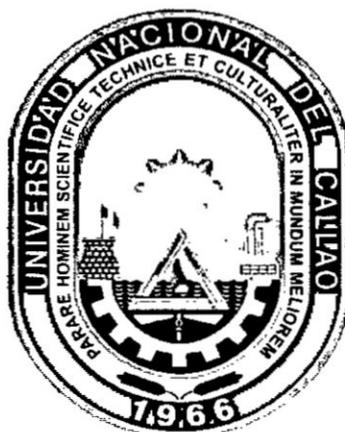


UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA



**RELACIÓN ENTRE EL NIVEL DE SATISFACCIÓN Y CALIDAD DEL
CUIDADO DE ENFERMERÍA EN PACIENTES DEL SERVICIO DE
EMERGENCIA. CENTRO DE SALUD LICENCIADOS
DE AYACUCHO, 2017**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO DE SEGUNDA ESPECIALIZACIÓN
PROFESIONAL DE ENFERMERÍA EN EMERGENCIAS Y DESASTRES**

AUTORES:

**JOSEFINA HERBAS APARCO
PRIMITIVO PAUCCARIMA RAFAELE
NOEL GALLEGOS SULCA**

**Callao, 2017
PERÚ**

HOJA DE REFERENCIA DEL JURADO

MIEMBROS DEL JURADO:

- | | |
|--|------------|
| ➤ DRA. TERESA ANGÉLICA VARGAS PALOMINO | PRESIDENTE |
| ➤ MG. INÉS LUISA ANZUALDO PADILLA | SECRETARIA |
| ➤ MG. JUAN MANUEL NIQUEN QUESQUÉN | VOCAL |

ASESORA: DRA. LINDOMIRA CASTRO LLAJA

Nº de Libro: 02

Nº de Acta de Sustentación: 128, 129 y 130-2017

Fecha de Aprobación de Tesis: 10/06/2017

Resolución Decanato N° 1237, 1238, 1239-2017-D/FCS de fecha 08 de Junio del 2017 de designación de Jurado Examinador de Tesis para la obtención del Título de Segunda Especialidad Profesional

DEDICATORIA

A Dios, mi soporte espiritual, por haberme dado salud para lograr mis objetivos y estar conmigo en cada paso que doy. A mis hijos, y a mi esposa por su apoyo incondicional

Noel

A mis padres, por haberme motivado y apoyado en todo momento, por sus consejos, valores, fortaleza y amor. A mis hermanos, por su amor, ejemplo, comprensión y apoyo para alcanzar mis metas.

Josefina

A mis hijos, por su amor, ejemplo, comprensión y apoyo para alcanzar mis metas. A mi esposa, por inspirarme fortaleza y perseverancia para vencer las adversidades.

Primitivo

AGRADECIMIENTO

- A la Universidad Nacional del Callao, por permitir nuestro desarrollo profesional y realizar nuestra segunda especialización.
- A la Decana de la Facultad de Ciencias de la Salud, por promover e incentivar el desarrollo de la segunda especialización de enfermería en emergencias y desastres (sede Ayacucho).
- A la asesora Dra. Lindomira Castro Llaja, por su dedicación y apoyo constante en el desarrollo de la presente investigación.
- A la señora gerente del Centro de Salud "Licenciados", Mg. Obst. Zenaida Cabrera Risco, por autorizar la aplicación del instrumento de nuestra tesis.

ÍNDICE

	Pág.
RESUMEN	3
ABSTRACT	4
I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	
1.1. Identificación del problema	5
1.2. Formulación del problema	6
1.3. Objetivos de la investigación	7
1.4. Justificación	7
II. MARCO TEÓRICO	
2.1. Antecedentes del estudio	9
2.2. Marco teórico y conceptual	13
2.2.1. Satisfacción	13
2.2.2. Calidad de atención	13
2.3. Bases teóricas	18
2.4. Definiciones de términos básicos	20
III. VARIABLES E HIPÓTESIS	
3.1 Definición de las variables	21
3.2 Operacionalización de variables	22
3.3 Hipótesis general e hipótesis específicas	23
IV. METODOLOGÍA	
4.1 Tipo de investigación	24
4.2 Diseño de la investigación	24
4.3 Población y muestra	24
4.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	26
4.5 Procedimiento de recolección de datos	26
4.6 Procesamiento estadístico y análisis de datos	27
V. RESULTADOS	28

VI. DISCUSIÓN DE RESULTADOS	36
6.1. Contrastación de hipótesis con los resultados	36
6.2. Contrastación de resultados con otros estudios similares	39
VII. CONCLUSIONES	41
VIII. RECOMENDACIONES	42
IX. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	43
ANEXOS	45
- Matriz de consistencia	
- Instrumento	
- Consentimiento informado	

RESUMEN

La satisfacción del paciente es una característica a la que las organizaciones del sector salud aspiran alcanzar y ha sido sugerida como el indicador de la calidad del cuidado. **Objetivo.** Relacionar el nivel de satisfacción y la calidad del cuidado de enfermería en pacientes del servicio de emergencia en el Centro de Salud Licenciados. Ayacucho, 2015. **Metodología.** Investigación correlacional y transversal. La técnica de recolección de datos fue la encuesta y el instrumento, el cuestionario de satisfacción y calidad del cuidado de enfermería validado por prueba binomial. La muestra no probabilística intencional fue de 132 usuarios adultos atendidos en el servicio de emergencia. **Resultados.** Del 100% (132) de pacientes del servicio de emergencia el 46,2% presenta una satisfacción media, de los cuales el 40,9% reporta una alta calidad del cuidado de enfermería y 5,3% media. El 28% presenta baja satisfacción, de quienes el 22% reporta una baja calidad del cuidado de enfermería y 6% media. El 25,8% presenta alta satisfacción y la totalidad de ellos reporta una alta calidad del cuidado de enfermería. **Conclusión.** El nivel de satisfacción se relaciona significativamente con la calidad del cuidado de enfermería en pacientes del servicio de emergencia en el Centro de Salud Licenciados ($r_s = 0,905$; $p = 0,000$).

Palabras clave. Satisfacción, calidad, atención, emergencia.

ABSTRACT

The patient satisfaction is a feature to which the health sector organizations aspire to achieve and has been suggested as the indicator of the quality of care. **Objective.** Relate the level of satisfaction and the quality of nursing care in the emergency service patients at the Health Center Graduates. Ayacucho, 2015. **Methodology.** A cross-sectional and correlational research. The technique of data collection was the survey and the instrument, the questionnaire of satisfaction and quality of care nursing validated by binomial test. The intentional non-probability sample was of 132 adult users attended in the emergency service. **Results.** Of the 100% (132) of patients in the emergency service of the 46.2% presents an average satisfaction, of which the 40.9% reported a high quality of nursing care and 5.3% media. The 28% presents low satisfaction, of whom 22% reports a low quality of nursing care and 6% media. The 25.8% has a high satisfaction and all of them report a high quality of nursing care. **Conclusion.** The level of satisfaction was significantly related with the quality of nursing care in the emergency service patients at the Health Center Graduates ($r_s = 0.905$; $p = 0.000$).

Key Words. Satisfaction, quality, attention, emergency.

I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Identificación del problema

El nivel de satisfacción del usuario externo respecto al cuidado enfermero constituye un indicador para caracterizar su desempeño profesional. (1)

A escala internacional, la satisfacción del usuario es sin duda un elemento influyente en la valoración de la calidad del servicio sanitario y, ésta es más difícil de lograr en un servicio de emergencia de un hospital público. (2)

En Brasil, *en un hospital de enseñanza* de la región Centro Oeste, los cuidados de enfermería fueron considerados seguros en dos dimensiones: higiene - confort físico y nutrición e hidratación. Los demás fueron valorados como inapropiados y generadores de insatisfacción. (3)

En el Perú, la calidad en la prestación de los servicios de salud es sin duda una preocupación medular en la gestión del sector público debido a deficiencias presupuestales, de equipamiento e infraestructura como de escasa dotación de personal profesional.

En Lima, en una muestra de usuarios externos del tópico de medicina del servicio de emergencia del Hospital Nacional Arzobispo Loayza, estableció que el 92,2% de usuarios estuvieron satisfechos con la atención. Las dimensiones de fiabilidad, seguridad, empatía y aspectos tangibles muestran más del 80% de usuarios satisfechos; pero la capacidad de respuesta mostró mayor cantidad de usuarios insatisfechos – muy insatisfechos y extremadamente muy insatisfechos (23.4%). (2)

En la región de Ayacucho, en el servicio de emergencia en el Hospital Apoyo Huanta, determinó que la satisfacción respecto al cuidado de enfermería fue de nivel medio en 49,3% de usuarios externos. (4)

En el servicio de emergencia del Centro de Salud "Licenciados" del distrito de Ayacucho, no se han identificado investigaciones que valoren el nivel de satisfacción de los pacientes. Sin embargo, durante el ejercicio profesional se ha observado inconformidad en los pacientes o sus familiares respecto a la atención de enfermería, lo que dio lugar a quejas y reclamos por mal trato o escasa competencia técnica.

Por su insatisfacción vivida, los usuarios externos verbalizan frases como: "las enfermeras son aburridas", "son inhumanas", "no nos atienden de inmediato", "se demoran mucho", "no les importamos" o "sólo les importa cumplir con su hora de trabajo", indicios de una escasa satisfacción.

La satisfacción del paciente es una característica a la que las organizaciones del sector salud aspiran alcanzar y ha sido sugerida como el indicador de la calidad del cuidado.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

¿Cuál es la relación entre el nivel de satisfacción y la calidad del cuidado de enfermería en pacientes del servicio de emergencia en el Centro de Salud Licenciados. Ayacucho, 2017?

