



**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 usuario externo con respecto  
a la atención que recibe del personal de enfermería en  
el Servicio de Emergencia del Hospital de Apoyo Jesús  
Nazareno Ayacucho - 2016**

**TRABAJO DE INVESTIGACIÓN**

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

**AUTOR**

Laura ENCISO CONDORI

**ASESOR**

Juana Matilde CUBA SANCHO

Lima, Perú

2016



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

---

Enciso L. Nivel de satisfacción del usuario externo con respecto a la atención que recibe del personal de enfermería en el Servicio de Emergencia del Hospital de Apoyo Jesús Nazareno Ayacucho - 2016 [Trabajo de investigación de segunda especialidad]. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Facultad de Medicina, Unidad de Posgrado; 2016.

---

909



UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS  
Universidad del Perú, DECANA DE AMERICA  
FACULTAD DE MEDICINA  
UNIDAD DE POSTGRADO



PROGRAMA DE SEGUNDA ESPECIALIZACIÓN EN ENFERMERÍA

-INFORME DE CALIFICACIÓN

LICENCIADA (O) : LAURA ENCISO CONDORI

TRABAJO DE INVESTIGACIÓN: "NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO CON RESPECTO A LA ATENCIÓN QUE RECIBE DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL DE APOYO JESUS NAZARENO AYACUCHO -2016"

ESPECIALIDAD : ENFERMERÍA EN EMERGENCIAS Y DESASTRES

Lima, 08 de julio de 2016.

Señor Doctor  
**SERGIO GERARDO RONCEROS MEDRANO**  
Director de la Unidad de Post-Grado  
Facultad de Medicina Humana -UNMSM

El Comité de la especialidad de **ENFERMERÍA EN EMERGENCIAS Y DESASTRES**, ha examinado el Trabajo de Investigación de la referencia, el cual ha sido calificado con nota de:

**DIECISIETE (17 )**

UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS  
FACULTAD DE MEDICINA  
UNIDAD DE POSTGRADO  
*Laura Enciso Condori*  
Segunda Especialidad en Enfermería  
Coordinadora



*Teresa Vivas Durand*

TERESA VIVAS DURAND

Mary

10/12)  
48  
3  
10/12)

*A Dios, por iluminarme y ayudarme en realizar el presente estudio de investigación.*

*A mis padres y hermanos por el apoyo incondicional y consejos dados, que me ayudan a seguir esforzándome cada día.*

*A mi esposo y nuestro tesoro en común, nuestra hija, por la paciencia y apoyo incondicional en mi superación personal y profesional.*

*Mi más profundo agradecimiento a la Lic. Juana Cuba Sancho, por sus enseñanzas y asesoría, para llegar a buen puerto y culminar el presente trabajo de investigación.*

*A la institución y a los usuarios quiénes me dieron la oportunidad de realizar el presente estudio.*

*Al Director del hospital, colegas y amigos de la institución que me brindaron su apoyo incondicional para el logro de mis objetivos.*

## INDICE

	<b>Pág.</b>
Índice de gráficos	vi
Resumen	vii
Summary	viii
Presentación	1
<b>CAPITULO I: INTRODUCCIÓN</b>	
1.1. Situación problemática	1
1.2. Formulación del problema	3
1.3. Justificación	3
1.4. Objetivos	4
1.5. Propósito	5
<b>CAPITULO II: MARCO TEÓRICO</b>	
2.1. Antecedentes	6
2.2. Base teórica	11
2.3. Definición operacional de términos	23
<b>CAPÍTULO III: METODOLOGÍA</b>	
3.1 Tipo y diseño de la investigación	26
3.2 Lugar de estudio	26
3.3 Población de estudio	27
3.4 Unidad de Análisis	27
3.5 Muestra y muestreo	27
3.6 Criterios de selección	28
3.7 Técnica e Instrumento de recolección de datos	28
3.8 Recolección de datos	29
3.9 Análisis e interpretación de datos de la información	29
3.10 Aspectos éticos de la investigación	30
<b>CAPÍTULO IV: RESULTADOS Y DISCUSIÓN</b>	
4.1. Resultados	31
4.2. Discusión	36
<b>CAPÍTULO V: CONCLUSIONES, LIMITACIONES Y RECOMENDACIONES.</b>	
5.1. Conclusiones	41
5.2. Limitaciones	42
5.3. Recomendaciones	42
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b>	43
<b>BIBLIOGRAFIA</b>	48
<b>ANEXOS</b>	

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

<b>GRAFICO N°</b>		<b>Pág.</b>
1	Nivel de satisfacción del usuario externo con respecto a la atención que recibe del personal de enfermería en el servicio de emergencia del Hospital de Apoyo Jesús Nazareno	32
2	Nivel de satisfacción del usuario externo con respecto a la dimensión humana de la atención de enfermería que recibe en el servicio de emergencia de Hospital Apoyo Jesús Nazareno.	33
3	Nivel de satisfacción del usuario externo con respecto a la dimensión continua de la atención de enfermería que recibe en el servicio de emergencia del Hospital de Apoyo de Jesús Nazareno	34
4	Nivel de satisfacción del usuario externo con respecto a la dimensión segura de la atención de enfermería que recibe en el servicio de emergencia de Hospital Apoyo Jesús Nazareno.	35
5	Nivel de satisfacción del usuario externo con respecto a la dimensión oportuna de la atención de enfermería que recibe en el servicio de emergencia de Hospital Apoyo Jesús Nazareno.	36

## RESUMEN

En el marco del sistema de gestión de la calidad, el tema de la satisfacción de los usuarios viene a ser de manera indirecta un indicador que permite levantar información confiable para la evaluación de la calidad. En tal sentido se ha desarrollado el presente estudio de investigación titulado “Nivel de satisfacción del usuario externo con respecto a la atención que recibe del profesional de enfermería en el servicio de emergencia del hospital de apoyo Jesús Nazareno” en Ayacucho.

**Objetivo:** Determinar el nivel de satisfacción del usuario externo con respecto a la atención que recibe del profesional de enfermería en el servicio de emergencia del Hospital Apoyo de Jesús Nazareno.

**Metodología:** El estudio es de tipo cuantitativo, nivel aplicativo, método descriptivo de corte transversal, la muestra estuvo conformada por 152 usuarios externos; la técnica fue una encuesta y el instrumento un cuestionario el cual fue aplicado previo consentimiento informado.

**Resultados:** Del 100% (152) de pacientes encuestados, el 78% (118) están medianamente satisfechos en la dimensión humana, el 72% (110) están medianamente satisfechos en la dimensión continua, el 64% (98) están medianamente satisfechos en la dimensión segura, el 64% (98) están medianamente satisfechos en la dimensión oportuna

**Conclusión:** el nivel de satisfacción del usuario externo es medianamente satisfechos con respecto a la atención que recibe del personal de enfermería en el servicio de emergencia del Hospital Apoyo de Jesús Nazareno 2016.

**Palabras Claves:** Nivel de satisfacción, usuario externo, atención de enfermería.

## SUMMARY

Under the quality management system, the issue of user satisfaction becomes indirectly raise an indicator that allows reliable for quality assessment information. In this regard it has developed this research study entitled "level external user satisfaction regarding the care you receive professional nursing in the hospital emergency service support Jesus Nazareno in Ayacucho.

**Objective:** To determine the level of external user satisfaction regarding the care you receive the nurse in the Emergency Service Support Hospital de Jesus Nazareno.

**Methodology:** The study is quantitative, application level, cross-sectional descriptive method, the sample consisted of 152 external users; the technique was a survey and a questionnaire instrument which was applied prior informed consent. Results: Of 100% (152) of patients surveyed, 78% (118) are moderately satisfied in the human dimension, 72% (110) are moderately satisfied in the continuous dimension, 64% (98) are moderately satisfied safe dimension, 64% (98) they are moderately satisfied in a timely dimension **Conclusion:** the level of satisfaction external user is fairly satisfied with respect to the care received from nurses in the emergency room of the Hospital Support of Jesus Nazareno 2016

**Keywords:** Satisfaction level, external user, nursing care.

## **PRESENTACION**

La satisfacción de los usuarios ha sido reconocida por la Organización Mundial de la Salud como uno de los indicadores indirectos para medir la calidad de las intervenciones en salud; ya que esto refleja el grado de conformidad y complacencia que tienen los pacientes con respecto a los aspectos técnicos e interpersonales que les prestan los servidores de la salud. En consecuencia “el nivel de satisfacción se convierte en un elemento de vital importancia para evaluar la calidad de servicio que recibe el paciente”. (1)

En este contexto, el cuidado de enfermería considerado como un pilar fundamental en el cuidado de la salud y que moviliza una serie de recursos humanos, materiales, y equipos técnicos a fin de lograr la satisfacción plena del paciente, debe tomar en cuenta la satisfacción del paciente para evaluar la calidad de su servicio.

El profesional de enfermería realiza un conjunto de acciones con la finalidad de satisfacer las expectativas que tiene el paciente con respecto al cuidado de su salud, teniendo en cuenta las múltiples dimensiones del ser humano: físico, psicológico, espiritual, cultural y social, sin embargo; no siempre se logra esta satisfacción debido a la creciente demanda de pacientes y las exigencias de cada uno de ellos.

Por consiguiente “La atención de enfermería en los servicios de salud determina el grado de satisfacción o insatisfacción del usuario con respecto al cuidado de su salud”. (2)

Por todo lo mencionado es que se realiza el presente estudio de investigación con el objetivo de identificar el nivel de satisfacción del usuario externo respecto a la atención que recibe del personal de enfermería.

El estudio consta de cinco capítulos: Capítulo I. Planteamiento del problema, en el que se expone la situación problemática, la formulación del problema, la justificación, los objetivos y el propósito, Capítulo II. Marco Teórico, que presenta los antecedentes, base teórica y definición operacional de términos. Capítulo III. Hipótesis y Variables Capítulo IV. Metodología, que incluye, nivel, tipo y método; área de estudio, población y muestra; técnica e instrumento; plan de recolección de datos; plan de análisis e interpretación de datos; y consideraciones éticas. Capítulo V. Aspectos Administrativos. Capítulo VI. Referencias bibliográficas y anexos.

# **CAPITULO I**

## **PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

### **1.1. SITUACION PROBLEMÁTICA**

Los nuevos enfoques de gerencia en salud sobre la satisfacción del usuario exponen que brindar calidad, significa corresponder a las expectativas de los usuarios quienes llegan a la institución de salud en busca de ayuda, de comprensión y de atención, por tal motivo el hecho de no brindar una atención de enfermería de calidad, puede conllevar a la insatisfacción del paciente con respecto a la atención recibida.

La satisfacción del usuario refleja confiabilidad, credibilidad y el prestigio de los servicios que brinda la institución; por ello, “la satisfacción del paciente debe ser tomado en cuenta si se quiere medir la calidad del cuidado de enfermería, ya que la satisfacción se constituye en un valioso instrumento para evaluar los resultados del cuidado” (3).

En enfermería lo primordial es valorar las necesidades de los pacientes con el fin de satisfacerlas con las intervenciones y acciones que ayuden a mejorar la salud bio – psico - social y espiritual del paciente, para lo cual se requiere vocación, motivación y conocimientos técnico, científico y humanístico además de recursos humanos, materiales y financieros a fin de lograr la satisfacción del paciente.

