



# **Universidad Nacional Mayor de San Marcos**

**Universidad del Perú. Decana de América**

Facultad de Medicina

Unidad de Posgrado

Programa de Segunda Especialización en Enfermería

**"Nivel de satisfacción del paciente respecto a la calidad de atención que brinda la enfermera(o) en el Servicio de Emergencia del Hospital Nacional Hipólito Unanue. Noviembre - diciembre del 2008"**

## **TRABAJO DE INVESTIGACIÓN**

Para optar el Título de Especialista en Enfermería en Emergencia y Desastres

### **AUTOR**

Evelyn Soledad ÑIQUEN ESCUDERO

### **ASESOR**

Domitila Estheher CANCHARI CANDELA

Lima, Perú

2009



Reconocimiento - No Comercial - Compartir Igual - Sin restricciones adicionales

<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>

Usted puede distribuir, remezclar, retocar, y crear a partir del documento original de modo no comercial, siempre y cuando se dé crédito al autor del documento y se licencien las nuevas creaciones bajo las mismas condiciones. No se permite aplicar términos legales o medidas tecnológicas que restrinjan legalmente a otros a hacer cualquier cosa que permita esta licencia.

## Referencia bibliográfica

---

Ñiquen E. Nivel de satisfacción del paciente respecto a la calidad de atención que brinda la enfermera(o) en el Servicio de Emergencia del Hospital Nacional Hipólito Unanue. Noviembre - diciembre del 2008 [Trabajo de Investigación]. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Facultad de Medicina, Unidad de Posgrado; 2009.

---

**A DIOS QUE ES MI  
FUENTE DE LUZ Y  
MI SALVACION**

**A MIS PADRES Y MI HERMANO  
QUE SON MI APOYO Y MI MAYOR  
FUERZA EN MI VIDA**

**A MIS SOBRINOS  
QUE SON LO MAS  
BELLO DE MI  
VIDA**

## INDICE GENERAL

	<b>Pág.</b>
RESUMEN	
SUMMARY	
INTRODUCCION	1
<b>CAPITULO I EL PROBLEMA</b>	
A.-Planteamiento del problema	3
B.-Formulación del problema	5
C.-Justificación	5
D.-Objetivos: generales y específicos	6
E.- Propósito	6
F. Marco teórico	7
-Antecedentes	7
-Base teórica	9
F.-Definición de los términos	17
G.- Operacionalización de la variable	18
<b>CAPITULO II MATERIAL Y METODOS</b>	
A.- Tipo ,nivel y método	19
B.- Área de Estudio	19
C - Población Y Muestra	20
D.- Técnicas e Instrumentos de Recolección de datos	21
E.- Plan de Recolección, Procesamiento y Presentación de Datos	22
F.- Plan de Análisis e Interpretación de Datos	23
G.- Consideraciones Éticas	23
<b>CAPITULO III. RESULTADOS Y DESCUSION</b>	
Presentación, Análisis e Interpretación	24

	<b>Pag</b>
<b>CAPITULO IV RECOMENDACIONES, CONCLUSIONES LIMITACIONES</b>	
- Conclusiones	30
- Recomendaciones	31
- Limitaciones	31
 REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	 32
BIBLIOGRAFICAS	34
ANEXOS	

## INDICE DE GRAFICOS

<b>GRAFICO</b>	<b>N°</b>
<b>PAG</b>	
1.- NIVEL DE SATISFACCION DEL PACIENTE RESPECTO A LA CALIDAD DE ATENCION QUE BRINDA LA ENFERMERA EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA HNHU	25
2.-NIVEL DE SATISFACCION DEL PACIENTE RESPECTO A LA CALIDAD DE ATENCION EN DIMENSION TECNICO CIENTIFICO QUE BRINDA LA ENFERMERA EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HNHU	26
3.-NIVEL DE SATISFACCION DEL PACIENTE RESPECTO A LA CALIDAD DE ATENCION EN SI DIMENSION INETRPERSONAL QUE BRINDA LA ENFERMERA EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA HNHU	27
4. NIVEL DE SATISFACCION DEL PACIENTE RESPECTO A LA CALIDAD DE ATENCION EN SI DIMENSION ENTORNO QUE BRINDA LA ENFERMERA EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HNHU	29

**RESUMEN**  
**NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL PACIENTE RESPECTO A LA**  
**CALIDAD DE ATENCIÓN QUE BRINDA LA ENFERMERA (o)**  
**DEL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL**  
**NACIONAL HIPOLITO UNANUE NOVIEMBRE**  
**DICIEMBRE 2008**

LIC. EVELYN SOLEDAD ÑIQUEN ESCUDERO

ASESORA: ESTHER CANCHARI CANDELA

La calidad de atención es un concepto primordial para seguir avanzando esta orientada a como el usuario se siente, que es lo que desea ,que necesita ,es decir el éxito de nosotros los profesionales del saluda depende del usuario, para tratar de mejorar aquellas aéreas en las cuales hay déficit. Por tal motivo en estas aéreas de la salud, los enfoques de calidad son de gran interés, para pode utilizar este concepto correctamente en los usuarios utilizando la tecnología de nuestras manos en un camino a mejorar la salud de nuestros pacientes.

En lo que se relaciona a enfermería como profesión donde su único objetivo es el bienestar de sus pacientes, desde los inicios de Florencia Nightangale una atención con calidad, eficiencia, eficacia, libre de riesgos todo estos enfoque destinad a nuestro objetivo que es nuestro paciente aplicando nuestros conocimientos y habilidades a lo largo de nuestro formación técnico científico.

En ese sentido el presente estudio tiene como objetivo: Determinar cual es el nivel de satisfacción del paciente sobre la calidad de atención de la enfermera(o) que brinda la enfermera (o) en el servicio de emergencia del Hospital Nacional Hipólito Unanue identificar el nivel de satisfacción en sus dimensiones técnico-científica, interpersonal y entorno. El estudio es de nivel aplicativo, tipo cuantitativo, método descriptivo de corte transversal. La población estuvo constituida por los pacientes (20) atendidos en el servicio de emergencia. La técnica fue la encuesta y el instrumento la escala de lickert modificada .analizando según la frecuencia se concluyo que los pacientes tienen un nivel de satisfacción medio con tendencia a baja con respecto a enfermería recibidos en el HNHU siendo mas alta la dimensión técnico – científico

Palabras claves: Nivel de satisfacción del paciente, calidad de atención servicio de emergencia.



## SUMMARY

### **PATIENT SASTISFACCION LEVEL REGARDING THE QUALITY OF CARE PROVIDED BY NURSE OF THE EMERGENCY SERVICE HIPOLITO UNANUE NATIONAL HOSPITAL NOVEMBER –DECEMBER 2008**

LIC .-EVELYN ÑIQUEN ESCUDERO  
ASESORA .-LIC ESTHER CANCHARI CANDELA

The quality of care is a primary concept to move forward is oriented to how the user feels, that is what they want ,need, it means that the success of us, professionals people the helth depends on the user ,in order to improve those areas that exist deficit in those areas of the health then focus in the quality are a big interest ,to use this concept correctly in the users using our hands tecnology following the way to improve the health of our patients .

In nursery topic like a profession when the only objective is the comfort of their patients since the begining of FLORENCIA NIGHTANGALE an attention wihe quality, efficacy free of risks all of those focus are sending to our objective that is our patients, working hard in our kno wledge and skills during our formation scientist-technical.

In that sense the present study has as objctive : determinate which is the level of satisfaction of the patient about the quality of the atention of the nurse or in the emergency service in the national hodspital hipolito unanue identy the level of satisfaccionin the dimensions scientific – technical ,interpersonal ,and around .the study is the aplicative level ,quantitative type,descriptive method of the transversal court .the poppulation was composed for the patients (20)atended in the emergency service .the technique was the investigacion and the instrument the lickert scale changed .Analyzed according to frequency ,was concluded that patients have a level of nursing satisfacion being higher scientific –technical dimension .

**KEYWORD: PATIENT SASTISFACCION LEVEL, THE QUALITY OF  
CARE EMEGENCY SERVICE**

## INTRODUCCIÓN

La tecnología ha avanzado con las décadas ha traído avances significativos para la salud de las personas ,en un mundo de competitividad y en todo esta enfocado en prima instancia la calidad de atención con que se brinda estos servicios a las personas.

La calidad de atención es un concepto primordial par seguir avanzando, esta orientado a como el usuario se siente que es lo que desea, que necesita , el éxito de una empresa depende del usuario , para tratar de mejorar en aquellas áreas en las cual hay déficit .

Por ello en el área de salud, estos enfoques de calidad son de gran interés para poder utilizar correctamente el concepto de calidad en nuestros pacientes utilizando le tecnología de nuestras manos en un camino a mejorar la salud del los pacientes.

En lo que se relaciona a enfermería, como profesión donde su único objetivo es el bienestar de sus pacientes desde sus inicios con Florencia Nightangale, una atención con calidad con eficiencia, eficacia, libre de riesgos, oportuna todo por el bienestar de los pacientes, aplicar los conocimientos y habilidades para satisfacer sus necesidades.

Desde esta posición la calidad de atención en enfermería es un cualidad, una propiedad que se ve plasmada en el cuidado que se brinda y mas aun que la enfermera es la que tiene mayor contacto con sus pacientes.

La enfermera es la que transcurre la mayor parte de la enfermedad de los paciente, es la que responde a sus miedos, inquietudes, es la que aborda las preocupaciones de los familiares, por tal motivo se ha desarrollado este trabajo de investigación que busca responder a la siguiente pregunta ¿Cuál es el nivel de satisfacción del paciente respecto a la calidad de atención que brinda la enfermera (o)del servicio de emergencia del Hospital Nacional Hipólito Unanue .

