

UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO
ESCUELA DE POSGRADO
UNIDAD DE POSGRADO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD



“CALIDAD DE ATENCIÓN DEL ENFERMERO Y NIVEL DE SATISFACCIÓN EN USUARIOS QUE ACUDEN AL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL MARÍA AUXILIADORA – 2023”

TESIS PARA OPTAR POR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO EN GERENCIA EN SALUD

AUTORA

Mónica Del Carmen Romero Flores

ASESORA

Dra. Nancy Chalco Castillo

LÍNEA DE INVESTIGACION:

Potencial humano para la salud

Callao – 2023

PERÚ

Document Information

Analyzed document	MONICA ROMERO FLORES.docx (D166613138)
Submitted	2023-05-11 17:37:00
Submitted by	
Submitter email	mdcromerof@unac.edu.pe
Similarity	20%
Analysis address	fcs.posgrado.unac@analysis.arkund.com

Sources included in the report

W	URL: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/18948/Casa%C3%B1o_QB.pdf?sequence... Fetched: 2023-01-07 19:44:09	 83
SA	TESIS DE TITULACION- Isabel Acosta - Final 16.03.2021.docx Document TESIS DE TITULACION- Isabel Acosta - Final 16.03.2021.docx (D99490179)	 1
SA	Universidad Nacional del Callao / Maria Cespedes - tesis final.docx Document Maria Cespedes - tesis final.docx (D77372413) Submitted by: rayorosado143@gmail.com Receiver: fcs.posgrado.unac@analysis.arkund.com	 8
SA	Universidad Nacional del Callao / 2. GUTIÉRREZ AIQUIPA - SULLCAHUAMÁN FLORES.docx Document 2. GUTIÉRREZ AIQUIPA - SULLCAHUAMÁN FLORES.docx (D124008543) Submitted by: mlferrerm@unac.edu.pe Receiver: investigacion.fcs.unac@analysis.arkund.com	 3
SA	Universidad Nacional del Callao / CHIPANA MAUCAYLLE.SOLAR CALIDAD DE ATENCION DE ENFERMERIA corregido.docx Document CHIPANA MAUCAYLLE.SOLAR CALIDAD DE ATENCION DE ENFERMERIA corregido.docx (D153109601) Submitted by: yenny_11_1995@hotmail.com Receiver: fcs.investigacion.unac@analysis.arkund.com	 7
SA	Universidad Nacional del Callao / PRIMERA REVISION- CASTAÑEDA-CARDENAS.docx Document PRIMERA REVISION- CASTAÑEDA-CARDENAS.docx (D151692617) Submitted by: secretaria.academica@unac.edu.pe Receiver: fcs.posgrado.unac@analysis.arkund.com	 2
SA	Universidad Nacional del Callao / Alvarado Chamorro Sarita, Coronel Huaman Giannina Beatriz, Yantas Oscanoa Milagros.docx Document Alvarado Chamorro Sarita, Coronel Huaman Giannina Beatriz, Yantas Oscanoa Milagros.docx (D142985074) Submitted by: yanny.050505@gmail.com Receiver: investigacion.fcs.unac@analysis.arkund.com	 2
SA	Universidad Nacional del Callao / tesis final.docx Document tesis final.docx (D130501899) Submitted by: mezashita0264@gmail.com Receiver: investigacion.fcs.unac@analysis.arkund.com	 15
SA	TESIS UNFV KARINA GALICIA HORQQUE.doc Document TESIS UNFV KARINA GALICIA HORQQUE.doc (D131945653)	 3

“CALIDAD DE ATENCIÓN DEL ENFERMERO Y NIVEL DE SATISFACCIÓN EN USUARIOS QUE ACUDEN AL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL MARÍA AUXILIADORA – 2023”

AUTORA:
Mónica Del Carmen Romero Flores

INFORMACION BASICA

FACULTAD	: CIENCIAS DE LA SALUD
UNIDAD DE INVESTIGACIÓN	: POSGRADO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
TÍTULO	: Calidad de Atención del Enfermero y Nivel de Satisfacción en Usuarios que Acuden al Servicio de Emergencia del Hospital María Auxiliadora – 2023
AUTORA	: Mónica Del Carmen Romero Flores ORCID: 0009-0006-4369-9191 DNI: 07629599
ASESORA	: Dra. Nancy Chalco Castillo ORCID: 0000-0003-4433-8743 DNI: 08547900
LUGAR DE EJECUCIÓN	: Servicio de Emergencia, Hospital María Auxiliadora
UNIDADES DE ANÁLISIS	: Pacientes en unidad de observación varones y mujeres
TIPO DE INVESTIGACIÓN	: Tipo aplicada, según el tipo de diseño de investigación no experimental.
TEMA OCDE	: Ciencias de la Salud: Enfermería

HOJA DE REFERENCIA DEL JURADO Y APROBACIÓN

MIEMBROS DEL JURADO EVALUADOR:

<input type="checkbox"/> Dr. Hernán Oscar Cortez	PRESIDENTA
<input type="checkbox"/> Dra. Mercedes Lulilea Ferrer Mejía	SECRETARIA
<input type="checkbox"/> Dra. Vanessa Mancha Álvarez	MIEMBRO
<input type="checkbox"/> Mg. Laura Matamoros Sampen	SUPLENTE

ASESORA: Dra. Nancy Chalco Castillo

N.º de Libro: 02

Nº de Folio: 92

Nº de Acta: 048-2023

Fecha de Aprobación del Informe de Tesis:

12 Agosto 2023

Resolución de Sustentación:

Nº 174-2023-CDUPG-FCS

DEDICATORIA

A mis padres que fueron mi apoyo constante para la consecución de esta meta y por encaminarme a perseverar si deseo alcanzar mis fines y no rendirme bajo ninguna circunstancia.

A mi hermano por brindarme su tiempo, mi esposo por su paciencia y apoyo.

Mis amigos por permitirme aprender más de la vida.

Esto es posible gracias a ustedes.

Mónica

AGRADECIMIENTO

A los Docentes de la Universidad Nacional del Callao, por seguir formándome en mi formación profesional.

Doy gracias a Dios por haberme permitido culminar satisfactoriamente mi carrera profesional, a mi familia maravillosa quienes han creído en mí siempre, dándome ejemplo de superación, humildad y sacrificio; enseñándome a valorar todo lo que tengo.

A todos ellos dedico el presente trabajo, porque han fomentado en mí el deseo de superación y de triunfo en la vida.

ÍNDICE DE CONTENIDO

ÍNDICE DE CONTENIDO	8
ÍNDICE DE TABLAS	11
ÍNDICE DE FIGURAS	14
RESUMEN	15
ABSTRACT	¡Error! Marcador no definido.
INTRODUCCIÓN	17
I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	20
1.1 Descripción de la realidad problemática	20
1.2 Formulación del problema	22
1.2.1. Problema general	22
1.2.2. Problemas específicos	22
1.3 Objetivos	22
1.3.1. Objetivo General:	22
1.3.2. Objetivo Específicos	23
1.4 Justificación	23
1.4.1. Justificación teórica	23
1.4.2. Justificación Tecnológica	24
1.4.3. Justificación práctica	24
1.5 Delimitantes de la investigación	25
II. MARCO TEÓRICO	26
2.1. Antecedentes	26
2.1.1. Antecedentes Internacionales	26
2.1.2. Antecedentes Nacionales	29
2.2. Bases teóricas	32
2.2.1. Bases Teóricas de la calidad de atención	32
2.2.2. Sustento teórico de la satisfacción	36
2.3. Marco conceptual	37
2.3.1. Calidad de Atención	37
2.3.2. Calidad de atención de enfermería	39

2.3.3 Dimensiones de la calidad de atención de enfermería	39
2.3.4. Satisfacción del usuario	41
2.4. Definición de términos básicos	45
III. HIPÓTESIS Y VARIABLES	48
3.1. Hipótesis	48
3.1.1. Hipótesis General	48
3.1.2. Hipótesis Específicos	48
3.1.3 Operacionalización de las variables	49
IV. METODOLOGÍA DEL PROYECTO	51
4.1. Diseño metodológico	51
4.2 Método de investigación	52
4.3 Población y muestra	53
4.4. Lugar de estudio y periodo desarrollado	54
4.5 Técnicas e instrumentos para la recolección de la información.	55
4.5.1 Técnicas	55
4.5.2 Para la variable calidad de atención de enfermería	56
4.5.3 Para la variable satisfacción del usuario	57
4.6 Análisis y procesamiento de datos	58
4.7. Aspectos Éticos en Investigación	58
4.7.1 Autonomía	59
4.7.2 No maleficencia	59
4.7.3 Justicia	59
4.7.4 Beneficencia	59
V. RESULTADOS	60
5.1. Resultados descriptivos	60
5.2 Resultados inferenciales	74
VI. DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS	78
6.1. Contrastación de hipótesis con los resultados	78
6.1.1. Prueba de hipótesis general	78
6.1.2 Prueba de hipótesis específicas	80
6.2 Contrastación de los resultados con otros estudios similares	86
6.3 Responsabilidad ética	89

VII. CONCLUSIONES	90
VIII. RECOMENDACIONES	91
IX. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	92
ANEXOS	96
Anexo 1. Matriz de consistência	97
Anexo 2. Instrumentos de recolección de datos	99
Anexo 3. Consentimiento informado	106
Anexo 4. Juicio de expertos	107
Anexo 5. Base de datos	132
Otros	149

ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1. Ficha técnica de la calidad de atención de enfermería	566
Tabla 2. Ficha técnica satisfacción del usuario	57
Tabla 5.1.1 Distribución de frecuencias según el sexo de los participantes	60
Tabla 5.1.2 Distribución de frecuencias según la edad de los participantes	61
Tabla 5.1.3 Distribución de frecuencias según el grado de instrucción de los participantes	62
Tabla 5.1.4 Distribución de frecuencias según la ocupación de los participantes	63
Tabla 5.1.5 Calidad de atención de las enfermeras en el Hospital María Auxiliadora	64
Tabla 5.1.6 Distribución de frecuencias de la dimensión elementos tangibles	65
Tabla 5.1.7 Distribución de frecuencias de la dimensión seguridad	66
Tabla 5.1.8 Distribución de frecuencias de la dimensión capacidad de respuesta	67
Tabla 5.1.9 Distribución de frecuencias de la dimensión fiabilidad	68
Tabla 5.1.10 Distribución de frecuencias de la dimensión empatía	69
Tabla 5.1.11 Distribución de frecuencias de la variable satisfacción del usuario	70

Tabla 5.1.12 Distribución de frecuencias de la dimensión trato digno y respetuoso	71
Tabla 5.1.13 Distribución de frecuencias de la dimensión cortesía y amabilidad	72
Tabla 5.1.14 Distribución de frecuencias de la dimensión competencia profesional	73
Tabla 5.2.1 Tabla cruzada entre la calidad de atención enfermero y la satisfacción en usuarios que acuden al servicio de emergencia del Hospital María Auxiliadora, 2023	74
Tabla 5.2.2 Tabla cruzada entre la calidad de atención enfermero y satisfacción de usuarios en su dimensión trato digno y respetuoso en el servicio de emergencia del Hospital María Auxiliadora, 2023	75
Tabla 5.2.3 Tabla cruzada entre la calidad de atención enfermero y el nivel de satisfacción de usuarios en su dimensión cortesía y amabilidad en el servicio de emergencia del Hospital María Auxiliadora, 2023.	76
Tabla 5.2.4. Tabla cruzada entre la calidad de atención enfermero y el nivel de satisfacción del usuario en su dimensión competencia profesional en el servicio de emergencia del Hospital María Auxiliadora, 2023.	77
Tabla 6.1.1 Coeficiente de correlación entre la calidad de atención del enfermero y la satisfacción en usuarios, servicio de emergencia, hospital María Auxiliadora, 2023.	79
Tabla 6.1.2 Coeficiente de correlación entre la calidad de atención del enfermero y la satisfacción del usuario en su dimensión trato digno y respetuoso, servicio de Emergencia Hospital María Auxiliadora, 2023.	81
Tabla 6.1.3 Coeficiente de correlación entre la calidad de atención del enfermero y la satisfacción de usuario en su dimensión	

cortesía y amabilidad, servicio de Emergencia Hospital María Auxiliadora, 2023. 83

Tabla 6.1.4 Coeficiente de correlación entre la calidad de atención del enfermero y la satisfacción del usuario en su dimensión competencia profesional, servicio de Emergencia Hospital María Auxiliadora, 2023. 85

ÍNDICE DE FIGURAS

	Pág.
GRAFICO 5.1.1 Sexo de los participantes del estudio	149
GRAFICO 5.1.2 Edad de los participantes del estudio	150
GRAFICO 5.1.3 Grado de instrucción de los participantes del estudio	151
GRAFICO 5.1.4 Ocupación de los participantes del estudio	152
GRAFICO 5.1.5 Calidad de atención de las enfermeras del Hospital María Auxiliadora	153
GRAFICO 5.1.6 Niveles de la dimensión elementos tangibles de la calidad de atención	154
GRAFICO 5.1.7 Niveles de la dimensión seguridad	155
GRAFICO 5.1.8 Niveles de la dimensión capacidad de respuesta	156
GRAFICO 5.1.9 Niveles de la dimensión fiabilidad	157
GRAFICO 5.1.10 Niveles de la dimensión empatía	158
GRAFICO 5.1.11 Niveles de la variable satisfacción del usuario	159
GRAFICO 5.1.12 Niveles de la dimensión trato digno y respetuoso	1¡Error!
Marcador no definido.	
GRAFICO 5.1.13 Niveles de la dimensión cortesía y amabilidad	161
GRAFICO 5.1.14 Niveles de la dimensión competencia profesional	162

RESUMEN

El objetivo del presente estudio fue determinar la relación que existe entre la calidad de atención del enfermero y el nivel de satisfacción en usuarios que acuden al servicio de emergencia del Hospital María Auxiliadora, enero abril 2023. En relación a la **metodología** tuvo orientación cuantitativa, tipo básica, descriptiva, correlacional, diseño no experimental, cuya población fueron 324 enfermeros, de los cuales se obtuvo una muestra de 177, con muestreo no probabilístico aleatorio simple, los mismos que participaron en dos cuestionarios. El instrumento pasó por juicio de expertos y por la confiabilidad con Alfa de Cronbach. En la primera variable fue 0,890 y en la segunda 0,863. En los **resultados** se obtuvo en la calidad de atención un nivel bajo del 50,8% y en la satisfacción del usuario estuvo en 53,1% nivel insatisfecho, en sus dimensiones: trato digno y respetuoso, satisfecho 51,4%, cortesía y amabilidad insatisfecho 49,2% y competencia profesional insatisfecho 46,9%.

Conclusión: Existe relación entre la calidad de atención y el nivel de satisfacción del usuario al llevar a cabo la correlación con Rho de Spearman que obtuvo el valor de 0,725 que muestra una correlación positiva y alta.

Palabras clave: Calidad de atención, trato respetuoso, amabilidad, satisfacción de pacientes.

ABSTRATO

O objetivo deste estudo foi determinar a relação que existe entre a qualidade da assistência de enfermagem e o nível de satisfação dos usuários que atendem no serviço de emergência do Hospital Maria Auxiliadora, no período de janeiro de 2022 a abril de 2023. Em relação à **metodologia**, há foi um desenho quantitativo, básico, descritivo, correlacional, não experimental, cuja população foi de 326 enfermeiros, dos quais se obteve uma amostra de 177, com amostragem aleatória simples não probabilística, os mesmos que participaram de dois questionários. O instrumento foi submetido ao julgamento de especialistas e à confiabilidade com Alfa de Cronbach. Na primeira variável foi 0,890 e na segunda foi 0,863. **Nos resultados** obteve-se um baixo nível de 50,8% na qualidade do atendimento e na satisfação dos usuários foi 53,1% nível insatisfeito, em suas dimensões: tratamento digno e respeitoso, satisfeito 51,4%, cortesia e simpatia insatisfeito em 49,2% e profissional. concorrência insatisfeita 46,9%.

Conclusão: Existe relação entre a qualidade do atendimento e o nível de satisfação dos usuários ao realizar a correlação com o Rho de Spearman, que obteve o valor de 0,725, o que demonstra uma correlação positiva e alta.

Palavras-chave: Qualidade do atendimento, tratamento respeitoso, simpatia, satisfação do paciente

INTRODUCCIÓN

El estudio tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre la calidad de atención del enfermero y el nivel de satisfacción en usuarios que acuden al servicio de emergencia del Hospital María Auxiliadora, 2023. Los enfermeros tenemos como filosofía y el arte del cuidado, sin embargo la calidad del cuidado está determinado por un conjunto de factores, entre ellos se puede señalar la ratio enfermero paciente, los factores determinantes de la salud, la competencia formativa, la mística de la enfermera, tiene como objeto de trabajo al individuo, familia y comunidad y ellos califican el cuidado en mérito de sus expectativas personales de estar satisfechos o insatisfechos sobre un determinado servicio, producto o proceso, ello se acentúa en las áreas críticas como la emergencia por las inmensas necesidades y los escasos recursos humanos y financieros como es el caso del hospital María Auxiliadora existe gran cantidad de pacientes, que no se abastecen para dar una buena atención a todos, por falta de recursos humanos, financieros y logísticos.

En los países subdesarrollados donde existe poco personal para cada paciente lo que no permite que el trabajo sea hecho de manera efectiva y que el servicio sea de calidad, como consecuencia de todo ello el personal enfermero tiene una sobrecarga laboral con efectos en la calidad de vida de estos profesionales ello mengua la calidad de atención e insatisfacción de la población sujeta a atenderse

El trabajo está dividido en capítulos teniendo la siguiente distribución:

En el Capítulo I se considera el planteamiento de los problemas donde se detalla la formulación del problema detallar los antecedentes de estudio a nivel internacional, nacional, bases teóricas, marco conceptual y la definición de términos, los objetivos del estudio, justificación de la investigación y delimitantes de la investigación.

En el capítulo II se considera el marco teórico en el que se consideró los antecedentes internacionales y nacionales, las bases teóricas de las dos variables luego el marco conceptual y la definición de términos básicos de la

investigación.

En el capítulo III se incluye la Hipótesis y las variables donde se detalla la hipótesis general y las específicas, la operacionalización de las variables.

En el capítulo IV se detalla el diseño metodológico, método de la investigación además se considera la población y muestra del análisis del estudio, lugar donde se desarrolló la investigación, las técnicas e instrumentos que se utilizaron para recolectar los datos o información para la investigación, el análisis y procesamiento de datos, también los aspectos éticos de la investigación.

En el capítulo V se considera los resultados descriptivos de los datos sociodemográficos, niveles de los resultados de las variables en forma individual y con sus respectivas dimensiones, también se presentan los resultados inferenciales en tablas, y las tablas cruzadas de las variables y sus respectivas dimensiones.

En el capítulo VI se considera la discusión de los resultados, donde se detalla la contrastación de la hipótesis con los resultados sea general y específicas, además la contrastación con otros trabajos similares a nivel nacional e internacional, donde se puede concordar y discrepar.

En el capítulo VII se considera las conclusiones a que se arribaron luego del análisis y síntesis del trabajo de investigación como resultado de la contrastación de la hipótesis

En el capítulo VIII, se consigna las recomendaciones como una propuesta de la investigadora, como estrategias de intervención para mejorar la calidad de trabajo enfermero y mejorar el nivel de satisfacción del usuario que acude al servicio de emergencia del Hospital María Auxiliadora, 2023.

Capítulo IX se consigna de las referencias bibliográficas que se cita como fuente de información.

Anexos donde se considera los anexos donde se presenta la matriz de consistencia y los instrumentos validados que fueron utilizados en la investigación y que permitió la recolección de datos, el consentimiento

informado, el permiso de la institución donde se desarrolló, la base de datos y los resultados de la prueba de confiabilidad.

I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Descripción de la realidad problemática

A nivel mundial según la Organización Mundial de la Salud (2019) menciona que de 4 a 10 pacientes sufren daños en la atención sanitaria primaria y ambulatoria. El 80% de los daños se pueden prevenir. Los errores más perjudiciales están relacionados con el diagnóstico, la prescripción y el uso de medicamentos ⁽¹⁾.

El mismo estudio señala que al año, se producen aproximadamente 134 millones de eventos adversos por una atención poco segura en los hospitales de los países de ingresos bajos y medios, lo que provoca 2,6 millones de muertes anuales, los cuales con una adecuada observación de los estándares de calidad de atención pueden menguar significativamente ⁽¹⁾.

El descenso de la calidad es un óbice para contrarrestar los problemas en salud, las acciones realizadas por los trabajadores en salud repercutirán directamente en la satisfacción del usuario. Esta evaluación subjetiva por parte del usuario repercutirá directamente en la calidad del servicio, definiendo la reputación de la institución ⁽¹⁾.

A nivel de Latinoamérica, específicamente en Brasil, refiere que el 68% de usuarios considera que el sistema de salud es ineficiente, esta disminución de la calidad asistencial repercute directamente en la salud pública, literalmente los pacientes pueden enfermar o morir. En consecuencia, el descenso de la calidad de los servicios de salud repercute directamente en los países bajos y medianos, en poblaciones de pobreza y pobreza extrema, donde existe altos índices de inequidad, escaso acceso a la salud y medicamentos entre otras oportunidades ⁽²⁾.

A nivel nacional, la salud pública es muy precaria, sobre todo en los establecimientos del Ministerio de salud es deficiente en cuanto a la calidad de servicio en la atención de los servicios de emergencia. Según la Superintendencia Nacional de Salud (SUSALUD) en el 2016, informó que los reclamos en centros de salud se incrementaron en un 50% por lo que se percibía

una sensación de insatisfacción de los usuarios externos de centros de salud pública de primer nivel, su enfoque biomédico viene cobrando inequidades en cuanto se refiere al acceso de servicios de salud (3).

A continuación, se presenta algunos hallazgos o evidencias donde se aprecia (2019) que el 74,3% de los individuos que fueron atendidos en algún establecimiento de salud del MINSA en los últimos doce meses, señalaron que el servicio recibido fue «bueno o muy bueno». Los departamentos que señalaron mayor porcentaje de satisfacción con el servicio de salud recibido fueron Amazonas (89,3%), Cajamarca (89,0%), Loreto (87,1), y Huánuco (85,1%). Por otro lado, Cusco (56,7%), Ica (58,4%), Tacna (63,4%), y Madre de Dios (65,3%) indicaron los menores porcentajes de satisfacción en el servicio de salud recibido (4).

Para añadir, en el departamento de Lambayeque manifestaron los usuarios que el 8.4 % considera que el tiempo de espera en el servicio de emergencia es prolongado, respecto a accesibilidad 11.6% considera que es buena y el 23.3% de los usuarios valoró como mala (5).

En el Hospital María Auxiliadora, en los servicios de hospitalización en el 2022, los resultados de la calidad de cuidado enfermero la percepción del usuario fue de un nivel deficiente con una representación del 56,2% del total de la muestra, la misma tendencia se presentaron en sus dimensiones: interpersonal perciben en un nivel deficiente con una representación del 56,2% de la muestra, en la dimensión técnico científico también la percepción del usuario es deficiente con una representación del 61,3% de la muestra y en la dimensión entorno también la percepción del usuario es de un nivel deficiente con una representación 56,9% del total de la muestra (6)

Es imperativo realizar trabajos de investigación para conocer con mayor realismo sobre la calidad de atención del profesional en enfermería y el impacto que genera en el usuario que se traduce en el grado de satisfacción como una percepción a su expectativa personal teniendo como escenario el Hospital María Auxiliadora, ya que, en los usuarios externos se escucha a menudo “tanto se demoran en la atención”, “la enfermera no escucha mis suplicas”, “mi familiar se

queja de dolor”, “a las enfermeras no les importa el dolor ajeno”, “están muy pegadas al celular”, “no hay medicamentos en el hospital”, “La enfermera no explica que medicina me ponen”, “Todo el día estoy en el hospital y el medico no llega”, “cuando reclamas nadie te hace caso”. Las expresiones señaladas nos motivan realizar la investigación conocer ¿Qué relación existe entre la calidad del cuidado enfermero y el nivel de satisfacción de los usuarios externos del servicio de emergencia?

1.2 Formulación del problema

1.2.1. Formulación del problema general

¿Qué relación existe entre la calidad de atención del enfermero y el nivel de satisfacción en usuarios que acuden al servicio de emergencia del Hospital María Auxiliadora - San Juan de Miraflores- 2023?

1.2.2. Formulación de problemas específicos:

¿Qué relación existe entre la calidad de atención del enfermero y el nivel de satisfacción en usuarios en su dimensión trato digno y respetuoso en el servicio de emergencia que acuden al servicio de emergencia del Hospital María Auxiliadora?

¿Qué relación existe entre la calidad de atención del enfermero y el nivel de satisfacción en usuarios en su dimensión cortesía y amabilidad en el servicio de emergencia que acuden al servicio de emergencia del Hospital María Auxiliadora?

¿Qué relación existe entre la calidad de atención del enfermero y el nivel de satisfacción en usuarios en su dimensión competencia profesional en el servicio de emergencia que acuden al servicio de emergencia del Hospital María Auxiliadora?

1.3 Objetivos de la investigación

1.3.1. Objetivo General:

Determinar la relación que existe entre la calidad de atención del enfermero y el nivel de satisfacción en usuarios que acuden al servicio de

1.3.2. Objetivo Específicos

Establecer la relación que existe entre la calidad de atención del enfermero y el nivel de satisfacción en usuarios en su dimensión trato digno y respetuoso en el servicio de emergencia que acuden al servicio de emergencia del Hospital María Auxiliadora.

Constatar la relación que existe entre la calidad de atención del enfermero y el nivel de satisfacción en usuarios en su dimensión cortesía y amabilidad en el servicio de emergencia que acuden al servicio de emergencia del Hospital María Auxiliadora.

Identificar la relación que existe entre la calidad de atención del enfermero y el nivel de satisfacción en usuarios en su dimensión competencia profesional en el servicio de emergencia que acuden al servicio de emergencia del Hospital María Auxiliadora.

1.4 Justificación

La investigación fue desarrollada obteniendo resultados que responden a una realidad concreta que faculten la ejecución de investigaciones en el futuro que coadyuven a un proceso de mejora de la calidad de atención de parte de los enfermeros y satisfacción de los usuarios externos en el servicio de emergencia del Hospital María Auxiliadora – San Juan de Miraflores.

1.4.1. Justificación teórica

En efecto la presente investigación nos permitió tener una mayor amplitud teórica acerca de la calidad de atención y la satisfacción del usuario. Vale señalar, los servicios que otorga la institución en el servicio de emergencia a los usuarios externos independientemente de su condición económica, política y social es proporcionar servicios de enfermería para mejorar, recuperar su condición de salud, del proceso de análisis teórico de la situación de salud, la valoración es elemental, donde la evaluación diagnóstica sea una herramienta valiosa para brindar cuidados de enfermería acorde con los estándares nacionales y mundialmente aceptado basada en una teórica científica que

garantice el cuidado humanizado.

La satisfacción como expectativa de vida, es un elemento significativo que nos permite recopilar información del usuario en relación al servicio recibido, con los cuidados que recibió de parte de la enfermera y la propia institución, si no fuera el caso nos servirá para diseñar estrategias de intervención para el futuro.

1.4.2. Justificación Tecnológica

El autor manifiesta es cuando se propone la utilización de métodos, técnicas e instrumentos para generar conocimientos válidos y confiables (7)

En la investigación se utilizó instrumentos que fueron validados y sometidos a una prueba de confiabilidad que permitió con precisión la evaluación de la calidad de atención y satisfacción del usuario en el servicio de emergencia del Hospital María Auxiliadora. Con seguridad estos instrumentos podrán ser utilizados por otros investigadores en sus investigaciones futuras, investigaciones en el ámbito nacional e internacional. Para lograr los objetivos se realizó procesamiento de datos estadísticos, análisis de los resultados obtenidos, especialmente en el trabajo de campo, así como metodologías y modelos puntuales.

1.4.3. Justificación práctica

Se señala con precisión que la justificación practica se sustenta cuando la investigación pretende resolver un problema (7).

La presente investigación se desarrolló con el propósito como cualquier otro trabajo para mejorar el impacto de los usuarios externos de la atención que reciben en el servicio de emergencia del Hospital María Auxiliadora, los resultados de la investigación nos permitió conocer con realismo la calidad de atención que brindamos, también nos permitió conocer la eficiencia, la seguridad, lo oportuno de nuestro trabajo, de encontrar algunas falencia permitirá diseñar nuevas estrategias de intervención para una mejora continua asumiendo nuestra posibilidad de ser críticos y autocríticos.

Con la seguridad que el presente trabajo de investigación servirá como fuente de información para futuras investigaciones, es necesario que sirva como una evidencia que permita contrastar con otras investigaciones.

1.5 Delimitantes de la investigación

1.5.1. Delimitación teórica

En el Perú existen pocos estudios de la problemática relacionado a las variables calidad del cuidado enfermero y el nivel de satisfacción del usuario, a pesar de ello, en este trabajo de investigación se consideró los aportes importantes del modelo teórico de Callista Roy, Brechas ⁽¹⁸⁾ y los aportes del proyecto Deming ⁽²⁰⁾

1.5.2. Delimitación temporal

Se considera que la investigación se realizó en el período de enero 2022 a marzo 2023. El estudio es de alcance correlacional, se buscó la relación de las variables y también fue descriptivo hipotético deductivo.

1.5.3. Delimitación espacial

El estudio se realizó en la unidad de observación del servicio de emergencia del hospital María Auxiliadora que se encuentra ubicado en el distrito de San Juan de Miraflores.

II. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes

2.1.1. Antecedentes Internacionales

Pabón, M & Córdoba. K. (2020 - Nicaragua) realizaron un trabajo de investigación titulada: **“Percepción de la calidad de los servicios de salud desde la satisfacción de los usuarios, servicio de Emergencia en el Hospital Local de Sitio Nuevo Magdalena periodo 2017-2019”**. **Objetivo:** De la investigación fue Determinar el nivel de percepción de la calidad de los servicios de salud desde la satisfacción de los usuarios, servicio de emergencia. **Metodología:** El método es hipotético deductivo, de enfoque cuantitativo, diseño no experimental de corte longitudinal, la muestra estuvo representado por 3185 pacientes que acudieron al servicio de emergencia del Hospital Local en el periodo comprendido 2017-2019:, para recolectar los datos se tuvo que recurrir a las historias clínicas, ficha satisfacción del usuario que se precisa durante el alta el paciente del servicio de emergencia, los mismos fueron consignados a la base de datos estructurada en un software de Excel, los cuales fueron analizadas descriptivamente y tabuladas en gráficos y frecuencias, los mismos se presentan de acuerdo a las variables en estudio. **Resultados:** Según la percepción del paciente califica la calidad de atención con un nivel medio con una representación del 71%, el 17% de los pacientes calificaron con nivel bueno, mientras un 12 % de los pacientes califican de deficiente la calidad de atención en dicho nosocomio. Los servicios de laboratorio y servicios de enfermería logran una calificación sobresaliente con una representación 83.1 %, mientras no ocurre con el tiempo de espera en la emergencia que desapruueba el 79 % de los estudiados. **Conclusión:** Se concluye que la satisfacción de usurario es favorable de la atención de enfermería, sin embargo, el tiempo de espera de los pacientes en la emergencia no muestra evidencias de insatisfacción ⁽⁸⁾

Mutre K. (2019 – Ecuador), realizó un trabajo de investigación titulado: **“Satisfacción del usuario externo en tiempo de espera, servicio de emergencia. Hospital General IESS Milagro”**. **Objetivo:** Fue determinar la satisfacción del usuario externo en tiempo de espera en la atención del servicio

de emergencias del hospital general IESS Milagro. **Metodología:** El método es descriptivo hipotético, nivel de investigación es básica, responde a un diseño no experimental, de enfoque cuantitativo de corte transversal, la unidad de estudio estuvo representado por 170 pacientes atendidos en el servicio de emergencia, para recoger la información se utilizó como técnica la encuesta, y cuestionarios estructurados, validados y con alta confiabilidad. **Resultados:** La percepción de los usuarios en el servicio de emergencia en relación del tiempo de espera se puede encontrar la mayor concentración la frecuencia de 30 a 60 minutos con una representación del 33.53%, seguido de 1 a 2 horas con una representación del 29,42%. También la dimensión amabilidad respeto y paciencia que recibió los pacientes del servicio de emergencia alcanza un 88,2 de representación, la satisfacción en su dimensión orientación del servicio alcanza el 62,4% de representación durante su atención nunca tuvo un personal específico para orientarlo e informarle y finalmente en triaje resulto ser 75% eficiente en el hospital. **Conclusión:** El nivel de satisfacción en forma global fue aceptable según la percepción de los pacientes, en el servicio de emergencia del Hospital General Milagro, mientras la satisfacción en su dimensión empatía alcanza un nivel medio con una representación del 64 % (9)

Vizcaíno et al. (2018 - Jalisco México), presentaron un trabajo de investigación titulado: “**Análisis de la satisfacción de pacientes del servicio de emergencia en un hospital público de Jalisco**”. **Objetivo:** De la investigación es determinar el grado de satisfacción de los pacientes en relación a la actuación de los profesionales de enfermería en el servicio de emergencia. **Metodología:** Responde a un método descriptivo, hipotético deductivo, el diseño de la investigación es no experimental, de enfoque cuantitativo, de corte transversal y correlacional, la unidad de estudio estuvo representado por 96 pacientes, se utilizó como técnica de recolección de datos la encuesta y como instrumento dos cuestionarios. **Resultados:** Permitieron conocer que los pacientes del sexo femenino fueron mejor tratados por las enfermeras según su percepción de los encuestados, en el turno noche la atención de enfermería fluye mejor, la mayoría de los pacientes estuvieron de acuerdo con los procedimientos de enfermería que recibieron, finalmente, los pacientes percibieron la necesidad

de alta precoz a pesar de su estado de salud en que se encontraban. **Conclusión:** Que la percepción de satisfacción del usuario depende de los resultados de la calidad de trabajo proporcionados por los enfermeros durante su turno de trabajo ⁽¹⁰⁾

Cobo, Gómez y Rodríguez (2018 - Colombia), realizaron un trabajo de investigación titulado: “**Percepción de la calidad de la atención en un servicio de Emergencia en una Empresa de Seguro Social en Boyacá Colombia**”. **Objetivo:** Fue determinar la calidad de atención de los usuarios en un servicio de emergencia del seguro social de un Hospital Boyacá. **Metodología:** Utilizo el método científico, hipotético deductivo, que permite describir las características de la variable, de nivel básico, enfoque cuantitativo, diseño no experimental, de corte transversal, la unidad de estudio estuvo representado por 108 pacientes que fueron atendidos en el Seguro Social en Boyacá Colombia, se utilizó como técnica la encuesta, un cuestionario estructurado de 22 ítems, organizado en sus dimensiones. **Resultados:** El 53 % de los encuestados son de sexo femenino, y el promedio de edad fue de 52,7 años (desviación estándar, DE=19,44), de un rango de 10 a 84 años. El 43 % de los encuestados pertenecen a un estrato social bajo, el 60 % de los encuestados respondieron que son de procedencia rural, el 42 % refieren que tienen la escolaridad secundaria incompleta, el 61 % refieren tener el estado civil de casado, mientras el 75 % tienen un seguro subsidiado. **Conclusión:** En cuanto a la percepción de los usuarios sobre la calidad del servicio de emergencia, en cada una de las cinco dimensiones, obtuvo un puntaje promedio general de 4,09 % de 1 a 5 puntos ⁽¹¹⁾

Fariño y col. (2018 – Ecuador), realizaron un trabajo de investigación titulado: “**Satisfacción del paciente y la naturaleza de la ayuda del enfermero, Servicio de Emergencia**”. **Objetivo:** Determinar el grado de satisfacción del paciente y la naturaleza de la ayuda del enfermero en un hospital público. **Metodología:** Es un trabajo de enfoque cuantitativo, de nivel básico, responde a un diseño no experimental, de corte transversal. El instrumento utilizado fue un cuestionario del modelo SERVQUAL. **Resultados:** El 77% de los pacientes que participaron en el estudio perciben estar satisfechos con bienestar con los cuidados recibidos de parte de los profesionales de enfermería en el

servicio de emergencia, de igual manera el 81% afirman que fueron muy considerados por la enfermera en su cuidado personal ⁽¹²⁾

2.1.2 Nacionales

Rodríguez, R. (2023 - Lima), realizó un trabajo de investigación titulado: **“Calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente en el servicio de emergencia de un hospital nacional”**. **Objetivo:** planteado fue determinar la relación que existe entre la calidad de atención de enfermería y la percepción de la satisfacción de los usuarios en la unidad de emergencia en el hospital estatal en la ciudad de Lima. **Metodología:** Utilizó un método hipotético deductivo, una investigación de enfoque cuantitativo, de nivel aplicada, el diseño de la investigación es no experimental, correlacional, corte transversal de un solo momento, la unidad de estudio estuvo representado por 105 usuarios hospitalizados en el servicio de emergencia al momento del estudio; para recoger la información se utilizó cuestionarios estructurados, validados por jueces expertos y con una confiabilidad. **Resultados:** Según la percepción del paciente en cuanto se refiere a la calidad del trabajo enfermero el 53.3% refieren tener una percepción de un nivel alto de calidad de atención, mientras el 46,7% de los encuestados refirieron un nivel medio en referencia a la calidad de atención de enfermería. En cuanto a la satisfacción del usuario en la emergencia; refieren que el 86,7% de los pacientes están satisfechos con los servicios recibidos y solo el 13,3% de los pacientes mostraron alguna insatisfacción por los servicios recibidos en la emergencia. **Conclusión:** Existe relación entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción de los pacientes en el servicio de Emergencia con una relación de 0,672 según la prueba estadística de Rho de Spearman con una significancia de valor de p igual a 0,001 ⁽¹³⁾

Garay, C (2022 - Lima), realizó un trabajo de investigación titulado: **“Nivel de satisfacción del paciente y su relación con la calidad de atención recibida por el personal de enfermería dentro del servicio de emergencia del hospital María Auxiliadora Lima 2022”**. **Objetivo:** Determinar la relación que existe entre el nivel de satisfacción del paciente con la calidad atención del enfermero. **Metodología:** Se utilizó el método hipotético deductivo, trabajo con

un diseño no experimental, corte transversal, de enfoque cuantitativo, para la recolección de datos se utilizó como técnica la encuesta y como instrumento cuestionarios, la muestra estuvo representado por 62 enfermeros. **Resultados:** El 52 % de los pacientes encuestados perciben la calidad de cuidado enfermero de un nivel medio, seguido de un 28 % perciben de nivel alto, mientras el 20% de los pacientes perciben la calidad de atención de enfermería de nivel bajo, referente a la satisfacción del paciente de los cuidados y servicios recibido en la emergencia el 87% de los pacientes muestran estar satisfechos, mientras el 13% de los pacientes evidencian cierto grado de insatisfacción por los servicios recibidos en la emergencia. **Conclusión:** Existe relación directa, alta, positiva entre el nivel de satisfacción y la calidad de atención de enfermería con un valor de 0,712 según la prueba estadística Rho de Spearman (14)

Mendoza, A. (2021- Lima), en su trabajo de investigación titulado: **“Calidad de atención y satisfacción desde la percepción del paciente en servicio de emergencia. Hospital II Chocope en tiempos COVID-19”.** **Objetivo:** Determinar la relación que existe entre la calidad de atención y el grado de satisfacción de los pacientes atendidos en el servicio de emergencia. **Metodología:** El tipo de investigación fue aplicada de enfoque cuantitativo, de diseño no experimental correlacional y de corte transversal, se utilizó para la recolección de datos cuestionarios validados y con alta confiabilidad interna, la muestra estuvo representado por 133 pacientes. **Resultados:** El 62.4% de la unidad de análisis refieren haber tenido una percepción de regular en cuanto se refiere a su satisfacción, de igual manera el 47.4% refirieron que la calidad de atención es regular en tiempo de la pandemia en el Hospital II Chocope, mientras un pequeño grupo del 10.5% percibieron la calidad de atención como buena y el 17.3% de los pacientes percibieron la calidad de atención como mala de acuerdo a su experiencia vivida. **Conclusión:** La calidad de atención y la satisfacción tiene una relación directa y significativa proporcional según la prueba estadística de Rho de Spearman de 0.492 siendo positiva. El valor de $P=0.000$ es menor del 5% para la calidad de atención y la satisfacción desde la percepción del paciente (15)

Castro, M. (2021 – Huancayo), realizó un trabajo de investigación titulado: **“Nivel de satisfacción del paciente con respecto al cuidado de la enfermera en el servicio de emergencia del hospital regional docente clínico quirúrgico Daniel Alcides Carrión”**. **Objetivo:** Determinar el nivel de satisfacción del paciente con respecto al cuidado de enfermería. **Metodología:** El método es una investigación descriptiva hipotética deductiva, de enfoque cuantitativo, de corte transversal, nivel básico, responde al diseño de un trabajo no experimental, la unidad de estudio estuvo representado por 115 pacientes, para la recolección de datos se utilizó cuestionarios validados y confiables. **Resultados:** En relación a la variable Nivel de Satisfacción del paciente, la percepción que tienen los pacientes se agrupa en el nivel medio con una representación de un 98.26%, mientras el 1.74% de los encuestados refieren su insatisfacción, en cuanto se refiere al cuidado enfermero el 100% de los pacientes perciben en un nivel medio, donde la dimensión alta logra en relación confianza alcanza el 90.4 %. **Conclusión:** Existe relación directa alta según la prueba estadística de Rho de Spearman de 0,687 entre Nivel de satisfacción del paciente con respecto al cuidado de la enfermera en el servicio de emergencia del hospital regional docente clínico quirúrgico Daniel Alcides Carrión ⁽¹⁶⁾

Ganoza (2019 – Trujillo), realizó un trabajo de investigación titulada: **“Percepción de calidad del cuidado de enfermería y el nivel de satisfacción del paciente en el servicio de emergencia del Hospital Belén de Trujillo”**. **Objetivo:** Fue determinar la relación entre la percepción del cuidado enfermero y la satisfacción del paciente. **Metodología:** Es un trabajo de investigación de nivel básico, descriptiva, correlacional, transversal y de diseño no experimental de enfoque cuantitativo, la unidad de análisis estuvo representado por 60 pacientes hospitalizado, la técnica para recolectar la información la encuesta y de instrumento dos cuestionarios una para cada variable, luego de haberse procesado los datos en Chi cuadrado. **Resultados:** El 48 % de los pacientes encuestado tienen la percepción de un nivel regular, luego el 31.67%, de los pacientes encuestados refieren de calidad buena calidad; el 46.67% manifiestan su satisfacción; y el 40.00% expresan una mediana satisfacción. **Conclusión:**

Demostrando que la relación entre la calidad del cuidado de enfermería y el grado de satisfacción del paciente es significativa (17)

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Bases Teorías de la calidad de atención

1. Teoría de la adaptación

Para Callista Roy (2014) nos permite entender que el hombre es un ser perfectamente adaptable a cualquier medio, circunstancia y momentos, esto significa que la enfermera es muy dúctil a realidades distintas, como tal la teorista nos presenta que la teoría de enfermería permite al ser humano adaptarse a vivencia distintas, trabajar con enfermeras muchas veces en situaciones adversas, tiene como propósito ampliar sus conocimientos, entender a cada ser humano como una respuesta humana y puede formarse un concepto de cada realidad (18)

La satisfacción de usuario debe entenderse como la facilidad de adaptación del paciente con los cuidados enfermeros, las instituciones prestadoras de servicio deben procurar de facilitar las condiciones adecuadas para su atención recursos humanos, logísticos y financieros y procesos de atención debe estar a la vanguardia de la ciencia y tecnología. La calidad de atención es un indicador de gestión del cuidado, la satisfacción es otra arista a tener en cuenta. Todo ello propone a los enfermeros un reto y desafío a la vez, entender los diferente hábitos culturales y perspectivas personales de cada paciente que en efecto responde a su círculo social, como consecuencia es prioridad de los enfermeros satisfacer los problemas del paciente utilizando diversas estrategias con un fin supremo de la adaptación (18)

2. Teoría de la Brechas

Parasuman, Zeithmaml y Berry (1988) Para el teorista el primer indicados de la calidad es el usuario. Son los usuarios quienes otorgan las evidencias a través de dos factores “su experiencia y su expectativa” como tal es el usuario quien califica el producto, servicio, proceso en función a su expectativa personal, por ello el teorista incide que los establecimientos, fabricas e industrias

maximicen sus esfuerzos para mejorar las condiciones del trabajador, las condiciones del centro laboral y valorar el recurso humano intangible. El teorista es indispensable considerar las siguientes dimensiones: Elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía, para medir ello es indispensable la utilización del cuestionario de SERQUAL ⁽¹⁹⁾.

3. Teoría de Deming.

El autor en relación a la teoría de Deming nos señala: las organizaciones públicas y privadas para mejorar la producción y ser competitivo necesariamente tienen que considerar 14 aspectos importantes y las 7 enfermedades mortales de la gerencia ⁽²⁰⁾.

1. Acreditar los productos y servicios que brindan
2. Renovar una nueva filosofía de trabajo
3. Facilitar la inspección de entidades reguladoras.
4. Concluir con la praxis de realizar compra basados en el precio.
5. Optimizar los sistemas de producción y servicio del rubro donde trabajan.
6. Capacitación permanente de los usuarios internos
7. Practicar el liderazgo como eje transversal.
8. Desechar el miedo de los colaboradores.
9. Integrar a todos los colaboradores de las diferentes áreas de staff
10. Evitar la sobrecarga laboral para logra la productividad
11. Sacar las cuotas numéricas.
12. Establecer marca personal e institucional.
13. Establecer centros de capacitación y entrenamiento.
14. Fomentar la innovación

Mientras las siete enfermedades mortales de la gerencia que se instaura soterradamente en las instituciones públicas y privas son:

- a. Falta y desconocimiento de los objetivos estratégicos.
- b. Trabajar sólo lograr las utilidades a corto plazo sin importar su naturaleza.
- c. Evaluar a los trabajadores por su desempeño laboral, y los méritos.
- d. Inestabilidad de la gerencia.
- e. Minimizar las cifras visibles de la producción.
- f. Evitar los méritos excesivos por los servicios otorgados
- g. Evitar los costos excesivos de garantía por los servicios prestados

Para Deming “la calidad es la base de una economía sana, porque el mejoramiento de la calidad genera más empleo” en esa medida todas las personas debemos otorgar lo mejor en cada acto humano ⁽²⁰⁾

4. Teoría de la calidad total

Es Ishikawa quien considera que “Todo control de calidad se da en la empresa donde participan todos los trabajadores”, “se lleva a cabo los círculos de la calidad” es imprescindible que todo los colaboradores estén enfocados en los trabajos que realizan, tienen que minimizarse los posibles riesgos o errores, el compromiso de los colaboradores debe ser sostenible en el tiempo en muchas empresas es una condición la existencia de un comité de calidad quienes son los encargados de realizar cursos de capacitación y proceso de mejora continua, además de la monitorización de los procesos y productos ⁽²¹⁾.

El comité de control de calidad constituye como una organización de apoyo que instrumentaliza el desarrollo de los trabajadores, desde la era de desarrollo de los japoneses. Ellos siempre creen en su talento y disciplina, son tan congruentes con la naturaleza humana, afirman que cuando ellos se proponen pueden ser exitosos en cualquier parte del mundo.

La contribución de Ishikawa, como padre de la calidad marca un hito trascendental en el control de la calidad como actividad humana, el diagrama de Ishikawa de causa efecto, permite mejor actividad de gestión, las intervenciones estratégicas están dentro del control humano ⁽²¹⁾.

5. Modelo de la Escuela Norteamericana de Parasumaran, Zeithmal y Berry (2011). El modelo ilustra que la percepción del usuario del servicio, atención, producto que recibe, es el primer elemento a tomar en cuenta, la experiencia vivida permitirá narrar con exactitud lo que ocurre dentro de la organización, ellos están en condiciones de describir en relación a su expectativa de vida, para abarcar la medida completa plantea las cinco dimensiones claves de su experiencia personal: los elementos tangibles, la fiabilidad, la capacidad de respuesta, la seguridad y la empatía (19)

Las dimensiones planteadas para su evaluación responden a una medida objetiva e intangible tributos de la calidad de servicio y los elementos que afectan diseñaron un instrumento, permite utilizar el modelo SERVQUAL para determinar la calidad de atención que recibe los pacientes de parte de los enfermeros (19)

6. Modelo SERVQUAL.

Es una técnica de investigación que permite recoger información fidedigna de los usuarios a manera de una percepción sobre un determinado servicio o producto recibido, está orientado al control de la calidad, resulta su utilización un tanto complicado, porque mide lo intangible del servicio y un componente psicológico, sin embargo, cobra importancia en el sector salud, porque permite medir el ambiente donde fue atendido, la cordialidad y la amabilidad percibida (22).

El modelo SERVQUAL, no puede medir la eficiencia de la empresa directamente, sin embargo, permite que la calidad otorgada puede ser medida a través de las percepciones de los consumidores o usuarios, de acuerdo a sus códigos de valores y expectativas generadas por el servicio recibido, en esa medida es válido la aplicación del instrumento la calidad del servicio (22)

Los autores señalan con claridad “Los indicadores sirven para evaluar la calidad de cuidado en todo su extremos, así como los elementos se utilizan para medir fenómenos específicos cada uno a detalle, con respecto a una medida convencional” para ello el evaluador tiene que tener la pericia de lo que se requiere evaluar, los objetivos tienen que ser claros y concretos, algunas veces cuando se tiende ser tendencioso los resultados pueden alterarse o ser sesgado,

por lo mismo los indicadores van agrupados para cada dimensión (22)

Es Donabedian uno de los precursores de realizar investigaciones en las ciencias sociales, los mismos que nos permiten evaluar la calidad en los servicios de atención de la salud; para tal efecto presenta los detalles argumentativos:

a. Indicadores de estructura: En este indicador se considera el talento humano, la infraestructura física del ambiente de trabajo, detalles del clima y cultura organizacional, recursos logísticos y de transporte.

b. Indicadores de procesos: En ello se considera la parte operativa, la intervención de la enfermera en la atención y el cuidado del paciente, las normas de atención, protocolos de atención, las guías clínicas, manual de procedimientos, protocolos de seguridad del paciente entre otras.

c. Indicadores de resultados: Los resultados pueden variar, la dinámica del trabajo hospitalarios es intenso, los familiares y las pacientes deben encontrarse informados de lo que le ocurre, la resolución del problema es un tema común y transversal, todos están enfocados a logra lo planeado, el cliente tiene que mostrarse satisfecho (23)

2.2.2. Sustento teórico de la satisfacción

1. Teoría de los Dos Factores en la satisfacción del cliente de Silvestro y Johnston.

La dicotomía y la existencia de la satisfacción e insatisfacción como un hecho inherente a ofrecimiento de servicio p producto para lograr una percepción de aceptación de los usuarios, invoca a los empresarios o a quienes ofrecen servicios y productos a mejorar el proceso de formar procesos con absoluta calidad, normar y reglamentar los procesos para llegar a la excelencia. Para su logro es imprescindible adapta la teoría de los dos factores de Herzberg a la satisfacción del cliente, que permite conocer las dimensiones en toda su extensión de conocer los productos y servicios y sus factores que influyen en conocer la insatisfacción y satisfacción, es tarea de los marketeros conocer los factores que influyen en el proceso de la polarización (22)

2. Teoría de Paradigma de la confirmación y des confirmación de Churchill de la satisfacción como una expectativa.

La expectativa formada por el consumidor en base a una experiencia propia es el punto de partida para confirmar los factores explicativos de la satisfacción. En esa medida los usuarios tienen la posibilidad absoluta de comparar la experiencia previa vivida con lo actual, los gestores en la actualidad conocen exactamente de los que ocurre en la empresa de servicio o de productos, ellos se esfuerzan y cuidan a detalle la inflexión posible a ocurrir, buscan confirmar o des confirmar los hallazgos o dejan evidencias de una mejora, busca la satisfacción del usuario importa, la percepción u opinión del cliente es válido. Para tal efecto se recomienda que los instrumentos para medir la satisfacción como una percepción humana y subjetiva debe incorporar en su escala aspectos relacionados con la práctica, la economía y aspectos psicométricos ⁽²⁴⁾

2.3. Marco conceptual

2.3.1. Calidad de Atención

Según refiere el autor: La terminología de la calidad surge y se entiende “la calidad de la atención enfermería como un enfoque de la gerencia de prestación de salud se inicia como una exigencia al mercado competitivo que requiere mayor eficiencia y eficacia.” Es así el término de la calidad estuvo vinculado por mucho tiempo en sus inicios a la actividad de las fábricas e industrias de la producción, posteriormente se traslada a las ciencias sociales como una necesidad de mejorar y encontrar mejores resultados en los servicios que se presta para conocer tendencias, características de un fenómeno a estudiar ⁽²⁵⁾

Según un estudio en el (2006) precisa que “la calidad de servicio es sinónimo a una excelencia innata”. En efecto los actores trabajan con indicadores y estándares fijos, requiere de un mejor desempeño de sus trabajadores, se debe cuidar y maximizar los detalles mínimos, siempre es importante cautivar a los usuarios a través de la descripción visual y todas sus percepciones sensoriales a fin dejar una experiencia que impacte en el usuario. ⁽²⁶⁾

Cuando se revisa la calidad de servicio o atención, todos orientan a logro de la eficacia y eficiencia, las organizaciones están preocupados en mejorar los procesos, exigen a sus trabajadores participar activamente, están orientados a mejorar el clima laboral, trabajo en equipo, cuidan la producción y el rendimiento del trabajador, ofrecen mejores condiciones de trabajo, el aporte individual y la experiencia son piedras angulares para lograr la calidad de atención (26)

Al respecto la OMS, definió la calidad de atención como un “valor o sentimiento”, es importante generar una marca institucional o personal, por tus obras te reconocerán, la práctica sostenida de los valores logra adherir la fidelidad de los usuarios, la filosofía siempre debe permitir el acto de cuestionarse del hacer mejor, obtener mejores resultados y sostenibilidad en el tiempo, el concepto de ganar y ganar es válido (27)

En el sector de salud la calidad de atención de los servicios de salud se definió como “La atención acertada, individualizada, humanizada, duradera y eficaz que brinda el personal de salud en concordancia a los estándares de calidad, con la finalidad de lograr satisfacer las 21 necesidades de los usuarios” como se comprenderá la calidad se constituye en una percepción subjetiva que cada persona califica un servicio, un producto o servicio para lograr la satisfacción de sus necesidades básicas del usuario en mérito de sus expectativas personales relacionado a lo tangible de los servicios, tiempo de espera para su atención individualizada, el tiempo dedicado a su cuidado, costos de los equipos, materiales, medicamentos, si la enfermera se comunica, informa el paciente y la familia (28).

Servicio de emergencia “Es el lugar donde se presta atención de emergencia proporcionando permanentemente a todo usuario que recurra ante una situación médica crítica o cuya vida se encuentra en grave riesgo” en los establecimientos de la salud los servicios de emergencia funcionan las 24 horas del día, los 365 días del año con la finalidad de satisfacer la demanda del usuario, está organizado por unidades y salas de observación, donde trabajan personal profesional y técnico calificado con competencias formativas específicas (29)

2.3.2 Calidad de atención de enfermería

El autor señala que existe dos formas de lograr la calidad de atención de enfermería ⁽³⁰⁾

Garantía de calidad. Es un indicador importante a tener en cuenta para lograr el cumplimiento con los estándares de calidad, independientemente de su condición económica y social, la calidad de atención es un valor agregado que otorga el profesional, técnico que otorga durante la atención al usuario de la misma forma debe entenderse como garantía de palabra y fe que los resultados de su accionar repercutirá positivamente en la salud del paciente en sus diferentes esferas ⁽³⁰⁾

Mejora continua de la calidad atención de enfermería. El proceso de mejora depende indefectiblemente de la organización del servicio tanto de los recursos financieros, logísticos y humanos, tiene como finalidad para acortar las brechas existentes entre lo ideal y lo real que permita mayor competitividad para lograr la excelencia ⁽³⁰⁾

2.3.3 Dimensiones de la calidad de atención de enfermería

Los diferentes autores en relación a la calidad de atención consideran o dejan establecida las dimensiones que comprende la atención de enfermería: (Fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía, elementos tangibles) ⁽¹⁹⁾ los mismos sirven para medir la calidad de atención de Enfermería en el Hospital María Auxiliadora.

A. Elementos tangibles: Se refiere a las características de la oferta de los servicios de enfermería. Donde los usuarios en mérito del servicio recibido se forma una percepción de los diferentes cuidados que recibe durante su estancia hospitalaria, ello comprende contar con infraestructura adecuada y equipada, equipos biomédicos operativos para solucionar la demanda del paciente y el personal de salud entre ellos los enfermeros, recurso humano capacitado o competente, y predisposición para brindar un servicio con estándares de calidad como una percepción subjetiva ⁽¹⁹⁾

B. Seguridad: Se refiere al conjunto de actitudes y aptitudes de para de

los enfermeros general una cultura que combinadas inspiren confianza a los usuarios externos; hacer sentir al paciente que los procedimientos que se le practiquen son siguiendo las normas técnicas y en el momento oportuno, seguro, humano y continuo como sus características del cuidado enfermero en su conjunto, los mismos en su extremo garantizan su integridad y expansión a cualesquiera riesgos de enfermar y morir ⁽¹⁹⁾

C. Capacidad de Respuesta: Esta orientado a entender y comprender la capacidad de responder a una demanda activa, para que usuario se siente cómodo y confortable en un determinado momento cuidando afectar su presupuesto, en muchas oportunidades los actos garantizan la fidelización del usuario. La eficiencia y la eficacia juegan un papel importante para lograr con voluntad una atención con resultado positivo donde todos ganan y se minimice los perjuicios ⁽¹⁹⁾

D. Fiabilidad: Capacidad de hombre de honrar su palabra, donde se cumple lo que se promete, esta básicamente orientado a lograr la confianza, todo establecimiento, servicio o proceso guardan el espíritu de lograr una calidad como una percepción subjetiva de lograr el bienestar. Por ello, las empresas privadas y públicas se esmeran y miden el impacto de su servicio, a fin de cuidar y cautelar el derecho de los usuarios, con la finalidad de lograr la continuidad en el uso del servicio ⁽¹⁹⁾

E. Empatía: El buen trato es una estrategia sustancial que genera empatía, preocuparse por el prójimo es una característica de la mística del profesional de enfermería, los profesionales estamos al escrutinio de nuestros actos, la grandeza de la humanidad esta cuando se logra la satisfacción de las necesidades básicas de los usuarios, más aún cuando el paciente se encuentra alguna limitación o resquebrajamiento de su salud, los mismos incluye el entendimiento de una escucha activa, donde fluye emociones importantes en su quehacer diario ⁽¹⁹⁾

2.3.4. Satisfacción del usuario

Entendiendo la satisfacción de usuario como una concepción filosófica de una evaluación individual, su estado vital de cada persona en base al bienestar que logra a diario, considerar los aspectos preventivos, promover el confort y comodidad para lograr una salubridad como un supremo de la vida ⁽³¹⁾

Finalmente, la satisfacción como un hecho tangible es una actitud mental, parte de la programación neurolingüística tal como se presenta, depende de cada persona como logra motivarse y retroalimentarse de aspectos positivos en el quehacer diario, el estado mental y el trato que recibe serán fundamentales para satisfacer sus necesidades básicas, en merito a ello valorar la calidad de atención ya que persiste un estado de semejanza entre satisfacción y calidad en el interés de encontrarse sano ⁽³¹⁾

El autor considera que “podemos considerar la satisfacción como la reacción del usuario sobre el servicio adquirido, destacando las ideologías, las emociones y el esfuerzo de llevar a cabo los procesos, puesto que dependerá de la capacidad de los servicios admitidos. Definitivamente, el acto de satisfacción es una respuesta real y concreta sobre un determinado servicio, proceso o producto, dependerá sobre las experiencias previas formadas, las respuestas por tanto son individuales, un determinado producto puede tener distintas acepciones o categorías de calificación, por lo mismo es subjetivo la percepción, obviamente los usuarios pueden otorgar respuestas con carga emocional de aceptación o rechazo o desaprobación ⁽³²⁾

La satisfacción como es una “valor que percibe y evalúa el usuario basado en su experiencia” personal, los consumidores tenemos la capacidad de formarnos un determinado concepto, producto, servicio. Muchos vendedores o empresas ofertan productos o servicio a la demanda de los usuarios, cada uno tiene un código de valor si logra o colma con sus expectativas personales, de no serlo es posible que exista insatisfacción. A menudo las enfermeras piden determinados productos con ciertas características o marca en base a su experiencia previa, porque lograron consolidarse en el mercado, muchas veces la satisfacción bien entendida tiene que otorgarse con proporcionalidad al

usuario interno y externo (32)

En el ámbito hospitalario, el usuario acude a los establecimientos en la búsqueda de que sus necesidades básicas sean satisfechas o sus problemas sean resueltos, por lo mismo los establecimientos debe contar con una infraestructura adecuada y de fácil acceso, personal capacitado, competente con alto compromiso de sensibilidad en escucharlo, para asistirlo, la existencia de insumos médicos, equipos médicos y sobre todo de medicamentos (33)

El bienestar del usuario interno y externo tiene gran impacto en la organización, el punto donde confluye el usuario interno que oferta el servicio y el usuario externo como demandante de servicio. Ese vínculo de la oferta y demanda de servicio, y las características con que se produce, en definitiva, tendrá una respuesta de aceptación o rechazo, ello demanda en los trabajadores esforzarse para brindar un cuidado con altos estándares de calidad para lograr la satisfacción del usuario que posteriormente genera una marca, con lo referido por los propios pacientes que creen y lograr fidelizarse (34)

La Satisfacción del usuario en una organización es vital importancia, los consumidores son la razón de existencia de las empresas productores y de servicio, no nos podemos imaginar un hospital sin pacientes, por ello las empresas en plan estratégico consideran objetivos estratégicos en función a determinados pilares o ejes programáticos de poder solucionar la problemática de la salud a nivel nacional e internacional, es prioridad examinar las necesidades de los consumidores, con programas o estrategias que se anticipen a la aparición de los problemas, el plan de mejora tiene que ser dinámico en todo momento, los trabajadores necesariamente tienen que realizar sus funciones con metas y objetivos asumiendo con responsabilidad social sus retos y desafíos personales. (35)

Cuando los usuarios aceptan y recomiendan a otros pacientes atenderse en el establecimiento de salud, se está logrando el propósito para lo que fue creada, ello genera un impacto de satisfacción, es tarea de todo personal esmerarse y cumplir diligentemente su función de acuerdo a sus competencias formativas, finalmente, entender que la satisfacción del usuario puede ser

medido en forma transversal, en relación con los objetivos para conocer con mayor realismo la satisfacción del usuario, lo mismo ayudaran a tomar decisiones correctas y oportunas ⁽³⁵⁾

1. Dimensiones de Satisfacción del usuario

Según Esquivel la satisfacción usuario desde el año (2016)

La satisfacción del usuario se sustenta en el bienestar individual y colectiva en merito a sus expectativas personales que permite calificar como una percepción de aprobar o reprobar, para tal propósito es importante observar, evaluar y expresar mediante el uso del lenguaje verbal y no verbal sobre los cuidados recibidos en un determinado momento de parte de la enfermera en un establecimiento de salud ⁽³¹⁾

La operacionalización de la variable satisfacción de los usuarios permite considerar como sus dimensiones de estudio el trato digno y respetuoso, cortesía y amabilidad, competencia profesional, los cuales permitirán ser medidos mediante la utilización de un instrumento el cual es un cuestionario que contiene 24 ítems, distribuidos en las dimensiones planteadas, el cual se adaptó a la realidad del servicio de emergencia del Hospital María Auxiliadora.

