

UNIVERSIDAD PRIVADA ANTENOR ORREGO

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

SEGUNDA ESPECIALIDAD PROFESIONAL DE ENFERMERIA



**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO DE SEGUNDA ESPECIALIDAD PROFESIONAL DE
ENFERMERIA CON MENCIÓN EN EMERGENCIAS Y DESASTRES**

**Relación entre calidad de cuidado del enfermero y la satisfacción del
usuario en Emergencia del Hospital Santa Rosa de Piura, 2023**

Línea de Investigación:
Enfermería y Gestión en Salud

Autora:
Farfán Quezada Lady Estefani

Jurado Evaluador:

Presidenta : Uribe Orellana Marina
Secretaria : Castillo Rivera Cecilia Evelyn
Vocal : Zavala Alvites Alejandrina

Asesora:
Vargas de la Cruz Verónica del Pilar
Código Orcid: <https://orcid.org/0000-0002-3645-3680>

TRUJILLO - PERÚ 2024

Fecha de sustentación:2024/06/11

Relación entre calidad de cuidado del enfermero y la satisfacción del usuario en Emergencia del Hospital Santa Rosa de Piura, 2023

ORIGINALITY REPORT

17%

SIMILARITY INDEX

18%

INTERNET SOURCES

4%

PUBLICATIONS

10%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	repositorio.ucv.edu.pe Internet Source	8%
2	repositorio.udh.edu.pe Internet Source	2%
3	hdl.handle.net Internet Source	2%
4	1library.co Internet Source	1%
5	ciencialatina.org Internet Source	1%
6	repositorio.unsch.edu.pe Internet Source	1%
7	dspace.unitru.edu.pe Internet Source	1%
8	Submitted to Universidad Católica Nordestana Student Paper	1%

9

repositorio.uwiener.edu.pe

Internet Source

1 %

10

Submitted to Universidad Cesar Vallejo

Student Paper

1 %

11

repositorio.usmp.edu.pe

Internet Source

1 %

Exclude quotes Off

Exclude matches < 1%

Exclude bibliography Off

Declaración de originalidad

Yo, **VERÓNICA DEL PILAR VARGAS DE LA CRUZ**, docente de la Segunda Especialidad Profesional de Enfermería con mención en Emergencias y desastres, de la Universidad Privada Antenor Orrego, asesor(a) de la tesis titulada “**Relación entre calidad de cuidado del enfermero y la satisfacción del usuario en Emergencia del Hospital Santa Rosa de Piura, 2023**”, autor (a)(es)(as) Lic. **LADY ESTEFANI FARFÁN QUEZADA**, dejo constancia de lo siguiente:

- El mencionado documento tiene un índice de puntuación de similitud de 17%. Así lo consigna el reporte de similitud emitido por el software Turnitin el 29 de mayo 2024.
- He revisado con detalle dicho reporte y la tesis, y no se advierte indicios de plagio.
- Las citas a otros autores y sus respectivas referencias cumplen con las normas establecidas por la Universidad.

Trujillo, 21 de junio del 2024

VERÓNICA DEL PILAR VARGAS DE LA CRUZ

Apellidos y nombres del asesor(a)

DNI: 18069283

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-3645-3680>



FIRMA

LADY ESTEFANI FARFÁN QUEZADA

Apellidos y nombres del autor(a)

DNI: 47626888



FIRMA

DEDICATORIA

A Dios por ser mi guía y mostrarme el camino que debo seguir, por brindarme la fortaleza necesaria para no dejarme abatir.

A mi tío en el cielo, quien con su esfuerzo y sacrificio me demostró las muestras del gran amor de padre, sé que en algún lugar sientes mi felicidad y haces iluminar cada paso que doy, porque siempre te amare y serás siempre el padre que ayude a crecer en mi vida.

A mi madre, mi hija, mis tías y esposo por brindarme en todo momento apoyo incondicional, por enseñarme a crecer venciendo los obstáculos de la vida y permanecer firme en cada momento; por su confianza depositada en mí, siendo estímulo de mi superación y por compartir conmigo amor, alegría y tristezas, aprendiendo el valor de una verdadera familia.

Lady Estefani

AGRADECIMIENTO

A Dios por demostrarme apoyo y amor incondicional día a día, por darle salud a mis padres y por permitir poder realizarme como especialista a futuro, siempre con la bendición de Él.

A la Mg. Verónica Vargas de la Cruz, por brindarnos conocimientos actualizados, asesoramiento y orientación en la culminación del presente estudio, por su tiempo y experiencias y sobre todo por darnos ejemplo como maestra, persona y enfermera con vocación de servicio y ética profesional.

A toda mi familia porque siempre están motivándome a salir adelante, esperando siempre lo mejor de mí; especialmente a mis tíos quienes pusieron empeño en mi formación.

Lady Estefani

RESUMEN

El objetivo general de la investigación fue determinar la relación entre el nivel de calidad de cuidado del enfermero y el grado de satisfacción del usuario en Emergencia del Hospital Santa Rosa de Piura, 2023. La investigación tiene un enfoque cuantitativo, con diseño descriptivo correlacional. La población objetivo de estudio está conformada por los 60 usuarios del Servicio de Emergencia del Hospital Santa Rosa de Piura, y la muestra conformada por la totalidad (100%) de dicha población objetivo; se utilizaron dos cuestionarios con escala de Likert las cuales han sido validados mediante el juicio de expertos y su confiabilidad mediante el alfa de Cronbach; para el procesamiento de la información se usó el software estadístico para Ciencias Sociales SPSS V27. Para el análisis de datos se utilizó la correlación de Pearson (prueba paramétrica) y la correlación de Spearman (prueba no paramétrica). Se logró determinar que la calidad de cuidado se relaciona de manera directa y muy significativa con la satisfacción del paciente, aprobándose de esta manera la hipótesis de investigación haciendo uso de la prueba de correlación de Pearson ($R = 0.881$) con nivel de significancia menor al 1% ($p < 0.01$).

Palabras clave: satisfacción del usuario, calidad, emergencia.

ABSTRACT

The general objective of the research was to determine the relationship between the level of quality of nursing care and the degree of user satisfaction in the Emergency Department of the Hospital Santa Rosa de Piura, 2023. The research has a quantitative approach, with a descriptive correlational design. The target population of the study consisted of 60 users of the Emergency Department of the Hospital Santa Rosa de Piura, and the sample consisted of the entire (100%) of the target population; two Likert scale questionnaires were used which have been validated by expert judgement and their reliability by means of Cronbach's alpha; the statistical software for Social Sciences SPSS V27 was used to process the information. Pearson's correlation (parametric test) and Spearman's correlation (non-parametric test) were used for data analysis. It was determined that the quality of care is directly and significantly related to patient satisfaction, thus approving the research hypothesis using the Pearson correlation test ($R = 0.881$) with a significance level of less than 1% ($p < 0.01$)

Keywords: user satisfaction, quality, emergency.

PRESENTACIÓN

SEÑORES MIEMBROS DEL JURADO

Según las normativas de Grados y Títulos de la Escuela Profesional de Enfermería, Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Privada Antenor Orrego, tenemos el grato honor de presentar a su disposición y criterio la presente investigación titulada “Relación entre calidad de cuidado del enfermero y la satisfacción del usuario en Emergencia del Hospital Santa Rosa de Piura, 2023”. Por lo tanto, señores del Jurado, ponemos a disposición el presente informe de investigación para su análisis y evaluación.

FARFÁN QUEZADA LADY ESTEFANI

PRESENTACIÓN MIEMBROS DEL JURADO

Dra. Marina Uribe Orellana
Presidenta

Ms. Cecilia Evelyn Castillo Rivera
Secretaria

Ms. Alejandrina Zavala Alvites
Vocal

TABLA DE CONTENIDO

DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO	iii
RESUMEN.....	iv
ABSTRACT	v
PRESENTACIÓN MIEMBROS DEL JURADO.....	vii
PRESENTACIÓN.....	vi
TABLA DE CONTENIDO	viii
ÍNDICE DE TABLAS	ix
I. INTRODUCCIÓN.....	10
1.1. Problema de Investigación	10
1.2. Objetivos	12
1.3. Justificación.....	13
II. MARCO DE REFERENCIA	14
2.1. Marco Teórico	14
2.2. Antecedentes	22
2.3. Marco conceptual	23
2.4. Sistema de Hipótesis.....	24
2.5. Variables e indicadores	24
III. METODOLOGÍA.....	26
3.1. Tipo y Nivel de Investigación.....	26
3.2. Población y Muestra de estudio	26
3.3. Diseño de investigación	27
3.4. Técnicas e instrumentos de investigación.....	27
3.5. Consideraciones éticas	32
IV. RESULTADOS	33
4.1. Análisis e interpretación de resultados.....	33
4.2. Docimasia de hipótesis	41
V. DISCUSIÓN.....	42
CONCLUSIONES	51
RECOMENDACIONES	52
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	54
ANEXOS	59

ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla IV-1: Nivel de la calidad de cuidado del enfermero en Emergencia del Hospital Santa Rosa de Piura, 2023.	33
Tabla IV- 2: Nivel de la satisfacción del usuario en Emergencia del Hospital Santa Rosa de Piura, 2023.....	34
Tabla IV-3: Los valores humanísticos y su relación con la satisfacción del usuario en Emergencia del Hospital Santa Rosa de Piura, 2023.....	35
Tabla IV-4: La inculcación de fe - esperanza y su relación con la satisfacción del usuario en Emergencia del Hospital Santa Rosa de Piura, 2023. ...	36
Tabla IV-5: La relación de ayuda - confianza y su relación con la satisfacción del usuario en Emergencia del Hospital Santa Rosa de Piura, 2023. ...	37
Tabla IV-6: La promoción de la enseñanza - aprendizaje y su relación con la satisfacción del usuario en Emergencia del Hospital Santa Rosa de Piura, 2023.....	38
Tabla IV-7: El entorno de apoyo - protección y su relación con la satisfacción del usuario en Emergencia del Hospital Santa Rosa de Piura, 2023. ...	39
Tabla IV-8: Prueba de Normalidad de Shapiro Wilk de la calidad de cuidado del enfermero y satisfacción del usuario en Emergencia del Hospital Santa Rosa de Piura, 2023.	40
Tabla IV-9: La calidad de cuidado del enfermero y su relación con la satisfacción del usuario en Emergencia del Hospital Santa Rosa de Piura, 2023.	41

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Problema de Investigación

a. Descripción de la Realidad Problemática

Es en los servicios de emergencia donde los profesionales en salud se enfrentan a situaciones de riesgo, tal es así que las decisiones que en ese momento se puedan tomar son de vital importancia para los pacientes comprometiendo su salud y el futuro de ellos. El trabajo en estas áreas merece de parte del profesional en salud total dedicación, es ahí donde la alta demanda no permite que el investigador pueda conocer con exactitud el principal objetivo de la calidad en salud (1).

Un paciente puede percibir la atención de calidad de cuidado que brinda el enfermero(a) esta calidad percibida es la apreciación que hace el paciente de la adecuación, resultados y beneficios del conjunto de actuaciones en el marco de la atención sanitaria. Según Mira JJ., es el resultado de la comparación entre la percepción que el paciente tiene de la atención que percibe con los estándares personales que el considera aceptables (2).

Generalmente son los responsables de calidad los encargados de liderar y coordinar, teniendo como objetivo mejorar la satisfacción del paciente y familia en el proceso de atención, promover la cultura de calidad teniendo en cuenta la opinión del paciente, sensibilizar a los profesionales sobre la importancia de la satisfacción en la mejora de calidad, conocer los problemas relacionados con la calidad percibida y promover acciones de mejoras para los mismos (2).

En 2017 la Organización Mundial de la Salud (OMS) (3), nos dice que emergencia es aquella situación en la que la vida de la persona está en peligro o algún órgano o parte vital del organismo. Debe resolverse durante la primera hora a partir de su desenlace; así mismo, prioridad hace referencia a la anterioridad de algo respecto de otra cosa, en términos de tiempo o de orden.

Las prioridades se determinan a partir de una comparación. Por tanto, para determinar la prioridad respecto a determinadas atenciones, o tareas o actividades se han de tener en cuenta distintos aspectos. En el campo de la medicina de urgencias y emergencias, la prioridad pone en riesgo la vida del paciente, por lo tanto, amerita una atención inmediata, sin demora.

Como parte del equipo de salud, la enfermera tiene el pesado deber de brindar a los pacientes la atención profesional que necesitan, lo que incluye defender la dignidad a la que tiene derecho todo ser humano por ser seres complejos y dignos por naturaleza, por ello, cada profesional de enfermería que labora en el área de emergencias tiene que estar preparado para afrontar los diferentes comportamientos por los cuales ingresa el paciente al área de emergencia, logrando así la relación enfermera y paciente (4).

En el Perú la situación de la salud pública, se encuentra experimentando una visible deficiencia en cuanto a la calidad en la atención de los servicios de emergencia. Hasta finales del año 2016 hasta el 2019, la Superintendencia Nacional de Salud (SUSALUD), dio a conocer que los reclamos en las instituciones prestadoras de salud, aumentaron en un 50%, por lo que cabe precisar la insatisfacción que sienten los usuarios hacia los servicios que ofrecen dichas instituciones (5).

En emergencia del Hospital Santa Rosa de Piura se cuenta con licenciados en enfermería dedicados a brindar sus servicios por amor y vocación, por este motivo prevalece el cuidado al paciente de calidad, pero por estar en un servicio de emergencia, donde se prioriza la vida, la información que se brinda a los pacientes puede quedar un poco limitada en algunas oportunidades, desconociendo si se logró la satisfacción el paciente.

La investigación es valiosa porque consigue un desarrollado de discernimiento e información basado en la realidad, con la finalidad de mostrar la situación real de los usuarios frente al trato de los profesionales de enfermería en el servicio de Emergencias. Así mismo, se efectuó un marco teórico y se realizó una conclusión, finalizando con las referencias bibliográficas de manera actualizada sobre las dos variables. Así como también el presente documento se construye mediante una fuente teórica, en donde está basada en la teoría de Watson sobre la calidad del cuidado de enfermería y la teoría de Cruz sobre satisfacción del paciente.

Por ello se considera importante realizar el estudio para mejorar e informar a los profesionales de salud sobre la problemática presente con el fin de priorizar mejoras en las áreas afectadas una buena gestión en bien de la calidad y seguridad del paciente.

b. Formulación del problema:

¿Cómo se relaciona la calidad de cuidado del enfermero y el grado de satisfacción del usuario en Emergencia del Hospital Santa Rosa de Piura, 2023?

1.2. Objetivos

1.2.1. Objetivo General:

Determinar la relación entre el nivel de calidad del cuidado del enfermero y el grado de satisfacción del usuario en Emergencia del Hospital Santa Rosa de Piura, 2023.

1.2.2. Objetivos Específicos:

- Identificar el nivel de la calidad del cuidado en el Servicio de Emergencia del Hospital Santa Rosa de Piura, 2023.

- Identificar el grado de la satisfacción del usuario en el Servicio de Emergencia del Hospital Santa Rosa de Piura, 2023.
- Evaluar la relación de los valores humanísticos y la satisfacción percibida del usuario en Emergencia del Hospital Santa Rosa de Piura, 2023.
- Conocer la relación de la inculcación de fe y esperanza y la satisfacción percibida del usuario en Emergencia del Hospital Santa Rosa de Piura, 2023.
- Identificar la relación de la ayuda y confianza con la satisfacción percibida del usuario en Emergencia del Hospital Santa Rosa de Piura, 2023.
- Evaluar la relación de la promoción de la enseñanza y aprendizaje con la satisfacción percibida del usuario en Emergencia del Hospital Santa Rosa de Piura, 2023.
- Conocer la relación del entorno de apoyo y protección con la satisfacción percibida del usuario en Emergencia del Hospital Santa Rosa de Piura, 2023.

1.3. Justificación

Teóricamente, esta investigación utilizó datos de otros estudios que se podrá considerar y contrastar con los conocimientos teóricos para poder dilucidar los resultados del acopio de investigaciones elaboradas para estos dos fenómenos de satisfacción y calidad que interactúan en nuestro ámbito laboral del servicio de emergencias.

El estudio tiene justificación práctica porque sus resultados proponen soluciones para resolver el problema de investigación, al demostrar la relación de las variables de estudio, se propondrán mejorar la calidad de cuidado que brinda el personal de salud para que de esa manera se mejore la satisfacción de los usuarios. Así también el presente estudio tiene justificación social porque la investigación va a resolver el contexto social de los usuarios mediante la

evaluación de su satisfacción ante la calidad de cuidado que brindan el personal de salud, ello permitió mejorar los servicios de salud para los pacientes.

Esta investigación presenta una metodología se sustenta sobre el método científico, utilizando un enfoque cuantitativo, observacional y transversal, en donde solo se analiza el comportamiento de las variables sin la necesidad de producir ningún cambio, así mismo se utilizarán instrumentos confiables y que permitirán recoger datos fiables del problema en estudio, y sean de uso favorable para otras investigaciones.

Las conclusiones y los resultados de esta investigación permitieron identificar los comportamientos y dimensiones en la que los enfermeros del servicio de emergencias están fallando, para favorecer, fortalecer, enriquecer y reforzar habilidades y competencias de la profesión, así como también la percepción del paciente mediante un buen trato, atención humanística, con atención de calidad y así, lograr satisfacer al usuario por el servicio brindado

II. MARCO DE REFERENCIA

2.1. Marco Teórico

2.1.1. Calidad, de Atención de Enfermería

Se define como atención individualizada, familiar y centrada en la comunidad caracterizada por una seguridad, eficiencia, asequibilidad, eficiencia y equidad de acceso óptimas. El cumplimiento de estas funciones viene determinado por la disponibilidad de los servicios y su adecuada organización y gestión para mejorar la calidad en la en la prestación de los servicios de salud requiere cambiar y fortalecer los sistemas de salud (6).

En 2018, la Organización Internacional de Normalización (ISO) (7) la calidad se define como cualquier acción que se da cuando se realiza un servicio o procedimiento o como las ventajas que ofrece un producto con el fin de

determinar si es o no. fue capaz de satisfacer las necesidades del usuario. o no; de esta manera podemos evidenciar que la calidad del cuidado que brindemos en el área de emergencias debe de ser un conjunto de acciones o procedimientos adecuados dirigidos a nuestros usuarios con la finalidad de mejorar en varios aspectos tanto físicos como emocionales y con ello el paciente se quedara conforme del servicio que se le brindo.

La Organización Mundial de la Salud (OMS), (8) manifiesta que la calidad del cuidado, es lograr que cada usuario adquiera los servicios para su diagnóstico y tratamiento con una atención sanitaria completa tomando en consideración los conocimientos del paciente además de la atención que recibe, para lograr resultados óptimos con el mínimo de errores iatrogénicos y alcanzando la satisfacción del usuario.

