

UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
PROGRAMA ACADÉMICO DE ENFERMERÍA



TESIS

**“Calidad de atención del profesional de enfermería percibido por
usuarios atendidos en la emergencia Hospital Hermilio Valdizán
Medrano Huánuco, 2025”**

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

AUTOR: Masgo Espinoza, Máximo Leonel
ASESORA: Carnero Tineo, Alicia Mercedes

HUÁNUCO – PERÚ
2025

U

D

H

**TIPO DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN:**

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

LÍNEAS DE INVESTIGACIÓN: Cuidado de enfermería según los escenarios de intervención

AÑO DE LA LÍNEA DE INVESTIGACIÓN (2020)

CAMPO DE CONOCIMIENTO OCDE:

Área: Ciencias médicas, ciencias de la Salud

Sub área: Ciencias de la Salud

Disciplina: Enfermería

DATOS DEL PROGRAMA:

Nombre del Grado/Título a recibir: Título

Profesional de Licenciado en Enfermería

Código del Programa: P03

Tipo de Financiamiento:

- Propio (x)
- UDH ()
- Fondos Concursables ()

DATOS DEL AUTOR:

Documento Nacional de Identidad (DNI): 72318649

DATOS DEL ASESOR:

Documento Nacional de Identidad (DNI): 22465192

Grado/Título: Maestra en ciencias de la salud con mención en salud pública y docencia universitaria

Código ORCID: 0000-0001-8182-3364

DATOS DE LOS JURADOS:

Nº	APELLIDOS Y NOMBRES	GRADO	DNI	Código ORCID
1	Jara Claudio, Edith Cristina	Doctora en Ciencias de la salud	22419984	0000-0002 3671-3374
2	Chávez Martel, Edilberto	Doctor en ciencias de la salud	42059334	0000-0002 2058-1530
3	Leiva Yaro, Amalia Verónica	Doctora en Ciencias de la salud	19834199	0000-0001 9810-207X



UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO
FACULTAD CIENCIAS DE LA SALUD
PROGRAMA ACADÉMICO DE ENFERMERÍA



ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

En la ciudad de Huánuco, siendo las 16:30 horas del día 15 del mes de diciembre del año dos mil veinticinco, en Auditorio de la Facultad de Ciencias de la Salud en cumplimiento de lo señalado en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad de Huánuco, se reunió el Jurado Calificador integrado por los docentes:

- | | | |
|-------------------------------------|---|-------------|
| • DRA. EDITH CRISTINA JARA CLAUDIO | - | PRESIDENTE |
| • MG. EDILBERTO CHAVEZ MARTEL | - | SECRETARIO |
| • DRA. AMALIA VERONICA LEIVA YARO | - | VOCAL |
| • DR. NICOLAS MAGNO FRETTEL QUIROZ | - | ACCESITARIO |
| • MG. ALICIA MERCEDES CARNERO TINEO | - | ASESORA |

Nombrados mediante Resolución N° 4942-2025-D-FCS-UDH, para evaluar la Tesis intitulado: "CALIDAD DE ATENCIÓN DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA PERCIBIDO POR USUARIOS ATENDIDOS EN LA EMERGENCIA HOSPITAL HERMILIO VALDIZÁN MEDRANO HUÁNUCO, 2025"; presentado por el(la) Bachiller en Enfermería: Máximo Leonel MASGO ESPINOZA, se desarrolló en dos etapas: exposición y absolución de preguntas, procediéndose luego a la evaluación por parte de los miembros del Jurado.

Habiendo absuelto las objeciones que le fueron formuladas por los miembros del jurado y de conformidad con las respectivas disposiciones reglamentarias, procedieron a deliberar y calificar, declarándolo (a) APROBADO Por UNANIMIDAD, con el calificativo cuantitativo de CATORCE y cualitativo de SUFICIENTE.

Siendo las, 18:00 horas del día 15 del mes de DICIEMBRE del año 2025, los miembros del Jurado Calificador firman la presente Acta en señal de conformidad.

PRESIDENTE

DRA. EDITH CRISTINA JARA CLAUDIO
Cod. 0000-0002-3671-3374
DNI: 22419984

SECRETARIO

MG. EDILBERTO CHAVEZ MARTEL
Cod. 0000-0002-2058-1530
DNI: 42059334

VOCAL

DRA. AMALIA VERONICA LEIVA YARO
Cod. 0000-0001-9810-207X
DNI: 19834199



UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO



CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD

El comité de integridad científica, realizó la revisión del trabajo de investigación del estudiante: MAXIMO LEONEL MASGO ESPINOZA, de la investigación titulada "CALIDAD DE ATENCIÓN DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA PERCIBIDO POR USUARIOS ATENDIDOS EN LA EMERGENCIA HOSPITAL HERMILIO VALDIZÁN MEDRANO HUÁNUCO, 2025", con asesor(a) ALICIA MERCEDES CARNERO TINEO, designado(a) mediante documento: RESOLUCIÓN N° 1654-2024-D-FCS-UDH del P. A. de ENFERMERÍA.

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

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

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

Huánuco, 24 de noviembre de 2025



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



MANUEL E. ALIAGA VIDURIZAGA
D.N.I.: 71345687
cod. ORCID: 0009-0004-1375-5004

205. Máximo Leonel Masgo Espinoza.docx

INFORME DE ORIGINALIDAD

22%

INDICE DE SIMILITUD

22%

FUENTES DE INTERNET

11%

PUBLICACIONES

9%

TRABAJOS DEL
ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1

repositorio.udh.edu.pe

Fuente de Internet

10%

2

hdl.handle.net

Fuente de Internet

5%

3

Submitted to Universidad de Huanuco

Trabajo del estudiante

1%

4

distancia.udh.edu.pe

Fuente de Internet

1%

5

repositorio.unc.edu.pe

Fuente de Internet

1%



RICHARD J. SOLIS TOLEDO

D.N.I.: 47074047

cod. ORCID: 0000-0002-7629-6421



MANUEL E. ALIAGA VIDURIZAGA

D.N.I.: 71345687

cod. ORCID: 0009-0004-1375-5004

DEDICATORIA

Dedico de manera especial a mi madre siendo ella la principal base de mi proceso en el estudio que me ayudo a construir en mí un varón profesional, con una mirada de superación y valores resaltantes, aun no estando presentes me ayudaron a cumplir todas mis metas.

A mi señor padre y hermanos al ser personas que siempre me proporcionaron amor y la calidez de la familia a la vez les admiro mucho y sostengo un amor incondicional hacia ellos.

A mi honorada casa de estudio superior en especial a la escuela profesional de enfermería, por proporcionarme todos los conocimientos y direccionarme dentro de una vida profesional.

AGRADECIMIENTO

Por medio de esta investigación, para mí es honor de mi consideración expresar mis agradecimientos a las personas siguientes:

A mi asesora, Mg. Alicia Carnero Tineo, por todos sus puntos de vista que me ayudo a concluir favorablemente mi trabajo de investigación.

Al personal directivo del hospital regional de Huánuco, quienes brindaron su apoyo para poder así contar con el espacio de recojo de datos que direccionaron al proceso de mi trabajo de investigación.

A los usuarios que se incluyeron de forma directa en formar parte de esta investigación ya que con su apoyo incondicional se terminó la redacción del informe.

ÍNDICE

DEDICATORIA	II
AGRADECIMIENTO	III
INDICE DE TABLAS	II
ÍNDICE DE ANEXOS	III
RESUMEN	IV
ABSTRACT	V
INTRODUCCION	VI
CAPÍTULO I	13
EL PROBLEMA DE INVESTIGACION.....	13
1.1. DESCRIPCION DEL PROBLEMA	13
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	17
1.2.1 PROBLEMA GENERAL.....	17
1.2.2 PROBLEMAS ESPECÍFICOS	17
1.3 OBJETIVOS.....	18
1.3.1 OBJETIVO GENERAL	18
1.3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	18
1.4 JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN	19
1.4.1 JUSTIFICACIÓN TEÓRICA.....	19
1.4.2 JUSTIFICACIÓN PRÁCTICA.....	20
1.4.3 JUSTIFICACIÓN METODOLÓGICA.....	20
1.5 LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN	21
1.6 VIABILIDAD DE LA INVESTIGACIÓN.....	21
CAPÍTULO II.....	23
MARCO TEÓRICO	23
2.1 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACION	23
2.1.1 A NIVEL INTERNACIONAL	23
2.1.2 A NIVEL NACIONAL.....	24
2.1.3 A NIVEL LOCAL	25
2.1 BASES TEÓRICAS.....	26
2.2.1 TEORÍA DE CALIDAD DE LA ATENCIÓN DE AVEDIS	

DONABEDIAN	26
2.2.2 TEORÍA DEL CUIDADO HUMANO DE JEAN WATSON	28
2.2.3 TEORÍA DE RELACIONES INTERPERSONALES DE HILDEGART PEPLAU.	29
2.3. DEFINICIONES CONCEPTUALES.....	30
2.3.1. SERVICIO DE EMERGENCIA.....	30
2.3.2. PERCEPCIÓN DEL USUARIO	30
2.3.3. CALIDAD DE ATENCIÓN	30
2.3.4. CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA	31
2.3.5. DIMENSIONES DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA	31
2.4. HIPÓTESIS	33
2.4.1 HIPÓTESIS GENERAL.....	33
2.4.2 HIPÓTESIS ESPECIFICA	33
2.5. VARIABLES	35
2.5.1. VARIABLE PRINCIPAL	35
2.5.2. VARIABLE DE CARACTERIZACIÓN	35
2.6. OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES	36
CAPÍTULO III.....	39
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACION	39
3.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN	39
3.1.1. ENFOQUE DE INVESTIGACIÓN	39
3.1.2. NIVEL DE LA INVESTIGACIÓN	39
3.1.3. DISEÑO DE INVESTIGACION	39
3.2 POBLACIÓN Y MUESTRA	40
3.2.1 POBLACIÓN	40
3.2.2 MUESTRA	41
3.3 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS....	43
3.3.1 TECNICAS E INSTRUMENTOS	43
3.3.2. PARA LA PRESENTACIÓN DE DATOS	47
3.3.3. PARA ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS.....	48
3.4 ASPECTOS ÉTICOS.....	49
CAPÍTULO IV.....	51
RESULTADOS.....	51

4.1 PROCESAMIENTO DE DATOS.....	51
4.2. CONTRASTACIÓN Y PRUEBA DE HIPÓTESIS	55
CAPÍTULO V.....	61
DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	61
5.1. DISCUSIÓN DE RESULTADOS	61
CONCLUSIONES	66
RECOMENDACIONES.....	67
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	69
ANEXOS.....	78

INDICE DE TABLAS

Tabla 1. Características demográficas de los usuarios atendidos en la Emergencia Hospital Hermilio Valdizán Medrano Huánuco, 2025.....	51
Tabla 2. Características sociales de los usuarios atendidos en la Emergencia Hospital Hermilio Valdizán Medrano Huánuco, 2025.....	52
Tabla 3. Dimensiones del nivel de la calidad de atención del profesional de enfermería percibido por usuarios atendidos en la Emergencia, Hospital Hermilio Valdizán Medrano Huánuco, 2025.....	53
Tabla 4. Nivel de la calidad de atención del profesional de enfermería percibido por usuarios atendidos en la Emergencia, Hospital Hermilio Valdizán Medrano Huánuco, 2025.....	54
Tabla 5. Diferencias de la calidad de atención según nivel buena, regular y mala del profesional de enfermería percibido por usuarios atendidos en la Emergencia Hospital Hermilio Valdizán Medrano Huánuco, 2025.....	55
Tabla 6. Diferencias de la calidad de atención del profesional de enfermería percibido por usuarios atendidos en la emergencia según grupo etáreo, Hospital Hermilio Valdizán Medrano Huánuco, 2025.....	56
Tabla 7. Diferencias del nivel de calidad de atención del profesional de enfermería percibido por usuarios atendidos en la emergencia según sexo, Hospital Hermilio Valdizán Medrano Huánuco, 2025.....	57
Tabla 8. Diferencias del nivel de calidad de atención del profesional de enfermería percibido por usuarios atendidos en la emergencia según lugar de procedencia, Hospital Hermilio Valdizán Medrano Huánuco, 2025	58
Tabla 9. Diferencias del nivel de calidad de atención del profesional de enfermería percibido por usuarios atendidos en la emergencia según grado de escolaridad, Hospital Hermilio Valdizán Medrano Huánuco, 2025.....	59
Tabla 10. Diferencias del nivel de calidad de atención del profesional de enfermería percibido por usuarios atendidos en la emergencia según tenencia de seguro, Hospital Hermilio Valdizán Medrano Huánuco, 2025.....	60

ÍNDICE DE ANEXOS

ANEXO 1 MATRIZ DE CONSISTENCIA	79
ANEXO 2 INSTRUMENTOS ANTES DE LA VALIDACIÓN.....	84
ANEXO 3 INSTRUMENTOS DESPUES DE LA VALIDACIÓN.....	88
ANEXO 4 CONSENTIMIENTOS INFORMADOS	92
ANEXO 5 CONSTANCIAS DE VALIDACIÓN	95
ANEXO 6 SOLICITUD PARA APLICACIÓN DEL INSTRUMENTO.....	101
ANEXO 7 AUTORIZACIÓN DEL ÁMBITO DE ESTUDIO	102
ANEXO 8 BASE DE DATOS	103

RESUMEN

Objetivo: Determinar el nivel de la calidad de atención del profesional de enfermería percibido por usuarios atendidos en la emergencia Hospital Hermilio Valdizán Medrano Huánuco, 2025. **Métodos:** Se llevó a cabo una investigación descriptiva comparativa, de tipo observacional, de forma prospectiva, de corte transversal, enfoque fue cuantitativo, tuvo como muestra a 271 usuarios, encuestados mediante un cuestionario; las hipótesis de análisis se contrastaron con el chi cuadrada teniendo en cuenta una significatividad de $p < 0,05$; aplicándose los principios bioéticos. **Resultados:** En el contexto general, 53,5% de usuarios percibieron que la atención del profesional de enfermería en el servicio de emergencia es regular, 27,7% señalaron como buena la atención y un 18,8% refirieron que fue mala; además en las dimensiones se halló que el 54,2% percibieron regular atención en cuidado humano, 63,8% valoraron regular en técnico científica y 60,2% apreciaron como regular en cuanto a la atención en la dimensión entorno. Estadísticamente, reflejaron usuarios que percibieron regular calidad de atención referente a la atención de enfermería en el servicio de emergencia con un $p = 0,000$; se hallaron diferencias significativas en la percepción de los usuarios según grupo étnico ($p \leq 0,013$) y lugar de procedencia ($p \leq 0,018$); No mostraron diferencias significativas en la percepción de los usuarios según sexo ($p \leq 0,061$), según grado de escolaridad ($p \leq 0,403$), y tenencia de seguro ($p \leq 0,734$); **Conclusión:** los usuarios de la emergencia del hospital regional de Huánuco percibieron que la atención ejercida por enfermería es de nivel regular.

Palabras clave: Percepción, atención, usuarios, calidad, emergencias.
(DeCS/MeSH)

ABSTRACT

Objective: To determine the level of quality of nursing care perceived by patients in the emergency department of Hermilio Valdizán Medrano Hospital in Huánuco, 2025. **Methods:** A descriptive, comparative, observational, prospective, cross-sectional study was conducted using a quantitative approach. The sample consisted of 271 patients surveyed via a questionnaire. The hypotheses were tested using the chi-square test, considering a significance level of $p < 0.05$, and applying bioethical principles. **Results:** Overall, 53.5% of patients perceived the nursing care in the emergency department as fair, 27.7% rated it as good, and 18.8% rated it as poor. Furthermore, regarding the dimensions of care, 54.2% perceived it as fair in terms of human care, 63.8% rated it as fair in terms of technical and scientific skills, and 60.2% rated it as fair in terms of the environment. Statistically, users perceived the quality of nursing care in the emergency service as average ($p = 0.000$). Significant differences were found in user perception according to age group ($p \leq 0.013$) and place of origin ($p \leq 0.018$). No significant differences were shown in user perception according to sex ($p \leq 0.061$), level of education ($p \leq 0.403$), or insurance coverage ($p \leq 0.734$). **Conclusion:** Emergency service users at the Huánuco Regional Hospital perceived the nursing care as average.

Keywords: Perception, attention, users, quality, emergencies.
(DeCS/MeSH)

INTRODUCCION

El desarrollo de la buena calidad de atención en las diversas especialidades que brinda un nosocomio es un factor esencial ya que por ende prioriza que toda la sociedad acceda a las carteras de servicio que se brinda con los fines de tratamiento, terapéutico y evolución para la reintegración del usuario a la sociedad basado siempre en la permanencia de la calidad de atención buscando repercutir en toda las expectativas del área se salud teniendo como resultado final la buena percepción del usuario en atención a los servicios hospitalarios ⁽¹⁾.

En este sentido el personal de enfermería presenta razón de todas sus responsabilidades referente a la calidad de atención que ejerce sobre el usuario al interior de los centros hospitalarios donde ejerce labores de trabajo, así mismo a la ética y normas deontológicas de la enfermería ya que la aportación de su desempeño del arte de cuidar y percepción del usuario es calve esencial para la mejora de brechas que presenta las entidades prestadoras de salud, ya que la valoración de la percepción del usuario es acogida por los diversos centros hospitalarios como una metodología con el fin de lograr la calidad de la atención proporcionada ⁽²⁾.

En este marco es preocupante listar que la percepción mala que presentan los usuarios es un problema vigente en los centros hospitalarios ya que la labor que ejerce el profesional de enfermería es poco deficiente para los usuarios, primordialmente a los interiores de los servicios de emergencias, donde llegan los usuarios quienes presentan muchas demandas de atención y que al no ser atendidas gradualmente según las prioridades da como consecuencia que los usuarios presenten mala percepción referente a la calidad de atención de enfermería ⁽³⁾.

En las instalaciones de la emergencia del hospital regional de Huánuco también ahonda esta donde intermitentemente acuden usuarios de manera directa o referidos para su respectiva atención en salud donde la responsabilidad del profesional de enfermería es una base esencial ya que ejerce los cuidados de manera holística necesarios con el fin de repercutir a la recuperación de la salud; sin embargo por diversos circunstancias no es

conveniente de brindar calidad de atención a los usuarios que asisten en busca de mejoras en su salud, predisponiendo que usuarios atendidos presenten mala percepción referente a la calidad de atención de enfermería.

De hecho, en base a lo presentado, se realizó la presente investigación con el objetivo general de poder determinar la calidad de atención del profesional de enfermería percibido por usuarios atendidos en la emergencia Hospital Hermilio Valdizán Medrano Huánuco 2025, siendo importante ya que los resultados obtenidos de información relevante basado en evidencia científica se hicieron llegar a la comisión de docencia e investigación del hospital regional de Huánuco.

El capítulo I se centra en toda la explicación del problema en estudio, formulación de objetivos, justificación, limitaciones y como segmento final la viabilidad de la investigación.

El capítulo II se relata el marco teórico, englobando el fundamento teórico, definiciones conceptuales, pronunciación de las hipótesis de investigación y variables y su respectiva operacionalización.

El capítulo III menciona la parte metodológica, así mismo el lugar de estudio, nivel, tipo del estudio, la población; el enfoque y diseño, técnicas e instrumentos aplicados, confiabilidad y validaciones del instrumento, procedimiento de realización y el paso de tabulación de los datos recogidos.

El capítulo IV esta direccionada en los resultados, mostrando análisis descriptivo e inferencial, y los contrastes de las hipótesis.

El Capítulo V presenta la discusión de todo el resultado, por último, se evidencia la conclusión, recomendación, la referencia bibliográfica y finalmente los anexos.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA DE INVESTIGACION

1.1. DESCRIPCION DEL PROBLEMA

La precursora de enfermería Florence Nigthingale ⁽⁴⁾ desde sus inicios empezó definiendo a la enfermería que es mucho más que un oficio convencional del mismo modo no es una labor técnica, más bien se caracteriza por ejercer una labor muy humana donde se muestra adherente nuestra mente, alma, pensamiento creativo, espíritu comprensible e inteligencia con conceptos científicos que ayude fundamentalmente al arte de cuidar y velar por los usuarios que requieran atención de enfermería.

Según Narcisa ⁽⁵⁾ en su apartado de investigación conceptualiza para que una atención de enfermería sea de buena calidad que la atención de debe ser de una forma individualizada, oportuna y de continuidad donde el profesional de enfermería brinde de una manera holística, competente y resaltando, sobre todo las prácticas de todos los valores éticos de la profesión.

El ente mundial de la salud ⁽⁶⁾ refiere que la calidad de la atención en salud el proceso en que las instituciones prestadoras de asistencia en salud demuestren para los usuarios y las comunidades el incremento la expectativa de resultados de salud más deseado puesto que se centra en conocimiento que cada profesional de enfermería quien deben aplicar una evidencia y fundamento científico y estandarizado con aras de lograr la cobertura sanitaria.

Además, la Organización Panamericana de la Salud ⁽⁷⁾ indica que un profesional de enfermería se halla dentro de las primeras filas de trabajo donde ejercen un trabajo muy notorio desde una perspectiva holística al usuario y conjuntos poblacionales siendo un resultado completo e impulso de trabajo en salud en las américas ya que por ende enfermería representa el 56% del personal asistencial. De ese sentido sostener una buena calidad de atención es requisito esencial para el triunfo de las instituciones prestadoras de salud, ya que dona el valor percibido, la buena percepción y la lealtad de los usuarios ⁽⁸⁾.

No obstante, Alegre ⁽⁹⁾ expresa que todo lo establecido no se cumple dentro de la práctica ya que persiste un grupo resaltante de usuarios que se muestran desconformes con los cuidados que reciben en los diversos servicios de los centros hospitalarios, llegando en conclusión una percepción inadecuada frente a la calidad de atención ejercida por el profesional asistencial en una entidad hospitalaria.

Cabe mencionar, que los centros hospitalarios en global reconocen los grandes obstáculos y desafíos que se sostiene en un mundo global, haciendo énfasis que cuán importante es la presencia de sostener una responsabilidad frente a la calidad de atención en la mejora continua de los centros hospitalarios, es por ello que el profesional de enfermería se encuentre con buenas actitudes y bases científicas que ahonden cada intervención de un enfoque holístico al usuario ⁽¹⁰⁾.

Según Arce ⁽¹¹⁾ en su investigación refiere que, a nivel internacional, cada año la mala atención en salud causa avecina un aproximado cerca de los 8 000 000 de ceses en países con altos ingresos económicos bajos y medianos.

Así mismo, dentro de toda la cobertura sanitaria que controla el ente mundial de la salud da mención que, en naciones de alto ingreso económico, un 10 % de usuarios sufren daños al obtener una atención por él profesional de salud y es redundante que 7 de cada 100 usuarios internados pueden obtener una infección que se relacionan con las malas atenciones sanitarias que repercuten en la percepción del usuario atendido ⁽¹²⁾.

Dentro de las agendas del 2030 ⁽¹³⁾ se conceptualiza que la calidad es muy esencial ya que es clave de la cobertura sanitaria universal dando como resultado buenas mejorías en el ámbito de sector salud siendo eje principal para un buen desarrollo de las sociedades.

La mala calidad de atención es sinónimo de enorme desperdicio de recursos que presenta una nación, y puede ser manifestado como un problema más aun en países de ingresos económicos altos tal como es el caso de los Estados Unidos donde acuerdo a una investigación reportada un 60% de las pérdidas humanas se debería a la mala calidad de atención en los entornos de los centros hospitalarios ⁽¹⁴⁾.

