



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

Calidad de la atención del cuidado de enfermería y satisfacción del
usuario de emergencia de un Hospital EsSalud III-E Trujillo-2024

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud

AUTORA:

Villafuerte Vargas, Liz Jennifer (orcid.org/0009-0008-7233-8517)

ASESORAS:

Dra. Lora Loza, Miryam Griselda (orcid.org/0000-0001-5099-1314)

Dra. Cruzado Vallejos, Maria Peregrina (orcid.org/0000-0001-7809-4711)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Calidad de las Prestaciones Asistenciales y Gestión del Riesgo en Salud

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Promoción de la salud, nutrición y salud alimentaria

TRUJILLO — PERÚ

2024



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, LORA LOZA MIRYAM GRISELDA, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TRUJILLO, asesor de Tesis titulada: "CALIDAD DE LA ATENCION DEL CUIDADO DE ENFERMERIA Y SATISFACCION DEL USUARIO DE EMERGENCIA DE UN HOSPITAL ESSALUD III-E TRUJILLO-2024", cuyo autor es VILLAFUERTE VARGAS LIZ JENNIFER, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 7%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

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

TRUJILLO, 07 de Julio del 2024

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
LORA LOZA MIRYAM GRISELDA DNI: 18121176 ORCID: 0000-0001-5099-1314	Firmado electrónicamente por: MLORAL el 14-08- 2024 15:27:15

Código documento Trilce: TRI - 0799978





UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, VILLAFUERTE VARGAS LIZ JENNIFER estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO del programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TRUJILLO, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "CALIDAD DE LA ATENCION DEL CUIDADO DE ENFERMERIA Y SATISFACCION DEL USUARIO DE EMERGENCIA DE UN HOSPITAL ESSALUD III-E TRUJILLO-2024", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

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

Nombres y Apellidos	Firma
VILLAFUERTE VARGAS LIZ JENNIFER DNI: 47622602 ORCID: 0009-0008-7233-8517	Firmado electrónicamente por: LVILLAFUERTEVA el 17-07-2024 21:08:42

Código documento Trilce: INV - 1755238

Dedicatoria

A Dios.

Por ser mi guía incesante y la luz en el sendero del conocimiento, por brindarme la fortaleza necesaria a lo largo de este camino; cuya presencia ha sido el refugio seguro y la fuente de inspiración.

A mi madre

Por su amor incondicional y apoyo incansable, enseñándome el verdadero significado de la perseverancia y la importancia de perseguir mis sueños siendo mi guía e inspiración.

A mi hermano

Por ser mi compañero de mis luchas y cómplice de mis sueños siendo mi fuente constante de motivación y por creer en mis capacidades, enseñándome el valor de la constancia y la fuerza del carácter.

Liz Jennifer Villafuerte Vargas

Agradecimiento

A mis asesoras Dras. Miryam Griselda Lora Loza y María Peregrina Cruzado Vallejos

Por su dedicación y compromiso con la excelencia, que han sido fundamentales en la culminación del presente estudio. Por su paciencia, apoyo constante y por impulsar mi crecimiento académico, enriqueciendo esta investigación con sus valiosos conocimientos y experiencias.

A mi co asesora Mg. Karina Fernández Ramírez

Por su guía indispensable en la gestión institucional para la ejecución del presente estudio. Por su apoyo y esfuerzo cruciales para superar los desafíos y lograr los objetivos propuestos.

A la Universidad César Vallejo

Por proporcionarme todas las facilidades para la realización del presente estudio, y por permitirme absorber nuevo y valioso conocimiento de una plana docente altamente calificada.

Al Hospital de Alta Complejidad “Virgen de la Puerta”

A las autoridades del Hospital de Alta Complejidad “Virgen de la Puerta”, por otorgarme el permiso y brindarme las facilidades para realizar esta investigación.

A los pacientes que participaron voluntariamente en esta investigación.

Liz Jennifer Villafuerte Vargas

Índice de contenidos

Carátula.....	i
Declaratoria de autenticidad de la asesora.....	ii
Declaratoria de originalidad de la autora.....	iii
Dedicatoria.....	iv
Agradecimiento.....	v
Índice de contenidos.....	vi
Índice de tablas.....	vii
Índice de figuras.....	viii
Resumen.....	ix
Abstract.....	x
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. METODOLOGÍA.....	13
III. RESULTADOS.....	16
IV. DISCUSIÓN.....	23
V. CONCLUSIONES.....	29
VI. RECOMENDACIONES.....	30
REFERENCIAS.....	
ANEXOS	

Índice de tablas

Tabla 1.	Relación causal ente la calidad de la atención del cuidado de enfermería y la satisfacción del usuario de emergencia de un Hospital EsSalud III-E. Trujillo, 2024	16
Tabla 2.	Perfil sociodemográfico del usuario de emergencia de un Hospital EsSalud III-E. Trujillo, 2024	17
Tabla 3.	Calidad de la atención del cuidado de enfermería según sus dimensiones del usuario de emergencia de un Hospital EsSalud III-E. Trujillo, 2024	18
Tabla 4.	Satisfacción del usuario según sus dimensiones de emergencia de un Hospital EsSalud III-E. Trujillo, 2024	19
Tabla 5.	Relación causal entre la dimensión humana de la calidad de atención del cuidado de enfermería con la satisfacción del usuario que asiste al servicio de emergencia en un Hospital EsSalud III-E. Trujillo, 2024	20
Tabla 6.	Relación causal entre la dimensión entorno de la calidad de atención del cuidado de enfermería con la satisfacción del usuario que asiste al servicio de emergencia en un Hospital EsSalud III-E. Trujillo, 2024	21
Tabla 7.	Relación causal entre la dimensión técnica de la calidad de atención del cuidado de enfermería con la satisfacción del usuario que asiste al servicio de emergencia en un Hospital EsSalud III-E. Trujillo, 2024	22

Resumen

Los sistemas de salud valoran la satisfacción del usuario como un indicador clave de la calidad de atención, destacando el rol vital de la enfermería, cuyo enfoque humanístico y dedicación son esenciales para el cuidado. El objetivo fue determinar en qué medida se relaciona la calidad de la atención del cuidado de enfermería y la satisfacción del usuario de emergencia de un Hospital EsSalud III-E Trujillo, 2024; que se alinea con el Objetivo de Desarrollo Sostenible 3, contribuyendo a mejorar la salud y el bienestar mediante una atención segura, efectiva y satisfactoria. Por ello se adoptó una metodología de enfoque cuantitativo, de alcance correlacional-causal, con diseño no experimental de corte transversal, con una población de 3000 usuarios y una muestra de 342, se aplicaron dos cuestionarios: uno sobre la CA en Enfermería (basado en la teoría de Donabedian y adaptado por Curasi en 2019); y otro sobre la SU (desarrollado por Esquivel en 2016); ambos instrumentos validados por expertos y confiabilidad, con coeficientes de 0.902 y 0.904, respectivamente. Los resultados indicaron que el 44.74% de los usuarios consideraron la CA del cuidado de enfermería como regular, mientras que el 18.71% lo calificó como mala. Además, el 45.32% de los usuarios se sintieron poco satisfecho, mientras que solo un 14.91% expresó insatisfacción. Se concluyó, que la CA del cuidado de enfermería impactó positivamente en la SU en el servicio de emergencia, respaldado por una correlación alta significativa entre ambas variables (Spearman $Rho=0.780$, $p=0,000$) y una influencia de Nagelkerke de 51.7%.

Palabras clave: Calidad de la atención, satisfacción del paciente, cuidado de enfermería, cuidado humanizado, salas de emergencias hospitalarias.

Abstract

Health systems value user satisfaction as a key indicator of quality of care, highlighting the vital role of nursing, whose humanistic approach and dedication are essential to care. The objective was to determine to what extent nursing care quality and emergency user satisfaction of an EsSalud III-E Trujillo Hospital, 2024; which is aligned with Sustainable Development Goal 3, contributing to improve health and well-being through safe, effective and satisfactory care, are related. Therefore, a quantitative approach methodology was adopted, of correlational-causal scope, with non-experimental cross-sectional design, with a population of 3000 users and a sample of 342, two questionnaires were applied: one on CA in Nursing (based on Donabedian theory and adapted by Curasi in 2019); and another on ED (developed by Esquivel in 2016); both instruments validated by experts and reliability, with coefficients of 0.902 and 0.904, respectively. The results indicate that 44.74% of users consider the CA of nursing care as fair, while 18.71% rate it as poor. In addition, 45.32% of the users felt dissatisfied, while only 14.91% expressed dissatisfaction. It was concluded, that CA of nursing care positively impacted ED in the emergency department, supported by a significant high correlation between both variables (Spearman $Rho=0.780$, $p=0.000$) and a Nagelkerke influence of 51.7%.

Keywords: Quality of care, patient satisfaction, nursing care, humanized care, hospital emergency rooms.

I. INTRODUCCIÓN

Las entidades sanitarias de todo el mundo, se han adecuadas a la globalización existente, para lo cual, entienden la problemática y lo afrontan teniendo como norte que la calidad de la atención (CA) debe ser mejorada (Robledo et al., 2015).

En consecuencia, la satisfacción del usuario (SU) se sostiene esencialmente en la CA, en el caso de los enfermeros, su enfoque es humanista, por lo que, el cuidado es su fin primordial (Winter et al., 2021), buscando que el paciente, el producto, reciba a plenitud el servicio; siendo éste el juicio de valor (MINSA, 2011). Por lo que, este método se une directamente con el Objetivo 3ero de Desarrollo Sostenible (ODS), proporcionando cuidado seguro, satisfactorio y eficaz a los usuarios (Naciones Unidas, 2015).

La excelencia de los servicios de urgencias en los centros hospitalarios son preocupaciones. La Organización Mundial de la Salud (OMS), 28 millones enfermeros, cuales 80% trabaja países con gran densidad de población. La distribución ha dado lugar a una disparidad del 89%, con un 69% de profesionales, 22% técnicos, lo que deteriora la condición del área. Desde 2017, se ha insistido en la relevancia de la CA como columna crucial para mejorar datos en área sanitaria y la vivencia de estos. También se ha hecho hincapié en la necesidad de una atención enfocada en el beneficiario para garantizar la sustentabilidad de las prestaciones y optimización de los descubrimientos (OMS, 2017; OMS, 2020).

A partir de, la perspectiva de América Latina, la Organización Panamericana de la Salud (OPS) fundamental para lo que es el servicio sanitario de calidad, para lo cual tiene que emplear habilidades y recursos como factores claves (OPS, 2018; OPS, 2020). Se ha afirmado que el Ministerio de Salud (MINSA) está activamente comprometido con el avance de la capacitación profesional de los enfermeros y en garantizar servicios de emergencia sean accesibles en el momento oportuno. Información reciente muestra diferencias en el SU, subrayando la importancia de

implementar tácticas para mejorar tanto la CA y SU (MINSAs, 2020; MINSAs, 2021). En el ámbito local, investigaciones revelan una fuerte conexión, destacando el continuo esfuerzo por alcanzar la excelencia (Araujo, Muñoz; 2021).

En cuanto a CA, es crucial en la entrega de servicios de salud, al tener que ver o incidir en factores como el aspecto clínico y sanitario del paciente. Estudios anteriores han demostrado que, en los beneficiarios, una atención de alta calidad está vinculada a menores tasas de complicaciones y superior SU (López, 2018). Por lo que, Febré et al. (2018) relaciona CA con protección, precaución de equivocaciones y el fomento de prácticas fundamentadas en demostración, junto con la humanización del cuidado, compasión y una comunicación eficaz con los beneficiarios.

De acuerdo con Burillo-Putze et al. (2013), la SU en emergencias no solo evalúa CA recibida, además, sirve como un indicador de la eficiencia operativa del área. Esto se debe a su estrecha relación con la rapidez y precisión del triaje, la atención adecuada en función al grado de la situación y la calidad de la terapia humana durante una urgencia. Estudios han demostrado que en la SU hay elementos que tienen mucho que ver con ella, entre ellas instalaciones adecuadas, la información clara y la profesionalidad en la atención (Dávila et al., 2016).

Por lo tanto, Febré et al. (2018) la CA y la SU están estrechamente relacionadas, y la evaluación del tratamiento recibido sirve como principal factor predictivo de ambas. Y Febres-Ramos (2020), la CA conlleva varios componentes, como conocimientos técnicos, compasión, buena comunicación y respuesta a las necesidades, todo lo cual contribuye directamente a la SU.

Lo servicio de urgencias no cuenta con un número adecuado de expertos en enfermería, lo que se refleja en la condición de respuesta a la gran afluencia de usuarios. Existe un problema de tiempos de espera elevados, que se agrava por la idea errónea

generalizada que existe sobre la diferencia entre urgencia y emergencia en el escenario de la atención médica, lo que en última instancia provoca masificación.

Adicionalmente, el pasadizo, ha sido en ocasiones provisionalmente tomado para alojar pacientes en observación, debido a la escasa infraestructura, generando incomodidades. Este escenario refleja agravado por la disminución de información que los expertos suministran a los usuarios, lo que provoca descontento.

De ahí que surja la necesidad de investigar cómo influyen estas situaciones en la CA y, a su vez, SU. El fin de este estudio es mostrar influencia que este tipo de situaciones tienen en la experiencia del usuario y la eficacia de los profesionales sanitarios. El fin es determinar los elementos que conducen a una atención inadecuada y las formas en que estos factores pueden repercutir negativamente en los resultados sanitarios. En vista de ello, el problema que sirve de fundamento es: ¿En qué medida se relaciona la CA cuidado de enfermería en la SU de emergencia de un Hospital EsSalud III-E. Trujillo- 2024?

Teóricamente, estando asociada al SU en múltiples estudios. La CA tiene una influencia sustancial en cómo los usuarios reciben el tratamiento, tal y como se observa en el servicio de urgencias. Febré et al. (2018), mide mundial se elabora cada año más acontecimientos que afectan a los servicios de urgencias. Sin embargo, en el contexto de las crisis, donde los beneficiarios son más vulnerables, la CA tiene un enorme impacto en toda su experiencia y está directamente relacionada con los resultados sanitarios, lo que subraya la necesidad de examinar estos factores en la situación.

La argumentación práctica, basándose en SU siendo ello, no sólo es esencial para la mejora de la CA, sino que también tiene el potencial de disminuir la aparición de eventualidades negativas y se incrementa la eficiencia operativa. En América Latina, las guías de CA y SU representan eficacia y humanidad. Estas pautas se ven

afectadas por elementos como la formación continua, el entorno de trabajo y el bienestar emocional del profesional, que repercuten en la capacidad de ofrecer un tratamiento compasivo y eficiente (Ruiz-Cerino et al., 2021).

Respecto con justificación metodológica, esta investigación facilitará usar y valorar paradigmas y métodos para examinar como de manera específica la CA influye en la SU, aportando con los resultados respectivos, producto del mejor enfoque de sus políticas, lo cual incide en que la calidad del cuidado mejore; y así el servicio humano sea eficaz y eficiente.

Dentro de la justificación social, es posible que se formulen políticas mediante la implementación de iniciativas, y que éstas sean continuas; para que la atención se optimice; influenciando directamente Arce-Huamani et al. (2023), en Perú, es obvio que el descontento y carácter deficiente en atención son obstáculos persistentes que afectan a los encargados, a partir de profesionales hasta beneficiarios y sus familias. Al concentrar la investigación facilitará el tratamiento de los dilemas de forma específica, ofreciendo respuestas concretas para perfeccionar CA.

El presente estudio se plantea determinar en qué medida se relaciona la CA del cuidado de enfermería y la SU de emergencia de un Hospital EsSalud III-E. Trujillo, 2024, y objetivos específicos: Caracterizar el perfil sociodemográfico del usuario de emergencia de un Hospital EsSalud III-E. Trujillo. Identificar los niveles de la CA del cuidado de enfermería y sus dimensiones del usuario de emergencia de un Hospital EsSalud III-E. Trujillo. Identificar los niveles de la satisfacción y sus dimensiones del usuario de emergencia de un Hospital EsSalud III-E. Trujillo. Establecer en qué medida la dimensión humana de la CA del cuidado relaciona SU de emergencia. Establecer en qué medida la dimensión entorno de la CA del cuidado de enfermería se relaciona con la SU que asiste al servicio de emergencia en un Hospital EsSalud III-E. Trujillo. Establecer en qué medida la dimensión técnica de CA del cuidado

de enfermería se relaciona con la SU que asiste al servicio de emergencia en un Hospital EsSalud III-E. Trujillo.

Los antecedentes priorizar, resultan útiles a ser comparados con los resultados hallados para ser discutidos. A nivel global, Sinyiza et al. (2022) investigaron en África Oriental en una investigación descriptiva transversal, 225 beneficiarios recibieron cuestionarios (PSQ-III) y (PSQ18). Los hallazgos mostraron una SU con 8,4% y una satisfacción evaluada por ellos mismos con 8,9%. Sin correlación perceptible entre SU y sus elementos. Estos datos reflejan grados muy bajos de SU lo que indica una calidad deficiente calidad en los servicios.

Mientras tanto, en Etiopía, Nebsu et al. (2020) una descriptiva cruzada en nosocomio Black Lion Addis Abeba para investigar el grado de uso de los SU y sus predictores. Se administró una entrevista a 398 usuarios elegidos al azar. Los datos revelaron que el 46,2% estaban satisfechos con los servicios hospitalarios, el 15,6% insatisfechos y el 37,7% tenían una valoración neutra. En consecuencia, la SU es sorprendentemente baja si se compara con la de otros centros sanitarios nacionales y con la norma media prevista.

Del mismo modo, Gishu et al. (2019) en Etiopía presentaron pruebas considerables de un centro terciario. El estudio, que incluyó a 340 participantes, utilizó cuestionarios para evaluar la CA para los beneficiarios de Safford & Schlotfeld, indicando que la preparación para la atención domiciliaria, y la atención física, eran inadecuadas, sin embargo, la interacción de profesionales tuvo un buen desempeño. El estudio reveló que los beneficiarios percibían una calidad inadecuada en la atención física, la formación y la preparación.

Así mismo, Farías (2021) ejecuto una investigación en Argentina para evaluar la SU y los cuidados. Se utilizó un análisis cuantitativo descriptivo prospectivo para recopilar datos de 53 beneficiarios a través de formularios con una escala de Likert. Los

datos revelaron que 62% estaban satisfechos con la demarcación, 51% con la demora, 92% con el cumplimiento de la privacidad y 85% con la organización. Se determina que SU fue propicio en elementos estructurales, la excelencia de prestaciones, pero baja en cuanto distinción profesional, el saneamiento y la distribución de las áreas.

Del mismo modo, en Ecuador, Alcalde et al. (2021) realizaron una investigación cuantitativa transversal para evaluar la percepción de los cuidados entre los enfermos con neoplasia. Se maneja la CUCACE a 216 usuarios y 65,3% emitió una opinión positiva. Se concluye que los usuarios que acudieron al consultorio oncológico e indicaron un grado de satisfacción positivo con la atención y los cuidados ofrecidos, en particular los diagnosticados de carcinoma de mama y otras maneras, se mostraron SU.

Además, Amed et al. (2019) de Colombia ofrecieron pruebas considerables de centros de salud en Sincelejo. De los 515 usuarios participaron en la encuesta, que utilizó el Care Q. Descubrió que la calidad total fue del 62%. Los controles y seguimientos tuvieron la mejor calidad con un 73,2%, mientras que los anticipos tuvieron la más baja con un 56,1%. Además, el 42% de los pacientes declararon no recibir tratamiento y no poder reconocer al personal. Se descubrió que la percepción de los cuidados era consistente (62%), lo que respalda la necesidad de una revisión por parte de todos los actores.

A nivel nacional, Huaman-Carhuas et al. (2023) investigaron en la capital, la asociación del rango de SU en hemodiálisis y el CA. Utilizaron un análisis descriptivo-correlacional transversal y administraron encuestas SERVQUAL modificadas para 60 participantes, así como SU. Se descubrió que el 58,3% indicaron algún nivel de descontento, siendo la seguridad y la accesibilidad las características que necesitaban mejorar. Según la relación estadísticamente sustancial entre las variables, los pacientes que reciben la terapia en un nosocomio estatal están más satisfechos con la CA.

De forma similar, Condori-Barreto et al. (2022) en la capital realizaron un análisis descriptivo, transversal, utilizando un método cuantitativo en el Hospital Hipólito Unanue para establecer la impresión del usuario sobre la CA en área de urgencias. Se aplicó un cuestionario a 60 usuarios adultos. Las estadísticas revelaron que el 58,3% tenía una opinión buena, 20% algo desfavorable, 15% moderadamente favorable y sólo el 6,7% tenía una percepción negativa. Del 50% de usuarios, el 58,3% afirmó que la calidad del trato recibido era buena.

De manera, Rosario et al. (2021) realizaron una exploración descriptivo-transversal hospitales públicos y privados 2018, objetivo de conocer la excelencia apreciada por beneficiarios internados de regiones quirúrgicas. El estudio incluyó 118 beneficiarios y un formulario. Los logros mostraron que la calidad del hospital público era mala (59%), mientras que la del hospital privado era media (61%). En el análisis de las dimensiones, se descubrió dependencia en los componentes interpersonal y ambiental. El estudio señaló que en el sector privado la atención es de mejor calidad que en el público, de allí, que se hace necesario que las relaciones interpersonales se mejoren.

Curasi (2019) en Moquegua presenta hallazgos apropiados del Hospital Regional. Evaluaron a 128 usuarios utilizando cuestionarios desarrollados por Donabedian para cuantificar el SU. La encuesta reveló a la calidad era regular en 50,7% de los casos, con un alto rendimiento en los sectores ambiental y técnico, pero sólo regular en el área humana. Además, 63,3% declararon un gran nivel de satisfacción. Se constata que existe una fuerte asociación de ambas variables.

Localmente, durante la pandemia de COVID-19, Salazar (2021) investigó en Trujillo la relación entre las normas de cuidados paliativos y el SU. Se realizó una investigación descriptivo-correlacional con 103 usuarios oncológicos. Según el estudio, el 43% consideró que los cuidados eran regulares, mientras que el

51% los consideró adecuados. Por otra parte, el 61% de los consumidores calificó el apoyo físico de bueno, el 77% el respaldo mental de estupendo, el 90% la ayuda colectiva de decente y el 50% el apoyo espiritual de aceptable. Se encontró una relación sustancial entre las dos variables, así como entre las distintas características de la asistencia y el SU oncológico.

Existen teorías respecto a la identificación conceptual de la estructura del tema, pero es muy necesario que las variables se sustenten teóricamente y así se las pueda desarrollar.

La OMS, sostiene que la calidad en salud implica dentro de un argumento de la salud, poseer un gran conocimiento profesional acerca de ella, comprendiendo como los riesgos para los usuarios se minimizan, los recursos son usados convenientemente y la satisfacción que se perciba sea alta (como se cita en Tito-Hermitaño y Dávila-Villavicencio, 2010).

Por otro lado, se indica que la CA es la encargada de considerar del modo más apropiado a los servicios fisioterapia, para así la asistencia sanitaria sea la más conveniente. Siendo necesario tomar en cuenta al usuario y los factores y conocimientos específicos que posee y así relacionarlos de alguna manera con el servicio asistencial que recibe, y así será posible lograr los resultados efectivos que se esperan, siempre considerando a los riesgos más mínimos. Siempre garantizando que los usuarios reciben servicios de salud de calidad (OMS, 2002).

También existen teorías que consideraron a la CA y fueron desarrolladas, Edward Deming, afirma que ésta integra un enfoque de gestión basado que continuamente los procesos progresen, que la toma de decisiones sea la mejor pero siempre basándose en datos, siendo importante que los miembros de la organización participen activamente, con un solo objetivo, el de lograr que en los productos o servicios se observe o contenga la calidad requerida (Deming, 2018).

Parasuraman, Zeithaml y Berry, delinean la CA basándose

en hallar cuál es la diferencia y cómo se debe actuar, referente al servicio recibido y lo que los usuarios tienen como expectativas, para eso está el modelo SERVQUAL, que considera diversas categorías (Parasuraman et al., 2005).

Asimismo, Donabedian afirma que el objetivo de la CA, se limita a que el bienestar se debe maximizar en el usuario, tomando en cuenta lo que significa beneficio y daño; dentro de la atención que se logra al recorrer una etapa del proceso; por lo que, se analiza bajo tres niveles: estructura, proceso y resultado (Donabedian, 2001).

Continúa afirmando, que el enfermero tiene como fin esencial el cuidado que debe brindar, es consciente que debe ser responsable en los aspectos ético y social, ver por su bienestar y tener conexión con las relaciones sociales.

Atención que se sustenta en los procesos conocidos de transpersonal e interpersonal, por lo que, debe estar presente la ayuda humanitaria (Donabedian, 2001). Siendo necesario que se deba considerar siempre la calidad en salud, la cual la conceptúa como un grupo de propiedades enfocadas para valorar la calidad que debe tener el proceso de atención, Donabedian, da a conocer tres dimensiones a las que considera fundamentales.

La calidad en salud comprende propiedades consideradas como esenciales, enfocados para que la atención tenga la calidad respectiva, así Donabedian (2001), considera como claves a la calidad, a los aspectos técnicos y a las relaciones interpersonales existentes dentro del entorno de la enfermera con el paciente; es decir, son tres las dimensiones.

En lo que concierne a la dimensión técnica, señala que comprende elementos, los cuales integran el proceso que se sigue para los servicios sean efectivos y proporcione la alternativa de lograr los resultados esperados (efectos). La eficacia, que comprende a las normas, las cuales deben ser utilizadas correctamente, y la eficiencia que está relacionada con la aplicación

de recursos en los momentos correspondientes y así alcanzar las etapas estructuradas. Respecto a la ética, que siempre debe estar sustentado en valores y principios, que la sociedad exige; porque son elementos guías de una buena conducta a tener como profesionales de salud que son (Donabedian, 2001).

El término humana, viene a ser la otra dimensión, que engloba, por supuesto, al ser humano, conceptuándolo como compuesto por elementos de clase biológico y aspectos psicológicos. Considerando también el aspecto humanístico, que posee características de tipo individual, entre ellas las relaciones interpersonales como la principal. Asimismo, el usuario y el enfermero se vinculan estrechamente, mediante las actividades que se desarrollan, obteniendo respuestas y operaciones. Para finalizar, se trata a la dimensión del entorno, donde tiene mucho cómo se relaciona y tiene que ver la atención sanitaria, donde el ambiente debe ser el mejor (Donabedian, 2001).

Resultando elemental indicar, que, como componente en enfermería de urgencias, debe formalizar los cuidados en función a lo que el usuario necesita y equilibrando los objetivos de la organización y de los equipos de enfermería. La recepción y acogida en urgencias son los primeros puntos de interacción entre el usuario y su entorno. Para iniciar el proceso enfermero y ofrecer unos cuidados dignos, las enfermeras deben adoptar un enfoque minucioso, empático y humano.