1.2.2. Problemas específicos

- a) ¿Cuál es la relación entre el nivel de satisfacción y la oportunidad del cuidado de enfermería en pacientes del servicio de emergencia?

- b) ¿Cuál es la relación entre el nivel de satisfacción y la continuidad del cuidado de enfermería en pacientes del servicio de emergencia?
- c) ¿Cuál es la relación entre el nivel de satisfacción y la seguridad del cuidado de enfermería en pacientes del servicio de emergencia?

1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo general

Relacionar el nivel de satisfacción y la calidad del cuidado de enfermería en pacientes del servicio de emergencia en el Centro de Salud Licenciados. Ayacucho, 2017.

1.3.2. Objetivos específicos

- a) Identificar la relación entre el nivel de satisfacción y la oportunidad del cuidado de enfermería en pacientes del servicio de emergencia.
- b) Identificar la relación entre el nivel de satisfacción y la continuidad del cuidado de enfermería en pacientes del servicio de emergencia.
- c) Identificar la relación entre el nivel de satisfacción y la seguridad del cuidado de enfermería en pacientes del servicio de emergencia.

1.4. Justificación

Desde el punto de vista legal, la Ley General de Salud (N° 26842) establece que la salud es condición indispensable del desarrollo humano y medio fundamental para alcanzar el bienestar individual y colectivo. Por tanto, la protección de la salud es de interés público y es responsabilidad del Estado regularla, vigilarla y promoverla.

Siendo así, toda persona tiene derecho a la protección de su salud en los términos y condiciones que establece la ley. De allí que, el derecho a la protección de la salud es irrenunciable.

Los resultados obtenidos ampliaron el marco teórico y empírico sobre las características de la atención de enfermería en aspectos de oportunidad, calidez, continuidad y seguridad desde la percepción de los pacientes atendidos en el servicio de emergencia, que se traducen en el nivel de satisfacción.

En el aspecto práctico, la investigación proporciona información confiable y actualizada al personal directivo de la institución, así como del departamento de enfermería y el Servicio de Emergencia a fin de que formulen estrategias orientadas a mejorar la calidad de atención. Metodológicamente, la investigación ameritó la adaptación de un instrumento para determinar la calidad de atención de enfermería y fue sometido a pruebas de fiabilidad y validez.

II. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes del estudio

Reyes (5), desarrolló la investigación "*Evaluación del grado de satisfacción de los pacientes atendidos en un servicio de Medicina Nuclear*", España, con el objetivo de conocer la calidad percibida y el grado de satisfacción de los pacientes con el servicio de Medicina Nuclear (MN). El nivel de investigación fue descriptivo y transversal, aplicando el cuestionario. Los resultados determinaron que la valoración de la satisfacción general y la recomendación del servicio obtuvieron una puntuación media de 8,96 y 9,20 puntos respectivamente (escala 1-10). La variable que más influyó en la satisfacción general fue la impresión de la organización del servicio. Los principales puntos fuertes del servicio fueron la cortesía, la impresión de la organización del servicio y la limpieza; y las principales áreas de mejora, el cambio de cita y la lista de espera. En conclusión, no hubo diferencias significativas en la satisfacción en función de las variables sociodemográficas excepto para la edad.

Santana (3), desarrollo la investigación "*Calidad de los cuidados de enfermería y satisfacción del paciente atendido en un hospital de enseñanza*", Brasil, con el objetivo de evaluar la calidad de los cuidados de enfermería, la satisfacción del paciente y la correlación entre ambos, a través del diseño trasversal descriptivo. La muestra intencional estuvo constituida por 275 pacientes internados en un hospital de enseñanza de la región Centro-Oeste de Brasil, aplicando simultáneamente tres instrumentos. Los resultados describen que entre los cuidados de enfermería evaluados, solamente dos fueron considerados seguros - higiene y conforto

físico; nutrición e hidratación – y los demás clasificados como pobres. Sin embargo, los pacientes se mostraron satisfechos con los cuidados recibidos en los dominios evaluados: técnico-profesional, confianza y educacional. Eso puede ser justificado por la correlación débil a moderada observada entre esas variables. En 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.

Huerta (2), desarrolló la investigación "*Nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en el tópico de medicina del servicio de emergencia del Hospital Nacional Arzobispo Loayza, Lima, enero del 2015*", con el objetivo de determinar el nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en el Tópico de Medicina del Servicio de Emergencia del Hospital Nacional Arzobispo Loayza, a través del nivel descriptivo y transversal. La técnica de recolección de datos fue la encuesta SERVPERF modificada y el instrumento, el cuestionario sobre satisfacción, sobre una muestra por conveniencia de 77 personas (usuarios y acompañantes). Los resultados muestran que el 92,2% de los usuarios estuvieron satisfechos con la atención. Las dimensiones de fiabilidad, seguridad, empatía y aspectos tangibles de la encuesta SERVPERF resultaron con más del 80% de usuarios satisfechos (94.3%, 89.6%, 89.6 % y 84.5%; respectivamente); pero la dimensión capacidad de respuesta resultó con la mayor cantidad de usuarios insatisfechos – muy insatisfechos y extremadamente muy insatisfechos (23.4%). En conclusión, el nivel de satisfacción global de los usuarios atendidos en el Tópico de Medicina fue de

92.2%. Las variables con mayor insatisfacción fueron la atención en caja, admisión y laboratorio de emergencia; el trato del personal de emergencia y la limpieza y comodidad del servicio. (2)

Muñoz (6), en la investigación "*Influencia de los factores biosocioculturales en la percepción de la calidad de atención en el Centro Quirúrgico del Hospital Miguel Ángel Mariscal Llerena de Ayacucho Año 2014*", Ayacucho, con el objetivo de evaluar los factores biosocioculturales que influyen en la percepción de la calidad de atención en Centro Quirúrgico, mediante el diseño transversal correlacional con una población de 800 (100%) usuarios externos entre 18 a 60 años y tomando como muestra sistemática a 120, aplicando el cuestionario de percepción de la calidad del servicio del centro quirúrgico, halló los siguientes resultados: la percepción de la calidad de atención en el Centro Quirúrgico del Hospital Miguel Ángel Mariscal Llerena de Ayacucho fue buena según el 72,5% de usuarios. En conclusión, entre los factores que se asocian significativamente con la percepción de la calidad de atención son: el lugar procedencia ($\chi^2 = 23,05$; $p < 0,05$), estado civil ($\chi^2 = 23,05$; $p < 0,05$) e idioma ($\chi^2 = 20,12$; $p < 0,05$); en tanto que, la edad ($\chi^2 = 1,45$; $p > 0,05$), sexo ($\chi^2 = 1,73$; $p > 0,05$), nivel de instrucción ($\chi^2 = 11,77$; $p > 0,05$) y la religión ($\chi^2 = 3,44$; $p > 0,05$) no estuvieron asociados. (6)

Tutaya (4), desarrolló la investigación "*Nivel de satisfacción del usuario externo respecto al cuidado de enfermería en el servicio de emergencia en el Hospital Apoyo Huanta. Ayacucho, 2016*", con el objetivo de determinar el nivel de satisfacción del usuario externo respecto al cuidado de enfermería en el servicio de emergencia en el Hospital Apoyo Huanta. El tipo de investigación fue descriptivo simple con diseño transversal sobre una población de 250 usuarios externos adultos (19 – 59 años) atendidos en el servicio de

emergencia en el Hospital Apoyo Huanta, entre octubre y diciembre de 2015, tomando como muestra concurrente a 152 usuarios externos, aplicando el cuestionario de satisfacción del cliente externo. Los resultados describen que la satisfacción respecto a la dimensión técnico científico del cuidado de enfermería fue de nivel medio en 54,6% al igual que en la dimensión humanista con 47,4%. En conclusión, la satisfacción respecto al cuidado de enfermería fue de nivel medio en 49,3% de usuarios externos.

Ataurima (7), en la investigación "*Satisfacción del paciente post operado sobre el cuidado de enfermería en el servicio de urpa. Hospital de Apoyo Jesús de Nazareno, 2015*", con el objetivo de determinar el nivel de satisfacción del paciente post operado sobre el cuidado de enfermería en el servicio de Unidad de Recuperación del Paciente Anestésico del Hospital de Apoyo Jesús de Nazareno – 2015. El tipo de investigación fue descriptivo simple con diseño transversal sobre una población de 160 pacientes post operados de la Unidad de Recuperación del Paciente Anestésico del Hospital de Apoyo Jesús de Nazareno en el periodo de Octubre a Diciembre de 2015 y una muestra intencional de 40 pacientes, aplicando el cuestionario. Los resultados de la investigación determinaron que el nivel de satisfacción alto sobre el aspecto humano del cuidado de enfermería se identificó en 37,5% y en el aspecto técnico en 57,5% de pacientes post operados. En conclusión, el nivel de satisfacción alto sobre el cuidado de enfermería se identificó en el 50% de pacientes post operados.

2.2. Marco conceptual

2.2.1. Satisfacción

Indicador válido de la calidad de los cuidados que se prestan y la percepción, es el eje central de una interacción activa y efectiva entre las enfermeras y el paciente. (8)

La satisfacción del paciente está considerada como un elemento deseable e importante de la actuación médica y, aunque intuitivamente el concepto es entendido por todos, no siempre existe acuerdo ni en lo que significa empíricamente ni en el significado de estas evaluaciones. (9)

Inicialmente se identificó la satisfacción del paciente con la cantidad y calidad de la información que recibía del médico. Sin embargo, rápidamente se extendió la idea de que se trataba de un concepto multidimensional, proponiéndose diferentes dimensiones de la satisfacción.

