

**UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA  
FACULTAD DE ENFERMERÍA**



**CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERIA Y NIVEL DE  
SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES DEL SERVICIO DE  
EMERGENCIA, CENTRO DE SALUD SAN JERÓNIMO,  
APURÍMAC, 2017**

**TESIS**

**PRESENTADO POR:**

**BACH. GRACIELA CCOICA BULEJE**

**PARA OPTAR EL TÍTULO DE LICENCIADA EN ENFERMERIA**

**ASESOR:**

**MG. ANA MARÍA AMANCIO CASTRO**

**Lima, Perú**

**2018**

## **DEDICATORIA**

A Dios por concederme lo más preciado como es la vida, por encaminarme constantemente por el sendero perfecto y poder concluir mi carrera profesional.

A mi asesora la Mg. Ana María Amancio Castro, por apoyarme durante el procedimiento para poder elaborar mi tesis, dándome sus aportes científicos.

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a Dios por haberme guiado e iluminado durante la elaboración de este trabajo, a mis progenitores por brindarme su respaldo moral, por que muchos de mis logros se los debo a ellos.

A los trabajadores del Centro de Salud San Jerónimo, por el apoyo brindado para realizar mi investigación.

También quiero agradecer de una manera muy especial a mi asesora, por el apoyo que me ha brindado para culminar mi tesis.

## RESUMEN

El presente estudio de investigación tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre calidad de atención de enfermería y nivel de satisfacción del paciente del Servicio de Emergencia, Centro de Salud San Jerónimo, Apurímac, agosto 2017. Investigación de tipo cuantitativa, método descriptivo, diseño correlacional de corte transversal. La muestra fue 85 pacientes. Se utilizó como técnica la encuesta y como instrumento el cuestionario. Los resultados obtenidos fueron los siguientes: 34.12% perciben nivel bueno con relación a la calidad de atención de enfermería, 49.41% percibe nivel regular y 16.47% un nivel malo, asimismo se evidencia que 27.06% perciben satisfacción completa respecto a la satisfacción del paciente de emergencia, 56.47% percibe satisfacción intermedia y 16.47% insatisfacción. Se determina que existe una correlación directa y positivamente entre las variables calidad de atención de enfermería y nivel de satisfacción del paciente, según la correlación de Spearman. Se recomendó a la directiva del Centro de Salud San Jerónimo, capacitar al personal de enfermería sobre la importancia de la calidad de atención.

**Palabras Clave:** Componente técnico, Enfermera, Cuidados de calidad, Cuidados de enfermería, Cuidados con calidez

## ABSTRACT

The present study of investigation had like objective to determine the relation that exists between quality of attention of infirmary and level of satisfaction of the patient of the Service of Emergency, Center of Health San Jerónimo, Apurímac, August 2017. Investigation of type Quantitative, descriptive method, design correlational of cut cross-sectional. The sample was 85 patients. The survey was used like technique and like instrument the questionnaire. The obtained results were the following ones: 34,12% perceive good level in relation to the quality of infirmary attention, 49,41% perceives regular level and 16,47% a bad level. Also evidence which 27,06% perceive satisfaction complete with respect the satisfaction of emergency patient, 56,47% perceives intermediate satisfaction and 16,47% dissatisfaction. It is determined that it exists a direct correlation and positively between the quality variables of nursing attention care and level of satisfaction of the patient, according to the correlation of Spearman. It was recommended the managers of the San Jerónimo Health Center, prepare to nursing staff on the importance of quality of care.

**Key words:** Technical component, Nurse, Taken care of of quality, Taken care of of infirmary, Taken care of with warmth.

## INDICE

	PAG.
DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
RESUMEN	iv
ABSTRACT	v
INTRODUCCION	viii
CAPÍTULO I PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	10
1.1.- Descripción de la realidad Problemática	10
1.2.- Definición del Problema	13
1.3.- Objetivos de la investigación	13
1.4.- Finalidad e importancia	14
CAPÍTULO II FUNDAMENTOS TEÓRICOS DE LA INVESTIGACIÓN	15
2.1.- Bases Teóricas	15
2.2.- Estudios Previos	26
2.3.- Marco Conceptual	33
CAPÍTULO III HIPÓTESIS Y VARIABLES	37
3.1.- Formulación de Hipótesis	37
3.1.1.- Hipótesis General	37
3.1.2.- Hipótesis Específicas	37
3.2.- Identificación de Variables	38
3.2.1.- Clasificación de Variables	38
3.2.2.- Definición Conceptual de variables	38
3.2.3.- Definición Operacional de variables	39
CAPÍTULO IV METODOLOGÍA	40
4.1.- Tipo y nivel de Investigación	40
4.2.- Descripción del Método y Diseño	40
4.3.- Población, Muestra y Muestreo.	41
4.4.- Consideraciones Éticas.	41

CAPÍTULO V TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS	
5.1.- Técnicas e Instrumentos	43
5.2.- Plan de Recolección, procesamiento y presentación de datos	44
CAPITULO VI RESULTADOS, DISCUSIONES, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	45
6.1.- Presentación, análisis e interpretación de datos	45
6.2.- Discusiones	60
6.3.- Conclusiones	62
6.4.- Recomendaciones	63
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	64
ANEXOS	
MATRIZ DE CONSISTENCIA	
INSTRUMENTO	
BASE DE DATOS DE LA VARIABLE 1	
BASE DE DATOS DE LA VARIABLE 2	
CONFIABILIDAD DE LOS INSTRUMENTOS	

## INTRODUCCIÓN

La presente investigación se refiere a calidad de atención de enfermería y nivel de satisfacción de los pacientes del servicio de emergencia del Centro de Salud San Jerónimo; al respecto se puede definir qué calidad del cuidado de enfermería es la adecuada realización de las atenciones demostradas, las cuales deben ser adecuadas y económicamente al alcance de los pacientes, así mismo la calidad del cuidado debe poseer la cualidad de generar un impacto útil en la salud del paciente. En este contexto, el cuidado se ha constituido en el quehacer diario de enfermería, el compromiso del cuidado es asumido en más del 90% por el licenciado en enfermería. Por otro lado, la atención de enfermería, la factibilidad de los servicios y la disposición son solo algunos de los aspectos que se pueden valorar para definir el nivel de satisfacción de los pacientes.

A este respecto podemos decir que, el mejor indicador que los establecimientos de salud puedan encontrar es el personal de enfermería, y depende del desempeño que ellos realizan ya que son un canal de dialogo paciente - personal de salud. (In Crescendo. Ciencias de la Salud. 2016)

Por otro lado la Organización Mundial de la Salud en su política y táctica para la garantía calidad de atención refiere que; toda individuo tiene derecho al grado más alto de salud. Para ello incorporó la calidad de atención bajo el lema “Salud para todos”; A este respecto consideró como bases fundamentales la percepción y complacencia del paciente para lograr la excelencia en la atención, destacando la importancia de una atención adecuada. (OMS, 2007)

En cuanto a la investigación, se ejecutó con el interés de investigar la excelencia de cuidado bajo la apreciación del usuario atendido, la cual viene afectando en el cuidado holístico del paciente.

Así mismo en el marco estratégico de la investigación, se realizó una encuesta mediante entrevistas, con una serie de preguntas a los pacientes y



familiares que estuvieron en el servicio de emergencia del centro de salud San Jerónimo.

El cuestionario fue aplicado a los pacientes y/o familias que acuden al área de emergencia, las preguntas fueron estructuradas anticipadamente y estaban a orientar a obtener datos precisos sobre la apreciación del usuario y/o familias, referente a la calidad de cuidado que recibe.

La estructura fue del siguiente modo:

El capítulo I planteamiento del problema; capítulo II fundamentos teóricos de la investigación; capítulo III hipótesis y variables; capítulo IV metodología, población y muestra; capítulo V técnicas e instrumentos de recolección de datos; capítulo VI resultados, discusiones, conclusiones y recomendaciones; y por último se muestra las referencias bibliográficas seguido de los Anexos.

# CAPÍTULO I

## PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

### 1.1. Descripción de la realidad problemática

A través de las épocas y del tiempo la profesión de enfermería se caracterizó por ser una ocupación profesional de cuidado y servicio a los pacientes, por lo cual la enfermera debe mostrar vocación de servicio, buenos valores y un gran compromiso durante la atención que brinda al paciente para alcanzar una buena calidad de atención y su satisfacción absoluta.

A este respecto la OMS tiene la responsabilidad de evitar muertos y disminuir el sufrimiento en momentos de dificultades, aun cuando estas sean ocasionadas en guerras, aparición de epidemias o catástrofes. Sobre el reciente Programa de urgencia Sanitarias de la OMS implica todo el periodo de gestión de peligro, lo que implica contribuir con los países para tratar las urgencias antes que se reproduzcan a través de la mejoría en precaución y planificación, de la misma manera colaborar en la respuesta a la urgencia y una vez que ha pasado el evento inicial en la recuperación. (OMS 2017)

Así mismo menciona que el paciente debe tener una adecuada atención, para tal efecto debemos tener presente un conjunto de requerimientos que aseguren la misma, entre las cuales se puede manifestar: recursos humanos, redes de enfermería altamente capacitados, recursos adecuados de las Infraestructuras acorde al Centro de Salud, Contar con suficientes recursos económicos para brindar atención en los diferentes servicios en salud según el modelo del establecimiento, organizar de manera efectiva los recursos y un método adecuado de gerencia que debe incluir: planear actividades, supervisar las mismas, contribución intersectorial, valoración de acciones, consulta y cooperación de la comunidad.

Por otra parte, sustentan que una de las nuevas perspectivas en gerencia de salud con respecto a complacencia del paciente manifiestan que; ofrecer excelencia significa; cumplir con la expectativa de los pacientes por lo que el no ofrecer una calidad de asistencia de enfermería, ocasiona

problemas a los usuarios, ya que manifestarán estar insatisfechos con la atención brindada. Losada, Rodríguez y Hernández (2013)

En torno a la satisfacción del paciente consiste en recibir una atención de excelencia de parte del personal de sanidad, una que el paciente ingrese al servicio de emergencia necesita de, una rápida atención eficiente, humana, técnica y científica. Pat-Pech y Soto, (2017)

Por otro lado, es muy evidente que muchas veces el paciente se encuentra insatisfecho porque tiene que aguardar en un ambiente poco hospitalario, bullicioso y es apartado de sus seres queridos para ser atendido, ocasionando desagrado y cautela tanto en los familiares como en el mismo paciente, en algunas ocasiones consideran necesita hospitalización, en el momento que se les hace saber que no es así reclaman. Cuando se les informa que tienen que esperar por algún motivo, el reclamo es aún mayor. La acumulación de gente pone en riesgo la vida de reales urgencias. Arrea, C., (2011).

En el Perú, la calidad de cuidado de enfermería en el servicio de emergencia enfrenta una realidad parecida y pese a los esfuerzos por brindar una buena calidad de atención de parte del profesional muchas veces no se puede llegar a una buena satisfacción de parte de los pacientes. Ya sea por una mala atención, por no brindar una atención inmediata o en algunas oportunidades no cuentan con los equipos e instrumentos necesarios o también por que la infraestructura está en mal estado.

Vinculado al concepto, actualmente en el servicio de salud de la región Apurímac, la atención en el área de emergencia es crítica y criticada. Es un área de gran impacto para los pacientes y familiares; porque se dice que es un área crítica: Brinda servicio durante las 24 horas, 365 días del año. La atención brindada tiene que realizarse lo más pronto posible y adecuadamente. Acuden pacientes de diferentes edades, características, etc.

Mientras tanto no podemos saber en qué momento habrá mayor concurrencia de pacientes, ni cuando las emergencias serán más complejas. Al

servicio de emergencia acuden personas que perturban el orden; intoxicados, pacientes que fallecen en el trayecto al hospital, sangrando, pacientes inconscientes, y aparte de todo ello la presión de familiares.

Durante las prácticas hospitalarias en el Centro de Salud San Jerónimo del Servicio de Emergencia, la mayoría de pacientes refieren que las enfermeras cuando se dirigen a ellas no los miran, están apuradas, cuando le piden alguna información contesta que es el médico a quien debe responder sus preguntas, cuando administran los medicamentos a veces no le saludan, en otras oportunidades se les ve agestadas, sudorosas, reniegan y discuten entre sí, con el técnico de enfermería, con los médicos y hasta con los mismos familiares, cuando preguntan por su nombre indican para que quiere saber, no dejan pasar a sus familiares para que los acompañen o asistan, porque están ocupadas, o no hay nadie en el servicio, etc. Esta situación origina que continuamente los pacientes se quejen de maltrato, no reciben información sobre el proceso de su enfermedad, menos de su avance desde el punto de vista de Enfermería, sumado a ello observamos quejas por que los servicios higiénicos u otras instalaciones de atención directa se encuentren en deficiente estado de limpieza, originando quejas en el libro de reclamaciones o cartas dirigidas al jefe de emergencia, jefa de enfermeras y al director.

Para lo cual proponemos la siguiente interrogante de investigación:

## **1.2.- Definición del Problema**

### **Problema general**

¿Cómo se relaciona la calidad de atención de enfermería con el nivel de satisfacción del paciente del Servicio de Emergencia, Centro de Salud de San Jerónimo, Apurímac, agosto 2017?

### **Problemas específicos**

¿Cómo se relaciona la calidad de atención de enfermería en su dimensión componente interpersonal con el nivel de satisfacción del paciente del Servicio de Emergencia, Centro de Salud de San Jerónimo, Apurímac, agosto 2017?

¿Cómo se relaciona la calidad de atención de enfermería en su dimensión componente técnico con el nivel de satisfacción del paciente del Servicio de Emergencia, Centro de Salud de San Jerónimo, Apurímac, agosto 2017?

¿Cómo se relaciona la calidad de atención de enfermería en su dimensión componente del entorno con el nivel de satisfacción del paciente del Servicio de Emergencia, Centro de Salud de San Jerónimo, Apurímac, agosto 2017?

## **1.3.- Objetivos de la investigación**

### **Objetivo general**

Determinar la relación que existe entre la calidad de atención de enfermería y el nivel de satisfacción del paciente del Servicio de Emergencia, Centro de Salud de San Jerónimo, Apurímac, agosto 2017.

### **Objetivos específicos**

Identificar la relación que existe entre la calidad de atención de enfermería en su dimensión componente interpersonal y el nivel de satisfacción del paciente del Servicio de Emergencia, Centro de Salud de San Jerónimo, Apurímac, agosto 2017.

Identificar la relación que existe entre la calidad de atención de enfermería en su dimensión componente técnico y el nivel de satisfacción del paciente del Servicio de Emergencia, Centro de Salud de San Jerónimo, Apurímac, agosto 2017.

Identificar la relación que existe entre la calidad de atención de enfermería en su dimensión componente del entorno y el nivel de satisfacción del paciente del Servicio de Emergencia, Centro de Salud de San Jerónimo, Apurímac, agosto 2017.

#### **1.4.- Finalidad e importancia**

El presente trabajo de investigación permitirá conocer la excelencia del cuidado del licenciado en enfermería y plantear estrategias para mejorar esta, y al final lograr la satisfacción del paciente en el servicio de urgencia, realizamos con la finalidad de actualizar, guiar e instruir al personal de enfermería, perfeccionando la calidad de atención en cuanto al cuidado de los usuarios que asisten al servicio de emergencia. Evaluar al profesional referente a su desempeño y al mismo tiempo poder tomar medidas que ayuden en las actitudes positivas y corregir la mala relación que pudieran existir entre enfermera(o) y paciente.

A este respecto frente al requerimiento y necesidad social por una atención humanizada establecido en valores y respeto a la persona, el equipo que trabaja en el servicio de emergencia debe ofrecer una atención adecuada, constante y libre de riesgo que ayuden a una interacción enfermero – paciente, el cual debe ser más apropiado y que encamine a la satisfacción del paciente. Y que, al ser percibido por el paciente, permita causar sensaciones o sentimientos que expresarán según su nivel de satisfacción; lo cual permitirá aumentar el nivel del profesional de enfermería mediante la evaluación que tiene que realizar la enfermera.

Todo paciente tiene el privilegio de un trato amable, orientación apropiada, asistencia técnica, trato responsable y profesional; el cual se debe ver reflejado en la calidad recibida por el paciente y su satisfacción con el servicio.

## **CAPÍTULO II**

### **FUNDAMENTOS TEÓRICOS DE LA INVESTIGACIÓN**

#### **2.1.- Bases Teóricas**

##### **2.1.1. Variable calidad de atención de enfermería**

Calidad se puede definir a la aprobación de un artículo cuando cumple con las especificaciones del diseño, entre otros elementos. Puede ser común encontrar la satisfacción de un cliente cuando un producto cumple sus expectativas y porque tiene certificado los estándares establecidos por las organizaciones que certifican un producto. Según Barrios (2007)

Resulta interesante mencionar que, calidad depende en satisfacer las expectativas del paciente; mala calidad, señala cuando no se cumple todas las expectativas del paciente; buena calidad, indica cuando cubres más allá de sus expectativas y calidad de servicio, depende que el servicio que reciba sea igual al servicio esperado. (Muller, 2001)

Así mismo se puede decir que calidad en general, se define a una serie de cualidades esenciales y características que presenta un servicio o un producto que se ofrece, esto permitirá comparar y apreciar si es parecido, superior o inferior con otros de sus mismas cualidades con el propósito de complacer las necesidades al cliente o al usuario.

Se define calidad de cuidado como:

Conjunto adecuado de servicios diagnósticos y terapéuticos apropiados para lograr una asistencia médica adecuada, considerando los factores y conocimientos tanto del usuario como del servicio médico, obteniendo un resultado con poco riesgo de efectos, y satisfacción completa del paciente. (OMS, 2007)

Según Suñol (2004) mencionó que:

Calidad de atención es aplicar la ciencia y tecnología de la medicina para incrementar sus beneficios para la salud sin complicar sus riesgos. Nivel de calidad se puede evaluar a través del equilibrio y beneficios más favorables de riesgos a medida que te brindan la atención.

Así mismo Freitas (2014) mencionó que:

Con referencia a calidad de atención podemos decir que; es un proceso de atención con excelencia al paciente, para lo cual tenemos que saber cuáles son sus carencias y esperanzas, planificar su atención para de esta manera complacer las mismas, tal como la eficacia, persistencia en su ejecución y seguimiento cuyo control y seguimiento permanente registra la eficacia y capacidad de la asistencia de enfermería.

Por otro lado, la Calidad de atención en salud, es definida por Donabedian (2000) como:

Una adecuación precisa de atención en cada caso. Informa acerca de “lo que se hace” es decir mientras se brinda la atención se informa el aspecto profesional de la atención, donde incluyen los recursos, los procedimientos de atención, incluyendo la capacidad del personal y resultados de las intervenciones. Son objetivos los cuales se mide a través de indicadores y estándares.



## **Dimensiones de la variable calidad de atención de enfermería.**

Según Donabedian la calidad de los servicios sanitarios tiene tres dimensiones fundamentales:

*Dimensión componente Técnico:* Señala los elementos que forman parte del desarrollo de atención de salud, como informar de la adecuación de la atención prestada, el avance científico y el desempeño de los profesionales.

En la cual se tomaron los siguientes indicadores:

Eficiencia en el procedimiento. Es lograr el objetivo a menor precio posible. En este caso se busca el uso adecuado de los medios disponibles para alcanzar los propósitos anhelados. (Mejía, 2014)

Competencia profesional. Capacidad de un individuo para realizar una misma función en diferentes aspectos y con base en las necesidades de calidad que son anhelados por el sector productivo. Esta capacidad es lograda con la obtención de conocimientos, aptitudes y capacidades que muestran en el saber, el ejecutar y saber ejecutar. (Sanz, 2017)

Eficacia. Nivel en que las metas y objetivos de un plan son alcanzados, es decir, de los resultados anhelados cuantos se pudo alcanzar. La eficacia consiste en concentrar los esfuerzos de una institución en su atención y procesos necesarios que deben aplicarse para lograr el cumplimiento de los objetivos propuestos. (Mejía, 2014)

Continuidad. Es la unión que presentan entre sí las partes de un todo

Continuo. Es poseer algo sin interrupciones, de forma permanente.