No obstante, la estimación de cuidados basados en la filosofía donabediana, se debe obtener recopilar información detallada sobre las condiciones del usuario y evaluar la estructura mediante los registros de gestión, lo que permite tomar decisiones informadas para mejorar la atención y asistencia. La valoración del desarrollo de atención sistemática, valorando el crecimiento técnico y el conocimiento para planear y efectuar actividades, por último, se realiza una evaluación de los datos (Gaviria, 2009).

Cabe señalar que, según la teoría de los cuidados

humanizados de Jean Watson, el acto de cuidar se encuentra en la parte medular de la enfermería, haciendo hincapié que el profesional enfermero y el usuario deben conectarse holísticamente y de modo empático; incentivando siempre que esté presente la amabilidad y la confianza; es decir, el ambiente debe imponer apoyo y el respectivo aprendizaje. La CA enfermera se sustenta en la conexión entre ambos, así como en la comprensión del comportamiento, las respuestas, las necesidades, los esfuerzos y los límites humanos, además de contribuir con la empatía. Este enfoque holístico ayuda al usuario, y a la vez, fomenta el crecimiento personal y profesional de la enfermera al inculcarle un deber con importantes conceptos éticos en el proceso asistencial (Watson, 2002).

La SU, al igual que la CA, es un importante factor predictivo del éxito en el ámbito hospitalario. Conceptualizando, se menciona como factor subjetivo a la satisfacción, la cual es consecuencia de una necesidad o un deseo; mencionando además que el bienestar contribuye a lograr el estado de ánimo considerado el ideal (Ossa et al., 2005).

En consecuencia, la SU se refiere a una vivencia lógica o cognitiva que comienza con opiniones o pensamientos sobre los servicios y termina con la consecuencia final de recibir atención. También está vinculada a otros factores como las creencias éticas y los valores culturales de una empresa (Llanos et al. 2017; López et al. 2017).

Hay teorías acerca de la SU: Al respecto Claes Fornell, menciona que constituye una respuesta que dan los usuarios emocionalmente, sobre aspectos que tienen mucho que ver con la atención que se da; estimando dentro de lo cognitivo y las respuestas que se experimentan referente al proceso y los resultados, para ello, hace uso del American Customer Satisfaction Index (ACSI), que es un instrumento donde es posible medir la SU realmente y así poder identificar las áreas de mejora (Fornell et al.,

2006).

Ware, por su parte, define el SU como una evaluación subjetiva de la atención sanitaria realizada por los usuarios, comparando sus expectativas y experiencias a lo largo del proceso de lo que implica la atención en salud, para ello da a conocer de ocho factores esenciales (Ware et al 2000).

Wolf et al. definen el SU cómo la evaluación por parte del usuario de la atención que se recibe considerando dimensiones cognitivas, afectivas y conductuales; comprendiendo al usuario por la información de calidad que se necesita, mostrando el interés hacia el paciente, y las habilidades y aptitudes clínicas del capacitado sanitario (Villodre et al., 2014).

La teoría de Wolf, examina elementos del trato digno y respetuoso (afectivos). Esta impresión refleja el modo de ver los consumidores, centrándose en ideales en la comodidad de los demás. Para ello, se utiliza el enfoque científico de manera metódica, sin prescindir del lado humano y con sensibilidad hacia los demás (Esquivel, 2016).

Del mismo modo, la dimensión civismo y amabilidad (afectiva) exige que los profesionales sanitarios complazcan al usuario demostrándole respeto y proporcionándole una atención humanizada y personalizada. Por último, la competencia profesional (cognitiva) (conductual) hace hincapié en las habilidades y la experiencia clínica del profesional sanitario, ya que es el responsable de proporcionar asistencia excelente y eficaz (Esquivel, 2016). El modo en que se comporta este constituyente conflictivo respalda la hipótesis: Existe una correlación positiva y significativa entre CA del cuidado de enfermería y SU de emergencia de un Hospital EsSalud III-E. Trujillo, 2024.

II. METODOLOGÍA

El tipo fue aplicada, que implica dar solución a problemáticas consideradas elementales dentro de la práctica de la investigación; utilizando un enfoque cuantitativo, y las variables se dieron en forma de frecuencia y/o porcentajes. El diseño fue no experimental, sin cambios. A parte de eso, fue transversal, lo que significa que los datos se recogieron en un día determinado y en un lugar específico. También tuvo un alcance correlacional causal, que pretendía determinar el vínculo existente de las variables (Hernández et al., 2018) Esquema. Ver Anexo 7.

La variable independiente, CA, referida al cuidado del enfermero, comprendiendo los aspectos éticos y sociales de manera responsable, para que el usuario entienda que todo es con altruismo y compromiso fehaciente que el apoyo debe ser continuo (Donabedian, 2001). Dentro del aspecto operacional, la CA, contiene 3 categorías, siendo éstas: humana, entorno y técnica. Asimismo, SU, la variable dependiente, que Wolf et al. (1978) lo definen, como dentro del actuar el usuario evalúa todo lo que se le informa, poniendo interés y comprensión; aplicando sus habilidades y las competencias clínicas que brinda el profesional sanitario. En su aspecto operacional, existen 3 rangos: trato digno y respetuoso, cortesía y amabilidad, competencia profesional. Considerando perfil demográfico, sus elementos: edad, sexo, nivel de educación (Ver Anexo 1).

La comunidad estaba formada 3.000 pacientes de urgencias (incluidas salas de observación para hombres y mujeres, departamentos de cirugía y traumatología).

El tamaño de muestra se determinó haciendo uso de una fórmula para poblaciones finitas, resultando 342 usuarios. Aplicando el tipo aleatorio simple para el muestreo probabilístico (Hernández et al., 2014). Ver Anexo 7.

Para la investigación se evaluaron condiciones de inclusión:

usuarios atendidos en emergencia, que sean mayores de 18 años, que laboren en salas de observación, tópico de cirugía, traumatología, y que participen de modo voluntario. Respecto a principios de exclusión, se mencionan cuestionario incompleto o que no estén expeditos de responderlo por enfermedad mental o por otra causa.

Como método y herramienta de investigación se utilizó la encuesta. Las informaciones esenciales se recogieron mediante respuestas anónimas. Las herramientas empleadas incluyen el Cuestionario CA del cuidado de enfermería, adaptado Curasi (2019), donde están presentes 24 ítems, que abarcan tres dimensiones, la atención humana, entorno y la técnica; cada uno con sus respectivos ítems, siendo las respuestas tipo Likert, comprendiendo el baremo, tres categorías: nivel malo (25 a 56 puntos), regular (57 a 88) y bueno (89 a 120). Ver Anexo 2.1

Esquivel Caipo, proveyó el cuestionario de SU que se aplicó, contando con 24 ítems, dividido en tres elementos, siendo las alternativas tipo escala de Likert, para lo cual se midieron dentro de tres niveles: insatisfecho (de 24 a 56 puntos.), poco satisfecho (57 a 88 puntos.) y satisfecho (89 a 120 puntos). Ver Anexo 2.2

Ambos instrumentos fueron verificados por 5 expertos mediante el procedimiento de evaluación de Aiken, obteniendo resultados muy confiables, ubicados dentro del rango de 0.9 a 1.00. Lo mismo sucedió con el instrumento de SU, existiendo validez fuerte; es decir, los valores nuevamente oscilaron entre 0.9 a 1.00 (Ver Anexo 3).

Para determinar la fiabilidad, fue necesario realizar una prueba piloto y se examinó a 20 usuarios, hallando un coeficiente alfa de Cronbach, de 0,902 y 0,904 respectivamente por variable, denota un nivel fiabilidad (Ver Anexo 4)

Lo planteamiento para llevar cabo consistió primeramente en lograr que se autorice aplicar los instrumentos, para recurriendo a la

oficina de formación y enseñanza. Luego, se identificó a los usuarios y se contactó con ellos para explicarles las metas del análisis y obtener su permiso informado. Adicionalmente, se informó que la encuesta sería anónima y confidencial; la aplicación tomaría de 20 minutos por colaborador.

La estrategia de análisis de datos consistió en recoger y procesar la información de los instrumentos mediante la aplicación SPSS V.27. Los datos se presentaron en tablas; se utilizaron pruebas no paramétricas. Por último, se compararon las hipótesis mediante el análisis inferencial, empleando las estadísticas. Siguió los criterios de la Declaración de Helsinki, así como consideraciones bioéticas relacionadas con la investigación médica en seres humanos. Se intentó ayudar a los usuarios ofreciéndoles referencia clara y amplia de acuerdo con el principio de beneficencia. Además, la idea de no maleficencia garantizaba que se causara ningún daño y trataba temas delicados. Por otra parte, la noción de autonomía avalaba que los consumidores obtuvieran información respetando su libre acuerdo. Del mismo modo, la idea de equidad respaldaba que todos tuvieran las mismas oportunidades de participar, sin prejuicios. Por último, se conservó el anonimato implicado (Asociación Médica Mundial [AMM], 2017).

III. RESULTADOS

Tabla 1

Relación causal entre la calidad de la atención del cuidado de enfermería y la satisfacción del usuario de emergencia de un Hospital EsSalud III-E. Trujillo, 2024

Calidad de la atención del cuidado de enfermería	Satisfacción del usuario						Total	
	Insatisfecho		Poco satisfecho		Satisfecho			
	N	%	N	%	N	%	N	%
Malo	37	10.82%	23	6.73%	4	1.17%	64	18.71%
Regular	9	2.63%	114	33.33%	30	8.77%	153	44.74%
Bueno	5	1.46%	18	5.26%	102	29.82%	125	36.55%
Total	51	14.91%	155	45.32%	136	39.77%	342	100.00%

Nota: Datos procesados en aplicativo SPSS V.27

Correlación de Spearman $r=0.780(p<0.01)$					
Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi cuadrado	gl	Sig.	Pseudo R cuadrado Nagelkerke
Sólo interceptación	245.899				0.517
Final	42.248	203.650	2	0.000	

En la Tabla 1, al examinar el rango de relación entre CA de los cuidados de enfermería con SU, encontramos que el 44,74% juzgaba la CA como regular, mientras que el 45,32% se mostraba poco satisfecho. Por otro lado, sólo el 18,71% opinaba que la CA era mala, mientras que el 14,91% se mostraba insatisfecho. Se determinó que la relación cruzada superior entre las variables era razonable (33,33%). Además, los valores inferenciales demostraron una alta correlación positiva entre la CA y SU, valor (Rho = 0,780) un nivel de ($p<0.01$). Por otra parte, se encuentra un impacto basado en los datos de $R= 0,517$, denotando que la CA afectó un 51,7% en la SU.

Tabla 2

*Perfil sociodemográfico del usuario de emergencia de un Hospital EsSalud III-E.
Trujillo, 2024*

Características	N	%
Edad		
Adulto joven (18-40 años)	99	29.00%
Adulto maduro (41-59 años)	128	37.40%
Adulto mayor (60-102 años)	115	33.60%
Sexo		
Femenino	170	49.70%
Masculino	172	50.30%
Nivel de educación		
Primaria	28	8.20%
Secundaria	100	29.20%
Técnico	93	27.20%
Superior	121	35.40%

Nota: Datos procesados en aplicativo SPSS V.27

El cuadro 2 muestra que el 37,4% de los usuarios son adultos maduros, el 50,3% son hombres y 35,40% con estudios superiores. Sin embargo, sólo el 29% son jóvenes (18-40 años), el 49,7% son mujeres y el 8,2% tienen estudios primarios.

Tabla 3

Calidad de la atención del cuidado de enfermería según sus dimensiones del usuario de emergencia de un Hospital EsSalud III-E. Trujillo, 2024

Niveles	Dimensiones de CA del cuidado de enfermería						CA	
	Humana		Entorno		Técnica		Total	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Malo	67	19.59%	71	20.80%	75	21.90%	64	18.70%
Regular	155	45.32%	130	38.00%	137	40.10%	154	44.70%
Bueno	120	35.10%	141	41.20%	130	38.00%	125	36.50%
Total	342	100.00%	342	100.00%	342	100.00%	342	100.00%

Nota: Datos procesados en aplicativo SPSS V.27

El cuadro 3 analiza la CA del cuidado de enfermería según las dimensiones, muestra que la gran mayoría, el 44,70%, considera que los cuidados irregulares, mientras que sólo el 18,70% los evalúa como deficientes. En cuanto a los aspectos específicos, el «humano» es el que cuenta con el mayor porcentaje de valoraciones regulares (45,30%), seguido del «entorno» (41,2%) y el «técnico» (40,10%). En la dimensión «humana», para el 19,60% es deficiente, al igual que la dimensión «entorno» (20,80%) y la dimensión «técnica» (21,90%). Se finaliza que la CA se vive de varias maneras: la dimensión «medio ambiente» es positiva, mientras que los aspectos «humano» y «técnico» requieren un desarrollo.

Tabla 4

Satisfacción del usuario según sus dimensiones del usuario de emergencia de un Hospital EsSalud III-E. Trujillo, 2024

Niveles	Dimensiones de satisfacción del usuario							SU	
	Trato digno y respetuoso		Cortesía y amabilidad		Competencia profesional		Total		
	N	%	N	%	N	%	N	%	
Insatisfecho	68	19.90%	51	14.90%	54	15.80%	51	14.90%	
Poco satisfecho	154	45.00%	171	50.00%	168	49.10%	155	45.30%	
Satisfecho	120	35.1%	120	35.10%	120	35.10%	136	39.8%	
Total	342	100.00%	342	100.00%	342	100.00%	342	100.00%	

Nota: Datos procesados en aplicativo SPSS V.27

Analizando en la Tabla 4, la SU en función de los aspectos evaluados por el usuario, observa la mayor proporción, para el 45,30%, es poco satisfecho, un 14,90% indica insatisfecho. Respecto a cualidades particulares, la «cortesía y amabilidad» es la que presenta una mayor proporción de poco satisfecho (50,00%), seguida de la «competencia profesional» (49,10%) y el «trato digno y respetuoso» (45,0%). Sin embargo, el 19,90% se mostró insatisfecho del componente «trato digno y respetuoso», al igual 15,80% y el 14,90% con los aspectos «competencia profesional» y «cortesía y amabilidad». Se puede concluir que existe una satisfacción limitada en los aspectos mencionados.

Tabla 5

Relación causal entre la dimensión humana de la calidad de atención del cuidado de enfermería con la satisfacción del usuario que asiste al servicio de emergencia en un Hospital EsSalud III-E. Trujillo, 2024

Humana	Satisfacción del usuario						Total	
	Insatisfecho		Poco satisfecho		Satisfecho			
	N	%	N	%	N	%	N	%
Malo	34	9.90%	26	7.60%	7	2.00%	67	19.60%
Regular	12	3.50%	108	31.60%	35	10.20%	155	45.30%
Bueno	5	1.50%	21	6.10%	94	27.50%	120	35.10%
Total	51	14.90%	155	45.30%	136	39.80%	342	100.00%

Nota: Datos procesados en aplicativo SPSS V.27

Correlación de Spearman $r=0.717$ ($p<0.01$)					
Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi cuadrado	gl	Sig.	Pseudo R cuadrado Nagelkerke
Sólo interceptación	194.519				0.419
Final	40.0147	154.504	2	0.000	

En el cuadro 5, examinar correspondencia del componente humano y elSU, descubrimos que el 45,30% de los usuarios demostraron conexión proporcional regular para la dimensión humana y estuvieron poco satisfechos. Sólo el 19,60% calificó la dimensión humana como mala, mientras que el 14,90% se sintió insatisfecho. La relación cruzada fue regular (31,60%). Además, los resultados estadísticos inferenciales indicaron una fuerte correlación con valor Spearman ($Rho=0,717$) y prueba de probabilidad Chi-cuadrado significativa. Por otra parte, valor $R=0,419$, señalando que componente humano influyó en el SU en un 41,9%.

Tabla 6

Relación causal entre la dimensión entorno de la calidad de atención del cuidado de enfermería con la satisfacción del usuario que asiste al servicio de emergencia en un Hospital EsSalud III-E. Trujillo, 2024

Entorno	Satisfacción del usuario							
	Insatisfecho		Poco satisfecho		Satisfecho		Total	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Malo	38	11.10%	27	7.90%	6	1.80%	71	20.80%
Regular	7	2.00%	92	26.90%	31	9.10%	130	38.00%
Bueno	6	1.80%	36	10.50%	99	28.90%	141	41.20%
Total	51	14.9%	155	45.30%	136	39.80%	342	100.00%

Nota: Datos procesados en aplicativo SPSS V.27

Correlación de Spearman $r=0.678$ ($p<0.01$)					
Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi cuadrado	gl	Sig.	Pseudo R cuadrado Nagelkerke
Sólo interceptación	186.934				0.406
Final	38.605	148.329	2	0.000	

En cuadro 6, al examinar asociación de dimensión entorno y el SU, descubrimos que el 41,20% de los usuarios tenían una relación porcentual favorable en el aspecto entorno y el 45,30% estaban insatisfechos. Por otro lado, sólo el 20,80% opinaba que la dimensión del entorno era negativa y el 14,90% estaba insatisfecho. Se determinó que la relación cruzada aumentaba a un nivel satisfactorio (28,90%). Aparte de eso, inferencialmente demostraron alta correlación positiva, Spearman=0,678 y una significación ($p<0.001$). Por otra parte, hay un impacto basado en los datos $R= 0,406$; lo que indica que el componente entorno influyó en la SU en un 40,6%.

Tabla 7

Relación causal entre la dimensión técnica de la calidad de atención del cuidado de enfermería con la satisfacción del usuario que asiste al servicio de emergencia en un Hospital EsSalud III-E. Trujillo, 2024

Técnica	Satisfacción del usuario						Total	
	Insatisfecho		Poco satisfecho		Satisfecho		N	%
	N	%	N	%	N	%		
Malo	40	11.70%	30	8.80%	5	1.50%	75	21.90%
Regular	4	1.20%	101	29.50%	32	9.4%	137	40.10%
Bueno	7	2.99%	24	7.00%	99	28.90%	130	38.00%
Total	51	14.90%	155	45.30%	136	39.80%	342	100.00%

Nota: Datos procesados en aplicativo SPSS V.27

Correlación de Spearman $r=0.750$ ($p<0.01$)					
Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi cuadrado	gl	Sig.	Pseudo R cuadrado Nagelkerke
Sólo interceptación	223.982				0.461
Final	49.377	174.604	2	0.000	

En cuadro 7, al calcular la conexión de dimensión técnica CA los cuidados de enfermería y el SU, descubrimos el 40,10% mostraban una relación porcentual razonable, mientras que el 45,30% estaban insatisfechos. Por otro lado, sólo el 21,90% opinaba que la dimensión técnica era pésima, mientras que el 14,90% se mostraba insatisfecho. Se determinó que la relación cruzada adecuada era justa (29,50%). Los resultados estadísticos inferenciales mostraron una fuerte asociación con un valor de Spearman de 0,750 y un rango de significación ($p<0.001$). Por otra parte, los datos de la prueba de ajuste del modelo muestran que existe efecto, con un pseudo R cuadrado de Nagelkerke 0,461, lo que denota que la componente técnica influyó en el 46,1% de la población del SU.

IV. DISCUSIÓN

La CA de los cuidados de enfermería y el SU ejecutan una parte fundamental a la hora de proporcionar un tratamiento seguro y eficaz. La evaluación de la CA y del SU es fundamental para mejorar la práctica clínica, optimizar los recursos e influir en la política sanitaria.

Referente a los hallazgos obtenidos cuadro 1 acerca de la relación entre CA y SU, primera fue regular y la segunda fue poca satisfecha, hallándose correlación alta ($r=0.780$) y la influencia fue considerada significativa (51.70%), demostrando que las dimensiones competencia técnica, la empatía, la buena comunicación y el entorno se relacionan directamente con la SU. Así, estudios previos, como el de Curasi (2019) distingue la CA de enfermería y SU, reforzando esta relación ya que se halló que la calidad influye directamente en la SU; así, los consumidores que recibieron una atención de calidad mostraron placer ($r=0,852$; $p=0,000$).

Aparte de eso, Salazar (2021) llevó a cabo un estudio; descubrió que los usuarios que recibían buenos cuidados estaban satisfechos con su atención en general, lo que le llevo a inferir que existía una fuerte correlación ($r=0.838$; $p=0,000$), es decir, si aumenta la calidad mejora la SU en el área de emergencia, esto quiere decir, se relacionan estrechamente. Así, Donabedian (2001) subraya la importancia de contar con herramientas accesibles y cómo la prestación de asistencia influye en los resultados del usuario. Del mismo modo, Watson (2002) subraya la necesidad de la conectividad para lograr un servicio de alta calidad.

La Tabla 2, muestra respecto al perfil sociodemográfico, que prevalece los adultos maduros (comprendidos entre 41-59 años), y así los adultos jóvenes (de 18 a 40 años) constituyeron la minoría; además, predominando el género masculino; destacando el nivel superior por sobre los otros; referenciando que estos resultados difieren por lo hallado por Curasi (2019) consideran, que la mayor se situaba de 30 a 40 años, y que tanto hombres como mujeres presentaban una dispersión homogénea, siendo el nivel de estudios más común el de secundaria.

En una línea similar, Alcalde et al. (2021) investigaron cómo

percibían los usuarios de cáncer la atención; descubrieron que la mayoría fueron mujeres de más de 65 años y habían terminado la primaria; esta disparidad estaba relacionada con diferencias demográficas, la proclividad a la enfermedad de etapa de la vida y el tipo de institución.

En referencia a la tabla 3, la CA de los cuidados de enfermería y sus dimensiones, mostraron que la tendencia del CA fue regular a buena y el elemento óptimo valorada es el entorno, seguidamente la técnica y la humana, resultados que guardan coherencia descubrieron que más de la mitad de ellos valoran positivamente los aspectos interpersonales y de confort-entorno, con una horquilla que va de moderadamente favorable a favorable.

Los autores descubrieron que más de la mitad de ellos valoran positivamente los aspectos interpersonales y de confort-entorno, con una horquilla que va de moderadamente favorable a favorable.

En cambio, Gishu et al. (2019) examinaron la opinión de los usuarios sobre CA: la experiencia de un centro terciario, descubrieron que sintieron baja percepción; por otro lado, hay mejores relaciones entre profesionales, así como de una gestión eficaz. Estos hallazgos son críticos en la CA del cuidado de la función de competentes en salud y en el centro los servicios de cuidado; de igual forma, Watson (2002) menciona elementos, el tecnológico, el humano importante delimita entorno, su relación y la aplicación oportuna de los recursos están indisolublemente ligados a los servicios de atención sanitaria.

La Tabla 4, reveló una inclinación de insatisfecho a satisfecho con el servicio recibido; sin embargo, más de la mitad expresó poca satisfacción en sus componentes, coincidiendo con lo hallado por Huamán-Carhuas et al. (2023) investigaron una evaluación subjetiva y su asociación con SU en el tratamiento con hemodiálisis, su conclusión reportó necesitan mejorarse.

Sinyiza et al. (2022) reflexionan sobre la atención sanitaria en un hospital, identifican varios ámbitos necesitan mejoras, como el dialogo, disposición, asequibilidad, conocimientos técnicos; estos resultados respaldan la necesidad de abordar determinadas características para

optimizar la SU, que es un indicador indirecto esencial de la calidad.

Destacando que cuadro 5 alta correlación positiva ($r=0,717$) y un efecto significativo entre el componente humano y el SU, encarados con investigaciones semejantes de Farías (2021) en su indagación detalla la CA y cuidado de enfermería en urgencias desde el ángulo del paciente, impactando en la CA la calidad brindada por la enfermera al usuario.

Del mismo modo, Alcalde et al. (2021) investigaron la evaluación subjetiva de la excelencia del cuidado de enfermería oncológica, ultimaron que la cortesía y habilidad profesional son agentes respaldan la valoración; estos resultados apoyan la hipótesis de que, si un profesional sanitario pasa más tiempo interactuando con el usuario en urgencias, mejoraría el comportamiento que cumple satisfactoriamente los requisitos del sujeto de asistencia, lo que contribuiría a una experiencia positiva. Watson (2002) afirma que la solidez del nexo, combinada con un compromiso ético hacia la rehabilitación, asegura la confianza constante.

En el cuadro 6, en el que se revisa el nexo causal del entorno y la SU, los resultados demuestran una fuerte correlación positiva ($r=0,678$) y un efecto considerable entre la dimensión del medio ambiente y la SU, información que, al ser comparada, muestra similitudes con los hallazgos de Nebisu et al. (2020) en su estudio detalla el rango de SU en las áreas de hospitalización y sus factores, llegaron a la conclusión de que las comodidades de las instalaciones afectan la SU.

Además, Rosario et al. (2021) realizó un estudio de atributo juzgada, observaron que, para el primer hospital, la calidad era de nivel medio en estructura; desde otro punto de vista, el segundo hospital, se consiguió un nivel alto para el mismo factor. Los descubrimientos confirman que una infraestructura con equipamiento tecnológico y lugares amplios y bien ventilados puede mejorar no sólo la CA, así mismo el SU mientras todo el procedimiento de rehabilitación. Al lado de, Donabedian (2001) subraya la necesidad de revisar la estructura para que los huéspedes puedan expresar placer durante su estancia y obtener los mejores resultados.

Por último, en la Tabla 7, al analizar la relación causal de técnica y SU, los hallazgos demuestran una fuerte correlación positiva ($r=0,750$), y

un efecto considerable de la dimensión técnica y la SU, información que, al ser contrastada, muestra similitudes con los hallazgos de Curasi (2019) en su indagación al examinar la CA y SU en urgencias, concluyó que la apreciación de los usuarios sobre la atención incide en SU mediante aspectos siendo la habilidad en un rango bueno.

Adicionalmente, Amed et al. (2019), en su editorial de análisis de perfección del cuidado, concluyeron el aspecto mejor valorado fue monitorización y seguimiento en los cuidados, esto sugiere que el conocimiento, la técnica y las habilidades son importantes para el beneficiario; los datos apoyan la noción de expertos con amplios conocimientos, competencias y habilidades proporcionan una devoción de calidad, lo que beneficia al SU. Donabedian (2001) afirma que los trabajadores cualificados pueden ofrecer un tratamiento preciso y eficaz, sobre todo en situaciones de emergencia, lo que repercute en el SU.

Respecto a las deficiencias del estudio, es fundamental señalar que los resultados se sustentan en las percepciones de los usuarios y no en mediciones. Porello, la técnica se realizó en un nosocomio y se tuvieron en cuenta escenarios de alta demanda, como el servicio de urgencias, en términos de variables temporales.

Resumiendo. la CA y SU en urgencias están inextricablemente relacionados en tres dimensiones: humana, ambiental y tecnológica, todas ellas fundamentales para garantizar un trato excelente y una gran experiencia para el usuario.

