36	2	2	1	2	2	2	0	1	0	.33	.00	1	2	4	4	4	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4,00	4,00			
112	1	58	3	2	2	2	1	1	0	1	0	.33	.00	1	2	4	5	5	5	4	4	4,50	5,00	4	4	4	4	4,00	4,00	5	4	5	4	4,50	5,00	5	5	5	4	4	4,60	5,00	4	4	4,00	4,00	4,38	4,00			
113	1	52	3	2	1	1	2	2	0	0	0	.00	.00	2	1	2	4	4	4	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4,00	4,00		
114	2	61	3	1	1	2	2	2	0	0	0	.00	.00	1	2	4	4	5	4	4	4	4	4,17	4,00	3	4	4	4	3,75	4,00	4	4	5	4	4,25	4,00	4	4	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4,05	4,00		
115	1	41	2	2	1	2	2	2	0	0	0	.00	.00	2	1	3	3	4	4	4	3	3	3,50	4,00	4	4	4	3	3,75	4,00	4	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	3,81	4,00		
116	2	42	2	1	1	2	2	2	0	1	0	.33	.00	2	1	3	4	4	4	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4,00	4,00		
117	1	44	2	1	2	2	2	2	0	0	0	.00	.00	1	1	2	4	4	4	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4	4,00	4,00	4	4	5	4	4,25	4,00	5	5	4	4	4	4,40	4,00	4	4	4,00	4,00	4,14	4,00		
118	2	51	3	1	1	1	3	3	0	0	0	.00	.00	3	1	3	4	4	4	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4	4,00	4,00	4	4	5	4	4,25	4,00	5	5	5	5	5	5,00	5,00	4	4	4,00	4,00	4,29	4,00		
119	2	47	2	1	1	2	1	1	0	0	0	.00	.00	1	1	2	4	4	4	4	4	4	4,00	4,00	4	3	4	4	3,75	4,00	4	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	3,95	4,00		
120	2	43	2	2	1	1	2	2	0	0	0	.00	.00	1	1	2	4	4	5	5	4	4	4,33	4,00	4	4	4	4	4,00	4,00	5	4	5	4	4,50	5,00	4	4	4	5	4	4,20	4,00	4	4	4,00	4,00	4,24	4,00		
121	1	31	2	1	1	1	2	2	0	0	0	.00	.00	2	1	3	3	3	3	3	3	3,00	3,00	3	3	4	3	3,25	3,00	3	3	3	3	3,00	3,00	3	3	3	3	3	3,00	3,00	3	3	3,00	3,00	3,05	3,00			
122	2	40	2	2	1	2	3	3	0	0	0	.00	.00	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4	3	3,75	4,00	4	4	5	4	4,25	4,00	4	4	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4,00	4,00		
123	2	30	2	1	2	2	2	2	0	0	0	.00	.00	2	1	2	4	4	4	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4	4,00	4,00	4	3	4	4	3,75	4,00	4	4	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	3,95	4,00		
124	1	41	2	2	1	1	1	1	0	0	0	.00	.00	1	1	1	5	5	5	5	5	5,00	5,00	5	4	4	4	4,25	4,00	5	4	5	4	4,50	5,00	5	5	5	5	5	5,00	5,00	5	5	5,00	5,00	4,76	5,00			
125	2	33	2	1	1	2	2	2	0	0	0	.00	.00	2	1	2	4	4	4	4	3	3,83	4,00	4	4	4	3	3,75	4,00	5	4	4	4	4,25	4,00	5	4	5	5	4	4,60	5,00	4	4	4,00	4,00	4,10	4,00			
126	1	66	3	1	1	2	1	1	0	1	1	.67	1,00	1	1	2	5	5	5	5	4	4,83	5,00	4	5	4	4	4,25	4,00	5	5	5	4	4,75	5,00	4	4	5	5	4	4,40	4,00	5	5	5,00	5,00	4,62	5,00			
127	1	45	2	1	1	2	1	1	0	1	1	.67	1,00	1	1	1	5	5	5	5	5	5,00	5,00	5	5	5	5	5,00	5,00	5	5	5	5	5,00	5,00	5	5	5	5	5	5,00	5,00	5	5	5,00	5,00	5,00	5,00			
128	1	39	2	1	1	2	2	2	0	1	0	.33	.00	1	1	2	5	4	5	5	4	4	4,50	5,00	5	5	4	4	4,50	5,00	5	5	5	5	5,00	5,00	5	4	5	5	5	4,80	5,00	5	4	4,50	5,00	4,67	5,00		
129	1	45	2	1	1	2	1	1	0	1	0	.33	.00	1	1	1	5	5	5	5	4	5	4,83	5,00	3	5	4	5	4,25	4,00	5	4	5	5	4,75	5,00	5	5	5	5	5	5,00	5,00	5	5	5,00	5,00	4,76	5,00		
130	2	33	2	1	1	1	1	1	0	1	0	.33	.00	1	1	1	4	4	4	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4,00	4,00		

ANEXO 14: BASE DE DATOS (Cont.)