**En el Capítulo I** se presenta el problema el cual comprende planteamiento, origen y delimitación del problema ,formulación del problema ,justificación del problema, objetivos ,propósito ,marco teórico que es lo que sustenta la investigación hipótesis definición operacional de términos, operacionalización de la variable.

**Capítulo II** se presenta, Materia y Método del estudio que comprende Tipo, nivel Método de investigación ,Descripción del área de de Estudio Población y Muestra, Técnicas e Instrumentos de Recolección de datos Plan de recolección, Procesamiento y Presentación de datos ,Plan de Análisis e Interpretación de datos y Consideraciones Éticas de la Investigación .

**Capítulo III:** se presenta las recomendaciones, conclusiones y limitaciones finalmente se presenta referencia bibliográfica, bibliografía y anexos.

## **CAPITULO I**

### **EL PROBLEMA**

#### **A.-- PLANTEAMIENTO, DELIMITACION Y ORIGEN DEL PROBLEMA**

La atención brindada a los pacientes ha evolucionado con el tiempo y estas transformaciones han llevado a que los servicios de emergencia en la actualidad sean considerados como un eslabón fundamental dentro de los sistemas de salud, por ser los primeros en contactar con el paciente con enfermedades agudas, crónicas; urgencia o emergencia además de ser parte integral de un sistema de vigilancia epidemiológico, sirven también como indicador de calidad que garantice la satisfacción de la atención respecto a sus necesidades.

Los profesionales de salud tienen como misión proporcionar cuidados de salud a la población con valores de responsabilidad propios de cada institución y profesional que lo conforma por lo tanto los establecimientos de salud deberían prever estrategias que vigilen la calidad de atención que se presta al usuario, en que condiciones se efectúa esta atención, para lo cual la enfermera forma parte integral de este equipo de salud, y es la que mantiene un vínculo más estrecho con los pacientes, posee una formación académica fundamentada en una sólida base de conocimientos y habilidades, aplicando juicios y razonamientos propios.

Se hace mención lo que destaca Leddy y Pepper 1998 afirman “Conforme el usuario adquiere mayores conocimientos a través de la variedad de medios, adquiere la capacidad de saber más y de plantear demandas en forma eficiente “por lo tanto enfermería debe estar actualizada en sus conocimientos a la vanguardia de la tecnología y la complejidad del usuario y prepararse para responder de manera calificada y fundamentada en conocimientos” (1)

Por lo tanto, la relación enfermera – paciente debe ser dinámica, armónica, espiritual, para un mejor desempeño del profesional de enfermería, una aceptable comunicación del usuario; así la enfermera será capaz de identificar los problemas que afectan al paciente para tratar de buscar soluciones aplicando juicios y razonamientos, con una adecuada calidad de atención cabe citar a Donabedian, “La parte central del concepto de calidad es el equilibrio de los beneficios a la salud y los perjuicios a los pacientes (2).

La definición del término satisfacción, ha sido algo ampliamente debatido y discutido en el campo de las ciencias psicológicas. El desarrollo alcanzado por las ciencias médicas en la actualidad y la necesidad de evaluar la calidad de los procesos asistenciales que se brindan en salud, han hecho necesario retomar el concepto de satisfacción, como uno de los indicadores de excelencia en la prestación de los servicios. Relación satisfacción-excelencia, la verdadera complejidad del proceso de satisfacción y su medición.

En el área de emergencia las enfermeras debido por las demandas de pacientes no brinda una adecuada atención al usuario, tal vez por el estrés, el cansancio por otros factores internos y externos.

En la observación continua que se experimentó en los diferentes servicios de emergencia, en los diferentes lugares que se tuvo acceso, en la practica profesional de especialización y en el área de trabajo se observó que el profesional de emergencia se dedica a dar tratamiento, control de funciones vitales, es decir la explican al paciente el porque de su tratamiento, como va evolucionando su enfermedad, como es que se siente, por ello es conveniente conocer y evaluar como se brinda la calidad de atención al usuario , quien de alguna manera es nuestro mejor indicador.

## **B.- FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

Nos haríamos la siguiente pregunta

¿Cuál es el nivel de satisfacción del paciente sobre la calidad de atención de la enfermera (o) que se brinda en el servicio de emergencia del hospital nacional Hipólito Unanue?

## **C.- JUSTIFICACIÓN**

Por la actual situación que se vive en el país, la cual es muy compleja en los diferentes establecimientos de salud; y en los que están incluidos los servicios de emergencia que es una de las principales centros de atención al cual acuden con mayor demanda las personas, se debe establecer estrategias en las cuales se evalúen como se brinda la calidad de atención al usuario, si se ponen en practica los protocolos de atención que tiene cada servicio de emergencia, si se cubre las necesidades básicas de los pacientes , si se atiende al paciente con calidad que es lo que el necesita y no solo el profesional de enfermería sino todo el equipo de salud ya que en ellos se sustenta una base de conocimientos adquiridos en una larga trayectoria.

La evaluación constante de la opinión y la satisfacción de los pacientes permite por un lado identificar aquellas áreas deficitarias desde el punto de vista del paciente y por otra parte nos sirve para evaluar los resultados de la atención brindada; con la finalidad de dar una atención con calidad y calidez humana.

De esta forma el paciente se convierte en el motor y el centro de un sistema sanitario, las necesidades del paciente son el eje sobre el cual vamos a actuar, todo el equipo de salud.

## **D.- OBJETIVOS**

### **D.1.- OBJETIVO GENERAL**

Determinar cual es el nivel de satisfacción del paciente sobre la calidad de atención de la enfermera(o) que brinda la enfermera (o) en el servicio de emergencia del Hospital Nacional Hipólito Unanue

### **D.2.- OBJETIVOS ESPECIFICOS**

- Identificar cuál es el nivel de satisfacción del paciente respecto a la calidad de atención en la dimensión técnico-científico que brinda la enfermera en el servicio de Emergencia del Hospital Nacional Hipólito Unanue.
- Identificar cuál es el nivel de satisfacción del paciente respecto a la calidad de atención en la dimensión interpersonal que brinda la enfermera en el servicio de Emergencia del Hospital Nacional Hipólito Unanue.
- Identificar cuál es el nivel de satisfacción del paciente respecto a la calidad de atención en la dimensión del entorno que brinda la enfermera en el servicio de Emergencia del Hospital Nacional Hipólito Unanue.

## **E.- PROPOSITO**

El presente estudio; permitió brindar información y contribuir a la institución, en el área de enfermería sobre la calidad de atención que se brinda hacia estos pacientes que acuden al servicio de emergencia ,y a la vez mejorar aquellas áreas en las cuales la atención es baja por parte de personal.

## **F.- MARCO TEORICO**

### **F.1 ANTECEDENTES**

#### **A nivel internacional**

MARIA DEL CARMEN JIMENEZ VILLEGAS “Satisfacción del Usuario como indicador de calidad” realizado en el Instituto Nacional de Cardiología Ignacio Chávez” Ciudad de México ; cuyo objetivo era conocer y analizar el grado de satisfacción de los usuarios externos directos e indirectos; el tipo de estudio es descriptivo transversal, la muestra fue 109 usuarios hospitalizados, el método usado fue una encuesta como técnica una entrevista, entre los indicadores del estudios fue la cortesía del personal de enfermería, fue significativo alto en el nivel de evaluación; abarcó mas de 60% de satisfacción del usuario. (3)

VELÁSQUEZ LEORA Y SOTELO JULIO (2002) “Calidad de atención en el Instituto Nacional de Neurología y Neurocirugía punto de vista del usuario” realizado en México cuyo objetivo era evaluar la calidad de atención estudiando, tres aspectos; la Institución, prestadores de salud y el usuario, el tipo de investigación fue tipo cuantitativo, descriptivo observacional de corte transversal, por el cual ejecutaron una encuesta de opinión, mediante un cuestionario entre los resultados sobre salientes de obtuvo.

Sobre las instalaciones fue de un porcentaje alto a excelente la opinión sobre la calidad de atención obtuvo un porcentaje de 30% que estaba en una escala baja, se detectaron muchas fallas, que deben ser mejorados por el Instituto en mención (4)

GUERRERO Y ROMÁN (2003) “Satisfacción del paciente Post-Operado y el cuidado de enfermería” cuyo objetivo era determinar la relación entre la satisfacción del paciente post-operado y el cuidado de enfermería; el estudio se realizo en el Hospital Dr. Carlos Edmundo



Salas”. España, estudio Expost-Correlacional”, se obtuvo una muestra al azar de 40 pacientes, para la recolección de la muestra se utilizó una encuesta constituido en tres partes; 1º datos demográficos, 2º variable de Satisfacción, 3º Variable del Cuidado. Los resultados obtenidos, determinó que los pacientes post-Operados no se sintieron satisfechos con los cuidados que le proporciona la enfermera reflejando la ausencia de atributos humanísticos, que debe poseer este personal, reflejando una inadecuada atención al proporcionar los cuidados de Enfermería” (5).

MARISELA ANCA, MARYORI ALVARADO (2004) “Valoración de las Necesidades y expectativas que tienen los pacientes respecto a enfermería en el >Hospital “Padre Oliveros” “Yaraví-Venezuela: cuyo objetivo es, conocer la opinión y expectativas que tienen los pacientes sobre el cuidado de enfermería; el estudio de de carácter descriptivo, diseño no experimental, la muestra es de tipo no aleatorio intencional, se empleó un instrumento tipo cuestionario en la escala de likert, estructurado en 4 partes entre los resultados obtenidos; se determinó las características de los enfermeros un 64% de los encuestados refiere ser comprensiva, comunicativa y tener conocimientos sobre su enfermedad, en cuanto a las expectativas del cuidado un 92% en que sí cumplen con sus expectativas; ya que de esta manera el paciente se sentirá mas satisfecho con la atención y logrará su pronta recuperación. (6)

### **A nivel Nacional**

SILVIA BECERRA (2002) “El nivel de atención Humanizado en el actuar de la enfermera en el departamento de Emergencia de HNHU, tipo descriptivo de corte transversal cuya población era de 10 enfermeras, el objetivo era determinar el acto Humanizado a los pacientes, se investigó a las enfermeras en 3 turnos diferentes.