En el ámbito Latinoamericano, la calidad de cuidado brindada por el profesional de enfermería, atiende a dos factores dentro de su estructura, tenemos los factores sociales y económicos, para poder observar cuales de ellos necesitan la colaboración de los usuarios que van a los servicios de salud, también de aquellas que ofrecen el servicio en las áreas de emergencia, en este caso profesionales de enfermería (9).

En 2016, el Ministerio de Salud (10) ha incluido una serie de estándares e indicadores para los diferentes niveles de atención y elaborando instrumentos técnicos que permitan tener una base de información confiable y fidedigna para la evaluación de calidad en las diferentes instituciones prestadoras de salud. En el 2019, EsSalud (11), instituye un “Plan de Gestión de la Calidad del Seguro Social de Salud – EsSalud 2019 – 2021” donde crea lineamientos técnicos administrativos y las habilidades para implementar y desarrollar la Gestión de la Calidad del área de salud, reuniendo patrones de

calidad asistencial y administrativa, seguridad y trato humanizado en la atención de los asegurados en todos los servicios que brinde EsSalud.

Según Romero (12) nos menciona que en el siglo XX se origina el concepto moderno de calidad ISO y específicamente de la familia de normas denominada ISO 9001 modelo de referencia a nivel internacional; que promueve un enfoque de gestión de calidad, que compromete al profesional de enfermería que labore en el servicio de emergencia de los hospitales debe lograr en el paciente que llega al servicio satisfacción por la atención de enfermería con la finalidad de adecuarse a un sistema en el que prime la recuperación rápida del paciente satisfaciendo sus necesidades y deseos relacionados directamente con la atención en salud.

En forma general Leininger (13) precisa que “La salud y los cuidados son universales pero las formas de llevar a cabo estos cuidados y de percibir la salud vienen definidas de manera diferente según las culturas.”, ayudando a describir de manera integral a nuestros usuarios, conocer su estructura cultural y social lo que nos facilita realizar nuestras prácticas asistenciales de enfermería, ya que cada usuario se mueve y comunican con diversos estilos de vida.

Donabedian (14) se refiere a calidad del cuidado a las atenciones que tiene que tener el paciente como “el cambio en el estado de salud actual y futuro del usuario que puede atribuirse a la atención y usa una definición amplia de salud que incluye mejoras en las funciones sociales y psicológicas, además del énfasis usual en los aspectos físicos y psicológicos que comprenden también actividades del paciente, conocimientos de salud adquiridos por él y cambios conductuales relacionados con la salud.

En su novedosa propuesta, la Teoría de dos factores de la satisfacción del cliente de Silvestro y Johnston (16), los autores reconocen la existencia de tres categorías de factores de calidad: factores higiénicos (es decir, factores que los clientes esperan y por los cuales no proporcionarlos resultará en la insatisfacción del cliente); factores de crecimiento, cuya provisión conducirá a la satisfacción del cliente; y factores por los cuales no proporcionarlos no siempre resultará en la insatisfacción del paciente.

Se puede decir que la satisfacción del usuario, representa el cumplimiento de las expectativas que este cliente tiene, con efecto positivo de las intervenciones como enfermeros dentro de la pronta capacidad de respuesta, accesibilidad, y profesionalismo que conlleve a la satisfacción mediante una atención de calidad y calidez (17).

La Teoría ambiental o entorno de Nightingale (18) fundamenta que el objetivo del enfermero con el paciente es lograr una buena salud y curar la enfermedad mediante siete supuestos: la enfermería es vocación, la enfermería y las leyes naturales, la humanidad puede alcanzar la perfección, la enfermería es un arte y una ciencia, la enfermería se consigue mediante la alteración del entorno, la enfermería requiere una base educativa específica, y la enfermería es distinta y separada de la medicina; de esta manera, el usuario se sentirá satisfecho con el servicio y cuidados que tenga por la enfermera.

Orlando (19) sustenta en su teoría del proceso Deliberativo de Enfermería, que los usuarios tienen sus propias interpretaciones de las situaciones y los enfermeros deben de analizarlos, así mismo, propone una contribución entre la relación enfermera y paciente y la relación entre ellos; describiendo que las intervenciones de enfermería consisten en descubrir y satisfacer la necesidad inmediata de apoyo y ayuda al usuario para lograr las expectativas del usuario logrando la satisfacción.

El MINSA (20) ha confeccionado la "Norma Técnica de Salud de los Servicios de Emergencia", teniendo como objetivo una atención oportuna y efectiva del usuario, con la finalidad de obtener un servicio de salud con principios de calidad y oportunidad, por ello, si cuidamos bien a nuestros pacientes y ellos se sienten satisfechos por la calidad de atención recibida entendemos que enfermería es una profesión en la cual ve al ser humano en un aspecto biopsicosocial, entendiendo sus necesidades, sentimientos, sufrimientos y pensamientos, y que el servicio es un complemento entre medicamentos que se reducirán mediante la recuperación del paciente, y el amor en cada procedimiento de enfermería, ya que cada paciente que ingresa al servicio de emergencias experimenta diferentes.

Las dimensiones de la satisfacción del usuario en los servicios de salud abarcan las siguientes dimensiones: Fiabilidad, sostiene Jaimes que personifica la capacidad que adquiere el profesional de salud para desempeñar de forma productiva el servicio brindado; estableciendo que este indicador explora contar la destreza del profesional (21).

Llancari y Velásquez (22) señala que el personal de salud, médicos y enfermeras deben de contar con habilidades eficaces dentro de su servicio, transmitiendo información clara y precisa al usuario, conservando una comunicación apropiada, ofreciendo una adecuada accesibilidad en la disposición de los servicios a brindar, mediante respuestas afectuosas, cognitivas y comportamentales.

Según Días y Leiva, (23) señala que la capacidad de respuesta compone la inclinación que posee el profesional de salud para cuidar a los usuarios, facilitando un servicio oportuno y pertinente frente a una demanda con una respuesta de calidad y en un tiempo admisible; para resolver y atender las solicitudes, necesidades, inquietudes e inconformidades de los usuarios,

resolviendo los problemas rápidamente.

Neuman (24) sustenta que, el usuario presenta respuestas, estrés y factores de reconstitución de naturaleza progresiva, y que la enfermera puede realizar intervenciones preventivas determinando que la atención brindada por los profesionales de enfermería puedan ser el principal pilar de cuidado del paciente que ingrese a un servicio de emergencia, enfocando la salud como el continuo desde el bienestar hasta la enfermedad.

Roy nos dice, (25) que el usuario o paciente tiene que ser mirado como un conjunto de sistemas los cuales tendrán relación si se mantiene un equilibrio, siendo esta pensante, y en constantes cambios se tendrá que mirar a cada usuario como seres holísticos e individuales, por lo tanto, el enfermero tiene que ofrecerles la atención sanitaria de manera oportuna y rápida ante una necesidad de salud en un periodo de tiempo aceptable y con una respuesta de calidad en la prestación de servicios de salud contribuye a una atención brindada por profesionales preparados.

Según World Health Organization (WHO) (26), indica que la seguridad valora la confianza que forma la actitud de los enfermeros profesionales en salud, previniendo y reduciendo daños, errores y riesgos que puedan padecer los usuarios durante las intervenciones de los profesionales de enfermería, así mismo, la seguridad del paciente garantiza una atención de calidad, logrando la eficacia de las estrategias de enfermería mediante intervenciones de la capacidad de liderazgo, para impulsar mejoras en la seguridad.

En este contexto, Galvis y Pérez, refieren (27) que la confianza es estimada como la creencia, fe y esperanza que tiene cada ser humano ante otra, basándose en los cuidados e intervenciones de enfermería mediante una

visión holística de la salud de los usuarios. Por otra parte, el conocimiento es el conjunto de representaciones imprecisas que se acumulan con la práctica, la cortesía es el conjunto de actos y expresiones con el que se exterioriza la atención, consideración, educación y respeto en el cuidado que se brinda a los usuarios en los diferentes servicios de emergencia.

Asín (28) afirma que la empatía entre el enfermero y el usuario es de suma importancia para establecer una buena relación y calidad de la atención estableciendo la relación interpersonal y la aplicación de la comunicación asertiva en el cuidado de los usuarios en el área asistencial, permitiendo apreciar los sentimientos de la otra persona para poder llevar una relación de ayuda.

El profesional de enfermería que trabaja en el área de emergencias tiene la capacidad para solucionar distintas situaciones de emergencia que suceden en el servicio. La organización y las intervenciones del servicio mostrarán la eficacia y eficiencia, por lo tanto, la enfermera realiza una valoración inmediata con la finalidad de priorizar en los procedimientos a realizar según la valoración del estado de salud del usuario, para lo cual están debidamente capacitadas (29).

La profesión de enfermera tiene que ser empática, ya que simboliza una comprensión especial y único para cada usuario, la enfermera debe tener la capacidad de distinguir las emociones del usuario, "ponerle en su lugar" para percibir su estado de salud. Debe tener una percepción particularmente sutil y sensible de los sentimientos, experiencias, etc. con el propósito de conectar con el mundo interior del otro y el propósito de proporcionar solución de sus dificultades (30).

La empatía es un término que no se puede delimitar con facilidad y es difícil de calcular. Hay tantas representaciones y conceptos referenciados por ambigüedades, refutaciones y discrepancias entre filósofos, investigadores sociales y de conductas. En 1959, se precisó como un espacio para valorar con exactitud el interior de la persona, como si fuera usted mismo, sin evaluar una experiencia positiva o negativa. En 1975, la empatía fue definida como la entrada al mundo privado de la percepción, ya sea intelectual o totalmente cómoda (32).

La empatía muestra conceptos elusivos y esquivos, que se debe a la extendida historia notable por la ambigüedad y la polémica. Por tal motivo, las diversas fuentes de información y discusión, sintetizando todos los aportes se cuenta como un atributo cognitivo concluyente por el entendimiento de las experiencias de otras personas (33).

Así mismo, las dimensiones consideradas en la variable de satisfacción nos enmarcan la educación para la salud, la cual favorece el desarrollo de capacidades de autocuidado tanto en los pacientes como en las familias para aumentar la autoeficacia en su cuidado. El Consejo Internacional de Enfermeras en Estados Unidos describe que el rol de la profesión “abarca el cuidado autónomo y colaborativo de individuos de todas las edades, familias, grupos y comunidades, y en todos los entornos” (34).

El cuidado de los pacientes es la esencia de la profesión de enfermería, el cual se basa en una actividad que requiere personal profesional orientado a conservar, reestablecer y auto cuidar la vida mediante la relación terapéutica que brinden las enfermeras, manteniendo los principios éticos de autonomía, respeto a las personas, beneficencia y no maleficencia para brindar los cuidados priorizados (35).

La confianza es una dimensión que tiene mucho que ver en la recuperación del paciente, y debe brindarse desde el momento en que ingresa al área de emergencias de cualquier hospital, este proceso de confianza ayudará a que el paciente se sienta cómodo y tenga menos restricciones por temor a expresar determinadas cuestiones en contexto de su salud (36).

2.2. Antecedentes

En el ámbito internacional Ibarra y Rúa, en el 2019 (37), en Colombia, en una investigación sobre Evaluación de la calidad en la atención al usuario del servicio de urgencias del hospital público de Yopal en Casanera, investigación de tipo descriptivo, apoyada en un cuestionario y encuesta, realiza un análisis cuantitativo de la calidad, el 40% de usuarios se manifestaron insatisfechos con la atención en el servicio, en conclusión se pudo determinar la satisfacción de los usuarios del servicio de urgencias y la aplicación de los protocolos de atención bajo estándares de calidad, por tanto, este hospital no tiene la capacidad para brindar las atenciones según el número de población de Yopal.

Vizcaíno Fregoso y Vizcaino en el 2019 (38), en México, en una investigación sobre “Análisis de la satisfacción de pacientes del servicio de urgencias en un hospital público de Jalisco”, concluyendo, la mayoría de los pacientes estuvieron satisfechos con la atención brindada en el servicio de emergencia de la institución.

En el ámbito nacional Lizana K., en el 2019 (39), en Lima, en una investigación sobre la calidad de la atención de enfermería en el servicio de emergencia en el Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas Lima 2018, presenta una metodología del estudio de tipo cuantitativo, descriptivo y transversal. La muestra se conformó de 182 pacientes; se utilizaron como instrumentos para recolectar la información: una lista de cotejo para

evaluación. Se tiene como conclusión que las tres dimensiones de la calidad de los servicios de salud son favorables.

Palomino A., Rivera E y Tocto P, en el 2019, (40) en Lima, en una investigación sobre la calidad y la satisfacción del paciente en el área de Emergencia del Hospital Cayetano Heredia, tiene como objetivo principal determinar la relación entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del paciente, es un estudio de tipo descriptivo, correlacional, mide la relación causa y efecto de la calidad de atención de enfermería y la satisfacción de los pacientes. Para medir la calidad de atención se hará uso de CARE Q, el que presenta 27 preguntas divididas en las siguientes subescalas o dimensiones. Para medir la variable satisfacción del paciente se empleará el instrumento (CHS), un cuestionario con una escala dicotómica.

En el ámbito local no se encontraron estudios de investigación a nivel local.

2.3. Marco conceptual

Satisfacción del usuario: representa el cumplimiento de las expectativas que este cliente tiene, con efecto positivo de las intervenciones como enfermeros dentro de la pronta capacidad de respuesta, accesibilidad, y profesionalismo que conlleve a la satisfacción mediante una atención de calidad y calidez (17).

Calidad de cuidado de enfermería: El cuidado de los pacientes es la esencia de la profesión de enfermería, el cual se basa en una actividad que requiere personal profesional orientado a conservar, reestablecer y auto cuidar la vida mediante la relación terapéutica que brinden las enfermeras, manteniendo los principios éticos de autonomía, respeto a las personas, beneficencia y no maleficencia para brindar los cuidados priorizados (35).

2.4. Sistema de Hipótesis

2.4.1. Hipótesis de trabajo o de investigación (Hi)

Existe relación significativa entre el nivel de la calidad de cuidado del enfermero y el grado de la satisfacción del usuario en Emergencia del Hospital Santa Rosa de Piura, 2023.

2.4.2. Hipótesis nula (H0)

No existe relación significativa entre el nivel de la calidad de cuidado del enfermero y el grado de la satisfacción del usuario en Emergencia del Hospital Santa Rosa de Piura, 2023.

2.5. Variables e indicadores

2.5.1. Variable independiente:

SATISFACCIÓN

Definición operacional:

La medición de la satisfacción, se obtuvo del resultado de los ítems de escala de satisfacción en base a las dimensiones. Estuvo constituida por 23 ítems: (ANEXO 03).

- Escala de medición de la variable

Escala nominal.

- Indicador

Cuidados

Confianza

Educación en salud

- Categorías de la variable.

Grado de satisfacción

Grado medianamente satisfecho

Grado de insatisfacción

- Índice

Grado de satisfacción: De 43 – 69 puntos

Grado medianamente satisfecho: De 22 – 42 puntos

Grado de insatisfacción: < 21 puntos

2.5.2. Variable independiente

CALIDAD DE CUIDADO

Definición operacional:

La medición de la calidad de cuidado, se obtendrá del resultado de los ítems de escala de calidad en base a las dimensiones. Estuvo constituida por 39 ítems: (ANEXO 02)

- Escala de medición de la variable

Escala nominal.

- Indicador

Valores Humanísticos

Inculcación de Fe y Esperanza

Relación de Ayuda – Confianza

Promoción de la Enseñanza - Aprendizaje

Entorno de Apoyo - Protección

- Categorías de la variable

Nivel de cuidado buena

Nivel de cuidado regular

Nivel de cuidado mala

- Índice

Nivel de cuidado buena: De 91 – 117 puntos

Nivel de cuidado regular: De 65 – 90 puntos

Nivel de cuidado mala: De 39 -64 puntos

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y Nivel de Investigación

Según Hernández S. el tratado es de tipo descriptivo correlacional, de tipo cuantitativo y de corte transversal, porque va a detallar la correlación entre las variables detalladas en el análisis en un momento determinado, (41) es decir la relación entre el nivel de la calidad y el nivel de satisfacción de los servicios de los licenciados en enfermería percibidos por los pacientes del servicio de emergencias del Hospital Santa Rosa de Piura.

3.2. Población y Muestra de estudio

Población:

La población de estudio estuvo constituida por 60 usuarios (100%) del servicio de emergencias del Hospital Santa Rosa Piura.

Muestra:

Por ser un universo pequeño, para la muestra no probabilística se trabajó con el total de los usuarios, que corresponde a los 60 usuarios que se encuentran hospitalizados en el servicio de emergencias del Hospital Santa Rosa Piura.

Unidad de análisis: Cada uno de los usuarios que se encontraban en el servicio de emergencias del Hospital Santa Rosa Piura 2023 y que aceptaron participar.

Criterios de inclusión:

- Usuarios hospitalizados en Emergencias del Hospital Santa Rosa con más de 48 horas en el servicio.
- Usuarios hospitalizados en Emergencias del Hospital Santa Rosa de 18 a 60 años.

Criterios de exclusión:

- Usuarios hospitalizados en Emergencias del Hospital Santa Rosa con alteración del estado de conciencia.
- Usuarios hospitalizados en Emergencias del Hospital Santa Rosa que sufran de trastornos mentales.

3.3. Diseño de investigación

Además, la investigación es de nivel correlacional, ya que se centra en investigar la relación entre dos variables específicas en un contexto particular, buscando determinar si existe alguna conexión o dependencia entre estas variables sin necesariamente implicar causa y efecto (41).

Esquema:

$$M \quad X (i=1) \quad \underline{r} \quad Y4 (i=1)$$

Dónde:

M = Usuarios del servicio de Emergencias del Hospital Santa Rosa Piura.

X =Calidad de cuidado

Y = Satisfacción

r = Relación entre variables.

3.4. Técnicas e instrumentos de investigación

La técnica utilizada fue la Encuesta, pues permite obtener información precisa de gran cantidad de personas, así como, permite calcular los resultados y obtener porcentajes que contribuyen a un análisis rápido de los

mismos y como instrumento los cuestionarios. Se utilizaron dos instrumentos, 2 cuestionarios:

A. CUESTIONARIO PARA MEDIR LA CALIDAD DE ATENCIÓN:

El cuestionario para medir la Calidad de Cuidado Humano en Enfermería (2012) en base al Nyberg Caring Assessment (NCA) de Watson Jean conformado por 39 ítems en escala Lickert de tres puntos: Nunca, a veces, siempre (ANEXO 02).