A. Trato Digno y Respetuoso

El trato y respeto es un contrato social inherente al derecho de la salud, coherentes a sus principios y convicciones personales, el trato digno es una exigencia en todo momento.

El vínculo y relación enfermero paciente, debe nutrirse de la confianza y respeto mutuo que permita el acercamiento en todas las dimensiones del hombre, la enfermera pone todas sus competencias al servicio del usuario, cuida todos los detalles relacionados a la salud del usuario, independientemente de su condición económica, social del paciente. La seguridad del paciente cuando está expuesto a vulnerabilidades tiene que preservarse, no existe justificación alguna para desatender, es lícito medir la satisfacción del usuario para saber su grado de bienestar alcanzado, utilizando un método científico para brindar cuidados científicos orientados a la satisfacción de las necesidades básicas del paciente

con gran sensibilidad humana ⁽³¹⁾

Las teorías de enfermería con relación a la formación de los profesionales, incluye aspectos con la promoción de la salud, prevención de las enfermedades, curación o recuperación y la rehabilitación, sin embargo, es fundamental resaltar que la formación incluye un cuerpo de conocimiento propio y valores humanos que procura el bienestar como un fin supremo del prójimo.

B. Cortesía y amabilidad

La cortesía y la amabilidad son ejes básicos en la relación enfermero paciente, es parte de un trato humanizado, personalizado, detallado y con un valor agregado que logre la calidad de su producto, servicio y proceso. Las instituciones buscan el mayor confort y comodidad de sus usuarios, cuidan a detalle los cuidados enfermeros ⁽³¹⁾

Algunos de los detalles que se presentan ameritan ser tratados con celeridad para mejorar la expectativa del usuario: Reducir el tiempo de espera, evitar realizar pruebas médicas innecesarias para lograr un diagnóstico, mejorar el intercambio de información al paciente y la familia, y los desplazamientos innecesarios para los procedimientos médicos, garantizar permanencia de personal para su cuidado, contar con medicamentos de forma oportuna ⁽³¹⁾

C. Competencia profesional

Los profesionales de enfermería tienen un conjunto de capacidades que se agrupa en competencias formativas cognitivas, habilidades y actitudinales para satisfacer las necesidades básicas del usuario, como parte esencial de servicio o atención que abarca en toda y las diferentes etapas de la vida, las 24 horas del día y los 365 días del año. El personal asistencial es el responsable de asistir al paciente cuando así lo requiere, ello requiere ser formado por personas entrenadas, que garantizan la calidad y eficiencia del proceso ⁽³¹⁾

Además, se puede decir los usuarios tienen la responsabilidad de tomar decisiones libres de valorar y calificar el servicio del personal asistencial en mérito a su experiencia personal, acorde con los códigos social aceptado dentro de la sociedad, el mismo debe contener el arraigo moralista, sin embargo, las

competencias profesionales a su capacidad formativa que se adhiere con el ejercicio profesional ⁽³¹⁾

2.4. Definición de términos básicos

1. Calidad

Es la eficiencia de las organizaciones en generar producto o servicio, no necesariamente relacionado al precio o costo, más bien está relacionado a la competencia y la conectividad ⁽³⁶⁾

2. Calidad de Atención

Es el valor subjetivo que destaca el usuario de un producto o servicio de la salud que individualmente logra satisfacer sus necesidades básicas en relación a sus expectativas personales ⁽³⁶⁾

3. Calidad de Atención de Enfermería

Ciertos indicadores señalan que la atención de enfermería debe necesariamente considerar la cortesía en el cuidado, puntualidad en el trabajo, identificación correcto personal y del cliente, respeto recíproco, amabilidad en cada intervención, trato oportuno cuando existe padecimiento, una prontitud en sus cuidados, calidad de su trabajo, destreza para manejar conflictos, comunicación asertiva, igualdad, eficacia en los diversos procesos y la continuación preparación de los profesionales para brindar un servicio óptimo ⁽³⁶⁾

4. Emergencia:

Es toda situación que se presenta de una forma espontánea, inesperada, imprevistamente, que pone peligro la vida de la persona y en riesgo de morir, por consiguiente, requiere la intervención del personal de salud para controlar el daño, peligro y lograr mitigar los efectos del evento, de no intervenir puede conllevar a la muerte o daños irreversibles ⁽³⁶⁾

5. Servicio:

Es el cumplimiento de las funciones del profesional y actividades médicas para satisfacer las necesidades básicas del paciente y resolverlos los problemas reales y potenciales o de riesgo, asociados íntimamente, de servir al prójimo

como un fin supremo del hombre, tiene mucha relación con el acto de hacer el bien o ético (37)

6. Satisfacción del Paciente:

Es una fórmula mágica que es el resultado de lograr una satisfacción en merito a las expectativas personales en base a una experiencia previa, que permite al usuario discernir el bien del mal. Permite al usuario aprobar o desaprobar un producto, servicio o proceso, las instituciones hospitalarias deben procurar colmar las expectativas del usuario, como tal el paciente logrará expresar su percepción de la atención recibida de parte de la enfermera durante su estancia hospitalaria (33)

7. Usuario:

Nos referimos al usuario externo, el paciente, como la persona que recibirá las atenciones y cuidados durante su hospitalización, con fines diagnosticas, de tratamiento y rehabilitación. Se denomina paciente de emergencia para fines del estudio al usuario que permanece por las de 24 horas en la sala de observación (34)

8. Trato Humano

En el proceso de interacción de dos a más personas, como el arte de comunicarse debe estar implícito ser tratados con dignidad y todo lo que ello representa: respeto como te encuentres al margen de cualquier condición, reconocimiento del valor intrínseco de las personas en toda su extensión, el solo ser un ser humano, merece ser tratado igual para todos al margen de alguna condición o circunstancia (37)

9. Empatía

Está relacionado con la capacidad del hombre para comprender y compartir los sentimientos de los demás como si ocurriese consigo mismo, ser empáticos nos permite ver las cosas desde la perspectiva del otro en vez de la nuestra, es sentir lo que la otra persona siente. Es ponerse en el zapato de la otra persona (37)

10. Escucha activa

Es una habilidad social del interlocutor centrada en escuchar con atención, concentración, recuerdo y memoria a la persona con la que se mantiene una conversación sin perder su esencia, donde participa la disposición, actitud y la motivación, pueden fluir inclusive emociones, denota compromiso por el prójimo ⁽³²⁾

III. VARIABLES E HIPÓTESIS

3.1. Hipótesis

Hipótesis General

Existe relación entre la calidad de atención del enfermero y el nivel de satisfacción en usuarios que acuden al servicio de emergencia del Hospital María Auxiliadora, distrito de San Juan de Miraflores, 2023

Hipótesis Específicos

Existe relación entre la calidad de atención del enfermero y el nivel de satisfacción en usuarios en su dimensión trato digno y respetuoso en usuarios que acuden al servicio de emergencia del Hospital María Auxiliadora.

Existe relación entre la calidad de atención del enfermero y el nivel de satisfacción en su dimensión cortesía y amabilidad en usuarios que acuden al servicio de emergencia que acuden al servicio de emergencia del Hospital María Auxiliadora.

Existe relación entre la calidad de atención del enfermero y el nivel de satisfacción en su dimensión competencia profesional en el servicio de emergencia que acuden al servicio de emergencia del Hospital María Auxiliadora.

3.2 Operacionalización de las variables

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA DE MEDICIÓN	NIVELES Y RANGOS
Calidad de Atención de Enfermería	Calidad de atención de enfermería consiste en la aplicación de la ciencia del cuidado para lograr el bienestar general en el usuario, cada acción o trabajo debe tener un sello de mística que logre su trascendencia (18)	Para el estudio la Calidad de Atención de enfermería se consideró cinco dimensiones: elementos tangibles con 11 ítems, seguridad con 7 ítems, capacidad de respuesta 3 ítems, fiabilidad 4 ítems y empatía con 5 ítems se utilizará un cuestionario elaborado por Lic. Casaño Quispe, Beatriz (2017)	Elementos tangibles	Infraestructura física Estación de enfermería Señalización Limpieza y orden Salas de observación Recursos de enfermería Equipos biomédicos	1 – 11	<ol style="list-style-type: none"> 1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre 	<p>Nivel alto (111 - 150)</p> <p>Nivel Medio (71 – 110)</p> <p>Nivel Baja (30 – 70)</p>
			Seguridad	Identificación Base de datos Registro de enfermería Comunicación Exámenes auxiliares Evitar riesgo de caídas Atención Personalizada	12 – 18		
			Capacidad de respuesta	Cuidado oportuno Orden de prioridad Anticiparse a los acontecimientos	19 – 21		
			Fiabilidad	Demuestra interés Honradez Seguridad del procedimiento Confianza	22 – 25		
			Empatía	Buen trato Amabilidad Tolerancia Respeto Responsabilidad	26 – 30		

Nota: Adaptado de Parasuraman, Zeithaml y Berry de al Modelo Serqual 1998

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA DE MEDICIÓN	NIVELES Y RANGOS
Satisfacción del usuario	Es el grado de bienestar que experimenta el usuario en función a sus expectativas personales sobre un determinado servicio, cuidado, atención recibida de parte del profesional de enfermería, en el servicio de emergencia del Hospital María Auxiliadora, los mismos que pueden ser evaluadas por la observación simple, una encuesta o entrevista. (31)	La satisfacción de usuarios a partir de sus dimensiones: Trato digno respetuoso con 7 ítems y Cortesía y Amabilidad con 10 ítems y la Competencia profesional con 7 ítems, con sus respectivos indicadores los cuales serán medidos a través de un cuestionario de 24 ítems con sus respectivos índices, el cuestionario original corresponde Lic. Casaño Quispe, Beatriz (2017)	Trato digno y respetuoso	Escucha activa Privacidad e individualidad Resolución de imprevistos Monitoreo de trabajo Toma de decisiones Preparación física Soporte emocional	1 – 7	<ol style="list-style-type: none"> 1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre 	<p>Muy satisfecho (90 – 120)</p> <p>Satisfecho (57 -89)</p> <p>Insatisfecho (24 – 56)</p>
			Cortesía y Amabilidad	Cortesía Amabilidad Tono de voz Empatía Mira de frente Contacto físico Sensibilidad humana Actitud positiva Respeto a su intimidad y pudor Compromiso social.	8 – 17		
			Competencia profesional	Competencias cognitivas Competencias de habilidades y procedimentales Competencia actitudinal	18 – 24		

Nota: Adaptado de Esquivel 2016

IV. METODOLOGÍA DEL PROYECTO

4.1. Diseño metodológico

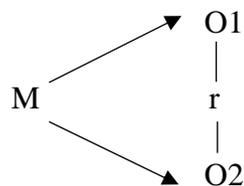
La investigación responde a un diseño no experimental, de corte transversal, de tal manera que como tal se entiende que la recolección de información se realizó en un momento determinado del tiempo y el espacio entendiendo que la calidad de atención y la satisfacción de usuario ⁽³⁸⁾.

Es una investigación descriptiva tuvo como objetivo como determinar la relación o asociación que existe entre dos variables. Se caracterizan porque primero logró medir el nivel de las variables y luego contrastar mediante pruebas estadísticas la hipótesis de correlación de las variables y sus dimensiones, mediante la aplicación de técnicas estadísticas. Aunque la investigación relacional no establece de forma directa relaciones causales, sin embargo, se ha podido contribuir en determinar las posibles causas del fenómeno del estudio ⁽³⁹⁾

Definitivamente el diseño de la investigación fue la No experimental, según Señala: “Estudios que se realizan sin la manipulación deliberada de variables y en los que solo se observan los fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos.” Se presentaron tal como se encontró ⁽³⁹⁾.

Se precisa que la investigación de tipo descriptivo busca determinar el grado de relación o asociación existe entre las variables de estudio

En efecto el tipo de diseño que se utilizó para encontrar la correlación que existe entre dos variables, gráficamente corresponde:



Esquema del diseño para la presente investigación que respondió al diagrama, donde se presenta:

M: Muestra de usuarios hospitalizados en las unidades de observación de emergencia, hospital María Auxiliadora, 2023.

r: Es la correlación entre las variables observadas

01: Calidad de atención de enfermería

02: Satisfacción del usuario

4.2 Método de investigación

El presente estudio es de enfoque cuantitativo, de procedimiento deductivo según Hernández Sampieri en su obra metodología de investigación, VI edición se logra precisar: como tal se comporta como una investigación de un nivel descriptivo correlacional, de carácter transaccional, que busca establecer el grado de relación o correlación de las variables en estudio, los mismos pueden cuantificarse, con presentación de números, cuadros para medir la correlación, para finalmente, se comprueba o rechaza las hipótesis planteadas ⁽³⁹⁾

Según el planteamiento de Bisquerra, es una investigación descriptiva, hipotético deductivo, se ubica dentro del tipo de investigación de nivel básica en la medida que el propósito de la investigación es analizar, evaluar las variables en su propia condición, sin manipular la variable y no busca modificar su esencia de la variable; en este tipo investigación se busca establecer una realidad en concordancia con el marco teórico, en ese mismo sentido, como tal se comporta la investigación o estudio en un nivel descriptivo, buscó establecer la relación de las variables, tal como se presentaron o de grado correlacional de la variables planteadas ⁽³⁸⁾

La investigación planteada según Hernández se logra precisar: como tal se comporta como una investigación de un nivel descriptivo correlacional, que buscó establecer el grado de relación o correlación de las variables en estudio, los mismos pudieron cuantificarse, con presentación de números, cuadros para medir la correlación, para finalmente demostrar si se comprueba o rechaza las hipótesis planteadas ⁽³⁹⁾

Sin embargo, para la investigación se ajustó a una investigación de

enfoque cuantitativo, en tal efecto necesariamente ha tenido que recolectarse datos, que los resultados de la investigación permitieron responder al planteamiento de sus hipótesis (39)

4.3 Población y muestra

Población:

Según Quezada “Es el conjunto de todos los individuos, personas, objetos, animales, etc.) que contiene información sobre el fenómeno a estudiar” (7)

La población estuvo constituida por 326 usuarios adultos hospitalizados en la unidad de observación durante (enero 2022 - abril 2023) en el Hospital María Auxiliadora.

El muestreo que se empleo fue probabilístico, al respecto “se calculó con anticipación cuál fue la probabilidad de poder obtener las muestras que sean posible a partir de una población o universo” (7)

La técnica que se utilizó el muestreo fue aleatorio simple. Para “todos los elementos que forman el universo y que, por lo tanto, estuvieron descritos en el marco muestral, tuvieron idéntica probabilidad de ser seleccionados para la muestra.” (7)

Muestra:

Según el autor “La muestra es un subconjunto que seleccionamos de la población” (7)

$$n = \frac{NZ^2 pq}{e^2(N-1) + Z^2 pq}$$

Se calculó la siguiente formula:

n = Tamaño de muestra

N = Población = 326 usuarios

Z = Nivel de confiabilidad: 95% = 1,96

P = Probabilidad de éxito: 50% (50/100) =0,50

q = Probabilidad de fracaso: 1 – p (1 – 0,5 = 0,5)

E = Error máximo: 5% = 0,05

Substituyendo los datos en la fórmula: se obtiene n = 177 usuarios que viene hacer el tamaño de la muestra.

$$n = \frac{324 (1.96)^2 * (0.5*0.5)}{(324 -1) *(0.05)^2 + (1.96)^2*(0.5*0.5)}$$

n=177

Se obtiene n = 177 usuarios que viene hacer el tamaño de la muestra.

La muestra estuvo constituida por 177 usuarios del servicio de emergencia del Hospital María Auxiliadora, periodo correspondiente a enero a abril del 2023.

4.4. Lugar de estudio y periodo desarrollado

El Hospital está ubicado en el Distrito de San Juan de Miraflores en Lima Sur, un nosocomio del Ministerio de Salud, se inicia con el proyecto en el mes de enero del 2022, lo que se cumplió en toda su extensión con los periodos y actividades programadas en el proyecto.



Fotografía del Hospital María Auxiliadora

4.5 Técnicas e instrumentos para la recolección de la información.

4.5.1 Técnicas

Para la presente investigación se aplicó la técnica de la encuesta y como instrumentos se utilizaron un cuestionario para ambas variables. Los instrumentos fueron estandarizados y elaborados por Servqual, los mismos fueron adecuados a la realidad del presente estudio.

El instrumento que se utilizó fue un cuestionario, que consistió en un conjunto de preguntas organizados y distribuidos en sus dimensiones de las variables.

La presente investigación se aplicó la técnica de la encuesta para la recolección de datos, por la modalidad de estudio y el tiempo de aplicación, al respecto se utilizó el instrumento cuestionario uno para cada variable

Es el autor quien manifiesta: “recolectó la información a un grupo socialmente significativo de personas, pacientes hospitalizados en las diferentes

unidades de observación de emergencia acerca del problema en estudio para luego, fueron procesados, analizados y presentados los resultados cuantitativamente, finalmente se presentan las conclusiones del trabajo de investigación” (7)

Instrumentos de recolección de datos

El instrumento que se utilizó fue el cuestionario. Al respecto, señaló: “consiste en un conjunto de preguntas respecto a una o más variables a medir. El contenido de las preguntas de un cuestionario puede ser tan variado como los aspectos que se mide” (7)

4.5.2 Para la variable calidad de atención de enfermería

Se aplicó un cuestionario para la recogida de datos de la variable de calidad de atención de enfermería, según el modelo SERVQUAL (Quality Service) de los autores Zeithaml, Parasumaran y Berry el mismo que será adaptado a la realidad del Hospital Nacional María Auxiliadora, cuya finalidad fue medir en nivel global de las variables y las dimensiones de la calidad de atención de enfermería según como ellos perciben del trabajo enfermero.

Tabla 1

Ficha técnica de la calidad de atención de enfermería

Variable	Calidad de Atención de enfermería
Instrumento	Cuestionario
Autor	Parasuraman, Zeithaml y Berry de al Modelo Serqual 1998
Lugar de aplicación	Hospital María Auxiliadora
Tiempo	40 minutos
Número de ítems	30
Escala	Likert

Dimensiones	Elementos tangibles, seguridad, capacidad de respuesta, fiabilidad y empatía.
Niveles	Alto, regular, bajo
Participantes	177

Fuente: Elaboración propia

Se realizó un cuestionario modificado y aprobado mediante juicio de expertos aplicado a la escala de Likert original. Fue necesario realizar la fiabilidad del instrumento mediante el Alfa de Cronbach teniendo una validez de 0.890, indicando mayor fiabilidad cuando se acerca a 1.

Validación del Instrumento de Calidad:

Alfa de Cronbach	
,890	30

4.5.3 Para la variable satisfacción del usuario

Para la segunda variable se aplicó un cuestionario para medir el nivel de satisfacción del usuario, del autor del instrumento original es Esquivel, el mismo que también fue adaptado a la realidad del Hospital María Auxiliadora, y tuvo por finalidad de medir el nivel global y por dimensiones de la variable satisfacción del usuario en mérito de sus expectativas personales.

Tabla 2

Ficha técnica satisfacción del usuario

Variable	Satisfacción del usuario
Instrumento	Cuestionario
Autor	Esquivel 2016
Lugar de aplicación	Hospital María Auxiliadora
Tiempo	40 minutos

Número de ítems	24
Escala	Likert
Dimensiones	Trato digno y respetuoso, cortesía y amabilidad y competencia profesional
Niveles	Muy satisfecho, satisfecho, insatisfecho
Participantes	177

Fuente: Elaboración propia

Se realizó un cuestionario modificado y aprobado mediante juicio de expertos aplicado a la escala de Likert original. Fue necesario realizar la fiabilidad del instrumento mediante el Alfa de Cronbach teniendo una validez de 0.863, indicando mayor fiabilidad cuando se acerca a 1.

Validación del Instrumento de Satisfacción:

Alfa de Cronbach	
,863	24

4.6 Análisis y procesamiento de datos

Los datos recolectados fueron llevados a un programa SPSS 24, donde se procesaron y se realizó el análisis descriptivo de las variables el cual se muestra en tablas, con valores absolutos y porcentajes y también en figuras. Luego, se realizó el análisis inferencial y la contrastación de la hipótesis general y específicas, las que se presenta en tablas cruzadas y la influencia fue trabajada con la prueba ordinal de regresión logística

4.7. Aspectos Éticos en Investigación

La investigadora para el desarrollo de la investigación observó y cumplió con los principios bioéticos consagrados en el código de Ética y deontología que rige el ejercicio profesional de todo enfermero.

4.7.1 Autonomía

La participación de los colaboradores en el desarrollo del trabajo de investigación fue voluntaria, en pleno ejercicio de su libertad tomó las decisiones propias de participar en la investigación, ellos pudieron tomar la determinación de continuar o abandonar la investigación cuando ellos lo consideran, también en señal de cual los participantes firmaron una hoja del consentimiento informado expresando su voluntad de participar libremente en la investigación (40)

4.7.2 No maleficencia

La investigación no generó perjuicio o daño alguno a los participantes, por el contrario, protegió a los participantes, los participantes pudieron abstenerse de continuar cuando se siente en riesgo, como consecuencia de la investigación, además, solo se ha podido recoger información con apego al respeto y el objetivo de la investigación (40)

4.7.3 Justicia

Los participantes de la investigación (la unidad de análisis) tuvieron el mismo derecho de participar en concordancia con los criterios de inclusión y exclusión, nadie pudo ser marginado por su condición física, social, económica, política, raza, etc. (40).

4.7.4 Beneficencia

El resultado de la investigación busca en los usuarios externos en el servicio de emergencia, desarrollar estrategias de intervención para mejorar y corregir las falencias observadas en beneficio de la comunidad usuaria del servicio de enfermería en emergencia del Hospital María Auxiliadora (40)

V. RESULTADOS

5.1. Resultados descriptivos

Resultados descriptivos de los datos sociodemográficos

Tabla 5.1.1

Distribución de frecuencias según el sexo de los usuarios que acuden al servicio de emergencia del Hospital María Auxiliadora- 2023

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Masculino	93	52,5
	Femenino	84	47,5
	Total	177	100,0

Fuente: Elaboración propia

De la tabla 5.1.1, se observó que el 52.5% de los encuestados son de sexo masculino y el 47.5% restante son de sexo femenino los usuarios que acuden al servicio de emergencia del Hospital María Auxiliadora en el año lectivo 2023.

Tabla 5.1.2

Distribución de frecuencias según la edad de los usuarios que acuden al servicio de emergencia del Hospital María Auxiliadora- 2023

	Frecuencia	Porcentaje
Adulto joven 18 a 30 años	42	23,7
Adulto maduro 31 años a 59 años	65	36,7
Adulto mayor 60 años a más	70	39,5
Total	177	100,0

Fuente: Elaboración propia

De la tabla 5.1.2, se observó que el 23.7% de los encuestados son adultos jóvenes entre 18 años y 30 años de edad, así mismo el 36.7% son adultos maduros entre 31 años y 59 años de edad, y el 39.5% de los usuarios son adultos mayores entre 60 años y más, que acuden al servicio de emergencia del Hospital María Auxiliadora en el año lectivo 2023.

Tabla 3.1.3

Distribución de frecuencias según el grado de instrucción de los usuarios que acuden al servicio de emergencia del Hospital María Auxiliadora- 2023

	Frecuencia	Porcentaje
Analfabeto	13	7,3
Primaria incompleta	27	15,3
Primaria completa	23	13,0
Secundaria incompleta	34	19,2
Secundaria completa	38	21,5
Técnico superior incompleto	17	9,6
Técnico superior completo	14	7,9
Superior universitario incompleto	6	3,4
Superior universitario completo	5	2,8
Total	177	100,0

Fuente: Elaboración propia

De la tabla 5.1.3, se observó que el 73% no cuentan con ningún grado de instrucción, mientras que el 15.3% cuenta con primaria incompleta, y el 13.0% tiene primaria completa. En cuanto al nivel secundario de modo incompleto representa el 19.21%, y en nivel secundaria completa el total de ellos representa el 21.5%. Sin embargo, en lo referido a los estudios de nivel superior no universitario se tiene que el 9.6% no concluyeron su formación, y el 7.9% de los usuarios si cuentan con una formación técnica superior concluida. Finalmente, el 3.4% cuenta con un grado de instrucción superior universitario incompleto y solo el 2.8% cuentan con un nivel superior universitario completo.

Tabla 5.1.4

Distribución de frecuencias según la ocupación de los usuarios que acuden al servicio de emergencia del Hospital María Auxiliadora- 2023

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Ama de casa	57	32,2
	Trabajo eventual	98	55,4
	Obrero	16	9,0
	Empleado	4	2,3
	Emprendedor	2	1,1
	Total	177	100,0

Fuente: Elaboración propia

De la tabla 5.1.4, se observó que el 32.2% de los encuestados son amas de casa, el 55.4% cuentan con un trabajo eventual, el 9.0% son obreros, el 2.3% son empleados dependientes, y solo el 1.1% son trabajadores independientes (emprendedores), según lo manifestado por los usuarios que acuden al servicio de emergencia del Hospital María Auxiliadora en el año lectivo 2023.

Tabla 5.1.5

Calidad de atención de las enfermeras a los usuarios que acuden al servicio de emergencia del Hospital María Auxiliadora- 2023

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	90	50,8
	Medio	81	45,8
	Alto	6	3,4
	Total	177	100,0

Fuente: Elaboración propia

De la tabla 5.1.5, se observó que el 50.8% de los encuestados perciben que el nivel de calidad de atención mostrada es bajo. Mientras que, el 45.8% refiere que esta es de nivel medio, sin embargo, solo el 3.4% manifiestan que el nivel de calidad de atención es alto, según las percepciones de los usuarios que acuden al servicio de emergencia del Hospital María Auxiliadora en el año lectivo 2023.

Resultados descriptivos según las dimensiones de la variable calidad de atención

Tabla 5.1.6

Distribución de frecuencias de la dimensión elementos tangibles de los usuarios que acuden al servicio de emergencia del Hospital María Auxiliadora- 2023

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	84	47,5
	Medio	84	47,5
	Alto	9	5,1
	Total	177	100,0

Fuente: Elaboración propia

De la tabla 5.1.6, se observó que el 47.5% de los encuestados perciben que el nivel de calidad de atención mostrada es bajo en cuanto a la dimensión elementos tangibles. Mientras que, el 47.5% refiere que esta dimensión es de nivel medio, sin embargo, solo el 5.1% manifiestan que el nivel de calidad de atención en lo referido a la dimensión elementos tangibles es alto, según las percepciones de los usuarios que acuden al servicio de emergencia del Hospital María Auxiliadora en el año lectivo 2023.

Tabla 5.1.7

Distribución de frecuencias de la dimensión seguridad de los usuarios que acuden al servicio de emergencia del Hospital María Auxiliadora- 2023

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	79	44,6
	Medio	88	49,7
	Alto	10	5,6
	Total	177	100,0

Fuente: Elaboración propia

De la tabla 5.1.7, se observó que el 44.6% de los encuestados perciben que el nivel de calidad de atención mostrada en cuanto a la dimensión seguridad es bajo. Mientras que, el 49.7% refiere que esta es de nivel medio, sin embargo, solo el 5.6% asegura que el nivel de calidad de atención es alto en lo referido a la dimensión seguridad, según las percepciones de los usuarios que acuden al servicio de emergencia del Hospital María Auxiliadora en el año lectivo 2023.

Tabla 4.8

Distribución de frecuencias de la dimensión capacidad de respuesta de los usuarios que acuden al servicio de emergencia del Hospital María Auxiliadora- 2023

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	78	44,1
	Medio	84	47,5
	Alto	15	8,5
	Total	177	100,0

Fuente: Elaboración propia

De la tabla 5.1.8, se observó que el 44.1% de los encuestados perciben que el nivel de calidad de atención mostrada en cuanto a la dimensión capacidad de respuesta es bajo. Mientras que, el 47.5% refiere que esta es de nivel medio, sin embargo, solo el 8.5% asegura que el nivel de calidad de atención es alto en lo referido a la dimensión capacidad de respuesta, según las percepciones de los usuarios que acuden al servicio de emergencia del Hospital María Auxiliadora en el año lectivo 2023.

Tabla 5.1.9

Distribución de frecuencias de la dimensión fiabilidad de los usuarios que acuden al servicio de emergencia del Hospital María Auxiliadora- 2023

		<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentaje</i>
Válido	Bajo	82	46,3
	Medio	85	48,0
	Alto	10	5,6
	Total	177	100,0

Fuente: Elaboración propia

De la tabla 5.1.9, se observó que el 46.3% de los encuestados perciben que el nivel de calidad de atención mostrada en cuanto a la dimensión fiabilidad es bajo. Mientras que, el 48.0% refiere que esta es de nivel medio, sin embargo, solo el 5.6% asegura que el nivel de calidad de atención es alto en lo referido a la dimensión fiabilidad, según las percepciones de los usuarios que acuden al servicio de emergencia del Hospital María Auxiliadora en el año lectivo 2023.