Entre los resultados obtenidos; se determinó que el 10% alcanzaron un nivel medio y el 90% un nivel mínimo.

El tacto Humanizado en la atención alcanzó nivel mínimo el cual nos daría una conclusión de que no se está cumpliendo con los parámetros de calidad en la atención. (7)

TIMANA YENQUE, LILIANA (2002) Percepción de la calidad de atención por el usuario externo del Servicio de Emergencia del Hospital nacional Daniel Alcides Carrión”, cuyo objetivo era analizar la percepción del usuario externo, sobre la calidad de atención en el servicio de emergencia: fue un estudio observacional, explicativa de corte transversal; se utilizó una encuesta, con una muestra de 314 usuarios elegidos en forma aleatoria.(8)

Remusgo Artesano Anika: (2005) “Nivel de satisfacción del paciente respecto a los cuidados que recibe de las enfermeras(os) en el Hospital de Emergencia “Casimiro Ulloa” con el objetivo de determinar el nivel de satisfacción del usuario, el estudio es descriptivo de corte transversal; con una población de de 40 pacientes desde Octubre 2005 – Diciembre 2005, la técnica utilizada fue una entrevista y el instrumento una encuesta – cuestionario, entre los resultados obtenidos, el 100% (40) de los pacientes, el 21 (52.5) satisf. Media, el 10 (25) satis. Alta, 9 (22.5) satisf. Baja; el cual nos explica que nos falta reforzar algunos parámetros en una obtención más alta. (9)

## **F.2 BASE TEORICA**

### **Calidad de atención**

Desde hace más de dos décadas se viene profundizando el tema de la calidad en el país y la discusión de su concepto desde la antigua Mesopotámia; la necesidad de cómo medir la calidad.

La calidad se fue ganando un espacio en el tiempo como es; cual es su evolución; en enfermería F. Naghtingale y sus estudios relacionados a la calidad en cuanto a los resultados en atención en sus pacientes; en el ambiente de Salud; los profesionales desde la guerra vienen haciendo énfasis en cuanto a sus pacientes forma; cuidado, atención oportuna.

En un mundo lleno de problemas empresarial de tecnología avanzada, son muchos los conceptos que pueden aparecer de esta palabra; referidos a diferentes ámbitos profesionales; como también el sector Salud en el área médica; se cita a Donabedian que dice: “La calidad de atención médica consiste en la Aplicación y la tecnología en una forma que maximice los beneficios y reduzca los riesgos”

Existen varios conceptos acerca de a calidad; enmarcados por diferentes autores así podemos citar:

*“Donabedian” “Calidad de atención es calidad técnica y consiste en aplicar ciencia y metodología que rinde al máximo de beneficios”. (10)*

*“Es un atributo que hace distinción a las personas, a los buenos servicios que se ofrecen al usuario para satisfacer sus necesidades” (11)*

Para los profesionales de la salud; en especial el profesional de enfermería, es establecer prioridades, un diagnostico oportuno, tratamiento eficaz; si cada paciente tiene una intervención rápida minimizaríamos cualquier complicación futura con una adecuada intervención.

La definición que la OMS acerca de la calidad “alto nivel de excelencia profesional, usando eficientemente los recursos con un

mínimo de riesgos para el paciente, para lograr un alto grado de satisfacción de las necesidades de este y produciendo un impacto final positivo salud”

La calidad no es sinónimo de lujo o complejidad, sino por el contrario la calidad de los servicios de salud debe ser la misma en todos los establecimientos en los tres niveles de atención.

La calidad constituye una construcción histórica, social, y culturalmente determinada que desafía de manera continua nuestra creatividad y emprendimiento ,no es un estado al cual se accede ,afirmando lo anterior y teniendo en cuenta que el juez de la calidad es el usuario ,sus necesidades y expectativas ,es esencial hacer conciencia de la diversidad étnica y cultural de país .Por ello mas que un esfuerzo de homogenización ,es básico un enfoque de dialogo intercultural , tanto en la definición de los objetivos de la calidad como en las acciones concretas del mejoramiento.

La calidad es dependiente de múltiples factores, objetivos y subjetivos, sin embargo es medible a través de métodos cuantitativos y cualitativos.

## **DIMENSIONES DE LA CALIDAD**

Existen diversas propuestas analíticas de la calidad en salud pero la presentada por AVEDIS DONABEDIAN sigue siendo, pese a su generalidad, la de mayor aceptación cuando propone tres dimensiones.

La comprensión y manejo de tales dimensiones pueden expresarse de la siguiente manera

**A.-) La Dimensión técnico -científica** calidad con que se aplica la tecnología médica de la manera congruente con las normas

profesionales lograr los mejores beneficios y los menores riesgos forma parte del proceso de prestación de servicios de salud es decir tener un gama de conocimientos, habilidades que le permitan al profesional de salud, brindar los cuidados en forma oportuna, cuya características son las siguientes:

**-Efectividad.**-referida al logro de cambios positivos –efectos en el estado de salud de los pacientes.

**-Eficacia.**-referida al logro de los objetivos en la prestación del servicio de salud a través de la aplicación correcta de las normas técnicas y administrativas.

**-Eficiencia.**-uso adecuado de recursos estimados para obtener los resultados esperados.

**-Oportuna.**- Es cuando el paciente requiere atención inmediata. Para poder cubrir sus necesidades con un grado alto de beneficios y reduciendo los riesgos.

**-Disponibilidad.**- El grado de intervención en el cual el prestador de servicios esta a disposición.

**-Continuidad.**- Es una atención seguida y frecuente ininterrumpida, sin paralizaciones

**-Libre de riesgos.**- Es minimizar los riesgos en cuanto a intervención y del entorno de cuidados brindados

**B.-) La Dimensión interpersonal:** Es lo que se ha dado a llamar la calidez. Es decir el respeto al paciente como ser humano integral, la interacción entre usuario y el prestador de servicios, es un conjunto de elementos de servicios. Implica una actitud de atención e interés, se distingue la responsabilidad, la veracidad, claridad de lenguaje, información oportuna, tratamiento oportuno.

C.-) **Dimensión del entorno.**-referida a las facilidades que la institución dispone para la mejor prestación de los servicios y que generan valor agregado para el usuario a costos razonables.

### **Calidad en Enfermería**

Para poder entender lo que es calidad en enfermería. Primero debemos entender y comprender que es enfermería en esto citamos a Florence Nanghtingale que refirió a la enfermería como

*“El acto de influir sobre el entorno del paciente para ayudarlo en su recuperación” (1860) (12).*

En otra definición se podría mencionar a Henderson que la definió

*“la función propia de la enfermería es ayudar al individuo sano o enfermo a desarrollar a aquellas actividades que contribuyen a su recuperación que el mismo realizará si tuviera la fuerza, la voluntad o los conocimientos necesarios y todo ello de forma que le ayudará a adquirir independencia lo más rápidamente posible” (Henderson 1966) (13).*

La enfermería es cuidado, arte, ciencia, esta centrada en el cliente, la profesión de enfermería es una vocación que requiere de conocimientos, habilidad, preparación especializada y prolongada para conseguir educación adecuada.

Podemos citar a Miller, el grado en que una enfermera se comporta como profesional se refleja en 5 comportamientos:

- a) Estudia, planifica, implanta la teoría.
- b) Acepta, promueve y mantiene la dependencia entre teoría – investigación.

- c) Transmite y difunde conocimientos teóricos y prácticos.
- d) Mantiene la orientación del servicio de enfermería ante los ojos del público.
- e) Conserva y promueve la organización profesional como objetivo principal.

Dentro de las funciones de enfermería, la principal es conservar, promover, proveer, mantener recuperar y rehabilitar la salud del paciente, estos cuidados se dan una interacción enfermera – paciente, si la enfermera reúne las dimensiones de la calidad, expresado por Donavedian facilitaría la pronta recuperación del estado de salud del paciente.

Por lo tanto la enfermera debe poseer habilidad, conocimiento para poder satisfacer las necesidades de su paciente una relación dinámica. que demuestre empatía en cada estado acto que realiza, poco poder desarrollarse como profesional de salud que tiene a su cargo a un ser humano

Para Peplau “la enfermería es un instrumento educativo una fuerza de maduración que apunta a promover en la personalidad el movimiento de avance hacia una vida creativa, constructiva, productiva, personal.

Esta autora describe cuatro fases para conceptualizar el proceso de interrelación. Son orientación.-identificación.-aprovechamiento y resolución, permitió que las enfermeras ampliaran su campo de intervención, definiendo el modelo, en el que el significado psicológico de los acontecimientos, sentimientos y los comportamientos pudieran ser explorados e incorporados a las intervenciones de la enfermería.

Una definición precisa y consensuada del término "calidad asistencial" no ha sido posible hasta el momento, a pesar del interés y necesidad de poder medir nuestra actividad en términos como el "buen hacer" o la "adecuación" de la asistencia sanitaria. La tendencia, así como la manera más fácil de conseguirlo ha sido más bien la de descomponerla en diversas partes más fáciles de concretar y de medir.