Hay tres opciones posibles en cada cuestión:

1. Si no coincide absolutamente en nada Nunca: N
2. Si la coincidencia se da en algunas medidas A veces: AV
3. Si coincide bastante Siempre: S

Consta de cinco dimensiones:

Valores Humanísticos

Adecuado: 6 – 10 puntos

Regular: 11 – 15 puntos

Inadecuado: 16 – 18 puntos

Inculcación de Fe y Esperanza

Adecuado: 6 – 12 puntos

Regular: 13 – 18 puntos

Inadecuado: 19 – 24 puntos

Relación de Ayuda – Confianza

Adecuado: 6 – 12 puntos

Regular: 13 – 18 puntos

Inadecuado: 19 – 24 puntos

Promoción de la Enseñanza – Aprendizaje

Adecuado: 6 – 10 puntos

Regular: 11 – 15 puntos

Inadecuado: 16 – 18 puntos

Entorno de Apoyo – Protección

Adecuado: 6 – 14 puntos

Regular: 15 – 23 puntos

Inadecuado: 24 – 33 puntos

Este instrumento tuvo una puntuación mínima de 39 y máxima de 117. De 39 a 64 indica una inadecuada calidad de cuidado, de 65 a 90 una regular calidad de cuidado y de 91 a 117 una adecuada calidad de cuidado.

B. CUESTIONARIO PARA MEDIR LA SATISFACCIÓN:

Este instrumento permitió conocer la satisfacción del paciente, fue elaborado por Arteaga (2023), aplicado por Reyes y Uriol (2006). Estuvo constituida por 23 ítems. (ANEXO 03).

La calificación del instrumento se llevó a cabo asignando valores numéricos a cada ítem según la frecuencia con que se realizó: SIEMPRE (03 puntos), A VECES (02 puntos), CASI NUNCA (01 punto) y NUNCA (0 puntos).

Tuvo porcentajes de la siguiente manera:

- Satisfecho: 43 a 69 puntos.
- Medianamente Satisfecho: 22 – 42 puntos.
- Insatisfecho: 0 a 21 puntos.
-

Validez y confiabilidad de instrumentos:

- **Validez:** La validez del instrumento ha sido validado por expertos a nivel internacional: Construido en base al *Nyberg Caring Assessment* (NCA) de Watson Jean, y la Satisfacción de Cruz Florián Silvia Julia. La validez es fundamental porque va a garantizar que los instrumentos utilizados para la recolección de datos y la información recopilada sean consistentes y precisos. En esta investigación se analizarán dos variables, que han sido verificadas y validadas por juicio de expertos,

a través de una encuesta elaborada y modificada por el investigador, se realizó su validez estadística mediante la prueba del coeficiente de Pearson ($R = 0.853$) (Anexo 7).

- **Confiabilidad:** Se realizó una prueba piloto sobre el cuestionario, que incluirá el uso del programa IBM SPSS 25.0 para extraer una porción de la población para determinar si el instrumento es confiable, y se determinó el alfa de Cronbach para la confiabilidad del instrumento se aplicó el coeficiente de alta de Cronbach, obteniendo un resultado de 0.905. (Anexo 7).
- **Prueba Piloto:** Se aplicó los instrumentos a una población total de 20 usuarios, los cuales contaron con características similares a la población muestral de estudio, quienes también cumplían los criterios de inclusión, pero no forman parte de la población de estudio.

3.4.4. Procedimiento de recolección de datos.

Se aplicó el consentimiento informado, seguido de las encuestas a cada paciente con cada criterio de inclusión, de acuerdo a la disponibilidad de cada paciente y/o familiar participante. Finalizada la aplicación se verificó el llenado correcto del instrumento por parte de los pacientes encuestados y los resultados fueron ingresados a una tabla de Excel.

3.5.

Procesamiento y Análisis de Datos

Posteriormente para el análisis descriptivo se realizó la tabulación de las respuestas y se ingresaron los datos al programa estadístico Software SPSS 22. Para la presentación de los cuadros se realizó mediante las frecuencias absolutas simples y relativas porcentuales según los niveles alcanzados, las cuales han sido presentados según las normas de Vancouver; así también la presentación de los gráficos se realizó mediante las frecuencias relativas simple porcentuales para indicar el peso porcentual de cada uno de los niveles y evaluar la categoría que más resalta para su posterior diagnóstico y evaluación.

El proceso de recolección y procesamiento de datos se realizó de la siguiente manera:

- Se envió una solicitud de permiso al director del Hospital Santa Rosa Piura para la autorización correspondiente a realizar el proyecto de investigación en el servicio de emergencias de dicho nosocomio.
- Así mismo se coordinó con el médico y enfermera jefa del área de emergencias del Hospital Santa Rosa para informar sobre el proyecto de tesis.
- Se aplicó el cuestionario a los 60 usuarios hospitalizados del servicio de emergencias del Hospital Santa Rosa Piura.
- Se aplicó las técnicas e instrumentos, antes mencionados, a los usuarios hospitalizados que cumplieron con los criterios de inclusión y exclusión, realizando la captación de información teniendo en cuenta las variables de nuestro estudio.

Los datos recolectados a través de los cuestionarios, fueron procesados de manera automatizada utilizando el software Microsoft Office Excel 2016. Los resultados se muestran mediante tabulación simple cruzada y gráficos respectivos de acuerdo a los objetivos propuestos en el proyecto.

Se utilizó la prueba de Shapiro Wilk para probar la normalidad de los datos y la prueba Rho de Spearman para contrastar la hipótesis de investigación.

3.5. Consideraciones éticas

Se tiene presente y se da a conocer a los pacientes del servicio de emergencias del Hospital Santa Rosa Piura que cada dato se plasma en un estudio de investigación, sin revelar los nombres. Se tomó en cuenta los principios éticos en investigación, que se detallan a continuación: Respeto por las personas, que reconoce a la persona como un ser autónomo, libre y único, por ello cada persona tiene derecho y capacidad de tomar sus propias decisiones y opiniones de acuerdo a su percepción (42).

En el ámbito de la investigación se respetó la dignidad humana, la identidad, la diversidad, la confidencialidad y la privacidad. Este principio no solamente implicó que las personas que son sujeto de investigación participen voluntariamente en la investigación y dispongan de información adecuada, sino también involucró el pleno respeto de sus derechos fundamentales, en particular si se encuentran en situación de especial vulnerabilidad, así mismo, este respeto va dirigido a cada persona individualmente, ya que cada una tiene el derecho y la capacidad de decidir y tiene valores y dignidad (42).

IV. RESULTADOS

4.1. Análisis e interpretación de resultados

Tabla 1

Nivel de la calidad de cuidado del enfermero en Emergencia del Hospital Santa Rosa de Piura, 2023.

Variable / Dimensiones	Deficiente		Regular		Bueno		Total	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Calidad de cuidado	47	78.3%	13	21.7%	0	0.0%	60	100%
Valores humanísticos	37	61.7%	23	38.3%	0	0.0%	60	100%
Inculcación de fé y esperanza	34	56.7%	24	40.0%	2	3.3%	60	100%
Relación de ayuda y confianza	53	88.3%	7	11.7%	0	0.0%	60	100%
Promoción de la enseñanza aprendizaje	60	100%	0	0.0%	0	0.0%	60	100%
Entorno de apoyo y protección	37	61.7%	23	38.3%	0	0.0%	60	100%

Nota. Aplicación del Cuestionario de calidad de cuidado, Hospital Santa Rosa de Piura, 2023.

En la Tabla 1 se observa que el 78.3% de los usuarios obtienen una percepción de nivel deficiente sobre la calidad de cuidado y el 21.7% tienen nivel regular, el 61.7% de los usuarios obtienen una percepción de nivel deficiente sobre los valores humanísticos y el 38.3% tienen nivel regular, el 56.7% de los usuarios obtienen una percepción de nivel deficiente sobre la inculcación de fe – esperanza y el 40.0% tienen nivel regular, el 100% de los usuarios obtienen una percepción de nivel deficiente sobre la promoción de la enseñanza – aprendizaje, el 61,7% de los usuarios obtienen una percepción de nivel deficiente sobre el entorno de apoyo – protección y el 38.3% tienen nivel regular.

Tabla 2

Grado de la satisfacción del usuario en Emergencia del Hospital Santa Rosa de Piura, 2023.

Variable / Dimensiones	Deficiente		Regular		Bueno		Total	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Satisfacción del paciente	4	6.7%	56	93.3%	0	0.0%	60	100%
Cuidado	4	6.7%	56	93.3%	0	0.0%	60	100%
Confianza	1	1.7%	59	98.3%	0	0.0%	60	100%
Educación en salud	9	15.0%	51	85.0%	0	0.0%	60	100%

Nota. Aplicación del Cuestionario de la satisfacción del paciente, Hospital Santa Rosa de Piura, 2023.

En la tabla 2 se observa que el 93.3% de los usuarios obtienen una percepción de nivel regular sobre el grado de satisfacción del paciente y el 6.7% tienen grado deficiente, el 93.3% de los usuarios obtienen una percepción regular sobre el cuidado y el 6.7% tienen un grado deficiente, el 98.3% de los usuarios obtienen una percepción de grado regular sobre la confianza y el 1.7% tienen un grado deficiente, el 85.0% de los usuarios obtienen una percepción de grado regular sobre la educación en salud y el 15.0% tienen grado deficiente.

Tabla 3

Los valores humanísticos y su relación con la satisfacción del usuario en Emergencia del Hospital Santa Rosa de Piura, 2023.

CORRELACIÓN DE SPEARMAN		Valores humanísticos
Satisfacción del paciente	Coefficiente de Spearman R_{ho}	0,837**
	Sig. (bilateral)	0,000
	N	60

Nota. Aplicación del Cuestionario de calidad de cuidado y la satisfacción del paciente, Hospital Santa Rosa de Piura, 2023.

Nota: ** La relación es altamente significativa al 1% de significancia (0.01).

En la Tabla 3 se observa que el coeficiente de correlación de Spearman es $R_{ho} = 0.837$ (existiendo una alta relación positiva) con nivel de significancia menor al 1% ($p < 0.01$), la cual quiere decir que los valores humanísticos se relacionan de manera directa y altamente significativa con la satisfacción del usuario en Emergencia del Hospital Santa Rosa de Piura, 2023.

Tabla 4

La inculcación de fe - esperanza y su relación con la satisfacción del usuario en Emergencia del Hospital Santa Rosa de Piura, 2023.

CORRELACIÓN DE SPEARMAN		Inculcación de fé y esperanza
Satisfacción del paciente	Coefficiente de Spearman R_{ho}	0,882**
	Sig. (bilateral)	0,000
	N	60

Nota. Aplicación del Cuestionario de calidad de cuidado y la satisfacción del paciente, Hospital Santa Rosa de Piura, 2023.

Nota: ** La relación es altamente significativa al 1% de significancia (0.01).

En la Tabla 4 se observa que el coeficiente de correlación de Spearman es $R_{ho} = 0.882$ (existiendo una alta relación positiva) con nivel de significancia menor al 1% ($p < 0.01$), la cual quiere decir que la inculcación de fe – esperanza se relacionan de manera directa y altamente significativa con la satisfacción del usuario en Emergencia del Hospital Santa Rosa de Piura, 2023.

Tabla 5

La relación de ayuda - confianza y su relación con la satisfacción del usuario en Emergencia del Hospital Santa Rosa de Piura, 2023.

CORRELACIÓN DE SPEARMAN		Relación de ayuda y confianza
Satisfacción del paciente	Coefficiente de Spearman R_{ho}	0,894**
	Sig. (bilateral)	0,000
	N	60

Nota. Aplicación del Cuestionario de calidad de cuidado y la satisfacción del paciente, Hospital Santa Rosa de Piura, 2023.

Nota: ** La relación es altamente significativa al 1% de significancia (0.01).

En la Tabla 5 se observa que el coeficiente de correlación de Spearman es $R_{ho} = 0.894$ (existiendo una alta relación positiva) con nivel de significancia menor al 1% ($p < 0.01$), la cual quiere decir que la relación de ayuda – confianza se relacionan de manera directa y altamente significativa con la satisfacción del usuario en Emergencia del Hospital Santa Rosa de Piura, 2023.

Tabla 6

La promoción de la enseñanza - aprendizaje y su relación con la satisfacción del usuario en Emergencia del Hospital Santa Rosa de Piura, 2023.

CORRELACIÓN DE SPEARMAN		Promoción de la enseñanza aprendizaje
Satisfacción del paciente	Coefficiente de Spearman R_{ho}	0,826**
	Sig. (bilateral)	0,000
	N	60

Nota. Aplicación del Cuestionario de calidad de cuidado y la satisfacción del paciente, Hospital Santa Rosa de Piura, 2023.

Nota: ** La relación es altamente significativa al 1% de significancia (0.01).

En la Tabla 6 se observa que el coeficiente de correlación de Spearman es $Rho = 0.826$ (existiendo una alta relación positiva) con nivel de significancia menor al 1% ($p < 0.01$), la cual quiere decir que la promoción de la enseñanza - aprendizaje se relacionan de manera directa y altamente significativa con la satisfacción del usuario en Emergencia del Hospital Santa Rosa de Piura, 2023.

Tabla 7

El entorno de apoyo - protección y su relación con la satisfacción del usuario en Emergencia del Hospital Santa Rosa de Piura, 2023.

CORRELACIÓN DE SPEARMAN		Entorno de apoyo y protección
Satisfacción del paciente	Coefficiente de Spearman R_{ho}	0,887**
	Sig. (bilateral)	0,000
	N	60

Nota. Aplicación del Cuestionario de calidad de cuidado y la satisfacción del paciente, Hospital Santa Rosa de Piura, 2023.

Nota: ** La relación es altamente significativa al 1% de significancia (0.01).

En la Tabla 7 se observa que el coeficiente de correlación de Spearman es $R_{ho} = 0.887$ (existiendo una alta relación positiva) con nivel de significancia menor al 1% ($p < 0.01$), la cual quiere decir que el entorno de apoyo - protección se relacionan de manera directa y altamente significativa con la satisfacción del usuario en Emergencia del Hospital Santa Rosa de Piura, 2023.

Tabla 8

Prueba de Normalidad de Shapiro Wilk de la calidad de cuidado del enfermero y satisfacción del usuario en Emergencia del Hospital Santa Rosa de Piura, 2023.

VARIABLES / DIMENSIONES	Kolmogorov Smirnov		
	Estadístico	GI	Sig.
Calidad de cuidado	0.112	60	0.059
Valores humanísticos	0.205	60	0.000
Inculcación de fe y esperanza	0.146	60	0.003
Relación de ayuda y confianza	0.198	60	0.000
Promoción de la enseñanza aprendizaje	0.210	60	0.000
Entorno de apoyo y protección	0.196	60	0.000
Satisfacción del paciente	0.079	60	0.200
Cuidado	0.193	60	0.000
Confianza	0.133	60	0.010
Educación en salud	0.155	60	0.001

Nota. Aplicación del Cuestionario de calidad de cuidado y la satisfacción del paciente, Hospital Santa Rosa de Piura, 2023.

En la Tabla 8 se observa que la prueba de Kolmogorov Smirnov para muestras mayores a 50 ($n > 50$) que prueba la normalidad de los datos de variables en estudio, donde se encuentra que los niveles de significancia para las variables calidad de cuidado y satisfacción son mayores al 5% ($p > 0.05$), demostrándose que los datos se distribuyen de manera normal; por lo que es necesario utilizar la prueba paramétrica correlación de Pearson, para contrastar la relación entre la calidad de cuidado y la satisfacción del paciente. En tanto que para correlacional las dimensiones de la calidad de cuidado con la variable satisfacción del paciente se tiene que utilizar la prueba ni paramétrica correlación de Spearman ($p < 0.05$).

4.2. Docimasia de hipótesis

Tabla 9

La calidad de cuidado del enfermero y su relación con la satisfacción del usuario en Emergencia del Hospital Santa Rosa de Piura, 2023.

CORRELACIÓN DE PEARSON		Calidad de cuidado
Satisfacción del paciente	Coefficiente de Pearson R	0,881**
	Sig. (bilateral)	0,000
	N	60

Nota. Aplicación del Cuestionario de calidad de cuidado y la satisfacción del paciente, Hospital Santa Rosa de Piura, 2023.

Nota: ** La relación es altamente significativa al 1% de significancia (0.01).

En la Tabla 9 se observa que el coeficiente de correlación de Pearson es $R = 0.881$ (existiendo una alta relación positiva) con nivel de significancia menor al 1% ($p < 0.01$), la cual quiere decir que la calidad de cuidado de enfermería se relaciona de manera directa y altamente significativa con la satisfacción del usuario en Emergencia del Hospital Santa Rosa de Piura, 2023, aceptándose de esta manera la hipótesis de investigación.

V. DISCUSIÓN

Con respecto a los objetivos específicos, el primero se basó en identificar el nivel de la calidad del cuidado en el Servicio de Emergencia del Hospital Santa Rosa de Piura, 2023. Los resultados demostraron que existió un predominio de nivel deficiente en el 78.3% de la calidad del cuidado en el servicio de emergencia percibido por los usuarios, asimismo, dicho nivel también prevaleció en las dimensiones de, valores humanísticos (61.7%), inculcación de fe y esperanza (56.7%), relación de ayuda y confianza (88.3%), promoción de la enseñanza aprendizaje (100%) y entorno de apoyo y protección (61.7%). Estos resultados indican una insatisfacción generalizada, destacando la necesidad urgente de mejorar el trato humanístico, el apoyo emocional, la relación de confianza, la educación a los pacientes y la creación de un entorno seguro y protector.

En esa medida, los resultados guardaron relación con el estudio de Ibarra y Rúa (37) quien analizó la evaluación de la calidad en la atención al usuario del servicio de urgencias del hospital público y determinó que el 40% de usuarios se manifestaron insatisfechos con la atención en el servicio, concluyendo que dicho hospital no tiene la capacidad para brindar las atenciones.

Cabe decir que la calidad del cuidado que se brinda en el área de emergencias, debe de ser un conjunto de acciones y procedimientos adecuados dirigidos a los pacientes con la finalidad de mejorar en varios aspectos tanto físicos como emocionales y con ello el paciente quedó conforme del servicio que se le brindó (7). Por lo que calidad del cuidado, implica el cambio en el estado de salud actual y futuro del usuario que puede atribuirse a la atención y usa una definición amplia de salud que incluye mejoras en las funciones sociales y psicológicas, además del énfasis usual en los aspectos físicos y psicológicos que comprenden también actividades del paciente, conocimientos de salud adquiridos por él y cambios conductuales relacionados con la salud (14). Por tal razón los profesionales del área de emergencias deben de ofrecer una atención sanitaria de manera oportuna y rápida ante una necesidad de salud en un periodo de tiempo aceptable y con una respuesta de calidad en la prestación de servicios de salud (25), inclusive, estos profesionales sanitarios deben de ser empáticos, ya que simboliza ello una comprensión especial y único para cada usuario, de tal manera que estos profesionales debe tener la capacidad de distinguir las emociones del usuario (30).

