

UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA

FACULTAD DE ENFERMERÍA



**CALIDAD DEL CUIDADO DE LA ENFERMERA Y SATISFACCIÓN
DEL USUARIO EXTERNO EN EL SERVICIO DE MEDICINA DEL
HOSPITAL II CHOCOPE ESSALUD 2019**

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

TESISTA:

BACHILLER: SAUCEDO CORTEZ, ARACELI DEYSI

ASESOR:

Dra. GAMBOA KAN, NANCY

LIMA – PERÚ

2022

CALIDAD DEL CUIDADO DE LA ENFERMERA Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO EN EL SERVICIO DE MEDICINA DEL HOSPITAL II CHOCOPE ESSALUD 2019

INFORME DE ORIGINALIDAD

30%

INDICE DE SIMILITUD

32%

FUENTES DE INTERNET

6%

PUBLICACIONES

20%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	5%
2	repositorio.upch.edu.pe Fuente de Internet	5%
3	Submitted to Universidad Inca Garcilaso de la Vega Trabajo del estudiante	3%
4	repositorio.unac.edu.pe Fuente de Internet	3%
5	hdl.handle.net Fuente de Internet	3%
6	dspace.unitru.edu.pe Fuente de Internet	3%
7	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	2%
8	Pedro J Saturno-Hernández, Juan Pablo Gutierrez-Reyes, Waldo Ivan Vieyra-Romero,	1%



Facultad de Enfermería

ACTA DE SUSTENTACIÓN

Ante el Jurado constituido por los señores:

PRESIDENTE: DRA. SUSAN HAYDEE GONZALES SALDAÑA

SECRETARIO: MG. ROLANDO MARTIN GOMEZ VILLENA

VOCAL: DR. HÉCTOR ALEXANDER VILCHEZ CÁCEDA

El o (La) postulante don (ña): **SAUCEDO CORTEZ ARACELI DEYSI** procedió a sustentar su TESIS en opción al título profesional de: LICENCIADA EN ENFERMERIA con el título:

CALIDAD DEL CUIDADO DE LA ENFERMERA Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO EN EL SERVICIO DE MEDICINA DEL HOSPITAL II CHOCOPE ESSALUD 2019

Luego de analizar el texto escrito se ofrecieron las siguientes consideraciones:

ESTRUCTURA DEL TRABAJO correcta, respetando la normativa de la universidad y presentando coherencia.

DISEÑO TEÓRICO-METODOLÓGICO Correcto planteamiento del problema científico. Correcta relación entre las partes del diseño teórico. Correcta determinación de los objetivos y correcto diseño metodológico.

MARCO TEÓRICO: Coherencia en las definiciones conceptuales. Adecuado pensamiento reflexivo y crítico del autor ante la literatura consultada. Profundidad en el análisis del tema. Calidad en la producción del texto científico.

ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS: Correcto uso de tablas y figuras.

CONCLUSIONES: Precisas y coherentes.



Universidad
Inca Garcilaso de la Vega

RECOMENDACIONES: puntuales, correctamente derivadas de las conclusiones.

CITAS Y REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS: Referencias actuales; además de respetar las normas de citación.

EJERCICIO DE SUSTENTACIÓN: Correcta presentación y respeto al tiempo asignado, demostrando dominio del tema y respondiendo en forma adecuada cada una de las preguntas elaboradas por el jurado.

Concluida la sustentación por parte del Bachiller en Enfermería y habiendo absuelto la mayoría preguntas u observaciones que le fueron formuladas por los miembros del jurado, de conformidad con las respectivas disposiciones reglamentarias, se realizó la votación correspondiente, resultando la ponente:

APROBADO POR MAYORÍA

Y para constancia se extiende la presente Acta, a los 02 días del mes de Diciembre del año 2022.

DRA. SUSAN HAYDEE GONZALES SALDAÑA

PRESIDENTE

MG. ROLANDO MARTIN GOMEZ VILLENA

SECRETARIO

DR. HÉCTOR ALEXANDER VILCHEZ CÁCEDA

VOCAL

Dedicatoria

A:

Dios, por darme la oportunidad de vivir y por estar conmigo en cada paso que doy, por fortalecer mi corazón e iluminar mi mente y por haber puesto en mi camino a aquellas personas que han sido mi soporte y compañía durante todo el periodo de estudio.

Agradezco a mi familia porque son los pilares que me sostienen y acompañan siempre, brindándome su apoyo incondicional que me permite superar cualquier dificultad que se me presente en el camino.

Agradecimiento

Agradezco a mi asesor, por ser guía y maestro en esta nueva etapa, en la que nos enseñó valiosos conocimientos.

Agradezco a todos los docentes de la Universidad Garcilaso de la Vega, porque mediante todos sus conocimientos impartidos durante las horas de clase han permitido ver cristalizado mi anhelo de seguir; cuyos conocimientos serán aplicados durante el desarrollo de mis actividades profesionales y servirán como guía en el futuro, coadyuvando al beneficio y engrandecimiento de nuestra sociedad.

¡Gracias ¡

Índice de tablas

Tabla 1: <i>Definición operacional de variables.</i>	32
Tabla 2: Operacionalización de variables.	33
Tabla 3: <i>Definición conceptual de variables.</i>	34
Tabla 4: <i>Escala de Likert.</i>	37
Tabla 5: <i>Categorías de escala CARE Q.</i>	37
Tabla 6: <i>Calidad del cuidado de la enfermera en el servicio de medicina en el Hospital II Chocope ESSALUD 2019.</i>	41
Tabla 7: Satisfacción del usuario externo en el servicio de medicina en el Hospital II Chocope ESSALUD 2019.	42
Tabla 8: <i>Intensidad de asociación entre calidad del cuidado de la enfermera y la satisfacción del usuario externo en el servicio de medicina mediante Coeficiente de contingencia.</i>	44
Tabla 9: <i>Intensidad de asociación entre la dimensión accesibilidad de la enfermera y la satisfacción del usuario externo en el servicio de medicina mediante Coeficiente de contingencia.</i>	45
Tabla 10: <i>Intensidad de asociación entre la dimensión explica y facilita de la enfermera y la satisfacción del usuario externo en el servicio de medicina mediante Coeficiente de contingencia.</i>	46
Tabla 11: <i>Tabla de contingencia entre la dimensión comodidad de la enfermera y la satisfacción del usuario externo en el servicio de medicina mediante Coeficiente de contingencia.</i>	48
Tabla 12: <i>Tabla de contingencia entre la dimensión se anticipa de la enfermera y la satisfacción del usuario externo en el servicio de medicina mediante Coeficiente de contingencia.</i>	49

Tabla 13: *Intensidad de asociación entre la dimensión mantiene relación de confianza de la enfermera y la satisfacción del usuario externo en el servicio de medicina mediante Coeficiente de contingencia.* 50

Tabla 14: Intensidad de asociación entre la dimensión monitorea y hace seguimiento de la enfermera y la satisfacción del usuario externo en el servicio de medicina mediante Coeficiente de contingencia. 51

Índice de figuras

<i>Figura 1.</i> Calidad del cuidado de la enfermera en el servicio de medicina en el Hospital II Chocope ESSALUD 2019.....	42
<i>Figura 2.</i> Satisfacción del usuario externo en el servicio de medicina en el Hospital II Chocope ESSALUD 2019.....	43
<i>Figura 3.</i> Puerta de ingreso al servicio de Hospitalización Medicina / Hospital II Chocope - EsSalud.....	115
<i>Figura 4.</i> Tópico del servicio de medicina.....	116
<i>Figura 5.</i> Ambientes de Hospitalización Servicio de Medicina, según número de Cama – Hospital II Chocope.	117
<i>Figura 6.</i> Recepción y Anotaciones de Enfermería en las Historias Clínicas..	118

Índice de anexos

	Pág.
ANEXOS	62
Anexo N° 01: Instrumentos de recolección de datos.....	62
Anexo N° 02: Matriz de consistencia – operacionalización de las variables..	70
Anexo N° 03: Consentimiento informado	72
Anexo N° 04: Fichas de validación de los cuestionarios.....	73
Anexo N°: 05 Bases de datos	95
Servqual expectativa	95
Servqual percepción.....	100
Base de datos calidad de cuidado de enfermería	105
Anexo N° 06: Carta de autorización de la entidad para desarrollo de tesis.	110
Anexo N° 07: Confiabilidad de los instrumentos.....	111
Anexo N° 08: Evidencias fotográficas	115

Resumen

La presente investigación tuvo por objetivo determinar la relación entre calidad del cuidado de la enfermera y la satisfacción del usuario externo en el servicio de medicina en el Hospital II Chocope ESSALUD 2019. El diseño fue no experimental, correlacional. La muestra por conveniencia fue censal y consto de 106 usuarios externos en el servicio de medicina del Hospital II Chocope ESSALUD 2019. Como instrumentos se utilizó el Cuestionario Care-Q, adaptado y validado en constructo y confiabilidad; para la satisfacción de usuario se utilizó un cuestionario adaptado de SERVQUAL recomendado por MINSA (RM N° 527-2011/MINSA,). Los resultados nos permiten concluir: La calidad de cuidado de enfermería en el usuario externo en el servicio de medicina del Hospital II Chocope ESSALUD 2019 encontrada fue de 50.0% (53 usuarios) en la categoría sin calidad, 30.2% (32 usuarios) en la categoría calidad en progreso, y 19.8% (21 usuarios) en la categoría con calidad. La satisfacción del usuario externo en el servicio de medicina en el Hospital II Chocope ESSALUD 2019 se encontró 42.5% (45 usuarios) en la categoría no satisfecho, 5.7% (6 usuarios) en la categoría satisfecho, y 51.9% (55 usuarios) en la categoría muy satisfecho. Se encontró relación directa positiva ente la calidad de cuidado de enfermería y la satisfacción del usuario externo de intensidad media ($X^2= 0.583$, $p = 0.000$, $\alpha = 0.05$). A nivel dimensional se encontró asociación estadística entre todas las dimensiones de calidad de cuidado de enfermería y satisfacción del usuario de intensidad media, así para la dimensión accesibilidad-satisfacción de usuario($X^2= 0.598$, $p = 0.000$, $\alpha = 0.05$); para la dimensión explica y facilita -satisfacción de usuario($X^2= 0.493$, $p = 0.000$, $\alpha = 0.05$); para la dimensión comodidad-satisfacción de usuario($X^2= 0.583$, $p = 0.000$, $\alpha = 0.05$); para la dimensión se anticipa-satisfacción de usuario($X^2= 0.583$, $p = 0.000$, $\alpha = 0.05$); para la dimensión mantiene relación de confianza-satisfacción de usuario($X^2= 0.583$, $p = 0.000$, $\alpha = 0.05$); para la dimensión monitorea y hace seguimiento-satisfacción de usuario($X^2= 0.583$, $p = 0.000$, $\alpha = 0.05$).

Palabras clave: Calidad de cuidado de enfermería, Satisfacción de usuario, Usuario externo, Hospital II – ESSALUD, Hospital II - Chocope

Abstract

The purpose of this research was to determine the relationship between the quality of nursing care and the satisfaction of the external user in the medicine service at the Hospital II Chocope ESSALUD 2019. The design was non-experimental, correlational. The sample for convenience was census and consisted of 106 external users in the medicine service of the Chocope ESSALUD Hospital II 2019. As instruments the Care-Q Questionnaire was used, adapted, and validated in construct and reliability; For the user satisfaction, an adapted questionnaire from SERVQUAL recommended by MINSA was used (RM No. 527-2011 / MINSA,). The results allow us to conclude: The quality of nursing care in the external user in the medical service of the Hospital II Chocope ESSALUD 2019 found was 50.0% (53 users) in the category without quality, 30.2% (32 users) in the quality in progress category, and 19.8% (21 users) in the quality category. External user satisfaction in the medicine service at the Chocope ESSALUD Hospital II 2019 was 42.5% (45 users) in the category not satisfied, 5.7% (6 users) in the category satisfied, and 51.9% (55 users) in the category very satisfied. Direct positive relationship was found between the quality of nursing care and the satisfaction of the external user of medium intensity ($X^2 = 0.583$, $p = 0.000$, $\alpha = 0.05$). At the dimensional level, a statistical association was found between all the dimensions of nursing care quality and user satisfaction of medium intensity, as well as the accessibility-user satisfaction dimension ($X^2 = 0.598$, $p = 0.000$, $\alpha = 0.05$); for the dimension it explains and facilitates - user satisfaction ($X^2 = 0.493$, $p = 0.000$, $\alpha = 0.05$); for the user comfort-satisfaction dimension ($X^2 = 0.583$, $p = 0.000$, $\alpha = 0.05$); for the dimension, user satisfaction is anticipated ($X^2 = 0.583$, $p = 0.000$, $\alpha = 0.05$); for the dimension it maintains a relationship of trust-user satisfaction ($X^2 = 0.583$, $p = 0.000$, $\alpha = 0.05$); for the dimension it monitors and tracks user satisfaction ($X^2 = 0.583$, $p = 0.000$, $\alpha = 0.05$)

Keywords: Nursing care quality, User satisfaction, External user, Hospital II - ESSALUD, Hospital II - Chocope.

Introducción

La presente tesis es una investigación que tuvo por objetivo Determinar la relación entre calidad del cuidado de la enfermera y la satisfacción del usuario externo en el servicio de medicina en el Hospital II Chocope ESSALUD 2019, siendo de relevancia porque la naturaleza de demanda de servicio de salud varia con el tiempo, varia el personal, el entorno, pero lo que no varía es la necesidad de que sea un servicio público que satisfaga a la población y los contribuyentes, por ello, estudios periódicos que midan su calidad y si ésta influyen en la satisfacción de los usuarios son completamente importantes y justificables.

Este trabajo presenta los siguientes capítulos:

En el capítulo I se describe la realidad problemática, y circunstancias que motivan la investigación y que conllevan a determinar las variables de estudio, de esta forma se trazó los objetivos, la justificación, la hipótesis, los aspectos metodológicos.

En el Capítulo II se hizo una revisión del estado de conocimiento sobre las variables en estudio, que son dos, la calidad de cuidado de la enfermera y la satisfacción de usuario externo. Además de ello, se revisó los antecedentes los mismos que sirvieron para el desarrollo metodológico y comparación de los resultados.

En el Capítulo III se presenta la hipótesis y variables, sus dimensiones e indicadores.

En el Capítulo IV se desarrolló la metodología, estableciendo el tipo de investigación, su diseño, el objeto de estudio, población, muestra.

En el Capítulo V se presenta las técnicas de recolección de datos e instrumentos, así como se resumen su procedimiento de validación en confiabilidad y constructo.

En el capítulo VI se presenta los resultados, discusión, conclusiones y recomendación.

Finalmente se presenta la bibliografía y los anexos que sustentan el marco teórico, así como los aspectos de detalle técnico de la presente investigación.

CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Descripción de la realidad problemática

A nivel mundial un estudio llevado por la Organización Mundial de la Salud en 21 países de la Unión Europea señala que la satisfacción de la población con el sistema sanitario depende más de factores externos al sistema de salud que de la experiencia vivida por cada persona como paciente Bleich et al. (2009), lo que implica que los profesionales de salud deben considerar las expectativas de la población en su atención.

La promoción y la protección de la salud son esenciales para el bienestar humano y para un desarrollo socioeconómico sostenido. A nivel mundial, ocurren 421 millones de hospitalizaciones y aproximadamente 42.7 millones de eventos adversos cada año, en este escenario la calidad del cuidado enfermero desde el punto de vista de su gestión, implementación y medición de resultados (Febré et al, 2018).

En Brasil, a pesar del déficit de calidad, fue encontrado alto nivel de satisfacción de los pacientes con los cuidados de enfermería recibidos. Tales resultados indican la necesidad de que la institución centre sus objetivos en un sistema de evaluación permanente de la calidad del cuidado, visando atender a las expectativas de los pacientes (Santana et al. 2014).

En Colombia la calidad percibida de la atención de Enfermería por pacientes hospitalizados es "Peor y mucho peor de lo que esperaba" en un 4%, "Como me lo esperaba" en un 17%, y "Mejor y mucho mejor de lo que me esperaba" en un 78%. El 48.7% estuvo "Muy Satisfecho", el 48.1% "Satisfecho", y el 3% "Poco y Nada Satisfecho". Conclusión: El 78% de los pacientes evidenció altos niveles de calidad percibida de la atención de Enfermería; el 17% modestos niveles de calidad percibida; y el 4% bajos niveles de calidad percibida. El 96.8% se sintió satisfecho y el 97% recomendaría el hospital (Borré y Vega, 2014).

En el Perú, La satisfacción de los pacientes es un indicador de calidad que los establecimientos de salud aplican con mayor frecuencia para evaluar la eficacia de los servicios ofrecidos, por lo que constantemente

se evaluar como el caso de Mejía y Rivera (2016) quien en Hospital Regional Docente Las Mercedes – Chiclayo encontró que el 25% de los pacientes consideran aceptable su satisfacción del cuidado enfermero lo que evidencia que la gran mayoría (75%) demanda que los cuidados de enfermería requieren ser mejorados. En esta línea de monitoreo de calidad de servicios de salud Rosales (2017) reporta que existe relación entre nivel de Calidad de atención de la enfermera y satisfacción del paciente adulto mayor del servicio de medicina del Hospital Cayetano Heredia de Lima durante el año 2016.

En nuestra región, La Libertad, en su Hospital Regional Docente, uno de los más emblemáticos los niveles un estudio llevado a cabo sobre la satisfacción de los pacientes con el cuidado de enfermería en uno de sus servicios encontró el mayor porcentaje (51 %) de los usuarios hospitalarios presentan nivel poco satisfactorio de la calidad del cuidado de enfermería, el 27.8 % tienen un nivel satisfactorio del cuidado, solo el 5.2 % tienen un nivel muy satisfactorio y un significativo 16% presenta insatisfacción del cuidado de enfermería. La mayoría de los usuarios hospitalizados (72.2%) refieren haber recibido regular calidad de cuidado de enfermería, el 17.0% buena calidad y el 10.8% mala calidad de cuidado. Se concluye que sí existe relación significativa ($p < 0.05$) entre el nivel de satisfacción del usuario y la calidad de cuidado de enfermería (Sifuentes, 2016).

Resultados similares se aprecian en hospitales menores como Santa Isabel donde en la medición de la satisfacción de usuario y la calidad de cuidado de enfermería mostro El 57.47 por ciento de los usuarios adultos muestran insatisfacción por el servicio recibido y el 42.53 por ciento satisfacciones. El 54.89 por ciento de los usuarios refieren recibir mala calidad de cuidado de enfermería y el 45.11 por ciento buena calidad de cuidado. El 71.2 por ciento de los usuarios adultos que refieren insatisfacción reciben servicio de mala calidad de cuidado de enfermería, el 59.23 por ciento de los usuarios adultos que refieren satisfacción reciben servicios de buena calidad de cuidados el 40.76 por ciento de los usuarios que refieren insatisfacción reciben buena calidad de cuidado, y solo el 28.8 por ciento de los usuarios adultos que refieren satisfacción

por el servicio reciben mala calidad de cuidado de enfermería, existiendo relación significativa entre nivel de satisfacción y calidad de cuidado de enfermería $p < 0.05$ (Zavaleta, 2019).

1.2 Identificación y formulación del problema

1.2.1. Problema general

¿Qué relación existe entre calidad del cuidado de la enfermera y la satisfacción del usuario externo en el servicio de medicina en el Hospital II Chocope ESSALUD 2019?

1.2.2. Problemas específicos

- ¿Qué relación existe entre la dimensión accesibilidad de la enfermera y la satisfacción del usuario externo en el servicio de medicina en el Hospital II Chocope ESSALUD 2019?
- ¿Qué relación existe entre la dimensión explica y facilita de la enfermera y la satisfacción del usuario externo en el servicio de medicina en el Hospital II Chocope EsSalud 2019?
- ¿Qué relación existe entre la dimensión comodidad de la enfermera y la satisfacción del usuario externo en el servicio de medicina en el Hospital II Chocope ESSALUD 2019?
- ¿Qué relación existe entre la dimensión se anticipa de la enfermera y la satisfacción del usuario externo en el servicio de medicina en el Hospital II Chocope ESSALUD 2019?
- ¿Qué relación existe entre la dimensión mantiene relación de confianza de la enfermera y la satisfacción del usuario externo en el servicio de medicina en el Hospital II Chocope ESSALUD 2019?
- ¿Qué relación existe entre la dimensión monitorea y hace seguimiento de la enfermera y la satisfacción del usuario externo en el servicio de medicina en el Hospital II Chocope ESSALUD 2019?

1.3 Objetivos de la investigación

1.3.1 Objetivo general

Determinar la relación entre calidad del cuidado de la enfermera y la satisfacción del usuario externo en el servicio de medicina en el Hospital II Chocope ESSALUD 2019.

1.3.2 Objetivos específicos

- Identificar la relación existe entre la dimensión accesibilidad de la enfermera y la satisfacción del usuario externo en el servicio de medicina en el Hospital II Chocope ESSALUD 2019.
- Identificar la relación existe entre la dimensión explica y facilita de la enfermera y la satisfacción del usuario externo en el servicio de medicina en el Hospital II Chocope ESSALUD 2019.
- Identificar la relación existe entre la dimensión comodidad de la enfermera y la satisfacción del usuario externo en el servicio de medicina en el Hospital II Chocope ESSALUD 2019.
- Identificar la relación existe entre la dimensión se anticipa de la enfermera y la satisfacción del usuario externo en el servicio de medicina en el Hospital II Chocope ESSALUD 2019.
- Identificar la relación existe entre la dimensión mantiene relación de confianza de la enfermera y la satisfacción del usuario externo en el servicio de medicina en el Hospital II Chocope ESSALUD 2019.
- Identificar la relación existe entre la dimensión monitorea y hace seguimiento de la enfermera y la satisfacción del usuario externo en el servicio de medicina en el Hospital II Chocope ESSALUD 2019.

1.4 Justificación y viabilidad de la investigación

Según su Conveniencia, el presente estudio contribuye a la evaluación continua de uno de los principales servicios de salud pública, como es la calidad de atención de la enfermera y la satisfacción del cliente,

permitiendo junto con sus predecesores evaluar cómo evolucionan estos y que medidas se pueden tomar para mejorarlos.

En el aspecto de relevancia social, el presente estudio es importante por cuanto contribuye al diagnóstico de uno de los aspectos de los servicios públicos más importantes en una población como es los servicios de salud, en usuarios externos.

En el aspecto teórico, es importante porque permite hacer una revisión del estado de conocimiento y poder determinar las desviaciones de la realidad del servicio con lo técnicamente adecuado.

1.5 Delimitación de la investigación

La investigación es limitada al servicio de medicina del Hospital II de Chocope ESSALUD y al año 2019. Por definición de la nomenclatura nacional

1.6 Limitaciones de la investigación

La presente investigación tuvo la limitación de que refleja un segmento del sistema de salud, que no es la salud pública, la cual se da en los hospitales del MINSA, con bajos recursos, menor sueldo y con casi toda la poblacional. Los Hospitales de ESSALUD solo atienden a los asegurados del sector formal, por lo que es una fotografía sesgada del sistema de salud, aspecto que se supera aclarando esta situación.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la Investigación.

2.1.1 Locales

Esquivel (2016), elaboro un trabajo de investigación en Trujillo, sobre *“Calidad del cuidado de enfermería y nivel de satisfacción del usuario del servicio de medicina del Hospital Belén, Trujillo, 2016”* realizo un estudio que tuvo por objetivo determinar el nivel de calidad de la atención de enfermería y el nivel de satisfacción del usuario, cuyo diseño de investigación fue descriptivo correlacional, cuantitativo, en el que se consideró una muestra de 50 usuarios que habían sido hospitalizados en el Hospital Belén de la ciudad de Trujillo, aplicando los cuestionarios correspondientes, con el cumplimiento previo de los criterios de inclusión, donde los datos fueron tabulados y diseñados a través del programa de software Microsoft office SPSS V24, que facilitó el análisis e interpretación de los resultados estadísticos, donde se obtuvo un alfa de Cronbach de 0,827. En cuanto a la variable calidad del cuidado de enfermería percibida por los usuarios hospitalizados del 100% de los 50 encuestados, el 78% consideran que la calidad del cuidado de enfermería es el 18% buena y tan solo el 4% deficiente. Con respecto a las dimensiones de la calidad del cuidado se obtuvo “cuidado oportuno” alcanzo el máximo porcentaje con un 76 % de los usuarios que consideran un nivel regular y el 12% tanto un nivel bueno como deficiente. Tanto las dimensiones: cuidado humano, cuidado seguro y cuidado continuo alcanzaron el 68% de los 50 encuestados que consideran que la calidad del cuidado es regular. Por otro lado, de acuerdo con la satisfacción variable del usuario, se encontró que el 100% de los encuestados, el 72% están regularmente satisfechos. En conclusión, se puede decir que existe una alta correlación positiva con el valor de $\chi^2 = 37.790$ y con un nivel de significancia de 0.000 siendo así menor a 0.05 (significancia estándar).

Redhead (2015), desarrollado una investigación en Chaclacayo, acerca de *“Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Centro de Salud Miguel Grau Distrito de Chaclacayo 2013”*, con el fin de establecer la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario, utilizando un diseño de investigación no experimental, transeccional y descriptivo correlacional, con una muestra fue de 317 de clientes externos del centro de salud, a los cuales se les aplico el cuestionario de calidad de servicio (SERVQUAL) y el cuestionario de satisfacción del cliente externo, llegando a la conclusión que sí existe una relación directa y significativa entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario, de los usuarios del Centro de Salud “Miguel Grau”.