De acuerdo con las teorías más aceptadas, el nivel de satisfacción de los servicios sanitarios está claramente relacionado con el grado de adecuación, (conformidad o discrepancia), entre las expectativas y la percepción final del servicio recibido. La satisfacción del paciente (usuario) debe ser un objetivo irrenunciable para enfermería, el método más utilizado para su medida son las encuestas de opinión que permiten detectar aspectos susceptibles de mejora, insuficiencia o disconformidades. (10)

2.2.2 Dimensiones de la satisfacción

Las dimensiones de la satisfacción del usuario externo, según la encuesta SERVQUAL modificada por el Ministerio de Salud (11) constan de las siguientes:

- a. **Fiabilidad.** Capacidad para cumplir exitosamente con el servicio ofrecido.
- b. **Capacidad de respuesta.** 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.
- c. **Seguridad.** 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.
- d. **Empatía.** Es la capacidad que tiene una persona para ponerse en el lugar de otra persona y entender y atender adecuadamente las necesidades del otro.
- e. **Aspectos tangibles.** Son los aspectos físicos que el usuario percibe de la institución. Están relacionados con las condiciones y apariencia física de las instalaciones, equipos, personal, material de comunicación, limpieza y comodidad.

2.2.3. Cuidado de enfermería

El cuidado de los pacientes es la esencia de la profesión de enfermería, el cual se puede definir como: una actividad que requiere de un valor personal y profesional encaminado a la conservación, restablecimiento y autocuidado de la vida que se fundamenta en la relación terapéutica enfermera-paciente (12).

Sin embargo, existen situaciones que influyen en el quehacer del profesional de enfermería, olvidando en algunos momentos, que la esencia de ésta, es el respeto a la vida y el cuidado profesional del ser humano. Por tal motivo, surge la necesidad de reflexionar

acerca de la importancia del cuidado de enfermería, ya que éste repercute y forma parte de la producción de los servicios sanitarios, considerados imprescindibles para conseguir algunos resultados finales tales como, el alta, la satisfacción y menor estancia hospitalaria del paciente, mayor productividad, eficiencia y eficacia del profesional y el mantenimiento de la calidad de la atención, entre otros (13).

Es sabido que el cuidar, es una actividad indispensable para la supervivencia, desde que la humanidad existe, el cuidado ha sido relevante constituyendo una función primordial para promover y desarrollar todas aquellas actividades que hacen vivir a las personas y a los grupos.

El cuidado de los pacientes representa una serie de actos de vida que tienen por finalidad y función mantener a los seres humanos vivos y sanos con el propósito de reproducirse y perpetuar la vida, de tal forma, el cuidado es mantener la vida asegurando la satisfacción de un conjunto de necesidades para la persona (individuo, familia, grupo y comunidad), que en continua interacción con su entorno, vive experiencias de salud. (14)

A través del tiempo y con el progreso de los conocimientos biomédicos sobre el origen de la vida humana, se han podido perfeccionar técnicas, han habido avances científicos y tecnológicos, que influyen en el quehacer del profesional de enfermería olvidando, en algunos momentos, que la esencia de éste es el respeto a la vida y el cuidado profesional al ser humano. (12)

En la actualidad la enfermera (o) puede realizar acciones hacia un paciente con el sentido de obligación o responsabilidad. (14)

Pero puede ser falso decir que ha cuidado al paciente si tenemos en cuenta que el valor del cuidado humano y del cuidar implica un nivel más alto: la integridad de la persona y la calidad de la atención. Cuidar a todo ser humano llama a un compromiso científico, filosófico y moral, hacia la protección de su dignidad y la conservación de su vida. (12)

2.2.4. Dimensiones de la calidad

Existen diez dimensiones de un servicio de calidad. A continuación se mencionan las siguientes: (15)

- **Confiabilidad.** Implica la inexistencia de diferencias entre lo prometido y lo recibido por el cliente.
- **Capacidad de respuesta.** Es la voluntad y disponibilidad para atender al cliente en el tiempo asignado.
- **Competencia.** Contar con las habilidades e infraestructura necesaria para desempeñar el servicio.
- **Accesibilidad.** Indica la facilidad de contacto y acercamiento.
- **Cortesía.** Mantener una actitud servicial, de amabilidad y respeto.
- **Comunicación.** Establecer un lenguaje claro y entendible.
- **Credibilidad.** Incluye veracidad, credibilidad y honestidad para satisfacer al cliente.
- **Seguridad.** El consumidor debe estar exento de cualquier tipo de riesgo, ya sea físico o económico.
- **Comprensión.** Esforzarse por conocer, aprender y atender al usuario.
- **Tangibilidad.** Se refiere a las situaciones que el consumidor percibe con sus cinco sentidos.

El Ministerio de Salud (16), en el documento técnico para mejorar el sistema de gestión de la calidad considera las siguientes dimensiones:

a) Dimensión humana. Referida al aspecto humanístico de la atención, y que a su vez tiene las siguientes características:

- Respeto a los derechos humanos, a la cultura y a las características individuales de la persona.
- Información completa, veraz oportuna y entendida por el usuario o paciente, ó por quién es responsable de él o ella.
- Interés manifiesto en la persona, en sus percepciones, necesidades y demandas.
- Amabilidad y empatía, trato cordial, cálido y empático en la atención.
- Ética, de acuerdo con los valores aceptados por la sociedad y los principios ético-deontológicos que orientan la conducta y los deberes de los profesionales y trabajadores de salud.

b) Dimensión técnico-científica. Referida a los aspectos técnicos de la atención, cuyas características básicas son:

- Efectividad, referida al logro de cambios positivos (efectos) en el estado de salud de la población.
- 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 para obtener los resultados esperados.
- Continuidad, prestación ininterrumpida del servicio, sin paralizaciones o repeticiones innecesarias.

- Seguridad, la forma en que se prestan los servicios de salud determinada por la estructura y los procesos de atención que buscan optimizar los beneficios y minimizar los riesgos para la salud del usuario.
- Integralidad, que el usuario reciba las atenciones que su caso requiere y que se exprese un interés por la condición de salud del acompañante.

c) Dimensión del entorno. Referida a las facilidades que la institución dispone para la mejor prestación y que generan valor agregado para el usuario a costos razonables y sostenibles.

Implica un nivel básico de comodidad, ambientación, limpieza, privacidad y el elemento de confianza que siente el usuario por el servicio.

2.3. Bases teóricas

MODELO DE RELACIONES INTERPERSONALES HILDEGARD PEPLAU (1952)

Peplau, basa su modelo en la enfermería psicodinámica, que ella define como la utilización de la comprensión de la conducta de uno mismo para ayudar a los demás a identificar sus dificultades. La enfermera psicodinámica aplica los principios de las relaciones humanas a los problemas que surgen en todos los niveles de la experiencia humana. La esencia del modelo de Peplau, organizado en forma de proceso, es la relación humana entre un individuo enfermo, o que requiere un servicio de salud, y una enfermera educada especialmente para reconocer y responder a la necesidad de ayuda.

Este modelo describe cuatro fases en la relación entre enfermera y paciente: Orientación, identificación, explotación, y resolución. En

la fase de orientación, el individuo tiene una necesidad y busca ayuda profesional. La enfermera, en colaboración con el paciente y con todos los miembros del equipo profesional, se ocupa de recoger información, de reforzar y esclarecer lo que otras personas han comunicado al paciente y de identificarlos problemas. (14)

En la fase de identificación el paciente comienza a responder en forma selectiva a las personas que parecen ofrecerle la ayuda necesaria. En este momento, el enfermo puede explorar y expresar los sentimientos relacionados con su percepción del problema, y las observaciones de la enfermera pueden servir para aclarar las expectativas del paciente respecto a la enfermera, y las expectativas de la enfermera sobre la capacidad de un paciente determinado para manejar su problema.

La explotación” de la relación se refiere a tratar de aprovechar esta el máximo para obtener del cambio los mayores beneficios posibles.

Presunciones y valores

El ser humano es un organismo que vive en un equilibrio inestable, con capacidad para aprender y desarrollar aptitudes para solucionar problemas y adaptarse a las tensiones creadas por sus necesidades.

La salud implica el avance de la personalidad y demás procesos humanos que hacen sentirse útil.

La enfermera, a través de su personalidad, guía los resultados de aprendizaje durante el período en que se prestan los cuidados. Este proceso interpersonal es un instrumento educativo, una fuerza que ayuda a madurar y que se propone facilitar una vida en toda su plenitud.

Estas relaciones se establecen durante las fases que atraviesa la persona en el proceso de su enfermedad o necesidad de ayuda. Por esta razón, se consideró la teoría de relaciones interpersonales de Hildegard Peplau para este trabajo de investigación.

2.4. Definición de términos básicos

- **Calidad del cuidado de enfermería.** Características de las intervenciones de desarrolla el profesional de enfermería bajo los criterios de oportunidad, calidez, seguridad y continuidad.
- **Atención de enfermería.** Conjunto de actos para mantener la vida, asegurando la satisfacción de un conjunto de necesidades para la persona (individuo, familia, grupo y comunidad), que en continua interacción con su entorno, vive experiencias de salud.
- **Satisfacción con la atención de enfermería.** Grado de conformidad con las intervenciones de enfermería bajo los criterios de oportunidad, calidez, seguridad y continuidad.

III. VARIABLES E HIPÓTESIS

3.1. Definición de variables

Nivel de satisfacción sobre el cuidado de enfermería. Indicador válido de la calidad de los cuidados que se prestan y la percepción, es el eje central de una interacción activa y efectiva entre las enfermeras y el paciente (8).