Asimismo, los resultados encontrados de acuerdo con la Teoría Ambiental de Nightingale (18), se argumenta que la calidad del cuidado del enfermero en el servicio de emergencia se ve influenciada por el entorno físico y emocional proporcionado, por lo que la percepción generalizada de una calidad deficiente del cuidado refleja posiblemente un

entorno físico inadecuado en términos de limpieza, ventilación y comodidad, así como una falta de apoyo emocional y trato humanístico hacia los pacientes, siendo desde esa perspectiva y los resultados que se resalta la importancia de mejorar tanto el entorno físico como emocional en el servicio de emergencia, como lo destaca Nightingale, para mejorar la calidad del cuidado y la satisfacción del paciente.

En esa línea, se puede inferir que una calidad deficiente en el cuidado del enfermero en el servicio de emergencia puede afectar negativamente la experiencia y los resultados de salud de los pacientes, por ello es relevante mejorar estas áreas críticas, esperando que no solo se elevaría la satisfacción del paciente, sino que también contribuyó a mejores resultados clínicos, mayor adherencia a los tratamientos, y una reducción en las tasas de reingreso.

Con respecto al segundo objetivo específico, este fue identificar el grado de la satisfacción del usuario en el Servicio de Emergencia del Hospital Santa Rosa de Piura, 2023. Los hallazgos demostraron una prevalencia del 93.3% de los pacientes que consideraron su satisfacción en un grado regular. De la misma forma, la prevalencia de grado regular se apreció en las dimensiones de, cuidado (93.3%), confianza (98.3%) y educación en salud (85%) respectivamente. Esto sugiere que la mayoría de los pacientes se sienten moderadamente atendidos de manera competente, confían en el equipo médico y sienten que han recibido información adecuada sobre su salud, además de considerar que el área de emergencia está cumpliendo de forma adecuada las necesidades y expectativas de los pacientes.

Los resultados discreparon con el estudio de Vizcaíno et al. (38) en la cual señaló que más del 50% de los pacientes estuvieron satisfechos con la atención brindada en el servicio de emergencia de un centro hospitalario.

Al respecto, es importante destacar que, en los servicios de emergencia, los profesionales en salud se enfrentan a situaciones de riesgo, tal es así que las decisiones que en ese momento se puedan tomar son de vital importancia para los pacientes, comprometiendo su salud y el futuro de ellos (1). Según Días y Leiva, (23) señalan que la capacidad de respuesta compone la inclinación que posee el profesional de salud para cuidar a los usuarios, facilitando un servicio oportuno y pertinente frente a una demanda con una respuesta de calidad y en un tiempo admisible; para resolver y atender las solicitudes, necesidades, inquietudes e inconformidades de los usuarios, resolviendo los problemas rápidamente. Siendo además que la prestación de atención médica de alta calidad como un derecho, se basa en genera una alta satisfacción en el usuario, como el principal pilar de la atención (5).

De acuerdo con la teoría del proceso deliberativo de enfermería (19), los hallazgos del estudio implicarían que la atención centrada en el paciente, caracterizada por la escucha activa, la comprensión de las necesidades individuales y la colaboración en la toma de decisiones, probablemente haya contribuido a la percepción positiva de los pacientes. Además, la confianza generada mediante una comunicación clara y honesta, junto con la provisión de información educativa sobre su salud, posiblemente ha fortalecido la relación enfermero-paciente y ha empoderado a los pacientes en su autocuidado.

En definitiva, se puede inferir que la percepción de los usuarios sobre su satisfacción, implicarían que el personal de enfermería está brindando una atención adecuada, de atención centrada en el paciente y en la promoción de la salud, por lo que para mantener y mejorar estos resultados, se sugiere continuar enfocándose en la comunicación empática, la colaboración en la toma de decisiones y la educación del paciente, incluso, es posible implementar sistemas de retroalimentación para identificar áreas de mejora y garantizar una atención continua de alta calidad en el servicio de emergencia.

En cuanto al tercer objetivo específico, este se basó en evaluar la relación de los valores humanísticos y la satisfacción percibida del usuario en Emergencia del Hospital Santa Rosa de Piura, 2023. En esa línea, el análisis inferencial constató que efectivamente, los valores humanísticos de la calidad de cuidado si se asociaron de forma significativa con la satisfacción percibida del usuario ($Rho = .837$; $p < .01$). Esto implica que el trato humanitario, la empatía y el respeto mostrados por el personal de enfermería tienen un impacto directo en la percepción del paciente sobre la satisfacción percibida.

Los resultados se asocian a lo que determinó el Ministerio de Salud, (20) cuya entidad señalaba que la satisfacción de los pacientes tiene depende de la calidad de atención recibida que perciben los usuario, considerando que la enfermería es una profesión en la cual se ve al ser humano en un aspecto biopsicosocial, por la cual se entiende sus necesidades, sentimientos, sufrimientos y pensamientos, y que el servicio es un complemento entre medicamentos que se reducirán mediante la recuperación del paciente.

Esto tiene relevancia, si se considera que, en el campo de la medicina de urgencias y emergencias, la prioridad pone en riesgo la vida del paciente, por lo tanto, amerita una atención inmediata, sin demora (3), de tal manera que un paciente puede percibir la atención de calidad de cuidado que brinda el enfermero(a) en base a la adecuación, resultados y beneficios del conjunto de actuaciones en el marco de la atención sanitaria (2). Lo cual es relevante, debido a que el cuidado de los pacientes, es la esencia de la

profesión de enfermería, sustentada en actividades que requieren a un personal profesional orientado a conservar, reestablecer y auto cuidar la vida mediante la relación terapéutica que brinden las enfermeras, manteniendo los principios éticos de autonomía, respeto a las personas, beneficencia y no maleficencia para brindar los cuidados priorizados (35).

Desde la Teoría de dos factores de la satisfacción del cliente (16), se entendería que los valores humanísticos, como la empatía y el respeto, se relacionarían con los factores motivadores, que son aquellos relacionados con la satisfacción intrínseca del individuo, como el sentido de logro y reconocimiento, por lo cual, cuando los enfermeros muestran estos valores, contribuyen a crear un entorno emocionalmente positivo que puede aumentar la satisfacción del paciente. Mientras que, la insatisfacción podría estar relacionada con factores higiénicos, como la falta de respeto o la percepción de una atención impersonal, lo que disminuye la satisfacción del paciente, pero no necesariamente la aumenta cuando están presentes. Lo que implicaría en general es que los valores humanísticos actúan como un motivador importante, lo cual puede mejorar significativamente la satisfacción del usuario en el servicio de emergencia

En definitiva, se argumenta de acuerdo a los resultados, que cuando los enfermeros demuestran valores humanísticos, como la compasión y la preocupación genuina por el bienestar del paciente, estos gestos contribuyen a crear un ambiente de confianza y seguridad, lo que a su vez aumenta la satisfacción del paciente, por lo tanto, la relación hallada sugiere que el aspecto emocional y relacional de la atención médica es tan importante como los aspectos técnicos, y resalta la importancia de cultivar una cultura de cuidado centrada en el paciente en los servicios de emergencia.

El cuarto objetivo específico fue determinar la relación de la inculcación de fe y esperanza y la satisfacción percibida del usuario en Emergencia del Hospital Santa Rosa de Piura, 2023. En respuesta al objetivo, llegó a confirmarse que efectivamente, la inculcación de fe y esperanza de la calidad de cuidado se asoció significativamente con la satisfacción percibida del usuario ($Rho = .882$; $p < .01$). Esto significa que el apoyo emocional y espiritual proporcionado por el personal de enfermería influye en la percepción del paciente sobre la satisfacción percibida.

Los resultados tienen asidero con el estudio de Llancari y Velásquez, (22) quienes determinó que el personal de salud, médicos y enfermeras deben de contar con habilidades eficaces dentro de su servicio, por la cual puedan transmitir información clara y precisa al usuario, conservando una comunicación apropiada, a fin de ofrecer una adecuada accesibilidad en la disposición de los servicios brindados, mediante respuestas afectuosas, cognitivas y comportamentales. De tal manera que la calidad del cuidado que se brinde en

el área de emergencias, debe de implicar un conjunto de acciones o procedimientos adecuados dirigidos a los usuarios con la finalidad de mejorar en varios aspectos tanto físicos como emocionales y con ello el paciente perciba un alto grado de satisfacción conforme al servicio que se le brinda (7).

Desde la Teoría Ambiental de Nightingale (18), se puede argumentar que, en el contexto del entorno físico y emocional proporcionado por el personal de enfermería, este modelo enfatiza la importancia de crear un entorno que promueva la curación y el bienestar del paciente, incluyendo aspectos como la limpieza, la ventilación y la interacción humana positiva. En este sentido, cuando los enfermeros infunden fe y esperanza en los pacientes, están contribuyendo a un ambiente emocionalmente positivo que puede mejorar la percepción del paciente sobre la satisfacción del cuidado recibido, de tal manera que un entorno de apoyo emocional, puede crear un sentido de seguridad y confianza en los pacientes, lo que a su vez puede aumentar su satisfacción con la atención en el servicio de emergencia.

Además, se puede inferir que cuando los enfermeros logran infundir esperanza y optimismo en los pacientes, les ayudan a enfrentar la situación de emergencia con una actitud más positiva y resiliente, lo cual puede contribuir a una mayor satisfacción del usuario, ya que se sienten cuidados no solo a nivel físico, sino también emocional y espiritualmente, de tal manera que, la inculcación de fe y esperanza por parte del personal de enfermería puede jugar un papel importante en mejorar la experiencia global del paciente en el servicio de emergencia.

Seguidamente, el quinto objetivo específico pretendió identificar la relación de la ayuda y confianza con la satisfacción percibida del usuario en Emergencia del Hospital Santa Rosa de Piura, 2023. Los análisis llegaron a determinar que tanto la dimensión relación de la ayuda y confianza de la calidad de cuidado y la satisfacción percibida del usuario se asociaron de forma significativa ($Rho = .894$; $p < .01$), lo cual significa que la calidad de la relación entre el personal de enfermería y los pacientes tiene un impacto directo en la percepción del paciente sobre la satisfacción percibida.

Los resultados guardan relación con lo que determinó Asín (28) quien enfatizó que la confianza y la empatía entre el enfermero y el usuario es de suma importancia para establecer una buena relación y calidad de atención, lo cual promueve una adecuada relación interpersonal, basado en una comunicación asertiva en el cuidado de los usuarios en el área asistencial, y permitiendo apreciar los sentimientos de la otra persona para poder llevar una relación de ayuda (28) y promueva una mayor satisfacción percibida por el usuario.

Lo descrito es importante, ya que se entiende que la confianza es estimada como la creencia, fe y esperanza que tiene cada ser humano ante otra, basándose en los cuidados e intervenciones de enfermería mediante una visión holística de la salud de los usuarios (27), por tal razón, el deber de toda enfermera es brindar a los pacientes la atención profesional que necesitan, lo que incluye defender la dignidad a la que tiene derecho todo ser humano por ser seres complejos y dignos por naturaleza, por ello, cada profesional de enfermería que labora en el área de emergencias tiene que estar preparado para afrontar los diferentes comportamientos por los cuales ingresa el paciente al área de emergencia, logrando así la relación enfermera y paciente (4) con un nivel aceptable de confianza de los cuidados y de satisfacción de la atención recibida.

En relación a la teoría del proceso deliberativo de enfermería (19), la asociación de las variables, estaría fundamentada en que la atención centrada en el paciente, donde los enfermeros emplean habilidades de comunicación efectiva, escucha activa y empatía para comprender las necesidades individuales y colaborar en la toma de decisiones influye en la satisfacción de los usuarios. De tal manera que dicha relación reflejaría la capacidad del personal de enfermería para establecer una relación terapéutica basada en la confianza mutua y el respeto, lo que promueve una experiencia positiva para el paciente en el contexto de la atención de emergencia.

Además, se puede decir que cuando los pacientes sienten que pueden confiar en el personal de enfermería y que reciben un apoyo genuino y empático durante su estancia en el área de emergencia, es más probable que experimenten una mayor satisfacción con la atención recibida, por lo tanto se resalta la importancia de establecer y mantener relaciones de confianza y apoyo entre el personal de enfermería y los pacientes como un factor clave para mejorar la experiencia del usuario en el entorno de emergencia hospitalaria.

Con relación al sexto objetivo específico el cual fue evaluar la relación de la promoción de la enseñanza y aprendizaje con la satisfacción percibida del usuario en Emergencia del Hospital Santa Rosa de Piura, 2023. El análisis inferencial pudo confirmar que la enseñanza y aprendizaje de la calidad de cuidado se asociaron significativamente con la satisfacción percibida del usuario ($Rho = .826$; $p < .01$), lo cual significa que el grado en que el personal de enfermería educa y orienta a los pacientes sobre su condición y tratamiento tiene un impacto directo en la percepción del paciente sobre la satisfacción percibida.

Los resultados tienen relación con el aporte de Mairal (13) quien estableció que el personal de emergencia debe ayudar a enseñar de manera integral a los usuarios, por lo

cual tienen que reconocer su estructura cultural y social con el objetivo de que les facilita realizar las prácticas asistenciales de enfermería, ya que cada usuario se mueve y comunican con diversos estilos de vida a fin de generar una mayor satisfacción del servicio brindado.

Lo descrito es de suma importancia, ya que justamente la emergencia es aquella situación en la que la vida de la persona está en peligro o algún órgano o parte vital del organismo. Debe resolverse durante la primera hora a partir de su desenlace; así mismo, la prioridad hace referencia a la anterioridad de algo respecto de otra cosa, en términos de tiempo o de orden. Las prioridades se determinan a partir de una comparación. Por tanto, para determinar la prioridad respecto a determinadas atenciones, o tareas o actividades se han de tener en cuenta distintos aspectos (3).

Desde la Teoría de dos factores de la satisfacción del cliente (16), se explicaría que la promoción efectiva de la enseñanza y el aprendizaje por parte del personal de enfermería actuaría como un factor motivador, ya que proporciona una satisfacción intrínseca al paciente al empoderarlo con conocimientos y habilidades para gestionar su salud. Sin embargo, la falta de promoción de la enseñanza y aprendizaje podría ser percibida como un factor higiénico, contribuyendo a la insatisfacción del paciente, pero no necesariamente a su satisfacción cuando está presente. En esa línea, se entendería que la promoción de la enseñanza y el aprendizaje puede ser un factor motivador importante que influye en la satisfacción del usuario en el servicio de emergencia, al proporcionar una sensación de control y autonomía sobre su salud.

En general se resalta que cuando los pacientes reciben información clara, comprensible y relevante sobre su salud y el manejo de su condición, estos estarían mejor equipados para tomar decisiones informadas y participar activamente en su propio cuidado, por lo que en definitiva, los resultados hallados resaltan la importancia de la educación y la enseñanza por parte del personal de enfermería como un componente integral para mejorar la experiencia del usuario y promover mejores resultados de salud en el contexto de la atención de emergencia.

En tanto que el séptimo objetivo específico fue determinar la relación del entorno de apoyo y protección con la satisfacción percibida del usuario en Emergencia del Hospital Santa Rosa de Piura, 2023. En ese sentido los análisis estadísticos confirmaron que tanto el entorno de apoyo y protección de la calidad de cuidado como la satisfacción percibida del usuario se relacionaron significativamente ($Rho = .887$; $p < .01$), implicando que el ambiente físico y emocional en el área de emergencia tiene un impacto directo en la percepción del paciente sobre su grado de satisfacción.

Los resultados guardan relación al hecho de que la calidad del entorno percibido por los pacientes del área de emergencia será positiva, desde el momento en el que se les brinde una atención de calidad, basada en un buen trato al ingreso del servicio, en base a la respuesta de la atención del paciente y de los procedimientos de enfermería realizados adecuadamente (6). Además, se determinó que la seguridad del paciente, garantiza una atención de calidad, logrando la eficacia de las estrategias de enfermería mediante intervenciones de la capacidad de liderazgo, para impulsar mejoras en la seguridad, de acuerdo a un entorno seguro y de apoyo que minimice el riesgo de complicaciones y mejora la experiencia del paciente, obteniendo así un mayor grado de satisfacción (26).

En consideración a la teoría del proceso deliberativo de enfermería (19), se comprendería que la creación de un entorno que promueva la seguridad, el confort y el apoyo emocional para los pacientes reflejaría una atención centrada en el paciente y una comunicación efectiva que considera las necesidades individuales. De esa manera, los hallazgos demostraron que, el personal de enfermería desempeña un papel clave en el fomento de una experiencia positiva para el paciente en el área de emergencia, al proporcionar un entorno físico y emocional que respalda su bienestar y satisfacción del usuario.

También se puede señalar, que cuando los pacientes perciben un entorno seguro, limpio y acogedor, así como un personal de enfermería atento y disponible para brindar apoyo, es más probable que experimenten una mayor satisfacción con la atención recibida, siendo estos hechos necesarios para generar entornos que promuevan la seguridad y el bienestar del paciente, ya que ello tienen una gran influencia sobre la percepción y experiencia de los usuarios durante su estancia en el servicio de emergencia.

De acuerdo al objetivo general, este pretendió determinar la relación entre el nivel de calidad del cuidado del enfermero y el grado de satisfacción del usuario en Emergencia del Hospital Santa Rosa de Piura, 2023. Al respecto, mediante el análisis inferencial, se pudo comprobar que efectivamente el cuidado del enfermero se relacionó de manera directa y muy significativa al grado de satisfacción del usuario ($Rho = .881$; $p < .01$). Este hallazgo indica que mejoras en la calidad del cuidado de enfermería pueden traducirse en mayores grados de satisfacción del paciente, lo cual es crucial para mejorar la experiencia del paciente, fomentar mejores resultados de salud y promover un entorno clínico más efectivo y humano.

Los resultados guardan relación con la Organización Mundial de la Salud (8), donde se destacó que la calidad del cuidado implica lograr que cada usuario adquiera los servicios para su diagnóstico y tratamiento con una atención sanitaria completa, considerando los

conocimientos del paciente además de la atención que recibe, a fin de lograr resultados óptimos con el mínimo de errores iatrogénicos y alcanzando la satisfacción del usuario (8).