Accesibilidad y seguridad. Es estar al alcance de cualquier persona según su posibilidad, y que el tener limitaciones en la comunicación, entendimiento, movilidad no sea impedimento para poder llegar a un objeto, lugar o servicio. (Sanz, 2017)

Dimensión componente Interpersonal: Describe la relación entre médico y el paciente, al igual que la información logística y sanitaria que brinda el profesional. En otras palabras, es el nivel de interrelación y diálogo que existe entre profesional de salud y paciente, lo cual incluye un buen vínculo interpersonal.

Donde se tomaron los siguientes indicadores:

*Comunicación efectiva.* El tipo de comunicación que tengamos con una persona, definirá la calidad de relación que se obtendrá. De hecho, la autora manifiesta que, si analizamos, las personas que lograron un éxito sólido y un respeto permanente (ya sea en el ámbito laboral, empresarial o familiar) saben informar de manera concreta, sus ideas, emociones y propósitos. El conocer y practicar los principios de una comunicación efectiva podría organizar, aceptar, enseñar, dirigir, pero lo más importante lograr un ambiente adecuado que sus acciones lleven a lo que en verdad quieren que sea excelente. (Barsallo, 2009)

*Comunicación asertiva.* Comunicar asertivamente se basa en establecer lo que queremos; de manera rápida, clara, precisa y convincente lo que deseamos. Nada de dudas la comunicación asertiva se fundamenta en ser de manera clara, con lo mencionado se incrementa la esperanza de que el mensaje sea entendido y aceptado, pero lo más importante, tenemos que manifestar lo que sabemos y no basarnos en suposiciones. (Rodríguez, 2016)

*Empatía.* Capacidad de darse cuenta, entender, y reconocer los sentimientos de los demás. (Ugarriza, 2001)

*Confianza.* Es la esperanza que uno pueda tener en otro individuo o algo. Es una característica particular de los seres vivos, en especial las personas, aunque también lo poseen los animales, ellos lo hacen por

instinto, a diferencia de los humanos que confían con uso de razón. Al realizarlo consciente y voluntaria cuesta trabajo y sacrificio lograrlo. A pesar que sea dificultoso conseguir, se identifica por ser una sensación positiva. (Sanz, 2017)

*Seguridad.* Es una situación en la cual los riesgos y las circunstancias que pueden ocasionar daños de manera psicológica, física o material se controlan para la salvaguardar la salud y bienestar de todos. Es algo indispensable en nuestra vida diaria, que permite realizar y cumplir sus anhelos. (Barsallo, 2009)

*Interacción.* Se puede definir como un intercambio de comunicación entre dos sujetos (persona-persona, persona-objeto, objeto-objeto) que está basada fundamentalmente a la idea de acción-reacción. Es decir, cuando se expresa una señal al otro (acción) y logra una respuesta por parte de este. (Ugarriza, 2001)

*Calidez.* La calidez es una demostración de confianza que vierte una persona a otra u otras cuando se acude a ella para realizar una consulta, solicitar una ayuda o un servicio, en un ambiente de paz y de sosiego, de respeto y optimismo. (Barsallo, 2009)

*Asertividad.* Es una capacidad para manifestar sensaciones, ideologías y opiniones sin estropear los sentimientos de los demás; proteger nuestros derechos sin destruirla. (Gaeta, 2009)

*Dimensión componente del Entorno:* Está determinado por características de confort que brinda una institución de salud, conjunto de cosas y situaciones que hacen posible que el paciente se sienta satisfecho.

En la cual se tomaron los siguientes indicadores:

*Organización de espacio.* Manera de cómo influye el medio ambiente en la salud, la mente y cómo se comportan los seres humanos alrededor de las organizaciones. (Ugarriza, 2001)

*Limpieza.* Son las acciones que permite eliminar la suciedad de algo o alguien, el objetivo de la limpieza es eliminar en su totalidad las bacterias y microorganismos que se localizan en el cuerpo y en los distintos ambientes donde laboran las personas y que puede ser dañino para la salud. (Sanz, 2017)

*Orden.* Es la acción de posicionar o colocar las cosas en el sitio que le corresponde a cada uno. (Ugarriza, 2001)

*Iluminación.* Es la acción y efecto de iluminar. Se refiere a brindar luz o alumbrar y siempre se necesita directamente de un elemento, de algo o alguien a quien dar claridad.

*Ventilación.* Es el procedimiento de renovar el aire interior de un ambiente, siempre y cuando sea necesario las cuales pueden ser por falta de una adecuada temperatura, pureza o humedad, para así lograr una mejora. Esto se puede lograr mediante método de ingestión de aire y otro de extracción, produciendo a su paso barrido o circulación de aire permanente, el cual eliminara las partículas contaminadas.

(Ugarriza, 2001)

### **2.1.2. Nivel de satisfacción del paciente**

La satisfacción en diferentes circunstancias de nuestra vida, sería como un acontecimiento de atención a la salud o la felicidad, son calificaciones personales y propias de las personas que resultan importantes en el trayecto de sus vidas y de sus comunidades. Los sistemas de salud actualmente enfrentan grandes retos, demandas difíciles de atender, aumento en las demandas, limitación de recursos, sin embargo, crear eventos sociales para

mantener a la población saludable y cuidar de la calidad de vida de sus pacientes es el objetivo de cualquier sistema moderno de salud. Brindar una mala calidad de asistencia afectará la satisfacción de los usuarios, no desaparecerá sus preocupaciones y aumentará sus carencias económicas, sociales y emocionales. (Hamui, Fuentes, Aguirre, & Ramírez, 2013).

Según Sanz (2017) mencionó que:

La satisfacción es una palabra que se usa frecuentemente en el ámbito de la salud empresarial. Es una medida de cómo los servicios suministrados por un enfermero cumplen o superan las expectativas del paciente. Está muy relacionada al modelo de SERVQUAL que nos habla sobre la calidad del servicio como se puede mejorar cuando es brindado por una organización que emplea un formulario donde evalúa la calidad de asistencia dentro de cinco aspectos: seguridad, aptitud de respuesta, confiabilidad, simpatía y componentes palpables. Está conformado por un grado de múltiples contestaciones estructuradas para entender los anhelos de los clientes referentes a un servicio. Es un instrumento de mejoría, permite evaluar y poder comparar con otras organizaciones.

Según Chang, *et al.* (2015) mencionaron que:

La satisfacción puede mencionar aproximadamente tres aspectos distintos: Ordenados (ambiente, periodo de la demora, etc.); asistencia obtenida así como difusión de la situación de salud de la comunidad y tratamiento percibido durante el procedimiento de atención del personal.

Por otro lado, Costa (2000) refirió que:

La satisfacción tiene relación con una alta cifra de variables, así como la atención óptima del personal en salud, número de información que usa el personal, destreza técnica del personal del servicio de salud, tiempo de la demora y variables de modelo sociodemográficas tales como edad, sexo, etc.

Debemos tener presente que la satisfacción no necesariamente está sujeta a la calidad de atención asistencial, sino también de los anhelos del paciente, el usuario se siente satisfecho cuando el servicio cumple y supera sus expectativas.

Así Mesa (2010) mencionaron que:

La satisfacción del usuario se encuentra vinculada a la valoración que tiene acerca de la asistencia de enfermería. La atención de enfermería hacia el paciente debe ser de una manera humanizada; considerando que es una persona que siente, padece, razona y requiere de menos medicinas y más entendimiento. Que tiene deseos, anhelos, problemas y vive estas experiencias de manera muy diferente por su cultura, principios y su mundo habitual.

### **Dimensiones de la variable nivel de satisfacción del paciente**

*Dimensión percepción.* Es el procedimiento mental por el que se elige, ordena y explica la información con la finalidad de darle sentido. Es la capacidad de ver la realidad que tiene una persona y que cambiara según la situación.

(Paz, 2007).

Está vinculado al desempeño (en cuanto a la entrega de valor) que el consumidor supone haber logrado después de conseguir un servicio o producto. Desde otra perspectiva, es el resultado que el consumidor siente haber logrado de un servicio o producto que obtuvo. El beneficio obtenido tiene las siguientes particularidades: se define a partir de la perspectiva del cliente mas no de la empresa. Está centrado por las apreciaciones del consumidor, no fundamentalmente en la realidad. Sufre la impresión de otros clientes que afecta al cliente. La situación de actitud del consumidor dependerá de sus pensamientos. Dada su dificultad, el “beneficio recibido” puede ser establecido después de una profunda indagación que empieza y culmina en el consumidor.

En la cual se tomaron los siguientes indicadores:

*Paciencia.* Es una cualidad que nos ayuda a sobrellevar malos momentos sin perder calma. Es una virtud que nos enseña aguardar, tolerar y aguantar. (Sanz, 2017)

*Atención inmediata.* Esta labor es fundamental asociar a otras facultades superiores para organizar, transformar la información de manera correcta, para construir la impresión y conceptualización al realizar una tarea. La capacidad de atención peculiar para cada persona. (Unicef, 2008)

*Percepciones.* Es el mecanismo particular que efectúan las personas que se basa en recibir, descifrar, entender los indicios que se originan desde exterior descifrándolas comenzando de la actividad sensorial. Se trata de una secuencia de datos que son entendidos por el cuerpo a modo de información bruta, que conseguirá un significado después de un procedimiento intelectual que también forma parte de la propia percepción. (Sanz, 2017)

*Opiniones.* Es la determinación que se tiene acerca de algo, alguien o sobre alguna duda en particular. Es la forma de juzgar con respecto a un asunto en particular. Otras fuentes precisan la opinión como el pensamiento de una persona expuesto sobre algún tema. En otro sentido de la palabra es para detallar el concepto en que se tiene a una institución o cosa.

*Comunicación.* Es un proceso de diferentes sentidos en el cual dos o más personas intercambian sentimientos, información u otras ideas a través de una o varios lenguajes. (Unicef, 2008)

*Amabilidad.* Este valor está basado en el respeto, estima y bondad en la manera de socializarnos el uno con el otro. La cordialidad es básica para convivir en la comunidad.

*Esperanza.* Es una situación de actitud entusiasta centrado en el anhelo de resultados convenientes vinculados a sucesos o situaciones de la vida misma o del resto en su conjunto. (Sanz, 2017)

*Dimensión expectativa.* Es una situación de ánimo positivo centrado en la esperanza de logros positivos relacionada a sucesos o situaciones del mundo en su conjunto o de la vida misma. (Paz, 2007).

Las expectativas de los consumidores ocurren a raíz de estas cuatro o más situaciones: ofertas que realiza la empresa misma sobre el rendimiento del servicio o producto. Experiencias de anteriores adquisiciones. Comentarios de familiares, amigos, compañeros, etc. Promesas que realizan los competidores. En lo que corresponde la empresa, ellos deben tener prudencia de crear un nivel perfecto de expectación. Como por ejemplo, cuando las ofertas son excesivamente malas no interesará a los consumidores; pero si en cambio son muy buenas, los consumidores se mostraran satisfechos. Una parte muy importante sobre este asunto es que la reducción en las señales de complacencia del consumidor no quiere decir que el servicio o producto sea de mala calidad; muchas veces, es que no cumple con todas sus expectativas anheladas que es adjudicado a las labores de la mercadotecnia (ventas personales y publicidad). En todo caso, es muy importante controlar “regularmente” las “expectativas” de los consumidores para precisar lo siguiente: si la empresa cumple con sus anhelos. Si están igual, por abajo o sobre de sus expectativas que ocasiona la competencia y concuerda con lo que el consumidor promedio desea, para poder adquirir.

En la cual se tomaron los siguientes indicadores:

*Beneficios.* Es algo positivo, pues consiste en recibir o dar algún bien, es decir algo que satisface una carencia. El beneficio aumenta, contribuye, suma, del cual obtenemos un provecho. Los cuales pueden ser moral o económico. (Chang, et al., 2015)

*Experiencias.* Es una forma de aptitud o conocimiento, el cual puede venir de la observación, de hechos vividos de algún acontecimiento o



de otras cosas que acontece en nuestra vida diaria y que nos deja algo marcado, por ser importante o por su importancia.

*Promesas.* Es un compromiso que asume una persona con otra a través de la palabra al comprometerse en el cumplimiento de una acción en concreto. (Costa, 2000)

*Conocimientos.* Es un conjunto de ideas indefinidos que almacenamos a través de la experiencia o la obtención de sabiduría mediante la observación. (Chang, et al., 2015)

### **2.1.3 Teoría de Watson Jean**

La atención humanizada de acuerdo a la teoría de Watson Jean, sostiene exigencia de incluir sus instrucciones teóricas de los diversos aspectos del desempeño del personal de enfermería, asistencia, gestión, conformación, enseñanza e indagación. La atención más allá es la manera particular que plantea la enfermera es “una manera particular de atención humano que está sujeta al deber ético de la enfermera, de cuidar así como también resaltar la honestidad humana”, el cual posibilitará alcanzar la atención humanizada que ofrece el experto de enfermería.

Ciertos autores concuerdan que definición de atención es algo importante en enfermería, cuidar es acción más primitiva que una persona hace para realmente llegar a ser, un ser vinculado a otro que lo invoca, en una sustentación de ética y filosofía. Watson, citado por Caro, en los años 2009, agrupa la teoría en una idea de cambios “teniendo en consideración que un evento es singular en su interrelación mutua y está presente en el mundo que lo rodea”. Por lo tanto, su hipótesis sustenta una responsabilidad profesional, factor alentador básico en procedimiento de atención; mediante convicciones éticas, enfocado en el planteamiento humanístico. Del mismo modo Torres C, Buitrago M, Colombia, 2011 en el análisis apreciación sobre calidad de la atención de enfermería en usuarios oncológicos hospitalizados toma en cuenta que; lo principal considerar las carencias de los usuarios con la

finalidad de complacer con las atenciones y labores de enfermería. Siendo prioritario colaboración del paciente en la evaluación y perfeccionamiento de la excelencia. Referente a lo mencionado, la satisfacción recibida por el usuario es un resultado de la asistencia hospitalaria y un componente básico como señalizador legítimo de las atenciones que se brinda por medio de una atención humanizada. (Guerrero, Meneses y de La Cruz, 2015)

Es el procedimiento de dialogo y respaldo recíproco a través de personas, procesadas para la modificación entendimiento del espíritu básico de la existencia. Por lo cual la atención humanizada se transforma en una ideología de la vida empleada en el desempeño profesional de enfermería, es decir podemos precisar qué; un trabajo que necesita de un valor profesional y personal dirigido al cuidado, recuperación y autocuidado de la vida que se basa en la relación de tratamiento enfermera – usuario. De tal forma que el personal de enfermería del servicio de emergencia, tiene la responsabilidad científica, filosófica y moral, encaminado al cuidado de la honorabilidad y la protección de la vida, por medio de una atención humanizada. (Guerrero, Meneses y de La Cruz, 2015)

## **2.2.- Estudios Previos**

A continuación, se muestra algunos estudios vinculados al tema de investigación:

### **2.2.1 Estudios nacionales.**

García y Samanés (2016) en su estudio acerca del “Nivel De Conocimiento y Calidad de Cuidado inicial que brinda la enfermera al adulto con traumatismo encéfalo craneano del Servicio de Emergencia Hospital Belén de Trujillo 2016” Trujillo Perú; cuyo objetivo fue definir el grado de cognición y la excelencia de atención preliminar que ofrece la enfermera al paciente adulto con contusión encéfalo craneano de asistencia de emergencia Hospital Belén de Trujillo 2016, estudio de indagación de aspecto descriptivo correlacional de corte transversal; El ejemplar estaba integrada por 25 enfermeras; la recolección de datos se

realizó utilizando dos interrogatorios, en primer lugar acerca del grado de entendimiento de la enfermera referente a traumatismo encéfalo craneano y en segundo lugar acerca de la calidad de cuidado preliminar que ofrece la enfermera al paciente adulto con traumatismo encéfalo craneano. Con los resultados obtenidos pusieron en evidencia que 56% de enfermeras mostraron un nivel de mediano conocimiento, 36% nivel elevado y 8% bajo nivel de conocimiento; de igual manera referente a calidad de atención inicial que ofrece la enfermera al paciente adulto, 56% era apropiado y 44% inapropiado. Llegando a la conclusión que no hay relación alguna entre los niveles de conocimiento y calidad de cuidado inicial, determinado que el coeficiente de legitimidad y significancia fue demostrado con la prueba estadística Gamma (valor-p > 0,05).

Urrutia (2016) en su estudio acerca de la "Calidad de cuidado de enfermería y satisfacción del usuario adulto en emergencia Hospital la Caleta, 2015" Chimbote Perú; el objetivo principal de la investigación fue definir la calidad de la atención de enfermería relacionado al nivel de satisfacción del paciente adulto en la asistencia de emergencia del Hospital La Caleta de Chimbote, 2015. La indagación fue cuantitativa, de categoría descriptivo correlacional. Como muestra tuvimos a 217 usuarios adultos, con respecto a la recolección de datos se emplearon dos instrumentos: un sondeo referente al grado de calidad del cuidado y otro para cuantificar la complacencia del paciente; como resultado se obtuvo que: 93 % excelencia del cuidado de enfermería excelente y 7 % moderado, referente al nivel de satisfacción 86 % de los pacientes adultos del servicio de urgencia se mostró contento, 13 % poco contento y 1 % descontento. En correlación a las dos variables 77,1 % mostró calidad del cuidado excelente, por otro lado 1,4 % nivel de satisfacción del paciente descontento, calidad de atención de enfermería excelente y moderado en el servicio de emergencia del Hospital La Caleta obteniendo una significancia estadística  $p < 0,05$  y gran parte de los aspectos de satisfacción del paciente poseen correlación estadística relevante, con la calidad de cuidado de Enfermería, comprobándose las hipótesis  $H_{i2}$  y  $H_{i3}$ .

Begazo (2015) en su estudio acerca de la “Satisfacción de los Pacientes Frente al Cuidado de Enfermería en el Servicio de Emergencia del Hospital de Huaycán el Año 2015” Lima Perú. El propósito fue definir la satisfacción de los usuarios referente a la asistencia de enfermería en el servicio de Emergencia del Hospital de Huaycán en el año 2015, este proyecto de tesis fue de aspecto descriptivo y de corte transversal. Se empleó como muestra toda la población de usuarios asistidos durante el tiempo determinado de un mes, en otros términos, 200 usuarios del servicio de Urgencia. En la recopilación de la información se usará como técnica el sondeo, y aplicaremos como instrumento el Cuestionario de Evaluación CARE-Q (Caring Assessment Instrument). En el instrumento mencionado se tienen en cuenta 6 aspectos: Factibilidad, Explica y facilita, comodidad, se anticipa, sostiene relación de confianza, vigila y hace seguimiento. Dichos aspectos se clasifican del siguiente modo: de ningún modo, en ocasiones, casi constante, constante. El procesamiento de la información se ejecutará por medio del programa IBM SPSS 22 en español, y los resultados representativos se mostrarán mediante tablas de frecuencias y porcentajes, con sus respectivas ilustración; en tanto en la comprobación de hipótesis se aplicará la chi cuadrado de bondad de ajuste, con la finalidad de definir el grado dominante en cada dimensión de las variables de estudio: Cabe señalar que, para cada teoría de estudio, la determinación estadística se tomará teniendo en cuenta un grado de significancia de  $p < 0,05$ . Por último, los argumentos provienen de las determinaciones asumidas en la contrastación para cada hipótesis de las investigaciones formuladas.