La calidad podría definirse, siguiendo las ideas funcionales aplicables a la industria, como la capacidad de que un producto consiga el objetivo deseado al coste más bajo posible. En esta definición hay dos partes claramente diferenciables: En relación con la asistencia médica, la calidad podría desglosarse en varios puntos:

Eficiencia

Adecuación

Calidad científico -técnica

Satisfacción del usuario y del profesional

Accesibilidad

Continuidad

## **DISTRIBUCIÓN DE LA CALIDAD**

Aunque son frecuentes afirmaciones tales como "debemos conseguir solo lo mejor para nuestros pacientes" o "todo el mundo tiene derecho a la mejor asistencia posible", en ellas existen dos errores importantes: el primero es de orden lógico, es decir, la calidad es una variable continua y no uniforme. En esta distribución hay partes de alta y de baja calidad. El objetivo del control de la calidad será intentar "empujar" toda la distribución hacia la parte de alta calidad. El segundo es de orden práctico: existen límites económicos para la mejora de la calidad. La medicina está llena de recomendaciones y procedimientos bien intencionados, pero económicamente injustificables, que han sido hechos ondeando la bandera de la "alta calidad".



## **EL CONTROL DE LA CALIDAD**

El control de calidad es básicamente una actividad de evaluación. En la evaluación se pueden distinguir tres componentes relacionados con la actividad en estudio: el entorno, la conceptualización y la metodología.

## **CONTROLES DE CALIDAD**

Una visión panorámica de las publicaciones y las reuniones científicas, o de los planes estratégicos y los organigramas de las diferentes instituciones sanitarias muestra un apreciable avance de la preocupación por la calidad. Más difícil resulta objetivar en que medida esta preocupación es más real que aparente, dadas las dificultades intrínsecas de cuantificación de estos esfuerzos, la idiosincrásica descoordinación entre proyectos y las diferencias apreciadas entre organizaciones similares. Tampoco puede establecerse de manera concluyente lo que las estrategias de calidad asistencial incorporan de específicamente sanitario frente a la mera traslación de aproximaciones procedentes de ámbitos distintos.

### **Definición de enfermería psicodinámica**

Los cuidados en enfermería psicodinámica exigen ser capaz de comprender nuestra propia conducta para poder ayudar a otros a identificar las dificultades percibidas y aplicar principios de relaciones humanas a los problemas que surgen a todos los niveles de experiencia.

La enfermería es un importante proceso interpersonal y terapéutico, funciona en términos de cooperación con otros procesos humanos que hacen de la salud una posibilidad para los individuos en las comunidades.

### **Satisfacción del usuario**

Implica una experiencia racional o cognoscitiva , definida en términos de discrepancia percibida entre aspiraciones y logros, derivada de la comparación entre los expectativas y el comportamiento del producto o servicio, esta subordinada a numerosos factores como las expectativas, valores morales, culturales, necesidades personales, retribuciones esperadas información recogidas de otros usuarios y de la propia organización sanitaria. Estos elementos condicionan que la satisfacción sea diferente para distintas personas en diferentes circunstancias.

La satisfacción con los servicios de salud es un concepto complejo que esta relacionado con una gran variedad de factores como son el estilo de vida, las experiencias previas, las expectativas de futuro y los valor del individuo y de la sociedad (14).

Una de las principales dificultades del análisis de la satisfacción radica justamente en la indeterminación de este concepto que procede, por una parte de una naturaleza subjetiva y por otra una conceptual.

Por otra parte se ha comprobado que los usuarios correlacionan su grado de satisfacer con la calidad intrínseca de la atención médica, el objetivo de la calidad global es satisfacer las necesidades de los pacientes; el conocimiento de la opinión de los usuarios sobre los servicios recibidos es una vía para mejorar la calidad en la atención. (15)

### **F. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS**

- *Satisfacción del usuario.-* es la manifestación, expresión referida por el paciente respecto a las prestaciones de atención.

- *Enfermera.*- persona competente, con conocimientos que trabajan en el servicio de una institución; para el cuidado del paciente registrada en un colegio, titulada.
- *Calidad de atención.*- Es un proceso dinámico, permanente y sistemático, de cuidados continuos dirigidos por un profesional de salud hacia el paciente.
- *Servicio de emergencia.*- es la unidad donde se brinda las primeras atenciones en situaciones de emergencia en que se pone en peligro la vida del paciente.

#### **G. OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE**

El nivel de satisfacción del paciente con respecto a la calidad de atención que brinda la enfermera son juicios de valor emitido de acuerdo con la percepción subjetiva del individuo sobre la calidad de atención, son las expresiones que se obtuvo mediante el cuestionario estructurado en una escala de lickert modificada a través de la entrevista en el hospital nacional Hipólito Unanue el cual su valor final es alta, media y baja. (anexo A)

## **CAPITULO II**

### **MATERIAL Y MÉTODOS**

#### **A. TIPO, NIVEL Y MÉTODO**

El presente estudio es cuantitativo, porque descubre la calidad de atención de la enfermera, según el nivel de satisfacción del paciente, en el servicio de emergencia del Hospital Nacional Hipólito Unanue.

El método es descriptivo, prospectivo y de corte transversal ya que la recolección de datos y evaluación se realizara en un determinado tiempo y espacio

#### **B. SEDE DE ESTUDIO**

El estudio se efectuará en el en el Hospital Nacional Hipólito Unanue, hospital de tercer nivel de atención, perteneciente al Ministerio de Salud, que brinda servicios de hospitalización, consultorio externa y emergencia.

El hospital nacional Hipólito Unanue se encuentra ubicado en el Distrito del Agustino, Av. Cesar Vallejo s/n.

El servicio de emergencia se divide a su vez en:

- Área administrativa: Jefe de emergencia, Secretaria de emergencia, Jefe de guardia.
- Área de triaje y admisión, sala de espera
- Área de servicio social.
- Farmacia, laboratorio, rayos.
- Trauma shock
- Tópico medicina, cirugía, traumatología, ginecología y pediatría.

- Sala de observación de varones y mujeres, infecto y pediatría.
- Estación de enfermería.

En cuanto a la organización el personal de enfermería se encuentra distribuido:

- 2 enfermeras para tópico medicina y cirugía.
- 2 enfermeras para sala de observación de varones y mujeres.
- 1 enfermera para la sala de infecto.
- 1 enfermera para-observación pediatría.
- 1 enfermera para la sala de Trauma Shock.
- 1 enfermera jefa o sub- jefa en cargada de la coordinación.

El horario del profesional de enfermería es el siguiente:

- De 7 a.m. a 7p.m.
- De 7p.m a 7a.m.
- De 7a.m. a 1p.m.
- De 1p.m. a 7p.m.

El hospital, cuenta con las especialidades de Medicina, Pediatría, Cirugía General, Cirugía Pediátrica, Cirugía de Tórax y Cardiovascular, Neurocirugía y Gineco - obstetricia las 24 horas del día.

### **C. LA POBLACIÓN Y MUESTRA**

La población estará conformada por los pacientes que ingresaron al Servicio de Emergencia en los meses de Noviembre –Diciembre del presente año.

La muestra se obtendrá aplicando la formula la cual es 20 pacientes

Tomando en cuenta los siguientes criterios:

***Criterios de Inclusión:***

- Pacientes que acuden al Servicio de Emergencia entre 18 años – 60 años.
- Pacientes conscientes, lucidos que acepten ser parte del trabajo de investigación
- Que estén con una permanencia mayor de 6 horas de observación
- Pacientes con orden de transferencia y/o hospitalización
- Pacientes con orden de sala de operaciones
- Pacientes con orden de alta

***Criterios de Exclusión***

- Pacientes menores de 18 años y mayores 60 años.
- Pacientes inconscientes
- Pacientes que no acepten ser parte del trabajo de investigación

**D. TECNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS**

La técnica de estudio fue la entrevista, para la recolección de datos se empleo un instrumento tipo cuestionario en escala de Lickert el cual se elabora tomando en cuenta los objetivos planteados y el marco teórico. (ANEXO B)

El instrumento está estructurado en 2 partes que contiene: la presentación, el saludo e Instrucciones, en la primer parte Datos Demográficos, II parte Información Detallada en Ítems considerando 10 Ítems en cada dimensión, considerando los repuestos para cada puntuación que se clasificará en la siguiente categoría:

Totalmente de acuerdo	TA
De acuerdo	DA
Indiferente	I
En desacuerdo	D
Totalmente de acuerdo	TD.

Un total de 30 preguntas.

Se sub divide en tres partes (anexo b)

**La Dimensión técnico –científica** (10 ítems)

*La Dimensión interpersonal* (10 ítems)

*La Dimensión del entorno* (06 ítems)

**(ANEXO H)**

Los enunciados correspondientes a cada dimensión están dados por los siguientes puntajes

La Dimensión técnico –científica.-alta39-40, media34-38, baja31.33

La Dimensión interpersonal.-alta44-46,media 36-44 , baja 29-35.

La Dimensión del entorno.-alta46-50, media 38-45 , baja 33-37

(ANEXO H)

La validez del constructo del formulario se obtuvo a través del juicio de expertos el cual fueron un total de 7 participantes dedicados al área de la investigación el cual permitió la validez del formulario

## **E. PLAN DE RECOLECCIÓN, PROCESAMIENTO Y PRESENTACIÓN DE DATOS**

- Se enviará una Comunicación (Solicitud) escrita al Director del HNHU para que brinde su autorización y facilidades.
- Una solicitud al Jefe del Departamento de Emergencia y al Departamento de Enfermería para poder aplicar el instrumento.

- Se seleccionarán los pacientes, y su aceptación para poder aplicar el instrumento que durará máximo 20 minutos.
- Una vez que obtengamos los datos se procederá a archivos para su proceso de codificación, tabulación y realización del análisis.

## **F. PLAN DE ANALISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS**

El análisis se realizará tomando en cuenta la información obtenida por medio del instrumento serán clasificado estadísticamente en 3 niveles de satisfacción del paciente a través de la Campana de Gauss. Se trabajará utilizando la sumatoria de los puntajes totales de cada paciente, de los valores obtenidos se hallará el promedio auténtico y la desviación estándar que permitirá hallar la campana de gauss para agruparlos en los niveles de satisfacción

## **G CONSIDERACIONES ETICAS**

Para realizar el proyecto se obtendrá el consentimiento del paciente, se respetará sus opiniones, expresiones no manipulando ninguna de ellos en favor, ni contra del proyecto; será libre de expresar cualquier emisión de juicios acerca el estudio en proyección. (ANEXO“C”.)