2.1.2 Nacionales

Cárdenas et al. (2017) en su tesis *“Calidad del cuidado de enfermería en pacientes del servicio de emergencia del Hospital Hipólito Unanue Lima 2017”* señala como objetivo determinar la calidad del cuidado que brinda la enfermera en el servicio de emergencia en el Hospital Hipólito Unanue, Lima 2017. Metodología: Se realizó un estudio de tipo Cuantitativo, descriptivo-transversal en el que se encuestaron 96 pacientes a través del mediante la aplicación del instrumento Care Q de la doctora Patricia Larson validado y aplicado en Colombia, que cumplan los criterios de inclusión y exclusión en el hospital Nacional Hipólito Unanue. Los resultados del estudio están orientados a contribuir con información actualizada a las autoridades de la institución, y a Jefatura de Enfermería del servicio de emergencia sobre la calidad de atención de enfermería a los usuarios a fin de que se implementen estrategias orientadas a la mejora de la calidad de atención, y corregir las falencias.

Castro et al. (2016), desarrollo un estudio sobre *“Calidad del cuidado de enfermería y grado de satisfacción del usuario externo del Centro de Salud San Juan, año 2016”* tuvo como objetivo

determinar la asociación que existe entre la calidad del cuidado de enfermería y el grado de satisfacción del usuario externo, atendido en el Centro de Salud San Juan de Miraflores I - IV, tomando una muestra de 129 usuarios externos del distrito de San Juan Bautista, siendo un estudio cuantitativo, diseño no experimental, descriptivo, correlacional, de corte transversal, aplicando dos instrumentos, la Ficha de registro sobre calidad del cuidado de Enfermería, con una validez de 97,33% y confiabilidad de 93,7% y la Lista de cotejo sobre grado de satisfacción del usuario, con una validez de 96% y confiabilidad de 89,3%; donde al realizar el análisis univariado de calidad del cuidado de enfermería, se obtuvo 89,9% en puntualidad en la atención buena, 72,9% de trato humano alto, 81,4% de claridad en la información alta, 67,4% cuidado estandarizado de enfermería de nivel medio y 56,6% en grado de satisfacción se sintió insatisfecho; por otro lado el análisis bivariado se realizó mediante la estadística inferencial utilizando la prueba estadística no paramétrica - b de Kendall, dando como resultados, asociación estadística significativa entre: puntualidad en la atención y grado de satisfacción ($p = 0,0183$; $p < 0,05$).

Palomino et al. (2018) realizaron una investigación acerca de "*Calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente en el área de emergencia del Hospital Cayetano Heredia, Lima-2018*", en donde tuvo como objetivo principal determinar la relación entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del paciente en el área de Emergencia del Hospital Cayetano Heredia, Lima - 2018; la cual fue un tipo de estudio descriptivo – correlacional. En promedio acuden 42 usuarios al día, habiendo 1.200 pacientes al mes que cumplieron los criterios de inclusión y exclusión. Para la aplicación de este estudio se integrarán a los usuarios que acuden a diario al Servicio de Emergencia en un periodo de un mes, donde se utilizó una ficha de registro de datos, utilizando para la muestra un tipo de muestreo no probabilístico por conveniencia y la técnica de encuesta, además como instrumento se empleó 2 cuestionarios

que midieron la calidad de atención, CARE Q, el cual presenta 27 preguntas divididas en subescalas o dimensiones y la satisfacción del paciente donde se utilizó el instrumento (CHS), un cuestionario con una escala dicotómica; el cual contiene 5 factores que miden la satisfacción del paciente.

Urrutia (2016), elaboro un trabajo de investigación en Chimbote, sobre *“Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del usuario adulto del servicio de emergencia del Hospital La Caleta – Chimbote”*, teniendo como objetivo determinar la calidad del cuidado de enfermería en relación al grado de satisfacción del usuario adulto en el servicio de emergencia, con una investigación cuantitativa, de tipo descriptivo correlacional, llevándose a cabo con una muestra constituida por 217 pacientes adultos, utilizando para la recolección de datos dos instrumentos, encuesta sobre nivel de calidad del cuidado y otra para medir la satisfacción del usuario, generando los siguientes resultados, donde el 93 % calidad del cuidado de enfermería bueno y el 7 % regular, el grado de satisfacción el 86 % de los usuarios adultos del servicio de emergencia se sintió satisfecho, el 13 % poco satisfecho y el 1 % insatisfecho, en la relación de ambas variables el 77,1 % presentó la calidad del cuidado bueno y grado de satisfacción del usuario, y el 1,4 % el 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, llegando a la conclusión que la mayoría de las dimensiones de calidad del cuidado de Enfermería y la satisfacción del usuario poseen una relación significativa

2.1.3 Internacionales

Lenis y Manrique (2015) desarrollaron una investigación sobre *“Calidad del cuidado de enfermería percibida por pacientes hospitalizados”* con el fin de determinar la calidad de la atención de enfermería percibida por los pacientes hospitalizados en una clínica privada en Barranquilla, Colombia, cuyo diseño de

investigación fue descriptivo, transversal, cuantitativo, muestreando 147 pacientes que tenían orden de egreso, llegando a utilizar el Cuestionario de Calidad del Cuidado de Enfermería (CUCACE), una versión en español donde la satisfacción y las experiencias de los pacientes con cuidados de enfermería son superiores al 70%, lo que indica resultados extremadamente positivos en la escala CUCACE, concluyendo que los pacientes tienen una percepción positiva de la atención de enfermería recibida en la institución, con una calificación de 93.22 en el tamaño de la experiencia de atención y 78.12 en satisfacción, lo que indica la calidad de la atención de enfermería que reciben. Los pacientes perciben que la institución es buena.

Santana et al. (2014) ejecutaron un estudio sobre *“Calidad de los cuidados de enfermería y satisfacción del paciente atendido en un hospital de enseñanza”*, su finalidad es evaluar la calidad de la atención de enfermería, la satisfacción del paciente y la correlación entre las dos variables, donde 275 pacientes fueron evaluados en un hospital de capacitación en la región centro-occidental de Brasil, como un estudio utilizando tres instrumentos, que se digitalizaron en una base de datos en línea y se analizaron sobre la base de la positividad, la mediana y los coeficientes de correlación de Dorohtman, con los resultados evaluados entre las enfermeras solo dos se consideraron seguros: higiene y comodidad física; nutrición e hidratación; y otros se clasifican como pobres; de modo que los pacientes quedaron satisfechos con la atención recibida en las áreas evaluadas: técnico-profesional, confidencial y educador, concluyendo así que a pesar del déficit de calidad, se encontró un alto nivel de satisfacción con la atención de enfermería recibida.

Gonzales (2017) realizó una investigación en México, denominado *“Dimensiones de la calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del padre o tutor del paciente pediátrico hospitalizado”*, El objetivo de evaluar las dimensiones de calidad de la atención de

enfermería a través de la satisfacción del padre o cuidador del paciente pediátrico, en relación con la metodología aplicada, fue un estudio transversal analítico, en una muestra de 77 padres de pacientes pediátricos hospitalizados, con edad de 5 a 15 años. Se utilizó el instrumento CARE-Q, que fue aplicado por los padres 31 y los 40 años y la edad de los pacientes pediátricos fue de 7 y 8 años obteniendo los siguientes resultados, la edad de los padres osciló entre los 31 y los 40 años en el 41.6%; el nivel de escolaridad fue de secundaria en 39%; la edad de los pacientes pediátricos fue de 7 y 8 años en el 24.7%. La satisfacción de los padres fue buena en un 49%, concluyendo que la calidad de la atención brindada por las enfermeras fue buena; sin embargo, es necesario mejorar las dimensiones para mejorar los resultados.

García (2008) realizó un estudio en el hospital general Cunduacán Tabasco, México, sobre *“Satisfacción del usuario adulto mayor con la calidad de la atención de enfermería en el hospital general Cunduacán Tabasco”*, con el propósito de evaluar el nivel de satisfacción del usuario adulto mayor a la calidad de la atención, como metodología para realizar un estudio descriptivo de corte transversal utilizando una muestra de 58 adultos mayores cuyos resultados indican que la tasa de satisfacción general fue del 58% con alta satisfacción, 40% estaban moderadamente satisfechos y 2% reportaron baja satisfacción, concluyendo que más de la mitad de los usuarios adultos mayores estaban muy satisfechos con la atención brindada por el personal de enfermería.

Borré y Vega (2014) desarrollaron una investigación en Colombia, acerca de *“La calidad percibida de la atención de Enfermería por pacientes hospitalizados en una Institución de Servicios de Salud de Barranquilla (Colombia)”*, su propósito fue determinar la calidad percibida de la atención de enfermería, que es un estudio descriptivo, transversal y cuantitativo, en el que se encuestó a 158 pacientes mediante un cuestionario de calidad percibida, sujeto al

cumplimiento de los criterios, arrojando resultados donde, el 44% fueron hombres y el 56% mujeres, con una media de 48.5 años. La calidad percibida de la atención de Enfermería es "Peor y mucho peor de lo que esperaba" en un 4%, "Como me lo esperaba" en un 17%, y "Mejor y mucho mejor de lo que me esperaba" en un 78%. El 48.7% estuvo "Muy Satisfecho", el 48.1% "Satisfecho", y el 3% "Poco y Nada Satisfecho", llegando a la conclusión que el 78% de los pacientes evidenció altos niveles de calidad percibida de la atención de Enfermería; el 17% modestos niveles de calidad percibida; y el 4% bajos niveles de calidad percibida. El 96.8% se sintió satisfecho y el 97% recomendaría el hospital.

Ruiz et al. (2014) realizó un estudio en México, denominado "*Nivel de satisfacción del adulto mayor hospitalizado con el cuidado que brinda la enfermera en un hospital de segundo nivel*", señala como objetivo de determinar el nivel de satisfacción del adulto mayor hospitalizado con el cuidado que brinda la enfermera, cuya metodología fue cuantitativa, descriptiva y transversal, con una muestra de 191 pacientes utilizados en el estudio, y la media es la escala de Likert, obteniendo como resultado que respecto a la accesibilidad de la enfermera se dio satisfacción alta 77%; en explicar y facilitar, media 48%; en capacidad para confortar, alta 62%; en anticipación, media 75%; en relación de confianza, alta 74%; en monitoreo seguimiento, alta 81,2%, teniendo las siguientes conclusiones, donde los profesionales de enfermería en el nivel de satisfacción global fue alta en el adulto mayor hospitalizado, y satisfacer sus expectativas.

2.2 Bases teóricas

Calidad de atención de la enfermera

La calidad es un conjunto de atributos y características de un servicio, producto que satisface las necesidades del usuario o cliente. La calidad es la propiedad o conjunto de propiedades inherentes a una cosa que le

permite valorarla como igual, mejor o peor que el resto de su clase. (García, 2014).

La calidad de la atención asistencial tiene dos dimensiones; la dimensión técnica, que se relaciona con la aplicación del conocimiento médico y las disciplinas relacionadas para resolver los problemas de salud de los pacientes, y la dimensión interpersonal, que es la interacción entre el profesional de la salud y el usuario en el momento de la atención. Los componentes de calidad de la atención de la enfermera se asocian con una buena relación usuario-proveedor como base para desarrollar una interacción efectiva durante todo el año, incluida la atención, el uso de información para la toma de decisiones, una buena competencia técnica y una buena organización de servicios (Toledo, 2017).

El cuidado al paciente es la esencia del desempeño profesional de la enfermera, que se puede definir como: una actividad que requiere un valor personal y profesional dirigido a preservar, rehabilitar y cuidar de sí mismo en la vida basado en la relación terapéutica enfermera-paciente (Lenis y Manrique, 2015). Sin embargo, hay situaciones que afectan el trabajo del experto de la enfermera, olvidando en ciertos momentos que la esencia es el respeto por la vida y la atención profesional.

La importancia de la atención de la enfermera debe reflejarse, ya que tiene un impacto y es parte de la producción de atención de salud, considerada esencial para lograr algunos resultados finales, tales como alta satisfacción y estadía en el hospital inferior de un paciente, mayor productividad, eficiencia y efectividad del profesional. Y mantenimiento de calidad de atención, entre otros (Michael y Jee, 2013).

Se sabe que el cuidado es una actividad necesaria para la supervivencia, ya que la humanidad existe, el cuidado ha sido relevante al desempeñar un papel importante en la promoción y el desarrollo de todas estas actividades que hacen que las personas y las personas vivan en grupos (Peabody, 2015).

La atención al paciente representa una serie de objetivos de vida que apuntan y funcionan para mantener a los humanos vivos y saludables para

la replicación y la perpetuación de la vida, de modo que la atención se mantenga asegurando la satisfacción de uno con las necesidades (individuales, familiares, grupales y comunitarias) interactuando continuamente. Con su entorno, vivieron experiencias saludables (Gould et al. 2017).

Con el tiempo y el avance del bioconocimiento del origen de la vida humana, las técnicas se han perfeccionado, ha habido avances científicos y tecnológicos que afectan el trabajo de la enfermera al olvidar, en unos momentos, la esencia de lo que respeta la vida y la atención profesional

Según Henderson, la calidad de la atención de la enfermera se define como: El logro de un conjunto de características y acciones que permiten que cada paciente sea rehabilitado, el nivel de salud proporcionado para derivarlos. La calidad de la asistencia sanitaria debe proporcionar respuestas adecuadas a las necesidades y expectativas del usuario del servicio de salud, con los recursos humanos y materiales disponibles y el nivel actual de desarrollo científico, con el fin de lograr el mayor grado posible de satisfacción, tanto para el usuario. así como para los profesionales a un costo más razonable (Henderson, 2007).

La calidad es una filosofía que se percibe como un proceso de mejora sistemático, permanente y continuo, de alto valor agregado, que va más allá de las necesidades y expectativas del cliente y la comunidad en la cobertura, estrategia e impacto de los servicios de salud, donde la satisfacción del usuario es el elemento principal del resultado dinámico en la atención que se basa en ofrecer un servicio de acuerdo con las necesidades del paciente que va más allá de lo esperado. Ser receptivo a las necesidades del cliente conscientemente en todos los aspectos también implica coherencia y consistencia de las necesidades del cliente, incluidas la oportunidad y el costo del servicio. Es la propiedad o conjunto de propiedades inherentes a una cosa que le permite ser valorado como igual, mejor o peor que el resto de su tipo (Casermeiro, 2012).

La Organización Mundial de la Salud define: "Un alto nivel de excelencia profesional: Uso eficiente de los recursos, riesgo mínimo para el paciente,

alta satisfacción del paciente, impacto final en la salud y máxima satisfacción del paciente".

La calidad debe ser eficiente, receptiva, respetuosa con el paciente y la familia; la calidad es "hacerlo correcto", en forma correcta y de inmediato; la calidad es practicar la limpieza, es ser consistente, es mejorar siempre, preocuparse por la innovación, usar el vocabulario correcto, que los pacientes tengan confianza en el servicio brindado.

Donabedian, define la calidad de la atención como aquella que maximizará el bienestar del paciente, cuando se tiene en cuenta el equilibrio de ganancias y pérdidas asociadas con todas las partes del proceso de atención. Este autor describe que los servicios de salud deben estudiarse en tres niveles: Estructura, proceso y resultado. En otras palabras, la calidad es un concepto que debe interpretarse en tres dimensiones estrechamente relacionadas e interdependientes: la primera, la técnica, representada por la aplicación de conocimientos y técnicas para resolver el problema del paciente, donde se destaca el problema del paciente; donde el papel de los profesionales de la salud, incluido, por supuesto, el profesional de enfermería. Tiene en cuenta los conocimientos, habilidades y actitudes que el profesional tiene para prestar sus servicios; el segundo, el interpersonal, representado por la relación establecida entre el proveedor del servicio y el receptor, de acuerdo con las expectativas del paciente; la última dimensión es la del entorno o entorno en el que se desarrolla el servicio, donde variables como accesibilidad, confort, acceso, entre otros, necesarias para proporcionar un servicio adecuado (Donabedian, 2017).

Según Tigani (2010), la calidad de la atención en los servicios de salud es responsabilidad de los diferentes grupos que trabajan en un hospital, sin embargo, el trabajo de la enfermera es de particular importancia, ya que es el que brinda atención inmediata y está en contacto más con el usuario, por lo que es necesaria una atención interpersonal de buena calidad para lograr la satisfacción del usuario, ya que son sensibles al tratamiento que reciben y, a menudo, básicamente usan esto cuando juzgan la calidad de la atención en general, incluyendo las ventajas técnicas. La atención

temprana se define como brindar atención al paciente en el momento en que la solicita y de acuerdo con su tratamiento. El buen trato de construir una relación de comprensión con el paciente y la comunicación (Tigani, 2010).

La percepción de poseer un “buen sistema de urgencias y emergencias” es un requisito previo importante para la opinión pública sobre la calidad de los servicios de salud. Por lo tanto, los servicios de urgencia y emergencia son objeto de estudio y análisis en todos los países que nos rodean y son una prioridad para los servicios de salud debido al compromiso vital que la atención puede brindar a las emergencias Ardón (2000) existen varios autores que definen y entre ellos tenemos a algunos, como: El Dr. Donabedian: “La calidad de la atención técnica consiste en aplicar las ciencias y tecnologías médicas de una manera que maximice los beneficios para la salud sin aumentar sus riesgos proporcionalmente”. La calidad es el grado en que se espera que la atención alcance el equilibrio más favorable de riesgos y beneficios. Donabedian considera "Una atención sanitaria de alta calidad es la que identifica las necesidades de salud (educativas, preventivas, curativas y de mantenimiento) de los individuos o de la población, de una forma total y precisa y destina los recursos (humanos y otros), de forma oportuna y tan efectiva como el estado actual del conocimiento lo permite" además asegura que “La calidad es la percepción de que el cliente y / o su familia tienen un producto o servicio que permite determinar en qué medida un producto o servicio satisface las necesidades de los consumidores”. Donabedian (1986), define ciertas características de calidad en la atención médica: El modelo de atención médica reconoce la satisfacción del usuario al proporcionar servicios convenientes, aceptables y agradables, informando las preferencias de los pacientes sobre los resultados y el proceso, que es un ingrediente esencial para cualquier definición de atención médica de calidad (OPS, 2010).

El modelo CARE Q de calidad de atención de la enfermera

El modelo de CARE Q es una versión corta creada por Patricia Larson en 1981, este delimita el cuidado como acciones intencionales las cuales

llevan al cuidado físico y la preocupación emocional que promueven un sentido de seguridad. Este cuestionario tiene una validez interna del 0.88 0.97, el cual ha sido aceptado y utilizado en varios países como Estados Unidos, Australia, China y Taiwán (Larson, 1993). En 2009, el instrumento en español fue validado y aplicado a la población colombiana, adquiriendo una potencia interna de 0.868, explicando una variación del 52%. Se encontraron calificaciones de confiabilidad entre 0.57 y 0.9064. Además, el instrumento se ha utilizado en varias encuestas en todo el mundo y a nivel nacional.

Las dimensiones se refieren a:

1. Accesibilidad:

Sugerencia para cuidar los comportamientos necesarios para gestionar el apoyo y las relaciones de apoyo de manera oportuna, como acercarse al paciente con tiempo.

Es decir, el grado de interacción y comunicación entre el paciente y el personal de atención médica, a fin de cumplir con las expectativas presentadas para mejorar su salud (Larson, 1993).

2. Explica y facilita:

Es la atención que la enfermera hace para dar a conocer aspectos que el paciente desconoce o es difícil de comprender en relación con su enfermedad, tratamiento o recuperación, proporcionando la información requerida con claridad, facilitando o haciendo posible la atención para su bienestar o recuperación (Larson, 1993).

3. Comodidad:

La atención brindada por la enfermera para que el paciente y la familia en la atención de emergencia se sientan cómodos, tratando de brindarles comodidad, motivación, bienestar y participación familiar en todo momento para alentar un ambiente que puede afectar el bienestar de sus pacientes (Larson, 1993).

4. Se anticipa:

La enfermera evalúa la atención que diseñan antes de tener en cuenta las necesidades del usuario para prevenir complicaciones. Explicar

los procesos a seguir, desarrollar un plan de atención a tiempo e identificar problemas reales y estrategias de mejora (Larson, 1993).

5. Mantiene relación de confianza:

Atención brindada por la enfermera para que el usuario sea consciente de ellos, que se dirigen a su recuperación temprana, haciéndolos sentir como una persona única, segura, serena; tienen que ver con la proximidad y presencia física de las enfermeras al usuario, aunque esto es difícil debido a la misma demanda de trabajo en el servicio (Larson, 1993).

6. Monitorea y hace seguimiento:

Las actividades de la enfermera que incluyen el conocimiento científico de la realización de procedimientos de emergencia, demostrando así su organización y su dominio en la atención, incluyen planes y seguimiento para enseñar al equipo de enfermería y a la familia, asegurando que todo se haga bien y en el tiempo necesario para lograr una recuperación óptima del paciente (Larson, 1993).

Duran (2011) ofrece una definición de enfermería en la que enfatiza la importancia de la enfermera durante el proceso interpersonal ", que define como terapéutico, y en la que resalta la influencia de su personalidad en el aprendizaje. Mientras se cuida, el objetivo de la clínica debe, por lo tanto, destacar el desarrollo de la madurez personal. Este autor describió cuatro fases para describir el proceso de interrelación personal: Orientación, identificación, aprovechamiento y resolución. Su trabajo produjo un gran impacto, probablemente el primero en desarrollar un modelo teórico utilizando el conocimiento derivado de las ciencias del comportamiento, permitiendo a las enfermeras ampliar su campo de intervención definiendo el modelo, en el que el significado psicológico de los acontecimientos, los sentimientos, y los comportamientos pudieran ser explotados e incorporados a las intervenciones de la enfermería. Peplau definió la Enfermería como un proceso terapéutico e interpersonal que funciona en forma coordinada con otros procesos humanos que hacen posible la salud para el individuo, la familia y la comunidad, por lo que podemos definir la calidad de la atención interpersonal de enfermería

como: La relación de respeto y comunicación que se establece entre enfermera y paciente para lograr su satisfacción.

Satisfacción de usuario

Satisfacción

Es aquel sentimiento o sensación subjetiva de aceptación de la calidad de la atención brindada por el profesional, durante este proceso el paciente se da cuenta de la importancia de cuidar su propia vida. Por otro lado, Pasco 1983 citado de Guissel et al. (2019) definió el término satisfacción como aquella evaluación que hacen los pacientes en cuanto ha cuidado que reciben del personal de enfermería profesional, cubriendo aspectos cognitivos y emocionales para que la satisfacción no dependa únicamente de la calidad y la atención prestada, sino que incluye las expectativas que el usuario hace de sí mismo.

El usuario solo estará satisfecho cuando los servicios que se le hayan brindado hayan alcanzado o excedido las expectativas que ha establecido para que, de acuerdo con el nivel de calidad de la atención brindada por la enfermera al usuario con respecto al servicio de resolución de problemas, el servicio podrá realizar una evaluación como satisfecho o insatisfecho, la satisfacción del usuario depende de la resolución de sus problemas, el resultado de la atención de acuerdo con sus expectativas, el trato personal recibido, tanto el grado de oportunidad como la amabilidad con que se brindó el servicio, de modo que el usuario de las instituciones de atención médica generalmente se enfrenta a un entorno y situaciones desconocidas en las que, por lo tanto, no desearía ser todos los factores que podrían contribuir al proporcionar la mejor calidad de atención, debe tenerse en cuenta para facilitar la adaptación adecuada al entorno hospitalario (Hernández, 2016).

La inclusión de medidas regulatorias y organizativas para medir la satisfacción y la calidad percibida en la función de protección financiera en salud está respaldada por evidencia de que el uso de los servicios de salud por parte de los usuarios cumple con las expectativas de los servicios, las percepciones de la atención recibida y a los resultados en el estado de salud.

En términos de los componentes que permiten el análisis de la calidad de los servicios de salud (estructura, proceso y resultado), la satisfacción representa uno de los resultados y, a este respecto, la medición de la satisfacción es particularmente importante en el análisis de la calidad de los servicios., como un componente que proporciona información relevante sobre el desempeño de los servicios y su efectividad (Hernández, 2016).

Por otro lado, desde el punto de vista operativo, se centró en encontrar lo que debemos hacer para aumentar tanto la calidad del servicio como la satisfacción que resulta de interactuar con todos los elementos que rodean la experiencia de servicio que recibimos, la medición de la satisfacción debe ir acompañada de otros indicadores que busquen identificar lo que podríamos considerar problemático para una asistencia satisfactoria y de calidad a los usuarios de servicios de salud. Como resultado, se deben describir aspectos e indicadores de calidad percibida, intentando identificar problemas de atención que afectan la evaluación de la satisfacción, con el objetivo de identificar intervenciones específicas para mejorar la calidad y la satisfacción del servicio (Hernández, 2016).

Las expectativas de los usuarios

Las expectativas se han interpretado de manera diferente en la literatura sobre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario antes de decidirse por un producto o servicio.

Chumpitaz (2018), en general, se puede decir que hay dos dimensiones principales en las definiciones de expectativas y estas son: Anticipación y referente de comparación.

- Anticipación: Concerniente sobre lo que el consumidor piensa que recibirá de un producto o servicio, expectativas predictivas.
- Referente de comparación: Se encuentra referido a lo que considera que debe obtener, expectativas normativas.

Las expectativas predictivas son las más frecuentes en la literatura de satisfacción, mientras que las expectativas regulatorias son comunes en el estudio de la calidad del servicio (Chumpitaz, 2018).