Lupaca (2014) en su estudio respecto de la “Percepción del usuario sobre la calidad de atención en el cuidado de enfermería en el servicio de emergencia del Hospital Nacional Dos de Mayo, Lima 2013” Lima- Perú. Investigación se realizó con la finalidad de definir la apreciación del paciente acerca de la buena atención de asistencia de Enfermería en el Servicio de Emergencia del Hospital Nacional Dos de Mayo. El total de la población fue 54 pacientes, utilizamos como método el sondeo y como mecanismo una planilla tipo escala de Likert cambiado y empleado previo permiso. Resultados: Del total de pacientes encuestados obtuvimos que 30 (56%) regularmente

adecuado, 13 (24%) adecuado y 11 (20%) inadecuado. Referente al elemento interpersonal 36 (67%) regularmente adecuado, 10 (18%) adecuado, 8 (15%) inadecuado. Relacionado al componente del entorno apreciamos que 30 (56%) regularmente adecuado, 12 (22%) adecuado y 12 (22%) inadecuado. Podemos concluir que: La mayor proporción de los pacientes posee una estimación regularmente adecuada, referente al componente interpersonal debido a que el personal de enfermería tiene en cuenta sus apreciaciones y comentarios, es respetuoso al entrar al área de trabajo, atiende con amabilidad; ofrece información al paciente y parientes previo a ejecutar una acción, el paciente confía en la asistencia, asiste de manera rápida ante un requerimiento en tanto en el elemento del entorno, los pacientes aprecian que la asistencia de emergencia es apropiado para sostener su privacidad, en otras palabras es apropiado para recibir la atención requerida, están contentos con la atención percibida, el área de trabajo se encuentra limpio, organizado y el personal médico se esmera para conservar un buen alumbrado, confort y descanso al paciente.

Quispe (2013) su estudio acerca del “Nivel de satisfacción del usuario en relación a la atención que brinda la enfermera(o) en el C.S. Buenos Aires de Villa 2013” Lima - Perú, el propósito de la indagación fue: Establecer la satisfacción del paciente relacionado a la atención que ofrece la enfermera(o) en las diversas áreas que realizan en el interior del Centro Salud Buenos Aires de Villa. Componente y técnica que se empleó fue de nivel aplicativo, método descriptivo de corte transversal, tipo cuantitativo. Como muestra se tuvo a 65 pacientes que concurrieron a las diferentes consultas de enfermería. El instrumento utilizado fue un cuestionario; escala de Lickert cambiada utilizado con consentimiento anticipado. Como resultados obtuvimos que: Un 44 (68%) de usuarios consultados se alcanzó una satisfacción media, 11 (17%) satisfacción baja y 10 (15%) satisfacción alta. Con respecto a dimensión humana 39 (60%) manifiestan satisfacción media, 17 (26%) satisfacción alta y 09 (14%) mostró satisfacción baja; en cuanto a la dimensión oportuna 54 (83%) sienten satisfacción media, 07 (11%) satisfacción alta y 04 (6%) baja; respecto a dimensión continua, 55 (85%) manifiestan satisfacción media, 8 (12%) alta y

02 (3%) baja, entre tanto la dimensión segura el 45 (69%) muestran complacencia media, 11 (17%) alta y 14% (09) baja. En conclusión: En la presente indagación, los resultados logrados señalaron que el enfermero(a) del C.S. Buenos Aires de Villa, consigue complacer de manera regular en su atención proporcionada a los pacientes con una propensión a alta; empezando de un nivel más elevado de insatisfacción como es el periodo en que demora en atender, respeto a su privacidad, mostrarse con su respectiva identificación hacia los pacientes, acompañado de la organización con las demás funciones o profesionales y la indicación de los procedimientos en el domicilio para reducir peligros y dificultades.

### **2.2.2. Estudios internacionales.**

Castelo, et al. (2016) estudió acerca de la “Satisfacción de pacientes con atención médica en emergencias” Santo Domingo de los Tsáchilas, Ecuador; el propósito del estudio fue determinar el grado de complacencia de los pacientes referente la asistencia médica recibida en el servicio de emergencia. El presente estudio tipo descriptivo de corte transversal realizado en el servicio de emergencia del entorno de salud integral Augusto Egas de la ciudad de Santo Domingo de los Tsáchilas - Ecuador, en el primer trimestre de 2015; la población estuvo conformada por 382 usuarios a quienes se le aplicó una encuesta para obtener los datos, el estudio de la información se ejecutó atreves del software SPSS, aplicando la correlación bivariada de Kendall, los resultados se muestran en tablas de forma porcentual. Obteniéndose como resultado que los profesionales de enfermería prevaleció como contacto primordial con el paciente, proporcionó una atención amable, de excelencia y calidez, manifestado en un 44 % del ejemplar, el género femenino predominó en los encuestados con 66 %; 49 % afirmó que fue asistido durante los primeros minutos de haber llegado al servicio, 75 % manifestó estar satisfecho con la atención recibida de parte de los médicos y enfermeras. Concluimos que; en el servicio de emergencia los pacientes reciben una atención satisfactoria de parte de los profesionales de salud.

Navarro, et al. (2015) en su estudio acerca del “Cuidado Humanizado desde el punto de vista del enfermero de Emergencia en un hospital de Quillota

- Chile". La finalidad fue saber la apreciación del cuidado humanizado que brinda el personal de enfermería de la Unidad de Emergencias de un determinado hospital general en la ciudad de Quillota - Chile. Estudio cualitativo, descriptivo, de tipo fenomenológico. Para el presente estudio se necesitó la participación de cuatro profesionales de enfermería que laboran en el área de Emergencia del Hospital de Quillota, a los que se les realizó una entrevista orientada, grabada y transcrita de forma textual para conocer puntos de vista importantes conforme a las metas trazadas; se encontró como producto de los discursos y surgieron ideas que especifican la atención humanizada, señalándolo como una atención íntegra, que se debe incorporar a los familiares del paciente y deben guiarse por los principios correctos. Aparte de restricciones y beneficios recibidos en el ambiente profesional para realizar este cuidado y las emociones que emergían al particular, en conclusión, la situación del área de Emergencia se distingue de otros servicios hospitalarios a causa de diferentes circunstancias que obstaculizan la atención humanizada. La definición del cuidado humanizado especificado por los factores se parece al teórico, pero tienen obstáculos para realizarlo. El profesional que labora en el área de emergencia debe poseer vocación de servicio, positivismo y considerar su trabajo como un reto. La atención humanizada de enfermería, debería ser una virtud constante en cada atención, al mismo tiempo el profesional de Emergencia debería ser capacitado constantemente y también llevar a cabo estudios propios referente al tema.

Lasluisa (2014) en su estudio acerca del "Nivel de Satisfacción de los pacientes externos relacionado a la Calidad de atención percibida de parte del profesional de Enfermería en la unidad de Emergencia del Hospital General Latacunga en el tiempo Octubre del 2013- Abril del 2014" Ambato - Ecuador; la finalidad de la presente investigación fue saber cuál es el grado de satisfacción de los pacientes externos relacionado a calidad de asistencia percibida de parte del profesional de Enfermería en el servicio de Emergencia del Hospital General Latacunga (H.G.L.). Investigación de campo, nivel descriptivo, analítica. La población estuvo constituida de 6500 pacientes a quienes se le realizó un ejemplar probabilístico con una fórmula para una población determinada, el mismo que dio como producto 72 pacientes, por ultimo

quedando conformado por 80 pacientes. Para recopilar la información se utilizó un sondeo encaminado hacia el paciente externo y una cédula de control destinado al profesional de enfermería del servicio de emergencia, se aplicó en las guardias de la mañana, tarde y noche. Como resultado se obtuvo que 54% de los profesionales de enfermería atienden amablemente al paciente externo, 51% de pacientes mencionan son atendidos de forma lenta, 84% de pacientes expresan que en ocasiones el profesional de enfermería les indica los cuidados que deberían tener por la circunstancia de su salud, 65% menciona que la asistencia percibida es excelente, de esta y diferentes informaciones se resume que la asistencia ofrecida no alcanza el 100% de calidad a consecuencia de que ningún paciente refirió que haya obtenido un grado de satisfacción excelente, muy por el contrario otro porcentaje se propende a un grado de satisfacción bajo, por tal motivo sería indispensable llevar a cabo una orientación para poder perfeccionar la asistencia de enfermería en el servicio de Emergencia.

Montiel y Sánchez (2014) en su estudio acerca de la “Propuesta para la medición del servicio al cliente y análisis de la calidad percibida por el Usuario del Servicio de Emergencias del Hospital Dr. Enrique Baltodano Briceño de Liberia en el segundo semestre del 2014” San José Costa Rica. El estudio tuvo como finalidad planear un medio para determinar la calidad de atención que ayude en la toma de decisiones de manera apropiada y pertinente del procedimiento del Servicio y para poder brindar una mejor excelencia de servicio a los pacientes. La creación del medio que se usó fue realizado teniendo en consideración los diversos reclamos y desacuerdos de los pacientes que dieron a conocer a la gerencia de emergencias, al mismo tiempo igualmente los elementos favorables del servicio. Con la presente investigación logramos certificar que; de los pacientes encuestados 74% argumentó positivamente, 19% de manera desfavorable y 7% no contestaron algunas interrogantes del sondeo, esto demuestra que pese a los desacuerdos o perspectivas de perfeccionamiento del servicio, la valoración absoluta de calidad de la atención es favorable y demuestra que el paciente estuvo contento con la asistencia percibida. Entre las insatisfacciones que fueron evidentes están relacionados con: La higiene de los servicios higiénicos, la



demora en la atención y los ambientes inapropiados (carencia de espacio, espacios inapropiados y reducidos para la atención del paciente, estructuras en pésimo estado, insuficiente ventilación, entre otras cosas). El motivo principal para la insatisfacción es que se demoran mucho en las atenciones. Se plantea incrementar el control y higiene de los servicios higiénicos, y mediante los profesionales en salud capacitar a la comunidad sobre la manera correcta de usar los productos de limpieza.

Barragán, Pedraza y Rincón (2013) en su tesis titulada, “Calidad percibida de la atención de enfermería por pacientes hospitalizados, Tunja–Colombia”. Tuvo como finalidad, calificar la calidad recibida de los pacientes en asistencias de hospitalización referente al cuidado de enfermería sostenida. Evidenciándose como resultado, la evaluación de la calidad objetiva, subjetiva y el grado de satisfacción de los pacientes de las atenciones del centro médico, se obtuvo calificaciones con medidas de 4,08 para amabilidad y 3,98 para preparación. Llegando a la conclusión que, en la evaluación calidad objetiva y subjetiva, aparte de la satisfacción de los pacientes de los servicios de medicina interna y cirugía en el hospital de Tunja, se hallaron puntuaciones de 4,08 para amabilidad y 3,98 para la capacitación del profesional de enfermería referente de la medida y la satisfacción sobre 92,9%. En la variable calidad objetiva, la “apariencia del personal de enfermería” y la “tecnología de los equipos que utilizan las enfermeras para realizar su trabajo” fueron los dos factores con las altas puntuaciones de 3,96 y 3,82 relativamente. Al medir calidad subjetiva recibida por los usuarios, pudimos encontrar que las variables mejor apreciadas fueron “amabilidad” y “preparación del personal de enfermería para hacer bien el trabajo”.

### **2.3.- Marco Conceptual**

**Accesibilidad:** Es la probabilidad de que el consumidor logre los beneficios que requiere, a un costo justo y la cantidad suficiente.

**Adecuación:** En relación a la vacante de los servicios y las carencias de la comunidad. Es decir tiene varios elementos (Los numerosos servicios y las

carencias están interrelacionadas) y el elemento de organización (tiempo disponible para realizar sus funciones en cada zona y los profesionales divididos en grupos).

**Asertividad.** Algunos piensan que asertividad y habilidades sociales son términos parecidos. Sin embargo, vamos a calificar que asertividad solo es una parte de las aptitudes sociales, la que agrupa conductas y pensamientos que nos concede defender nuestros derechos sin agredir ni ser agredido.

**Aspectos de Confort.** Lo conforman aquellos instrumentos de ambiente del usuario que le facilitan una atención más cómoda.

**Calidad científico técnica:** cualidad para emplear las ideas y tecnologías existentes en la actualidad.

**Componente Técnico,** Es utilizar la ciencia y la tecnología en la manipulación del problema de un individuo de manera que beneficie al más alto nivel sin incrementar sus riesgos.

**Componente Interpersonal,** en la cual está referido en el fundamento de modo que la relación persona- persona tiene que cumplir los principios y virtudes sociales que dirigen la interrelación de las personas en su conjunto. Estas reglas están corregidas en gran parte por los dictados éticos de los expertos y las esperanzas y anhelos de todo individuo.

**Continuidad:** Se relaciona la atención del consumidor como un todo, en un conjunto de atención con un rango integrado, de modo que sea accesible al grado de atención apropiado afín de satisfacer su carencia.

**Cuidados de calidad:** Es el sentimiento de bienestar expresado por el paciente como respuesta propicia, pertinente, constante y fuera de riesgos del cuidado de enfermería que han sido ofrecidos.

Cuidados con calidez: Es la manifestación expresada por el paciente en semejanza que, si los cuidados de enfermería percibidos se han distinguido por apreciarlo como una unidad biopsicosocial, en otras palabras, como una persona humana, con respeto, cordialidad, interés por sus carencias afectivas, tolerancia, comprensión y reforzar su autoestima.

Cuidados de enfermería: Son acciones realizadas por el experto de enfermería al usuario que provisionalmente lo necesite para complacer sus necesidades.

Efectividad: Nivel en que se logra la mejora del procedimiento de atención, relacionado con el avance de la tecnología.

Eficiencia: Es tener capacidad, ser competente y eficaz para realizar las cosas

Emoción. Expresar sentimientos de una manera muy intensa que pueden ser de alegría o tristeza a consecuencia de un suceso, un recuerdo, una idea, etc.

Empatía. Intervención afectuosa de un individuo en una realidad impropia a ella, comúnmente en el afecto de otro individuo.

Enfermera: Es la profesional instruida en una institución superior de nivel universitario, que tiene el Título de Licenciada(o) en Enfermería a nombre de la nación, registrado en el Colegio de Enfermeros del Perú y el principal objetivo es el cuidado del paciente en la Unidad de Traumashock.

Nivel de satisfacción: Sentimiento de bienestar mencionado por el paciente o familiar, dependiendo la situación, referente su sensación de calidad y calidez en las asistencias de enfermería recibidos en el tiempo de su estadía en el servicio de emergencia.

Paciente. Es el individuo que acude a un establecimiento de salud donde recibe los servicios de un personal médico.

Satisfacción del usuario y del prestador. Es la complacencia del paciente con la atención percibida, de parte del profesional y de igual manera con los resultados. La satisfacción del profesional hace mención al sentimiento de bienestar que siente en su área de trabajo y con los buenos resultados de su atención.

Unidad de TraumaShock. Es la entidad especializada en donde se ofrece atención de salud al paciente en situación de emergencia, para lo cual tiene a disposición el equipo completo de salud para realizar el análisis y tratamiento de las enfermedades que sufren los pacientes que recurren al establecimiento en circunstancias que su vida está en peligro.

Percepción: Es el conjunto de conocimientos obtenidos a través de nuestros significados, que nos dejan estimar lo que se encuentra en nuestro alrededor y lo que sucede en él.

Percepción del Paciente sobre la Calidad de Atención: Es la respuesta manifestada de parte del usuario referente a la sensación obtenida a través de los sentidos sobre el cuidado que le brinda la enfermera. El cual se logra a través de una escala de Lickert modificada y validada en favorable, medianamente favorable, medianamente desfavorable y desfavorable.

Calidad de la Atención: Es manifestada por el paciente, referente de cómo observa su entorno y las relaciones interpersonales que tiene con el profesional de enfermería mientras lo atiende.

## **CAPÍTULO III**

### **HIPÓTESIS Y VARIABLES**

#### **3.1.- Formulación de Hipótesis**

##### **3.1.1.- Hipótesis General**

La calidad de atención de enfermería se relaciona significativamente con el nivel de satisfacción del paciente del Servicio de Emergencia, Centro de Salud de San Jerónimo, Apurímac, agosto 2017.

##### **3.1.2.- Hipótesis Específicas**

La calidad de atención de enfermería en su dimensión componente interpersonal se relaciona significativamente con el nivel de satisfacción del paciente del Servicio de Emergencia, Centro de Salud de San Jerónimo, Apurímac, agosto 2017.

La calidad de atención de enfermería en su dimensión componente técnico se relaciona significativamente con el nivel de satisfacción del paciente del Servicio de Emergencia, Centro de Salud de San Jerónimo, Apurímac, agosto 2017.

La calidad de atención de enfermería en su dimensión componente del entorno se relaciona significativamente con el nivel de satisfacción del paciente del Servicio de Emergencia, Centro de Salud de San Jerónimo, Apurímac, agosto 2017.

## **3.2.- Identificación de Variables**

### **3.2.1.- Clasificación de Variables**

Variable Independiente (x)	Calidad de atención de enfermería
Variable Dependiente (y)	Nivel de Satisfacción del paciente

### **3.2.2.- Definición Conceptual de variables**

#### Calidad de atención de Enfermería

Se determina como el procedimiento para lograr la atención con un nivel de calidad al brindarlo al usuario e involucra la idea tanto de carencias del paciente, planeación de atención para satisfacer las mismas, como también la eficacia, constancia en su ejecución, vigilancia cuyo examen y seguimiento constante consigna la efectividad y capacidad del cuidado de la enfermería. (Amador Cenía L 1998)

#### Nivel de Satisfacción del paciente

La satisfacción en diferentes momentos de la vida, como sería un acontecimiento de atención a la salud, o la felicidad, son estimaciones personales y subjetivas del bienestar de las personas y resultan notables en el trayecto de vida de los individuos y de sus poblaciones. Los métodos de salud actualmente enfrentan grandes retos, necesidades complejas de atención, incrementos en las demandas, limitación de recursos, sin embargo, cuidar la calidad de vida de los usuarios y crear intrigas sociales para conservar a las poblaciones saludables es el propósito de cualquier sistema moderno de salud. La mala calidad de la atención afecta la satisfacción de los pacientes, no disminuye sus preocupaciones y aumenta las carencias económicas, sociales y emocionales de las personas. (Hamui, Fuentes, Aguirre, & Ramírez, 2013).

### 3.2.3.- Operacionalización de las variables:

Variables	Dimensiones	Indicadores
Calidad de atención de Enfermería	Componente interpersonal	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Comunicación efectiva</li> <li>✓ Comunicación asertiva</li> <li>✓ Empatía.</li> <li>✓ Confianza</li> <li>✓ Seguridad</li> <li>✓ Interacción</li> <li>✓ Calidez</li> <li>✓ Asertividad</li> </ul>
	Componente técnico	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Eficiencia en el procedimiento</li> <li>✓ Competencia Profesional</li> <li>✓ Eficacia</li> <li>✓ Continuidad</li> <li>✓ Accesibilidad y Seguridad</li> </ul>
	Componente del entorno	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Organización del espacio.</li> <li>✓ Limpieza</li> <li>✓ Orden</li> <li>✓ Iluminación</li> <li>✓ Ventilación</li> </ul>
Nivel de Satisfacción del paciente	Percepción	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Paciencia</li> <li>✓ Atención inmediata</li> <li>✓ Percepciones</li> <li>✓ Opiniones</li> <li>✓ Comunicación</li> <li>✓ Amabilidad</li> <li>✓ Esperanza</li> </ul>
	Expectativa	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Beneficios</li> <li>✓ Experiencias</li> <li>✓ Promesas</li> <li>✓ Conocimientos</li> </ul>

## **CAPÍTULO IV METODOLOGÍA**

### **4.1.- Tipo y nivel de Investigación**

Es una investigación de tipo cuantitativa por su interés en la aplicación de los conocimientos teóricos a determinada situación concreta y las consecuencias prácticas que de ella se derivó (Bernal, 2007)

El presente trabajo de investigación respondió a una investigación de nivel descriptiva - correlacional.