Evaluar la calidad del cuidado de enfermería desde la perspectiva de los pacientes, “es obtener del entrevistado un conjunto de conceptos y actitudes asociados con la atención recibida en relación a la satisfacción de sus necesidades y expectativas de salud; por ende la

percepción del usuario sobre la calidad del cuidado es de vital importancia en la práctica de enfermería”. (4)

En estudios realizados por la organización mundial de la salud hay un alto grado de insatisfacción de pacientes (72%), con respecto a la atención recibida en los diferentes instituciones de salud, por tal motivo el Ministerio de Salud ha planteado estrategias entre las cuales está un programa de garantía de calidad que propone involucrar a todo el personal de salud en todo los niveles de atención para garantizar al usuario que las atenciones que reciben sean seguras y efectivas.

En una investigación realizada en México sobre el cambio hacia la cultura de la calidad se encontró, “Un 60% de falta de sensibilidad humana durante la atención al paciente con enfermedades terminales (...) son pacientes y familiares que se encuentran en situaciones difíciles con muchas necesidades emocionales, espirituales y físicas y no son satisfechas por el personal que los atienden”. (5)

No obstante en un reciente estudio realizado por el Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen en el 2012) más del 50% de pacientes manifestaron ser tratado como un número de cama o un diagnóstico médico, llegando a la conclusión de que la calidad de la atención de enfermería desde la percepción del usuario se caracteriza por una clara insatisfacción con el ambiente físico de emergencia. (6)

En mi experiencia profesional escucho quejarse a los paciente sobre la atención que reciben en el hospital, ellos refieren “las enfermeras son inhumanas, algunas son renegonas” “hay enfermeras buenas y hay otras que son malas no tienen paciencia” si pudiera me iría a otro sitio para que me atiendan” entre otras manifestaciones de descontento e inconformidad con la atención que reciben; por tal motivo es que surge

la necesidad de investigar: Cuan satisfechos están los pacientes atendidos en el servicio de emergencia del Hospital Apoyo Jesús Nazareno de Ayacucho.

Teniendo en cuenta que, el nivel de satisfacción es un concepto clave hoy en día para mejorar la calidad de los servicios de salud se hace necesario obtener información de los pacientes sobre la atención que recibe de los profesionales de la salud; en este sentido, “las enfermeras que trabajan en unidades críticas, especialmente en los servicios de emergencia, debe tener además de competencias técnicas y científicas, principios éticos y sensibilidad humana para aliviar las angustias, inquietudes, temores e inseguridades del paciente y familiares”.(7)

## **1.2 FORMULACION DEL PROBLEMA**

¿Cuál es el nivel de satisfacción del usuario externo con respecto a la atención que recibe del personal de enfermería en el servicio de emergencia del Hospital Apoyo Jesús Nazareno 2016?

## **1.3 JUSTIFICACION**

En la actualidad el usuario que llega a requerir una atención de emergencia es mucho más exigente que en los servicios de hospitalización, enfrentándose al personal de salud, mostrando en algunas oportunidades maltratos y actitudes negativas hacia el enfermero o médico que le atiende, aduciendo un sin número de razones, para que la atención sea inmediata y de calidad. El usuario exige que se le presten servicios óptimos y oportunos y ello se traduce en satisfacción o insatisfacción del paciente dependiendo de la calidad de atención que recibe, por consiguiente el reconocimiento de la calidad recibida en cualquier institución de servicios de salud se refleja en la satisfacción del paciente y familia.

Por todo lo mencionado se hace necesario el desarrollo del presente trabajo de investigación en tanto no existe un informe real y de carácter científico que sirva de sustento para proponer estrategias tendientes a mejorar el nivel de satisfacción del paciente y familia con respecto a la atención que recibe en el hospital.

Es importante contar con el resultado de satisfacción de los pacientes para poder orientar los esfuerzos de mejora de calidad en los servicios de salud.

Así es mismo estos resultados van a contribuir con redistribución de ambientes, mejoramiento del equipamiento así como la adquisición de un mayor número de enfermeras, a fin de mejorar la satisfacción del paciente, sobre todo en las áreas de emergencia donde muchas veces el paciente llega en estado crítico acompañado de familiares totalmente angustiados por la salud de su familiar y solicitan información permanentemente.

#### **1.4 OBJETIVOS**

##### **Objetivo general**

- Determinar el nivel de satisfacción del usuario externo con respecto a la atención que recibe del personal de enfermería en el servicio de emergencia del Hospital Apoyo de Jesús Nazareno.

##### **Objetivos específicos**

- Identificar el nivel de satisfacción del usuario externo con respecto, a la dimensión humana de la atención de enfermería que recibe en el servicio de emergencia de Hospital Apoyo Jesús Nazareno.

- Identificar el nivel de satisfacción del usuario externo con respecto a la dimensión continua de la atención de enfermería que recibe en el servicio de emergencia del Hospital de Apoyo de Jesús Nazareno.
- Identificar el nivel de satisfacción del usuario externo con respecto a la dimensión segura de la atención de enfermería que recibe en el servicio de emergencia de Hospital Apoyo Jesús Nazareno.
- Identificar el nivel de satisfacción del usuario externo con respecto a la dimensión oportuna de la atención de enfermería que recibe en el servicio de emergencia de Hospital Apoyo Jesús Nazareno

### **1.5. PROPÓSITO**

El propósito de este estudio es proporcionar información clara y detallada a las autoridades y al personal de enfermería, sobre la satisfacción del usuario que recibe atención del profesional de enfermería.

La medición de la satisfacción de los usuarios externos nos permitirá detectar oportunidades de mejora en los diferentes procesos de atención.

Asimismo con estos resultados se propone fomentar la participación activa del personal de enfermería, con cambios de actitudes mediante la capacitación permanente en las dimensiones continua, humana , segura y oportuna donde se enfatice los conocimientos adecuados favoreciendo la buena práctica y aceptación consiente para el control y vigilancia del cumplimiento de los procedimientos del profesional de enfermería en e l servicio de emergencia , a fin de que se formule estrategias orientadas a optimizar o mejorar la calidad del cuidado holístico del usuario.

## **CAPITULO II**

### **MARCO TEORICO**

#### **2.1 ANTECEDENTES DEL ESTUDIO**

Luego de realizar la revisión de antecedentes se ha encontrado algunos relacionados así tenemos:

- **A NIVEL NACIONAL**

Monchón Palacios, en el 2013, en Chiclayo realizó un estudio de investigación titulado “Nivel de calidad del cuidado enfermero desde la percepción del usuario en el servicio de emergencia del hospital III - ESSALUD”. El estudio es de tipo cuantitativo, método descriptivo de corte transversal; tuvo como objetivo: determinar el nivel de calidad del cuidado enfermero desde la percepción del usuario. La muestra estuvo constituido por 329 pacientes. La recolección de datos se realizó mediante la aplicación de la encuesta SERVQUAL modificada, con la cual se llegó a los siguientes resultados. “Un 64.18% de los usuarios afirman que el nivel de calidad del cuidado enfermero es bajo, el 30.18% lo califica como nivel de calidad medio y el 5.64% como nivel de calidad alto”. (9)

Se concluyó “que el nivel de calidad Cuidado del enfermero en el servicio de emergencia de este hospital es bajo. En todo momento se guardó respeto por los principios de la bioética personalista y los de rigor científico”. (10)

Víctor Hugo Córdova Bonifacio en el 2012 en Lima realizó un estudio sobre “satisfacción del usuario externo en relación con la motivación del personal de salud en el área de emergencia del hospital Grau”. El

objetivo fue determinar el grado de Satisfacción del usuario externo en relación con la motivación del personal de salud. Es un estudio descriptivo, prospectivo de corte transversal; la población fue 66 miembros del personal de salud y 120 usuarios externos, la técnica empleada fue una encuesta y se utilizó como instrumento un cuestionario de satisfacción de SERVQUAL modificado por Elías y Álvarez llegando a los siguientes resultados:

La motivación del personal de salud es alta con una media de 27.23 de 30 puntos, con predominio de los factores motivacionales intrínsecos. Sin embargo en los pacientes encuestados se encontró lo siguiente: Del 100% de pacientes encuestados, solo el 33 % declaran estar satisfecho, el 43 % poco satisfecho, y el 24% insatisfecho, por lo tanto la correlación entre la satisfacción del usuario externo y la motivación del personal de salud en el área de emergencia es muy baja teniendo en cuenta el alto porcentaje de pacientes insatisfechos y poco satisfecho.

Conclusiones: “No hay correlación estadística significativa entre la motivación del personal con la satisfacción del usuario externo. Por lo que podemos decir que existen otros factores que condicionan esta satisfacción a poca satisfacción en los usuarios externos, lo que merece una investigación en el área de emergencia”. (11)

López Amasifén y Wendy Fiorella el 2012 en Tarapoto realizaron un estudio sobre “Nivel de satisfacción del paciente sobre el cuidado que brinda la enfermera en el servicio de medicina de un hospital del MINSA”. Tuvo como objetivo: Determinar el nivel de Satisfacción del paciente sobre el cuidado que brinda la Enfermera en el Servicio de Medicina. Es una investigación tipo cuantitativo, método aplicativo simple de corte transversal, en la cual se utilizó como técnica la

encuesta y como instrumento un cuestionario. La muestra considerada para el estudio estuvo conformada por 30 pacientes adultos mayores que se encontraron hospitalizados en el Servicio de Medicina.

Las conclusiones a la que se llegó en el presente estudio fue: “El nivel de satisfacción de los pacientes encuestados es alto, sobre todo en los aspectos técnico científico que brinda la enfermera en el servicio de Medicina; en el aspecto humano es de medio a bajo”. (12)

Isabel Natividad Urure Velazco, el 2006 en Ica realizo una investigación sobre “Satisfacción de los pacientes con la atención de enfermería post operatoria en el servicio de cirugía del hospital "santa maría del socorro". El cuyo objetivo fue determinar el nivel de satisfacción de los pacientes con la atención de enfermería post operatoria. Es un estudio descriptivo de corte transversal. La muestra estuvo constituida por 145 pacientes post operado entre 2 a 4 días .Para la recolección de datos se utilizó una escala tipo Likert con 30 reactivos con la que llego a los siguientes resultados. El nivel de satisfacción en relación a necesidades y expectativas fue parcialmente satisfecho con un promedio de 3.60 y 3.70, y en relación a percepciones resultó satisfecho con 4.12 de promedio. La atención de enfermería post operatoria fue buena con 47.5%. Y la conclusión fue: “El nivel de satisfacción de los pacientes con la atención de enfermería post operatoria resultó parcialmente satisfecho con un promedio general de 3.72. Los pacientes del servicio de cirugía se sienten parcialmente satisfechos con la atención de enfermería post operatoria”. (13)

- **A NIVEL INTERNACIONAL**

Juliana Santana de Freitas en Brasil, realizó un estudio con el título de “Calidad de los cuidados de enfermería y satisfacción del paciente atendido en un hospital de enseñanza” con el objetivos de evaluar la calidad de los cuidados de enfermería, la satisfacción del paciente y la correlación entre ambos. Es un estudio transversal con 275 pacientes internados en un hospital de enseñanza de la región Centro-Oeste. Los datos fueron recolectados mediante la aplicación simultánea de tres instrumentos llegando a los siguientes resultados: solamente dos fueron considerados seguros - higiene y confort físico, nutrición e hidratación – los demás fueron clasificados como pobres. Los pacientes se mostraron satisfechos con los cuidados recibidos en los dominios evaluados: técnico-profesional, confianza y educacional.