Satisfacción de los usuarios o pacientes

La satisfacción de los pacientes no solo sería dada por una sensación o estado individual y único, sino que sería esa sensación o estado único y no repetitivo que ocurre en cada sujeto dado el desarrollo de un complejo proceso intersubjetivo e intersubjetivo. Es decir, el grado de cumplimiento, el gusto adquirido por la persona; que el proceso de atención mide, aumenta o disminuye las posibilidades de éxito y reduce lo indeseable, a través del nivel de satisfacción del paciente, se evalúa la confiabilidad, responsabilidad, seguridad, empatía (Chumpitaz, 2018).

Dimensiones de la satisfacción del usuario:

Las dimensiones de satisfacción del usuario según Servqual son:

Confiabilidad: Se refiere a la habilidad para ejecutar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa. Sus indicadores son: cumplimiento de promesas de capacidad, plazo, disponibilidad, condiciones. Lo que se dice u ofrece se cumple (Parasuraman et al, 1985).

Capacidad de respuesta: Es la disposición para ayudar a los usuarios y para prestarles un servicio rápido y adecuado. Sus indicadores son: Diligencia en el cumplimiento de su función, coordinación de los recursos humanos para resolver al usuario y los imprevistos, tener los recursos de conocimiento y materiales. habilidad para dar el servicio a pesar de las circunstancias adversas (Parasuraman et al, 1985).

Seguridad: Es el conocimiento y atención de los empleados y su habilidad para inspirar credibilidad y confianza. Como indicadores tiene calificación del personal, desempeño profesional, seguridad en conducta y ética (Parasuraman et al, 1985).

Empatía: Se refiere al nivel de atención individualizada que ofrece la institución de salud a sus usuarios. Individualización de la atención, asertividad en el trato, capacidad de sintonizar emocionalmente, capacidad de estabilizar emocionalmente al paciente (Parasuraman et al, 1985).

Elementos tangibles: Es la apariencia física, instalaciones físicas, como la infraestructura, equipos, materiales, personal. Sus indicadores son:

disponibilidad de equipos y materiales actualizados e idóneos. Instalaciones adecuadas, agradables, confortables, evidencia de orden limpieza, adecuado clima y compensación económica (Parasuraman et al, 1985).

Importancia de la satisfacción en la calidad de atención de los usuarios

La calidad se ha definido claramente como el servicio prestado, en este caso por el profesional de enfermería al paciente o usuario, como el cuidado y la dedicación brindados al paciente durante su proceso de enfermedad, por lo que el tratamiento humanitario debe siempre ser testigo de cada paciente que vaya al hospital, con la esperanza de que puedan ser ayudados y guiados por sus dudas respectivas y capaces de calmar sus temores al entrar para su seguridad y teniendo siempre en mente el deber moral de ayudarles, lo que ocasionara que el paciente pueda hacer una evaluación de manera global cognitiva sobre si encontrarse satisfecho o insatisfecho, de manera que el profesional deberá instar al surgimiento de emociones positivas para que de esta forma la recuperación del paciente sea más rápida y estable, por el contrario al mostrarse el paciente insatisfecho las emociones negativas surgirán y harán hincapié en el descenso de la salud del paciente.

2.3 Formulación de hipótesis

2.3.1 Hipótesis general

La calidad del cuidado de la enfermera tiene relación directa con la satisfacción del usuario externo en el servicio de medicina en el Hospital II Chocope ESSALUD 2019.

2.3.2 Hipótesis específicas

- La dimensión accesibilidad de la enfermera tiene relación directa con la satisfacción del usuario externo en el servicio de medicina en el Hospital II Chocope ESSALUD 2019.

- La dimensión explica y facilita de la enfermera tiene relación directa con la satisfacción del usuario externo en el servicio de medicina en el Hospital II Chocope ESSALUD 2019.
- La dimensión comodidad de la enfermera tiene relación directa con la satisfacción del usuario externo en el servicio de medicina en el Hospital II Chocope ESSALUD 2019.
- La dimensión se anticipa de la enfermera tiene relación directa con la satisfacción del usuario externo en el servicio de medicina en el Hospital II Chocope ESSALUD 2019.
- La dimensión mantiene relación de confianza de la enfermera tiene relación directa con la satisfacción del usuario externo en el servicio de medicina en el Hospital II Chocope ESSALUD 2019.
- La dimensión monitorea y hace seguimiento de la enfermera tiene relación directa con la satisfacción del usuario externo en el servicio de medicina en el Hospital II Chocope ESSALUD 2019.

2.4 Operacionalización de variables e indicadores.

Tabla 1

Definición operacional de variables.

Variables	Definición Operacional
Calidad del cuidado de enfermería	Categoría alcanzada en Cuestionario Care Q Sin calidad: menor al 80% de la escala Calidad cercana: del 80% al 90% de la escala Calidad total: Mas del 90% de la escala)
Satisfacción de los usuarios	Diferencia de puntajes alcanzado entre el test de expectativa y el test de percepción Servqual Insatisfecho Percepción menor que expectativa Satisfecho Percepción igual que expectativa Muy satisfecho Percepción mayor a expectativa

Nota. Fuente: Realizado por la autora.

Tabla 2

Operacionalización de variables.

Variables	Dimensiones	Indicadores
Calidad del cuidado de la enfermera	Accesibilidad	- Grado de interacción. - Grado de comunicación entre el paciente y el personal de atención médica.
	Explica y facilita	Dice la verdad Se adapta a la realidad cultural Usa metáforas si no lo entiende Verifica que haya comprendida bien al paciente y que el paciente la haya entendido a ella
	Comodidad	Pone atención a que el paciente se sienta cómodo Es oportuna Es diligente Hace su mejor esfuerzo
	Se anticipa	Toma previsión durante la noche u evento de mayor riesgo Toma decisiones oportunas Toma contingencia frente a lo previsible Tiene la actitud adecuada ante circunstancias difíciles.
	Mantener relación de confianza	Aclara dudas Ayuda a enfrentar la realidad Comprende la relación familia paciente Maneja profesionalmente la privacidad y confidencialidad del paciente. El paciente puede expresar sus sentimientos
	Monitorea y hace seguimiento	Es profesional en sus funciones Tiene lista de chequeo y trazabilidad de su trabajo Transmite a los familiares sobre el cuidado y verifica que se cumpla Tiene buena actitud y estimula la adherencia a los cuidados tanto por el paciente y la familia
	Satisfacción de los usuarios	Confiabilidad
Seguridad		Conducto y estilo de vida confiable Conocimiento sólido Desempeño sólido Experiencia suficiente
Empatía		Atención individualizada Son asertivos Se ponen en situación del paciente Sintonizan emocionalmente y llevan a estados emocionales estables

Elementos tangibles	Equipamiento moderno
	Instalación agradable y con comodidad mínima
	Evidencia de orden limpieza y disciplina
	Buenas relaciones y satisfacción laboral
Capacidad de respuesta	Duración de servicio previsible
	Rapidez de desempeño individual
	Rapidez de desempeño de equipo
	Disponibilidad humana y de recursos

Nota. Fuente: Realizado por la autora.

2.5 Definición de términos básicos

Variables intervinientes:

- Calidad del cuidado de enfermería.
- Satisfacción de los usuarios.

Tabla 3

Definición conceptual de variables.

Variables	Definición conceptual
Calidad del cuidado de enfermería	La calidad de atención de enfermería es la prestación de atención holística a los pacientes con los medios apropiados de enfermeras habiles y experimentadas de una manera que los pacientes se sientan seguros y su dignidad está protegida (Larson, 1993)
Satisfacción de los usuarios	Diferencia entre la expectativa del usuario y la percepción del servicio recibido. Resultado en Cuestionario SERVQUAL modificada para medir la satisfacción del usuario externo en servicios de salud, adaptada por Cabello y Chirinos (Castro et al. 2016).

Nota. Fuente: Realizado por la autora.

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA

3.1 Tipo y nivel de investigación

Tipo de Investigación

La presente investigación es descriptivo correlacional. Descriptivo porque el propósito del investigador es describir situaciones y eventos. Esto es, decir cómo es y se manifiesta determinado fenómeno. Los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que sea sometido a análisis Miden o evalúan diversos aspectos, dimensiones o componentes del fenómeno o fenómenos a investigar. Correlacional porque este tipo de estudio descriptivo tiene como finalidad determinar el grado de relación o asociación no causal existente entre dos o más variables. Se caracterizan porque primero se miden las variables y luego, mediante pruebas de hipótesis correlacionales y la aplicación de técnicas estadísticas, se estima la correlación. Aunque la investigación correlacional no establece de forma directa relaciones causales, puede aportar indicios sobre las posibles causas de un fenómeno. Este tipo de investigación descriptiva busca determinar el grado de relación existente entre las variables. (Hernández et al. 2003).

Nivel de Investigación

El presente estudio de investigación fue aplicativo, porque tiene por objetivo resolver un determinado problema o planteamiento específico, enfocándose en la búsqueda y consolidación del conocimiento para su aplicación y, por ende, para el enriquecimiento del desarrollo empírico y científico.

3.2 Diseño de la investigación

Descripción del Método

La presente investigación fue inductiva, El método inductivo es un proceso utilizado para poder sacar conclusiones generales partiendo de hechos particulares. Es un método que se basa en la observación, el estudio y la experimentación de diversos sucesos reales para poder llegar a una

conclusión que involucre a todos esos casos. La acumulación de datos que reafirmen nuestra postura es lo que hace al método inductivo (Hernández et al, 2003).

Diseño

El diseño de investigación es no experimental, correlacional de corte transversal:

3.3 Población y muestra de la investigación

Población:

La población estuvo constituida por 106 usuarios del Hospital II Chocope ESSALUD 2019.

Muestra:

La muestra fue por conveniencia por su tamaño, y estará constituida por toda la población, 106 usuarios.

Unidad de análisis:

Usuario del Hospital II Chocope EsSalud 2019.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnicas

Encuesta. es un procedimiento dentro de los diseños de una investigación descriptiva en el que el investigador recopila datos mediante un cuestionario previamente diseñado, sin modificar el entorno ni el fenómeno donde se recoge la información ya sea para entregarlo en forma de tríptico, gráfica o tabla. Los datos se obtienen realizando un conjunto de preguntas normalizadas dirigidas a una muestra representativa (Hernández et al., 2003).

Instrumentos

Para la variable Calidad de cuidado de enfermería

Questionary de Caring Assessment Instrument (Care-Q). Este instrumento fue diseñado por la Dra. Patricia Larson (autora) en un estudio perceptivo de cuidados de pacientes con cáncer realizado por enfermeras oncológicas. La validez del contenido del instrumento se obtuvo a través de dos grupos de expertos y la confiabilidad a través de dos estudios realizados de prueba-contraprueba, obteniendo una correlación entre el test 1 y el test 2 de $r:1,0$. (Larson, 1993).

Se divide en dos partes:

I. Parte: Contiene Características generales del paciente constituido por 6 ítems:

II. Parte, Contiene seis categorías, las cuales constituyen 46 ítems.

Cada categoría tiene un cierto número de preguntas, la puntuación asignada a cada pregunta es de 1 a 4 puntos respectivamente, dependiendo de la escala de Likert.

Donde:

Tabla 4

Escala de Likert.

NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
1	2	3	4

El valor mínimo que puede obtener cada respuesta es de 1 y valor máximo es de 4, de acuerdo con los valores que se asignan a cada respuesta como se muestra en la siguiente tabla.

Categorías de escala CARE Q

Tabla 5

Categorías de escala CARE Q.

CATEGORÍAS CARE Q	N° pregunta	Valor máximo	V. inicial	Bajo	Medio	Alto
Accesibilidad	5	20	5	10	15	20
Explica y facilita	5	20	5	10	15	20

Conforta	9	36	9	18	27	36
Se anticipa	10	40	10	20	30	40
Mantiene relación de confianza	9	36	9	18	27	36
Monitorea y hace seguimiento	8	32	8	16	24	32
TOTAL	46	184	46	92	138	184

Nota. Fuente: (Larson, 1993)

Para la variable Satisfacción de usuario

Se utilizó una adaptación del cuestionario Servqual desarrollado por Parasuraman et al. (1985) en base metodología SERVQUAL, este instrumento es utilizado por el Ministerio de Salud del Perú, según RM N° 527-2011/MINSA, guía técnica para evaluación de satisfacción del usuario en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo.

El instrumento mide la variable calidad mediante 5 dimensiones: Fiabilidad (F), Capacidad de respuesta (CR), Seguridad (S), Empatía €, Aspectos Tangibles (T). Está compuesto de dos encuestas, de 22 preguntas de percepciones y 22 preguntas de expectativas compartidas según criterios y/o dimensiones de la calidad.

- Preguntas 01 al 05 □ Fiabilidad.
- Preguntas 06 al 09 □ Capacidad de respuesta.
- Preguntas 10 al 13 □ Seguridad.
- Preguntas 14 al 18 □ Empatía.
- Preguntas 19 al 22 □ Aspectos tangibles.

La aplicación de la encuesta y la entrevista estuvo a cargo de personal técnico de enfermería que no tienen relación laboral con ninguno de los establecimientos que participan en el estudio, el personal fue capacitado y entrenado, el tiempo que duró el desarrollo de cada encuesta fue de 20 min aproximadamente teniendo en cuenta la autorización y firma del consentimiento informado por el usuario.

Para la variable satisfacción de usuario

Se utilizó el cuestionario de percepción de Servqual el mismo que mide la variable satisfacción en 5 dimensiones dando como resultados las siguientes categorías:

- No satisfecho $\leq 60\%$ de la escala
- Satisfecho $+60-5$ y $\leq 80\%$ de la escala
- Muy satisfecho $+80\%$ de la escala

3.5 Técnicas para el procesamiento de datos

Plan de Recolección:

1. Para recopilar la información, se solicitará la autorización adecuada a la Dirección del Hospital,
2. La recopilación de datos se realizará dos veces al mes, 3 veces por semana, lunes, miércoles y viernes por la tarde.
3. Se contactará al paciente en su unidad donde se explicará sobre el estudio y sus beneficios haciéndole entrega del consentimiento informado.
4. Una vez que se firme el consentimiento, la encuesta se llevará a cabo durante un período de aproximadamente 30 minutos.

Presentación de los datos:

Los datos descriptivos de las variables se presentarán en tablas de cada variable y sus dimensiones.

La demostración de la hipótesis se presentará en tablas de resultado de prueba estadística.

3.6 Aspectos éticos

Los aspectos éticos discutidos en este proyecto son:

Principio de beneficencia: El cual establece que los investigadores de la presente investigación tendrán como objetivo el bienestar de los participantes en un ensayo clínico u otro estudio de investigación. En el caso de la salud pública, el principio de beneficencia implica actuar en el mejor interés de la población o la sociedad en su conjunto (Zarate, 2009).

Principio de no maleficencia: Los participantes en la presente investigación no sufrirán daños. Se respetará su integridad física y psicológica. Así como la información que puedan proporcionar para el estudio (Zarate, 2009).

Principio de Autonomía: Porque cada uno de los participantes luego de la información sobre el propósito de la investigación decidió voluntariamente su participación firmando el consentimiento informado (Zarate, 2009).

Principio de Justicia: En las investigaciones puede analizarse desde los principios o hacia las consecuencias de los actos. En el primer caso un diseño de investigación es justo cuando está de acuerdo con los principios, como el de respeto a las personas; en el segundo aplicamos el concepto de justicia en contextos teleológicos, de modo que será justo todo lo que armoniza el binomio costo/beneficio. Por lo tanto, la justicia se realiza no sólo en la comprensión y reconocimiento de los principios sino en la búsqueda efectiva de las consecuencias buenas de todo el actuar investigativo (Zarate, 2009).

CAPÍTULO IV: PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS

4.1 Presentación de resultados

Descripción de la calidad del cuidado de la enfermera en el servicio de medicina en el Hospital II Chochope ESSALUD 2019.

Tabla 6

Calidad del cuidado de la enfermera en el servicio de medicina en el Hospital II Chochope ESSALUD 2019.

Categoría	Accesib.		Explica y facilita		Comod.		Se anticipa		Mant. Relac. confianza		Monitorea seguimiento		Calidad Servicio	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
Sin Calidad	51	48.1	63	59.4	51	48.1	78	73.6	74	69.8	53	50.0	53	50.0
Calidad en progreso	3	2.8	20	18.9	0	0.0	9	8.5	10	9.4	32	30.2	32	30.2
Con Calidad	52	49.1	23	21.7	55	51.9	19	17.9	22	20.8	21	19.8	21	19.8
Total	106	100	106	100	106	100	106	100	106	100	106	100	106	100

Nota. Fuente: Encuesta realizada.

En la tabla 6 se aprecia a la variable calidad del cuidado de la enfermera encontrándose 50.0% (53 usuarios) en la categoría sin calidad, 30.2% (32 usuarios) en la categoría calidad en progreso, y 19.8% (21 usuarios) en la categoría con calidad. A nivel dimensional, la dimensión Accesibilidad se incrementó en 49.1% (52 usuarios) en la categoría con calidad, disminuyendo en 2.8% (3 usuarios) en la categoría Calidad en progreso. La dimensión Explica y facilita se incrementó en 59.4% (63 usuarios) en la categoría Sin Calidad, disminuyendo en 18.9% (20 usuarios) en la categoría Calidad en progreso. La dimensión Comodidad se incrementó en 51.9% (55 usuarios) en la categoría Con Calidad, disminuyendo en 0.0% (0 usuarios) en la categoría Calidad en progreso. La dimensión Se anticipa se incrementó en 73.6% (78 usuarios) en la categoría Sin Calidad, disminuyendo en 8.5% (9 usuarios) en la categoría Calidad en progreso. La dimensión mantiene relación de confianza se incrementó en 69.8% (74 usuarios) en la categoría sin calidad, disminuyendo en 9.4% (10 usuarios) en la categoría calidad en progreso. Y finalmente la dimensión monitorea

y hace seguimiento se incrementó en 50.0% (53 usuarios) en la categoría sin calidad, disminuyendo en 19.8% (21 usuarios) en la categoría con calidad.

Estos resultados se muestran a continuación.

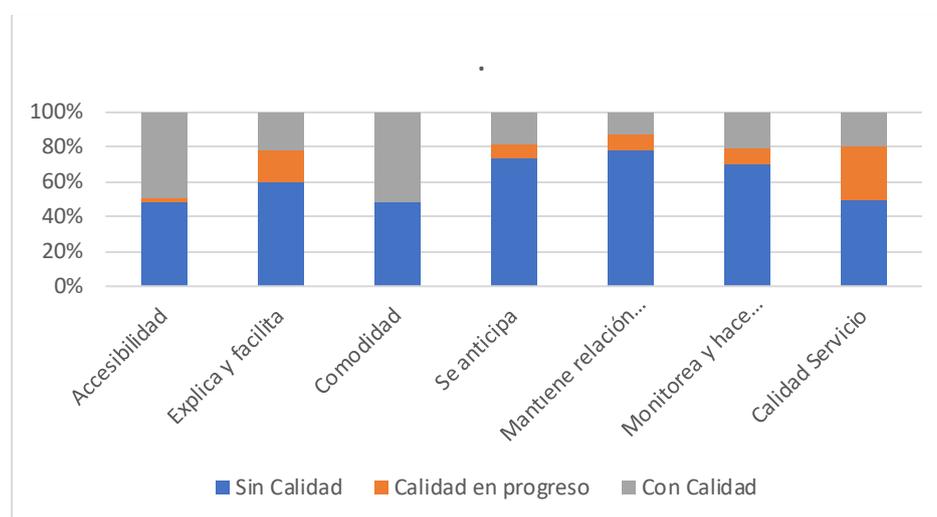


Figura 1. Calidad del cuidado de la enfermera en el servicio de medicina en el Hospital II Chocope ESSALUD 2019.

Nota. Fuente: Tabla 6.

Descripción de la satisfacción del usuario externo en el servicio de medicina en el Hospital II Chocope ESSALUD 2019.

Tabla 7

Satisfacción del usuario externo en el servicio de medicina en el Hospital II Chocope ESSALUD 2019.

Categoría	Fiabi.		C. Respu.		Segur.		Empatía		A. Tangibles		Satisfacción	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
No satisfecho	42	39.6	49	46.2	1	0.9	36	34.0	21	19.8	45	42.5
Satisfecho	38	35.8	34	32.1	78	73.6	15	14.2	32	30.2	6	5.7
Muy satisfecho	26	24.5	23	21.7	27	25.5	55	51.9	53	50.0	55	51.9
Total	106	100.0	106	100.0	106	100.0	106	100.0	106	100.0	106	100.0

Nota. Fuente: Encuesta realizada.

En la tabla 7 se aprecia a la variable satisfacción del usuario externo en el servicio de medicina en el Hospital II Chocope ESSALUD 2019 se encontró 42.5% (45 usuarios) en la categoría no satisfecho, 5.7% (6 usuarios) en la categoría satisfecho, y 51.9% (55 usuarios) en la categoría muy satisfecho. A nivel dimensional, la dimensión Fiabilidad se incrementó en 39.6% (42 usuarios) en la categoría no satisfecho, disminuyendo en 24.5% (26 usuarios) en la categoría muy satisfecho. La dimensión C. Respuesta se incrementó en 46.2% (49 usuarios) en la categoría no satisfecho, disminuyendo en 21.7% (23 usuarios) en la categoría muy satisfecho. La dimensión Seguridad se incrementó en 73.6% (78 usuarios) en la categoría satisfecho, disminuyendo en 0.9% (1 usuario) en la categoría no satisfecho. La dimensión Empatía se incrementó en 51.9% (55 usuarios) en la categoría muy satisfecho, disminuyendo en 14.2% (15 usuarios) en la categoría satisfecho. Y finalmente la dimensión A. Tangibles se incrementó en 50.0% (53 usuarios) en la categoría muy satisfecho, disminuyendo en 19.8% (21 usuarios) en la categoría no satisfecho.

Estos resultados se muestran a continuación.

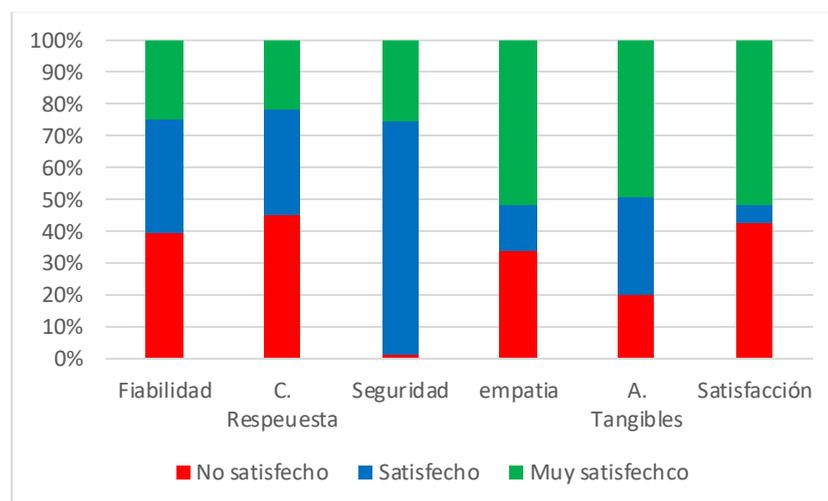


Figura 2. Satisfacción del usuario externo en el servicio de medicina en el Hospital II Chocope ESSALUD 2019.

Nota. Fuente: Tabla 7.

4.2 Contrastación de hipótesis

Determinación de la relación entre calidad del cuidado de la enfermera y la satisfacción del usuario externo en el servicio de medicina en el Hospital II Chocope ESSALUD 2019.

Ho: La calidad del cuidado de la enfermera NO tiene relación directa con la satisfacción del usuario externo en el servicio de medicina en el Hospital II Chocope ESSALUD 2019.

Ha: La calidad del cuidado de la enfermera tiene relación directa con la satisfacción del usuario externo en el servicio de medicina en el Hospital II Chocope ESSALUD 2019.

Determinación de la intensidad de asociación.

Tabla 8

Intensidad de asociación entre calidad del cuidado de la enfermera y la satisfacción del usuario externo en el servicio de medicina mediante Coeficiente de contingencia.

Medidas simétricas		Valor	Significación aproximada
Nominal por Nominal	Coeficiente de contingencia	,583	,000
N de casos válidos		105	

Nota. Fuente: Resultados procesamiento de encuestas mediante Software SPSS.

Conclusión estadística

Como se aprecia en la tabla, $p= 0.000 \leq 0.05$ por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterativa: La calidad del cuidado de la enfermera tiene relación directa con la satisfacción del usuario externo en el servicio de medicina en el Hospital II Chocope ESSALUD 2019.

Respecto al objetivo específico 3, dado que hay asociación y el coeficiente de asociación es 0. 583, se afirma que la intensidad de asociación entre la variable calidad del cuidado de la enfermera y la variable satisfacción del usuario externo en el servicio de medicina es medio.

Dado que se logró empíricamente demostrar la relación entre las variables, queda demostrada la hipótesis de investigación.

Identificación de la relación existe entre la dimensión accesibilidad de la enfermera y la satisfacción del usuario externo en el servicio de medicina en el Hospital II Chocope EsSalud 2019.

Ho: La dimensión accesibilidad de la enfermera NO tiene relación directa con la satisfacción del usuario externo en el servicio de medicina en el Hospital II Chocope ESSALUD 2019.

Ha: La dimensión accesibilidad de la enfermera tiene relación directa con la satisfacción del usuario externo en el servicio de medicina en el Hospital II Chocope ESSALUD 2019.

Determinación de la intensidad de asociación

Tabla 9

Intensidad de asociación entre la dimensión accesibilidad de la enfermera y la satisfacción del usuario externo en el servicio de medicina mediante Coeficiente de contingencia.

Medidas simétricas		Valor	Significación aproximada
Nominal por Nominal	Coeficiente de contingencia	,598	,000
N de casos válidos		105	

Nota. Fuente: Resultados procesamiento de encuestas mediante Software SPSS.