Según el informe de investigación dada por una encuesta de opinión del área de los institutos públicos en las instituciones prestadoras de salud, se obtuvieron resultados de 31 naciones, donde las percepciones de los usuarios referente a la calidad de atención concerniente a los ejes de sistemas de salud presentan resultados buenos, esto se evidencia también que en año 2024, el 44% de usuarios mencionaron que la calidad de atención en salud que se gesta en sus naciones es de óptimas condiciones en cambio un 21% menciona que fue mala ⁽¹⁵⁾.

Por otra parte, según la oficina de salud para las américas ⁽¹⁶⁾ refiere, que si hubiese buenos servicios de salud que confiere con la parte accesible, oportunidad y buen rango de calidad, se hubieran abstenido más de 1 200 000 de pérdidas humanas, por ejemplo, en los países limitantes del Perú tales como Argentina, Brasil, Colombia y Chile, menos de la cuarta proporción de la población hace uso de la parte preventiva promocional en los servicios de salud. Asimismo, muestran que las instituciones prestadoras de salud presentan escasa capacidad resolutive siendo más resaltantes en los niveles de atención primaria.

Según ministerio de salud ⁽¹⁷⁾ dentro del Perú, se realizó mediante la contraloría un operativo inopinado denominado una buena salud de calidad, llevándose en la capital Lima donde en 17 auditorías se detectaron que cerca de un 51% de los nosocomios tiene déficit en los protocolos de atenciones para prestar servicios a usuarios del área de la emergencia. Asimismo, el 67% de las instituciones públicas de salud visitado presentan malos resultados referente la calidad de atención.

En el Perú según el ente mundial de la salud manifestó que se presentan escases de personal profesional para cubrir atenciones a los usuarios dentro de los ambientes hospitalarios, incluyendo desde el personal médico hasta el profesional de enfermería, estas proporciones fueron fraccionadas por cada 10000 residentes. Todo el resultado se manifiesta que solo 29 profesionales de la salud por velan por cada 10 000 ciudadanos, convirtiéndose en una nación del último referente a la calidad de atención en salud ⁽¹⁸⁾.

En Huánuco la oficina de la defensoría de pueblo en el año 2022 ⁽¹⁹⁾

mostraron que se atendieron problemas de quejas de los usuarios, no paso por alto el nosocomio regional de Huánuco contando con más de 276 quejas por la mala calidad de atención teniendo más quejas, también no paso por desapercibido el hospital materno infantil Carlos Showin Ferrari.

presenciando las proporciones de perdida humanas dentro del centro hospitalario durante un año a nivel mundial se presume como agente causal la mala calidad de atención ya que no sostuvieron una prestación de servicio de calidad más sumada la negligencia y el actuar del personal, conlleva a cese de vidas humanas ⁽²⁰⁾.

Por consiguiente, los motivos principales que refieren buena calidad de la atención es asociado al trato humanístico, de una mirada holística, ya que todo ello es motivo principal que está relacionado a la buena práctica calidad de la atención, Por otro segmento enfermería posee deficiencia en los puntos contemplados concerniente en la comunicación, en la interacción, la información y el cuidado espiritual y social, evidenciándose de mayor déficit en la comunicación enfermero usuario ⁽²¹⁾.

Según Ramírez ⁽²²⁾ refiere que la enfermería, forma parte del grupo humano primordial dentro de toda la institución prestadora de salud, ya que la finalidad es brindar calidad de atención de un enfoque holístico e integral al usuario cuando se refiere a la salud bien sea externo o interno.

En el Perú frente a las problemáticas registradas en el sector salud tales como atenciones médicas inestables conjunto con todas las actividades inhiben en la buena calidad de atención. Sin embargo, mediante lasos de apoyo del eje central que es el ministerio de salud siendo ente rector de velar gracias a la creación de un sistema encargado de velar la calidad en salud; fortaleciendo todos los pasos de mejora continua de la atención de calidad en las entidades de la nación donde prestan servicios de salud trayendo consigo repercutir de manera efectiva en la percepción buena de los usuarios en relación a la calidad de atención en salud ⁽²³⁾.

Dentro de mis labores como interno de enfermería realizado dentro del área de emergencia del nosocomio regional de Huánuco, pude presenciar las quejas que presentaron los usuarios por parte de la atención que brinda el

profesional de enfermería en cuanto a la atención y el cuidado que deberían haber obtenido pero en un contraparte se evidenciaron una mala disconformidad, descontento, amargado, etc.; en base a estos problemas evidenciados la razón del por qué no son atendidos correctamente por enfermería, al no ser respondidos toda sus dudas del estado de su salud, así mismo otros temas que influyeron negativa percepción que presentaron frente a la atención de calidad dentro del lugar de estudio.

Esta problemática me llevó a realizar una investigación con un principal objetivo donde se buscó determinar el nivel calidad de atención del profesional de enfermería percibido por usuarios atendidos en la emergencia hospital Hermilio Valdizán Medrano Huánuco, 2025.

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1 PROBLEMA GENERAL

¿Cuál es el nivel de la calidad de atención del profesional de enfermería percibido por usuarios atendidos en la emergencia Hospital Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco, 2025?

1.2.2 PROBLEMAS ESPECÍFICOS

1. ¿Cuál es el nivel de calidad de atención del profesional de enfermería percibido por usuarios atendidos en la emergencia según las dimensiones cuidado humano, técnico científico y entorno, hospital Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco, 2025?
2. ¿Existe diferencia en el nivel de calidad de atención del profesional de enfermería percibido por usuarios atendidos en la emergencia según grupo etáreo, hospital Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco, 2025?
3. ¿Existe diferencia en el nivel de calidad de atención del profesional de enfermería percibido por usuarios atendidos en la emergencia según sexo, hospital Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco, 2025?
4. ¿Existe diferencia en el nivel de calidad de atención del profesional de enfermería percibido por usuarios atendidos en la emergencia según lugar de procedencia, hospital Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco, 2025?

5. ¿Existe diferencia en el nivel de calidad de atención del profesional de enfermería percibido por usuarios atendidos en la emergencia según grado de escolaridad, hospital Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco, 2025?
6. ¿Existe diferencia en el nivel de calidad de atención del profesional de enfermería percibido por usuarios atendidos en la emergencia según tenencia de seguro de salud, hospital Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco, 2025?

1.3 OBJETIVOS

1.3.1 OBJETIVO GENERAL

Determinar el nivel de la calidad de atención del profesional de enfermería percibido por usuarios atendidos en la emergencia Hospital Hermilio Valdizán Medrano Huánuco, 2025.

1.3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. Describir el nivel de calidad de atención del profesional de enfermería percibido por usuarios atendidos en la emergencia según sus dimensiones cuidado humano, técnico científico y entorno, Hospital Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco, 2025.
2. Describir la diferencia del nivel de calidad de atención del profesional de enfermería percibido por usuarios atendidos en la emergencia según grupo etáreo, Hospital Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco, 2025.
3. Establecer la diferencia en el nivel de calidad de atención del profesional de enfermería percibido por usuarios atendidos en la emergencia según sexo, Hospital Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco, 2025.
4. Describir la diferencia del nivel de calidad de atención del profesional de enfermería percibido por usuarios atendidos en la emergencia según lugar de procedencia, Hospital Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco, 2025.
5. Evaluar la diferencia del nivel de calidad de atención del profesional de enfermería percibido por usuarios atendidos en la emergencia según grado de escolaridad, Hospital Hermilio Valdizán Medrano,

Huánuco, 2025.

6. Identificar la diferencia del nivel de calidad de atención del profesional de enfermería percibido por usuarios atendidos en la emergencia según tenencia de seguro de salud, Hospital Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco, 2025.

1.4 JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

1.4.1 JUSTIFICACIÓN TEÓRICA

El grado de nivel de percepción que presenta un usuario es esencial para la mejoría en la continuidad en la atención en salud. La buena percepción que se lleva el usuario no solo es producto de los buenos resultados en su salud que obtiene al ser atendido, sino más bien que también influye de como el profesional de enfermería sostiene una comunicación efectiva, un entorno adaptable, instrumentos de medición al alcance y resaltando valores deontológicos que enmarcan la buena atención en salud dando como resultado la buena percepción del usuario⁽²⁴⁾.

En este marco, esta investigación fue sobresaliente ya que durante el proceso de esta investigación se usó enfoques teóricos que lograron analizar el problema en estudio, ya que aún cesa un vacío teórico en el conocimiento de este problema, siendo a pesar la variable muy común, situación por el cual en la investigación se incluyó la intervención de modelos teóricos que analizaron la calidad de atención teniendo como modelo de atención propuesto por Avedis Donabedian y cuyas premisas fueron contrastadas con la realidad observada en los reportes de este trabajo de investigación, donde se permite mediante este proceso brindar nuevos aportes teóricos que contribuyen a la comprensión de este problema y favorece la implementación de medidas encaminadas a promover su abordaje pertinente en las unidades hospitalarias una formación de política que conlleven a mejorar la atención de calidad que debe primar en todo el profesional de enfermería, también este informe es de gran ayuda que pasara a servir de guía para los futuros investigadores quienes desean investigar la variable propuesta en esta tesis.

Logrando determinar la atención de calidad de enfermería percibido por usuarios que acudieron a emergencia del nosocomio regional de Huánuco. En el cual se brinda aportación científica con información a partir de los resultados con planteamientos concretos de mejora continua en la atención de calidad sobre el usuario, y contribuir a elaborar propuestas ayuden a mejorar la calidad del buen cuidado al usuario que acude a emergencia. Teniendo en cuenta que el usuario se encuentre muy satisfecho será un indicador muy favorable para prestar servicios de buena calidad.

1.4.2 JUSTIFICACIÓN PRÁCTICA

En este proceso del sustento práctico se evidenció que los alcances se circunscriben dentro de los lineamientos de investigación de la promoción de la salud y prevención de la enfermedad, aceptándose que la función primordial del profesional de enfermería es sostener una atención de buena calidad a todo usuario que asista en busca de una mejora de su salud y a la vez influya en la repercusión buena percepción del usuario ante la atención proporcionada en los entornos donde se gestan atenciones en salud.

En este marco, los resultados que se hallaron dentro del informe investigado permitió ejercer información relevante y consistente a la directora del hospital regional y al jefe de enfermeras del servicio de emergencia sobre el problema que confiere a la unidad donde se gestan atenciones en salud no siendo desapercibido el área de emergencia, donde la jefatura de enfermería podrá fomentar y encaminar estrategias que mejoren la atención al usuario por parte de enfermería y esto a su vez repercutan positivamente en la salud y bienestar del usuario que acude en busca de mejoras de la salud.

1.4.3 JUSTIFICACIÓN METODOLÓGICA

La ejecución del trabajo fue muy relevante en el aspecto metodológico ya que se empleó un instrumento que ayudó a medir de enfoque unánime la variable calidad de atención percibido por el usuario atendidos por profesional de enfermería en la emergencia del nosocomio regional de Huánuco, así mismo se llevaron a revisar por especialistas

expertos en el tema estudiado donde con un rango de calidad estadística se llega al culmino de servir y ser replicada para las futuras trabajos de investigaciones que se planteen continuar el análisis del problema de la calidad de atención en salud.

1.5 LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN

Durante la investigación se presentaron algunas limitaciones tal es el caso relacionado a la obtención de muestra de estudio debido a que hubo significativa espera en él reenvió de la carta de permiso por parte del área de investigación y docencia del nosocomio regional de Huánuco debido a trámites burocráticos que obligó a reprogramar todo el cronograma establecido de actividades en un inicio, así mismo se registró algunas limitaciones en cuanto a la participación de los usuarios debido a que algunos se negaron a formar parte del recojo de datos propiamente dicho.

En la demorara de la remisión de la carta de autorización se buscó soluciones siendo una de ellos mostrar directamente a la jefa de docencia e investigación nuestro cronograma de actividades y sugiriéndole la pronta atención de la solicitud. Para luego con el segundo imprevisto se logró subsanar ya que desde un inicio el estudio de investigación vino enfatizando el respeto al derecho a la autonomía, así mismo se subsanó oportunamente esperando la llegada del siguiente usuario con el fin de concluir el tamaño de muestra total, no identificándose otros obstáculos en el desarrollo de esta tesis.

1.6 VIABILIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

El informe tuvo una viabilidad buena porque se solventaba con el buen apoyo de personas que integraron no siendo desapercibido la parte económica y material ya que la suma de todo ellos que guiaron que la investigación se culmine factiblemente.

Toda la disponibilidad del recurso económico, fue solventado por el principal autor de la investigación investigador todos los aspectos que confiere en cantidades y precios de acuerdo al planeamiento establecido; así mismo se contó con el apoyo de la autoridad nosocomial para la obtención del permiso para el respectivo recojo de datos dentro del área de emergencia.

Respecto al personal humano, se contaba con la gracia del apoyo en las diversas etapas la investigación, siendo recolectores de datos propiamente dicha, asesora, jueces para mi validación de instrumento, codificación de las preguntas del instrumento, soporte estadístico en el análisis y procesamiento de datos. Con relación de los recursos materiales, se solventaron con el capital establecido por el autor principal que llevo culminar la investigación, el análisis de la data y economía en gasto para el informe de tesis.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACION

2.1.1 A NIVEL INTERNACIONAL

En Ecuador, Machala 2024, Torres et al. ⁽²⁵⁾ realizaron una investigación titulada: “Percepción de la calidad de atención en servicios de salud del área de materno infantil”. Donde indicaron que un 60% de 148 participantes expresaron estar satisfechos en cuanto lo que indica las atenciones dentro área de materno infantil del ambiente del nosocomio investigado; Concluyendo que los aspectos de la comunicación y empatía son puntos de mayor importancia para el buena percepción del paciente atendido tal como se evidencio en este componente de análisis, además siendo siempre evaluadas las buenas prácticas de atención al paciente dentro de los ambientes donde se gesta salud requiriendo comunicación directa y organizada para el cumplimiento de percepción positiva. El aporte a la investigación fue comparar la descripción del estado actual del sector salud que brinda el Minsa, la falta del personal de salud, falta de insumos, baja precariedad de los ambientes físicos donde se presta servicios de salud no logran cumplir estándares de calidad y calidez trayendo consigo mala percepción por parte de los usuarios atendidos, lo que permite una primera aproximación para medir la magnitud en nuestra población en estudio.

En Monterrey, México 2023, Luz y Rivera ⁽²⁶⁾ ejecutaron un estudio titulado: “Percepción del paciente sobre la calidad de los cuidados de enfermería recibidos en el área de hospitalización”. Los principales hallazgos de los pacientes entrevistados con respecto a la proporción de cuidados de enfermería durante la estancia, fueron favorables ya que el 58.59% de los participantes respondieron que de lo que esperaba fue mejor la atención, se concluyeron: la percepción referente al grado de calidad de los cuidados de enfermería dadas en servicio de hospitalización, fue mejor de lo que esperaba. El aporte a la investigación

fue evaluar la efectividad de las actividades que realiza en profesional de enfermería de forma integral dentro del servicio, gracias a la ayuda de los recursos tangibles que cuenta el hospital se logró a dar consigo que según pasen los días y el cambio en las organizaciones se puede ir mejorando para poder llegar a estos resultados que hallaron Luz y Rivera ⁽²⁶⁾ en su investigación.

En Esmeraldas, Ecuador, 2022, Sabando realizó un estudio titulado: “Calidad de atención a pacientes del área de emergencia del centro de salud tipo c Augusto Egas”. Los principales hallazgos fueron: más del 66% de la muestra encuestada percibieron una satisfacción buena referente a la atención en la unidad médica. se concluyeron que mediante la determinación del análisis en estudio un número mayor de 66% manifestaron estar satisfechos con la atención en la mencionada casa de salud. El aporte frente a mi investigación se concentra en la observación e identificación de barreras en la accesibilidad tales como espacios físicos, saneamiento seguro e higiene mediante ello describir su impacto en la percepción del usuario que acude a emergencia.

2.1.2 A NIVEL NACIONAL

En Cajamarca, 2024, Vilas ⁽²⁸⁾ realizó un estudio titulado: “Percepción del paciente sobre la calidad de atención del enfermero en el servicio de emergencia del hospital Tito Villar Cabezas – Bambamarca, Cajamarca 2024”. Los principales hallazgos obtenidos de acuerdo a sus objetivos, concerniente al cuidado del enfermero un 63,7% apreciación regular, 80,0% en las dimensiones humana, 66,3%, técnica y 56,3% para entorno. Se concluyó que la mayoría de participantes en este caso pacientes percibieron que en el hospital investigado que el enfermero brinda una regular calidad de atención dentro de las instalaciones del servicio de emergencia.

En Lambayeque, 2022, Alarcón ⁽²⁹⁾ realizó un estudio titulado: “Percepción del paciente sobre la calidad de los cuidados de enfermería en el Hospital Regional Docente Las Mercedes, 2022”. Los principales hallazgos según sus objetivos fueron expresados que en sector de la accesibilidad un 5,5 mostró que la enfermera se halla presente cuando

se necesita ayuda, en explica y facilita manifestaron una calificación de 4.84 de nivel regular, del mismo modo en el área se anticipa presentaron una nota regular de 4.87, y en la dimensión mantiene relación de confianza presentaron también un rango regular de 4.93 por lo tanto, se concluyeron que el personal de enfermería al lograr brindar los cuidados de calidad los pacientes encuestados se expresaron como buena dentro del servicio de medicina del nosocomio estudiado

En Huacho, 2022, Castillo ⁽³⁰⁾ realizó un estudio titulado: “percepción del usuario sobre la calidad de atención del profesional de enfermería en el hospital Barranca Cajatambo y SBS–2022”. Los principales hallazgos indicaron: La percepción de los usuarios referente a la atención de calidad por parte de la enfermera, el 74.50% presentó muy buena la percepción, el 23.50% percepción regular y un 2% percepción mala. mediante la variable en general se logró medir en tres dimensiones la cuales en lo interpersonal el 76.53% manifestó percepción buena, el 20.40% manifestó percepción regular y el 3.06% manifestó que la percepción fue mala; en la técnica un 51.02% manifestó percepción buena, el 47.97% evidenció percepción regular y el 1% mala la percepción; en el entorno el 97% manifestó percepción buena, el 2% manifestó percepción regular y el 1% mala percepción. Se concluyó que los usuarios perciben como buena la calidad de atención del profesional de salud en este caso de enfermería.

2.1.3 A NIVEL LOCAL

En Huánuco, 2023, Nieto ⁽³¹⁾ realizó un estudio titulado: “Percepción sobre la calidad de atención en usuarios del servicio de neonatología del Hospital Regional Hermilio Valdizán – Huánuco 2023”, Los principales hallazgos fueron: en lo general, 57,2% dentro del servicio de neonatología usuarios manifestaron calidad de atención regular, 39% manifestaron como buena atención y 3,8% refirieron mala; además, en sus tres dimensiones se hallaron un nivel regular siendo expresadas un 59,1% en la atención humana, 56,6% atención segura, 57,9% atención oportuna en todas ellas primaron calidad de atención regular, en Conclusión: un gran porcentaje de pacientes encuestados en el ámbito

de estudio mencionaron como regular la atención de enfermería. Esta investigación ejecutada por Nieto ⁽³¹⁾ brinda el aporte dentro de mi investigación ya que en el área de emergencia también se cuenta con una sub área de emergencia pediátrica donde también donde la atención asistencial de enfermería es primordial.

En Huánuco, 2022, Reynoso ⁽³²⁾ realizó un estudio titulado: “Percepción de los usuarios sobre la calidad de atención del personal de salud de los consultorios externos del centro de salud Potracancha–2022”. Los principales hallazgos evidenciaron que mediante el objetivo general un 53,1% de usuarios percibió que el personal de salud que labora brinda una calidad de atención en los ambientes de los consultorios externos y un 37,9% de la cantidad total de usuarios encuestados se expresaron que la atención es buena, concluyendo que se hallaron que trabajadores del centro de salud de Potracancha brinda una regular calidad frente al marco del servicio atención en consultorio externo esta institución de salud.

En Huánuco, 2021, Sánchez ⁽³³⁾ en su investigación de estudio titulado: “Calidad de atención y satisfacción del paciente atendido por emergencia en el Hospital II Essalud en tiempos de pandemia, Huánuco 2021”. Cuyos resultados evidenciaron una estadística significativa ($p < 0.05$) entre la satisfacción y calidad de atención dentro del ámbito de estudio que también un 50.8% de los encuestados presentaron una regular calidad de atención, concluyendo que mediante la encuesta realizada en los pacientes atendidos dentro del hospital en estudio se mostraron regular calidad de atención.

2.1 BASES TEÓRICAS

2.2.1 TEORÍA DE CALIDAD DE LA ATENCIÓN DE AVEDIS DONABEDIAN

Donabedian ⁽³⁴⁾ es eje principal dentro de la evaluación de atención de calidad. El doctor Donabedian, fue un precursor muy grande en el área asistencial, mediante su partida nos regaló conocimientos muy estandarizados en un valor dichoso ya que gracias a su modelo de evaluar la calidad de atención hoy siguen vigente en actualidad en toda

la entidad donde se brinde atención al usuario.

Llinás ⁽³⁵⁾ describe que la teoría fundada por Donabedian, está basado en toda las intervenciones y actividades que se ejecutan dentro de un área de salud con el fin de obtener buenos beneficios para la atención en salud mostrando el riesgo mínimo para el usuario, familia y comunidad, abarcando un proceso mediante el cual se identifique planeamientos de objetivos y obtención de cosas materiales que ayudaran a brindar buen cuidado y recuperación del usuario.

Villasis y Garduño ⁽³⁶⁾ afirman que la teoría ejerce también el fortalecimiento la atención de calidad en salud dentro del área de emergencia abarcando la integración de tres componentes, siendo el técnico científico en el arte de utilizar toda las evidencias científicas para poder realizar un procedimiento al usuario; sumado a ello está el aspecto interpersonal que describe de como el personal de salud interactúa con los usuarios que asisten a búsqueda de la mejora de su salud; y por último está el aspecto de confort donde se evalúa las condiciones de comodidad que reciben los usuarios en alguna área donde se brinde atención integral en salud.

Esta teoría se relaciona directamente, ya que la implementación del modelo de cuidado integral dentro la emergencia del hospital regional de Huánuco tiene como objetivo derribar las brechas que inhiben atención de calidad por parte de plana de enfermería ya que esta teoría de cómo se debía a ver evaluado para poder obtener el resultado concreto frente a la problemática planteada observándose de que se podían evaluar y mejorar los componentes de proceso, resultado y estructura dentro del modelo de cuidado holístico. Esto permitió evaluar si el profesional de enfermería realiza uso de la ciencia y tecnología médica de tal forma que maximice sus beneficios para la salud de los usuarios que acudieron a emergencia teniendo como dimensiones al cuidado humano, entorno y técnicas científicas. Bajo el enfoque de análisis de Donabedian a partir de todos sus trabajos publicados sobre calidad, permitió que el profesional de enfermería en la institución investigada se responsabilice en la mejora de la calidad aportando una visión profunda y global.

2.2.2 TEORÍA DEL CUIDADO HUMANO DE JEAN WATSON

Según Watson ⁽³⁷⁾ su modelo teórico donde sostuvo menciona que como objetivo primordial que debe poseer el profesional de enfermería es el valor de amor que se tiene al cuidar a un usuario, ejerciendo un cuidado de un enfoque holístico y rehabilitación en el proceso de salud, siempre brindando una ayuda psicológica y un fragmento espiritual de la vida, respetando la condición de los usuarios e ingreso a una calidad buena de vida basado en el amor al prójimo.

Dentro de la carrera de enfermería, Watson con su teoría que describe ayuda a centralizar el eje fundamental que el núcleo de la carrera profesional de enfermería es la acción cuidar, el cuidado Humano es una teoría que como base tiene la relación de la armonía entre cuerpo, alma y mente, mediante de una ayuda significativa ⁽³⁸⁾.

