

**UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA**



**NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL PACIENTE SOBRE CUIDADO  
ENFERMERA(O) EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL  
REGIONAL MIGUEL ÁNGEL MARISCAL LLERENA  
AYACUCHO 2017**

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

**AUTORES:**

**SUSY ROCÍO CUBA HUAMÁN**  
**NELVA HUACHACA LAGOS**

**Callao, 2017**  
**PERÚ**



## HOJA DE REFERENCIA DEL JURADO

### MIEMBROS DEL JURADO:

- DR. PABLO GODOFREDO ARELLANO UBILLUZ      PRESIDENTE
- DR. CÉSAR MIGUEL GUEVARA LLACZA              SECRETARIA
- MG. PAUL GREGORIO PAUCAR LLANOS            VOCAL

**ASESORA:** DRA. LINDOMIRA CASTRO LLAJA

Nº de Libro: 03

Nº de Acta: 227

Fecha de Aprobación de tesis: 14/11/2017

Resolución de Decanato N° 3274-2017-D/FCS de fecha 10 de Noviembre del 2017, donde se designa jurado examinador de tesis para la obtención del título de segunda especialidad profesional.

## **DEDICATORIA**

A mi familia:

Por el apoyo incondicional que me brindaron en todo momento, por su inmenso cariño, sacrificio y desvelos; por tenerme paciencia y ayudarme a salir adelante para conseguir mis metas.

Susy

A mis padres.

Con inmenso cariño, por estar siempre a mi lado pese a la distancia y por su apoyo permanente.

Nelva

## **AGRADECIMIENTO**

A la Universidad Nacional del Callao, a la Sección de posgrado de la Facultad de Ciencias de la Salud, por brindarnos la facilidad de continuar los estudios de posgrado.

Al Decano del Colegio de Enfermeros del Perú X Región Ayacucho, por su gestión y apoyo en la superación de los profesionales de Enfermería.

Al señor director del Hospital Regional de Ayacucho, por darnos las facilidades para aplicar los instrumentos.

A los pacientes del servicio de emergencia del Hospital Regional de Ayacucho Miguel Ángel Mariscal Llerena, por su participación en la presente investigación.

A los trabajadores del Hospital Regional de Ayacucho Miguel Ángel Mariscal Llerena, por su colaboración y apoyo para la realización de la tesis.

Autoras.

## ÍNDICE

	Pág. N°
<b>RESUMEN</b>	4
<b>ABSTRACT</b>	5
<b>I. PLANTEAMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN</b>	6
1.1. Identificación del problema	6
1.2. Formulación del problema	10
1.3. Objetivos de la investigación	11
1.4. Justificación	12
<b>II. MARCO TEÓRICO</b>	14
2.1. Antecedentes del estudio	14
2.2. Marco conceptual	21
2.3. Base teórica	26
2.4. Definición de términos básicos	28
<b>III. VARIABLES E HIPÓTESIS</b>	29
3.1. Definición de las variables	29
3.2. Operacionalización de variables	30
3.3. Hipótesis general e hipótesis específicas	32
<b>IV. METODOLOGÍA</b>	33
4.1. Tipo de investigación	33
4.2. Diseño de investigación	33
4.3. Población y muestra	33
4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	35
4.5. Procedimiento de recolección de datos	36
4.6. Procedimiento estadístico y análisis de datos	38
<b>V. RESULTADOS</b>	39
<b>VI. DISCUSIÓN DE RESULTADOS</b>	47
6.1. Contrastación de Hipótesis con los resultados	47
6.2. Contrastación de resultados con otros estudios similares	49
<b>VII. CONCLUSIONES</b>	55
<b>VIII. RECOMENDACIONES</b>	57
<b>IX. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b>	59
<b>ANEXOS</b>	62
• Matriz de consistencia	
• Instrumentos	
• Constancia del Juicio de expertos de instrumentos	
• Prueba de confiabilidad del instrumento por Alfa de Cronbach	
• Prueba de Juicio de expertos – prueba binomial	

## ÍNDICE DE TABLAS

	<b>Pág.</b>
Tabla N° 5.1 Satisfacción del paciente sobre el cuidado enfermera(o) en el servicio de emergencia del Hospital Regional de Ayacucho Miguel Ángel Mariscal Llerena. 2017.	39
Tabla N° 5.2 Satisfacción del paciente sobre el cuidado enfermera(o) en la dimensión capacidad humana en el servicio de emergencia del Hospital Regional de Ayacucho Miguel Ángel Mariscal Llerena. 2017.	41
Tabla N° 5.3 Satisfacción del paciente sobre el cuidado enfermera(o) en la dimensión de oportunidad en el servicio de emergencia del Hospital Regional de Ayacucho Miguel Ángel Mariscal Llerena. 2017.	43
Tabla N° 5.4 Satisfacción del paciente sobre el cuidado enfermera(o) en la dimensión de seguridad en el servicio de emergencia del Hospital Regional de Ayacucho Miguel Ángel Mariscal Llerena. 2017.	45

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

	<b>Pág.</b>
Gráfico N° 5.1 Satisfacción del paciente sobre el cuidado enfermera(o) en el servicio de emergencia del Hospital Regional de Ayacucho Miguel Ángel Mariscal Llerena. 2017.	39
Gráfico N° 5.2 Satisfacción del paciente sobre el cuidado enfermera(o) en la dimensión capacidad humana en el servicio de emergencia del Hospital Regional de Ayacucho Miguel Ángel Mariscal Llerena. 2017.	41
Gráfico N° 5.3 Satisfacción del paciente sobre el cuidado enfermera(o) en la dimensión de oportunidad en el servicio de emergencia del Hospital Regional de Ayacucho Miguel Ángel Mariscal Llerena. 2017.	43
Gráfico N° 5.4 Satisfacción del paciente sobre el cuidado enfermera(o) en la dimensión de seguridad en el servicio de emergencia del Hospital Regional de Ayacucho Miguel Ángel Mariscal Llerena. 2017.	45



## RESUMEN

La presente investigación titulada “Nivel de Satisfacción del paciente sobre el cuidado enfermera(o) en el servicio de emergencia del Hospital Regional de Ayacucho Miguel Ángel Mariscal Llerena. 2017”, tuvo como objetivo, determinar el nivel de satisfacción del paciente sobre el cuidado enfermera(o) en el servicio de emergencia del Hospital Regional de Ayacucho Miguel Ángel Mariscal Llerena. **Material y método.** La población fueron 840 pacientes adultos, atendidos en el servicio de emergencia entre julio y setiembre de 2017. La muestra fue seleccionada probabilísticamente, al azar simple estuvo representada por 264 pacientes adultos que cumplieron los criterios de inclusión. El estudio fue de tipo descriptivo con diseño transversal, se utilizó el cuestionario válido y fiable. La técnica empleada fue la encuesta y el análisis estadístico fue descriptivo mediante el cálculo de las proporciones.

**Resultados.** Predominó el nivel de satisfacción medio con el cuidado enfermera(o) en las dimensiones de capacidad humana (63,6%), oportunidad (61,7%) y seguridad (64,4%) en pacientes atendidos en el servicio de emergencia del Hospital Regional de Ayacucho Miguel Ángel Mariscal Llerena.

**Conclusión.** El 65,5% de pacientes expresaron una satisfacción media con el cuidado enfermero, 23,1% alta y 11,4% baja; aceptándose la hipótesis propuesta.

**Palabras clave:** “Satisfacción, cuidado enfermero, paciente, emergencia”.

## ABSTRACT

The present research entitled "Patient satisfaction on nursing care in the emergency service of the Ayacucho Regional Hospital Miguel Ángel Mariscal Llerena. 2017", aimed to determine the level of patient satisfaction about nursing care in the emergency service of the Ayacucho Regional Hospital Miguel Ángel Mariscal Llerena. Material and method. The population was 840 adult patients, attended in the emergency service between July and September 2017. The sample was selected probabilistically, at random simple was represented by 264 adult patients who met the inclusion criteria. The study was of a descriptive type with transversal design, the valid and reliable questionnaire was used. The technique used was the survey and the statistical analysis was descriptive by calculating the proportions.

Results The average level of satisfaction with nursing care predominated in the dimensions of human capacity (63.6%), opportunity (61.7%) and safety (64.4%) in patients seen in the emergency service of the Regional Hospital of Ayacucho Miguel Ángel Mariscal Llerena.

**Final conclusion.** 65.5% of patients expressed an average satisfaction with nursing care, 23.1% high and 11.4% low. On the other hand, 59.1% reported an attitude of indifference about nursing care, 22.7% of acceptance and 18.2% of rejection; accepting the proposed hypothesis.

**Key words:** "Satisfaction, care nurse, patient, emergency".

## CAPÍTULO I

### PLANTEAMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN

#### 1.1. Identificación del problema

A nivel mundial, una amenaza actual que está presente en todos los ámbitos de la vida social es la deshumanización que se observa en los servicios de salud.

(1)

Desde hace algunos años, países desarrollados han incorporado el punto de vista de los pacientes como parte del concepto de calidad en la atención sanitaria. Lo anterior, ha permitido mejorar el nivel de satisfacción y la calidad percibida en la atención de salud (2), logrando fortalecer la actitud de aceptación y confianza en los servicios de salud.

Evaluar la calidad de la atención considerando la percepción del paciente, es una práctica diagnóstica importante para conocer la situación real de los servicios de salud. Esta información beneficia a la organización, a los proveedores de servicios de salud y a los pacientes porque posibilita el diseño y la implementación de estrategias para optimizar la calidad de cuidados en salud. (3)

En los países en desarrollo, la crisis del sistema de salud público es causa frecuente de insatisfacción entre los pacientes y sus acompañantes. La excesiva demanda de pacientes, la escasa dotación de personal profesional y el desabastecimiento de medicamentos, insumos y equipamiento caracterizan a las entidades hospitalarias del estado.

El servicio de emergencia es el lugar donde se hace frente a situaciones de riesgo inminente de muerte. En este escenario, la atención de una emergencia merece el máximo de concentración y dedicación para una intervención oportuna y segura en beneficio de la salud del paciente, satisfaciendo sus expectativas. (4)

El nivel de satisfacción que expresa el paciente frente a la atención de salud refleja la calidad de los cuidados ofertados por el personal de salud, los mismos que indican en la actitud de los pacientes para aceptar o rechazar un determinado servicio.