Conclusión estadística

Como se aprecia en la tabla, $p= 0.000 \leq 0.05$ por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterativa: La dimensión accesibilidad de la enfermera tiene relación directa con la satisfacción del

usuario externo en el servicio de medicina en el Hospital II Chocope ESSALUD 2019.

Respecto al objetivo específico 3, dado que hay asociación y el coeficiente de asociación es 0. 598, se afirma que la intensidad de asociación es media.

Dado que se logró empíricamente demostrar la relación entre la dimensión accesibilidad de la enfermera y la variable satisfacción del usuario externo en el servicio de medicina, queda demostrada la hipótesis de investigación.

Identificación de la relación existe entre la dimensión explica y facilita de la enfermera y la satisfacción del usuario externo en el servicio de medicina en el Hospital II Chocope ESSALUD 2019.

Ho: La dimensión explica y facilita de la enfermera NO tiene relación directa con la satisfacción del usuario externo en el servicio de medicina en el Hospital II Chocope ESSALUD 2019.

Ha: La dimensión explica y facilita de la enfermera tiene relación directa con la satisfacción del usuario externo en el servicio de medicina en el Hospital II Chocope ESSALUD 2019.

Determinación de la intensidad de asociación

Tabla 10

Intensidad de asociación entre la dimensión explica y facilita de la enfermera y la satisfacción del usuario externo en el servicio de medicina mediante Coeficiente de contingencia.

Medidas simétricas		
	Valor	Significación aproximada
Nominal por Nominal N de casos válidos	Coeficiente de contingencia ,493 105	,000

Nota. Fuente: Resultados procesamiento de encuestas mediante Software SPSS.

Conclusión estadística

Como se aprecia en la tabla, $p= 0.000 \leq 0.05$ por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterativa: La dimensión explica y facilita de la enfermera tiene relación directa con la satisfacción del usuario externo en el servicio de medicina en el Hospital II Chocope ESSALUD 2019.

Respecto al objetivo específico 3, dado que hay asociación y el coeficiente de asociación es 0.493, se afirma que la intensidad de asociación es media.

Dado que se logró empíricamente demostrar la relación entre la dimensión explica y facilita de la enfermera y la variable satisfacción del usuario externo en el servicio de medicina, queda demostrada la hipótesis de investigación.

Identificación de la relación existe entre la dimensión comodidad de la enfermera y la satisfacción del usuario externo en el servicio de medicina en el Hospital II Chocope ESSALUD 2019.

Ho: La dimensión comodidad de la enfermera NO tiene relación directa con la satisfacción del usuario externo en el servicio de medicina en el Hospital II Chocope ESSALUD 2019.

Ha: La dimensión comodidad de la enfermera tiene relación directa con la satisfacción del usuario externo en el servicio de medicina en el Hospital II Chocope ESSALUD 2019.

Resultados

Tabla 11

Tabla de contingencia entre la dimensión comodidad de la enfermera y la satisfacción del usuario externo en el servicio de medicina mediante Coeficiente de contingencia.

		Valor	Significación aproximada
Nominal por Nominal	Coeficiente de contingencia	,595	,000
N de casos válidos		105	

Nota. Fuente: Resultados procesamiento de encuestas mediante Software SPSS.

Conclusión estadística

Como se aprecia en la tabla, que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterativa: La dimensión comodidad de la enfermera tiene relación directa con la satisfacción del usuario externo en el servicio de medicina en el Hospital II Chocope EsSalud 2019.

Dado que se logró empíricamente demostrar la relación entre la dimensión comodidad de la enfermera y la variable satisfacción del usuario externo en el servicio de medicina, queda demostrada la hipótesis de investigación.

Identificación de la relación existe entre la dimensión se anticipa de la enfermera y la satisfacción del usuario externo en el servicio de medicina en el Hospital II Chocope ESSALUD 2019.

Ho: La dimensión se anticipa de la enfermera NO tiene relación directa con la satisfacción del usuario externo en el servicio de medicina en el Hospital II Chocope ESSALUD 2019.

Ha: La dimensión se anticipa de la enfermera tiene relación directa con la satisfacción del usuario externo en el servicio de medicina en el Hospital II Chocope ESSALUD 2019.

Resultados

Tabla 12

Tabla de contingencia entre la dimensión se anticipa de la enfermera y la satisfacción del usuario externo en el servicio de medicina mediante Coeficiente de contingencia

		Valor	Significación aproximada
Nominal por Nominal	Coeficiente de contingencia	,343	,007
N de casos válidos		105	

Fuente: Resultados procesamiento de encuestas mediante Software SPSS.

Como se aprecia en la tabla, que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterativa: La dimensión se anticipa de la enfermera tiene relación directa con la satisfacción del usuario externo en el servicio de medicina en el Hospital II Chocope ESSALUD 2019.

Dado que se logró empíricamente demostrar la relación entre la dimensión se anticipa de la enfermera y la variable satisfacción del usuario externo en el servicio de medicina, queda demostrada la hipótesis de investigación.

Identificación de la relación existe entre la dimensión mantiene relación de confianza de la enfermera y la satisfacción del usuario externo en el servicio de medicina en el Hospital II Chocope ESSALUD 2019.

Ho: La dimensión mantiene relación de confianza de la enfermera NO tiene relación directa con la satisfacción del usuario externo en el servicio de medicina en el Hospital II Chocope ESSALUD 2019.

Ha: La dimensión mantiene relación de confianza de la enfermera tiene relación directa con la satisfacción del usuario externo en el servicio de medicina en el Hospital II Chocope ESSALUD 2019.

Determinación de la intensidad de asociación

Tabla 13

Intensidad de asociación entre la dimensión mantiene relación de confianza de la enfermera y la satisfacción del usuario externo en el servicio de medicina mediante Coeficiente de contingencia

Medidas simétricas		Valor	Significación aproximada
Nominal por Nominal	Coeficiente de contingencia	,349	,006
	N de casos válidos	105	

Nota. Fuente: Resultados procesamiento de encuestas mediante Software SPSS.

Conclusión estadística

Como se aprecia en la tabla, $p = 0.006 \leq 0.05$ por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterativa: La dimensión mantiene relación de confianza de la enfermera tiene relación directa con la satisfacción del usuario externo en el servicio de medicina en el Hospital II Chochope ESSALUD 2019.

Respecto al objetivo específico 3, dado que hay asociación y el coeficiente de asociación es 0.349, se afirma que la intensidad de asociación es baja. Dado que se logró empíricamente demostrar la relación entre la dimensión mantiene relación de confianza de la enfermera y la variable satisfacción del usuario externo en el servicio de medicina, queda demostrada la hipótesis de investigación.

Identificación de la relación existe entre la dimensión monitorea y hace seguimiento de la enfermera y la satisfacción del usuario externo en el servicio de medicina en el Hospital II Chochope ESSALUD 2019.

Ho: La dimensión monitorea y hace seguimiento de la enfermera NO tiene relación directa con la satisfacción del usuario externo en el servicio de medicina en el Hospital II Chocope ESSALUD 2019.

Ha: La dimensión monitorea y hace seguimiento de la enfermera tiene relación directa con la satisfacción del usuario externo en el servicio de medicina en el Hospital II Chocope ESSALUD 2019.

Determinación de la intensidad de asociación

Tabla 14

Intensidad de asociación entre la dimensión monitorea y hace seguimiento de la enfermera y la satisfacción del usuario externo en el servicio de medicina mediante Coeficiente de contingencia.

Medidas simétricas		Valor	Significación aproximada
Nominal por Nominal	Coeficiente de contingencia	,349	,006
N de casos válidos		105	

Nota. Fuente: Resultados procesamiento de encuestas mediante Software SPSS.

Conclusión estadística

Como se aprecia en la tabla, $p= 0.006 \leq 0.05$ por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterativa: La dimensión monitorea y hace seguimiento de la enfermera tiene relación directa con la satisfacción del usuario externo en el servicio de medicina en el Hospital II Chocope ESSALUD 2019.

Respecto al objetivo específico 3, dado que hay asociación y el coeficiente de asociación es 0.349, se afirma que la intensidad de asociación es baja. Dado que se logró empíricamente demostrar la relación entre la dimensión monitorea y hace seguimiento de la enfermera y la variable satisfacción del usuario externo en el servicio de medicina, queda demostrada la hipótesis de investigación.

4.3 Discusión de resultados

Nuestros resultados mostraron que solo el 19.8% era atendido con calidad, con calidad en progreso fue el 30.2% y sin calidad el 50%.

Estos resultados difieren de los hallados por Lenis y Manrique (2015) quien encontró niveles del 93.2% en Barranquilla Colombia, posiblemente esto se deba a las diferencias de población, realidad socioeconómica, infraestructura y el instrumento de medición, en el caso del antecedente se utilizó el Cuestionario de Calidad del Cuidado de Enfermería (CUCACE), por otro lado, lograr un mejor nivel de salud y la satisfacción de las necesidades de la población está vinculado con otros factores condicionantes de la situación de salud, que suelen escapar del control del sector, como alimentación, educación, vestido, vivienda, trabajo, transporte, ambiente e intereses económicos y políticos. Por ende, la responsabilidad de la salud es también competencia de las instituciones de otros sectores sociales, económicos y políticos, sector privado, universidades y, en general, de todos. El sistema nacional de salud permite la visión del conjunto de procesos y facilita la coordinación intersectorial. La calidad de atención de enfermería es difícil de que el paciente la desvincule del bien principal que es la salud y la atención a esta, por lo que la enfermera a pesar de las circunstancias multifactoriales de la institución, la salud del paciente y demás factores influyentes.

Nuestros resultados si guardan relación con los hallados por Santana et al. (2014) en Brasil, donde calificaron los resultados de calidad de cuidados como pobres, en el caso del antecedente, encontraron también mucha dificultad en aislar la calidad del cuidado de la enfermera con la salud, lo que el antecedente recomienda deben las profesionales tratar de contrastar, por otro lado un factor decisivo es que los usuarios actualmente contrastan con los servicios privados de salud y comparan con ese estándar, esto es de particular influencia en las grandes ciudades (como es el caso de nuestro estudio en el hospital Belén), y en este sentido, la atención de las enfermeras es más personalizadas por la cantidad de pacientes asignados entre los sistemas privados y los sistemas de salud públicos, además de las instalaciones. La calidad de

cuidado de la enfermera también se percibe por el ambiente donde se da, y esto muchas veces el usuario lo contrasta.

Nuestros resultados si son similares a los hallados por Gonzales (2017) en México quien encontró utilizando el cuestionario CARE -Q un 49% de calidad, lo que nos lleva a que la calidad tiene su componente de percepción y es importante que lo conozcan las enfermeras para poder incidir en ello y dar mayor satisfacción al cliente, esto como señalan también las teorías de enfermería, la calidad que debe cuidar no solo la esfera biológica y sintomática del paciente, sino también aquellas esferas subjetivas, emotivas, espirituales y culturales, la enfermera además del cuidado, debe tratar de buscar las esferas subjetivas y culturales para que sus esfuerzos sean percibidos con calidad por los pacientes, los mismos que en muchos casos esperan altos estándares de comodidad y dedicación, siendo una de las limitantes la relación pacientes por enfermera, además los aspectos tecnológicos influyen mucho, la tecnología facilita el trabajo de la enfermera, así como la organización de la institución.

Nuestros resultados también discrepan de los hallados por Borré y Vega (2014) en Colombia, quien encontró un 78% mejor de lo que se esperaba, un aspecto contrastando con el antecedente de Lenis y Manrique (2015) es que la población si diferencia las labores de los médicos, enfermeras y los sistemas de salud, y está enfocada en su salud, por otra parte, también tiene influencia que predominó la crítica frente a la emoción o cosmovisión. Esto hace que los usuarios tengan mejores valoraciones.

Respecto a la satisfacción del paciente, nuestros resultados encontraron que un 51,9% de los usuarios estaban muy satisfechos, un 5.7% estaban satisfechos y un 42.5% manifestaron no estar satisfechos. Estos resultados guardan tendencia con los hallados por Ruiz et al. (2014) quien encontró niveles superiores al 70% en las dimensiones de satisfacción como accesibilidad, explicar facilitar, capacidad de confortar, anticipación, relación de confianza, monitoreo y seguimiento.

Estas variaciones en satisfacción como señala Donabedian (2017) están dependientes de la accesibilidad y equitatividad del servicio de salud pública, desde luego, el acceso a los medios el rompimiento de las

barreras entre clases sociales motivan a grandes expectativas de los usuarios, sin embargo, muchos no perciben las mejoras en salud y es que los presupuestos se incrementan para llevar más servicios a más lugares y que todos tengan acceso, que a mejorar determinados centros urbanos, es aquí donde entra el concepto de equidad, por otra parte, como muestra los indicadores de satisfacción, lo importante es que su problema de salud quede satisfecho, más allá del ideal de atención que los usuarios tenga. En palabras de Donabedian I es la medida en que la atención sanitaria y el estado de salud resultante cumplen con las expectativas del usuario, representa la vivencia subjetiva derivada del cumplimiento o incumplimiento de las expectativas que tiene un sujeto con respecto a algo. Si se quiere ofrecer servicios de mayor calidad y crear instituciones de excelencia, entonces, la evaluación de la satisfacción en los usuarios, familiares y proveedores se convierte en una tarea permanente y dinámica que aporta datos de cómo estamos y que falta para llegar a cumplimentar las expectativas de unos y de otros, que es con lo que queremos contribuir en el presente estudio.

Nuestros resultados demostraron que existe asociación estadística significativa entre la calidad y la satisfacción de usuario de intensidad media. Estos resultados coinciden con los hallados por Santana et al. (2014) quien reporta que, a pesar del déficit de calidad, se encontró un alto nivel de satisfacción con la atención de enfermería recibida y está acorde a lo señalado por (Donabedian, 2017).

CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Conclusiones

- 1) La calidad de cuidado de enfermería en el usuario externo en el servicio de medicina del Hospital II Chocope ESSALUD 2019 encontrada fue de 50.0% (53 usuarios) en la categoría sin calidad, 30.2% (32 usuarios) en la categoría calidad en progreso, y 19.8% (21 usuarios) en la categoría con calidad
- 2) La satisfacción del usuario externo en el servicio de medicina en el Hospital II Chocope ESSALUD 2019 se encontró 42.5% (45 usuarios) en la categoría no satisfecho, 5.7% (6 usuarios) en la categoría satisfecho, y 51.9% (55 usuarios) en la categoría muy satisfecho.
- 3) Se encontró relación directa positiva ente la calidad de cuidado de enfermería y la satisfacción del usuario externo de intensidad media ($X^2= 0.583$, $p = 0.000$, $\alpha = 0.05$).
- 4) A nivel dimensional se encontró asociación estadística entre todas las dimensiones de calidad de cuidado de enfermería y satisfacción del usuario de intensidad media, así para la dimensión accesibilidad-satisfacción de usuario ($X^2= 0.598$, $p = 0.000$, $\alpha = 0.05$); para la dimensión explica y facilita -satisfacción de usuario ($X^2= 0.493$, $p = 0.000$, $\alpha = 0.05$); para la dimensión comodidad-satisfacción de usuario ($X^2= 0.583$, $p = 0.000$, $\alpha = 0.05$); para la dimensión se anticipa-satisfacción de usuario ($X^2=0.583$, $p = 0.000$, $\alpha = 0.05$); para la dimensión mantiene relación de confianza-satisfacción de usuario ($X^2=0.583$, $p = 0.000$, $\alpha = 0.05$); para la dimensión monitorea y hace seguimiento-satisfacción de usuario ($X^2= 0.583$, $p = 0.000$, $\alpha = 0.05$).

5.2 Recomendaciones

- 1) Se recomienda, al personal de enfermería enfocarse más en los aspectos que determinan la percepción de calidad de los usuarios.
- 2) Mejorar las dimensiones “se anticipa”, y “explica y facilita” que son las que menor puntuación se ha halado, esto en parte por la gran carga de pacientes/enfermera.
- 3) A la institución, mejorar los aspectos tecnológicos para que el personal de enfermería que tiene elevada carga pueda desempeñar mejor su trabajo.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Bleich, S., & et al. (04 de 2009). *Relación entre la satisfacción con el sistema de atención sanitaria y la experiencia personal de los pacientes*. Obtenido de Organización Mundial de la Salud: <https://www.who.int/bulletin/volumes/87/4/07-050401-ab/es/>
- Alva, E., & et al. (2002). *Nivel de satisfacción del usuario sobre la calidad de atención que se brinda en la Posta Naval de Ventanilla*. Lima. Perú: Tesis de la UPCH.
- Ardon, N. (2000). *Análisis del debate actual sobre las diferentes perspectivas de la calidad de vida*.
- Asociación Médica Mundial. (2013). *Declaración de Helsinki de la AMM. Principios éticos para las investigaciones médicas en seres humano*. Pamplona, España: Universidad de Navarra Centro de Documentacion de Bioética. Obtenido de <https://www.wma.net/es/policias-post/declaracion-de-helsinki-de-la-amm-principios-eticos-para-las-investigaciones-medicas-en-seres-humanos/>
- Borré, Y. O., & Vega, Y. V. (2014). Calidad percibida de la atención de enfermería por pacientes hospitalizados. *Ciencia y enfermería*. Obtenido de https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0717-95532014000300008
- Cardenas, R. M., & et al. (2017). *Calidad del cuidado de enfermería en pacientes del servicio de emergencia del Hospital Hipolito Unanue Lima 2017*. Lima – Peru: Tesis de la Universidad Peruana Cayetano Heredia.
- Casermeyro, M. B. (2012). *La calidad en los servicios públicos*. Argentina: Gobierno de la provincia de Salta. Obtenido de http://www.salta.gov.ar/descargas/archivos/ocspdfs/ocs_la_calidad_en_los_servicios_publicos.pdf
- Castro, C. S., & et al. (2016). *Calidad del cuidado de enfermería y grado de satisfacción del usuario externo del Centro de Salud San Juan, año 2016*. Iquitos, Perú: Tesis de la Universidad Nacional de la Amazonia Peruana.
- Chumpitaz, M. (2018). *Nivel de satisfacción del paciente sobre el cuidado que brinda la enfermera servicio de medicina Hospital Nacional María*

- Auxiliadora junio 2017*. Lima, Perú: Tesis de la Universidad San Juan Bautista.
- Donabedian, A. (1986). *La calidad de la atención médica: definición y métodos de evaluación*. México: La Prensa Médica Mexicana Salud Pública.
- Donabedian, A. (2017). *Garantía y calidad de la atención médica*. México: Instituto Nacional de Salud Pública.
- Duran, R. A. (2011). Las dimensiones éticas del cuidar de enfermería. *Revista ARS Médica*, 2(2).
- Esquivel, M. (2016). *Calidad del cuidado de enfermería y nivel de satisfacción del usuario del servicio de medicina del Hospital Belén, Trujillo, 2016*. Trujillo, Perú: Tesis de la Universidad Cesar Vallejo.
- Febré, N., & et al. (2018). *Calidad en enfermería: su gestión, implementación y medición*. Obtenido de Revista Médica Las Condes: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0716864018300567>
- García, G. R. (2014). *Nivel de calidad del cuidado enfermero desde la percepción del usuario, servicio de emergencia. Hospital III-ESSALUD*. Lima, Perú: ESSALUD.
- García, M. D. (2008). Satisfacción del usuario adulto mayor con la calidad de la atención de enfermería en el hospital general Cunduacán Tabasco. *Horizonte Sanitario*, 7(3).
- Gonzales, N. (2017). Dimensiones de la calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del padre o tutor del paciente pediátrico hospitalizado. *Rev. Enferm Inst Mex Seguro Soc*, 25.
- Gould, D., & et al. (2017). Interventions to improve hand hygiene compliance in patient care. *Cochrane Database of Systematic Reviews*. Obtenido de <https://www.cochranelibrary.com/cdsr/doi/10.1002/14651858.CD005186.pub4/abstract>
- Guissel, O., & et al. (2019). *Nivel de satisfacción de los pacientes sobre el cuidado de enfermería en un servicio de emergencia de un hospital nacional*. Lima, Perú: Tesis de la Universidad Cayetano Heredia.
- Henderson, V. (2007). Modelo de adaptación. En A. Marriner, & M. Raile, *Modelos y teorías en enfermería* (Vol. 6, pág. 55).

- Hernández, M. (2016). Satisfacción y calidad percibida de afiliados al sistema de protección social en salud de México. *Rev. Salud pública de México*, 58, 149-247.
- Hernández, R., & et al. (2003). *Metodología de la Investigación*. México: McGraw Hill.
- Larson, P. (1993). Satisfacción del paciente con el cuidado de las enfermeras durante la hospitalización. *Western Journal of Nursing Research*, 67-147.
- Lenis, C. V., & Manrique, F. A. (2015). Qualidade do cuidado de enfermagem percebida por pacientes hospitalizados. *Aquichan* [online]. 2015, vol.15, n.3, pp.413-425. ISSN 1657-5997. http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S1657-59972015000300009&script=sci_abstract&tlng=pt
- Mejía, D. A. (2016). *Nivel de satisfacción sobre el cuidado enfermero de los pacientes atendidos en el servicio de emergencia del Hospital Regional Docente las Mercedes, 2016*. Pimentel - Perú: Universidad Señor de Sipán. Obtenido de <http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/128/Mejia%20Acu%C3%B1a%20-%20Rivera%20Segura.pdf?sequence=7&isAllowed=y>
- Michael, C., & Jee, S. (2013). Does continuity of care improve patient outcomes? *Applied Evidencia*, 458-471.
- Morales, C. G. (2009). *Nivel de satisfacción de los pacientes que asisten al servicio de urgencias, frente a la atención de enfermería en una institución de primer nivel de atención en salud, en Mistrato Risaralda, febrero a abril de 2009*. Colombia: Tesis de la Pontificia Universidad Javeriana.
- Natarajan, R. (2006). Transferring best practices to healthcare: opportunities and challenges. *The TQM Magazine*, 18(6), 572-582.
- OPS. (2010). *Compilación de Legislación sobre Sistemas de Servicios de Emergencia en América Latina*. Washington, USA: Organización Panamericana de la Salud.
- Palomino, A. M., & et al. (2018). *Calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente en el área de emergencia del Hospital Cayetano Heredia, Lima-2018*. Lima - Perú: Tesis de la Universidad Peruana Cayetano Heredia.

- Parasuraman, A., & et al. (1985). A conceptual model of service quality and its implication for future research. *Journal of Marketing*(49), 41-50.
- Peabody, F. (2015). The Care of the Patient. *JAMA*. Obtenido de <https://jamanetwork.com/journals/jama/article-abstract/2290625>
- Redhead, R. M. (2015). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Centro de Salud Miguel Grau Distrito de Chaclacayo 2013*. Lima, Perú: Tesis de la Universidad Nacional de San Marcos.
- Rosales, G. P. (2017). *Calidad de atención de la enfermera y satisfacción del paciente adulto mayor del servicio de medicina del Hospital Cayetano Heredia, 2016*. Lima - Perú: Universidad Cesar Vallejo. Obtenido de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/71107/Rosales_PGM.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Ruiz, P., & et al. (2014). Nivel de satisfacción del adulto mayor hospitalizado con el cuidado que brinda la enfermera en un hospital de segundo nivel. *Rev. Juárez: Instituto Mexicano del Seguro Social*, 23(1).
- Santana, J. F., & et al. (2014). Calidad de los cuidados de enfermería y satisfacción del paciente atendido en un hospital de enseñanza. *Rev. Latino-Am. Enfermagem*, 454-60. Obtenido de http://www.scielo.br/pdf/rlae/v22n3/es_0104-1169-rlae-22-03-00454
- Sifuentes, O. L. (2016). *Satisfacción del usuario y calidad del cuidado de enfermería en el servicio de cirugía hospital regional docente de Trujillo*. Trujillo - Perú:: Universidad Nacional de Trujillo. Obtenido de <http://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/3180>
- Tigani, D. (2010). Las siete dimensiones de la calidad. *Amauta International*, 8(2), 49-67.
- Toledo, J. (2017). Calidad en salud. En R. Gutiérrez, *La satisfacción del paciente como medida de la evaluación de la calidad percibida*.
- Urrutia, S. (2016). *Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del usuario adulto del servicio de emergencia del Hospital La Caleta – Chimbote*. Chimbote, Perú: Tesis de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.
- Yoo, D., & Park, J. (2007). Perceived service quality. *International journal of quality & reliability management*, 24(9), 908-926.

Zavaleta, M. M. (2019). *Satisfacción del usuario y su relación con la calidad del cuidado en el a enfermera. Hospital Distrital Santa Isabel. El Porvenir.* Trujillo - Perú: Universidad Nacional de Trujillo. Obtenido de <http://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/11766>

ANEXOS

Anexo N° 01: Instrumentos de recolección de datos.

(Mejía, 2016) (Rosales, 2017) (Sifuentes, 2016) (Zavaleta, 2019)

INSTRUMENTO CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA

Cuestionario de evaluación Care - Q (Caring Assessment Instrument)

Este instrumento determina el grado de satisfacción de los pacientes en relación con la calidad del cuidado brindado por los profesionales de enfermería. Le solicitamos que lea cuidadosamente cada una de las afirmaciones y la responda marcando una X frente a la fila según sea el caso.