Tabla 5.1.10

Distribución de frecuencias de la dimensión empatía de los usuarios que acuden al servicio de emergencia del Hospital María Auxiliadora- 2023

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	80	45,2
	Medio	87	49,2
	Alto	10	5,6
	Total	177	100,0

Fuente: Elaboración propia

De la tabla 5.1.10, se observó que el 45.2% de los encuestados perciben que el nivel de calidad de atención mostrada en cuanto a la dimensión empatía es bajo. Mientras que, el 49.2% refiere que esta es de nivel medio, sin embargo, solo el 5.6% asegura que el nivel de calidad de atención es alto en lo referido a la dimensión empatía, según las percepciones de los usuarios que acuden al servicio de emergencia del Hospital María Auxiliadora en el año lectivo 2023.

Resultados descriptivos de la variable satisfacción del usuario

Tabla 5.1.11

Distribución de frecuencias de la variable satisfacción de los usuarios que acuden al servicio de emergencia del Hospital María Auxiliadora- 2023

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Insatisfecho	94	53,1
	Satisfecho	59	33,3
	Muy satisfecho	24	13,6
	Total	177	100,0

Fuente: Elaboración propia

De la tabla 5.1.11, se observó que el 53.1% de los encuestados manifiestan estar insatisfechos del servicio prestado. Mientras que, el 33.3% refiere encontrarse satisfechos, sin embargo, solo el 13.6% manifiestan que se encuentran muy satisfechos, según lo aseguran los usuarios que acuden al servicio de emergencia del Hospital María Auxiliadora en el año lectivo 2023.

Resultados descriptivos según las dimensiones de la variable satisfacción del usuario

Tabla 5.1.12

Distribución de frecuencias de la dimensión trato digno y respetuoso de los usuarios que acuden al servicio de emergencia del Hospital María Auxiliadora- 2023

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Insatisfecho	72	40,7
	Satisfecho	91	51,4
	Muy satisfecho	14	7,9
	Total	177	100,0

Fuente: Elaboración propia

De la tabla 5.1.12, se observó que el 40.7% de los usuarios del servicio de emergencia refieren estar insatisfechos según la dimensión trato digno y respetuoso. Mientras que, el 51.4% refiere que estar satisfecho en cuanto a la dimensión descrita, sin embargo, solo el 7.9% asegura estar muy satisfecho, según las percepciones de los usuarios que acuden al servicio de emergencia del Hospital María Auxiliadora en el año lectivo 2023.

Tabla 5.1.13

Distribución de frecuencias de la dimensión cortesía y amabilidad de los usuarios que acuden al servicio de emergencia del Hospital María Auxiliadora- 2023

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Insatisfecho	87	49,2
	Satisfecho	66	37,3
	Muy satisfecho	24	13,6
	Total	177	100,0

Fuente: Elaboración propia

De la tabla 5.1.13, se observó que el 49.2% de los usuarios del servicio de emergencia refieren estar insatisfechos en cuanto a la dimensión cortesía y amabilidad. Mientras que, el 37.3% refiere estar satisfecho en cuanto a la dimensión descrita, sin embargo, solo el 13.6% asegura estar muy satisfecho en cuanto a la cortesía y amabilidad de los enfermeros que laboran en el servicio de emergencia del Hospital María Auxiliadora en el año lectivo 2023.

Tabla 5.1.14

Distribución de frecuencias de la dimensión competencia profesional de los enfermeros que acuden al servicio de emergencia del Hospital María Auxiliadora- 2023

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Insatisfecho	83	46,9
	Satisfecho	75	42,4
	Muy satisfecho	19	10,7
	Total	177	100,0

Fuente: Elaboración propia

De la tabla 5.1.14, se observó que el 46.9% de los usuarios del servicio de emergencia refieren estar insatisfechos en cuanto a la dimensión competencia profesional. Mientras que, el 42.4% refiere estar satisfecho en cuanto a la dimensión descrita, sin embargo, solo el 10.7% asegura estar muy satisfecho en cuanto a la competencia profesional que demuestran los enfermeros que laboran en el servicio de emergencia del Hospital María Auxiliadora en el año lectivo 2023.

5.2 Resultados inferenciales:

Tabla 5.2.1

Tabla cruzada entre la calidad de atención enfermero y la satisfacción en usuarios que acuden al servicio de emergencia del Hospital María Auxiliadora, 2023

		Satisfacción del usuario				
		Insatisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho	Total	
Calidad de atención	Bajo	Recuento	74	16	0	90
		% del total	41,8%	9,0%	0,0%	50,8%
	Medio	Recuento	19	42	20	81
		% del total	10,7%	23,7%	11,3%	45,8%
	Alto	Recuento	1	1	4	6
		% del total	0,6%	0,6%	2,3%	3,4%
Total	Recuento	94	59	24	177	
	% del total	53,1%	33,3%	13,6%	100,0%	

Fuente: Elaboración propia

De la información que se observa en la tabla se tiene que, el 41.8% de los encuestados percibieron que mientras la calidad de atención sea de nivel bajo, los usuarios del servicio se sentirán insatisfechos. Del mismo modo, se observó que el 23.7% refiere que, mientras la calidad de atención del enfermero sea de nivel medio, entonces los usuarios del servicio se sentirán satisfechos de la atención recibida en el servicio de emergencia. Finalmente, solo el 2.3% de los encuestados percibieron que cuando la calidad de atención del enfermero es de nivel alto, entonces los usuarios consideraron estar muy satisfechos de la atención recibida en el servicio de emergencia del Hospital María Auxiliadora en el año lectivo 2023.

Tabla 5.2.2

Tabla cruzada entre la calidad de atención enfermero y satisfacción de usuarios en su dimensión trato digno y respetuoso en el servicio de emergencia del Hospital María Auxiliadora, 2023

		Trato digno y respetuoso			Total	
		Insatisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho		
Calidad de atención	Bajo	Recuento	60	30	0	90
		% del total	33,9%	16,9%	0,0%	50,8%
	Medio	Recuento	11	59	11	81
		% del total	6,2%	33,3%	6,2%	45,8%
	Alto	Recuento	1	2	3	6
		% del total	0,6%	1,1%	1,7%	3,4%
Total	Recuento	72	91	14	177	
	% del total	40,7%	51,4%	7,9%	100,0%	

Fuente: Elaboración propia

De la información que se observa en la tabla se tiene que, el 33.9% de los encuestados percibieron que mientras la calidad de atención sea de nivel bajo, los usuarios del servicio se sentirán insatisfechos en cuanto a la dimensión trato digno y respetuoso. Del mismo modo, se observó que el 33.3% refiere que, mientras la calidad de atención del enfermero sea de nivel medio, entonces los usuarios del servicio se sentirán satisfechos de la atención recibida en el servicio de emergencia en lo referido a la dimensión analizada. Finalmente, solo el 1.7% de los encuestados percibieron que cuando la calidad de atención del enfermero es de nivel alto, entonces los usuarios consideraron estar muy satisfechos en cuanto al trato digno y respetuoso en la atención recibida en el servicio de emergencia del Hospital María Auxiliadora en el año lectivo 2023

Tabla 5.2.3

Tabla cruzada entre la calidad de atención enfermero y el nivel de satisfacción de usuarios en su dimensión cortesía y amabilidad en el servicio de emergencia del Hospital María Auxiliadora, 2023.

		Cortesía y amabilidad			Total	
		Insatisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho		
Calidad de atención	Bajo	Recuento	66	24	0	90
		% del total	37,3%	13,6%	0,0%	50,8%
	Medio	Recuento	20	41	20	81
		% del total	11,3%	23,2%	11,3%	45,8%
	Alto	Recuento	1	1	4	6
		% del total	0,6%	0,6%	2,3%	3,4%
Total	Recuento	87	66	24	177	
	% del total	49,2%	37,3%	13,6%	100,0%	

Fuente: Elaboración propia

De la información que se observó en la tabla se tiene que, el 37.3% de los encuestados percibieron que mientras la calidad de atención sea de nivel bajo, los usuarios del servicio se sentirán insatisfechos en cuanto a la dimensión cortesía y amabilidad. Del mismo modo, se observó que el 23.2% refiere que, mientras la calidad de atención del enfermero sea de nivel medio, entonces los usuarios del servicio se sentirán satisfechos de la atención recibida en el servicio de emergencia en lo referido a la dimensión analizada. Finalmente, solo el 2.3% de los encuestados percibieron que cuando la calidad de atención del enfermero es de nivel alto, entonces los usuarios consideraron estar muy satisfechos en cuanto a la cortesía y amabilidad en la atención recibida en el servicio de emergencia del Hospital María Auxiliadora en el año lectivo 2023.

Tabla 5.2.4

Tabla cruzada entre la calidad de atención enfermero y el nivel de satisfacción del usuario en su dimensión competencia profesional en el servicio de emergencia del Hospital María Auxiliadora, 2023.

		Competencia profesional			Total	
		Insatisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho		
Calidad de atención	Bajo	Recuento	66	24	0	90
		% del total	37,3%	13,6%	0,0%	50,8%
	Medio	Recuento	16	50	15	81
		% del total	9,0%	28,2%	8,5%	45,8%
	Alto	Recuento	1	1	4	6
		% del total	0,6%	0,6%	2,3%	3,4%
Total		Recuento	83	75	19	177
		% del total	46,9%	42,4%	10,7%	100,0%

Fuente: Elaboración propia

De la información que se observó en la tabla se tiene que, el 37.3% de los encuestados percibieron que mientras la calidad de atención sea de nivel bajo, los usuarios del servicio se sentirán insatisfechos en cuanto a la dimensión competencia profesional. Del mismo modo, se observó que el 28.2% refiere que, mientras la calidad de atención del enfermero sea de nivel medio, entonces los usuarios del servicio se sentirán satisfechos de la atención recibida en el servicio de emergencia en lo referido a la dimensión analizada. Finalmente, solo el 2.3% de los encuestados percibieron que cuando la calidad de atención del enfermero es de nivel alto, entonces los usuarios consideraron estar muy satisfechos en cuanto a la competencia profesional del enfermero que labora en el servicio de emergencia del Hospital María Auxiliadora en el año lectivo 2023.

VI. DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

6.1. Contrastación de hipótesis con los resultados

6.1.1. Prueba de hipótesis general

Se tuvo en cuenta los siguientes pasos

Prueba de hipótesis

Paso 1: Formulación de la hipótesis

H1: Existe relación entre la calidad de atención del enfermero y el nivel de satisfacción en usuarios que acuden al servicio de emergencia del Hospital María Auxiliadora, distrito de San Juan de Miraflores, 2023.

H₀: No existe relación entre la calidad de atención del enfermero y el nivel de satisfacción en usuarios que acuden al servicio de emergencia del Hospital María Auxiliadora, distrito de San Juan de Miraflores, 2023.

Paso 2: Nivel de significación

$\alpha = 5\%$.

Paso 3: Selección de la prueba estadística

Coeficiente de Rho de Spearman (ρ).

Paso 4: Regla de decisión

Rechazar la H_0 si el valor de p es menor de 0.05

Paso 5: Cálculo de la prueba

Tabla 6.1.1

Coeficiente de correlación entre la calidad de atención del enfermero y la satisfacción en usuarios, servicio de emergencia, Hospital María Auxiliadora, 2023.

		Satisfacción del usuario	
Rho de Spearman	Calidad de atención enfermero	Coeficiente de correlación	.725**
		Sig. (bilateral)	.000
		N	177

** La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Elaboración propia

De los resultados que se aprecian en la tabla, se puede afirmar que a partir del coeficiente de correlación calculado ($\rho=0.725$) y el p-valor calculado menor al valor referencial (0.05), existe una relación significativa, positiva y alta entre la calidad de atención del enfermero y la satisfacción en usuarios del servicio de emergencia del Hospital María Auxiliadora, 2023.

Paso 6: Toma de decisión y conclusión

Decisión estadística: como $p=0.000 < 0.05$ se rechazó la Hipótesis nula

Conclusión:

De acuerdo a los resultados existe relación entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario del servicio de emergencia del Hospital María Auxiliadora, 2023.

En tanto la hipótesis nula fue rechazada ya que el p valor (La significancia es menor a 0,005) que se muestra con la prueba de correlación de Rho de Spearman.

En el estudio se mostró que existe una relación positiva y alta entre las variables al emplear Rho de Spearman, cuyo valor fue 0,725 lo que se explica que frente a un alto nivel de calidad de atención existe una probabilidad estadística de que también sea alto el nivel de satisfacción en usuarios de dicho servicio.

En tal virtud, el 41.8% de los encuestados percibieron que mientras la calidad de atención fue de nivel bajo, los usuarios del servicio se sentirán insatisfechos. Del mismo modo, se observó que el 23.7% refiere que, mientras la calidad de atención del enfermero sea de nivel medio, entonces los usuarios del servicio se sentirán satisfechos de la atención recibida en el servicio de emergencia. Finalmente, solo el 2.3% de los encuestados percibieron que cuando la calidad de atención del enfermero es de nivel alto, entonces los usuarios consideraron estar muy satisfechos de la atención recibida en el servicio de emergencia del Hospital María Auxiliadora en el año lectivo 2023.

6.1.2 Prueba de hipótesis específicas

Se tuvo en cuenta los siguientes pasos:

Prueba de hipótesis específica 1

Paso 1: Formulación de la hipótesis

- H1:** Existe relación entre la calidad de atención del enfermero y el nivel de satisfacción en su dimensión trato digno y respetuoso en usuarios que acuden al servicio de emergencia del Hospital María Auxiliadora, 2023.
- H₀:** No existe relación entre la calidad de atención del enfermero y el nivel de satisfacción en su dimensión trato digno y respetuoso en usuarios que acuden al servicio de emergencia del Hospital María Auxiliadora, 2023.

Paso 2: Nivel de significación

$\alpha = 5\%$.

Paso 3: Selección de la prueba estadística

Coeficiente de Rho de Spearman (ρ).

Paso 4: Regla de decisión

Rechazar la H₀ si el valor de p es menor de 0.05

Paso 5: Cálculo de la prueba

Tabla 6.1.2

Coeficiente de correlación entre la calidad de atención del enfermero y la satisfacción del usuario en su dimensión trato digno y respetuoso, servicio de Emergencia Hospital María Auxiliadora, 2023.

		Trato digno y respetuoso	
Rho de Spearman	Calidad de atención enfermero	Coeficiente de correlación	.709**
		Sig. (bilateral)	.000
		N	177

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Elaboración propia

De los resultados que se aprecian en la tabla, se puede afirmar que a partir del coeficiente de correlación calculado ($\rho=0.709$) y el p-valor calculado menor al valor referencial (0.05), existe una relación significativa, positiva y alta entre la calidad de atención del enfermero y la dimensión trato digno y respetuoso a los usuarios del servicio de emergencia del Hospital María Auxiliadora, 2023.

Paso 6: Toma de decisión y conclusión

Decisión estadística: como $p=0.000 < 0.05$ se rechazó la hipótesis nula

Conclusión:

Se mostró que existe relación entre la calidad de atención y la dimensión trato digno y respetuoso a los usuarios que acuden al servicio de emergencia del Hospital María Auxiliadora, en el año 2023.

El estudio mostró que existe relación positiva y alta entre la calidad de atención y la dimensión trato digno y respetuoso y obtuvo el valor con Rho de Spearman de 0,709. Por tanto, podría explicar que frente a un alto nivel de calidad de atención existe una probabilidad estadística de que también sea alto el nivel de trato digno y respetuoso a los usuarios de dicho servicio.

De acuerdo a ello se rechazó la hipótesis nula, puesto que el p valor (significancia es menor a 0,05) que es demostrado de acuerdo a la correlación

de Rho de Spearman.

El 33.9% de los encuestados percibieron que mientras la calidad de atención sea de nivel bajo, los usuarios del servicio se sentirán insatisfechos en cuanto a la dimensión trato digno y respetuoso. Del mismo modo, se observó que el 33.3% refiere que, mientras la calidad de atención del enfermero sea de nivel medio, entonces los usuarios del servicio se sentirán satisfechos de la atención recibida en el servicio de emergencia en lo referido a la dimensión analizada. Finalmente, solo el 1.7% de los encuestados percibieron que cuando la calidad de atención del enfermero es de nivel alto, entonces los usuarios consideraron estar muy satisfechos en cuanto al trato digno y respetuoso en la atención recibida en el servicio de emergencia del Hospital María Auxiliadora en el año lectivo 2023.

Prueba de hipótesis específica 2

Paso 1: Formulación de la hipótesis

H1: Existe relación entre la calidad de atención del enfermero y el nivel de satisfacción en su dimensión cortesía y amabilidad en usuarios que acuden al servicio de emergencia del Hospital María Auxiliadora, 2023.

H₀: No existe relación entre la calidad de atención del enfermero y el nivel de satisfacción en su dimensión cortesía y amabilidad en usuarios acuden al servicio de emergencia del Hospital María Auxiliadora, 2023.

Paso 2: Nivel de significación

$\alpha = 5\%$.

Paso 3: Selección de la prueba estadística

Coeficiente de Rho de Spearman (ρ).

Paso 4: Regla de decisión

Rechazar la H_0 si el valor de p es menor de 0.05

Paso 5: Cálculo de la prueba

Tabla 6.1.3

Coeficiente de correlación entre la calidad de atención del enfermero y la satisfacción de usuario en su dimensión cortesía y amabilidad, servicio de Emergencia Hospital María Auxiliadora, 2023.

		Cortesía y amabilidad	
Rho de Spearman	Calidad de atención enfermero	Coeficiente de correlación	.673**
		Sig. (bilateral)	.000
		N	177

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Elaboración propia

De los resultados que se aprecian en la tabla, se puede afirmar que a partir del coeficiente de correlación calculado ($\rho=0.673$) y el p-valor calculado menor al valor referencial (0.05), existe una relación significativa, positiva y moderada entre la calidad de atención del enfermero y la dimensión cortesía y amabilidad a los usuarios del servicio de emergencia del Hospital María Auxiliadora, en el año 2023.

Paso 6: Toma de decisión y conclusión

Decisión estadística: como $p=0.000 < 0.05$ se rechazó la hipótesis nula

Conclusión:

Existe relación entre la calidad de atención y la dimensión cortesía y amabilidad a los usuarios que acuden al servicio de emergencia del Hospital María Auxiliadora, en el año 2023.

El estudio mostró que existe relación entre la calidad de atención y la dimensión cortesía y amabilidad con la aplicación del coeficiente Rho de Spearman cuyo valor fue 0, 673 que indica que la relación es positiva y moderada. Por tanto, podría explicar que frente a un alto nivel de calidad de atención existe una probabilidad estadística de que también sea alto el nivel de cortesía y amabilidad a los usuarios de dicho servicio.

Por lo tanto, se rechazó la hipótesis nula, ya que el p valor significancia

es menor a 0,05) que es demostrado con la prueba de correlación de Rho de Spearman.

El 37.3% de los encuestados percibieron que mientras la calidad de atención sea de nivel bajo, los usuarios del servicio se sentirán insatisfechos en cuanto a la dimensión cortesía y amabilidad. Del mismo modo, se observó que el 23.2% refiere que, mientras la calidad de atención del enfermero sea de nivel medio, entonces los usuarios del servicio se sentirán satisfechos de la atención recibida en el servicio de emergencia en lo referido a la dimensión analizada. Finalmente, solo el 2.3% de los encuestados percibieron que cuando la calidad de atención del enfermero es de nivel alto, entonces los usuarios consideraron estar muy satisfechos en cuanto a la cortesía y amabilidad en la atención recibida en el servicio de emergencia del Hospital María Auxiliadora en el año lectivo 2023.

Prueba de hipótesis específica 3

Paso 1: Formulación de la hipótesis

H1: Existe relación entre la calidad de atención del enfermero y el nivel de satisfacción en su dimensión competencia profesional en usuarios que acuden al acuden al servicio de emergencia del Hospital María Auxiliadora, 2023.

H₀: No existe relación entre la calidad de atención del enfermero y el nivel de satisfacción en su dimensión competencia profesional en usuarios que acuden al acuden al servicio de emergencia del Hospital María Auxiliadora, 2023.

Paso 2: Nivel de significación

$\alpha = 5\%$.

Paso 3: Selección de la prueba estadística

Coeficiente de Rho de Spearman (ρ).

Paso 4: Regla de decisión

Rechazar la H_0 si el valor de p es menor de 0.05

Paso 5: Cálculo de la prueba

Tabla 6.1.4

Coeficiente de correlación entre la calidad de atención del enfermero y la satisfacción del usuario en su dimensión competencia profesional, servicio de Emergencia Hospital María Auxiliadora, 2023.

		Cortesía y amabilidad	
Rho de Spearman	Calidad de atención enfermero	Coeficiente de correlación	.675**
		Sig. (bilateral)	.000
		N	177

** La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Elaboración propia

De los resultados que se aprecian en la tabla, se puede afirmar que a partir del coeficiente de correlación calculado ($\rho=0.675$) y el p-valor calculado menor al valor referencial (0.05), existe una relación significativa, positiva y moderada entre la calidad de atención del enfermero y la dimensión competencia profesional a los usuarios del servicio de emergencia del Hospital María Auxiliadora, en el año 2023.

Paso 6: Toma de decisión y conclusión

Decisión estadística: como $p=0.000 < 0.05$ se rechazó la hipótesis nula

Conclusión:

Existe relación entre la calidad de atención y la dimensión competencia profesional a los usuarios que acuden al servicio de emergencia del Hospital María Auxiliadora, en el año 2023.

De acuerdo a los resultados existe relación positiva y moderada con la aplicación de Rho de Spearman, cuyo valor fue 0,675. Por tanto, se pudo explicar que frente a un alto nivel de calidad de atención existe una probabilidad estadística de que también sea alto el nivel de competencia profesional a los usuarios de dicho servicio.

6.2 Contrastación de los resultados con otros estudios similares

En el presente trabajo “Calidad de atención del enfermero y nivel de satisfacción en usuarios que acuden al servicio de emergencia del Hospital María Auxiliadora, 2023”, la unidad de análisis del presente trabajo de investigación, estuvo representado por 177 usuarios del servicio de emergencia del Hospital María Auxiliadora, donde se logró obtener los siguientes resultados:

A.- En relación a nivel de la calidad de atención de enfermería, según la percepción del paciente se obtuvo un nivel bajo, con una representación del 50,8% de los usuarios encuestado, (Tabla 5.1.5) lo que se puede comparar nuestros resultados con el estudio realizado por Rodríguez, R. (2022), en el Hospital Cayetano Heredia, un Hospital del mismo nivel que el nuestro, difiere con el presente estudio ya que en la variable calidad de atención el nivel de la calidad de atención según la percepción de los encuestados calificaron de un nivel alto con una representación del 53,3% ⁽¹³⁾, vale decir la calidad de atención de enfermería percibida por los paciente fueron mejor.

En la Tabla 5.1.5 según la percepción del paciente se obtuvo un nivel medio de 45,8 % de usuarios encuestados, se puede comparar nuestros resultados con el estudio realizado por Castro en (2021), en la ciudad de Huancayo, en la región centro andino, encontró resultados que defieren, en relación a la calidad de cuidado enfermero de un nivel medio, con una representación del 73% de los usuarios encuestado en el servicio de emergencia ⁽¹⁶⁾.

Los tres hospitales corresponden a la rectoría de Ministerio de Salud, los usuarios son usuarios que no cuentan con seguros social, la demanda de pacientes en los hospitales de Lima supera la oferta, mientras en la Ciudad de Huancayo la demanda es menor, la infraestructura, recursos son insuficientes; mientras otro estudio realizado por Cobo, Gómez y Rodríguez (2018) en Colombia Boyacá en la región andina oriental también encontraron resultados que defieren con el presente estudio, donde según la percepción del paciente alcanza un nivel medio con una representación del 80.16% ⁽¹¹⁾.

La gran mayoría coloca la calificación de la calidad de atención en el Nivel

medio o regular, ello debe alarmarnos para mejorar la Calidad de Atención de los enfermeros, para lograr una mejor percepción de parte de los usuarios en relación al trabajo enfermero

B.- En cuanto se refiere a la variable, sobre el nivel de satisfacción del usuario que fueron atendidos en el servicio de emergencia del Hospital María Auxiliadora, según la percepción de los usuarios se obtuvo los resultados de insatisfacción en un 53,11% (Tabla 5.1.11) en el Hospital María Auxiliadora, servicio de Emergencia en el 2023, estos resultados difiere con el estudio presentado por Ganoza (2019) en el hospital Belén, ubicado en la Costa Norte del territorio patrio, donde obtuvo un resultado de nivel de satisfacción media o regular con una representación del 48%, de los pacientes encuestados, perciben su satisfacción personal de nivel alto con una representación del 46.67% de los encuestados y seguido de un 40.00% de los encuestados de nivel medio de satisfacción ⁽¹⁷⁾.

En la Tabla 5.1.11 en nuestro estudio se encontró un nivel de satisfacción 33,3 % que difiere del estudio de Fariño y col. (2018), en Ecuador, que encontró resultados que difieren con la investigación de encontrar un 77% de los encuestados percibieron su nivel de satisfacción de lograr sus expectativas personales por la atención recibida de los profesionales de enfermería.

En la hipótesis general se buscó la relación entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario y se encontró que si existe relación al aplicar Rho de Spearman que tuvo el valor de 0,725 que muestra que la relación es alta y positiva y con ello se acepta la hipótesis alterna (Tabla 6.1.1), por su parte Rodríguez (2023) al relacionar las mismas variables expresan que existe relación y cuyo valor fue 0,672 al aplicar la correlación con Rho de Spearman, que significa que la relación es moderada ⁽¹³⁾

En la Tabla 6.1.1 nuestro estudio tuvo un valor de 0,725 podemos indicar que coincide con el estudio de Garay, C (2022) en relacionar dichas variables, encontró una correlación alta de 0,712 con Rho de Spearman que indica que al elevar la calidad de atención también, la satisfacción del paciente será mayor ⁽¹⁴⁾

En la Tabla 6.1.1 con valor de 0,725 de nuestro estudio difiere con Mendoza, A. (2021) en la relación de las variables el nivel fue moderado con el valor de 0,492 ⁽¹⁵⁾

En la Tabla 6.1.1 con valor 0,725 del estudio se relaciona con Castro, M. (2021) encontró con el coeficiente de Rho de Spearman el valor de 0,687 que indica una relación directa y moderada ⁽¹⁶⁾

En el objetivo específico 1 se consideró la relación de la calidad de atención con la dimensión trato digno y respetuoso y con la aplicación de Rho de Spearman el valor encontrado fue 0,709 (Tabla 6.1.2), lo que indica que el nivel de correlación es alto y positivo, queda rechazada la hipótesis nula. El valor de la dimensión estuvo en el nivel satisfecho con el 51,4% (Tabla 5.2.2).

El trato digno y respetuoso es muy importante, se considera que debe estar inherente al trato que se debe dar en salud, la relación que existe entre enfermero-paciente debe ser el más adecuado, ya que la enfermera debe ser competente en su trato con el paciente, ya que es importante la seguridad que debe tener el paciente en el momento de ser atendido y guardando siempre el respeto ⁽³¹⁾.

En el objetivo 2 se buscó la relación de la calidad de atención con la dimensión cortesía y amabilidad y con el empleo de Rho de Spearman el valor fue de 0,673 (Tabla 6.1.3), lo que muestra que la correlación es moderada y positiva y con ello se aceptó la hipótesis alterna. Así mismo en cuanto a la dimensión el resultado fue insatisfecho en 49,2% (Tabla 5.2.3).

La cortesía y la amabilidad son puntos clave en la relación que debe existir entre el enfermero-paciente, se debe considerar como parte del aspecto humano, la atención debe ser personalizada, detallada, en la que el usuario debe sentirse satisfecho, ya que es la razón del trabajo enfermero ⁽³¹⁾.

En el objetivo 3 se tuvo en cuenta la relación de la calidad de atención y la dimensión competencia profesional, se empleó Rho de Spearman y el valor fue de 0,675 (Tabla 6.1.4), que indica que la correlación fue moderada, se rechazó la hipótesis nula. En cuanto a la dimensión estuvo en el nivel insatisfecho del 46,9% (Tabla 5.2.4).

El profesional de enfermería debe tener ciertas competencias profesionales que debe tener desarrolladas que son parte de su formación en las que se puede incluir por un lado las cognitivas y por otro lado las destrezas y actitudes que pueden ayudar a que los usuarios se sientan satisfechos (32).

6.3 Responsabilidad ética de acuerdo a los reglamentos vigentes

Para la elaboración del presente trabajo de investigación se tuvo en consideración el código de ética de investigación de la Universidad del Callao N° 260-2019-CU.

La autora de la Investigación asume con mucha responsabilidad, la originalidad del trabajo, toda la información del estudio es real y no fue copiada de ningún otro estudio similar a éste, del mismo modo los autores citados como soporte de la investigación son exactos, el estudio fue desarrollado en el servicio de Emergencia del Hospital María Auxiliadora, para lo cual se solicitó el permiso correspondiente a la institución y a los participantes los mismos que lo hicieron de forma voluntaria, firmaron el consentimiento informado (106).

Los participantes fueron tratados con mucho respeto y aplicando la justicia considerando a todos por igual. Del mismo modo se tuvo en cuenta la autonomía dejando de que ellos decidan su participación.

Los datos obtenidos en el presente estudio solamente fueron de interés del investigador y la información producto del cuestionario no se usó para hacer daño o divulgar a los demás.

VII. CONCLUSIONES

- A. La calidad de atención del enfermero se relaciona de manera directa y significativa (p -valor < 0.005), positiva y alta ($\rho=.725$) con el nivel de satisfacción de los usuarios del servicio de emergencia del Hospital María Auxiliadora en el año 2023; con lo cual la hipótesis general queda demostrada.
- B. La calidad de atención del enfermero se relaciona probabilísticamente de manera directa y significativa (p -valor < 0.005), positiva y alta ($\rho=.709$) con el nivel de satisfacción en su dimensión trato digno y respetuoso en usuarios del servicio de emergencia del Hospital María Auxiliadora en el año 2023; con lo cual la primera hipótesis específica queda demostrada.
- C. La calidad de atención del enfermero se relaciona probabilísticamente de manera significativa (p -valor < 0.005), positiva y moderada ($\rho=.673$) con el nivel de satisfacción en su dimensión cortesía y amabilidad, en usuarios del servicio de emergencia del Hospital María Auxiliadora en el año 2023; con lo cual la segunda hipótesis específica queda demostrada.
- D. La calidad de atención del enfermero se relaciona probabilísticamente de manera directa y significativa (p -valor < 0.005), positiva y moderada ($\rho=.675$) con el nivel de satisfacción en su dimensión competencia profesional en usuarios del servicio de emergencia del Hospital María Auxiliadora en el año 2023; con lo cual la tercera hipótesis específica queda demostrada.