Conclusión: “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”. (14)

Camejo Eva Rico, Mena Pérez Nora, Concepción Alfonso, María Isabel y Breijo Madera Hipólito, en el 2000 en Cuba, realizaron un estudio titulado “Nivel de satisfacción de los pacientes que acuden a un policlínico principal de urgencias "Pedro Borrás Astorga”. El objetivo fue determinar el nivel de satisfacción de los pacientes que acudieron al policlínico principal de urgencias. El estudio fue longitudinal y prospectivo, la población estuvo conformado por 14 pacientes para los cuales el tiempo de atención se retrasó entre 15 y 30 minutos, pero

ninguno de los problemas de salud de ellos era una emergencia médica.

Las conclusiones a la que se llegó fue:

“Se lograron las interconsultas del clínico y del pediatra de forma rápida y existieron criterios satisfactorios de los pacientes con relación al trato recibido por médicos, enfermeras y técnicos”. (15)

Difour Milagros Violeta, Eloísa Legra Bárbara y colaboradores, el 2013 en Cuba realizaron una investigación cuyo título fue “Evaluación de la calidad de la atención de enfermería en pacientes oncológicos tratados con quimioterapia” con el fin de evaluar la calidad de la atención de enfermería, así como el nivel de satisfacción de quienes la recibieron. Es un estudio descriptivo y transversal. La muestra estuvo constituida por 300 pacientes oncológicos tratados con antineoplásicos y 3 profesionales de enfermería, que laboraban en el departamento de quimioterapia ambulatoria. Los resultados constataron que “la calidad de la atención de dichos profesionales en su dimensión trato humano y nivel de atención fue buena, así como el nivel de satisfacción de quienes la recibieron resultó favorable”. (16)

Dios Guerra Caridad, Alba Dios M. en Argentina realizaron un estudio de investigación cuyo título fue “Valoración de la satisfacción de usuarios de la consulta de enfermería en centros de salud a partir de indicadores de calidad técnicos y de comunicación” La investigación tuvo como objetivos medir la satisfacción de los usuarios relacionada con aspectos técnicos y comunicativos en la consulta de enfermería en Atención Primaria. Es un estudio descriptivo de corte transversal; la población estuvo constituida por 335 pacientes, se utilizó como instrumento un cuestionario con preguntas abiertas y preguntas cerradas, con las que se llegó a los siguientes resultados:

Se obtuvo un 76,5% de satisfacción en las respuestas cerradas respecto a los procedimientos utilizados en la sala de curas, sin embargo el 26,1% de los pacientes planteo alguna sugerencia o propuesta de cambio en las respuestas abiertas. Fue un 89,1% de satisfacción en información recibida en respuestas cerradas, el 16,1% hizo sugerencias de cambio en las respuestas abiertas. En cuanto a la relación enfermera paciente, los resultados fueron: un 94,2% mostraba satisfacción frente a un 7,5% que planteó sugerencias en preguntas abiertas; en referencia al tiempo empleado la satisfacción oscilo del 88,5% al 16,8%.

Las Conclusiones fueron: “La mayoría de los pacientes que consultaron con enfermería en los Centros de Salud mostraron mediana satisfacción con la atención recibida, manifestaron les gustaría participar más en la toma de decisiones”. (17)

## **2.2 BASE TEORICO**

### **2.2.1. ASPECTOS GENERALES SOBRE SATISFACCIÓN**

El termino satisfacción se refiere a una medida de cómo los productos y servicios suministrados por una institución cumplen o superan las expectativas del cliente; es el punto de partida para la búsqueda de la excelencia empresarial. En tal sentido “toda institución debe focalizar las necesidades del cliente, es decir que dichas necesidades deben estar bien claras para todos los miembros de la organización a fin de poder satisfacerlas”. (18)

La satisfacción también se define como el grado de conformidad del usuario en función de sus expectativas, por ello es visto como un indicador clave para el desempeño de los que brindan el servicio en una institución. Dentro de las organizaciones, los índices de

satisfacción del usuario pueden tener efecto de gran alcance para la institución enfatizando la importancia del cumplimiento de las expectativas de los clientes; por lo tanto es esencial para las instituciones gestionar eficazmente la satisfacción del usuario.

Para obtener información sobre la satisfacción del cliente, “las empresas en general preguntan a sus clientes si su servicio ha alcanzado o superado sus expectativas, por lo que las expectativas del usuario son un factor clave detrás de la satisfacción”. (19)

Por lo expuesto, las expectativas del cliente sobre la calidad del servicio implican cumplimiento, buen rendimiento y desempeño del personal que brinda el servicio, a fin de satisfacer estas expectativas. “En consecuencia la percepción de la calidad juzgada por el cliente, se centra en aquellas características o atributos del personal que brinda el servicio y determinan sus preferencias durante la atención al cliente”. (20)

Hoy en día, hablar de satisfacción del cliente es hablar de calidad, uno de los objetivos más importantes de toda empresa exitosa y de las que pretenden serlo, ya que la expectativa, la calidad y la satisfacción van de la mano. Los beneficios de alcanzar la calidad total son diversos, sin embargo, algunos expertos en mercadotecnia nos muestran tres beneficios esenciales de conseguir la satisfacción del cliente.

1º Un cliente satisfecho, por lo general vuelve a comprar (lealtad).

2º Un cliente satisfecho comunica a otros sus experiencias positivas con un producto o servicio (difusión gratuita o a muy bajo costo).

3º Un cliente satisfecho deja de lado a la competencia (competitividad).

“Por consiguiente, no cabe duda de que el éxito de toda organización se basa, en gran medida, en su compromiso por lograr clientes o usuarios satisfechos”. (21)

Según el Ministerio de Salud “la satisfacción del usuario externo es el indicador más utilizado y expresa un juicio de valor subjetivo de la atención recibida” (22)

## **ELEMENTOS QUE CONFORMAN LA SATISFACCION DEL CLIENTE**

La satisfacción del cliente está conformada por tres elementos:

**El Rendimiento Percibido:** Se refiere al desempeño del personal que brinda el servicio, y al resultado que el cliente obtuvo con el servicio que adquirió. El rendimiento percibido tiene las siguientes características:

- Se determina desde el punto de vista del cliente, no de la empresa
- Se basa en los resultados que el cliente obtiene con el producto o servicio.
- Está basado en las percepciones del cliente, no necesariamente en la realidad.
- Sufre el impacto de las opiniones de otras personas que influyen en el cliente.
- Depende del estado de ánimo del cliente y de sus razonamientos.
- Dada su complejidad, el rendimiento percibido "puede ser determinado luego de una exhaustiva investigación que comienza y termina en el cliente.

**Las Expectativas:** Son las esperanzas que los usuarios tienen por conseguir algo, y se producen por el efecto de una o más de estas cuatro situaciones:

- Promesas que hace la misma empresa acerca de los beneficios que brinda el producto o servicio.
- Experiencias anteriores.
- Opiniones de amistades, familiares, conocidos y líderes de opinión
- Promesas que ofrecen los competidores.

**Niveles de satisfacción:** Es el grado de conformidad o complacencia del cliente con respecto al servicio recibido, dependiendo de la calidad del servicio, el cliente puede estar satisfecho o insatisfecho.

**Satisfecho:** Cuando el desempeño percibido del servicio coincide con las expectativas del usuario.

**Insatisfecho:** Cuando el desempeño percibido del servicio o producto no alcanza las expectativas del usuario.

Además de lo anterior también se plantea la siguiente clasificación

- **Satisfacción baja:** Se produce cuando el desempeño percibido del servicio no alcanza las expectativas del cliente.
- **Satisfacción media:** Se produce cuando el desempeño percibido del producto coincide con las expectativas del cliente.
- **Satisfacción Alta:** Se produce cuando el desempeño percibido excede a las expectativas del cliente. La satisfacción es el grado de placer, gusto obtenido por la persona; se podría decir que se mide el proceso de la atención, aumenta o disminuye las posibilidades de éxito y reduce aquella que son indeseables. A través del nivel de satisfacción se evalúa el actuar de los cuidados humanos, oportunos, seguros y continuos del profesional de enfermería.

Por todo lo expuesto en relación a los elementos de la satisfacción “es importante entenderlos para que podamos saber cómo nuestros clientes definen la calidad de nuestros servicios. Solamente a través de la comprensión de los mismos es que seremos capaces de desarrollar medidas para evaluar nuestro desempeño en el suministro de servicios”. (35)

También es importante contar con los siguientes:

**Disponibilidad:** grado con que un servicio de salud está disponible, siempre que los clientes lo necesiten.

**Accesibilidad:** Grado con que el cliente espera que lo atiendan cuando lo necesita.

**Cortesía:** Grado con que el proveedor de servicio de salud demuestra una actitud amable con el cliente, siendo capaz de reconocer y comprender sus sentimientos. La cortesía mueve a un individuo a mostrar un cierto nivel de conformidad y empatía para con los sentimientos de otras personas, una persona cortés se comporta con dignidad y respeto hacia otros y se esfuerza por lograr armonía en las relaciones interpersonales.

**Agilidad:** Grado con que el proveedor de servicio de salud satisface rápidamente la solicitud de los clientes.

**Confianza:** Grado con que el proveedor de servicio de salud demuestra poseer las habilidades para prestar el servicio prometido, de manera precisa y confiable, siendo percibido así por el cliente.

**Competencia:** Grado con que el proveedor de servicio de salud muestra poseer las habilidades y los conocimientos necesarios para prestar atención al cliente. Mientras mayor sea la competencia percibida del proveedor de servicio, mayor será el nivel de satisfacción del cliente.

**Comunicación:** Grado con que el proveedor de servicio de salud se comunica con sus clientes a través de un lenguaje simple, claro y de fácil entendimiento. La comunicación con los clientes puede afectar en gran manera el proceso de recuperación. Si un cliente se siente apartado, desinformado, o en incertidumbre acerca de sus resultados de salud, puede que demore más en recuperarse. “La comunicación entre clientes y proveedores de servicio pueden incrementar la satisfacción de los mismos con la calidad de los servicios y atención hospitalaria recibida”.(36)

## **DIMENSIONES DE LA SATISFACCION DEL USUARIO EXTERNO**

**Fiabilidad (F):** Es la capacidad para cumplir exitosamente con el servicio ofrecido

**Capacidad de respuesta (CR):** Es la disposición de servir a los usuarios y proveerles un servicio rápido y oportuno frente a una demanda con una respuesta de calidad y en un tiempo aceptable

**Seguridad (S):** Evalúa la confianza que genera la actitud del personal que brinda la prestación de salud demostrando conocimiento, privacidad, cortesía, habilidad para comunicarse e inspirar confianza

**Empatía (E):** Es la capacidad que tiene una persona para ponerse en el lugar de la otra persona y entender y atender adecuadamente las necesidades del otro.

**Aspectos tangibles (T):** Son los aspectos físicos que el usuario percibe de la institución; y están relacionados con las condiciones y apariencia física de las instalaciones, equipos, personal, material de comunicación, limpieza y comodidad.

## EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN

La valoración de la satisfacción del paciente con los servicios de cuidado de la salud es bastante común. “Su popularidad es atribuible a cuatro factores principales”. (23)

**Primero**, los clientes son los consumidores y los estudios del consumidor son fundamentales tanto para aumentar la eficacia como para mejorar el producto.

**Segundo**, la satisfacción del paciente es profesional y clínicamente deseable y está asociada tanto con el cumplimiento como con la recuperación de la salud.

**Tercero**, puesto que el cuidado de salud está basado principalmente en los fondos del sector público, los clientes tienen el derecho ciudadano de comentar y involucrarse en el desarrollo y la implementación de la política de cuidado de la salud.

**Cuarto**, existe una convicción extendida de que los estudios de satisfacción del cliente son fáciles de realizar. Por consiguiente; por razones administrativas, clínicas, democráticas y prácticas, la valoración de la satisfacción del cliente tiene aprobación casi universal.

Uno de los instrumentos más generalizados para la valoración y la gestión del funcionamiento de los servicios sanitarios consiste en averiguar cuál es el grado de satisfacción de los clientes. Por lo tanto “la satisfacción del consumo de los servicios sanitarios es utilizada frecuentemente como un índice de buen funcionamiento de la calidad del servicio prestado e incluso como un indicador del resultado de los mismos por parte de la administración sanitario”. (24)

## **IMPORTANCIA DE LA SATISFACCIÓN DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DEL PACIENTE**

Si se pretende comprender la importancia de satisfacer las necesidades y expectativas de los pacientes, es importante aclarar que muchos y diferentes grupos de pacientes juzgan la calidad de los servicios del cuidado de la salud, de acuerdo a la atención recibido.

“Ordinariamente los familiares y amigos también quieren encontrar suficiente información y quieren tener acceso al paciente, requieren de la sensibilidad y consideración por parte del personal hospitalario formándose una opinión del cuidado percibido, lo cual se traduce en satisfacción o insatisfacción”. (25)

Cuando alguna persona tiene una necesidad específica, busca un producto o servicio para satisfacerla, si la elección anterior proporcionó un alto grado de satisfacción tendrán muy buenas posibilidades de ser escogida de nuevo, logrando además que en esa siguiente oportunidad, la decisión sea favorecida por un mayor contenido de emoción que de razón.

## **GENERALIDADES SOBRE SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN SALUD**

La satisfacción del usuario es un indicador del nivel de aceptación del paciente en cuanto a la utilización de los servicios de salud, toda esta información es para identificar posibles áreas de mejora en los centros hospitalarios, pensando normalmente en la comodidad de los pacientes.

El paciente que acude a una institución de salud, puede ir por muchas razones, pero la esencial es para solucionar un problema de salud; en esta búsqueda de solución a su salud, el paciente puede

establecer mejores o peores comunicaciones con el personal que lo atiende, puede recibir mejor o peor trato, estableciendo esperanzas o frustraciones, puede solucionar o no su problema de salud; sin embargo, a pesar de no solucionar su problema puede estar satisfecho porque fue bien atendido, o como dicen muchos usuarios, los enfermeros "hicieron todo lo posible por ayudarme". (28)

La satisfacción en este sentido está considerada como un elemento deseable e importante de la actuación de enfermería, ésta es una situación que se vive diariamente y que se presenta en los servicios de salud.

El buen trato es un elemento importante en la satisfacción del paciente, se manifiesta en la relación con el paciente, con, abrazos, miradas, gestos, posturas y en la comunicación; el buen trato es consecuencia del afecto y de una buena salud emocional y esto eleva el nivel de satisfacción del paciente. Es muy importante el buen trato porque de esa manera fortalecemos el vínculo afectivo con el paciente generando un ambiente cálido, de seguridad y confianza, lo cual facilita la expresión de sentimientos. Con todas estas acciones el paciente va sentir que la enfermera lo escucha y el podrá expresar sus sentimientos y emociones.

“El trato se puede transmitir mediante un saludo afectuoso para de esta manera eliminar la brecha que existe entre la enfermera y paciente, la amabilidad y la calidez es una parte muy importante en esta relación solo así se puede mantener una relación de confianza mutua”. (29)

En cuanto a la comunicación con los pacientes no sólo se da con palabras. Las expresiones no verbales y el silencio también son formas de comunicación, por ello los profesionales de enfermería, debemos adquirir habilidades y destrezas para saber interpretar lo que un

paciente nos quiere expresar, aún en ausencia de las palabras. “Para brindar un cuidado integral es importante establecer entre la enfermera(o) y el paciente establezca una relación de confianza y de ayuda, en la que haya disposición al diálogo y la escucha, utilizando una terminología clara y comprensible que facilite la comunicación y que permita identificar y satisfacer las necesidades del paciente de forma asertiva y oportuna”. (30)

La satisfacción de las expectativas del usuario incluye la accesibilidad a los servicios, oportunidad para la atención, amabilidad en el trato, proceso de la atención realizado sin obstáculos, suficiente personal de salud debidamente capacitado, disponibilidad del equipo, material y medicamentos que se requieran; solución del problema de salud que es motivo de la atención, comodidad durante el proceso de atención, control de ruido, iluminación adecuada, y ausencia de malos olores.

### **2.2.2. ASPECTOS GENERALES SOBRE CUIDADO DE ENFERMERIA**

El cuidado forma parte del ser humano desde sus orígenes y se caracteriza por ayudar al desvalido, al que necesita, al que no puede valerse por sí mismo y al que sufre una dolencia; por ende el cuidado es el atributo más valioso que la enfermera puede ofrecer a la humanidad, y puede ser demostrado y practicado de manera eficaz mediante una adecuada relación interpersonal. En este sentido la esencia del cuidado de enfermería es la protección de la vida humana en los procesos de salud y enfermedad

“El cuidado de Enfermería son todas las acciones que realiza la profesional de enfermería, para satisfacer las necesidades del paciente basado en sus necesidades fisiológicas, de seguridad y protección y de

amor y pertenencia considerando sus expectativas y percepciones”.  
(31)

El cuidado de enfermería va más allá de lo visible, es entender, comprender y ayudar a la persona que sufre, es dar la mano y sonreír con el corazón; por lo tanto se constituye en un servicio esencial de salud que ofrecen las enfermeras en beneficio del paciente, familia y comunidad y se da a través del establecimiento de un proceso interpersonal y mediante la aplicación del método científico en donde el profesional de enfermería ayuda al paciente empleando conocimientos y habilidades de carácter científico, tecnológico, humanístico y ético que permite identificar y solucionar problemas y necesidades de naturaleza bio-psico -social y cultural.

Por lo expuesto en todo lo anterior el cuidado de enfermería implica una interacción humana tan profunda en el que las enfermeras ofrecen intencionalmente un conjunto de actividades y prácticas que implica comportamientos tendientes a cuidar y restablecer la salud física, emocional, y elevar la calidad de vida del individuo y grupo humano desde el nacimiento hasta la muerte incluyendo los periodos de salud y enfermedad.

## **COMPONENTES DEL CUIDADO DE ENFERMERIA**

Enfermería es una de las pocas profesiones que tiene en su menester el acogimiento de la dolencia y el sufrimiento humano, en este contexto el cuidado de enfermería debe extrapolar el conocimiento científico tratando de entender y comprender al ser que sufre.

Mayeroff, 1971, citado por Gonzales G. y colaboradores (2004), describe ocho componentes del cuidado que no debe faltar en toda

interacción enfermera paciente, de manera tal que todos los pacientes se sientan satisfechos plenamente

- **Humana.-** La eficacia de los servicios es fundamental e importante de la calidad dado que los recursos de la atención de salud son generalmente limitados, los servicios eficientes son las que suministran una atención más óptima al paciente y a la comunidad, estas suministran el mayor beneficio dentro de los recursos con los que se cuentan. La eficacia exige a los proveedores de salud suministrar una atención innecesaria o inapropiada.
- **Continua.-** Implica que el cliente puede recibir una serie completa de servicios de salud que necesita sin interrupciones, suspensiones ni repeticiones innecesarias de evaluación, diagnóstico o tratamiento.
- **Segura.-** Implica la reducción de riesgos, infecciones, efectos colaterales, perjuicios u otros peligros que pueden relacionarse con la prestación de servicio. El sistema de salud tiene responsabilidad de asegurar que los servicios se presten con ningún riesgo para el paciente.
- **Oportuna.-** Las comodidades a menudo se relacionan con el aspecto físico del establecimiento de salud, el personal y los materiales así como las comodidades físicas, la limpieza, la privacidad pueden servir para que los pacientes estén más dispuestos a pagar su servicio.

### 2.3. DEFINICIÓN OPERACIONAL DE TÉRMINOS

- **Cuidado de Enfermería:** Son todas las acciones que realiza la profesional de enfermería, para brindar una asistencia a un cliente.
- **Atención al paciente.-** capacidad de disposición de la enfermera de satisfacer las necesidades del cliente en cuanto a comodidad, nutrición o de brindar un tratamiento específico.
- **Trato amable al paciente.-** incluye una relación armoniosa entre enfermera y cliente, en el cual la enfermera es capaz de considerarlo como un ser humano que necesita apoyo físico y emocional.
- **Interrelación eficaz entre enfermera-paciente.-** Es la capacidad que tiene la enfermera de comprender y mostrar respeto por el cliente, preocupándose por su bienestar físico y emocional y éste, a su vez, sea capaz de percibirlo.
- **Desarrollo y aplicación de habilidades en cuidados de enfermería.-** es la seguridad que demuestra la enfermera en la atención básica brindada al paciente como la administración de tratamiento, en la toma de una muestra y en procedimientos que requieran más destreza como la colocación de un catéter o vías periféricas.
- **Atención de enfermería**  
Es el conjunto de cuidados que brinda la enfermera basado en sus necesidades fisiológicas, de seguridad y protección.

- **Calidad**

Es satisfacer plenamente las necesidades del paciente ofreciendo una atención de enfermería ágil y oportuna.

- **Calidad del servicio**

Es el conjunto de características que deberán de tener los servicios de salud, basado en las necesidades del paciente, quienes van a calificar el servicio recibido.

- **Paciente**

Es aquella persona que recibe atención integral por parte de la enfermera siendo a la vez capaz de emitir un juicio a partir de lo percibido durante su permanencia en el servicio.

**Trato amable al paciente.-** incluye una relación armoniosa entre enfermera y cliente, en el cual la enfermera es capaz de considerarlo como un ser humano que necesita apoyo físico y emocional.

**Interrelación eficaz entre enfermera-paciente.-** Es la capacidad que tiene la enfermera de comprender y mostrar respeto por el cliente, preocupándose por su bienestar físico y emocional y éste, a su vez, sea capaz de percibirlo.

**Desarrollo y aplicación de habilidades en cuidados de enfermería.-** es la seguridad que demuestra la enfermera en la atención básica brindada al paciente como la administración de tratamiento, en la toma de una muestra y en procedimientos que requieran más destreza como la colocación de un catéter o vías periféricas.

**Atención de enfermería**

Es el conjunto de cuidados que brinda la enfermera al paciente post operado

**Calidad**

Es satisfacer plenamente las necesidades del paciente ofreciendo una atención de enfermería ágil y oportuna.