CARACTERÍSTICAS SOCIO DEMOGRÁFICAS:

SEXO: _____ EDAD: _____

OCUPACIÓN: _____ H.C.: _____

GRADO DE INSTRUCCIÓN: _____

TIEMPO DE HOSPITALIZACIÓN: _____

ÍTEMS DEL INSTRUMENTO

DIMENSIONES - ÍTEMS		NUNCA (1)	A VECES (2)	CASI SIEMPRE (3)	SIEMPRE (4)
ACCESIBILIDAD					
1	La enfermera se aproxima a usted para ofrecerle medidas que alivien el dolor para realizarle procedimientos.				
2	La enfermera le da los medicamentos y realiza los procedimientos a tiempo.				
3	La enfermera lo visita con frecuencia para verificar su estado de salud.				
4	La enfermera responde rápidamente a su llamado.				
5	La enfermera le pide que la llame si usted se siente mal.				
EXPLICA Y FACILITA					
6	La enfermera le informa sobre los grupos de ayuda para el control y seguimiento de su enfermedad.				
7	La enfermera le da información clara y precisa sobre su situación actual.				

8	La enfermera le enseña cómo cuidarse a usted mismo.				
9	La enfermera le sugiere preguntas que usted puede formularle a su doctor cuando lo necesite.				
10	La enfermera es honesta con usted en cuanto a su condición médica.				
CONFORTA					
11	La enfermera se esfuerza para que usted pueda descansar cómodamente.				
12	La enfermera lo motiva a identificar los elementos positivos de su tratamiento.				
13	La enfermera es amable con usted a pesar de tener situaciones difíciles.				
14	La enfermera es alegre.				
15	La enfermera se sienta con usted para entablar una conversación.				
16	La enfermera establece contacto físico cuando usted necesita consuelo.				
DIMENSIONES - ÍTEMS		NUNCA (1)	A VECES (2)	CASI SIEMPRE (3)	SIEMPRE (4)
17	La enfermera lo escucha con atención.				
18	La enfermera habla con usted amablemente.				
19	La enfermera involucra a su familia en su cuidado.				
SE ANTICIPA					
20	La enfermera le presta mayor atención en las horas de la noche.				
21	La enfermera busca la oportunidad más adecuada para hablar con usted y su familia sobre su situación de salud.				
22	Cuando se siente agobiado por su enfermedad la enfermera acuerda con usted un nuevo plan de intervención.				
23	La enfermera está pendiente de sus necesidades para prevenir posibles alteraciones en su estado de salud.				
24	La enfermera comprende que esta experiencia es difícil para usted y le presta especial atención durante este tiempo.				

25	Cuando la enfermera esta con usted realizándole algún procedimiento se concentra única y exclusivamente en usted.				
26	La enfermera continúa interesada en usted, aunque haya pasado por una crisis o fase crítica.				
27	La enfermera le ayuda a establecer metas razonables.				
28	La enfermera busca la mejor oportunidad para hablarle sobre los cambios en su situación de salud.				
29	La enfermera concilia con usted antes de iniciar un procedimiento o intervención.				
MANTIENE RELACIÓN DE CONFIANZA					
30	La enfermera le ayuda a aclarar sus dudas en relación con su situación.				
31	La enfermera acepta que es usted quien mejor se conoce, y lo incluye siempre en lo posible en la planificación y manejo de su cuidado.				
32	La enfermera lo anima para que le formule preguntas de su médico relacionado con su situación de salud.				
33	La enfermera lo pone a usted en primer lugar, sin importar que pase a su alrededor.				
34	La enfermera es amistosa y agradable con sus familiares y allegados.				
35	La enfermera le permite expresar totalmente sus sentimientos sobre su enfermedad y tratamiento.				
36	La enfermera mantiene un acercamiento respetuoso con usted.				
37	La enfermera lo identifica y lo trata a usted como una persona individual.				
38	La enfermera se identifica y se presenta ante usted.				
MONITOREA Y HACE SEGUIMIENTO					
39	El uniforme y carnet que porta la enfermera la caracteriza como tal.				

40	La enfermera se asegura de la hora establecida para los procedimientos especiales y verifica su cumplimiento.				
41	La enfermera es organizada en la realización de su trabajo				
42	La enfermera realiza los procedimientos con seguridad.				
DIMENSIONES - ÍTEMS		NUNCA (1)	A VECES (2)	CASI SIEMPRE (3)	SIEMPRE (4)
43	La enfermera es calmada.				
44	La enfermera le proporciona buen cuidado físico.				
45	La enfermera se asegura que sus familiares y allegados sepan cómo cuidarlo a usted.				
46	La enfermera identifica cuando es necesario llamar al médico.				
TOTAL					

16	Que la enfermera le explique a Ud. o a sus familiares con palabras fáciles de entender el problema de salud o los cuidados de su salud.						
17	Que la enfermera le explique a Ud. o a sus familiares con palabras fáciles de entender el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos.						
18	Que la enfermera le explique a Ud. o a sus familiares con palabras fáciles de entender los procedimientos o análisis que le realizarán.						
	E. ASPECTOS TANGIBLES						
19	Que la señalización de medicina interna tenga carteles, letreros y flechas sean adecuados para orientar a los pacientes y acompañantes.						
20	Que el área de medicina interna cuente con personal para informar y orientar a los pacientes y familiares.						
21	Que los servicios de enfermería cuenten con los equipos y materiales necesarios para su atención.						
22	Que las instalaciones sean limpias, cómodas y acogedoras.						

17	La enfermera le explico a sus familiares con palabras fáciles de entender el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos.					
18	La enfermera le explico a Ud. o a sus familiares con palabras fáciles de entender los procedimientos o análisis que le realizarán.					
	E. ASPECTOS TANGIBLES					
19	La señalización de medicina interna tuvo carteles, letreros y flechas adecuados que le permitieron orientarse a usted y sus acompañantes.					
20	El área de medicina interna contaba con personal para informar y orientar a los pacientes y familiares.					
21	Los servicios de enfermería contaban con los equipos y materiales necesarios para su atención eficaz, rápida y confiable					
22	Se evidenciaba en las instalaciones limpieza, comodidad básica, iluminación, ventilación					

Anexo N° 02: Matriz de consistencia – operacionalización de las variables

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Metodológica
<p>GENERAL ¿Qué relación existe entre calidad del cuidado de la enfermera y la satisfacción del servicio de medicina en el Hospital II Chocope ESSALUD 2019?</p> <p>ESPECÍFICOS</p> <ul style="list-style-type: none"> - ¿Qué relación existe entre la dimensión accesibilidad de la enfermera y la satisfacción del servicio de medicina en el Hospital II Chocope ESSALUD 2019? - ¿Qué relación existe entre la dimensión explica y facilita de la enfermera y la satisfacción del servicio de medicina en el Hospital II Chocope ESSALUD 2019? - ¿Qué relación existe entre la dimensión comodidad de la enfermera y la satisfacción del servicio de medicina en el Hospital II Chocope ESSALUD 2019? - ¿Qué relación existe entre la dimensión se anticipa de la enfermera y la satisfacción 	<p>GENERAL Determinar la relación entre calidad del cuidado de la enfermera y satisfacción del servicio de medicina en el Hospital II Chocope ESSALUD 2019.</p> <p>ESPECIFICO</p> <ul style="list-style-type: none"> - Describir la relación entre la dimensión accesibilidad de la enfermera y la satisfacción del servicio de medicina en el Hospital II Chocope ESSALUD 2019. - Describir la relación entre la dimensión explica y facilita de la enfermera y la satisfacción del servicio de medicina en el Hospital II Chocope ESSALUD 2019. - Describir la relación entre la dimensión comodidad de la enfermera y la satisfacción del servicio de medicina en el Hospital II Chocope ESSALUD 2019. - Describir la relación entre la dimensión se anticipa de la enfermera y la satisfacción del 	<p>GENERAL La calidad del cuidado de la enfermera tiene relación directa con la satisfacción del servicio de medicina en el Hospital II Chocope ESSALUD 2019.</p> <p>ESPECÍFICOS</p> <ul style="list-style-type: none"> - La dimensión accesibilidad de la enfermera tiene relación directa con la satisfacción del servicio de medicina en el Hospital II Chocope ESSALUD 2019. - La dimensión explica y facilita de la enfermera tiene relación directa con la satisfacción del servicio de medicina en el Hospital II Chocope ESSALUD 2019. - La dimensión comodidad de la enfermera tiene relación directa con la satisfacción del servicio de medicina en el Hospital II Chocope ESSALUD 2019. - La dimensión se anticipa de la enfermera tiene relación directa con la satisfacción del 	Calidad del cuidado de la enfermera	Accesibilidad	<p>TIPO Descriptiva correlacional</p> <p>DISEÑO Inductivo No Experimental Corte transversal</p> <p>POBLACIÓN 106 usuarios Hospital II Chocope ESSALUD 2019</p> <p>MUESTRA Por conveniencia Toda la población</p> <p>INSTRUMENTOS Cuestionario de Caring Assessment Instrument (Care-Q). cuestionario Servqual</p>
				Explica y Facilita	
				Confort	
				Se anticipa	
				Mantiene relación de confianza	
Satisfacción de los usuarios	Monitorea y hace seguimiento	Confiable (F) Capacidad de respuesta (CR)	Ordinal		

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Metodología
<p>del servicio de medicina en el Hospital II Chocope ESSALUD 2019?</p> <p>- ¿Qué relación existe entre la dimensión mantiene relación de confianza de la enfermera y la satisfacción del servicio de medicina en el Hospital II Chocope ESSALUD 2019?</p> <p>- ¿Qué relación existe entre la dimensión monitorea y hace seguimiento de la enfermera y la satisfacción del servicio de medicina en el Hospital II Chocope ESSALUD 2019?</p>	<p>servicio de medicina en el Hospital II Chocope ESSALUD 2019.</p> <p>- Describir la relación entre la dimensión mantiene relación de confianza de la enfermera y la satisfacción del servicio de medicina en el Hospital II Chocope ESSALUD 2019.</p> <p>- Describir la relación entre la dimensión monitorea y hace seguimiento de la enfermera y la satisfacción del servicio de medicina en el Hospital II Chocope ESSALUD 2019</p>	<p>servicio de medicina en el Hospital II Chocope ESSALUD 2019.</p> <p>- La dimensión mantiene relación de confianza de la enfermera tiene relación directa con la satisfacción del servicio de medicina en el Hospital II Chocope ESSALUD 2019.</p> <p>- La dimensión monitorea y hace seguimiento de la enfermera tiene relación directa con la satisfacción del servicio de medicina en el Hospital II Chocope ESSALUD 2019.</p>		<p>Seguridad (S)</p> <p>Empatía (E)</p> <p>Aspectos Tangibles (T)</p>	

Anexo N° 03: Consentimiento informado

Yo.....,
identificada(o) con DNI N° teniendo conocimiento del motivo de la investigación declaro libre y voluntariamente que acepto participar del presente estudio titulado “CALIDAD DEL CUIDADO DE LA ENFERMERA Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO EN EL SERVICIO DE MEDICINA DEL HOSPITAL II CHOCOPE ESSALUD 2019”. Declaro que se me informó de manera clara los objetivos del estudio y que la información que Yo proporcione mediante las encuestas servirá para contribuir con el propósito de la investigación, guardándose la confidencialidad de mis datos personales: en caso de alguna duda consultaré con la investigadora: Bach. Saucedo Cortez Araceli Deysi, quien despejará mis inquietudes.

Firmo la presente dando conformidad del consentimiento.

Chocope, Febrero 2019

FIRMA

Anexo N° 04: Fichas de validación de los cuestionarios

Validación de Instrumentos en constructo mediante juicio de expertos:

Mg: Maribel Yesenia Ibáñez Escobedo. C.E.P. 23132

ANEXO 03: VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN MEDIANTE JUICIO DE EXPERTOS

DATOS GENERALES: ENCUESTA SERVQUAL SATISFACCIÓN DEL USUARIO VERSIÓN ADAPTADA A LA CONSULTA EXTERNA SOBRE LA EXPECTATIVA

Apellidos y nombres del experto	Cargo e institución donde labora	Nombre del instrumento	Autor(a) del instrumento
Ibáñez Escobedo Maribel Yesenia	Mg. En Enfermería (Cargo Jerárquico) – IESTP Florencia de Mora	ENCUESTA SERVQUAL	Araceli Deysi Saucedo Cortez
Título del estudio: CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERÍA Y SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DEL SERVICIO DE MEDICINA EN EL HOSPITAL II CHOCOPE ESSALUD 2019.			

ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

Coloque un ASPA (X) de acuerdo a la siguiente calificación: 1 (Muy insatisfecho), 2 (Insatisfecho), 3 (Conforme), 4 (Satisfecho), 5 (Muy Satisfecho) criterios de validez propuesto por (Larson, 1993)

VARIABLE: SATISFACCIÓN DEL USUARIO							
Dimensiones	Indicadores	Ítems	1	2	3	4	5
			M I	I N	C	S	M S
FIABILIDAD	Información clara y precisa	1. Que la enfermera le informe, le oriente y explique de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites relacionados a los aspectos administrativos					X
	Respeto al orden de llegada	2. Que la atención de la enfermera se realice en forma oportuna y con la dedicación adecuada.					X
		3. Que su atención se realice considerando la individualidad del caso del enfermo y a demanda de servicio.					X

	Disponibilidad de la historia clínica para la atención	4. Que las notas de enfermería estén acordes a los estándares .					X
	Disponibilidad y facilidad en la obtención de citas	5. Que estén disponibles en todos los turnos y cuenten con los recursos tecnológicos.					X
CAPACIDAD DE RESPUESTA	Celeridad de la atención	6. Que haya las facilidades de llamarla en caso de necesidad (intercomunicadores o timbres).					X
		7. Que la tenga instrumental moderno (por ejemplo unidades de soporte vital)					X
		8. Que la llegada de la enfermera ante su llamado o imprevisto sea rápida					X
		9. Que haya prevenido los imprevistos o debilidades de la institución.					X
SEGURIDAD	Minuciosidad en el examen médico	10. Que durante su atención se respete su privacidad o intimidad.					X
	Tiempo adecuado en las sesiones de terapia	11. Que la enfermera le pregunte por cómo se sienta y entienda cuando tiene vergüenza contestar, que sepa crear confianza.					X
	Confianza transmitida por el médico u otro profesional	12. Que la enfermera le brinde el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su salud o evolución de su tratamiento.					X
		13. La enfermera que atenderá le inspire confianza.					X
EMPATÍA	Trato por parte del médico	14. Que la enfermera en el servicio de medicina escuche atentamente y trate con amabilidad, respeto y paciencia.					X
	Interés en solucionar el problema de salud por parte del médico	15. Que la enfermera muestre interés en solucionar su problema de cuidado .					X
	Claridad en la Información transmitida por el Médico	16. Que la enfermera le explique a Ud. o a sus familiares con palabras fáciles de entender el problema de salud o los cuidados de su salud.					X
		17. Que la enfermera le explique a Ud. o a sus familiares con palabras fáciles de entender el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos.					X
		18. Que la enfermera le explique a Ud. o a sus familiares con palabras fáciles de entender los procedimientos o análisis que le realizarán.					X
ASPECTOS TANGIBLES	Señalización	19. Que la señalización de medicina interna tenga carteles, letreros y flechas sean adecuados para orientar a los pacientes y acompañantes.					X
	Presentación del personal	20. Que el área de medicina interna cuente con personal para informar y orientar a los pacientes y familiares.					X
	Disponibilidad de equipos y materiales para la atención	21. Que los servicios de enfermería cuente con los equipos y materiales necesarios para su atención.					X
	Limpieza y comodidad de las instalaciones	22. Que las instalaciones sean limpias, cómodos y acogedoras.					X

- Procede su aplicación**
- Procede su aplicación previo levantamiento de las observaciones que se adjuntan**
- No procede su aplicación**

OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

Trujillo 28 / 09 /19	18007363	 Mg. Maribel Yesenia Ibañez Escobedo ENFERMERA C.E.P. 23132	960800943
Lugar y fecha	DNI. N°	Firma del experto	Teléfono

DATOS GENERALES: ENCUESTA SERVQUAL SATISFACCIÓN DEL USUARIO VERSIÓN ADAPTADA A LA CONSULTA EXTERNA SOBRE LA PERCEPCIÓN

Apellidos y nombres del experto	Cargo e institución donde labora	Nombre del instrumento	Autor(a) del instrumento
Ibáñez Escobedo Maribel Yesenia	Mg. En Enfermería (Cargo Jerárquico) – IESTP Florencia de Mora	ENCUESTA SERVQUAL	Araceli Deysi Saucedo Cortez
Título del estudio: CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERÍA Y SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DEL SERVICIO DE MEDICINA EN EL HOSPITAL II CHOCOPE ESSALUD 2019.			

ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

Coloque un ASPA (X) de acuerdo a la siguiente calificación: 1 (Muy insatisfecho), 2 (Insatisfecho), 3 (Conforme), 4 (Satisfecho), 5 (Muy Satisfecho) criterios de validez propuesto por (Larson, 1993)

VARIABLE: SATISFACCIÓN DEL USUARIO							
Dimens iones	Indicadores	Ítems	1	2	3	4	5
			M I	I N	C	S	M S
FIABIL IDAD	Información clara y precisa	1. La enfermera le informó, le orientó y explicó de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites relacionados a los aspectos administrativos que tuvo que realizar.					
	Respeto al orden de llegada	2. La atención de la enfermera fue realizada en forma oportuna y tuvo la dedicación adecuada.					
		3. La atención fue realizada considerando la individualidad del su caso durante el servicio en la unidad de medicina .					
	Disponibilidad de la historia clínica para la atención	4. Las notas de enfermería durante su atención estuvieron a los estándares					
	Disponibilidad y facilidad en la obtención de citas	5. Durante su atención la enfermera siempre estuvo disponible durante todos los turnos así como también contaron con los recursos tecnológicos que se requirieron durante el tiempo que usted estuvo.					

CAPACIDAD DE RESPUESTA	Celeridad de la atención	6. Usted tuvo a disposición las facilidades para llamar a la enfermera cuando la necesito en forma imprevista (disponía de intercomunicadores o timbres, y acudía rápido).					
		7. La enfermera disponía instrumental moderno (por ejemplo unidades de soporte vital, tensiómetros, termómetros, etc.)					
		8. La enfermera ante su llamado o imprevisto acudió en forma rápida y se tomó su tiempo para atenderlo					
		9. La enfermera tomo precauciones sobre imprevistos o debilidades de la institución (inadecuados baños, iluminación etc.)					
SEGURIDAD	Minuciosidad en el examen médico	10. Durante su estancia la enfermera respeto su privacidad o intimidad					
	Tiempo adecuado en las sesiones de terapia	11. La enfermera tuvo en cuenta como se sentía y entendió cuando tuvo vergüenza u incomodidad contestar, que sepa crear confianza.					
	Confianza transmitida por el médico u otro profesional	12. La enfermera le brindó el tiempo necesario para contestar las dudas o preguntas que usted tuvo sobre su salud o evolución de su tratamiento.					
		13. La enfermera le inspiró confianza, se sintió cómoda para expresar sus inquietudes.					
EMPAÍA	Trato por parte del médico	14. La enfermera en el servicio de medicina escuchó atentamente y la trato con amabilidad, respeto y paciencia.					
	Interés en solucionar el problema de salud por parte del médico	15. La enfermera mostró interés en solucionar su problema de cuidado que Ud. presento.					
	Claridad en la Información transmitida por el Médico	16. La enfermera le explico a Ud. con palabras fáciles de entender el problema de salud o los cuidados de su salud.					
		17. La enfermera le explico a sus familiares con palabras fáciles de entender el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos.					
	18. La enfermera le explico a Ud. o a sus familiares con palabras fáciles de entender los procedimientos o análisis que le realizarán.						
ASPECTOS TANGIBLES	Señalización	19. La señalización de medicina interna tuvo carteles, letreros y flechas adecuados que le permitieron orientarse a usted y sus acompañantes.					
	Presentación del personal	20. El area de medicina interna contaba con personal para informar y orientar a los pacientes y familiares.					
	Disponibilidad de equipos y materiales para la atención	21. Los servicios de enfermería contaban con los equipos y materiales necesarios para su atención eficaz, rápida y confiable					
	Limpieza y comodidad de las instalaciones	22. Se evidenciaba en las instalaciones limpieza, comodidad básica, iluminación, ventilación					

- Procede su aplicación**
- Procede su aplicación previo levantamiento de las observaciones que se adjuntan**
- No procede su aplicación**

OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

Trujillo 28 / 09 / 19	18007363	 Mg. Maribel Yesenia Ibañez Escobedo ENFERMERA C.E.P. 23132	960800943
Lugar y fecha	DNI. N°	Firma del experto	Teléfono

ANEXO : VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN MEDIANTE JUICIO DE EXPERTOS

DATOS GENERALES: VARIABLE 1 CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN CARE - Q DE CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA

Apellidos y nombres del experto	Cargo e institución donde labora	Nombre del instrumento	Autor(a) del instrumento
Ibáñez Escobedo Maribel Yesenia Mg. En Enfermería	(Cargo Jerárquico) – IESTP Florencia de Mora	CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN CARE - Q	Araceli Deysi Saucedo Cortez
Título del estudio: CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERÍA Y SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DEL HOSPITAL II CHOCOPE ESSALUD 2019.			

ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

Coloque un ASPA (X) de acuerdo a la siguiente calificación: 1 (Nunca), 2 (A veces), 3 (Casi siempre), 4 (Siempre) criterios de validez propuesto por (Larson, 1993).

VARIABLE: CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA						
Dimensiones	Indicadores	Ítems	Nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
			1	2	3	4
Accesibilidad	Atención medica	1. La enfermera se aproxima a usted para ofrecerle medidas que alivien el dolor para realizarle procedimientos.				
	Ministración de medicamentos por vía oral	2. La enfermera le da los medicamentos y realiza los procedimientos a tiempo.				
	Vigilancia y control.	3. La enfermera lo visita con frecuencia para verificar su estado de salud.				
	Trato digno.	4. La enfermera responde rápidamente a su llamado.				
		5. La enfermera le pide que la llame si usted se siente mal.				

VARIABLE: CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA						
Dimensiones	Indicadores	Ítems	Nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
			1	2	3	4
Explica y Facilita	Informa sobre tipos de ayuda o rehabilitación	6. La enfermera le informa sobre los grupos de ayuda para el control y seguimiento de su enfermedad.				
	Información clara y precisa sobre su estado de salud.	7. La enfermera le da información clara y precisa sobre su situación actual.				
	Brinda información de recuperación	8. La enfermera le enseña cómo cuidarse a usted mismo.				
	Propone preguntas médicas.	9. La enfermera le sugiere preguntas que usted puede formularle a su doctor cuando lo necesite.				
	Honestidad en cuanto a su condición médica.	10. La enfermera es honesta con usted en cuanto a su condición médica.				
Conforta	Trato digno.	11. La enfermera se esfuerza para que usted pueda descansar cómodamente.				
		12. La enfermera lo motiva a identificar los elementos positivos de su tratamiento.				
		13. La enfermera es amable con usted a pesar de tener situaciones difíciles.				
		14. La enfermera alegre.				
		15. La enfermera se sienta con usted para entablar una conversación.				
		16. La enfermera establece contacto físico cuando usted necesita consuelo.				
		17. La enfermera lo escucha con atención.				
		18. La enfermera habla con usted amablemente.				
Se Anticipa	El profesional de enfermería orienta acerca de los procedimientos que realiza	19. La enfermera involucra a su familia en su cuidado.				
		20. La enfermera le presta mayor atención en las horas de la noche.				
		21. La enfermera busca la oportunidad más adecuada para hablar con usted y su familia sobre su situación de salud.				
	Atención de cuidado constante y	22. Cuando se siente agobiado por su enfermedad la enfermera acuerda con usted un nuevo plan de intervención.				
		23. La enfermera está pendiente de sus necesidades para prevenir posibles alteraciones en su estado de salud.				

VARIABLE: CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA						
Dimensiones	Indicadores	Ítems	Nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
			1	2	3	4
	satisfactorio hacia el paciente.	24. La enfermera comprende que esta experiencia es difícil para usted y le presta especial atención durante este tiempo.				
		25. Cuando la enfermera esta con usted realizándole algún procedimiento se concentra única y exclusivamente en usted.				
		26. La enfermera continúa interesada en usted aunque haya pasado por una crisis o fase crítica.				
		27. La enfermera le ayuda a establecer metas razonables.				
		28. La enfermera busca la mejor oportunidad para hablarle sobre los cambios en su situación de salud.				
		29. La enfermera concilia con usted antes de iniciar un procedimiento o intervención.				
Mantiene Relación de Confianza	Ayuda e información de parte de Enfermería	30. La enfermera le ayuda a aclarar sus dudas en relación a su situación.				
	Trato amable y respetuoso de la enfermera.	31. La enfermera acepta que es usted quien mejor se conoce, y lo incluye siempre en lo posible en la planificación y manejo de su cuidado.				
		32. La enfermera lo anima para que le formule preguntas de su médico relacionado con su situación de salud.				
		33. La enfermera lo pone a usted en primer lugar, sin importar que pase a su alrededor.				
		34. La enfermera es amistosa y agradable con sus familiares y allegados.				
		35. La enfermera le permite expresar totalmente sus sentimientos sobre su enfermedad y tratamiento.				
		36. La enfermera mantiene un acercamiento respetuoso con usted.				
		37. La enfermera lo identifica y lo trata a usted como una persona individual.				
38. La enfermera se identifica y se presenta ante usted.						
Monitorea y hace Seguimiento	Presentación e identificación del profesional de enfermería cargo del	39. El uniforme y carnet que porta la enfermera la caracteriza como tal.				