Dentro de los diversos los campos de la salud esta teoría puede ser aplicada más aun siendo principal dentro de las áreas de urgencias y emergencias donde requieren ayuda inminente del profesional de enfermería ya que el profesional es clave esencial de la parte preventiva promocional prestando buenos tratamientos, restablecer la salud, basados en arte de cuidar a los usuarios de los servicios de salud, quienes requieren cuidados holísticos que promuevan, la salud y la calidad de vida de los usuarios que acudan a emergencias ⁽³⁹⁾.

Según el Hospital Comunitario de Redlands ⁽⁴⁰⁾ refiere que Jean Watson y su teoría ciencia del cuidado, nos enfoca a obtener una energía buena que circula en un cuerpo, un espíritu y en una mente sumados y es mutuamente conveniente tanto para la enfermería y el usuario. Evidenciada por un visión de la precursora de enfermería Florence Nigthingale, quien confirmó que el rol de enfermería es poner al usuario en una mejor posición para que ello puédase auto curarse, el corazón de la curación es enfermería.

Esta teoría se relacionó directamente, ya que dentro de la emergencia del hospital Hermilio Valdizán Medrano se presenta una calidad de la atención por parte del personal de salud regular, la teoría

del cuidado humano de Watson ayudo a enfocar a que la enfermera logre mantener la relación con el usuario enfatizar que enfermería esta para entenderlos de manera humana evidenciándose si el personal de enfermería se presenta ante una atención mediante evidencias científicas. Esto permitió identificar áreas de mejoras para la buena atención, recuperación y reintegración del usuario a la sociedad.

2.2.3 TEORÍA DE RELACIONES INTERPERSONALES DE HILDEGART PEPLAU.

Según Jenny et al. ⁽⁴¹⁾ refiere que el ser humano por naturaleza busca la relación mediante, estas se desenvuelven en un seno de instituciones y grupos. El hombre como eje de la sociedad está inmerso a buscar vínculos interpersonales donde se promueva la comunicación e interacción de ideas entre personas. Ellos van a desenvolver un papel importante dentro de las actividades humanas y lazos por una comunicación donde se vinculan interacciones con el usuario y familiar, del modo que el personal de enfermería establezca la relación le permita a la enfermera favorecer la relación terapéutica, satisfaciendo r las necesidades del usuario y brindando cuidados de enfermería.

Finalmente, también Gonzales ⁽⁴²⁾ describe la relación usuaria con enfermera como los procesos interpersonales muy significativos. Donde se busca analizar 4 aspectos psicobiológicas que ponen en obligación a los usuarios a presentar conclusiones constructivas o destructivas referente a la ansiedad, necesidad, conflicto y frustración. La relación usuario y enfermería posee cuatro etapas que ayudan a la buena relación interpersonal para un buen desempeño en la calidad de atención siendo ello con eje de partida la identificación, orientación, explotación y resolución.

Esta teoría se relaciona significativamente con la investigación sabiendo que es muy importante brindar una buena comunicación a nuestros usuarios, para que a si ello también tenga la potestad de poder cuidarse en sí mismo educar es requisito fundamental que todo profesional de enfermería de be tener, mencionar que guardar una buena relación con nuestro usuario va ayudar a mejorar las expectativas en su

percepción de la calidad de atención que se rigen en la emergencia del hospital regional de Huánuco. Por ende, el área de emergencia es la entrada principal para el proceso de atención ya que guardar una buena comunicación con el usuario se mostró confianza y comodidad del usuario que asistió en busca de su mejora de salud.

2.3. DEFINICIONES CONCEPTUALES

2.3.1. SERVICIO DE EMERGENCIA

En una revisión de la norma técnica 042 del ente rector de la salud en el Perú ⁽⁴³⁾ menciona que el servicio de emergencia es la entidad orgánica o funcional en los nosocomios de todo el estado, por ende seguidamente se otorga atención médica de emergencia de una manera muy rápida, organizada y oportuna todos los días las horas, la atención al usuario va depender según su grado de prioridad donde se verifica si la situación de peligro es inminente acorde al grado de complejidad pueden desarrollar varias categorías de daños.

2.3.2. PERCEPCIÓN DEL USUARIO

La percepción del usuario es el grado en que usuario al ser acogido por una institución prestadora de salud experimenta la calidad de atención que recibe por parte del personal que le atiende donde va influir muchos factores como la atención técnica, los medios que tiene a su alcance para ser cubiertos sus necesidades de salud ⁽⁴⁴⁾.

La percepción del usuario ante una emergencia en salud puede ser diferentes dependiendo de muchos factores, como el grado de gravedad de su salud, sistemas de salud confiables, recursos disponibles y una comunicación integral por el profesional de enfermería. En medidas generales los usuarios que acudan a emergencias durante su permanencia pueden manifestar trastornos de ansiedad preocupación por su estado de salud ⁽⁴⁵⁾.

2.3.3. CALIDAD DE ATENCIÓN

Una de las definiciones más resaltantes es la del ente mundial de la salud ⁽⁶⁾ donde manifiesta que brindar la una buena atención en salud va a llegar a ser el nivel en que las instituciones donde prima la

prestación de servicio para los usuarios y las comunidades que busquen incrementar expectativas de un buen resultado en salud más deseado solventado en el conocimiento profesional basado en la evidencia y es fundamento científico que logre colmar la cobertura sanitaria global.

Lizana ⁽⁴⁶⁾ señala dentro del contexto asistencial lograr asegurar que cada usuario reciba un buen servicio terapéutico siendo la más idónea para brindar una buena calidad de atención y esto de una manera social influyendo dentro de las expectativas de la percepción del usuario.

2.3.4. CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA

Arteta y Palacio ⁽⁴⁷⁾ conceptualiza que la atención de calidad de enfermería debe ser basado como un proceso periódico, metodológico y científico, que se realiza a los usuarios desde el momento que nacen hasta el último día de su vida, surgiendo un impulso moral entre el profesional de enfermería que otorga cuidados y el usuario que es cuidada.

Así mismo Rodríguez y Torres ⁽⁴⁸⁾ manifestaron que la calidad de atención de enfermería se conceptualiza en la provisión de cuidados personalizados, humanos y apropiados, que son dados por el profesional de enfermería a usuarios que requieren una atención capacitado en el modelo integral donde busquen desarrollar actividades profesionales asertivas y de alto rango de calidad para así contemplar las necesidades del usuario.

2.3.5. DIMENSIONES DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA

Dentro de este componente de análisis referido a la calidad de atención en el entorno hospitalario tiene diversas propuestas para lograr analizar la variable en estudio, pero factiblemente la propuesta por el doctor Donabedian es la más concreta para lograr la medición del objetivo general, el cual sostiene 3 dimensiones: aspectos técnico científico, cuidado humano, relaciones interpersonales ⁽³⁴⁾.

a) Dimensión cuidado humano

Se refiere a la relación donde interactúa el profesional de enfermería y el usuario que está siendo atendido. Es decir, el nivel de

comunicación que sostiene el enfermero hacia su usuarios en atención donde involucra y hace énfasis en brindar atención de la mano con los valores que resalten en un enfermero tales como el respeto, la oportunidad de la atención, información completa, amabilidad, confianza, claridad del lenguaje, veracidad y empatía hacia el usuario ⁽⁴⁹⁾.

Según Watson ⁽³⁷⁾ el arte de cuidar a un ser humano está asociado a la interacción que sostiene el personal de enfermería con los usuarios atendidos dentro de un área específica, donde siempre prevalece eje principal la dignidad a una persona, siempre brindando cuidados holísticos a todo usuario que requiera ayuda de mejoras de su salud.

a) Dimensión técnico-científica

Esta dimensión técnica guarda relación en la percepción del usuario ya que se hace uso de los factores competentes junto a los conocimientos científicos que posee un profesional. Siendo aquellos factores influyentes como el diagnóstico correcto, el tratamiento efectivo y seguridad que debe de tener todo usuario atendido. Aquellos usuarios que en su atención recibieron una atención técnica buena presentan sentirse bien dentro del centro de salud en contraparte, usuarios mal atendidos suelen estar ansiosos y de miedos y llegar a complicaciones de gran magnitud ⁽⁵⁰⁾.

Así mismo Donabedian ⁽³⁴⁾ refiere en que la forma de cómo se puede evaluar la dimensión técnica es centrándose en la diferencia en la las características y disponibilidad de los recursos materiales y humanos de un centro hospitalario.

b) Dimensión entorno

Nuestra precursora de la carrera de enfermería ⁽⁵¹⁾ expresó que para lograr solventar una calidad de atención adecuada es esencial contar con un entorno muy saludable ya que esto remece en la recuperación favorable y consiguiente buena percepción, dentro de su teoría se establecieron 5 componentes fundamentales las cuales son agua pura, aire puro, limpieza, alcantarillado y luz, donde a más de ciento cincuenta años aún están vigentes.

Boza ⁽⁵²⁾ menciona dentro de esta dimensión el brindar una

condición de confort y comodidad al usuario dentro del centro hospitalario como el suministro de alimentos, ventilación, limpieza, orden iluminación y señalización son elementos claves para lograr una buena percepción del usuario.

En este marco, sostener una buena calidad de atención donde el ambiente cuente con aspectos agradable y atractivo donde se valore la máxima privacidad del usuario que al ejecutar diversos procedimientos no pueda afectar su intimidad.

2.4. HIPÓTESIS

2.4.1 HIPÓTESIS GENERAL

Hi: El nivel de la calidad de atención del profesional de enfermería percibido por usuarios atendidos en la emergencia Hospital Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco 2025 es regular.

Ho: El nivel de la calidad de atención del profesional de enfermería percibido por usuarios atendidos en la emergencia Hospital Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco 2025, es mala.

Ha: El nivel de la calidad de atención del profesional de enfermería percibido por usuarios atendidos en la emergencia Hospital Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco 2025, es buena.

2.4.2 HIPÓTESIS ESPECIFICA

Hi₁: Existe diferencia en el nivel de calidad de atención del profesional de enfermería percibido por usuarios atendidos en la emergencia según grupo etáreo, Hospital Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco, 2025.

Ho₁: No existe diferencia en el nivel de calidad de atención del profesional de enfermería percibido por usuarios atendidos en la emergencia según grupo etáreo, Hospital Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco, 2025.

Hi₂: Existe diferencia en el nivel de calidad de atención del profesional de enfermería percibido por usuarios atendidos en la emergencia según sexo, Hospital Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco,

2025.

Ho2: No existe diferencia en el nivel de calidad de atención del profesional de enfermería percibido por usuarios atendidos en la emergencia según sexo, Hospital Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco, 2025.

Hi3: Existe diferencia en el nivel de calidad de atención del profesional de enfermería percibido por usuarios atendidos en la emergencia según, lugar de procedencia al Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco, 2025.

Ho3: No existe diferencia en el nivel de calidad de atención del profesional de enfermería percibido por usuarios atendidos en la emergencia según lugar de procedencia, Hospital Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco, 2025.

Hi4: Existe diferencia en el nivel de calidad de atención del profesional de enfermería percibido por usuarios atendidos en la emergencia según grado de escolaridad, Hospital Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco, 2025.

Ho4: No existe diferencia en el nivel de calidad de atención del profesional de enfermería percibido por usuarios atendidos en la emergencia según grado de escolaridad, Hospital Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco, 2025.

Hi5: Existe diferencia en el nivel de calidad de atención del profesional de enfermería percibido por usuarios atendidos en la emergencia según tenencia de seguro de salud, Hospital Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco, 2025.

Ho5: No existe diferencia en el nivel de calidad de atención del profesional de enfermería percibido por usuarios atendidos en la emergencia según tenencia de seguro de salud, Hospital Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco, 2025.

2.5. VARIABLES

2.5.1. VARIABLE PRINCIPAL

Calidad de atención del profesional de enfermería.

2.5.2. VARIABLE DE CARACTERIZACIÓN

Características demográficas: Edad, sexo y lugar de procedencia.

Características sociales: Estado civil, grado de escolaridad, ocupación y tenencia de seguro.

2.6. OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

VARIABLE DE INTERÉS							
Variable	Definición Operacional	Dimensión	Tipo de variable	Indicador	Baremación	Escala de medición	Instrumento de medición
Calidad de Atención	La percepción de la atención de calidad por parte de enfermería, se refiere a la expresión que sostiene el usuario que asiste a la emergencia sobre la atención que recibe por parte del profesional de enfermería durante la estancia de su atención en el hospital. A su vez la percepción se presenta a través de tres componentes: el cuidado humano, técnico científico y entorno, con fines de buscar la medición de la percepción del usuario.	Humana	Categórica	• Amabilidad, Cortesía y Cordialidad. • Apoyo al esfuerzo • Confianza • Empatía • Respeto • Información	Buena = 26 a 30 pts Regular = 18 a 25 pts Mala = 10 a 17 pts	Ordinal	Cuestionario de percepción de calidad de atención del profesional de enfermería Anexo (3)
		Técnico-científica	Categórica	• Efectividad • Eficacia • Eficiencia • Seguridad • Continuidad • Integralidad	Mala = 11 a 16 pts Regular = 17 a 24 pts Buena = 25 a 33 pts	Ordinal	
		Entorno	Categórica	• Privacidad • Comodidad • Alimentación • Ambientación • Limpieza • Orden	Mala = 6 a 10 pts Regular = 11 a 15 pts Buena = 16 a 18 pts	Ordinal	

VARIABLES DE CARACTERIZACIÓN

Características Demográficas	Agrupación de información sobre el espacio demográfico de los usuarios atendidos en la emergencia	Datos Demográficos	Numérica	Edad	joven Adulto Adulto mayor	Ordinal	cuestionario de características generales (anexo 2)
			Categórica	sexo	Masculino Femenino	Nominal	
			Categórica	Lugar de procedencia	Urbana Rural Urbano Marginal	Nominal	
Características Sociales	Conjuntos de datos sobre el espacio social de los usuarios atendidos en la emergencia.	Datos Sociales	Categórica	Estado Civil	Soltero (a) Casado (a) Conviviente Separado (a) Viudo (a)	Nominal	
			Categórica	Grado de escolaridad	Primaria incompleta Primaria completa Secundaria incompleta Secundaria completa Superior incompleta Superior completa	Ordinal	
			Categórica	Ocupación	Ama de casa jubilado Estudiante Trabajo dependiente	Nominal	

			Trabajo independiente	
	Categórica	Tenencia de seguro	Si No	Nominal

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACION

3.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN

Mediante el alcance y análisis de los resultados, fue de tipo descriptivo; ya que se describió y la interpretación la variable estudiada. Acuerdo al planeamiento del recojo de data propiamente dicha, la investigación fue prospectivo, ya que se recogió información en el momento que transcurrieron los hechos de la investigación. Mediante la intervención del autor la investigación fue tipo observacional no se llegó a manipular la variable, solo se basó en describir el problema conforme a los acontecimientos propios de la realidad Y según secuencia y periodo la investigación fue transversal ya que se aplicó el instrumento en un tiempo determinado donde se procedió a medir la una sola vez la variable.

3.1.1. ENFOQUE DE INVESTIGACIÓN

El estudio sostuvo un enfoque cuantitativo ya que los datos eran factibles a la medición donde permitió hacer uso de prueba de medición y herramienta estadística en base a la calidad de atención del profesional de enfermería percibidos por usuarios.

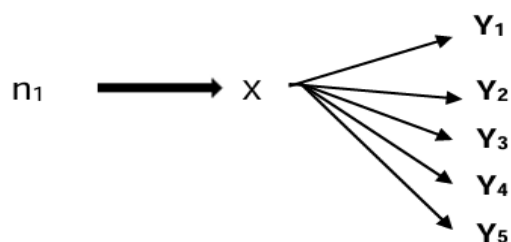
3.1.2. NIVEL DE LA INVESTIGACIÓN

El estudio de investigación se clasificó de nivel descriptivo, donde se describió la calidad de atención del profesional de enfermería percibido por usuarios atendidos en la emergencia, Hospital, Hermilio Valdizán Medrano de Huánuco durante el periodo de 2025.

3.1.3. DISEÑO DE INVESTIGACION

La investigación presentó un diseño estructurado que logro direccionar para el proceso de recolección, análisis y evaluación de los datos forma parte del tipo de diseño de estudio no experimental, siendo el descriptivo comparativo.

Diagrama o esquema:



Dónde:

n_1 = Muestra de usuarios del servicio de emergencia

X = Percepción de los usuarios sobre la calidad de atención que brinda la personal enfermería.

Y_1 = Grupo etáreo

Y_2 = Sexo

Y_3 = Lugar de procedencia

Y_4 = Grado de escolaridad

Y_5 = Tenencia de seguro

3.2 POBLACIÓN Y MUESTRA

3.2.1 POBLACIÓN

En el marco de una investigación, según Sierra ⁽⁵³⁾, define a la población al grupo total personas donde se caracterizan por compartir las características comunes donde las cuales se pueden manifestar conclusiones concretas en base a un estudio. En este trabajo de investigación, la población fue formada por el promedio de usuarios que acudieron al área de emergencia del Hospital, Hermilio Valdizán Medrano en el intervalo del mes de enero a junio del 2025, siendo un total de 921 usuarios, según el libro de atenciones de área de emergencias del nosocomio regional de Huánuco.

Criterios de inclusión y exclusión

Criterios de inclusión

- Usuarios que acudieron a emergencia y fueron atendidos por el profesional de enfermería a los interiores del servicio de emergencia del nosocomio en estudio.
- Usuarios que aceptaron firmar la hoja del consentimiento

informado, respetando la disponibilidad, disposición y la autonomía de cada usuario.

- Usuario que no tenga limitaciones para comunicarse

Criterios de exclusión:

- usuarios que no accedieron a firmar el consentimiento informado
- usuarios que presentaron limitaciones para comunicarse.
- Usuarios que no se encuentre en el momento de aplicar los instrumentos.

Durante el recojo de datos se presentaron casos de usuarios que se negaron a firmar el consentimiento informado, como parte del derecho de Autonomía no se les insistió a firmar lo que se optó fue esperar la llegada del siguiente usuario y así culminar el tamaño de la muestra.

Ubicación de la población en espacio y tiempo:

La investigación se ejecutó dentro del área de emergencia del nosocomio regional de Huánuco, que está situado en el Jr. Hermilio Valdizán número 950 de la ciudad de Huánuco, cuya investigación fue comprendida entre los meses de junio a septiembre del 2025, con recolección de datos en un tiempo limitado dentro del año descrito.

3.2.2 MUESTRA

La muestra según Sierra ⁽⁵³⁾ es el subconjunto de la población donde se puede manifestar e indicar de cómo se comporta una población mostrando las características que comparten dentro de una muestra grupal que se presenta unos grupos poblacionales, es de hecho resaltar que en este componente de análisis de esta investigación la muestra fue obtenida mediante el muestreo probabilístico, asegurando representatividad de usuarios que acudieron a emergencia.

Tamaño de muestra: En este sentido se empleó fórmula para poblaciones finitas, teniendo en consideración un 95% el nivel de confianza y un 5% como margen de error, tomando como base la cantidad de usuarios que participaron en el recojo de datos.

Unidad de análisis: Usuario que cumpla los puntos de inclusión y

concede participar en la investigación.

Desde el punto de vista de Sierra ⁽⁵³⁾ cuando se sabe el numero poblacional, se utiliza dicha fórmula establecida para poblaciones finitas, la cual fue usada en la investigación estudiada, que es la siguiente:

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

Donde:

N = 921 promedio de usuarios

Z = 1,96, constante al 95%.

p = 50% Probabilidad de éxito

q = 50% Probabilidad de fracaso

e2 = 5% margen de error

desarrollo de la fórmula:

$$n = \frac{(1,96)^2 (0,50) (0,50) (921)}{(0,05)^2 (920) + (1,96)^2 (0,50) (0,50)}$$

$$n = \frac{(3,8416) \cdot (0,25) \cdot (921)}{(0,0025) (920) + (3,8416) (0,25)}$$

n = 271,2944

Según la representación de la muestra obtenida mediante la fórmula con la cual se procesó el total del promedio de atenciones de los meses de enero a junio del 2025 del hospital regional de Huánuco dio resultado la toma de data a 271 usuarios que asisten a las instalaciones de la emergencia.

Método de muestreo

a) Unidad de Análisis:

Estuvo integrada por usuarios en estado de conciencia, y donde asistencialmente fueron atendidos en el servicio de emergencia bajo el criterio de atención mediante prioridades.

b) Unidad Muestral:

Usuario atendido por el profesional de enfermería cumpliendo la

aceptación de participación en el estudio de a través del consentimiento informado.

c) Marco Muestral:

Registro de usuarios que acudieron a emergencia en los meses de enero a junio del 2025, obtenida del cuaderno de registro diario de atención dentro de la emergencia.

d) Tipo de Muestreo:

El tipo de muestreo fue probabilístico para cuya elección de muestreo se ejecutó el aleatorio sistemático.

3.3 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

3.3.1 TECNICAS E INSTRUMENTOS

a) Técnica

Dentro de la investigación se empleó la encuesta como técnica, en la cual significa la toma de datos de usuarios lineadas a una investigación donde sus respuestas cumplen el objetivo planteado por el autor en aras de recolección de información esencial referido a la calidad de atención que de enfermería percibida por usuarios dentro de emergencia del nosocomio regional ⁽⁵⁴⁾.

b) Instrumentos

FICHA TÉCNICA INSTRUMENTO N° 1	
1. Técnica	Encuesta
2. Nombre	Cuestionario de características sociodemográficas.
3. Autor	Autoconstruido
4. Objetivo	Describió las características de los usuarios incluidos en el ámbito de estudio.
5. Estructura	Cuestionario con una estructura total de siete preguntas, tres preguntas concernientes a las características demográficas y cuatro sobre las características sociales de los usuarios.

6. Momento de toma de datos	Dentro de la atención asistencial en emergencia. (Turno Mañana o tarde)
7. Hora de toma de datos.	5 minutos

FICHA TÉCNICA INSTRUMENTO N° 2

1. Técnica	Encuesta
2. Nombre	Cuestionario de calidad de atención del profesional de enfermería
3. Autor	Alvarado H; Candiotti L. ⁽⁵¹⁾
4. Objetivo	Describió la calidad de atención de los profesionales de enfermería percibido por usuarios del servicio de emergencia
5. Estructura	El instrumento abarcó 27 ítems divididos en 3 dimensiones: cuidado humano (10 ítems), técnico científico (10 ítems) y dimensión entorno (7 ítems).
6. Baremación del instrumento general	Buena: 65 a 81 pts. Regular: 50 a 64 pts. Mala: 27 a 49 pts.
7. Baremación por dimensiones	Dimensión cuidado humano Buena: 26 a 30 pts. Regular: 18 a 25 pts. Mala: 10 a 17pts. Dimensión técnico científico Buena: 25 a 33 pts. Regular: 17 a 24 pts. Mala: 11 a 16 pts. Dimensión entorno Buena: 16 a 18 pts. Regular: 11 a 15 pts. Mala: 6 a 10 pts.
8. Momento de aplicación.	Durante su estancia hospitalaria en el servicio de emergencia. (Turno Mañana o tarde)
9. Tiempo de aplicación.	20 minutos

c) Validez y confiabilidad de los instrumentos

Validez por juicio de expertos

El instrumento de recolección de data fue llevada a evaluación

rigurosa por seis especialistas con buenos conocimientos en las áreas relacionadas con el título de estudio a su vez conocedores de la elaboración de instrumentos de medición. Ellos dieron valor a la importancia de los ítems en términos de congruencia, relevancia de forma natural de contenido.

Para finalizar con esta meta inherente, cada experto obtuvo un folder de manila cerrado donde se hallaban los documentos relacionada al estudio de investigación, tales como solicitud dirigida a su persona con el fin de ser partícipe de la revisión del instrumento, matriz de consistencia e instrumentos de investigación.