Es descriptivo, por cuanto tiene la capacidad de seleccionar las características fundamentales del objeto de estudio y su descripción detallada de las partes, categorías o clases de dicho objeto. (Bernal, 2007)

Es correlacional, porque su finalidad es conocer la relación o grado de asociación que existe entre las dos variables de estudio, (Hernández, Fernández y Baptista, 2014)

### **4.2.- Descripción del Método y Diseño**

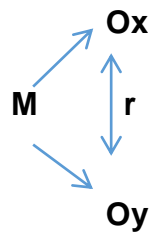
**Método:** El presente estudio seleccionado para la investigación fue descriptivo y transversal. (Bernal, 2007)

**Descriptivo;** porque, se describieron las variables tal como se presentan en la realidad. (Bernal, 2007)

**Diseño:** El diseño que se usó en la presente investigación es el correlacional que busca definir la relación entre las variables de estudio.



En este sentido responde al siguiente Esquema:



Dónde:

M = Muestra.

O<sub>x</sub> = Calidad de atención de enfermería

O<sub>y</sub> = Nivel de Satisfacción del paciente

r = Coeficiente de relación

#### 4.3.- Población, Muestra y Muestreo

**Población:** La población elegida para el presente estudio estuvo constituida por los pacientes adultos ingresados y atendidos en el servicio de emergencia del establecimiento de Salud de San Jerónimo, durante el mes de agosto del 2017. (Registro en estadística del Centro de Salud)

N= 85 pacientes

**Muestra:** Estuvo conformada por el 100% de la población por ser una población censal.

n = 85

**Muestreo:** El presente estudio presentó un muestreo no probabilístico, al azar simple.

#### 4.4.- Consideraciones Éticas.

En el presente estudio se aplicó los principios bioéticos que se dirigen al profesional de enfermería, que facultará realizar los objetivos establecidos, moralmente y éticamente aceptados. Valores como los siguientes: Soberanía,

respeto, veracidad, no maleficencia, generosidad, honradez, confidencialidad, y principios. Siendo nuestro fundamento moral que nos hace ser servidores de nuestros semejantes, y estimar su integridad.

**Respeto:** Las informaciones recopiladas serán empleados rigurosamente para fines de la investigación.

**Autonomía:** La determinación de colaborar en la investigación la tomarán los pacientes y las cuales serán respetadas.

**Veracidad:** Los pacientes responderán a cada interrogación con la veracidad, así mismo las respuestas no serán alteradas.

**No maleficencia:** El progreso de la investigación no producirá ningún daño alguno a los pacientes.

**Beneficencia:** El desenlace del proyecto de investigación, nos dejará mejorar en la calidad de atención de enfermería y de este modo poder mejorar la satisfacción por parte de los pacientes.

**Honradez:** A las personas encuestadas se les dará la tranquilidad de que sus respuestas serán individuales y no se emplearán para otros propósitos.

**Consentimiento del participante:** Todos los encuestados deben consentir en ser sometido a un estudio antes de comenzar la investigación.

**Confidencialidad y privacidad:** La información recopilada es confidencial. Nadie, puede tener acceso a la información excepto el investigador y sus asociados. Al usar la información, el investigador debe tener la seguridad que nadie identifique, o relacione los datos con el participante.

**Principios:** El investigador tiene la responsabilidad debe encaminar el estudio con responsabilidad, honestidad y prudencia.

## CAPÍTULO V

### TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

#### 5.1.- Técnicas e Instrumentos

**Técnica.** - A este respecto la técnica para la evaluación de la variable se aplicó la encuesta técnica fundamentada en preguntas, que se aplica a un grupo de estudio, empleando cuestionarios, fichas de observación que, a través de preguntas de manera personal, concede investigar las opiniones, características, costumbres, practicas, gustos, sabidurías, modos y calidad de vida, quehacer diario, etcétera, dentro de una determinada población. (Hernandez, et.al,2014)

**Instrumento.** - Como instrumento se realizó un cuestionario de 53 preguntas que facultaron poder recolectar la información indispensable para responder la problemática definida.

Instrumento elaborado por la autora, validado por el estadístico alfa cronbach con 0.881 para las preguntas de la variable calidad de atención y 0.887 por la variable nivel de satisfacción; asimismo el instrumento fue validado por jueces expertos (5).

Independiente: Calidad de atención: Se utilizó 31 ítems.

Con respecto a la valoración del instrumento se trabajó con los siguientes niveles:

Bueno (113-155)

Regular (72-112)

Malo (31--71)

Dependiente: Nivel de satisfacción: Se utilizó 22 ítems.

Con respecto a la valoración del instrumento se trabajó con los siguientes niveles:

Satisfacción completa (82-110)

Satisfacción intermedia (52-81)

Insatisfacción (22-51)

## **5.2.- Plan de Recolección de datos, procesamiento y presentación de datos**

Para poder realizar el presente plan se efectuó las planificaciones necesarias con la Dirección del centro de Salud San Jerónimo, con el propósito de lograr la autorización y facilidades en la recopilación de los datos. Con la jefa de enfermería del centro de salud, y la jefa del servicio de emergencia se consideró adecuar un promedio de 25 por ciento.

Para el análisis de los datos, se realizó el vaciado de los datos en Excel. Luego se utilizó el programa SPSS versión 23.0, para la tabulación de datos.

Los resultados conseguidos fueron presentados a través de las frecuencias y porcentajes en tablas, al mismo tiempo utilizando los gráficos de barras, elementos que permiten ver descripciones y probable relación entre las variables de estudio. Para la prueba de hipótesis al ser variables ordinales se empleó la prueba estadística no paramétrica Rho de Spearman.

## CAPITULO VI

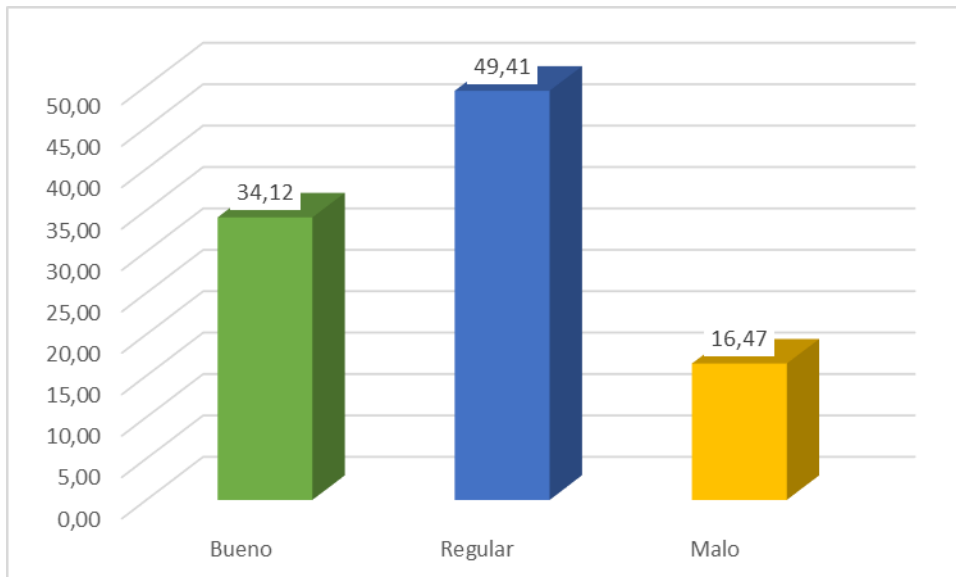
### RESULTADOS, DISCUSIONES, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Tabla 1

*Distribución de datos de la variable calidad de atención de enfermería*

Niveles	F	%
Bueno	29	34.12
Regular	42	49.41
Malo	14	16.47
Total	85	100.00

*Fuente:* Elaboración propia



*Figura 1:* Niveles de la variable calidad de atención de enfermería

#### **Interpretación:**

Mediante los resultados conseguidos se observa que 34.12% de pacientes encuestados perciben un nivel bueno con relación a calidad de atención de enfermería, 49.41% percibe nivel regular y 16.47% nivel malo.

Tabla 2

*Distribución de datos de la dimensión componente interpersonal*

Niveles	F	%
Bueno	29	34.12
Regular	39	45.88
Malo	17	20.00
Total	85	100.00

Fuente: Elaboración propia

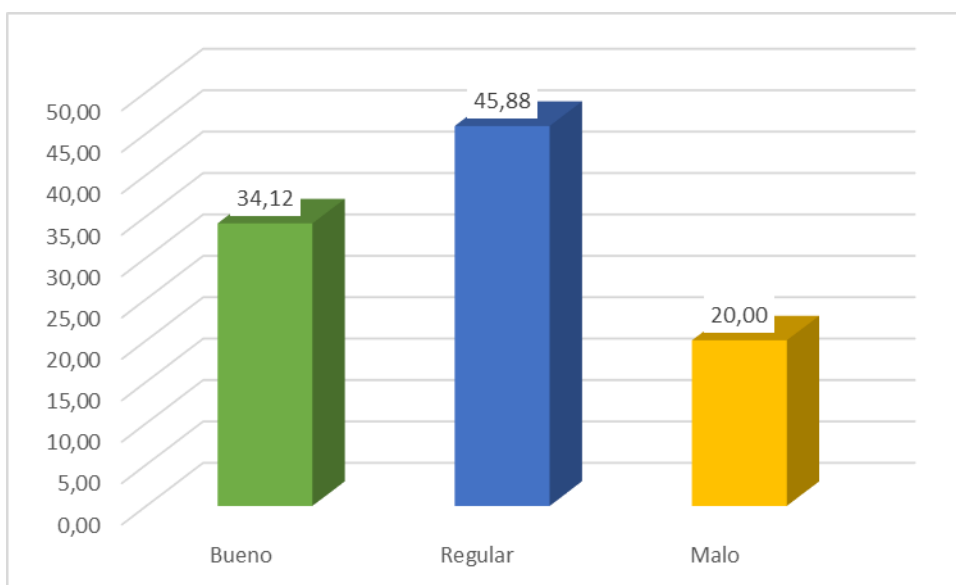


Figura 2: Niveles de la dimensión componente interpersonal

**Interpretación:**

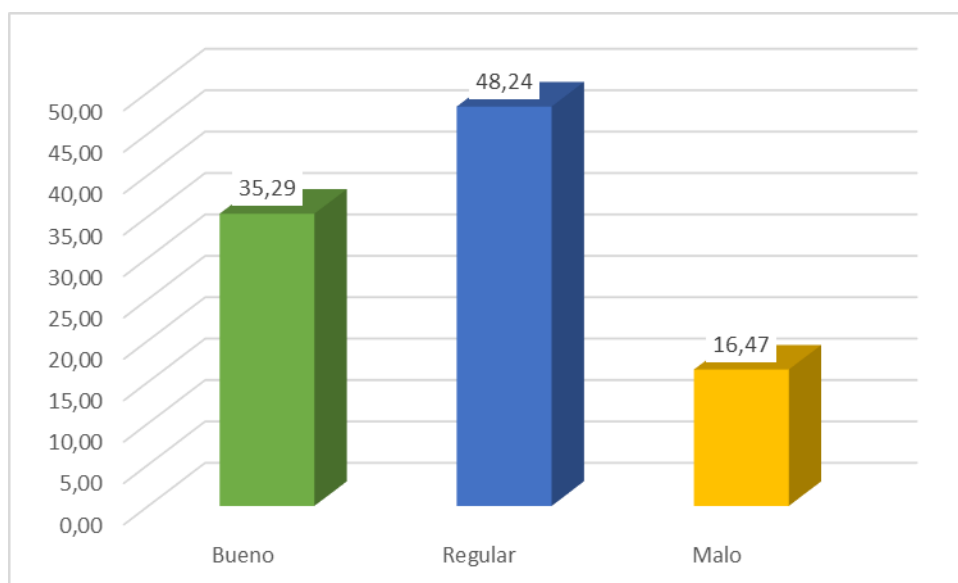
Mediante los resultados conseguidos se observa que 34.12% de pacientes encuestados perciben un nivel bueno con relación al componente interpersonal, 45.88% percibe nivel regular y 20.00% nivel malo.

Tabla 3

*Distribución de datos de la dimensión componente técnico*

Niveles	F	%
Bueno	30	35.29
Regular	41	48.24
Malo	14	16.47
Total	85	100.00

*Fuente:* Elaboración propia



*Figura 3:* Niveles de la dimensión componente técnico

**Interpretación:**

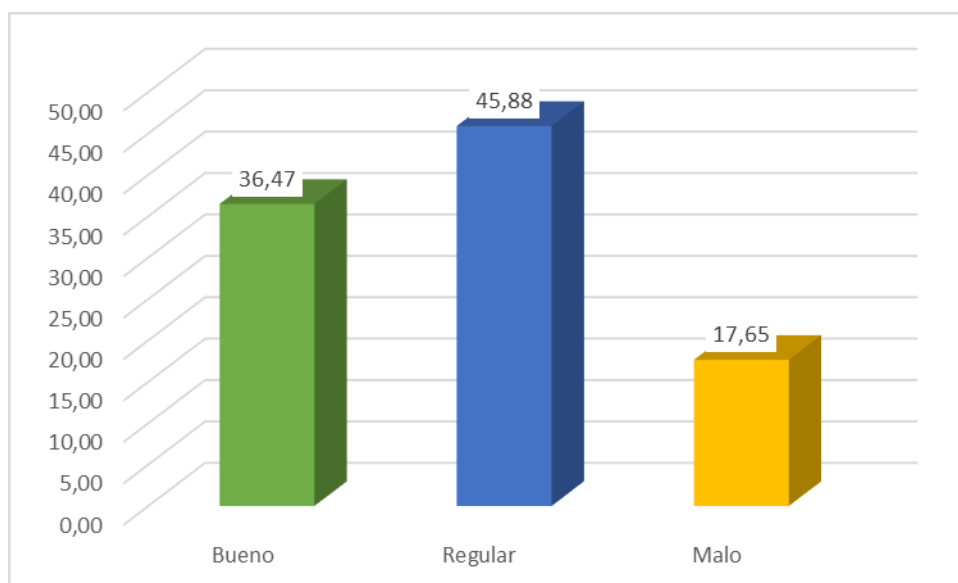
Mediante los resultados conseguidos se observa que 35.29% de pacientes encuestados perciben un nivel bueno con relación al componente técnico, 48.24% percibe nivel regular y 16.47% nivel malo.

Tabla 4

*Distribución de datos de la dimensión componente del entorno*

Niveles	F	%
Bueno	31	36.47
Regular	39	45.88
Malo	15	17.65
Total	85	100.00

*Fuente:* Elaboración propia



*Figura 4:* Niveles de la dimensión componente del entorno

### **Interpretación:**

Mediante los resultados conseguidos se observa que 36.47% de pacientes encuestados perciben un nivel bueno con relación al componente del entorno, 45.88% percibe nivel regular y 17.65% nivel malo.

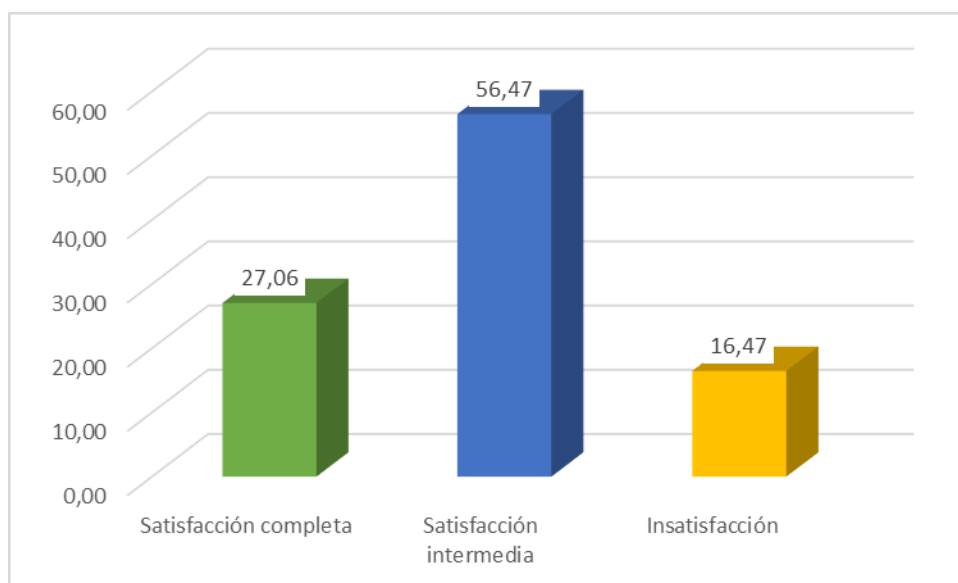


Tabla 5

*Distribución de datos de la variable Nivel de satisfacción del paciente*

Niveles	f	%
Satisfacción completa	23	27.06
Satisfacción intermedia	48	56.47
Insatisfacción	14	16.47
Total	85	100.00

*Fuente:* Elaboración propia



*Figura 5:* Niveles de la variable satisfacción del paciente de emergencia

### **Interpretación:**

A través de los resultados obtenidos se observa que 27.06% de los pacientes encuestados perciben una satisfacción completa con relación a satisfacción del paciente de emergencia, 56.47% percibe satisfacción intermedia y 16.47% insatisfacción.

Tabla 6

*Distribución de datos de la dimensión percepción*

Niveles	f	%
Satisfacción completa	19	22.35
Satisfacción intermedia	51	60.00
Insatisfacción	15	17.65
Total	85	100.00

Fuente: Elaboración propia

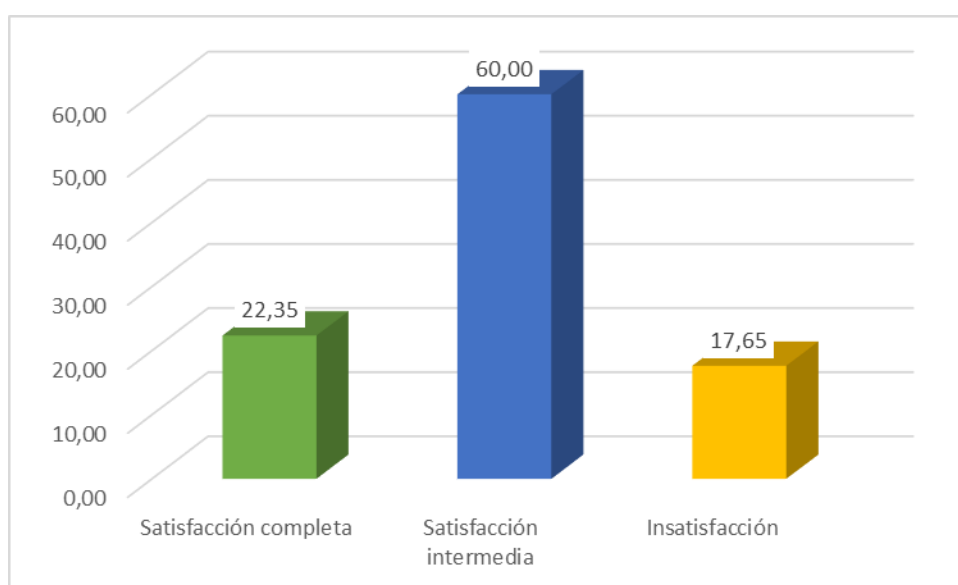


Figura 6: Niveles de la dimensión percepción

**Interpretación:**

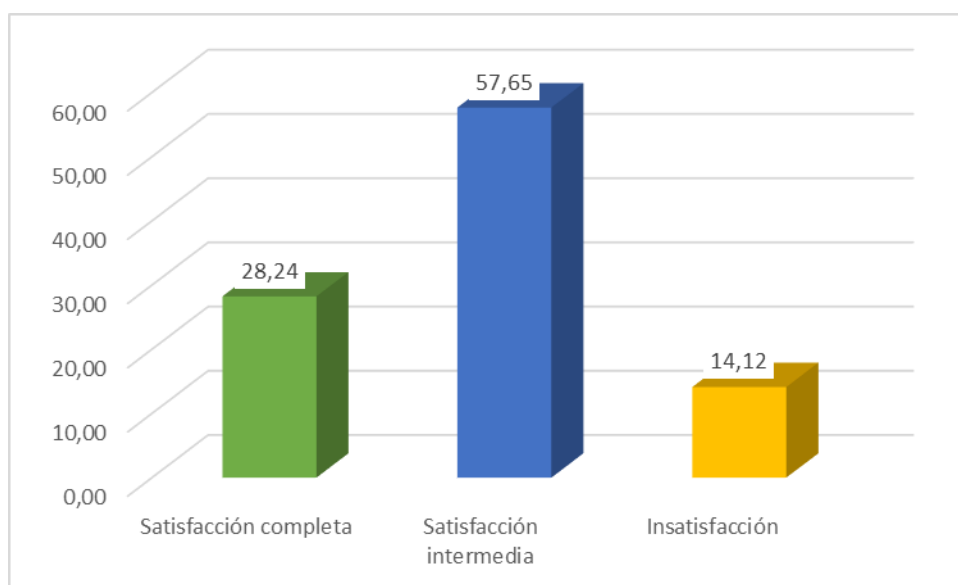
Mediante los resultados conseguidos se observa que 22.35% de pacientes encuestados perciben una satisfacción completa con relación a percepción en atención, 60.00% percibe satisfacción intermedia y 17.65% insatisfacción.