VARIABLE: CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA						
Dimensiones	Indicadores	Ítems	Nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
			1	2	3	4
	paciente					
	Pendiente de la salud	40. La enfermera se asegura de la hora establecida para los procedimientos especiales y verifica su cumplimiento.				
	El profesional de enfermería mantiene el ambiente ordenado.	41. La enfermera es organizada en la realización de su trabajo.				
	Realización de procedimientos	42. La enfermera realiza los procedimientos con seguridad.				
	Amable	43. La enfermera es calmada.				
	Eficiencia profesional	44. La enfermera le proporciona buen cuidado físico.				
		45. La enfermera se asegura que sus familiares y allegados sepan cómo cuidarlo a usted.				
		46. La enfermera identifica cuando es necesario llamar al médico.				

Procede su aplicación

Procede su aplicación previo levantamiento de las observaciones que se adjuntan

No procede su aplicación

OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

Trujillo / /	18007363	 Mg. Maribel Yesenia Tbañez Escobedo ENFERMERA C.E.P. 23132	960800943
Lugar y fecha	DNI. N°	Firma del experto	Teléfono

Mg: Susana E. Vargas Mercado. C.E.P. 23086

ANEXO : VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN MEDIANTE JUICIO DE EXPERTOS

DATOS GENERALES: VARIABLE 1 CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN CARE - Q DE CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA

Apellidos y nombres del experto	Cargo e institución donde labora	Nombre del instrumento	Autor(a) del instrumento
Vargas Mercado Susana Mg. En Enfermería	(Hospital II Chocope ESSALUD.	CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN CARE - Q	Araceli Deysi Saucedo Cortez
Título del estudio: CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERÍA Y SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DEL HOSPITAL II CHOCOPE ESSALUD 2019.			

ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

Coloque un ASPA (X) de acuerdo a la siguiente calificación: 1 (Nunca), 2 (A veces), 3 (Casi siempre), 4 (Siempre) criterios de validez propuesto por (Larson, 1993).

VARIABLE: CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA						
Dimensiones	Indicadores	Ítems	Nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
			1	2	3	4
Accesibilidad	Atención medica	1. La enfermera se aproxima a usted para ofrecerle medidas que alivien el dolor para realizarle procedimientos.				
	Ministración de medicamentos por vía oral	2. La enfermera le da los medicamentos y realiza los procedimientos a tiempo.				
	Vigilancia y control.	3. La enfermera lo visita con frecuencia para verificar su estado de salud.				
	Trato digno.	4. La enfermera responde rápidamente a su llamado.				
		5. La enfermera le pide que la llame si usted se siente mal.				

VARIABLE: CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA						
Dimensiones	Indicadores	Ítems	Nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
			1	2	3	4
Explica y Facilita	Informa sobre tipos de ayuda o rehabilitación	6. La enfermera le informa sobre los grupos de ayuda para el control y seguimiento de su enfermedad.				
	Información clara y precisa sobre su estado de salud.	7. La enfermera le da información clara y precisa sobre su situación actual.				
	Brinda información de recuperación	8. La enfermera le enseña cómo cuidarse a usted mismo.				
	Propone preguntas médicas.	9. La enfermera le sugiere preguntas que usted puede formularle a su doctor cuando lo necesite.				
	Honestidad en cuanto a su condición médica.	10. La enfermera es honesta con usted en cuanto a su condición médica.				
Conforta	Trato digno.	11. La enfermera se esfuerza para que usted pueda descansar cómodamente.				
		12. La enfermera lo motiva a identificar los elementos positivos de su tratamiento.				
		13. La enfermera es amable con usted a pesar de tener situaciones difíciles.				
		14. La enfermera alegre.				
		15. La enfermera se sienta con usted para entablar una conversación.				
		16. La enfermera establece contacto físico cuando usted necesita consuelo.				
		17. La enfermera lo escucha con atención.				
		18. La enfermera habla con usted amablemente.				
Se Anticipa	El profesional de enfermería orienta acerca de los procedimientos que realiza	19. La enfermera involucra a su familia en su cuidado.				
		20. La enfermera le presta mayor atención en las horas de la noche.				
	Atención de cuidado constante y	21. La enfermera busca la oportunidad más adecuada para hablar con usted y su familia sobre su situación de salud.				
		22. Cuando se siente agobiado por su enfermedad la enfermera acuerda con usted un nuevo plan de intervención.				
		23. La enfermera está pendiente de sus necesidades para prevenir posibles alteraciones en su estado de salud.				

VARIABLE: CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA						
Dimensiones	Indicadores	Ítems	Nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
			1	2	3	4
	satisfactorio hacia el paciente.	24. La enfermera comprende que esta experiencia es difícil para usted y le presta especial atención durante este tiempo.				
		25. Cuando la enfermera esta con usted realizándole algún procedimiento se concentra única y exclusivamente en usted.				
		26. La enfermera continúa interesada en usted aunque haya pasado por una crisis o fase crítica.				
		27. La enfermera le ayuda a establecer metas razonables.				
		28. La enfermera busca la mejor oportunidad para hablarle sobre los cambios en su situación de salud.				
		29. La enfermera concilia con usted antes de iniciar un procedimiento o intervención.				
Mantiene Relación de Confianza	Ayuda e información de parte de Enfermería	30. La enfermera le ayuda a aclarar sus dudas en relación a su situación.				
	Trato amable y respetuoso de la enfermera.	31. La enfermera acepta que es usted quien mejor se conoce, y lo incluye siempre en lo posible en la planificación y manejo de su cuidado.				
		32. La enfermera lo anima para que le formule preguntas de su médico relacionado con su situación de salud.				
		33. La enfermera lo pone a usted en primer lugar, sin importar que pase a su alrededor.				
		34. La enfermera es amistosa y agradable con sus familiares y allegados.				
		35. La enfermera le permite expresar totalmente sus sentimientos sobre su enfermedad y tratamiento.				
		36. La enfermera mantiene un acercamiento respetuoso con usted.				
		37. La enfermera lo identifica y lo trata a usted como una persona individual.				
		38. La enfermera se identifica y se presenta ante usted.				
Monitorea y hace Seguimiento	Presentación e identificación del profesional de enfermería cargo del	39. El uniforme y carnet que porta la enfermera la caracteriza como tal.				

VARIABLE: CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA						
Dimensiones	Indicadores	Ítems	Nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
			1	2	3	4
	paciente					
	Pendiente de la salud	40. La enfermera se asegura de la hora establecida para los procedimientos especiales y verifica su cumplimiento.				
	El profesional de enfermería mantiene el ambiente ordenado.	41. La enfermera es organizada en la realización de su trabajo.				
	Realización de procedimientos	42. La enfermera realiza los procedimientos con seguridad.				
	Amable	43. La enfermera es calmada.				
	Eficiencia profesional	44. La enfermera le proporciona buen cuidado físico.				
		45. La enfermera se asegura que sus familiares y allegados sepan cómo cuidarlo a usted.				
		46. La enfermera identifica cuando es necesario llamar al médico.				

- Procede su aplicación**
- Procede su aplicación previo levantamiento de las observaciones que se adjuntan**
- No procede su aplicación**

OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

Trujillo 21 / 09 / 2019	18007363	 Mg. Susana E. Vargas Mercado ENFERMERA C.E.P. 23066	973943121
Lugar y fecha	DNI. N°	Firma del experto	Teléfono

ANEXO 01: VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN MEDIANTE JUICIO DE EXPERTOS

DATOS GENERALES: ENCUESTA SERVQUAL SATISFACCIÓN DEL USUARIO VERSIÓN ADAPTADA A LA CONSULTA EXTERNA SOBRE LA EXPECTATIVA

Apellidos y nombres del experto	Cargo e institución donde labora	Nombre del instrumento	Autor(a) del instrumento
Vargas Mercado Susana	Mg. En Enfermería – Hospital II Chocope ESSALUD.	ENCUESTA SERVQUAL	Araceli Deysi Saucedo Cortez
Título del estudio: CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERÍA Y SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DEL SERVICIO DE MEDICINA EN EL HOSPITAL II CHOCOPE ESSALUD 2019.			

ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

Coloque un ASPA (X) de acuerdo a la siguiente calificación: 1 (Muy insatisfecho), 2 (Insatisfecho), 3 (Conforme), 4 (Satisfecho), 5 (Muy Satisfecho) criterios de validez propuesto por (Larson, 1993)

VARIABLE: SATISFACCIÓN DEL USUARIO							
Dimensiones	Indicadores	Ítems	1	2	3	4	5
			M I	I N	C	S	M S
FIABILIDAD	Información clara y precisa	1. Que la enfermera le informe, le oriente y explique de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites relacionados a los aspectos administrativos					X
	Respeto al orden de llegada	2. Que la atención de la enfermera se realice en forma oportuna y con la dedicación adecuada.					X
		3. Que su atención se realice considerando la individualidad del caso del enfermo y a demanda de servicio.					X
	Disponibilidad de la historia clínica para la atención	4. Que las notas de enfermería estén acordes a los estándares .					X
	Disponibilidad y facilidad en la obtención de citas	5. Que estén disponibles en todos los turnos y cuenten con los recursos tecnológicos.					X

CAPACIDAD DE RESPUESTA	Celeridad de la atención	6. Que haya las facilidades de llamarla en caso de necesidad (intercomunicadores o timbres).					X
		7. Que la tenga instrumental moderno (por ejemplo unidades de soporte vital)					X
		8. Que la llegada de la enfermera ante su llamado o imprevisto sea rápida					X
		9. Que haya prevenido los imprevistos o debilidades de la institución.					X
SEGURIDAD	Minuciosidad en el examen médico	10. Que durante su atención se respete su privacidad o intimidad.					X
	Tiempo adecuado en las sesiones de terapia	11. Que la enfermera le pregunte por cómo se sienta y entienda cuando tiene vergüenza contestar, que sepa crear confianza.					X
	Confianza transmitida por el médico u otro profesional	12. Que la enfermera le brinde el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su salud o evolución de su tratamiento.					X
		13. La enfermera que atenderá le inspire confianza.					X
EMPATÍA	Trato por parte del médico	14. Que la enfermera en el servicio de medicina escuche atentamente y trate con amabilidad, respeto y paciencia.					X
	Interés en solucionar el problema de salud por parte del médico	15. Que la enfermera muestre interés en solucionar su problema de cuidado .					X
	Claridad en la Información transmitida por el Médico	16. Que la enfermera le explique a Ud. o a sus familiares con palabras fáciles de entender el problema de salud o los cuidados de su salud.					X
		17. Que la enfermera le explique a Ud. o a sus familiares con palabras fáciles de entender el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos.					X
18. Que la enfermera le explique a Ud. o a sus familiares con palabras fáciles de entender los procedimientos o análisis que le realizarán.						X	
ASPECTOS TANGIBLES	Señalización	19. Que la señalización de medicina interna tenga carteles, letreros y flechas sean adecuados para orientar a los pacientes y acompañantes.				X	
	Presentación del personal	20. Que el area de medicina interna cuente con personal para informar y orientar a los pacientes y familiares.					X
	Disponibilidad de equipos y materiales para la atención	21. Que los servicios de enfermería cuente con los equipos y materiales necesarios para su atención.					X
	Limpieza y comodidad de las instalaciones	22. Que las instalaciones sean limpias, cómodos y acogedoras.					X

- Procede su aplicación**
- Procede su aplicación previo levantamiento de las observaciones que se adjuntan**
- No procede su aplicación**

OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

Trujillo 21 / 09 /	17880920	 Mg. Susana E. Vargas Mercado ENFERMERA C. P. 2004	973943121
Lugar y fecha	DNI. N°	Firma del experto	Teléfono

ANEXO 02: VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN MEDIANTE JUICIO DE EXPERTOS

DATOS GENERALES: ENCUESTA SERVQUAL SATISFACCIÓN DEL USUARIO VERSIÓN ADAPTADA A LA CONSULTA EXTERNA SOBRE LA PERCEPCIÓN

Apellidos y nombres del experto	Cargo e institución donde labora	Nombre del instrumento	Autor(a) del instrumento
Vargas Mercado Susana	Mg. En Enfermería – Hospital II Chocope ESSALUD.	ENCUESTA SERVQUAL	Araceli Deysi Saucedo Cortez
Título del estudio: CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERÍA Y SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DEL SERVICIO DE MEDICINA EN EL HOSPITAL II CHOCOPE ESSALUD 2019.			

ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

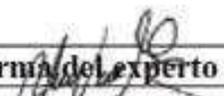
Coloque un ASPA (X) de acuerdo a la siguiente calificación: 1 (Muy insatisfecho), 2 (Insatisfecho), 3 (Conforme), 4 (Satisfecho), 5 (Muy Satisfecho) criterios de validez propuesto por (Larson, 1993)

VARIABLE: SATISFACCIÓN DEL USUARIO							
Dimens iones	Indicadores	Ítems	1	2	3	4	5
			M I	I N	C S	M S	M S
FIABIL IDAD	Información clara y precisa	1. La enfermera le informó, le orientó y explicó de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites relacionados a los aspectos administrativos que tuvo que realizar.					X
	Respeto al orden de llegada	2. La atención de la enfermera fue realizada en forma oportuna y tuvo la dedicación adecuada.					X
		3. La atención fue realizada considerando la individualidad del su caso durante el servicio en la unidad de medicina .					X
	Disponibilidad de la historia clínica para la atención	4. Las notas de enfermería durante su atención estuvieron a los estándares					X
Disponibilidad y facilidad en la obtención de citas	5. Durante su atención la enfermera siempre estuvo disponible durante todos los turnos así como también contaron con los recursos tecnológicos que se requirieron durante el tiempo que usted estuvo.					X	

CAPACIDAD DE RESPUESTA	Celeridad de la atención	6. Usted tuvo a disposición las facilidades para llamar a la enfermera cuando la necesito en forma imprevista (disponia de intercomunicadores o timbres, y acudía rápido).				X
		7. La enfermera disponia instrumental moderno (por ejemplo unidades de soporte vital, tensiómetros, termómetros, etc.)				X
		8. La enfermera ante su llamado o imprevisto acudió en forma rápida y se tomó su tiempo para atenderlo				X
		9. La enfermera tomo precauciones sobre imprevistos o debilidades de la institución (inadecuados baños, iluminación etc.)				X
SEGURIDAD	Minuciosidad en el examen médico	10. Durante su estancia la enfermera respeto su privacidad o intimidad				X
	Tiempo adecuado en las sesiones de terapia	11. La enfermera tuvo en cuenta como se sentía y entendió cuando tuvo vergüenza u incomodidad contestar, que sepa crear confianza.				X
	Confianza transmitida por el médico u otro profesional	12. La enfermera le brindó el tiempo necesario para contestar las dudas o preguntas que usted tuvo sobre su salud o evolución de su tratamiento.				X
		13. La enfermera le inspiró confianza, se sintió cómoda para expresar sus inquietudes.				X
EMPAÍA	Trato por parte del médico	14. La enfermera en el servicio de medicina escuchó atentamente y la trato con amabilidad, respeto y paciencia.				X
	Interés en solucionar el problema de salud por parte del médico	15. La enfermera mostró interés en solucionar su problema de cuidado que Ud. presento.				X
	Claridad en la Información transmitida por el Médico	16. La enfermera le explico a Ud. con palabras fáciles de entender el problema de salud o los cuidados de su salud.				X
		17. La enfermera le explico a sus familiares con palabras fáciles de entender el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos.				X
18. La enfermera le explico a Ud. o a sus familiares con palabras fáciles de entender los procedimientos o análisis que le realizarán.					X	
ASPECTOS TANGIBLES	Señalización	19. La señalización de medicina interna tuvo carteles, letreros y flechas adecuados que le permitieron orientarse a usted y sus acompañantes.				X
	Presentación del personal	20. El area de medicina interna contaba con personal para informar y orientar a los pacientes y familiares.				X
	Disponibilidad de equipos y materiales para la atención	21. Los servicios de enfermería contaban con los equipos y materiales necesarios para su atención eficaz, rápida y confiable				X
	Limpieza y comodidad de las instalaciones	22. Se evidenciaba en las instalaciones limpieza, comodidad básica, iluminación, ventilación				X

- Procede su aplicación**
- Procede su aplicación previo levantamiento de las observaciones que se adjuntan**
- No procede su aplicación**

OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

Trujillo 21 / 09 /	17880920		973943121
Lugar y fecha	DNI. N°	Firma del experto	Teléfono

Mg. Susana E. Vargas Mercado
 ENFERMERA
 C.E.P. 29066

Anexo N°: 05 Bases de datos

Servqual expectativa

CASO	SERVQUAL EXPECTATIVA																								A. Tangibles	Total		
	SE1	SE2	SE3	SE4	SE5	Fiabilidad	SE6	SE7	SE8	SE9	C. Respuesta	SE10	SE11	SE12	SE13	Seguridad	SE14	SE15	SE16	SE17	SE18	empatía	SE19	SE20			SE21	SE22
1	4	4	4	4	4	20	3	3	3	3	12	4	4	4	4	16	3	3		3	3	12	3	3	1	3	10	70
2	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	2	1	2	4	9	81
3	4	4	4	4	4	20	3	3	3	3	12	4	4	4	4	16	3	3	3	3	3	15	1	3	3	1	8	71
4	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	3	3	3	3	12	84
5	4	4	4	4	4	20	4	3	3	3	13	4	4	4	4	16	4	3	4	3	3	17	2	1	3	4	10	76
6	4	4	4	4	4	20	4	3	3	3	13	4	4	4	4	16	4	3	4	3	3	17	2	1	1	4	8	74
7	4	4	4	4	4	20	4	3	3	3	13	4	4	4	4	16	4	3	4	3	3	17	1	2	2	4	9	75
8	4	4	4	4	4	20	4	4	3	3	14	4	4	4	4	16	4	4	4	4	3	19	1	3	3	1	8	77
9	4	4	4	4	4	20	4	4	3	3	14	4	4	4	4	16	4	4	4	4	3	19	1	3	3	1	8	77
10	4	4	4	4	4	20	4	4	4	2	14	4	4	4	4	16	2	1	2	4	4	13	4	4	2	4	14	77
11	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	1	3	3	1	4	12	4	4	2	4	14	78
12	4	4	4	4	4	20	4	2	4	2	12	4	4	4	4	16	3	3	3	3	4	16	4	4	4	4	16	80
13	4	4	4	4	4	20	3	3	3	3	12	4	4	4	4	16	3	3		3	3	12	3	3	1	3	10	70
14	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	2	1	2	4	9	81
15	4	4	4	4	4	20	3	3	3	3	12	4	4	4	4	16	3	3	3	3	3	15	1	3	3	1	8	71
16	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	3	3	3	3	12	84

17	4	4	4	4	4	20	4	3	3	3	13	4	4	4	4	16	4	3	4	3	3	17	2	1	3	4	10	76
18	4	4	4	4	4	20	4	3	3	3	13	4	4	4	4	16	4	3	4	3	3	17	2	1	1	4	8	74
19	4	4	4	4	4	20	4	3	3	3	13	4	4	4	4	16	4	3	4	3	3	17	1	2	2	4	9	75
20	4	4	4	4	4	20	4	4	3	3	14	4	4	4	4	16	4	4	4	4	3	19	1	3	3	1	8	77
21	4	4	4	4	4	20	4	4	3	3	14	4	4	4	4	16	4	4	4	4	3	19	1	3	3	1	8	77
22	4	4	4	4	4	20	4	4	4	2	14	4	4	4	4	16	2	1	2	4	4	13	4	4	2	4	14	77
23	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	1	3	3	1	4	12	4	4	2	4	14	78
24	4	4	4	4	4	20	4	2	4	2	12	4	4	4	4	16	3	3	3	3	4	16	4	4	4	4	16	80
25	4	4	4	4	4	20	4	3	3	3	13	4	4	4	4	16	2	1	3	4	3	13	4	4	4	4	16	78
26	2	4	4	4	4	18	4	3	3	3	13	4	4	4	4	16	2	1	1	4	3	11	4	3	3	3	13	71
27	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	1	2	2	4	4	13	3	3	3	3	12	77
28	4	4	4	4	4	20	3	2	4	4	13	4	4	4	4	16	1	3	3	1	4	12	3	3	2	3	11	72
29	4	4	4	4	4	20	4	3	3	3	13	4	4	4	4	16	1	3	3	1	3	11	3	3	3	3	12	72
30	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	2	4	4	18	4	4	2	4	14	84
31	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	3	4	4	4	15	87
32	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	3	3	3	3	12	84
33	2	3	2	2	5	14	1	3	3	1	8	2	2	1	3	8	2	1	2	3	3	11	3	3	1	3	10	51
34	1	1	2	1	5	10	2	2	2	4	10	3	2	1	1	7	2	3	3	1	3	12	2	1	2	4	9	48
35	3	1	3	1	5	13	2	3	1	3	9	2	1	1	2	6	2	1	2	1	3	9	1	3	3	1	8	45
36	1	3	1	1	5	11	1	2	2	2	7	1	2	1	2	6	2	2	3	2	4	13	3	3	3	3	12	49
37	3	3	1	1	5	13	2	3	3	5	13	2	3	2	2	9	2	1	3	1	2	9	2	1	3	4	10	54
38	2	1	2	1	2	8	2	2	3	4	11	3	3	2	3	11	2	1	2	1	2	8	2	1	1	4	8	46
39	1	1	2	2	3	9	3	1	1	5	10	1	2	3	2	8	3	2	3	3	3	14	1	2	2	4	9	50
40	2	1	3	1	5	12	2	2	3	3	10	1	3	2	1	7	3	2	2	3	2	12	1	3	3	1	8	49
41	2	1	3	1	5	12	2	2	3	3	10	1	3	2	1	7	3	2	2	3	2	12	1	3	3	1	8	49
42	4	4	4	4	4	20	3	3	3	3	12	4	4	4	4	16	3	3		3	3	12	3	3	1	3	10	70
43	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	2	1	2	4	9	81

44	4	4	4	4	4	20	3	3	3	3	12	4	4	4	4	16	3	3	3	3	3	15	1	3	3	1	8	71
45	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	3	3	3	3	12	84
46	4	4	4	4	4	20	4	3	3	3	13	4	4	4	4	16	4	3	4	3	3	17	2	1	3	4	10	76
47	4	4	4	4	4	20	4	3	3	3	13	4	4	4	4	16	4	3	4	3	3	17	2	1	1	4	8	74
48	4	4	4	4	4	20	4	3	3	3	13	4	4	4	4	16	4	3	4	3	3	17	1	2	2	4	9	75
49	4	4	4	4	4	20	4	4	3	3	14	4	4	4	4	16	4	4	4	4	3	19	1	3	3	1	8	77
50	4	4	4	4	4	20	4	4	3	3	14	4	4	4	4	16	4	4	4	4	3	19	1	3	3	1	8	77
51	4	4	4	4	4	20	4	4	4	2	14	4	4	4	4	16	2	1	2	4	4	13	4	4	2	4	14	77
52	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	1	3	3	1	4	12	4	4	2	4	14	78
53	4	4	4	4	4	20	4	2	4	2	12	4	4	4	4	16	3	3	3	3	4	16	4	4	4	4	16	80
54	4	4	4	4	4	20	4	3	3	3	13	4	4	4	4	16	2	1	3	4	3	13	4	4	4	4	16	78
55	2	4	4	4	4	18	4	3	3	3	13	4	4	4	4	16	2	1	1	4	3	11	4	3	3	3	13	71
56	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	1	2	2	4	4	13	3	3	3	3	12	77
57	4	4	4	4	4	20	3	2	4	4	13	4	4	4	4	16	1	3	3	1	4	12	3	3	2	3	11	72
58	4	4	4	4	4	20	4	3	3	3	13	4	4	4	4	16	1	3	3	1	3	11	3	3	3	3	12	72
59	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	2	4	4	18	4	4	2	4	14	84
60	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	3	4	4	4	15	87
61	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	3	3	3	3	12	84
62	2	3	2	2	5	14	1	3	3	1	8	2	2	1	3	8	2	1	2	3	3	11	3	3	1	3	10	51
63	1	1	2	1	5	10	2	2	2	4	10	3	2	1	1	7	2	3	3	1	3	12	2	1	2	4	9	48
64	3	1	3	1	5	13	2	3	1	3	9	2	1	1	2	6	2	1	2	1	3	9	1	3	3	1	8	45
65	1	3	1	1	5	11	1	2	2	2	7	1	2	1	2	6	2	2	3	2	4	13	3	3	3	3	12	49
66	3	3	1	1	5	13	2	3	3	5	13	2	3	2	2	9	2	1	3	1	2	9	2	1	3	4	10	54
67	2	1	2	1	2	8	2	2	3	4	11	3	3	2	3	11	2	1	2	1	2	8	2	1	1	4	8	46
68	1	1	2	2	3	9	3	1	1	5	10	1	2	3	2	8	3	2	3	3	3	14	1	2	2	4	9	50
69	2	1	3	1	5	12	2	2	3	3	10	1	3	2	1	7	3	2	2	3	2	12	1	3	3	1	8	49
70	2	1	3	1	5	12	2	2	3	3	10	1	3	2	1	7	3	2	2	3	2	12	1	3	3	1	8	49