Seguido a ello se proporcionó a los jueces una hoja muy aparte de para la evaluación que, mediante instructivas, relataba los segmentos a evaluar, así mismo una hoja de respuestas en que cada experto designó un puntaje a cada ítem evaluado. Además, se procedió a firmar una constancia de validación dando sus sugerencias y observaciones para la mejora del instrumento, con fines de responder los objetivos del trabajo de investigación.

Posteriormente seis expertos manifestaron su dictamen sobre la aplicabilidad de este cuestionario; siendo descrita su opinión en este cuadro:

N	Datos del experto (a)	Cuestionario de la calidad de atención del profesional de enfermería.	
		Cuestionario de características sociodemográficas.	
1	Lic. Zeus, Venturo Vilca		
2	Mg. Percy, Rodríguez Retiz	Los seis expertos mostraron como respuesta final aplicable	Del mismo modo lo seis expertos mostraron como respuesta final aplicable
3	Mg. Diza, Berrios Esteban		
4	Mg. Ana, Suarez Salas		
5	Mg. Lorena, Cornejo Dávila		
6	Dr. Edson, Mijaíl Meza Espinoza		

Fuente: constancias de validación (anexo 5)

Validez por consistencia interna (Confiabilidad)

Para el proceso de confiabilidad del instrumento ejecutado en este estudio se desarrolló evaluando en un inicio un estudio piloto el 23 del mes de junio del 2025, se consideró a 30 usuarios del área de emergencia que no fueron considerados dentro de la muestra del estudio para los cuales se aplicó el instrumento para poner en prueba la sección metodológica propuesta para el desarrollo de la investigación.

En este sentido, cabe resaltar que la prueba piloto fue evaluada sin mayores contratiempos, no se hubieron limitaciones en este paso, llegando a la conclusión que las preguntas planteadas fueron de comprensión fácil por los usuarios encuestados, donde a su vez fueron analizado las tres tasas de respuesta por ítem, de no respuesta y de abandono, logrando también calcular el tiempo adecuado para ser resuelto cada instrumento y la economía necesaria para llevar a cabo el recojo de datos propiamente dicha.

A partir de la codificación del resultado del instrumento, se procedió a la formación de una base de data en el programa SPSS versión 27, para determinar si el instrumento denominado cuestionario de la calidad de atención del profesional de enfermería cumple la confiabilidad mediante la prueba estadística de Alfa de Crombach, obteniendo como resultado un valor de 0,827 esto a su vez demostrando una confiabilidad para toma de datos.

d) Recolección de datos.

Autorización

Se emitió la solicitud el 28 de abril del 2025, encaminado a la directora del hospital regional, solicitando permiso para emplear los instrumentos en la cohorte de enfermeros seleccionados para participar en el estudio.

Recibiendo la respuesta de autorización el día 27 de mayo del 2025, iniciando de manera inmediata la aplicación del instrumento.

Aplicación de instrumentos.

- Se recibió la carta autorizada propalada por la encargada de la

unidad de investigación del nosocomio.

- Se establecieron las fechas de recolección de información conforme a la capacidad de la muestra.
- Se juntaron los recursos materiales y logísticos requeridos para la recolección de datos, incluyendo copias de instrumentos, fólderes, tablas encuestadoras, fotochecks y lápices.
- Se contaron con tres encuestadores, quienes fueron previamente instruidos en los aspectos metodológicos y técnicos a tener en cuenta durante la recolección de datos, garantizando con ello, la calidad de la información recolectada.
- Se entrevistaron a los usuarios participantes de la investigación a través del muestreo probabilístico sistemático.
- Se identificaron a los usuarios del área de emergencia donde con previa educación del propósito de la investigación, se les pidió de manera cordial su aportación en el estudio.
- Antes de aplicar los instrumentos de investigación, se sugirió que revisaran el documento detallado y, si estaban de acuerdo, estamparan su firma, evidenciando así su voluntad libre de involucrarse en el estudio.
- Se aplicaron la toma de recolección de datos mediante el instrumento a cada uno de los usuarios verificando que todas las preguntas sean contestadas en su totalidad, y agradeciendo al participante por la ayuda ofrecida.
- Se continuó con el sumario de recojo de data hasta completar el número de muestra establecido dentro de la investigación.
- Se expresó agradecimiento a las autoridades por la colaboración proporcionada y se procedió a abandonar el hospital para continuar con las siguientes fases del estudio de investigación.
- El sumario de recolección de datos tuvo como fecha de inicio el 27 de junio del año 2025 y culminando el recojo de datos propiamente dicha el 24 de agosto del mismo año.

3.3.2. PARA LA PRESENTACIÓN DE DATOS

a) Revisión de los datos: Se empleó la inspección de calidad del

instrumento, asegurando que las preguntas fueran reconocidas de manera completa y depurando las encuestas que se completaron de forma inadecuada.

- b) Codificación de datos:** Los hallazgos obtenidos fueron catalogados en cifras con códigos numéricos de acuerdo a las respuestas obtenida según las contestaciones detectadas a través del instrumento evaluado en relación con el marco teórico específico de la variable analizada.
- c) Procesamiento de datos:** Estos datos fueron sometidos al sistema estadístico SPSS versión 27.0 para su respectiva análisis y toma de decisiones.
- d) Plan de tabulación:** Los resultados hallados en el estudio fueron presentados mediante cuadros indicando frecuencias y proporciones.
- e) Presentación de datos:** Los resultados se presentan en tablas académicas, de acuerdo con los criterios señalados por la unidad de Investigación de la universidad de Huánuco.

3.3.3. PARA ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS

Mediante la ejecución de análisis de resultados permitió extraer conclusiones significativas sobre la variable estudiada dentro del ámbito de estudio.

a) Análisis descriptivo:

En la presente investigación, se utilizaron estadísticos descriptivos de frecuencia y porcentajes para describir variable estudiada, siendo las respuestas interpretadas según información teórica de la variable de interés.

b) Análisis inferencial

Este análisis se comprobó mediante la hipótesis formulada en las cuales evaluadas; en el paquete estadístico SPSS 27.0 siguiendo las etapas para la significancia:

1. Formulación de Hipótesis: En la presente investigación la hipótesis a contrastar fue de tipo:

H_i: Existe diferencia en la comparación de frecuencia evaluada.

H_o: No existe diferencia en la comparación de frecuencia evaluada.

2. Nivel de significancia: El nivel de significancia que se asumió en la investigación es del 5% $p < 0,05$ una confianza del 95%.

3. Elección de la prueba estadística: Se hizo uso de la prueba no paramétrica del Chi Cuadrado de comparaciones de frecuencias ya que se analizó la variable cualitativa ordinal politómicas.

4. Lectura de p valor calculado: Representa el valor p obtenido luego de la aplicación de la prueba estadística.

5. Toma de decisión estadística: Se concluyó de tal función de la siguiente manera: si valor p es $\leq 0,05$; se pasó aceptar la hipótesis de investigación.

3.4 ASPECTOS ÉTICOS

Se incluyeron en el desarrollo principios bioéticos muy estrictos, en garantía al respeto de los derechos, bienestar y dignidad de los usuarios. Así mismo gracias a la norma existente que se rigen dentro del colegio de enfermería del Perú en esta investigación no se omitió dichas normas vigentes por la que siendo ello lo más resaltante el respeto a la anonimidad de las respuestas y el sentido confidencial de la información.

Mediante el proceso de recolección de data, el tesista y los encuestadores se aseguraron de que cada usuario seleccionado para el estudio estuviera libre de presión, subrayando la naturaleza voluntaria de su participación. Por ello, antes de llevar a cabo las encuestas, se sugirió que debería leer minuciosamente para luego firmar la hoja del consentimiento informado (anexo 4). Todos los usuarios en estudio cumplieron con ese rigor de tal manera que se logró la participación voluntaria dentro del estudio sin ningún carácter de sujeción ya que se aplicó los siguientes principios:

- **Beneficencia:** Fue de gran utilidad y más aún el beneficio para los usuarios que acudieron a emergencia del nosocomio regional de Huánuco, puesto que gracias a la remisión del informe a la jefatura de emergencia servirá de base para que se implementación estrategias que cubran las brechas halladas en este componente de análisis, con esta investigación nunca se buscó un mal para ninguno de los usuarios ya que velar por ellos es razón primordial de la enfermería.

- **No maleficencia:** En la recolección de datos nunca por nunca se buscó atentar contra la salud emocional o física del usuario que formó parte de este estudio en los ambientes del servicio de emergencia.
- **Autonomía:** Siempre antes de cada intervención para inclusión a la toma de recojo de datos se solicitó el firmado de consentimiento informado de los usuarios del servicio de emergencia de una manera libre en su decisión de formar parte de la investigación.
- **Justicia:** Se sostuvo una equidad y parcial con todos los usuarios que voluntariamente formaron parte de la investigación.
- **Confidencialidad:** La información recopilada se conservó mediante códigos, mas no mediante un nombre ni fueron divulgados quienes participaron por derechos de los usuarios más aun no se fotografiaron ya que por derecho de confidencialidad y no permitiéndose hacer uso de celulares fotográficos en las instalaciones del hospital, sin embargo sin su permiso, no serán divulgados.
- **Conductas responsables en investigación:** Se respetaron los estándares establecidos dentro de la integridad científica ya que, durante todo el proceso investigativo se evitó el plagio, citando adecuadamente las fuentes bibliográficas utilizadas y aplicando buenas prácticas metodológicas en la elaboración del informe final.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

4.1 PROCESAMIENTO DE DATOS

Tabla 1. Características demográficas de los usuarios atendidos en la Emergencia Hospital Hermilio Valdizán Medrano Huánuco, 2025

Características Demográficas	n=271	
	fi	%
Edad		
Joven (18 a 30 años)	96	35,4
Adulto (31 a 60 años)	126	46,5
Adulto mayor (más de 60 años)	49	18,1
Sexo		
Masculino	101	37,3
Femenino	170	62,7
Procedencia		
Urbana	90	33,2
Rural	134	49,4
Urbano Marginal	47	17,3

En cuanto al rango de edad, se identificó una mayor concentración en los grupos de 31 a 60 años (46,5%) y menor porcentaje fueron personas mayores de los 60 años (18,1%), lo que indica que la mayoría de los usuarios pertenece a una población adulta en etapa productiva, lo que se convierte en la capacidad de un usuario para solventar activamente en la sociedad. De seguido respecto al sexo, predominó el sexo femenino con el 62,7% del total de usuarios, lo que refleja una tendencia común en el sector salud, especialmente en disciplinas de atención como enfermería, y áreas clínicas asistenciales, por último, procediendo mostrando su participación a usuarios residentes en zona rural de la ciudad 134 (49,4%) cabe resaltar mediante las determinantes de la salud, las personas residentes en las zonas rurales sufren más enfermedades que requieren asistencia hospitalaria, todo ello se debe a la precariedad al acceso a la salud.

Tabla 2. Características sociales de los usuarios atendidos en la Emergencia Hospital Hermilio Valdizán Medrano Huánuco, 2025

Características Sociales	n=271	
	fi	%
Estado Civil		
Soltero (a)	33	12,2
Casado (a)	52	19,2
Conviviente	124	45,8
Separado (a)	36	13,3
Viudo (a)	26	9,6
Grado de Escolaridad		
Primaria incompleta	16	5,9
Primaria completa	36	13,3
Secundaria incompleta	25	9,2
Secundaria completa	98	36,2
Superior incompleta	66	24,4
Superior completa	30	11,1
Ocupación		
Ama de casa	72	26,6
Jubilado	38	14,0
Estudiante	52	19,2
Trabajo dependiente	16	5,9
Trabajo independiente	93	34,3
Tenencia de seguro integral de salud		
Si	238	87,8
No	33	12,2

En lo que respecta a las características sociales, en el estado civil de los usuarios resultaron que una mayoría significativa de 45,8% (124) son convivientes y en menor proporción fueron usuarios viudos 9,6 % (26). Al describir el nivel de grado de escolaridad de los usuarios que se incluyeron como parte del estudio, se encontró que un mayor porcentaje de 36,2% (98) presentan haber terminado estudios secundarios completos, así mismo un 5,9% (16) presentaron tener estudios de primaria incompleto. Prosiguiendo con la descripción se halló en referencia a la ocupación que un 34,3% (93) de usuarios que participaron presentaron tener un trabajo independiente, en contraparte solo un 5,9% (16) cuentan con trabajo dependiente. Y por último referente al seguro integral de salud un mayor porcentaje de 87,8% (238) de participantes presentaron el seguro integral y 12,2% (33) no presenta seguro.

Tabla 3. Dimensiones del nivel de la calidad de atención del profesional de enfermería percibido por usuarios atendidos en la Emergencia, Hospital Hermilio Valdizán Medrano Huánuco, 2025

Dimensiones de la Calidad de Atención	n=271	
	fi	%
Dimensión cuidado humano		
Buena	66	24,4
Regula	147	54,2
Mala	58	21,4
Dimensión técnico-científica		
Buena	96	35,4
Regular	151	55,7
Mala	24	8,9
Dimensión entorno		
Buena	73	26,9
Regular	164	60,5
Mala	34	12,5

En esta tabla se muestra las dimensiones de la calidad de atención del profesional de enfermería percibido por usuarios del servicio de emergencia, se logró identificar que un 54,2% (147) de usuarios reportaron que en relación a la calidad de atención en la dimensión cuidado humano perciben calidad de atención regular y así mismo un 21,4% (58) valoraron la atención del profesional de enfermería como mala.

Referente a la calidad de atención en la dimensión técnico científico, se encontró 55,7% (151) de usuarios en su mayoría señalaron que el profesional de Enfermería brinda una regular calidad de atención en la mencionada dimensión y 8,9% (24) se pronunciaron que la atención del personal de enfermería es mala.

Y, por último, concerniente a la calidad de atención dentro de la dimensión entorno, se encontró que un 60,5% (164) de usuarios que presentaron una percepción de regular calidad de atención en el entorno de la emergencia del nosocomio investigado.

Tabla 4. Nivel de la calidad de atención del profesional de enfermería percibido por usuarios atendidos en la Emergencia, Hospital Hermilio Valdizán Medrano Huánuco, 2025

Calidad de atención	n=271	
	fi	%
Buena	75	27,7
Regular	145	53,5
Mala	51	18,8

En esta tabla se muestra respecto al nivel de la calidad de atención del profesional de enfermería percibido por usuarios atendidos en la emergencia del nosocomio en estudio demostraron que un mayor porcentaje de 53,5% (145) percibieron una regular atención referente a la atención del profesional de enfermería, consecuente un numero de porcentaje de 27,7% (75) indicaron que la como buena la calidad de atención y en menor cantidad un 18,8% (51) mostraron su respuesta como mala frente a la calidad de atención del profesional de enfermería en el servicio de emergencias de la entidad hospitalaria investigada.

Mediante el modelo de la calidad de atención de Avedis Donabedian, se puede mencionar que la atención de enfermería en el nosocomio estudiado sostiene aún deficiencias que inhiben en la buena percepción del usuario ya que también desde el punto de vista de la salud pública velar por la buena atención es priorizar y minimizar el proceso de salud enfermedad, teniendo como resultado calidad de atención regular es alarmante, seguir en avance cada día para encaminarnos llegar a la meta establecida por la ente mundial de la salud será mucho más favorable, ya que brindar una buena calidad de atención al usuario sostiene muchos beneficios en la calidad de vida y dentro de la sociedad.

4.2. CONTRASTACIÓN Y PRUEBA DE HIPÓTESIS

Tabla 5. Diferencias de la calidad de atención según nivel buena, regular y mala del profesional de enfermería percibido por usuarios atendidos en la Emergencia Hospital Hermilio Valdizán Medrano Huánuco, 2025

Calidad de Atención	fi	%	Frecuencia esperada	Prueba Chi cuadrado (χ^2)	p-valor
Buena	75	27,7	90,3	52,812	0,000
Regular	145	53,5	90,3		
Mala	51	18,8	90,3		
Total	271	100,0			

En la evaluación inferencial de la calidad de atención se evidenció una diferencia estadísticamente significativa entre la percepción buena, regular y mala efectuado mediante la prueba no paramétrica de chi cuadrado ($\chi^2 = 52,812$; $p = 0,000$). La mayor proporción de los usuarios presento una regular calidad de atención (53,5%), donde se revela que aún hay deficiencias concernientes a la calidad de atención que brinda el personal de enfermería en comparación con la buena (27,7%) y mala (18,8%).

Esta respuesta confirma la aprobación de la hipótesis en estudio, al demostrar que la calidad de atención del profesional de enfermería percibido por usuarios atendidos en la emergencia del nosocomio estudiado fue regular.

Tabla 6. Diferencias de la calidad de atención del profesional de enfermería percibido por usuarios atendidos en la emergencia según grupo etáreo, Hospital Hermilio Valdizán Medrano Huánuco, 2025

Grupo Etáreo	Percepción de Usuarios Calidad de Atención de Enfermería						Total		X²	P (valor)
	Mala		Regular		Buena					
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%		
Joven	26	9,6	44	16,2	26	9,6	96	35,4	12,601	0,013
Adulto (a)	23	8,5	67	24,7	36	13,3	126	46,5		
Adulto (a) mayor	2	0,7	34	12,5	13	4,8	49	18,1		
TOTAL	51	18.8	145	53.5	75	27.7	271	100		

Al evaluar el contraste inferencialmente de la calidad de atención del profesional de enfermería percibido por usuarios atendidos en la emergencia según grupo etáreo, se evidenciaron diferencias estadísticamente significativas ($X^2 = 12,601$; $p = 0,013$). inferior al 5% de significancia aceptado, es aceptable que la hipótesis nula se rechace, de tal modo se concluye que existen diferencias estadísticas en la calidad de atención del profesional de enfermería percibido por los usuarios según grupo etáreo, se corroboró que en mayor porcentaje los usuarios adultos percibieron calidad de atención regular por parte del personal de enfermería que los adultos mayores.

Tabla 7. Diferencias del nivel de calidad de atención del profesional de enfermería percibido por usuarios atendidos en la emergencia según sexo, Hospital Hermilio Valdizán Medrano Huánuco, 2025

Sexo	Percepción de Usuarios Calidad de Atención de Enfermería						Total		X²	P (valor)
	Mala		Regular		Buena					
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%		
Masculino	26	9,6	54	19,9	21	7,7	101	37,3	5,606	0,061
Femenino	25	9,2	91	33,6	54	19,9	170	62,7		
TOTAL	51	18,8	145	53,5	75	27,7	271	100		

Al evaluar el contraste inferencialmente de la calidad de atención del profesional de enfermería percibido por usuarios atendidos en la emergencia según sexo, en la cual los resultados de la prueba de hipótesis arrojaron ($X^2 = 5,606$; $p = 0,061$). superior al 5% de significancia aceptado, donde se hace presente que no es conveniente que la hipótesis nula sea rechazada, por ende, se concluye que no existe diferencia estadística en la calidad de atención que brinda el personal de enfermería percibida por los usuarios atendidos en la emergencia según sexo.

Tabla 8. Diferencias del nivel de calidad de atención del profesional de enfermería percibido por usuarios atendidos en la emergencia según lugar de procedencia, Hospital Hermilio Valdizán Medrano Huánuco, 2025

Lugar de procedencia	Percepción de Usuarios Calidad de Atención de Enfermería						Total		X ²	P (valor)
	Mala		Regular		Buena					
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%		
Urbano	25	9,2	44	16,2	21	7,7	90	33,2	11,873	0,018
Rural	24	8,9	70	25,8	40	14,8	134	49,4		
Urbano Marginal	2	0,7	31	11,4	14	5,2	47	17,3		
TOTAL	51	18.8	145	53.5	75	27.7	271	100		

Al analizar el contraste inferencialmente de la calidad de atención del profesional de enfermería percibido por usuarios atendidos en la emergencia según lugar de procedencia, se evidenciaron diferencias estadísticamente significativas ($X^2 = 11,873$; $p = 0,018$). inferior al 5% de significancia aceptado, es aceptable que la hipótesis nula se rechace, de tal modo se concluye que existen diferencias estadísticas en la calidad de atención del profesional de enfermería percibido por los usuarios según lugar de procedencia, corroborando que en mayor proporción los usuarios procedentes de la zona rural percibieron una calidad de atención regular por parte del personal de enfermería que los usuarios de zona urbano marginal.

Tabla 9. Diferencias del nivel de calidad de atención del profesional de enfermería percibido por usuarios atendidos en la emergencia según grado de escolaridad, Hospital Hermilio Valdizán Medrano Huánuco, 2025

Grado de Escolaridad	Percepción de Usuarios Calidad de Atención de Enfermería						Total		X²	P (valor)
	Mala		Regular		Buena					
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%		
Primaria incompleta	4	1,5	9	3,3	3	1,1	16	5,9	10,431	0,403
Primaria completa	3	1,1	20	7,4	13	4,8	36	13,3		
Secundaria incompleta	7	2,6	13	4,8	5	1,8	25	9,2		
Secundaria completa	21	7,7	48	17,7	29	10,7	98	36,2		
Superior incompleta	9	3,3	42	15,5	15	5,5	66	24,4		
Superior completa	7	2,6	13	4,8	10	3,7	30	11,1		
TOTAL	51	18,8	145	53,5	75	27,7	271	100		

Al analizar estadísticamente la hipótesis específica se contrastó inferencialmente calidad de atención del profesional de enfermería percibido por usuarios atendidos en la emergencia según grado de escolaridad en la cual, los resultados de la prueba de hipótesis no se encontraron estadísticamente significativas ($X^2 = 10,431$; $p = 0,403$). superior al 5% de significancia establecido, que evidencia que la hipótesis nula no puede ser rechazada, por ende, se concluye que no existe diferencia estadística en el en la calidad de atención del profesional de enfermería percibido por usuarios atendidos en la emergencia según grado de escolaridad.

Tabla 10. Diferencias del nivel de calidad de atención del profesional de enfermería percibido por usuarios atendidos en la emergencia según tenencia de seguro, Hospital Hermilio Valdizán Medrano Huánuco, 2025

Tenencia seguro de salud	Percepción de Usuarios Calidad de Atención de Enfermería						Total		X²	P (valor)
	Mala		Regular		Buena					
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%		
Si	45	16,6	129	47,6	64	23,6	238	87,8	0,620	0,734
No	6	2,2	16	5,9	11	4,1	33	12,2		
TOTAL	51	18.8	145	53.5	75	27.7	271	100		

Al identificar estadísticamente la última hipótesis específica se contrastó inferencialmente la calidad de atención del profesional de enfermería percibido por usuarios atendidos en la emergencia según tenencia seguro de salud en la cual, los resultados de la prueba de hipótesis no se encontraron estadísticamente significativas ($X^2 = 0,620$; $p = 0,734$). superior al 5% de significancia aceptado, donde se hace evidencia que la hipótesis nula no se puede rechazar, de tal modo, en conclusión, no existen diferencias estadísticas en la calidad de atención del profesional de enfermería percibido por usuarios atendidos en la emergencia según tenencia seguro de salud.

CAPÍTULO V

DISCUSIÓN DE RESULTADOS

5.1. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

En este punto de la investigación se expone el proceso de la discusión de los reportes presentados en el capítulo precedente, partiendo de la premisa del objetivo primordial que direccionó al estudio fue determinar el nivel de calidad de atención del profesional de enfermería percibido por usuarios atendidos en la emergencia Hospital Hermilio Valdizán Medrano Huánuco-2025; cuyo análisis inferencial de comprobación de hipótesis hecho con el Chi Cuadrado para una muestra permitió identificar que las diferencias evaluadas en el grupo de estudio fueron significativas siendo este resultado resaltante desde el punto de vista inferencial [$\chi^2 = 52,812$; $p = 0,000$]; predominando los usuarios que percibieron regular atención en el servicio investigado, admitiendo la hipótesis de investigación formulada en el estudio de investigación.