Tabla 7

*Distribución de datos de la dimensión expectativas*

Niveles	f	%
Satisfacción completa	24	28.24
Satisfacción intermedia	49	57.65
Insatisfacción	12	14.12
Total	85	100.00

*Fuente:* Elaboración propia



*Figura 7:* Niveles de la dimensión expectativas

**Interpretación:**

Mediante los resultados conseguidos se observa que el 28.24% de los pacientes encuestados perciben una satisfacción completa con respecto a las expectativas que ellos tienen con relación a la atención brindada, 57.65% percibe satisfacción intermedia y 14.12% insatisfacción.

## Contrastación de las Hipótesis

### Hipótesis General

H0: La calidad de atención de enfermería no se relaciona significativamente con el nivel de satisfacción del paciente del Servicio de Emergencia, Centro de Salud de San Jerónimo, Apurímac, agosto 2017.

Ha: La calidad de atención de enfermería se relaciona significativamente con el nivel de satisfacción del paciente del Servicio de Emergencia, Centro de Salud de San Jerónimo, Apurímac, agosto 2017.

Tabla 8

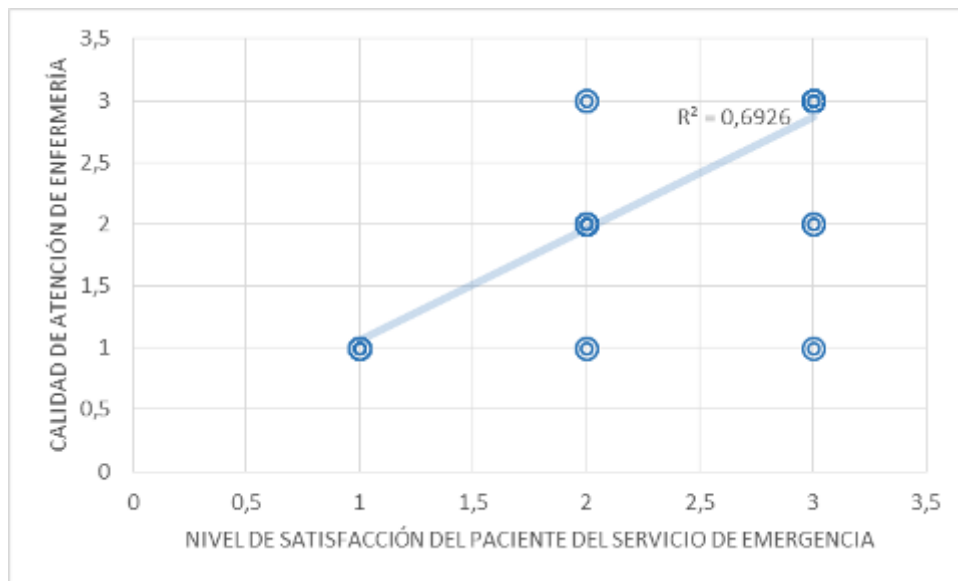
*Prueba de correlación según Spearman entre la calidad de atención de enfermería y el nivel de satisfacción del paciente*

			La calidad de atención de enfermería	El nivel de satisfacción del paciente
Rho de Spearman	La calidad de atención de enfermería	Coeficiente de correlación	1,000	,692**
		Sig. (bilateral)		,000
		N	85	85
	El nivel de satisfacción del paciente	Coeficiente de correlación	,692**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	
		N	85	85

\*\* . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

### Interpretación:

Como se indica en la tabla 8 la variable calidad de atención de enfermería está relacionada de manera directa y positivamente a la variable nivel de satisfacción del paciente del Servicio de Emergencia, según la correlación de Spearman 0.692 representado este resultado como moderado con una significación estadística  $p=0.000$  siendo menos que 0.01. Por lo cual, se acepta la hipótesis principal y se rechaza la hipótesis nula.



*Figura 8:* Dispersión de datos de la variable calidad de atención de enfermería y nivel satisfacción del paciente

Podemos observar que tiene una correspondencia lineal positiva entre las variables calidad de atención de enfermería y nivel de satisfacción del paciente del Servicio de Emergencia, la cual significa que mientras la puntuación de la variable calidad de atención de enfermería aumenta, esta va acompañada del incremento de la variable nivel de satisfacción del paciente del Servicio de Emergencia, de manera proporcional.

## Hipótesis específica 1

H0: La calidad de atención de enfermería en su dimensión componente interpersonal no se relaciona significativamente con el nivel de satisfacción del paciente del Servicio de Emergencia, Centro de Salud de San Jerónimo, Apurímac, agosto 2017.

Ha: La calidad de atención de enfermería en su dimensión componente interpersonal se relaciona significativamente con el nivel de satisfacción del paciente del Servicio de Emergencia, Centro de Salud de San Jerónimo, Apurímac, agosto 2017.

Tabla 9

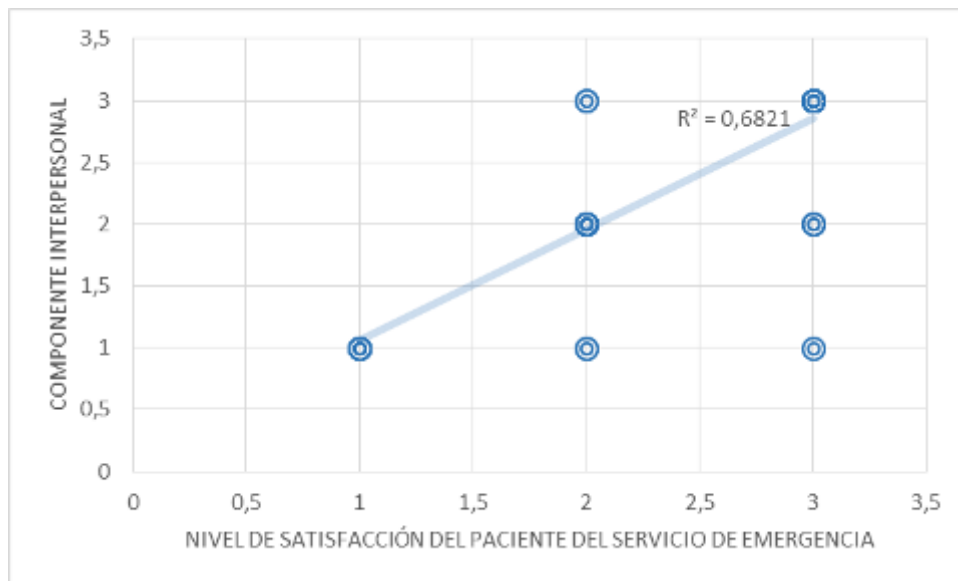
*Prueba de correlación según Spearman entre componente interpersonal y nivel de satisfacción del paciente*

			Componente interpersonal	El nivel de satisfacción
Rho de Spearman	Componente interpersonal	Coeficiente de correlación	1,000	,682**
		Sig. (bilateral)		,000
		N	85	85
	El nivel de satisfacción	Coeficiente de correlación	,682**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	
		N	85	85

\*\* . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

### Interpretación:

Como se indica en la tabla 9 la dimensión componente interpersonal está relacionada de manera directa y positivamente a la variable nivel de satisfacción del paciente del Servicio de Emergencia, según la correlación de Spearman 0.682 representado este resultado como moderado con una significación estadística  $p=0.000$  siendo menos que 0.01. Por lo cual, se acepta la hipótesis principal y se rechaza la hipótesis nula.



*Figura 9:* Dispersión de datos de la dimensión componente interpersonal y nivel de satisfacción del paciente

Podemos observar que tiene una correspondencia lineal positiva entre las dimensiones componente interpersonal y nivel de satisfacción del paciente del Servicio de Emergencia, la cual significa que mientras la puntuación de la dimensión componente interpersonal aumenta, esta va acompañada del incremento de la variable nivel de satisfacción del paciente del Servicio de Emergencia, de manera proporcional.

## Hipótesis específica 2

H0: La calidad de atención de enfermería en su dimensión componente técnico no se relaciona significativamente con el nivel de satisfacción del paciente del Servicio de Emergencia, Centro de Salud de San Jerónimo, Apurímac, agosto 2017.

Ha: La calidad de atención de enfermería en su dimensión componente técnico se relaciona significativamente con el nivel de satisfacción del paciente del Servicio de Emergencia, Centro de Salud de San Jerónimo, Apurímac, agosto 2017.

Tabla 10

*Prueba de correlación según Spearman entre componente técnico y el nivel de satisfacción del paciente*

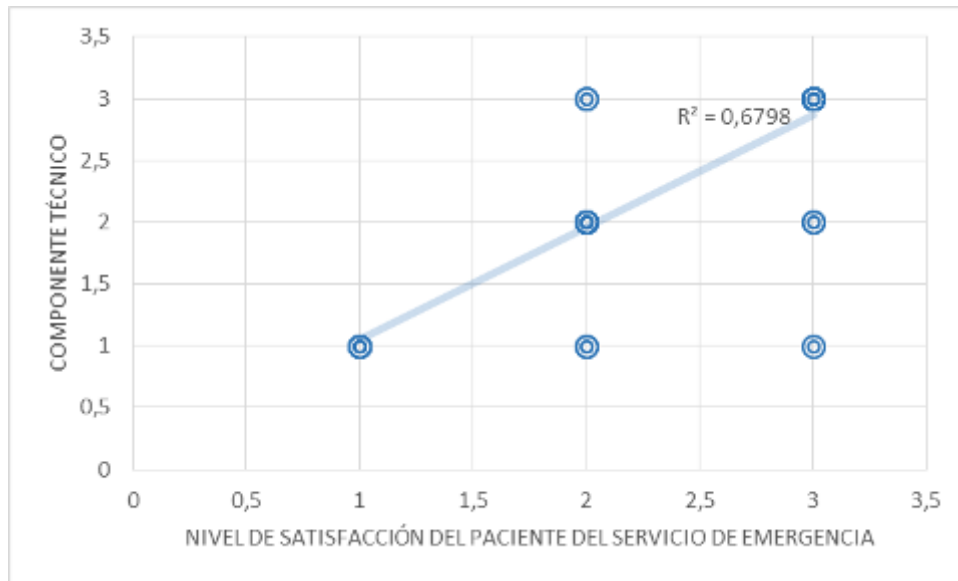
			Componente técnico	El nivel de satisfacción del paciente
Rho de Spearman	Componente técnico	Coefficiente de correlación	1,000	,679**
		Sig. (bilateral)		,000
		N	85	85
	El nivel de satisfacción del paciente	Coefficiente de correlación	,679**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	
		N	85	85

\*\* . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

### Interpretación:

Como se indica en la tabla 10 la dimensión componente técnico está relacionada de manera directa y positivamente a la variable nivel de satisfacción del paciente del Servicio de Emergencia, según la correlación de Spearman 0.679 representado este resultado como moderado con una significación estadística  $p=0.000$  siendo menos que 0.01. Por lo cual, se acepta la hipótesis específica 2 y se rechaza la hipótesis nula.





*Figura 10:* Dispersión de datos de la dimensión componente técnico y nivel de satisfacción del paciente del Servicio de Emergencia

Podemos observar que tiene una correspondencia lineal positiva entre las dimensiones componente técnico y nivel de satisfacción del paciente del Servicio de Emergencia, la cual significa que mientras la puntuación de la dimensión componente técnico aumenta, esta va acompañada del incremento de la variable nivel de satisfacción del paciente del Servicio de Emergencia, de manera proporcional.

### Hipótesis específica 3

H0: La calidad de atención de enfermería en su dimensión componente del entorno no se relaciona significativamente con el nivel de satisfacción del paciente del Servicio de Emergencia, Centro de Salud de San Jerónimo, Apurímac, agosto 2017.

Ha: La calidad de atención de enfermería en su dimensión componente del entorno se relaciona significativamente con el nivel de satisfacción del paciente del Servicio de Emergencia, Centro de Salud de San Jerónimo, Apurímac, agosto 2017.

Tabla 11

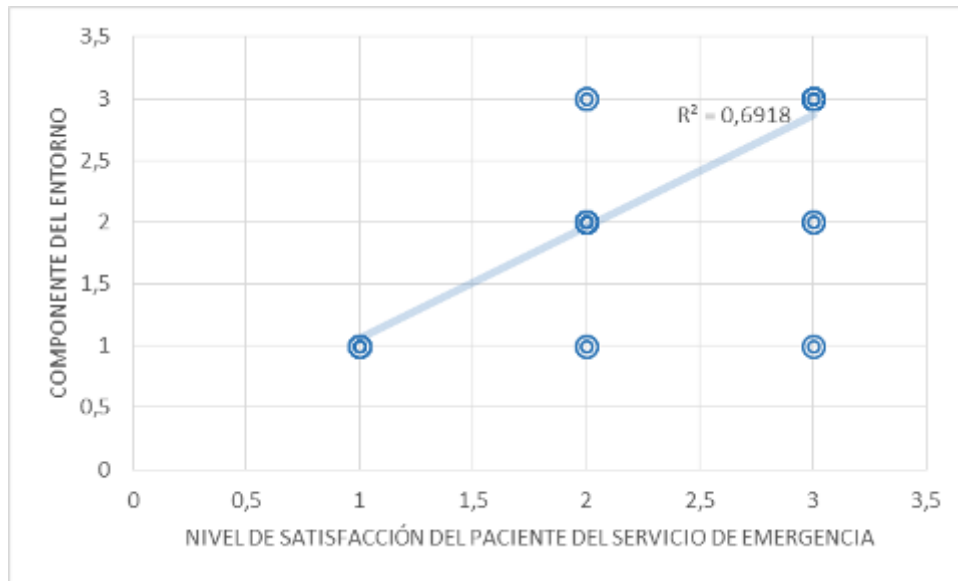
*Prueba de correlación según Spearman entre componente del entorno y el nivel de satisfacción del paciente*

			Componente del entorno	El nivel de satisfacción del paciente
Rho de Spearman	Componente del entorno	Coefficiente de correlación	1,000	,691**
		Sig. (bilateral)		,000
		N	85	85
	El nivel de satisfacción del paciente	Coefficiente de correlación	,691**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	
		N	85	85

\*\* . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

#### Interpretación:

Como se indica en la tabla 11 la dimensión componente del entorno está relacionada de manera directa y positivamente a la variable nivel de satisfacción del paciente del Servicio de Emergencia, según la correlación de Spearman 0.691 representado este resultado como moderado con una significación estadística  $p=0.000$  siendo menos que 0.01. Por lo cual, se acepta la hipótesis específica 3 y se rechaza la hipótesis nula.



*Figura 11:* Dispersión de datos de la dimensión componente del entorno y nivel de satisfacción del paciente del Servicio de Emergencia

Podemos observar que tiene una correspondencia lineal positiva entre las dimensiones componente del entorno y nivel de satisfacción del paciente del Servicio de Emergencia, la cual significa que mientras la puntuación de la dimensión componente del entorno aumenta, esta va acompañada del incremento de la variable nivel de satisfacción del paciente del Servicio de Emergencia, de manera proporcional.

## 6.2.- Discusión

Mediante los resultados conseguidos 34.12% de pacientes encuestados perciben un nivel bueno referente a calidad de atención de enfermería, 49.41% percibe un nivel regular y 16.47% nivel malo, también se demuestra que 27.06% de pacientes perciben satisfacción completa en cuanto a satisfacción del usuario de emergencia, 56.47% aprecia una satisfacción intermedia y 16.47% una insatisfacción. En cuanto a comprobación de hipótesis se obtuvo que la variable calidad de atención de enfermería está relacionada directa y positivamente con la variable el nivel de satisfacción del paciente del Servicio de Emergencia, según la correlación de Spearman es de 0.692 representado este resultado como moderado con una significancia estadística de  $p=0.000$  siendo menor que el 0.01. Por consiguiente, se acepta la hipótesis principal y se rechaza la hipótesis nula. En la cual estos resultados se contrastan con el estudio llevado a cabo por Urrutia (2016) acerca de “Calidad de cuidado de enfermería y satisfacción del usuario adulto en emergencia Hospital la Caleta, 2015” Chimbote Perú; en el cual los resultados fueron: 93 % calidad del cuidado de enfermería bueno y 7 % regular, el grado de satisfacción 86 % de los usuarios adultos del servicio de emergencia se sintió satisfecho, 13 % poco satisfecho y el 1 % insatisfecho. En relación de ambas variables el 77,1 % presentó la calidad del cuidado bueno así como el grado de satisfacción del usuario, 1,4 % grado de satisfacción del usuario insatisfecho y la calidad del cuidado de enfermería bueno y regular en el servicio de emergencia del Hospital La Caleta con una significancia estadística  $p < 0,05$  y la mayoría de las dimensiones de satisfacción del usuario tienen correspondencia estadística significativa, con la calidad del cuidado de Enfermería, comprobándose las hipótesis  $H_{i2}$  y  $H_{i3}$ . Habiendo una coherencia con los resultados del presente estudio, en la cual se observa una relación significativa entre las variables.

De igual manera en el estudio realizado por Lupaca (2014) sobre la “Percepción del usuario sobre la calidad de atención en el cuidado de enfermería en el servicio de emergencia del Hospital Nacional Dos de Mayo, Lima 2013” Lima- Perú. Teniendo como resultados: Del 100% (54), 56% (30) medianamente favorable, 24 % ( 13) favorable y 20 % ( 11) desfavorable. En el componente interpersonal del 100 % ( 54), 67 % ( 36) medianamente favorable,

18% (10) favorable, 15 % ( 8) desfavorable. En el componente entorno del 100%(54), 56%(30) medianamente favorable, 22%(12) favorable y 22%(12) desfavorable. Donde se concluye que el mayor porcentaje de los usuarios tiene una percepción medianamente favorable, vinculado en el componente interpersonal porque el enfermero toma en cuenta sus criterios y observaciones, saluda al entrar al ambiente, atiende con amabilidad; da información al usuario y familiares antes de llevar acabo un procedimiento, los pacientes confían en la atención, asiste en forma inmediata ante un llamado; mientras que en el componente entorno, los pacientes observan que el servicio de emergencia es apropiado para conservar su privacidad, en otras palabras es apropiado para su atención, se sienten satisfechos con la atención percibida; el área de trabajo se encuentra limpio, ordenado, los enfermeros se preocupan por mantener una buena iluminación, comodidad y descanso al paciente. Existiendo una concordancia con el presente estudio donde se observa una satisfacción intermedia por parte de los pacientes. Sirviendo dicho estudio como aporte importante para la presente tesis.