Asimismo, de acuerdo con la Teoría de dos factores de la satisfacción del cliente de (16) se fundamentan los resultados al señalar que la satisfacción del usuario, está representada por el cumplimiento de las expectativas que el usuario tiene, por el cual espera un efecto positivo durante las intervenciones como enfermeros dentro de la pronta capacidad de respuesta, accesibilidad, y profesionalismo que conlleve a la satisfacción mediante una atención de calidad y calidez (17). Por lo tanto, de la calidad de atención, dependerá de los encargados de liderar y coordinar las atenciones sanitarias, ya que tienen el objetivo de mejorar la satisfacción del paciente y familia en el proceso de atención, además de promover una cultura de calidad teniendo en cuenta la opinión del paciente, incluso deben de sensibilizar a los profesionales sobre la importancia de la satisfacción en la mejora de calidad, reconocer los problemas relacionados con la calidad percibida y promover acciones de mejoras para los mismos (2). Además, un punto importante es la confianza, como un componente vital que tiene mucho que ver en la recuperación del paciente, el cual debe brindarse desde el momento en que el usuario ingresa al área de emergencias de cualquier hospital, debido a que el proceso de confianza ayudará a que el paciente se sienta cómodo y tenga menos restricciones por temor a expresar determinadas cuestiones en el contexto de su salud (36).

Por lo tanto, se infiere que la atención y el trato proporcionados por los enfermeros tienen un impacto directo y medible en cómo los pacientes perciben y valoran su experiencia en el hospital, de tal manera que es muy importante por parte de las autoridades sanitarias, gestionar e invertir en la capacitación y el bienestar del personal de enfermería, ya que mejorar la calidad del cuidado de enfermería pueden aumentar significativamente la satisfacción del paciente, promoviendo tanto la experiencia del usuario como los resultados clínicos. En definitiva, trabajar en capacitación, competencias y condiciones laborales de los enfermeros no solo elevarían la calidad del cuidado, sino que también aumentaría significativamente la satisfacción del paciente, promoviendo mejores resultados clínicos y una experiencia hospitalaria más positiva.

CONCLUSIONES

1. La calidad de cuidado en el Servicio de Emergencia del Hospital Santa Rosa de Piura, predomina el nivel deficiente (78.3%), seguido del nivel regular (21.7%).
2. La satisfacción del usuario en el Servicio de Emergencia del Hospital Santa Rosa de Piura, predomina el nivel regular (93.3%), seguido del nivel deficiente (6.7%).
3. Los valores humanísticos de la calidad de cuidado se relacionan de manera directa y muy significativa con la satisfacción percibida del usuario en Emergencia del Hospital Santa Rosa de Piura, ($Rho = 0.837$; $p < 0.01$).
4. La inculcación de fe y esperanza de la calidad de cuidado se relaciona de manera directa y muy significativa con la satisfacción percibida del usuario en Emergencia del Hospital Santa Rosa de Piura, ($Rho = 0.882$; $p < 0.01$).
5. La relación de la ayuda y confianza de la calidad de cuidado se relaciona de manera directa y muy significativa con la satisfacción percibida del usuario en Emergencia del Hospital Santa Rosa de Piura, ($Rho = 0.894$; $p < 0.01$).
6. La relación de la promoción de la enseñanza y aprendizaje de la calidad de cuidado se relaciona de manera directa y muy significativa con la satisfacción percibida del usuario en Emergencia del Hospital Santa Rosa de Piura, ($Rho = 0.826$; $p < 0.01$).
7. El entorno de apoyo y protección de la calidad de cuidado se relaciona de manera directa y muy significativa con la satisfacción percibida del usuario en Emergencia del Hospital Santa Rosa de Piura, ($Rho = 0.887$; $p < 0.01$).
8. La de cuidado del enfermero se relaciona de manera directa y muy significativa el grado de satisfacción del usuario en Emergencia del Hospital Santa Rosa de Piura, ($Rho = 0.881$; $p < 0.01$).

RECOMENDACIONES

1. Se recomienda poner en conocimiento de la presente tesis a los profesionales de la salud, a fin de tomar conocimiento de la relación de la calidad y satisfacción de los pacientes que llegan al servicio de emergencias, con la finalidad de realizar nuevos estudios en otros Hospitales.
2. Se recomienda a las autoridades del Hospital Santa Rosa que al tomar conocimiento de las conclusiones del presente estudio puedan mejorar la calidad y satisfacción del servicio y de sus profesionales para con los pacientes.
3. Recomiendo la realización de estudios similares para el sector de la salud, con la finalidad de comprometer a los profesionales a seguir investigando las mejoras de una buena atención de calidad para lograr la satisfacción del paciente.
4. Se insta a implementar programas de formación y capacitación continua para el personal de enfermería, enfocados en mejorar las habilidades de comunicación y relación de ayuda, fundamentales para construir la confianza y satisfacción del usuario.
5. A los directivos sanitarios se insta a fomentar una cultura organizacional que valore y promueva el trato humanitario y la empatía hacia los pacientes, reconociendo que estos aspectos influyen significativamente en su satisfacción y experiencia en el servicio de emergencia.
6. A los directivos y jefes, se recomienda establecer sistemas de retroalimentación periódica donde los usuarios puedan expresar sus opiniones y sugerencias sobre la calidad del cuidado recibido, proporcionando una vía para identificar áreas de mejora y fortalezas en el servicio de emergencia.
7. Se recomienda integrar prácticas de promoción de la enseñanza y el aprendizaje en la atención de enfermería, ofreciendo información clara y comprensible a los pacientes sobre su condición y tratamiento, a fin de aumentar su participación activa y satisfacción con la atención recibida.

8. Se recomienda mejorar las condiciones físicas del entorno de emergencia, garantizando la limpieza, seguridad y comodidad, lo que contribuye a generar un ambiente de apoyo y protección para los usuarios, fortaleciendo su percepción positiva del cuidado brindado.
9. Fomentar el trabajo en equipo interdisciplinario, donde médicos, enfermeros y personal administrativo colaboren estrechamente para garantizar una atención integral y coordinada que aborde las necesidades físicas, emocionales y educativas de los pacientes, promoviendo así su satisfacción global con el servicio de emergencia.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Forellat M. Calidad en los servicios de salud: un reto ineludible. Rev. Cubana Hematol Inmunol Hemoter vol.30 No.2 [Internet] 2014. Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-02892014000200011
2. Organización Mundial de la Salud (2020). Servicios sanitarios de calidad. Recuperado 18 de octubre de 2021, <https://www.who.int/es/news-room/factsheets/detail/quality-health-services>.
3. Auxiliar de Enfermería. Servicio Extremo de Salud. Temario volumen I. página 458 Primera Edición. Noviembre 2017. Ediciones Rodio, S.
4. Guevara B, Evies A. Una aproximación al perfil de la enfermera intensivista. (en línea). 2008. Disponible en: <http://www.portalesmedicos.com/publicaciones/articulos/756/1/Unaaproximacion-al-perfil-de-la-enfermeraintensivista.html> [Consultado el 28 de abril del 2017]
5. Canzio C. Relación entre calidad de servicio y satisfacción del usuario en emergencia de Hospitales Públicos de Lima Este, Perú [Tesis para optar el grado de Licenciado en Administración]. Lima: Universidad San Ignacio de Loyola, 2018. Disponible en: <http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/8822/1/2019>
6. Organización Panamericana, de la Salud, Organización Mundial de la Salud." Mejorar la calidad, de la atención en la prestación de, servicios de la salud". [Internet]2021[acceso 1 de diciembre 2021] Disponible en: <https://www.paho.org/es/eventos/mejorar-calidad-atencion-prestacion-servicios-salud>
7. ISO. *International Organization for Standardization*. [Internet] 2018. Disponible en: <https://www.iso.org/standard/70017.html>
8. OMS. *Organización Mundial de la Salud*. [Internet] 2017. Disponible en: <https://www.un.org/youthenvoy/es/2013/09/oms-organizacion-mundial-de-la-salud/>
9. AIU. *Atlantic International University*. [Internet] 2017. Disponible en: <https://www.aiu.edu/Spanish/CALIDAD-DE-LA-ATENCION.html>
10. Ministerio de Salud del Perú. Norma técnica de salud de auditoría de la calidad de la atención en salud. [Internet] Lima: Minsa; 2016. Disponible en:

- <https://www.gob.pe/minsa/>
11. ESSALUD. Plan de Gestión de la Calidad del Seguro Social de Salud- EsSalud 2019-2021. 2019. Perú
 12. Romero A. Evolución de la calidad ISO 9000 y otros conceptos de calidad. [Internet] 2007. Disponible en: <https://www.gestiopolis.com/evolucion-de-la-calidad-iso-9000-y-otros-conceptos-de-calidad/>
 13. Mairal M., Palomares V., Barrio N., et al. Revista Sanitaria de Investigación, vol 2, N° 4. [Internet] 2021. España. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8055604>
 14. Suñol. R. La Calidad de la atención. Directora de la Fundación Avelis Donabedian. 2013. Madrid
 15. Joaquín M. Teoría del Cuidado. [Internet]. 2023. Disponible en: <https://www.lifeder.com/jean-watson/>
 16. Sujay S. (2016). Service Quality Expectations and Perceptions of Patients towards Health Care Services. SCMS Journal Of Indian Management. Indian: Indian Management.
 17. Monografías.com [Internet]. 2012. [Citado 11 de julio 2018]. Disponible en: <https://www.monografias.com/trabajos90/introduccion-al-estudiocalidad/introduccion-al-estudio-calidad.shtml>
 18. IWOFR. Teoría del Entorno de Nightingale. 2020. [Internet] Disponible en: <https://iwofr.org/es/teor%C3%ADa-del-entorno-de-nightingale/>
 19. Enfermería Virtual. Ida Jean Orlando. Teorías de Enfermería. [Internet] 2023 Disponible en: <https://enfermeriavirtual.com/ida-jean-orlando-teoria-del-proceso-de-enfermeria/>
 20. Ministerio de Salud. Programación multianual 2018-2022. Lima-Perú
 21. Cabellos M, Labalde M, Torralba M, Rodríguez JR, Atance JC. Encuesta de satisfacción tras aplicación de un protocolo de recuperación intensificada ERAS (Enhanced Recovery After Surgery) en cirugía electiva colorrectal en mayores de 70 años. Rev. Colomb. Anestesiología. [Internet]. 2018 [05 de agosto de 2018]; 46(3): pp. 187-195. Disponible en: http://www.scielo.org.co/pdf/rca/v46n3/es_0120-3347-rca-46-03-187.pdf
 22. Llancari C, Velásquez D. Factor personal e institucional en el desarrollo del “cuidado humano de ayuda confianza”, de la teoría de Jean Watson en los enfermeros del servicio de medicina 3B del Hospital Nacional Guillermo

- Almenara Irigoyen, 2013. Rev enferm Herediana. 2016; 9(1): 3-9. Página de Internet. Disponible en: https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/10087/Cuidados_TaipeValencia_Martha.pdf?sequence=1
23. Pérez J. y Gardey A. Definición. [Internet] 2014. Disponible en: <https://definicion.de/satisfaccion-del-cliente/>
24. Enfermería Virtual. Betty Neuman: Modelo de sistema Neuman. 2023 [Internet] Disponible en: <https://enfermeriavirtual.com/betty-neuman-modelo-de-sistemas-de-neuman/>
25. Enfermería Virtual. Callista Roy: Modelo de Adaptación. [Internet] Disponible en: <https://enfermeriavirtual.com/callista-roy-modelo-de-adaptacion/#Modelo-de-Adaptacion-de-Enfermeria-de-Callista-Roy>
26. Organización Mundial de la Salud. Seguridad del paciente. [13 de setiembre 2019] [Internet] Disponible en: <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/patient-safety>
27. Revista Iberoamericana de Educación e Investigación en Enfermería. Volumen 3. [Internet] Disponible en: <https://www.enfermeria21.com/revistas-articulo/>
28. Asín J. Revista Sanitaria de Investigación. Empatía y asertividad, la clave de enfermería. [8 de enero 2021] [Internet] Disponible en: <https://revistasanitariadeinvestigación.com/empatía-y-asetividad-la-clave-de-enfermería/>
29. Príncipe I. Concepciones de la enfermera emergencista sobre el cuidado de la persona adulta en estado crítico en un servicio hospitalario: implicancias para un cuidado humanizado. [Tesis]. Trujillo-Perú: Universidad católica Los Ángeles de Chimbote; [Internet]. 2015. Disponible en: [https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1762/ETNO METODOLOGIA ENFERMERIA DE EMERGENCIA PRINCIPE LEON I SABEL CRISTINA.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1762/ETNO%20METODOLOGIA%20ENFERMERIA%20DE%20EMERGENCIA%20PRINCIPE%20LEON%20I%20SABEL%20CRISTINA.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
30. Diccionario de la real academia: La importancia de la empatía en enfermería. [Internet]. Disponible en: <https://dle.rae.es/empat%C3%ADa?m=form>
31. Salcedo-rioja R, Salcedo-rioja MR, Díaz-Narváez VP. 81745378013. 2015
32. Conde-Caballero D. la empatía como valor y praxis enfermería, narrativas e. 2017.

33. Gritti M. La empatía: La clave para conectar con los demás. 2017.
34. *International Council of Nurses. Definition of Nursing.* [Internet] 2017. Disponible en: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0716864018300543>
35. Andrade M. Definición de Cuidado de Enfermería. [Internet] 2017. Disponible en: <https://www.definicionabc.com/ciencia/cuidado-de-enfermeria.php>
36. ENPOSITIVO. La confianza de la enfermera mejora la adherencia al tratamiento de las personas de Emergencia. [Internet] 2017. Disponible en: <https://empositivo.org/2017/10/03/la-confianza-con-la-enfermera-mejora-la-adherencia-al-tratamiento-de-las-personas-con-em/>
37. Ibarra A. y Rúa E. Evaluación de la Calidad en la atención al usuario del servicio de urgencias del hospital público de Yopal en Casanare. Colombia. Revista Nova [Internet] 2019; 16(29): 21 – 31. [Consultado 2019 junio 12] Disponible en: <http://www.scielo.org.co/pdf/nova/v16n29/1794-2470-nova-16-29-00021.pdf>
38. Vizcaino A, Fregoso G, Vizcaíno V. Análisis de la satisfacción de pacientes del servicio de urgencias en un hospital público de Jalisco. Horizonte sanitario. [Internet] 2019; 18(1): 27 – 36. [Consultado 2019 junio 12] Disponible en: <http://www.scielo.org.mx/pdf/hs/v18n1/2007-7459-hs-18-01-27.pdf>
39. Lizana K. Calidad de la atención de enfermería en el servicio de emergencia en el Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas. [Tesis de maestría] Universidad San Martín de Porres Perú 2019. [Internet] 2019. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.12727/5664>
40. Palomino A., Rivera E., Tocto P. Calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente en el área de Emergencia del Hospital Cayetano Heredia. Universidad Peruana Cayetano Heredia. Lima Perú 2019. [Internet] 2018. Disponible en: https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/RPCH_58d04b1c259b3349cb0e0492a8bd5fdc
41. Hernández S. Metodología de la Investigación. 6ª. ed. México D. F. McGrawHill [Libro] 2018. Pág. 52 - 134. <http://repositorio.ucsh.cl/bitstream/handle/ucsh/2792/metodologia-de-la-investigacion.pdf?sequence=1>

42. Semir V. (2020). La ética, esencia de la comunicación científica y médica.

Disponible

en:

<https://www.fundaciogrifols.org/documents/4662337/4689283/cuaderno25.pdf/1cfa8c1-c1b8-471d-8853-7cadd72d2838>

ANEXOS



ANEXO 01

UNIVERSIDAD PRIVADA ANTEÑOR ORREGO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
SEGUNDA ESPECIALIDAD PROFESIONAL DE ENFERMERIA

CONSENTIMIENTO INFORMADO

La que suscribe _____ (Nombre y Apellidos) de ____ años de edad, por este medio, con toda libertad y sin ningún tipo de presión, acepto ser parte de esta investigación científica: **SATISFACCION DEL USUARIO Y CALIDAD DE LOS SERVICIOS BRINDADOS POR LOS LICENCIADOS EN ENFERMERIA EN EL SERVICIO DE EMERGENCIAS DEL HOSPITAL SANTA ROSA, PIURA 2021.**

Para esta investigación se me informo de manera detallada mi participación durante el proceso, así mismo los datos obtenidos serán de reserva exclusiva para el referido estudio manteniendo la confidencialidad de mis datos personales.

Ante lo expuesto doy mi consentimiento a participar en dicho estudio.

Piura, ____ de _____ del 2023.

Firma: _____



ANEXO 02

UNIVERSIDAD PRIVADA ANTEÑOR ORREGO FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD SEGUNDA ESPECIALIDAD PROFESIONAL DE ENFERMERÍA

CUESTIONARIO PARA MEDIR LA CALIDAD DE CUIDADO DE ENFERMERÍA

Construido en base al Nyberg Caring Assessment (NCA) de Jean Watson.