En Costa Rica, en el servicio de emergencias del Hospital Dr. Enrique Baltodano Briceño de Liberia (en el segundo semestre del año 2014), la satisfacción del paciente con la atención de salud se situó entre el nivel bajo y medio, obstaculizada por la excesiva demanda de pacientes, la escasa dotación de personal y las deficiencias en infraestructura. (5)

En el Perú, las investigaciones sobre satisfacción y actitud con el cuidado enfermero muestran hallazgos particulares. En el servicio de emergencia del Hospital La Caleta de Chimbote en el año 2015, el 93% de pacientes reportaron una buena calidad del cuidado de enfermería y 7% regular, exhibiendo una actitud de aceptación. Por esta razón, el 86% se sintió satisfecho, el 13% poco satisfecho y solo 1% insatisfecho. (6)

En el servicio de emergencia del Centro de Salud Pueblo Libre de Huaraz, entre abril y junio de 2015, la percepción de los usuarios sobre la calidad de atención del personal de enfermería fue medianamente favorable (56%) porque el

enfermero no permitía a los pacientes expresar sus preocupaciones y temores. Frente a esta calidad de cuidados, la actitud de los pacientes fue de indiferencia. (7)

En el servicio de emergencia del Hospital Nacional Arzobispo Loayza de Lima, en enero de 2015, el 33,8% de pacientes se hallaban extremadamente satisfechos con la calidad de atención, 28,6% muy satisfechos, 22,1% satisfechos, 5,2% muy insatisfechos y 10,4% extremadamente insatisfechos. La extrema satisfacción se identificó en las dimensiones de fiabilidad (54,5%), seguridad (67,5%), empatía (59,7%), aspectos tangibles (33,8%) y capacidad de respuesta (28,6%). (8)

En el Servicio de Emergencia del Hospital General María Auxiliadora de Lima, en el año 2014, el 53% de pacientes expresaron sentirse medianamente satisfechos con el cuidado enfermero, 25% insatisfechos y 22% satisfechos. En la dimensión humana, el 64% reportaron mediana satisfacción, 18% insatisfacción y 18% satisfacción. En la dimensión de oportunidad, el 38% manifestaron satisfacción, 32% insatisfacción y 30% satisfacción. En la dimensión de seguridad, el 68% reportaron mediana satisfacción, 17% satisfacción y 15% insatisfacción. (1)

En el servicio de emergencia del Hospital José Agurto Tello de Lurigancho (Chosica), en el año 2012, el 82,5% de pacientes percibían una mala calidad del cuidado enfermero ( $p < 0,05$ ). Por ello, su actitud fue de indiferencia o rechazo frente a estos cuidados. (9)

En el servicio de emergencia del Hospital Nacional Sergio E. Bernales de Lima, en el año 2012, el 40% de pacientes presentaron un nivel de satisfacción alto con el cuidado enfermero, seguido de un 37% con satisfacción media y 23% con bajo nivel de satisfacción. La dimensión crítica fue el trato y respeto donde el 46% de pacientes expresaron baja satisfacción (4).

En el departamento de Ayacucho, los estudios describen porcentajes de satisfacción diferenciados. En el servicio de emergencia del Centro de Salud Licenciados, en el año 2015, el 46,2% de pacientes reportaron una satisfacción media con el cuidado enfermero, 28% baja satisfacción y 25,8% alta satisfacción. (10)

En la unidad de recuperación post anestésica del Hospital de Apoyo de Cangallo, en el año 2015, el 57,5% de pacientes post-operados expresaron un nivel de satisfacción medio respecto al cuidado de enfermería. La satisfacción media fue identificada todas sus dimensiones: capacidad de respuesta (57.2%), capacidad técnica (62.5%) y capacidad humana (47.5%). (11)

En el servicio de emergencia del Hospital Apoyo Huanta, la satisfacción media respecto al cuidado de enfermería fue reportada por el 49,3% de pacientes. Esta misma tendencia se identificó la evaluar sus dimensiones: técnica-científico (54,6%) y humanista (47,4%). (12)

Durante la experiencia clínica en el servicio de emergencia del Hospital Regional de Ayacucho Miguel Ángel Mariscal Llerena, se ha observado la excesiva la demanda de pacientes y, de manera paralela, la escasa dotación de

personal profesional. En estas condiciones, el cuidado de enfermería se enfoca casi exclusivamente en la atención del problema inmediato: administración de fármacos, cateterismo vesical y endovenoso, sondaje nasogástrico, nebulización, entre otros procedimientos con la rapidez que el caso y los protocolos exigen.

Al indagar cómo perciben el cuidado enfermero, los pacientes verbalizan frases como: “la enfermera estaba tan ocupada que tuve que esperar”, “la enfermera no me informó el procedimiento me iban a realizar”, solo me dice: “no se mueva y no me explica por qué”, “si hubiera sabido como atienden me hubiera ido a otro lugar”, “me siento maltratado”, “no regresaría en otra oportunidad”, entre otras expresiones.

## **1.2. Formulación del problema**

### **1.2.1. Problema General**

¿Cuál es el nivel de satisfacción sobre el cuidado enfermera(o) en el servicio de emergencia del Hospital Regional de Ayacucho Miguel Ángel Mariscal Llerena. 2017?

### **1.2.2. Problemas Específicos**

- a) ¿Cuál es el nivel de satisfacción sobre el cuidado enfermera(o) en la dimensión capacidad humana en el servicio de emergencia del Hospital Regional de Ayacucho Miguel Ángel Mariscal Llerena. 2017?
- b) ¿Cuál es el nivel de satisfacción sobre el cuidado enfermera(o) en la dimensión de oportunidad en el servicio de emergencia del Hospital Regional de Ayacucho Miguel Ángel Mariscal Llerena. 2017?

- c) ¿Cuál es el nivel de satisfacción sobre el cuidado enfermera(o) en la dimensión de seguridad el servicio de emergencia del Hospital Regional de Ayacucho Miguel Ángel Mariscal Llerena. 2017?

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

#### **1.3.1. Objetivo General**

Determinar el nivel de satisfacción sobre el cuidado enfermera(o) en el servicio de emergencia del Hospital Regional de Ayacucho Miguel Ángel Mariscal Llerena. 2017.

#### **1.3.2. Objetivos Específicos**

- a) Identificar el nivel de satisfacción sobre el cuidado enfermera(o) en la dimensión capacidad humana en el servicio de emergencia del Hospital Regional de Ayacucho Miguel Ángel Mariscal Llerena. 2017.
- b) Establecer el nivel de satisfacción sobre el cuidado enfermera(o) en la dimensión de oportunidad en el servicio de emergencia del Hospital Regional de Ayacucho Miguel Ángel Mariscal Llerena. 2017.
- c) Identificar el nivel de satisfacción sobre el cuidado enfermera(o) en la dimensión de seguridad el servicio de emergencia del Hospital Regional de Ayacucho Miguel Ángel Mariscal Llerena. 2017.



## **1.4. Justificación**

### **1.4.1. Legal**

El Ministerio de Salud en el marco del Sistema de Gestión de la Calidad en Salud, enfatiza la evaluación del nivel de satisfacción de los usuarios externos como medida diagnóstica para la implementación de acciones enfocadas a la mejora continua de los servicios de salud.

De allí la necesidad de determinar el nivel de satisfacción del paciente sobre el cuidado enfermero para la toma de decisiones informadas y generar un proceso de mejora continua de la calidad de atención.

### **1.4.2. Teórica**

Es imprescindible establecer una línea de base que permita realizar el seguimiento de la calidad de cuidados de enfermería y medir el impacto de futuras intervenciones.

Los resultados del estudio se incorporan al marco de antecedentes previos y aporta instrumentos válidos para medir la satisfacción del paciente sobre el cuidado enfermero, para ser utilizados en investigaciones sucesivas en contextos similares.

### **1.4.3. Social**

Es importante conocer el nivel de satisfacción de los pacientes sobre el cuidado enfermero, porque permitirá fortalecer la calidad y calidez de los cuidados para revertir la imagen social negativa del profesional de enfermería.

Por otro lado, es necesario realizar una profunda reflexión sobre la deshumanización de los cuidados en salud. La profesión de enfermería demanda la provisión de cuidados holísticos para satisfacer las necesidades de los pacientes de manera integral.

#### **1.4.4. Práctica**

El cuidado enfermero es objeto de reclamo y crítica por parte de los pacientes y sus acompañantes. El excesivo apego a los protocolos de atención ha propiciado la ejecución de cuidados pragmáticos y rutinarios, descuidando la atención holística principalmente referida a las dimensiones psicológica, social y espiritual.

La enfermera que labora en el servicio de emergencia contribuye de manera importante en la recuperación del estado de salud del paciente. En este contexto, demuestra competencia técnica y experticia, pero además demanda valores humanos para ofertar cuidados de salud de manera integral con calidad y calidez.

Esta información beneficia a la organización, a los proveedores de servicios de salud y a los pacientes porque posibilita el diseño y la implementación de estrategias para optimizar la calidad de cuidados en salud.

## CAPÍTULO II

### MARCO TEÓRICO

#### 2.1. Antecedentes del estudio

##### **Antecedente internacional:**

- a) Montiel V y Sánchez G (2014), “Propuesta para la Medición del Servicio al Cliente y Análisis de la Calidad Percibida por el Usuario del Servicio de Emergencias del Hospital Dr. Enrique Baltodano Briceño de Liberia en el segundo semestre del 2014”, Costa Rica, con el objetivo de diseñar un instrumento para medir la calidad de la atención que permita apoyar la toma adecuada y oportuna de decisiones de la gestión en el servicio para mejorar la calidad de atención. Se trata de un estudio descriptivo simple y transversal sobre una muestra intencional de 154 pacientes adultos, aplicando el cuestionario sobre calidad del cuidado de enfermería. Los resultados con mayor relevancia confirman que el 74% de pacientes están satisfechos con la calidad de atención y 19% insatisfechos. El 68% reportaron ser informados sobre su enfermedad y 63% explicación del tratamiento dado. En conclusión, el proceso de atención en el servicio de emergencias, se ve obstaculizado por la excesiva demanda de pacientes, escasa dotación de personal y deficiencias en la infraestructura. (5)

### **Antecedentes nacionales:**

- b) Urrutia S y Cantuarias N (2015), “Calidad de cuidado de enfermería y satisfacción del usuario adulto en emergencia. Hospital La Caleta, 2015”, Chimbote-Perú, con el objetivo de determinar la calidad del cuidado de enfermería en relación al grado de satisfacción del usuario adulto en el servicio de emergencia. Se trata de un estudio descriptivo simple y transversal sobre una muestra intencional de 217 pacientes adultos, aplicando el cuestionario sobre calidad del cuidado de enfermería y la escala de satisfacción. Los resultados con mayor relevancia confirman que el 93% reporta una calidad del cuidado de enfermería bueno y 7% regular. El 86% de usuarios adultos del servicio de emergencia se sintió satisfecho, el 13 % poco satisfecho y el 1 % insatisfecho. En conclusión, la calidad del cuidado de enfermería se relaciona con el grado de satisfacción del usuario adulto en el servicio de emergencia ( $p < 0,05$ ). (6)
- c) Huerta E (2015), “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”, Perú. Se trata de un estudio descriptivo simple y transversal sobre una muestra intencional de 77 personas (usuarios y acompañantes), aplicando el cuestionario sobre satisfacción SERVPERF. Los resultados describen que el 54,5% de pacientes se encuentran extremadamente satisfechos

con la fiabilidad, 67,5% con la seguridad, 59,7% con la empatía, 33,8% con los aspectos tangibles y 28,6% con la capacidad de respuesta. En conclusión, el 33,8% se hallan extremadamente satisfechos, 28,6% muy satisfechos, 22,1% satisfechos, 5,2% muy insatisfechos y 10,4% extremadamente insatisfechos. (8)

d) Morales E (2015), “Percepción del usuario respecto a la calidad de atención del profesional de enfermería en el servicio de emergencia en el Centro de Salud Pueblo Libre. Abril-junio de 2015”, Huaraz-Perú, con el objetivo de determinar la percepción del usuario respecto a la calidad de atención del profesional de enfermería en el servicio de emergencia. Se trata de un estudio correlacional y transversal sobre una muestra al azar simple de 54 pacientes adultos atendidos en el servicio de emergencia de una población de 120, aplicando el cuestionario de la calidad del cuidado de enfermería. La percepción de los usuarios sobre la calidad de atención del personal de enfermería es de medianamente favorable a favorable porque el enfermero brinda un cuidado suficiente para satisfacer sus necesidades, brinda un trato amable, solicita autorización y colaboración, previo a cualquier intervención. Sin embargo, no le permite que exprese sus preocupaciones y temores. En conclusión, el 56% expresa una satisfacción medianamente favorable, 24% favorable y 20% desfavorable. (7)