**Calidad del servicio**

Es el conjunto de características que deberán de tener los servicios de salud, basado en las necesidades del paciente, quienes van a calificar el servicio recibido.

**Paciente**

Es aquella persona que recibe atención integral por parte de la enfermera siendo a la vez capaz de emitir un juicio a partir de lo percibido durante su permanencia en el servicio.

## **CAPITULO III**

### **METODOLOGIA**

#### **3.1. TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN.**

El presente estudio es de tipo cuantitativo puesto que la variable se medido en términos numérico, es de nivel aplicativo, método descriptivo, prospectivo de corte transversal ya que la información se recogió en un tiempo menor a tres meses.

#### **3.2 LUGAR DE ESTUDIO**

El presente estudio se realizó en el Hospital de apoyo Jesús Nazareno, cuya dirección legal es el Jr. Ciro Alegría N 800; es una institución que pertenece al Ministerio de Salud con categoría II-1. El Hospital de Apoyo Jesús Nazarenas referencial de provincia Huamanga del departamento de Ayacucho brinda atención ambulatoria y de hospitalización, ofreciendo una cartera de servicios tales como: consultorio externo, servicios de especialidades como ginecología, Medicina, Cirugía, pediatría, centro quirúrgico, servicio de emergencia general y obstétrica.

La institución, cuenta con profesionales médicos especialistas, cirujanos, enfermeras, técnicos de enfermería. Las enfermeras que laboran en dicho nosocomio, en su mayoría se encuentran en proceso de especialización.

### 3.3 POBLACION DE ESTUDIO

La población estuvo conformada por 350 pacientes que ingresaron al servicio de emergencia del Hospital de apoyo Jesús Nazareno y se quedaron allí por un tiempo mayor a 24 horas

### 3.4 UNIDAD DE ANALISIS

Usuario que ingreso al servicio de emergencia en el Hospital de apoyo Jesús Nazareno,

### 3.5 MUESTRA Y MUESTREO

La muestra se obtuvo aplicando la siguiente formula:

$$n = \frac{N * Z_{\alpha}^2 * p * q}{d^2 * (N - 1) + Z_{\alpha}^2 * p * q}$$

Dónde:

- N = Total de la población 250
- $Z_{\alpha}^2 = 1.96^2$  (si la seguridad es del 95%)
- p = proporción esperada (en este caso 5% = 0.5)
- q = 1 – p (en este caso 1-0.5 = 0.5)
- d = precisión (en este caso deseamos un 5%).

$$n = \frac{250 * 1.96^2 * 0.5 * 0.5}{0.05^2 * (250 - 1) + 1.96^2 * 0.5 * 0.5} = 152$$

Se seleccionaron 152 usuarios que ingresaron al servicio de emergencia en el Hospital de Apoyo Jesús Nazareno en marzo 2016

### **3.6 CRITERIOS DE SELECCIÓN**

#### **Criterios de Inclusión**

- Usuarios que acuden al servicio de emergencia entre 18 a 59 años
- Usuarios mayores de 18 años que físicamente y mentalmente dan su consentimiento informado verbal y puedan responder la presuntas del cuestionario
- Acompañante del paciente con los indicativos mencionados anteriormente

#### **Criterios de exclusión**

- Usuarios con alteraciones del estado de conciencia
- Usuarios bajo efecto de sedación
- Usuarios con trastorno de lenguaje
- Usuarios menores de 18 años

### **3.7 TECNICA E INSTRUMENTOS DE RECOLECIÓN DE DATOS**

La técnica fue la encuesta, y el instrumento una escala de Likert (Anexo A), que consta de la presentación, datos generales, instrucciones y datos específicos

La validez se realizó con la opinión de los jueces expertos el cual se sometió a la prueba binomial. (Ver anexo E)

La confiabilidad se realizó con una prueba piloto y después se obtuvo el coeficiente de confiabilidad de Alpha de Crombach. (Ver anexo F)

### **3.8. RECOLECCIÓN DE DATOS**

Antes de dar inicio a la recolección de datos fue necesario coordinar con la institución, específicamente con las autoridades pertinentes, a fin de que brinde las facilidades necesarias para el manejo de los datos. Así mismo se realizó las coordinaciones con la jefa de enfermeras del Hospital de apoyo Jesús Nazareno.

La recolección de datos se llevó a cabo en los meses de febrero y marzo del 2016, el cuestionario se aplicó a cada usuario, que acudió al servicio de emergencia y que cumplió con los criterios de selección

El procesamiento de los datos se realizó de forma manual de la siguiente manera: se vació los puntajes obtenidos, en la hoja codificada, tanto de manera general como para la dimensión considerada en el estudio; cuyos elementos son las variables que incluye la unidad de análisis (profesional de enfermería) y el dato recolectado; obteniéndose la información del total de la población.

### **3.9 ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS DE LA INFORMACIÓN**

Se realizó una base de codificación de datos, que posteriormente se ingresó a un programa de Excel y al programa estadístico SPSS V22. Se realizó de forma manual, mediante una distribución absoluta y porcentual, en tablas de representación simple, donde se estableció la frecuencia de respuesta y su representación porcentual, de las dimensiones, luego se globalizó el porcentaje final para elaborar la representación gráfica en barras.

### **3.10 ASPECTOS ETICOS DE LA INVESTIGACIÓN**

El estudio fue presentado al comité de ética del Hospital de Apoyo Jesús Nazareno para lo cual se realizaron las coordinaciones necesarias que me permitió aplicar el instrumento para la recolección de datos.

## **CAPITULO IV**

### **RESULTADOS Y DISCUSION**

#### **4.1 RESULTADOS**

Una vez concluido el procesamiento de la información, se presentaron los resultados en gráficos para realizar el análisis e interpretación respectiva

- **DATOS GENERALES**

Del 100%(152) de usuario encuestados en el servicio de emergencia del Hospital Apoyo Jesús Nazareno, el 28% (42) están entre 18 a 27 años de edad, el 26% (39) tienen entre 28 a 37 años y el 29% (43) tienen entre 38 a 47 años.

Con respecto al grado de instrucción, el 39%(26) tienen primaria, el 22%(34) tienen secundaria, el 43%(66) tienen superior técnica y el 9%(13) tiene grado de instrucción superior.

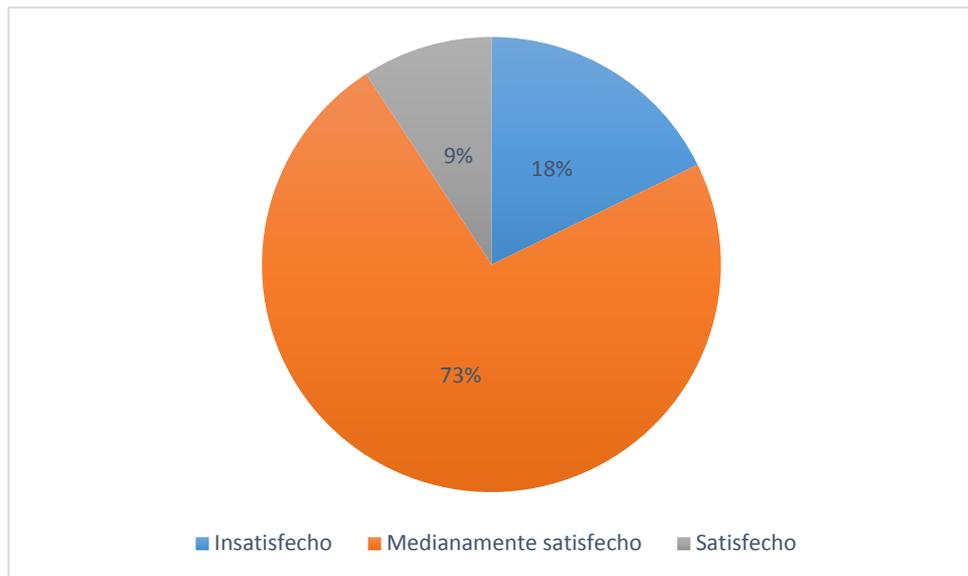
En relación a su estado civil, el 18%(28) son solteros, 49%(75) son casados, 8%(12) divorciados y 21% (32) son convivientes.

Todos estos datos generales se pueden ver en el **ANEXO G**

- **DATOS ESPECIFICOS**

**GRAFICO N° 1**

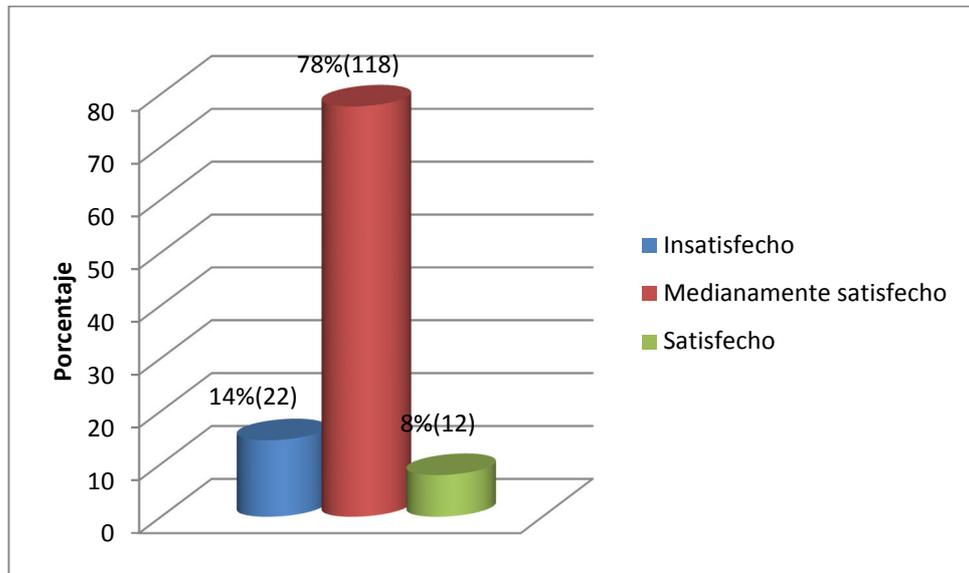
**NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO CON  
RESPECTO A LA ATENCIÓN DE ENFERMERÍA QUE  
RECIBE EN EMERGENCIA DEL HOSPITAL  
DE APOYO DE JESÚS NAZARENO  
AYACUCHO – 2016**



El gráfico N° 1 nos muestra que del 100% de usuarios encuestados, el 73% están medianamente satisfecho con respecto a la atención que reciben en el servicio de emergencia, el 18% están insatisfecho y solo el 9% manifiestan estar satisfecho.