	Se xo	Eda d	Eda d_a grup	Moti vo	Ide n	Ide n	Cui ora	Clas ficación	Exj roce	El n	Rec b_at	In m	In m	P l	P l	P l	P l	P l	P l	P l	F bil	F bil	P1 ta	P1 ta	P1 ta	P1 ta	C p	C p	P Co	P So	P Su	P Qu	S g	S g	P1 rel	P1 spe	P2 cu	P2 mo	P2 rel	E p	E p	P2 ta	P2 bre	A p	A p	ξ a	ξ a				
131	2	50	3	1	1	2	2	2	0	1	0	,33	,00	2	1	2	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4,00	4,00	4	5	5	4	4,50	5,00	5	5	5	5	5	5,00	5,00	4	5	4,50	5,00	4,43	4,00					
132	2	35	2	2	1	2	1	1	0	1	0	,33	,00	1	1	1	5	4	4	5	4	4	4	4	4,00	4,00	4	4	5	4	4,25	4,00	4	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4	4,00	4,00	4,14	4,00					
133	1	47	2	1	1	2	2	2	0	1	0	,33	,00	1	1	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4	4,00	4,00	4	4	5	4	4,40	4,00	4	4	4,00	4,00	4,10	4,00							
134	1	32	2	2	1	1	2	2	0	1	0	,33	,00	1	1	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00	4,00	3	4	4	4	3,75	4,00	4	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4	4,00	4,00	3,95	4,00					
135	2	54	3	1	1	2	2	2	0	1	0	,33	,00	1	1	2	4	5	4	4	4	4	4	4	4,17	4,00	5	4	4	4	4,25	4,00	4	4	5	4	4,25	4,00	4	4	5	5	4,60	5,00	4	4	4,00	4,00	4,29	4,00	
136	1	47	2	1	1	2	1	1	0	1	0	,33	,00	2	1	2	4	4	4	5	4	4	4	4	4,17	4,00	4	4	4	4	4,00	4,00	5	4	5	5	4,75	5,00	4	4	5	5	4,60	5,00	5	5	5,00	5,00	4,43	4,00	
137	1	61	3	1	1	2	1	1	0	0	0	,00	,00	1	1	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4	4,00	4,00	5	4	5	4	4,50	5,00	4	5	5	5	4,80	5,00	4	4	4,00	4,00	4,29	4,00	
138	1	43	2	2	1	1	1	1	0	0	0	,00	,00	1	1	2	4	4	5	5	4	4	4	4	4,33	4,00	4	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4	4,00	4,00	4,10	4,00					
139	1	21	1	1	1	2	1	1	0	1	0	,33	,00	2	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	
140	1	29	2	2	1	2	1	1	0	1	0	,33	,00	1	1	2	4	4	5	4	4	4	4	4	4,17	4,00	4	4	4	4	4,00	4,00	4	4	5	4	4,25	4,00	4	4	4	4	4,00	4,00	3	4	3,50	4,00	4,05	4,00	
141	2	39	2	2	1	2	2	2	0	0	0	,00	,00	2	1	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00	4,00	3	4	4	4	3,75	4,00	4	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4	4,00	4,00	3,95	4,00					