- e) Gonzales K (2014), “Satisfacción de los pacientes sobre el cuidado humanizado de la enfermera en Sala de Observación del Servicio de Emergencia del Hospital General María Auxiliadora Lima-Perú”. Se trata de un estudio descriptivo simple y transversal sobre una muestra intencional de 60 pacientes adultos, aplicando el cuestionario sobre satisfacción del cuidado de enfermería. Los resultados describen que el 53% se encuentran medianamente satisfechos, 25% insatisfechos y 22% satisfechos. En la dimensión humana, el 64% se encuentran medianamente satisfecho, 18% insatisfechos y 18% satisfechos. En la dimensión de oportunidad, el 38% se hallan medianamente satisfechos, 32% insatisfechos y 30% satisfechos. En la dimensión de seguridad, el 68% se encuentran medianamente satisfechos, 17% satisfechos y 15% insatisfechos. En conclusión, el mayor porcentaje de los pacientes se encuentran medianamente satisfechos sobre el cuidado humanizado. (1)
- f) Quintana C y Huamaní C (2012), “La calidad del cuidado de Enfermería y el nivel de satisfacción de las necesidades espirituales en los pacientes del servicio de emergencia del Hospital José Agurto Tello, Lurigancho, Chosica, 2012”, Lima, con el objetivo de determinar la relación que existe entre la calidad del cuidado de enfermería y el nivel de satisfacción de las necesidades espirituales en los pacientes del servicio de emergencia. Se trata de un estudio correlacional y transversal sobre una muestra intencional de 40

pacientes y 40 enfermeras, aplicando el cuestionario sobre calidad del cuidado de enfermería y la escala de satisfacción. Los resultados con mayor relevancia confirman que el 82,5% de pacientes percibe un nivel malo respecto a la calidad del cuidado que brinda el profesional de enfermería en la satisfacción de sus necesidades espirituales, contrastando con la opinión del profesional de enfermería, donde el 57.5% lo percibe regular y un 10% lo percibe bueno. En conclusión, no existe relación entre calidad del cuidado de enfermería y nivel de satisfacción de las necesidades espirituales. Es decir, cuanto más eficiente es la calidad del cuidado del profesional de enfermería no influye en nivel de satisfacción de las necesidades espirituales de los pacientes ( $p < 0,05$ ). (9)

- g) Tarrillo N (2012), “Nivel de satisfacción del usuario sobre la atención que brinda el profesional de enfermería en el servicio de emergencia del Hospital Nacional Sergio E. Bernales 2012”, Perú, con el objetivo de determinar el nivel de satisfacción del usuario de la atención que brinda el profesional de enfermería. Se trata de un estudio descriptivo simple y transversal sobre una muestra intencional de 30 pacientes de alta entre el 1 y 16 de diciembre de 2012, aplicando el cuestionario sobre calidad del cuidado de enfermería. Los resultados con mayor relevancia confirman que el 47% indicaron un nivel alto de satisfacción en lo que se refiere a empatía, 53% una satisfacción

media en lo que se refiere a la claridad y 46% una baja satisfacción en lo que respecta al trato cortés y respeto desde el primer momento de la atención. En conclusión, el 40% presentaron un nivel de satisfacción alto, seguido de un 37% con satisfacción media y 23% con bajo nivel de satisfacción. (4)

#### **Antecedentes regionales:**

- h) Herbas J, Paucarima P y Gallegos N (2015), “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”, Perú, con el objetivo de relacionar el nivel de satisfacción y la calidad del cuidado de enfermería en pacientes del servicio de emergencia. Se trata de un estudio correlacional y transversal sobre una muestra intencional de 50 usuarios adultos atendidos en el servicio de emergencia, aplicando el cuestionario de satisfacción y calidad del cuidado de enfermería. Los resultados con mayor relevancia confirman que 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. En 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 ( $r_s = 0,905$ ;  $p = 0,000$ ). (10)

- i) Cabrera R (2015), “Nivel de satisfacción del paciente respecto al cuidado de enfermería en la unidad de recuperación post anestésica de un hospital de Ayacucho, 2015”, Perú, con el objetivo de determinar el nivel de satisfacción del paciente respecto al cuidado de enfermería en la unidad de recuperación post anestésica del Hospital de Apoyo de Cangallo. Se trata de un estudio descriptivo y transversal sobre una muestra intencional de 40 pacientes adultos entre los meses de setiembre y noviembre del 2015, aplicando el cuestionario de satisfacción sobre el cuidado de enfermería. Los resultados más representativo señalan que predominó la satisfacción de nivel medio respecto a la capacidad de respuesta (57.2%), técnica (62.5%) y humana (47.5%) de la enfermera. En conclusión, el 57.5% (23) de pacientes post-operados presentaron un nivel de satisfacción medio respecto al cuidado de enfermería. (11)
- j) Tutaya N (2015), “Nivel de satisfacción del usuario externo respecto al cuidado de enfermería en el servicio de emergencia en el Hospital Apoyo Huanta. Ayacucho, 2016”, Perú, con objetivo fue determinar el nivel de satisfacción del usuario externo respecto al cuidado de enfermería. Se trata de un estudio descriptivo simple con diseño transversal sobre una muestra concurrente de 152 usuarios externos adultos (19 – 59 años) entre los meses de octubre y diciembre del

2015, aplicando el cuestionario de satisfacción. Los resultados describen que la satisfacción respecto a la dimensión técnico científico fue nivel medio en el 54,6% al igual que en la dimensión humanista con un 47,4%. En conclusión, la satisfacción respecto al cuidado de enfermería fue de nivel medio en 49,3% de usuarios externos. (12)

## **2.2.Marco conceptual**

### **2.2.1. Satisfacción del paciente**

#### **Definición sobre satisfacción del paciente**

La satisfacción del paciente (usuario externo) es la evaluación sobre la calidad de la atención en base a sus expectativas. Representa una forma de percepción acerca de las características del cuidado y la medida en que satisfacen sus expectativas. (13)

Es un juicio de valor subjetivo del nivel de agrado o desagrado de la atención recibida. Es una medida diagnóstica de evaluación indirecta de la calidad de atención, porque es el paciente la persona que recibe cuidados de salud con ciertas características. Los hallazgos de esta evaluación permiten el diseño e implementación de estrategias, programas o proyectos de mejora continua de los diferentes procesos. (14)

La satisfacción está referida al bienestar que experimenta el paciente cuando sus expectativas de atención de salud son efectivizadas. Podemos decir entonces que la motivación es anterior al resultado, puesto que implica un impulso para conseguirlo; mientras que la satisfacción es posterior al resultado (lo que experimenta el paciente). (15)

### **Factores asociados a la satisfacción del paciente**

Los factores que influyen en la satisfacción son intrínsecos y extrínsecos: (16)

- a) **Factores intrínsecos.** Son características personales de los pacientes como la edad, sexo, nivel de instrucción, condición económica, expectativas de la atención, conocimiento del servicio, percepción del proceso salud-enfermedad, etc.
- b) **Factores extrínsecos.** Son características del entorno como las condiciones de la prestación, precio de la atención, apariencia del servicio, calidad de la infraestructura y equipamiento, confort, publicidad, tiempo de espera, trato proporcionado, etc.

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

En la presente investigación, las dimensiones hacen referencia a los siguientes aspectos (1):

**a) Capacidad humana.** Es la atención empática e individualizada que ofrece el personal de salud al paciente, satisfaciendo sus necesidades psicológicas y sociales. Hace referencia a la amabilidad, respeto y cortesía.

**Amabilidad.** Es una virtud que facilita las relaciones interpersonales. Cuando está presente la comunicación es fluida y el paciente expresa bienestar emocional.

**Respeto.** Atención equitativa sin distinción de sexo, religión, procedencia u otra índole.

**Cortesía.** Actitud servicial, respeto de la autonomía y amabilidad

**b) Oportunidad.** Es la disposición y voluntad del profesional de salud para ayudar a la persona, familia y comunidad proporcionando un servicio rápido. Está constituida por los siguientes indicadores:

**Capacidad de respuesta.** Provisión de cuidados en el momento apropiado o cuando lo requiere el paciente.

**Rapidez.** Realización de intervenciones en el menor tiempo sin descuidar la calidad de éstas.

- c) **Seguridad.** Minimizar los riesgos y optimizar los beneficios. Involucra el conjunto de conocimientos, habilidades y destrezas del profesional de salud para ofrecer cuidados de salud de manera fiable. Involucra los siguientes indicadores.

**Experticia.** Experiencia y pericia en la provisión de cuidados de salud.

**Habilidades.** Facilidad para desarrollar algunas actividades o tareas.

**Destrezas.** Competencia para realizar correctamente algo.

Otros autores proponen dimensiones diferentes. La encuesta SERVQUAL modificada por el Ministerio de Salud (17), hace referencia a las siguientes: a) Fiabilidad (referida al nivel de cumplimiento del servicio ofrecido); b) Capacidad de respuesta (oportunidad en la provisión de servicios de salud a través de una respuesta de calidad rápida y en el tiempo aceptable); c) Seguridad (confianza que propicia el comportamiento o la actitud del personal que provee la atención de salud); d) Empatía (capacidad del personal de salud de situarse en el lugar del usuario para entender y atender apropiadamente sus necesidades de salud) y e) Aspectos tangibles (evaluación de la apariencia y el aspecto físico de las instalaciones o equipamiento).

## **2.2.2. Cuidados de enfermería**

### **Definición de cuidados de enfermería**

Watson, señala que el cuidado de enfermería es la capacidad de percibir los sentimientos del otro y reconocer su condición de persona única. (20)

Para Benner y Wrubel, el cuidado de enfermería es tomar contacto con el paciente para atender sus necesidades de manera integral. La enfermera debe tener la capacidad para empatizar para humanizar la calidad de los servicios (21).

El cuidado de enfermería es un proceso interactivo de ayuda mutua entre la enfermera y el usuario con la finalidad de conservar o restablecer su salud. El cuidado involucra la determinación sincera de compartir emociones, ideas, técnicas y conocimientos (22).

Daza, Torres y Prieto sustentan que el cuidado de enfermería es un acto de ayuda e implica el abordaje integral de la persona (23).

Para la presente investigación, el cuidado de enfermería hace referencia al conjunto de acciones realizadas por el profesional de enfermería para satisfacer las necesidades de la persona, familia y comunidad de manera integral, holística bio- psicosocial y espiritual respetando su idiosincrasia y diversidad cultural.

### **2.2.3. Rol del profesional de enfermería en el servicio de emergencia**

Proporciona cuidados a los pacientes con problemas de salud en situación crítica, de alto riesgo o en fase terminal en entidades públicas y privadas, desarrollando la valoración, el diagnóstico y tratamiento de los problemas percibidos (reales o potenciales, súbitos o urgentes y evaluación, físicos, emocional o psicosociales, que son inicialmente episódicos o agudos) como la evaluación de sus intervenciones (1).

El rol del profesional de enfermería como integrante del equipo de salud es proporcionar cuidados humanizados, oportunos y seguros para satisfacer las necesidades bio-psicosociales y espirituales de los pacientes, contribuyendo con sus conocimientos y experiencias a fin de administrar cuidados óptimos (24).

## **2.3.Base teórica**

### **2.3.1. Teoría psicodinámica de Hildegard Peplau (1952)**

Es una teoría humanística que enfatiza las relaciones interpersonales en la provisión de cuidados de enfermería de manera oportuna y segura.

Sustenta que los cuidados de enfermería involucran un proceso interpersonal terapéutico de ayuda entre una persona enferma que tiene necesidades y una enfermera formada para reconocer sus necesidades de ayuda. Permite que los

profesionales de enfermería dejen de enfocarse en la atención biofísica de la enfermedad, atendiendo los sentimientos y preocupaciones de los pacientes frente a su estado de salud (25).