## CAPITULO III

### RESULTADOS Y DISCUSION

Luego de recolectados los datos estos fueron procesados a través de una matriz codificación y presentados en gráficos, estos datos sirvieron de base para ser presentados en tablas estadísticas en base a porcentajes, finalmente la discusión de los datos se realizo de acuerdo a la base teórica .pudiendo encontrarse que la población investigada tuvo las siguientes características.

Así tenemos que 100% (20) pacientes el 60% corresponde a la edad 40 -45años lo cual corresponde a pacientes adultos maduro (anexo G).

La susceptibilidad de enfermar del paciente comienza a partir de la etapa adulto mayor donde es cuando comienza los riesgos en el deterioro de nuestro organismo en el sentido a las perdidas progresivas de nuestros órganos y el deterioró de nuestra inmunidad, y nuestra esperanza de vida a esta alrededor de los 65 años con los problemas de salud que enfrentan los usuarios este imite de edad se va ir disminuyendo con los cambios progresivos de nuestro planeta .

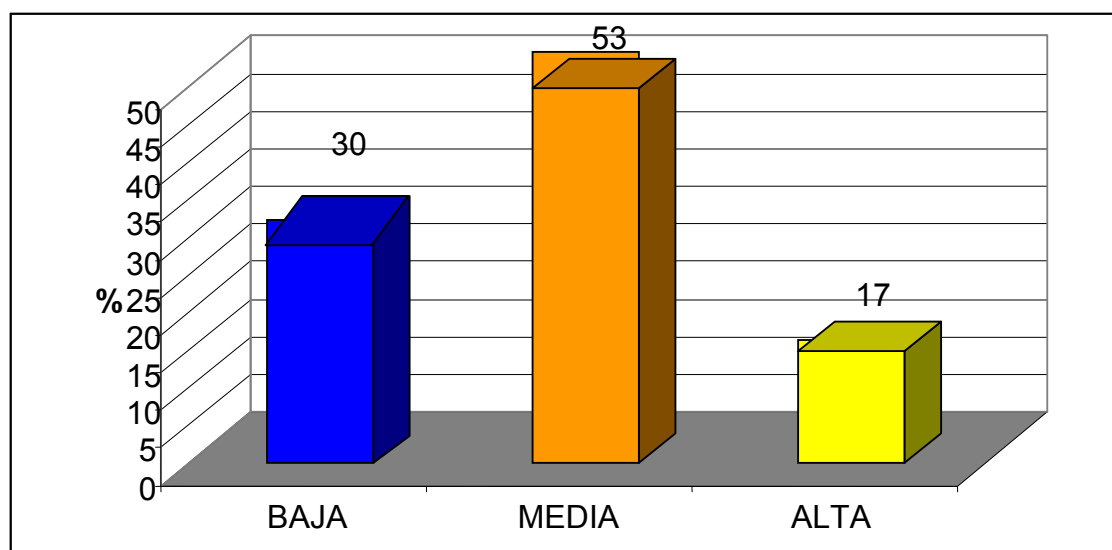
En cuanto al sexo el predominante es el masculino el cual acude con mayores problemas de salud al servicio de emergencia con el 99%(19) y el femenino 0.1%(1) (anexo g).

Podemos evidenciar que del sexo masculino son el mayor porcentaje de los pacientes hospitalizados, se menciona que el sexo masculino es mas sensible a las degeneraciones propias de su estilo de vida así citamos en el libro de “Estimación Funcional del Anciano “ del autor Panicusi Carol .

En cuanto al grado de instrucción se puede apreciar que el 100% (20) tiene instrucción secundaria, considerando el grado de estudio permite un desarrollo integral y capacita al individuo en las diferentes actividades que tiene que avanzar para el cuidado y responsabilidad de su salud, el de su familia y comunidad podemos atribuir que de nuestros pacientes encuestados su nivel es medio por lo tanto la enfermera en esta parte de fomentar, educar y fortalecer la parte de la educación, para una mejor comprensión de nuestros usuarios en el cuidado de su salud.

### GRAFICO No 1

NIVEL DE SATISFACCION DEL PACIENTE RESPECTO A LA CALIDAD DE ATENCION QUE BRINDA LA ENFERMERA EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL NACIONAL HIPOLITO UNANUE  
NOVIEMBRE –DICIEMBRE 2008



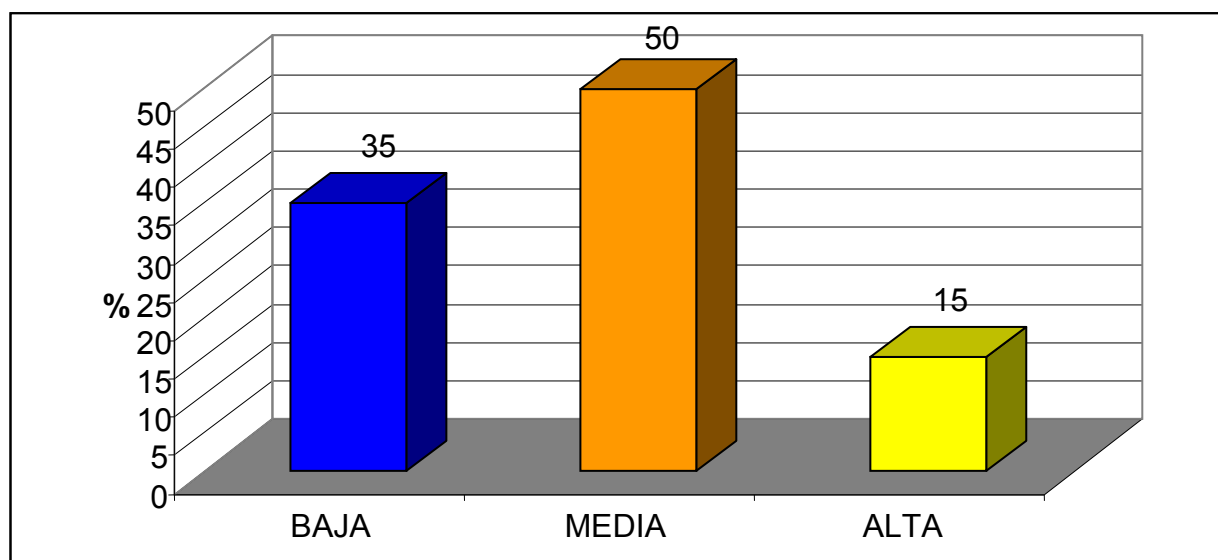
*Fuente: Instrumento aplicado a los pacientes del servicio de emergencia del Hospital Nacional Hipólito Unanue – 2008*

En cuanto al nivel global del paciente satisfacción a la calidad de atención de la enfermera en el servicio de emergencia del HNHU tenemos que el 100%(20) pacientes; el 53%(11) tiene una satisfacción media, seguido el 30%(6) evidencia un nivel de satisfacción baja, el 17%(4) evidencia un nivel de satisfacción alta.

Dado que el nivel de satisfacción permite evaluar el grado de atención que realiza la enfermera los mismos que son expresados por lo pacientes a través de sus necesidades, inquietudes, expectativas se puede evidenciar que existe un nivel de satisfacción media con respecto a la atención brindada deduciendo que los cuidados no son tan satisfactorios a opinión de los pacientes.

## GRAFICO N° 2

NIVEL DE SATISFACCION DEL PACIENTE RESPECTO A LA CALIDAD DE ATENCION EN SU DIMENSION TECNICO -CIENTIFICO QUE BRINDA LA ENFERMERA EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL NACIONAL HIPOLITO UNANUE



*Fuente: Instrumento aplicado a los pacientes del servicio de emergencia del Hospital Nacional Hipólito Unanue – 2008*

En nivel de satisfacción en la dimensión técnico –científico del 100% (20) se puede apreciar que el 50% (10) tiene un nivel de satisfacción media sobre la calidad del paciente 35% (7) tiene nivel de satisfacción baja, 15% (3) tiene un nivel de satisfacción alta. (GRAFICO N° 2)

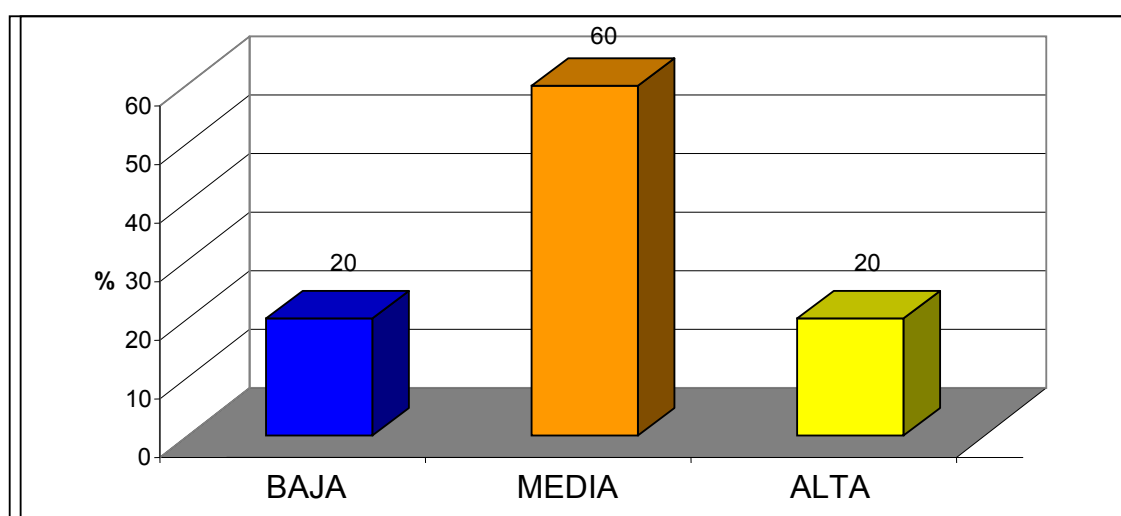
Si la calidad es entendida con el proceso de mejoramiento continuo como valor agregado a la constante capacitación de los profesionales que superen las expectativas del usuario a través de la tecnología y avance científico tomando en cuenta los requerimientos del usuario

El mejoramiento continuo .la tecnología de vanguardia, los avances científicos van de la mano con la instrucción constante de los profesionales de salud, porque esta en sus manos la vida constante de los pacientes que son su fuente de trabajo y inspiración para tratar de mejorar su salud, y en todo caso su estilo de vida .