Calidad del cuidado de enfermería. Una actividad que requiere de un valor personal y profesional encaminado a la conservación, restablecimiento y autocuidado de la vida que se fundamenta en la relación terapéutica enfermera-paciente (12).

.2. Operacionalización de variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Nivel de satisfacción	Indicador válido de la calidad de los cuidados que se prestan y la percepción, es el eje central de una interacción activa y efectiva entre las enfermeras y el paciente (8)	Grado de conformidad con las intervenciones de enfermería bajo los criterios de oportunidad, calidez, seguridad y continuidad	Competencia técnica	La enfermera muestra seguridad al realizar sus procedimientos La enfermera muestra destreza al realizar sus procedimientos La enfermera sabe lo que hace.	Ordinal: Siempre 2 A veces 1 Nunca 0
			Calidez	Durante la atención o procedimientos respeta su privacidad, cubriendo o colocándole biombo o cortina. Muestra seguridad al realizar los procedimientos. Al realizar un procedimiento cuenta con el material necesario. Le brinda confianza para expresar sus sentimientos de dolor, ansiedad, etc. Se identifica el profesional que lo atiende	
Calidad del cuidado de enfermería	Una actividad que requiere de un valor personal y profesional encaminado a la conservación, restablecimiento y autocuidado de la vida que se fundamenta en la relación terapéutica enfermera-paciente (12).	Grado de conformidad con las intervenciones de enfermería bajo los criterios de oportunidad, calidez, seguridad y continuidad.	Oportunidad	Le atiende en el momento adecuado Le brinda información oportuna acerca de su enfermedad. Demora para atenderlo en el momento solicitado. Realiza revisión de los procedimientos invasivos (catéter venoso, sonda Foley, sonda nasogástrica, etc.)	Ordinal: Siempre 2 A veces 1 Nunca 0
			Seguridad	Le brinda apoyo emocional durante la atención. Le llama por su nombre respetuosamente. Es tolerante o tiene paciencia con Ud. Se interesa por su recuperación. El profesional que lo atiende le muestra conocimiento	
			Continuidad	Le explica sobre el tratamiento que le administra Le explica sobre los cuidados a seguir en su casa. Realiza monitoreo o control de las funciones vitales tres veces durante el día. Realiza vigilancia continua de sus cuidados a través de sus visitas. Se acerca a preguntarle por su estado de salud.	

3.3. Hipótesis

3.3.1. Hipótesis general

El nivel de satisfacción se relaciona directamente con la calidad del cuidado de enfermería en pacientes del servicio de emergencia en el Centro de Salud Licenciados. Ayacucho, 2017.

3.3.2. Hipótesis específicas

- a) El nivel de satisfacción se relaciona directamente con la oportunidad del cuidado de enfermería en pacientes del servicio de emergencia.
- b) El nivel de satisfacción se relaciona directamente con la continuidad del cuidado de enfermería en pacientes del servicio de emergencia.
- c) El nivel de satisfacción se relaciona directamente con la seguridad del cuidado de enfermería en pacientes del servicio de emergencia.

IV. METODOLOGIA

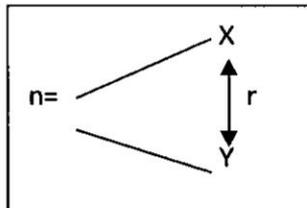
4.1. Tipo de investigación

El tipo de investigación fue descriptivo-correlacional. Descriptivo porque implicó observar y describir el nivel de satisfacción y calidad del cuidado de enfermería en el servicio de emergencia en el Centro de Salud los Licenciados. Correlacional, porque estableció el tipo y grado de correlación entre las variables en mención.

4.2. Diseño de la investigación

Se aplicó el diseño no experimental de corte transversal; porque no se manipulará las variables y corte transversal; porque se recogerá los datos en un solo momento.

Donde:



$n=$ Tamaño de la muestra

$X=$ Nivel de satisfacción

$Y=$ Calidad del cuidado

$r=$ relación entre las variables x e y .

4.3. Población y muestra

4.3.1. Población

Constituida por 280 usuarios adultos atendidos por trimestre en el servicio de emergencia del Centro de Salud Licenciados.

Criterios de inclusión:

Usuarios adultos (19 – 59 años) LOTEPE atendidos en el servicio de emergencia.

Criterios de exclusión:

Usuarios adultos (19 – 59 años) con algún grado de inconciencia atendidos en el servicio de emergencia.

Usuarios pediátricos o adultos mayores atendidos en el servicio de emergencia.

4.3.2. Muestra

Se aplicó el muestreo aleatorio simple y estuvo constituido por 132 usuarios adultos atendidos en el servicio de emergencia del Centro de Salud Licenciados, determinados con las siguientes fórmulas:

$$n \geq \frac{Z_{\alpha/2}^2 pq}{e^2}$$

$$n \geq \frac{(1,96)^2 (0,8) (0,2)}{(0,05)^2}$$

$$n \geq \frac{0,6147}{0,0025}$$

$$n \geq 246$$

$$n \geq 246$$

$$nf \geq \frac{n}{1 + \left(\frac{n}{N-1}\right)}$$

$$nf \geq \frac{246}{1,881}$$

$$nf \geq 132$$

$$nf \geq 132$$

Dónde:

N : Muestra inicial

n_f : Muestra ajustada según Hernández, Fernández y Baptista (17)

$Z_{\alpha/2}$: Nivel de confianza al 95% (1,96)

p : Probabilidad de éxito del 50% (0,8).

q : 1-p (0,2).

e : Error muestral relativo al 5%(0,05)

N : Población (280)

4.4. Técnica e instrumento de recolección de datos

4.4.1. Técnica

- Encuesta. Porque representa una técnica para medir estados de opinión de manera auto-administrada.

4.4.2. Instrumento

Cuestionario de satisfacción y calidad del cuidado de enfermería. Está constituida por 22 declaraciones con escalamiento de Likert (siempre, a veces y nunca) distribuida en dos aspectos: satisfacción (1-8) y calidad de cuidado (9-22)

4.5. Procedimiento de recolección de datos.

- **Preparación de instrumentos.** Elaboración de cuestionario de acuerdo a los objetivos propuestos y las dimensiones de las variables.
- **Validez de expertos.** A través de la opinión de expertos y permitió contar con una versión definitiva del cuestionario.
- **Prueba de fiabilidad.** En una muestra piloto de 132 usuarios adultos atendidos en el servicio de emergencia. Este procedimiento se realizó a través de la consistencia interna que considera una sola aplicación del instrumento y permitió evaluar la congruencia entre los ítems. Un coeficiente de fiabilidad mayor o igual de 0,80 fue indicativo de una alta confiabilidad (aceptable).

- **Gestión de permisos.** La investigación en enfermería tuvo como principios el respeto de la autonomía, justicia, beneficencia y no maleficencia. Por tanto, enfatizó el consentimiento informado de los usuarios para la participar en la investigación y la confidencialidad.
- **Procesamiento de la información.** Los datos fueron procesados informáticamente utilizando el Software IBM-SPSS versión 23,0.
- **Redacción y sustentación de la tesis.** La información fue presentada en tablas de contingencia y figuras estadísticas. La interpretación de los resultados se realizó con el Coeficiente de Correlación "Rho" de Spearman y la vez permitió la contrastación de las hipótesis. Finalmente, se concluirá con la sustentación de la tesis.

4.6. Procesamiento estadístico y análisis de datos.

Los datos fueron procesados informáticamente utilizando el Software IBM-SPSS versión 23,0. El análisis descriptivo correspondió al cálculo de las proporciones (frecuencias relativas simples). El análisis inferencial utilizó el Coeficiente de Correlación "Rho" de Spearman.

V. RESULTADOS

TABLA N° 5.1

NIVEL DE SATISFACCIÓN SEGÚN OPORTUNIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERÍA EN PACIENTES DEL SERVICIO DE EMERGENCIA EN EL CENTRO DE SALUD LICENCIADOS. AYACUCHO, 2015.

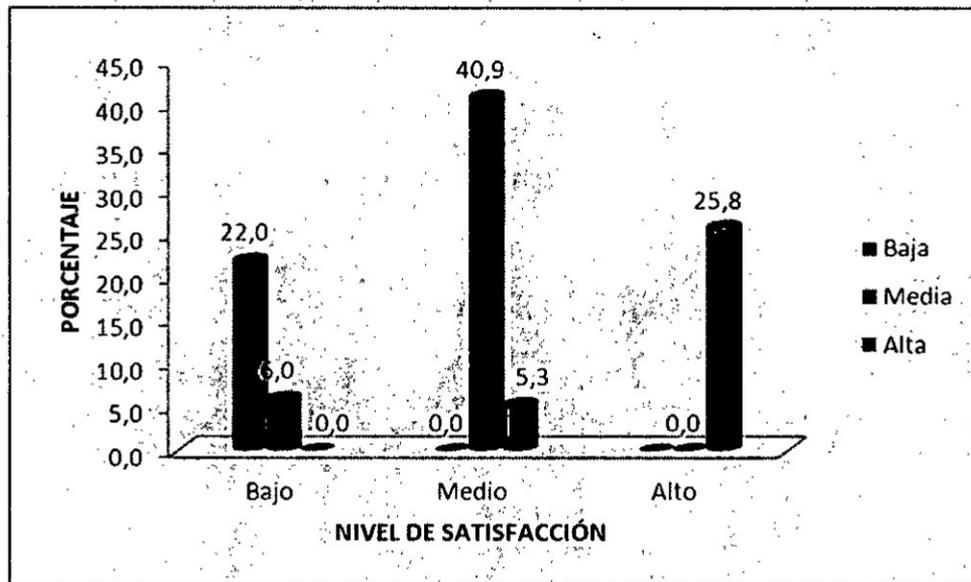
Nivel de satisfacción	Oportunidad del cuidado de enfermería						Total	
	Baja		Media		Alta			
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Bajo	29	22,0	8	6,0	0	0,0	37	28,0
Medio	0	0,0	54	40,9	7	5,3	61	46,2
Alto	0	0,0	0	0,0	34	25,8	34	25,8
Total	29	22,0	62	46,9	41	31,1	132	100,0

Fuente. Cuestionario.