En la medida que los profesionales de enfermería establezcan una interrelación eficaz con los pacientes, será más viable y certero el reconocimiento de sus necesidades de salud; del mismo modo, permitirá la participación activa de los pacientes en su tratamiento.

Por esta razón, la provisión de cuidados de enfermería debe garantizar la empatía, aquella relación de ayuda promueve colaboración y confianza en los servicios de salud.

### **2.3.2. Teoría transcultural de Madeleine Leininger (1999)**

La teoría está enfocada para que las enfermeras descubran y adquieran los conocimientos acerca del mundo del paciente; solo así será posible identificar sus necesidades de salud. Anima a obtener el conocimiento del interior de las personas, ya que este conocimiento tiene mayor credibilidad (25).

La influencia antropológica permite visualizar al paciente como un ser integral que vive dentro de un entorno social y cultural. Este entorno, incide en su percepción, comportamiento y la adopción de prácticas respecto a la salud.



Por esta razón, los cuidados de enfermería deben enmarcarse en el respeto de la individualidad de los pacientes como seres holísticos con un esquema sociocultural de valores, creencias y costumbres.

Es imprescindible en el proceso de relación de ayuda eficaz, que el profesional de enfermería tenga la capacidad de identificar y dar respuestas a las necesidades sociales, espirituales y emocionales de las personas a las que provee cuidados.

#### **2.4. Definición de términos básicos**

- **Cuidado enfermero.** proceso interactivo de ayuda mutua entre la enfermera y el usuario con la finalidad de conservar o restablecer su salud. El cuidado involucra la determinación sincera de compartir emociones, ideas, técnicas y conocimientos. (22)
- **Nivel de satisfacción.** Percepción acerca de las características del cuidado y la medida en que satisfacen sus expectativas (13).

## **CAPÍTULO III**

### **VARIABLES E HIPÓTESIS**

#### **3.1. Definición de las variables**

##### **3.1.1. Variable 1**

Satisfacción sobre el cuidado enfermera(o):

- Capacidad humana
- Oportunidad
- Seguridad

### 3.2. Operacionalización de Variable

Variables	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición de la variable
Satisfacción sobre el cuidado enfermera(o)	Evaluación sobre la calidad de la atención en base a sus expectativas. Representa una forma de percepción acerca de las características del cuidado y la medida en que satisfacen sus expectativas. (13)	Conformidad con las características del cuidado que provee el profesional de enfermería y fue determinada con el cuestionario.	Capacidad humana	Amabilidad Respeto Cortesía	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La enfermera lo trata con amabilidad y cortesía</li> <li>• La enfermera le brinda comodidad y privacidad durante la atención y procedimiento</li> <li>• La enfermera acude a su llamado en algún momento de necesidad (sentirse mal)</li> <li>• La enfermera le hace sentir como un ser un individual (lo llama por su nombre)</li> <li>• La enfermera es respetuosa en el trato hacia usted</li> <li>• La enfermera le brinda estímulos poco alentadores sobre su estado de salud</li> <li>• La enfermera le inspira confianza</li> <li>• La enfermera le brinda un cuidado poco amable y poco dedicado</li> <li>• La enfermera es poco comunicativa durante su cuidado</li> <li>• La enfermera mantiene una relación cercana hacia usted</li> <li>• La enfermera mantiene una relación agradable con usted</li> <li>• La enfermera lo mira a los ojos cuando se dirige a usted y lo escucha atentamente</li> <li>• La enfermera respeta sus decisiones</li> <li>• Siente que la enfermera descuida su intimidad cuando lo atiende</li> </ul>	<b>Ordinal</b> Alta (2) Media (1) Baja (0)
			Oportunidad	Capacidad de respuesta Rapidez	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La enfermera le proporciona la información adecuada durante su estancia</li> <li>• La enfermera ha respondido con claridad sus dudas y/o preguntas sobre su enfermedad</li> <li>• La enfermera le da el tratamiento en el horario indicado</li> <li>• La enfermera realiza los procedimientos a tiempo</li> <li>• La enfermera atiende sus necesidades oportunamente</li> <li>• La enfermera toma en cuenta sus quejas o comentarios</li> <li>• La enfermera le da información incompleta sobre su</li> </ul>	

				<p>estado de salud</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La enfermera le ayuda a disminuir el dolor físico</li> <li>• La enfermera le explica anticipadamente los procedimientos y cuidados a realizarle</li> <li>• La enfermera se identifica y se presenta ante usted</li> <li>• La enfermera identifica sus necesidades (comer, necesidades fisiológicas, etc.).</li> <li>• La enfermera le hizo sugerencias y/o recomendaciones sobre los cuidados que debe tener en cuenta</li> </ul>	
			Seguridad	<p>Experticia Habilidades Destrezas</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cree usted que la enfermera está capacitada para realizar todos los procedimientos para su bienestar</li> <li>• La enfermera demuestra conocimientos y habilidades profesionales</li> <li>• Siente usted que la enfermera realiza sus procedimientos con seguridad</li> <li>• Cuando la enfermera le realiza algún procedimiento se concentra única y exclusivamente en usted.</li> </ul>	

## 3.2. Hipótesis general e hipótesis específicas

### 3.2.1. Hipótesis general

- **H<sub>i</sub>:** El nivel de satisfacción del paciente sobre el cuidado enfermera(o) es medio en el servicio de emergencia del Hospital Regional de Ayacucho Miguel Ángel Mariscal Llerena. 2017.
- **H<sub>o</sub>:** El nivel de satisfacción del paciente sobre el cuidado enfermera(o) no es medio en el servicio de emergencia del Hospital Regional de Ayacucho Miguel Ángel Mariscal Llerena. 2017.

### 3.2.2. Hipótesis específicas

- **H<sub>1</sub>:** El nivel de satisfacción del paciente sobre el cuidado enfermera(o) en la dimensión de capacidad humana es medio en el servicio de emergencia del Hospital Regional de Ayacucho Miguel Ángel Mariscal Llerena. 2017.
- **H<sub>2</sub>:** El nivel de satisfacción del paciente sobre el cuidado enfermera(o) en la dimensión de oportunidad es medio en el servicio de emergencia del Hospital Regional de Ayacucho Miguel Ángel Mariscal Llerena. 2017.
- **H<sub>3</sub>:** El nivel de satisfacción del paciente sobre el cuidado enfermera(o) en la dimensión de seguridad es medio en el servicio de emergencia del Hospital Regional de Ayacucho Miguel Ángel Mariscal Llerena. 2017.

## CAPÍTULO IV

### METODOLOGÍA

#### 4.1. Tipo de investigación

Cuantitativo, porque utilizó la recolección de datos para probar hipótesis utilizando la medición y el análisis estadístico.

Analítico; porque se tiene do variables en estudio.

Descriptivo, porque estableció el comportamiento de los valores de una variable principal.

#### 4.2. Diseño de investigación

La investigación tiene un diseño no experimental descriptivo y transversal, porque caracteriza a una variable principal en un momento determinado.

Esquemáticamente responde a la siguiente estructura:

$N \rightarrow O_1$

**Donde:**

- N: Muestra
- $O_1$ : Satisfacción sobre el cuidado enfermera (o)

#### 4.3. Población y muestra

##### 4.3.1. Población

Constituida por 840 pacientes adultos atendidos en el servicio de emergencia del Hospital Regional de Ayacucho Miguel Ángel Mariscal Llerena, entre julio y setiembre de 2017.

### 4.3.2. Muestra

La muestra estuvo conformada por 264 pacientes adultos atendidos en el servicio de emergencia del Hospital Regional de Ayacucho Miguel Ángel Mariscal Llerena y determinada con la siguiente ecuación:

$$N = \frac{Z^2 \cdot PQ \cdot N}{E^2 (N-1) + Z^2 PQ}$$

Donde:

$$Z = 1,96$$

$$P = 0,50$$

$$Q = 0,50$$

$$N = 840$$

$$E = 0,05$$

$$n = \text{¿?}$$

$$N = \frac{(1,96)^2 \cdot (0,50) (0,50) \cdot 840}{(0,05)^2 (840-1) + (1,96)^2 (0,50)(0,50)}$$
$$n = 264$$

**Criterio de inclusión:**

- Se incluyeron a los pacientes adultos entre 18-59 años atendidos en el servicio de emergencia en condición de lucidez (orientados en tiempo, espacio y persona).
- Pacientes adultos que firmaron el consentimiento informado.

**Criterios de exclusión:**

- Se incluyeron a los pacientes adultos entre 18-59 años atendidos en el servicio de emergencia en estado de inconciencia o no lúcidos en tiempo, espacio y persona.
- Pacientes adultos que no firmaron el consentimiento informado.

Tipo de muestreo fue probabilístico por que se usó una fórmula para su cálculo maestral fue al azar simple.

**Marco maestral:**

Se visualizó en el registro de atenciones del servicio de emergencia del hospital en estudio.

**4.4.Técnicas e instrumentos de recolección de datos****4.4.1. Técnicas**

- **Entrevista.** Procedimiento que permitió interrelacionarnos con los pacientes quienes acudieron al servicio de emergencia del Hospital Regional de Ayacucho.



#### 4.4.2. Instrumentos

- **Cuestionario sobre satisfacción con el cuidado enfermera (o):** Es un instrumento diseñado por Karla Giuliana Gonzales Baldarrago en el año 2014 (1). Permitió determinar el nivel de satisfacción de los pacientes con el cuidado de enfermería mediante 30 ítems de opción múltiple distribuida en tres dimensiones: humana (1-14), oportunidad (15-26) y seguridad (27-30). Las opciones de respuesta tienen escalamiento Likert (siempre = 2, a veces = 1 y nunca = 0). Para evaluar el nivel de satisfacción se consideraron las siguientes categorías:
  - Baja (0-20)
  - Media (21-30)
  - Alta (31-40)

#### 4.5. Procedimiento de recolección de datos

- **Preparación de los instrumentos.** Se adaptó el cuestionario de satisfacción con el cuidado enfermera (o) de Karla Giuliana Gonzales Baldarrago (1).
- **Validez de expertos.** El cuestionario fue sometido a la opinión de expertos (profesionales de enfermería con grado de magíster o doctor y especialistas en el tema), con la finalidad de establecer su coherencia con los objetivos de la investigación. Permitió optimizar la redacción de los ítems para uniformizar su entendimiento.

Finalmente, las respuestas de los expertos fueron interpretadas con la prueba binomial. (Ver anexo 5)

- **Prueba de fiabilidad.** La confiabilidad se realizó con la prueba piloto, en 10 pacientes adultos atendidos en el servicio de emergencia del Hospital Regional de Ayacucho Miguel Ángel Mariscal Llerena. El procedimiento elegido fue Coeficiente Alpha de Cronbach porque los ítems de ambos instrumentos tenían respuestas múltiples. (Ver anexo 4)
- **Gestión de permisos.** Se solicitó autorización al director del Hospital Regional de Ayacucho Miguel Ángel Mariscal Llerena para aplicar el cuestionario sobre el cuidado de enfermería. Los instrumentos fueron aplicados posterior a la alta y previa solicitud del consentimiento informado. La aplicación de los instrumentos se realizó en un trimestre: entre julio y setiembre de 2017.
- **Procesamiento de la información.** La información fue procesada con Software IBM-SPSS versión 23,0. Permitió la presentación tabular y gráfica de los datos estadísticos así como el cálculo de las proporciones.
- **Aspectos éticos:**

**Beneficencia:** este estudio los resultados en el futuro propone planes de mejora.

**No maleficencia:** no presenta riesgos para la unidad de muestra or que la muestra no han sido manipulado.

**Justicia:** la muestra de estudio fue tratada por igualdad sin discriminación alguna.

**Autonomía:** cada unidad de estudio participo voluntariamente, sin presión alguna para la aplicación de los instrumentos.