Por otra parte en el estudio llevado acabo por Lasluisa (2014) respecto a “Nivel de Satisfacción de los usuarios externos en Relación a la Calidad de atención recibida por parte del personal de Enfermería en el área de Emergencia del Hospital General Latacunga en el Período Octubre del 2013- Abril del 2014”.Ambato Ecuador; donde los resultados revelaron que solo 54% del personal de enfermería reciben amablemente al paciente externo, 51% de los pacientes refieren que la atención es lenta, 84% de los usuarios mencionan que a veces el personal de enfermería les indica los cuidados que deben tener por su situación de salud, y 65% considera que la atención recibida es buena, de este y otros datos podemos concluir que la atención brindada no es 100% de calidad, en vista de que no hay evidencia de ningún paciente que tenga un nivel de satisfacción alto, muy por el contrario el otro porcentaje se inclina a un nivel bajo de satisfacción por lo que es fundamental efectuar una guía para perfeccionar la atención de enfermería en el área de Emergencia. Habiendo una discrepancia con los resultados obtenidos donde se observa una satisfacción intermedia por parte de los pacientes.

### **6.3.- Conclusiones**

**Primera:** Se determina que existe una correlación directa y positivamente entre la variable calidad de atención de enfermería y el variable nivel de satisfacción del paciente, según la correlación de Spearman de 0.692, teniendo un resultado moderado.

**Segunda:** Se determina que existe una correlación directa y positivamente entre la dimensión componente interpersonal y el variable nivel de satisfacción del paciente, según la correlación de Spearman de 0.682, teniendo un resultado moderado.

**Tercera:** Se determina que existe una correlación directa y positivamente entre la dimensión componente técnico y el variable nivel de satisfacción del paciente, según la correlación de Spearman de 0.679, teniendo un resultado moderado.

**Cuarta:** Se determina que existe una correlación directa y positivamente entre la dimensión componente del entorno y el variable nivel de satisfacción del paciente, según la correlación de Spearman de 0.691, teniendo un resultado moderado.

#### **6.4.- Recomendaciones**

**Primera:** A la directiva del Centro de Salud San Jerónimo, capacitar y concientizar al personal de enfermería sobre la importancia de la calidad de atención del paciente de manera integral considerando a la familia como parte del cuidado.

**Segunda:** A la jefatura de enfermería del servicio de emergencia del Centro de Salud San Jerónimo, elaborar talleres de cuidado al personal de enfermería, logrando una mayor cercanía entre enfermera(o), pacientes y sus familiares.

**Tercera:** Realizar trabajos de investigación en la cual permitan establecer los factores que se pueden asociar al nivel de satisfacción de los pacientes a través del cuidado de enfermería.

**Cuarta:** Promover en todo el personal de enfermería que trabaja en el servicio de emergencia a brindar una atención oportuna, ágil y con calidad, considerando las necesidades y expectativas del paciente.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Barragán, A.; Pedraza, D. y Rincón, M. (2013). *Calidad percibida de la atención de enfermería por usuarios hospitalizados, Tunja ,2011 – Colombia.*
- Barrios, F. (2007). *Administración de calidad total para un mejoramiento continuo de los servicios en el Instituto Politécnico Nacional. Tesis Universidad Pedagógica Nacional: 31.* Consultado el 22 de agosto de 2017.
- Barsallo, K. (2009). *Comunicación efectiva, Universidad Panamericana UPAM, El Cangrejo, Panamá.*
- Begazo, D. y Escate, L. (2015). *Satisfacción de los Pacientes Frente al Cuidado de Enfermería en el Servicio de Emergencia del Hospital de Huaycán el Año 2015.* Lima Perú.
- Bernal, C. (2007). *Metodología de la Investigación.* Pearson Educación.
- Castelo, W.; Castelo, A. y Rodríguez, J. (2016). *Satisfacción de pacientes con atención médica en emergencias.* Santo Domingo de los Tsáchilas, Ecuador
- Chang, M. et al. (2015). *Satisfacción de los pacientes con la atención médica.* Rev cubana Med.
- Costa, J. (2000). *Evaluación de la Satisfacción del paciente. Departamento de Teoría Económica.* Universidad de Barcelona.
- Donabedian, A. (2000). *La Calidad de Atención. Publicado por la Asociación Mundial de la Salud.*  
[http://www.coordinadoraprofunds.org/docs/214/rosa\\_sunol.pdf](http://www.coordinadoraprofunds.org/docs/214/rosa_sunol.pdf)
- Freitas, J. (2014). *Calidad de los cuidados de enfermería y satisfacción del paciente atendido en un hospital de enseñanza*
- Gaeta, L. (2009). *Asertividad: Un análisis teórico – empírico.* Universidad de las Américas. Puebla - México.
- García, M. y Samanés, Sh. (2016). *Nivel De Conocimiento y Calidad de Cuidado inicial que brinda la enfermera al adulto con traumatismo encéfalo craneano del Servicio de Emergencia Hospital Belén de Trujillo 2016.* Trujillo Perú.



- Guerrero, R.; Meneses, M. y De La Cruz, M. (2015). *Cuidado humanizado de enfermería según la teoría de Jean Watson, servicio de medicina del Hospital Daniel Alcides Carrión*. Lima-Callao.
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, M. (2014). *Metodología de Investigación. Sexta edición*. México D.F.: Mc Graw-Hill Interamericana editores.
- Lasluisa, R. (2014). *Nivel de Satisfacción de los usuarios externos en Relación a la Calidad de atención recibida por parte del personal de Enfermería en el área de Emergencia del Hospital General Latacunga en el Período Octubre del 2013- Abril del 2014*. Ambato Ecuador.
- Mejía, C. (2014). *Indicadores de efectividad y eficacia. Documentos Planning*. Medellín - Colombia
- Mesa, J. (2010). *Administración de la calidad de la atención Médica*. Rev Med IMSS (Méx.)
- Montiel, V.; y Sánchez, G. (2014). *Propuesta para la Medición del Servicio al Cliente y Análisis de la Calidad Percibida por el Usuario del Servicio de Emergencias del Hospital Dr. Enrique Baltodano Briceño de Liberia en el segundo semestre del 2014*. San José Costa Rica.
- Muller, E. (2001). *Cultura de calidad de servicio*. México: Editorial Trillas
- Navarro, C.; Canales, S.; Garay, V. y García, P. (2015) *Cuidado Humanizado desde la perspectiva del enfermero de Emergencia en un hospital de Quillota, Chile*.
- Organización Mundial de la Salud. (2007). *Preparación de los profesionales de la atención de salud para el siglo XXI: El reto de las enfermedades crónicas*. Ginebra: OMS.
- Paz, R. (2007). *Servicio al cliente...*, op. cit., p. 6.
- Quispe, V. (2013). *Nivel de satisfacción del usuario en relación a la atención que brinda la enfermera(o) en el C.S. Buenos Aires de Villa – 2013*. Lima Perú
- Rodríguez, L (2016). *Comunicación asertiva*. Universidad de Málaga. España
- Sanz, M. (2017). *Factores que influyen en la satisfacción del paciente de diálisis con enfermería*.
- Suñol, R. (2004) *Directora de la Fundación Avedis; la calidad de la atención, Alvar net presidente de la fundación Avedis Donabedian*.

Unicef (2008). *Comunicación para el desarrollo*.

Ugarriza, N (2001). *La evaluación de la inteligencia emocional a través del inventario de BarOn en una muestra de Lima Metropolitana*. Universidad de Lima. Lima – Perú.

Urrutia, S. (2016). *Calidad de cuidado de enfermería y satisfacción del usuario adulto en emergencia. Hospital la Caleta, 2015*. Chimbote Perú.

# **ANEXOS**

## Anexo 01: MATRIZ DE CONSISTENCIA

### CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERIA Y NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES DEL SERVICIO DE EMERGENCIA, CENTRO DE SALUD SAN JERÓNIMO, APURÍMAC, 2017

DEFINICIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	FORMULACION DE HIPÓTESIS	CLASIFICACIÓN DE VARIABLES	METODOLOGÍA	POBLACIÓN, MUESTRA Y MUESTREO	INSTRUMENTO
<p><b>Problema General</b></p> <p>¿Cómo se relaciona la calidad de atención de enfermería con el nivel de satisfacción del paciente del Servicio de Emergencia, Centro de Salud de San Jerónimo, Apurímac, agosto 2017?</p> <p><b>Problema Específico</b></p> <p>¿Cómo se relaciona la calidad de atención de enfermería en su dimensión componente interpersonal con el nivel de satisfacción del paciente del Servicio de Emergencia, Centro de Salud de San Jerónimo, Apurímac, agosto 2017?</p> <p>¿Cómo se relaciona la calidad de atención de enfermería en su dimensión componente técnico con el nivel de satisfacción del paciente del Servicio de Emergencia, Centro de Salud de San Jerónimo,</p>	<p><b>Objetivo General</b></p> <p>Determinar la relación que existe entre la calidad de atención de enfermería y el nivel de satisfacción del paciente del Servicio de Emergencia, Centro de Salud de San Jerónimo, Apurímac, agosto 2017.</p> <p><b>Objetivos Específicos</b></p> <p>Identificar la relación que existe entre la calidad de atención de enfermería en su dimensión componente interpersonal y el nivel de satisfacción del paciente del Servicio de Emergencia, Centro de Salud de San Jerónimo, Apurímac, agosto 2017.</p> <p>Identificar la relación que existe entre la calidad de atención de enfermería en su</p>	<p><b>Hipótesis General</b></p> <p>La calidad de atención de enfermería se relaciona significativamente con el nivel de satisfacción del paciente del Servicio de Emergencia, Centro de Salud de San Jerónimo, Apurímac, agosto 2017.</p> <p><b>Hipótesis Específicas</b></p> <p>La calidad de atención de enfermería en su dimensión componente interpersonal se relaciona significativamente con el nivel de satisfacción del paciente del Servicio de Emergencia, Centro de Salud de San Jerónimo, Apurímac, agosto 2017.</p> <p>La calidad de atención de enfermería en su dimensión componente técnico se relaciona significativamente con el nivel de satisfacción del paciente del Servicio de Emergencia, Centro de Salud de San Jerónimo,</p>	<p><b>Variable Independiente</b></p> <p>Calidad de atención de enfermería</p> <p><b>Dimensión</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Componente interpersonal</li> <li>- Componente técnico</li> <li>- Componente del entorno</li> </ul> <p><b>Variable Dependiente</b></p> <p>Nivel de Satisfacción del paciente</p> <p><b>Dimensión</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Percepción</li> <li>- Expectativas</li> </ul>	<p><b>Método</b> Descriptivo</p> <p><b>Diseño</b> Correlacional</p> <div style="text-align: center;"> </div> <p><b>M</b> = Pacientes.</p> <p><b>O<sub>x</sub></b> = Calidad de atención de enfermería</p> <p><b>O<sub>y</sub></b> = Nivel de Satisfacción del paciente</p>	<p><b>Población</b></p> <p>La población elegida para el presente estudio lo conforman los pacientes adultos ingresados y atendidos en el servicio de emergencia del Establecimiento de Salud de San Jerónimo, durante el mes de agosto del 2017. (Registro en estadística del Centro de Salud).</p> <p style="text-align: center;">N=85</p> <p><b>Muestra</b> : la conforma toda la población por ser población censal</p> <p style="text-align: center;">n=85</p>	<p><b>Técnica</b></p> <p>La encuesta</p> <p><b>Instrumento</b></p> <p>2 Cuestionarios</p> <p>Variable calidad de atención: 31 ítems</p> <p>Variable Nivel de satisfacción: 22 ítems</p>

<p>Apurímac, agosto 2017?</p> <p>¿Cómo se relaciona la calidad de atención de enfermería en su dimensión componente del entorno con el nivel de satisfacción del paciente del Servicio de Emergencia, Centro de Salud de San Jerónimo, Apurímac, agosto 2017?</p>	<p>dimensión componente técnico y el nivel de satisfacción del paciente del Servicio de Emergencia, Centro de Salud de San Jerónimo, Apurímac, agosto 2017.</p> <p>Identificar la relación que existe entre la calidad de atención de enfermería en su dimensión componente del entorno y el nivel de satisfacción del paciente del Servicio de Emergencia, Centro de Salud de San Jerónimo, Apurímac, agosto 2017.</p>	<p>Apurímac, agosto 2017.</p> <p>La calidad de atención de enfermería en su dimensión componente del entorno se relaciona significativamente con el nivel de satisfacción del paciente del Servicio de Emergencia, Centro de Salud de San Jerónimo, Apurímac, agosto 2017.</p>				
---	---	--	--	--	--	--

## ANEXO 02: INSTRUMENTO

### CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN DE LA PERSONA QUE ASISTE AL SERVICIO DE EMERGENCIA

Estimado señor(a), el siguiente instrumento está diseñado para determinar la **“Calidad de atención de Enfermería y nivel de satisfacción de los pacientes del servicio de emergencia, centro de salud san jerónimo, Apurímac, 2017”**. Para lo cual solicito a usted su cooperación respondiendo a las preguntas que a continuación se les va a formular, poniendo en conocimiento que es de carácter anónimo y por anticipado se agradece su colaboración.

**Instrucciones;** A continuación, se presenta una serie de ítems, léalos detenidamente y según sea su opinión marque con una “X” en el casillero respectivo.

Agradecemos su tiempo al responder las siguientes preguntas:

#### I. Datos Generales

- Edad .....años
- Sexo: Masculino ( ) Femenino ( )
- Grado de instrucción: Analfabeto ( ) Secundaria ( ) Superior ( ) Primaria ( )
- Tiempo de permanencia en Emergencia: 1 - 2 días ( ) 3 - 4 días ( ) más de 5 días ( )

#### II. Calidad de Atención de Enfermería

Nº	Ítems	Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca
1.	La enfermera le saluda al ingresar a su unidad					
2.	La enfermera le llama por su nombre					
3.	La enfermera se identifica con su nombre cuando le atiende					
4.	La enfermera le informa sobre el servicio a su					

	ingreso de su hospitalización					
5.	La enfermera responde a sus inquietudes usando términos sencillos					
6.	La enfermera le trata con respeto durante la atención que le brinda					
7.	Considera usted que la enfermera pregunta y respeta por sus creencias y costumbres					
8.	La enfermera le informa sobre los procedimientos que le va a realizar.					
9.	La enfermera solicita consentimiento para realizar los procedimientos a usted y/ o familiares					
10.	La enfermera solicita su colaboración cuando realiza un procedimiento					
11.	Confía usted en la atención y cuidados que le brinda la enfermera.					
12.	La enfermera es amable cuando le brinda la atención y/ o cuidados					
13.	La enfermera brinda un trato amable a sus familiares en la visita					
14.	El cuidado que recibe de la enfermera es continuo.					
15.	La enfermera es oportuna cuando usted requiere una atención					
16.	La enfermera con los cuidados que brinda satisface sus necesidades					
17.	La enfermera permite que usted exprese sus preocupaciones y temores					
18.	La enfermera toma en cuenta sus opiniones y sugerencias sobre la atención					
19.	El servicio de emergencia, cuenta con ambiente adecuado para la atención.					
20.	El ambiente de emergencia es limpio y ordenado					
21.	Los equipos y materiales observa están limpios en el servicio					
22.	El ambiente donde está su					

	unidad esta con adecuada ventilación					
23.	La enferma se preocupa por mantener el ambiente ventilado					
24.	El ambiente donde está su unidad esta iluminada					
25.	La enferma se preocupa por mantener el ambiente iluminado					
26.	Los ambientes del servicio de emergencia son cómodos					
27.	La enfermera se preocupa por su comodidad y descanso					
28.	La enfermera protege sus privacidad					
29.	Considera que el ambiente es adecuado para mantener su privacidad					
30.	Se encuentra satisfecho con la atención recibido por la enfermera.					
31.	Considera que el servicio de emergencia cuenta con equipos, materiales y medicamentos necesarios para su atención y recuperación.					

Fuente propia



### Instrumento Satisfacción de los pacientes

Marcar el número que considere responde a su expectativa u percepción  
5 (siempre), 4 (a menudo); 3 (a veces), 2 (ocasionalmente), 1(nunca)

	<b>Expectativas</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
1.	Los pacientes sean atendidos inmediatamente a su llegada a emergencia, sin importar su condición socioeconómica, cultural o religiosa					
2.	Que la atención en emergencia se realice considerando la gravedad del problema de salud del paciente					
3.	Que su atención en emergencia esté a cargo del médico.					
4.	Que el médico mantenga suficiente comunicación con Ud. o sus familiares para explicarles el seguimiento de su problema de salud.					
5.	Que la farmacia de emergencia cuente con medicamentos que recetará el médico					
6.	Que la atención en caja o el módulo de admisión sea rápida					
7.	Que la atención para tomarse análisis de laboratorio sea rápida					
8.	Que la atención para tomarse exámenes radiográficos sea rápida					
9.	Que la atención en farmacia de emergencia sea rápida					
10	Que el médico le brinde el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud					
11	Que durante su atención en emergencia se respete su privacidad					
	<b>Percepciones</b>					
12	El problema de salud por el cual fue atendido se resolvió o mejoró					
13	El personal de emergencia le escuchó atentamente y trató con amabilidad, respeto y paciencia					
14	El personal de la emergencia le mostró interés en					

	solucionar cualquier dificultad que se presentó durante su atención					
15	El médico le explicó a Ud. o a sus familiares en palabras fáciles de entender el problema de salud o resultado de la atención					
16	El médico le explicó a Ud. o a sus familiares en palabras fáciles de entender el problema de salud o resultado de la atención					
17	El médico le explicó a Ud. a sus familiares con palabras fáciles de entender los procedimientos o análisis que le realizaron					
18	El médico le explicó a Ud. o a sus familiares en palabras fáciles de entender el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos					
19	La señalización de Emergencia (carteles, letreros y flechas) le parecen adecuados para orientar a los pacientes y acompañantes					
20	El servicio de emergencia contó con personal para informar y orientar a los pacientes y acompañantes					
21	El servicio de emergencia contó con equipos y materiales necesarios para su atención					
22	Los ambientes del servicio de emergencia estuvieron limpios, cómodos y acogedores					

**Encuesta SERVQUAL modificada para medir la satisfacción de usuarios externos en servicios de salud.** Rev Med Hered. 2012