En esta dimensión podemos evidenciar un nivel de satisfacción media respecto ala parte técnico – científico esto implica que hay que seguir fortaleciendo nuestra parte teórica para ponerlo en la practica.

### GRAFICO N° 3

NIVEL DE SATISFACCION DEL PACIENTE RESPECTO A LA CALIDAD DE ATENCION EN SU DIMENSION INTERPERSONAL QUE BRINDA LA ENFERMERA EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL NACIONAL HIPOLITO UNANUE



Fuente: Instrumento aplicado a los pacientes del servicio de emergencia del Hospital Nacional Hipólito Unanue - 2008

En cuanto al nivel de satisfacción en la dimensión interpersonal del 100% (20) se puede apreciar que el 60% (12) evidencia un nivel de satisfacción media, 20% (4) evidencia un nivel de satisfacción baja, 20%(4) evidencia un nivel de satisfacción alta. (*GRAFICO N° 3*).

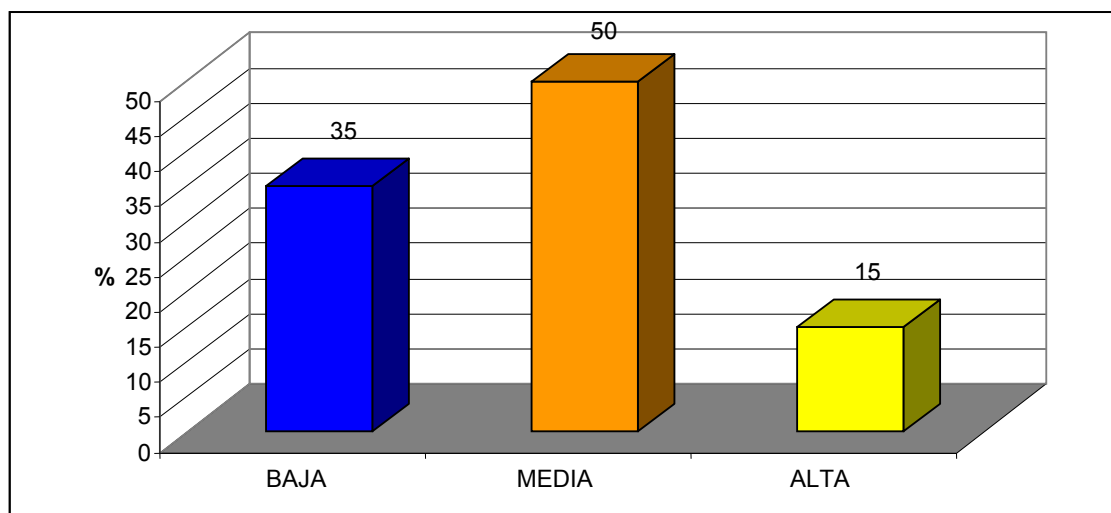
Respecto a dimensión evaluada estas son referidos a como interactuamos con el paciente, el dialogo, la empatía, la responsabilidades que tenemos a nuestros usuarios como es nuestro quehacer diario, como es el trato de calidad y calidez.

En cuanto a los cuidados brindados en forma oportuna, esto quiere decir cuando el paciente lo requiere y de acuerdo a la valoración de sus necesidades, educadas a prevenir riesgos, minimizar los efectos adversos en cualquier procedimiento.

La interacción entre el usuario-enfermera es la que se expresa en esta dimensión las relaciones interpersonales la cual nos esta indicando un nivel de satisfacción media, los cuidados de enfermería son las esencia de su labor en esta oportunidad las enfermera del servicio de emergencia están cumpliendo su labor de acuerdo a la opinión de los pacientes de acuerdo a su nivel de satisfacción

#### GRAFICO N° 4

NIVEL DE SATISFACCION DEL PACIENTE RESPECTO A LA CALIDAD DE ATENCION EN SU DIMENSION ENTORNO QUE BRINDA LA ENFERMERA EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL NACIONAL HIPOLITO UNANUE



*Fuente: Instrumento aplicado a los pacientes del servicio de emergencia del Hospital Nacional Hipólito Unanue - 2008*

En cuanto al nivel de satisfacción en la dimensión entorno del 100% (20) se aprecia que el 50% (10), tiene un nivel medio, el 35% (7) tiene un nivel bajo y el 15%(3) un nivel alto.

Los indicadores de esta dimensión nos permiten evaluar el horario la alimentación la limpieza de los ambientes, la iluminación, la ventilación, el personal correctamente uniformado, la privacidad en los procedimientos todas estas acciones educativas a la prevención de riesgos.

Se puede evidenciar un nivel de satisfacción media con respecto a estos indicadores en la dimensión entorno el cual evidencia que produce una función educadora en los horarios de visita y alimentación, la privacidad en los procedimientos, el personal de enfermería debidamente uniformado de acuerdo a la opinión de los pacientes expresados en su nivel de satisfacción.

## **CAPITULO IV**

### **CONCLUSIONES, RECOMENDACIONES, LIMITACIONES**

#### **A.- CONCLUSIONES**

El paciente tiene un nivel de satisfacción media con tendencia a un nivel de satisfacción baja con respecto a la calidad de atención de la enfermera en el servicio de emergencia HNHU ,por lo que la atención de la enfermera debe mejorar ,modificar la condiciones en que presta los servicios de salud

En el nivel de satisfacción en la dimensión técnico científico se evidencia que la calidad de atención es mediar, la cual esta relacionada con la formación del profesional de enfermería, educación y procedimientos que realiza la enfermera

En el nivel de satisfacción en la dimensión interpersonal se evidencia una calidad de atención de la enfermera media con tendencia a alta. Lo cual implica la enfermera realiza una buena comunicación con sus pacientes empatía, dialogo.

En el nivel de satisfacción en la dimensión del entorno se evidencia que la calidad de atención de la enfermera es media, el cual esta relacionada con que la enfermera debe preocuparse por un ambiente cómodo, tranquilo donde se respete la privacidad del paciente

## **B.- RECOMENDACIONES**

Realizar estudios de investigación para mejorar la calidad de atención de la enfermera.

Realizar estudios comparativos con otras instituciones en los que se permita conocer la opinión de los pacientes sobre la atención de enfermería.

Realizar cursos de capacitación y actualización para el profesional de enfermería

Realizar estudios en que se tenga a la familia como parte de la población a evaluar

Debe realizarse cursos de relajamiento al profesional de enfermería para poder expresar sus emociones

## **C – LIMITACIONES.**

El presente estudio se limita al la institución donde se realizo

Las condiciones del ambiente, el tiempo, la privacidad.

Los permisos correspondientes para poder realizar las encuestas



## REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- 1.-Doctorado .umh.es /programa 2005-2007 7calidad asistencial pdf  
Programa de investigación sanitaria
- 2.-Leddy y Pepper, satisfacción de la calidad.  
http [www.satisfaccion de la calidad 7usuario](http://www.satisfaccion.de.la.calidad.7usuario)
- 3.-JIMENEZ VILLEGAS, Maria del carmen  
Satisfacción e la calidad, usuario como indicador de calidad  
México 2002.CAPII Pág. 7
- 4.-VELASQUEZ PEREZ, SOTELO j.  
Calidad de la atención en el instituto nacional de neurología y neurocirugía  
México 2002, WWW. monografias .com/atención de la calidad /Pérez
- 5.-GUERRERO Maria y ROMAN Cg.  
Satisfacción del paciente post operado y el cuidado de enfermería  
Proyecto de investigación  
Valencia –España –2003.
- 6.-ANCA Marisela, ALVARADO Maryori  
Valoración de las necesidades y expectativas que tienen los pacientes respecto  
a enfermería hospital padre oliveros –yacu raí –Venezuela- 2004  
Capi I planteamiento del problema Pág. 3.
- 7.-BECERRA Silvia  
Nivel de atención humanizada en el actuar de enfermería en el departamento  
de emergencia Tesis para el titulo de licenciada en enfermería UNMSM –  
LIMA  
CAP I Pág. 5 planteamiento del problema

**8.-TIMANA YENQUE, Liliana (2002)**

Percepción de la calidad de atención por el usuario externo del Servicio de Emergencia del Hospital nacional Daniel Alcides Carrión”,  
Tesis para optar el título de especialista UNMSM Pág. 15

**9.- REMUZGO ARTESANO, Anika: (2005)**

“Nivel de satisfacción del paciente respecto a los cuidados que recibe de las enfermeras(os) en el Hospital de Emergencia “Casimiro Ulloa”

**10.-[www.donabedian .com](http://www.donabedian.com) /calidad de la atención/garantía de la salud**

11-12.-A: [www.com](http://www.com). Garantía de calidad-Donabedian. [http](http://www.com). Garantía de calidad-incentivos.[Http](http://www.com)

13.--A: [www](http://www.com) .teorías de enfermería/henderson

14.-OMS “Calidad de la atención” 2002 México. El manual moderno S.A.  
1983. PAG. 110

15.-Vanormeligen y Martínez (2004): “Revista de Satisfacción del Usuario”  
Vol.20

## **BIBLIOGRAFIA**

BÁRBARA , Kozier: “Fundamentos de Enfermería”. 5ta. Ed. México D.F. Ed. Mc Graw Hill Interamericana. 1999.