**Veracidad:** los resultados son verídicos sin manipulación de las variables.

**Fidelidad:** estos resultados representan los datos tomados de la realidad

#### **4.6. Procesamiento estadístico y análisis de datos**

Se utilizaron los siguientes medios:

- **Distribución de frecuencias:** Permitió describir la distribución de los valores de la variable y de sus dimensiones.
- **Gráficos:** La representación diagramática permitió optimizar la presentación de los datos mediante barras simples, que visualmente son más atractivas.

## CAPÍTULO V

### RESULTADOS

TABLA N° 5.1

**NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL PACIENTE CON EL CUIDADO ENFERMERA(O) EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL REGIONAL DE AYACUCHO MIGUEL ÁNGEL MARISCAL LLERENA. 2017**

NIVEL DE SATISFACCIÓN CON EL CUIDADO ENFERMERA(O)	f	%
Bajo	30	11,4%
Medio	173	65,5%
Alto	61	23,1%
TOTAL	264	100,0%

**Fuente:** Cuestionario sobre satisfacción con el cuidado enfermera (o) aplicado a los pacientes del Servicio de Emergencia del Hospital Regional de Ayacucho "Miguel Ángel Mariscal Llerena", 2017.

GRÁFICO N° 5.1

**NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL PACIENTE CON EL CUIDADO ENFERMERA(O) EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL REGIONAL DE AYACUCHO MIGUEL ÁNGEL MARISCAL LLERENA. 2017**



## **INTERPRETACIÓN**

En la tabla N°5.1, el nivel de satisfacción con el cuidado enfermera(o), del 100% (264) pacientes atendidos en el servicio de emergencia del Hospital Regional de Ayacucho Miguel Ángel Mariscal Llerena el 65,5% (173) expresaron una satisfacción de nivel medio, 23,1% (61) alto y 11,4% (30) bajo.

**TABLA N° 5.2**

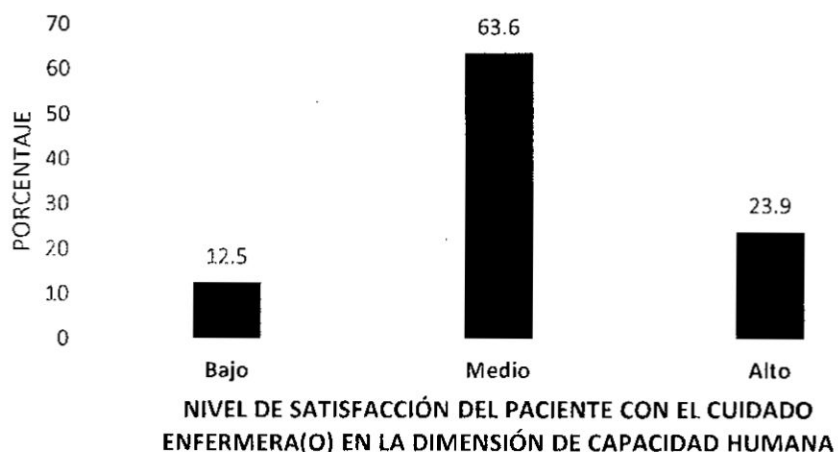
**NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL PACIENTE CON EL CUIDADO ENFERMERA(O) EN LA DIMENSIÓN DE CAPACIDAD HUMANA EL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL REGIONAL DE AYACUCHO MIGUEL ÁNGEL MARISCAL LLERENA. 2017**

<b>NIVEL DE SATISFACCIÓN CON EL CUIDADO ENFERMERA(O) EN LA DIMENSIÓN DE CAPACIDAD HUMANA</b>	<b>f</b>	<b>%</b>
<b>Bajo</b>	33	12,5%
<b>Medio</b>	168	63,6%
<b>Alto</b>	63	23,9%
<b>TOTAL</b>	<b>264</b>	<b>100,0%</b>

**Fuente:** Cuestionario sobre satisfacción con el cuidado enfermera (o) aplicado a los pacientes del Servicio de Emergencia del Hospital Regional de Ayacucho “Miguel Ángel Mariscal Llerena”, 2017.

**GRÁFICO N° 5.2**

**NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL PACIENTE CON EL CUIDADO ENFERMERA(O) EN LA DIMENSIÓN DE CAPACIDAD HUMANA EL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL REGIONAL DE AYACUCHO MIGUEL ÁNGEL MARISCAL LLERENA. 2017**



## **INTERPRETACIÓN**

En la tabla N°5.2, el nivel de satisfacción con el cuidado enfermera(o) en la dimensión de capacidad humana, del 100% (264) pacientes atendidos en el servicio de emergencia del Hospital Regional de Ayacucho Miguel Ángel Mariscal Llerena el 63,6% (168) expresaron una satisfacción de nivel medio, 23,9% (63) alto y 12,5% (33) bajo.

**TABLA N° 5.3**

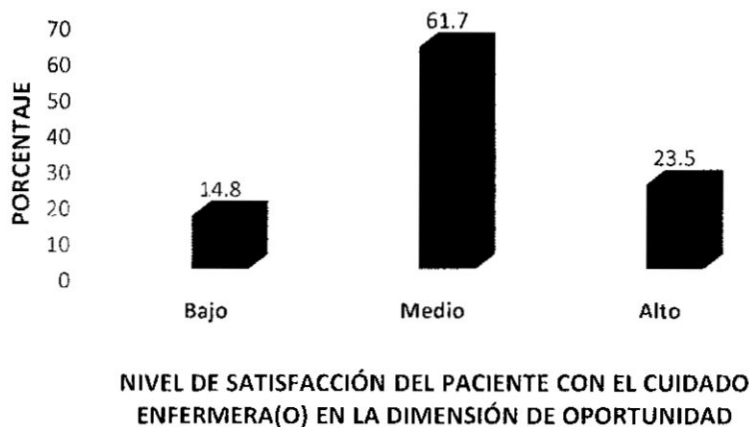
**NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL PACIENTE CON EL CUIDADO ENFERMERA(O) EN LA DIMENSIÓN DE OPORTUNIDAD EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL REGIONAL DE AYACUCHO MIGUEL ÁNGEL MARISCAL LLERENA. 2017**

<b>NIVEL DE SATISFACCIÓN CON EL CUIDADO ENFERMERA(O) EN LA DIMENSIÓN DE OPORTUNIDAD</b>	<b>f</b>	<b>%</b>
<b>Bajo</b>	39	14,8%
<b>Medio</b>	163	61,7%
<b>Alto</b>	62	23,5%
<b>TOTAL</b>	<b>264</b>	<b>100,0%</b>

**Fuente:** Cuestionario sobre satisfacción con el cuidado enfermera (o) aplicado a los pacientes del Servicio de Emergencia del Hospital Regional de Ayacucho “Miguel Ángel Mariscal Llerena”, 2017.

**GRÁFICO N° 5.3**

**NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL PACIENTE CON EL CUIDADO ENFERMERA(O) EN LA DIMENSIÓN DE OPORTUNIDAD EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL REGIONAL DE AYACUCHO MIGUEL ÁNGEL MARISCAL LLERENA. 2017**





## **INTERPRETACIÓN**

En la tabla N°5.3, el nivel de satisfacción con el cuidado enfermera(o) en la dimensión de oportunidad, del 100% (264) pacientes atendidos en el servicio de emergencia del Hospital Regional de Ayacucho Miguel Ángel Mariscal Llerena el 61,7% (163) expresaron una satisfacción de nivel medio, 23,5% (62) alto y 14,8% (39) bajo.

**TABLA N° 5.4**

**NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL PACIENTE CON EL CUIDADO ENFERMERA(O) EN LA DIMENSIÓN DE SEGURIDAD EL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL REGIONAL DE AYACUCHO MIGUEL ÁNGEL MARISCAL LLERENA. 2017**

<b>NIVEL DE SATISFACCIÓN CON EL CUIDADO ENFERMERA(O) EN LA DIMENSIÓN DE SEGURIDAD</b>	<b>f</b>	<b>%</b>
<b>Bajo</b>	33	12,5%
<b>Medio</b>	170	64,4%
<b>Alto</b>	61	23,1%
<b>TOTAL</b>	<b>264</b>	<b>100,0%</b>

**Fuente:** Cuestionario sobre satisfacción con el cuidado enfermera (o) aplicado a los pacientes del Servicio de Emergencia del Hospital Regional de Ayacucho "Miguel Ángel Mariscal Llerena", 2017.

**GRÁFICO N° 5.1**

**NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL PACIENTE CON EL CUIDADO ENFERMERA(O) EN LA DIMENSIÓN DE SEGURIDAD EL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL REGIONAL DE AYACUCHO MIGUEL ÁNGEL MARISCAL LLERENA. 2017**



## **INTERPRETACIÓN**

En la tabla N°5.4, el nivel de satisfacción con el cuidado enfermera(o) en la dimensión de seguridad, del 100% (264) pacientes atendidos en el servicio de emergencia del Hospital Regional de Ayacucho Miguel Ángel Mariscal Llerena el 64,4% (170) expresaron una satisfacción de nivel medio, 23,1% (61) alto y 12,5% (33) bajo.

## CAPÍTULO VI

### DISCUSIÓN DE RESULTADOS

#### 6.1. Contrastación de la hipótesis con los resultados

##### Hipótesis general

##### a) Formulación de Hipótesis

- **Hi:** El nivel de satisfacción del paciente sobre el cuidado enfermera(o) es medio en el servicio de emergencia del Hospital Regional de Ayacucho Miguel Ángel Mariscal Llerena. 2017.
- **Ho:** El nivel de satisfacción del paciente sobre el cuidado enfermera(o) no es medio en el servicio de emergencia del Hospital Regional de Ayacucho Miguel Ángel Mariscal Llerena. 2017.

La distribución porcentual describe que el nivel de satisfacción con el cuidado enfermera(o) fue medio en el 65,5% (173) de pacientes atendidos en el servicio de emergencia del Hospital Regional de Ayacucho Miguel Ángel Mariscal Llerena.

##### b) Hipótesis específicas

**H<sub>1</sub>:** El nivel de satisfacción del paciente sobre el cuidado enfermera(o) en la dimensión de capacidad humana es medio en el servicio de emergencia del Hospital Regional de Ayacucho Miguel Ángel Mariscal Llerena. 2017.

De acuerdo con la distribución porcentual, el nivel de satisfacción con el cuidado enfermera(o) en la dimensión de capacidad humana fue medio en el 63,6% (168) de pacientes atendidos en el servicio de emergencia del Hospital Regional de Ayacucho Miguel Ángel Mariscal Llerena.

**H<sub>2</sub>:** El nivel de satisfacción del paciente sobre el cuidado enfermera(o) en la dimensión de oportunidad es medio en el servicio de emergencia del Hospital Regional de Ayacucho Miguel Ángel Mariscal Llerena. 2017.

De acuerdo con la distribución porcentual, el nivel de satisfacción con el cuidado enfermera(o) en la dimensión de oportunidad fue medio en el 61,7% (163) de pacientes atendidos en el servicio de emergencia del Hospital Regional de Ayacucho Miguel Ángel Mariscal Llerena.

**H<sub>3</sub>:** El nivel de satisfacción del paciente sobre el cuidado enfermera(o) en la dimensión de seguridad es medio en el servicio de emergencia del Hospital Regional de Ayacucho Miguel Ángel Mariscal Llerena. 2017.