## GRAFICO N° 2

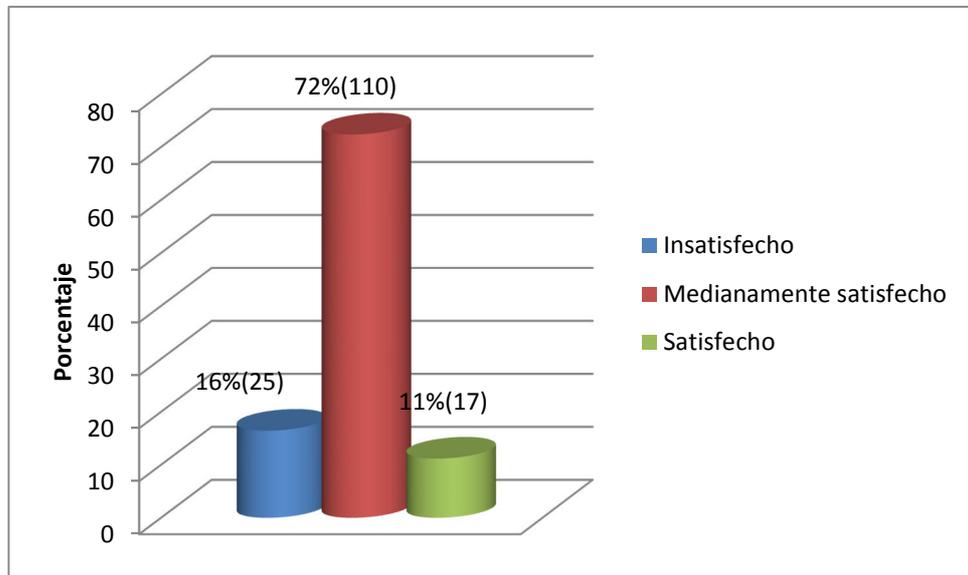
### NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO CON RESPECTO A LA DIMENSIÓN HUMANA DE LA ATENCIÓN DE ENFERMERÍA QUE RECIBE EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL DE APOYO DE JESÚS NAZARENO AYACUCHO – 2016



Con respecto a la dimensión humana de la atención de enfermería, el gráfico nos muestra que del 100%(152) de pacientes encuestados, el 78% (118) están medianamente satisfechos, el 14, %(22) están insatisfechos y el 8% (12) manifiestan estar satisfechos.

### GRAFICO N° 3

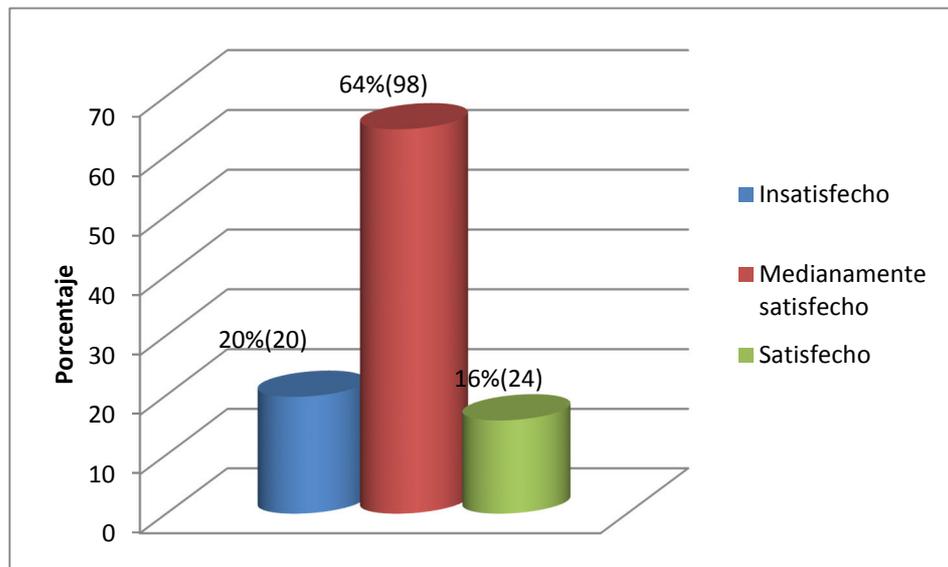
**NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO CON  
RESPECTO A LA DIMENSIÓN CONTINUA DE LA ATENCIÓN  
DE ENFERMERÍA QUE RECIBE EN EL SERVICIO  
DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL DE APOYO  
DE JESÚS NAZARENO  
AYACUCHO – 2016**



Con respecto a la dimensión continua el cuadro nos muestra que del 100%(152) de pacientes, el 72% (110) están medianamente satisfechos, 16% (25) están insatisfecho y solo el 11% (17) están satisfecho.

## GRAFICO N° 4

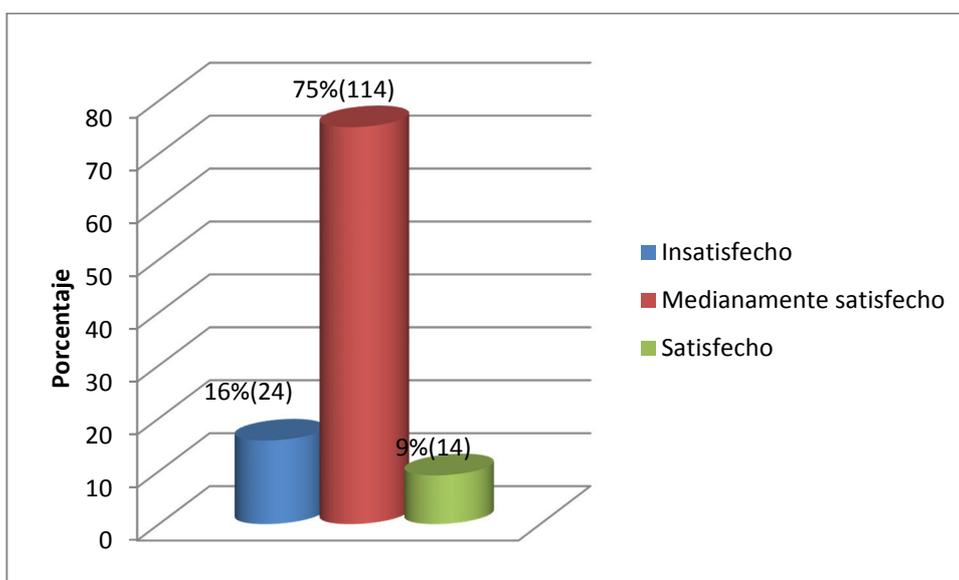
### NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO CON RESPECTO A LA DIMENSIÓN SEGURA DE LA ATENCIÓN DE ENFERMERÍA QUE RECIBE EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL DE APOYO DE JESÚS NAZARENO AYACUCHO – 2016



Acercas del nivel de satisfacción en la dimensión segura EL grafico nos muestra que del 100%(152) de pacientes encuestados, el 64% (98) están medianamente satisfechos, el 20% (20) están insatisfecho y solo el 16% (24) refieren estar satisfecho.

## GRAFICO N° 5

### NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO CON RESPECTO A LA DIMENSIÓN OPORTUNA DE LA ATENCIÓN DE ENFERMERÍA QUE RECIBE EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL DE APOYO DE JESÚS NAZARENO AYACUCHO – 2016



Acerca del nivel de satisfacción en la dimensión oportuna el 100%(152) de pacientes, el 75% (114) están medianamente satisfechos, el16% (24) manifiestan estar insatisfecho y 9% refieren estar satisfechos.

#### 4.2 DISCUSION

Acerca del nivel de satisfacción del usuario externo con respecto a la a la atención de enfermería que recibe en el servicio de emergencia

del hospital de apoyo de Jesús nazareno se encontró un alto porcentaje de pacientes medianamente satisfecho y un porcentaje considerable de pacientes insatisfechos; son muy pocos los pacientes que manifiestan estar satisfechos con la atención que reciben, lo cual nos indica que los índices de insatisfacción son altos en el hospital antes mencionados.

Los servicios eficientes son las que suministran una atención más óptima, y tiene como indicador la satisfacción de los pacientes, el cual nos permite evaluar la calidad del cuidado de enfermería; por lo tanto ese porcentaje considerable entre pacientes insatisfecho y poco satisfecho nos debe llamarnos a una reflexión sobre el cuidado de enfermería a fin de mejorar la calidad del cuidado de enfermería.

En todas las dimensiones se han encontrado que el nivel de satisfacción no logra igualar ni pasar la expectativa del paciente; por tal motivo debe solicitar cursos tendientes a mejorar las competencias profesiones lo cual va revertir en la calidad del cuidado de enfermería.

Medianamente satisfechas cerca del nivel de satisfacción en la dimensión continua del usuario externo con respecto a la atención que recibe del personal de enfermería en el servicio de emergencia del Hospital Apoyo Jesús Nazareno de Emergencia del Hospital Apoyo Jesús Nazareno 100%(152), el 72% (110) están medianamente satisfechos en la dimensión continua. Asimismo se observa que el 93,4%(131) del total de pacientes consideran que algunas veces las enfermeras responden al llamado, esta investigación coincide con la resultados Uruce (13) donde encontró parcialmente satisfacción, en esta dimensión implica que el cliente puede recibir una serie completa

de servicios de salud que necesita sin interrupciones, suspensiones ni repeticiones innecesarias de evaluación, diagnóstico o tratamiento

Acerca del nivel de satisfacción en la dimensión segura del usuario externo con respecto a la atención que recibe del personal de enfermería en el servicio de emergencia del Hospital Apoyo Jesús Nazareno de Emergencia del Hospital Apoyo Jesús Nazareno 100%(152), el 64% (98) están medianamente satisfechos en la dimensión segura, esta investigación coincide con los resultados de Camejo (15) donde encontraron dificultades estructurales que atentaron contra el criterio de calidad que expresaron los pacientes. Asimismo se observa que el 91,4%(139) del total de pacientes consideran que algunas veces las enfermeras acuden brindan los cuidados en forma integral durante la atención en emergencia esta dimensión implica la reducción de riesgos, infecciones, efectos colaterales, perjuicios u otros peligros que pueden relacionarse con la prestación de servicio. El sistema de salud tiene responsabilidad de asegurar que los servicios se presten con ningún riesgo para el paciente. Acerca del nivel de satisfacción en la dimensión oportuna del usuario externo con respecto a la atención que recibe del personal de enfermería en el servicio de emergencia del Hospital Apoyo Jesús Nazareno de Emergencia del Hospital Apoyo Jesús Nazareno 100%(152), el 64% (98) están medianamente satisfechos en la dimensión oportuna, estos resultados se aproximan Guerra y col. (17) : La mayoría de los pacientes que consultaron con Enfermería en los Centros de Salud mostraron mediana satisfacción con la atención recibida, si bien les gustaría participar más en la toma de decisiones.

Asimismo se observa que el 82,9%(126) del total de pacientes consideran que algunas veces las enfermeras acuden rápidamente a los signos de malestar de acuerdo a mi estado de salud, esta

dimensión considera que las comodidades a menudo se relacionan con el aspecto físico del establecimiento de salud, el personal y los materiales así como las comodidades físicas, la limpieza, la privacidad pueden servir para que los pacientes estén más dispuestos a pagar su servicio.

La satisfacción del paciente implica una experiencia racional o cognoscitiva, definida en términos de discrepancia percibida entre aspiraciones y logros, derivada de la comparación entre las expectativas y el comportamiento del producto o servicio.

Está subordinada a numerosos factores como las expectativas, valores morales. Culturales, necesidades personales, retribuciones esperadas, información recogida de otros usuarios y de la propia organización. Sanitaria, Estos elementos condicionan que la, satisfacción sea diferente para distintas personas y para la misma persona en diferentes circunstancias (4,25).