Del 100% (132) de pacientes del servicio de emergencia el 46,2% presenta una satisfacción media, de los cuales el 40,9% reporta una oportunidad media del cuidado de enfermería y 5,3% alta. El 28% presenta baja satisfacción, de quienes el 22% reporta una baja oportunidad del cuidado de enfermería y 6% media. El 25,8% presenta alta satisfacción y la totalidad de ellos reporta una alta oportunidad del cuidado de enfermería.

GRÁFICO N° 5.1

NIVEL DE SATISFACCION SEGUN OPORTUNIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERIA EN PACIENTES DEL SERVICIO DE EMERGENCIA EN EL CENTRO DE SALUD LICENCIADOS. AYACUCHO. 2015.



Fuente. Tabla N° 01.

TABLA N° 5.2

NIVEL DE SATISFACCIÓN SEGÚN CONTINUIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERÍA EN PACIENTES DEL SERVICIO DE EMERGENCIA EN EL CENTRO DE SALUD LICENCIADOS. AYACUCHO, 2015.

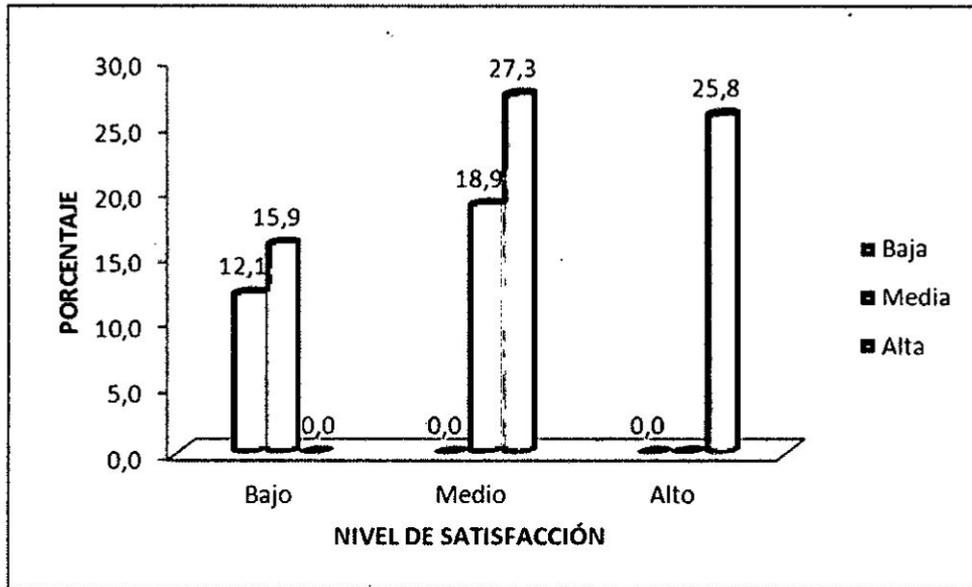
Nivel de satisfacción	Continuidad del cuidado de enfermería						Total	
	Baja		Media		Alta			
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Bajo	16	12,1	21	15,9	0	0,0	37	28,0
Medio	0	0,0	25	18,9	36	27,3	61	46,2
Alto	0	0,0	0	0,0	34	25,8	34	25,8
Total	16	12,1	46	34,8	70	53,1	132	100,0

Fuente. Cuestionario.

Del 100% (132) de pacientes del servicio de emergencia el 46,2% presenta una satisfacción media, de los cuales el 27,3% reporta una alta continuidad del cuidado de enfermería y 18,9% media. El 28% presenta baja satisfacción, de quienes el 15,9% reporta una continuidad media del cuidado de enfermería y 12,1% baja. El 25,8% presenta alta satisfacción y la totalidad de ellos reporta una alta continuidad del cuidado de enfermería.

GRÁFICO N° 5.2

NIVEL DE SATISFACCIÓN SEGÚN CONTINUIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERÍA EN PACIENTES DEL SERVICIO DE EMERGENCIA EN EL CENTRO DE SALUD LICENCIADOS. AYACUCHO, 2015.



Fuente. Tabla N° 02.

TABLA N° 5.3

NIVEL DE SATISFACCIÓN SEGÚN SEGURIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERÍA EN PACIENTES DEL SERVICIO DE EMERGENCIA EN EL CENTRO DE SALUD LICENCIADOS. AYACUCHO, 2015.

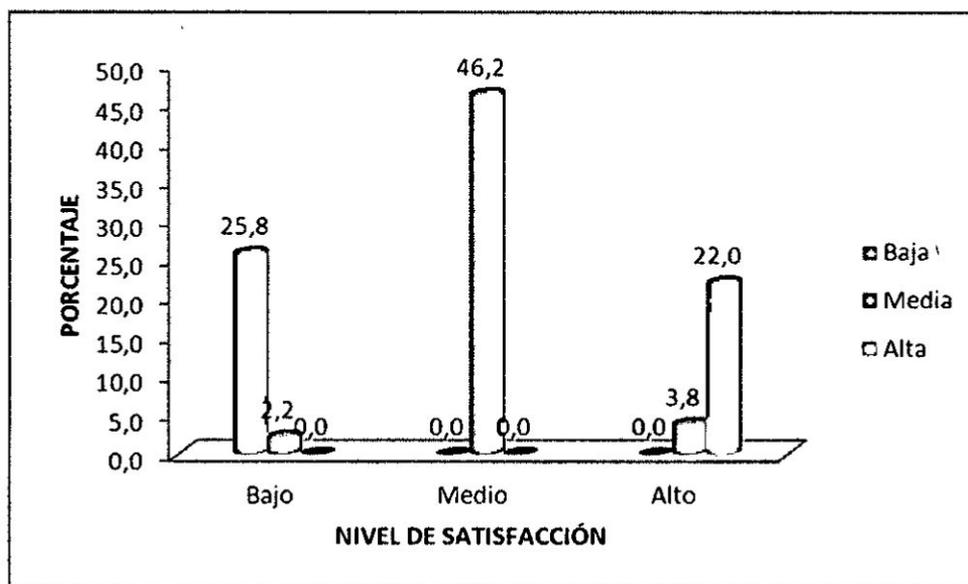
Nivel de satisfacción	Seguridad del cuidado de enfermería						Total	
	Baja		Media		Alta			
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Bajo	34	25,8	3	2,2	0	0,0	37	28,0
Medio	0	0,0	61	46,2	0	0,0	61	46,2
Alto	0	0,0	5	3,8	29	22,0	34	25,8
Total	34	25,8	69	52,2	29	22,0	132	100,0

Fuente. Cuestionario.

Del 100% (132) de pacientes del servicio de emergencia el 46,2% presenta una satisfacción media y todos reportan una seguridad media del cuidado de enfermería. El 28% presenta baja satisfacción, de quienes el 25,8% reporta una baja seguridad del cuidado de enfermería y 2,2% media. El 25,8% presenta alta satisfacción, de los cuales, el 22% reporta una alta seguridad del cuidado de enfermería y 3,8% una seguridad media.

GRÁFICO N° 5.3

NIVEL DE SATISFACCIÓN SEGÚN SEGURIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERÍA EN PACIENTES DEL SERVICIO DE EMERGENCIA EN EL CENTRO DE SALUD LICENCIADOS. AYACUCHO, 2015.



Fuente. Tabla N° 03.

TABLA N° 5.4

NIVEL DE SATISFACCIÓN SEGÚN CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERÍA EN PACIENTES DEL SERVICIO DE EMERGENCIA EN EL CENTRO DE SALUD LICENCIADOS. AYACUCHO, 2015.

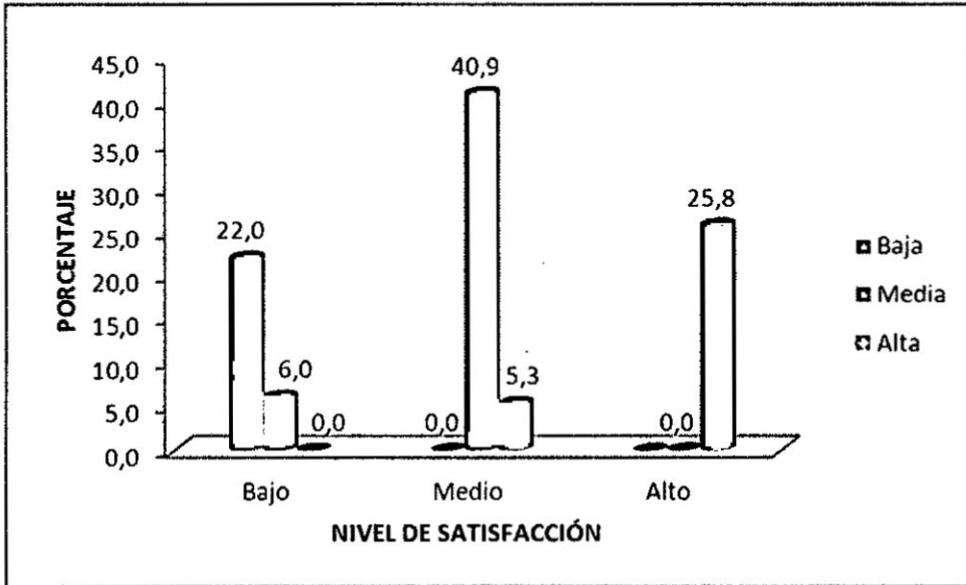
Nivel de satisfacción	Calidad del cuidado de enfermería						Total	
	Baja		Media		Alta			
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Bajo	29	22,0	8	6,0	0	0,0	37	28,0
Medio	0	0,0	54	40,9	7	5,3	61	46,2
Alto	0	0,0	0	0,0	34	25,8	34	25,8
Total	29	22,0	62	46,9	41	31,1	132	100,0

Fuente. Cuestionario.