1. Instrucciones: Marcar con una (X) la respuesta que más se ajuste a su realidad
Hay tres opciones posibles en cada cuestión:

1. Si no coincide absolutamente en nada Nunca: N
2. Si la coincidencia se da en algunas medidas A veces: AV
3. Si coincide bastante Siempre: S

Nº	ITEMS	NUNCA	A VECES	SIEMPRE
VALORES HUMANISTICOS				
1	La enfermera, se muestra bondadosa con Ud., cuando le administra el tratamiento			
2	La enfermera, se muestra amable con Ud., cuando lo atiende en la unidad			
3	La enfermera, se muestra solidaria con Ud., tratándolo como ser individual			
4	La enfermera, se muestra comprometida con su cuidado durante la administración del tratamiento			
5	La enfermera, le inspira confianza en sus encuentros en la unidad			
6	La enfermera, le inspira confianza al explicarle anticipadamente el procedimiento			
INCULCACION DE FE Y ESPERANZA				
7	La enfermera, es clara en sus ideas, al comunicarse con Ud.			
8	La enfermera, le ofrece un cuidado amoroso y sincero, durante el tratamiento			
9	La enfermera, promueve su bienestar emocional al administrarle el tratamiento			

10	La enfermera, fortalece su bienestar espiritual al administrarle el tratamiento			
11	La enfermera, le ofrece confianza, al administrarle el tratamiento			
12	La enfermera le ofrece confianza al informarle posibles reacciones al Tratamiento			
13	La enfermera, le transmite esperanza al hablar sobre su enfermedad			
14	La enfermera, le transmite esperanza al animarlo a cumplir el tratamiento			
RELACION DE AYUDA – CONFIANZA				
15	La enfermera, comprende sus sentimientos sobre la enfermedad			
16	La enfermera, le estimula a deponer sentimientos negativos sobre la Enfermedad			
17	La enfermera, se muestra cariñosa al informarle sobre el tratamiento			
18	La enfermera, sonríe de forma natural y auténtica al recibirlo en la unidad			
19	La enfermera, lo trata con confianza al ofrecerle los cuidados			
20	La enfermera, le demuestra confianza al administrarle el tratamiento			
21	La enfermera, lo trata con respeto al llamarlo por su nombre			
22	La enfermera, lo trata con respeto al administrarle el tratamiento			
PROMOCION DE LA ENSEANZA-APRENDIZAJE				
23	La enfermera, le indica cómo cuidarse el cabello para disminuir la caída.			
24	La enfermera, le enseña medidas de prevención de infecciones para proteger su vida			
25	La enfermera, motiva su cooperación en el aprendizaje de medidas de autocuidado			
26	La enfermera, fortalece su identidad personal, explicándole cuidados específicos para su enfermedad			
27	La enfermera, fortalece su autoestima motivándole a cumplir los ciclos de tratamiento indicado			

28	La enfermera, disminuye su ansiedad sobre la pérdida del cabello, explicándole medidas para mejorar su imagen			
ENTORNO DE APOYO-PROTECCION				
29	La enfermera, le ofrece comodidad antes de iniciar el tratamiento			
30	La enfermera, le ofrece comodidad al ubicarlo en el sillón donde recibirá el Tratamiento			
31	La enfermera, le ofrece comodidad ayudándolo a cambiar de posición, si es Necesario			
32	La enfermera, atiende con prontitud su llamado, si siente ardor en el sitio de punción			
33	La enfermera, atiende con prontitud su llamado si presenta dolor			
34	La enfermera, le ofrece medidas para calmar su ansiedad durante la administración del tratamiento			
35	La enfermera, le realiza la asepsia en el sitio de punción al finalizar el tratamiento			
36	La enfermera le cubre el sitio de punción con gasa estéril después de realizar la asepsia			
37	La enfermera, le explica como retirarse la cura del sitio de punción al llegar a su hogar			
38	La enfermera, cuida su privacidad durante la administración del tratamiento			
39	La enfermera, cuida su privacidad colocando paraban entre los sillones			



ANEXO 03
UNIVERSIDAD PRIVADA ANTEÑOR ORREGO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
SEGUNDA ESPECIALIDAD PROFESIONAL DE ENFERMERÍA

CUESTIONARIO SOBRE SATISFACCIÓN DEL PACIENTE

Autor: Silvia Julia Cruz Florián (2008)

INSTRUCTIVO: marcar con una (X) según crea conveniente:

SIEMPRE: Cuando la acción es realizada siempre por la enfermera.

AVECES: Cuando la acción es realizada algunas veces por la enfermera.

CASI NUNCA: cuando la acción es realizada muy pocas veces por la enfermera.

NUNCA: Cuando la acción no es realizada por la enfermera.

N°	ACTIVIDADES DE ENFERMERIA	S	AV	CN	N
CUIDADO					
1	Identifica usted el nombre de la enfermera que lo atiende.				
2	La enfermera le escucha con atención cuando usted le informa acerca de sus molestias y preocupaciones				
3	La enfermera le informa y le explica los cuidados que va a recibir				
4	La enfermera le explica que procedimientos le van a realizar				
5	La información que recibe por parte de la enfermera la considera útil				
6	La información recibida es precisa útil e importante.				
CONFIANZA					
7	Confía en la capacidad de la enfermera.				

8	La enfermera le muestra habilidad para el cumplimiento de sus funciones				
9	La enfermera demuestra seguridad en sus procedimientos.				
10	La enfermera le inspira confianza para que confronte sus percepciones de salud.				
11	La enfermera le saluda antes de atenderlo.				
12	La enfermera le atiende de buenas maneras en cualquier actividad que realiza.				
13	La enfermera se interesa por su estado de salud.				
14	La enfermera tiene en cuenta su malestar cuando lo atiende.				
EDUCACIÓN EN SALUD					
15	La enfermera le responde cortésmente cuando le hace alguna pregunta.				
16	La enfermera se preocupa por su comodidad.				
17	La enfermera se preocupa por su tratamiento.				
18	La enfermera le brinda educación para prevenir complicaciones				
19	La enfermera le brinda información precisa y clara sobre su tratamiento.				
20	Considera que el tiempo que le brinda la enfermera es suficiente				
21	Percibe usted que el personal de enfermería tiene buenas relaciones interpersonales.				
22	Encuentra usted un ambiente de confianza.				
23	Considera que existe un ambiente de privacidad durante su atención.				

ANEXO 05: MATRIZ DE CONSISTENCIA

TITULO: SATISFACCION DEL USUARIO Y CALIDAD DE LOS SERVICIOS BRINDADOS POR LOS PROFESIONALES EN ENFERMERIA EN EL SERVICIO DE EMERGENCIAS DEL HOSPITAL SANTA ROSA, PIURA 2021.

**AUTORA: LICENCIADA EN ENFERMERIA LADY ESTEFANI FARFÁN QUEZADA
LICENCIADA EN ENFERMERÍA VERONICA DEL PILAR VARGAS DE LA CRUZ**

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES
<p><u>GENERAL</u></p> <p>¿Cuál es la satisfacción del usuario y calidad de los servicios brindados por los profesionales en enfermería del servicio de Emergencias del Hospital Santa Rosa, Piura 2021?</p>	<p><u>GENERAL</u></p> <p>Determinar la satisfacción del usuario y calidad de los servicios brindados por los profesionales de enfermería del servicio de Emergencias del Hospital Santa Rosa, Piura 2021</p> <p><u>SPECIFICOS</u></p> <p>B1- Conocer la satisfacción del usuario de los servicios brindados por los profesionales de enfermería en la dimensión de capacidad de respuesta en el servicio de Emergencias del</p>	<p><u>HIPOTESIS ALTERNA</u></p> <p>La satisfacción del usuario y calidad de los servicios brindados por los profesionales de enfermería del servicio de Emergencias del Hospital Santa Rosa, Piura 2021 es baja.</p> <p><u>HIPOTESIS NULA</u></p> <p>La satisfacción del usuario de los servicios brindados por los profesionales de enfermería en la dimensión de capacidad de respuesta del servicio de Emergencias es baja.</p>	<p><u>VARIABLE INDEPENDIENTE</u></p> <p>- Calidad de los servicios</p> <p><u>VARIABLE DEPENDIENTE</u></p> <p>- Satisfacción</p> <p><u>VARIABLE INTERVINIENTE</u></p> <p>- Características del profesional</p>

	<p>hospital Santa Rosa, Piura 2021.</p> <p>B2- Evaluar la calidad de los servicios brindados por los profesionales de enfermería en la dimensión de disponibilidad de atención del servicio de Emergencias del hospital Santa Rosa , Piura 2021.</p> <p>B3- Analizar la relación entre la satisfacción del usuario y calidad de los servicios brindados por los profesionales de enfermería en la dimensión de empatía del servicio de Emergencias del hospital Santa Rosa , Piura 2021.</p>	<p>La calidad de los servicios brindados por los profesionales de enfermería en la dimensión de disponibilidad de atención del servicio de Emergencias esbaja.</p> <p>La relación entre la satisfacción del usuario y calidad de los servicios brindados por los profesionales de enfermería en la dimensión de empatía del servicio de Emergencias esbaja.</p>	
--	--	---	--

TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	ESTADÍSTICA A UTILIZAR
<p>TIPO: Básico.</p> <p>DISEÑO: No experimental, de corte transversal, correlacional.</p> <div data-bbox="203 475 434 603" style="text-align: center;"> <pre> graph TD M --> Ox M --> Oy Ox <--> r Oy </pre> </div> <p>Dónde:</p> <p>M → Muestra usuarios del servicio de Emergencias del hospital Santa Rosa.</p> <p>Ox → Variable Calidad de servicio.</p> <p>Oy → Variable Satisfacción.</p> <p>r → Relación entre la calidad de Servicio y la Satisfacción</p> <p>MÉTODO: hipotético – deductivo</p>	<p>POBLACIÓN:</p> <p>30 usuarios del servicio de emergencias del hospital Santa Rosa Piura.</p> <p>TIPO DE MUESTRA:</p> <p>No probabilística-por conveniencia</p> <p>TAMAÑO DE MUESTRA:</p> <p>30 usuarios del servicio de emergencias del hospital Santa Rosa Piura.</p>	<p>Variable 1: Calidad del servicio de emergencias</p> <p>Técnicas: Encuesta</p> <p>Instrumentos: Cuestionario de 39 ítems, construido en base al Nyberg Caring Assessment (NCA) de Jean Watson con escala de Lickert.</p> <p>Autores: FARFAN QUEZADA, Lady Estefani y VARGAS DE LA CRUZ, Verónica Del Pilar - 2021</p> <p>Variable 2: Satisfacción del paciente</p> <p>Técnicas: Encuesta</p> <p>Instrumentos: Cuestionario de 23 ítems, creada por Silvia Julia Cruz Florián con escala de Lickert.</p> <p>Autores: FARFAN QUEZADA, Lady Estefani y VARGAS DE LA CRUZ, Verónica Del Pilar - 2021</p>	<p>DESCRIPTIVA:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ordenamiento y clasificación - Uso del Programa SPSS - Hoja de cálculo Excel. - Formula de Aiken <p>INFERENCIAL:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Coeficiente de correlación de Rho Spearman

ANEXO 06: OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Variable	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	ÍNDICE (Ítems)	Escala
Calidad del servicio de emergencias	calidad del servicio de emergencias brindado por los licenciados en enfermería se determinó mediante el puntaje obtenido al calificar el cuestionario. Los resultados fueron operativizados de la siguiente manera: <ul style="list-style-type: none"> • Mala • Regular • Buena 	<ul style="list-style-type: none"> • Valores humanísticos • Inculcación de fe y esperanza • Relación de ayuda y confianza • Promoción de la enseñanza y aprendizaje • Entorno de apoyo y protección 	Calidad del servicio de emergencias: •MALA: De 39-64 puntos	Ítems: 1,2,3,4,5,6,7,8,9,10,11,12, 13,14,15,16,17,18,19,20,21, ,22,23,24, 25,26,27,28, 29, 30, 31, 32, 33, 34, 35, 36, 37, 38, 39.	Ordinal
			•REGULAR: De 65-90 puntos		
			•BUENA: De 91-117 puntos		

Variable	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	ÍNDICE (Ítems)	Escala
Satisfacción	<p>La satisfacción de los servicios brindados por los licenciados en enfermería del servicio de emergencias se determinó mediante el puntaje obtenido al calificar el cuestionario. Los resultados fueron operativizados de la siguiente manera:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Satisfecho • Medianamente satisfecho • Insatisfecho 	<ul style="list-style-type: none"> • Cuidados • Confianza • Educación en salud 	<p>SATISFECHO: 43 a 69 puntos.</p> <hr/> <p>MEDIANAMENTE SATISFECHO: 22 a 42 puntos.</p> <hr/> <p>INSATISFECHO: 0-21 puntos.</p>	<p>Ítems: 1,2,3,4,5,6,7,8,9,10,11,12,13,14,15,16,17,18,19,20,21,22,23.</p>	Ordinal

Anexo N° 7: Validez y Confiabilidad de los instrumentos de investigación.

VALIDÉZ DE CONTENIDO DE LA CALIDAD DE CUIDADO DEL ENFERMERO.

Validéz de Aiken del juicio de expertos							
ÍTEMS	EXPERTO	EXPERTO	EXPERTO	Total (S)	V. Aiken	Validéz por ítems	
	1	2	3	Sumatoria de acuerdo	S/ (n (c-1))	ESCALAS	
1	La enfermera, se muestra bondadosa con Ud., cuando le administra el tratamiento	1	1	1	3	1	Fuerte validéz
2	La enfermera, se muestra amable con Ud., cuando lo atiende en la unidad	1	1	1	3	1	Fuerte validéz
3	La enfermera, se muestra solidaria con Ud., tratándolo como ser individual	1	1	1	3	1	Fuerte validéz
4	La enfermera, se muestra comprometida con su cuidado durante la administración del tratamiento	1	1	1	3	1	Fuerte validéz
5	La enfermera, le inspira confianza en sus encuentros en la unidad	1	1	1	3	1	Fuerte validéz
6	La enfermera, le inspira confianza al explicarle anticipadamente el procedimiento	1	1	1	3	1	Fuerte validéz
7	La enfermera, es clara en sus ideas, al comunicarse con Ud.	1	1	1	3	1	Fuerte validéz
8	La enfermera, le ofrece un cuidado amoroso y sincero, durante el tratamiento	1	1	1	3	1	Fuerte validéz
9	La enfermera, promueve su bienestar emocional al administrar el tratamiento	1	1	1	3	1	Fuerte validéz
10	La enfermera, fortalece su bienestar espiritual al administrar el tratamiento	1	1	1	3	1	Fuerte validéz
11	La enfermera, le ofrece confianza, al administrar el tratamiento	1	1	1	3	1	Fuerte validéz
12	La enfermera le ofrece confianza al informarle posibles reacciones al Tratamiento	1	1	1	3	1	Fuerte validéz
13	La enfermera, le transmite esperanza al hablar sobre su enfermedad	1	1	1	3	1	Fuerte validéz
14	La enfermera, le transmite esperanza al animarlo a cumplir el tratamiento	1	1	1	3	1	Fuerte validéz
15	La enfermera, comprende sus sentimientos sobre la enfermedad	1	1	1	3	1	Fuerte validéz
16	La enfermera, le estimula a deponer sentimientos negativos sobre la Enfermedad	1	1	1	3	1	Fuerte validéz
17	La enfermera, se muestra cariñosa al informarle sobre el tratamiento	1	1	1	3	1	Fuerte validéz
18	La enfermera, sonríe de forma natural y auténtica al recibirlo en la unidad	1	1	1	3	1	Fuerte validéz
19	La enfermera, lo trata con confianza al ofrecerle los cuidados	1	1	1	3	1	Fuerte validéz
20	La enfermera, le demuestra confianza al administrar el tratamiento	1	1	1	3	1	Fuerte validéz
21	La enfermera, lo trata con respeto al llamarlo por su nombre	1	1	1	3	1	Fuerte validéz
22	La enfermera, lo trata con respeto al administrar el tratamiento	1	1	1	3	1	Fuerte validéz
23	La enfermera, le indica cómo cuidarse el cabello para disminuir la caída.	1	1	1	3	1	Fuerte validéz
24	La enfermera, le enseña medidas de prevención de infecciones para proteger su vida	1	1	1	3	1	Fuerte validéz
25	La enfermera, motiva su cooperación en el aprendizaje de medidas de autocuidado	1	1	1	3	1	Fuerte validéz
26	La enfermera, fortalece su identidad personal, explicándole cuidados específicos para su enfermedad	1	1	1	3	1	Fuerte validéz
27	La enfermera, fortalece su autoestima motivándole a cumplir los ciclos de tratamiento indicado	1	1	1	3	1	Fuerte validéz
28	La enfermera, disminuye su ansiedad sobre la pérdida del cabello, explicándole medidas para mejorar su imagen	1	1	1	3	1	Fuerte validéz
29	La enfermera, le ofrece comodidad antes de iniciar el tratamiento	1	1	1	3	1	Fuerte validéz

30	La enfermera, le ofrece comodidad al ubicarlo en el sillón donde recibirá el Tratamiento	1	1	1	3	1	Fuerte validéz
31	La enfermera, le ofrece comodidad ayudándolo a cambiar de posición, si es necesario	1	1	1	3	1	Fuerte validéz
32	La enfermera, atiende con prontitud su llamado, si siente ardor en el sitio de punción	1	1	1	3	1	Fuerte validéz
33	La enfermera, atiende con prontitud su llamado si presenta dolor	1	1	1	3	1	Fuerte validéz
34	La enfermera, le ofrece medidas para calmar su ansiedad durante la administración del tratamiento	1	1	1	3	1	Fuerte validéz
35	La enfermera, le realiza la asepsia en el sitio de punción al finalizar el tratamiento	1	1	1	3	1	Fuerte validéz
36	La enfermera le cubre el sitio de punción con gasa estéril después de realizar la asepsia	1	1	1	3	1	Fuerte validéz
37	La enfermera, le explica como retirarse la cura del sitio de punción al llegar a su hogar	1	1	1	3	1	Fuerte validéz
38	La enfermera, cuida su privacidad durante la administración del tratamiento	1	1	1	3	1	Fuerte validéz
39	La enfermera, cuida su privacidad colocando paraban entre los sillones	1	1	1	3	1	Fuerte validéz
Índice total de validéz del instrumento					3	1	Fuerte validéz

VALIDÉZ DE CONTENIDO DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO.

Validéz de Aiken del juicio de expertos							
ÍTEMS		EXPERTO	EXPERTO	EXPERTO	Total (S)	V. Aiken	Validéz por ítems
		1	2	3	Sumatoria de acuerdo	5/ (n (c-1))	ESCALAS
1	Identifica usted el nombre de la enfermera que lo atiende.	1	1	1	3	1	Fuerte validéz
2	La enfermera le escucha con atención cuando usted le informa acerca de sus molestias y preocupaciones	1	1	1	3	1	Fuerte validéz
3	La enfermera le informa y le explica los cuidados que va a recibir	1	1	1	3	1	Fuerte validéz
4	La enfermera le explica que procedimientos le van a realizar	1	1	1	3	1	Fuerte validéz
5	La información que recibe por parte de la enfermera la considera útil	1	1	1	3	1	Fuerte validéz
6	La información recibida es precisa útil e importante.	1	1	1	3	1	Fuerte validéz
7	Confía en la capacidad de la enfermera.	1	1	1	3	1	Fuerte validéz
8	La enfermera le muestra habilidad para el cumplimiento de sus funciones	1	1	1	3	1	Fuerte validéz
9	La enfermera demuestra seguridad en sus procedimientos.	1	1	1	3	1	Fuerte validéz
10	La enfermera le inspira confianza para que confronte sus percepciones de salud.	1	1	1	3	1	Fuerte validéz
11	La enfermera le saluda antes de atenderlo.	1	1	1	3	1	Fuerte validéz
12	La enfermera le atiende de buenas maneras en cualquier actividad que realiza.	1	1	1	3	1	Fuerte validéz
13	La enfermera se interesa por su estado de salud.	1	1	1	3	1	Fuerte validéz
14	La enfermera tiene en cuenta su malestar cuando lo atiende.	1	1	1	3	1	Fuerte validéz
15	La enfermera le responde cortésmente cuando le hace alguna pregunta.	1	1	1	3	1	Fuerte validéz
16	La enfermera se preocupa por su comodidad.	1	1	1	3	1	Fuerte validéz
17	La enfermera se preocupa por su tratamiento.	1	1	1	3	1	Fuerte validéz
18	La enfermera le brinda educación para prevenir complicaciones	1	1	1	3	1	Fuerte validéz
19	La enfermera le brinda información precisa y clara sobre su tratamiento.	1	1	1	3	1	Fuerte validéz
20	Considera que el tiempo que le brinda la enfermera es suficiente	1	1	1	3	1	Fuerte validéz
21	Percibe usted que el personal de enfermería tiene buenas relaciones interpersonales.	1	1	1	3	1	Fuerte validéz
22	Encuentra usted un ambiente de confianza.	1	1	1	3	1	Fuerte validéz
23	Considera que existe un ambiente de privacidad durante su atención.	1	1	1	3	1	Fuerte validéz
Índice total de validéz del instrumento					3	1	Fuerte validéz

PRUEBA PILOTO DEL ANÁLISIS DE VALIDÉZ Y CONFIABILIDAD PARA EL INSTRUMENTO QUE EVALÚA LA CALIDAD DE CUIDADO DEL ENFERMERO.