DUGAS, Beberly. Tratado de Enfermería Práctica. México: Ed. Interamericana 1986.

Enfermería Médico Quirúrgica de Brunner y Sudarth. /ma. Ed. Mexico: Ed. Mc Gram Hill. Vol. I-1998.

MARRINER, Ann. Manual para Administración de Enfermería. 4ta. Ed. México: Ed. Interamericana.1986.

DUGAS, Beberly. Tratado de Enfermería Práctica. México: Ed. Interamericana 1986.

UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS. Anales de la Facultad de Medicina. Julio – Septiembre 2005.

## INTERNET

Buscador Google: calidad de atención en cuidado del usuario .www.calidad de atención .incentivos.htm

Buscador Google: ¿Qué es calidad de atención?: de la calidad <http://www.com.garantiade la calidad –donavedian-http>

Buscador Google: que es satisfacción del usuario en los servicios de salud <http://www.com. Satisfacción del usuario-leddy y pepper.http>

Buscador Google.-satisfacción del usuario como indicador de calidad [www.medigraphic.com/.../e.../em-en032c.htm](http://www.medigraphic.com/.../e.../em-en032c.htm)

Buscador Google. calidad de atención en los servicios de enfermería [docenciaen\*\*enfermeria\*\*.blogspot.com/.../\*\*calidad-de-atención-en-los-servicios-\*\*de.html](http://docenciaenenfermeria.blogspot.com/.../calidad-de-atención-en-los-servicios-de.html) -

**ANEXOS**



				<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ confidencialidad en los diagnósticos</li> <li>▪ charla educativa de interés del usuario</li> <li>▪ respeto de las opiniones y creencias del usuario.</li> <li>▪ Limpieza y orden del ambiente y baños</li> <li>▪ Personal correctamente uniformado</li> <li>▪ iluminación de los ambientes</li> <li>▪ ventilación de la sala de espera y observación</li> <li>▪ Privacidad en los ambientes</li> </ul>	ordinal ALTA, MEDIA, BAJA
			Entorno		



## ANEXO B

### ESCALA DE LICKERT MODIFICADA

Estimado Sra. Srta. Sr. le saludo cordialmente soy la Licenciada de Enfermería Evelyn Soledad Ñiquen Escudero estoy realizando un estudio de Investigación para lo cual solicito su participación cuyo objetivo es determinar el nivel de satisfacción respecto a la calidad de atención que brinda la enfermera para lo cual solicito su colaboración respondiendo a las preguntas que a continuación se le va realizar, dándole a conocer que es de carácter anónimo y de antemano se le agradece su participación.

#### INSTRUCCIONES

A continuación se presentan las preguntas elaborados en tus posibles alternativas a los cuales UD. responderá lo que crea conveniente.

Totalmente de acuerdo	TA
De acuerdo	DA
Indiferente	I
En desacuerdo	D
Totalmente de acuerdo	TD .



**PARTE I**

**DATOS DEMOGRÁFICOS**

Edad: \_\_\_\_\_ Sexo: \_\_\_\_\_

Nivel de Instrucción: Primaria ( ) Secundaria ( ) Superior ( )

Estado Civil: Casada ( ) Soltera ( ) Viudo ( )  
Divorciado ( ) Conviviente ( )

Tiempo de hospitalización:

**INFORMACIÓN DETALLADA**

**DIMENSION TECNICO-CIENTIFICO**

1.-La Enfermera desempeña correctamente los procedimientos en su atención.

TA	DA	I	D	TD
----	----	---	---	----

2.-La Enfermera acude a su llamado cuando Ud. lo requiere.

TA	DA	I	D	TD
----	----	---	---	----

3.-La Enfermera se comunica con Usted cuando lo atiende

TA	DA	I	D	TD
----	----	---	---	----

4.-La Enfermera le explica los procedimientos que realiza en su atención.

TA	DA	I	D	TD
----	----	---	---	----

5.-La Enfermera despeja algunas dudas y le muestra confianza en las respuestas.

TA	DA	I	D	TD
----	----	---	---	----

6.-La enfermera busca su participación en la aplicación de sus cuidados

TA	DA	I	D	TD
----	----	---	---	----

7.-La Enfermera le explica los exámenes auxiliares de laboratorio para su atención, la importancia que tienen ellos

TA	DA	I	D	TD
----	----	---	---	----

8.-Durante su administración de medicamentos lo cumple en su horario establecido.

TA	DA	I	D	TD
----	----	---	---	----

9.-En su tratamiento le explica en forma clara y entendible sobre el medicamento de sus beneficios en su enfermedad.

TA	DA	I	D	TD
----	----	---	---	----

10.-Le brindo orientación en el cuidado en el hogar en su procedimiento de alta.

TA	DA	I	D	TD
----	----	---	---	----

### ***DIMENSION INTERPERSONAL***

1.-La Enfermera es atenta y educada.

TA	DA	I	D	TD
----	----	---	---	----

2.-La Enfermera saluda al ingresar a su ambiente

TA	DA	I	D	TD
----	----	---	---	----

3.-La Enfermera lo saluda por su nombre

TA	DA	I	D	TD
----	----	---	---	----

4.-La enfermera le pregunta sobre sus molestias ,sementeras sobre la magnitud de tal

TA	DA	I	D	TD
----	----	---	---	----

-5.- La Enfermera lo escucha y/o lo atiende ante alguna duda que tenga

TA	DA	I	D	TD
----	----	---	---	----

6.-La Enfermera es amable y comprensiva.

TA	DA	I	D	TD
----	----	---	---	----

7.-La Enfermera lo atiende con paciencia y trato agradable

TA	DA	I	D	TD
----	----	---	---	----

8.-La Enfermera le brinda orientación sobre el estado de su enfermedad.

TA	DA	I	D	TD
----	----	---	---	----

9.-La Enfermera muestra interés por sus necesidades.

TA	DA	I	D	TD
----	----	---	---	----

10.-La Enfermera respeta sus opiniones e ideas

TA	DA	I	D	TD
----	----	---	---	----

### ***DIMENSION DEL ENTORNO***

1.-El ambiente donde recibe la atención es ordenado y limpio

TA	DA	I	D	TD
----	----	---	---	----

2.-Se respeta la privacidad entre los pacientes.

TA	DA	I	D	TD
----	----	---	---	----

3.-La Enfermera mantiene un ambiente agradable en su estancia

TA	DA	I	D	TD
----	----	---	---	----

4.-La Enfermera mantiene una presentación adecuada en su vestimenta

TA	DA	I	D	TD
----	----	---	---	----

-5.-La enfermera utiliza medidas de higiene correctas en cada paciente

TA	DA	I	D	TD
----	----	---	---	----

6.- la enfermera ordena al los pacientes en un mismo ambiente

TA	DA	I	D	TD
----	----	---	---	----

**ANEXO “C”**

**FORMULARIO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO**

**Fecha:**.....

**Hora:** .....

Yo.....

.....con DNI N....., acepto participar en la Investigación titulada NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL PACIENTE RESPECTO A LA CALIDAD DE ATENCIÓN QUE BRINDA LA ENFERMERA (o) EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL NACIONAL HIPOLITO UNANUE NOVIEMBRE – DICIEMBRE DEL 2008 habiendo sido informada(o) del propósito del mismo, así como de los objetivos, entiendo la actividad y deseo de participar teniendo la confianza plena que la información que se vierte en el instrumento será solo y exclusivamente para fines de la investigación manteniéndose la máxima confidencialidad.

Certifico que he leído el consentimiento anterior y que las explicaciones fueron claras y precisas y voluntariamente consiento participar en el estudio.

\_\_\_\_\_  
Firma del participante.

DNI N:

He explicado el estudio al individuo arriba representado y he confirmado la comprensión para el consentimiento informado.

\_\_\_\_\_  
Firma del investigador.

**ANEXO D**  
**ESCALA DE CALIFICACION**

Estimado (a)

Docente:.....

Teniendo como base los criterios que a continuación se presenta se le solicita su opinión sobre el instrumento de recolección de datos que se adjunta.

Marque con una X aspa en SI o NO en cada criterio según su opinión.

N°	CRITERIOS	SI	NO	OBSERVACIONES
1	El instrumento recoge información que permite dar respuesta al problema de investigación			
2	El instrumento propuesto responde a los objetivos del estudio			
3	La estructura del instrumento es adecuada.			
4	Los ítems del instrumento responde a la operacionalización de la variable			
5	La secuencia presentada facilita el desarrollo del instrumento			
6	Los ítems son claros y entendibles			
7	El número de ítems es adecuado para su aplicación.			

**SUGERENCIAS:**.....

-----  
Firma del Juez Experto

**ANEXO “E”**

**TABLA DE CONCORDANCIA**

**PRUEBA BINOMIAL: JUICIO DE EXPERTOS**

ITEMS	N° DE JUEZ							P
	1	2	3	4	5	6	7	
1	1	1	1	1	1	1	1	0.008
2	1	1	1	1	1	1	1	0.008
3	1	1	1	1	1	1	1	0.008
4	1	1	1	1	1	1	1	0.008
5	1	1	1	1	1	1	1	0.008
6	1	1	1	1	1	1	1	0.008
7	1	1	1	1	1	1	1	0.008

Si “P” es menor de 0.05 el grado de concordancia es significativa.