142	1	37	2	1	1	2	2	2	0	0	0	,00	,00	1	1	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3,50	4,00	4	3	4	3	3,50	4,00	3	3	4	3	3,25	3,00	3	4	3	3	3,20	3,00	3	4	3,50	4,00	3,38	3,00	
143	1	46	2	1	1	2	1	1	0	0	1	,33	,00	2	1	2	4	4	5	4	4	4	4	4	4,17	4,00	4	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4	4,00	4,00	5	5	4	4	4	4,40	4,00	4	4	4,00	4,00	4,14	4,00
144	1	36	2	1	1	2	1	1	0	1	0	,33	,00	1	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4	4,00	4,00	4	4	5	4	4,25	4,00	4	5	4	4	4	4,20	4,00	4	4	4,00	4,00	4,10	4,00
145	2	31	2	2	1	2	2	2	0	0	0	,00	,00	2	1	2	4	5	4	5	4	4	4	4	4,33	4,00	4	4	4	4	4,00	4,00	5	4	5	4	4,50	5,00	4	4	5	4	4,20	4,00	4	4	4,00	4,00	4,24	4,00	
146	1	24	1	1	1	2	1	1	0	0	0	,00	,00	2	1	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4	4,00	4,00	4	4	5	4	4,25	4,00	4	4	4	4	4,00	4,00	5	4	4,50	5,00	4,10	4,00	
147	1	53	3	2	1	1	2	2	0	1	0	,33	,00	2	1	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3,83	4,00	4	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	3,95	4,00	
148	1	46	2	2	1	2	1	1	0	1	0	,33	,00	1	1	2	4	4	4	4	4	4	2	3,67	4,00	4	4	4	4	2	3,50	4,00	4	5	4	4	4,25	4,00	4	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	3,86	4,00	
149	1	25	1	1	1	2	2	2	0	0	0	,00	,00	1	1	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3,83	4,00	4	4	4	4	4,00	4,00	4	4	5	4	4,25	4,00	5	5	4	5	4	4,60	5,00	4	4	4,00	4,00	4,14	4,00
150	2	40	2	1	1	2	2	2	0	1	0	,33	,00	1	1	2	4	4	5	4	4	4	4	4	4,33	4,00	4	4	4	4	4,00	4,00	5	4	5	4	4,50	5,00	4	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4,19	4,00	
151	2	35	2	2	1	2	2	2	0	1	0	,33	,00	2	1	3	4	5	4	4	3	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4	3	3,75	4,00	4	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	3,95	4,00	
152	1	25	1	1	1	2	1	1	0	1	0	,33	,00	2	1	1	4	4	4	4	4	3	3,83	4,00	4	4	4	4	3	3,75	4,00	4	4	5	4	4,25	4,00	4	4	5	4	4,20	4,00	4	4	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
153	1	24	1	2	1	1	3	3	0	0	0	,00	,00	1	1	1	4	4	5	5	4	4	4	4,33	4,00	4	4	4	4	4,00	4,00	4	4	5	4	4,25	4,00	5	5	5	5	5	5,00	5,00	5	5	5,00	5,00	4,48	4,00	
154	1	37	2	1	1	2	2	2	0	1	0	,33	,00	1	1	3	4	4	4	4	4	4	4	4,00	4,00	5	4	4	4	4,25	4,00	4	4	5	4	4,25	4,00	4	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4,10	4,00		