VIII. RECOMENDACIONES

- A. Que el jefe de enfermeros del hospital desarrolle evaluación constante al personal enfermero para informarse por medio de un sistema de encuestas y realizar procesos de sensibilización con ellos para mejorar la calidad de atención a los pacientes y lograr mejorar el nivel de satisfacción de los mismos.
- B. Que la unidad de imagen institucional, organice cada cierto tiempo talleres con el personal enfermero para asegurar que ellos brinden un trato digno y respetuoso a todos, mejorando sus habilidades blandas para tener cerca a la población con una comunicación no verbal y actitudes positivas en la comunicación verbal, de tal manera que el paciente y los familiares logren bienestar expresadas en satisfacción personal.
- C. Que el jefe de la oficina de calidad organice sesiones de coaching en la que se muestre la importancia de la cortesía y amabilidad que debe tener el personal enfermero para que el paciente se sienta satisfecho y su estadía en el hospital se haga agradable.
- D. Que el jefe de la oficina de docencia e investigación realice convenio con instituciones que forman en la carrera de enfermería para capacitar al personal enfermero y así puedan lograr diferentes competencias profesionales que vayan en beneficio de los pacientes.

VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Organización Mundial de la Salud. Seguridad del paciente, medidas mundiales en materia de seguridad del paciente. Ginebra. September 2019
<https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/patient-safety>
2. Paredes Larios, Claudia. Calidad de atención y satisfacción del usuario externo del centro de salud de zona rural peruana. Revista Peruana Salud Pública. 2019 <http://www.scielo.org.pe/scielo.php?>
3. Suárez Isaqui, Lázaro. Satisfacción de los usuarios con la atención en los consultorios médicos. Revista Médica Electrón. [Internet]. 2016. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1684-18242018000400008&lng=es
4. Canzio Meneses, Cecilia. Relación entre calidad de servicio y satisfacción del usuario en emergencia de hospitales públicos. Universidad San Ignacio de Loyola, Lima; 2019. http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/8822/1/2019_Canzio-Meneses.pdf
5. Cabezas Cabezas; C. Atención médica y de salud en el Perú. Revista Médica Salud Pública [Internet]. 2019 jun [citado 2020 mayo 21]; 36 (2):165-166. Disponible en: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1726-46342019000200001&lng=es.
<http://dx.doi.org/10.17843/rpmesp.2019.362.4620>
6. Alvizuri, E. et al, en Lima Perú (2022) en su estudio titulado “Percepción del cuidado enfermero y comunicación terapéutica, en pacientes internados, Hospital María Auxiliadora”
7. Quezada (2014), Metodología de la investigación. 2ed. Editorial Macro. Lima Perú.
8. Pabón, M & Córdoba. K. (2020) en Nicaragua “percepción de la calidad de los servicios de salud desde la satisfacción de los usuarios, servicio de Emergencia en el Hospital Local de Sitio Nuevo Magdalena” 2017-2019

9. Mutre K. (2019) en Ecuador, Satisfacción del usuario externo en tiempo de espera. Servicio de emergencia. Hospital General IESS Milagro
10. Vizcaíno, A. J., Vizcaíno, V. P. y Fregoso, G. S. (2018). Análisis de la satisfacción de pacientes del servicio de urgencias en un hospital público de Jalisco, abril 2017. [Revista electrónica Scielo]. <https://www.scielo.org.mx/pdf/hs/v18n1/2007-7459-hs-18-01-27.pdf>
11. Cobo, E. Gomez, F. y Rodríguez, M. (2018) Percepción de la calidad de la atención en un servicio de urgencias. Revista Investig. Salud Univ. Boyacá.
12. Fariño y col. (2018), en Ecuador, realizaron un trabajo de investigación titulado “Satisfacción del paciente y la naturaleza de la ayuda del enfermero”
13. Rodríguez, R. (2023) Lima Calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente en el servicio de emergencia de un hospital nacional de Lima-Perú
14. Garay, C (2022) Lima, Nivel de satisfacción del paciente y su relación con la calidad de atención recibida por el personal de enfermería dentro del servicio de emergencia del hospital María Auxiliadora Lima 2022
15. Mendoza, A. (2021) en Lima. En su trabajo de investigación titulado “Calidad de atención y satisfacción desde la percepción del paciente en servicio de emergencia. Hospital II Chocope en tiempos COVID-19”
16. Castro Aliaga, Milagros (2021) en Lima, tesis titulado Nivel de satisfacción del paciente con respecto al cuidado de la enfermera en el servicio de emergencia del hospital regional docente clínico quirúrgico Daniel Alcides Carrión 2021, Huancayo Junín
17. Ganoza (2019), en Trujillo Perú realizó un trabajo de investigación titulada “Percepción de calidad del cuidado de enfermería y el nivel de satisfacción del paciente en el servicio de emergencia del Hospital Belén de Trujillo
18. Marriner Ann Tomy, Modelos y teoría de Enfermería, sexta Edición, Evidencias de las teorías de enfermería. ELSEVIER, USA. 2014.

19. Parasuraman, A., Zenithal V. y Berry L. (1988) A conceptual model of Service Quality and its implications for future research, Editorial American Marketing Association, Estados Unidos de América
20. Vargas, M y Aldana, L. (2014). Calidad y servicio. (3ra. Edición). Bogotá: Universidad de la Sabana: Eco e Ediciones
21. Ishikawa, K. (1990): ¿Qué es el control total de calidad? Norma, Colombia
22. Millán, A. G. (1998). La teoría de los dos factores en la satisfacción del cliente. Europa: investigaciones europeas de dirección y economía de la empresa.
23. Donabedian, A. (1990) Reseña de la Calidad de la atención Médica. Definición y Métodos de Evaluación. En: Revista de Salud Pública de México. Vol. 32, N° 2. Pp. 248
24. Suprenant, C. G. (1982). An investigation into de determinants of customer Dissatisfaction. Journal of Marketing Research.
25. Lozano, M. y Fuertes, F. (2006), La calidad como tratamiento borroso del intangible en la valoración de empresas. Editorial Grupo EUMED. NET. Disponible en: https://books.google.com.co/books?id=8468834165_9788468834160
26. Correa, L., & Miranda, G. (2010). Indicadores de la calidad de satisfacción en el servicio de urgencias hospitalarias: análisis de un Hospital de la Zona Centro de Portugal. Investigaciones Europeas de Dirección y Economía de la Empresa.
27. Organización Mundial de la Salud. Informe sobre la Salud en el Mundo: Mejorar el desempeño en los servicios de salud. Suiza. 2000.
28. Cabello, M. (2006). Calidad de la Atención Médica Paciente o Cliente, Revista Médica Heredia- Universidad Peruana Cayetano Heredia.
29. Fernández, V. (2006) Desarrollo de sistemas de información: una metodología basada en el modelado. Barcelona: UPC.

30. Ribeiro (2003) Calidad de Servicio y satisfacción del usuario en el Hospital de Ilo, Pampa Inalámbrica de la provincia de Ilo, Departamento Moquegua
31. Esquivel, M. (2016). Calidad del cuidado de enfermería y nivel de satisfacción del usuario del servicio de medicina b del Hospital Belén, tesis de licenciada, Universidad César Vallejo Trujillo -Perú.
32. Morillo, M. (2009). La calidad en el servicio y la satisfacción del usuario en instituciones financieras del municipio Libertador del estado Mérida (Tesis). Universidad de los Andes, Venezuela.
33. Lozano, M. y Fuertes, F. (2006), Tratamiento borroso del intangible en la valoración de empresas de Internet. Editorial Grupo EUMED. NET. Disponible en: <https://books.google.com.co/books?id=8468834165,9788468834160>
34. Varo, J. (2000), Gestión estratégica de la calidad en los servicios sanitarios. Un modelo de gestión hospitalaria. Madrid, España
35. Douglas, K. y Bateson, J. (2012). Fundamentos de marketing de servicios: Conceptos, estrategias y casos. México: International Thomson.
36. Espinoza, N y Gómez, J (2000). Dirección de la Calidad. Editorial – ISPJAE.
37. Morales. J (2008). Reorientación de la calidad de los servicios de urgencias hacia el paciente. Calidad Asistencial
38. Bizquera (2010). Metodología de la Investigación Educativa. Madrid, Trilla, p.212
39. Hernández, S, R., Fernández Collado, C. y Baptista Lucio, M. (2010) Metodología de la Investigación – 5ta. Edición
40. Arbulu. Consideraciones éticas de la investigación y rigor científico-generalidades éticas en investigación biomédica y psicosociales OPS/OMS. Chile. 2011 [publica. Disponible: http://www.unal.edu.colbioetica_bog.unat.edu.co

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistência

Título: “**CALIDAD DE ATENCIÓN DEL ENFERMERO Y NIVEL DE SATISFACCIÓN EN USUARIOS QUE ACUDEN AL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL MARIA AUXILIADORA, 2023**”

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL	VARIABLES	DIMENSIONES	METODOLOGÍA
¿Qué relación existe entre la calidad de atención del enfermero y el nivel de satisfacción en usuarios que acuden al servicio de emergencia del Hospital María Auxiliadora – San Juan de Miraflores, 2023?	Determinar la relación que existe entre la calidad de atención del enfermero y el nivel de satisfacción en usuarios que acuden al servicio de emergencia del Hospital María Auxiliadora – San Juan de Miraflores, 2023	Existe relación entre la calidad de atención del enfermero y el nivel de satisfacción en usuarios que acuden al servicio de emergencia del Hospital María Auxiliadora – San Juan de Miraflores, 2023	V1. Calidad de atención del enfermero	Elementos tangibles	Tipo Cuantitativo, descriptivo, deductivo Diseño No experimental, correlacional de corte transversal
Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas		Seguridad	
¿Qué relación existe entre la calidad de atención del enfermero y el nivel de satisfacción en usuarios en su dimensión trato digno y respetuoso en el servicio de emergencia que acuden al servicio de emergencia del	Establecer la relación que existe entre la calidad de atención del enfermero y el nivel de satisfacción en usuarios en su dimensión trato digno y respetuoso en el servicio de emergencia que acuden al servicio de	Existe relación entre la calidad de atención del enfermero y el nivel de satisfacción en usuarios en su dimensión trato digno y respetuoso en el servicio de emergencia que acuden al servicio de emergencia		Capacidad de Respuesta. Fiabilidad	

<p>Hospital María Auxiliadora?</p> <p>¿Qué relación existe entre la calidad de atención del enfermero y el nivel de satisfacción en usuarios en su dimensión cortesía y amabilidad en el servicio de emergencia que acuden al servicio de emergencia del Hospital María Auxiliadora?</p> <p>¿Qué relación existe entre la calidad de atención del enfermero y el nivel de satisfacción en usuarios en su dimensión competencia profesional en el servicio de emergencia que acuden al servicio de emergencia del Hospital María Auxiliadora?</p>	<p>emergencia del Hospital María Auxiliadora.</p> <p>Constatar la relación que existe entre la calidad de atención del enfermero y el nivel de satisfacción en usuarios en su dimensión cortesía y amabilidad en el servicio de emergencia que acuden al servicio de emergencia del Hospital María Auxiliadora.</p> <p>Identificar la relación que existe entre la calidad de atención del enfermero y el nivel de satisfacción en usuarios en su dimensión competencia profesional en el servicio de emergencia que acuden al servicio de emergencia del Hospital María Auxiliadora.</p>	<p>del Hospital María Auxiliadora.</p> <p>Constatar la relación que existe entre la calidad de atención del enfermero y el nivel de satisfacción en usuarios en su dimensión cortesía y amabilidad en el servicio de emergencia que acuden al servicio de emergencia del Hospital María Auxiliadora.</p> <p>Identificar la relación que existe entre la calidad de atención del enfermero y el nivel de satisfacción en usuarios en su dimensión competencia profesional en el servicio de emergencia que acuden al servicio de emergencia del Hospital María Auxiliadora.</p>	<p>V2: Satisfacción del usuario</p>	<p>Empatía</p> <p>Trato digno y respetuoso</p> <p>Cortesía y Amabilidad</p> <p>Competencia profesional</p>	<p>Población: muestra:</p> <p>Técnicas e instrumentos de recojo de datos: encuestas y cuestionarios</p>
--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------

Fuente: Elaboración propia

3	Considera que la señalización de las áreas del servicio de emergencia es visible					
4	Considera que la limpieza y orden del servicio de emergencia es adecuado					
5	Las salas de hospitalización del servicio de emergencia son confortables					
6	Existe suficientes enfermeros para cuidar a los pacientes.					
7	Existe enfermeros especialistas en el servicio de emergencia					
8	Considera que los enfermeros demuestran que capacitado para laborar en el servicio de emergencia					
9	Las camillas y sillas de ruedas son suficientes para el traslado de los pacientes					
10	percibe que los equipos médicos se encuentran operativos (tensiómetros, estetoscopio, oxímetro de pulso, etc.)					
11	Percibe que los materiales e insumos son utilizados adecuadamente por los enfermeros (jeringas, guantes, gasas, antisépticos, etc.)					
	DIMENSIÓN 2: Seguridad					
12	Le colocaron su brazalete de identificación al momento de su ingreso a la emergencia					
13	La enfermera accede a su base de datos en una computadora para registrarlo.					
14	La enfermera registra sus cuidados en la historia clínica (tratamiento, signos vitales, diuresis, deposiciones).					
15	La comunicación que realiza la enfermera es asertiva					
16	Los exámenes de laboratorio y radiológicos son tramitados correctamente					

17	Las camillas de sala de observación cuenten con barandas para evitar caídas					
18	Percibe que la enfermera le brinda la información correcta sobre su cuidado y tratamiento personalizado					
DIMENSIÓN 3: Capacidad de Respuesta.						
19	Percibe que la enfermera que labora en el servicio emergencia le brindó un cuidado oportuno a su llegada					
20	Percibe que la atención de enfermería se realiza con prioridad al quien más necesita					
21	Percibe que las enfermeras se anticipan a los acontecimientos, brindan información clara y sencilla					
DIMENSIÓN 4: Fiabilidad						
22	Percibe que la enfermera demuestra interés en solucionar su problema de salud					
23	Percibe que la enfermera le presta atención es honrada en decir la cosas como son.					
24	Percibe que la enfermera es segura de los procedimientos que realiza					
25	Percibe que los procedimientos realizados por la enfermera generan confianza					
DIMENSIÓN 5: Empatía						
26	Percibe que la enfermera que labora en el servicio de emergencia tiene buen trato					
27	Percibe que la enfermera de emergencia es amable cuando le cuida.					
28	Percibe que las enfermeras son tolerantes cuando le cuida					
29	La enfermera del servicio de emergencia es respetuosa durante el cuidado que brinda					

30	La enfermera es responsable dedica el tiempo necesario para su cuidado.					
----	-------------------------------------------------------------------------	--	--	--	--	--

INSTRUMENTOS DE RECOLECCION DE DATOS
CUESTIONARIO DE SATISFACCION DEL USUARIO

Señores participantes de la investigación soy la Lic. Mónica Del Carmen Romero Flores, en esta oportunidad estoy realizando un trabajo de investigación sobre la calidad de atención de enfermería en el Servicio de Emergencia del Hospital María Auxiliadora, 2023, por lo que solicito proporcionar información confidencial respondiendo todas las preguntas de manera objetiva y sincera, para conocer con mayor realismo aspectos relacionado con la satisfacción del usuario.

Instrucciones: Lea con atención y contesta las preguntas marcando con una X la alternativa que considere correcta de acuerdo a la siguiente valoración:

Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4	5

N°	DIMENSIONES	1	2	3	4	5
DIMENSIÓN 1: Trato digno y respetuoso						
1.	La enfermera del servicio le brinda una escucha activa a sus quejas y sugerencias de los usuarios.					
2.	Las enfermeras del servicio de emergencia del Hospital María Auxiliadora respetan su privacidad e individualidad					
3.	La enfermera resuelve los imprevistos que se presenta en el momento					
4.	La jefatura de enfermería de emergencia monitorea el trabajo enfermero de un trato digno y respetuoso a los usuarios					
5	La enfermera solicita la autorización en la toma de sus decisiones personales					
6	La enfermera le prepara físicamente para la realizar los procedimientos de enfermería					
7	Las enfermeras le brindan soporte emocional para realizar los procedimientos de enfermería					
DIMENSIÓN 2: Cortesía y Amabilidad						

8	Percibe que la enfermera es Cortez y explica sobre los cuidados que brinda					
9	La enfermera del servicio de emergencia del Hospital María Auxiliadora amabilidad					
10.	La enfermera del servicio de emergencia del Hospital María Auxiliadora utiliza un tono de voz suave					
11.	Usted percibe que la enfermera muestra empatía cuando le cuida.					
12.	La enfermera la mira de frente y le pregunta sus molestias cuidado que le brinda					
13.	Percibe que la enfermera es muy comprensible le coge la mano y los hombros ante su dolor.					
14.	Percibe que la enfermera es sensible en relación con el dolor que le aqueja					
15.	La enfermera tiene actitud positiva y palabras alentadoras para sus problemas					
16.	La enfermera respeta su intimidad o pudor.					
17.	Percibe si la enfermera está comprometida con su trabajo y dedica el mayor tiempo.					
DIMENSIÓN 3: Competencia profesional						
18.	Percibe que la enfermera de emergencia demuestra sus conocimientos en el paciente de la sala de observación.					
19.	La enfermera enseña a los estudiantes, técnicos y auxiliares sobre los cuidados enfermeros					
20.	La enfermera tiene mucha habilidad para el manejo de equipos médicos (monitores, electrocardiograma, bombas infusores, etc.)					
21.	La enfermera tiene practica (colocar inyecciones, aspirar las secreciones, bañar, movilizar, alimentar al paciente)					
22	La enfermera demuestra buena disposición para trabajar con los pacientes					

23	La enfermera demuestra disposición para trabajar en equipo con los otros miembros del equipo de salud.					
24	La enfermera es armoniosa y carismática están pendiente para ayudar al prójimo. .					

Anexo 3. Consentimiento informado

Estimado(a) usuarios (as) del servicio de Emergencia del Hospital María

Auxiliadora, agradezco de manera muy especial por su interés en participar la presente investigación, la cual paso a detallar a continuación.

OBJETIVO DE LA RECOLECCIÓN DE DATOS: Es precisamente adquirir información relacionada con las variables en estudio del trabajo de investigación titulado “**Calidad de atención del enfermero y nivel de satisfacción en usuarios que acuden al servicio de emergencia del Hospital María Auxiliadora, 2023**” como corresponde a usted como usuario externo el derecho de participar en la investigación de expresión voluntaria, de igual forma puede usted retirarse de participar en la investigación cuando lo considere por conveniente.

BENEFICIOS: dejar evidencia científica que pueda servir como un diagnostico basal calidad de atención del enfermero y nivel de satisfacción en usuarios que acuden al servicio de emergencia y a través del cual pueda establecerse algunas estrategias de mejora en la calidad de atención y su nivel de satisfacción.

CONFIDENCIALIDAD: Los resultados de la recolección de la información y entrevista se mantendrá en absoluta reserva sin posibilidad de ser revelado, los mismos no podrá ser utilizado con otros propósitos ajenos a la investigación.

CONSENTIMIENTO: He sido informado del objetivo de la investigación en ejercicio pleno de mis facultades en uso de mi autonomía tomo la decisión de aceptar a participar en la investigación como parte de la muestra, en señal del cual firmo mi consentimiento informado he decidido participar en el estudio, el cual se guarde una copia.

Firma de la Participante

DNI

Fecha y Hora:

Para cualquier inquietud, por favor dirigirse al Bach. **MONICA DEL CARMEN ROMERO FLORES**, responsable del presente estudio. Celular N.º 969466604. Departamento de Emergencia, Unidad de Cuidados Especiales 2171818 Anexo 3156

Anexo 4. Juicio de expertos

“Año de la unidad, la paz y el desarrollo”

San Juan de Miraflores, 12 de marzo de 2023

CARTA N°001-2023 MRF/EMGE/UNDACC.

Señor (as, Srtas):

Dr. Edgar Alvizuri Gomez

Mg. Ana Dionicio Ponciano

Mg. Rosa Delgado Cerquen

Mg. Karina Lujan Rodríguez

Presente. –

Asunto: Hacer llegar aportes de Juicio de experto

De mi especial consideración:

Tengo el honor de dirigirme a ustedes para saludarles muy cordialmente y a su vez, solicitarle de manera muy especial la revisión de los instrumentos que adjunto al presente sobre La calidad de atención de Enfermería y la Satisfacción del usuario, del trabajo de Investigación que estoy realizando cuyo título responde a **“Calidad de atención de enfermería en el Servicio de Emergencia del Hospital María Auxiliadora, 2023”**. Conocedor de su formación académica y experiencia profesional, tenga a bien realizar los aportes los cuales se tomarán en cuenta.

Agradeciendo su amable atención, es propicia la oportunidad para expresarle los sentimientos de mi especial consideración.

Atentamente,

Lic. Mónica Romero Flores

Anexo 4

FICHA DE EVALUACIÓN DE EXPERTOS INSTRUMENTO CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA

Estimado(a) profesional, usted ha sido invitado(a) a participar en el proceso de validación del instrumento de recolección de datos (IRD) de la tesis:

Por ello se le alcanza el instrumento y la ficha de validación que servirá para que nos pueda hacer llegar sus apreciaciones para cada ítem del instrumento. Agradecemos de antemano sus aportes que permitirán validar el instrumento, criterio requerido para toda investigación

A continuación, se le solicita identificar el ítem y contestar marcando con un aspa (X) en la casilla que usted considere conveniente, además puede hacer llegar sus valiosas sugerencias en la columna de observaciones.

N°	DIMENSIONES / ítems	Coherencia ¹		Pertinencia ²		Claridad ³		Sugerencias
		El ítem corresponde a alguna dimensión y/o indicador de la variable a medir.		El ítem permite medir lo que pretende el instrumento.		El ítem se comprende, su redacción es adecuada.		
	DIMENSIÓN 1: Elementos tangibles	Sí	No	Sí	No	Sí	No	
1	Las infraestructuras físicas del servicio de emergencia son accesibles	X		X		X		
2	La estación de enfermería del servicio de emergencia es adecuada	X		X		X		
3	Considera que la señalización de las áreas del servicio de emergencia es visible	X		X		X		
4	Considera que la limpieza y orden del servicio de emergencia es adecuado	X		X		X		
5	Las salas de hospitalización del servicio de emergencia son confortables	X		X		X		
6	Existe suficientes enfermeros para cuidar a los pacientes.	X		X		X		
7	Existe enfermeros especialistas en el servicio de emergencia							

8	Considera que los enfermeros demuestran que capacitado para laborar en el servicio de emergencia	x		x		x		
9	Las camillas y sillas de ruedas son suficientes para el traslado de los pacientes	x		x		x		
10	percibe que los equipos médicos se encuentran operativos (tensiómetros, estetoscopio, oxímetro de pulso, etc.)	x		x		x		
11	Percibe que los materiales e insumos son utilizados adecuadamente por los enfermeros (jeringas, guantes, gasas, antisépticos, etc.)	x		x		X		
	DIMENSIÓN 2: Seguridad	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
12	Le colocaron su brazalete de identificación al momento de su ingreso a la emergencia	x		x		x		
13	La enfermera accede a su base de datos en una computadora para registrarlo	x		x		X		
14	La enfermera registra sus cuidados en la historia clínica (tratamiento, signos vitales, diuresis, deposiciones).	x		x		x		
15	La comunicación que realiza la enfermera es asertiva	x		x		X		
16	Los exámenes de laboratorio y radiológicos son tramitados correctamente	x		x		x		
17	Las camillas de sala de observación cuentan con barandas para evitar caídas	x		x		X		
18	Percibe que la enfermera le brindo la información correcta sobre su cuidado y tratamiento personalizado	x		x		x		
	DIMENSIÓN 3: Capacidad de respuesta	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
19	Percibe que la enfermera que labora en el servicio emergencia le brindó un cuidado oportuno a su llegada	x		x		x		
20	Percibe que la atención de enfermería se realiza con prioridad al quien más necesita	x		x		x		
21	Percibe que las enfermeras se anticipan a los acontecimientos, brindan información clara y sencilla	X		x		x		
	DIMENSIÓN 4: Fiabilidad	SI	NO	SI	NO	SI	NO	

22	Percibe que la enfermera demuestra interés en solucionar su problema de salud	x		x		X		
23	Percibe que la enfermera le presta atención es honrada en decir la cosas como son.	x		x		x		
24	Percibe que la enfermera es segura de los procedimientos que realiza	x		x		x		
25	Percibe que los procedimientos realizados por la enfermera generan confianza	x		x		X		
	DIMENSIÓN 5: Empatía	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
26	Percibe que la enfermera que labora en el servicio de emergencia tiene buen trato	x		x		x		
27	Percibe que la enfermera de emergencia es amable cuando le cuida	x		x		x		
28	Percibe que las enfermeras son tolerantes cuando le cuida	x		x		X		
29	La enfermera del servicio de emergencia es respetuosa durante el cuidado que brinda	x		x		x		
30	La enfermera es responsable dedica el tiempo necesario para su cuidado.	x		x		x		
Aspectos Generales del IRD						SI	NO	Observaciones
El instrumento contiene instrucciones claras y precisas.						X		
Los ítems del instrumento permiten lograr los objetivos de la investigación.						X		
Los ítems del instrumento están distribuidos de manera lógica y secuencial.						X		
El número de ítems es suficiente para recoger la información que permita medir la variable.						X		
El diseño del instrumento es accesible a la población sujeto de estudio.						X		
Datos del experto								
Nombres y Apellidos:		KARINA MÓNICA LUJÁN RODRÍGUEZ						
Especialidad/Grado académico		Magister en Ciencias de la Enfermería						
Fecha y sello:		San Juan de Miraflores 16 de marzo del 2023						

FICHA DE EVALUACIÓN DE EXPERTOS
INSTRUMENTO DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO

Estimado(a) profesional, usted ha sido invitado(a) a participar en el proceso de validación del instrumento de recolección de datos (IRD) de la tesis:

Por ello se le alcanza el instrumento y la ficha de validación que servirá para que nos pueda hacer llegar sus apreciaciones para cada ítem del instrumento. Agradecemos de antemano sus aportes que permitirán validar el instrumento, criterio requerido para toda investigación

A continuación, se le solicita identificar el ítem y contestar marcando con un aspa (X) en la casilla que usted considere conveniente, además puede hacer llegar sus valiosas sugerencias en la columna de observaciones.

N°	DIMENSIONES / ítems	Coherencia ¹		Pertinencia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Trato digno y respetuoso							
1	La enfermera del servicio le brinda una escucha activa a sus quejas y sugerencias de los usuarios	X		X		X		
2	Las enfermeras del servicio de emergencia del Hospital María Auxiliadora respetan su privacidad e individualidad	X		X		X		
3	La enfermera resuelve los imprevistos que se presenta en el momento	X		X		X		
4	La jefatura de enfermería de emergencia monitorea el trabajo enfermero de un trato digno y respetuoso a los usuarios	X		X		X		
5	La enfermera solicita la autorización en la toma de sus decisiones personales	X		X		X		
6	La enfermera le prepara físicamente para la realización de los procedimientos de enfermería	X		X		X		
7	Las enfermeras le brindan soporte emocional para realizar los procedimientos de enfermería	X		X		X		

8	Percibe que la enfermera es Cortez y explica sobre los cuidados que brinda	x		X		x	
9	La enfermera del servicio de emergencia del Hospital María Auxiliadora amabilidad	x		X		x	
10	La enfermera del servicio de emergencia del Hospital María Auxiliadora utiliza un tono de voz suave	x		X		X	
11	Usted percibe que la enfermera muestra empatía cuando le cuida	x		X		X	
12	La enfermera la mira de frente y le pregunta sus molestias cuidado que le brinda	x		X		X	
13	Percibe que la enfermera es muy comprensible le coge la mano y los hombros ante su dolor	x		X		X	
14	Percibe que la enfermera es sensible en relación con el dolor que le aqueja	x		X		X	
15	La enfermera tiene actitud positiva y palabras alentadoras para sus problemas	x		X		X	
16	La enfermera respeta su intimidad o pudor	x		X		X	
17	Percibe si la enfermera está comprometida con su trabajo y dedica el mayor tiempo.	x		X		X	
	DIMENSIÓN 3: Competencia profesional	SI	NO	SI	NO	SI	NO
18	Percibe que la enfermera de emergencia demuestra sus conocimientos en el paciente de la sala de observación.	x		X		X	
19	La enfermera enseña a los estudiantes, técnicos y auxiliares sobre los cuidados enfermeros	x		X		X	
20	La enfermera tiene mucha habilidad para el manejo de equipos médicos (monitores, electrocardiograma, bombas infusores, etc.)	x		X		X	
21	La enfermera tiene practica (colocar inyecciones, aspirar las secreciones, bañar, movilizar, alimentar al paciente)	X		X		X	
22	La enfermera demuestra buena disposición para trabajar con los pacientes	x		X		X	
23	La enfermera demuestra disposición para trabajar en equipo con los otros miembros del equipo de salud	x		X		X	

24	La enfermera es armoniosa y carismática están pendiente para ayudar al prójimo	x		X		X		
Aspectos Generales del IRD						SI	NO	Observaciones
El instrumento contiene instrucciones claras y precisas.						X		
Los ítems del instrumento permiten lograr los objetivos de la investigación.						X		
Los ítems del instrumento están distribuidos de manera lógica y secuencial.						X		
El número de ítems es suficiente para recoger la información que permita medir la variable.						X		
El diseño del instrumento es accesible a la población sujeto de estudio.						X		
Datos del experto								
Nombres y Apellidos:			KARINA MÓNICA LUJÁN RODRÍGUEZ			 HOSPITAL MARIA AUXILIADORA LIC. KARINA LUJÁN RODRIGUEZ ENFERMERA SUPERVISORA CEP: 34635		
Especialidad/Grado académico			Magister en Ciencias de la Enfermería					
Fecha y sello:			San Juan de Miraflores 16 de marzo del 2023					

Anexo 4

FICHA DE EVALUACIÓN DE EXPERTOS INSTRUMENTO CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA

Estimado(a) profesional, usted ha sido invitado(a) a participar en el proceso de validación del instrumento de recolección de datos (IRD) de la tesis:

Por ello se le alcanza el instrumento y la ficha de validación que servirá para que nos pueda hacer llegar sus apreciaciones para cada ítem del instrumento. Agradecemos de antemano sus aportes que permitirán validar el instrumento, criterio requerido para toda investigación

A continuación, se le solicita identificar el ítem y contestar marcando con un aspa (X) en la casilla que usted considere conveniente, además puede hacer llegar sus valiosas sugerencias en la columna de observaciones.