Del 100% (132) de pacientes del servicio de emergencia el 46,2% presenta una satisfacción media, de los cuales el 40,9% reporta una alta calidad del cuidado de enfermería y 5,3% calidad media. El 28% manifiesta baja satisfacción, de quienes el 22% reporta una baja calidad del cuidado de enfermería y 6% calidad media. El 25,8% presenta alta satisfacción y la totalidad de ellos reporta una alta calidad del cuidado de enfermería.

GRÁFICO N° 5.4

NIVEL DE SATISFACCIÓN SEGÚN CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERÍA EN PACIENTES DEL SERVICIO DE EMERGENCIA EN EL CENTRO DE SALUD LICENCIADOS. AYACUCHO, 2015.



Fuente. Tabla N° 04.

VI. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

6.1. CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS

Hipótesis general

El nivel de satisfacción se relaciona directamente con la calidad del cuidado de enfermería en pacientes del servicio de emergencia en el Centro de Salud Licenciados. Ayacucho, 2015.

Rho de Spearman		Calidad del cuidado de enfermería
Nivel de satisfacción	Coefficiente de correlación	,905
	Sig. (bilateral)	,000
	N	132

$$H_0 : r_s = 0$$

$$H_i : r_s > 0$$

El valor positivo del Coeficiente de correlación "Rho" de Spearman y su significación (0,000) menor que el valor crítico alpha (0,05) es evidencia suficiente para rechazar la hipótesis nula porque el nivel de satisfacción se relaciona directamente con la calidad del cuidado de enfermería en pacientes del servicio de emergencia en el Centro de Salud Licenciados ($r_s = 0,905$; $p = 0,000$), aceptándose la hipótesis de investigación.

Hipótesis específicas

- a) El nivel de satisfacción se relaciona directamente con la oportunidad del cuidado de enfermería en pacientes del servicio de emergencia.

Rho de Spearman		Oportunidad del cuidado de enfermería
Nivel de satisfacción	Coeficiente de correlación	,905
	Sig. (unilateral)	,000
	N	132

$$H_0 : r_s = 0$$

$$H_i : r_s > 0$$

El valor positivo del Coeficiente de correlación "Rho" de Spearman y su significación (0,000) menor que el valor crítico alpha (0,05) es evidencia suficiente para rechazar la hipótesis nula porque el nivel de satisfacción se relaciona directamente con la oportunidad del cuidado de enfermería en pacientes del servicio de emergencia ($r_s = 0,905$; $p = 0,000$), aceptándose la hipótesis de investigación.

- b) El nivel de satisfacción se relaciona directamente con la continuidad del cuidado de enfermería en pacientes del servicio de emergencia.

Rho de Spearman		Continuidad del cuidado de enfermería
Nivel de satisfacción	Coeficiente de correlación	,771
	Sig. (unilateral)	,000
	N	132

$$H_0 : r_s = 0$$

$$H_i : r_s > 0$$

El valor positivo del Coeficiente de correlación "Rho" de Spearman y su significación (0,000) menor que el valor crítico alpha (0,05) es evidencia suficiente para rechazar la hipótesis nula porque el nivel de satisfacción se relaciona directamente con la continuidad del cuidado de enfermería en pacientes del servicio de emergencia ($r_s = 0,771$; $p = 0,000$), aceptándose la hipótesis de investigación.

- c) El nivel de satisfacción se relaciona directamente con la seguridad del cuidado de enfermería en pacientes del servicio de emergencia.

Rho de Spearman		Seguridad del cuidado de enfermería
Nivel de satisfacción	Coeficiente de correlación	,943
	Sig. (unilateral)	,000
	N	132

$$H_o : r_s = 0$$

$$H_i : r_s > 0$$

La significación (0,000) asociada al Coeficiente de Correlación "Rho" de Spearman menor que el valor crítico alpha (0,05) es evidencia suficiente para rechazar la hipótesis nula porque el nivel de satisfacción se relaciona directamente con la seguridad del cuidado de enfermería en pacientes del servicio de emergencia ($r_s = 0,943$; $p = 0,000$), aceptándose la hipótesis de investigación.

6.2. CONTRASTACIÓN CON RESULTADOS DE OTROS ESTUDIOS

El objetivo de la presente investigación fue relacionar el nivel de satisfacción y la calidad del cuidado de enfermería en pacientes del servicio de emergencia en el Centro de Salud Licenciados. Los hallazgos más relevantes y contrastados con el marco bibliográfico se describen a continuación:

Del 100% (132) de pacientes del servicio de emergencia el 46,2% (61) presenta una satisfacción media, 28% (37) baja y solo 25,8% (34) alta.

Resultados similares fueron reportados por Tutaya (4) en la investigación "*Nivel de satisfacción del usuario externo respecto al cuidado de enfermería en el servicio de emergencia en el Hospital Apoyo Huanta. Ayacucho, 2016*", al establecer que la satisfacción respecto al cuidado de enfermería fue de nivel medio en 49,3% de usuarios externos.

Sin embargo, Huerta (2) en la investigación "*Nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en el tópico de medicina del servicio de emergencia del Hospital Nacional Arzobispo Loayza, Lima, enero del 2015*", describe que el 92,2% de los usuarios estuvieron satisfechos con la atención.

Significa que la calidad de atención de enfermería en el servicio de emergencia necesita ser fortalecida con intervenciones oportunas, continuas y seguras para satisfacer las expectativas de los pacientes y sus familiares.

Por esta razón, los establecimientos de salud deben promover la capacitación o especialización del equipo de salud en áreas críticas según el nivel o categoría de su competencia. Asimismo, es relevante otorgar calidez en la atención sin descuidar la atención del problema inmediato.

El 46,9% (62) de pacientes del servicio de emergencia reporta una calidad del cuidado de enfermería de categoría media, 31,1% (41) alta y 22% (29) baja.

Tutaya (4) en el *Hospital Apoyo Huanta*, menciona que la calidad del cuidado en la dimensión técnico científico fue de nivel medio en 54,6% al igual que en la dimensión humanista con 47,4%.

La calidad de cuidados que ofertan los profesionales de enfermería en el servicio de emergencia del Centro de Salud Licenciados ha resultado de categoría media, por deficiencias en la oportunidad, seguridad y continuidad.

En el servicio de emergencia es necesaria la oportunidad de la atención de enfermería porque se trata de preservar la salud y la vida de los pacientes. Asimismo, es necesaria la adecuada coordinación con el equipo de salud que permita la provisión de cuidados seguros y continuos.

Analizando la relación de variables se constata que el nivel de satisfacción se correlaciona directa y significativamente con la calidad del cuidado de enfermería en pacientes del servicio de emergencia en el Centro de Salud Licenciados ($r_s = 0,905$; $p = 0,000$).

En efecto, cuando los cuidados de enfermería son de buena calidad los pacientes muestran satisfacción porque logran coberturar sus expectativas, incidiendo en el acrecentamiento de la imagen social del establecimiento.

Por el contrario, cuando los cuidados de enfermería son de baja calidad los pacientes y sus familiares expresan insatisfacción, lo que se refleja en quejas y reclamos que muchas veces culminan con procesos administrativos por mala praxis.

VII. CONCLUSIONES

- a. El nivel de satisfacción se relaciona directamente con la calidad del cuidado de enfermería en pacientes del servicio de emergencia en el Centro de Salud Licenciados ($r_s = 0,905$; $p = 0,000$).
- b. El nivel de satisfacción se relaciona directamente con la oportunidad del cuidado de enfermería en pacientes del servicio de emergencia ($r_s = 0,905$; $p = 0,000$).
- c. El nivel de satisfacción se relaciona directamente con la continuidad del cuidado de enfermería en pacientes del servicio de emergencia ($r_s = 0,771$; $p = 0,000$).
- d. El nivel de satisfacción se relaciona directamente con la seguridad del cuidado de enfermería en pacientes del servicio de emergencia ($r_s = 0,943$; $p = 0,000$).

VIII. RECOMENDACIONES

1. A la gerencia del Centro de Salud Licenciados, incorporar estrategias organizativas para brindar atención con mayor oportunidad; asimismo, se requiere consolidar los programas de educación continua dirigidos al personal de enfermería para optimizar la calidad y calidez de la atención en el servicio de emergencia.
2. A la Unidad de Calidad del Centro de Salud Licenciados en coordinación con la Unidad de Enfermería, evaluar de manera periódica el nivel de satisfacción de los pacientes toda vez que es un indicador de la calidad de los cuidados que se ofertan.
3. Desarrollar trabajos de investigación que permitan establecer otros factores de la oferta y la demanda asociados al nivel de satisfacción con los cuidados de enfermería.
4. A las instituciones proveedoras de servicios de salud (Red de Salud Huamanga), mejorar la calidad de atención en el servicio de emergencia, desarrollando un programa continuo de mejoramiento de calidad que utilice medios estandarizados bien definidos, rigurosos y confiables.