N°	CALIDAD DE CUIDADO DEL ENFERMERO																																							
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	
1	3	1	2	2	1	1	3	1	3	2	1	1	1	3	2	2	2	2	1	2	3	2	1	2	2	2	2	2	3	1	1	2	3	3	1	2	2	2	3	
2	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	2	3	
3	1	1	1	1	2	1	2	3	1	2	1	2	2	1	1	3	1	2	2	2	1	2	1	3	1	1	2	1	3	3	1	2	3	1	2	2	2	3	1	
4	2	2	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	2	2	2	
5	1	2	3	2	2	3	3	1	1	2	1	3	3	3	2	2	1	1	2	2	3	1	2	3	1	2	2	1	2	2	3	3	3	2	2	1	3	1	2	
6	3	2	2	3	2	3	2	2	2	3	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	2	3	3	
7	2	1	1	1	3	3	1	2	3	1	2	3	1	1	3	3	2	3	1	3	2	3	1	2	1	2	1	2	3	2	1	3	1	1	3	2	3	3	3	
8	2	2	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	2	3	
9	3	1	1	3	3	1	3	1	2	1	1	2	2	1	3	2	3	2	3	3	1	1	2	3	3	1	1	3	2	2	3	2	3	1	3	3	2	1	2	
10	2	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	2	3	2	2	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	
11	2	2	2	2	1	1	1	2	3	1	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	1	3	2	1	1	2	1	3	1	1	2	2	3	2	1	1	2	3	3	
12	3	3	2	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	
13	2	2	1	2	3	3	2	1	1	1	1	1	2	3	2	2	2	1	2	1	3	1	3	2	2	3	3	3	2	1	2	3	1	2	2	2	3	1	2	
14	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3
15	2	1	2	1	2	1	1	2	3	3	1	3	1	1	1	2	2	2	3	3	1	2	2	3	3	3	2	1	3	2	2	1	1	1	1	1	1	2	3	
16	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	2	3	2	3	3	3	2	2	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
17	3	3	3	1	3	1	1	1	2	1	3	2	2	2	1	3	3	1	2	1	2	3	3	2	2	3	3	2	2	2	3	3	2	2	1	2	1	2	3	
18	2	3	2	2	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	
19	1	3	1	1	2	1	3	3	3	1	1	2	2	3	3	1	1	1	2	2	3	1	2	2	3	3	3	2	3	1	1	3	2	2	3	3	2	2	2	
20	1	2	1	1	3	2	2	1	2	3	3	1	3	2	2	3	3	3	1	2	3	3	3	3	3	1	3	3	2	3	3	3	1	3	2	1	3	2	3	

Fuente: Muestra piloto.

1. Prueba de Validez interna del Instrumento que evalúa la Calidad de cuidado del enfermero "r" Correlación de Pearson.

$$r = \frac{n \sum xy - \sum x \sum y}{\sqrt{n \sum x^2 - (\sum x)^2} \times \sqrt{n \sum y^2 - (\sum y)^2}}$$

Dónde:

r: Correlación de Pearson

x: Puntaje impar obtenido

x²: Puntaje impar al cuadrado obtenido

y: Puntaje par obtenido

y²: Puntaje par al cuadrado obtenido

n: Número de individuos

Σ: Sumatoria

Cálculos estadísticos:

Estadístico	x	y	x ²	y ²	xy
Suma	925	852	43785	37194	40215

Coefficiente de correlación:

$$r = \frac{20 \times 40215 - 925 \times 852}{\sqrt{20 \times 43785 - (925)^2} \times \sqrt{20 \times 37194 - (852)^2}} = 0.787 > 0.70 \Rightarrow \text{Válido}$$

1. Prueba de Confiabilidad del Instrumento que evalúa la Calidad de cuidado del enfermero “ α ” Alfa de Cronbach.

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \times \left(1 - \frac{\sum S_i^2}{S_t^2} \right)$$

Dónde:

α : Coeficiente de Confiabilidad

K: Número de ítems

S_i^2 : Varianza de cada ítem

S_t^2 : Varianza del total de ítems

Σ : Sumatoria

Cálculo de los datos:

$$K = 39 \qquad \sum S_i^2 = 21.913 \qquad S_t^2 = 185.397$$

Reemplazando:

$$\alpha = \frac{39}{39-1} \times \left(1 - \frac{21.913}{185.397} \right) = 0.905 > 0.70 \Rightarrow \text{Válido}$$

**PRUEBA PILOTO DEL ANÁLISIS DE VALIDÉZ Y CONFIABILIDAD PARA EL INSTRUMENTO
QUE EVALÚA LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO.**

N°	SATISFACCIÓN DEL USUARIO																						
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23
1	3	3	2	2	3	2	1	1	2	3	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	3	1
2	3	2	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3
3	2	3	2	2	2	2	3	1	2	3	2	3	3	2	1	2	1	1	3	2	1	2	2
4	2	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3
5	2	2	1	3	2	1	1	3	3	1	3	3	3	1	3	1	3	3	3	3	3	1	3
6	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3
7	3	3	3	3	1	2	1	1	1	1	2	3	2	1	1	2	2	3	2	2	1	1	3
8	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2	3
9	3	3	1	3	2	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	2	1	1	3	2	1	1	3
10	3	3	2	2	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	2
11	2	2	2	2	3	1	2	1	2	2	1	2	1	1	1	1	1	1	3	3	2	1	1
12	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3
13	2	3	3	1	2	3	1	3	2	2	1	2	1	1	1	1	3	1	1	1	2	2	1
14	3	2	3	3	2	3	2	2	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	3	2	3	2	3
15	2	3	3	2	3	3	3	3	1	1	2	3	3	2	1	1	1	1	3	3	2	3	3
16	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2
17	1	1	2	2	3	1	1	2	1	3	2	2	3	2	1	3	3	3	1	2	3	3	2
18	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3
19	1	3	3	2	2	3	3	3	2	2	1	3	3	2	2	2	3	1	2	3	3	3	3
20	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3

Fuente: Muestra piloto.

1. Prueba de Validez interna del Instrumento que evalúa la satisfacción del usuario

“r” Correlación de Pearson.

$$r = \frac{n \sum xy - \sum x \sum y}{\sqrt{n \sum x^2 - (\sum x)^2} \times \sqrt{n \sum y^2 - (\sum y)^2}}$$

Dónde:

r: Correlación de Pearson

x: Puntaje impar obtenido

x²: Puntaje impar al cuadrado obtenido

y: Puntaje par obtenido

y²: Puntaje par al cuadrado obtenido

n: Número de individuos

∑: Sumatoria

Cálculos estadísticos:

Estadístico	x	y	x ²	y ²	xy
Suma	573	517	16865	13637	15116

Coefficiente de correlación:

$$r = \frac{20 \times 15116 - 573 \times 517}{\sqrt{20 \times 16865 - (573)^2} \times \sqrt{20 \times 13637 - (517)^2}} = 0.869 > 0.70 \Rightarrow \text{Válido}$$

2. Prueba de Confiabilidad del Instrumento que evalúa la satisfacción del usuario "α"

Alfa de Cronbach.

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \times \left(1 - \frac{\sum S_i^2}{S_t^2}\right)$$

Dónde:

α: Coeficiente de Confiabilidad

K: Número de ítems

S_i²: Varianza de cada ítem

S_t²: Varianza del total de ítems

Σ: Sumatoria

Cálculo de los datos:

$$K = 23 \qquad \sum S_i^2 = 12.316 \qquad S_t^2 = 69.947$$

Reemplazando:

$$\alpha = \frac{23}{23-1} \times \left(1 - \frac{12.316}{69.947}\right) = 0.846 > 0.70 \Rightarrow \text{Válido}$$

Anexo N° 8: Base de datos de las variables de estudio.

Base de datos de la calidad de cuidado

N°	VALORES HUMANISTICOS								INCULCACIÓN DE FE Y ESPERANZA								RELACIÓN DE AYUDA – CONFIANZA								PROMOCIÓN DE LA ENSEÑANZA - APRENDIZAJE								ENTORNO DE APOYO - PROTECCIÓN								CALIDAD DE CUIDADO DE ENFERMERÍA											
	1	2	3	4	5	6	Ptje	Nivel	7	8	9	10	11	12	13	14	Ptje	Nivel	15	16	17	18	19	20	21	22	Ptje	Nivel	23	24	25	26	27	28	Ptje	Nivel	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	Ptje	Nivel	Total	Nivel	
1	2	2	1	2	2	2	11	Regular	2	2	2	2	2	1	2	1	14	Regular	2	1	2	2	1	2	1	1	12	Deficiente	1	1	1	2	2	1	8	Deficiente	3	2	1	2	2	1	3	2	1	1	1	19	Regular	64	Deficiente	
2	2	2	1	1	1	1	8	Deficiente	1	2	1	2	2	1	1	2	12	Deficiente	1	1	2	2	1	2	1	1	11	Deficiente	1	1	2	1	2	1	8	Deficiente	1	1	1	2	2	2	2	1	1	1	2	16	Deficiente	55	Deficiente	
3	1	1	2	2	1	1	8	Deficiente	1	2	1	2	1	1	2	2	12	Deficiente	1	1	2	2	1	2	1	1	11	Deficiente	1	2	1	1	2	1	8	Deficiente	2	1	1	2	1	2	3	1	1	1	1	1	16	Deficiente	55	Deficiente
4	1	1	1	1	1	1	6	Deficiente	1	1	1	1	1	1	1	1	8	Deficiente	1	1	1	1	1	2	1	1	9	Deficiente	1	1	1	1	1	1	6	Deficiente	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	12	Deficiente	41	Deficiente	
5	1	2	2	2	2	2	11	Regular	1	2	2	2	2	2	2	1	14	Regular	2	1	1	2	2	1	1	2	12	Deficiente	1	2	1	2	1	1	8	Deficiente	2	1	1	2	2	3	3	2	1	1	1	19	Regular	64	Deficiente	
6	1	2	3	2	2	2	12	Regular	1	1	2	2	2	2	3	3	16	Regular	1	1	1	2	3	3	1	1	13	Deficiente	1	1	2	2	1	1	8	Deficiente	2	1	1	3	3	3	3	1	1	1	1	20	Regular	69	Regular	
7	2	2	2	2	2	2	12	Regular	1	2	2	2	2	1	3	3	16	Regular	1	1	1	3	2	2	2	1	13	Deficiente	1	2	1	1	2	2	9	Deficiente	2	1	1	2	2	2	3	2	2	1	2	20	Regular	70	Regular	
8	1	1	1	1	1	1	6	Deficiente	1	1	1	2	1	1	1	1	9	Deficiente	1	1	1	2	1	1	1	1	9	Deficiente	1	1	1	1	1	1	6	Deficiente	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	13	Deficiente	43	Deficiente	
9	1	1	2	1	1	1	7	Deficiente	1	1	2	2	1	2	2	1	12	Deficiente	1	1	1	2	2	2	1	1	11	Deficiente	1	2	1	1	1	1	7	Deficiente	2	1	1	2	2	1	1	2	1	2	1	1	16	Deficiente	53	Deficiente
10	1	1	1	1	1	1	6	Deficiente	1	1	1	2	1	1	1	1	9	Deficiente	2	1	1	1	1	1	1	1	9	Deficiente	1	1	1	1	1	1	6	Deficiente	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	13	Deficiente	43	Deficiente
11	1	2	1	1	2	1	8	Deficiente	1	1	2	2	1	2	2	2	13	Deficiente	2	2	1	1	1	2	1	1	11	Deficiente	1	2	1	1	2	1	8	Deficiente	1	1	1	3	2	2	1	1	2	1	1	16	Deficiente	56	Deficiente	
12	1	2	2	2	2	2	11	Regular	2	2	2	2	2	2	2	1	15	Regular	1	1	1	2	3	2	1	1	12	Deficiente	1	1	1	2	2	1	8	Deficiente	2	1	1	2	2	3	3	2	1	1	1	19	Regular	65	Deficiente	
13	1	2	2	1	1	1	8	Deficiente	2	2	2	1	2	1	2	1	13	Deficiente	2	1	1	2	1	2	1	1	11	Deficiente	1	2	1	1	2	1	8	Deficiente	1	2	1	2	1	2	3	1	1	1	1	1	16	Deficiente	56	Deficiente
14	1	1	1	1	1	1	6	Deficiente	1	1	1	1	1	1	1	2	9	Deficiente	1	1	1	1	2	1	1	1	9	Deficiente	1	1	1	1	1	1	6	Deficiente	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	13	Deficiente	43	Deficiente	
15	1	1	1	1	1	1	6	Deficiente	1	1	2	1	1	1	1	1	9	Deficiente	1	1	1	2	1	1	1	1	9	Deficiente	1	1	1	1	1	1	6	Deficiente	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	13	Deficiente	43	Deficiente
16	1	1	1	1	1	1	6	Deficiente	1	1	1	2	1	1	2	1	10	Deficiente	1	1	2	1	1	1	1	1	9	Deficiente	1	1	1	1	1	1	6	Deficiente	1	1	1	1	1	3	2	1	1	1	1	1	14	Deficiente	45	Deficiente
17	1	2	2	2	2	2	11	Regular	1	1	2	2	2	2	3	2	15	Regular	1	1	1	2	1	2	2	2	12	Deficiente	1	2	2	1	1	1	8	Deficiente	1	1	1	2	2	2	3	2	2	2	1	19	Regular	65	Deficiente	
18	1	2	2	1	2	2	10	Deficiente	2	1	2	2	1	2	2	2	14	Regular	2	1	2	1	1	2	1	1	11	Deficiente	1	1	2	2	1	1	8	Deficiente	2	1	1	2	1	2	2	1	2	2	1	17	Deficiente	60	Deficiente	
19	2	2	2	2	2	2	12	Regular	2	2	2	2	2	2	2	2	16	Regular	1	1	1	2	2	2	2	2	13	Deficiente	1	2	2	1	1	2	9	Deficiente	2	2	1	2	2	1	3	2	1	2	2	2	20	Regular	70	Regular
20	2	2	1	2	1	1	9	Deficiente	2	2	1	2	2	1	1	2	13	Deficiente	2	1	1	2	1	2	1	1	11	Deficiente	1	2	2	1	1	1	8	Deficiente	1	1	1	2	2	3	3	1	1	1	1	1	17	Deficiente	58	Deficiente
21	1	1	2	2	2	2	10	Deficiente	1	2	2	1	2	1	3	2	14	Regular	1	1	1	1	1	2	2	2	11	Deficiente	1	1	2	2	1	1	8	Deficiente	1	1	1	3	3	2	3	1	1	1	1	1	18	Deficiente	61	Deficiente
22	2	2	2	2	2	2	12	Regular	3	2	3	2	2	2	2	1	17	Regular	2	1	2	2	2	2	1	1	13	Deficiente	1	2	2	2	1	1	9	Deficiente	2	2	1	3	3	2	3	1	2	1	1	1	21	Regular	72	Regular
23	1	1	1	2	1	1	7	Deficiente	1	1	2	2	1	2	2	1	12	Deficiente	1	1	1	2	2	2	1	1	11	Deficiente	1	2	1	1	1	1	7	Deficiente	1	1	2	2	1	2	3	1	1	1	1	1	16	Deficiente	53	Deficiente
24	1	1	1	1	1	1	6	Deficiente	2	1	1	1	1	1	1	2	10	Deficiente	1	1	2	2	2	1	1	1	10	Deficiente	1	1	2	1	1	1	7	Deficiente	1	1	1	2	1	1	3	1	1	1	1	1	14	Deficiente	47	Deficiente
25	1	1	1	2	2	2	9	Deficiente	2	2	2	1	1	1	2	2	13	Deficiente	1	2	2	1	2	1	1	1	11	Deficiente	1	2	2	1	1	1	8	Deficiente	2	1	2	1	2	1	3	1	2	1	1	1	17	Deficiente	58	Deficiente
26	1	1	1	1	1	1	6	Deficiente	1	2	1	2	1	1	1	1	10	Deficiente	1	1	1	2	2	1	1	1	10	Deficiente	1	1	2	1	1	1	7	Deficiente	2	1	1	1	1	1	2	1	1	2	2	15	Deficiente	48	Deficiente	
27	1	1	1	1	1	1	6	Deficiente	2	2	1	1	1	1	1	1	10	Deficiente	1	1	1	2	1	2	1	1	10	Deficiente	1	1	2	1	1	1	7	Deficiente	2	1	1	1	1	2	2	1	1	2	1	2	15	Deficiente	48	Deficiente
28	2	2	2	1	2	2	11	Regular	1	1	2	1	2	2	3	3	15	Regular	1	1	2	2	2	2	1	1	12	Deficiente	1	2	2	1	1	1	8	Deficiente	2	2	1	2	3	2	2	1	2	1	1	1	19	Regular	65	Deficiente
29	1	2	2	2	2	2	11	Regular	1	1	2	1	2	2	3	3	15	Regular	1	1	1	1	2	2	2	2	12	Deficiente	2	1	1	1	1	2	8	Deficiente	2	1	2	2	2	2	3	2	1	1	1	1	19	Regular	65	Deficiente
30	1	2	2	2	2	2	11	Regular	1	2	2	1	2	1	3	3	15	Regular	2	1	2	2	1	2	1	1	12	Deficiente	1	2	2	1	1	1	8	Deficiente	2	1	1	2	3	1	3	2	1	1	2	19	Regular	65	Deficiente	
31	1	1	1	1	1	1	6	Deficiente	1	2	1	1	1	1	2	1	10	Deficiente	1	1	1	2	1	2	1	1	10	Deficiente	1	1	2	1	1	1	7	Deficiente	1	1	2	1	2	2	1	1	1	1	2	15	Deficiente	48	Deficiente	
32	1	1	1	1	1	1	6	Deficiente	1	1	1	1	2	1	1	2	10	Deficiente	1	1	1	2	2	1	1	1	10	Deficiente	1	1	2	1	1	1	7	Deficiente	1	1	2	2	1	2	2	1	1	1	1	1	15	Deficiente	48	Deficiente
33	1	1	1	1	1	1	6	Deficiente	2	2	1	2	1	1	1	1	11	Deficiente	2	1	1	1	2	1	1	1	10	Deficiente	1	1	2	1	1	1	7	Deficiente	1	1	1	2	1	1	3	2	1	1	1	1	15	Deficiente	49	Deficiente
34	2	2	2	2	2	2	12	Regular	3	2	3	2	2	2	2	1	17	Regular	2	1	1	1	2	2	2	13	Deficiente	1	2	2	1	2	1	9	Deficiente	2	2	1	3	3	2	3	2	2	1	1	1	21	Regular	72	Regular	
35	1	1	1	2	1	1	7	Deficiente	1	1	2	2	1	2	2	1	12	Deficiente	1	1	1	2	2	2	1	1	11	Deficiente	1	1	2	1	1	1	7	Deficiente	1	2	1	2	1	1	2	2	2	1	1	1	16	Deficiente	53	Deficiente
36	1	2	2	2	2	2	11	Regular	1	2	2	1	2	1	3	3	15	Regular	2	1	1	1	2	2	2	12	Deficiente	1	2	1	1																					