N°	DIMENSIONES / ítems	Coherencia ¹ El ítem corresponde a alguna dimensión y/o indicador de la variable a medir.		Pertinencia ² El ítem permite medir lo que pretende el instrumento.		Claridad ³ El ítem se comprende, su redacción es adecuada.		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Elementos tangibles							
1	Las infraestructuras físicas del servicio de emergencia son accesibles	X		X		X		
2	La estación de enfermería del servicio de emergencia es adecuada	X		X		X		
3	Considera que la señalización de las áreas del servicio de emergencia es visible	X		X		X		
4	Considera que la limpieza y orden del servicio de emergencia es adecuado	X		X		X		
5	Las salas de hospitalización del servicio de emergencia son confortables	X		X		X		
6	Existe suficientes enfermeros para cuidar a los pacientes.	X		X		X		
7	Existe enfermeros especialistas en el servicio de emergencia							

8	Considera que los enfermeros demuestran que capacitado para laborar en el servicio de emergencia	x		x		x		
9	Las camillas y sillas de ruedas son suficientes para el traslado de los pacientes	x		x		x		
10	percibe que los equipos médicos se encuentran operativos (tensiómetros, estetoscopio, oxímetro de pulso, etc.)	x		x		x		
11	Percibe que los materiales e insumos son utilizados adecuadamente por los enfermeros (jeringas, guantes, gasas, antisépticos, etc.)	x		x		X		
	DIMENSIÓN 2: Seguridad	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
12	Le colocaron su brazalete de identificación al momento de su ingreso a la emergencia	x		x		x		
13	La enfermera accede a su base de datos en una computadora para registrarlo	x		x		X		
14	La enfermera registra sus cuidados en la historia clínica (tratamiento, signos vitales, diuresis, deposiciones).	x		x		x		
15	La comunicación que realiza la enfermera es asertiva	x		x		X		
16	Los exámenes de laboratorio y radiológicos son tramitados correctamente	x		x		x		
17	Las camillas de sala de observación cuentan con barandas para evitar caídas	x		x		X		
18	Percibe que la enfermera le brindo la información correcta sobre su cuidado y tratamiento personalizado	x		x		x		
	DIMENSIÓN 3: Capacidad de respuesta	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
19	Percibe que la enfermera que labora en el servicio emergencia le brindó un cuidado oportuno a su llegada	x		x		x		
20	Percibe que la atención de enfermería se realiza con prioridad al quien más necesita	x		x		x		
21	Percibe que las enfermeras se anticipan a los acontecimientos, brindan información clara y sencilla	X		x		x		
	DIMENSIÓN 4: Fiabilidad	SI	NO	SI	NO	SI	NO	

22	Percibe que la enfermera demuestra interés en solucionar su problema de salud	x		x		X			
23	Percibe que la enfermera le presta atención es honrada en decir la cosas como son.	x		x		x			
24	Percibe que la enfermera es segura de los procedimientos que realiza	x		x		x			
25	Percibe que los procedimientos realizados por la enfermera generan confianza	x		x		X			
	DIMENSIÓN 5: Empatía	SI	NO	SI	NO	SI	NO		
26	Percibe que la enfermera que labora en el servicio de emergencia tiene buen trato	x		x		x			
27	Percibe que la enfermera de emergencia es amable cuando le cuida	x		x		x			
28	Percibe que las enfermeras son tolerantes cuando le cuida	x		x		X			
29	La enfermera del servicio de emergencia es respetuosa durante el cuidado que brinda	x		x		x			
30	La enfermera es responsable dedica el tiempo necesario para su cuidado.	x		x		x			
Aspectos Generales del IRD							SI	NO	Observaciones
El instrumento contiene instrucciones claras y precisas.							X		
Los ítems del instrumento permiten lograr los objetivos de la investigación.							X		
Los ítems del instrumento están distribuidos de manera lógica y secuencial.							X		
El número de ítems es suficiente para recoger la información que permita medir la variable.							X		
El diseño del instrumento es accesible a la población sujeto de estudio.							X		
Datos del experto									
Nombres y Apellidos:		ROSA DELGADO CERQUEN					HOSPITAL MARÍA AUXILIADORA  MG ROSA DELGADO CERQUEN ENFERMERA SUPERVISORA CEP 18615 RNE 2368 RNEA 1093		
Especialidad/Grado académico		GERENCIA EN SA/UD							
Fecha y sello:		16-03-2023							

**FICHA DE EVALUACIÓN DE EXPERTOS
INSTRUMENTO DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO**

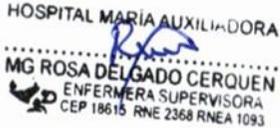
Estimado(a) profesional, usted ha sido invitado(a) a participar en el proceso de validación del instrumento de recolección de datos (IRD) de la tesis:

Por ello se le alcanza el instrumento y la ficha de validación que servirá para que nos pueda hacer llegar sus apreciaciones para cada ítem del instrumento. Agradecemos de antemano sus aportes que permitirán validar el instrumento, criterio requerido para toda investigación

A continuación, se le solicita identificar el ítem y contestar marcando con un aspa (X) en la casilla que usted considere conveniente, además puede hacer llegar sus valiosas sugerencias en la columna de observaciones.

Nº	DIMENSIONES / ítems	Coherencia ¹		Pertinencia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Trato digno y respetuoso							
1	La enfermera del servicio le brinda una escucha activa a sus quejas y sugerencias de los usuarios	X		X		X		
2	Las enfermeras del servicio de emergencia del Hospital María Auxiliadora respetan su privacidad e individualidad	X		X		X		
3	La enfermera resuelve los imprevistos que se presenta en el momento	X		X		X		
4	La jefatura de enfermería de emergencia monitorea el trabajo enfermero de un trato digno y respetuoso a los usuarios	X		X		X		
5	La enfermera solicita la autorización en la toma de sus decisiones personales	X		X		X		
6	La enfermera le prepara físicamente para la realizar los procedimientos de enfermería	X		X		X		
7	Las enfermeras le brindan soporte emocional para realizar los procedimientos de enfermería	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: Cortesía y Amabilidad	SI	NO	SI	NO	SI	NO	

8	Percibe que la enfermera es Cortez y explica sobre los cuidados que brinda	x		X		x	
9	La enfermera del servicio de emergencia del Hospital María Auxiliadora amabilidad	x		X		x	
10	La enfermera del servicio de emergencia del Hospital María Auxiliadora utiliza un tono de voz suave	x		X		X	
11	Usted percibe que la enfermera muestra empatía cuando le cuida	x		X		X	
12	La enfermera la mira de frente y le pregunta sus molestias cuidado que le brinda	x		X		X	
13	Percibe que la enfermera es muy comprensible le coge la mano y los hombros ante su dolor	x		X		X	
14	Percibe que la enfermera es sensible en relación con el dolor que le aqueja	x		X		X	
15	La enfermera tiene actitud positiva y palabras alentadoras para sus problemas	x		X		X	
16	La enfermera respeta su intimidad o pudor	x		X		X	
17	Percibe si la enfermera está comprometida con su trabajo y dedica el mayor tiempo.	x		X		X	
	DIMENSIÓN 3: Competencia profesional	SI	NO	SI	NO	SI	NO
18	Percibe que la enfermera de emergencia demuestra sus conocimientos en el paciente de la sala de observación.	x		X		X	
19	La enfermera enseña a los estudiantes, técnicos y auxiliares sobre los cuidados enfermeros	x		X		X	
20	La enfermera tiene mucha habilidad para el manejo de equipos médicos (monitores, electrocardiograma, bombas infusores, etc.)	x		X		X	
21	La enfermera tiene practica (colocar inyecciones, aspirar las secreciones, bañar, movilizar, alimentar al paciente)	X		X		X	
22	La enfermera demuestra buena disposición para trabajar con los pacientes	x		X		X	
23	La enfermera demuestra disposición para trabajar en equipo con los otros miembros del equipo de salud	x		X		X	

24	La enfermera es armoniosa y carismática están pendiente para ayudar al prójimo	x		X		X			
Aspectos Generales del IRD							SI	NO	Observaciones
El instrumento contiene instrucciones claras y precisas.							X		
Los ítems del instrumento permiten lograr los objetivos de la investigación.							X		
Los ítems del instrumento están distribuidos de manera lógica y secuencial.							X		
El número de ítems es suficiente para recoger la información que permita medir la variable.							X		
El diseño del instrumento es accesible a la población sujeto de estudio.							X		
Datos del experto									
Nombres y Apellidos:		<i>ROSA DELGADO CERQUEN</i>							
Especialidad/Grado académico		<i>GERENCIA EN SALUD</i>							
Fecha y sello:		San Juan de Miraflores 16 de marzo del 2023							

Anexo 4

FICHA DE EVALUACIÓN DE EXPERTOS

INSTRUMENTO CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA

Estimado(a) profesional, usted ha sido invitado(a) a participar en el proceso de validación del instrumento de recolección de datos (IRD) de la tesis:

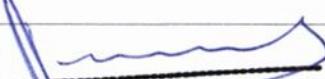
Por ello se le alcanza el instrumento y la ficha de validación que servirá para que nos pueda hacer llegar sus apreciaciones para cada ítem del instrumento. Agradecemos de antemano sus aportes que permitirán validar el instrumento, criterio requerido para toda investigación

A continuación, se le solicita identificar el ítem y contestar marcando con un aspa (X) en la casilla que usted considere conveniente, además puede hacer llegar sus valiosas sugerencias en la columna de observaciones.

N°	DIMENSIONES / ítems	Coherencia ¹ El ítem corresponde a alguna dimensión y/o indicador de la variable a medir.		Pertinencia ² El ítem permite medir lo que pretende el instrumento.		Claridad ³ El ítem se comprende, su redacción es adecuada.		Sugerencias
		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
	DIMENSIÓN 1: Elementos tangibles							
1	Las infraestructuras físicas del servicio de emergencia son accesibles	X		X		X		
2	La estación de enfermería del servicio de emergencia es adecuada	X		X		X		
3	Considera que la señalización de las áreas del servicio de emergencia es visible	X		X		X		
4	Considera que la limpieza y orden del servicio de emergencia es adecuado	X		X		X		
5	Las salas de hospitalización del servicio de emergencia son confortables	X		X		X		
6	Existe suficientes enfermeros para cuidar a los pacientes.	X		X		X		

7	Existe enfermeros especialistas en el servicio de emergencia						
8	Considera que los enfermeros demuestran que capacitado para laborar en el servicio de emergencia	x		x		x	
9	Las camillas y sillas de ruedas son suficientes para el traslado de los pacientes	x		x		x	
10	percibe que los equipos médicos se encuentran operativos (tensiómetros, estetoscopio, oxímetro de pulso, etc.)	x		x		x	
11	Percibe que los materiales e insumos son utilizados adecuadamente por los enfermeros (jeringas, guantes, gasas, antisépticos, etc.)	x		x		X	
	DIMENSIÓN 2: Seguridad	SI	NO	SI	NO	SI	NO
12	Le colocaron su brazalete de identificación al momento de su ingreso a la emergencia	x		x		x	
13	La enfermera accede a su base de datos en una computadora para registrarlo	x		x		X	
14	La enfermera registra sus cuidados en la historia clínica (tratamiento, signos vitales, diuresis, deposiciones).	x		x		x	
15	La comunicación que realiza la enfermera es asertiva	x		x		X	
16	Los exámenes de laboratorio y radiológicos son tramitados correctamente	x		x		x	
17	Las camillas de sala de observación cuenten con barandas para evitar caídas	x		x		X	
18	Percibe que la enfermera le brindo la información correcta sobre su cuidado y tratamiento personalizado	x		x		x	
	DIMENSIÓN 3: Capacidad de respuesta	SI	NO	SI	NO	SI	NO
19	Percibe que la enfermera que labora en el servicio emergencia le brindó un cuidado oportuno a su llegada	x		x		x	
20	Percibe que la atención de enfermería se realiza con prioridad al quien más necesita	x		x		x	
21	Percibe que las enfermeras se anticipan a los acontecimientos, brindan información clara y sencilla	X		x		x	
	DIMENSIÓN 4: Fiabilidad	SI	NO	SI	NO	SI	NO

22	Percibe que la enfermera demuestra interés en solucionar su problema de salud	x		x		X		
23	Percibe que la enfermera le presta atención es honrada en decir la cosas como son.	x		x		x		
24	Percibe que la enfermera es segura de los procedimientos que realiza	x		x		x		
25	Percibe que los procedimientos realizados por la enfermera generan confianza	x		x		X		
	DIMENSIÓN 5: Empatía	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
26	Percibe que la enfermera que labora en el servicio de emergencia tiene buen trato	x		x		x		
27	Percibe que la enfermera de emergencia es amable cuando le cuida	x		x		x		
28	Percibe que las enfermeras son tolerantes cuando le cuida	x		x		X		
29	La enfermera del servicio de emergencia es respetuosa durante el cuidado que brinda	x		x		x		
30	La enfermera es responsable dedica el tiempo necesario para su cuidado.	x		x		x		
Aspectos Generales del IRD						SI	NO	Observaciones
El instrumento contiene instrucciones claras y precisas.						X		
Los ítems del instrumento permiten lograr los objetivos de la investigación.						X		
Los ítems del instrumento están distribuidos de manera lógica y secuencial.						X		
El número de ítems es suficiente para recoger la información que permita medir la variable.						X		
El diseño del instrumento es accesible a la población sujeto de estudio.						X		
Datos del experto								
Nombres y Apellidos:		EDGAR LUCAS ALVIZURI GOMEZ						
Especialidad/Grado académico		Magister en Docencia y Gestión, Maestro en Gestión de los Servicios de Salud y Doctor en Educación						
Fecha y sello:		San Juan de Miraflores 16 de marzo del 2023						


Edgar L. Alvizuri Gómez
 DOCTOR EN EDUCACIÓN
 DNI 15428474
 Cel.: 973886032

**FICHA DE EVALUACIÓN DE EXPERTOS
INSTRUMENTO DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO**

Estimado(a) profesional, usted ha sido invitado(a) a participar en el proceso de validación del instrumento de recolección de datos (IRD) de la tesis:

Por ello se le alcanza el instrumento y la ficha de validación que servirá para que nos pueda hacer llegar sus apreciaciones para cada ítem del instrumento. Agradecemos de antemano sus aportes que permitirán validar el instrumento, criterio requerido para toda investigación

A continuación, se le solicita identificar el ítem y contestar marcando con un aspa (X) en la casilla que usted considere conveniente, además puede hacer llegar sus valiosas sugerencias en la columna de observaciones.

Nº	DIMENSIONES / ítems	Coherencia ¹ El ítem corresponde a alguna dimensión y/o indicador de la variable a medir.		Pertinencia ² El ítem permite medir o que pretende el instrumento.		Claridad ³ El ítem se comprende, su redacción es adecuada.		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Trato digno y respetuoso							
1	La enfermera del servicio le brinda una escucha activa a sus quejas y sugerencias de los usuarios	x		X		x		
2	Las enfermeras del servicio de emergencia del Hospital María Auxiliadora respetan su privacidad e individualidad	x		X		x		
3	La enfermera resuelve los imprevistos que se presenta en el momento	x		X		x		
4	La jefatura de enfermería de emergencia monitorea el trabajo enfermero de un trato digno y respetuoso a los usuarios	x		X		x		
5	La enfermera solicita la autorización en la toma de sus decisiones personales	x		X		x		
6	La enfermera le prepara físicamente para la realizar los procedimientos de enfermería	x		X		X		
7	Las enfermeras le brindan soporte emocional para realizar los procedimientos de enfermería	x		X		x		
	DIMENSIÓN 2: Cortesía y Amabilidad	SI	NO	SI	NO	SI	NO	

8	Percibe que la enfermera es Cortez y explica sobre los cuidados que brinda	x		X		x	
9	La enfermera del servicio de emergencia del Hospital María Auxiliadora amabilidad	x		X		x	
10	La enfermera del servicio de emergencia del Hospital María Auxiliadora utiliza un tono de voz suave	x		X		X	
11	Usted percibe que la enfermera muestra empatía cuando le cuida	x		X		X	
12	La enfermera la mira de frente y le pregunta sus molestias cuidado que le brinda	x		X		X	
13	Percibe que la enfermera es muy comprensible le coge la mano y los hombros ante su dolor	x		X		X	
14	Percibe que la enfermera es sensible en relación con el dolor que le aqueja	x		X		X	
15	La enfermera tiene actitud positiva y palabras alentadoras para sus problemas	x		X		X	
16	La enfermera respeta su intimidad o pudor	x		X		X	
17	Percibe si la enfermera está comprometida con su trabajo y dedica el mayor tiempo.	x		X		X	
	DIMENSIÓN 3: Competencia profesional	SI	NO	SI	NO	SI	NO
18	Percibe que la enfermera de emergencia demuestra sus conocimientos en el paciente de la sala de observación.	x		X		X	
19	La enfermera enseña a los estudiantes, técnicos y auxiliares sobre los cuidados enfermeros	x		X		X	
20	La enfermera tiene mucha habilidad para el manejo de equipos médicos (monitores, electrocardiograma, bombas infusores, etc.)	x		X		X	
21	La enfermera tiene practica (colocar inyecciones, aspirar las secreciones, bañar, movilizar, alimentar al paciente)	X		X		X	
22	La enfermera demuestra buena disposición para trabajar con los pacientes	x		X		X	
23	La enfermera demuestra disposición para trabajar en equipo con los otros miembros del equipo de salud	x		X		X	

24	La enfermera es armoniosa y carismática están pendiente para ayudar al prójimo	x		X		X		
Aspectos Generales del IRD						SI	NO	Observaciones
El instrumento contiene instrucciones claras y precisas.						X		
Los ítems del instrumento permiten lograr los objetivos de la investigación.						X		
Los ítems del instrumento están distribuidos de manera lógica y secuencial.						X		
El número de ítems es suficiente para recoger la información que permita medir la variable.						X		
El diseño del instrumento es accesible a la población sujeto de estudio.						X		
Datos del experto								
Nombres y Apellidos:			EDGAR LUCAS ALVIZURI GOMEZ			 Edgar L. Alvizuri Gómez DOCTOR EN EDUCACIÓN DNI 15428474 Cel.: 973886032		
Especialidad/Grado académico			Magister en Docencia y Gestión, Maestro en Gestión de los Servicios de Salud y Doctor en Educación					
Fecha y sello:			San Juan de Miraflores 16 de marzo del 2023					

Anexo 4

FICHA DE EVALUACIÓN DE EXPERTOS INSTRUMENTO CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA

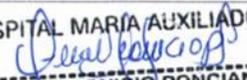
Estimado(a) profesional, usted ha sido invitado(a) a participar en el proceso de validación del instrumento de recolección de datos (IRD) de la tesis:

Por ello se le alcanza el instrumento y la ficha de validación que servirá para que nos pueda hacer llegar sus apreciaciones para cada ítem del instrumento. Agradecemos de antemano sus aportes que permitirán validar el instrumento, criterio requerido para toda investigación

A continuación, se le solicita identificar el ítem y contestar marcando con un aspa (X) en la casilla que usted considere conveniente, además puede hacer llegar sus valiosas sugerencias en la columna de observaciones.

N°	DIMENSIONES / ítems	Coherencia ¹		Pertinencia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DÍMENSION 1: Elementos tangibles							
1	Las infraestructuras físicas del servicio de emergencia son accesibles	X		X		X		
2	La estación de enfermería del servicio de emergencia es adecuada	X		X		X		
3	Considera que la señalización de las áreas del servicio de emergencia es visible	X		X		X		
4	Considera que la limpieza y orden del servicio de emergencia es adecuado	X		X		X		
5	Las salas de hospitalización del servicio de emergencia son confortables	X		X		X		
6	Existe suficientes enfermeros para cuidar a los pacientes.	X		X		X		
7	Existe enfermeros especialistas en el servicio de emergencia							

8	Considera que los enfermeros demuestran que capacitado para laborar en el servicio de emergencia	x		x		x		
9	Las camillas y sillas de ruedas son suficientes para el traslado de los pacientes	x		x		x		
10	percibe que los equipos médicos se encuentran operativos (tensiómetros, estetoscopio, oxímetro de pulso, etc.)	x		x		x		
11	Percibe que los materiales e insumos son utilizados adecuadamente por los enfermeros (jeringas, guantes, gasas, antisépticos, etc.)	x		x		X		
	DIMENSIÓN 2: Seguridad	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
12	Le colocaron su brazalete de identificación al momento de su ingreso a la emergencia	x		x		x		
13	La enfermera accede a su base de datos en una computadora para registrarlo	x		x		X		
14	La enfermera registra sus cuidados en la historia clínica (tratamiento, signos vitales, diuresis, deposiciones).	x		x		x		
15	La comunicación que realiza la enfermera es asertiva	x		x		X		
16	Los exámenes de laboratorio y radiológicos son tramitados correctamente	x		x		x		
17	Las camillas de sala de observación cuentan con barandas para evitar caídas	x		x		X		
18	Percibe que la enfermera le brindo la información correcta sobre su cuidado y tratamiento personalizado	x		x		x		
	DIMENSIÓN 3: Capacidad de respuesta	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
19	Percibe que la enfermera que labora en el servicio emergencia le brindó un cuidado oportuno a su llegada	x		x		x		
20	Percibe que la atención de enfermería se realiza con prioridad al quien más necesita	x		x		x		
21	Percibe que las enfermeras se anticipan a los acontecimientos, brindan información clara y sencilla	X		x		x		
	DIMENSIÓN 4: Fiabilidad	SI	NO	SI	NO	SI	NO	

22	Percibe que la enfermera demuestra interés en solucionar su problema de salud	x		x		X		
23	Percibe que la enfermera le presta atención es honrada en decir las cosas como son.	x		x		x		
24	Percibe que la enfermera es segura de los procedimientos que realiza	x		x		x		
25	Percibe que los procedimientos realizados por la enfermera generan confianza	x		x		X		
	DIMENSIÓN 5: Empatía	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
26	Percibe que la enfermera que labora en el servicio de emergencia tiene buen trato	x		x		x		
27	Percibe que la enfermera de emergencia es amable cuando le cuida	x		x		x		
28	Percibe que las enfermeras son tolerantes cuando le cuida	x		x		X		
29	La enfermera del servicio de emergencia es respetuosa durante el cuidado que brinda	x		x		x		
30	La enfermera es responsable dedica el tiempo necesario para su cuidado.	x		x		x		
Aspectos Generales del IRD						SI	NO	Observaciones
El instrumento contiene instrucciones claras y precisas.						X		
Los ítems del instrumento permiten lograr los objetivos de la investigación.						X		
Los ítems del instrumento están distribuidos de manera lógica y secuencial.						X		
El número de ítems es suficiente para recoger la información que permita medir la variable.						X		
El diseño del instrumento es accesible a la población sujeto de estudio.						X		
Datos del experto								
Nombres y Apellidos:		ANA PININA DIONICIO PONCIANO				HOSPITAL MARIA AUXILIADORA  ANA P. DIONICIO PONCIANO ENFERMERA ASISTENCIAL CEP. 68608 - REE 15789 REM 1138		
Especialidad/Grado académico		Maestro en Gestión de los Servicios de Salud						
Fecha y sello:		San Juan de Miraflores 16 de marzo del 2023						

**FICHA DE EVALUACIÓN DE EXPERTOS
INSTRUMENTO DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO**

Estimado(a) profesional, usted ha sido invitado(a) a participar en el proceso de validación del instrumento de recolección de datos (IRD) de la tesis:

Por ello se le alcanza el instrumento y la ficha de validación que servirá para que nos pueda hacer llegar sus apreciaciones para cada ítem del instrumento. Agradecemos de antemano sus aportes que permitirán validar el instrumento, criterio requerido para toda investigación

A continuación, se le solicita identificar el ítem y contestar marcando con un aspa (X) en la casilla que usted considere conveniente, además puede hacer llegar sus valiosas sugerencias en la columna de observaciones.

N°	DIMENSIONES / ítems	Coherencia ¹ El ítem corresponde a alguna dimensión y/o indicador de la variable a medir.		Pertinencia ² El ítem permite medir o pretende el instrumento.		Claridad ³ El ítem se comprende, su redacción es adecuada.		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Trato digno y respetuoso							
1	La enfermera del servicio le brinda una escucha activa a sus quejas y sugerencias de los usuarios	X		X		X		
2	Las enfermeras del servicio de emergencia del Hospital María Auxiliadora respetan su privacidad e individualidad	X		X		X		
3	La enfermera resuelve los imprevistos que se presenta en el momento	X		X		X		
4	La jefatura de enfermería de emergencia monitorea el trabajo enfermero de un trato digno y respetuoso a los usuarios	X		X		X		
5	La enfermera solicita la autorización en la toma de sus decisiones personales	X		X		X		
6	La enfermera le prepara físicamente para la realizar los procedimientos de enfermería	X		X		X		
7	Las enfermeras le brindan soporte emocional para realizar los procedimientos de enfermería	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: Cortesía y Amabilidad	SI	NO	SI	NO	SI	NO	

8	Percibe que la enfermera es Cortez y explica sobre los cuidados que brinda	x		X		x		
9	La enfermera del servicio de emergencia del Hospital María Auxiliadora amabilidad	x		X		x		
10	La enfermera del servicio de emergencia del Hospital María Auxiliadora utiliza un tono de voz suave	x		X		X		
11	Usted percibe que la enfermera muestra empatía cuando le cuida	x		X		X		
12	La enfermera la mira de frente y le pregunta sus molestias cuidado que le brinda	x		X		X		
13	Percibe que la enfermera es muy comprensible le coge la mano y los hombros ante su dolor	x		X		X		
14	Percibe que la enfermera es sensible en relación con el dolor que le aqueja	x		X		X		
15	La enfermera tiene actitud positiva y palabras alentadoras para sus problemas	x		X		X		
16	La enfermera respeta su intimidad o pudor	x		X		X		
17	Percibe si la enfermera está comprometida con su trabajo y dedica el mayor tiempo.	x		X		X		
	DIMENSIÓN 3: Competencia profesional	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
18	Percibe que la enfermera de emergencia demuestra sus conocimientos en el paciente de la sala de observación.	x		X		X		
19	La enfermera enseña a los estudiantes, técnicos y auxiliares sobre los cuidados enfermeros	x		X		X		
20	La enfermera tiene mucha habilidad para el manejo de equipos médicos (monitores, electrocardiograma, bombas infusores, etc.)	x		X		X		
21	La enfermera tiene practica (colocar inyecciones, aspirar las secreciones, bañar, movilizar, alimentar al paciente)	X		X		X		
22	La enfermera demuestra buena disposición para trabajar con los pacientes	x		X		X		
23	La enfermera demuestra disposición para trabajar en equipo con los otros miembros del equipo de salud	x		X		X		

24	La enfermera es armoniosa y carismática están pendiente para ayudar al prójimo	x		X		X			
Aspectos Generales del IRD							SI	NO	Observaciones
El instrumento contiene instrucciones claras y precisas.							X		
Los ítems del instrumento permiten lograr los objetivos de la investigación.							X		
Los ítems del instrumento están distribuidos de manera lógica y secuencial.							X		
El número de ítems es suficiente para recoger la información que permita medir la variable.							X		
El diseño del instrumento es accesible a la población sujeto de estudio.							X		
Datos del experto									
Nombres y Apellidos:			ANA PININA DIONICIO PONCIANO			HOSPITAL MARIA AUXILIADORA <i>(Firma)</i> ANA P. DIONICIO PONCIANO ENFERMERA ASISTENCIAL CEP. 68808 - REE-16789 REM 1138			
Especialidad/Grado académico			Maestro en Gestión de los Servicios de Salud						
Fecha y sello:			San Juan de Miraflores 16 de marzo del 2023						

Anexo 5.