IX. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Regis, L., Porto, I. Necessidades humanas básicas dos profissionais de enfermagem: situações de (in)satisfação no trabalho. *Rev Esc Enferm USP* 2011; 45(2):334-41.
2. Huerta, E. *Nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en el tópico de medicina del servicio de emergencia del Hospital Nacional Arzobispo Loayza, Lima, enero del 2015*. Tesis de titulación para médico cirujano. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2015.
3. Santana, J. Calidad de los cuidados de enfermería y satisfacción del paciente atendido en un hospital de enseñanza. Brasil. *Rev. Latino-Am. Enfermagem* 2014; 22 (3):454-460.
4. Tutaya, N. *Nivel de satisfacción del usuario externo respecto al cuidado de enfermería en el servicio de emergencia en el Hospital Apoyo Huanta. Ayacucho, 2016*. Tesis de especialidad. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2016.
5. Reyes, M. Evaluación del grado de satisfacción de los pacientes atendidos en un servicio de Medicina Nuclear. *Revista española de medicina nuclear e imagen molecular* 2012; 31 (4): 192-201.
6. Muñoz, L. *Influencia de los factores biosocioculturales en la percepción de la calidad de atención en el Centro Quirúrgico del Hospital Miguel Ángel Mariscal Llerena de Ayacucho Año 2014* (tesis de maestría). Ayacucho: Universidad César Vallejo; 2014.
7. Ataurima, R. *Satisfacción del paciente post operado sobre el cuidado de enfermería en el servicio de urpa. Hospital de Apoyo Jesús de Nazareno, 2015*. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2016.

8. Lewis KE. *Satisfacción del Paciente con el Cuidado en el Departamento de Urgencias*. Journal of Advanced Nursing. 1992; 17.
9. Pascoe, G. Patient satisfaction in primary health care: a literature review and analysis. En: Attkisson, C. y Pascoe, G. (Eds) Patient satisfaction in health and mental health services. Evaluation and Program Planning 1983;6:185-210.
10. Romero, C. *Percepción del paciente acerca de la calidad de atención que brinda la enfermera en el servicio de medicina en el Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión* (tesis de licenciatura). Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2008.
11. MINSA: Ministerio de Salud. *Guía técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo*. Lima: MINSA; 2011.
12. Juárez P, García M. *La importancia del cuidado de enfermería*. Rev Enferm Inst Mex Seguro Soc 2009; 17 (2): 109-111.
13. Collière M. *Promover la vida*. Edit. McGraw-Hill. Madrid; 1993.
14. Marriner, A., Raile, M. *Modelos y teorías de enfermería*. Madrid – España: Harcourt Brace; 1999.
15. Münch, L. (1998). *Más allá de la excelencia y de la calidad total*. 2da ed. México D.F.: Editorial Trillas.
16. MINSA: Ministerio de Salud. *Sistema de gestión de la calidad en salud: Documento Técnico N° 519-2006*. Lima: MINSA; 2007.
17. Hernández R, Fernández C, Baptista P. *Metodología de la investigación científica*. México: Mc Graw-Hill.

ANEXOS

Anexo 01

MATRIZ DE CONSISTENCIA

RELACIÓN ENTRE EL NIVEL DE SATISFACCIÓN Y CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERÍA EN PACIENTES DEL SERVICIO DE EMERGENCIA. CENTRO DE SALUD LICENCIADOS DE AYACUCHO, 2015.

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVOS GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL	VARIABLES INDEPENDIENTE	METODOLOGIA
¿Cuál es la relación entre el nivel de satisfacción y la calidad del cuidado de enfermería en pacientes del servicio de emergencia en el Centro de Salud Licenciados. Ayacucho, 2015?	Relacionar el nivel de satisfacción y la calidad del cuidado de enfermería en pacientes del servicio de emergencia en el Centro de Salud Licenciados. Ayacucho, 2015.	El nivel de satisfacción se relaciona directamente con la calidad del cuidado de enfermería en pacientes del servicio de emergencia en el Centro de Salud Licenciados. Ayacucho, 2015.	Nivel de satisfacción sobre el cuidado de enfermería: - Competencia técnica - Calidez	Tipo: Correlacional. Diseño: No experimental transversal. Población Constituida por 280 usuarios adultos atendidos por trimestre en el servicio de emergencia del Centro de Salud Licenciados.
ESPECÍFICOS	ESPECÍFICOS	ESPECÍFICAS	DEPENDIENTE	
<p>a) ¿Cuál es la relación entre el nivel de satisfacción y la oportunidad del cuidado de enfermería en pacientes del servicio de emergencia?</p> <p>b) ¿Cuál es la relación entre el nivel de satisfacción y la continuidad del cuidado de enfermería en pacientes del servicio de emergencia?</p> <p>c) ¿Cuál es la relación entre el nivel de satisfacción y la seguridad del cuidado de enfermería en pacientes del servicio de emergencia?</p>	<p>a) Identificar la relación entre el nivel de satisfacción y la oportunidad del cuidado de enfermería en pacientes del servicio de emergencia.</p> <p>b) Identificar la relación entre el nivel de satisfacción y la continuidad del cuidado de enfermería en pacientes del servicio de emergencia.</p> <p>c) Identificar la relación entre el nivel de satisfacción y la seguridad del cuidado de enfermería en pacientes del servicio de emergencia.</p>	<p>a) El nivel de satisfacción se relaciona directamente con la oportunidad del cuidado de enfermería en pacientes del servicio de emergencia.</p> <p>b) El nivel de satisfacción se relaciona directamente con la continuidad del cuidado de enfermería en pacientes del servicio de emergencia.</p> <p>c) El nivel de satisfacción se relaciona directamente con la seguridad del cuidado de enfermería en pacientes del servicio de emergencia.</p>	<p>Calidad del cuidado de enfermería:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Oportunidad - Seguridad - Continuidad 	<p>Muestra</p> <p>No probabilístico intencional constituida por 50 usuarios adultos atendidos en el servicio de emergencia del Centro de Salud Licenciados.</p> <p>Técnica-- Encuesta.</p> <p>Instrumento</p> <p>- Cuestionario de satisfacción y calidad del cuidado de enfermería</p> <p>Tratamiento estadístico</p> <p>Coefficiente de Correlación "Rho" de Spearman</p>

Anexo 02

CUESTIONARIO

RELACIÓN ENTRE EL NIVEL DE SATISFACCIÓN Y CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERÍA EN PACIENTES DEL SERVICIO DE EMERGENCIA. CENTRO DE SALUD LICENCIADOS DE AYACUCHO, 2015.

OBJETIVO: Obtener información detallada y sistematizada sobre el nivel de satisfacción y la calidad de cuidado de enfermería según la percepción del usuario.

INSTRUCCIONES

Apreciado usuario (a). Le saludamos cordialmente y le presentamos el cuestionario adjunto que consta de declaraciones referidas a la calidad del cuidado de enfermería en el servicio de emergencia y el nivel de satisfacción al respecto.

A continuación usted encontrará una serie de afirmaciones referidas a las intervenciones de enfermería y Ud. deberá marcar un aspa (x) la frecuencia con éstas se realizan:

SECCION 1: DATOS GENERALES

1.1. Edad _____ años

1.2. Sexo: Masculino () Femenino ()

SECCION 2: DATOS ESPECÍFICOS

Nº	SATISFACCIÓN	Frecuencia		
		Siempre	A veces	Nunca
1	La enfermera muestra seguridad al realizar sus procedimientos.			
2	La enfermera muestra destreza al realizar sus procedimientos.			
3	a enfermera sabe lo que hace.			
4	Durante la atención o procedimientos respeta su privacidad, cubriendo o colocándole biombo o cortina.			
5	Muestra seguridad al realizar los procedimientos.			
6	Al realizar un procedimiento cuenta con el material necesario.			
7	Le brinda confianza para expresar sus sentimientos de dolor, ansiedad, etc.			
8	Se identifica el profesional que lo atiende			

CALIDAD DEL CUIDADO				
9	Le atiende en el momento adecuado			
10	Le brinda información oportuna acerca de su enfermedad.			
11	Demora para atenderlo en el momento solicitado.			
12	Realiza revisión de los procedimientos invasivos (catéter venoso, sonda Foley, sonda nasogástrica, etc.)			
13	Le brinda apoyo emocional durante la atención.			
14	Le llama por su nombre respetuosamente.			
15	Es tolerante o tiene paciencia con usted			
16	Se interesa por su recuperación.			
14	El profesional que lo atiende le muestra conocimiento			
18	Le explica sobre el tratamiento que le administra			
19	Le explica sobre los cuidados a seguir en su casa.			
20	Realiza monitoreo o control de las funciones vitales dos a tres veces durante el día.			
21	Realiza vigilancia continua de sus cuidados a través de sus visitas			
22	Se acerca a preguntarle por su estado de salud			

Anexo 03

CONSENTIMIENTO INFORMADO

El propósito de esta ficha de consentimiento es proveer a los participantes en esta investigación una clara explicación de la naturaleza de la misma, así como de su rol en ella como participantes.

La presente investigación es representada por el **Lic. Noel Gallegos Sulca**, estudiante de la segunda especialidad en Enfermería en Emergencias y Desastres de la Universidad Nacional del Callao. La meta de este estudio es relacionar el nivel de satisfacción y la calidad del cuidado de enfermería en pacientes del servicio de emergencia en el Centro de Salud Licenciados. Ayacucho, 2015.

Si usted accede a participar en este estudio, se le pedirá responder preguntas insertas en un cuestionario (o completar la información solicitada). Esto le tomará aproximadamente 30 minutos de su tiempo.