41	1	2	3	2	2	2	12	Regular	2	2	2	2	2	3	2	17	Regular	1	1	1	2	2	2	2	13	Deficiente	1	2	2	2	1	1	9	Deficiente	2	2	1	3	3	2	3	1	1	2	1	21	Regular	72	Regular		
42	1	2	2	2	2	2	11	Regular	2	2	2	2	2	1	2	2	15	Regular	1	1	2	1	1	2	2	12	Deficiente	1	2	2	1	1	1	8	Deficiente	2	2	1	3	2	1	3	1	2	1	1	19	Regular	65	Deficiente	
43	1	1	1	1	1	1	6	Deficiente	2	2	1	1	2	1	1	1	11	Deficiente	2	1	1	1	1	2	1	1	10	Deficiente	1	1	2	1	1	1	7	Deficiente	1	2	1	1	2	2	1	1	1	1	1	15	Deficiente	49	Deficiente
44	1	1	1	2	1	1	7	Deficiente	1	1	1	2	2	1	2	2	12	Deficiente	1	1	1	2	2	2	1	1	11	Deficiente	1	2	2	1	1	1	8	Deficiente	1	1	2	1	1	1	3	2	2	1	1	16	Deficiente	54	Deficiente
45	1	1	1	1	1	1	6	Deficiente	2	2	1	1	1	1	2	1	11	Deficiente	1	1	1	1	2	1	1	2	10	Deficiente	1	1	2	1	1	1	7	Deficiente	1	2	1	2	1	1	3	1	1	1	1	15	Deficiente	49	Deficiente
46	2	2	2	2	2	2	12	Regular	2	2	2	2	2	1	3	3	17	Regular	2	1	2	2	2	2	1	2	14	Regular	1	2	2	2	1	1	9	Deficiente	2	1	2	3	3	2	3	2	1	1	1	21	Regular	73	Regular
47	2	2	2	3	2	2	13	Regular	3	2	3	3	2	2	2	1	18	Regular	2	1	1	2	2	2	2	2	14	Regular	1	1	2	2	2	2	10	Deficiente	2	2	1	3	3	2	2	2	2	2	1	22	Regular	77	Regular
48	1	1	1	3	2	2	10	Deficiente	2	2	2	1	2	1	2	2	14	Regular	1	1	2	2	2	2	1	1	12	Deficiente	1	2	1	2	1	1	8	Deficiente	1	2	2	1	1	2	2	2	1	2	2	18	Deficiente	62	Deficiente
49	1	1	1	1	1	1	6	Deficiente	1	1	1	2	2	1	2	1	11	Deficiente	1	1	2	1	1	2	1	1	10	Deficiente	1	1	2	1	1	1	7	Deficiente	1	1	1	2	1	2	1	2	1	1	1	15	Deficiente	49	Deficiente
50	1	1	1	2	1	1	7	Deficiente	1	1	2	2	1	1	2	2	12	Deficiente	2	1	1	2	1	2	1	1	11	Deficiente	1	1	2	1	2	1	8	Deficiente	2	1	1	2	1	1	3	2	1	1	1	16	Deficiente	54	Deficiente
51	1	1	1	1	1	1	6	Deficiente	1	1	1	1	2	2	1	2	11	Deficiente	1	1	2	1	1	2	1	1	10	Deficiente	1	1	1	2	1	1	7	Deficiente	2	1	2	2	2	1	2	1	1	1	1	16	Deficiente	50	Deficiente
52	2	2	2	2	2	2	12	Regular	2	2	2	2	2	3	2	2	17	Regular	2	1	2	2	1	2	2	2	14	Regular	1	2	2	2	1	1	9	Deficiente	2	1	2	2	2	3	3	2	2	1	1	21	Regular	73	Regular
53	2	1	2	1	2	1	9	Deficiente	1	1	2	2	2	1	2	2	13	Deficiente	3	1	1	1	1	1	1	2	11	Deficiente	1	1	2	2	1	1	8	Deficiente	1	2	1	3	1	2	3	1	1	1	1	17	Deficiente	58	Deficiente
54	2	2	2	3	2	2	13	Regular	3	2	3	3	2	2	2	2	19	Regular	2	1	1	2	3	3	2	1	15	Regular	1	2	2	2	2	1	10	Deficiente	2	1	2	2	3	3	3	2	1	2	1	22	Regular	79	Regular
55	1	2	2	2	2	2	11	Regular	2	2	2	3	2	2	2	1	16	Regular	1	1	1	1	2	2	2	2	12	Deficiente	1	2	2	1	1	1	8	Deficiente	2	1	1	2	2	3	3	2	1	1	2	20	Regular	67	Deficiente
56	3	2	2	3	2	2	14	Regular	3	2	3	3	3	2	2	2	20	Bueno	1	1	2	2	3	3	2	2	16	Regular	1	1	2	2	2	2	10	Deficiente	2	1	2	3	3	3	3	2	2	1	1	23	Regular	83	Regular
57	2	2	2	3	2	2	13	Regular	2	2	3	3	3	2	3	2	20	Bueno	2	2	1	2	2	2	2	2	15	Regular	2	2	2	1	1	2	10	Deficiente	2	2	1	3	2	2	3	2	2	2	2	23	Regular	81	Regular
58	2	2	2	2	2	2	12	Regular	1	2	2	2	3	2	3	2	17	Regular	2	1	1	2	2	2	2	2	14	Regular	2	2	2	1	1	1	9	Deficiente	2	2	2	3	2	2	3	2	1	1	1	21	Regular	73	Regular
59	1	1	1	1	1	1	6	Deficiente	1	1	1	1	2	2	1	2	11	Deficiente	1	1	1	2	2	2	1	1	11	Deficiente	1	1	1	1	1	2	7	Deficiente	2	1	1	1	2	1	3	1	1	1	2	16	Deficiente	51	Deficiente
60	1	1	1	1	1	1	6	Deficiente	1	2	1	1	1	2	2	1	11	Deficiente	1	1	1	2	2	2	1	1	11	Deficiente	1	2	1	1	1	1	7	Deficiente	2	1	1	1	3	1	1	1	1	2	2	16	Deficiente	51	Deficiente

Baremos:

Niveles	Variable 1	Dimensiones				
	Calidad de cuidado	Valores humanísticos	Inculcación de fé y esperanza	Relación de ayuda y confianza	Promoción de la enseñanza aprendizaje	Entorno de apoyo y protección
Deficiente	39 - 67	6 - 10	8 - 13	8 - 13	6 - 10	11 - 18
Regular	68 - 92	11 - 14	14 - 19	14 - 19	11 - 14	19 - 26
Bueno	93 - 117	15 - 18	20 - 24	20 - 24	15 - 18	27 - 33

Base de datos de la satisfacción del paciente

N°	CUIDADO								CONFIANZA								EDUCACIÓN EN SALUD								SATISFACCIÓN DEL PACIENTE						
	1	2	3	4	5	6	Ptje	Nivel	7	8	9	10	11	12	13	14	Ptje	Nivel	15	16	17	18	19	20	21	22	23	Ptje	Nivel	Total	Nivel
1	1	2	2	1	2	1	9	Regular	1	2	0	1	3	2	0	2	11	Regular	1	0	0	1	1	3	1	1	2	10	Regular	30	Regular
2	1	3	1	1	1	2	9	Regular	2	1	1	1	3	1	2	1	12	Regular	1	0	0	1	1	3	2	1	2	11	Regular	32	Regular
3	2	1	2	1	1	2	9	Regular	2	1	1	1	2	2	2	1	12	Regular	1	1	1	1	1	2	2	0	2	11	Regular	32	Regular
4	1	1	1	1	1	1	6	Deficiente	1	1	1	1	2	0	1	1	8	Deficiente	0	0	1	0	1	3	1	1	0	7	Deficiente	21	Deficiente
5	1	2	1	2	1	2	9	Regular	2	1	1	1	2	1	1	2	11	Regular	1	0	0	0	1	1	2	2	3	10	Regular	30	Regular
6	1	2	2	3	2	1	11	Regular	1	2	1	0	3	2	2	2	13	Regular	0	0	2	0	1	3	3	2	2	13	Regular	37	Regular
7	1	3	2	2	2	1	11	Regular	1	2	1	1	3	1	2	2	13	Regular	1	1	0	1	2	3	2	1	2	13	Regular	37	Regular
8	1	1	1	1	1	1	6	Deficiente	1	1	1	1	2	1	1	1	9	Regular	0	0	3	0	1	3	0	1	0	8	Deficiente	23	Deficiente
9	1	2	1	2	2	2	10	Regular	2	2	2	1	2	2	1	1	13	Regular	0	2	1	0	1	3	2	2	1	12	Regular	35	Regular
10	1	1	1	1	1	1	6	Deficiente	0	1	1	1	2	2	1	1	9	Regular	0	1	1	0	1	3	1	1	0	8	Deficiente	23	Deficiente
11	1	2	1	2	2	1	10	Regular	1	2	1	1	2	2	2	1	12	Regular	1	1	1	1	1	3	1	0	2	11	Regular	33	Regular
12	1	2	1	2	1	2	9	Regular	1	2	1	0	2	2	2	1	11	Regular	0	0	0	1	2	1	1	2	3	10	Regular	30	Regular
13	1	2	2	2	2	1	10	Regular	1	2	2	1	3	0	2	1	12	Regular	1	1	0	1	1	3	1	1	2	11	Regular	33	Regular
14	1	1	1	1	1	1	6	Deficiente	1	1	1	1	1	1	1	2	9	Regular	1	0	1	0	1	3	1	1	0	8	Deficiente	23	Deficiente
15	1	1	1	1	1	2	7	Regular	1	1	1	2	1	1	1	1	9	Regular	0	0	0	0	1	2	2	1	2	8	Deficiente	24	Regular
16	1	1	1	1	1	2	7	Regular	1	1	1	1	2	1	1	1	9	Regular	1	0	1	1	1	3	1	1	0	9	Deficiente	25	Regular
17	1	2	1	2	2	1	9	Regular	0	2	2	1	3	1	1	1	11	Regular	0	1	1	0	0	2	1	2	3	10	Regular	30	Regular
18	1	2	1	2	2	2	10	Regular	1	2	1	2	3	1	1	1	12	Regular	1	1	0	1	1	3	0	1	3	11	Regular	33	Regular
19	1	2	2	2	2	2	11	Regular	1	2	1	2	2	2	2	1	13	Regular	1	0	1	2	2	2	1	2	2	13	Regular	37	Regular
20	1	2	2	2	2	1	10	Regular	2	1	2	1	3	0	1	2	12	Regular	0	1	1	0	0	3	1	2	3	11	Regular	33	Regular
21	2	2	2	1	2	1	10	Regular	1	2	1	2	2	1	1	2	12	Regular	0	1	1	1	1	3	1	1	2	11	Regular	33	Regular
22	2	2	1	3	2	1	11	Regular	2	2	1	3	2	0	2	14	Regular	1	1	2	1	0	2	1	2	3	13	Regular	38	Regular	
23	1	2	1	3	1	2	10	Regular	1	2	1	1	3	2	1	2	13	Regular	1	1	0	0	2	3	3	0	2	12	Regular	35	Regular
24	1	1	1	1	2	1	7	Regular	1	1	1	1	2	1	0	2	9	Regular	1	0	0	1	1	3	1	0	2	9	Deficiente	25	Regular
25	1	2	2	2	2	1	10	Regular	2	1	2	1	3	0	2	1	12	Regular	0	1	0	0	1	3	1	2	3	11	Regular	33	Regular
26	1	1	1	1	2	1	7	Regular	1	1	1	1	3	1	0	1	9	Regular	1	0	0	0	1	2	1	2	2	9	Deficiente	25	Regular
27	2	1	1	1	2	1	8	Regular	0	2	0	1	3	2	0	2	10	Regular	0	0	0	1	0	3	1	2	2	9	Deficiente	27	Regular
28	1	2	1	2	2	1	9	Regular	1	2	2	0	1	1	2	2	11	Regular	0	1	1	1	1	2	1	1	2	10	Regular	30	Regular
29	1	3	1	2	2	1	10	Regular	1	1	1	1	3	2	2	2	13	Regular	1	1	0	1	0	2	2	2	3	12	Regular	35	Regular
30	1	3	1	2	2	1	10	Regular	2	1	2	2	3	1	1	1	13	Regular	1	1	1	1	1	2	2	1	2	12	Regular	35	Regular
31	1	3	1	1	1	1	8	Regular	1	1	1	1	2	1	2	1	10	Regular	0	1	3	2	1	2	0	1	0	10	Regular	28	Regular
32	1	3	1	1	1	1	8	Regular	0	2	1	1	2	1	1	2	10	Regular	1	1	1	0	1	3	1	2	0	10	Regular	28	Regular
33	1	2	1	1	2	1	8	Regular	1	1	2	1	2	1	1	1	10	Regular	0	1	1	0	1	3	2	2	0	10	Regular	28	Regular
34	1	2	2	2	2	2	11	Regular	2	2	2	2	3	1	1	1	14	Regular	1	1	0	1	1	2	3	1	3	13	Regular	38	Regular
35	1	3	1	3	1	1	10	Regular	2	1	1	2	3	2	1	1	13	Regular	0	1	1	1	2	3	1	1	2	12	Regular	36	Regular
36	2	2	1	1	2	2	10	Regular	1	1	2	1	3	1	2	2	13	Regular	1	1	1	1	2	2	1	1	2	12	Regular	35	Regular
37	1	2	1	2	2	1	9	Regular	1	1	1	1	2	2	1	2	11	Regular	1	0	1	0	2	3	0	2	2	11	Regular	31	Regular
38	2	2	1	1	1	1	8	Regular	1	2	1	0	2	0	2	2	10	Regular	1	0	1	2	1	2	1	2	0	10	Regular	28	Regular
39	1	3	1	1	1	2	9	Regular	1	2	1	1	2	1	1	2	11	Regular	1	0	1	0	2	3	0	2	2	11	Regular	31	Regular
40	1	2	1	1	2	1	8	Regular	1	1	1	1	2	1	1	2	10	Regular	0	0	1	0	1	3	2	1	2	10	Regular	28	Regular
41	1	2	2	2	2	2	11	Regular	0	2	1	1	3	2	2	3	14	Regular	1	1	1	1	1	3	2	1	2	13	Regular	38	Regular
42	1	3	1	1	2	2	10	Regular	1	1	2	1	3	2	1	2	13	Regular	0	2	2	2	1	3	1	0	2	13	Regular	36	Regular
43	1	2	1	1	2	1	8	Regular	2	1	1	1	2	2	1	1	10	Regular	1	1	0	1	0	3	2	0	2	10	Regular	28	Regular
44	1	3	1	1	1	2	9	Regular	1	2	1	1	3	1	0	2	11	Regular	1	0	1	1	2	2	0	2	2	11	Regular	31	Regular
45	1	2	2	1	2	1	9	Regular	1	1	1	1	2	2	0	2	10	Regular	1	0	1	1	0	3	2	0	2	10	Regular	29	Regular
46	1	2	2	2	2	2	11	Regular	0	2	1	2	3	2	2	2	14	Regular	0	2	1	2	1	3	2	2	1	14	Regular	39	Regular
47	1	3	1	3	2	1	11	Regular	1	3	1	1	3	1	2	2	14	Regular	0	1	1	2	1	2	3	1	3	14	Regular	39	Regular
48	2	1	2	1	2	2	10	Regular	1	1	1	1	3	2	1	2	12	Regular	1	1	1	1	1	2	1	1	2	11	Regular	33	Regular
49	1	2	2	1	2	1	9	Regular	1	1	1	2	3	1	0	1	10	Regular	1	0	2	1	0	3	1	0	2	10	Regular	29	Regular
50	1	3	2	1	1	1	9	Regular	1	1	1	2	3	2	1	1	12	Regular	1	0	2	2	1	2	1	1	1	11	Regular	32	Regular
51	2	1	2	1	1	2	9	Regular	1	1	2	1	3	1	0	1	10	Regular	2	0	0	1	1	3	2	0	2	10	Regular	29	Regular
52	1	2	2	2	2	2	11	Regular	1	2	2	1	3	2	2	1	14	Regular	1	1	2	0	2	2	1	2	3	14	Regular	39	Regular
53	1	2	2	2	2	1	10	Regular	2	1	1	1	2	2	2	1	12	Regular	1	1	0	0	2	2	1	1	3	11	Regular	33	Regular
54	1	3	2	3	1	1	11	Regular	2	2	1	2	2	2	2	1	14	Regular	1	1	1	1	2	3	1	1	3	14	Regular	39	Regular
55	1	2	2	2	2	2	11	Regular	1	2	1	1	3	2	1	2	13	Regular	0	1	2	0	2	3	2	1	2	13	Regular	37	Regular
56	2	3	1	2	2	2	12	Regular	1	2	2	2	3	1	3	2	16	Regular	1	2	2	2	1	3	3	1	2	17	Regular	45	Regular
57	2	3	2	1	2	1	11	Regular	1	2	2	2	2	2	2	2	15	Regular	1	1	1	2	2	3	1	1	3	15	Regular	41	Regular
58	2	3	1	2	1	2	11	Regular	1	2	1	1	3	2	2	2	14	Regular	1	1	1	1	2	3	1	1	3	14	Regular	39	Regular
59	2	2	2	2	1	1	10	Regular	1	2	1	2	3	2	0	1	12	Regular	1	1	1	0	2	3	0	2	2	12	Regular	34	Regular
60	1	2	2	2	2	1	10	Regular	2	2	1	1	3	2	0	2	13	Regular	1												