De tal sentido se resalta que en esta investigación se corroboró que un número de porcentaje mayor de 53,5% (145) de personas usuarias encuestadas percibieron una calidad de atención regular dentro del servicio de emergencia, 27,7% (75) valoraron la atención como buena y 18,8% (51) expresaron referente a la atención en este servicio como mala; en cuanto a las hipótesis específicas, se halló que sobresalió la población usuaria que valoró una regular atención en la dimensión cuidado humano, técnico científica y en el entorno de los ambientes de la unidad de emergencias, lo cual refleja una adherencia en camino hacia el cumplimiento de la buena atención siendo consiguiente mejorar los protocolos establecidos para la buena calidad de atención en salud, ya que enfermería como ciencia del cuidado permite inferir de manera holística en la atención de cuidado y responsabilidad en la práctica profesional, especialmente en contextos de atención directa al usuario.

Estos hallazgos son semejantes con los resultados hallados por Sánchez ⁽³⁰⁾ en su informe de tesis donde también se hallaron que más del 50,8% de usuarios atendidos mostraron que fue regular la calidad de atención

por parte del personal de salud, estableciendo que a pesar de que la mayor proporción de ellos perciben como adecuadas las intervenciones de Enfermería en los usuarios, existen algunas barreras que incitan para que no puedan cubrir las necesidades de información de los encuestados frente a la calidad de atención, que también se demostró en esta investigación de estudio donde se halló una regular percepción 53,5% sobre la calidad de atención sanitaria brindada en las instalaciones del servicio de emergencia del nosocomio regional de Huánuco.

Asimismo, Vilas ⁽²⁸⁾ en su investigación encontró que predominaron los usuarios del servicio de emergencia valoran la atención del profesional de enfermería como regular durante su periodo de atención, mostrándose satisfechos con las atenciones que se efectuaban en este servicio para evitar complicaciones en las atenciones de emergencias; no obstante, también evidenciaron limitaciones en la parte de cuidado humano que no es satisfecho básicamente por la gran carga de actividades en el servicio y la falta de tiempo para cubrir las atenciones a los usuarios en la emergencia.

Ello también fue reafirmado por Reynoso. ⁽³²⁾ en quien también halló en su investigación que los usuarios encuestados un 53,1% mostraron una regular calidad de atención frente al personal de salud en los consultorios externos de atención de salud durante el periodo del servicio a la salud.

Finalmente, Nieto ⁽¹⁹⁾ evidenció en su trabajo investigativo que un 57,2% de los encuestados evidenciaron regular calidad de atención que brinda el personal asistencial del servicio de neonatología así mismo en sus tres dimensiones evaluadas se encontraron una satisfacción regular por parte de los encuestados.

En contraparte, se halló que Luz y Rivera ⁽²⁶⁾ en su estudio expusieron información que es contraria a la mostrada en esta investigación, identificando que sobresalieron favorablemente la percepción de los pacientes referente a los cuidados de la enfermera que son dadas durante su permanencia, donde el 58.59% de los participantes manifestó mejor de lo que esperaba, mostrándose satisfechos con los cuidados que brindaban desde el momento de ingreso hasta el alta hospitalario, garantizando que los cuidados se

brindaron de manera oportuna, segura y continua para evitar complicaciones y favoreciendo la reintegración a la sociedad.

Contrarios también son los datos expuestos por Sabando ⁽²⁷⁾ quien en su tesis investigado evidenció que sobresalieron los pacientes que perciben que el profesional de salud otorgaban una buena calidad de atención en la emergencia de su centro de salud estudiada, mostrando disposición de acudir inmediatamente cuando el usuario llega a la emergencia o se les necesita, brindando intervenciones seguras, tratándose con respeto, informándose sobre cada uno de los procedimientos realizados y garantizando la continuidad de la atención hasta su alta de este servicio asistencial.

Castillo ⁽³⁰⁾ en su tesis también mostró información relativamente distinta a la presentada en nuestros reportes, identificando que sobresalieron estadísticamente los usuarios que valoraron como buena la calidad de atención emitida por el personal de enfermería, mostrándose satisfechos con el cuidado humano, técnico científico y entorno que se otorgaba en este proceso para asegurar una óptima intervención para así garantizar el bienestar de los usuarios hasta conseguir el alta hospitalaria.

En este marco, se resalta que los reportes expuestos en diversas investigaciones coinciden mayormente en establecer que existe predominio de usuarios que opinaron que hubo una regular atención en las actividades de atención que realiza el profesional de enfermería en los usuarios dentro su estancia por el servicio de emergencia, resaltando que estos resultados evidencian tener compromiso por aplicar principios éticos basados en humanismos durante la atención, brindando intervenciones seguras y realizando actividades que favorecen la adecuación al contexto salud-enfermedad, garantizando también la oportunidad y continuidad de la atención ya sea cualquier curso de vida .

Sin embargo, también predomina preocupación porque se ha identificado algunas deficiencias a lo largo de este proceso, pues son escasas las oportunidades del personal de enfermería que lo atiende tiene disposición para escucharle al usuario, al momento de la atención no se identifican con su nombre, pero siempre el personal de enfermería respeta sus derechos

como ser humano ya que también favorece la participación de su familia en su cuidado tomándose el tiempo de explicar las intervenciones que efectuarán durante la atención brindada situación que amerita ser considerada para implementar protocolos que ayuden a la mejora continua de la calidad de atención en las áreas de emergencias y fortalezcan la satisfacción de los usuarios de este servicio.

Retomando con el correspondiente análisis, se evidencia que las fortalezas de este trabajo investigado se basa en que se aplicaron técnicas metodológicas acordes al nivel investigativo, encuestando a un porcentaje representativo de usuarios del servicio de emergencia quienes fueron investigado con un instrumento que fue validado expertos en la problemática de análisis y alcanzó rango óptimo de confiabilidad para garantizar adecuada valoración de los usuarios sobre la calidad de atención brindada en el servicio asistencial de emergencia; destacándose que se tuvo la cooperación del personal que labora de este servicio para el desarrollo del estudio.

En cuanto a las limitaciones de la investigación, se considera pertinente reconocer que el diseño establecido para su ejecución únicamente permitió realizar la descripción de las características relacionadas a la atención de calidad en el servicio de emergencia en la dimensión cuidado humano, técnico científica y entorno, no permitiendo establecer relaciones con otras variables de análisis, destacando además que por las intervenciones que se efectúan en la unidad de emergencia hubo momentos en que presentó momentos de pánico por el grado de prioridad que llegaban los usuarios donde se causaban distracciones y dificultan el recojo de datos, siendo estas subsanadas para obtener la mayor información posible que fue presentada en esta investigación.

También se resalta que los resultados presentados en este informe solo pueden ser inferencializados a poblaciones de carácter semejantes analizados en el proceso de ejecución, incluyendo también que es importante que se inciten a realizar investigaciones sobre la temática de estudio para identificar limitaciones en este proceso y establecer acciones que fortalezcan la atención que se sostiene dentro del servicio de emergencia.

En base a los resultados obtenidos, es factible afirmar que calidad de atención del profesional de enfermería percibido por usuarios atendidos en la emergencia hospital Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco, 2025, mostró resultados entre buena, regular y mala, destacando la necesidad de fortalecer la regular calidad de atención en la institución. La evidencia presentada en el análisis descriptivo permitió caracterizar con claridad los comportamientos del usuario en cuanto a las dimensiones evaluadas: cuidado humano, técnico científico y entorno.

Finalmente, desde una mirada personal, se considera que el análisis de la atención de calidad dentro del servicio de emergencia manifiesta un eje primordial dentro del el área sanitaria pues permite evaluar una labor que presentan los profesionales de enfermería en la dotación de la calidad de atención al usuario, debiéndose llevar evaluaciones periódicas de la percepción del usuario para identificar limitaciones en este proceso y se establezcan planes de contingencia de mejora continua y protocolos institucionales de atención que ayuden a mejorar la percepción del usuario sobre la atención brindada en los ambientes de la emergencia.

CONCLUSIONES

Con el fin de alcanzar el objetivo general se logró que, un 53,5 % percibieron que la calidad de atención como regular, seguido el 27,7% señalaron que la atención fue buena y como mala un 18,8 %, así mismo teniendo una significancia estadísticamente, de tal modo procediéndose a aceptar la hipótesis de investigación en este componente de análisis.

A la descripción de la calidad de atención que proporciona el profesional de enfermería en la dimensión cuidado humano, técnica científica y entorno según percepción de los usuarios, se obtuvieron una percepción regular.

Existen diferencias significativas en la calidad de atención del profesional de enfermería percibido por usuarios atendidos en la emergencia del Hospital Hermilio Valdizán Medrano, según grupo etéreo.

No existen diferencias significativas en la calidad de atención del profesional de enfermería percibido por usuarios atendidos en la emergencia del Hospital Hermilio Valdizán Medrano, según sexo.

Existen diferencias significativas en la calidad de atención del profesional de enfermería percibido por usuarios atendidos en la emergencia del Hospital Hermilio Valdizán Medrano, según lugar de procedencia.

No existen diferencias significativas en la calidad de atención del profesional de enfermería percibido por usuarios atendidos en la emergencia del Hospital Hermilio Valdizán Medrano, según grado de escolaridad.

No existen diferencias significativas en la calidad de atención del profesional de enfermería percibido por usuarios atendidos en la emergencia del Hospital Hermilio Valdizán Medrano, según tenencia seguro de salud.

RECOMENDACIONES

A los tesisistas investigadores:

- Realizar investigaciones en base a la atención de calidad que otorga el profesional de salud en los diversos servicios de hospitalización del nosocomio regional de Huánuco también en otra institución donde se brinden ayuda a la salud, buscando de tal manera corroborar con los resultados.
- Se recomienda también ejecutar investigaciones experimentales donde se evalúe, efectiviza la atención de calidad del profesional de salud en la mejora de la percepción que se brinda en las diversas instituciones de salud.
- Se recomienda realizar investigaciones relacionadas al cumplimiento de la ética y deontología de los profesionales del área de la salud y a si tener como medidas esenciales para prevenir el descenso en la variable estudiada.

Al Programa Académico Profesional de Enfermería.

- Promover mediante la responsabilidad institucional una formación de enfermeros con un valor verdadero humano, para que luego más adelante sostienen una buena calidad de atención, buena gestión de calidad, para una mejora continua y progresiva en las diversas áreas de la salud.
- Incentivar al estudiante de enfermería la ejecución de trabajos de investigación en relación al buen trato al usuario por parte del personal de salud, forjando desde el pre grado al cultivo de los valores éticos que resaltan en la enfermería.

Al Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano.

- Estatalizar los resultados obtenidos en la investigación con los profesionales de enfermería del servicio de emergencia de su institución, con los fines de conocer los resultados concluyentes de propósito levantar el déficit de la practica en la atención ya que ayudaría a mantener el valor que caracteriza al profesional de enfermería y en consecuencia no tener problemáticas.

- Evaluar permanentemente desde la oficina de calidad y apoyo social la atención de calidad en la institución, donde se busque implementar estrategias de lucha con las brechas que se pueden hallar.
- Mediante el ente rector de la salud de nuestro país y oficina encargados de la calidad en salud, verificar que se cumpla correctamente su desempeño del personal de salud como base fundamental en el tratamiento, recuperación y rehabilitación del usuario.

Al personal de enfermería del servicio de emergencia.

- Primar un trato respetuoso, amable, empático y cortés a los usuarios que reciben en turno de su labor, priorizando como eje fundamental la práctica de la calidad de atención para una mejora de la salud del usuario durante su estadía en el servicio de emergencia.
- seguir apoderándose y capacitándose en temas de calidad de atención enfocados en búsqueda de una buena percepción a los usuarios que prestan su servicio.
- Propiciar la máxima calidad de atención habidos y por haber ya que al servicio de emergencia llegan usuarios de diversas etnias y regiones es la puerta inicial para una buena atención, ya que brindar ello da confianza y seguridad del usuario que asiste para recuperación de su salud.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Arce H. Calidad de atención y satisfacción del usuario en un Servicio de Emergencia de un Hospital del Seguro Social. Acta méd. Peru [Internet]. 2023 [Consultado el 17 de agosto del 2025]; 40(4): 308 – 313. Disponible en: <https://www.redalyc.org/journal/966/96678469004/html/>
2. Palomino N, Rivera B, Tuccto V. Calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente en el área de emergencia del Hospital Cayetano Heredia, lima-2018 [Internet]. Lima: Universidad Cayetano Heredia;2018 [Consultado el 15 de agosto de 2025]. Disponible en: https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/6361/Calidad_PalominoNavarro_Ana.pdf?sequence=1
3. Hurtado D. Percepción del paciente quirúrgico sobre el cuidado peri operatorio de Enfermería según la Teoría de Jean Watson en una Clínica Privada de la Ciudad de Lima [Internet] Lima: Universidad Peruana Cayetano Heredia; 2018. [Consultado el 15 de agosto de 2025] Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.12866/3569>
4. Espinoza B. Nivel de satisfacción y calidad del cuidado de enfermería en pacientes hospitalizados en el hospital apoyo Iquitos César Guayar García 2022” [Internet]. Iquitos: Universidad Científica Del Perú; 2023 [consultado 18 de septiembre de 2024]. Disponible en <http://repositorio.ucp.edu.pe/bitstreams/21fc7600-d8ef-41de-970a-47ccb2f39b14/download>
5. Narcisa P, Percepción del usuario sobre la Calidad de Atención del profesional de enfermería en la sala de emergencia de un Hospital Manabita. Rev. UNESUM-SALUD [Internet]. 2024 [consultado el 13 de septiembre de 2024]; 3:1-24. Disponible en: <https://revistas.unesum.edu.ec/salud/index.php/revista/article/view/40/94>
6. Organización Mundial de la salud. Servicios sanitarios de calidad [Internet]. Who.int. 1 de diciembre de 2024 [consultado el 13 de septiembre de 2024]. Disponible en: https://www.who.int/es/health-topics/quality-of-care#tab=tab_
7. Organización Panamericana de la salud. Enfermería y partería [Internet]. 12 de diciembre de 2024 [consultado el 13 de septiembre de 2024].

Disponible en: <https://www.paho.org/es/temas/enfermeria-parteria>

8. Monzón F. Calidad de la atención de enfermería y la satisfacción del paciente hospitalizado en el servicio de medicina general en un hospital nacional en Lima – 2022 [Internet]. Lima: Universidad Norbert Wiener; 2022 [consultado el 17 de septiembre de 2024]. Disponible en: <https://repositorio.uwiener.edu.pe/server/api/core/bitstreams/58d0b17b-9ef7-40bc-9db5-21e5e0568f1d/content>
9. Alegre R. Calidad del cuidado enfermero y nivel de satisfacción de la madre en la unidad de intermedios del Servicio de Neonatología de un Hospital de Lima [Internet] Lima: Universidad Norbert Wiener; 2023. [Consultado el 15 de setiembre de 2024] Disponible en: <https://repositorio.uwiener.edu.pe/server/api/core/bitstreams/61829d4a-225d-4257-8198-8ed4328b89f9/content>
10. Ruiz C, Tamariz L, Méndez G, Torres H. Percepción de la calidad del cuidado de Enfermería desde la perspectiva de personas hospitalizadas en una institución pública. Rev.Sanus México [Internet] 2023 [consultado el 8 de mayo de 2025]; 14(1):1-9. Disponible en: <https://sanus.unison.mx/index.php/Sanus/article/view/174/159>
11. Arce H. Calidad De Atención Y Satisfacción Del Usuario En El Servicio De Emergencia Hospital Augusto Hernández Mendoza [Internet]. Lima: Universidad San Martín De Porras; 2022 [consultado el 17 de septiembre de 2024]. Disponible en: https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/10905/arce_m.pdf?sequence=1&isAllowed=y
12. Organización Mundial de la salud (OMS). Cobertura Sanitaria Universal De Calidad [Internet]. Who.int. 11 de diciembre de 2022 [consultado el 13 de septiembre de 2024]. Disponible en: <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services>
13. Organización Panamericana de la salud (OPS). Objetivos Del Desarrollo Sostenible [Internet]. 12 de diciembre de 2020 [consultado el 13 de septiembre de 2024]. Disponible en: <https://www.paho.org/es/temas/objetivos-desarrollo-sostenible>
14. Gente Saludable. La mala calidad de la atención de salud mata [Internet]. 12 de octubre de 2019 [consultado el 14 de septiembre de 2024].

- Disponible en: <https://blogs.iadb.org/salud/es/la-mala-calidad-de-la-atencion-de-salud-mata/>
15. Institut de Publique Sondage de Opini3n Secteu (IPSOS). Informe De Servicios De Salud De IPOSOS 2024 [Internet]. 12 de enero de 2024 [consultado el 14 de septiembre de 2024]. Disponible en: https://www.ipsos.com/sites/default/files/ct/news/documents/2024-10/Informe%20de%20Servicios%20de%20Salud%20Ipsos%202024_0.pdf
 16. Organizaci3n Panamericana de la salud (OPS). Salud En Las Am3ricas [Internet]. 2 de abril de 2022 [consultado 13 de septiembre de 2024]. Disponible en: <https://www.paho.org/salud-en-las-americas2017/wp-content/uploads/2017/09/Print-Version-Spanish.pdf>
 17. Ministerio De Salud (MINSA). calidad en servicios p3blicos de salud [Internet]. 2 de mayo de 2020 [consultado el 17 de septiembre de 2024]. Disponible en: <https://www.gob.pe/institucion/contraloria/noticias/496958-640-2019-cg-gcoc-contraloria-exhorta-a-tomar-medidas-para-garantizar-calidad-en-servicios-publicos-de-salud>
 18. Seguido P. EsSalud: 10 mil quejas por falta de atenci3n m3dica [Internet]. Edu.pe. 2016 [consultado el 26 de setiembre de 2024]. Disponible en: <https://cutt.ly/zxahpqx>.
 19. Defensoría Del Pueblo. Establecimientos de salud fueron las entidades m3s quejadas [Internet]. Hu3nuco 2023 [consultado el 17 de septiembre de 2024]. Disponible en: <https://www.defensoria.gob.pe/defensoria-del-pueblo-establecimientos-de-salud-fueron-las-entidades-mas-quejadas-en-huanuco/>
 20. Enr3quez H. Calidad de atenci3n de los servicios en salud en Latinoam3rica y el Caribe. Rev. Climatolog3a Espa3a [Internet] 2023 [consultado 28 de mayo de 2024]; (23)167-186. Disponible en: <https://rclimatol.eu/wp-content/uploads/2023/04/ArticuloCS23l.pdf>
 21. Amat3 F. Percepci3n de la calidad de la atenci3n de los servicios de salud en M3xico: perspectiva de los usuarios [consultado el 29 de septiembre de 2024]. Disponible en: <https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/302799/tafa.pdf>

22. Galván-Vanegas GA, Mañez-Ortiz MA. Análisis del nivel de percepción de la atención de pacientes en el área de hospitalización clínica de un hospital oncológico de Guayaquil. Rev. Oncol Guayaquil [Internet]. 2023 [consultado el 28 de mayo de 2024]; 33(1):81-90. Disponible en: <https://repositorio.unicartagena.edu.co/server/api/core/bitstreams/42fa054b-97c5-4216-b73c-70212f6df05f/content>
23. Documento técnico. Sistema de gestión de la calidad en salud [Internet]. 12 de marzo de 2007[consultado el 13 de septiembre de 2024]. Disponible en: https://spij.minjus.gob.pe/Graficos/Peru/2006/Junio/02/N_520-2006-MINSA_02-06-06_.pdf
24. Chávez D, Romero R, Zúñiga J. Percepción De La Calidad Del Cuidado De Enfermería En Pacientes Hospitalizados En El Hospital Universitario Del Caribe [Internet]. Lima: Universidad de Cartagena; 2021 [consultado 18 de diciembre de 2024]. Disponible en: <https://repositorio.unicartagena.edu.co/server/api/core/bitstreams/42fa054b-97c5-4216-b73c-70212f6df05f/content>
25. Torres C, Solano R, Landeta C. Percepción de la calidad de atención en servicios de salud del área de materno infantil. [Internet]. Ecuador: Universidad Técnica de Machala Ecuador; 2024 [consultado el 23 de marzo del 2025]; Disponible en: <http://repositorio.utmachala.edu.ec/handle/48000/22937>
26. Luz A, Rivera H. Percepción del paciente sobre la calidad de los cuidados de enfermería recibidos en el área de hospitalización. [Internet]. México: Universidad Autónoma Metropolitana; 2023 [consultado el 17 de setiembre de 2024]. Disponible en: <https://repositorio.xoc.uam.mx/jspui/retrieve/9f23dc5e-1419-4abe-af0c-a6fac46dd3bb/250671.pdf>
27. Sabando C. Calidad de atención a pacientes del área de emergencia del centro de salud tipo c Augusto Egas, 2022. [Internet]. Ecuador: universidad católica de Ecuador; 2022 [consultado el 20 de julio de 2024]. Disponible en: <https://repositorio.puce.edu.ec/server/api/core/bitstreams/dfd2ad01-a799-40f4-96fd-563c4907dda7/content>
28. Vilas M. Percepción del paciente sobre la calidad de atención del enfermero en el servicio de emergencia del hospital Tito Villar Cabezas

- Bambamarca, Cajamarca 2024 [Internet]. Cajamarca: Universidad Nacional de Cajamarca, 2024 [consultado el 17 de octubre de 2024]. Disponible en: <https://repositorio.unc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14074/7256/TESIS%20PDF-VILAS%20MEDINA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
29. Alarcón S. Percepción del paciente sobre la calidad de los cuidados de enfermería en el Hospital Regional Docente Las Mercedes, 2022 [Internet]. Huánuco: Universidad Señor de Sipan, 2022 [consultado el 17 de setiembre de 2024]. Disponible en: [https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/11220/Alarc on%20Sandoval%20Brunella%20Stefanya.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/11220/Alarc%20Sandoval%20Brunella%20Stefanya.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
 30. Castillo E. Percepción del usuario sobre la calidad de atención del profesional de enfermería en el Hospital Barranca Cajatambo y SBS – 2022 [Internet]. Huacho: universidad Faustino Sánchez Carrión; 2022 [consultado el 8 de diciembre de 2024]. Disponible en: <https://repositorio.unjfsc.edu.pe/handle/20.500.14067/6479>
 31. Nieto M. Percepción sobre la calidad de atención en usuarios del servicio de neonatología del Hospital Regional Hermilio Valdizán, Huánuco 2023 [internet] Huánuco: Universidad de Huánuco; 2025 [consultado el 27 de diciembre de 2025] disponible en: [https://repositorio.udh.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14257/6354/Nieto %20Masgo%2c%20Elsa.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.udh.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14257/6354/Nieto%20Masgo%2c%20Elsa.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
 32. Reynoso A. Percepción de los usuarios sobre la calidad de atención del personal de salud de los consultorios externos del centro de salud Potracancha 2019 [Internet] Huánuco: Universidad de Huánuco; 2021 [consultado el 30 de diciembre de 2024]. Disponible en: <http://repositorio.udh.edu.pe/123456789/3769>
 33. Sánchez S. Calidad de atención y satisfacción del paciente atendido por emergencia en el Hospital II Essalud en tiempos de pandemia, Huánuco 2021 [Internet]. Huánuco: Universidad De Huánuco; 2023 [consultado el 25 de agosto de 2024]. Disponible en: <https://repositorio.udh.edu.pe/handle/20.500.14257/4741>
 34. Alejo P, Arias U. Modelos de medición de la calidad de atención en salud. Rev. Cient. Memoria del Posgrado [Internet] 2022 [consultado el 28