Según la distribución porcentual, el nivel de satisfacción con el cuidado enfermera(o) en la dimensión de seguridad fue medio en el 64,4% (170) de pacientes atendidos en el servicio de emergencia del Hospital Regional de Ayacucho Miguel Ángel Mariscal Llerena.

## 6.2. Contrastación de resultados con otros estudios similares

El objetivo de la presente investigación fue determinar el nivel de satisfacción del paciente sobre el cuidado enfermera(o) en el servicio de emergencia del Hospital Regional de Ayacucho Miguel Ángel Mariscal Llerena, aplicando el cuestionario de satisfacción sobre el cuidado enfermero ( $\alpha = 0,966$ ) con una validez promedio por prueba binomial de  $p = 0.0078125$ . Estas características son relevantes en la medida que proporcionan seguridad y precisión a los hallazgos obtenidos. Del mismo modo es necesario mencionar que esta investigación posee validez externa e interna, por lo que nuestros resultados podrán ser extrapolados a otros contextos.

La investigación se desarrolló en una muestra al azar simple de 264 pacientes adultos atendidos en el servicio de emergencia del Hospital Regional de Ayacucho Miguel Ángel Mariscal Llerena de una población de 840 pacientes adultos atendidos entre julio y setiembre de 2017, lo que garantiza la representatividad y generalización de los hallazgos.

Se plantearon tres hipótesis de los cuales todas ellas resultaron significativas. Entre los hallazgos obtenidos destaca que el 65,5% de pacientes atendidos en el servicio de emergencia del Hospital Regional de Ayacucho Miguel Ángel Mariscal Llerena expresaron una satisfacción media con el cuidado enfermero, 23,1% alta y 11,4% baja.

Similares resultados fueron descritos por Herbas J, Paucarima P y Gallegos N (2015) (10) en el servicio de emergencia del Centro de Salud Licenciados de Ayacucho, al señalar que el 46,2% presentaba una satisfacción media, 28% baja y 25,8% alta.

Del mismo modo, Tutaya N (2015) (12) en el servicio de emergencia del Hospital Apoyo Huanta estableció que la satisfacción respecto al cuidado de enfermería fue de nivel medio en 49,3% de usuarios externos.

Significa que los cuidados de enfermería son de regular calidad porque no logran satisfacer de manera integral las necesidades biopsicosociales y espirituales de los pacientes. La actual atención de emergencia se caracteriza por enfatizar el problema de salud inmediato, descuidando la esfera psicológica, social y espiritual.

Montiel V y Sánchez G (2014) (5), en Costa Rica, menciona la excesiva demanda pacientes, la escasa dotación de personal y las deficiencias en infraestructura interfieren en la provisión de cuidados de calidad. Sin embargo, nada justifica omitir intervenciones que son necesarias para lograr la aceptación de los servicios.

Es más, la atención integral de calidad y con calidez amerita de una buena capacidad de respuesta, técnica y humana de los profesionales de enfermería. Por esta razón, no solo deben abocarse al fortalecimiento de

sus habilidades y destrezas asistenciales sino también en la apropiada gestión de las emociones propias y de los demás. (11)

El nivel de satisfacción con el cuidado enfermera(o) en la dimensión de capacidad humana fue medio en el 63,6% (168) de pacientes atendidos en el servicio de emergencia del Hospital Regional de Ayacucho Miguel Ángel Mariscal Llerena, alto en 23,9% (63) y bajo en 12,5% (33).

Urrutia S y Cantuarias N (2015) (6), “Calidad de cuidado de enfermería y satisfacción del usuario adulto en emergencia. Hospital La Caleta, 2015”, Chimbote-Perú, señalan que la calidez del cuidado de enfermería (capacidad humana) es esencial para garantizar la participación del paciente en su tratamiento; en tanto los cuidados con escasa calidez, generan indiferencia o rechazo.

El mayor porcentaje de pacientes expresan una satisfacción media con los cuidados de enfermería en la dimensión capacidad humana; por esta razón, es escasa su participación en el tratamiento. Los profesionales de enfermería no motivan al paciente para este fin, porque la atención de emergencia amerita de intervenciones rápidas enfocadas en la atención de los problemas inmediatos.

El nivel de satisfacción con el cuidado enfermera(o) en la dimensión de oportunidad fue medio en el 61,7% (163) de pacientes atendidos en el servicio de emergencia del Hospital Regional de



Ayacucho Miguel Ángel Mariscal Llerena, alto en 23,5% (62) y bajo en 14,8% (39) bajo. Siendo así, se acepta la segunda hipótesis de investigación específica y se rechaza la hipótesis nula.

Gonzales K (2014), “Satisfacción de los pacientes sobre el cuidado humanizado de la enfermera en Sala de Observación del Servicio de Emergencia del Hospital General María Auxiliadora Lima-Perú”, señala que el 38% se hallan medianamente satisfechos, 32% insatisfechos y 30% satisfechos con la dimensión de oportunidad. (1)

Morales E (2015) (7), “Percepción del usuario respecto a la calidad de atención del profesional de enfermería en el servicio de emergencia en el Centro de Salud Pueblo Libre. Abril-junio de 2015”, Huaraz-Perú, refiere que la percepción de los usuarios sobre la calidad de atención del personal de enfermería es de medianamente favorable a favorable porque el enfermero no le permite que expresen sus preocupaciones y temores.

La atención de emergencia precisa un cuidado oportuno, pero en muchas ocasiones la alta demanda de pacientes interfiere esta dimensión, generando frecuentes reclamos y quejas por parte de los pacientes y sus acompañantes, reportados inclusive en el libro de reclamaciones.

El nivel de satisfacción con el cuidado enfermera(o) en la dimensión de seguridad fue medio en el 64,4% (170) de pacientes atendidos en el servicio de emergencia del Hospital Regional de Ayacucho Miguel Ángel Mariscal Llerena, alto en 23,1% (61) y bajo en

12,5% (33). En suma, se acepta la tercera hipótesis de investigación específica y se rechaza la hipótesis nula.

Gonzales K (2014), “Satisfacción de los pacientes sobre el cuidado humanizado de la enfermera en Sala de Observación del Servicio de Emergencia del Hospital General María Auxiliadora Lima-Perú”, señala que el 68% se encuentran medianamente satisfechos, 17% satisfechos y 15% insatisfechos con la dimensión de seguridad. (1)

La seguridad en la provisión de cuidados es evidencia de una adecuada preparación del personal para minimizar los riesgos y optimizar los beneficios. Involucra el conjunto de conocimientos, habilidades y destrezas del profesional de salud para ofrecer cuidados de salud de manera fiable.

Estos resultados se apoyan en la teoría de Madeleine Leininger (1999), para quien los cuidados de enfermería que no se enmarcan en el respeto de la individualidad de los pacientes como seres holísticos con un esquema sociocultural de valores, creencias y costumbres generan insatisfacción y rechazo (25), aspectos que debilitan la imagen social de la profesión.

Del mismo modo, nuestros resultados se apoyan en el estudio de Herbas J, Paucarima P y Gallegos N (2015), quienes también hallaron una satisfacción parcial con la calidad del cuidado de enfermería en pacientes del servicio de emergencia en el Centro de Salud Licenciados ( $r_s = 0,905$ ;  $p = 0,000$ ). (10)

En efecto, las características del cuidado enfermero inciden en el nivel de satisfacción de los pacientes. Un cuidado integral garantiza la adecuada participación del paciente como la adherencia al tratamiento, porque confían en la experticia y competencia técnica de los profesionales de enfermería.

Los aspectos detallados describen que los cuidados de enfermería deben ser fortalecidos, porque el ejercicio de la profesión implica vocación de servicio. Es importante incorporar calidez a los cuidados de enfermería, porque la competencia técnico-científica no resulta suficiente en la atención de las personas.

Finalmente, es importante en futuras investigaciones evaluar el nivel de satisfacción sobre el cuidado enfermero desde la percepción de los acompañantes de los pacientes. Parte de los pacientes que ingresan al servicio de emergencia se encuentran en estado de inconciencia o no lúcidos en tiempo, espacio y persona, a quienes se excluyó del presente estudio.

## CAPÍTULO VII

### CONCLUSIONES

- a) El nivel de satisfacción con el cuidado enfermera(o) fue medio en el 65,5% (173) de pacientes atendidos en el servicio de emergencia del Hospital Regional de Ayacucho Miguel Ángel Mariscal Llerena, alto en 23,1% (61) y bajo en 11,4% (30). Por tanto, se acepta la hipótesis general de investigación y se rechaza la hipótesis nula.
  
- b) El nivel de satisfacción con el cuidado enfermera(o) en la dimensión de capacidad humana fue medio en el 63,6% (168) de pacientes atendidos en el servicio de emergencia del Hospital Regional de Ayacucho Miguel Ángel Mariscal Llerena, alto en 23,9% (63) y bajo en 12,5% (33). En consecuencia, se acepta la primera hipótesis de investigación específica y se rechaza la hipótesis nula.
  
- c) El nivel de satisfacción con el cuidado enfermera(o) en la dimensión de oportunidad fue medio en el 61,7% (163) de pacientes atendidos en el servicio de emergencia del Hospital Regional de Ayacucho Miguel Ángel Mariscal Llerena, alto en 23,5% (62) y bajo en 14,8% (39) bajo. Siendo así, se acepta la segunda hipótesis de investigación específica y se rechaza la hipótesis nula.

- d) El nivel de satisfacción con el cuidado enfermera(o) en la dimensión de seguridad fue medio en el 64,4% (170) de pacientes atendidos en el servicio de emergencia del Hospital Regional de Ayacucho Miguel Ángel Mariscal Llerena, alto en 23,1% (61) y bajo en 12,5% (33). En suma, se acepta la tercera hipótesis de investigación específica y se rechaza la hipótesis nula.

## CAPÍTULO VIII

### RECOMENDACIONES

- a) A la dirección del Hospital Regional de Ayacucho Miguel Ángel Mariscal Llerena:
- Gestionar la mayor dotación de personal profesional para satisfacer la demanda de pacientes.
  - Gestionar la implementación del servicio de emergencia con equipamiento moderno y acorde al avance de tecnología.
- b) A la Unidad de Capacitación del Hospital Regional de Ayacucho Miguel Ángel Mariscal Llerena:
- Evaluar de manera periódica el nivel de satisfacción de los pacientes en los diferentes servicios internos con la finalidad de diseñar e implementar planes de mejora continua.
  - Gestionar la especialización de los profesionales de enfermería en el cuidado de pacientes críticos para optimizar la calidad de los cuidados y lograr la satisfacción de los pacientes
- c) Al departamento de Enfermería del Hospital Regional de Ayacucho Miguel Ángel Mariscal Llerena:
- Capacitar a las enfermeras de los servicios críticos sobre teorías y modelos conceptuales de enfermería para efectivizar una atención integral y humanística.

- Promover programas de incentivos por buen desempeño para promover la mejora del rendimiento laboral.
- d) A los profesionales de enfermería del Hospital Regional de Ayacucho Miguel Ángel Mariscal Llerena:
- Proveer cuidados integrales para satisfacer las necesidades biológicas, psicológicas, sociales y espirituales de los pacientes.
  - Aplicar los modelos y teorías de enfermería para fortalecer la calidad y calidez de los cuidados.
  - Participar activamente de cursos de formación continua relacionadas a la calidad del cuidado de enfermería.
- e) A la comunidad científica:
- Continuar con el desarrollo de investigaciones sobre el nivel de satisfacción y la actitud con el cuidado enfermero mediante diseños experimentales.
  - Desarrollar nuevas investigaciones sobre el nivel de satisfacción y la actitud con el cuidado enfermero desde la percepción de los acompañantes de los pacientes.
  - Realizar estudios comparativos según el nivel de complejidad de los hospitales.