V. CONCLUSIONES

Se halló que la CA está relacionado de manera alta y directamente con la SU, al presentarse Spearman de 0.780 y < 0.001 , se halló $R=0.517$.

Respecto perfil sociodemográfico, la mayoría son hombres y adultos maduros, que han cursado estudios superiores.

La CA de los cuidados de enfermería reveló que los beneficiarios valoraron de regular; mientras que los componentes humano y técnicos también eran regulares, y el entorno nivel bueno.

La SU resultó poco satisfactorio, y las cualidades de cortesía y amabilidad, trato digno y respetuoso, y competencia revelaron poca satisfacción.

La dimensión humana tiene una asociación directa y sustancial SU, fuerte correlación positiva Spearman ($Rho=0.717$), significación estadística ($p<0.001$) y un efecto Nagelkerke de R-cuadrado (0.419).

El componente entorno tiene una asociación directa y sustancial con la SU, siendo Spearman fuerte y positivo ($Rho=0.678$), una significación, un impacto $R=0.406$.

El factor técnico tiene una asociación sustancial un fuerte coeficiente de Spearman ($Rho=0.750$), $p<0.001$ y $R=0.461$.

VI. RECOMENDACIONES

Deben mejorar normativas prácticas estandarizadas respaldar unos cuidados excelentes. Del mismo modo, proporcionar formación al personal sanitario y que aborde características críticas de los cuidados humanizados y métodos modernos protección.

Deben controlar indicativo através, formularios trimestrales recabar las valoración e ideas de los beneficiarios, y luego utilizar los datos para evaluar los avances en las áreas y modificar las tácticas en caso necesario. Del mismo modo, hay que gestionar los recursos humanos de forma eficiente para satisfacer las demandas de la atención de urgencias, lo que incluye programar turnos y rotaciones adecuados para reducir el cansancio y el estrés de los profesionales.

Los supervisores deben asegurarse de que las instalaciones del servicio estén limpias, bien iluminadas y organizadas, y de que el equipo biomédico esté en excelentes condiciones de funcionamiento y actualizado, garantizando no sólo la seguridad de los beneficiarios, sino también SU.

REFERENCIAS

- Alcalde, F. B., Sánchez, D. A. R., Carrión, C. J. C., & Montero, C. C. O. (2021). Percepción de la calidad de cuidados de enfermería en pacientes oncológicos del austro ecuatoriano. *Archivos venezolanos de farmacología y terapéutica*, 40(7), 704–710. <https://doi.org/10.5281/zenodo.5752240>
- Amed Salazar EJ, Villareal Amaris G, Alvis Tous CC. Calidad del cuidado de Enfermería brindado por profesionales en una ciudad colombiana. *Rev. cienc. ciudad.* 2019; 16(2):108-119 <https://doi.org/10.22463/17949831.1615>
- Araujo Rodríguez, M., & Muñoz Pintado, E. J. (2021). Calidad del cuidado de enfermería y grado de satisfacción del adulto mayor en un Hospital Público de Trujillo. Universidad César Vallejo. Recuperado de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/8836>
- Arce-Huamani, M. Á., & Aliaga-Gastelumendi, R. A. (2023). Calidad de atención y satisfacción del usuario en un Servicio de Emergencia de un Hospital del Seguro Social. *Acta Médica Peruana*, 40(4). <http://dx.doi.org/10.35663/amp.2023.404.2722>
- Asociación Médica Mundial (AMM) (2017). Declaración de Helsinki de la AMM – Principios éticos para las investigaciones médicas en seres humanos. Recuperado de <https://www.wma.net/es/polices-post/declaracion-de-helsinki-de-la-amm-principios-eticos-para-las-investigaciones-medicas-en-seres-humanos/>
- Burillo-Putze, G., Expósito-Rodríguez, M., Cinesi-Gómez, C., & Piñera-Salmerón, P. (2013). Satisfacción de los usuarios de las urgencias hospitalarias. **Gaceta Sanitaria*, 27*(2). <https://dx.doi.org/10.1016/j.gaceta.2012.06.004>
- Blázquez Morales, M. S., & Quezada Díaz, A. A. (2014). Satisfacción de los usuarios hospitalizados en el servicio de medicina interna, con el cuidado de enfermería. *Revista Médica de la Universidad Veracruzana*, 14(1), 14-19. Recuperado de: <https://www.medigraphic.com/pdfs/veracruzana/muv-2014/muv141b.pdf>

- Condori-Barreto, J., Uchazara-Llanque, M. D., & Guevara-Luque, N. L. (2022). Calidad del cuidado de enfermería en un servicio de emergencia. *Investigación E Innovación: Revista Científica De Enfermería*, 2(1), 33–39. <https://doi.org/10.33326/27905543.2022.1.1368>
- Curasi Miranda, Ericka D. Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción de los usuarios en el servicio de emergencia del Hospital Regional de Moquegua, 2019 [Tesis de Segunda Especialidad en Enfermería]. Moquegua: Universidad Nacional San Agustín Arequipa;2019. Disponible en <https://repositorio.unsa.edu.pe/server/api/core/bitstreams/6ecf1004-8423-47a2-b0d1-578e86b16ace/content>
- Dávila, F. A., Herrera, J. S., Yasnó, D. A., Forero, L. C., & Alvarado, M. V. (2016). Satisfacción en un servicio de urgencias según el sistema de aseguramiento en salud. *Revista Calidad Asistencial*, 31(5), 280-286. <https://doi.org/10.1016/j.cali.2016.06.010>
- Deming, W. E. (2018). *The New Economics for Industry, Government, Education* (3.a ed.). MIT Press.
- Donabedian, A. (2001). Calidad de atención: ¿cómo se evalúa? Monográfico sobre la obra del Profesor Avedis Donabedian. *Revista de Calidad Asistencial*, 16, 1-144
- Esquivel, M. (2016). Calidad del cuidado de enfermería y nivel de satisfacción del usuario del servicio de medicina b del Hospital Belén, tesis de licenciada, Universidad César Vallejo Trujillo -Perú.
- Farías, ME (2021). Calidad de la atención y cuidados de enfermería en el servicio de urgencias vistos desde la perspectiva del paciente. *Salud, Ciencia y Tecnología*, 1. <https://doi.org/10.56294/saludcyt202139>
- Febré, N., Mondaca-Gómez, K., Méndez-Celis, P., Badilla-Morales, V., Soto-Parada, P., Ivanovic, P., Reynaldos, K., & Canales, M. (2018). Calidad en enfermería: Su gestión, implementación y medición. *Revista Médica Clínica Las Condes*, 29(3), 278-287. <https://doi.org/10.1016/j.rmclc.2018.04.008>
- Febres-Ramos, R. J., & Mercado-Rey, M. R. (2020). Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del Hospital Daniel

- Alcides Carrión. Huancayo - Perú. Revista de la Facultad de Medicina Humana, 20(3). <http://dx.doi.org/10.25176/rfmh.v20i3.3123>
- Fornell, C., Mithas, S., Morgeson, F. V. III, & Krishnan, M. S. (2006). Satisfacción del cliente y precios de las acciones: Altos rendimientos, bajo riesgo. Revista de Marketing, 70(1), 3–14. <https://doi.org/10.1509/jmkg.2006.70.1.3>
- Gaviria DL. La evaluación del cuidado de enfermería: un compromiso disciplinar. Investigación y Educación en Enfermería [Internet]. 2009; 27(1):24-33. Disponible en <https://www.redalyc.org/pdf/1052/105213198002.pdf>
- Gishu, T., Weldetsadik, AY y Tekleab, AM (2019). Patients' perception of quality of nursing care; a tertiary center experience from Ethiopia BMC Nursing, 18 (1), 37–37. <https://doi.org/10.1186/s12912-019-0361-z>
- Hernández, R., Méndez, S., Mendoza, C., y Cuevas, A. (2014). Fundamentos de investigación (6.ª ed.). México: McGraw-Hill/Interamericana Editores. https://www.academia.edu/32697156/Hern%C3%A1ndez_R_2014_Metodologia_de_la_Investigacion
- Hernández-Sampieri R y Mendoza C. (2018). Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativas, cualitativas y mixtas. México: Mc Graw Hill, Interamericana Prentice Hall.
- Huaman-Carhuas L, Melo-Flores CM, Gutiérrez-Carranza MD. Calidad percibida y su relación con la satisfacción del paciente en tratamiento con hemodiálisis en un hospital público de Perú. Enferm Nefro [Internet]. 2023 [consultado 16 Abr 2024];26(2). Disponible en: <https://dx.doi.org/10.37551/s2254-28842023016>
- Llanos, Carmen, López H. Satisfacción con el tratamiento en pacientes de atención primaria. Revista Española de Salud Pública [Serie en Internet]. 2017. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=17049838036>.
- López Corpas, Carmen María. (2018). Calidad y enfermería. Manual de evaluación de la calidad del servicio de enfermería. Index de Enfermería, 27(1-2), 107. Recuperado en 06 de mayo de 2024, de http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1132-12962018000100025&lng=es&tlng=es.

- López, C.J.J., Moreno, M.M.G. y Saavedra, V.C.H. (2017). Construcción y validación de un registro clínico para la atención asistencial de enfermería. *Enfermería Universitaria*, 14(4). Recuperado de http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S1665-70632017000400293&lng=es&nrm=iso
- Manual Oslo de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos [OCDE] (2018) <https://doi.org/10.1787/9789264304604-e>
- MINSA (Ministerio de Salud) (2020). Lineamientos técnicos referenciales para la medición de los niveles de satisfacción de usuarios en Hospitales. Recuperado de <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/430644/lineamientos-tecnicos-referenciales-para-la-medicion-de-los-niveles-de-satisfaccion-de-usuarios-en-hospitales.pdf?v=1574804921>
- MINSA (Ministerio de Salud) (2021). Norma técnica de salud de los servicios de emergencia: NT N.º 042-MINSA/DGSP-V.01. Recuperado de <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/417851/117933904798456740620191106-32001-yhk5it.pdf?v=1573077740>
- MINSA. Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo. Dirección General de Salud de las Personas. Dirección de Calidad en Salud – Lima, Perú. Ministerio de Salud, 2011. 58p. Recuperado de: <http://bvs.minsa.gob.pe/local/minsa/2252.pdf>.
- Naciones Unidas. (2015). Objetivo 3: Salud y bienestar. Objetivos de Desarrollo Sostenible. Recuperado de <https://www.un.org/sustainabledevelopment/es/health/>
- Nebsu Asamrew, Abduilhafiz A. Endris, Musse Tadesse, Level of Patient Satisfaction with Inpatient Services and Its Determinants: A Study of a Specialized Hospital in Ethiopia, *Journal of Public and Environmental Health*, vol. 2020, Article ID 2473469, 12 pages, 2020 <https://doi.org/10.1155/2020/2473469>
- OMS (Organización Mundial de la Salud) (2020). Situación de la enfermería en el mundo 2020: resumen de orientación. Recuperado de <https://iris.who.int/bitstream/handle/10665/331675/9789240003392-spa.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- OMS (Organización Mundial de la Salud) 55ª Asamblea mundial de la salud WHA55.18. Calidad de la atención: seguridad del paciente. A55/VR/9. Ginebra: OMS; 2002 Disponible en: <https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/258955/WHA55-2002-REC-1-spa.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- OMS (Organización Mundial de Salud) (2017). Calidad de la atención en salud: ¿qué es y cómo se mide? Organización Mundial de la Salud. Recuperado de https://www.who.int/es/health-topics/quality-of-care#tab=tab_1
- OPS (Organización Panamericana de la Salud) (2018). Indicadores Básicos 2018. Situación de Salud en las Américas. PAHO: Washington, D.C. OPS/HSS/HS/21-0018. Recuperado de <https://iris.paho.org/handle/10665.2/49511>
- OPS (Organización Panamericana de la Salud) (2022). Estrategia y plan de acción para mejorar la calidad de la atención en la prestación de servicios de salud 2020-2025 (OPS/HSS/HS/21-0018). Recuperado de <https://iris.paho.org/handle/10665.2/55860>
- Ossa Ramírez, J. F., GoONUnzález Velásquez, E., Rebelo Quirama, L. E., & Pamplona González, J. D. (2005). Los conceptos de bienestar y satisfacción. Una revisión de tema. *Revista Científica Guillermo de Ockham*, 3(1), 27-59. Universidad de San Buenaventura. <https://www.redalyc.org/pdf/1053/105316842003.pdf>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Malhotra, A. (2005). ES-QUAL: A multiple-item scale for assessing electronic service quality. *Journal e Service Recerca*, 7(3), 213-233
- Robledo, H. G., Fajardo, G., & García, S. (2015). Reflexiones en torno al hexágono de calidad de los servicios de salud. En la calidad de la atención a la salud en México a través de sus instituciones (2ª ed., pp. 47-85). Biblioteca Mexicana del conocimiento. Recuperado de: https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/60110/libro_03.pdf
- Rosario, L.M.L., Márquez, C.R., Saavedra, E.F.C., Alfaro, C.E.R., & Sánchez, R.M.S. (2021). Calidad percibida por los pacientes hospitalizados en áreas quirúrgicas de dos instituciones públicas y privadas del Perú. *Index Enfermería*, 30(1-2), e12806, 39-43. Recuperado de

http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1132-12962021000100010&lng=es&tlng=es.

- Ruiz-Cerino, J. M., Tamariz-López, M. M., Méndez-González, L. A., Torres-Hernández, L., & Duran-Badillo, T. (2021). Percepción de la calidad del cuidado de Enfermería desde la perspectiva de personas hospitalizadas en una institución pública. *Sanus*, 5(14), 174-181. doi: 10.36789/sanus.vi14.174
- Salazar, M. (2021). Calidad de los cuidados paliativos y satisfacción del paciente oncológico en tiempos COVID-19. Instituto Regional de Enfermedades Neoplásicas, IREN-Norte. [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/58232/SalazarEMS-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.
- Sinyiza, F.W., Kaseka, P.U., Chisale, M.R. *et al.* Patient satisfaction with health care at a tertiary hospital in Northern Malawi: results from a triangulated cross-sectional study. *BMC Health Serv Res* **22**, 695 (2022). <https://doi.org/10.1186/s12913-022-08087-y>
- Sociedad Española de Enfermería de Urgencias y Emergencias. (2010). Recepción, acogida y clasificación asistencial de los pacientes en urgencias [PDF]. Recuperado de <https://www.enfermeriadeurgencias.com/images/archivos/REVISIONRAC.pdf>
- Tito-Hermitaño M, Dávila-Villavicencio R. Satisfacción del usuario de los servicios de consulta externa de pediatría del Hospital Guillermo Almenara Irigoyen, Lima, Perú, 2007. *Rev. Cient Cien Sal.* 2010; 3(3):55-61
- Villodre, R., Calero, R., & Gallarza, M. G. (2014). La satisfacción del cliente como indicador de calidad en neurorehabilitación. *Cuadernos de Estudios Empresariales*, 24, 131-147. https://doi.org/10.5209/rev_CESE.2014.v24.48614
- Ware, J. E., Jr. (2000). SF-36 health survey update. *Spine*, 25(24), 3130–3139
- Watson, J. (2002) Intencionalidad y conciencia de cuidado y curación: una práctica de enfermería transpersonal. *Práctica de enfermería holística*,

16,12-19.

<https://doi.org/10.1097/00004650-200207000-00005>

Winter, V., Dietermann, K., Schneider, L., & Schreyögg, J. (2021). Nurse staffing and patient-perceived quality of nursing care: A cross-sectional analysis of survey and administrative data in German hospitals. *BMJ Open*, 11(11), e051133.
<https://bmjopen.bmj.com/content/bmjopen/11/11/e051133.full.pdf>

ANEXOS

ANEXO 1

TABLA DE OPERACIONALIZACION DE VARIABLES

Variables de estudio	Definición conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Nivel de medición				
CALIDAD DE LA ATENCION DEL CUIDADO DE ENFERMERIA	Es el propósito ideal del enfermero, quien en su profesión adopta una responsabilidad tanto ética como social para su usuario, ya que debe velar por el cuidado, pero además debe estar pendiente de las necesidades sociales del mismo; la cual está dentro de una experiencia transpersonal e interpersonal, donde se necesita altruismo y compromiso de apoyo (Donabedian, 2001).	Calidad de la atención del cuidado de enfermería significa proporcionarles los cuidados de manera integral y equitativa, a través de un nivel profesional óptimo, teniendo en cuenta la técnica, entorno y la humanización.	Humana	Comunicación	Ordinal Escala de Likert 1= Nunca 2= Casi Nunca 3= Algunas Veces 4= Casi Siempre 5= Siempre MALO: 24-56 REGULAR:57-88 BUENO:89-120				
			Entorno	Amabilidad					
				Oportuna					
				Privacidad					
				Comodidad					
			Técnica	Libre de riesgo					
				Efectividad					
				Eficacia					
				Eficiencia					
			Seguridad						
			SATISFACCION DEL USUARIO	Es la evaluación que el usuario realiza sobre la cantidad y calidad de la información proporcionada, el interés y la comprensión demostrados hacia el usuario, y las habilidades y competencias clínicas del profesional de la salud a través de dimensiones: trato digno y respetuoso (afectiva), cortesía y amabilidad (afectiva) y competencia profesional (cognitiva y comportamental) (Wolf et al.,1978).		La satisfacción del usuario es un sentimiento subjetivo y que a su vez es de gran importancia para el desarrollo de la organización ya que permite a los servicios evaluar su aceptabilidad, la cual se desarrolla a través del trato digno y respetuoso, cortesía y amabilidad, la competencia profesional.	Trato digno y respetuoso	Disposición para resolver problemas	Ordinal Escala de Likert 1= Nunca 2= Casi Nunca 3= Algunas Veces 4= Casi Siempre 5= Siempre INSATISFECHO:2 4-56 POCO SATISFECHO:57-88 SATISFECHO:89-120
							Cortesía y amabilidad	confiabilidad	
Capacidad de escucha									
Trato cortés									
Competencia profesional	Profesionalismo								
	Competencia								
PERFIL SOCIO DEMOGRAFICO DE LOS USUARIOS ATENDIDOS EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DE UN HOSPITAL ESSALUD III-E.	Características de la muestra a estudiar	Identificación de la edad del sujeto a evaluar, se considerará en la sección de datos del cuestionario a aplicar.			Edad		----	Razón	
					Forma de identificar al individuo según su género. Se codificará 1 si es M y 0 si es F.		Sexo	Masculino (1) Femenino (0)	
			Identificación que hace el sujeto de su nivel de educación, al marcar una de las opciones, en el cuestionario complementa-rio	Nivel de educación	Primaria (1) Secundaria (2) Técnico (3) Universitario (4)	Ordinal			

ANEXO 2

ANEXO 2.1

**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
ESCUELA DE POSGRADO**

Calidad de la atención del cuidado de enfermería y satisfacción del usuario de emergencia de un hospital EsSalud III-E Trujillo-2024

CUESTIONARIO CALIDAD DE LA ATENCION DEL CUIDADO DE ENFERMERIA

Basado en la teoría de Donabedian (1998), adaptado por Curasi (2019), modificado por Villafuerte y Lora (2024)

INSTRUCCIONES:

A continuación, encontrarás una lista de enunciados sobre la calidad del cuidado de enfermería, responda con sinceridad el siguiente cuestionario, teniendo en cuenta que sus respuestas son anónimas y serán mantenidas en confidencialidad.

DATOS SOCIODEMOGRAFICOS:

Edad: _____

Sexo: M () F ()

Nivel de educación: Primaria () Secundario () Técnico () Universitario ()

1: NUNCA 2: CASI NUNCA 3: A VECES 4: CASI SIEMPRE 5: SIEMPRE

CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERIA						
N°	HUMANA	1	2	3	4	5
1	La enfermera es cortés cuando lo atiende.					
2	La enfermera lo llama por su nombre cuando lo atiende.					
3	La enfermera se presenta por su nombre cuando lo atiende.					
4	Cree que la enfermera dedica el tiempo necesario para atenderlo.					
5	Cuando usted realiza una pregunta la enfermera le contesta en términos sencillos que puede entender.					
6	La enfermera le pide permiso para descubrirlo al realizar la evaluación física (ingreso, durante su estancia).					
7	La enfermera se preocupa por algún malestar que pueda presentar durante su estadía hospitalaria.					
8	Las orientaciones que le brinda la enfermera frente a sus dudas son claras.					
9	La enfermera le pregunta y observa las necesidades que tiene usted en forma periódica.					
10	Cuando usted tiene alguna necesidad para su cuidado y llama a la enfermera, acude inmediato.					

	ENTORNO	1	2	3	4	5
11	Cree que el ambiente donde está usted hospitalizado se muestra limpio, tiene buena ventilación, buena iluminación, y buena disposición de los equipos.					
12	Considera que el ambiente donde está usted hospitalizado está libre de riesgos (caídas, señalización de evacuación, incendios, entre otros)					
13	Se le brinda un ambiente donde se respeta su intimidad.					
14	Si hay mucho ruido en el ambiente, la enfermera se preocupa por disminuir el ruido y facilitar su descanso.					
15	Durante su estancia hospitalaria se siente tranquilo(a) por la atención que le brinda la enfermera.					
	TECNICA	1	2	3	4	5
16	La enfermera revisa que su dieta servida sea la indicada por su médico tratante					
17	La enfermera le brinda cuidado oportuno cada vez que lo requiere y de acuerdo a sus necesidades.					
18	La enfermera le explica en qué consisten los procedimientos que le va a realizar.					
19	El procedimiento indicado que realiza en usted la enfermera lo hace con precisión y rapidez.					
20	La enfermera le explica que medicamentos está recibiendo y para qué sirven.					
21	El personal de enfermería lo moviliza al menos cada cuatro horas.					
22	La enfermera involucra a su familia en los cuidados que usted debe tener (cambios de posición, alimentación, baño, cuidado de sondas, etc.)					
23	La enfermera le explica a usted y a su familia los cuidados que debe tener con las vías endovenosas, catéteres y otros.					
24	La enfermera le da orientación sobre los cuidados que deberá tener una vez dado de alta.					

Criterios de medición de la variable según dimensiones:

Calidad de la atención del cuidado de enfermería

DIMENSION	ITEMS	PUNTAJE	CATEGORIA
HUMANA	1-10	10-23	BAJO
		24-37	MEDIO
		38-50	ALTO
ENTORNO	11-15	5-11	BAJO
		12-18	MEDIO
		19-25	ALTO
TÉCNICA	16-24	9-21	BAJO
		22-33	MEDIO
		34-45	ALTO

Criterios de medición de variable:

Calidad de la atención del cuidado de enfermería

NIVEL DE CALIDAD DE LA ATENCIÓN DEL CUIDADO	PUNTAJE
MALO	24-56
REGULAR	57-88
BUENO	89-120

ANEXO 2.2
UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO
ESCUELA DE POSGRADO

Calidad de la atención del cuidado de enfermería y satisfacción del usuario de
emergencia de un hospital EsSalud III-E Trujillo-2024

CUESTIONARIO SATISFACCIÓN DEL USUARIO

Basado en la teoría de Wolf et al. (1978), adaptado por Esquivel (2016) modificado por Villafuerte y Lora (2024)

INSTRUCCIONES:

A continuación, encontrarás una lista de enunciados sobre la satisfacción del usuario, señala tu respuesta marcando con una X uno de los casilleros que se ubica en la columna derecha, utilizando los siguientes criterios: Recuerde que es muy importante contestar con sinceridad, no considere respuestas buenas ni malas, sírvase contestar todas las preguntas.

1: NUNCA 2: CASI NUNCA 3: A VECES 4: CASI SIEMPRE 5: SIEMPRE

SATISFACCIÓN DEL USUARIO						
N°	TRATO DIGNO Y RESPETUOSO	1	2	3	4	5
1	El personal asistencial y administrativo del servicio de emergencia recoge en forma adecuada las quejas y sugerencias de los usuarios.					
2	El profesional de enfermería le ha solucionado satisfactoriamente su demanda.					
3	El profesional de enfermería resuelve los inconvenientes que pueda presentarle en su atención.					
4	El servicio de emergencia verifica, investiga y procesa las denuncias y reclamos a través de un trato digno y respetuoso a los usuarios.					
5	Usted se siente satisfecho con el trato cálido y la solución de su problema con prontitud.					
6	Usted confía en los resultados practicados.					
7	El profesional de enfermería que labora en el servicio de emergencia se identifica con su nombre.					
CORTESÍA Y AMABILIDAD		1	2	3	4	5
8	Cuando el profesional de enfermería le explica sobre su tratamiento le presta atención.					
9	El profesional de enfermería muestra capacidad de escucha.					
10	El profesional de enfermería cuando le realiza alguna pregunta este le responde en forma apropiada.					
11	Cuando usted es atendido hay mucho ruido.					
12	El profesional de enfermería durante la atención lo trata bien.					

13	Se siente comprendido por el personal que lo atendió en la emergencia.					
14	El profesional de enfermería cuando lo atendió se mostró sensible hacia su enfermedad.					
15	El profesional de enfermería le dio otras opciones de tratamiento para solucionarle su problema					
16	El profesional de enfermería procura ofrecerle las condiciones necesarias que guarden su intimidad o pudor.					
17	La sala de emergencia es adecuada para atender la demanda de pacientes					
	COMPETENCIA PROFESIONAL	1	2	3	4	5
18	El profesional de enfermería lo observa con detenimiento cuando se encuentra en observación.					
19	El profesional de enfermería tiene conocimientos y habilidades técnicas para el desempeño de sus funciones.					
20	El profesional de emergencia brinda a los usuarios información pertinente a través de un lenguaje adecuado y comprensible					
21	El profesional de enfermería se ingenia por orientarlo cortésmente cuando empieza hablar de otros temas.					
22	El profesional de enfermería al momento de su consulta le da libertad para que pueda expresarse					
23	Cree usted que los profesionales de emergencia trabajan en equipo y utilizan medios de comunicación efectivos.					
24	Se debería perfeccionar el método para mejorar el proceso de comunicación relacionado con las diferentes opciones para el intercambio de información sobre los pacientes.					