- de mayo de 2024]; (3) 47- 49. Disponible en: [https://posgradofment.umsa.bo/memoriadelposgrado/wpcontent/uploads/2023/01/Alejo-Pocoma-Jimmy-Leonardo-Arias UrionaAnaMaria REVISION.pdf](https://posgradofment.umsa.bo/memoriadelposgrado/wpcontent/uploads/2023/01/Alejo-Pocoma-Jimmy-Leonardo-Arias_UrionaAnaMaria_REVISION.pdf)
35. Llinás A. Evaluación de la calidad de la atención en salud, un primer paso para la Reforma del Sistema. Salud Uninorte. Barranquilla [Internet] 2010 [Consultado el 28 de setiembre del 2024]; 26(1): 143 – 154. Disponible en: <http://www.scielo.org.co/pdf/sun/v26n1/v26n1a14.pdf>
 36. Villasís M, Garduño J. Hacia la mejora de la calidad de la atención en recién nacidos. Bol. Med. Hosp. Infant. Mex. [Internet]. 2014 [Consultado el 29 de setiembre del 2023]; 71(2): 65 – 67. Disponible en: http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S166511462014000200001&lng=es
 37. Enfermería Virtual. Teoría del Proceso de Enfermería [Internet]. 1 de diciembre de 2020 [consultado el 1 de marzo de 2025]. Disponible en: <https://enfermeriavirtual.com/ida-jean-orlando-teoria-del-proceso-de-enfermeria/>
 38. Rosa G, Mónica E, María D, Luyo D. Cuidado humanizado de enfermería según la teoría de Jean Watson, servicio de medicina del Hospital Daniel Alcides Carrión. Lima Callao-2015. Rev. enferm Herediana. 2016; [Internet]. 2016 [Consultado el 13 de setiembre de 2024]; 9(2): 133-142. Disponible en: https://www.researchgate.net/publication/313871977_Cuidado_humanizado_de_enfermeria_segun_la_teor%C3%ADa_de_Jean_Watson_servicio_de_medicina_del_Hospital_Daniel_Alcides_Carrion_Lima-_Callao_2015
 39. María G. filosofía de la ciencia del cuidado-Rev. Iberoamericana de las Ciencias de la Salud 2013; [Internet]. 2013 [Consultado el 14 de setiembre de 2024]; 2(3): Disponible en: <file:///C:/Users/pc/Downloads/DialnetFilosofiaDeLaCienciaDelCuidadoAnalogiaDelMitoDeLaC-5045738.pdf>
 40. Hospital Comunitario De Redlands. La teoría del cuidado humano de Jean Watson [Internet]. 1 de diciembre de 2024 [consultado el 27 de enero de 2025]. Disponible en: <https://www-redlandshospital->

org.translate.google/nursing-excellence/jean-watsons-theory-of-human-caring/?_x_tr_sl=en&_x_tr_tl=es&_x_tr_hl=es&_x_tr_pto=wa

41. Jenny E, María G, Lamadrid D. Relación enfermera-paciente: una perspectiva desde las teorías de las relaciones interpersonales. Rev. Índex De Enfermería [Internet]. 13 de octubre de 2017 [Consultado el 6 de enero de 2025]. Disponible en: <https://revenfermeria.sld.cu/index.php/enf/article/view/976/215>
42. Claudia P, José S. Tecnología y Humanización de los Cuidados. Una mirada desde la Teoría de las Relaciones Interpersonales. Universidad ciencias Médicas [Internet]. 13 de octubre de 2020 [Consultado el 6 de enero de 2025]. Disponible en: [http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1132-12962009000100007#:~:text=La%20teor%C3%ADa%20de%20Peplau%20se,K%C3%A9rouac%20y%20cols%2C%201996\).](http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1132-12962009000100007#:~:text=La%20teor%C3%ADa%20de%20Peplau%20se,K%C3%A9rouac%20y%20cols%2C%201996).)
43. Ministerio De Salud. Norma Técnica 042 [Internet]. Who. 1 de diciembre de 2007 [consultado 22 de mayo de 2025]. Disponible en: <https://www.gob.pe/institucion/minsa/informes-publicaciones/353462-norma-tecnica-de-salud-de-los-servicios-de-emergencia-nt-n-042-minsa-dgsp-v-01>
44. Jaramillo E, Pinilla Z, Duque H, González D. Percepción del paciente y su relación comunicativa con el personal de la salud. Rev. Índex De Enfermería 2007; [Internet]. 2013 [Consultado el 14 de setiembre de 2024]; 13(47): Disponible en: https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S113212962004000200006
45. Suárez L, Robles S, Serrano M, Serrano C, Armijo I; Percepción sobre calidad de la atención en el centro de salud CAI III. Rev. Cuba Investig Biomédicas [Internet]. 2019; [Consultado el 14 de setiembre de 2024]; 13(47): Disponible en: <http://scielo.sld.cu/pdf/ibi/v38n2/1561-3011-ibi-38-02-153.pdf>
46. Lizana K. Calidad de la atención de enfermería en el servicio de emergencia del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas. [Internet] Lima: Universidad San Martín de Porres; 2023. [Consultado el 14 de

setiembre de 2024] Disponible

<http://repositorio.usmp.edu.pe/handle/20.500.12727/5664>

47. Arteta L, Palacio K. Dimensiones para medición de la satisfacción del paciente en centros de urgencia Rev. Salud Pública. [Internet] 2018; 20(5): 629 – 636. [Consultado el 24 de setiembre de 2024] Disponible en: <http://www.scielo.org.co/pdf/rsap/v20n5/0124-0064-rsap-20-05-629.pdf>
48. Rodríguez G, Torres G. Satisfacción y calidad del cuidado de enfermería en el servicio de Cirugía “B” del Hospital Regional Docente de Trujillo, 2020. [Internet] Trujillo: Universidad Cesar Vallejo 2020 [Consultado el 17 de setiembre de 2024]. Disponible en: [Rodríguez_GJJ-Torres_GAS-SD.pdf](#)
49. Eva M; percepción del usuario respecto a la calidad de atención del profesional de enfermería en el servicio de emergencia en el centro de salud pueblo libre-abril junio del 2015. [Internet] Trujillo: Universidad Autónoma de Ica 2015 [Consultado el 24 de setiembre de 2024]. Disponible en: <https://repositorio.autonomadeica.edu.pe/bitstream/20.500.14441/14/3/EVA%20MORALES%20MACHCO%20%20ENFERMERIA%20EN%20EL%20SERVICIO%20DE%20EMERGENCIA.pdf>
50. Chambi A, Percepción del usuario sobre la calidad de cuidados que brinda el profesional de enfermería del servicio de Emergencia de un hospital de Moyobamba, 2022 [Internet]. Lima: Universidad Peruana Unión;2022 [Consultado el 12 de setiembre del 2024]. Disponible en: https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/5890/Ruth_Trabajo_Especialidad_2022.pdf?sequence=1&isAllowed=y
51. Alvarado H, Candiotti L. percepción del usuario sobre la calidad de atención que brinda el profesional de enfermería en el servicio de emergencia del hospital Daniel Alcides Carrión del callao, 2017 [Internet]. Callao: Universidad Nacional del Callao;2018 [Consultado 17 de diciembre de 2024]. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.12952/3093>
52. Boza B. Satisfacción del usuario externo de emergencia en un hospital nacional de Lima 2017. [Internet] Lima: Universidad César Vallejo; 2017. [Consultado el 12 de diciembre del 2024] Disponible <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/8331>

53. Sierra Bravo R. Técnicas de Investigación Social –Teoría y ejercicios. 9.a ed. Parainfo, editor. 1994.

COMO CITAR ESTE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

Masgo E. Calidad de atención del profesional de enfermería percibido por usuarios atendidos en la emergencia Hospital Hermilio Valdizán Medrano Huánuco, 2025 [Internet] Huánuco: Universidad de Huánuco; 2025 [Consultado]. Disponible en: <http://>

ANEXOS

ANEXO 1

MATRIZ DE CONSISTENCIA

Título del estudio						
CALIDAD DE ATENCIÓN DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA PERCIBIDO POR USUARIOS ATENDIDOS EN LA EMERGENCIA HOSPITAL HERMILIO VALDIZÁN MEDRANO HUÁNUCO, 2025						
Problema general	Objetivo general	Hipótesis general	Variables e indicadores			
			Variable : Calidad de atención del profesional de enfermería percibido por usuarios en emergencia.			
			Dimensiones	indicadores	Ítems	Escala de medición
¿Cuál es el nivel de la calidad de atención del profesional de enfermería percibido por usuarios atendidos en la emergencia Hospital Hermilio Valdizán Medrano Huánuco, 2025?	Determinar el nivel de la calidad de atención del profesional de enfermería percibido por usuarios atendidos en la emergencia Hospital Hermilio Valdizán Medrano Huánuco, 2025	Hi: El nivel de la calidad de atención del profesional de enfermería percibido por usuarios atendidos en la emergencia Hospital Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco 2025 es regular. Ho: El nivel de la calidad de atención del profesional de enfermería percibido por usuarios atendidos en la emergencia Hospital Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco 2025, es mala. Ha: El nivel de la calidad de atención del profesional de enfermería percibido por usuarios atendidos en la emergencia Hospital Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco 2025, es buena.	Percepción de calidad de atención general	Buena 65 a 81 puntos Regular 50 a 64 puntos Mala 27 a 49 Puntos	Del ítem 1 al 27	Ordinal
Problemas específicos ¿Cuál es el nivel de calidad de atención del profesional de enfermería percibido por usuarios atendidos en la emergencia según sus dimensiones cuidado humano, técnico científico y	Objetivos específicos Describir el nivel de calidad de atención del profesional de enfermería percibido por		Cuidado humano	Buena: 26 a 30 pts. Regular: 18 a 25 pts. Mala: 10 a 17pts	Del ítem 1 al 10	

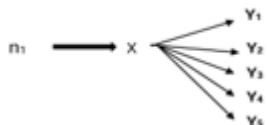
entorno Hospital Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco, 2025?	usuarios atendidos en la emergencia según sus dimensiones cuidado humano, técnico científico y entorno hospital Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco, 2025.	Técnico científica	Buena: 25 a 33 pts. Regular: 17 a 24 pts. Mala: 11 a 16 pts.	Del ítem 11 al 21
		Entorno	Buena: 16 a 18 pts. Regular: 11 a 15 pts. Mala: 6 a 10 pts.	Del ítem 22 al 27

¿Existe diferencia en el nivel de calidad de atención del profesional de enfermería percibido por usuarios atendidos en la emergencia según grupo etéreo, hospital Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco, 2025?	Describir la diferencia del nivel de calidad de atención del profesional de enfermería percibido por usuarios atendidos en la emergencia según grupo etéreo, hospital Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco, 2025.	Hipótesis específicos Hi1: Existe diferencia en el nivel de calidad de atención del profesional de enfermería percibido por usuarios atendidos en la emergencia según grupo etéreo, Hospital Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco, 2025. Ho1: No existe diferencia en el nivel de calidad de atención del profesional de enfermería percibido por usuarios atendidos en la emergencia según grupo etéreo, Hospital Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco, 2025.
--	---	---

¿Existe diferencia en el nivel de calidad de atención del profesional de enfermería percibido por usuarios atendidos en la emergencia según sexo, hospital Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco, 2025?	Establecer la diferencia del nivel de calidad de atención del profesional de enfermería percibido por usuarios atendidos en la emergencia según sexo, hospital Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco, 2025.	Hi2: Existe diferencia en el nivel de calidad de atención del profesional de enfermería percibido por usuarios atendidos en la emergencia según sexo, Hospital Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco, 2025. Ho2: No existe diferencia en el nivel de calidad de atención del profesional de enfermería percibido por usuarios atendidos en la emergencia según sexo, Hospital Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco, 2025.
¿Existe diferencia en el nivel de calidad de atención del profesional de enfermería percibido por usuarios atendidos en la emergencia según lugar de procedencia, hospital Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco, 2025?	Describir la diferencia del nivel de calidad de atención del profesional de enfermería percibido por usuarios atendidos en la emergencia según lugar de procedencia, hospital Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco, 2025.	Hi3: Existe diferencia en el nivel de calidad de atención del profesional de enfermería percibido por usuarios atendidos en la emergencia según, lugar de procedencia al Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco, 2025. Ho3: No existe diferencia en el nivel de calidad de atención del profesional de enfermería percibido por usuarios atendidos en la emergencia según lugar de procedencia, Hospital Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco, 2025.

¿Existe diferencia en el nivel de calidad de atención del profesional de enfermería percibido por usuarios atendidos en la emergencia según grado de escolaridad, hospital Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco, 2025?	Evaluar la diferencia del nivel de calidad de atención del profesional de enfermería percibido por usuarios atendidos en la emergencia según grado de escolaridad, hospital Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco, 2025.	Hi4: Existe diferencia en el nivel de calidad de atención del profesional de enfermería percibido por usuarios atendidos en la emergencia según grado de escolaridad, Hospital Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco, 2025. Ho4: No existe diferencia en el nivel de calidad de atención del profesional de enfermería percibido por usuarios atendidos en la emergencia según grado de escolaridad, Hospital Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco, 2025.
¿Existe diferencia en el nivel de calidad de atención del profesional de enfermería percibido por usuarios atendidos en la emergencia según tenencia de seguro de salud, hospital Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco, 2025?	Identificar la diferencia del nivel de calidad de atención del profesional de enfermería percibido por usuarios atendidos en la emergencia según tenencia de seguro de salud, hospital Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco, 2025.	Hi5: Existe diferencia en el nivel de calidad de atención del profesional de enfermería percibido por usuarios atendidos en la emergencia según tenencia de seguro de salud, Hospital Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco, 2025. Ho5: No existe diferencia en el nivel de calidad de atención del profesional de enfermería percibido por usuarios atendidos en la emergencia según tenencia de seguro de salud, Hospital Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco, 2025.

Tipo de estudio	Población y muestra	Técnica e instrumentos	Aspectos éticos	Estadística descriptiva e inferenciales
Según intervención Observacional. Según planificación Prospectivo. Según mediciones Transversal Según variables: Descriptivo Nivel estudio Descriptivo Diseño del estudio Descriptivo comparativo.	Población: Estuvo conformada por el promedio total de usuarios que acudieron a emergencia el segundo semestre del año 2024 dando como total 921 usuarios. Muestra: 271 usuarios del servicio de emergencia del Hospital Hermilio Valdizán Medrano.	Técnica: Encuesta Instrumentos: Cuestionario de características generales cuestionario de calidad de atención del profesional de Enfermería	Se empleó el consentimiento informado a todos los participantes, también aplicando los principios bioéticos: Beneficencia: con este estudio no se buscó dañar a ninguna persona. Respeto: se respetó los derechos a la información completa. Justicia: se respetó el derecho a la intimidad y un trato justo No maleficencia: no se hizo daño a los participantes.	Estadística descriptiva: Se realizaron un análisis descriptivo a través de tablas mediante frecuencias y porcentajes. Estadística inferencial: Las hipótesis de estudio se comprobaron aplicando el Chi Cuadrado de comparación de frecuencias con un p valor < 0.05 para rechazar la hipótesis nula y establecer las conclusiones pertinentes del estudio.



ANEXO 2

INSTRUMENTOS ANTES DE LA VALIDACIÓN

GUIA DE ENTREVISTA DE CARACTERISTICAS GENERALES

TITULO DE ESTUDIO: “Calidad de atención del profesional de enfermería percibido por usuarios atendidos en la emergencia hospital Hermilio Valdizán Medrano Huánuco, 2025”

INSTRUCCIONES: Estimado(a) Sr(a)(ita): Este cuestionario busca conocer las características generales de los pacientes del servicio de Emergencia, por lo que se le solicita responder estas preguntas marcando un aspa (x) la letra de alternativa según las respuestas que usted considere pertinente.

I. CARACTERÍSTICAS SOCIODEMOGRÁFICAS:

1. Edad:

- a) Joven (18 a 30 años)
- b) Adulto (31 a años)
- c) Adulto mayor (más de 60 años)

2. Sexo:

- a) Masculino
- b) Femenino

3. zona de residencia:

- a) Urbana
- b) Rural
- c) Urbano marginal

II. CARACTERÍSTICAS SOCIALES:

4. ¿Cuál es su estado civil?

- a) Soltero (a)
- b) Casado (a)
- c) Conviviente
- d) Separado (a)
- e) Viudo (a)

5. ¿Cuál es su grado de escolaridad?

- a) Sin estudio
- b) Primaria incompleta
- c) Primaria completa
- d) Secundaria incompleta
- e) Secundaria completa
- f) Superior incompleta
- g) Superior completa

ESCALA DE PERCEPCIÓN DE CALIDAD DE ATENCIÓN DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA

TITULO DE ESTUDIO: “Calidad de atención del profesional de enfermería percibido por usuarios atendidos en la emergencia hospital Hermilio Valdizán Medrano Huánuco, 2025”

INSTRUCCIONES: Estimado Sr(a)(ita): Este instrumento busca conocer la percepción de los usuarios sobre la calidad de atención que brindan el profesional de enfermería en el servicio de emergencia de esta institución; por lo que se presenta una serie de enunciados que usted deberá leer detenidamente y marcar un aspa (X) dentro de los casilleros según la respuesta que considere conveniente.

VALORES DE ESCALA		
SIEMPRE	A VECES	NUNCA
3	2	1

Nº	Items	Siempre	A veces	Nunca
	RELACIÓN HUMANA			
1	El enfermero (a), Se presenta por su nombre al momento de atenderle.			
2	El enfermero (a), Le saluda y le atiende por su nombre.			
3	El enfermero (a), Trata cordialmente a sus familiares cuando le visitan			
4	El enfermero (a), Respeta sus costumbres y creencias.			
5	El enfermero le comunica y explica sobre los procedimientos que se le va a realizar			
6	El enfermero (a), Al dirigirse a usted emplea palabras claras y sencillas			

7	Cuando ingresa al servicio de emergencia, le brindaron orientación acerca del horario de visita, alimentación, reposo, medicación y normas hospitalarias.			
8	El enfermero (a), les brinda información necesaria frente a sus dudas.			
9	El enfermero (a), Informa a sus familiares sobre su estado de salud.			
10	El enfermero (a), Educa a sus familiares sobre su cuidado.			
11	Durante la administración de su tratamiento le explica en forma clara los beneficios del medicamento en su organismo.			
12	El enfermero (a), Le hace participar en el cuidado de sí mismo.			
13	El enfermero (a), Le atiende con amabilidad y simpatía			
14	El enfermero (a), Permite que usted exprese sus preocupaciones y temores			
15	Siente que le comprende al expresar sus problemas y necesidades			
16	El enfermero (a), Demuestra interés al atenderlo.			
	RELACIÓN TÉCNICA			
17	Acude oportunamente a su llamado cuando le necesita			
18	Demuestra desempeño y habilidad en la ejecución de – procedimiento.			
19	El enfermero (a), Cumple la continuidad de los cuidados turno por turno.			
	RELACIÓN DEL ENTORNO			

20	El enfermero (a), Mantiene su privacidad cuando va a realizar algún procedimiento.			
21	Muestra preocupación por su comodidad y confort.			
22	Esté pendiente que vista prendas limpias de acorde a la estación.			
23	Muestra interés en mantener el ambiente con buena ventilación.			
24	Muestra interés en mantener buena iluminación.			
25	Muestra interés en mantener limpio y ordenado su unidad.			

ANEXO 3

INSTRUMENTOS DESPUES DE LA VALIDACIÓN

CODIGO: ----- FECHA: -----

CUESTIONARIO DE CARACTERISTICAS GENERALES

TITULO DE ESTUDIO: “Calidad de atención del profesional de enfermería percibido por usuarios atendidos en la emergencia Hospital Hermilio Valdizán Medrano Huánuco, 2025”

INSTRUCCIONES: Estimado(a) Sr(a)(ita): Este cuestionario busca conocer las características generales de los usuarios del servicio de Emergencia, por lo que se le solicita responder estas preguntas marcando un aspa (x) la letra de alternativa según las respuestas que usted considere conveniente.

CARACTERÍSTICAS SOCIODEMOGRÁFICAS:

1. Edad: _____

2. Sexo:

- a) Masculino
- b) Femenino

3. Lugar de procedencia:

- a) Urbana
- b) Rural
- c) Urbano marginal

CARACTERÍSTICAS SOCIALES:

4. ¿Cuál es su estado civil?

- a) Soltero (a)
- b) Casado (a)
- c) Conviviente
- d) Separado (a)
- e) Viudo (a)

5. ¿Cuál es su grado de escolaridad?

- a) Primaria incompleta
- b) Primaria completa
- c) Secundaria incompleta
- d) Secundaria completa
- e) Superior incompleta
- f) Superior completa

6. ¿Cuál es su ocupación?

- a) Ama de casa
- b) Jubilado
- c) Estudiante
- d) Trabajo dependiente
- e) Trabajo independiente

7. ¿Tiene usted seguro integral de salud (SIS)?

- a) Si b) No

CODIGO: -----**FECHA:** -----

**CUESTIONARIO DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN DEL PROFESIONAL
DE ENFERMERÍA**

TITULO DE ESTUDIO: “Calidad de atención del profesional de enfermería percibido por usuarios atendidos en la emergencia hospital Hermilio Valdizán Medrano Huánuco, 2025”

INSTRUCCIONES: Estimado Sr(a)(ita): Este instrumento busca conocer la percepción de los usuarios sobre la calidad de atención que brindan el profesional de enfermería en el servicio de emergencia de esta institución; por lo que se presenta una serie de enunciados que usted deberá leer detenidamente y marcar un aspa (X) dentro de los casilleros según la respuesta que considere conveniente.

VALORES		
SIEMPRE	A VECES	NUNCA
S	AV	N

	PREGUNTAS	RESPUESTA		
N°	CUIDADO HUMANO	S	AV	N
1.	¿La enfermera(o) lo saluda al ingresar a su ambiente?			
2.	¿La enfermera(o) que lo atiende tiene disposición para escucharle?			
3.	¿La enfermera(o) establece y mantiene una relación de confianza con usted?			
4.	¿El trato de la enfermera(o) le permite expresar sus temores, preocupaciones o dudas?			
5.	¿La enfermera(o) respeta sus costumbres y creencias religiosas relacionadas a su salud y enfermedad?			
6.	¿La enfermera(o) respeta sus derechos como ser humano?			
7.	¿La enfermera(o) respeta la privacidad y protege la			

	intimidad de su paciente?			
8.	¿La enfermera(o) le brinda información clara y entendible respecto a lo que necesita saber?			
9.	¿La enfermera(o) acude de manera inmediata cuando usted o su paciente tiene alguna necesidad para su cuidado?			
10.	¿La enfermera(o) cuando le habla uso un tono de voz adecuado?			
	TÉCNICA-CIENTIFICO	S	AV	N
11.	¿La enfermera(o) le brinda educación, orientación y explicación sobre el proceso de su enfermedad y los cuidados que debe realizar?			
12.	¿La enfermera(o) se identifica con su nombre al ingresar al ambiente hospitalario?			
13.	¿La enfermera(o) solicita su colaboración al momento que se va realizar un procedimiento?			
14.	¿La enfermera(o) que lo atiende se lava las manos antes y después de realizar el examen físico, pruebas diagnósticas y/o tratamiento?			
15.	¿La enfermera(o) le explica a usted sobre los medicamentos que le va administrar?			
16.	¿La enfermera(o) le administra sus tratamientos de manera adecuada y a tiempo?			
17.	¿La enfermera(o) le brinda orientación sobre los trámites a realizar para obtener los medicamentos y para realizarse los exámenes indicados para su paciente?			
18.	¿La enfermera(o) favorece la participación de su familia en su cuidado?			
19.	¿Ante un problema detectado, la enfermera(o) se preocupa porque usted reciba atención por parte de otros especialistas?			
20.	¿Está conforme con el tiempo que la enfermera(o) le dedica al brindarle el cuidado?			
21.	¿El tiempo que espera para recibir la atención de la enfermera (o) es adecuado?			