## CAPÍTULO IX

### REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- 1) Gonzales K. Satisfacción de los pacientes sobre el cuidado humanizado de la enfermera en Sala de Observación del Servicio de Emergencia del Hospital General María Auxiliadora Lima-Perú. Tesis de segunda especialidad. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2014.
- 2) Superintendencia de salud. Satisfacción y calidad percibida en la atención de salud hospitalaria: ranking de prestadores informe global. Chile: Departamento de Estudios y Desarrollo.
- 3) Ramírez A, Nájera P. Sistema simplificado para evaluar el desempeño de centros de salud de Cuernavaca. México: Instituto Nacional de Salud Pública; 1992.
- 4) Tarrillo N. Nivel de satisfacción del usuario sobre la atención que brinda el profesional de enfermería en el servicio de emergencia del Hospital Nacional Sergio E. Bernales 2012. Tesis de segunda especialidad. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2016.
- 5) Montiel V y Sánchez G. Propuesta para la Medición del Servicio al Cliente y Análisis de la Calidad Percibida por el Usuario del Servicio de Emergencias del Hospital Dr. Enrique Baltodano Briceño de Liberia en el segundo semestre del 2014. Tesis de maestría. Costa Rica: Instituto Centroamericano de Administración Pública; 2014.
- 6) Urrutia S y Cantuarias N. Calidad de cuidado de enfermería y satisfacción del usuario adulto en emergencia. Hospital La Caleta, 2015. In *Crescendo. Ciencias de la Salud*. 2016; 3(2): 119-129.
- 7) Morales E. Percepción del usuario respecto a la calidad de atención del profesional de enfermería en el servicio de emergencia en el Centro de Salud Pueblo Libre. Abril-junio de 2015. Tesis de segunda especialidad. Ica: Universidad Autónoma de Ica; 2015.
- 8) 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. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2015.
- 9) Quintana C, Huamaní C. La calidad del cuidado de Enfermería y el nivel de satisfacción de las necesidades espirituales en los pacientes del servicio de emergencia del Hospital José Agurto Tello, Lurigancho, Chosica, 2012. *Revista Científica de Ciencias de la Salud* 2012; 5 (5): 36-41.
  - 10) Herbas J, Paucarima P, Gallegos N 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. Tesis de segunda especialidad. Callao: Universidad Nacional del Callao; 2017.
  - 11) Cabrera R. Nivel de satisfacción del paciente respecto al cuidado de enfermería en la unidad de recuperación post anestésica de un hospital de Ayacucho, 2015. Tesis de segunda especialidad. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2017.
  - 12) 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 segunda especialidad. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2016.
  - 13) Rodríguez M. Factores que influyen en la percepción de la calidad de los usuarios externos de la Clínica de la Facultad de Odontología de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Tesis de maestría. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2012.
  - 14) MINSA: Ministerio de Salud. Sistema de gestión de la calidad en salud: Documento Técnico N° 519-2006. Lima: MINSA; 2007.
  - 15) Santana J. Calidad de los cuidados de enfermería y satisfacción del paciente atendido en un hospital de enseñanza. *Rev. Latino-Am. Enfermagem* 2014; 22(3):454-60.
  - 16) Romero L. 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.

- 17) 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; 2012.
- 18) Universidad Interamericana para el Desarrollo. Actitudes. México: UNID; 2015.
- 19) Juárez A. Actitudes: Programa Institucional de Tutorías. México: Universidad Tecnológica de Tecamachalco; 2015.
- 20) Watson J. Nursing human science and human Care: A Theory of Nursing. New York: National League for Nursing; 1988.
- 21) Benner P, Wrubel J. La Primacía del Cuidado: El estrés y el afrontamiento en la Salud y Enfermedad. Editorial Adisson-Wesley; 1989.
- 22) Medina J. Pedagogía del cuidado: saberes y prácticas en la formación universitaria. Barcelona. Editorial Laertes; 1999.
- 23) Daza R, Torres AM, Prieto G. Análisis crítico del cuidado de enfermería: Interacción, participación y afecto. Index Enferm. 2005; 14(48-49): 18-22.
- 24) Campos A. Importancia de las relaciones interpersonales en los cuidados de enfermería. Episteme 2006; 9 (2):7-15.
- 25) Marriner, A., Raile, M. Modelos y teorías de enfermería. Madrid – España: Harcourt Brace; 1999.
- 26) Rodríguez W. Guía de investigación científica. Lima: Fondo Editorial Universidad de Ciencias y Humanidades; 2011.

# **ANEXOS**

ANEXO N° 1

**MATRIZ DE CONSISTENCIA**

**TÍTULO: SATISFACCIÓN DEL PACIENTE SOBRE EL CUIDADO ENFERMERA(O) EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL REGIONAL DE AYACUCHO MIGUEL ÁNGEL MARISCAL LLERENA. 2017.**

<b>PROBLEMA</b>	<b>OBJETIVOS</b>	<b>HIPÓTESIS</b>	<b>VARIABLE</b>	<b>DIMENSIONES</b>	<b>METODOLOGÍA</b>
<p><b>Problema General</b></p> <p>¿Cuál es el nivel de satisfacción sobre el cuidado enfermera(o) en el servicio de emergencia del Hospital Regional de Ayacucho Miguel Ángel Mariscal Llerena. 2017?</p>	<p><b>Objetivo General</b></p> <p>Determinar el nivel de satisfacción sobre el cuidado enfermera(o) en el servicio de emergencia del Hospital Regional de Ayacucho Miguel Ángel Mariscal Llerena. 2017.</p>	<p><b>Hipótesis General</b></p> <p>H<sub>1</sub>: El nivel de satisfacción sobre el cuidado enfermera(o) es medio en el servicio de emergencia del Hospital Regional de Ayacucho Miguel Ángel Mariscal Llerena. 2017.</p> <p>H<sub>0</sub>: El nivel de satisfacción sobre el cuidado enfermera(o) no es medio en el servicio de emergencia del Hospital Regional de Ayacucho Miguel Ángel Mariscal Llerena. 2017.</p>	<p><b>Nivel de satisfacción con el cuidado enfermero</b></p>	<p>- Capacidad humana - Oportunidad - Seguridad</p>	<p><b>TIPO DE INVESTIGACIÓN</b> Estudio cuantitativo y descriptivo.</p> <p><b>DISEÑO DE INVESTIGACIÓN</b> No experimental descriptivo y transversal.</p> <p><b>POBLACIÓN Y MUESTRA</b> <b>POBLACIÓN</b> 840 pacientes adultos atendidos en el servicio de emergencia del Hospital Regional de Ayacucho Miguel Ángel Mariscal Llerena. entre julio y setiembre de 2017.</p> <p><b>MUESTRA</b> 264 pacientes adultos atendidos en el servicio de emergencia del Hospital Regional de Ayacucho Miguel Ángel Mariscal Llerena.</p> <p><b>TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS</b></p> <p><b>TÉCNICAS</b> Encuesta</p> <p><b>INSTRUMENTO</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cuestionario de satisfacción sobre el cuidado enfermero</li> </ul> <p><b>PLAN DE ANÁLISIS ESTADÍSTICO DE DATOS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Estadística descriptiva mediante el cálculo de las proporciones.</li> </ul>
<p><b>Problemas Específicos</b></p> <p>¿Cuál es el nivel de satisfacción sobre el cuidado enfermera(o) en la dimensión de capacidad humana en el servicio de emergencia del Hospital Regional de Ayacucho Miguel Ángel Mariscal Llerena. 2017?</p> <p>¿Cuál es el nivel de satisfacción sobre el cuidado enfermera(o) en la dimensión de oportunidad en el servicio de emergencia del Hospital Regional de Ayacucho Miguel Ángel Mariscal Llerena. 2017?</p> <p>¿Cuál es el nivel de satisfacción sobre el cuidado enfermera(o) en la dimensión de seguridad en el servicio de emergencia del Hospital Regional de Ayacucho Miguel Ángel Mariscal Llerena. 2017?</p>	<p><b>Objetivos Específicos</b></p> <p>Identificar el nivel de satisfacción sobre el cuidado enfermera(o) en la dimensión de capacidad humana en el servicio de emergencia del Hospital Regional de Ayacucho Miguel Ángel Mariscal Llerena. 2017.</p> <p>Establecer el nivel de satisfacción sobre el cuidado enfermera(o) en la dimensión de oportunidad en el servicio de emergencia del Hospital Regional de Ayacucho Miguel Ángel Mariscal Llerena. 2017.</p> <p>Identificar el nivel de satisfacción sobre el cuidado enfermera(o) en la dimensión de seguridad en el servicio de emergencia del Hospital Regional de Ayacucho Miguel Ángel Mariscal Llerena. 2017.</p>	<p><b>Hipótesis Específicos</b></p> <p>H<sub>1</sub>: El nivel de satisfacción sobre el cuidado enfermera(o) en la dimensión de capacidad humana es medio en el servicio de emergencia del Hospital Regional de Ayacucho Miguel Ángel Mariscal Llerena. 2017.</p> <p>H<sub>2</sub>: El nivel de satisfacción sobre el cuidado enfermera(o) en la dimensión de oportunidad es medio en el servicio de emergencia del Hospital Regional de Ayacucho Miguel Ángel Mariscal Llerena. 2017.</p> <p>H<sub>3</sub>: El nivel de satisfacción sobre el cuidado enfermera(o) en la dimensión de seguridad es medio en el servicio de emergencia del Hospital Regional de Ayacucho Miguel Ángel Mariscal Llerena. 2017.</p>			

## ANEXO N°2

### INSTRUMENTOS

#### CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN DEL CUIDADO ENFERMERO

##### INTRODUCCIÓN

Buenos días, somos profesionales de enfermería que estamos realizando una investigación con el objetivo de determinar nivel de satisfacción y la actitud sobre el cuidado enfermera (o) en los servicios de emergencia del Hospital Regional de Ayacucho, por lo cual se le formula algunas preguntas para poder tener información al respecto.

##### INSTRUCCIONES:

Lea con atención las preguntas que a continuación se le presenta en el cuestionario, tómese el tiempo que considere necesario y luego responda con un x dentro del  de acuerdo a las alternativas dadas.