Criterios de medición de variable:

Satisfacción del usuario según dimensiones

DIMENSIÓN	ÍTEMS	PUNTAJE	CATEGORIA
TRATO DIGNO Y RESPETUOSO	1-7	7-16	BAJO
		17-26	MEDIO
		27-35	ALTO
CORTESÍA Y AMABILIDAD	8-17	10-23	BAJO
		24-37	MEDIO
		38-50	ALTO
COMPETENCIA PROFESIONAL	18-24	8-18	BAJO
		19-29	MEDIO
		30-40	ALTO

Criterios de medición de variable:

Satisfacción del usuario

NIVEL DE CALIDAD DE LA SATISFACCION DEL USUARIO	PUNTAJE
INSATISFECHO	24-56
POCO SATISFECHO	57-88
SATISFECHO	89-120

**ANEXO 3
FICHAS DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTOS**

**ANEXO 3.1
Ficha Técnica de Calidad de Atención del Cuidado de Enfermería**

Título:	Calidad de la atención del cuidado de enfermería y satisfacción del usuario de emergencia de un Hospital EsSalud III-E Trujillo-2024		
Autoras:	Mg. Liz Jennifer Villafuerte Vargas Dra. Miryam G. Lora Loza		
Fecha	Abril del 2024		
Validación	<p>Validación Interna. El instrumento fue elaborado en base a la teoría de Donabedian (1998) sobre la calidad de atención del cuidado de a través de las dimensiones: humana, entorno y técnica; y adaptado por Curasi (2019) con 24 ítems.</p> <p>Validación Externa Fue aplicado por (Villafuerte y Lora 2024), en 20 usuarios del servicio de emergencia de un hospital EsSalud III-E Trujillo; alcanzando Coeficientes Alfa de Cronbach mayores a ,800 y correlaciones mayores a ,300 tanto a nivel general como en sus cuatro dimensiones.</p> <p>Validez de contenido y estructura Se realizó por 5 Jueces Expertos bajo el Formato V de Aiken cuyos criterios valorativos son: suficiencia, claridad, coherencia y relevancia. Los jueces de expertos fueron:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Dra. Mirelly Eustaquio Corcio -Mg. Karina Fernandez Ramirez -Mg. Lilia Galvez Delgado -Mg. Neuza Huertas Salvatierra -Mg. Fanny Rodriguez Varas 		
Confiabilidad	Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N°
	Humana	,759	,760
	Entorno	,828	,835
	Técnica	,798	,800
	Las correlaciones fueron mayores de ,300 y ninguno de los valores Alfa de Cronbach superaron sus valores de referencia y sus límites mínimos y máximos demostraron arrojaron valores altos y muy significativos de los coeficientes Intraclass especialmente en lo referido a las medias promedio.		
Conclusión	Visto lo aprobado por los Jueces Expertos y los resultados del estudio piloto de confiabilidad se concluye que el Cuestionario Calidad de Atención del Cuidado de Enfermería y sus dimensiones (Humana, entorno y técnica) es apto para su aplicación en los usuarios del servicio de emergencia de un Hospital EsSalud III-E Trujillo.		

Matriz de validación del cuestionario/guía de entrevista de la variable calidad de la atención del cuidado de enfermería

Definición de la variable calidad de la atención del cuidado de enfermería
 Es el propósito ideal del enfermero, quien en su profesión adopta una responsabilidad tanto ética como social para su usuario, ya que debe velar por el cuidado, pero además debe estar pendiente de las necesidades sociales del mismo; la cual está dentro de una experiencia transpersonal e interpersonal, donde se necesita altruismo y compromiso de apoyo (Donabedian, 1995).

DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEM	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								Observación es y/o recomendaciones
			SUFICIENCIA		CLARIDAD		COHERENCIA		RELEVANCIA		
			SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
HUMAN A	Comunicación	1. La enfermera es cortés cuando lo atiende.	X		X		X		X		
		2. La enfermera lo llama por su nombre cuando lo atiende.	X		X		X		X		
		3. La enfermera se presenta por su nombre cuando lo atiende.	X		X		X		X		
		4. Cree que la enfermera dedica el tiempo necesario para atenderlo.	X		X		X		X		
	Amabilidad	5. Cuando usted realiza una pregunta la enfermera le contesta en términos sencillos que puede atender.	X		X		X		X		
		6. La enfermera le pide permiso para descubrirlo al realizar la evaluación física (ingreso, durante su estancia).	X		X		X		X		
		7. La enfermera se preocupa por algún malestar que pueda presentar durante su estancia hospitalaria.	X		X		X		X		
	Oportuna	8. Las orientaciones que le brinda la enfermera frente a sus dudas, son claras.	X		X		X		X		
		9. La enfermera le pregunta y observa las necesidades que tiene usted en forma periódica.	X		X		X		X		
		10. Cuando usted tiene alguna necesidad para su cuidado y llama a la enfermera, acude inmediato.	X		X		X		X		
ENTORNO	Privacidad	11. Cree que el ambiente donde esta usted hospitalizado se muestra limpio, tiene buena ventilación, buena iluminación, y buena disposición de los equipos.	X		X		X		X		
		12. Considera que el ambiente donde esta usted hospitalizado está libre de riesgos (caídas, señalización de evacuación, incendios, entre otros)	X		X		X		X		
	Comodidad	13. La enfermera revisa que su dieta servida sea la indicada por su médico tratante.	X	X			X	X			Quiero ser evaluado

Libre de riesgo	14. Se le brinda un ambiente donde se respeta su intimidad.	X		X		X		X		
	15. Si hay mucho ruido en el ambiente, la enfermera se preocupa por disminuir el ruido y facilitar su descanso.	X		X		X		X		
	16. Durante su estancia hospitalaria se siente tranquilo(a) por la atención que le brinda la enfermera.	X		X		X		X		
TECNICA	Efectividad	17. La enfermera le brinda cuidado oportuno cada vez que lo requiere y de acuerdo a sus necesidades.	X		X		X		X	
		18. La enfermera le explica en qué consisten los procedimientos que le va a realizar.	X		X		X		X	
Eficacia	19. El procedimiento indicado que realiza en usted la enfermera lo hace con precisión y rapidez.	X		X		X		X		
	20. La enfermera le explica que medicamentos está recibiendo y para qué sirven.	X		X		X		X		
Eficiencia	21. El personal de enfermería le moviliza al menos cada cuatro horas.	X		X		X		X		
	22. La enfermera involucra a su familia en los cuidados que usted debe tener (cambios de posición, alimentación, baño, cuidado de sondas, etc)	X		X		X		X		
Seguridad	23. La enfermera le explica a usted y a su familia los cuidados que debe tener con las vías endovenosas, catéteres y otros.	X		X		X		X		
	24. La enfermera le da orientación sobre los cuidados que deberá tener una vez dado de alta.	X		X		X		X		

FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

Nombre del instrumento	CUIDAD DE LA ATENCION DEL CUIDADO DE ENFERMERIA
Objetivo del instrumento	MEDIR EL NIVEL DE CUIDADO DE LA ATENCION DEL CUIDADO DE ENFERMERIA
Nombres y apellidos del experto	Mirely Kapely Eustaquio Corcio
Documento de identidad	93312899
Años de experiencia en el área	Centro Quirúrgico (8 años)
Máximo Grado Académico	Doctora en Salud Pública
Nacionalidad	Peruana
Institución	Hospital de Alta Complejidad Virgen de la Puente
Cargo	Enfermera Asistente
Número telefónico	962888151
Firma	
Fecha	08/05/2024

Valoración:

DEFICIENTE (0)	BAJO NIVEL (1)	MODERADO NIVEL (2)	MODERADO NIVEL (3)	ALTO NIVEL (4)
			X	

Mirely Eustaquio Corcio

Lic. Esp. en Centro Quirúrgico

CEP. 54538. BEE. 7514. REM. 354

Apellidos y nombres

DNI: 93312899

Matriz de validación del cuestionario/guía de entrevista de la variable calidad de la atención del cuidado de enfermería

Definición de la variable calidad de la atención del cuidado de enfermería
 Es el propósito ideal del enfermero, quien en su profesión adopta una responsabilidad tanto ética como social para su usuario, ya que debe velar por el cuidado, pero además debe estar pendiente de las necesidades sociales del mismo; lo cual está dentro de una experiencia transpersonal e interpersonal, donde se necesita altruismo y compromiso de apoyo (Donabedian, 1995).

DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEM	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								Observación es y/o recomendaciones
			SUFICIENCIA		CLARIDAD		COHERENCIA		RELEVANCIA		
			SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
HUMAN A	Comunicación	1. La enfermera es cortés cuando lo atiende.	X		X		X		X		
		2. La enfermera lo llama por su nombre cuando lo atiende.	X		X		X		X		
		3. La enfermera se presenta por su nombre cuando lo atiende.	X		X		X		X		
		4. Cree que la enfermera dedica el tiempo necesario para atenderlo.	X		X		X		X		
	Amabilidad	5. Cuando usted realiza una pregunta la enfermera le contesta en términos sencillos que puede atender.	X		X		X		X		
		6. La enfermera le pide permiso para descubrirlo al realizar la evaluación física (ingreso, durante su estancia).	X		X		X		X		
		7. La enfermera se preocupa por algún malestar que pueda presentar durante su estancia hospitalaria.	X		X		X		X		
	Oportuna	8. Las orientaciones que le brinda la enfermera frente a sus dudas, son claras.	X		X		X		X		
		9. La enfermera le pregunta y observa las necesidades que tiene usted en forma periódica.	X		X		X		X		
		10. Cuando usted tiene alguna necesidad para su cuidado y llama a la enfermera, acude inmediato.	X		X		X		X		
ENTORNO	Privacidad	11. Cree que el ambiente donde esta usted hospitalizado se muestra limpio, tiene buena ventilación, buena iluminación, y buena disposición de los equipos.	X		X		X		X		
		12. Considera que el ambiente donde esta usted hospitalizado está libre de riesgos (caídas, señalización de evacuación, incendios, entre otros)	X		X		X		X		
	Comodidad	13. La enfermera revisa que su dieta servida sea la indicada por su médico tratante.	X		X		X		X		

Libre de riesgo	14. Se le brinda un ambiente donde se respeta su intimidad.	X		X		X		X		
	15. Si hay mucho ruido en el ambiente, la enfermera se preocupa por disminuir el ruido y facilitar su descanso.	X		X		X		X		
	16. Durante su estancia hospitalaria se siente tranquilo(a) por la atención que le brinda la enfermera.	X		X		X		X		
Efectividad	17. La enfermera le brinda cuidado oportuno cada vez que lo requiere y de acuerdo a sus necesidades.	X		X		X		X		
	18. La enfermera le explica en qué consisten los procedimientos que le va a realizar.	X		X		X		X		
Eficacia	19. El procedimiento indicado que realiza en usted la enfermera lo hace con precisión y rapidez.	X		X		X		X		
	20. La enfermera le explica que medicamentos está recibiendo y para qué sirven.	X		X		X		X		
Eficiencia	21. El personal de enfermería le moviliza al menos cada cuatro horas.	X		X		X		X		
	22. La enfermera involucra a su familia en los cuidados que usted debe tener (cambios de posición, alimentación, baño, cuidado de sondas, etc)	X		X		X		X		
Seguridad	23. La enfermera le explica a usted y a su familia los cuidados que debe tener con las vías endovenosas, catéteres y otros.	X		X		X		X		
	24. La enfermera le da orientación obre los cuidados que deberá tener una vez dado de alta.	X		X		X		X		

FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

Nombre del instrumento	Calidad de atención del cuidado de enfermería
Objetivo del instrumento	Medir el nivel de calidad de atención del cuidado de enfermería
Nombres y apellidos del experto	Karina M. López Fernández Ramírez
Documento de identidad	
Años de experiencia en el área	9 años
Máximo Grado Académico	6 Maestría
Nacionalidad	Peruana
Institución	Hospital Alta Complejidad "Virgen de la Puerta"
Cargo	Enfermera
Número telefónico	986194420
Firma	<i>[Firma]</i>
Fecha	07.05.24

Valoración:

DEFICIENTE (0)	BAJO NIVEL (1)	MODERADO NIVEL (2)	MODERADO NIVEL (3)	ALTO NIVEL (4)
				X

[Firma]
 Me. Karina M. López Fernández Ramírez
 ENFERMERA
 HOSPITALS Y DESASTRES
 Apellidos y nombres
 DNI: 41507793

Matriz de validación del cuestionario/guía de entrevista de la variable calidad de la atención del cuidado de enfermería

Definición de la variable calidad de la atención del cuidado de enfermería

Es el propósito ideal del enfermero, quien en su profesión adopta una responsabilidad tanto ética como social para su usuario, ya que debe velar por el cuidado, pero además debe estar pendiente de las necesidades sociales del mismo; la cual está dentro de una experiencia transpersonal e interpersonal, donde se necesita altruismo y compromiso de apoyo (Donabedian, 1995).

DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEM	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								Observación es y/o recomendaciones
			SUFICIENCIA		CLARIDAD		COHERENCIA		RELEVANCIA		
			SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
HUMAN A	Comunicación	1. La enfermera es cortés cuando lo atiende.	X	X	X	X					
		2. La enfermera lo llama por su nombre cuando lo atiende.	X	X	X	X					
		3. La enfermera se presenta por su nombre cuando lo atiende.	X	X	X	X					
		4. Cree que la enfermera dedica el tiempo necesario para atenderlo.	X	X	X	X					
	Amabilidad	5. Cuando usted realiza una pregunta la enfermera le contesta en términos sencillos que puede atender.	X	X	X	X					
		6. La enfermera le pide permiso para descubrirlo al realizar la evaluación física (ingreso, durante su estancia).	X	X	X	X					
		7. La enfermera se preocupa por algún malestar que pueda presentar durante su estadía hospitalaria.	X	X	X	X					
	Oportuna	8. Las orientaciones que le brinda la enfermera frente a sus dudas, son claras.	X	X	X	X					
		9. La enfermera le pregunta y observa las necesidades que tiene usted en forma periódica.	X	X	X	X					
		10. Cuando usted tiene alguna necesidad para su cuidado y llama a la enfermera, acude inmediato.	X	X	X	X					
ENTORNO	Privacidad	11. Cree que el ambiente donde esta usted hospitalizado se muestra limpio, tiene buena ventilación, buena iluminación, y buena disposición de los equipos.	X	X	X	X					
		12. Considera que el ambiente donde esta usted hospitalizado está libre de riesgos (caídas, señalización de evacuación, incendios, entre otros)	X	X	X	X					
	Comodidad	13. La enfermera revisa que su dieta servida sea la indicada por su médico tratante.	X	X	X	X					

Libre de riesgo	14. Se le brinda un ambiente donde se respeta su intimidad.	X	X	X	X				
	15. Si hay mucho ruido en el ambiente, la enfermera se preocupa por disminuir el ruido y facilitar su descanso.	X	X	X	X				
	16. Durante su estancia hospitalaria se siente tranquilo(a) por la atención que le brinda la enfermera.	X	X	X	X				
Efectividad	17. La enfermera le brinda cuidado oportuno cada vez que lo requiere y de acuerdo a sus necesidades.	X	X	X	X				
	18. La enfermera le explica en qué consisten los procedimientos que le va a realizar.	X	X	X	X				
Eficacia	19. El procedimiento indicado que realiza en usted la enfermera lo hace con precisión y rapidez.	X	X	X	X				
	20. La enfermera le explica que medicamentos está recibiendo y para qué sirven.	X	X	X	X				
Eficiencia	21. El personal de enfermería le moviliza al menos cada cuatro horas.	X	X	X	X				
	22. La enfermera involucra a su familia en los cuidados que usted debe tener (cambios de posición, alimentación, baño, cuidado de sondas, etc)	X	X	X	X				
Seguridad	23. La enfermera le explica a usted y a su familia los cuidados que debe tener con las vías endovenosas, catéteres y otros.	X	X	X	X				
	24. La enfermera le da orientación sobre los cuidados que deberá tener una vez dado de alta.	X	X	X	X				

FIGURA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

Nombre del instrumento	Calidad de la Atención del Cuidado de Enfermería
Objetivo del instrumento	Medir el nivel de calidad de la atención del cuidado de enfermería
Nombres y apellidos del experto	Karina Vilagoz Fernández Ramírez
Documento de identidad	
Años de experiencia en el área	9 años
Máximo Grado Académico	6 Maestría
Nacionalidad	Peruana
Institución	Hospital Alta Complejidad "Virgen de la Puerta"
Cargo	Enfermera
Número telefónico	966194420
Firma	<i>Karín</i>
Fecha	07.05.24

Valoración:

DEFICIENTE (0)	BAJO NIVEL (1)	MODERADO NIVEL (2)	MODERADO NIVEL (3)	ALTO NIVEL (4)
				X

Mg. Karina Fernández Ramírez
 ENFERMERA
 ESP. EMERGENCIAS Y DESASTRES
 Apellidos y nombres
 DNI: 41507793

Matriz de validación del cuestionario/guía de entrevista de la variable calidad de la atención del cuidado de enfermería

Definición de la variable calidad de la atención del cuidado de enfermería

Es el propósito ideal del enfermero, quien en su profesión adopta una responsabilidad tanto ética como social para su usuario, ya que debe velar por el cuidado, pero además debe estar pendiente de las necesidades sociales del mismo; la cual está dentro de una experiencia transpersonal e interpersonal, donde se necesita altruismo y compromiso de apoyo (Donabedian, 1995).

DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEM	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								Observación es y/o recomendaciones
			SUFICIENCIA		CLARIDAD		COHERENCIA		RELEVANCIA		
			SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
HUMAN A	Comunicación	1. La enfermera es cortés cuando lo atiende.	X		X		X		X		
		2. La enfermera lo llama por su nombre cuando lo atiende.	X		X		X		X		
		3. La enfermera se presenta por su nombre cuando lo atiende.	X		X		X		X		
		4. Cree que la enfermera dedica el tiempo necesario para atenderlo.	X		X		X		X		
	Amabilidad	5. Cuando usted realiza una pregunta la enfermera le contesta en términos sencillos que puede atender.	X		X		X		X		
		6. La enfermera le pide permiso para disculparlo al realizar la evaluación física (ingreso, durante su estancia).	X		X		X		X		
		7. La enfermera se preocupa por algún malestar que pueda presentar durante su estancia hospitalaria.	X		X		X		X		
	Oportuna	8. Las orientaciones que le brinda la enfermera frente a sus dudas, son claras.	X		X		X		X		
		9. La enfermera le pregunta y observa las necesidades que tiene usted en forma periódica.	X		X		X		X		
		10. Cuando usted tiene alguna necesidad para su cuidado y llama a la enfermera, acude inmediato.	X		X		X		X		
ENTORNO	Privacidad	11. Cree que el ambiente donde esta usted hospitalizado se muestra limpio, tiene buena ventilación, buena iluminación, y buena disposición de los equipos.	X		X		X		X		
		12. Considera que el ambiente donde esta usted hospitalizado está libre de riesgos (caídas, señalización de evacuación, incendios, entre otros)	X		X		X		X		
	Comodidad	13. La enfermera revisa que su dieta servida sea la indicada por su médico tratante.	X		X		X		X		

Libre de riesgo	14. Se le brinda un ambiente donde se respeta su intimidad.	X		X		X		X			
	15. Si hay mucho ruido en el ambiente, la enfermera se preocupa por disminuir el ruido y facilitar su descanso.	X		X		X		X			
TECNICA	16. Durante su estancia hospitalaria se siente tranquilo(a) por la atención que le brinda la enfermera.	X		X		X		X			
	Efectividad	17. La enfermera le brinda cuidado oportuno cada vez que lo requiere y de acuerdo a sus necesidades.	X		X		X		X		
		18. La enfermera le explica en qué consisten los procedimientos que le va a realizar.	X		X		X		X		
	Eficacia	19. El procedimiento indicado que realiza en usted la enfermera lo hace con precisión y rapidez.	X		X		X		X		
20. La enfermera le explica que medicamentos está recibiendo y para qué sirven.		X		X		X		X			
Eficiencia	21. El personal de enfermería le moviliza al menos cada cuatro horas.	X		X		X		X			
	22. La enfermera involucra a su familia en los cuidados que usted debe tener (cambios de posición, alimentación, baño, cuidado de sondas, etc)	X		X		X		X			
Seguridad	23. La enfermera le explica a usted y a su familia los cuidados que debe tener con las vías endovenosas, catéteres y otros.	X		X		X		X			
	24. La enfermera le da orientación sobre los cuidados que deberá tener una vez dado de alta.	X		X		X		X			

FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

Nombre del instrumento	CALIDAD DE LA ATENCION DEL CUIDADO DE ENFERMERIA
Objetivo del instrumento	MEDIR EL NIVEL DE CALIDAD DE LA ATENCION DEL CUIDADO DE ENFERMERIA
Nombres y apellidos del experto	LILIA TERESA GÁLVEZ DELGADO
Documento de identidad	17821942
Años de experiencia en el área	41 años
Máximo Grado Académico	MAGISTER
Nacionalidad	PERUANA
Institución	HOSPITAL ALTA COMPLEJIDAD " VIRGEN DE LA PUERTO "
Cargo	ENFERMERA JEFE SERVICIO
Número telefónico	949346805
Firma	
Fecha	09-05-2024

Valoración:

DEFICIENTE (0)	BAJO NIVEL (1)	MODERADO NIVEL (2)	MODERADO NIVEL (3)	ALTO NIVEL (4)
				X

Lilia Teresa Gálvez Delgado
 C.E.P. 10250
 R.C.M. CUIDADOS QUIRURGICOS
 Apellidos y nombres
 DNI: 17821942

Matriz de validación del cuestionario/guía de entrevista de la variable calidad de la atención del cuidado de enfermería

Definición de la variable calidad de la atención del cuidado de enfermería
 Es el propósito ideal del enfermero, quien en su profesión adopta una responsabilidad tanto ética como social para su usuario, ya que debe velar por el cuidado, pero además debe estar pendiente de las necesidades sociales del mismo; la cual está dentro de una experiencia transpersonal e interpersonal, donde se necesita altruismo y compromiso de apoyo (Donabedian, 1995).

DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEM	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								Observación es y/o recomendaciones
			SUFICIENCIA		CLARIDAD		COHERENCIA		RELEVANCIA		
			SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
HUMAN A	Comunicación	1. La enfermera es cortés cuando lo atiende.	X		X		X		X		
		2. La enfermera lo llama por su nombre cuando lo atiende.	X		X		X		X		
		3. La enfermera se presenta por su nombre cuando lo atiende.	X		X		X		X		
		4. Cree que la enfermera dedica el tiempo necesario para atenderlo.	X		X		X		X		
		5. Cuando usted realiza una pregunta la enfermera le contesta en términos sencillos que puede atender.	X		X		X		X		
	Amabilidad	6. La enfermera le pide permiso para descubrirlo al realizar la evaluación física (ingreso, durante su estancia).	X		X		X		X		
		7. La enfermera se preocupa por algún malestar que pueda presentar durante su estadía hospitalaria.	X		X		X		X		
		8. Las orientaciones que le brinda la enfermera frente a sus dudas, son claras.	X		X		X		X		
	Oportuna	9. La enfermera le pregunta y observa las necesidades que tiene usted en forma periódica.	X		X		X		X		
		10. Cuando usted tiene alguna necesidad para su cuidado y llama a la enfermera, acude inmediato.	X		X		X		X		
ENTORNO	Privacidad	11. Cree que el ambiente donde esta usted hospitalizado se muestra limpio, tiene buena ventilación, buena iluminación y buena disposición de los equipos.	X		X		X		X		
		12. Considera que el ambiente donde esta usted hospitalizado está libre de riesgos (caídas, señalización de evacuación, incendios, entre otros)	X		X		X		X		
	Comodidad	13. La enfermera revisa que su dieta servida sea la indicada por su médico tratante.	X		X		X		X		

Libre de riesgo	14. Se le brinda un ambiente donde se respeta su intimidad.	X		X		X		X			
	15. Si hay mucho ruido en el ambiente, la enfermera se preocupa por disminuir el ruido y facilitar su descanso.	X		X		X		X			
	16. Durante su estancia hospitalaria se siente tranquilo(a) por la atención que le brinda la enfermera.	X		X		X		X			
TECNICA	Efectividad	17. La enfermera le brinda cuidado oportuno cada vez que lo requiere y de acuerdo a sus necesidades.	X		X		X		X		
		18. La enfermera le explica en qué consisten los procedimientos que le va a realizar.	X		X		X		X		
	Eficacia	19. El procedimiento indicado que realiza en usted la enfermera lo hace con precisión y rapidez.	X		X		X		X		
		20. La enfermera le explica que medicamentos está recibiendo y para qué sirven.	X		X		X		X		
	Eficiencia	21. El personal de enfermería le moviliza al menos cada cuatro horas.	X		X		X		X		
		22. La enfermera involucra a su familia en los cuidados que usted debe tener (cambios de posición, alimentación, baño, cuidado de sondas, etc)	X		X		X		X		
	Seguridad	23. La enfermera le explica a usted y a su familia los cuidados que debe tener con las vías endovenosas, catéteres y otros.	X		X		X		X		
		24. La enfermera le da orientación sobre los cuidados que deberá tener una vez dado de alta.	X		X		X		X		

FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

Nombre del instrumento	Calidad de la Atención del Cuidado de Enfermería
Objetivo del instrumento	Medir el nivel de calidad de la atención del cuidado de enfermería
Nombres y apellidos del experto	Fanny Elizabeth Rodríguez Varas
Documento de identidad	43958907
Años de experiencia en el área	10 años
Máximo Grado Académico	MAESTRO
Nacionalidad	PERUANA
Institución	HOSPITAL DE ALTA COMPLEJIDAD VIRGEN DE LA PUERTA
Cargo	ENFERMERA ESPECIALISTA
Número telefónico	949847326
Firma	
Fecha	06-MAYO-2024

Valoración:

DEFICIENTE (0)	BAJO NIVEL (1)	MODERADO NIVEL (2)	MODERADO NIVEL (3)	ALTO NIVEL (4)

Fanny E. Rodríguez Varas
 Lic. Esp. en Enfermería
 CEP. 57009 REG. 012644
 CENTRO QUIRURGICO

Apellidos y nombres
 DNI: 43958907

ANEXO 3.2

Ficha Técnica de Satisfacción del usuario

Título:	Calidad de la atención del cuidado de enfermería y satisfacción del usuario de emergencia de un Hospital EsSalud III-E Trujillo-2024		
Autoras:	Mg. Liz Jennifer Villafuerte Vargas Dra. Miryam G. Lora Loza		
Fecha	Abril del 2024		
Validación	<p>Validación Interna. El instrumento fue elaborado en base a los presupuestos teóricos y empíricos de Wolf et al. (1978) sobre la satisfacción del usuario de a través de las dimensiones: trato digno y respetuoso, cortesía y amabilidad, competencia profesional; de Esquivel (2016) con 24 ítems.</p> <p>Validación Externa Fue aplicado por (Villafuerte y Lora 2024), en 20 usuarios del servicio de emergencia de un hospital EsSalud III-E Trujillo; alcanzando Coeficientes Alfa de Cronbach mayores a ,800 y correlaciones mayores a ,300 tanto a nivel general como en sus cuatro dimensiones.</p> <p>Validez de contenido y estructura Se realizó por 5 Jueces Expertos bajo el Formato V de Aiken cuyos criterios valorativos son: suficiencia, claridad, coherencia y relevancia. Los jueces de expertos fueron:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Dra. Mirelly Eustaquio Corcio -Mg. Karina Fernández Ramírez -Mg. Lilia Gálvez Delgado -Mg. Neuza Huertas Salvatierra -Mg. Fanny Rodríguez Varas 		
Confiabilidad	Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N°
	Trato digno y respetuoso	,813	,826
	Cortesía y amabilidad	,801	,814
	Competencia profesional	,760	,781
	Las correlaciones fueron mayores de ,300 y ninguno de los valores Alfa de Cronbach superaron sus valores de referencia y sus límites mínimos y máximos demostraron arrojaron valores altos y muy significativos de los coeficientes Intraclass especialmente en lo referido a las medias promedio.		
Conclusión	Visto lo aprobado por los Jueces Expertos y los resultados del estudio piloto de confiabilidad se concluye que el Cuestionario Satisfacción del usuario y sus dimensiones (trato digno y respetuoso, cortesía y amabilidad, competencia profesional) es apto para su aplicación en los usuarios del servicio de emergencia de un Hospital EsSalud III-E Trujillo.		