	ENTORNO	S	AV	N
22.	¿Observa que la enfermera(o) se preocupa que el servicio se encuentre limpio y ordenado?			
23.	¿La enfermera(o) muestra preocupación porque se le brinda los alimentos adecuados?			
24.	¿ La enfermera(o) se preocupa por la comodidad de usted al momento que va a dormir			
25.	¿Observa usted que las enfermeras(os) se preocupan porque el ambiente donde está hospitalizado tenga buena ventilación?			
26.	¿Si hay mucho ruido en el ambiente, las enfermeras(os) se preocupan por disminuir el ruido y facilitar su descanso?			
27.	¿Durante su estancia en el hospital usted se siente tranquilo por la atención que le brinda la enfermera(o)?			

Medición general del instrumento	
Alto	65-81
Medio	50-64
Bajo	27- 49

Gracias por su colaboración.....

ANEXO 4

CONSENTIMIENTOS INFORMADOS

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Título del proyecto.

"Calidad de atención del profesional de enfermería percibido por usuarios atendidos en la emergencia hospital Hermilio Valdizán Medrano Huánuco, 2025"

- **Responsable de la investigación.**

Masgo Espinoza Máximo Leonel, estudiante de la Escuela Académica Profesional de Enfermería de la Universidad de Huánuco, celular N° 916265524

- **Introducción / Propósito**

El aporte de los datos que brindará el presente estudio, está orientado a conocer la calidad de atención que brinda la enfermera(o) a los usuarios atendidos en la emergencia de dicho hospital en estudio.

- **Participación**

Participaran los usuarios que acuden a emergencia del hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano.

- **Procedimientos**

Se le aplicará un cuestionario de características generales, y una escala de calidad de atención. Sólo tomaremos un tiempo aproximado de 25 minutos durante la recolección de los datos.

- **Riesgos / Incomodidades**

No habrá ninguna consecuencia desfavorable para usted, en caso de no aceptar la invitación. No tendrá que hacer gasto alguno durante su participación en el estudio de investigación.

- **Beneficios**

El beneficio que obtendrá por participar en el estudio, es el de recibir información oportuna y actualizada sobre la calidad de atención que brinda la enfermera a los usuarios dentro del servicio de emergencia.

- **Alternativas**

La participación en el estudio es voluntaria. Usted puede escoger no participar

o puede abandonar el estudio en cualquier momento. El retirarse del estudio no le representará ninguna penalidad o pérdida de beneficios a los que tiene derecho. Se le notificará sobre cualquiera nueva información que pueda afectar su salud, bienestar o interés por continuar en el estudio.

- **Compensación**

No recibirá pago alguno por su participación, ni de parte de la investigadora ni de las instituciones participantes. En el transcurso del estudio usted podrá solicitar información sobre el mismo a la investigadora responsable.

- **Confidencialidad de la información**

La información recabada se mantendrá confidencialmente en los archivos de la universidad de procedencia. No se publicarán nombres de ningún tipo. Así que se puede garantizar confidencialidad absoluta.

- **Consentimiento / Participación voluntaria**

Acepto participar en el estudio: He leído la información proporcionada, o me ha sido leída. He tenido la oportunidad de preguntar dudas sobre ello y se me ha respondido satisfactoriamente. Consiento voluntariamente participar en este estudio y entiendo que tengo el derecho de retirarme en cualquier momento de la entrevista sin que me afecte de ninguna manera.

- **Nombres y firmas del participante o responsable legal**



Firma del investigador



Firma del usuario

Huánuco, 21 de Julio del 2025

o puede abandonar el estudio en cualquier momento. El retirarse del estudio no le representará ninguna penalidad o pérdida de beneficios a los que tiene derecho. Se le notificará sobre cualquiera nueva información que pueda afectar su salud, bienestar o interés por continuar en el estudio.

- **Compensación**

No recibirá pago alguno por su participación, ni de parte de la investigadora ni de las instituciones participantes. En el transcurso del estudio usted podrá solicitar información sobre el mismo a la investigadora responsable.

- **Confidencialidad de la información**

La información recabada se mantendrá confidencialmente en los archivos de la universidad de procedencia. No se publicarán nombres de ningún tipo. Así que se puede garantizar confidencialidad absoluta.

- **Consentimiento / Participación voluntaria**

Acepto participar en el estudio: He leído la información proporcionada, o me ha sido leída. He tenido la oportunidad de preguntar dudas sobre ello y se me ha respondido satisfactoriamente. Consiento voluntariamente participar en este estudio y entiendo que tengo el derecho de retirarme en cualquier momento de la entrevista sin que me afecte de ninguna manera.

- **Nombres y firmas del participante o responsable legal**

Firma del investigador

Firma del usuario

Huánuco, 22 de Julio del 2025

ANEXO 5

CONSTANCIAS DE VALIDACIÓN



UDH

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



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Seus Ventura Vilca
De profesión Lic. Enfermero, actualmente ejerciendo el cargo de Enfermero asistencial en el Hospital Regional "HUUR", Huánuco. por medio del presente hago constar que he revisado y validado los instrumentos de recolección de datos, presentado por el alumno **Masgo Espinoza Máximo Leonel**, con DNI 72318649, aspirante al grado de licenciado en Enfermería de la Universidad de Huánuco; el cual será utilizado para recabar información necesaria para la tesis titulado "Calidad de atención del profesional de enfermería percibido por usuarios atendidos en la emergencia Hospital Hermilio Valdizán Medrano Huánuco, 2025"

OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

Instrumento 1 "Cuestionario de características generales"	☐ Aplicable después de corregir ☒ Aplicable ☐ No aplicable
Instrumento 2 "Cuestionario de la calidad de atención del profesional de enfermería"	☐ Aplicable después de corregir ☒ Aplicable ☐ No aplicable

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

Seus Ventura Vilca.

DNI: 64660028

Especialidad del validador: Emergencias y Desastres -

Seus D. Ventura Vilca
 Lic. en Enfermería
 CEP 28930

Firma/sello



UDH
UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO

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



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Percy RODRIGUEZ RETES

De profesión Lic. Enfermería, actualmente ejerciendo el cargo de Docente de la Universidad de Huánuco
Enfermería por medio del presente hago constar que he

revisado y validado los instrumentos de recolección de datos, presentado por el alumno **Masgo Espinoza Máximo Leonel**, con DNI **72318649**, aspirante al grado de licenciado en Enfermería de la Universidad de Huánuco; el cual será utilizado para recabar información necesaria para la tesis titulado "Calidad de atención del profesional de enfermería percibido por usuarios atendidos en la emergencia Hospital Hermilio Valdizán Medrano Huánuco, 2025"

OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

Instrumento 1 "Cuestionario de características generales"	☐ Aplicable después de corregir ☒ Aplicable ☐ No aplicable
Instrumento 2 "Cuestionario de la calidad de atención del profesional de enfermería"	☐ Aplicable después de corregir ☒ Aplicable ☐ No aplicable

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

Percy RODRIGUEZ RETES

DNI: 7.231.864.9

Especialidad del validador: Mg. Gerencia de Salud


Lic. Percy Rodríguez Retes
 MG. REM 00095 CEP. 35495

Firma/sello



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



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Lorena Fiorella Cornejo Dávila

De profesión lic. enfermería, actualmente ejerciendo el cargo de ENFERMERA ASISTENCIAL EN SERVICIO DE NEONATOLOGÍA HOSPITAL II ESSALUD HUÁNUCO por medio del presente hago constar que he revisado y validado los instrumentos de recolección de datos, presentado por el alumno **Masgo Espinoza Máximo Leonel**, con DNI 72318649, aspirante al grado de licenciado en Enfermería de la Universidad de Huánuco; el cual será utilizado para recabar información necesaria para la tesis titulado "Calidad de atención del profesional de enfermería percibido por usuarios atendidos en la emergencia Hospital Hermilio Valdizán Medrano Huánuco, 2025"

OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

Instrumento 1 "Cuestionario de características generales"	☐ Aplicable después de corregir ☒ Aplicable ☐ No aplicable
Instrumento 2 "Cuestionario de la calidad de atención del profesional de enfermería"	☐ Aplicable después de corregir ☒ Aplicable ☐ No aplicable

Apellidos y nombres del juez/experto validador. Dr/ Mg:
CORNEJO DÁVILA LORENA FIORELLA
DNI: 47.65.17.89

Especialidad del validador: ESPECIALISTA EN NEONATOLOGÍA



Lorena Cornejo Dávila
LIC. ENFERMERÍA
CEP. N° 89702

Firma/sello



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



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, ANA SUAREZ SALAS

De profesión LC. ENFERMERIA, actualmente ejerciendo el cargo de
ENFERMERA ASISTENCIAL EN HPHUM - HCO

por medio del presente hago constar que he
revisado y validado los instrumentos de recolección de datos, presentado por el
alumno **Masgo Espinoza Máximo Leonel**, con DNI 72318649, aspirante al grado
de licenciado en Enfermería de la Universidad de Huánuco; el cual será utilizado
para recabar información necesaria para la tesis titulado "Calidad de atención del
profesional de enfermería percibido por usuarios atendidos en la emergencia
Hospital Hermilio Valdizán Medrano Huánuco, 2025"

OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

Instrumento 1 "Cuestionario de características generales"	☐ Aplicable después de corregir ☒ Aplicable ☐ No aplicable
Instrumento 2 "Cuestionario de la calidad de atención del profesional de enfermería"	☐ Aplicable después de corregir ☒ Aplicable ☐ No aplicable

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

ANA SUAREZ SALAS
DNI: 82289272

Especialidad del validador.....


Ana M. Suarez Salas
Mg. Salud Pública
Reg. N° 298

Firma/sello



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



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, EDSON MIJAIL MEZA ESPINOZA

De profesión LIC. ENFERMERIA, actualmente ejerciendo el cargo de DOCENTE UNIVERSITARIO - PERSONAL ASIS-
TENCIAL

por medio del presente hago constar que he revisado y validado los instrumentos de recolección de datos, presentado por el alumno Masgo Espinoza Máximo Leonel, con DNI 72318649, aspirante al grado de licenciado en Enfermería de la Universidad de Huánuco; el cual será utilizado para recabar información necesaria para la tesis titulado "Calidad de atención del profesional de enfermería percibido por usuarios atendidos en la emergencia Hospital Hermilio Valdizán Medrano Huánuco, 2025"

OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

Instrumento 1 "Cuestionario de características generales"	☐ Aplicable después de corregir ☒ Aplicable ☐ No aplicable
Instrumento 2 "Cuestionario de la calidad de atención del profesional de enfermería"	☐ Aplicable después de corregir ☒ Aplicable ☐ No aplicable

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

MEZA ESPINOZA, EDSON MIJAIL

DNI: 40089813

Especialidad del validador: NEONATOLOGO

Edson Mijail Meza Espinoza
Dr. Edson Mijail Meza Espinoza
DOCENTE UNIVERSITARIO
CEP: 41106 - RNE: 22675



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



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, DIZA BERRIOS ESTEBAN

De profesión LIC. ENFERMERIA, actualmente ejerciendo el cargo de DOCENTE DE LA UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO
ENFERMERÍA

por medio del presente hago constar que he revisado y validado los instrumentos de recolección de datos, presentado por el alumno Masgo Espinoza Máximo Leonel, con DNI 72318649, aspirante al grado de licenciado en Enfermería de la Universidad de Huánuco; el cual será utilizado para recabar información necesaria para la tesis titulado " Calidad de atención del profesional de enfermería percibido por usuarios atendidos en la emergencia Hospital Hermilio Valdizán Medrano Huánuco, 2025"

OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

Instrumento 1 "Cuestionario de características generales"	☐ Aplicable después de corregir ☒ Aplicable ☐ No aplicable
Instrumento 2 "Cuestionario de la calidad de atención del profesional de enfermería"	☐ Aplicable después de corregir ☒ Aplicable ☐ No aplicable

Apellidos y nombres del juez/experto validador. Dr/ Mg:
DIZA BERRIOS ESTEBAN
DNI: 22.51.5625

Especialidad del validador: MG. SALVADOR GUERRA Y GARCIA SANTANA


Mg. Diza-Berrios Esteban
Eso. en Neonatología
C.E.F. 1926-1996-1996
Firma/sello

ANEXO 6

SOLICITUD PARA APLICACIÓN DEL INSTRUMENTO

HOSPITAL REGIONAL HERMILIO VALDIZÁN MEDRANO
UNIDAD DE APOYO A LA DOCENCIA E INVESTIGACIÓN
"Año de la recuperación y consolidación de la economía peruana"

SOLICITO: Carta de autorización para recolección de datos de Proyecto de Investigación

M.C ANNIE GIOVANNA IBAZETA VALDIVIESO
Directora Ejecutivo del Hospital Regional Hermilio Valdizán de Huánuco

Atención: Unidad de Apoyo a la Docencia e Investigación

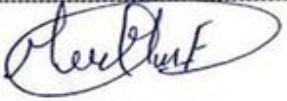
Yo, **Máximo Leonel Masgo Espinoza**, identificado con DNI N° **72318649** domiciliado en el centro poblado de Yanag, N° Celular: 916265524 estudiante de la escuela de enfermería de la Universidad de Huánuco, ante usted, con el debido respeto me presento y digo:

Que deseando ejecutar el Proyecto de Investigación, titulado: **"Calidad de atención del profesional de enfermería percibido por usuarios atendidos en la emergencia hospital Hermilio Valdizán Medrano Huánuco, 2025"** en el servicio de emergencia, de la institución que usted dirige, recurro a su despacho, a fin de sea evaluado por el Comité Institucional de Ética en Investigación, y se me expida la **Carta de autorización para recolección de datos**. Se adjunto los siguientes requisitos:

1. Derecho de pago por trámite S/60.00
2. Copia de DNI del/los investigadores(es)
3. Resolución de Aprobación del Proyecto de Investigación de mi Universidad de procedencia, con fecha actualizada.
4. Copia del Proyecto de Investigación en Físico (en ambas caras), incluido consentimiento informado, instrumento y validación.
5. Carné de vacunación contra la COVID-19 (hasta cuarta dosis)
6. Declaración (según modelos):
 - Trabajos de investigación en el Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano
 - Declaración jurada de confidencialidad y reserva de información

Huánuco, 28 de Abril del 2025

Máximo Leonel Masgo Espinoza
72318649





ANEXO 7

AUTORIZACIÓN DEL ÁMBITO DE ESTUDIO

 HUANUCO Y Gobierno Regional ¡Juntos sí podemos!	GERENCIA REGIONAL DE DESARROLLO SOCIAL	DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD HUÁNUCO	HOSPITAL REGIONAL HERMILIO VALDIZÁN MEDRANO	
<i>"Año de la recuperación y consolidación de la economía peruana"</i>				
Huánuco, 27 MAY 2025				
CARTA N° 182-2025-GRH-GRDS-DIRESA-HRHVM-DE				
Señor (a). MASGO ESPINOZA MAXIMO LEONEL Estudiante de Enfermería de la Universidad de Huánuco				
ASUNTO	: AUTORIZACIÓN PARA RECOLECCIÓN DE DATOS - TRABAJO DE INVESTIGACIÓN			
REFERENCIA	: a) SOLICITUD REG. N°5829376 TD N°5825 b) INFORME N°0283-2025-GRH-GRDS-DIRESA-HHVM/UADI-LYRP			
De mi mayor consideración: Es grato dirigirme a usted, para saludarlo cordialmente y en respuesta al documento de la referencia inciso a) en la cual solicita autorización para la recolección de datos – trabajo de investigación y estando el documento de la referencia b), esta dirección AUTORIZA la recolección de datos del trabajo de investigación titulado: "CALIDAD DE ATENCIÓN DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA PERCIBIDO POR USUARIOS ATENDIDOS EN LA EMERGENCIA HOSPITAL HERMILIO VALDIZÁN MEDRANO HUÁNUCO, 2025" para cuyo efecto debe de coordinar con la <u>Jefatura del Departamento de Enfermería y su Servicio de Emergencia</u> , a fin de que le brinden las facilidades del caso. Debiendo ingresar a la institución con las medidas de protección según las normas sanitarias emitidas por el ministerio de salud (contar con 04 dosis de vacuna contra el Covid-19, equipo de protección personal, distanciamiento social). Señalar que, durante el proceso de la investigación desarrollada se deberá de mantener el orden del área; se muestre total compromiso de asegurar el respeto al ser humano y a su entorno basado a los PRINCIPIOS BIOÉTICOS : Beneficencia, No Maleficencia, Justicia y Autonomía; preservando el carácter RESERVADO Y CONFIDENCIAL de la información obtenida y los resultados alcanzados, utilizados solo con fines estrictamente académicas, a responsabilidad única del investigador. Culminado el desarrollo del estudio el investigador debe alcanzar una copia del trabajo final desarrollado a la Unidad de Apoyo a la Docencia e Investigación del Hospital. <u>Para la recolección de datos (que involucren historias clínicas, encuestas, cuestionarios, entre otros) el investigador deberá utilizar códigos de identificación que garanticen la anonimización de la información. En ningún caso se divulgarán datos personales de los pacientes, tales como nombres completos, número de DNI, número de celular o número de Historia Clínica, ni datos de los profesionales de salud tratantes. Esta medida es fundamental para asegurar la confidencialidad, privacidad y protección de la información, cumpliendo así con los estándares éticos y de privacidad en la investigación académica.</u> Se remite la presente para su conocimiento y fines pertinentes. Atentamente,  Med. Anne Giovanna Ibarreta Valdizano CMP 080185 DIRECTOR EJECUTIVO				
AGIV/UADI c.c. Archivo				DOC: 5928 09

ANEXO 8

BASE DE DATOS

N	CUESTIONARIO DE CARACTERÍSTICAS GENERALES							ESCALA DE CALIDAD DE ATENCIÓN EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA																											
	CARACT. DEMOGRA F.			CARACT. SOCIALES					CUIDADO HUMANO										TECNICA CIENTIFICO										ENTORNO						
	1	2	3	4	5	6			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
1	2	2	1	2	2	1	1	1	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	1	
2	1	2	2	4	1	5	1	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	1	2	
3	2	1	2	3	6	5	1	3	3	1	3	1	3	2	2	2	3	2	1	1	2	1	1	2	1	1	2	2	1	2	1	2	1	1	
4	1	2	1	2	5	1	1	2	1	3	2	3	2	2	1	1	3	1	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
5	2	2	1	3	4	5	1	3	1	3	1	2	1	2	1	2	1	2	3	2	3	3	2	3	3	2	2	3	2	2	3	3	2	2	
6	1	1	3	4	5	5	1	1	1	1	1	2	1	1	2	3	1	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	3	3	
7	2	2	3	3	2	1	1	1	1	1	1	3	2	3	1	3	3	3	3	3	3	1	3	2	1	3	2	2	3	2	3	2	3	3	
8	1	1	2	2	1	5	2	3	1	1	1	2	1	3	3	3	3	2	3	3	3	1	2	2	2	2	3	2	3	3	3	2	3	3	
9	3	2	1	3	4	5	1	1	1	1	2	3	1	1	1	3	1	3	3	2	3	3	3	2	3	1	2	3	3	2	2	2	2	3	
10	2	2	1	1	4	3	1	1	1	1	2	2	2	2	1	1	3	1	1	3	1	2	1	2	1	3	1	2	3	3	3	3	2	3	
11	2	2	1	4	6	5	1	3	3	1	2	1	1	2	2	1	2	3	2	1	2	2	1	1	1	2	3	1	3	3	3	1	3	3	
12	1	1	3	3	6	1	1	1	1	1	2	3	1	1	2	3	1	2	1	1	1	2	2	1	1	2	3	1	3	3	3	3	3	1	
13	2	2	2	1	5	5	1	3	3	1	2	1	2	2	1	1	3	2	2	1	1	2	1	2	2	2	3	2	1	3	3	2	3	3	
14	1	2	3	3	2	5	1	2	1	1	2	3	1	1	2	1	1	3	3	1	2	1	2	1	2	2	3	2	3	3	2	3	2	3	
15	1	2	1	3	4	1	1	3	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3	
16	2	1	1	4	1	5	1	3	3	1	2	2	1	2	2	3	3	1	1	1	2	1	2	1	2	2	2	2	2	3	3	2	3	3	
17	3	2	1	3	2	1	1	1	1	1	2	2	1	2	2	1	1	2	1	2	2	1	1	2	1	3	2	3	3	2	3	2	2	3	
18	1	1	1	3	5	1	1	1	3	1	2	2	2	2	1	1	2	3	3	2	2	1	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	3	

19	3	1	2	2	6	3	2	3	1	1	2	1	1	1	2	1	1	3	1	3	3	3	3	1	1	3	2	3	3	2	2	2	2	3
20	1	2	2	3	4	1	1	2	3	1	2	3	2	2	1	3	3	2	1	2	1	1	2	2	2	1	2	2	3	2	2	2	2	3
21	2	1	1	3	5	5	1	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	
22	3	2	1	2	2	1	1	1	1	1	2	3	2	1	1	1	2	1	2	2	2	2	3	3	3	2	3	1	3	3	3	1	2	3
23	2	2	1	3	1	1	1	2	3	1	3	3	1	1	1	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	1	3	2	3	3	3	3	2	1
24	3	2	3	4	4	3	2	1	3	1	3	2	1	1	1	1	1	3	3	2	2	3	2	2	1	2	3	2	1	3	3	3	3	3
25	2	1	2	3	6	3	1	3	3	3	3	1	2	3	1	3	3	3	1	3	2	1	3	1	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3
26	1	1	3	4	3	1	1	2	3	1	3	3	1	2	1	1	3	1	2	3	1	2	2	2	2	3	2	2	3	3	2	3	2	3
27	3	2	1	3	4	3	1	1	2	1	3	2	2	2	1	1	2	1	1	1	1	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2
28	3	1	1	4	6	1	1	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3
29	2	2	1	1	4	4	2	2	2	1	3	3	1	1	1	1	2	1	1	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
30	1	2	1	3	1	3	1	1	2	1	3	2	2	1	1	3	1	1	3	2	2	1	3	2	2	3	2	3	2	2	3	2	2	3
31	3	2	2	2	3	5	1	1	2	1	1	2	1	2	1	1	2	1	1	2	2	1	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2
32	3	1	2	3	5	1	1	2	2	1	3	2	2	1	1	3	3	2	1	1	2	1	1	3	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2
33	2	2	1	3	4	1	1	1	1	1	2	3	1	3	1	1	1	2	1	1	3	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2
34	1	2	1	4	6	1	1	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	3	2	3	3	2
35	2	2	1	3	3	1	1	2	1	1	3	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2
36	1	1	3	2	5	5	1	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	2	3	3
37	2	2	2	3	4	4	1	1	1	1	2	1	1	2	1	3	3	2	2	1	1	1	3	2	1	1	2	1	2	2	2	2	2	2
38	2	1	3	4	3	1	1	2	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	2	2	2	1	3	2	3	2	3	3
39	1	2	1	3	4	1	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	3	3
40	2	2	1	2	5	5	1	1	1	1	1	2	1	2	1	3	3	2	1	2	1	2	3	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2
41	1	2	1	2	6	1	1	3	2	3	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	3	3
42	2	2	1	3	2	1	1	1	2	1	2	2	2	3	1	1	2	1	2	3	3	2	3	3	2	2	2	2	3	2	2	3	3	3
43	3	1	2	4	1	5	1	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	1	1	2	3	2	3	2	2	2	2
44	2	1	1	3	4	1	1	2	1	2	1	3	2	1	1	1	1	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3
45	2	2	1	5	4	3	1	2	1	2	2	2	2	3	1	1	2	3	3	2	3	2	1	1	2	3	2	2	2	3	2	2	3	3
46	1	2	2	2	3	3	1	1	2	2	3	2	2	3	1	3	3	2	2	2	3	1	3	2	1	3	2	2	3	2	3	3	2	3
47	2	2	2	1	5	1	1	2	1	2	2	2	2	3	2	1	2	3	3	2	3	2	1	1	2	1	2	2	2	3	2	2	3	3
48	2	2	1	1	4	3	1	2	2	2	2	3	2	2	3	3	2	3	3	3	1	2	1	1	2	3	2	2	3	2	3	3	2	2