Hay dos criterios comúnmente esgrimidos que suponen un obstáculo a la orientación de los servicios sanitarios al cliente y a la satisfacción de sus necesidades y preferencias. El primero de ellos es pensar que el servicio sanitario se debe dirigir satisfacer las necesidades de salud con la atención médica que los expertos consideran preciso, y dejar las demandas y preferencias del usuario a segundo plano. El segundo es creer que los consumidores no pueden evaluar correctamente la calidad técnica de la atención médica. Existe la creencia que los usuarios valoran distintas y enfrentada a las valoradas por los profesionales sanitarios, con lo cual se contraponen la satisfacción de los clientes a la calidad intrínseca de la asistencia sanitaria.

Sin embargo, ambos criterios no son enteramente correctos, los consumidores de los servicios sanitarios tienen necesidades que dan

lugar a demandas de la atención médica y son reveladoras de las preferencias del consumidor. Por otra parte se ha comprobado que los usuarios correlacionan su grado de satisfacción con la calidad intrínseca de la atención médica.

El objetivo de la calidad global es satisfacer las necesidades de los usuarios. Un profesional o una institución sanitaria competente podrán satisfacer al usuario porque satisfará adecuadamente sus necesidades. El conocimiento de la opinión del cliente sobre los servicios recibidos es una vía para mejorar la calidad de las prestaciones.

Un desafío actual para el sector salud radica en aplicar las herramientas de la gerencia moderna utilizando los principios de las ciencias generales y de las ciencias de la salud para reformular sus instituciones con el fin de alcanzar calidad total, mejora continua, eficacia y eficiencia entre otros. La satisfacción y la calidad del paciente es un requisito indispensable de sobrevivencia económica, invertir en ella puede ofrecer una ganancia financiera enorme. Afortunadamente para algunos, calidad también es requisito de responsabilidad social y de integridad moral.

## **CAPITULO V**

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

#### **5.1. CONCLUSIONES**

- Existe un alto porcentaje de usuarios externos que presentan nivel medio de satisfacción con respecto a la atención que recibe del personal de enfermería en el servicio de emergencia del Hospital Apoyo Jesús Nazareno.
- La mayor satisfacción de usuarios externos presentan en la dimensión segura de la atención de enfermería que recibe en el servicio de emergencia del Hospital Apoyo Jesús Nazareno.
- En la dimensión continua de la atención de enfermería existe un porcentaje significativo de usuarios externos que manifiestan sentirse medianamente satisfechos en el servicio de emergencia del Hospital Apoyo Jesús Nazareno.
- Existe un porcentaje considerable de pacientes insatisfechos en todas las dimensiones de la atención de enfermería
- La insatisfacción de usuarios externos reflejan la calidad del cuidado de enfermería, por lo tanto es necesario tener en cuenta esta información para mejorar la calidad de la atención de enfermería

## **5.2 LIMITACIONES**

- Poca disponibilidad de tiempo por parte de las enfermeras para la colaboración o participación en la recolección de datos, por lo que se tuvo que insistir repetidamente.
- El poco tiempo de permanencia del paciente en el servicio de emergencia
- Los resultados de la presente investigación será solo de utilidad para el nivel local

## **5.3. RECOMENDACIONES**

- Que el Departamento de Enfermería del Hospital, utilice la información del presente estudio para implementar estrategias tendientes a mejorar la satisfacción del paciente en relación al cuidado que recibe del profesional de Enfermería Mejorar las relaciones interpersonales con los usuarios, mediante la mejora del trato, la empatía y la amabilidad del personal.
- Mejorar la calidad de la información que se brinda al usuario acerca de su enfermedad, de su evolución, del tratamiento y los procedimientos o exámenes molestos que se le realicen.
- Fortalecer la calidad profesional y de asistencia mediante la capacitación y actualización permanente, que sirve a su vez de estímulos para los mismos profesionales.
- Realizar estudios sobre la satisfacción del usuario nos hace conocer cuáles son los puntos más débiles y que es lo el paciente espera que cambie, consideramos importante realizar este tipo de estudios periódicamente.
- Implementar y difundir entre los usuarios un buzón de quejas y sugerencias acerca del servicio recibido para mejorar la calidad del cuidado.

## REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- (1) Trincado, M., Caballero, E. 2005. Calidad en Enfermería. Rev. Cubana. Enfermería. [En línea] 11 (1). Disponible: [http://www.bvs.sld.cu/revistas/enf/vol11\\_1\\_95/enf01195](http://www.bvs.sld.cu/revistas/enf/vol11_1_95/enf01195). [Junio, 2012].
- (2) Roldan, P., Vargas, C., Giraldo, C., Valencia, G., García, C., et al. 2004. Evaluación de la calidad en la atención en salud un estudio de caso en un departamento de la zona suroccidental de Colombia. Rev. Colombiana. Med. [En línea]. 32(1). Disponible: <http://colombiamedica.univalle.edu.co/VOL32NO1/calidad.html>. [Junio, 2012]
- (3) Barbaglia, Ana. 2005, Evaluación de la Calidad de Atención en el Servicio Materno Infantil del Hospital El Bracho. [En línea]. Disponible: <http://www.fm.unt.edu.ar/ds/Dependencias/UnidadPracticaFinal/pasantias/tucuman/elbracho/documents/BarbagliaNavarro.pdf>. [Junio, 2012].
- (4) Cabrero., M. 2009. Adaptación Española de una Escala para Medir Satisfacción del Paciente con los Cuidados de Enfermería. Primeros Resultados. [En línea]. Disponible: [http://departamento.enfe.ua.es/profesores/miguel/documentos/adaptacion\\_esp\\_satisfaccion\\_pacientes\\_cuidados\\_enfermeria.pdf](http://departamento.enfe.ua.es/profesores/miguel/documentos/adaptacion_esp_satisfaccion_pacientes_cuidados_enfermeria.pdf). [Junio, 2012].
- (5) Barroso, Z., Torres J. 2001. Fuentes teóricas de la enfermería profesional: Su influencia en la atención al hombre como ser biopsicosocial. Rev. Cub. Salud Pub. [En línea]. 27(1). Disponible:[http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S086434662001000100002&lng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S086434662001000100002&lng=es). [Julio, 2012].

- (6) Ayuso Mujillo D, Grande Sellera R. La Gestión de Enfermería y los Servicios Generales en las Organizaciones Sanitarias. Editorial Díaz de Santos S.A. Madrid; 2012.
- (7) Delgado V A, Álvarez RJ, Aliaga GR. Calidad de Enfermería desde la percepción del usuario que acude al servicio de emergencia del Hospital Guillermo Almenara Irigoyen. Rev. De Ciencia de Salud (Perú), 2012; 22(4)
- (8) Donabedian A. La calidad de la atención médica: definición y métodos de evaluación. Editorial La Prensa Médica Mexicana Salud Pública. Mexico:1986
- (9) Ministerio de Salud. Norma técnica de los servicios de Emergencia de hospitales del sector salud. Dirección general de salud de las personas y dirección ejecutiva de servicios de salud NT N° MINSA / DGSP V.01. PERU; 2004.
- (10) Monchón Palacios, Paola. En su estudio "Nivel de calidad del cuidado enfermero desde la percepción del usuario, servicio de emergencia. Hospital III-ESSALUD Chiclayo, 2013.
- (11) Víctor Hugo Córdova Bonifacio. En su estudio "Satisfacción del usuario externo en el área de emergencia del hospital Grau, en relación con la motivación del personal de salud, UNMSM .2012
- (12) López Amasifén, Wendy Fiorella, Investigación "Nivel de satisfacción del paciente sobre el cuidado que brinda la enfermera en el servicio de medicina del hospital II 2 Minsa-Tarapoto. periodo Junio - Julio 2012.

- (13) Isabel Natividad Urure Velazco en su investigación Satisfacción de los pacientes con la atención de enfermería postoperatoria en el Servicio de Cirugía del Hospital "Santa María del Socorro" de Ica, 2006
- (14) Según Juliana Santana de Freitas realizo un estudio con titulo "Calidad de los cuidados de enfermería y satisfacción del paciente atendido en un hospital de enseñanza" Rev. Latino-Am. Enfermagem mayo-jun. 2014;22(3):454-60
- (15) Camejo Eva Rico, Mena Pérez Nora, Concepción Alfonso María Isabel, Breijo Madera Hipólito. Nivel de satisfacción de los pacientes que acuden a un policlínico principal de urgencias. Rev Cubana Enfermería [revista en la Internet]. 2003 Dic [citado 2016 Feb 15]; 19(3): Disponible en:  
[http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0864-03192003000300002&lng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-03192003000300002&lng=es).
- (16) Font Difour Milagros Violeta, Eloísa Legra Bárbara, Torres TumbarellNiurkis, Buduen Pineda Yaumara, Sánchez Bonne Ana Hilda. Evaluación de la calidad de la atención de enfermería en pacientes oncológicos tratados con quimioterapia. MEDISAN [revista en la Internet]. 2014 Nov [citado 2016 Feb 15]; 18(11): 1560-1566. Disponible en:  
[http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1029-30192014001100011&lng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1029-30192014001100011&lng=es).
- (17) Dios Guerra Caridad, Alba Dios M<sup>a</sup> Antonia, Ruiz Moral Roger, Jiménez García Celia, Pérula de Torres Luis Ángel, Rodríguez Borrego M<sup>a</sup> Aurora. Valoración de la satisfacción de usuarios de consulta de enfermería en centros de salud a partir de

indicadores de calidad técnicos y de comunicación. *Enferm. glob.* [revista en la Internet]. 2013 Jul [citado 2016 Feb 15]; 12(31): 162-176. Disponible en: [http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1695-61412013000300010&lng=es](http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1695-61412013000300010&lng=es).

- (18) Cantu Delgado H. *Desarrollo de una Cultura de Calidad 2ª ed.* México: Ed S.A.: 2000.
- (19) Centro Empresarial Latino Americano (CELA) Universidad Nacional Mayor de San Marcos Módulo V (Mejoramiento de la Satisfacción del Cliente) Lima, Perú: 2011.
- (20) Miller F., Newman J., Murphy G., Mariani E. *La Resolución de problemas y el mejoramiento de procesos como medios para lograr calidad.* E.U.A.: 1997 p. 1-4.
- (21) Centro Empresarial Latino Americano (CELA) Universidad Nacional Mayor de San Marcos Módulo I (Modelo de Gestión de la Calidad) Lima, Perú: 2005 p. 4.
- (22) Thompson Iván. *La Satisfacción del Cliente [en línea]* TexasEE.UU.<http://www.promonegocios.net/mercadotecnia/satisfaccion.cliente.htm> [consulta 15 de febrero 2016].
- (23) Zas R. Bárbara. *La Satisfacción como indicador de Excelencia en la Calidad de los Servicios [en línea]* Cuba:<http://www.psicologiacientifica.com/publicaciones/biblioteca/articulos/arzasros02.htm>. [Consulta 15 de febrero 2016].
- (24) Ariza O. Claudia. *Satisfacción del Cuidado de Enfermería en el paciente cardíaco [en línea]* Bogotá,

- (25) Colombia: <http://www.medware.d/enfermeria/htm>. [consulta 15 de febrero 2016].
- (26) Lizarzabal M., Añez M., Romero G. La Satisfacción del usuario como indicador de calidad en el servicio de gastroenterología: Hospital Universitario de Maracaibo. [en línea] Maracaibo, Venezuela: <http://www.gerenciasalud.com/art489.htm>. [consulta 15 de febrero 2016]
- (27) Chiavenato. Idalberto. Gestión del Talento Humano Bogotá, Colombia: Ed. Mc Graw Hill: 2011 p. 201.
- (28) Sánchez F. Y Colaboradores. Guía de intervención de Enfermería basada en la evidencia científica Gerencia. Colombia: Ed. Carreta: 2011.
- (29) Potter P. Fundamentos de Enfermería 5ª ed. España: Ed. Harcourt/Océano: 2013 p. 6.
- (30) Marrimer A., Tomey– Manual para Administración de Enfermería. 4ª ed. México: Ed. Interamericana: 2009 Cap. 17 p. 284.
- (31) Iyer P. Taptich B. Bernocchi D. Proceso de Enfermería y Diagnóstico de Enfermería 2ª ed. España. Ed. Interamericana McGraw Hill: 2010 p. 134.