155	1	40	2	1	1	2	2	2	0	0	0	,00	,00	2	1	3	2	2	2	2	3	2	2,17	2,00	2	3	3	2	2,50	3,00	2	3	3	3	2,75	3,00	3	3	3	3	3,00	3,00	3	2	2,50	3,00	2,57	3,00			
156	1	29	2	1	1	1	3	3	0	0	0	,00	,00	3	1	3	4	4	4	4	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4,00	4,00		

**ANEXO 15: BASE DE DATOS (Cont.)**

	Se	Eda	Eda	Moti	Ide	Ide	Cui	Clas	Ex	Ej	Rec	Ir	Ir	P	P	P	P	P	P	P	P	F	F	P1	P1	P1	P1	C	C	P	P	P	P	S	S	P1	P1	P2	P2	P2	E	E	P2	P2	A	A	S	S	
	xo	d	d_a	vo	t_q	t_q	P	ific	ic	ers	b_at	o	o	J	J	J	J	J	J	J	J	bil	bil	é	é	é	é	p	p	Có	Se	Su	Qu	g	g	_rel	spe	_cu	mo	_rel	p	p	é	ta	bre	p	p	inf	inf
157	2	32	2	2	1	2	1	1	0	1	0	.33	.00	1	1	1	4	4	4	4	4	4.00	4.00	4	5	4	4	4.25	4.00	4	4	4	4	4.00	4.00	4	4	4	4	4	4.00	4.00	4	4	4.00	4.00	4.05	4.00	
158	1	35	2	1	2	1	2	2	0	0	0	.00	.00	1	1	3	4	4	4	4	3	3.83	4.00	4	4	4	4	4.00	4.00	4	4	4	4	4.00	4.00	4	4	4	4	4.00	4.00	4	4	4.00	4.00	3.95	4.00		
159	2	28	2	1	1	2	2	2	0	1	0	.33	.00	2	1	2	4	4	4	4	4	4.00	4.00	4	4	4	4	4.00	4.00	4	4	4	4	4.00	4.00	4	4	4	4	4.00	4.00	4	4	4.00	4.00	4.00	4.00		
160	1	44	2	1	1	1	1	1	0	0	0	.00	.00	1	1	2	3	3	3	3	3	3.00	3.00	4	4	4	3	3.75	4.00	3	4	3	3	3.25	3.00	3	3	3	3	3.00	3.00	3	4	3.50	4.00	3.24	3.00		
161	1	38	2	2	1	2	1	1	0	0	0	.00	.00	1	1	2	4	4	4	4	4	4.00	4.00	4	4	4	4	4.00	4.00	4	4	4	4	4.00	4.00	4	4	4	4	4.00	4.00	4	4	4.00	4.00	4.00	4.00		
162	1	29	2	1	1	1	1	1	0	1	0	.33	.00	1	1	2	4	4	4	4	4	4.00	4.00	4	4	4	4	4.00	4.00	4	4	4	4	4.00	4.00	4	4	4	4	4.00	4.00	4	4	4.00	4.00	4.00	4.00		
163	1	32	2	1	1	2	1	1	0	1	0	.33	.00	2	1	3	4	4	4	4	4	4.00	4.00	5	4	4	4	4.25	4.00	4	4	4	4	4.00	4.00	4	4	4	4	4.00	4.00	4	4	4.00	4.00	4.05	4.00		
164	2	40	2	2	1	2	2	2	0	1	0	.33	.00	1	1	2	4	4	4	5	4	4.17	4.00	4	4	4	4	4.00	4.00	4	4	5	4	4.25	4.00	4	4	4	4	4.00	4.00	4	4	4.00	4.00	4.10	4.00		
165	1	30	2	1	1	2	1	1	0	1	1	.67	1.00	1	1	3	4	4	4	4	4	4.00	4.00	5	4	4	4	4.25	4.00	4	4	5	4	4.25	4.00	5	5	4	4	4	4.40	4.00	4	4	4.00	4.00	4.19	4.00	
166	2	46	2	1	1	2	1	1	0	1	1	.67	1.00	1	1	2	3	3	4	4	3	3.50	4.00	3	4	4	3	3.50	4.00	4	4	4	4	4.00	4.00	3	3	4	4	4	3.60	4.00	4	4	4.00	4.00	3.67	4.00	