71	4	4	4	4	4	20	3	3	3	3	12	4	4	4	4	16	3	3		3	3	12	3	3	1	3	10	70
72	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	2	1	2	4	9	81
73	4	4	4	4	4	20	3	3	3	3	12	4	4	4	4	16	3	3	3	3	3	15	1	3	3	1	8	71
74	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	3	3	3	3	12	84
75	4	4	4	4	4	20	4	3	3	3	13	4	4	4	4	16	4	3	4	3	3	17	2	1	3	4	10	76
76	4	4	4	4	4	20	4	3	3	3	13	4	4	4	4	16	4	3	4	3	3	17	2	1	1	4	8	74
77	4	4	4	4	4	20	4	3	3	3	13	4	4	4	4	16	4	3	4	3	3	17	1	2	2	4	9	75
78	4	4	4	4	4	20	4	4	3	3	14	4	4	4	4	16	4	4	4	4	3	19	1	3	3	1	8	77
79	4	4	4	4	4	20	4	4	3	3	14	4	4	4	4	16	4	4	4	4	3	19	1	3	3	1	8	77
80	4	4	4	4	4	20	4	4	4	2	14	4	4	4	4	16	2	1	2	4	4	13	4	4	2	4	14	77
81	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	1	3	3	1	4	12	4	4	2	4	14	78
82	4	4	4	4	4	20	4	2	4	2	12	4	4	4	4	16	3	3	3	3	4	16	4	4	4	4	16	80
83	4	4	4	4	4	20	4	3	3	3	13	4	4	4	4	16	2	1	3	4	3	13	4	4	4	4	16	78
84	2	4	4	4	4	18	4	3	3	3	13	4	4	4	4	16	2	1	1	4	3	11	4	3	3	3	13	71
85	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	1	2	2	4	4	13	3	3	3	3	12	77
86	4	4	4	4	4	20	3	2	4	4	13	4	4	4	4	16	1	3	3	1	4	12	3	3	2	3	11	72
87	4	4	4	4	4	20	4	3	3	3	13	4	4	4	4	16	1	3	3	1	3	11	3	3	3	3	12	72
88	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	2	4	4	18	4	4	2	4	14	84
89	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	3	4	4	4	15	87
90	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	3	3	3	3	12	84
91	2	3	2	2	5	14	1	3	3	1	8	2	2	1	3	8	2	1	2	3	3	11	3	3	1	3	10	51
92	1	1	2	1	5	10	2	2	2	4	10	3	2	1	1	7	2	3	3	1	3	12	2	1	2	4	9	48
93	3	1	3	1	5	13	2	3	1	3	9	2	1	1	2	6	2	1	2	1	3	9	1	3	3	1	8	45
94	1	3	1	1	5	11	1	2	2	2	7	1	2	1	2	6	2	2	3	2	4	13	3	3	3	3	12	49
95	3	3	1	1	5	13	2	3	3	5	13	2	3	2	2	9	2	1	3	1	2	9	2	1	3	4	10	54
96	2	1	2	1	2	8	2	2	3	4	11	3	3	2	3	11	2	1	2	1	2	8	2	1	1	4	8	46
97	1	1	2	2	3	9	3	1	1	5	10	1	2	3	2	8	3	2	3	3	3	14	1	2	2	4	9	50

98	2	1	3	1	5	12	2	2	3	3	10	1	3	2	1	7	3	2	2	3	2	12	1	3	3	1	8	49
99	2	1	3	1	5	12	2	2	3	3	10	1	3	2	1	7	3	2	2	3	2	12	1	3	3	1	8	49
100	4	4	4	4	4	20	3	3	3	3	12	4	4	4	4	16	3	3		3	3	12	3	3	1	3	10	70
101	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	2	1	2	4	9	81
102	4	4	4	4	4	20	3	3	3	3	12	4	4	4	4	16	3	3	3	3	3	15	1	3	3	1	8	71
103	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	3	3	3	3	12	84
104	4	4	4	4	4	20	4	3	3	3	13	4	4	4	4	16	4	3	4	3	3	17	2	1	3	4	10	76
105	4	4	4	4	4	20	4	3	3	3	13	4	4	4	4	16	4	3	4	3	3	17	2	1	3	4	10	76
106	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	3	4	4	4	19	3	3	3	3	12	83

Servqual percepción

CASO	SERVQUAL PERCEPCION																										SP20 SP21 SP22 A. Tangibles Total						
	SP1	SP2	SP3	SP4	SP5	Fiabilidad	SP6	SP7	SP8	SP9	C. Respuesta	SP10	SP11	SP12	SP13	Seguridad	SP14	SP15	SP16	SP17	SP18	empatía	SP19										
1	4	4	2	1	4	15	1	3	3	2	3	11	1	4	4	4	4	16	4	4	1	1	3	4	13	1	3	21	4	10	1	65	1
2	4	4	2	1	4	15	1	4	2	1	4	11	1	4	4	4	4	16	4	4	1	2	3	4	14	1	4	11	3	9	1	65	1
3	4	4	2	2	4	16	1	3	2	2	3	10	1	4	4	4	4	16	4	4	2	2	4	4	16	1	3	12	3	9	1	67	1
4	4	4	2	1	4	15	1	4	2	1	4	11	1	4	4	4	4	16	4	4	2	1	4	4	15	1	3	12	3	9	1	66	1
5	4	4	1	1	4	14	1	2	2	1	3	8	1	4	4	4	4	16	4	4	1	1	3	4	13	1	3	22	3	10	1	61	1
6	4	4	2	1	4	15	1	2	1	1	3	7	1	4	4	4	4	16	4	4	1	2	4	4	15	1	3	22	3	10	1	63	1
7	4	4	1	1	4	14	1	2	2	1	3	8	1	4	4	4	4	16	4	4	2	2	3	4	15	1	4	12	4	11	1	64	1
8	4	4	1	1	4	14	1	1	1	1	3	6	1	4	4	4	4	16	4	4	1	1	4	4	14	1	4	21	4	11	1	61	1
9	4	4	1	1	4	14	1	2	2	2	3	9	1	4	4	4	4	16	4	4	2	2	3	4	15	1	4	22	4	12	1	66	1
10	4	4	1	2	4	15	1	2	1	1	2	6	1	4	4	4	4	16	4	4	2	2	4	4	16	1	4	22	3	11	1	64	1
11	4	4	2	2	4	16	1	2	2	2	4	10	1	4	4	4	4	16	4	4	2	2	3	4	15	1	4	11	4	10	1	67	1
12	4	4	1	1	4	14	1	2	1	1	2	6	1	4	4	4	4	16	4	4	2	2	3	4	15	1	4	22	4	12	1	63	1
13	4	4	2	2	4	16	1	1	1	1	3	6	1	4	4	4	4	16	4	4	2	1	3	4	14	1	3	12	4	10	1	62	1
14	4	4	2	2	4	16	1	1	2	1	4	8	1	4	4	4	4	16	4	4	2	1	3	4	14	1	4	21	3	10	1	64	1
15	4	4	2	1	4	15	1	1	1	2	3	7	1	4	4	4	4	16	4	4	1	1	4	4	14	1	3	22	3	10	1	62	1
16	4	4	1	2	4	15	1	1	1	1	4	7	1	4	4	4	4	16	4	4	2	1	4	4	15	1	3	21	3	9	1	62	1
17	4	4	2	2	4	16	1	1	2	2	3	8	1	4	4	4	4	16	4	4	2	1	3	4	14	1	3	12	3	9	1	63	1
18	4	4	2	2	4	16	1	2	2	2	3	9	1	4	4	4	4	16	4	4	1	2	4	4	15	1	3	21	3	9	1	65	1
19	4	4	2	2	4	16	1	2	2	1	3	8	1	4	4	4	4	16	4	4	2	2	3	4	15	1	4	12	4	11	1	66	1

20	4	4	1	1	4	14	1	1	1	2	3	7	1	4	4	4	4	16	4	4	2	1	4	4	15	1	4	21	4	11	1	63	1
21	4	4	2	1	4	15	1	1	2	2	3	8	1	4	4	4	4	16	4	4	1	2	3	4	14	1	4	11	4	10	1	63	1
22	4	4	2	1	4	15	1	1	2	1	2	6	1	4	4	4	4	16	4	4	1	1	4	4	14	1	4	12	3	10	1	61	1
23	4	4	2	2	4	16	1	2	1	1	4	8	1	4	4	4	4	16	4	4	1	1	3	4	13	1	4	12	4	11	1	64	1
24	4	4	2	2	4	16	1	2	2	2	2	8	1	4	4	4	4	16	4	4	2	2	3	4	15	1	4	22	4	12	1	67	1
25	4	4	2	2	4	16	1	1	2	2	3	8	1	4	4	4	4	16	4	4	1	1	3	4	13	1	4	12	4	11	1	64	1
26	2	4	2	2	4	14	1	2	1	1	3	7	1	4	4	4	4	16	4	4	1	2	3	4	14	1	4	12	3	10	1	61	1
27	4	4	2	1	4	15	1	2	2	1	4	9	1	4	4	4	4	16	4	4	1	1	3	4	13	1	3	11	3	8	1	61	1
28	4	4	1	2	4	15	1	2	1	2	4	9	1	4	4	4	4	16	4	4	1	1	4	4	14	1	3	22	4	11	1	65	1
29	4	4	2	2	4	16	1	1	1	2	3	7	1	4	4	4	4	16	3	3	2	2	4	3	14	1	3	12	3	9	1	62	1
30	4	4	2	2	4	16	1	2	2	2	4	10	1	4	4	4	4	16	4	4	2	2	4	4	16	1	4	21	4	11	1	69	1
31	4	4	2	1	4	15	1	2	1	1	4	8	1	4	4	4	4	16	4	4	1	1	4	4	14	1	3	12	4	10	1	63	1
32	4	4	2	2	4	16	1	4	1	1	4	10	1	4	4	4	4	16	4	4	2	1	4	4	15	1	3	21	4	10	1	67	1
33	3	4	2	2	3	14	1	3	2	2	3	10	1	4	4	3	3	14	2	1	2	1	3	4	11	1	4	21	4	11	1	60	1
34	4	4	1	1	3	13	1	4	1	2	3	10	1	4	4	4	4	16	2	3	1	1	3	4	12	1	4	11	4	10	1	61	1
35	4	4	2	1	4	15	1	4	1	2	4	11	1	3	3	4	4	14	2	1	1	2	3	4	11	1	3	12	3	9	1	60	1
36	4	4	1	1	3	13	1	3	2	1	3	9	1	4	3	3	3	13	2	2	1	1	4	4	12	1	3	21	3	9	1	56	1
37	3	4	2	2	3	14	1	3	1	1	4	9	1	4	3	3	4	14	2	1	1	1	2	4	9	1	4	12	4	11	1	57	1
38	4	4	1	1	4	14	1	3	2	1	4	10	1	4	4	4	3	15	2	1	2	1	2	3	9	1	3	21	3	9	1	57	1
39	3	3	1	2	3	12	1	4	1	2	4	11	1	4	4	4	3	15	3	2	1	1	3	4	11	1	4	22	4	12	1	61	1
40	4	4	1	1	4	14	1	4	2	2	3	11	1	4	3	4	3	14	3	2	1	1	2	4	10	1	4	22	4	12	1	61	1
41	4	4	1	1	4	14	1	4	2	2	3	11	1	4	3	4	3	14	3	2	1	2	2	4	11	1	4	11	4	10	1	60	1
42	4	4	2	2	4	16	1	3	2	1	3	9	1	4	4	4	4	16	4	4	1	1	3	4	13	1	3	12	4	10	1	64	1
43	4	4	2	1	4	15	1	4	2	2	4	12	1	4	4	4	4	16	4	4	1	1	3	4	13	1	4	21	3	10	1	66	1
44	4	4	2	2	4	16	1	3	2	1	3	9	1	4	4	4	4	16	4	4	1	2	4	4	15	1	3	21	3	9	1	65	1
45	4	4	1	1	4	14	1	4	2	2	4	12	1	4	4	4	4	16	4	4	1	2	4	4	15	1	3	21	3	9	1	66	1
46	4	4	1	1	4	14	1	4	1	2	3	10	1	4	4	4	4	16	4	4	1	1	3	4	13	1	3	22	3	10	1	63	1

47	4	4	1	1	4	14	1	4	1	1	3	9	1	4	4	4	16	4	4	2	2	4	4	16	1	3	11 3 8 1 63 1
48	4	4	2	2	4	16	1	4	2	2	3	11	1	4	4	4	16	4	4	1	2	3	4	14	1	4	22 4 12 1 69 1
49	4	4	2	1	4	15	1	4	1	2	3	10	1	4	4	4	16	4	4	2	1	4	4	15	1	4	22 4 12 1 68 1
50	4	4	4	1	4	17	1	4	2	2	3	11	1	4	4	4	16	4	4	1	1	3	4	13	1	4	12 4 11 1 68 1
51	4	4	4	4	4	20	2	4	4	4	2	14	1	4	4	4	16	4	4	4	3	4	4	19	2	4	42 3 13 1 82 2
52	4	4	4	4	4	20	2	4	4	4	4	16	2	4	4	4	16	4	4	4	4	3	4	19	2	4	42 4 14 1 85 2
53	4	4	4	4	4	20	2	4	2	2	2	10	1	4	4	4	16	4	4	4	4	3	4	19	2	4	44 4 16 2 81 2
54	4	4	4	4	4	20	2	4	3	3	3	13	1	4	4	4	16	4	4	4	4	3	4	19	2	4	44 4 16 2 84 2
55	2	4	4	4	4	18	1	4	3	3	3	13	1	4	4	4	16	4	4	4	3	3	4	18	1	4	33 3 13 1 78 1
56	4	4	4	4	4	20	2	4	4	4	4	16	2	4	4	4	16	4	4	4	3	3	4	18	1	3	33 3 12 1 82 2
57	4	4	4	4	4	20	2	3	2	2	4	11	1	4	4	4	16	4	4	4	4	4	4	20	2	3	34 4 14 1 81 2
58	4	4	4	4	4	20	2	4	3	3	3	13	1	4	4	4	16	3	3	3	3	4	3	16	1	3	33 3 12 1 77 1
59	4	4	4	4	4	20	2	4	4	4	4	16	2	4	4	4	16	4	4	4	3	4	4	19	2	4	42 4 14 1 85 2
60	4	4	4	4	4	20	2	4	4	4	4	16	2	4	4	4	16	4	4	4	3	4	4	19	2	3	44 4 15 2 86 2
61	4	4	4	4	4	20	2	4	4	4	4	16	2	4	4	4	16	4	4	4	4	4	4	20	2	3	34 4 14 1 86 2
62	3	4	3	4	3	17	1	3	3	3	3	12	1	4	4	3	14	2	1	2	3	3	4	13	1	4	44 4 16 2 72 1
63	4	4	4	4	3	19	2	4	4	4	3	15	2	4	4	4	16	2	3	3	1	3	4	14	1	4	44 4 16 2 80 1
64	4	4	4	3	4	19	2	4	3	3	4	14	1	3	3	4	14	2	1	2	1	3	4	11	1	3	33 3 12 1 70 1
65	4	4	4	3	3	18	1	3	4	4	3	14	1	4	3	3	13	2	2	3	2	4	4	15	1	3	33 3 12 1 72 1
66	3	4	4	3	3	17	1	3	3	3	4	13	1	4	3	3	14	2	1	3	1	2	4	11	1	4	44 4 16 2 71 1
67	4	4	4	4	4	20	2	3	4	4	4	15	2	4	4	4	15	2	1	2	1	2	3	9	1	3	33 3 12 1 71 1
68	3	3	3	3	3	15	1	4	3	3	4	14	1	4	4	4	15	3	2	3	3	3	4	15	1	4	42 4 14 1 73 1
69	4	4	3	4	4	19	2	4	3	3	3	13	1	4	3	4	14	3	2	2	3	2	4	13	1	4	44 4 16 2 75 1
70	4	4	3	4	4	19	2	4	3	3	3	13	1	4	3	4	14	3	2	2	3	2	4	13	1	4	44 4 16 2 75 1
71	4	4	4	4	4	20	2	3	3	3	3	12	1	4	4	4	16	4	4	4	4	3	4	19	2	3	34 4 14 1 81 2
72	4	4	4	4	4	20	2	4	4	4	4	16	2	4	4	4	16	4	4	4	3	3	4	18	1	4	43 3 14 1 84 2
73	4	4	4	4	4	20	2	3	3	3	3	12	1	4	4	4	16	4	4	4	3	4	4	19	2	3	33 3 12 1 79 1

74	4	4	4	4	4	20	2	4	4	4	4	16	2	4	4	4	4	16	4	4	4	3	4	4	19	2	3	33	3	12	1	83	2
75	4	4	4	4	4	20	2	4	3	3	3	13	1	4	4	4	4	16	4	4	4	4	3	4	19	2	3	33	3	12	1	80	1
76	4	4	4	4	4	20	2	4	3	3	3	13	1	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	4	20	2	3	33	3	12	1	81	2
77	4	4	4	4	4	20	2	4	3	3	3	13	1	4	4	4	4	16	4	4	4	3	3	4	18	1	4	44	4	16	2	83	2
78	4	4	4	4	4	20	2	4	4	4	3	15	2	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	4	20	2	4	44	4	16	2	87	2
79	4	4	4	4	4	20	2	4	4	4	3	15	2	4	4	4	4	16	4	4	4	4	3	4	19	2	4	44	4	16	2	86	2
80	4	4	4	4	4	20	2	4	4	4	2	14	1	4	4	4	4	16	4	4	4	3	4	4	19	2	4	42	3	13	1	82	2
81	4	4	4	4	4	20	2	4	4	4	4	16	2	4	4	4	4	16	4	4	4	4	3	4	19	2	4	42	4	14	1	85	2
82	4	4	4	4	4	20	2	4	2	2	2	10	1	4	4	4	4	16	4	4	4	4	3	4	19	2	4	44	4	16	2	81	2
83	4	4	4	4	4	20	2	4	3	3	3	13	1	4	4	4	4	16	4	4	4	4	3	4	19	2	4	44	4	16	2	84	2
84	2	4	4	4	4	18	1	4	3	3	3	13	1	4	4	4	4	16	4	4	4	3	3	4	18	1	4	33	3	13	1	78	1
85	4	4	4	4	4	20	2	4	4	4	4	16	2	4	4	4	4	16	4	4	4	3	3	4	18	1	3	33	3	12	1	82	2
86	4	4	4	4	4	20	2	3	2	2	4	11	1	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	4	20	2	3	34	4	14	1	81	2
87	4	4	4	4	4	20	2	4	3	3	3	13	1	4	4	4	4	16	3	3	3	3	4	3	16	1	3	33	3	12	1	77	1
88	4	4	4	4	4	20	2	4	4	4	4	16	2	4	4	4	4	16	4	4	4	3	4	4	19	2	4	42	4	14	1	85	2
89	4	4	4	4	4	20	2	4	4	4	4	16	2	4	4	4	4	16	4	4	4	3	4	4	19	2	3	44	4	15	2	86	2
90	4	4	4	4	4	20	2	4	4	4	4	16	2	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	4	20	2	3	34	4	14	1	86	2
91	3	4	3	4	3	17	1	3	3	3	3	12	1	4	4	3	3	14	2	1	2	3	3	4	13	1	4	44	4	16	2	72	1
92	4	4	4	4	3	19	2	4	4	4	3	15	2	4	4	4	4	16	2	3	3	1	3	4	14	1	4	44	4	16	2	80	1
93	4	4	4	3	4	19	2	4	3	3	4	14	1	3	3	4	4	14	2	1	2	1	3	4	11	1	3	33	3	12	1	70	1
94	4	4	4	3	3	18	1	3	4	4	3	14	1	4	3	3	3	13	2	2	3	2	4	4	15	1	3	33	3	12	1	72	1
95	3	4	4	3	3	17	1	3	3	3	4	13	1	4	3	3	4	14	2	1	3	1	2	4	11	1	4	44	4	16	2	71	1
96	4	4	4	4	4	20	2	3	4	4	4	15	2	4	4	4	3	15	2	1	2	1	2	3	9	1	3	33	3	12	1	71	1
97	3	3	3	3	3	15	1	4	3	3	4	14	1	4	4	4	3	15	3	2	3	3	3	4	15	1	4	42	4	14	1	73	1
98	4	4	3	4	4	19	2	4	3	3	3	13	1	4	3	4	3	14	3	2	2	3	2	4	13	1	4	44	4	16	2	75	1
99	4	4	3	4	4	19	2	4	3	3	3	13	1	4	3	4	3	14	3	2	2	3	2	4	13	1	4	44	4	16	2	75	1
100	4	4	4	4	4	20		3	3	3	3	12		4	4	4	4	16		3	3		3	3	12		3	31	3	10		70	1

101	4	4	4	4	4	20		4	4	4	4	16		4	4	4	4	16		4	4	4	4	4	20		2	12 4 9 81 2
102	4	4	4	4	4	20		3	3	3	3	12		4	4	4	4	16		3	3	3	3	3	15		1	33 1 8 71 1
103	4	4	4	4	4	20		4	4	4	4	16		4	4	4	4	16		4	4	4	4	4	20		3	33 3 12 84 2
104	4	4	4	4	4	20		4	3	3	3	13		4	4	4	4	16		4	3	4	3	3	17		2	13 4 10 76 1
105	4	4	4	4	4	20		4	3	3	3	13		4	4	4	4	16		4	3	4	3	3	17		2	13 4 10 76 1
106	3	3	4	4	4	18	1	4	3	4	3	14	1	4	4	3	4	15	2	2	2	2	2	10	18	1	3	33 3 12 1 77 1

Base de datos calidad de cuidado de enfermería

CASO	Calidad del cuidado de la enfermera																									Monitoreo y hace seguimiento	Calidad Servicio										
	It 1	It 2	It 3	It 4	It 5	Accesibilidad	It 1	It 2	It 3	It 4	It 5	Explica y facilita	It 1	It 2	It 3	It 4	It 5	Comodidad	It 1	It 2	It 3	It 4	It 5	Se anticipa	It 1			It 2	It 3	It 4	It 5	Mantiene relación de confianza	It 1	It 2	It 3	It 4	It 5
1	1	1	2	1	1	6	1	1	1	1	2	6	2	2	1	1	1	7	2	2	2	1	2	9	2	1	2	1	2	8	2	1	2	1	2	8	36
2	2	1	1	2	1	7	2	1	1	2	1	7	2	1	2	1	1	7	1	2	1	1	1	6	1	1	1	2	1	6	1	1	1	2	1	6	33
3	1	2	1	2	2	8	2	1	1	2	2	8	2	1	1	2	1	7	2	1	1	2	1	7	2	2	2	2	1	9	2	2	2	2	1	9	39
4	2	2	2	1	2	9	2	2	1	1	1	7	2	2	2	2	1	9	2	1	2	1	2	8	2	2	1	2	2	9	2	2	1	2	2	9	42
5	1	2	1	2	1	7	1	1	2	1	1	6	2	2	2	1	2	9	1	1	2	2	2	8	1	2	1	1	1	6	1	2	1	1	1	6	36
6	2	2	2	2	1	9	2	2	1	2	2	9	2	1	1	2	1	7	1	1	2	2	2	8	2	2	1	1	1	7	2	2	1	1	1	7	40
7	2	1	1	2	2	8	1	1	2	2	1	7	2	2	1	2	2	9	2	1	1	2	1	7	2	1	2	1	2	8	2	1	2	1	2	8	39
8	2	1	2	1	1	7	2	2	1	2	1	8	1	1	1	1	1	5	1	2	1	2	2	8	2	2	2	1	1	8	2	2	2	1	1	8	36
9	2	1	1	1	2	7	2	2	1	2	1	8	1	2	2	2	2	9	1	2	2	2	2	9	1	1	1	2	2	7	1	1	1	2	2	7	40
10	2	2	2	2	1	9	1	2	1	1	1	6	2	1	2	2	1	8	1	2	2	2	1	8	1	1	2	1	1	6	1	1	2	1	1	6	37
11	1	1	2	2	1	7	1	1	1	1	2	6	1	2	2	1	1	7	1	1	2	1	2	7	2	1	1	1	1	6	2	1	1	1	1	6	33
12	2	2	1	2	2	9	2	1	2	2	2	9	1	2	1	2	1	7	2	1	1	1	1	6	2	1	2	1	2	8	2	1	2	1	2	8	39
13	2	1	2	2	1	8	1	1	1	2	2	7	1	1	1	1	1	5	2	1	2	2	2	9	2	2	1	2	2	9	2	2	1	2	2	9	38
14	2	2	1	2	2	9	2	1	1	2	2	8	1	2	1	2	2	8	1	2	1	1	1	6	2	2	2	1	1	8	2	2	2	1	1	8	39
15	2	1	2	1	1	7	1	2	2	1	2	8	2	2	1	2	2	9	2	1	2	2	1	8	1	1	2	1	2	7	1	1	2	1	2	7	39