Matriz de validación del cuestionario/guía de entrevista de la variable satisfacción del usuario

Definición de la variable satisfacción del usuario

Es el proceso de atención que se brinda en los servicios de salud y las expectativas que tienen los usuarios al coimar sus necesidades (Massip et al.2008).

DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEM	CRITERIOS DE EVALUACIÓN										Observacion es y/o recomendaciones
			SUFICIENCIA		CLARIDAD		COHERENCIA		RELEVANCIA				
			SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO			
TRATO DIGNO Y RESPETUOSO	Disponibilidad para resolver problemas	1. El personal asistencial y administrativo del servicio de emergencia recoge en forma adecuada las quejas y sugerencias de los usuarios.	X		X		X		X				
		2. El personal del servicio de emergencia le ha solucionado satisfactoriamente su demanda.	X		X		X		X				
		3. El personal de enfermería resuelve los inconvenientes que pueda presentarle en su atención.	X		X		X		X				
		4. El servicio de emergencia verifica, investiga y procesa las denuncias y reclamos a través de un trato digno y respetuoso a los usuarios.	X		X		X		X				
		5. Siente satisfacción con el trato cálido y la solución de su problema con prontitud.	X		X		X		X				
	Confiabilidad	6. Confía en los resultados practicados.	X		X		X		X				
7. El profesional médico que labora en el servicio de emergencia se identifica por su nombre.		X		X		X		X					
CORTESIA Y AMBIALIDAD	Capacidad de escucha	8. Cuando el personal de enfermería le explica sobre su tratamiento le presta atención.	X		X		X		X				
		9. El personal del servicio de emergencia muestra capacidad de escucha.	X		X		X		X				
		10. El personal técnico asistencial del servicio de emergencia cuando le realiza alguna pregunta este le responde en forma idónea.	X		X		X		X				
		11. Cuando usted es atendido hay mucho ruido.	X		X		X		X				
	Trato cortés	12. El médico en la atención le trata bien.	X		X		X		X				
	13. Se siente comprendido por el personal que lo atendió en la emergencia.	X		X		X		X					

		14. El médico cuando le atiende se muestra sensible hacia su enfermedad.	X		X		X		X			
		15. El médico le da otras opciones de tratamiento para solucionar su problema	X		X		X		X			
		16. El personal de enfermería procura ofrecerle las condiciones necesarias que guarden su intimidad o pudor.	X		X		X		X			
		17. La sala de emergencia es adecuada para atender la demanda de pacientes.	X		X		X		X			
COMPETENCIA PROFESIONAL	Profesionalismo	18. El profesional médico de emergencia lo observa con detenimiento cuando se encuentra en observación.	X		X		X		X			
		19. El profesional médico tiene conocimientos y habilidades técnicas para el desempeño de sus funciones.	X		X		X		X			
		20. El personal del servicio de emergencia brinda a los usuarios información pertinente a través de un lenguaje adecuado y comprensible.	X		X		X		X			
	Competencia	21. El médico se ingenia por orientarlo cortésmente cuando comienza a divagar.	X		X		X		X			Comienzo "divagar" por otro párrafo
		22. El médico al momento de su atención le da libertad para que pueda expresarse.	X		X		X		X			
		23. Los profesionales médicos y enfermeras trabajan en equipo y utilizan medios de comunicación efectivos.	X		X		X		X			
	24. Se debería perfeccionar el método para mejorar el proceso de comunicación relacionado con las diferentes opciones para el intercambio de información sobre los pacientes.	X		X		X		X				

FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

Nombre del instrumento	SATISFACCIÓN DEL USUARIO
Objetivo del instrumento	MEDIR EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO
Nombres y apellidos del experto	Mirelly Hepaly Eustaquio Corcio
Documento de identidad	43312899
Años de experiencia en el área	8 años
Máximo Grado Académico	Doctora en Salud Pública
Nacionalidad	Peruana
Institución	Hospital de Alta Complejidad Virgen de la Puerta
Cargo	Enfermera Asistencial
Número telefónico	962888151
Firma	
Fecha	06/05/2024

Valoración:

DEFICIENTE (0)	BAJO NIVEL (1)	MODERADO NIVEL (2)	MODERADO NIVEL (3)	ALTO NIVEL (4)
			X	

Mg. Mirelly Eustaquio Corcio
 Lic. Esp. en Centro Quirúrgico
 CIP: 84539 - AEE-7614 - REM.354
 Apellidos y nombres
 DNI: 43312899

Matriz de validación del cuestionario/guía de entrevista de la variable satisfacción del usuario

Definición de la variable satisfacción del usuario

Es el proceso de atención que se brinda en los servicios de salud y las expectativas que tienen los usuarios al coimir sus necesidades (Massip et al.2008).

DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								Observación es y/o recomendaciones
			SUFICIENCIA		CLARIDAD		COHERENCIA		RELEVANCIA		
			SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
TRATO DIGNO Y RESPETUOSO	Disponibilidad para resolver problemas	1. El personal asistencial y administrativo del servicio de emergencia recoge en forma adecuada las quejas y sugerencias de los usuarios.	X		X		X		X		
		2. El personal del servicio de emergencia le ha solucionado satisfactoriamente su demanda.	X		X		X		X		
		3. El personal de enfermería resuelve los inconvenientes que pueda presentarle en su atención.	X		X		X		X		
		4. El servicio de emergencia verifica, investiga y procesa las denuncias y reclamos a través de un trato digno y respetuoso a los usuarios.	X		X		X		X		
		5. Siente satisfacción con el trato cálido y la solución de su problema con prontitud.	X		X		X		X		
	Confiabilidad	6. Confía en los resultados practicados.	X		X		X		X		
		7. El profesional médico que labora en el servicio de emergencia se identifica por su nombre.	X		X		X		X		
CORTESIA Y AMBULAD	Capacidad de escucha	8. Cuando el personal de enfermería le explica sobre su tratamiento le presta atención.	X		X		X		X		
		9. El personal del servicio de emergencia muestra capacidad de escucha.	X		X		X		X		
		10. El personal técnico asistencial del servicio de emergencia cuando le realiza alguna pregunta este le responde en forma idónea.	X		X		X		X		
		11. Cuando usted es atendido hay mucho ruido.	X		X		X		X		
		12. El médico en la atención le trata bien.	X		X		X		X		
		13. Se siente comprendido por el personal que lo atendió en la emergencia.	X		X		X		X		

		14. El médico cuando le atiende se muestra sensible hacia su enfermedad.	X		X		X		X		
		15. El médico le da otras opciones de tratamiento para solucionar su problema	X		X		X		X		
		16. El personal de enfermería procura ofrecerle las condiciones necesarias que guarden su intimidad o pudor.	X		X		X		X		
		17. La sala de emergencia es adecuada para atender la demanda de pacientes.	X		X		X		X		
COMPETENCIA PROFESIONAL	Profesionalismo	18. El profesional médico de emergencia lo observa con detenimiento cuando se encuentra en observación.	X		X		X		X		
		19. El profesional médico tiene conocimientos y habilidades técnicas para el desempeño de sus funciones.	X		X		X		X		
		20. El personal del servicio de emergencia brinda a los usuarios información pertinente a través de un lenguaje adecuado y comprensible.	X		X		X		X		
		21. El médico se ingenia por orientarlo cortésmente cuando comienza a divagar.	X		X		X		X		
Competencia		22. El médico al momento de su atención le da libertad para que pueda expresarse.	X		X		X		X		
		23. Los profesionales médicos y enfermeras trabajan en equipo y utilizan medios de comunicación efectivos.	X		X		X		X		
		24. Se debería perfeccionar el método para mejorar el proceso de comunicación relacionado con las diferentes opciones para el intercambio de información sobre los pacientes.	X		X		X		X		

FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

Nombre del instrumento	SATISFACCION DEL USUARIO
Objetivo del instrumento	Medir el nivel de satisfacción del usuario
Nombres y apellidos del experto	Karina Milagro Fernández Ramírez.
Documento de identidad	41507793
Años de experiencia en el área	9 años
Máximo Grado Académico	Maestría
Nacionalidad	Dominicana
Institución	Hospital Alto Complejidad "Virgen de la Purísima"
Cargo	Enfermera
Número telefónico	96619420.
Firma	<i>Karina</i>
Fecha	07.05.24.

Valoración:

DEFICIENTE (0)	BAJO NIVEL (1)	MODERADO NIVEL (2)	MODERADO NIVEL (3)	ALTO NIVEL (4)
				X

Mg. Karina Fernández Ramírez
 ENFERMERA
 ESP. EMERGENCIAS Y DESASTRES
 CEP. 14563/RNE. 12162

Apellidos y nombres
 DNI: 41507793

Matriz de validación del cuestionario/guía de entrevista de la variable satisfacción del usuario

Definición de la variable satisfacción del usuario

Es el proceso de atención que se brinda en los servicios de salud y las expectativas que tienen los usuarios al colimar sus necesidades (Massip et al. 2008).

DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEM	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								Observación es y/o recomendaciones
			SUFICIENCIA		CLARIDAD		COHERENCIA		RELEVANCIA		
			SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
TRATO DIGNO Y RESPETUOSO	Disponibilidad para resolver problemas	1. El personal asistencial y administrativo del servicio de emergencia recoge en forma adecuada las quejas y sugerencias de los usuarios.	X		X		X		X		
		2. El personal del servicio de emergencia le ha solucionado satisfactoriamente su demanda.	X		X		X		X		
		3. El personal de enfermería resuelve los inconvenientes que pueda presentarle en su atención.	X		X		X		X		
		4. El servicio de emergencia verifica, investiga y procesa las denuncias y reclamos a través de un trato digno y respetuoso a los usuarios.	X		X		X		X		
		5. Siente satisfacción con el trato cálido y la solución de su problema con prontitud.	X		X		X		X		
	Confiable	6. Confía en los resultados practicados.	X		X		X		X		
		7. El profesional médico que labora en el servicio de emergencia se identifica por su nombre.	X		X		X		X		
CORTESIA Y AMBALIDAD	Capacidad de escucha	8. Cuando el personal de enfermería le explica sobre su tratamiento le presta atención.	X		X		X		X		
		9. El personal del servicio de emergencia muestra capacidad de escucha.	X		X		X		X		
		10. El personal técnico asistencial del servicio de emergencia cuando le realiza alguna pregunta este le responde en forma idónea.	X		X		X		X		
		11. Cuando usted es atendido hay mucho ruido.	X		X		X		X		
	Trato cortés	12. El médico en la atención le trata bien.	X		X		X		X		
13. Se siente comprendido por el personal que lo atendió en la emergencia.		X		X		X		X			

		14. El médico cuando le atiende se muestra sensible hacia su enfermedad.	X		X		X		X		
		15. El médico le da otras opciones de tratamiento para solucionar su problema.	X		X		X		X		
		16. El personal de enfermería procura ofrecerle las condiciones necesarias que guarden su intimidad o pudor.	X		X		X		X		
		17. La sala de emergencia es adecuada para atender la demanda de pacientes.	X		X		X		X		
COMPETENCIA PROFESIONAL	Profesionalismo	18. El profesional médico de emergencia lo observa con detenimiento cuando se encuentra en observación.	X		X		X		X		
		19. El profesional médico tiene conocimientos y habilidades técnicas para el desempeño de sus funciones.	X		X		X		X		
		20. El personal del servicio de emergencia brinda a los usuarios información pertinente a través de un lenguaje adecuado y comprensible.	X		X		X		X		
		21. El médico se ingena por orientarlo cortésmente cuando comienza a divagar.	X		X		X		X		
Competencia		22. El médico al momento de su atención le da libertad para que pueda expresarse.	X		X		X		X		
		23. Los profesionales médicos y enfermeras trabajan en equipo y utilizan medios de comunicación efectivos.	X		X		X		X		
		24. Se debería perfeccionar el método para mejorar el proceso de comunicación relacionado con las diferentes opciones para el intercambio de información sobre los pacientes.	X		X		X		X		

FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

Nombre del instrumento	SATISFACCION DEL USUARIO
Objetivo del instrumento	MEDIR EL NIVEL DE SATISFACCION DEL USUARIO
Nombres y apellidos del experto	LINA TERESA GÁLVEZ DELGADO
Documento de identidad	17821942
Años de experiencia en el área	41 AÑOS
Máximo Grado Académico	MAGISTER
Nacionalidad	PERUANA
Institución	HOSPITAL AUTOCOMPLETADA "VIRGEN DE LA PUERTA"
Cargo	ENFERMERA JEFE DE SERVICIO
Número telefónico	949346805
Firma	
Fecha	07-05-2024

Valoración:

DEFICIENTE (0)	BAJO NIVEL (1)	MODERADO NIVEL (2)	MODERADO NIVEL (3)	ALTO NIVEL (4)

Mg. Lina Teresa Galvez Delgado

C.E.P. 10250
ESP. ENF. CUIDADOS QUIRÚRGICOS

Apellidos y nombres

DNI: 178.219.42

Matriz de validación del cuestionario/guía de entrevista de la variable satisfacción del usuario

Definición de la variable satisfacción del usuario

Es el proceso de atención que se brinda en los servicios de salud y las expectativas que tienen los usuarios al colmar sus necesidades. (Massip et al.2008).

DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEM	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								Observaciones y/o recomendaciones
			SUFICIENCIA		CLARIDAD		COHERENCIA		RELEVANCIA		
			SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
TRATO DIGNO Y RESPETUOSO	Disponibilidad para resolver problemas	1. El personal asistencial y administrativo del servicio de emergencia recoge en forma adecuada las quejas y sugerencias de los usuarios.	X		X		X		X		
		2. El personal del servicio de emergencia le ha solucionado satisfactoriamente su demanda.	X		X		X		X		
		3. El personal de enfermería resuelve los inconvenientes que pueda presentarle en su atención.	X		X		X		X		
		4. El servicio de emergencia verifica, investiga y procesa las denuncias y reclamos a través de un trato digno y respetuoso a los usuarios.	X		X		X		X		
		5. Siente satisfacción con el trato cálido y la solución de su problema con prontitud.	X		X		X		X		
	Confiable	6. Confía en los resultados practicados.	X		X		X		X		
		7. El profesional médico que labora en el servicio de emergencia se identifica por su nombre.	X		X		X		X		
CORTESIA Y AMABILIDAD	Capacidad de escucha	8. Cuando el personal de enfermería le explica sobre su tratamiento le presta atención.	X		X		X		X		
		9. El personal del servicio de emergencia muestra capacidad de escucha.	X		X		X		X		
		10. El personal técnico asistencial del servicio de emergencia cuando le realiza alguna pregunta este le responde en forma idónea.	X		X		X		X		
	Trato cortés	11. Cuando usted es atendido hay mucho ruido.	X		X		X		X		
		12. El médico en la atención le trata bien.	X		X		X		X		
		13. Se siente comprendido por el personal que lo atendió en la emergencia.	X		X		X		X		

		14. El médico cuando le atiende se muestra sensible hacia su enfermedad.	X		X		X		X		
		15. El médico le da otras opciones de tratamiento para solucionar su problema	X		X		X		X		
		16. El personal de enfermería procura ofrecerle las condiciones necesarias que guarden su intimidad o pudor.	X		X		X		X		
		17. La sala de emergencia es adecuada para atender la demanda de pacientes.	X		X		X		X		
COMPETENCIA PROFESIONAL	Profesionalismo	18. El profesional médico de emergencia lo observa con detenimiento cuando se encuentra en observación.	X		X		X		X		
		19. El profesional médico tiene conocimientos y habilidades técnicas para el desempeño de sus funciones.	X		X		X		X		
		20. El personal del servicio de emergencia brinda a los usuarios información pertinente a través de un lenguaje adecuado y comprensible.	X		X		X		X		
		21. El médico se ingenia por orientarlo cortésmente cuando comienza a divagar.	X		X		X		X		
	Competencia	22. El médico al momento de su atención le da libertad para que pueda expresarse.	X		X		X		X		
		23. Los profesionales médicos y enfermeras trabajan en equipo y utilizan medios de comunicación efectivos.	X		X		X		X		
		24. Se debería perfeccionar el método para mejorar el proceso de comunicación relacionado con las diferentes opciones para el intercambio de información sobre los pacientes.	X		X		X		X		

FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

Nombre del instrumento	SATISFACCIÓN DEL USUARIO
Objetivo del instrumento	Medir el nivel de satisfacción del usuario
Nombres y apellidos del experto	Neiza Huertas Solviera
Documento de identidad	4364381
Años de experiencia en el área	12 años
Máximo Grado Académico	Magister
Nacionalidad	Peruana
Institución	Hospital de Alta Complejidad Virgen de la Purita
Cargo	Enfermera
Número telefónico	961319090
Firma	
Fecha	6/05/24

Valoración:

DEFICIENTE (0)	BAJO NIVEL (1)	MODERADO NIVEL (2)	MODERADO NIVEL (3)	ALTO NIVEL (4)
				X

Apellidos y nombres
DNI: 43643811

Neiza M. Huertas Solviera
Lic. Enfermería
Esp. en Centro Quirúrgico
CEP: 54539 RNE: 22208

Matriz de validación del cuestionario/guía de entrevista de la variable satisfacción del usuario

Definición de la variable satisfacción del usuario

Es el proceso de atención que se brinda en los servicios de salud y las expectativas que tienen los usuarios al colmar sus necesidades (Massip et al.2008).

DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEM	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								Observación es y/o recomendaciones
			SUFICIENCIA		CLARIDAD		COHERENCIA		RELEVANCIA		
			SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
TRATO DIGNO Y RESPETUOSO	Disponibilidad para resolver problemas	1. El personal asistencial y administrativo del servicio de emergencia recoge en forma adecuada las quejas y sugerencias de los usuarios.	X		X		X		X		
		2. El personal del servicio de emergencia le ha solucionado satisfactoriamente su demanda.	X		X		X		X		
		3. El personal de enfermería resuelve los inconvenientes que pueda presentarle en su atención.	X		X		X		X		
		4. El servicio de emergencia verifica, investiga y procesa las denuncias y reclamos a través de un trato digno y respetuoso a los usuarios.	X		X		X		X		
		5. Siente satisfacción con el trato cálido y la solución de su problema con prontitud.	X		X		X		X		
	Confianza	6. Confía en los resultados practicados.	X		X		X		X		
		7. El profesional médico que labora en el servicio de emergencia se identifica por su nombre.	X		X		X		X		
CORTESIA Y AMBULATORIO	Capacidad de escucha	8. Cuando el personal de enfermería le explica sobre su tratamiento le presta atención.	X		X		X		X		
		9. El personal del servicio de emergencia muestra capacidad de escucha.	X		X		X		X		
		10. El personal técnico asistencial del servicio de emergencia cuando le realiza alguna pregunta este le responde en forma idónea.	X		X		X		X		
		11. Cuando usted es atendido hay mucho ruido.	X		X		X		X		
	Trato cortés	12. El médico en la atención le trata bien.	X		X		X		X		
13. Se siente comprendido por el personal que lo atendió en la emergencia.		X		X		X		X			

		14. El médico cuando le atiende se muestra sensible hacia su enfermedad.	X		X		X		X		
		15. El médico le da otras opciones de tratamiento para solucionarle su problema	X		X		X		X		
		16. El personal de enfermería procura ofrecerle las condiciones necesarias que guarden su intimidad o pudor.	X		X		X		X		
		17. La sala de emergencia es adecuada para atender la demanda de pacientes.	X		X		X		X		
COMPETENCIA PROFESIONAL	Profesionalismo	18. El profesional médico de emergencia lo observa con detenimiento cuando se encuentra en observación.	X		X		X		X		
		19. El profesional médico tiene conocimientos y habilidades técnicas para el desempeño de sus funciones.	X		X		X		X		
		20. El personal del servicio de emergencia brinda a los usuarios información pertinente a través de un lenguaje adecuado y comprensible.	X		X		X		X		
		21. El médico se ingenia por orientarlo cortésmente cuando comienza a divagar.	X		X		X		X		
Competencia		22. El médico al momento de su atención le da libertad para que pueda expresarse.	X		X		X		X		
		23. Los profesionales médicos y enfermeras trabajan en equipo y utilizan medios de comunicación efectivos.	X		X		X		X		
		24. Se debería perfeccionar el método para mejorar el proceso de comunicación relacionado con las diferentes opciones para el intercambio de información sobre los pacientes.	X		X		X		X		

FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

Nombre del instrumento	SATISFACCION DEL USUARIO
Objetivo del instrumento	MEDIR EL NIVEL DE SATISFACCION DEL USUARIO
Nombres y apellidos del experto	FANNY ELIZABETH RODRIGUEZ VARAS
Documento de identidad	43958907
Años de experiencia en el área	10 AÑOS
Máximo Grado Académico	MAGISTER
Nacionalidad	PERUANA
Institución	HOSPITAL DE ALTA COMPLEJIDAD VIRGEN DE LA PUERTA
Cargo	ENFERMERA ESPECIALISTA EN CENTRO QUIRURGICO
Número telefónico	949847326
Firma	
Fecha	06/MAYO/2024

Valoración:

DEFICIENTE (0)	BAJO NIVEL (1)	MODERADO NIVEL (2)	MODERADO NIVEL (3)	ALTO NIVEL (4)
				X

Fanny E. Rodríguez Varas
 Lic. Esp. en Enfermería
 CEP. 57009 REG. 012644
 CENTRO QUIRURGICO

RODRIGUEZ VARAS FANNY ELIZABETH
 Apellidos y nombres
 DNE. 43958907

EVALUACIÓN DE JUICIOS DE EXPERTO

VALIDEZ DEL INSTRUMENTOS

Validez del instrumento calidad de atención del cuidado de enfermería

Validador	Resultado
Dra. Mirelly Eustaquio Corcio	Aplicable
Mg. Karina Fernández Ramírez	Aplicable
Mg. Lilia Gálvez Delgado	Aplicable
Mg. Neuza Huertas Salvatierra	Aplicable
Mg. Fanny Rodríguez Varas	Aplicable

Validez del instrumento satisfacción del usuario

Validador	Resultado
Dra. Mirelly Eustaquio Corcio	Aplicable
Mg. Karina Fernández Ramírez	Aplicable
Mg. Lilia Gálvez Delgado	Aplicable
Mg. Neuza Huertas Salvatierra	Aplicable
Mg. Fanny Rodríguez Varas	Aplicable

ANEXO 4

RESULTADOS DL ANÁLISIS DE CONSISTENCIA INTERNA

ANEXO 4.1 CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO CALIDAD DE ATENCIÓN DEL CUIDADO DE ENFERMERÍA

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,902	24

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Item1	75,60	130,042	,328	,902
Item2	75,05	128,366	,307	,903
Item3	75,75	122,618	,547	,897
Item4	76,30	119,589	,641	,895
Item5	75,85	123,818	,621	,896
Item6	75,85	118,766	,638	,895
Item7	76,30	122,432	,470	,900
Item8	75,85	126,661	,466	,899
Item9	75,85	128,134	,387	,901
Item10	75,85	128,134	,387	,901
Item11	75,45	121,313	,687	,894
Item12	75,45	121,313	,687	,894
Item13	75,55	127,734	,720	,897
Item14	75,90	127,989	,445	,900
Item15	75,95	130,155	,372	,901
Item16	75,40	127,621	,492	,899
Item17	75,85	128,134	,387	,901
Item18	76,20	123,011	,616	,896
Item19	75,80	127,326	,422	,900
Item20	75,65	127,292	,493	,899
Item21	76,40	128,989	,334	,902
Item22	75,80	122,695	,731	,894
Item23	75,85	126,871	,498	,898
Item24	75,80	128,168	,518	,898

BASE DE DATOS DE PRUEBA PILOTO

CALIDAD DE LA ATENCIÓN DEL CUIDADO

Nº	I1	I2	I3	I4	I5	I6	I7	I8	I9	I10	I11	I12	I13	I14	I15	I16	I17	I18	I19	I20	I21	I22	I23	I24
1	4	5	4	4	5	5	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4
2	3	5	3	5	4	3	5	5	2	2	5	5	4	4	4	5	2	4	3	4	3	4	3	3
3	5	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4
4	4	5	3	3	4	5	2	3	3	3	4	4	4	3	3	5	3	3	5	2	4	3	4	3
5	3	5	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3
6	3	3	1	2	2	1	2	3	2	2	3	3	3	4	3	3	2	1	2	2	2	1	2	2
7	3	5	5	1	3	1	4	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3
8	3	5	4	3	4	4	2	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4	2	3	4	3	3	2	3
9	3	5	3	1	2	3	1	3	4	4	2	2	3	3	3	5	4	3	5	3	3	3	4	4
10	2	3	4	3	2	4	3	4	2	2	4	4	3	3	3	3	2	3	3	4	4	4	3	3
11	3	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	2	3	4	3	3	3	4	4	4	3
12	4	4	4	4	3	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4
13	5	4	4	3	3	3	4	4	2	2	4	4	4	3	3	4	2	3	3	3	3	4	4	4
14	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4
15	3	4	3	2	3	3	1	2	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	2	3	1	3	2	4
16	4	2	2	3	2	2	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	1	3	4	2	2	3	3
17	4	5	5	3	3	2	2	3	4	4	5	5	4	2	4	4	4	2	4	4	1	3	4	4
18	4	3	3	2	4	3	2	2	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	2	4	3	3
19	3	4	2	1	3	4	2	2	3	3	3	3	3	3	2	4	3	4	3	3	3	3	4	3
20	3	2	3	4	4	4	2	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	2	4	4	3	3	2	2

ANEXO 4.2
CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO SATISFACCIÓN DEL USUARIO
Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,904	24

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Item1	84,90	187,147	,528	,900
Item2	85,20	189,853	,420	,903
Item3	85,65	196,239	,479	,901
Item4	84,90	187,147	,528	,900
Item5	84,70	187,484	,619	,898
Item6	84,70	187,484	,619	,898
Item7	85,25	198,513	,465	,902
Item8	85,20	181,853	,633	,897
Item9	85,10	191,884	,459	,901
Item10	84,70	192,537	,496	,900
Item11	85,45	199,839	,343	,903
Item12	85,25	181,250	,532	,901
Item13	85,10	182,937	,630	,897
Item14	85,20	199,221	,428	,902
Item15	85,10	182,937	,630	,897
Item16	85,20	192,274	,745	,898
Item17	85,20	199,221	,428	,902
Item18	85,40	186,253	,474	,902
Item19	84,90	181,042	,692	,895
Item20	84,95	195,734	,365	,903
Item21	85,45	197,208	,432	,902
Item22	85,30	196,958	,394	,902
Item23	84,80	191,116	,516	,900
Item24	84,80	191,116	,516	,900

BASE DE DATOS PRUEBA PILOTO
SATISFACCIÓN DEL USUARIO

Nº	I1	I2	I3	I4	I5	I6	I7	I8	I9	I10	I11	I12	I13	I14	I15	I16	I17	I18	I19	I20	I21	I22	I23	I24
1	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	3	5	5	3	5	4	5	4	5	5	5
2	3	4	3	3	4	4	3	5	5	5	2	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	5
3	5	3	2	5	5	5	4	5	3	5	3	5	5	3	5	4	3	3	5	2	2	2	5	5
4	5	4	3	5	5	5	4	5	3	4	3	1	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4
5	4	5	4	4	5	5	4	5	5	5	3	3	5	3	5	4	3	4	5	5	4	4	4	4
6	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	2	5	3	3	3	5	5
7	5	5	4	5	5	5	4	5	3	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	4	3	3
8	3	5	4	3	5	5	4	5	4	4	3	2	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4
9	4	3	2	4	5	5	4	4	4	3	4	5	1	4	1	4	4	3	5	5	3	3	5	5
10	3	3	2	3	3	3	3	3	1	2	2	1	3	3	3	3	3	1	2	4	2	2	2	2
11	2	4	3	2	4	4	4	4	4	3	3	2	2	3	2	3	3	2	2	4	3	3	4	4
12	1	5	4	1	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4	1	5	3	2	3	3	3
13	5	5	4	5	4	4	3	3	5	5	4	5	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4
14	5	2	3	5	5	5	4	4	4	3	3	5	5	4	5	4	4	4	5	3	4	4	5	5
15	5	3	3	5	5	5	4	1	5	4	4	1	3	3	3	3	3	3	1	3	4	4	2	2
16	2	1	2	2	4	4	4	2	2	5	3	2	3	3	3	3	3	1	3	4	4	4	4	4
17	4	4	3	4	3	3	3	2	4	5	4	5	4	4	4	3	4	4	5	4	3	3	5	5
18	3	2	3	3	1	1	2	1	3	3	3	3	1	3	1	3	3	5	2	2	3	3	3	3
19	4	2	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	5	4	5	3	4	3	3	4	4	5	5	5
20	5	2	3	5	4	4	3	3	3	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	3

ANEXO 5

CONSENTIMIENTO INFORMADO

(Se solicito el consentimiento informado a cada uno de los sujetos de estudio quienes aceptaron participar) Ver enlace de drive:

<https://drive.google.com/drive/folders/1YmIVN68kEtGaLxv93oatyeWylKXImGH?q=parent:1YmIVN68kEtG-aLxv93oatyeWylKXImGH%20type:image>

Consentimiento Informado

Título de la investigación:

Calidad de la atención del cuidado de enfermería y satisfacción del usuario de emergencia de un hospital EsSalud III-E Trujillo-2024

Investigadora: Villafuerte Vargas Liz Jennifer

Propósito del estudio

Le invitamos a participar en la investigación titulada "Calidad de la atención del cuidado de enfermería y satisfacción del usuario de emergencia de un hospital EsSalud III-E Trujillo-2024", cuyo objetivo es determinar en qué medida se relaciona la calidad de la atención del cuidado de enfermería y la satisfacción del usuario de emergencia de un hospital EsSalud III-E Trujillo-2024. Esta investigación es desarrollada por estudiantes del programa de estudio académico de maestría en Gestión de los Servicios de la Salud, de la Universidad César Vallejo del campus Trujillo, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso institución Hospital de Alta Complejidad "Virgen de la Puerta".