## BIBLIOGRAFIA

- Donabedian A. La calidad de la atención médica: definición y métodos de evaluación. Editorial La Prensa Médica Mexicana Salud Pública. Mexico:1986
- Cantu Delgado H. Desarrollo de una Cultura de Calidad 2ª ed.México: Ed S.A.: 2000.
- Centro Empresarial Latino Americano (CELA) Universidad Nacional Mayor de San Marcos Módulo V (Mejoramiento de la satisfacción del Cliente) Lima, Perú: 2011.
- Chiavenato. Idalberto. Gestión del Talento Humano Bogotá, Colombia: Ed. Mc Graw Hill: 2011
- Marrimer A. Tomey– Manual para Administración de Enfermería. 4ª ed. México: Ed. Interamericana: 2009
- Jamen C. Coleman., Jamen N., Butcher. Robert C., Carson. Psicología de la Anormalidad y Vida. 2ª ed. México: Ed. Trillas: 2009.
- Huber, Diane – Liderazgo y Administración en Enfermería. México: Ed. Mc Graw Hill. Interamericana: 2010.
- Kozier B. Erb. Glenora, Olivieri R. Enfermería Fundamental.4ª ed. Tomo 1 España: Ed. Mc Graw-Hill Interamericana: 2010.
- Potter P. Fundamentos de Enfermería. 3ª ed. España: Ed.Harcourt: 2011.
- Robbins Stephen. Comportamiento Organizacional 8ª ed. México: Ed. Tipográfica Barsa: 2009.

# **ANEXOS**

## ÍNDICE DE ANEXOS

<b>ANEXO</b>	<b>Pág.</b>
A. Operacionalización de variables	I
B. Instrumento	III
C. Consentimiento informado	VI
D. Validez de instrumento	VII
E. Confiabilidad del Instrumento	VIII
F. Validez de contenido	IX
G. Datos generales del usuario externo	X

## ANEXO A

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL DE VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	VALORACIÓN FINAL
<p>Nivel de satisfacción del usuario externo con respecto a la atención que recibe del personal de enfermería</p>	<p>Es la respuesta esperada del paciente sometido a hemodiálisis, no solo la trasmisión de placer y/o influencia que tiene ante el tratamiento o cuidado de la enfermera</p>	<p>Es el sentimiento de bienestar que el paciente manifiesta cuando recibe una atención por parte de la enfermera que responde a sus necesidades y percepciones de acuerdo con sus expectativas, medida que va de una escala:</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Humana</li>            <li>• Continua</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Trato de la enfermera(o)</li> <li>•Empatía de la enfermera(o)</li> <li>•Interrelación Terapéutica</li> <li>•Escucha</li> <li>•Bienestar</li> <li>•Acude al llamado inmediatamente.</li> <li>•Acciones de Enfermería</li> <li>•Educación al usuario alivio de síntomas.</li> <li>•Orientación al paciente.</li> <li>• Confort</li> </ul>	<p>Satisfecho Medianamente satisfecho Insatisfecho</p>

			<ul style="list-style-type: none"> <li>• Segura</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tiempo de espera.</li> <li>• Seguridad física</li> <li>• Seguridad emocional</li> <li>• Observación de signos de alarma (OSA)</li> <li>• Prevención de lesiones</li> </ul>	
			<ul style="list-style-type: none"> <li>• Oportuna</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Control de signos vitales.</li> <li>• Atención Secuencial</li> <li>• Estimulo Verbal</li> <li>• Comodidad</li> <li>• solución de problemas</li> </ul>	

## ANEXO B

### INSTRUMENTO-ESCALA

Estimado paciente; le saluda la licenciada de enfermería Laura, estoy desarrollando una investigación con el objetivo de determinar el “nivel de satisfacción del usuario externo con respecto a la atención que recibe del personal de enfermería en el servicio de emergencia del hospital apoyo Jesús nazareno”, para lo cual presento a continuación el presente cuestionario que es totalmente anónimo, confidencial y voluntario.

Toda la información que Usted brinde, será presentada de uso exclusivo para la investigación. Como tal solicito completa veracidad en sus respuestas.

#### I. Datos generales:

FECHA:

Nº ENCUESTA:

- Cuál es su Edad: .....años
- Sexo: F( ) M( )
- Grado de instrucción:

Primaria	1.
Secundaria	2.
Superior Técnica	3.
Superior	4.
- Estado civil:

Soltero (a).	1.
Casado (a).	2.
Divorciado (a).	3.
Viudo (a).	4.
Conviviente	5.

## II. INSTRUCCIONES:

Marque con un aspa (x) en cada uno de los enunciados que indique lo que Ud. opina en cuanto a la calidad de la atención del enfermero.

ENUNCIADOS	SIEMPRE	ALGUNAS VECES	NUNCA
1.- ¿Me llama por mi nombre, en forma espontánea y cortés?			
2.- ¿Me muestra un gesto amable cuando realiza los procedimientos?			
3.- ¿Conversa constantemente conmigo sobre mi estado de salud?			
4.- ¿Me escucha atenta cuando le expreso mis sentimientos e inquietudes?			
5.- ¿Se interesa por mi bienestar?			
6.- ¿Responde a mi llamado siempre?			
7.- ¿Me atiende, cuando requiero de su cuidado?			
8.- ¿Está atenta a mis necesidades y/o problemas?			
9.- ¿Me informa sobre los procedimientos antes de realizarlos?			
10.- ¿Me ayuda a colocarme en posición cómoda antes de empezar con su atención?			

ENUNCIADOS	SIEMPRE	ALGUNAS VECES	NUNCA
11.- ¿Acude rápidamente a los signos de malestar de acuerdo a mi estado de salud?			
12.- ¿Se lava las manos antes y después de atenderme?			
13.- ¿Conversa conmigo brindándome apoyo emocional?			
14.- ¿Me le explica las posibles reacciones y efectos del tratamiento?			
15.- ¿Esta atenta para que no ocurra ningún accidente?			
16.- ¿Me brinda los cuidados en forma integral durante la atención en emergencia?			
17.- ¿Sigue con las indicaciones médicas durante mi atención en el servicio d emergencia?			
18.- ¿Durante el cambio de turno la Enfermera le reporta a su colega detallando sobre mi estado de salud?			
19.- ¿Coordina adecuadamente, con el personal para mantener mi comodidad y confort durante mi atención?			
20. ¿Considero que la Enfermera tiene suficiente tiempo para atenderme durante la atención en emergencia?			

## **ANEXO C**

### **CONSENTIMIENTO INFORMADO**

Señor (a) lo (la) invitamos a participar en forma voluntaria en la investigación llamada “Nivel de satisfacción del usuario externo con respecto a la atención que recibe del personal de enfermería en el servicio de emergencia del hospital apoyo Jesús nazareno”.

- Si usted decide participar en esta investigación, nosotros le haremos unas preguntas y anotaremos todas las respuestas en una hoja. El responder estas preguntas le tomaran alrededor de 20 minutos de su tiempo.
- Su participación es totalmente voluntaria pero puede ser de mucho beneficio para su percepción de la calidad de atención que brinda el profesional de Enfermería, usted puede retirarse del estudio cuando lo desee.
- Si decide no participar no habrá ningún tipo de pena ni pérdida de beneficios, usted seguirá siendo atendido en el servicio de emergencia.
- La información que usted nos dará lo guardaremos de acuerdo a las normas éticas de investigaciones internacionales.
- Su nombre no será revelado en ninguna publicación ni presentación de los resultados del presente estudio.

.....

Firma de la participante

.....

Firma del investigador

## ANEXO D

### VALIDEZ DEL INSTRUMENTO PRUEBA BINOMIAL: JUICIO DE EXPERTOS

ITEMS	N° DE JUECES					P
	1	2	3	4	5	
1	1	1	1	1	1	0.031
2	1	1	1	1	1	0.031
3	1	1	1	1	1	0.031
4	1	1	1	1	1	0.031
5	1	1	1	1	1	0.031
6	1	1	1	1	1	0.031
7	1	1	1	1	1	0.031
8	1	1	1	1	1	0.031
9	1	1	1	1	1	0.031
10	1	1	1	1	1	0.031
11	1	1	1	1	1	0.031
12	1	1	0	1	1	0.031
13	1	1	1	1	1	0.031

Si  $p < 0.05$  la concordancia es significativa.

1 (SI)      0 (NO)

## ANEXO E

### CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO

Para determinar la confiabilidad del instrumento se procedió a realizar la prueba piloto a 15 enfermeras y se midió con el coeficiente de confiabilidad de Richar Kunderson.

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

Donde

K: Número de ítems

Si<sup>2</sup>: Varianza Muestra

ST<sup>2</sup>: varianza del total de puntaje de los ítems

	Valor
Alpha de Crombach	0.98
ítem	20

Para el análisis correspondiente se tomó una muestra piloto de 15 usuarios externos. El coeficiente obtenido, denota una elevada consistencia interna entre los ítems que conforman el cuestionario, ya que el resultado del cálculo correspondiente fue de 0.98, lo que evidencia que las preguntas del cuestionario contribuyen de manera significativa a la definición de los conceptos que se desean investigar, ya que cuando el coeficiente se aproxima a uno, el instrumento es muy confiable para la presente investigación.

## ANEXO F

### VALIDEZ DE CONTENIDO

Para realizar la validez de contenido se realizara por la prueba de Pearson (R)

$$R^2 = \frac{\sum XY - \sum X \sum Y}{\sqrt{(N \sum X^2 - (\sum x)^2)(N \sum Y^2 - (\sum Y)^2)}}$$

	Correlación de Pearson Item Total
item1	0.4
item2	0.46
item3	0.64
item4	0.64
item5	0.66
item6	0.55
item7	0.43
item8	0.63
item9	0.5
item10	0.63
item11	0.46
item12	0.66
item13	0.89
item14	0.54
item15	0.68
item16	0.48
item17	0.87
item18	0.79
item19	0.65
Item20	0.43

## ANEXO G

### DATOS GENERALES DEL USUARIO EXTERNO

<b>Edad</b>	Cantidad	Porcentaje
18 a 27 años	42	28
28 a 37 años	39	26
38 a 47 años	43	29
48 a 57 años	28	17
<b>Sexo</b>		
Femenino	95	62
Masculino	57	38
<b>Grado de instrucción</b>		
Primaria	39	26
Secundaria	34	22
Superior técnica	66	43
Superior	13	9
<b>Estado civil</b>		
Soltero (a).	28	18
Casado (a).	75	49
Divorciado (a).	12	8
Viudo (a).	5	3
Conviviente	32	21