La participación en este estudio es estrictamente voluntaria. La información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación. Sus respuestas al cuestionario serán codificadas usando un número de identificación y por lo tanto, serán anónimas. Una vez codificados los instrumentos, se destruirán.

Si tiene alguna duda sobre este proyecto, puede hacer preguntas en cualquier momento durante su participación en él. Igualmente, puede retirarse del proyecto en cualquier momento sin que eso lo perjudique en ninguna forma. Si alguna de las preguntas le parecen incómodas, tiene usted el derecho de hacérselo saber a la investigadora o de no responderlas.

Desde ya le agradecemos su participación.

Acepto participar voluntariamente en esta investigación, representada por el **Lic. Noel Gallegos Sulca**. He sido informado (a) de que la meta de este estudio es relacionar el nivel de satisfacción y la calidad del cuidado de enfermería en pacientes del servicio de emergencia en el Centro de Salud Licenciados. Ayacucho, 2015.

Me han indicado también que tendré que responder un cuestionario, lo cual tomará aproximadamente 30 minutos.

Reconozco que la información que yo provea en el curso de esta investigación es estrictamente confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de los de este estudio sin mi consentimiento. He sido

informado de que puedo hacer preguntas sobre el proyecto en cualquier momento y que puedo retirarme del mismo cuando así lo decida, sin que esto acarree perjuicio alguno para mi persona. De tener preguntas sobre mi participación en este estudio, puedo contactar al **Lic. Noel Gallegos Sulca**, al teléfono: **976777896**.

Entiendo que una copia de esta ficha de consentimiento me será entregada y que puedo pedir información sobre los resultados de este estudio cuando éste haya concluido. Para ello, puedo contactar al **Lic. Noel Gallegos Sulca**, al teléfono anteriormente mencionado.

Nombre del Participante

Firma del Participante

Fecha: __/__/__

PRUEBA DE CONFIABILIDAD

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,913	22

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
A1	13,70	38,678	,284	,915
A2	13,40	39,378	,191	,917
A3	13,20	39,956	,178	,915
A4	13,60	38,933	,237	,916
A5	13,60	38,044	,376	,913
A6	13,50	37,833	,420	,912
A7	13,40	37,378	,534	,910
A8	13,50	35,611	,793	,904
A9	13,60	36,044	,702	,906
A10	13,50	37,833	,420	,912
A11	13,40	37,378	,534	,910
A12	13,50	36,944	,566	,909
A13	13,40	37,378	,534	,910
A14	13,50	36,500	,641	,907
A15	13,60	34,711	,930	,900
A16	13,60	34,711	,930	,900
A17	13,40	36,489	,693	,906
A18	13,20	39,067	,405	,912
A19	13,40	36,489	,693	,906
A20	13,40	36,489	,693	,906
A21	13,40	36,489	,693	,906
A22	13,30	38,233	,452	,911

PRUEBA DE VALIDEZ

Prueba binomial					
Ítem	Categoría	N	Proporción observada	Prop. de prueba	Sig. exacta (bilateral)
1	1,00	10	1,00	,50	,002
2	1,00	10	1,00	,50	,002
3	1,00	10	1,00	,50	,002
4	1,00	10	1,00	,50	,002
5	1,00	10	1,00	,50	,002
6	1,00	10	1,00	,50	,002
7	1,00	10	1,00	,50	,002
8	1,00	10	1,00	,50	,002
9	1,00	10	1,00	,50	,002
10	1,00	10	1,00	,50	,002
11	1,00	10	1,00	,50	,002
12	1,00	10	1,00	,50	,002
13	1,00	10	1,00	,50	,002

BASE DE DATOS

Nº	Edad	Sexo	Oportunidad	Continuidad	Seguridad	Cuidados	Satisfacción
1	2	2	1	1	1	1	1
2	3	1	2	2	1	2	1
3	3	1	2	2	2	2	2
4	2	1	3	3	2	3	3
5	2	2	3	3	3	3	3
6	2	2	3	3	3	3	3
7	2	1	1	2	1	1	1
8	4	2	2	3	2	2	2
9	3	1	2	3	2	2	2
10	3	2	2	3	2	2	2
11	1	2	3	3	3	3	3
12	3	1	3	3	3	3	3
13	2	1	2	2	2	2	2
14	3	1	2	2	2	2	2
14	3	1	2	2	2	2	2
16	2	2	2	3	2	2	2
17	1	1	1	1	1	1	1
18	2	1	1	1	1	1	1
19	3	2	1	1	1	1	1
20	2	2	1	1	1	1	1
21	3	2	1	1	1	1	1
22	4	2	1	2	1	1	1
23	3	1	1	2	1	1	1
24	3	2	1	2	1	1	1
25	2	2	1	2	1	1	1
26	3	2	2	2	1	2	1
27	3	2	2	2	2	2	1
28	4	1	2	2	2	2	2
29	2	2	2	2	2	2	2
30	2	2	2	3	2	2	2
31	3	2	2	3	2	2	2
32	2	1	2	2	2	2	2
33	1	2	2	2	2	2	2
34	2	2	2	3	2	2	2
35	1	1	2	3	2	2	2
36	3	2	2	3	2	2	2
37	1	2	2	3	2	2	2
38	3	1	2	3	2	2	2
39	4	2	2	3	2	2	2
40	4	1	3	3	2	3	2
41	3	1	3	3	2	3	2
42	2	2	3	3	2	3	2
43	2	1	3	3	2	3	3
44	2	1	3	3	3	3	3
45	3	1	3	3	3	3	3

46	3	2	3	3	3	3	3
47	3	1	3	3	3	3	3
48	2	2	3	3	3	3	3
49	3	1	3	3	3	3	3
50	4	1	3	3	3	3	3
51	3	1	3	3	3	3	3
52	3	1	1	1	1	1	1
53	3	2	1	1	1	1	1
54	2	1	1	1	1	1	1
55	3	2	1	1	1	1	1
56	2	1	1	1	1	1	1
57	2	2	1	2	1	1	1
58	3	1	1	2	1	1	1
59	4	2	1	2	1	1	1
60	3	2	1	2	1	1	1
61	2	1	2	2	1	2	1
62	3	2	2	2	1	2	1
63	2	1	2	2	2	2	1
64	3	2	2	2	2	2	2
65	2	1	2	2	2	2	2
66	3	2	2	2	2	2	2
67	3	1	2	3	2	2	2
68	3	2	2	3	2	2	2
69	4	1	2	2	2	2	2
70	4	1	2	2	2	2	2
71	3	2	2	2	2	2	2
72	3	1	2	2	2	2	2
73	2	2	2	2	2	2	2
74	2	2	2	2	2	2	2
75	2	1	2	3	2	2	2
76	3	1	2	3	2	2	2
77	3	1	2	3	2	2	2
78	3	1	2	3	2	2	2
79	4	2	2	3	2	2	2
80	2	1	3	3	2	3	2
81	2	2	3	3	2	3	2
82	3	2	3	3	2	3	3
83	2	2	3	3	3	3	3
84	3	2	3	3	3	3	3
85	3	2	3	3	3	3	3
86	2	1	3	3	3	3	3
87	2	1	3	3	3	3	3
88	1	2	3	3	3	3	3
89	3	1	3	3	3	3	3
90	2	2	3	3	3	3	3
91	2	2	1	1	1	1	1
92	4	2	1	1	1	1	1
93	3	1	1	1	1	1	1

94	3	2	1	1	1	1	1
95	2	1	1	1	1	1	1
96	3	2	1	2	1	1	1
97	3	2	1	2	1	1	1
98	3	2	1	2	1	1	1
99	4	1	1	2	1	1	1
100	2	2	2	2	1	2	1
101	2	1	2	2	2	2	1
102	3	2	2	2	2	2	2
103	2	2	2	2	2	2	2
104	3	2	2	2	2	2	2
105	3	1	2	3	2	2	2
106	2	1	2	3	2	2	2
107	1	1	2	2	2	2	2
108	3	1	2	2	2	2	2
109	2	2	2	2	2	2	2
110	1	1	2	2	2	2	2
111	3	2	2	2	2	2	2
112	2	1	2	3	2	2	2
113	2	2	2	3	2	2	2
114	4	2	2	3	2	2	2
115	3	2	2	3	2	2	2
116	3	1	2	3	2	2	2
117	2	2	2	3	2	2	2
118	3	1	2	3	2	2	2
119	3	1	2	3	2	2	2
120	3	2	3	3	2	3	2
121	4	1	3	3	2	3	2
122	2	1	3	3	2	3	3
123	2	1	3	3	2	3	3
124	3	2	3	3	3	3	3
125	2	1	3	3	3	3	3
126	3	2	3	3	3	3	3
127	3	2	3	3	3	3	3
128	2	1	3	3	3	3	3
129	1	2	3	3	3	3	3
130	3	1	3	3	3	3	3
131	2	1	3	3	3	3	3
132	1	1	3	3	3	3	3

DATOS GENERALES

EDAD DE LOS PACIENTES DEL SERVICIO DE EMERGENCIA EN EL CENTRO DE SALUD LICENCIADOS. AYACUCHO, 2015

Edad	Nº	%
19-29 años	10	7,6
30-39 años	48	36,4
40-49 años	60	45,5
50-59 años	14	10,6
Total	132	100,0

Fuente. Cuestionario.

EDAD DE LOS PACIENTES DEL SERVICIO DE EMERGENCIA EN EL CENTRO DE SALUD LICENCIADOS. AYACUCHO, 2015

Sexo	Nº	%
Masculino	65	49,2
Femenino	67	50,8
Total	132	100,0

Fuente. Cuestionario.