Describir el impacto del problema de la investigación

Los resultados que se obtengan podrán ser utilizados por los entes encargados para crear estrategias de mejora con respecto a la calidad de atención del cuidado de enfermería y la satisfacción del usuario; esto puede traducirse en un mayor compromiso, eficiencia y calidad de atención brindada a los usuarios. Además, identificar y abordar los factores que generan esta calidad de atención del cuidado de enfermería es fundamental para mejorar el bienestar y satisfacción del usuario, lo cual se traduce en una mejor experiencia y resultados para los usuarios; por lo tanto, los hallazgos de este estudio pueden ser utilizados por los gestores y tomadores de decisiones para implementar estrategias, ya que su optimización no solo favorece al personal de enfermería, sino también a los usuarios y a la institución en conjunto.

Procedimiento

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente (enumerar los procedimientos del estudio):

1. Se realizará una encuesta donde se recogerán datos personales y algunas preguntas.
2. Esta encuesta o entrevista tendrá un tiempo aproximado de 20 minutos y se realizará en el servicio de emergencia de la institución Hospital de Alta Complejidad "Virgen de la Puerta". Las respuestas al cuestionario serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

Participación voluntaria (principio de autonomía):

Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación, no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

Riesgo (principio de No maleficencia):

Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

Beneficios (principio de beneficencia):

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

Confidencialidad (principio de justicia):

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

Problemas o preguntas:

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con la Investigadora Villafuerte Vargas Liz Jennifer email: jennifervillafuertev13@gmail.com y asesora Miryam Griselda Lora Loza email: mloral@ucvvirtual.edu.pe

Consentimiento

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada.

Nombres y apellidos:

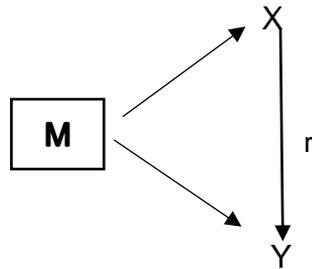
Firma:

Fecha y hora:

**ANEXO 7
ANÁLISIS COMPLEMENTARIO**

**ANEXO 7.1
ESQUEMA DE DISEÑO DE INVESTIGACIÓN**

En este sentido la investigación respondió al siguiente esquema:



Donde:

M = Muestra.

X = Calidad de la atención del cuidado de enfermería

Y = Satisfacción del usuario

r = relación entre las variables

ANEXO 7.2 FÒRMULA DE MUESTRA

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

$$n = \frac{(1.96)^2 \cdot (0.5) \cdot (0.5) \cdot (3000)}{(0.05)^2(3000 - 1) + (1.96)^2 \cdot (0.5) \cdot (0.5)}$$

$$n = 342$$

Donde:

n = Tamaño de la muestra

N = Población total (300)

Z² = Nivel de confianza (1.96)

p = Proporción esperada del evento 50% positiva (0.50)

q = Probabilidad de fracaso: 1 – p negativa (0.50)

e = Error de estimación 5% (0.05)

**ANEXO 7.3
PRUEBA DE NORMALIDAD**

Prueba de normalidad según la calidad de atención del cuidado de enfermería y la satisfacción del usuario de emergencia de un Hospital EsSalud III-E Trujillo, 2024

Prueba de hipótesis:

H₀: Los datos provienen de una distribución normal. Si el p - Valor $\geq \alpha$

H₁: Los datos no provienen de una distribución normal. Si el p - Valor $< \alpha$

Estadístico de prueba:

PRUEBAS DE NORMALIDAD			
	Kolmogorov-Smirnov		
	Estadístico	gl	Sig.
Calidad de la atención del cuidado de enfermería	0.054	2	0.016
Humana	0.065	2	0.002
Entorno	0.117	2	0.000
Técnica	0.081	2	0.000
Satisfacción del usuario	0.054	2	0.018
Trato digno y respetuoso	0.086	2	0.000
Cortesía y amabilidad	0.063	2	0.002
Competencia profesional	0.099	2	0.000

Interpretación: según los análisis estadísticos (prueba de normalidad), encontramos valores con significancias entre la calidad de atención del cuidado de enfermería y satisfacción del usuario; concluyendo en utilizar estas pruebas no paramétricas como es la correlación de Spearman (Rho), ya que los hallazgos indican que la distribución de los datos no es típica.

ANEXO 8
AUTORIZACIONES PARA EL DESARROLLO DEL TRABAJO DE
INVESTIGACIÓN
SOLICITUD A LA INSTITUCIÓN



**"AÑO DEL BICENTENARIO, DE LA CONSOLIDACIÓN DE NUESTRA
INDEPENDENCIA, Y DE LA CONMEMORACIÓN DE LAS HEROICAS BATALLAS DE
JUNÍN Y AYACUCHO"**

Trujillo, 28 de mayo de 2024

CARTA N° 105-2024-UCV-VA-EPG-F01/J

Dra. Claudia Holguín Armas
Gerente de La Red Asistencial La Libertad
ESSALUD
PRESENTE -

ASUNTO: AUTORIZACIÓN PARA APLICAR INSTRUMENTOS PARA EL DESARROLLO DE TESIS

Es grato dirigirme a usted para saludarle cordialmente y así mismo presentar a la estudiante **LIZ JENNIFER VILLAFUERTE VARGAS**, del programa de **MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**, de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo.

La estudiante en mención solicita autorización para aplicar los instrumentos necesarios para el desarrollo de su tesis denominada: **"CALIDAD DE LA ATENCIÓN DEL CUIDADO DE ENFERMERÍA Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO DE EMERGENCIA EN UN HOSPITAL ESSALUD III-E TRUJILLO-2024"**, en la institución que usted dirige

El objetivo principal de este trabajo de investigación es determinar en qué medida se relaciona la calidad de la atención del cuidado de enfermería y la satisfacción del usuario de emergencia de un hospital ESSALUD III-E, Trujillo.

Agradeciendo la atención que brinde a la presente, aprovecho la oportunidad para expresarle mi consideración y respeto.

Atentamente -



Mg. Ricardo Benites Alaga
Jefe de la Escuela de Posgrado-Trujillo
Universidad César Vallejo

ASUNTO:
- Instrumentos de recolección de datos.

OFICIO DE RESPUESTA DE LA INSTITUCION



PERU

Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo

Seguro Social de Salud



"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"
"Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho"

RED ASISTENCIAL LA LIBERTAD
OFICINA DE CAPACITACION, INVESTIGACION Y DOCENCIA
COMITÉ DE INVESTIGACIÓN Y ÉTICA

PI N° 68 CIYE-O.C.I.Y-D-RALL-ESSALUD-2023

CONSTANCIA N° 79

El presidente del Comité de Investigación de la Red Asistencial La Libertad - ESSALUD, ha aprobado el Proyecto de Investigación Titulado:

"CALIDAD DE LA ATENCIÓN DEL CUIDADO DE ENFERMERÍA Y
SATISFACCIÓN DEL USUARIO DE EMERGENCIA DE UN HOSPITAL
ESSALUD III-E TRUJILLO-2024"

VILLAFUERTE VARGAS, LIZ JENNIFER

Al finalizar el desarrollo de su proyecto deberá alcanzar un ejemplar del trabajo desarrollado vía virtual al email (capacitacionra@gmail.com), según Directiva N° 04-IETSI-ESSALUD-2016, a la Oficina de Capacitación, Investigación y Docencia - GRALL, caso contrario la información del Trabajo de Investigación no será avalada por ESSALUD.

Trujillo, 10 de junio del 2024


Dr. Andrés Sánchez Reyna
PRESIDENTE
Comité de Investigación
Red Asistencial La Libertad



Dra. Rosa Lozano Ybañez
JEFE OCID-G
RED ASISTENCIAL LA LIBERTAD


NIT: 9070-2024- 2128

www.essalud.gob.pe

Jr. Independencia N° 543-547
Trujillo
La Libertad - Perú



BICENTENARIO
DEL PERÚ
2001 - 2024

**ANEXO 9
MATRIZ DE CONSISTENCIA**

Título: Calidad de la atención del cuidado de enfermería y satisfacción del usuario de emergencia de un Hospital EsSalud III-E Trujillo-2024							
Autora: Villafuerte Vargas, Liz Jennifer							
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES				
<p>Problema General: ¿En qué medida se relaciona la calidad de la atención del cuidado de enfermería y la satisfacción del usuario de emergencia de un Hospital EsSalud III-E. Trujillo, 2024?</p> <p>Problemas secundarios: PE1 ¿Cuál es el perfil sociodemográfico del usuario de emergencia de un Hospital EsSalud III-E. Trujillo?</p> <p>PE2 ¿Cuál es el nivel de la calidad de la atención del cuidado de enfermería y sus dimensiones del</p>	<p>Objetivo general: Determinar en qué medida se relaciona la calidad de la atención del cuidado de enfermería y la satisfacción del usuario de emergencia de un Hospital EsSalud III-E. Trujillo, 2024</p> <p>Objetivos específicos: OE1 Caracterizar el perfil sociodemográfico del usuario de emergencia de un Hospital EsSalud III-E. Trujillo.</p> <p>OE2 Identificar el nivel de la calidad de la atención del</p>	<p>Hipótesis general: Existe una correlación positiva y significativa entre la calidad de la atención del cuidado de enfermería y la satisfacción del usuario de emergencia de un Hospital EsSalud III-E. Trujillo, 2024.</p> <p>Hipótesis específicas: H1 Existe diferencias significativas en el perfil sociodemográfico del usuario de emergencia de un Hospital EsSalud III-E. Trujillo.</p> <p>H2 Existe diferencias significativas en el nivel de la calidad de la atención del cuidado de</p>	Variable 1 Calidad de atención del cuidado de enfermería				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de Valores	Niveles o rangos
			HUMANA	Comunicación Amabilidad Oportuna	1-10	Nunca Casi nunca	Alto (38-50) Medio (24-37) Bajo (10-23)
			ENTORNO	Privacidad Comodidad Libre de riesgo	11-15	Algunas veces	Alto (19-25) Medio (12-18) Bajo (5-11)
			TÈCNICA	Efectividad Eficacia Eficiencia Seguridad	16-24	Casi siempre Siempre	Alto (34-45) Medio (22-33) Bajo (9-21)
			Variable 2 Satisfacción del usuario				
Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de Valores	Niveles o rangos			
TRATO DIGNO Y RESPETUOSO	Disposición para resolver problemas Confiability	1-7	Nunca Casi nunca	Alto (27-35) Medio (17-26) Bajo (7-16)			

<p>usuario de emergencia de un Hospital EsSalud III-E. Trujillo?</p> <p>PE3 ¿Cuál es el nivel de nivel de la satisfacción y sus dimensiones del usuario de emergencia de un Hospital EsSalud III-E. Trujillo?</p> <p>PE4 ¿En qué medida la dimensión humana de la calidad de atención del cuidado de enfermería se relaciona con la satisfacción del usuario que asiste al servicio de emergencia en un Hospital EsSalud III-E. Trujillo?</p> <p>PE5 ¿En qué medida la dimensión entorno de la calidad de la</p>	<p>cuidado de enfermería y sus dimensiones del usuario de emergencia de un Hospital EsSalud III-E. Trujillo.</p> <p>OE3 Identificar el nivel de la satisfacción y sus dimensiones del usuario de emergencia de un Hospital EsSalud III-E. Trujillo</p> <p>OE4 Establecer en qué medida de la dimensión humana de la calidad de atención del cuidado de enfermería se relaciona con la satisfacción del usuario que asiste al servicio de emergencia en un Hospital EsSalud III-E. Trujillo</p> <p>OE5 Establecer</p>	<p>enfermería y sus dimensiones del usuario de emergencia de un Hospital EsSalud III-E. Trujillo.</p> <p>H3 Existe diferencias significativas en el nivel de la satisfacción y sus dimensiones del usuario de emergencia de un Hospital EsSalud III-E. Trujillo</p> <p>H4 Existe diferencias significativas en la medida de la dimensión humana de la calidad de atención del cuidado de enfermería se relaciona con la satisfacción del usuario que asiste al servicio de emergencia en un Hospital EsSalud III-E. Trujillo</p> <p>H5 Existe diferencias significativas en la medida de la</p>	<p>CORTESIA Y AMABILIDAD</p> <p>COMPETENCIA PROFESIONAL</p>	<p>Capacidad de escucha Trato cortés</p> <p>Profesionalismo Competencia</p>	<p>8-17</p> <p>18-24</p>	<p>Algunas veces</p> <p>Casi siempre</p> <p>Siempre</p>	<p>Alto (38-50) Medio (24-37) Bajo (10-23)</p> <p>Alto (30-40) Medio (19-29) Bajo (8-18)</p>
---	---	--	---	---	--	---	--

<p>atención del cuidado de enfermería se relaciona con la satisfacción del usuario que asiste al servicio de emergencia en un Hospital EsSalud III-E. Trujillo?</p> <p>PE6 ¿En qué medida la dimensión técnica de la calidad de la atención del cuidado de enfermería se relaciona con la satisfacción del usuario que asiste al servicio de emergencia en un Hospital EsSalud III-E. Trujillo?</p>	<p>en qué medida la dimensión entorno de la calidad de la atención del cuidado de enfermería se relaciona con la satisfacción del usuario que asiste al servicio de emergencia en un Hospital EsSalud III-E. Trujillo</p> <p>OE6 Establecer en qué medida la dimensión técnica de la calidad de la atención del cuidado de enfermería se relaciona con la satisfacción del usuario que asiste al servicio de emergencia en un Hospital EsSalud III-E. Trujillo</p>	<p>dimensión entorno de la calidad de la atención del cuidado de enfermería se relaciona con la satisfacción del usuario que asiste al servicio de emergencia en un Hospital EsSalud III-E. Trujillo</p> <p>H6 Existe diferencias significativas en la medida de la dimensión técnica de la calidad de la atención del cuidado de enfermería se relaciona con la satisfacción del usuario que asiste al servicio de emergencia en un Hospital EsSalud III-E. Trujillo</p>					
--	---	--	--	--	--	--	--

TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	ESTADÍSTICA A UTILIZAR
<p>Tipo: Estudio descriptivo de corte transversal cuantitativo.</p> <p>Diseño: Observacional no experimental transversal porque no cambia la variable.</p> <p>Método: Hipotético deductivo</p>	<p>Población y muestra Población: Usuarios del servicio de emergencia un total de 3000 usuarios atendidos (incluyendo salas de observación para mujeres y varones, así como el tópico de cirugía y traumatología).</p> <p>Tipo de muestreo: La muestra de 342 usuarios. El muestreo fue probabilístico aleatorio simple, siguiendo los criterios de inclusión y exclusión establecidos.</p>	<p>Variable 1: Calidad de atención del cuidado de enfermería Técnicas: La encuesta Instrumentos: Cuestionario Autor: Curasi Año: 2020 Monitoreo: Ámbito de Aplicación: Servicio de emergencia del hospital EsSalud Forma de Administración: Individual</p>	<p>DESCRIPTIVA: Se realizará análisis estadístico descriptivo, cuantitativo en el programa SPSS 27, se obtendrán tablas con valores absolutos y porcentajes.</p> <p>INFERENCIAL: Para la contracción de hipótesis, se utilizó el coeficiente de correlación de Rho de Spearman y regresión logística.</p>

ANEXO 10

BASE DE DATOS DE CALIDAD DE ATENCION DEL CUIDADO DE ENFERMERIA

CALIDAD DE LA ATENCION DEL CUIDADO DE ENFERMERIA																								
N°	DIMENSION: HUMANA									DIMENSION: ENTORNO					DIMENSION: TECNICA									
	I1	I2	I3	I4	I5	I6	I7	I8	I9	I10	I11	I12	I13	I14	I15	I16	I17	I18	I19	I20	I21	I22	I23	I24
1	2	1	2	2	2	3	3	2	2	2	4	4	3	4	4	3	2	2	2	2	3	3	3	3
2	3	2	1	3	3	2	2	3	3	3	4	4	3	3	3	3	2	1	2	1	3	2	2	3
3	3	1	1	3	3	1	3	2	2	4	3	2	1	2	3	3	3	3	2	1	1	1	1	2
4	2	2	2	2	3	3	2	3	3	3	2	2	2	2	3	3	2	2	3	2	2	2	2	2
5	4	2	1	1	4	4	2	3	1	3	1	3	1	3	3	2	3	3	1	1	1	5	1	2
6	3	2	1	3	3	3	3	4	3	3	2	2	2	1	2	3	3	3	2	3	2	4	2	3
7	2	5	1	2	5	3	3	3	2	2	4	5	3	1	1	3	2	1	3	2	1	2	1	1
8	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	2	2	3	2	3	3	2	3	2	2
9	3	1	1	3	4	4	2	4	2	2	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	3	2	4	4
10	2	2	2	1	2	3	2	3	3	3	4	4	3	3	3	2	3	3	4	3	4	3	3	2
11	5	5	3	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	2	4	4	4	4	5	5	4	3	4	4
12	4	4	4	3	4	4	5	5	4	3	5	5	4	3	4	4	3	3	5	5	4	4	4	4
13	4	4	1	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	1	5	4	4	4	5	4	4	5	5	5
14	4	4	2	4	4	4	4	3	4	4	5	5	4	2	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5
15	4	5	1	4	4	5	3	4	4	4	5	4	2	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3
16	5	4	2	5	5	4	4	5	5	5	5	5	3	3	4	2	4	4	4	4	4	3	2	2
17	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	5	5	4	2	3	2	2	2	2	2	1	2	2	2
18	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4	5	4	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3
19	5	1	1	3	1	1	1	3	1	2	5	1	1	1	3	3	5	3	3	3	1	1	5	3
20	4	2	2	4	2	2	2	4	2	3	4	2	2	2	4	4	4	4	4	4	2	2	4	3
21	3	1	1	3	5	5	3	4	3	3	3	5	3	3	5	3	3	4	3	2	3	5	3	5
22	3	2	2	4	5	5	4	4	4	4	3	5	3	3	5	4	4	4	4	3	4	5	4	5
23	2	1	1	1	3	3	4	3	3	4	2	3	4	4	3	3	3	3	3	2	1	1	1	4
24	3	2	2	2	4	4	5	4	4	5	3	4	5	5	4	4	4	4	4	3	2	2	2	4
25	5	5	1	3	3	4	4	3	3	2	5	1	1	1	1	2	2	4	5	2	1	5	3	3
26	5	5	2	4	3	5	4	4	3	3	5	2	2	2	2	3	3	5	5	3	2	5	4	4
27	3	5	1	3	3	4	3	3	3	3	5	4	4	3	2	5	5	5	3	3	4	3	3	3
28	4	5	1	3	3	4	4	4	4	4	5	4	5	4	3	5	5	4	4	4	5	4	4	4
29	2	4	3	3	2	2	2	3	2	4	2	1	1	2	2	2	1	2	3	1	1	1	2	4
30	3	3	4	4	3	3	3	4	3	5	3	2	2	3	3	3	2	3	4	2	2	2	3	5
31	4	4	4	4	4	4	4	2	2	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4
32	5	5	5	5	5	5	5	3	3	5	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5	4	5	5	4
33	1	5	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	1	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3
34	2	5	4	4	4	3	4	4	3	4	2	2	2	2	2	4	3	4	3	4	4	3	3	3

35	3	5	2	3	3	4	4	3	4	2	3	3	4	4	3	2	2	4	3	3	3	4	4	4	
36	4	5	3	4	4	5	5	4	5	3	4	4	5	5	4	3	3	5	4	4	4	5	5	5	
37	4	3	2	3	3	3	3	3	3	4	4	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	
38	5	4	3	4	4	4	4	4	4	5	5	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	
39	4	5	1	3	3	3	3	3	3	3	5	5	5	3	4	3	1	1	1	1	1	1	5	3	
40	5	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	2	2	1	2	2	1	4	4	
41	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
42	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	
43	3	2	2	4	3	1	3	3	3	3	5	5	2	2	3	3	3	4	3	3	2	2	1	4	
44	4	3	3	5	4	2	4	4	4	4	5	5	3	3	4	4	4	5	4	4	3	3	2	5	
45	4	5	3	4	3	4	4	3	4	5	4	3	5	5	4	3	3	4	3	4	3	4	5	2	
46	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	3	
47	3	1	1	3	3	2	2	3	2	2	4	5	3	3	3	3	3	4	3	4	4	5	3	3	
48	4	2	2	4	4	3	3	4	3	3	5	4	4	4	3	4	4	5	4	5	5	4	4	4	
49	4	5	1	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	2	4	3	4	4	4	4	4	2	3	4	3
50	3	4	2	3	3	3	3	3	4	3	3	3	2	1	3	2	3	3	3	3	1	2	3	2	
51	4	5	2	4	3	5	5	3	2	3	4	5	2	2	4	4	4	4	4	3	2	4	5	4	
52	3	4	1	3	2	4	4	2	1	2	3	4	1	1	3	3	3	3	3	2	1	3	4	3	
53	5	5	1	3	5	5	5	5	1	3	4	5	1	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	
54	4	4	2	2	4	4	4	4	2	4	3	4	2	3	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	
55	5	5	3	3	4	5	5	4	3	3	4	4	2	2	4	3	4	3	3	4	1	3	2	4	
56	4	4	2	3	3	4	4	4	4	4	5	5	3	3	3	4	3	4	4	3	2	3	3	3	
57	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	4	4	3	2	2	3	2	3	3	3	3	2	2	3	
58	4	3	2	2	2	3	3	2	2	2	4	4	3	2	2	3	2	3	3	3	3	2	2	3	
59	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	
60	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	
61	5	5	5	5	5	5	5	4	1	1	1	1	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
62	3	4	3	5	3	4	2	3	1	3	3	2	2	3	3	4	3	4	3	4	4	3	3	2	
63	3	5	5	4	4	5	4	3	3	4	4	3	4	1	4	4	4	4	3	4	2	1	1	3	
64	4	1	5	2	1	4	5	3	2	3	2	4	3	3	3	3	5	5	2	3	3	2	2	3	
65	4	5	1	3	3	5	3	4	4	4	3	3	3	2	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	
66	2	3	2	3	2	3	2	2	3	3	4	2	3	3	2	4	2	4	3	5	4	2	4	3	
67	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	3	4	4	5	5	4	4	4	5	
68	3	3	3	4	3	3	2	3	2	3	3	4	3	4	3	4	3	3	2	3	3	5	2	3	
69	5	5	1	5	5	5	5	5	4	4	4	4	3	2	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	
70	3	4	2	3	2	3	2	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	2	3	5	4	4	
71	5	5	1	5	5	5	5	5	4	5	5	3	5	1	5	4	4	5	4	4	4	2	2	4	
72	3	4	1	2	3	3	4	4	3	3	4	2	4	2	3	3	2	3	2	3	5	2	4	3	
73	5	5	3	2	5	5	5	4	5	2	4	4	2	5	4	1	5	4	5	2	4	5	5	5	