Base de datos

Variable 1: Calidad de atención

N°	It1	It2	It3	It4	It5	It6	It7	It8	It9	It10	It11	It12	It13	It14	It15	It16	It17	It18	It19	It20	It21	It22	It23	It24	It25	It26	It27	It28	It29	It30	Sumatoria	D1	D2	D3	D4	D5	CA	
1	3	2	3	3	2	2	3	4	3	2	2	3	3	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3	2	2	4	4	3	3	2	81	29	17	9	10	16	81	
2	3	2	3	3	3	3	2	1	3	1	2	2	2	1	2	2	2	1	2	1	2	3	3	2	3	2	5	5	1	2	69	26	12	5	11	15	69	
3	5	2	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	3	2	5	3	2	2	2	3	3	2	2	2	75	28	16	10	9	12	75	
4	3	3	5	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	5	2	2	2	5	3	1	3	5	4	3	4	3	4	92	34	19	9	12	18	92	
5	2	2	5	2	2	2	2	4	3	2	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	2	80	29	18	9	11	13	80	
6	4	2	4	3	3	3	4	5	5	3	3	5	3	3	2	2	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	103	39	22	10	15	17	103	
7	1	2	1	2	1	2	1	1	1	2	1	1	2	1	1	2	1	1	2	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	39	15	9	5	4	6	39	
8	1	2	1	2	1	1	1	2	1	1	2	1	1	2	1	1	2	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	38	15	9	4	5	5	38	
9	3	3	5	4	3	4	1	4	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	2	4	3	3	3	100	37	23	11	14	15	100	
10	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	3	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	142	54	32	15	17	24	142	
11	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	96	36	23	9	12	16	96	
12	3	3	5	4	2	4	3	3	3	3	3	4	3	3	1	1	3	2	1	1	4	4	4	3	4	4	3	3	3	2	89	36	17	6	15	15	89	
13	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	4	5	3	4	4	4	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	2	88	32	24	9	11	12	88	
14	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	81	30	17	9	11	14	81	
15	3	2	3	3	3	3	3	1	3	2	2	3	3	3	2	3	3	2	2	3	2	2	2	3	3	3	2	4	3	2	78	28	19	7	10	14	78	
16	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	30	11	7	3	4	5	30	
17	2	1	3	1	1	2	3	3	1	1	1	1	1	3	3	2	2	1	1	2	2	1	1	2	1	2	4	2	1	1	52	19	13	5	5	10	52	
18	4	2	3	3	2	2	3	1	1	2	3	2	2	1	2	3	1	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	4	4	2	3	65	26	13	3	8	15	65
19	2	2	3	2	1	1	2	2	4	1	3	2	2	3	2	1	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	4	2	3	3	64	23	13	5	9	14	64	
20	1	2	2	1	2	2	3	2	2	3	2	2	1	2	2	3	2	3	5	1	1	2	1	1	3	1	2	2	2	2	60	22	18	4	6	10	60	
21	4	2	2	1	1	3	2	3	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	3	2	1	1	2	1	4	2	2	1	58	23	13	6	6	10	58	
22	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	30	11	7	3	4	5	30	
23	3	2	3	2	1	3	3	3	3	1	3	3	2	2	3	3	3	1	1	2	2	1	3	2	2	2	5	5	2	1	72	27	17	5	8	15	72	
24	2	2	3	1	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	1	1	1	2	1	2	2	4	3	3	3	66	26	15	4	6	15	66	
25	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	30	11	7	3	4	5	30	
26	2	2	1	1	1	2	1	3	4	1	2	1	1	2	2	2	2	1	2	1	2	2	1	2	2	1	2	3	2	1	52	20	11	5	7	9	52	
27	3	5	5	2	2	5	5	3	5	3	5	3	5	3	5	5	1	2	5	1	1	5	3	4	5	3	3	3	5	105	43	22	8	13	19	105		
28	4	2	3	5	3	4	3	4	3	3	2	3	3	3	1	3	2	2	3	3	2	2	1	3	3	3	4	3	2	2	84	36	17	8	9	14	84	
29	2	1	1	1	1	2	3	3	4	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	3	1	1	3	3	2	3	50	20	8	4	6	12	50	
30	4	2	2	2	1	3	3	3	2	2	2	2	3	2	3	3	1	2	2	3	3	3	1	1	2	3	3	3	3	2	71	26	16	8	7	14	71	

31	3	3	4	4	4	4	4	2	5	3	4	4	4	3	3	3	2	2	3	4	1	3	3	4	4	3	2	2	4	3	97
32	2	3	2	2	2	1	2	3	3	3	3	3	2	3	3	1	3	1	2	2	3	2	3	2	2	3	4	4	3	2	74
33	3	2	3	3	2	2	3	3	3	2	2	3	3	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3	2	2	4	3	3	3	2	79
34	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	64
35	4	1	5	1	1	3	2	2	4	3	2	1	3	3	4	4	1	1	3	3	3	3	2	1	2	2	1	1	2	1	69
36	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	30
37	2	1	2	1	2	2	2	2	2	1	3	2	3	1	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	5	4	3	1	69
38	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	30
39	3	4	3	2	2	3	4	1	2	2	2	3	3	3	3	3	3	1	1	3	3	1	2	2	1	1	1	1	1	1	67
40	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	30
41	2	3	5	3	1	4	3	3	5	1	3	3	3	4	2	3	1	1	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	2	82
42	3	2	3	3	2	2	3	4	3	2	3	3	3	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3	2	2	4	4	3	3	2	82
43	3	2	3	3	3	3	2	2	3	1	2	2	2	1	2	2	2	1	2	1	2	3	3	2	3	2	5	5	1	2	70
44	3	3	5	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	5	2	2	2	5	3	2	3	5	4	3	4	3	93
45	2	2	5	2	2	2	2	4	3	2	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	2	80
46	1	1	2	1	1	2	1	2	1	2	2	3	2	2	2	2	3	2	1	2	1	2	1	2	2	1	1	1	2	2	50
47	3	2	1	2	1	2	2	2	3	2	1	2	2	2	2	2	2	1	3	2	3	2	2	1	1	2	4	4	1	1	60
48	5	5	1	5	4	5	2	5	5	3	5	4	5	3	5	5	5	3	5	5	5	4	4	4	4	5	5	3	5	4	129
49	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	95
50	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	4	5	3	4	4	4	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	89
51	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	82
52	1	2	1	1	1	2	1	2	3	1	3	2	1	2	3	3	1	1	2	3	3	1	1	1	3	1	1	1	2	2	52
53	2	1	3	1	1	2	3	3	1	1	1	1	1	3	3	2	2	1	1	2	2	1	3	2	1	2	4	2	1	1	54
54	2	2	3	2	1	3	2	2	4	1	3	2	2	3	2	1	2	1	1	2	2	2	2	3	2	2	4	2	3	3	66
55	1	2	2	1	2	2	3	2	3	2	2	1	2	2	3	2	3	5	1	1	2	1	1	3	1	2	2	2	2	2	60
56	2	1	2	2	2	1	2	1	3	2	2	3	2	3	2	1	2	3	2	3	2	3	1	2	3	1	4	4	1	1	63
57	3	2	3	2	1	3	3	3	3	1	3	3	2	2	3	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	56
58	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	30
59	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	30
60	4	2	3	5	3	4	3	4	3	3	2	3	3	3	1	3	2	2	3	3	2	2	2	3	3	3	4	3	2	2	85

40	21	8	14	14	97
26	16	7	9	16	74
28	17	9	10	15	79
24	14	7	8	11	64
28	17	9	8	7	69
11	7	3	4	5	30
20	14	7	12	16	69
11	7	3	4	5	30
28	21	5	8	5	67
11	7	3	4	5	30
33	17	9	11	12	82
30	17	9	10	16	82
27	12	5	11	15	70
34	19	9	13	18	93
29	18	9	11	13	80
16	16	4	7	7	50
21	13	8	6	12	60
45	30	15	17	22	129
36	22	9	12	16	95
32	24	9	11	13	89
30	18	9	11	14	82
18	13	8	6	7	52
19	13	5	7	10	54
25	13	5	9	14	66
22	18	4	6	10	60
20	16	7	9	11	63
27	17	3	4	5	56
11	7	3	4	5	30
11	7	3	4	5	30
36	17	8	10	14	85

61	2	1	3	1	1	2	3	3	4	3	1	1	2	1	1	1	2	3	1	2	1	1	3	3	1	1	3	3	2	3	59	
62	3	3	4	4	4	4	4	2	5	3	4	4	4	3	3	3	2	2	3	4	1	3	3	4	4	3	2	2	4	3	97	
63	2	3	2	2	2	1	2	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	1	2	2	3	2	3	2	2	3	4	4	3	2	75	
64	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	3	2	65	
65	4	1	5	3	1	3	2	2	4	3	2	1	3	3	4	4	2	1	3	3	3	3	2	1	2	2	1	1	2	1	72	
66	2	1	2	1	2	2	2	2	2	1	3	2	3	1	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	5	4	3	1	69	
67	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	30	
68	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	30	
69	2	3	5	3	1	4	3	3	5	1	3	3	3	4	2	3	1	2	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	2	83	
70	2	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	80	
71	2	3	2	2	1	3	3	2	2	3	2	2	3	1	1	1	3	3	3	3	3	3	2	2	2	1	1	1	3	3	66	
72	3	3	2	2	1	3	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3	4	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	80	
73	3	3	2	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	2	2	4	93	
74	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	5	5	2	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	2	2	4	83	
75	3	3	4	3	4	5	3	4	3	4	3	3	4	4	5	4	3	5	4	3	5	4	3	4	3	4	3	5	5	3	113	
76	5	5	5	4	5	5	3	5	3	5	3	5	5	4	5	5	3	5	5	4	5	5	3	5	3	5	5	5	5	4	134	
77	1	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	1	3	1	2	2	3	58	
78	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	1	1	2	1	1	2	1	2	1	2	1	1	1	2	2	2	1	43	
79	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	2	136
80	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	2	96	
81	3	4	3	4	3	5	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	2	3	2	95
82	4	4	4	3	5	5	4	3	3	4	5	4	5	3	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	2	3	3	3	3	108
83	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	89
84	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	89
85	2	1	1	1	3	3	1	1	1	1	2	2	3	1	1	1	3	3	1	1	3	3	1	3	2	1	1	3	1	1	52	
86	1	2	2	2	1	2	1	2	2	2	3	3	2	2	3	1	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	56
87	3	3	2	2	2	3	1	1	1	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	1	2	1	2	2	2	3	62
88	2	1	2	2	2	2	2	3	2	1	2	3	3	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	59
89	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	59
90	3	3	3	3	3	3	4	3	2	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	1	3	2	3	3	1	3	3	84

24	11	4	8	12	59
40	21	8	14	14	97
26	17	7	9	16	75
24	14	7	8	12	65
30	18	9	8	7	72
20	14	7	12	16	69
11	7	3	4	5	30
11	7	3	4	5	30
33	18	9	11	12	83
29	20	7	9	15	80
25	14	9	9	9	66
28	20	9	10	13	80
33	23	9	12	16	93
30	21	7	11	14	83
39	28	12	14	20	113
48	32	14	16	24	134
18	15	7	7	11	58
16	9	5	5	8	43
50	30	15	19	22	136
37	22	9	13	15	96
38	22	9	13	13	95
44	26	11	12	15	108
33	20	9	12	15	89
33	21	9	12	14	89
17	14	5	9	7	52
20	14	5	8	9	56
23	14	7	8	10	62
21	15	6	8	9	59
21	14	6	7	11	59
33	20	7	11	13	84

91	3	2	1	2	1	1	1	2	2	2	2	1	3	1	2	3	1	2	1	2	2	1	1	3	1	3	3	2	3	3	57	
92	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	30	
93	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	3	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	66		
94	2	2	1	2	1	1	1	2	2	2	2	1	3	1	2	3	1	2	1	2	2	1	1	3	1	3	3	2	3	2	55	
95	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	30		
96	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	30		
97	3	2	3	2	3	2	3	3	3	2	2	3	2	2	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	79	
98	1	2	2	2	1	1	1	1	1	2	1	3	2	3	2	1	1	1	3	3	2	2	1	2	1	2	1	1	3	3	52	
99	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	30		
100	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	5	2	4	5	5	4	2	4	2	2	3	3	4	106	
101	3	3	3	1	5	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	1	2	2	1	3	2	3	4	76	
102	2	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	2	3	3	2	2	3	2	3	2	2	2	3	3	3	3	2	78	
103	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	64	
104	3	2	1	2	3	5	1	1	1	1	2	1	3	2	3	2	3	3	2	1	1	3	2	4	1	3	1	3	5	4	69	
105	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	1	1	2	1	2	2	2	2	1	1	1	1	2	1	2	3	1	43
106	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	30	
107	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	4	38	
108	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	30	
109	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	31	
110	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	2	1	2	5	3	1	3	5	3	3	3	4	2	5	3	1	2	3	5	3	93	
111	2	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	4	82	
112	2	3	2	2	1	3	3	2	2	3	2	2	3	1	2	1	3	3	3	3	3	3	2	2	2	1	1	1	3	3	67	
113	3	3	2	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	2	2	90	
114	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	5	4	2	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	2	2	4	82	
115	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	60	
116	1	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	1	3	1	2	2	57
117	4	5	4	5	5	3	5	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	3	5	5	3	4	5	5	5	5	2	3	126	
118	3	4	3	4	3	2	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	94	
119	4	4	4	3	5	5	4	3	3	4	5	4	5	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	2	3	3	3	3	107	
120	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	89	

19	13	5	6	14	57
11	7	3	4	5	30
24	17	6	8	11	66
18	13	5	6	13	55
11	7	3	4	5	30
11	7	3	4	5	30
28	19	9	11	12	79
15	13	8	6	10	52
11	7	3	4	5	30
38	28	11	15	14	106
31	19	6	7	13	76
29	19	7	9	14	78
24	15	6	8	11	64
22	17	4	10	16	69
13	11	6	4	9	43
11	7	3	4	5	30
12	9	3	5	9	38
11	7	3	4	5	30
11	7	3	4	6	31
36	20	9	14	14	93
29	20	8	9	16	82
25	15	9	9	9	67
33	22	9	12	14	90
30	20	7	11	14	82
21	14	6	8	11	60
18	15	7	7	10	57
46	30	13	17	20	126
35	22	9	13	15	94
44	26	10	12	15	107
33	20	9	12	15	89

121	2	1	3	1	3	3	1	1	1	1	2	2	3	1	1	1	3	3	1	3	3	3	1	3	2	1	1	3	1	3	58	
122	1	2	1	1	2	1	1	2	1	1	2	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	36	
123	2	2	2	2	2	2	2	3	3	1	2	3	3	4	1	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	67		
124	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	1	2	3	2	2	3	62	
125	3	2	1	2	1	1	3	2	2	2	2	1	3	1	2	3	1	2	1	2	2	3	1	3	1	3	3	2	3	2	60	
126	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	30		
127	2	2	1	2	1	2	1	2	2	2	2	1	3	1	2	3	1	2	1	2	2	1	1	3	3	3	3	2	3	3	59	
128	1	1	2	3	3	1	1	1	1	2	3	1	1	3	1	1	2	2	2	1	1	1	1	1	3	1	1	1	2	3	48	
129	3	2	3	2	3	2	3	3	3	2	2	3	2	2	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	1	78	
130	1	2	2	2	1	3	1	1	1	2	2	3	2	3	2	1	1	3	3	3	2	2	1	2	1	2	1	2	3	3	58	
131	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	5	2	4	5	5	4	2	4	2	2	3	3	3	105	
132	3	3	3	1	5	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	1	2	2	1	3	2	3	3	75	
133	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	66
134	3	2	1	2	3	5	1	2	1	1	2	1	3	2	3	2	3	3	2	1	1	3	2	4	2	3	1	3	5	3	70	
135	4	1	4	1	4	3	1	1	3	1	3	1	4	2	3	2	3	1	3	3	3	3	1	2	3	2	2	1	3	2	70	
136	2	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	39	
137	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	31	
138	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	30	
139	2	2	2	2	2	2	2	3	3	1	2	3	3	4	1	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	3	2	68	
140	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	68	
141	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	92	
142	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4	2	4	3	4	3	3	3	4	4	3	4	3	2	3	2	2	3	1	1	1	89	
143	2	4	2	3	2	2	4	2	2	2	4	2	1	4	2	2	4	3	2	2	4	3	2	2	2	2	1	2	2	2	73	
144	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	2	3	87	
145	2	3	3	3	2	2	2	2	3	3	2	2	3	2	2	4	3	3	4	2	4	2	3	3	2	2	2	2	5	5	82	
146	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	83	
147	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	2	1	1	2	1	1	2	1	1	2	1	1	1	2	1	2	1	1	38	
148	1	2	1	2	1	2	1	1	2	1	1	2	1	1	2	1	1	2	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	39	
149	2	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	1	4	3	2	3	3	2	4	4	4	5	4	4	4	5	5	94	
150	2	3	3	2	2	2	3	2	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	70	

19	14	7	9	9	58
15	9	3	4	5	36
23	18	6	8	12	67
21	14	6	8	13	62
21	13	5	8	13	60
11	7	3	4	5	30
19	13	5	8	14	59
19	11	4	6	8	48
28	19	9	11	11	78
18	15	8	6	11	58
38	28	11	15	13	105
31	19	6	7	12	75
25	15	6	8	12	66
23	17	4	11	15	70
26	16	9	9	10	70
14	11	3	5	6	39
11	7	4	4	5	31
11	7	3	4	5	30
23	18	6	9	12	68
25	17	7	9	10	68
36	23	9	10	14	92
36	24	11	10	8	89
29	18	8	9	9	73
33	21	9	10	14	87
27	19	10	10	16	82
29	18	9	12	15	83
13	9	4	5	7	38
15	10	4	5	5	39
29	18	8	17	22	94
26	18	7	9	10	70

Variable 2: Satisfacción del usuario

N°	lt1	lt2	lt3	lt4	lt5	lt6	lt7	lt8	lt9	lt10	lt11	lt12	lt13	lt14	lt15	lt16	lt17	lt18	lt19	lt20	lt21	lt22	lt23	lt24	Sumatoria
1	2	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	3	2	2	63
2	2	3	2	2	1	3	3	2	2	3	2	2	3	1	1	1	3	3	3	3	3	3	2	2	55
3	3	3	2	2	1	3	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3	4	3	3	3	3	3	2	3	65
4	3	3	2	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	74
5	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	5	5	2	3	3	2	2	3	2	3	66
6	3	3	4	3	4	5	3	4	3	4	3	3	4	4	5	4	3	5	4	3	5	4	3	4	90
7	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	46
8	1	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	46
9	3	4	4	4	5	5	4	3	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	3	4	4	3	97
10	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	109
11	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	77
12	3	4	3	4	3	5	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	79
13	4	4	4	3	5	5	4	3	3	4	5	4	5	3	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	91
14	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	71
15	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	72
16	2	1	1	1	3	3	1	1	1	1	2	2	3	1	1	1	3	3	1	1	3	3	1	3	43
17	1	2	2	2	1	2	1	2	2	2	3	3	2	2	3	1	1	2	1	2	2	2	2	2	45
18	3	3	2	2	2	3	1	1	1	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	1	50
19	2	2	2	2	2	2	2	3	3	1	2	3	3	4	1	2	2	3	2	2	2	2	2	2	53
20	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	1	47
21	3	3	3	3	3	3	4	3	2	3	3	1	3	3	3	3	3	4	3	3	1	3	2	3	68
22	3	2	1	2	1	1	1	2	2	2	2	1	3	1	2	3	1	2	1	2	2	1	1	3	42
23	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	1	1	3	2	1	2	1	3	50
24	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	3	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	53
25	2	2	1	2	1	1	1	2	2	2	2	1	3	1	2	3	1	2	1	2	2	1	1	3	41
26	1	1	2	1	3	1	1	1	1	2	1	1	1	3	1	1	2	2	2	1	1	1	1	1	33
27	5	5	2	5	2	3	3	2	5	2	3	5	5	5	5	5	2	5	5	2	5	5	3	2	91
28	3	2	3	2	3	2	3	3	3	2	2	3	2	2	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	65
29	1	2	2	2	1	1	1	1	1	2	1	3	2	3	2	1	1	1	3	3	2	2	1	2	41
30	2	2	1	1	5	1	1	1	2	1	3	1	2	1	3	1	3	2	2	3	2	1	3	5	49

D1	D2	D3	SU
20	26	17	63
16	20	19	55
17	28	20	65
20	32	22	74
19	29	18	66
25	37	28	90
12	20	14	46
10	21	15	46
29	42	26	97
33	42	34	109
24	32	21	77
25	32	22	79
29	38	24	91
21	29	21	71
21	30	21	72
12	16	15	43
11	21	13	45
16	19	15	50
14	24	15	53
13	20	14	47
22	27	19	68
11	19	12	42
16	21	13	50
14	25	14	53
10	19	12	41
10	14	9	33
25	39	27	91
18	26	21	65
10	17	14	41
13	18	18	49

31	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	5	2	4	5	5	4	2	88
32	3	3	3	1	5	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	1	2	61
33	2	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	2	3	3	2	2	3	2	3	2	2	62
34	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	51
35	3	2	1	2	3	5	1	1	1	1	2	1	3	2	3	2	3	3	2	1	1	3	2	4	52
36	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	1	1	2	1	2	2	2	1	1	1	33
37	4	1	4	1	4	1	1	1	3	1	3	1	4	2	3	1	3	1	3	3	3	3	1	2	54
38	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	2	1	28
39	3	1	2	2	2	3	2	2	2	2	2	1	2	2	3	3	1	2	1	2	3	2	3	2	50
40	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	24
41	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	2	1	2	5	3	1	3	5	3	3	3	4	2	5	76
42	2	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	2	64
43	2	3	2	2	1	3	3	2	2	3	2	2	3	1	2	1	3	3	3	3	3	3	2	2	56
44	3	3	2	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	73
45	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	5	4	2	3	3	2	2	3	2	3	65
46	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	47
47	1	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	46
48	4	5	4	5	5	3	5	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	3	5	5	3	4	101
49	3	4	3	4	3	2	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	75
50	4	4	4	3	5	5	4	3	3	4	5	4	5	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	90
51	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	71
52	2	1	3	1	3	3	1	1	1	1	2	2	3	1	1	1	3	3	1	3	3	3	1	3	47
53	1	2	2	2	1	2	1	2	2	2	3	3	2	2	3	1	3	2	1	2	2	2	2	2	47
54	2	2	2	2	2	2	2	3	3	1	2	3	3	4	1	2	2	3	2	2	2	2	2	2	53
55	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	1	47
56	3	2	1	2	1	1	3	2	2	2	2	1	3	1	2	3	1	2	1	2	2	3	1	3	46
57	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	1	1	3	2	1	2	3	3	52
58	2	2	1	2	1	2	1	2	2	2	2	1	3	1	2	3	1	2	1	2	2	1	1	3	42
59	1	1	2	3	3	1	1	1	1	2	3	1	1	3	1	1	2	2	2	1	1	1	1	1	37
60	3	2	3	2	3	2	3	3	3	2	2	3	2	2	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	65

24	37	27	88
20	28	13	61
20	26	16	62
15	21	15	51
17	19	16	52
7	16	10	33
16	22	16	54
8	10	10	28
15	20	15	50
7	10	7	24
24	27	25	76
20	26	18	64
16	21	19	56
20	32	21	73
19	28	18	65
13	20	14	47
10	21	15	46
31	40	30	101
22	32	21	75
29	38	23	90
21	29	21	71
14	16	17	47
11	23	13	47
14	24	15	53
13	20	14	47
13	19	14	46
16	21	15	52
11	19	12	42
12	16	9	37
18	26	21	65

61	1	2	2	2	1	3	1	1	1	2	2	3	2	3	2	1	1	3	3	3	2	2	1	2	46
62	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	5	2	4	5	5	4	2	88
63	3	3	3	1	5	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	1	2	61
64	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	52
65	3	2	1	2	3	5	1	2	1	1	2	1	3	2	3	2	3	3	2	1	1	3	2	4	53
66	4	1	4	1	4	3	1	1	3	1	3	1	4	2	3	2	3	1	3	3	3	3	1	2	57
67	2	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	2	1	32
68	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	28
69	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	2	1	2	5	3	1	3	5	3	3	3	4	2	5	76
70	2	2	2	2	2	2	2	3	3	1	2	3	3	4	1	2	2	3	2	2	2	2	2	3	54
71	5	2	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	3	2	66
72	4	2	3	2	2	1	3	3	2	2	3	2	2	3	1	1	1	3	3	3	3	3	3	2	57
73	4	3	3	2	2	1	3	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3	4	3	3	3	3	3	2	66
74	3	3	3	2	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2	3	4	4	4	3	3	3	3	3	74
75	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	5	5	2	3	3	2	2	3	2	66
76	3	3	3	4	3	4	5	3	4	3	4	3	3	4	4	5	4	3	5	4	3	5	4	3	89
77	4	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	48
78	4	1	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	48
79	1	3	4	4	4	5	5	4	3	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	3	4	4	95
80	3	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	108
81	2	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	76
82	3	3	4	3	4	3	5	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	79
83	3	4	4	4	3	5	5	4	3	3	4	5	4	5	3	4	4	3	3	4	3	4	3	4	91
84	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	71
85	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	71
86	3	2	1	1	1	3	3	1	1	1	1	2	2	3	1	1	1	3	3	1	1	3	3	1	43
87	4	1	2	2	2	1	2	1	2	2	2	3	3	2	2	3	1	1	2	1	2	2	2	2	47
88	3	3	3	2	2	2	3	1	1	1	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	52
89	1	2	2	2	2	2	2	2	3	3	1	2	3	3	4	1	2	2	3	2	2	2	2	2	52
90	4	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	50

12	18	16	46
24	37	27	88
20	28	13	61
16	21	15	52
17	20	16	53
18	23	16	57
10	12	10	32
8	12	8	28
24	27	25	76
14	24	16	54
22	26	18	66
17	20	20	57
18	27	21	66
20	31	23	74
19	30	17	66
25	37	27	89
14	20	14	48
13	20	15	48
26	42	27	95
31	43	34	108
23	31	22	76
25	31	23	79
28	39	24	91
21	30	20	71
20	30	21	71
14	14	15	43
14	21	12	47
18	18	16	52
13	24	15	52
15	20	15	50

91	4	3	3	3	3	3	3	4	3	2	3	3	1	3	3	3	3	4	3	3	1	3	2	69
92	3	3	2	1	2	1	1	1	2	2	2	2	1	3	1	2	3	1	2	1	2	2	1	42
93	3	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	1	1	3	2	1	2	1	50
94	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	3	2	2	3	3	2	2	2	2	2	53
95	2	2	2	1	2	1	1	1	2	2	2	2	1	3	1	2	3	1	2	1	2	2	1	40
96	5	1	1	2	1	3	1	1	1	1	2	1	1	1	3	1	1	2	2	2	1	1	1	37
97	4	5	5	2	5	2	3	3	2	5	2	3	5	5	5	5	5	2	5	5	2	5	5	93
98	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	2	2	3	2	2	4	2	3	3	3	3	3	3	65
99	1	1	2	2	2	1	1	1	1	1	2	1	3	2	3	2	1	1	1	3	3	2	2	40
100	5	2	2	1	1	5	1	1	1	2	1	3	1	2	1	3	1	3	2	2	3	2	1	49
101	2	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	5	2	4	5	5	88
102	3	3	3	3	1	5	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	62
103	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	2	3	3	2	2	3	2	3	62
104	4	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	53
105	2	3	2	1	2	3	5	1	1	1	1	2	1	3	2	3	2	3	3	2	1	1	3	50
106	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	1	1	2	1	2	2	2	1	33
107	3	4	1	4	1	4	1	1	1	3	1	3	1	4	2	3	1	3	1	3	3	3	3	55
108	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	29
109	2	3	1	2	2	2	3	2	2	2	2	2	1	2	2	3	3	1	2	1	2	3	2	50
110	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	27
111	2	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	2	1	2	5	3	1	3	5	3	3	3	4	73
112	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	65
113	3	2	3	2	2	1	3	3	2	2	3	2	2	3	1	2	1	3	3	3	3	3	3	57
114	1	3	3	2	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2	3	4	4	3	3	3	3	3	71
115	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	5	4	2	3	3	2	2	3	65
116	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	47
117	5	1	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	49
118	2	4	5	4	5	5	3	5	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	3	5	5	99
119	5	3	4	3	4	3	2	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	77
120	4	4	4	4	3	5	5	4	3	3	4	5	4	5	3	4	4	3	3	3	3	4	3	91

22	28	19	69
13	19	10	42
17	22	11	50
14	24	15	53
11	19	10	40
14	13	10	37
26	40	27	93
18	26	21	65
10	17	13	40
17	16	16	49
22	37	29	88
20	28	14	62
19	26	17	62
17	21	15	53
18	17	15	50
7	15	11	33
18	20	17	55
9	10	10	29
15	21	14	50
10	10	7	27
23	27	23	73
20	26	19	65
16	21	20	57
18	31	22	71
19	29	17	65
13	20	14	47
14	20	15	49
28	41	30	99
24	31	22	77
29	39	23	91

121	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	70
122	1	2	1	3	1	3	3	1	1	1	1	2	2	3	1	1	1	3	3	1	3	3	3	45
123	2	1	2	2	2	1	2	1	2	2	2	3	3	2	2	3	1	3	2	1	2	2	2	47
124	4	2	2	2	2	2	2	2	3	3	1	2	3	3	4	1	2	2	3	2	2	2	2	55
125	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	47
126	1	3	2	1	2	1	1	3	2	2	2	2	1	3	1	2	3	1	2	1	2	2	3	44
127	4	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	1	1	3	2	1	2	53
128	2	2	2	1	2	1	2	1	2	2	2	2	1	3	1	2	3	1	2	1	2	2	1	41
129	2	1	1	2	3	3	1	1	1	1	2	3	1	1	3	1	1	2	2	2	1	1	1	38
130	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	2	2	3	2	2	4	2	3	3	3	3	3	3	65
131	2	1	2	2	2	1	3	1	1	1	2	2	3	2	3	2	1	1	3	3	3	2	2	46
132	5	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	5	2	4	5	5	91
133	3	3	3	3	1	5	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	62
134	1	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	51
135	3	3	2	1	2	3	5	1	2	1	1	2	1	3	2	3	2	3	3	2	1	1	3	52
136	1	4	1	4	1	4	3	1	1	3	1	3	1	4	2	3	2	3	1	3	3	3	3	56
137	4	2	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	3	1	1	1	2	35
138	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	28
139	1	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	2	1	2	5	3	1	3	5	3	3	3	4	72
140	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	1	2	3	3	4	1	2	2	3	2	2	2	2	53
141	2	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	3	2	63
142	2	3	2	2	1	3	3	2	2	3	2	2	3	1	1	1	3	3	3	3	3	3	2	55
143	3	3	2	2	1	3	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3	4	3	3	3	3	3	2	65
144	3	3	2	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2	3	4	4	4	3	3	3	3	3	74
145	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	5	5	2	3	3	2	2	3	2	66
146	3	3	4	3	4	5	3	4	3	4	3	3	4	4	5	4	3	5	4	3	5	4	3	90
147	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	46
148	1	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	46
149	3	4	4	4	5	5	4	3	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	3	4	4	97
150	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	109

20	30	20	70
14	14	17	45
12	21	14	47
16	24	15	55
12	20	15	47
11	21	12	44
18	22	13	53
12	19	10	41
13	15	10	38
18	26	21	65
13	18	15	46
25	37	29	91
20	28	14	62
15	21	15	51
19	18	15	52
18	21	17	56
13	12	10	35
8	12	8	28
22	27	23	72
14	24	15	53
20	26	17	63
16	20	19	55
17	28	20	65
20	32	22	74
19	29	18	66
25	37	28	90
12	20	14	46
10	21	15	46
29	42	26	97
33	42	34	109

151	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	77
152	3	4	3	4	3	5	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	79
153	4	4	4	3	5	5	4	3	3	4	5	4	5	3	4	4	3	3	4	3	4	3	4	91
154	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	71
155	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	72
156	2	1	1	1	3	3	1	1	1	1	2	2	3	1	1	1	3	3	1	1	3	3	1	43
157	1	2	2	2	1	2	1	2	2	2	3	3	2	2	3	1	1	2	1	2	2	2	2	45
158	3	3	2	2	2	3	1	1	1	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	1	50
159	2	2	2	2	2	2	2	3	3	1	2	3	3	4	1	2	2	3	2	2	2	2	2	53
160	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	47
161	3	3	3	3	3	3	4	3	2	3	3	1	3	3	3	3	3	4	3	3	1	3	2	68
162	3	2	1	2	1	1	1	2	2	2	2	1	3	1	2	3	1	2	1	2	2	1	1	42
163	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	1	1	3	2	1	2	1	50
164	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	3	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	53
165	2	2	1	2	1	1	1	2	2	2	2	1	3	1	2	3	1	2	1	2	2	1	1	41
166	1	1	2	1	3	1	1	1	1	2	1	1	1	3	1	1	2	2	2	1	1	1	1	33
167	5	5	2	5	2	3	3	2	5	2	3	5	5	5	5	5	2	5	5	2	5	5	3	91
168	3	2	3	2	3	2	3	3	3	2	2	3	2	2	4	2	3	3	3	3	3	3	3	65
169	1	2	2	2	1	1	1	1	1	2	1	3	2	3	2	1	1	1	3	3	2	2	1	41
170	2	2	1	1	5	1	1	1	2	1	3	1	2	1	3	1	3	2	2	3	2	1	3	49
171	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	5	2	4	5	5	4	88
172	3	3	3	1	5	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	1	61
173	2	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	2	3	3	2	2	3	2	3	2	62
174	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	51
175	3	2	1	2	3	5	1	1	1	1	2	1	3	2	3	2	3	3	2	1	1	3	2	52
176	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	1	1	2	1	2	2	2	1	1	33
177	4	1	4	1	4	1	1	1	3	1	3	1	4	2	3	1	3	1	3	3	3	3	1	54

24	32	21	77
25	32	22	79
29	38	24	91
21	29	21	71
21	30	21	72
12	16	15	43
11	21	13	45
16	19	15	50
14	24	15	53
13	20	14	47
22	27	19	68
11	19	12	42
16	21	13	50
14	25	14	53
10	19	12	41
10	14	9	33
25	39	27	91
18	26	21	65
10	17	14	41
13	18	18	49
24	37	27	88
20	28	13	61
20	26	16	62
15	21	15	51
17	19	16	52
7	16	10	33
16	22	16	54