##### I. DATOS GENERALES

###### 1. Edad:

- a) 18-23
- b) 24-29
- c) 30-35
- d) 36-41
- e) 42 a mas

###### 2. Sexo:

- a) Femenino
- b) masculino

###### 3. Ocupación:

- a) Trabajador independiente
- b) Trabajador dependiente
- c) No labora

###### 4. Grado de instrucción:

- a) Primaria

- b) Secundaria
- c) Superior técnico
- d) Superior universitario

**5. Estado civil:**

- a) Soltero
- b) Casado
- c) conviviente
- d) Divorciado
- e) Viudo

**6. Lugar de nacimiento:**

- a) Costa
- b) Sierra
- c) Selva

**II. DATOS ESPECÍFICOS**

Nº	ÍTEMS	Siempre	A veces	Nunca
<b>CAPACIDAD HUMANA</b>				
1	La enfermera lo trata con amabilidad y cortesía			
2	La enfermera le brinda comodidad y privacidad durante la atención y procedimiento			
3	La enfermera acude a su llamado en algún momento de necesidad (sentirse mal)			
4	La enfermera le hace sentir como un ser un individual (lo llama por su nombre)			
5	La enfermera es respetuosa en el trato hacia usted			
6	La enfermera le brinda estímulos poco alentadores sobre su estado de salud			
7	La enfermera le inspira confianza			
8	La enfermera le brinda un cuidado poco amable y poco dedicado			
9	La enfermera es poco comunicativa durante su cuidado			
10	La enfermera mantiene una relación cercana hacia usted			
11	La enfermera mantiene una relación agradable con usted			
12	La enfermera lo mira a los ojos cuando se dirige a usted y lo escucha atentamente			
13	La enfermera respeta sus decisiones			
14	Siente que la enfermera descuida su intimidad			

	cuando lo atiende			
	<b>OPORTUNIDAD</b>			
15	La enfermera le proporciona la información adecuada durante su estancia			
16	La enfermera ha respondido con claridad sus dudas y/o preguntas sobre su enfermedad			
17	La enfermera le da el tratamiento en el horario indicado			
18	La enfermera realiza los procedimientos a tiempo			
19	La enfermera atiende sus necesidades oportunamente			
20	La enfermera toma en cuenta sus quejas o comentarios			
21	La enfermera le da información incompleta sobre su estado de salud			
22	La enfermera le ayuda a disminuir el dolor físico			
23	La enfermera le explica anticipadamente los procedimientos y cuidados a realizarle			
24	La enfermera se identifica y se presenta ante usted			
25	La enfermera identifica sus necesidades (comer, necesidades fisiológicas, etc.).			
26	La enfermera le hizo sugerencias y/o recomendaciones sobre los cuidados que debe tener en cuenta			
	<b>SEGURIDAD</b>			
27	Cree usted que la enfermera está capacitada para realizar todos los procedimientos para su bienestar			
28	La enfermera demuestra conocimientos y habilidades profesionales			
29	Siente usted que la enfermera realiza sus procedimientos con seguridad			
30	Cuando la enfermera le realiza algún procedimiento se concentra única y exclusivamente en usted.			

ANEXO N° 3



**UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA**

**VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO POR EL JUICIO EXPERTOS**

**I. INFORMACIÓN GENERAL**

- 1.1 Nombres y Apellidos:**.....  
**1.2 Lugar de Centro laboral:**.....  
**1.3 Cargo que desempeña:** .....  
**1.4 Instrumento a validar:** .....  
**1.5 Autores:** .....

ÍTEM	PREGUNTA	APRECIACIÓN		OBSERVACIONES
		SI	NO	
1	¿El instrumento de recolección de datos está orientado al problema de investigación?			
2	¿En el instrumento de recolección de datos se aprecia las variables de investigación?			
3	¿El instrumento de recolección de datos facilita el logro de los objetivos de la investigación?			
4	¿Los instrumentos de recolección de datos se relacionan con las variables de estudio?			
5	¿Los instrumentos de recolección de datos presenta la cantidad de ítems correctos?			
6	¿La redacción del instrumento de recolección de datos es coherente?			
7	¿El diseño del instrumento de recolección de datos facilita el análisis y procesamiento de datos?			
8	¿Del diseño del instrumento de recolección de datos, usted eliminaría algún ítem?			
9	¿Del instrumento de recolección de datos usted agregaría algún ítem?			
10	¿El diseño del instrumento de recolección de datos es accesible a la población sujeto de estudio?			
11	¿La redacción del instrumento de recolección de datos es clara, sencilla y precisa para la investigación?			

II. Aportes y/o sugerencias para mejorar el instrumento:

---

III. Procede su ejecución:

Si ( ) No ( )

Fecha: ...../...../...

Firma y sello  
 N° D.N.I .....



## ANEXO N° 4

### PRUEBA DE CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO POR ALFA DE CRONBACH

#### (CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN SOBRE EL CUIDADO ENFERMERO)

#### Confiabilidad de los instrumentos de investigación

Para evaluar la confiabilidad del cuestionario, mediante el coeficiente Alfa de Cronbach, se utilizó la siguiente fórmula:

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

#### Escala de interpretación de la Confiabilidad

Intervalo	Descripción
0,53 a menos	<i>Confiabilidad nula</i>
0,54 a 0,59	<i>Confiabilidad baja</i>
0,60 a 0,65	<i>Confiable</i>
0,66 a 0,71	<i>Muy confiable</i>
0,72 a 0,99	<i>Excelente confiabilidad</i>
1,00	<i>Confiabilidad perfecta</i>

*Fuente: Triola, M. (2009; 528)*

Luego del procesamiento de fórmula y por connotación por el programa estadístico SPSSV23 el instrumento obtuvo como resultado:

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,966	30

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
S1	77,50	200,722	,236	,967
S2	77,70	183,789	,827	,964
S3	78,00	194,000	,602	,966
S4	77,80	181,511	,911	,963
S5	77,50	186,722	,777	,965
S6	77,50	194,056	,541	,966
S7	77,90	196,322	,429	,967
S8	77,90	188,989	,692	,965
S9	78,00	185,778	,874	,964
S10	77,70	182,900	,869	,964
S11	77,40	195,156	,574	,966
S12	77,50	201,611	,136	,968
S13	78,10	193,656	,673	,965
S14	77,90	181,433	,908	,963
S15	77,70	184,456	,796	,964
S16	77,60	192,267	,585	,966
S17	77,50	186,278	,800	,964
S18	77,40	190,044	,677	,965
S19	77,90	196,767	,398	,967
S20	77,60	184,267	,843	,964
S21	77,50	200,722	,236	,967
S22	77,70	183,789	,827	,964
S23	78,00	194,000	,602	,966
S24	77,80	181,511	,911	,963
S25	77,50	186,722	,777	,965
S26	77,50	194,056	,541	,966
S27	77,90	196,322	,429	,967
S28	77,90	188,989	,692	,965
S29	78,00	185,778	,874	,964
S30	77,70	182,900	,869	,964

Por lo tanto, el instrumento evaluado fue Confiable para su aplicación.

ANEXO N°5

**PRUEBA DE VALIDEZ DEL INSTRUMENTO POR JUICIO DE EXPERTOS PRUEBA BINOMIAL**

ENUNCIADOS	NUMERO DE JUECES							SUMA	PROBABILIDAD
	JUEZ 1	JUEZ 2	JUEZ 3	JUEZ 4	JUEZ 5	JUEZ 6	JUEZ 7		
ÍTEM 1	1	1	1	1	1	1	1	7	0.0078125
ÍTEM 2	1	1	1	1	1	1	1	7	0.0078125
ÍTEM 3	1	1	1	1	1	1	1	7	0.0078125
ÍTEM 4	1	1	1	1	1	1	1	7	0.0078125
ÍTEM 5	1	1	1	1	1	1	1	7	0.0078125
ÍTEM 6	1	1	1	1	1	1	1	7	0.0078125
ÍTEM 7	1	1	1	1	1	1	1	7	0.0078125
ÍTEM 8	1	1	1	1	7	1	1	7	0.0078125
ÍTEM 9	1	1	1	1	7	7	1	7	0.0078125
ÍTEM 10	1	1	1	1	1	1	1	7	0.0078125
ÍTEM 11	1	1	1	1	1	1	1	7	0.0078125
								Sumatoria	0.0859375
								p- valor	0.0078125

Como el p calculado = **0.0078125** es menor que el p valor estándar de  $p=0.05$  el instrumento es válido para su aplicación.

**EDAD DE LOS PACIENTE SOBRE EL CUIDADO ENFERMERA(O) EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL REGIONAL DE AYACUCHO MIGUEL ÁNGEL MARISCAL LLERENA. 2017**

<b>EDAD</b>	<b>F</b>	<b>Porcentaje</b>
18-23 años	55	20,8%
24-29 años	65	24,6%
30-35 años	58	22,0%
36-41 años	32	12,1%
42 a más años	54	20,5%
<b>TOTAL</b>	<b>264</b>	<b>100,0</b>

*Fuente:* Cuestionario sobre satisfacción con el cuidado enfermera (o) aplicado a los pacientes del Servicio de Emergencia del Hospital Regional de Ayacucho "Miguel Ángel Mariscal Llerena", 2017.

**SEXO DE LOS PACIENTE SOBRE EL CUIDADO ENFERMERA(O) EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL REGIONAL DE AYACUCHO MIGUEL ÁNGEL MARISCAL LLERENA. 2017**

<b>SEXO</b>	<b>F</b>	<b>Porcentaje</b>
Femenino	180	68,2%
Masculino	84	31,8%
<b>TOTAL</b>	<b>264</b>	<b>100,0</b>

*Fuente:* Cuestionario sobre satisfacción con el cuidado enfermera (o) aplicado a los pacientes del Servicio de Emergencia del Hospital Regional de Ayacucho "Miguel Ángel Mariscal Llerena", 2017.

**OCUPACIÓN DE LOS PACIENTE SOBRE EL CUIDADO ENFERMERA(O) EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL REGIONAL DE AYACUCHO MIGUEL ÁNGEL MARISCAL LLERENA. 2017**

<b>OCUPACIÓN</b>	<b>F</b>	<b>Porcentaje</b>
Trabajador independiente	69	26,1%
Trabajador dependiente	144	54,5%
No labora	51	19,3%
<b>TOTAL</b>	<b>264</b>	<b>100,0</b>

**Fuente:** Cuestionario sobre satisfacción con el cuidado enfermera (o) aplicado a los pacientes del Servicio de Emergencia del Hospital Regional de Ayacucho "Miguel Ángel Mariscal Llerena", 2017.

**NIVEL DE INSTRUCCIÓN DE LOS PACIENTE SOBRE EL CUIDADO ENFERMERA(O) EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL REGIONAL DE AYACUCHO MIGUEL ÁNGEL MARISCAL LLERENA. 2017**

<b>NIVEL DE INSTRUCCIÓN</b>	<b>F</b>	<b>Porcentaje</b>
Primaria	32	12,1
Secundaria	109	41,3
Superior técnica	66	25,0
Superior universitaria	57	21,6
<b>TOTAL</b>	<b>264</b>	<b>100,0</b>

**Fuente:** Cuestionario sobre satisfacción con el cuidado enfermera (o) aplicado a los pacientes del Servicio de Emergencia del Hospital Regional de Ayacucho "Miguel Ángel Mariscal Llerena", 2017.

**ESTADO CIVIL DE LOS PACIENTE SOBRE EL CUIDADO ENFERMERA(O) EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL REGIONAL DE AYACUCHO MIGUEL ÁNGEL MARISCAL LLERENA. 2017**

<b>ESTADO CIVIL</b>	<b>F</b>	<b>Porcentaje</b>
Soltera (a)	76	28,8%
Casado (a)	71	26,9%
Conviviente	111	42,0%
Divorciado	6	2,3%
<b>TOTAL</b>	<b>264</b>	<b>100,0</b>

*Fuente: Cuestionario sobre satisfacción con el cuidado enfermera (o) aplicado a los pacientes del Servicio de Emergencia del Hospital Regional de Ayacucho "Miguel Ángel Mariscal Llerena", 2017.*

**LUGAR DE NACIMIENTO DE LOS PACIENTE SOBRE EL CUIDADO ENFERMERA(O) EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL REGIONAL DE AYACUCHO MIGUEL ÁNGEL MARISCAL LLERENA. 2017**

<b>LUGAR DE NACIMIENTO</b>	<b>F</b>	<b>Porcentaje</b>
Costa	16	6,1%
Sierra	116	43,9%
Selva	132	50,0%
<b>TOTAL</b>	<b>264</b>	<b>100,0</b>

*Fuente: Cuestionario sobre satisfacción con el cuidado enfermera (o) aplicado a los pacientes del Servicio de Emergencia del Hospital Regional de Ayacucho "Miguel Ángel Mariscal Llerena", 2017.*