74	3	3	4	4	3	3	4	3	3	1	5	5	1	4	5	2	4	5	4	3	5	4	4	4
75	4	5	1	4	3	4	4	4	5	3	4	5	4	4	3	3	3	4	3	2	3	3	4	2
76	3	4	1	3	4	3	3	5	4	2	3	5	3	5	2	2	4	3	4	1	4	2	3	3
77	5	5	1	4	4	4	4	4	3	2	4	3	3	3	3	4	4	4	4	2	2	2	2	3
78	4	4	1	3	3	4	4	3	2	3	3	4	2	4	2	3	5	3	4	1	3	1	3	2
79	3	5	5	5	3	4	5	5	2	2	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5
80	2	4	5	4	2	5	4	4	1	3	4	4	5	3	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4
81	4	4	4	3	4	4	4	4	2	3	3	2	4	2	4	3	3	3	3	4	3	4	4	4
82	3	5	3	4	3	3	5	5	2	4	2	3	3	3	4	2	4	2	4	3	4	4	3	3
83	4	5	3	4	4	5	5	3	4	4	3	5	3	4	5	4	4	4	4	4	2	3	3	4
84	3	5	3	4	3	4	4	4	3	5	2	4	2	5	4	3	4	3	5	3	1	4	2	4
85	5	2	1	1	2	5	1	1	1	2	3	1	5	1	5	5	5	5	5	5	3	1	1	3
86	4	1	2	2	1	5	2	1	2	3	2	2	4	2	4	4	5	4	5	4	2	2	1	2
87	5	1	1	4	5	5	1	5	1	5	3	3	3	1	3	3	5	1	1	1	3	2	2	3
88	4	2	2	3	4	5	2	4	2	4	2	4	2	2	3	2	4	2	2	1	2	3	1	3
89	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
90	4	5	3	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	4	5
91	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	3	5	5	5	4	5	5	5	5
92	4	5	2	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5	2	4	2	4	5	4	5	4	4	5	5
93	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	2	3	2	2	3	2	2
94	3	5	3	2	5	3	2	4	3	2	2	4	3	3	5	3	2	3	3	1	3	3	1	3
95	4	5	1	3	5	2	3	3	3	3	5	2	2	2	4	3	4	4	3	3	3	4	5	5
96	3	4	1	2	4	2	2	4	3	2	4	3	2	1	5	3	3	5	3	2	4	4	4	4
97	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
98	3	5	3	5	4	5	4	5	5	4	4	5	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	5
99	4	4	1	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4
100	3	5	2	4	3	5	3	3	5	4	3	5	3	2	5	4	3	5	4	2	5	4	2	5
101	3	4	2	2	3	3	2	3	3	4	3	2	2	2	2	3	2	3	4	3	3	3	2	3
102	2	5	2	1	4	3	1	4	3	3	2	3	2	1	3	3	1	4	4	2	4	3	1	4
103	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	3	3	3	3
104	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	3	5	3	5	4	4	3	2	4
105	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
106	3	5	4	3	5	4	3	5	5	2	4	3	2	4	3	3	5	4	3	4	3	4	3	5
107	3	5	3	3	3	3	3	3	3	3	5	5	4	2	3	4	3	3	3	3	3	5	4	5
108	2	5	4	2	4	3	2	4	3	2	5	4	5	1	3	5	2	2	4	4	3	4	5	5
109	5	5	1	3	5	1	1	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5
110	4	5	2	2	4	1	2	3	5	4	4	5	4	2	5	4	3	5	4	5	5	4	4	5
111	1	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	2	4	4	3	4	3	3	3	3	3
112	2	4	2	3	2	4	3	2	5	4	3	5	4	3	3	3	5	3	3	4	2	3	4	2

113	3	4	1	3	4	4	4	4	4	3	5	4	3	3	4	3	3	5	3	3	3	4	4	4
114	2	5	1	2	5	4	3	5	4	2	4	5	3	2	5	3	2	5	2	4	3	3	5	4
115	4	2	2	4	3	5	5	4	5	4	5	3	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5
116	3	3	2	3	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	5	3	5	4	5	4	5	5	4	5
117	4	3	1	4	3	3	4	3	3	3	5	5	5	5	5	4	5	3	3	1	2	3	5	3
118	3	4	1	3	4	2	4	2	4	3	4	5	4	5	4	3	4	2	3	1	1	4	5	2
119	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	3	4	5	5	5	5	5	5	4	4	2	3
120	4	5	4	4	5	4	5	3	5	5	4	5	2	5	5	4	4	5	5	4	4	2	3	2
121	4	5	2	5	4	3	4	4	4	3	5	5	3	3	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4
122	3	4	2	4	5	3	3	5	4	2	4	5	2	4	4	4	5	3	5	3	3	5	3	4
123	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	3	3	1	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4
124	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	2	4	1	2	4	4	2	4	3	2	5	4	3	5
125	3	5	5	3	1	5	3	3	1	2	4	5	3	1	3	2	1	2	5	5	1	2	2	2
126	2	4	5	2	2	5	2	4	1	1	3	5	4	2	3	1	2	2	4	6	2	1	2	1
127	1	2	1	4	2	4	3	3	3	3	5	5	4	4	3	4	3	5	5	3	3	3	4	5
128	2	1	1	3	3	4	2	4	3	2	4	5	5	3	4	3	4	5	4	4	2	3	3	5
129	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	1	5
130	4	5	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	4	5	5	2	1	4
131	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5
132	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	3	5	4
133	5	5	3	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
134	4	5	2	5	4	5	4	5	5	3	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5
135	2	1	1	1	1	3	2	1	3	3	1	1	1	1	1	13	3	3	4	3	4	4	4	4
136	1	2	1	2	1	2	3	1	2	4	2	1	2	2	1	2	4	3	3	4	3	5	4	3
137	4	3	1	3	5	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4
138	3	4	1	2	4	3	2	4	3	2	3	5	3	2	4	3	2	4	3	2	5	4	3	5
139	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
140	4	4	4	5	5	4	5	4	5	4	4	5	3	5	4	4	4	5	5	4	5	4	5	5
141	3	5	1	3	4	5	2	4	3	4	3	5	3	3	3	5	4	3	4	3	2	4	5	4
142	2	5	2	2	4	4	1	4	2	4	2	5	4	2	4	5	3	4	4	2	3	4	4	5
143	3	2	1	3	3	3	3	3	3	4	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4
144	2	3	1	2	4	3	2	4	3	3	4	5	4	2	4	3	2	4	3	2	5	4	3	5
145	1	1	2	2	2	2	1	1	2	2	5	5	2	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1
146	2	1	1	3	2	3	2	1	3	1	4	5	3	1	2	2	1	2	1	4	1	2	1	2
147	4	4	3	3	4	5	4	4	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5
148	3	5	3	2	5	5	3	5	3	5	4	5	3	3	5	4	3	5	4	3	5	4	4	5
149	4	4	1	3	4	4	4	3	3	3	5	5	3	2	3	3	3	4	4	2	4	4	2	3
150	5	4	2	4	5	4	5	3	4	3	5	4	3	3	4	4	3	5	4	1	5	4	3	3
151	4	1	1	2	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	1	3	3	4

152	5	2	1	3	2	3	4	2	4	4	5	4	5	2	3	4	2	4	4	2	2	3	4	3
153	1	1	3	2	3	2	3	2	3	2	3	1	3	2	3	1	1	3	1	1	1	3	1	3
154	2	2	3	1	4	2	2	3	3	1	4	1	2	3	3	2	2	2	1	2	2	3	2	4
155	4	3	2	4	3	3	4	3	3	4	2	1	1	1	2	3	3	4	4	4	4	3	4	3
156	3	4	2	3	4	3	3	4	3	5	1	2	1	2	1	3	2	5	4	3	5	3	3	4
157	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
158	4	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4
159	5	5	3	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4
160	4	4	2	5	5	4	3	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	3	5	4	3	5	4
161	5	4	1	1	4	2	2	2	2	1	4	4	4	4	1	5	5	4	4	1	5	5	4	4
162	4	5	1	2	5	2	3	1	2	2	3	5	4	3	2	4	5	3	5	1	4	5	3	5
163	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
164	4	5	2	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5
165	5	5	2	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
166	4	5	1	4	5	4	5	2	5	4	4	4	5	5	4	5	4	5	4	4	5	5	4	5
167	3	2	1	2	4	3	3	3	2	2	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
168	2	4	2	2	3	4	3	2	3	2	1	2	2	1	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2
169	4	2	1	2	1	5	1	3	1	3	4	5	1	3	2	3	3	1	4	1	1	2	1	1
170	3	3	1	1	2	5	2	2	1	4	3	5	2	4	1	4	2	1	3	2	1	3	1	2
171	3	2	2	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	2
172	2	3	2	2	4	4	2	4	3	2	5	4	3	4	3	4	2	3	4	1	3	1	3	2
173	2	4	4	3	4	4	4	3	3	3	5	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	3	3
174	1	5	4	2	5	4	3	4	3	2	4	4	4	3	5	2	4	4	2	5	4	2	4	3
175	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	3	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5
176	4	3	4	5	4	5	4	5	4	5	3	5	4	3	5	4	5	4	4	5	3	5	4	4
177	3	4	2	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4
178	2	5	2	2	4	4	2	4	3	2	3	5	4	3	4	3	2	5	3	3	4	3	2	5
179	4	5	1	3	5	3	4	2	3	3	3	4	5	4	3	5	1	5	5	1	3	3	3	4
180	3	4	1	2	4	3	3	3	3	2	4	4	4	5	3	4	2	5	4	2	3	2	4	4
181	4	5	1	5	3	5	5	5	4	3	5	5	5	3	5	5	5	4	3	1	4	3	3	3
182	3	4	1	4	4	4	5	4	5	3	4	5	4	3	4	4	5	5	2	2	3	3	2	4
183	4	1	1	4	3	1	1	1	1	3	3	3	5	1	3	1	3	4	3	1	1	1	1	1
184	3	2	1	3	4	2	1	2	1	2	2	3	4	2	3	2	4	3	3	2	2	1	2	2
185	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	2	2	3	3	3
186	2	4	3	2	4	3	2	4	3	2	5	4	2	4	3	2	5	3	2	3	2	2	4	3
187	4	4	1	5	4	2	4	4	3	4	1	2	1	4	4	1	3	1	5	1	1	1	2	3
188	3	5	1	4	5	2	3	4	2	5	2	1	1	3	5	1	2	2	5	2	1	2	3	2
189	4	5	4	4	5	5	5	5	5	4	3	3	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4
190	3	4	4	3	5	4	5	4	5	5	2	4	4	3	5	4	4	5	4	5	3	5	4	3

230	3	4	3	3	5	4	2	4	3	3	4	4	1	4	3	3	3	5	4	3	3	5	3	4	
231	3	2	1	1	3	1	1	3	1	1	5	4	1	1	1	3	1	1	3	1	2	2	1	3	
232	2	3	1	2	4	1	2	4	1	2	4	5	2	2	1	2	2	1	2	2	2	1	2	3	
233	4	2	1	3	3	4	4	4	4	3	5	5	3	4	4	4	4	4	4	5	3	4	4	5	
234	3	3	1	2	4	4	3	5	4	2	4	5	2	5	4	3	5	4	3	5	4	5	3	5	
235	3	1	3	3	3	5	4	3	3	3	4	5	1	3	4	3	4	3	3	3	1	4	5	5	
236	2	2	4	2	4	4	3	4	3	2	5	4	2	3	5	2	5	3	2	4	2	3	4	5	
237	4	5	3	4	4	5	5	5	4	4	3	4	2	3	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	
238	3	4	3	5	3	4	5	4	5	3	4	3	2	4	3	5	3	4	4	5	4	4	5	3	
239	4	4	2	4	4	3	4	4	3	4	3	2	3	3	4	2	4	4	4	4	2	4	4	3	
240	3	5	2	3	5	3	3	5	3	3	3	2	2	4	4	1	5	4	3	5	2	3	5	3	
241	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	
242	4	5	4	3	4	5	4	5	4	4	5	4	5	2	4	4	5	4	4	5	2	4	5	4	
243	2	3	1	2	2	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	2	1	2	2	2	1	1	4	1	1
244	1	3	2	1	3	2	1	3	1	2	2	1	2	2	1	2	2	3	1	2	2	3	2	1	
245	2	2	1	2	2	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	3	2	2	2	2	3	2	2	2	
246	1	3	1	3	1	1	3	1	2	1	2	1	1	2	2	2	3	1	3	2	2	3	1	2	
247	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	3	3	4	5	1	1	2	3	3	3	3	
248	4	5	3	5	4	5	3	4	5	3	4	4	4	4	2	3	5	2	2	1	4	2	4	4	
249	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
250	3	5	4	3	3	5	4	3	5	3	5	4	3	5	4	3	5	4	3	5	3	3	4	3	
251	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5	3	4	4	5	5	5	4	5	4	4	5	5	
252	3	5	4	3	5	4	4	5	3	5	3	4	3	5	3	5	4	4	3	5	3	4	4	4	
253	5	5	1	5	4	3	5	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	
254	4	5	2	4	4	2	5	5	3	5	2	4	4	2	4	2	5	2	4	2	3	5	3	5	
255	4	5	1	3	4	2	3	3	1	3	4	3	1	1	1	3	4	2	4	3	2	4	3	4	
256	3	4	2	3	3	3	3	4	2	4	3	4	2	1	2	2	5	2	3	4	2	3	4	5	
257	4	3	1	4	4	3	3	4	1	4	3	4	5	4	3	3	3	2	3	4	4	4	4	4	
258	3	4	2	4	3	4	4	3	1	3	4	3	5	5	3	2	4	1	3	5	3	4	3	3	
259	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	3	1	3	5	5	5	
260	4	5	4	3	5	4	4	5	5	3	4	5	4	5	3	4	3	5	2	2	4	5	4	4	
261	2	1	3	2	2	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	3	2	2	3	2	1	
262	1	2	3	1	3	2	1	1	2	2	1	1	2	1	2	1	1	2	2	1	1	2	2	1	
263	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	3	2	3	1	2	3	2	2	1	1	2	2	2	
264	2	1	2	1	1	2	1	2	1	2	1	3	1	3	1	3	2	1	1	2	2	1	1	1	
265	2	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	2	1	1	2	1	2	2	3	3	3	3	3	
266	1	2	2	1	2	1	2	1	2	2	2	1	1	2	1	1	2	1	1	3	2	3	2	3	
267	1	2	2	3	2	2	1	1	3	1	1	2	2	1	1	2	2	2	3	1	3	3	1	2	
268	2	1	2	2	3	1	2	2	3	2	1	1	1	2	1	1	1	2	2	2	2	4	2	1	

269	2	1	1	1	2	2	3	3	3	1	1	2	1	2	2	2	1	1	1	2	2	3	3	1
270	1	2	2	1	1	2	2	2	4	2	2	1	2	1	2	1	2	2	1	1	2	2	2	2
271	1	3	1	2	3	1	2	3	1	2	1	2	1	1	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2
272	2	2	1	1	2	2	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1	2	1	1	2	2	1	1	2
273	3	2	2	2	3	1	1	2	1	1	3	3	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	3
274	2	1	1	1	2	1	2	1	2	2	2	2	2	1	2	1	2	1	1	2	2	1	2	2
275	1	3	2	1	2	2	1	2	1	2	2	2	1	3	1	2	1	3	3	2	3	2	3	2
276	1	2	2	2	1	2	2	1	2	1	1	3	2	4	1	3	2	2	3	3	2	2	4	1
277	3	2	1	3	2	2	1	2	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	2	2	1	3	1	3
278	2	1	2	3	1	3	1	2	2	3	2	2	1	2	2	2	3	2	1	3	1	2	1	2
279	3	2	3	3	3	3	1	2	2	3	3	3	2	2	3	2	2	1	1	1	1	3	1	1
280	2	3	1	2	4	2	1	3	1	2	3	2	1	3	2	2	1	2	1	2	1	2	1	2
281	2	3	2	2	2	1	2	2	2	3	3	2	2	1	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2
282	3	2	2	3	1	2	2	3	1	3	2	1	3	1	2	2	2	1	3	3	1	2	3	1
283	3	1	2	2	3	3	3	2	1	3	3	2	3	3	3	3	3	2	4	2	3	3	2	2
284	2	1	3	1	3	2	3	1	2	2	2	1	3	2	2	3	2	1	4	1	4	2	2	1
285	3	1	1	3	4	3	3	3	3	3	1	1	3	3	3	3	3	3	4	3	1	4	3	2
286	4	2	1	4	3	3	3	2	2	2	1	2	2	4	3	4	2	3	3	4	2	3	2	2
287	5	4	4	4	4	3	4	5	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	5	4
288	5	3	4	3	5	2	4	4	5	4	3	4	3	5	4	5	3	4	4	5	3	4	5	3
289	4	2	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	4	4	4
290	4	3	3	5	5	3	5	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	3
291	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	3	4	4	4
292	4	3	4	5	5	4	5	5	4	4	3	5	4	5	4	4	5	4	4	5	2	4	5	3
293	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	3	3	5	5	5	4	3	4	5	5	4	5	5	5
294	5	3	5	4	4	5	5	4	4	5	2	4	4	5	4	3	4	3	5	4	5	5	4	5
295	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	2	2	5	5	5	4	5	5	5	5	3	5	5	5
296	4	5	4	3	5	5	4	4	4	4	3	2	5	5	4	3	5	4	5	4	2	4	5	5
297	5	2	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	4
298	4	1	4	4	4	5	5	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	2	5	4	3
299	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
300	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	2	4	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4
301	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
302	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	2	2	5	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	4
303	2	1	1	3	2	3	2	3	3	2	1	1	3	2	3	3	2	2	3	1	1	2	2	2
304	1	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	3	1	3	2	1	2	1	2	1
305	3	1	1	3	3	3	3	3	3	1	3	1	1	3	3	3	1	3	2	2	1	3	3	3
306	2	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	2	3	2	1	2	2	1	1	2	3	2	2
307	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	1	1	3	2	3	1	2	2	2	2	1	2	2	3

308	3	4	2	3	2	3	4	2	3	2	2	1	2	3	3	1	2	3	1	2	1	1	3	2
309	3	1	2	3	4	4	4	4	4	3	1	1	2	2	3	1	2	2	2	1	1	3	3	3
310	3	2	1	3	5	2	4	5	3	2	1	1	3	1	3	2	1	2	1	2	1	2	2	1
311	3	2	2	3	2	3	2	3	2	2	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3
312	4	1	2	2	3	2	3	2	1	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	2	2	3	2	2
313	4	1	1	4	4	4	4	4	4	3	1	1	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3
314	3	2	2	4	5	3	4	5	3	4	2	2	3	3	2	2	4	2	3	4	1	3	4	2
315	3	2	2	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3
316	2	1	3	4	3	4	3	4	3	3	3	2	4	4	3	2	2	3	3	2	3	2	3	2
317	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	2	2	3	3	4	2	3	3	3	3	2	3	3	4
318	2	4	2	4	5	3	4	5	3	2	3	1	3	4	3	3	2	3	4	2	3	3	4	3
319	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
320	3	4	2	4	5	3	3	5	3	2	4	3	3	4	3	4	3	4	5	3	4	3	4	3
321	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	3	3	4	4	4
322	4	5	3	5	5	3	4	5	3	3	5	3	4	5	4	4	5	3	4	4	2	4	5	3
323	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	3	3	5	5	5	2	5	4	4	4	4	4	4	5
324	4	5	3	4	5	4	4	5	3	4	4	2	4	5	4	2	4	3	4	5	3	4	5	3
325	5	3	3	5	5	5	5	5	5	5	3	3	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5
326	5	4	2	5	4	5	4	5	4	4	2	4	4	5	4	4	5	3	5	5	3	5	3	5
327	5	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5
328	4	2	2	4	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4
329	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
330	5	5	3	4	4	5	5	4	4	4	3	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4
331	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	1	2	2	1	2	1	2	1	2	2	1
332	1	2	2	2	3	1	2	3	1	2	1	2	2	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2
333	1	1	1	2	1	3	2	3	2	2	1	1	2	1	3	2	2	2	2	2	1	2	2	2
334	1	2	2	2	2	2	3	3	1	1	2	2	1	2	3	3	1	2	3	1	2	3	2	1
335	2	1	1	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3
336	3	1	2	2	3	1	2	3	1	3	1	2	2	3	1	2	3	1	2	3	1	2	3	2
337	3	1	1	1	2	3	2	2	2	2	1	1	1	2	3	2	2	2	3	2	1	2	2	2
338	3	2	1	2	3	2	2	3	1	3	2	1	2	1	3	3	1	2	4	1	2	2	3	1
339	3	1	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	3	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2
340	2	1	2	2	3	1	2	3	1	1	2	1	2	1	4	2	1	3	1	3	1	2	3	1
341	2	1	2	2	3	2	2	1	2	3	1	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2
342	2	2	1	2	4	1	2	2	1	3	2	1	2	3	2	2	3	1	2	1	3	2	1	3

SATISFACCIÓN DEL USUARIO

SATISFACCIÓN DEL USUARIO																								
SATISFACCIÓN DEL USUARIO																								
N°	TRATO DIGNO Y RESPETUOSO							CORTESIA Y AMABILIDAD							COMPETENCIA PROFESIONAL									
	I1	I2	I3	I4	I5	I6	I7	I8	I9	I10	I11	I12	I13	I14	I15	I16	I17	I18	I19	I20	I21	I22	I23	I24
1	2	1	2	2	3	4	4	2	3	3	4	4	3	4	4	2	1	4	4	3	4	4	3	3
2	3	2	2	2	3	4	3	1	2	3	3	4	3	3	3	2	1	3	3	3	3	3	2	2
3	3	1	3	3	3	4	1	3	1	3	3	3	2	1	1	1	1	2	3	3	2	3	3	4
4	2	2	2	3	3	4	2	2	2	3	2	3	3	2	2	2	2	3	4	3	3	3	3	3
5	1	3	2	2	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	2	1	1	3	3	3	2	2	3	5
6	2	3	3	3	3	4	3	3	3	3	1	4	3	4	3	2	2	4	4	3	4	4	3	4
7	2	1	2	1	3	3	1	1	1	1	3	4	1	1	2	4	1	2	3	3	3	4	2	5
8	3	2	3	2	3	4	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	2	2
9	3	3	3	3	3	2	4	3	2	4	3	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	3	4
10	2	2	3	2	3	4	4	2	3	3	3	5	3	5	5	3	2	5	5	3	5	5	3	3
11	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	5	5	5	4
12	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	1	5	5	5	4	4	5	5
13	4	4	4	3	4	4	1	4	4	4	2	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4
14	4	4	4	4	5	5	2	4	4	5	3	5	4	5	5	4	2	5	5	4	5	5	5	5
15	3	3	4	3	4	4	1	4	4	4	3	4	3	4	4	2	2	4	4	4	4	4	3	3
16	4	4	3	4	3	3	2	5	5	5	4	5	3	5	5	3	3	5	5	5	5	5	4	4
17	1	1	1	2	2	2	3	3	2	2	2	2	1	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2
18	2	2	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2	4	4	4	4	3	2	3	2	3	3	3
19	1	3	3	2	1	2	1	5	3	4	4	5	5	1	3	2	1	5	3	3	3	3	1	1
20	2	4	4	3	2	3	2	5	4	5	5	5	5	1	3	3	2	5	4	4	4	4	2	2
21	2	2	3	3	3	3	4	5	3	3	3	5	5	5	5	3	1	4	5	5	5	5	3	5
22	3	3	4	4	4	4	5	5	3	4	4	5	5	5	5	3	1	4	4	4	4	4	5	4
23	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	5	5	3	4	4	3	1	4	4	3	4	4	3	3
24	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	4	2	5	5	4	5	5	4	4
25	2	2	2	1	1	1	3	4	5	3	5	5	3	5	4	2	1	3	3	2	2	3	2	5
26	3	3	3	2	2	2	4	5	5	4	5	5	4	5	4	3	2	4	4	3	3	4	2	5
27	1	1	1	1	3	3	3	4	3	2	3	4	4	4	4	3	1	4	4	3	3	3	2	3
28	2	2	2	2	3	3	3	5	4	3	4	5	5	5	5	4	2	5	5	4	4	4	3	4
29	2	1	2	2	2	2	2	2	2	5	2	3	3	5	5	3	3	4	4	3	2	3	3	5
30	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	5	5	5	3	4	4	5
31	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3	4	1	3	3	3	3	3	3	4
32	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4	5	2	4	4	4	4	4	4	5
33	2	2	2	2	2	4	5	2	2	2	2	2	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
34	3	3	2	3	3	4	5	3	3	1	3	1	4	4	3	3	2	4	4	2	4	4	4	4
35	3	3	3	3	3	4	2	3	4	4	3	4	3	4	4	4	2	4	4	3	4	4	4	3
36	4	4	4	4	4	5	3	4	5	5	4	5	4	5	5	3	5	5	3	5	5	5	5	4
37	2	2	3	2	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	2	3	2	3
38	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	2	4	4	4	3	4	3	4
39	3	3	3	3	2	3	4	2	3	2	3	4	3	3	4	2	1	3	4	3	4	4	3	3
40	2	2	2	2	3	2	3	3	4	3	4	5	4	4	5	3	2	4	5	4	5	5	4	4
41	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5
42	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4
43	1	2	2	1	2	3	2	5	3	3	3	3	4	3	2	2	1	1	4	4	2	3	3	5
44	2	3	3	2	3	4	3	4	4	3	4	3	5	4	3	3	2	3	5	5	3	4	4	5
45	3	3	3	2	4	4	5	3	4	3	4	5	4	5	4	3	4	5	4	4	4	5	4	5