16	2	2	1	1	2	8	2	1	2	1	1	7	1	1	2	2	1	7	2	2	2	1	1	8	2	1	2	2	2	9	2	1	2	2	2	9	39
17	1	1	2	1	2	7	2	2	1	2	2	9	1	1	1	1	1	5	2	2	2	2	1	9	1	1	2	1	1	6	1	1	2	1	1	6	36
18	2	2	2	1	1	8	1	1	2	2	2	8	2	1	1	1	1	6	2	2	1	1	1	7	2	1	1	1	2	7	2	1	1	1	2	7	36
19	2	2	1	1	2	8	1	2	2	2	1	8	2	2	1	2	2	9	1	2	1	1	2	7	1	1	2	1	1	6	1	1	2	1	1	6	38
20	2	2	2	2	1	9	2	2	2	1	1	8	1	1	1	2	2	7	2	1	1	2	1	7	1	1	2	2	1	7	1	1	2	2	1	7	38
21	2	2	1	2	2	9	2	1	2	1	2	8	1	1	1	1	1	5	1	2	2	2	1	8	1	1	2	2	2	8	1	1	2	2	2	8	38
22	2	1	1	2	2	8	2	2	1	1	2	8	2	1	1	1	1	6	2	1	1	2	1	7	1	1	1	1	2	6	1	1	1	1	2	6	35
23	2	1	2	2	2	9	2	1	1	2	1	7	1	1	2	2	1	7	1	2	1	1	2	7	1	2	2	2	1	8	1	2	2	2	1	8	38
24	1	1	2	2	2	8	1	2	2	1	2	8	1	2	2	2	1	8	2	1	2	1	2	8	2	1	2	2	1	8	2	1	2	2	1	8	40
25	1	2	2	1	2	8	1	1	1	2	1	6	1	1	1	1	2	6	2	2	1	2	2	9	1	1	2	2	1	7	1	1	2	2	1	7	36
26	2	1	1	1	2	7	1	2	1	2	1	7	1	1	1	1	1	5	2	2	1	1	2	8	2	1	2	2	2	9	2	1	2	2	2	9	36
27	1	1	2	1	1	6	1	1	1	2	2	7	1	2	2	1	2	8	1	1	2	2	2	8	2	1	2	1	1	7	2	1	2	1	1	7	36
28	1	2	2	1	1	7	1	1	1	1	2	6	2	1	1	1	2	7	1	1	1	1	1	5	1	2	2	2	2	9	1	2	2	2	2	9	34
29	1	1	1	2	2	7	1	1	2	2	1	7	1	1	1	2	2	7	2	1	2	1	2	8	2	2	1	1	1	7	2	2	1	1	1	7	36
30	1	1	1	1	2	6	2	1	2	1	2	8	1	1	1	2	2	7	2	2	1	1	2	8	1	1	2	1	2	7	1	1	2	1	2	7	36
31	1	2	2	2	2	9	2	2	1	1	1	7	1	1	1	2	1	6	2	2	2	1	1	8	1	2	1	2	2	8	1	2	1	2	2	8	38
32	2	1	1	1	2	7	1	2	2	1	1	7	1	2	1	2	2	8	1	1	2	1	1	6	2	2	2	1	2	9	2	2	2	1	2	9	37
33	<u>4</u>	<u>4</u>	<u>4</u>	<u>4</u>	<u>4</u>	20	<u>4</u>	<u>4</u>	<u>4</u>	<u>4</u>	<u>4</u>	20	<u>4</u>	<u>4</u>	<u>4</u>	<u>4</u>	<u>4</u>	20	<u>4</u>	<u>4</u>	<u>4</u>	<u>4</u>	<u>4</u>	20	<u>4</u>	20	##										
34	<u>4</u>	<u>4</u>	<u>4</u>	<u>4</u>	<u>4</u>	20	<u>4</u>	<u>4</u>	<u>4</u>	<u>4</u>	<u>4</u>	20	<u>4</u>	<u>4</u>	<u>4</u>	<u>4</u>	<u>4</u>	20	<u>4</u>	<u>4</u>	<u>4</u>	<u>4</u>	<u>4</u>	20	<u>4</u>	20	##										
35	<u>4</u>	<u>4</u>	<u>4</u>	<u>4</u>	<u>4</u>	20	<u>4</u>	<u>4</u>	<u>4</u>	<u>4</u>	<u>4</u>	20	<u>4</u>	<u>4</u>	<u>4</u>	<u>4</u>	<u>4</u>	20	<u>4</u>	<u>4</u>	<u>4</u>	<u>4</u>	<u>4</u>	20	<u>4</u>	20	##										
36	<u>4</u>	<u>4</u>	<u>4</u>	<u>4</u>	<u>4</u>	20	<u>4</u>	<u>4</u>	<u>4</u>	<u>4</u>	<u>4</u>	20	<u>4</u>	<u>4</u>	<u>4</u>	<u>4</u>	<u>4</u>	20	<u>4</u>	<u>4</u>	<u>4</u>	<u>4</u>	<u>4</u>	20	<u>4</u>	20	##										
37	<u>4</u>	<u>4</u>	<u>4</u>	<u>4</u>	<u>4</u>	20	<u>4</u>	<u>4</u>	<u>4</u>	<u>4</u>	<u>4</u>	20	<u>4</u>	<u>4</u>	<u>4</u>	<u>4</u>	<u>4</u>	20	<u>4</u>	<u>4</u>	<u>4</u>	<u>4</u>	<u>4</u>	20	<u>4</u>	20	##										
38	<u>4</u>	<u>4</u>	<u>4</u>	<u>4</u>	<u>4</u>	20	<u>4</u>	<u>4</u>	<u>4</u>	<u>4</u>	<u>4</u>	20	<u>4</u>	<u>4</u>	<u>4</u>	<u>4</u>	<u>4</u>	20	<u>4</u>	<u>4</u>	<u>4</u>	<u>4</u>	<u>4</u>	20	<u>4</u>	20	##										
39	<u>4</u>	<u>4</u>	<u>4</u>	<u>4</u>	<u>4</u>	20	<u>4</u>	<u>4</u>	<u>4</u>	<u>4</u>	<u>4</u>	20	<u>4</u>	<u>4</u>	<u>4</u>	<u>4</u>	<u>4</u>	20	<u>4</u>	<u>4</u>	<u>4</u>	<u>4</u>	<u>4</u>	20	<u>4</u>	20	##										
40	<u>4</u>	<u>4</u>	<u>4</u>	<u>4</u>	<u>4</u>	20	<u>4</u>	<u>4</u>	<u>4</u>	<u>4</u>	<u>4</u>	20	<u>4</u>	<u>4</u>	<u>4</u>	<u>4</u>	<u>4</u>	20	<u>4</u>	<u>4</u>	<u>4</u>	<u>4</u>	<u>4</u>	20	<u>4</u>	20	##										
41	1	1	2	1	1	6	1	1	2	2	2	8	1	1	1	1	2	6	2	1	1	2	1	7	1	1	2	2	2	8	1	1	2	2	2	8	35
42	1	1	2	1	2	7	1	1	2	1	1	6	2	1	2	2	1	8	1	2	2	1	2	8	2	1	1	1	2	7	2	1	1	1	2	7	36

43	1	1	1	2	1	6	1	2	1	2	2	8	1	1	2	1	1	6	2	1	1	2	1	7	2	2	2	1	2	9	2	2	2	1	2	9	36	
44	2	1	2	1	2	8	2	1	1	1	1	6	2	1	1	1	1	6	2	1	2	2	2	9	1	1	1	2	1	6	1	1	1	1	2	1	6	35
45	1	1	2	2	1	7	1	1	2	1	2	7	2	2	2	1	2	9	2	1	2	2	2	9	1	1	1	1	2	6	1	1	1	1	1	2	6	38
46	1	1	2	2	2	8	1	1	1	2	1	6	2	1	1	2	2	8	2	2	1	1	1	7	2	1	2	1	1	7	2	1	2	1	1	7	36	
47	1	2	2	2	2	9	2	1	2	1	1	7	2	2	2	2	2	10	1	2	2	1	1	7	1	1	2	2	2	8	1	1	2	2	2	8	41	
48	1	1	2	1	1	6	2	1	1	2	1	7	2	1	2	2	1	8	2	2	1	2	2	9	1	1	2	1	1	6	1	1	2	1	1	6	36	
49	1	2	2	2	1	8	1	2	2	2	1	8	1	1	2	2	1	7	1	1	1	1	2	6	2	2	1	1	2	8	2	2	1	1	2	8	37	
50	2	2	1	2	1	8	2	2	2	1	1	8	1	1	2	1	1	6	2	2	1	2	1	8	1	1	2	1	1	6	1	1	2	1	1	6	36	
51	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	2	18	4	4	4	4	4	20	2	1	2	4	4	13	4	4	4	2	4	18	4	4	4	2	4	18	89	
52	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	1	3	3	1	4	12	4	4	4	2	4	18	4	4	4	2	4	18	90	
53	4	4	4	4	4	20	4	2	4	4	2	16	4	4	4	4	4	20	3	3	3	3	4	16	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	92	
54	4	4	4	4	4	20	4	3	3	3	3	16	4	4	4	4	4	20	2	1	3	4	3	13	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	89	
55	2	4	4	4	4	18	4	3	3	3	3	16	4	4	4	4	4	20	2	1	1	4	3	11	4	3	4	3	3	17	4	3	4	3	3	17	82	
56	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	1	2	2	4	4	13	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	88	
57	4	4	4	4	4	20	3	2	4	4	4	17	4	4	4	4	4	20	1	3	3	1	4	12	3	3	3	2	3	14	3	3	3	2	3	14	83	
58	4	4	4	4	4	20	4	3	3	3	3	16	4	4	4	4	4	20	1	3	3	1	3	11	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	82	
59	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	2	4	4	18	4	4	4	2	4	18	4	4	4	2	4	18	96	
60	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	3	4	3	4	4	18	3	4	3	4	4	18	98	
61	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	95	
62		4	4	4	4	16	3	3	3	3	3	15	4	4	4	4	4	20	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	4	4	4	4	4	20	81	
63	4	4	4	4	4	20	3	3	3	3	3	15	4	4	4	4	4	20	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	4	4	4	4	4	20	85	
64	4	4	4	4	4	20	3	3	3	3	3	15	4	4	4	4	4	20	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	4	4	4	4	4	20	85	
65	4	4	4	4	4	20	3	3	3	3	3	15	4	4	4	4	4	20	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	4	4	4	4	4	20	85	
66	4	4	4	4	4	20	3	3	3	3	3	15	4	4	4	4	4	20	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	4	4	4	4	4	20	85	
67	4	4	4	4	4	20	3	3	3	3	3	15	4	4	4	4	4	20	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	4	4	4	4	4	20	85	
68	4	4	4	4	4	20	3	3	3	3	3	15	4	4	4	4	4	20	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	4	4	4	4	4	20	85	
69	4	4	4	4	4	20	3	3	3	3	3	15	4	4	4	4	4	20	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	4	4	4	4	4	20	85	

70	4	4	4	4	4	20	3	3	3	3	3	15	4	4	4	4	4	20	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	4	4	4	4	4	20	85	
71	4	4	4	4	4	20	3	3	3	3	3	15	4	4	4	4	4	20	3	3		3	3	12	3	3	3	1	3	13		3	3	3	1	3	13	80
72	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	2	1	2	2	4	11		2	1	2	2	4	11	91
73	4	4	4	4	4	20	3	3	3	3	3	15	4	4	4	4	4	20	3	3	3	3	3	15	1	3	1	3	1	9		1	3	1	3	1	9	79
74	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	3	3	3	3	3	15		3	3	3	3	3	15	95
75	4	4	4	4	4	20	4	3	3	3	3	16	4	4	4	4	4	20	4	3	4	3	3	17	2	1	2	3	4	12		2	1	2	3	4	12	85
76	4	4	4	4	4	20	4	3	3	3	3	16	4	4	4	4	4	20	4	3	4	3	3	17	2	1	2	1	4	10		2	1	2	1	4	10	83
77	4	4	4	4	4	20	4	3	3	3	3	16	4	4	4	4	4	20	4	3	4	3	3	17	1	2	1	2	4	10		1	2	1	2	4	10	83
78	4	4	4	4	4	20	4	4	3	3	3	17	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	3	19	1	3	1	3	1	9		1	3	1	3	1	9	85
79	4	4	4	4	4	20	4	4	3	3	3	17	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	3	19	1	3	1	3	1	9		1	3	1	3	1	9	85
80	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	2	18	4	4	4	4	4	20	2	1	2	4	4	13	4	4	4	2	4	18		4	4	4	2	4	18	89
81	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	1	3	3	1	4	12	4	4	4	2	4	18		4	4	4	2	4	18	90
82	4	4	4	4	4	20	4	2	4	4	2	16	4	4	4	4	4	20	3	3	3	3	4	16	4	4	4	4	4	20		4	4	4	4	4	20	92
83	4	4	4	4	4	20	4	3	3	3	3	16	4	4	4	4	4	20	2	1	3	4	3	13	4	4	4	4	4	20		4	4	4	4	4	20	89
84	2	4	4	4	4	18	4	3	3	3	3	16	4	4	4	4	4	20	2	1	1	4	3	11	4	3	4	3	3	17		4	3	4	3	3	17	82
85	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	1	2	2	4	4	13	3	3	3	3	3	15		3	3	3	3	3	15	88
86	4	4	4	4	4	20	3	2	4	4	4	17	4	4	4	4	4	20	1	3	3	1	4	12	3	3	3	2	3	14		3	3	3	2	3	14	83
87	4	4	4	4	4	20	4	3	3	3	3	16	4	4	4	4	4	20	1	3	3	1	3	11	3	3	3	3	3	15		3	3	3	3	3	15	82
88	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	2	4	4	18	4	4	4	2	4	18		4	4	4	2	4	18	96
89	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	3	4	3	4	4	18		3	4	3	4	4	18	98
90	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	3	3	3	3	3	15		3	3	3	3	3	15	95
91	2	3	2	2	5	14	1	3	3	3	1	11	2	2	2	1	3	10	2	1	2	3	3	11	3	3	3	1	3	13		3	3	3	1	3	13	59
92	1	1	2	1	5	10	2	2	2	2	4	12	3	2	3	1	1	10	2	3	3	1	3	12	2	1	2	2	4	11		2	1	2	2	4	11	55
93	3	1	3	1	5	13	2	3	1	1	3	10	2	1	2	1	2	8	2	1	2	1	3	9	1	3	1	3	1	9		1	3	1	3	1	9	49
94	1	3	1	1	5	11	1	2	2	2	2	9	1	2	1	1	2	7	2	2	3	2	4	13	3	3	3	3	3	15		3	3	3	3	3	15	55
95	3	3	1	1	5	13	2	3	3	3	5	16	2	3	2	2	2	11	2	1	3	1	2	9	2	1	2	3	4	12		2	1	2	3	4	12	61
96	2	1	2	1	2	8	2	2	3	3	4	14	3	3	3	2	3	14	2	1	2	1	2	8	2	1	2	1	4	10		2	1	2	1	4	10	54

97	1	1	2	2	3	9	3	1	1	1	5	11	1	2	1	3	2	9	3	2	3	3	3	14	1	2	1	2	4	10			1	2	1	2	4	10	53
98	2	1	3	1	5	12	2	2	3	3	3	13	1	3	1	2	1	8	3	2	2	3	2	12	1	3	1	3	1	9			1	3	1	3	1	9	54
99	2	1	3	1	5	12	2	2	3	3	3	13	1	3	1	2	1	8	3	2	2	3	2	12	1	3	1	3	1	9			1	3	1	3	1	9	54
10 0	4	4	4	4	4	20	3	3	3	3	3	15	4	4	4	4	4	20	3	3		3	3	12	3	3	3	1	3	13			3	3	3	1	3	13	80
10 1	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	2	1	2	2	4	11			2	1	2	2	4	11	91
10 2	4	4	4	4	4	20	3	3	3	3	3	15	4	4	4	4	4	20	3	3	3	3	3	15	1	3	1	3	1	9			1	3	1	3	1	9	79
10 3	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	3	3	3	3	3	15			3	3	3	3	3	15	95
10 4	4	4	4	4	4	20	4	3	3	3	3	16	4	4	4	4	4	20	4	3	4	3	3	17	2	1	2	3	4	12			2	1	2	3	4	12	85
10 5	4	4	4	4	4	20	4	3	3	3	3	16	4	4	4	4	4	20	4	3	4	3	3	17	2	1	2	1	4	10			2	1	2	1	4	10	83
28 3	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20			4	4	4	4	4	20	##

Anexo N° 06: Carta de autorización de la entidad para desarrollo de tesis.

CARTA DE AUTORIZACIÓN

Chocope, 06 de Diciembre del 2019

Rector:

Dr. Luis Cervantes Liñán
Director de la Escuela de Post Grado de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega

De mi especial consideración:

Es grato dirigirme a su Despacho para saludarlo muy cordialmente y al mismo tiempo comunicarte que en mi calidad de JEFA DEL DEPARTAMENTO DE ENFERMERIA, autorizo al Bachiller SAUCEDO CORTEZ ARACELI DEYSI, identificado con DNI N° 43464651, a REALIZAR SU INVESTIGACION de su proyecto de Tesis denominado:

"CALIDAD DEL CUIDADO DE LA ENFERMERA Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO EN EL SERVICIO DE MEDICINA DEL HOSPITAL II CHOCOPE ESSALUD 2019".

Como condiciones contractuales, el estudiante se obliga a:

- 1) No divulgar ni usar para fines personales la información (documentos, expedientes, escritos, artículos, historias clínicas, contratos, estados de cuenta y demás materiales) que, con objeto de la relación de trabajo, le fue suministrada.
- 2) No proporcionar a terceras personas, verbalmente o por escrito, directa o indirectamente, información alguna de las actividades y/o procesos de cualquier clase que fuesen observadas en la empresa (institución, asociación) durante la duración del proyecto.
- 3) No utilizar completa o parcialmente ninguno de los productos (documentos, metodología, procesos y demás) relacionados con el proyecto. El estudiante asume que toda información y el resultado del proyecto serán de uso exclusivamente académico.

El material suministrado por la empresa (institución, Asociación) será la base para la construcción de un estudio de caso. La información y resultado que se obtenga del mismo podrían llegar a convertirse en una herramienta didáctica que apoye la formación de futuras investigaciones académicas.

En caso de que alguna(s) de las condiciones anteriores sean infringida(s), el estudiante queda sujeto a la responsabilidad civil por daños y perjuicios que cause a la empresa (institución, asociación), así mismo a las sanciones de carácter penal o legal que se hiciera acreedor.

Atentamente,



Elucyano
Lie. Elucyano A. Saucedo Cortez
CSP. 20100000000000000000
JEFE DEL DEPARTAMENTO DE ENFERMERIA
HOSPITAL II CHOCOPE
PERU-ESSALUD

Araceli Deysi Saucedo Cortez

Nombre:

DNI: 43464651.

Araceli Deysi Saucedo Cortez

Anexo N° 07: Confiabilidad de los instrumentos

Validación en confiabilidad de instrumento Servqual Expectativa

La presente validación se llevó a cabo mediante una encuesta piloto en 20 usuarios externos de la IS I-4 Catacaos. Los resultados fueron procesados para determinar el coeficiente Alfa de Crombach de los resultados de las preguntas se procesaron en el software Estadístico SPSS V. 22. Y se detallan en la siguiente tabla

Tabla.

Resultados de procesamiento de 20 encuestas para determinar la confiabilidad de las preguntas cuestionario de expectativa mediante el coeficiente Alfa de Crombach.

Estadísticas de total de elemento	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Que la enfermera le informe, le oriente y explique de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites relacionados a los aspectos administrativos	,646	,945
Que la atención de la enfermera se realice en forma oportuna y con la dedicación adecuada.	,735	,944
Que su atención se realice considerando la individualidad del caso del enfermo y a demanda de servicio.	,851	,942
Que las notas de enfermería estén acordes a los estándares.	,408	,947
Que estén disponibles en todos los turnos y cuenten con los recursos tecnológicos.	,851	,942
Que haya las facilidades de llamarla en caso de necesidad (intercomunicadores o timbres).	,408	,947
Que la tenga instrumental moderno (por ejemplo, unidades de soporte vital)	,808	,942
Que la llegada de la enfermera ante su llamado o imprevisto sea rápida	,693	,944
Que haya prevenido los imprevistos o debilidades de la institución.	,430	,948
Que durante su atención se respete su privacidad o intimidad.	,693	,944
Que la enfermera le pregunte por cómo se sienta y entienda cuando tiene vergüenza contestar, que sepa crear confianza.	,772	,943
Que la enfermera le brinde el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su salud o evolución de su tratamiento.	,380	,948
La enfermera que atenderá le inspire confianza.	,542	,946

Que la enfermera en el servicio de medicina escuche atentamente y trate con amabilidad, respeto y paciencia.	,607	,945
Que la enfermera muestre interés en solucionar su problema de cuidado.	,679	,944
Que la enfermera le explique a Ud. o a sus familiares con palabras fáciles de entender el problema de salud o los cuidados de su salud.	,517	,946
Que la enfermera le explique a Ud. o a sus familiares con palabras fáciles de entender el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos.	,447	,947
Que la enfermera le explique a Ud. o a sus familiares con palabras fáciles de entender los procedimientos o análisis que le realizarán.	,646	,945
Que la señalización de medicina interna tenga carteles, letreros y flechas sean adecuados para orientar a los pacientes y acompañantes.	,735	,944
Que el área de medicina interna cuente con personal para informar y orientar a los pacientes y familiares.	,851	,942
Que los servicios de enfermería cuenten con los equipos y materiales necesarios para su atención.	,735	,944
Que las instalaciones sean limpias, cómodas y acogedoras.	,851	,942

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido	0	,0
	Total	20	100,0

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Crombach	N de elementos
,947	22

Dado que el coeficiente hallado es $0.947 > 0.8$ se concluye que el test y las preguntas son altamente confiables.

Validación en confiabilidad de instrumento Servqual Percepción

La presente validación se llevó a cabo mediante una encuesta piloto en 20 usuarios externos de la IS I-4 Catacaos. Los resultados fueron procesados para determinar el coeficiente Alfa de Crombach de los resultados de las preguntas se procesaron en el software Estadístico SPSS V. 22. Y se detallan en la siguiente tabla

Tabla.

Resultados de procesamiento de 20 encuestas para determinar la confiabilidad de las preguntas cuestionario de percepción mediante el coeficiente Alfa de Crombach.

Estadísticas de total de elemento	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
La enfermera le informó, le orientó y explicó de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites relacionados a los aspectos administrativos que tuvo que realizar.	,607	,945
La atención de la enfermera fue realizada en forma oportuna y tuvo la dedicación adecuada.	,679	,944
La atención fue realizada considerando la individualidad del su caso durante el servicio en la unidad de medicina.	,517	,946
Las notas de enfermería durante su atención estuvieron a los estándares	,447	,947
Durante su atención la enfermera siempre estuvo disponible durante todos los turnos, así como también contaron con los recursos tecnológicos que se requirieron durante el tiempo que usted estuvo.	,646	,945
Usted tuvo a disposición las facilidades para llamar a la enfermera cuando la necesito en forma imprevista (disponía de intercomunicadores o timbres, y acudía rápido).	,735	,944
La enfermera disponía instrumental moderno (por ejemplo, unidades de soporte vital, tensiómetros, termómetros, etc.)	,851	,942
La enfermera ante su llamado o imprevisto acudió en forma rápida y se tomó su tiempo para atenderlo	,735	,944
La enfermera tomo precauciones sobre imprevistos o debilidades de la institución (inadecuados baños, iluminación etc.)	,851	,942
Durante su estancia la enfermera respeto su privacidad o intimidad	,646	,945
La enfermera tuvo en cuenta como se sentía y entendió cuando tuvo vergüenza u incomodidad contestar, que sepa crear confianza.	,735	,944
La enfermera le brindó el tiempo necesario para contestar las dudas o preguntas que usted tuvo sobre su salud o evolución de su tratamiento.	,851	,942
La enfermera le inspiró confianza, se sintió cómoda para expresar sus inquietudes.	,408	,947

La enfermera en el servicio de medicina escuchó atentamente y la trato con amabilidad, respeto y paciencia.	,851	,942
La enfermera muestra interés en solucionar su problema de cuidado que Ud. presento.	,408	,947
La enfermera le explico a Ud. con palabras fáciles de entender el problema de salud o los cuidados de su salud.	,808	,942
La enfermera le explico a sus familiares con palabras fáciles de entender el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos.	,693	,944
La enfermera le explico a Ud. o a sus familiares con palabras fáciles de entender los procedimientos o análisis que le realizarán.	,430	,948
La señalización de medicina interna tuvo carteles, letreros y flechas adecuados que le permitieron orientarse a usted y sus acompañantes.	,693	,944
El área de medicina interna contaba con personal para informar y orientar a los pacientes y familiares.	,772	,943
Los servicios de enfermería contaban con los equipos y materiales necesarios para su atención eficaz, rápida y confiable	,380	,948
Se evidenciaba en las instalaciones limpieza, comodidad básica, iluminación, ventilación	,542	,946

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido	0	,0
	Total	20	100,0

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,923	22

Dado que el coeficiente hallado es $0.947 > 0.8$ se concluye que el test y las preguntas son altamente confiable.

Anexo N° 08: Evidencias fotográficas



Figura 3. Puerta de Ingreso al Servicio de Hospitalización Medicina / Hospital II Chocope - EsSalud.

Leyenda: Puerta de Ingreso al Servicio de Hospitalización Medicina / Hospital II Chocope - EsSalud

Bachiller: Saucedo Cortez Araceli Deysi

Fecha: Agosto 2019.

En la figura 3 se aprecia la puerta de ingreso al servicio de hospitalización medicina, este ambiente es la puerta de entrada y salida de los pacientes en el área de hospitalización, es el encargado de recibir y causar la primera impresión al usuario y familiares quienes se encuentran generalmente tensos, sin información básica sobre su estadía.



Figura 4. Tópico del Servicio de Medicina.

Leyenda: Tópico del Servicio de Medicina

Bachiller: Saucedo Cortez Araceli Deysi

Fecha: Agosto 2019

En la figura 4 se aprecia el ambiente del tópico del servicio de medicina, esta área brinda atención inmediata ambulatoria con eficiencia y calidad a todos nuestros pacientes.



Figura 5. Ambientes de Hospitalización Servicio de Medicina, Según Número de Cama – Hospital II Chocope.

Leyenda: Ambientes de Hospitalización Servicio de Medicina, Según Número de Cama – Hospital II Chocope

En la figura 5 se aprecia los ambientes de Hospitalización Servicio de Medicina, conformada por el número de camas por habitación (unidades del paciente), siendo la gran mayoría de dos o tres camas.



Figura 6. Recepción y Anotaciones de Enfermería en las Historias Clínicas.

Leyenda: Recepción y Anotaciones de Enfermería en las Historias Clínicas

Bachiller: Saucedo Cortez Araceli Deysi

Fecha: Agosto 2019

En la figura 6 se aprecia el área de recepción y anotaciones de enfermería en las historias clínicas, la cual los registros deben realizarse de forma simultánea a la asistencia y no dejarlos para el final del turno, logrando un registro exacto del estado del paciente.