### Anexo 03: Base de datos de la variable calidad de atención de enfermería

Encuestados	Item 01	Item 02	Item 03	Item 04	Item 05	Item 06	Item 07	Item 08	Item 09	Item 10	Item 11	Item 12	Item 13	Item 14	Item 15	Item 16	Item 17	Item 18	Item 19	Item 20	Item 21	Item 22	Item 23	Item 24	Item 25	Item 26	Item 27	Item 28	Item 29	Item 30	Item 31	
1	2	2	3	3	5	3	3	3	2	2	2	2	3	3	5	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	3	
2	3	3	3	3	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
3	5	4	3	3	2	3	3	3	3	5	3	4	3	3	2	3	3	3	3	2	3	4	5	3	3	3	3	2	3	4	3	
4	3	2	3	3	2	3	3	3	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	2	2	3	2	3	
5	3	3	1	3	2	3	2	4	3	4	3	3	1	3	2	3	2	4	3	4	3	3	1	3	2	4	3	4	3	3	1	
6	2	3	2	3	3	3	3	3	2	1	2	3	2	3	3	3	3	3	2	1	2	3	2	3	3	3	2	1	2	3	2	
7	3	3	3	3	2	2	3	2	2	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	
8	3	4	2	2	2	2	2	3	2	1	3	4	2	2	2	2	2	3	2	1	3	4	2	2	2	3	2	1	3	4	2	
9	3	3	3	3	2	3	4	2	3	2	3	3	3	3	2	3	4	2	3	2	3	3	3	3	4	2	3	2	3	3	3	
10	2	2	2	3	3	4	2	3	2	2	2	2	2	3	3	4	2	3	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	
11	2	3	3	2	2	3	3	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	
12	3	3	4	3	3	3	3	3	3	1	3	3	4	3	3	3	3	3	3	1	3	3	4	3	3	3	3	1	3	3	4	
13	3	3	3	3	2	3	5	3	3	2	3	3	3	3	2	3	5	3	3	2	3	3	3	3	5	3	3	2	3	3	3	
14	3	3	3	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	
15	3	2	3	3	2	3	3	1	3	2	3	2	3	3	2	3	3	1	3	2	3	2	3	3	3	1	3	2	3	2	3	
16	3	3	1	2	1	2	3	2	3	3	3	3	1	2	1	2	3	2	3	3	3	3	1	2	3	2	3	3	3	3	1	
17	2	3	4	2	3	3	3	3	3	2	2	3	4	2	3	3	3	3	3	2	2	3	4	2	3	3	3	2	2	3	4	
18	2	2	3	2	1	3	2	2	2	2	2	2	3	2	1	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3
19	3	2	2	3	2	3	3	3	3	2	3	2	2	3	2	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	2	3	2	2	
20	3	2	3	2	2	2	2	2	3	3	3	2	3	2	2	2	2	2	3	3	3	2	3	2	2	2	3	3	3	2	3	
21	3	3	3	4	2	4	3	3	2	2	3	3	3	4	2	4	3	3	2	2	3	3	3	4	3	3	2	2	3	3	3	
22	3	3	3	3	1	3	3	1	3	3	3	3	3	3	1	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	

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

48	2	2	2	3	3	3	2	3	2	2	2	2	2	3	3	3	2	3	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	
49	2	3	3	2	2	5	3	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	
50	3	3	1	3	3	3	3	3	3	1	3	3	1	3	3	3	3	3	3	1	3	3	1	3	3	3	3	1	3	3	1	
51	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	
52	3	3	3	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	
53	3	2	3	3	2	3	3	1	3	2	3	2	3	3	2	3	3	1	3	2	3	2	3	3	3	1	3	2	3	2	3	
54	3	5	1	2	1	2	3	2	3	3	3	5	1	2	1	2	3	2	3	3	3	3	5	1	2	3	2	3	3	3	5	1
55	2	3	2	2	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	3	3	3	2	2	3	2	
56	2	2	3	2	1	3	2	2	2	2	2	2	3	2	1	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	
57	5	2	2	3	2	3	3	3	3	2	5	2	2	3	2	3	3	3	3	2	5	2	2	3	3	3	3	2	5	2	2	
58	3	2	3	2	2	2	2	2	3	3	3	2	3	2	2	2	2	2	3	3	3	2	3	2	2	2	3	3	3	2	3	
59	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	
60	3	3	3	3	1	3	3	1	3	3	3	3	3	3	1	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	
61	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	3	
62	3	2	3	3	2	3	3	3	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	2	2	3	2	3	
63	3	3	2	3	2	3	2	3	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	2	
64	2	3	2	3	3	3	5	1	2	1	2	3	2	3	3	3	5	1	2	1	2	3	2	3	5	1	2	1	2	3	2	
65	3	5	3	3	2	2	3	2	2	3	3	5	3	3	2	2	3	2	2	3	3	5	3	3	3	2	2	3	3	5	3	
66	3	2	2	2	2	2	2	3	2	1	3	2	2	2	2	2	2	3	2	1	3	2	2	2	2	3	2	1	3	2	2	
67	3	3	3	3	2	3	2	2	3	2	3	3	3	3	2	3	2	2	3	2	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	
68	2	2	2	3	3	3	2	3	2	2	2	2	2	3	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	
69	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	
70	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	
71	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	
72	3	3	3	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	

73	3	2	3	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	2	3	2	3	2	3
74	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	2	3
75	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3
76	2	2	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3
77	2	2	3	3	2	3	3	3	2	2	2	2	3	3	2	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	3
78	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
79	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	3
80	3	2	3	3	2	3	3	3	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	2	2	3	2	3
81	3	3	1	3	2	3	2	3	3	2	3	3	1	3	2	3	2	3	3	2	3	3	1	3	2	3	3	2	3	3	1
82	2	3	2	3	3	3	3	3	2	1	2	3	2	3	3	3	3	3	2	1	2	3	2	3	3	3	2	1	2	3	2
83	3	3	3	5	2	2	3	2	2	3	3	3	3	5	2	2	3	2	2	3	3	3	3	5	3	2	2	3	3	3	3
84	3	2	2	2	2	2	2	3	2	1	3	2	2	2	2	2	2	3	2	1	3	2	2	2	2	3	2	1	3	2	2
85	3	3	3	3	2	3	2	2	3	2	3	3	3	3	2	3	2	2	3	2	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3

### Base de datos de la variable satisfacción del paciente

Encuestados	Item01	Item02	Item03	Item04	Item05	Item06	Item07	Item08	Item09	Item10	Item11	Item12	Item13	Item14	Item15	Item16	Item17	Item18	Item19	Item20	Item21	Item22
1	1	2	1	2	3	2	3	3	3	3	1	2	1	2	3	2	3	3	3	3	2	2
2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	3	2	2	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3
3	3	2	1	3	3	2	3	3	3	2	3	2	1	3	3	2	3	3	3	2	3	4
4	2	3	2	3	3	1	3	3	1	3	2	3	2	3	3	1	3	3	1	3	3	2
5	3	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3
6	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	2	3
7	3	3	1	3	3	2	4	2	3	3	3	3	1	3	3	2	4	2	3	3	3	3
8	3	3	2	3	3	3	3	3	1	2	3	3	2	3	3	3	3	3	1	2	3	4
9	4	3	2	3	3	2	2	3	2	2	4	3	2	3	3	2	2	3	2	2	3	3
10	2	5	2	3	2	2	2	2	3	2	2	5	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2
11	2	3	3	3	3	2	3	2	2	3	2	3	3	3	3	2	3	2	2	3	2	3
12	3	3	2	2	3	3	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3	2	3	2	3	3
13	2	2	2	2	2	2	5	3	3	3	2	2	2	2	2	2	5	3	3	3	3	3
14	3	5	2	3	3	3	3	3	3	3	3	5	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
15	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2
16	3	2	2	3	2	2	3	2	3	3	3	2	2	3	2	2	3	2	3	3	3	3
17	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3
18	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2
19	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2
20	3	3	2	3	2	3	3	2	2	2	3	3	2	3	2	3	3	2	2	2	3	2
21	3	2	3	2	3	2	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3
22	3	3	2	3	3	1	3	3	3	3	3	3	2	3	3	1	3	3	3	3	3	3

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



48	2	3	2	3	3	3	2	3	2	2	2	3	2	3	3	3	2	3	2	2	2	2
49	4	3	3	2	2	3	3	3	3	2	4	3	3	2	2	3	3	3	3	2	2	3
50	3	3	2	3	3	3	5		3	1	3	3	2	3	3	3	5		3	1	3	3
51	2	2	2	3	2	3	2	3	3	2	2	2	2	3	2	3	2	3	3	2	3	3
52	3	3	2	2	2	3	2	3	3	2	3	3	2	2	2	3	2	3	3	2	3	3
53	2	3	3	3	2	3	3	1	3	2	2	3	3	3	2	3	3	1	3	2	3	2
54	3	2	2	2	1	2	3	2	3	3	3	2	2	2	1	2	3	2	3	3	3	5
55	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3
56	3	3	2	2	1	3	2	2	2	2	3	3	2	2	1	3	2	2	2	2	2	2
57	3	2	2	3	2	3	3	3	3	2	3	2	2	3	2	3	3	3	3	2	5	2
58	3	3	2	3	3	2	3	2	2	3	3	3	2	3	3	2	3	2	2	3	3	2
59	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3
60	3	3	3	2	3	3	3	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	2	2	2	3	3
61	3	1	3	2	3	2	3	3	2	3	3	1	3	2	3	2	3	3	2	3	3	2
62	3	2	3	3	3	3	3	2	1	3	3	2	3	3	3	3	3	2	1	3	3	2
63	3	3	3	2	2	3	2	2	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	3	3	3	3
64	3	2	2	2	2	2	3	2	1	2	3	2	2	2	2	2	3	2	1	2	2	3
65	3	3	3	2	3	2	2	3	2	3	3	3	3	2	3	2	2	3	2	3	3	5
66	4	2	3	3	3	2	3	2	2	2	4	2	3	3	3	2	3	2	2	2	3	2
67	2	3	2	2	3	3	3	3	2	3	2	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3
68	3	1	3	3	3	3	3	3	1	3	3	1	3	3	3	3	3	3	1	3	2	2
69	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3
70	3	3	2	3	2	2	3	2	3	1	3	3	2	3	2	2	3	2	3	1	3	3
71	2	3	3	3	2	3	2	2	2	2	2	3	3	3	2	3	2	2	2	2	3	3
72	3	2	2	3	3	3	3	2	3	2	3	2	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3

73	1	3	3	3	3	3	3	1	3	2	1	3	3	3	3	3	1	3	2	3	2
74	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	2
75	3	2	2	3	2	3	3	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	3
76	4	3	2	3	3	1	3	2	2	2	4	3	2	3	3	1	3	2	2	2	2
77	1	2	1	2	3	2	3	3	3	2	1	2	1	2	3	2	3	3	3	2	2
78	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3
79	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2	3	3	2	3	2	2	2	2	2	3	2
80	2	3	3	3	3	2	3	2	2	2	2	3	3	3	3	2	3	2	2	2	2
81	3	3	3	3	3	1	3	3	2	2	3	3	3	3	3	1	3	3	2	2	3
82	2	3	2	3	3	2	3	2	3	1	2	3	2	3	3	2	3	2	3	1	2
83	3	2	2	3	2	3	1	3	3	3	3	2	2	3	2	3	1	3	3	3	3
84	3	2	3	2	2	2	2	2	2	1	3	2	3	2	2	2	2	2	2	1	3
85	3	3	3	3	2	3	2	2	2	2	3	3	3	3	2	3	2	2	2	2	3

## Anexo 04: Confiabilidad de los instrumentos

### Variable 1: Calidad de atención de enfermería

#### Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	85	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	85	100,0

#### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,881	31

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

#### Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
ITEM01	66,70	62,461	,596	,806
ITEM02	66,67	62,075	,675	,817
ITEM03	66,77	60,478	,603	,892
ITEM04	66,17	56,809	,494	,844
ITEM05	66,73	61,620	,564	,836
ITEM06	66,87	64,999	,459	,839
ITEM07	66,97	61,551	,592	,806
ITEM08	66,17	62,461	,556	,887
ITEM09	66,73	62,075	,504	,899
ITEM10	66,73	61,620	,564	,844
ITEM11	66,70	62,461	,596	,806
ITEM12	66,67	62,075	,675	,817
ITEM13	66,77	60,478	,603	,892
ITEM14	66,17	56,809	,494	,844
ITEM15	66,73	61,620	,564	,836
ITEM16	66,87	64,999	,459	,839
ITEM17	66,97	61,551	,592	,806
ITEM18	66,17	62,461	,556	,887
ITEM19	66,73	62,075	,504	,899
ITEM20	66,73	61,620	,564	,844
ITEM21	66,70	62,461	,596	,806
ITEM22	66,67	62,075	,675	,817
ITEM23	66,77	60,478	,603	,892
ITEM24	66,17	56,809	,494	,844
ITEM25	66,73	61,620	,564	,836
ITEM26	66,87	64,999	,459	,839
ITEM27	66,97	61,551	,592	,806
ITEM28	66,17	62,461	,556	,887
ITEM29	66,73	62,075	,504	,899
ITEM30	66,73	61,620	,564	,844
ITEM31	66,70	62,461	,596	,806

## Variable 2: Nivel de Satisfacción del paciente

### Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	85	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	85	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,887	22

### Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
ITEM01	68,53	49,533	,594	,802
ITEM02	68,13	49,533	,550	,897
ITEM03	68,07	49,340	,674	,895
ITEM04	68,27	49,202	,502	,785
ITEM05	68,70	48,217	,523	,798
ITEM06	68,47	49,568	,554	,896
ITEM07	68,83	49,661	,622	,785
ITEM08	68,53	49,533	,494	,798
ITEM09	68,13	49,533	,550	,896
ITEM10	68,07	49,340	,674	,780
ITEM11	68,53	49,533	,594	,802
ITEM12	68,13	49,533	,550	,897
ITEM13	68,07	49,340	,674	,895
ITEM14	68,27	49,202	,502	,785
ITEM15	68,70	48,217	,523	,798
ITEM16	68,47	49,568	,554	,896
ITEM17	68,83	49,661	,622	,785
ITEM18	68,53	49,533	,494	,798
ITEM19	68,13	49,533	,550	,896
ITEM20	68,07	49,340	,674	,780
ITEM21	68,53	49,533	,594	,802
ITEM22	68,13	49,533	,550	,897

## Anexo 05: Datos generales de la encuesta

Tabla 1

### *Distribución de datos de edades*

Edad	f	%
25 - 35	22	25.88
36 - 46	47	55.29
47 - más	16	18.82
Total	85	100.00

Fuente: Elaboración propia

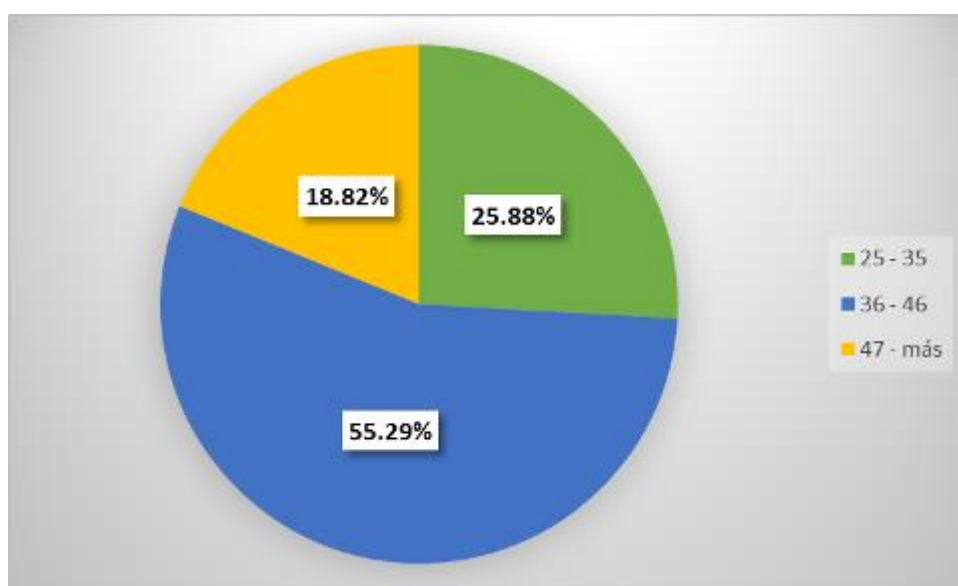


Figura 1: Distribución de datos de edades

### **Interpretación:**

Mediante los resultados obtenidos se aprecia que 25.88% de pacientes encuestados sus edades están en un rango de 25 – 35 años, el 55.29% tienen entre 36 – 46 años y un 18.82% están entre 47 años a más.

Tabla 2

*Distribución de datos de sexo*

Sexo	f	%
Masculino	30	35.29
Femenino	55	64.71
Total	85	100.00

Fuente: Elaboración propia

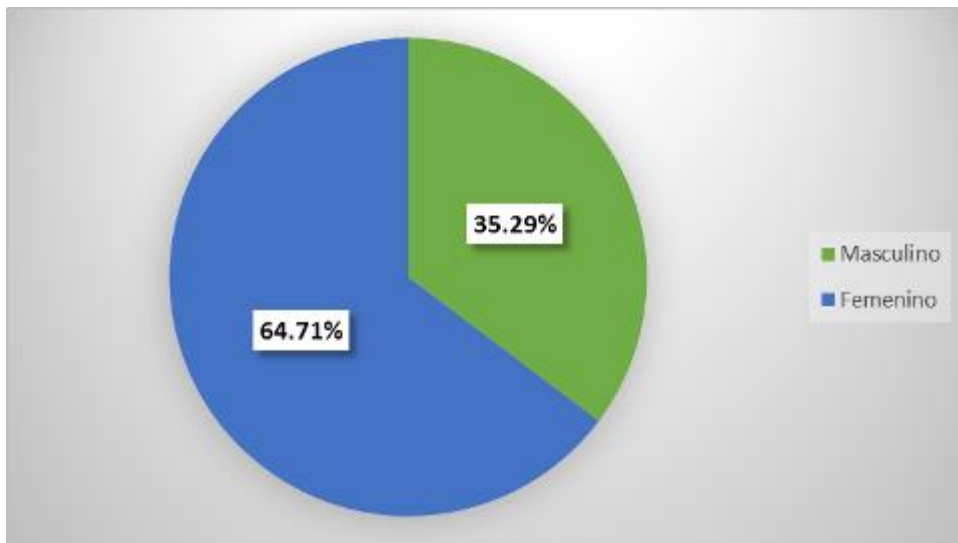


Figura 2: Distribución de datos de sexo

**Interpretación:**

Mediante los resultados obtenidos se aprecia que 64.71% de pacientes encuestados son del género femenino y el 35.29% son del género masculino.

Tabla 3

*Distribución de datos del grado de instrucción*

Grado de instrucción	f	%
Analfabeto	15	17.65
Primaria	37	43.53
Secundaria	26	30.59
Superior	7	8.24
Total	85	100.00

Fuente: Elaboración propia

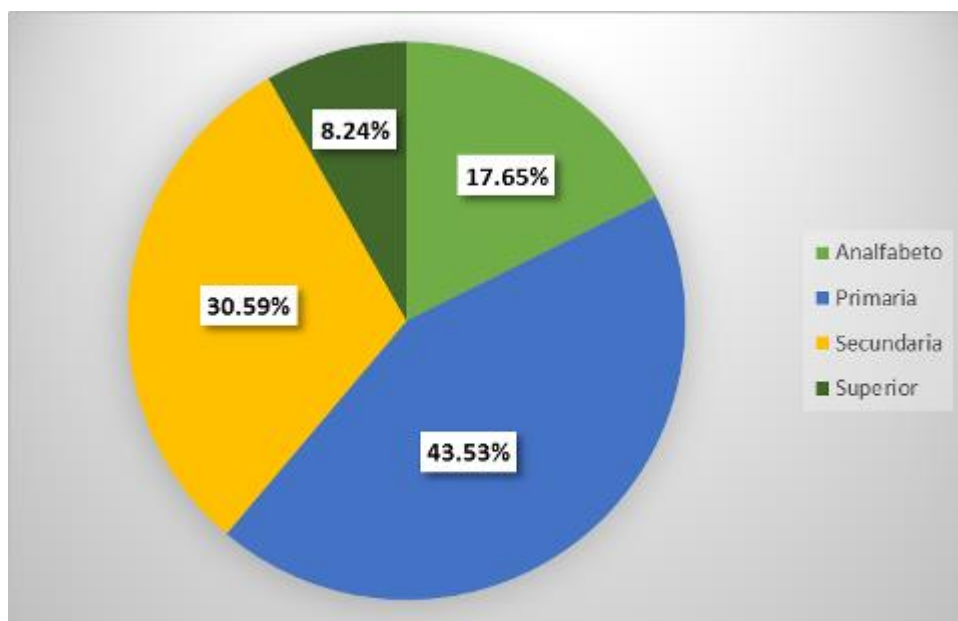


Figura 3: Distribución de datos del grado de instrucción

**Interpretación:**

Mediante los resultados obtenidos se aprecia que 17.65% de pacientes encuestados presentan un grado de instrucción analfabeto, el 43.53% presenta primaria, el 30.59% presenta secundaria y el 8.24% tiene grado de instrucción de nivel superior.