46	4	4	4	3	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4			
47	3	3	3	5	4	5	2	3	3	5	4	4	3	5	5	3	1	5	5	3	4	5	5	5	
48	4	4	4	5	3	4	3	4	4	5	3	3	4	4	4	2	2	4	4	2	3	4	4	4	
49	4	4	3	3	4	4	3	5	4	4	4	4	4	3	4	2	3	4	4	4	4	5	3	5	
50	3	3	2	2	3	3	2	4	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	4	2	4		
51	5	4	4	3	3	4	5	4	3	2	3	4	3	5	5	5	1	3	4	5	4	4	5	5	
52	4	3	3	2	2	3	4	3	2	1	2	3	2	3	3	3	1	2	3	4	3	3	4	4	
53	1	5	5	2	5	4	5	5	2	2	1	5	5	5	5	1	1	5	4	5	2	4	4	5	
54	2	3	3	1	4	3	4	4	3	1	2	4	4	4	4	2	1	4	3	4	1	3	3	4	
55	2	3	4	2	2	3	2	3	3	3	3	4	3	3	2	3	1	3	5	4	3	5	3	5	
56	1	2	5	1	3	2	3	2	4	2	4	3	2	2	3	2	2	2	4	3	2	2	2	4	
57	3	2	3	2	3	4	4	3	3	3	2	4	3	2	4	4	3	1	4	4	3	4	4	3	3
58	2	3	2	3	2	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	4	2	3	3	4	3	3	4	4	
59	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	1	4	4	3	4	4	3	3	
60	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	2	3	3	4	3	3	4	4	
61	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	3	5	5	5	1	5	2	5	5	5	5	5	5	5	
62	3	3	2	3	4	3	3	4	4	3	3	4	5	5	2	4	1	4	5	4	5	4	5	4	
63	3	3	3	3	4	4	5	4	4	4	3	3	4	3	4	4	2	4	4	4	4	4	3	3	
64	4	2	2	3	5	5	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	1	3	5	3	3	2	3		
65	3	3	4	3	3	5	1	4	3	4	2	4	3	3	2	5	2	3	4	4	2	5	4	5	
66	4	4	3	4	4	5	2	3	4	3	1	3	4	4	3	4	3	2	3	3	3	2	3	5	
67	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	1	5	5	5	5	5	4	4	
68	3	4	3	4	3	4	4	3	5	4	4	5	5	4	4	4	1	5	4	5	4	5	4	5	
69	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	
70	3	3	2	3	2	2	3	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3	4	3	4	4	5	5	
71	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	3	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	
72	3	5	5	5	5	5	2	5	3	3	4	3	3	3	3	3	2	5	5	3	3	3	5	5	
73	1	5	1	5	2	3	1	5	4	2	5	4	4	5	5	5	2	5	5	4	5	5	4	5	
74	2	4	3	5	3	2	2	4	5	3	4	5	3	4	4	4	3	5	5	3	4	5	3	4	
75	4	4	5	4	4	5	1	2	3	3	1	4	4	4	3	4	4	4	5	4	3	4	4	3	
76	3	3	5	5	3	4	2	1	3	2	2	3	3	3	2	5	5	3	4	3	4	3	5	2	
77	4	3	3	3	3	3	1	4	4	4	2	4	4	4	2	3	3	4	4	3	3	3	4	4	
78	3	2	4	2	4	2	2	3	5	3	1	5	3	3	3	2	3	3	5	2	4	2	5	3	
79	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	
80	3	5	3	4	4	5	4	5	4	5	4	4	3	5	4	4	4	3	5	4	5	4	4	4	
81	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	2	3	4	3	3	4	3	3	
82	3	3	4	4	3	4	4	3	5	4	2	4	4	4	4	3	2	3	4	3	3	4	3	3	
83	2	3	2	3	4	4	3	5	5	5	4	5	4	4	3	4	2	4	5	5	4	5	4	4	
84	2	4	2	2	5	3	4	3	3	4	3	4	3	5	2	4	2	3	4	4	3	4	4	3	
85	5	5	5	5	5	3	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	
86	4	4	5	5	4	4	2	4	4	5	5	4	4	4	5	5	2	4	4	5	5	4	5	4	
87	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	1	5	3	4	4	2	1	4	4	3	4	4	3	3	
88	4	4	5	5	4	4	2	4	4	5	2	4	2	5	3	3	1	3	5	3	3	5	3	2	
89	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	4	
90	3	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	5	3	5	4	5	4	3	4	5	3	4	5	3	
91	4	4	4	4	4	4	5	3	4	4	3	5	3	4	4	3	2	4	4	3	3	4	3	3	
92	3	5	3	4	4	3	4	2	5	4	2	4	2	5	4	2	3	3	5	2	4	3	3	3	
93	3	4	3	3	3	4	2	2	2	2	2	2	3	5	3	3	2	3	3	3	2	3	3	5	
94	2	5	3	2	4	4	1	3	2	1	3	2	2	4	3	2	3	3	2	4	2	2	4	4	

95	2	3	4	3	3	5	1	5	5	5	3	2	4	5	5	2	2	5	5	5	4	5	5	5
96	1	4	5	2	4	5	2	4	4	5	4	1	3	4	4	3	2	4	5	4	5	4	5	5
97	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
98	3	4	5	4	5	5	4	4	5	5	1	4	3	5	4	5	4	4	5	4	5	5	4	4
99	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3
100	3	5	4	2	5	4	2	5	4	3	5	4	3	4	3	3	4	3	5	4	3	5	4	2
101	3	2	2	2	2	3	2	4	4	4	3	3	3	2	3	3	2	3	3	4	3	4	3	5
102	2	3	2	1	3	3	1	5	4	3	4	3	2	3	4	3	3	3	2	5	3	3	4	5
103	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	1	4	4	3	4	4	3	3
104	3	5	4	3	4	4	2	4	3	3	5	4	3	3	5	3	2	3	5	3	5	4	2	4
105	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
106	3	5	4	3	5	4	3	5	4	3	5	4	3	5	4	3	5	4	3	5	4	3	5	4
107	2	3	3	1	3	3	5	5	3	3	3	3	3	4	4	3	2	3	4	3	4	4	3	4
108	1	4	3	2	2	4	4	4	4	3	2	4	3	3	5	3	1	4	4	2	5	3	4	4
109	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	2
110	3	5	3	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	2	4	5	4	5	4	5	3
111	3	3	4	3	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	1	4	4	3	4	4	3	3
112	2	4	4	2	3	3	3	5	3	4	5	3	5	3	4	4	2	3	4	4	3	4	3	4
113	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2	2	4	3	3	3	3	4
114	2	4	3	2	4	3	4	2	4	3	3	4	2	4	3	2	3	1	5	3	2	4	3	3
115	3	3	4	4	4	4	5	5	5	4	2	5	4	5	3	4	5	5	4	5	5	5	4	5
116	2	4	4	3	5	4	4	5	4	5	1	4	3	4	3	3	4	4	3	5	4	5	3	4
117	3	3	3	1	1	2	1	1	3	1	3	4	4	4	3	2	2	4	3	5	4	4	4	5
118	2	4	2	2	1	2	2	2	2	2	3	5	3	5	3	1	3	4	2	4	5	4	3	5
119	3	4	4	5	2	5	5	5	4	5	3	5	4	4	5	5	1	4	5	5	4	5	5	5
120	2	5	4	4	3	4	5	4	5	5	2	4	3	5	4	5	1	3	4	5	3	5	4	5
121	4	3	3	3	4	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	3	3	4	4	5	4	5	4
122	3	4	3	2	5	4	4	4	4	5	4	5	3	4	5	3	4	2	5	4	4	5	4	4
123	2	2	3	3	3	4	4	5	3	3	4	4	3	4	3	3	1	4	4	3	4	4	4	4
124	1	3	3	2	4	4	3	4	4	2	4	3	2	5	3	2	2	3	5	3	3	5	4	3
125	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	1	4	2	1	2	3	2	2	2	5	2	2	2	5
126	3	5	3	3	5	4	3	4	4	2	2	4	1	2	2	2	3	1	3	5	1	3	2	4
127	4	3	4	4	3	3	3	4	4	2	4	4	4	4	3	3	2	4	4	4	4	4	4	4
128	3	4	4	3	4	2	4	4	3	3	3	4	3	5	3	2	3	4	3	5	4	3	5	4
129	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
130	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	2	5	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5
131	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
132	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	1	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5
133	3	3	3	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
134	2	4	3	3	5	5	4	3	5	4	3	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	4	5
135	2	2	2	2	3	5	1	2	2	4	3	4	3	4	4	2	1	4	4	3	3	4	3	4
136	1	3	2	1	4	4	1	1	3	4	2	5	2	5	4	2	3	4	3	4	2	4	2	5
137	4	4	3	3	3	3	5	3	3	4	3	4	5	5	5	5	1	5	4	4	4	4	4	5
138	3	5	3	2	4	3	4	4	2	5	3	3	4	5	4	4	1	4	5	3	5	4	3	5
139	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5
140	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	2	4	4	5	4	5	4	4	4	5	5	4	4	5
141	3	3	3	2	3	4	2	5	4	4	4	5	4	4	4	4	1	4	4	4	4	5	4	4
142	2	4	3	1	4	4	3	4	5	4	3	5	3	5	4	3	2	4	3	5	4	4	5	4
143	3	3	3	3	3	4	4	5	4	4	3	4	4	5	4	5	3	4	5	4	4	5	3	3

144	2	4	3	2	4	4	3	5	3	5	3	5	3	5	5	4	3	3	4	5	3	5	4	2
145	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	1	1	1	4	4	2	2	1	2	1	5	5
146	3	5	4	4	5	4	2	5	3	4	3	5	2	1	2	3	5	2	3	1	3	1	4	4
147	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	2	5	4	5	4	4	4	5	5	5	4	5	5	4
148	3	5	4	3	5	4	4	5	4	5	1	4	3	5	3	4	5	4	5	4	4	4	5	3
149	3	3	3	3	3	3	1	2	3	3	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3
150	4	3	4	3	4	4	1	3	3	4	5	4	4	4	5	2	3	4	3	3	5	3	4	4
151	3	3	3	3	3	3	1	5	3	3	2	4	2	3	3	3	3	3	4	2	2	3	3	3
152	4	3	2	4	3	2	2	4	4	3	3	3	3	3	4	2	3	4	3	2	3	2	3	2
153	1	1	3	1	3	3	1	3	3	3	1	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	2	2
154	2	1	2	1	4	2	1	2	4	3	2	4	2	3	3	1	4	3	2	3	3	2	3	2
155	3	2	3	2	3	3	2	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4
156	2	3	3	1	4	3	1	5	4	3	5	4	2	4	3	2	3	4	2	4	4	3	4	4
157	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5
158	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	2	4	5	4	5	4	4	5	5
159	4	4	4	4	5	5	1	5	5	5	2	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	4
160	3	5	4	3	5	4	2	5	4	5	3	4	4	5	4	5	2	5	4	5	4	5	4	5
161	1	1	1	1	1	2	1	2	2	2	3	3	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1
162	2	1	2	1	2	1	2	3	1	2	4	2	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1
163	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	1	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5
164	4	4	5	4	5	4	2	4	4	5	2	4	4	5	4	5	1	4	5	4	5	4	5	4
165	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
166	5	3	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	3	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4
167	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	3	3	1	3
168	2	1	2	2	1	2	1	2	2	1	2	1	2	1	3	2	2	1	2	1	4	2	2	4
169	2	2	3	2	2	3	1	3	2	3	3	3	2	3	1	3	2	2	3	3	2	3	2	3
170	3	1	3	3	1	3	2	4	2	4	2	3	3	2	1	4	1	2	4	2	2	4	1	3
171	2	2	2	2	3	4	3	3	2	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4
172	1	3	2	1	4	4	2	4	2	1	4	2	2	3	3	2	4	3	2	4	4	3	4	4
173	2	2	2	2	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3
174	3	1	2	3	2	3	4	1	3	3	1	3	4	2	3	4	1	3	2	3	2	4	3	2
175	5	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5
176	4	5	4	4	5	4	3	5	4	4	5	4	4	5	3	5	3	5	3	4	3	5	4	5
177	3	3	3	2	3	4	3	4	3	3	2	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3
178	3	2	4	2	4	3	3	3	4	3	2	5	2	5	4	3	4	3	3	5	4	3	5	4
179	5	5	5	5	5	5	1	4	3	3	3	5	3	5	5	4	2	4	4	3	5	5	5	5
180	4	4	5	5	4	5	2	3	4	3	2	4	2	4	5	3	3	3	4	4	4	4	5	4
181	5	3	5	5	4	5	1	1	4	4	3	5	4	1	5	5	1	5	5	5	3	5	4	3
182	4	4	5	4	4	4	2	2	3	5	2	4	3	2	5	4	2	5	4	5	2	4	4	2
183	1	1	1	3	3	4	1	1	3	3	1	3	3	3	3	5	1	4	4	4	3	3	4	4
184	2	1	2	4	2	4	2	2	4	3	2	3	2	4	3	4	2	3	4	3	2	4	4	3
185	3	3	3	3	3	3	3	5	3	3	2	4	3	4	3	3	2	3	4	4	4	5	4	5
186	2	4	3	2	4	3	2	4	3	2	3	4	2	5	3	2	3	3	3	5	4	4	5	4
187	2	3	2	2	3	4	1	4	2	3	4	4	4	4	5	2	1	4	4	4	4	4	2	5
188	1	4	2	1	4	4	2	3	3	3	4	3	3	5	5	1	2	3	5	4	3	5	2	4
189	2	3	4	3	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5
190	1	4	4	2	4	5	4	4	5	4	3	5	3	5	4	3	4	3	5	4	3	5	4	4
191	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	2	4	4	4	4	4	5	4
192	3	5	4	3	5	3	3	5	3	4	4	3	3	5	4	2	3	4	3	5	4	3	5	4

193	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	4
194	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	2	4	4	4	5	4	2	4	5	4	5	4	5	4
195	3	3	3	3	4	4	5	4	3	4	3	5	2	2	2	3	3	2	1	3	3	2	3	1
196	4	2	3	2	5	4	4	5	3	3	4	4	1	3	2	4	2	3	1	2	4	2	2	2
197	3	3	3	4	4	5	4	3	5	5	3	4	4	4	4	4	1	3	4	4	4	4	3	1
198	2	4	3	3	5	4	4	2	4	5	2	5	3	5	4	3	2	2	5	4	3	5	3	2
199	3	3	3	3	5	5	5	3	3	3	2	5	3	1	5	3	3	5	5	5	5	5	5	5
200	2	4	3	2	4	5	4	4	2	4	2	4	2	2	4	4	2	4	4	5	5	4	4	5
201	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	3	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4
202	3	4	5	3	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4
203	4	4	4	3	3	3	2	2	2	3	5	5	3	3	3	2	2	3	3	3	4	4	3	3
204	3	5	4	2	4	3	1	3	2	2	4	5	2	4	3	1	3	3	2	4	3	4	4	2
205	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
206	2	4	3	2	4	3	2	4	3	2	4	3	2	4	3	2	4	3	2	4	3	2	4	3
207	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	5
208	3	5	4	3	5	4	3	5	4	3	4	4	5	3	4	3	2	4	3	5	4	3	5	4
209	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
210	3	5	4	3	3	5	5	3	4	5	3	5	3	5	4	4	3	5	3	4	3	5	4	3
211	1	2	2	1	1	1	2	1	1	1	1	5	2	2	1	1	1	4	4	3	3	5	3	3
212	2	1	2	2	1	2	3	1	2	1	2	4	1	3	1	2	1	3	5	3	2	4	3	2
213	2	3	3	3	3	4	4	5	4	3	4	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4	4	3	5
214	3	2	3	2	4	4	3	4	4	2	4	3	2	4	4	2	4	3	5	3	3	5	3	4
215	2	2	2	2	2	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	1	3	3	3	3	3	2	3
216	3	1	2	3	1	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	1	2	4	3	2	4	2	2	2
217	2	1	2	2	2	3	1	3	2	2	3	2	2	2	1	2	1	1	2	1	1	2	1	5
218	1	2	2	1	3	3	2	2	3	2	2	3	1	3	1	3	1	2	1	1	2	3	1	4
219	2	3	3	3	3	3	4	3	3	2	3	4	3	4	3	3	1	4	4	4	4	4	3	3
220	3	2	3	4	2	4	4	2	4	2	2	5	3	3	4	3	2	3	5	3	5	4	2	2
221	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	1	4	4	5	5	5	5	5
222	3	4	4	4	5	3	4	4	5	4	5	4	3	4	5	4	2	4	3	4	4	5	4	5
223	4	3	3	3	2	4	4	4	4	4	2	4	4	4	3	3	1	3	4	3	3	4	5	3
224	3	4	3	2	3	3	4	3	5	4	1	4	3	5	4	2	2	3	3	4	2	5	4	3
225	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
226	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	2	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4
227	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	3	5	5	5	5	4	3	4	4	4	4	4	5	5
228	3	3	5	5	4	5	4	4	5	4	2	5	4	4	5	3	4	4	3	3	5	4	4	4
229	3	4	4	3	3	3	5	5	4	4	3	5	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	5
230	2	5	3	2	3	4	4	4	5	4	2	4	3	5	4	2	4	4	3	4	4	3	4	4
231	2	2	3	1	1	2	1	5	3	4	3	3	1	1	1	1	2	1	3	3	3	2	1	5
232	1	3	3	2	2	2	1	4	2	4	2	4	2	1	2	2	1	2	3	2	4	2	2	4
233	1	1	3	1	1	3	3	5	4	4	4	5	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
234	2	1	4	1	2	3	2	4	5	3	5	4	3	4	4	2	4	3	2	4	3	2	4	3
235	3	3	3	2	3	4	1	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	2	4	3	5
236	2	4	3	1	4	4	2	2	4	3	1	4	1	4	2	4	2	3	2	4	2	3	4	4
237	4	4	4	4	4	5	4	4	3	5	2	4	4	4	5	4	2	3	4	4	3	3	4	4
238	3	5	3	4	5	4	5	3	4	5	3	4	5	3	5	3	1	2	5	3	4	3	5	3
239	4	4	4	4	4	4	2	3	4	4	4	4	4	3	3	3	2	2	4	4	4	4	4	4
240	3	4	5	3	5	4	3	4	3	5	3	5	3	4	3	2	3	3	5	3	4	5	3	4
241	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5

242	4	4	3	5	4	4	5	4	4	5	2	4	4	4	5	4	3	4	5	4	3	5	4	4
243	1	1	2	1	1	3	1	1	1	4	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	2	2	2	5
244	2	1	3	1	2	2	1	2	1	3	2	1	2	2	1	2	1	3	1	1	3	1	2	4
245	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	3	3	1	2	2	2	
246	2	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	2	1	2	1	2	2	4	2	1	2	1	
247	5	5	5	3	3	5	1	4	5	5	3	4	5	4	4	5	1	4	4	5	4	5	4	
248	4	5	4	2	4	5	2	3	4	5	2	5	4	5	4	4	2	3	5	5	3	4	3	
249	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	
250	3	5	4	3	5	4	3	4	3	5	4	5	3	5	4	3	3	5	4	4	5	3	4	
251	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	
252	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	3	4	4	5	4	3	5	4	4	5	3	4	5	
253	3	3	3	4	4	5	4	3	3	3	2	4	4	4	4	3	1	4	4	3	4	4	3	
254	2	4	3	3	3	5	5	2	4	3	1	5	3	5	4	2	2	3	5	3	3	3	4	
255	3	3	2	3	3	1	2	5	3	3	1	3	3	3	3	3	1	2	3	3	2	3	5	
256	2	4	2	2	4	2	3	4	4	2	2	4	2	4	3	2	2	3	2	3	1	4	4	
257	4	4	4	3	3	5	5	4	4	4	3	5	5	4	5	5	1	5	5	4	4	5	4	
258	3	5	3	3	4	5	4	3	5	4	4	5	4	5	5	4	2	4	4	5	3	5	3	
259	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	1	4	5	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	
260	3	5	4	3	5	5	3	5	5	4	2	5	4	5	4	2	3	3	4	4	3	4	3	
261	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	
262	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	1	2	1	2	1	2	2	1	2	2	1	
263	1	1	1	2	2	2	1	1	1	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	
264	2	1	2	1	2	1	2	2	1	2	1	2	2	2	1	2	2	1	1	2	2	1	2	
265	2	2	1	2	3	3	2	1	2	2	1	2	2	2	2	1	1	2	2	3	2	2	1	
266	1	3	1	1	4	2	2	2	1	2	2	1	1	2	1	2	1	3	1	3	1	3	1	
267	1	1	2	1	3	3	1	2	2	2	1	1	3	1	1	3	1	2	2	3	2	2	3	
268	2	1	1	2	4	2	1	1	3	1	2	2	2	1	2	3	2	3	1	3	1	2	3	
269	2	1	1	2	2	3	2	2	3	1	2	2	2	2	3	1	2	2	3	1	1	2	2	
270	3	1	2	1	3	3	1	3	2	1	3	1	1	3	2	2	2	1	3	3	2	1	3	
271	1	1	2	3	3	3	3	1	1	1	1	3	2	3	3	1	1	3	3	2	3	3	1	
272	2	1	3	2	3	4	2	1	2	2	1	4	1	3	2	2	1	4	2	2	2	4	1	
273	1	1	2	3	3	3	4	3	3	3	1	3	2	2	2	1	1	2	2	2	2	1	1	
274	2	1	3	2	3	2	4	4	2	3	2	4	1	3	2	2	2	1	3	2	1	3	1	
275	1	1	1	1	2	3	4	3	3	3	1	4	2	2	3	2	2	3	3	2	3	2	1	
276	1	2	2	1	1	4	3	4	2	3	2	3	3	1	3	3	1	3	2	3	2	3	1	
277	1	1	1	1	3	3	1	3	3	3	1	3	3	2	2	3	1	1	3	3	2	1	3	
278	2	1	2	2	2	4	2	2	1	3	2	2	3	1	3	2	2	2	2	3	1	2	3	
279	2	2	3	2	3	3	3	2	2	2	3	3	2	3	3	2	1	3	3	2	3	3	1	
280	2	3	2	2	4	2	3	3	1	2	4	2	3	2	3	1	2	3	4	1	3	4	1	
281	3	3	3	3	3	3	1	3	2	2	2	1	3	2	1	3	1	2	3	3	2	2	3	
282	3	4	2	3	4	2	1	4	1	2	1	2	3	1	2	3	2	1	3	4	1	2	4	
283	3	2	2	2	3	3	4	2	2	2	1	4	2	4	4	2	1	4	4	2	4	4	2	
284	3	3	1	2	4	2	4	3	1	2	2	3	2	5	3	2	2	3	4	3	3	4	1	
285	2	2	3	3	3	4	4	3	3	3	1	4	3	4	4	3	1	4	4	3	4	4	3	
286	2	3	2	3	4	3	4	4	2	3	2	3	3	5	3	3	2	3	4	4	3	4	3	
287	4	5	5	5	5	5	3	5	5	5	1	3	5	3	3	5	1	3	3	5	3	3	5	
288	5	4	5	4	5	4	2	5	4	5	2	2	5	4	2	5	2	2	4	5	2	4	5	
289	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	3	4	4	5	4	4	5	
290	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5	3	5	4	5	4	3	5	3	5	5	3	5	

291	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	4	3
292	4	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	3	5	5	4	4	5	3	4	4
293	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	4	4
294	5	5	4	4	5	4	4	5	5	4	3	4	4	4	5	4	2	4	4	5	4	5	3	5	5
295	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	3	5
296	3	5	3	5	4	5	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	2	4	5	5	4	4	5	4	4
297	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
298	3	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	3	5	4	4	4	5	3	5	4	4	4	4
299	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
300	5	5	4	4	5	4	5	4	4	5	3	4	4	5	3	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5
301	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
302	4	5	4	4	3	5	3	5	5	3	4	5	4	5	4	4	3	5	5	4	4	5	4	5	5
303	1	1	1	2	2	2	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	2	2	1	2	2	1	1	1
304	2	1	2	3	1	3	1	2	1	2	1	2	3	1	2	1	2	2	1	2	1	3	1	2	2
305	1	1	1	1	2	2	2	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	1	1	1
306	1	1	2	1	3	1	2	2	3	2	2	2	1	2	2	1	3	1	2	1	3	1	2	1	2
307	1	1	1	2	2	3	2	2	2	2	1	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	1	1
308	1	1	2	1	2	4	1	2	1	3	2	1	1	2	1	3	1	3	2	1	3	2	3	2	2
309	3	2	2	2	3	3	3	3	4	3	1	1	3	2	1	3	3	1	1	2	1	1	3	3	3
310	3	2	3	1	3	4	2	4	3	4	1	2	2	3	1	4	2	1	2	1	3	1	4	2	2
311	3	2	3	3	3	4	2	4	4	4	1	2	3	2	2	3	1	2	2	4	2	2	3	3	3
312	3	1	3	2	4	3	1	3	5	4	2	3	3	3	1	3	2	1	2	5	1	2	4	2	2
313	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	1	3	5	3	3	4	1	3	3	4	3	3	3	3	3
314	3	4	5	3	4	5	2	4	3	4	1	2	4	3	2	5	2	2	3	5	2	3	2	4	4
315	3	3	2	4	4	4	2	4	4	2	3	2	3	2	2	3	1	2	2	3	2	2	3	3	3
316	4	2	3	2	5	4	1	5	4	1	4	2	2	3	2	4	2	1	3	2	3	1	3	2	2
317	1	1	1	1	3	3	4	3	3	3	1	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	2	2	2
318	1	2	2	1	4	2	4	4	2	3	2	3	3	5	3	4	2	5	3	3	5	3	3	1	1
319	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	4	4	5	5
320	4	5	3	5	4	5	4	4	5	4	3	4	5	4	4	5	2	4	5	4	5	3	5	4	4
321	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4
322	4	5	4	4	5	3	5	3	5	4	3	5	5	4	5	3	5	3	5	3	4	5	3	5	5
323	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5
324	3	5	4	5	4	5	3	5	3	4	2	4	5	4	5	4	2	4	4	5	5	4	5	4	4
325	1	2	1	2	3	4	1	2	2	1	1	1	3	1	1	3	1	1	1	4	1	1	4	4	4
326	2	1	2	1	4	3	2	1	2	2	1	2	3	2	1	4	2	1	2	3	1	2	4	3	3
327	1	1	1	2	3	3	1	2	2	2	1	1	3	1	1	3	1	1	1	3	2	2	3	3	3
328	1	2	1	3	2	4	2	2	1	3	1	2	3	2	1	4	1	2	1	4	1	2	4	2	2
329	2	2	2	3	3	3	3	2	3	1	1	3	2	3	3	2	1	3	3	3	3	3	2	3	3
330	1	2	1	2	3	1	2	1	4	2	1	2	1	3	2	3	1	2	3	4	2	3	1	4	4
331	2	1	2	2	3	3	1	2	2	2	3	1	3	3	3	4	1	2	2	3	2	2	3	3	3
332	2	2	1	3	2	3	2	1	2	1	4	2	2	3	1	3	2	1	2	4	1	2	4	2	2
333	4	2	4	2	4	4	3	4	4	2	2	3	4	3	3	2	1	3	4	3	3	3	4	4	4
334	3	1	3	2	5	3	4	3	4	1	3	2	4	3	3	2	1	3	4	3	3	3	4	4	4
335	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	1	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5
336	5	3	5	3	5	4	1	3	5	3	2	4	3	5	4	5	2	3	5	3	5	3	5	4	4
337	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
338	4	4	5	3	5	5	4	4	5	2	4	3	4	5	3	5	3	3	4	5	4	5	4	4	4
339	2	3	3	3	4	5	2	3	2	1	1	3	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	1	1

340	1	3	4	2	5	4	3	2	3	1	2	4	1	2	3	1	2	2	1	3	1	3	1	2
341	3	2	2	2	3	3	1	2	2	3	2	2	1	1	3	3	3	2	2	2	1	3	2	2
342	2	3	3	2	2	2	2	1	2	1	3	3	2	2	2	3	1	1	1	2	2	2	2	2