Favorable: 1 ( Si )

Desfavorable: 0 ( NO )

P: 0.008

**ANEXO F**  
**CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO NIVEL DE SATISFACCION**  
**DEL PACIENTE RESPECTO A LA CALIDAD DE ATENCION QUE**  
**BRINDA LA EFEMERA DEL SERVICIO FR EMERGENCIA**

Para determinar la confiabilidad del instrumento se procedió a realizar la prueba a 20 PACIENTES y se midió con el coeficiente de confiabilidad de Alpha de Cronbach, cuya fórmula es

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left( 1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right)$$

Donde

K: Número de ítems

$S_i^2$ : Varianza muestral de cada ítems

$S_T^2$ : Varianza del total de puntaje de los ítems

	X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	X10	I1	I2	I3	I4	I5	I6
1	4	3	2	4	3	4	3	2	3	3	4	4	3	3	4	4
2	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	5	4	4	4	4
3	5	4	4	4	3	5	4	3	4	4	5	5	4	4	5	5
4	4	3	5	4	3	5	4	3	4	4	5	5	4	4	4	5
5	5	3	4	3	4	3	4	4	4	4	5	5	4	3	3	4
6	4	3	3	3	4	4	3	3	2	3	4	4	3	4	3	4
7	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	5	3	4	4	5
8	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	5	4	4	4	4
9	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	5	3	4	4	4
10	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4
11	3	3	4	3	4	4	3	4	2	3	3	4	2	4	4	3
12	4	4	3	3	3	4	3	3	4	2	4	3	2	3	2	4
13	5	5	5	5	5	5	5	5		5	5		5	5	5	5
14	5	3	4	3	4	3	4	4	4	4	5	5	4	3	3	4
15	4	3	3	3	4	4	3	3	2	3	4	4	3	4	3	4
16	5	4	4	4	3	5	4	3	4	4	5	5	4	4	5	5
17	4	3	5	4	3	5	4	3	4	4	5	5	4	4	4	5
18	3	3	4	3	4	4	3	4	2	3	3	4	2	3	4	3
19	4	3	3	3	4	4	3	3	2	3	4	4	3	4	3	4
20	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	5	3	4	4	5
suma	82	71	76	72	75	83	72	66	65	72	89	86	67	75	76	85
si	0.4	0.4	0.6	0.4	0.3	0.3	0.4	0.4	0.8	0.5	0.5	0.4	0.7	0.3	0.6	0.4
st	54															



I7	I8	I9	I10	E1	E2	E3	E4	E5	E6	E7	E8	E9	E10	
5	4	3	4	3	2	3	4	4	4	4	4	4	4	105
5	4	3	5	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	125
5	5	4	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	134
5	4	4	4	5	3	3	4	4	3	4	4	4	4	121
4	4	3	4	4	4	3	5	4	3	4	4	4	4	116
4	4	3	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4	109
5	4	4	5	5	5	5	5	4	3	4	4	4	5	127
5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	128
5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	126
3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	109
3	2	2	3	4	3	2	4	4	4	4	3	4	4	99
3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	3	102
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	140
4	4	3	4	4	4	3	5	4	3	4	4	4	4	116
4	4	3	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4	109
5	5	4	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	134
5	4	4	4	5	3	3	4	4	3	4	4	4	4	121
3	2	2	3	4	3	2	4	4	4	4	3	4	4	98
4	4	3	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4	109
5	4	4	5	5	5	5	5	4	3	4	4	4	5	127
87	80	69	83	88	77	77	90	86	72	83	81	84	86	
0.7	0.6	0.6	0.5	0.4	0.8	1.1	0.3	0.2	0.4	0.2	0.4	0.2	0.3	13.71

La confiabilidad de la escala con el uso del coeficiente Alfa de Cronbach para las preguntas es de 0.78 indicó que produce datos consistentes internamente.

La consistencia interna de la escala con 30 preguntas fue alta (alfa=0.78).

## VALIDEZ INTERNA

### Ítem-Total Statistics

	Corrected Item-Total Correlation
p1	0.53
p2	0.68
p3	0.58
p4	0.82
p5	0.25
p6	0.47
p7	0.83
p8	0.40
p9	0.68
p10	0.88
p11	0.83
p12	0.45
p13	0.79
p14	0.64
p15	0.64
p16	0.79
p17	0.82
p18	0.76
p19	0.8
P20	0.72
P21	0.79
P22	0.69
P23	0.79
P24	0.79
P25	0.26
P26	0.29
P27	0.62
P28	0.82
P29	0.64
P30	0.79

R > 0.20 ítem aceptables

Se observa que la correlación de los ítems propuestos tiene una interacción consistente

**ANEXO "G"**  
**DATOS GENERALES**  
**DISTRIBUCIÓN DE LOS PACIENTES SEGÚN EDAD EN EL**  
**SERVICIO DE EMERGENCIA**

	<b>Rango</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Porcentaje %</b>
<b>Edad</b>	24 a 34	4	20
	35 a 44	4	20
	45 a más	12	60
	Total	20	100

*Fuente: Instrumento aplicado a los pacientes del servicio de emergencia del Hospital Nacional Hipólito Unanue - 2008*

**DISTRIBUCION DE LOS PACIENTE SEGÚN SEXO EN EL**  
**SERVICIO DE EMERGENCIA**

		<b>Cantidad</b>	<b>Porcentaje%</b>
<b>Sexo</b>	Masculino	19	99.99
	Femenino	1	0.01
	Total	20	100

*Fuente: Instrumento aplicado a los pacientes del servicio de emergencia del Hospital Nacional Hipólito Unanue - 2008*

**DISTRIBUCION DE LOS PACIENTES SEGÚN EL GRADO DE  
INSTRUCCIÓN EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA**

		<b>Cantidad</b>	<b>Porcentaje %</b>
<b>Grado de instrucción</b>	primaria	0	0
	secundaria	20	100
	Total	20	100

*Fuente: Instrumento aplicado a los pacientes del servicio de emergencia del Hospital Nacional  
Hipólito Unanue - 2008*

## ANEXO H

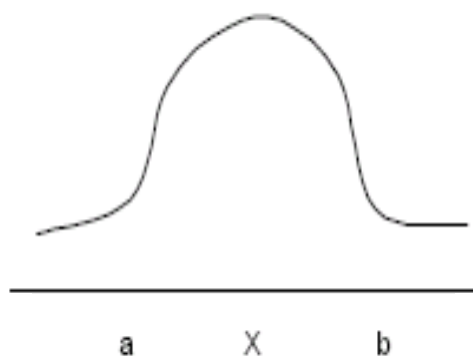
### CATEGORIZACIÓN DE LA DIMENSION TÉCNICO CIENTIFICO

Para realizar la medición de la variable Actitud se procedió de la siguiente forma:

Promedio (x): 36.7

Desviación estándar (s): 3.7

Número de ítems: 10



Luego se aplicó la Escala de Estaciones donde:

$$a = x - (0,75) s$$

$$36.7 - (0,75) (3.7) = 33.9$$

34

$$b = x + (0,75) s$$

$$36.7 + (0,75) (3.7) = 39.45$$

39

BAJA: 31 a 33

MEDIA: 34 a 38

ALTA: 39 a 45

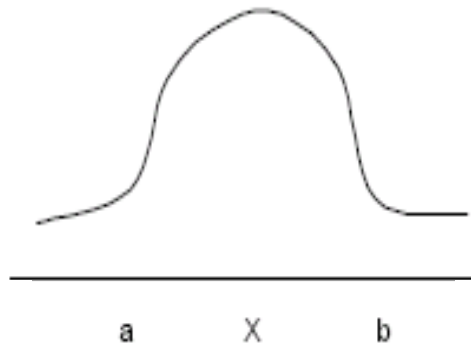
## CATEGORIZACIÓN DE LA DIMENSION INTERPERSONAL

Para realizar la medición de la variable Actitud se procedió de la siguiente forma:

Promedio ( $\bar{x}$ ): 39.6

Desviación estándar ( $s$ ): 5.3

Número de ítems: 10



Luego se aplicó la Escala de Estadones donde:

$$a = \bar{x} - (0,75) s$$

$$39.6 - (0,75) (5.3) = 35.9$$

36

$$b = \bar{x} + (0,75) s$$

$$39.6 + (0,75) (5.3) = 43.7$$

44

BAJA 29 a 35

MEDIA: 36 a 44

ALTA: 44 a 46

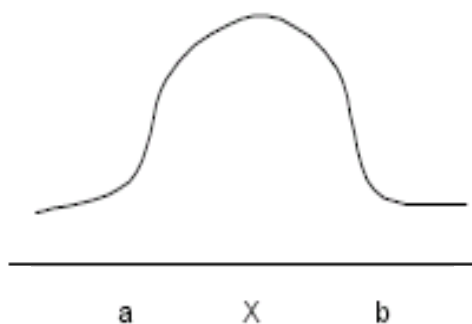
## CATEGORIZACIÓN DE LA DIMENSION ENTORNO

Para realizar la medición de la variable Actitud se procedió de la siguiente forma:

Promedio ( $\bar{x}$ ): 41.2

Desviación estándar ( $s$ ): 4.4

Número de ítems: 10



Luego se aplicó la Escala de Estaciones donde:

$$a = \bar{x} - (0,75) s$$

$$41.2 - (0,75) (4.4) = 37.8$$

38

$$b = \bar{x} + (0,75) s$$

$$41.2 + (0,75) (4.4) = 44.5$$

45

BAJA 33 a 37

MEDIA 38 a 45

ALTA: 46 a 50

## INDICE DE ANEXOS

<b>Anexo</b>	<b>Pág</b>
A.-Operacionalización de las variables	I
B . Instrumento	III
C.-Formulario de consentimiento informado	VIII
D. Escala de calificación	IX
E. Prueba Binomial, juez de expertos	X
F.-Validez y confiabilidad del instrumento	XI
G.-Datos Generales	XIV
H.-Categorización de las dimensiones	XVI