Tabla 4

*Distribución de datos de tiempo de permanencia*

Tiempo de permanencia	f	%
1 – 2 (días)	20	23.53
3 – 4 (días)	43	50.59
5 – más (días)	22	25.88
Total	85	100.00

Fuente: Elaboración propia

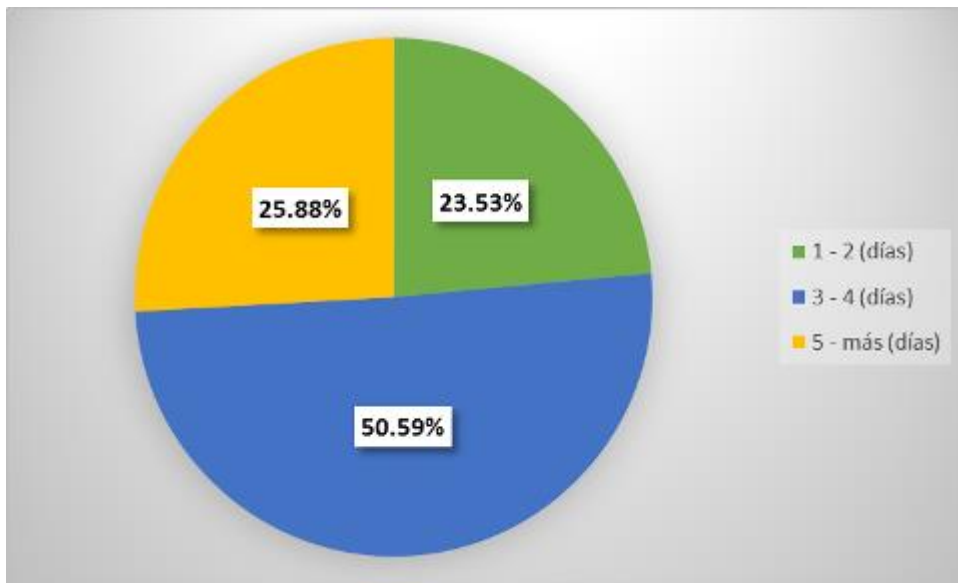


Figura 4: Distribución de datos de tiempo de permanencia

**Interpretación:**

Mediante los resultados obtenidos se aprecia que 23.53% de pacientes encuestados tiene tiempo de permanencia de 1 – 2 días, el 50.59% tienen entre 3 – 4 días y el 25.88% tiene de 5 a más días de permanencia.



## Anexo 06: Juicio de Expertos



Universidad  
**Inca Garcilaso de la Vega**  
Nuevos Tiempos. Nuevas Ideas

UNIVERSIDAD "INCA GARCILASO DE LA VEGA"  
FACULTAD DE ENFERMERIA

### HOJA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

#### I. DATOS GENERALES:

1.1 Apellidos y nombres del informante:

...*Jamara Gomez delgado*.....

1.2 Cargo e institución donde labora:

...*Asesora en Enfermería C.S. San Jeronimo*.....

1.3 Nombre del instrumento a evaluar:

...*Cuestionario de satisfacción de la persona que usó el servicio de Emergencia C.S. San Jeronimo*.....

#### II. INSTRUCCIONES:

En el siguiente cuadro, para cada ítem del contenido del instrumento que revisa, marque usted con un check ( ✓ ) o un aspa ( X ) la opción SÍ o NO que elija según el criterio de CONSTRUCTO o GRAMÁTICA.

El criterio de CONSTRUCTO tiene en cuenta si el ítem corresponde al indicador de la dimensión o variable que se quiere medir; mientras que el criterio de GRAMÁTICA se refiere a si el ítem está bien redactado gramaticalmente, es decir, si tiene sentido lógico y no se presta a ambigüedad.

Le agradeceremos se sirva observar o dar sugerencia de cambio de alguno de los ítems.

N° DE ÍTEM	CONSTRUCTO		GRAMÁTICA		OBSERVACIONES
	SÍ	NO	SÍ	NO	
ÍTEM 1	✓		✓		
ÍTEM 2	✓		✓		
ÍTEM 3	✓		✓		
ÍTEM 4	✓		✓		
ÍTEM 5	✓		✓		
ÍTEM 6	✓		✓		
ÍTEM 7	✓		✓		
ÍTEM 8	✓		✓		
ÍTEM 9	✓		✓		
ÍTEM 10	✓		✓		
ÍTEM 11	✓		✓		
ÍTEM 12	✓		✓		
ÍTEM 13	✓		✓		
ÍTEM 14	✓		✓		
ÍTEM 15	✓		✓		
ÍTEM 16	✓		✓		
ÍTEM 17	✓		✓		
ÍTEM 18	✓		✓		
ÍTEM 19	✓		✓		

ÍTEM 20	✓		✓	
---------	---	--	---	--

N° DE ÍTEM	CONSTRUCTO		GRAMÁTICA		OBSERVACIONES
	SÍ	NO	SÍ	NO	
ÍTEM 21	✓		✓		
ÍTEM 22	✓		✓		
ÍTEM 23	✓		✓		
ÍTEM 24	✓		✓		
ÍTEM 25	✓		✓		
ÍTEM 26	✓		✓		
ÍTEM 27	✓		✓		
ÍTEM 28	✓		✓		
ÍTEM 29	✓		✓		
ÍTEM 30	✓		✓		
ÍTEM 31	✓		✓		
ÍTEM 32	✓		✓		
ÍTEM 33	✓		✓		
ÍTEM 34	✓		✓		
ÍTEM 35	✓		✓		
ÍTEM 36	✓		✓		
ÍTEM 37	✓		✓		
ÍTEM 38	✓		✓		
ÍTEM 39	✓		✓		
ÍTEM 40	✓		✓		

**Aportes y sugerencias:**

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....



San Jerónimo...07 de Julio del 2017

Firma del informante  
 DNI N° 262.713.60  
 Telf: .....



UNIVERSIDAD "INCA GARCILASO DE LA VEGA"  
 FACULTAD DE ENFERMERIA

**HOJA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO**

I. DATOS GENERALES:

1.1 Apellidos y nombres del informante:

*Carla Philips Apollo Ayco*

1.2 Cargo e institución donde labora:

*Centro de salud San Jeronimo*

1.3 Nombre del instrumento a evaluar:

*Questionario de Satisfacción de la persona que asiste al servicio de emergencia C.S. San Jeronimo*

II. INSTRUCCIONES:

En el siguiente cuadro, para cada ítem del contenido del instrumento que revisa, marque usted con un check ( ✓ ) o un aspa ( X ) la opción SÍ o NO que elija según el criterio de CONSTRUCTO o GRAMÁTICA.

El criterio de CONSTRUCTO tiene en cuenta si el ítem corresponde al indicador de la dimensión o variable que se quiere medir; mientras que el criterio de GRAMÁTICA se refiere a si el ítem está bien redactado gramaticalmente, es decir, si tiene sentido lógico y no se presta a ambigüedad.

Le agradeceremos se sirva observar o dar sugerencia de cambio de alguno de los ítems.

Nº DE ÍTEM	CONSTRUCTO		GRAMÁTICA		OBSERVACIONES
	SÍ	NO	SÍ	NO	
ÍTEM 1	✓		✓		
ÍTEM 2	✓		✓		
ÍTEM 3	✓		✓		
ÍTEM 4	✓		✓		
ÍTEM 5	✓		✓		
ÍTEM 6	✓		✓		
ÍTEM 7	✓		✓		
ÍTEM 8	✓		✓		
ÍTEM 9	✓		✓		
ÍTEM 10	✓		✓		
ÍTEM 11	✓		✓		
ÍTEM 12	✓		✓		
ÍTEM 13	✓		✓		
ÍTEM 14	✓		✓		
ÍTEM 15	✓		✓		
ÍTEM 16	✓		✓		
ÍTEM 17	✓		✓		
ÍTEM 18	✓		✓		
ÍTEM 19	✓		✓		

ÍTEM 20	✓		✓	
---------	---	--	---	--

N° DE ÍTEM	CONSTRUCTO		GRAMÁTICA		OBSERVACIONES
	SÍ	NO	SÍ	NO	
ÍTEM 21	✓		✓		
ÍTEM 22	✓		✓		
ÍTEM 23	✓		✓		
ÍTEM 24	✓		✓		
ÍTEM 25	✓		✓		
ÍTEM 26	✓		✓		
ÍTEM 27	✓		✓		
ÍTEM 28	✓		✓		
ÍTEM 29	✓		✓		
ÍTEM 30	✓		✓		
ÍTEM 31	✓		✓		
ÍTEM 32	✓		✓		
ÍTEM 33	✓		✓		
ÍTEM 34	✓		✓		
ÍTEM 35	✓		✓		
ÍTEM 36	✓		✓		
ÍTEM 37	✓		✓		
ÍTEM 38	✓		✓		
ÍTEM 39	✓		✓		
ÍTEM 40	✓		✓		

**Aportes y sugerencias:**

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....



Gina Pillov Aparco Asoc.  
LC EN SUPERVISORIA  
C.P. 9101

San Jerónimo, 10 de Julio del 2017

Firma del informante  
DNI N° 41782703  
Telf: 996939379



UNIVERSIDAD "INCA GARCILASO DE LA VEGA"  
FACULTAD DE ENFERMERIA

**HOJA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO**

I. DATOS GENERALES:

- 1.1 Apellidos y nombres del informante:  
*Yarina Vega Flores*
- 1.2 Cargo e institución donde labora:  
*Centro de salud San Jerónimo*
- 1.3 Nombre del instrumento a evaluar:  
*Cuestionario de Satisfacción de la Persona que sufre el Suceso de Emergencia C.S. San Jerónimo*

II. INSTRUCCIONES.

En el siguiente cuadro, para cada ítem del contenido del instrumento que revisa, marque usted con un check ( ✓ ) o un aspa ( X ) la opción SÍ o NO que elija según el criterio de CONSTRUCTO o GRAMÁTICA.

El criterio de CONSTRUCTO tiene en cuenta si el ítem corresponde al indicador de la dimensión o variable que se quiere medir; mientras que el criterio de GRAMÁTICA se refiere a si el ítem está bien redactado gramaticalmente, es decir, si tiene sentido lógico y no se presta a ambigüedad.

Le agradeceremos se sirva observar o dar sugerencia de cambio de alguno de los ítems.

Nº DE ÍTEM	CONSTRUCTO		GRAMÁTICA		OBSERVACIONES
	SÍ	NO	SÍ	NO	
ÍTEM 1	✓		✓		
ÍTEM 2	✓		✓		
ÍTEM 3	✓		✓		
ÍTEM 4	✓		✓		
ÍTEM 5	✓		✓		
ÍTEM 6	✓		✓		
ÍTEM 7	✓		✓		
ÍTEM 8	✓		✓		
ÍTEM 9	✓		✓		
ÍTEM 10	✓		✓		
ÍTEM 11	✓		✓		
ÍTEM 12	✓		✓		
ÍTEM 13	✓		✓		
ÍTEM 14	✓		✓		
ÍTEM 15	✓		✓		
ÍTEM 16	✓		✓		
ÍTEM 17	✓		✓		
ÍTEM 18	✓		✓		
ÍTEM 19	✓		✓		

ÍTEM 20	✓		✓	
---------	---	--	---	--

N° DE ÍTEM	CONSTRUCTO		GRAMÁTICA		OBSERVACIONES
	SÍ	NO	SÍ	NO	
ÍTEM 21	✓		✓		
ÍTEM 22	✓		✓		
ÍTEM 23	✓		✓		
ÍTEM 24	✓		✓		
ÍTEM 25	✓		✓		
ÍTEM 26	✓		✓		
ÍTEM 27	✓		✓		
ÍTEM 28	✓		✓		
ÍTEM 29	✓		✓		
ÍTEM 30	✓		✓		
ÍTEM 31	✓		✓		
ÍTEM 32	✓		✓		
ÍTEM 33	✓		✓		
ÍTEM 34	✓		✓		
ÍTEM 35	✓		✓		
ÍTEM 36	✓		✓		
ÍTEM 37	✓		✓		
ÍTEM 38	✓		✓		
ÍTEM 39	✓		✓		
ÍTEM 40	✓		✓		

Aportes y sugerencias:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....



Yesenia Vega Flores  
- psicóloga -

San Jerónimo, 07 de Julio del 2017

Firma del informante  
DNI N° ... 8133250 ...  
Telf: .....



UNIVERSIDAD "INCA GARCILASO DE LA VEGA"  
 FACULTAD DE ENFERMERIA

**HOJA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO**

I. DATOS GENERALES:

- 1.1 Apellidos y nombres del informante:  
*Dina R. Chiella Malpartida*
- 1.2 Cargo e institución donde labora:  
*Licenciada en Enfermería C.S. San Jerónimo*
- 1.3 Nombre del instrumento a evaluar:  
*Cuestionario de Satisfacción de la persona que asiste al Servicio de Emergencia C.S. San Jerónimo*

II. INSTRUCCIONES:

En el siguiente cuadro, para cada ítem del contenido del instrumento que revisa, marque usted con un check ( ✓ ) o un aspa ( X ) la opción SÍ o NO que elija según el criterio de CONSTRUCTO o GRAMÁTICA.

El criterio de CONSTRUCTO tiene en cuenta si el ítem corresponde al indicador de la dimensión o variable que se quiere medir; mientras que el criterio de GRAMÁTICA se refiere a si el ítem está bien redactado gramaticalmente, es decir, si tiene sentido lógico y no se presta a ambigüedad.

Le agradeceremos se sirva observar o dar sugerencia de cambio de alguno de los ítems.

N° DE ÍTEM	CONSTRUCTO		GRAMÁTICA		OBSERVACIONES
	SÍ	NO	SÍ	NO	
ÍTEM 1	✓		✓		
ÍTEM 2	✓		✓		
ÍTEM 3	✓		✓		
ÍTEM 4	✓		✓		
ÍTEM 5	✓		✓		
ÍTEM 6	✓		✓		
ÍTEM 7	✓		✓		
ÍTEM 8	✓		✓		
ÍTEM 9	✓		✓		
ÍTEM 10	✓		✓		
ÍTEM 11	✓		✓		
ÍTEM 12	✓		✓		
ÍTEM 13	✓		✓		
ÍTEM 14	✓		✓		
ÍTEM 15	✓		✓		
ÍTEM 16	✓		✓		
ÍTEM 17	✓		✓		
ÍTEM 18	✓		✓		
ÍTEM 19	✓		✓		

ÍTEM 20	✓		✓	
---------	---	--	---	--

Nº DE ÍTEM	CONSTRUCTO		GRAMÁTICA		OBSERVACIONES
	SÍ	NO	SÍ	NO	
ÍTEM 21	✓		✓		
ÍTEM 22	✓		✓		
ÍTEM 23	✓		✓		
ÍTEM 24	✓		✓		
ÍTEM 25	✓		✓		
ÍTEM 26	✓		✓		
ÍTEM 27	✓		✓		
ÍTEM 28	✓		✓		
ÍTEM 29	✓		✓		
ÍTEM 30	✓		✓		
ÍTEM 31	✓		✓		
ÍTEM 32	✓		✓		
ÍTEM 33	✓		✓		
ÍTEM 34	✓		✓		
ÍTEM 35	✓		✓		
ÍTEM 36	✓		✓		
ÍTEM 37	✓		✓		
ÍTEM 38	✓		✓		
ÍTEM 39	✓		✓		
ÍTEM 40	✓		✓		

Aportes y sugerencias:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....



San Jerónimo, 12 de Julio del 2017

Firma del informante  
 DNI N° 45 58 25 81  
 Telf: 88 88





UNIVERSIDAD "INCA GARCILASO DE LA VEGA"  
 FACULTAD DE ENFERMERIA

**HOJA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO**

I. DATOS GENERALES:

1.1 Apellidos y nombres del informante:

...*Tatiana Saldana G*...

1.2 Cargo e institución donde labora:

...*Punto de salud San Jeronimo*...

1.3 Nombre del instrumento a evaluar:

... *cuestionari de satisfaccion de la persona que assiste al servicio de Emergencia e S San Jeronimo*...

II. INSTRUCCIONES:

En el siguiente cuadro, para cada ítem del contenido del instrumento que revisa, marque usted con un check ( ✓ ) o un aspa ( X ) la opción SÍ o NO que elija según el criterio de CONSTRUCTO o GRAMÁTICA.

El criterio de CONSTRUCTO tiene en cuenta si el ítem corresponde al indicador de la dimensión o variable que se quiere medir; mientras que el criterio de GRAMÁTICA se refiere a si el ítem está bien redactado gramaticalmente, es decir, si tiene sentido lógico y no se presta a ambigüedad.

Le agradeceremos se sirva observar o dar sugerencia de cambio de alguno de los ítems.

Nº DE ÍTEM	CONSTRUCTO		GRAMÁTICA		OBSERVACIONES
	SÍ	NO	SÍ	NO	
ÍTEM 1	✓		✓		
ÍTEM 2	✓		✓		
ÍTEM 3	✓		✓		
ÍTEM 4	✓		✓		
ÍTEM 5	✓		✓		
ÍTEM 6	✓		✓		
ÍTEM 7	✓		✓		
ÍTEM 8	✓		✓		
ÍTEM 9	✓		✓		
ÍTEM 10	✓		✓		
ÍTEM 11	✓		✓		
ÍTEM 12	✓		✓		
ÍTEM 13	✓		✓		
ÍTEM 14	✓		✓		
ÍTEM 15	✓		✓		
ÍTEM 16	✓		✓		
ÍTEM 17	✓		✓		
ÍTEM 18	✓		✓		
ÍTEM 19	✓		✓		

ÍTEM 20	✓		✓	
---------	---	--	---	--

N° DE ÍTEM	CONSTRUCTO		GRAMÁTICA		OBSERVACIONES
	SÍ	NO	SÍ	NO	
ÍTEM 21	✓		✓		
ÍTEM 22	✓		✓		
ÍTEM 23	✓		✓		
ÍTEM 24	✓		✓		
ÍTEM 25	✓		✓		
ÍTEM 26	✓		✓		
ÍTEM 27	✓		✓		
ÍTEM 28	✓		✓		
ÍTEM 29	✓		✓		
ÍTEM 30	✓		✓		
ÍTEM 31	✓		✓		
ÍTEM 32	✓		✓		
ÍTEM 33	✓		✓		
ÍTEM 34	✓		✓		
ÍTEM 35	✓		✓		
ÍTEM 36	✓		✓		
ÍTEM 37	✓		✓		
ÍTEM 38	✓		✓		
ÍTEM 39	✓		✓		
ÍTEM 40	✓		✓		

Aportes y sugerencias:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....



San Jerónimo, 12 de Julio del 2017

Firma del informante  
 DNI N° 21336504  
 Telf: .....



ACLAS SAN JERONIMO  
"Año del Diálogo y la Reconciliación Nacional"



San Jerónimo, 05 de Julio del 2,017

Señora  
Graciela Ccoicca Buleje

Asunto: Se autoriza la realización de Investigación Científica en el C.S. San Jerónimo.

De nuestra consideración:

Es grato dirigirme a Usted para saludarla cordialmente y comunicarle que en respuesta a su solicitud, se le autoriza realizar el trabajo de Investigación sobre LA CALIDAD DE ATENCION DE ENFERMERIA Y NIVEL DE SATISFACCION DE LOS PACIENTES DEL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL CENTRO DE SALUD DE SAN JERONIMO, 2,017, para optar el grado de licenciada en Enfermería de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega.

Sin otro particular hago propicia la ocasión para reiterarle a usted los sentimientos de nuestra consideración.

Atentamente.

---

Dirección: Jr. 28 de Julio Sin Número - Apurímac  
Email: mrsanjeronimo@hotmail.com