49	1	2	1	2	4	1	2	2	2	1	3	1	2	3	2	3	3	3	2	1	2	2	1	3	2	1	3	3	2	2	3	3		
50	2	1	1	1	5	5	1	2	1	2	1	2	2	2	1	2	2	3	3	3	2	3	1	1	3	2	2	2	2	2	3	2	3	
51	2	1	3	4	4	3	1	2	2	1	1	3	2	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	2	2	2	2	3	3	2	
52	1	2	2	2	5	4	1	2	2	2	3	2	2	3	2	1	2	2	3	3	1	2	1	2	1	1	2	2	3	2	2	2	3	
53	3	1	1	3	6	1	1	1	2	1	1	1	2	1	3	1	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	2	2	2
54	2	2	1	2	4	1	1	2	1	2	3	3	2	3	2	3	2	2	1	1	1	1	3	3	1	1	2	1	3	3	2	2	3	2
55	2	1	2	3	2	3	1	2	2	2	3	2	2	3	2	1	2	2	2	1	2	1	2	1	1	3	2	3	2	2	2	3	2	2
56	3	2	2	4	4	5	2	1	2	2	3	2	2	3	2	1	2	1	1	2	3	2	1	1	1	1	2	1	3	2	3	2	3	3
57	2	2	1	3	5	3	1	2	2	1	1	3	2	3	2	3	2	2	2	2	1	2	3	2	3	1	2	3	2	3	2	3	3	3
58	3	2	1	2	4	1	1	2	2	2	3	1	2	1	3	1	2	1	3	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	2	3	3	3	2
59	2	2	3	3	5	1	1	1	2	2	2	2	2	3	2	3	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	3	2	2	2	2	2
60	1	1	3	1	2	1	1	2	2	1	2	1	2	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	3	3	2	2	2
61	3	2	2	1	2	2	1	2	2	2	3	2	2	3	2	3	2	1	2	2	1	2	3	2	1	1	2	1	3	2	2	3	3	3
62	3	2	1	3	4	1	1	1	2	1	2	2	2	1	3	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	3
63	2	2	1	1	6	1	1	1	2	2	1	2	2	1	2	3	3	2	1	1	2	1	1	2	1	1	2	1	1	2	1	1	2	1
64	1	2	1	3	4	5	2	1	2	1	1	2	2	3	2	2	2	1	2	2	2	1	3	1	1	1	2	1	3	3	2	2	2	3
65	3	2	3	3	3	1	1	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3
66	3	2	2	4	4	1	1	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	2	3	2	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3
67	2	2	3	3	2	5	1	2	2	1	1	3	2	3	2	2	3	1	1	1	2	1	1	2	2	1	2	1	3	3	2	3	3	3
68	1	1	1	3	1	5	1	2	2	1	1	3	2	1	2	2	2	1	1	1	2	1	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2
69	2	1	1	4	4	1	1	2	2	1	1	2	2	3	2	3	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3
70	2	1	1	3	4	1	1	2	2	1	1	2	2	1	3	2	2	1	1	1	2	1	2	1	2	1	1	1	1	2	2	1	2	1
71	2	1	1	3	3	2	1	2	2	1	1	2	2	1	2	2	3	1	1	1	1	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
72	2	2	2	3	4	1	1	2	2	2	1	3	2	3	2	2	2	1	2	1	1	3	3	3	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2
73	3	1	2	3	4	1	1	2	2	2	1	3	2	2	2	3	2	1	1	1	1	1	2	2	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2
74	3	2	1	4	2	1	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	3	3	3	3
75	2	2	1	3	5	5	1	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3
76	2	2	1	2	4	1	1	2	2	2	1	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2
77	2	1	3	3	2	1	1	2	2	2	2	1	2	2	2	3	2	2	2	2	2	1	2	2	3	2	2	3	2	2	2	3	2	2
78	1	1	2	1	4	5	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	1	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2

79	3	2	3	1	5	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	3	2	3	2	1	3	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	
80	1	1	1	3	4	5	1	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	3	1	2	3	1	3	2	3	2	1	3	2	1	1	2	1	1	
81	3	2	1	5	4	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	3	2	1	2	3	1	3	2	2	1	2	2	1	2	1	1	1	
82	3	2	1	3	2	5	1	2	2	2	2	3	2	2	3	3	3	2	3	2	1	2	1	1	2	2	1	2	2	1	1	1	2	2	
83	2	2	1	3	4	5	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	1	3	1	2	2	2	2	1	1	
84	3	1	2	4	6	2	1	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	1	3	1	1	2	3	2	2	2	1	3	1	1	2	1	2	1	
85	2	2	2	3	4	5	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	
86	1	2	1	2	3	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	1	2	2	2	1	2	1	2	2	1	2	1	1	1	1	
87	3	2	1	3	4	1	1	2	1	2	2	2	2	2	3	1	2	2	2	1	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	3	3	3	
88	3	1	1	2	1	5	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	1	1	
89	2	1	3	3	6	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	3	
90	1	2	2	5	4	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
91	3	1	2	2	3	4	1	2	1	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2
92	3	2	1	3	5	3	1	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
93	2	2	2	2	4	5	1	2	2	2	2	2	2	2	3	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3
94	1	2	2	3	4	5	1	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	1	2
95	3	2	1	2	3	5	1	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3
96	1	1	1	5	4	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	3	2	2	1	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
97	2	2	3	1	4	2	1	2	2	2	2	3	2	3	2	3	2	1	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
98	1	2	3	1	3	5	1	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	3	
99	1	2	2	2	4	4	1	2	2	2	2	2	3	2	2	1	2	1	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2
100	2	2	1	1	4	5	1	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3
101	1	2	1	3	5	1	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	3	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	3	2	2
102	2	1	1	5	2	5	1	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	3	3	3
103	3	1	3	3	4	1	1	2	2	2	2	2	2	3	2	1	2	1	1	1	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2
104	2	2	2	3	4	2	1	2	2	2	2	2	3	2	1	3	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2
105	2	1	3	4	4	5	1	2	1	2	2	2	2	2	2	3	3	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	3	3	3
106	1	2	1	3	3	1	1	2	1	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2
107	2	1	1	2	6	2	1	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	3	3	1	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3
108	1	2	1	3	5	3	1	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	3	3	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2

109	2	1	1	5	4	1	1	2	1	2	2	2	2	2	1	3	3	2	2	2	1	2	2	2	2	3	3	2	2	3	2	2	3	2
110	2	2	2	3	4	3	1	2	1	2	2	2	2	2	2	3	2	1	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
111	3	1	2	5	2	1	1	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2
112	1	2	1	4	4	3	1	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	2	1	1	1	2	2	2	2	3	2	1	2	3	2	2	3	3
113	3	1	1	3	4	3	1	2	1	2	3	2	2	2	1	3	3	1	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2
114	1	2	1	5	4	4	2	2	1	2	3	3	2	3	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	3	2	2
115	2	2	3	3	2	5	1	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	3	3	2	3	2	2	2	2	3	2	3	3	2	2	2	3	2
116	1	1	2	5	4	3	1	2	2	2	3	2	2	2	2	3	3	2	3	1	3	3	3	2	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2
117	2	2	3	2	4	3	1	2	2	2	3	3	2	2	2	3	2	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	3	2
118	3	1	1	1	6	5	1	2	2	2	3	2	2	2	1	3	2	2	1	1	2	2	2	2	3	3	2	3	3	2	2	2	3	3
119	2	2	1	1	4	3	1	2	2	2	3	3	2	2	3	3	2	2	2	3	2	2	2	2	3	3	2	3	2	2	3	3	2	3
120	1	1	1	2	4	1	1	2	2	2	3	3	2	2	3	3	2	2	1	1	1	2	2	2	3	3	2	3	2	3	2	2	2	2
121	3	2	1	1	4	1	1	2	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	1	2	2	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2
122	3	2	2	5	3	5	1	2	3	2	2	3	2	3	3	3	2	3	1	2	2	2	3	2	3	3	2	3	2	2	2	2	2	3
123	2	2	2	5	4	4	1	2	3	2	3	2	2	3	3	3	2	3	3	2	1	2	2	2	3	3	2	3	2	3	3	2	2	3
124	1	2	1	3	2	3	1	2	3	2	3	3	2	3	3	3	2	2	2	1	3	2	2	2	3	3	2	3	3	2	2	2	2	2
125	1	2	1	2	4	1	1	2	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2
126	3	1	1	3	4	2	1	2	3	2	3	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2
127	2	2	3	4	1	3	1	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	2	3	1	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	3
128	2	2	2	3	2	4	1	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	2	2
129	2	2	3	5	1	5	2	2	3	3	3	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2
130	3	2	1	3	4	3	1	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2
131	2	1	1	4	6	5	1	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	1	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	2	2	2
132	1	2	1	1	4	5	1	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	3
133	1	2	1	3	2	5	1	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3
134	3	2	2	1	2	1	1	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	2	2	2
135	2	1	1	3	4	3	1	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	2	3	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	3	2	2	2
136	1	2	1	3	4	1	1	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	1	2	3	3	3	3	2	3	2	3	2	2	3	2	2	3
137	3	2	2	2	6	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	2	2	2	3	3	2	2	2	2
138	2	2	2	3	5	1	1	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2

139	2	1	1	3	5	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	2	2	3	
140	1	1	1	2	2	5	1	3	3	1	3	3	1	3	1	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
141	2	2	1	3	4	5	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	1	3	3	2	3	2	2	3	2	2	2	3	
142	2	1	3	3	4	3	1	1	3	3	1	3	3	3	1	3	3	2	3	3	3	1	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	
143	3	2	2	2	4	5	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	1	3	3	2	2	3	2	2	2	2	3	3	2	2	2	
144	2	2	1	3	4	5	2	3	3	3	3	3	3	3	1	2	3	3	2	3	2	3	1	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	
145	2	2	1	4	6	3	1	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
146	1	1	2	3	5	5	1	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	
147	2	2	2	5	3	2	1	3	3	3	3	2	3	1	3	3	3	2	3	1	3	2	2	1	1	2	3	2	2	2	2	2	2	
148	1	2	1	3	5	3	1	3	3	3	2	1	3	2	3	3	2	2	3	3	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	
149	2	2	1	1	4	5	1	3	2	3	2	3	3	3	3	1	3	2	1	3	1	3	2	1	3	1	3	1	2	2	2	2	2	
150	3	1	3	1	2	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	2	3	2	2	2	2	3	
151	2	1	3	3	5	5	1	2	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	1	2	1	2	2	3	2	2	1	1	2	2	3	2	2	1
152	3	1	2	5	4	5	1	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	1	2	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	2	1	1	2	1
153	2	1	1	3	4	1	1	3	3	1	3	1	3	2	2	2	3	2	1	1	2	1	1	2	1	1	2	2	1	1	2	1	1	2
154	1	2	1	3	4	5	2	2	1	3	2	3	2	2	1	1	3	1	2	2	1	2	1	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2
155	3	2	1	4	2	2	1	3	1	1	1	2	1	2	1	2	1	2	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3
156	3	2	3	3	5	5	1	1	1	1	1	2	1	1	2	3	1	2	2	2	3	3	1	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2
157	2	2	2	2	4	2	1	1	1	1	1	3	2	3	1	3	3	3	3	3	3	1	3	3	1	3	3	2	1	3	3	1	3	2
158	1	1	3	3	4	5	1	3	1	1	1	2	1	3	3	3	3	2	3	3	3	1	2	3	3	3	3	3	1	2	3	3	3	3
159	3	2	1	4	3	5	1	1	1	1	2	3	1	1	1	3	1	3	3	2	3	3	3	1	3	1	3	3	3	3	1	3	1	3
160	3	2	1	2	4	2	1	1	1	1	2	2	2	2	1	1	3	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	2	2	1	2	1	1	2
161	2	2	1	2	6	5	1	3	3	1	2	1	1	2	2	1	2	3	2	1	2	2	1	1	1	2	2	1	2	1	1	1	2	1
162	1	2	1	2	4	2	1	1	1	1	2	3	1	1	2	3	1	2	1	1	1	2	2	1	1	2	1	1	2	2	1	1	2	1
163	2	2	2	3	4	1	1	3	3	1	2	1	2	2	1	1	3	2	2	1	1	2	1	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2
164	1	1	2	2	3	5	1	2	1	1	2	3	1	1	2	1	1	3	3	1	3	1	3	1	3	3	3	3	1	3	1	3	3	3
165	2	1	1	3	5	2	1	3	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3
166	1	2	1	5	4	2	1	3	3	1	2	2	1	2	2	3	3	1	1	1	2	1	2	1	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2
167	1	1	1	2	1	4	1	1	1	1	2	2	1	2	2	1	1	2	1	2	2	1	1	2	1	1	2	2	1	1	2	1	3	3
168	1	2	3	2	3	3	2	1	3	1	2	2	2	2	1	1	2	1	1	1	3	1	3	2	1	3	3	2	1	3	2	3	3	2

169	1	1	2	3	4	5	1	3	1	1	2	1	1	1	2	1	1	3	1	3	3	3	3	1	1	3	3	3	3	1	1	3	3		
170	2	2	3	4	4	1	1	2	3	1	2	3	2	2	1	3	3	2	1	2	1	1	2	2	1	1	2	1	2	2	2	1	2		
171	2	2	1	3	3	5	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3		
172	1	1	1	2	4	3	1	1	1	1	2	3	2	1	1	1	2	1	2	2	2	2	1	1	1	2	2	1	2	1	1	1	2	1	
173	3	2	1	3	6	1	1	2	3	1	3	3	1	1	1	3	3	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2		
174	1	2	1	1	4	3	2	1	3	1	3	2	1	1	1	1	1	1	3	2	1	3	1	1	1	3	3	2	3	1	3	1	3	2	
175	1	1	2	1	2	4	1	3	3	3	3	1	2	3	1	3	3	3	1	3	2	1	3	1	2	2	2	3	1	3	1	2	2	3	
176	3	2	2	3	6	3	2	2	3	1	3	3	1	2	1	1	3	1	1	1	1	1	2	1	3	1	1	2	1	2	1	3	1	2	
177	3	2	1	1	4	1	1	1	2	1	3	2	2	2	1	1	2	1	1	1	1	1	2	2	1	2	1	2	1	2	2	1	2	2	
178	1	2	1	3	4	3	1	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	
179	2	2	1	3	4	3	1	3	2	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	
180	1	2	1	4	5	1	2	1	2	1	3	2	2	1	1	3	1	1	1	2	2	1	1	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	1	
181	2	2	1	3	5	2	1	1	2	1	1	2	1	2	1	1	2	1	1	2	2	1	2	2	1	1	2	2	1	2	2	1	1	2	
182	1	1	3	3	4	3	1	2	2	1	3	2	2	1	1	3	3	2	1	1	2	1	1	3	2	2	2	1	1	1	3	2	2	1	
183	2	1	2	5	4	4	1	1	1	1	2	3	1	3	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	
184	1	1	2	3	2	5	1	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2
185	3	1	1	3	4	3	1	2	1	1	3	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	
186	2	2	2	2	4	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	2	3	
187	2	1	2	3	4	5	1	1	1	1	2	1	1	2	1	3	3	2	2	1	1	1	3	2	1	1	1	1	1	3	2	1	1	1	
188	1	2	1	4	1	3	1	2	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	2	2	2	1	2	1	1	2	2	1	
189	2	2	1	3	5	1	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	
190	1	2	3	2	4	3	1	1	1	1	1	2	1	2	1	3	3	2	1	2	1	2	3	2	2	2	1	1	2	3	2	2	2	1	
191	2	2	3	3	6	5	2	2	1	1	1	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	3	2	3	2	2	1	2	1	2	1	1	2	1	
192	2	1	2	1	4	4	1	1	2	1	2	2	2	3	1	1	1	3	3	3	3	2	3	3	3	3	1	3	2	1	1	2	2	2	
193	3	2	1	1	5	3	1	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	2	3	1	3	2	3	2	1	1	3	
194	1	1	1	3	2	1	1	2	1	2	1	3	2	1	1	1	1	2	2	2	2	3	3	3	3	3	1	3	1	1	1	1	1	1	
195	3	2	1	5	6	2	2	2	1	2	2	2	2	3	1	1	2	3	3	2	3	2	2	2	2	3	1	1	2	1	1	2	1	1	
196	1	2	3	3	4	3	1	1	2	2	3	2	2	3	1	3	3	3	2	2	1	3	3	2	2	1	1	2	1	3	2	1	1	1	
197	1	2	2	3	6	4	2	2	1	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	1	2	1	1	2	2	1	2	2	1	1	2	1	1	
198	3	1	3	2	6	5	1	3	1	3	1	2	2	2	3	3	3	2	2	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	

199	2	2	1	3	4	3	1	3	1	2	2	2	2	2	3	3	3	2	3	2	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3
200	3	2	1	2	1	3	2	3	3	2	1	2	2	2	3	3	3	2	3	1	3	3	1	1	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3
201	2	2	1	3	4	5	1	2	2	1	3	2	2	2	3	3	3	1	3	2	3	3	2	3	1	3	3	2	3	3	2	3	2	3
202	1	1	1	5	4	3	1	3	3	2	2	2	3	2	3	3	3	2	2	2	3	1	2	3	3	3	3	2	3	3	2	3	1	3
203	3	2	2	3	2	3	1	2	2	2	2	2	3	2	3	3	3	2	3	2	2	3	1	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3
204	3	1	2	2	4	1	1	2	2	3	1	3	3	3	3	3	3	1	2	1	3	2	2	3	1	3	3	2	3	3	3	3	3	3
205	2	2	1	4	3	5	1	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3
206	1	2	1	3	4	2	1	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	1	3	3	3	3	2	3	3	2	3	1	3
207	3	2	1	5	2	3	1	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	1	2	1	3	1	3	2	3	3	2	3	2	3
208	3	2	3	3	4	2	1	3	2	1	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	1	3	3	2	3	3	2	3	3	3
209	2	1	2	5	4	5	1	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	1	2	1	2	1	2	2	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3
210	1	1	3	5	5	5	1	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	1	3	1	1	1	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3
211	2	2	1	1	6	1	1	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	2	2	1	2	3	2	3	3	2	3	3	3
212	1	2	1	1	2	5	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	1	3	2	3	2	3
213	2	2	1	2	2	5	1	3	1	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	2	1	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3
214	1	2	1	1	4	1	1	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	1	3	3	1	3	1	2	3	3	3	3	2	3
215	2	2	2	2	4	5	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	1	3	2	3	2	3	2	2	2	3	2	3	3	3	3	2	3
216	3	1	2	5	6	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	1	3	3	3	2	3
217	2	1	1	3	5	1	1	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	1	3	1	3	3	1	3	3	2	3	3	2	2	3	3
218	1	2	1	2	4	5	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	1	3	3	1
219	3	2	1	3	2	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	2	3	3	2	3	2	2	1	3	3	3	3	3	3	3
220	2	2	3	4	4	5	1	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	1	2	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	1	2	3
221	2	1	2	3	4	5	1	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2
222	1	1	3	2	4	1	1	2	2	1	3	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2
223	2	1	1	3	4	5	1	1	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2
224	1	2	1	1	5	3	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	3	3	3	3
225	2	1	1	1	5	5	1	1	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2
226	1	2	3	3	4	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2
227	1	2	2	3	5	5	1	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	3	2	3	2
228	3	2	3	4	4	5	1	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3

229	2	2	1	3	6	1	1	1	1	1	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3		
230	3	2	1	2	4	5	1	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	3	2	2	3	3	3	2	2	3		
231	2	2	1	3	5	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	3	3		
232	1	1	1	4	4	1	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2	3		
233	3	2	2	3	2	5	1	3	3	1	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	3	2	2	3	3	2	2	3	3		
234	3	2	2	5	4	2	1	3	3	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	3		
235	2	1	1	4	4	3	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	1	1	2	2	2	2	3	2	3	2	2	3		
236	1	2	1	3	5	4	1	1	2	1	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	3	2	3	3		
237	3	2	1	4	2	3	1	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	3	2	3	2	3	2	2	3		
238	3	2	3	3	5	5	1	2	1	1	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	3	1	2	1	2	1	3	2	3	2	3	2	3	2	
239	2	1	1	4	4	5	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	3	3	2	3	3	2	2	3	3		
240	3	1	1	3	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	3	2	2	1	1	3	2	2	2	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	
241	1	2	1	3	5	5	1	3	1	2	1	2	2	2	2	3	3	2	2	2	3	1	1	1	2	3	3	2	3	3	3	2	2	2	
242	3	1	2	5	6	2	1	2	3	1	3	2	2	2	2	3	3	2	2	1	3	2	2	2	1	2	3	2	3	3	2	2	2	3	
243	1	2	2	3	3	5	2	3	3	1	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	1	2	2	2	3	3	2	3	3	2	2	3	2	
244	1	1	1	3	4	5	1	2	1	1	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	3	2	2	2	2	3	3	2	3	3	2	2	2	3	
245	3	2	1	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	3	3	2	2	1	3	3	2	2	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	
246	2	2	1	3	4	5	1	2	1	1	1	2	2	2	3	2	3	2	2	2	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	
247	3	2	3	4	5	2	1	3	3	2	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	1	3	2	2	2	3	2	3	2	2	3	2	
248	2	2	2	3	4	3	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	
249	1	1	3	5	3	5	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	2	2	1	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
250	3	2	1	3	1	2	1	1	3	2	1	1	1	1	1	2	1	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
251	3	1	1	1	4	2	1	3	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2
252	2	2	1	1	4	4	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	1	2	3	2	2	3	2	3	2	2	3		
253	1	2	1	3	5	3	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2	3		
254	3	2	2	2	3	5	1	3	3	1	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	3		
255	3	1	2	3	5	5	1	3	3	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	3		
256	2	2	1	3	4	5	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	2	3	2	1	3	3	3	3	3	3	3		
257	1	2	1	2	1	1	1	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	2	3	
258	2	2	1	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	1	2	2	2	1	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	1	

259	1	2	3	2	4	5	1	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	1	3	3	3	1	3	3	3	3	3	
260	2	1	2	3	6	4	1	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	1	1	1	1	3	1	3	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3
261	1	1	1	3	5	5	1	1	2	1	2	2	2	1	3	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	3	3
262	3	2	2	5	6	2	1	1	2	2	1	2	2	1	2	3	3	2	1	1	2	1	1	2	1	1	3	2	3	2	3	2	3	3
263	1	2	2	3	3	5	1	1	2	1	1	2	2	3	2	2	2	1	2	2	2	1	3	1	1	1	2	1	2	2	2	2	2	3
264	1	1	1	3	4	5	1	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2
265	3	2	1	2	2	2	1	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	2	3	2	2	3	3	2	3	2	2	2	2	2	3
266	2	2	1	3	4	5	1	2	2	1	1	3	2	3	2	2	3	1	1	1	2	1	1	2	2	1	1	1	1	2	2	1	2	1
267	3	2	3	2	5	2	1	2	3	1	1	3	2	1	2	2	2	1	1	1	2	1	2	2	2	1	2	1	3	2	3	3	2	3
268	2	1	2	3	4	3	1	3	2	1	1	2	2	3	2	3	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
269	1	2	3	4	3	5	1	2	2	1	2	2	2	1	3	2	2	1	1	1	2	1	2	1	2	1	2	3	2	3	3	3	3	3
270	3	2	1	3	1	2	1	2	2	1	1	2	2	1	2	2	3	1	1	1	1	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3
271	3	2	1	4	4	2	1	3	3	2	2	3	2	3	2	2	2	1	2	1	1	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3