N°	Sexo	Edad	Grado de instrucción	Ocupación				
1	1	1	1	1	Masculino	1		
2	1	1	1	1	Femenino	2		
3	1	1	1	1				
4	1	1	1	1				
5	1	1	1	1	Adulto joven 18 a 30 años	1		
6	1	1	1	1	Adulto maduro 31 años a 59 años	2		
7	1	1	1	1	Adulto mayor 60 años a más	3		
8	1	1	1	1				
9	1	1	1	1				
10	1	1	1	1	Analfabeto	1		
11	1	1	1	1	Primaria incompleta	2		
12	1	1	1	1	Primaria completa	3		
13	1	1	1	1	Secundaria incompleta	4		
14	1	1	2	1	Secundaria completa	5		
15	1	1	2	1	Técnico superior incompleto	6		
16	1	1	2	1	Técnico superior completo	7		
17	1	1	2	1	Superior universitario incompleto	8		
18	1	1	2	1	Superior universitario completo	9		
19	1	1	2	1				
20	1	1	2	1				
21	1	1	2	1	Ama de casa	1		
22	1	1	2	1	Trabajo eventual	2		
23	1	1	2	1	Obrero	3		
24	1	1	2	1	Empleado	4		
25	1	1	2	1	Emprendedor	5		
26	1	1	2	1				
27	1	1	2	1				
28	1	1	2	1				
29	1	1	2	1				
30	1	1	2	1				

31	1	1	2	1
32	1	1	2	1
33	1	1	2	1
34	1	1	2	1
35	1	1	2	1
36	1	1	2	1
37	1	1	2	1
38	1	1	2	1
39	1	1	2	1
40	1	1	2	1
41	1	1	3	1
42	1	1	3	1
43	1	2	3	1
44	1	2	3	1
45	1	2	3	1
46	1	2	3	1
47	1	2	3	1
48	1	2	3	1
49	1	2	3	1
50	1	2	3	1
51	1	2	3	1
52	1	2	3	1
53	1	2	3	1
54	1	2	3	1
55	1	2	3	1
56	1	2	3	1
57	1	2	3	1
58	1	2	3	2
59	1	2	3	2
60	1	2	3	2

61	1	2	3	2
62	1	2	3	2
63	1	2	3	2
64	1	2	4	2
65	1	2	4	2
66	1	2	4	2
67	1	2	4	2
68	1	2	4	2
69	1	2	4	2
70	1	2	4	2
71	1	2	4	2
72	1	2	4	2
73	1	2	4	2
74	1	2	4	2
75	1	2	4	2
76	1	2	4	2
77	1	2	4	2
78	1	2	4	2
79	1	2	4	2
80	1	2	4	2
81	1	2	4	2
82	1	2	4	2
83	1	2	4	2
84	1	2	4	2
85	1	2	4	2
86	1	2	4	2
87	1	2	4	2
88	1	2	4	2
89	1	2	4	2
90	1	2	4	2

91	1	2	4	2
92	1	2	4	2
93	1	2	4	2
94	2	2	4	2
95	2	2	4	2
96	2	2	4	2
97	2	2	4	2
98	2	2	5	2
99	2	2	5	2
100	2	2	5	2
101	2	2	5	2
102	2	2	5	2
103	2	2	5	2
104	2	2	5	2
105	2	2	5	2
106	2	2	5	2
107	2	2	5	2
108	2	3	5	2
109	2	3	5	2
110	2	3	5	2
111	2	3	5	2
112	2	3	5	2
113	2	3	5	2
114	2	3	5	2
115	2	3	5	2
116	2	3	5	2
117	2	3	5	2
118	2	3	5	2
119	2	3	5	2
120	2	3	5	2

121	2	3	5	2
122	2	3	5	2
123	2	3	5	2
124	2	3	5	2
125	2	3	5	2
126	2	3	5	2
127	2	3	5	2
128	2	3	5	2
129	2	3	5	2
130	2	3	5	2
131	2	3	5	2
132	2	3	5	2
133	2	3	5	2
134	2	3	5	2
135	2	3	5	2
136	2	3	6	2
137	2	3	6	2
138	2	3	6	2
139	2	3	6	2
140	2	3	6	2
141	2	3	6	2
142	2	3	6	2
143	2	3	6	2
144	2	3	6	2
145	2	3	6	2
146	2	3	6	2
147	2	3	6	2
148	2	3	6	2
149	2	3	6	2
150	2	3	6	2

151	2	3	6	2
152	2	3	6	2
153	2	3	7	2
154	2	3	7	2
155	2	3	7	2
156	2	3	7	3
157	2	3	7	3
158	2	3	7	3
159	2	3	7	3
160	2	3	7	3
161	2	3	7	3
162	2	3	7	3
163	2	3	7	3
164	2	3	7	3
165	2	3	7	3
166	2	3	7	3
167	2	3	8	3
168	2	3	8	3
169	2	3	8	3
170	2	3	8	3
171	2	3	8	3
172	2	3	8	4
173	2	3	9	4
174	2	3	9	4
175	2	3	9	4
176	2	3	9	5
177	2	3	9	5

Niveles y rangos

VARIABLES	N° ítems	Escalas y valores	Puntajes		Diferencia de puntajes	Niveles	Rangos	
			Max	Min			L. inferior	L. superior
Calidad de atención	30	5=Siempre 1=nunca	150	30	120	Alto Medio Bajo	110 70 30	150 109 69
Satisfacción del usuario	24	5=Siempre 1=nunca	120	24	96	Muy satisfecho Satisfecho Insatisfecho	88 56 24	120 87 55
DIMENSIONES X								
	N° ítems	Escalas y valores	Puntajes			Niveles	Rangos	
Elementos tangibles	11	5=Siempre 1=nunca	55	11	44	Alto Medio Bajo	41 26 11	55 40 25
Seguridad	7	5=Siempre 1=nunca	35	7	28	Alto Medio Bajo	26 16 7	35 25 15
Capacidad de respuesta	3	5=Siempre 1=nunca	15	3	12	Alto Medio Bajo	11 7 3	15 10 6
Fiabilidad	4	5=Siempre 1=nunca	20	4	16	Alto Medio Bajo	15 9 4	20 14 8
Empatía	5	5=Siempre 1=nunca	25	5	20	Alto Medio Bajo	19 12 5	25 18 11

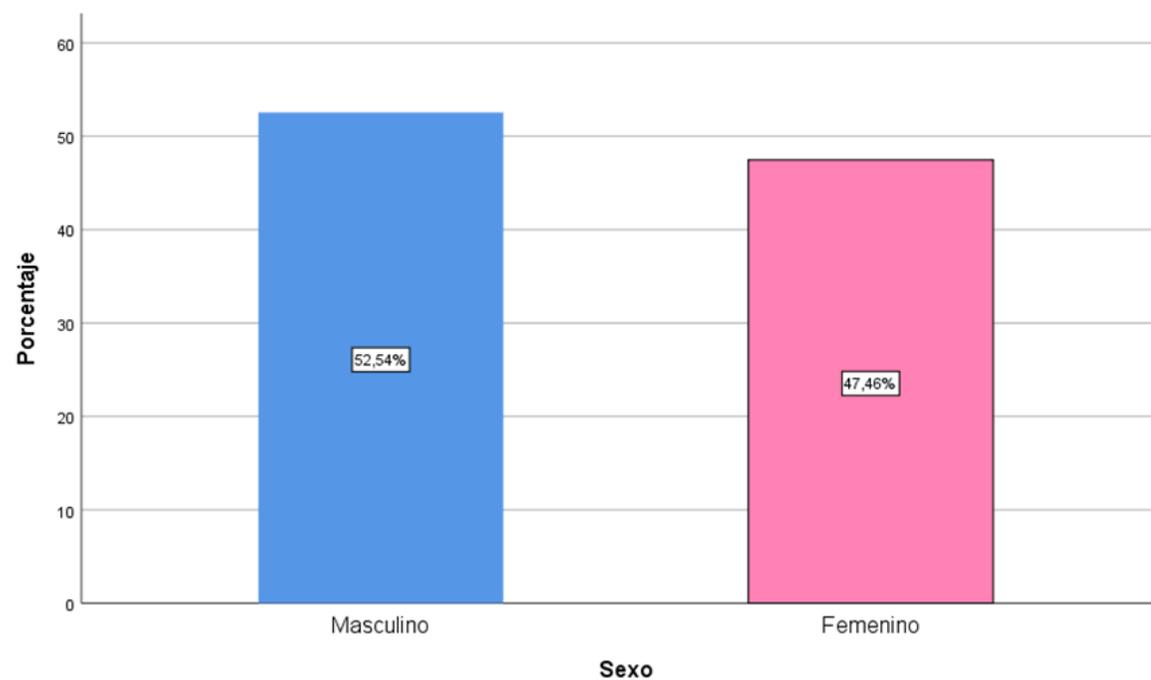
DIMENSIONES Y								
	N° items	Escalas y valores	Puntajes			Niveles	Rangos	
Trato digno y respetuoso	7	5=Siempre 1=nunca	Max	Min	28		L. inferior	L. superior
			35	7		Muy satisfecho	26	35
						Satisfecho	16	25
						Insatisfecho	7	15
Cortesía y amabilidad	10	5=Siempre 1=nunca	Max	Min	40		L. inferior	L. superior
			50	10		Muy satisfecho	37	50
						Satisfecho	23	36
						Insatisfecho	10	22
Competencia profesional	7	5=Siempre 1=nunca	Max	Min	28		L. inferior	L. superior
			35	7		Muy satisfecho	26	35
						Satisfecho	16	25
						Insatisfecho	7	15

OTROS ANEXOS

TABLA 5.1.1

Distribución de frecuencias según el sexo de los usuarios que acuden al servicio de emergencia del Hospital María Auxiliadora- 2023

GRAFICO

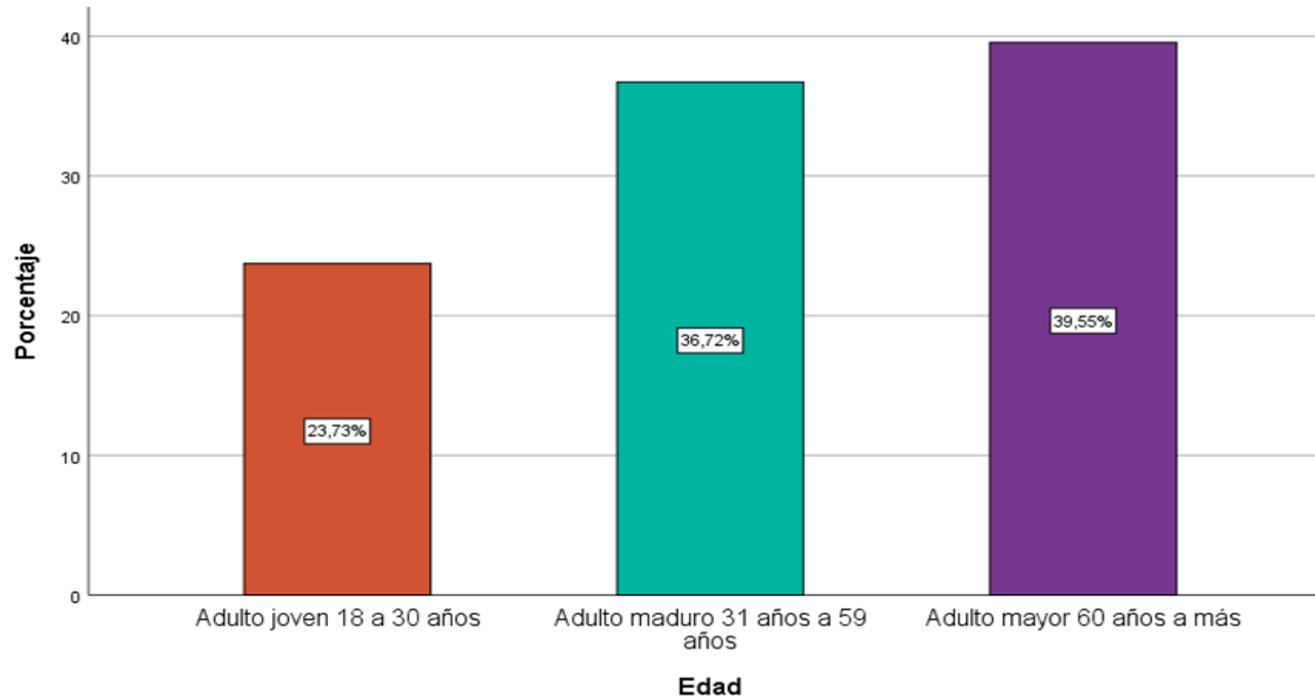


Fuente: Elaboración propia

TABLA 5.1.2

Distribución de frecuencias según la edad de los usuarios que acuden al servicio de emergencia del Hospital María Auxiliadora- 2023

GRAFICO

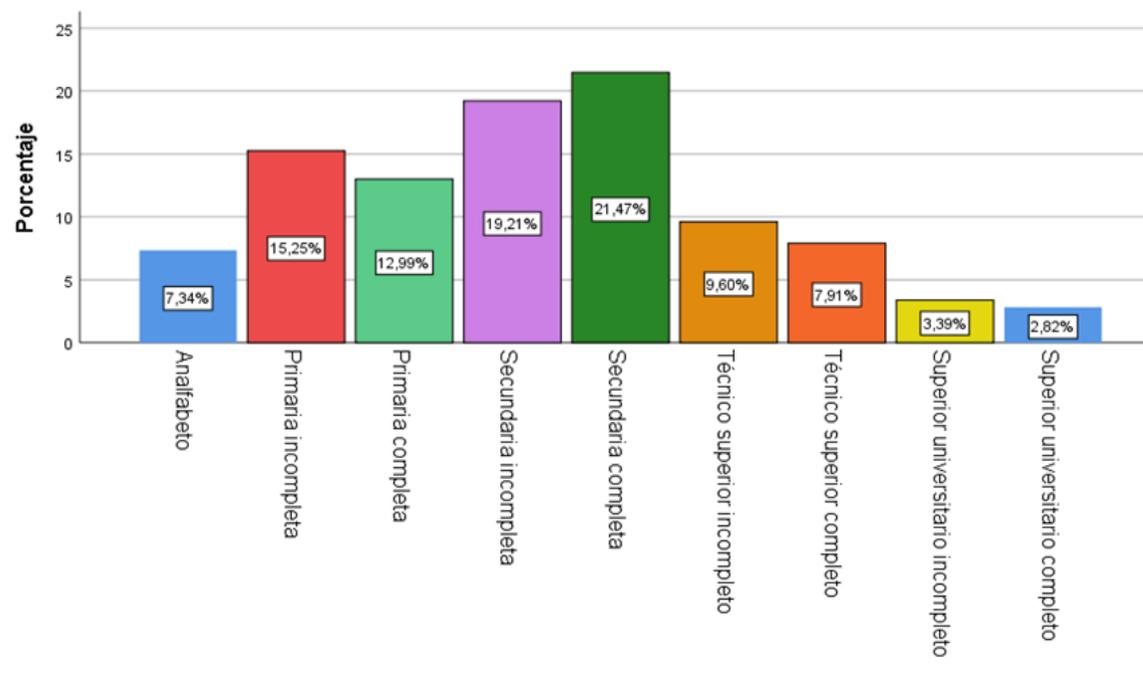


Fuente: Elaboración propia

TABLA 5.1.3

Distribución de frecuencias según el grado de instrucción de los usuarios que acuden al servicio de emergencia del Hospital María Auxiliadora- 2023

GRAFICO

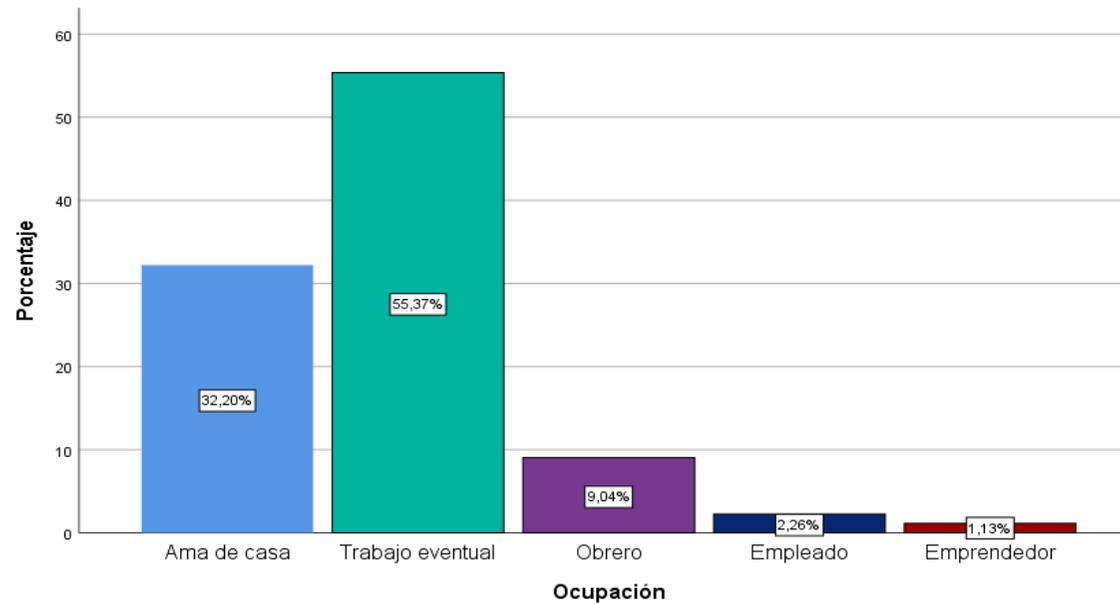


Fuente: Elaboración propia

Tabla 5.1.4

Distribución de frecuencias según la ocupación de los usuarios que acuden al servicio de emergencia del Hospital María Auxiliadora- 2023

GRAFICO

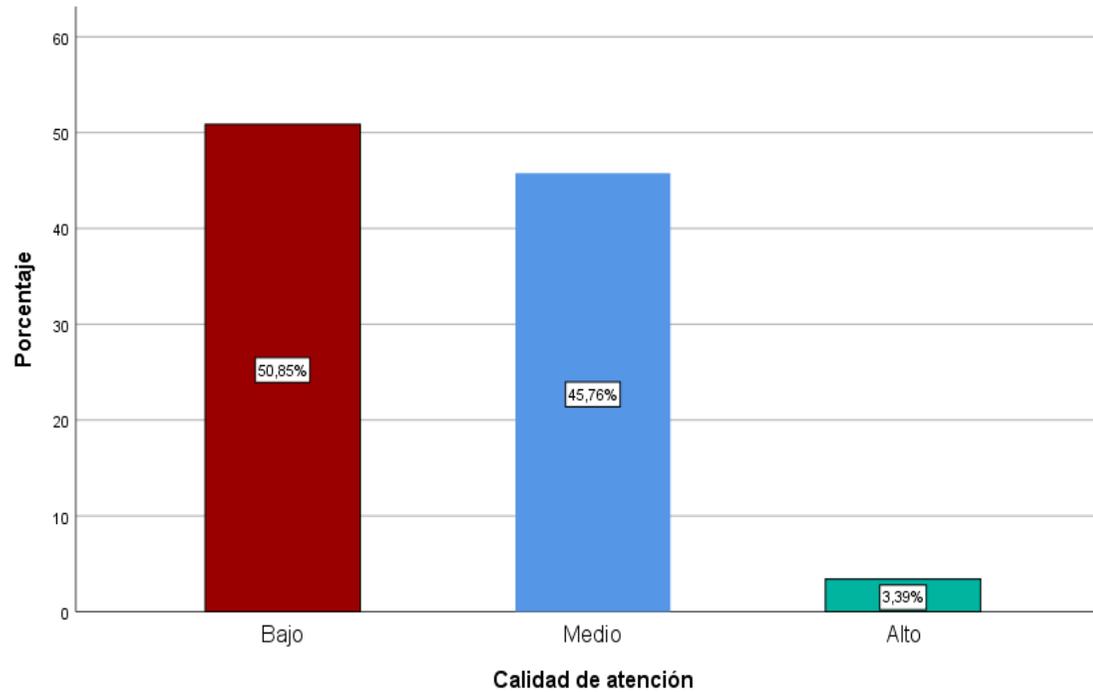


Fuente: Elaboración propia

Tabla 5.1.5

Calidad de atención de las enfermeras a los usuarios que acuden al servicio de emergencia del Hospital María Auxiliadora- 2023

GRAFICO

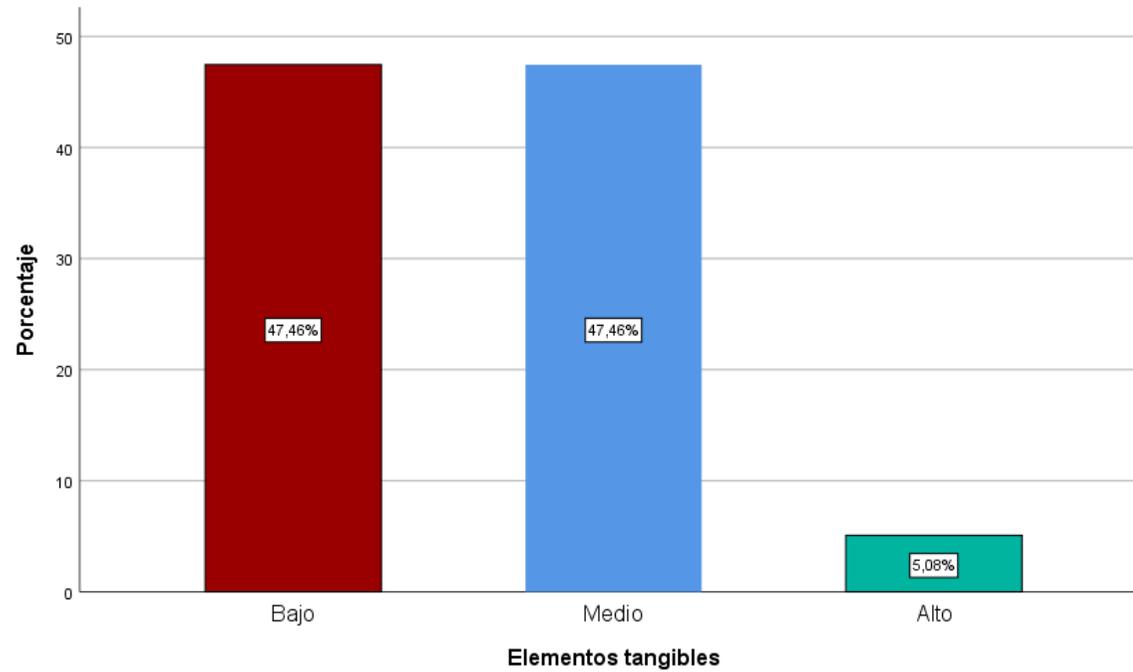


Fuente: Elaboración propia

Tabla 5.1.6

GRAFICO

Niveles de dimensión elementos tangibles según la percepción de los usuarios que acuden al servicio de emergencia del Hospital María Auxiliadora- 2023

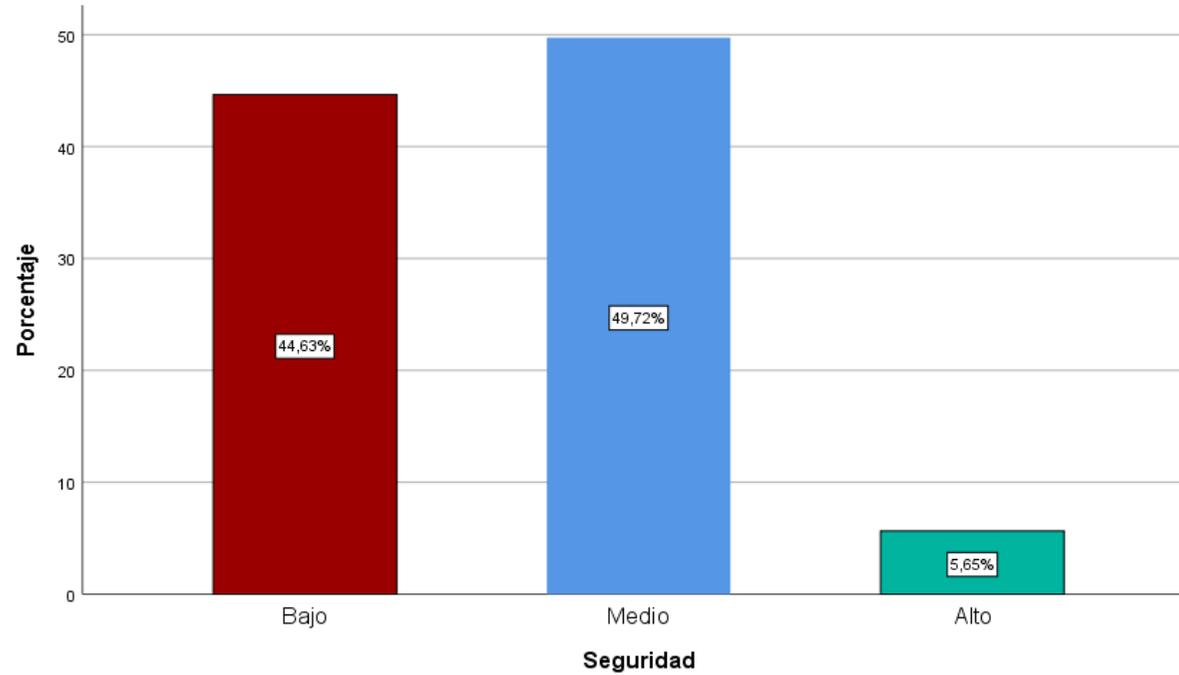


Fuente: Elaboración propia

Tabla 5.1.7

Niveles de dimensión seguridad según la percepción de los usuarios que acuden al servicio de emergencia del Hospital María Auxiliadora- 2023

GRAFICO

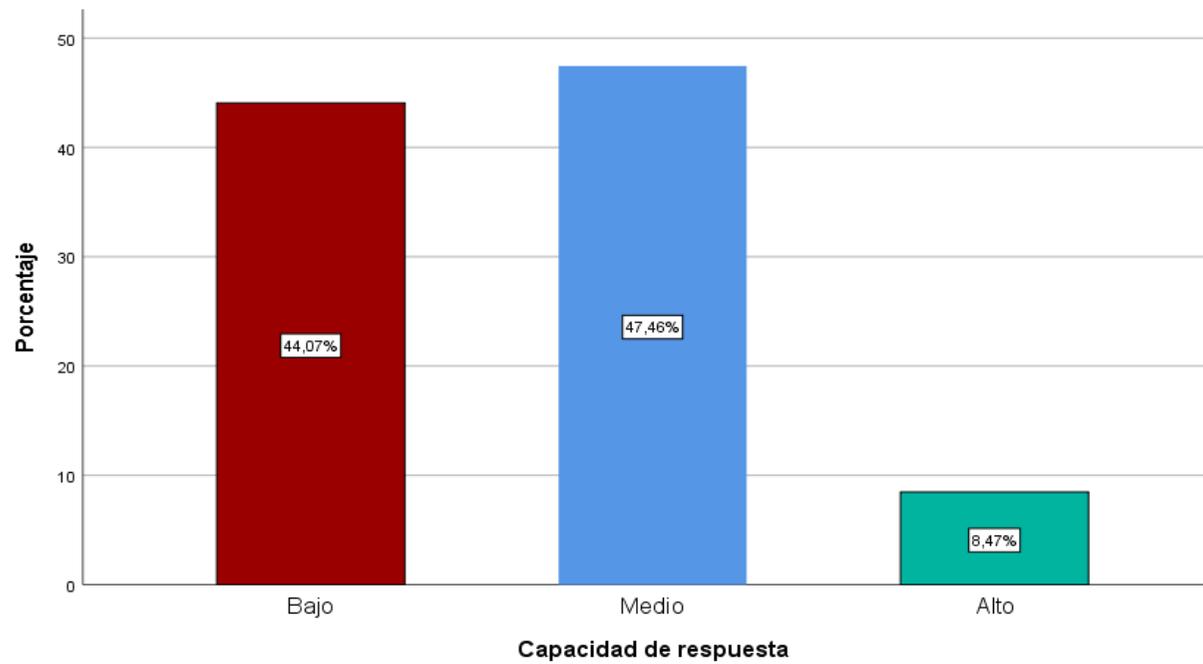


Fuente: Elaboración propia

Tabla 5.1.8

Niveles de la dimensión capacidad de respuesta según la percepción de los usuarios que acuden al servicio de emergencia del Hospital María Auxiliadora- 2023

GRAFICO

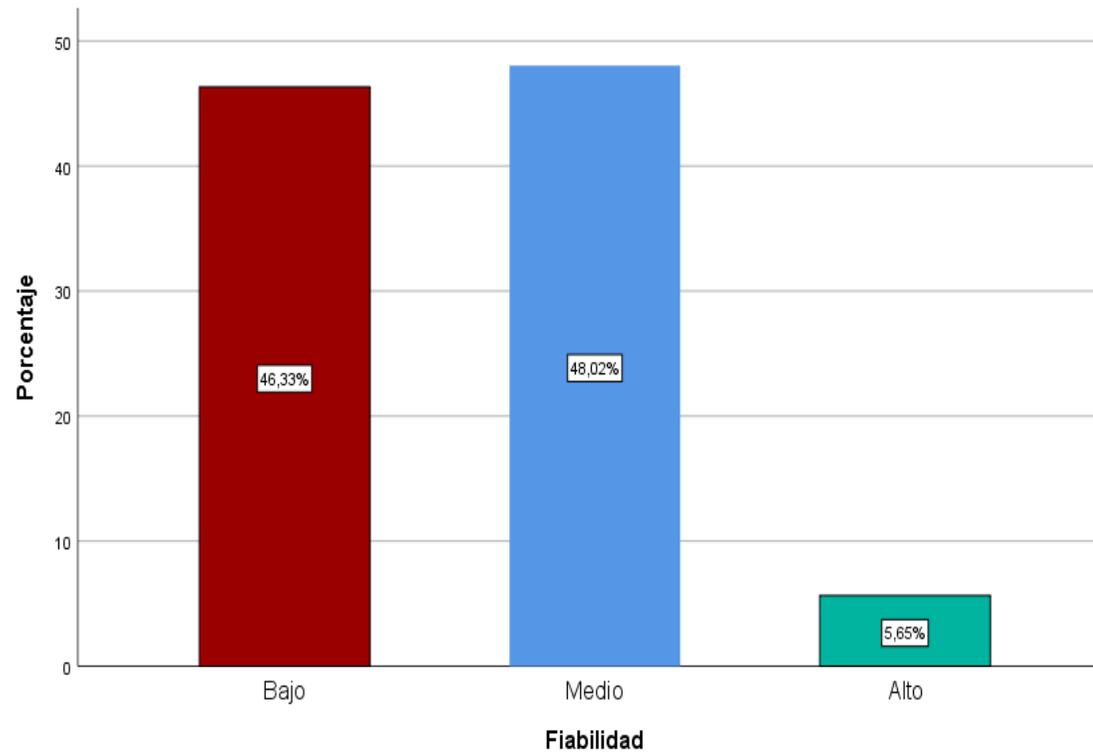


Fuente: Elaboración propia

Tabla 5.1.9

Niveles de la dimensión fiabilidad según la percepción de los usuarios que acuden al servicio de emergencia del Hospital María Auxiliadora- 2023

GRAFICO

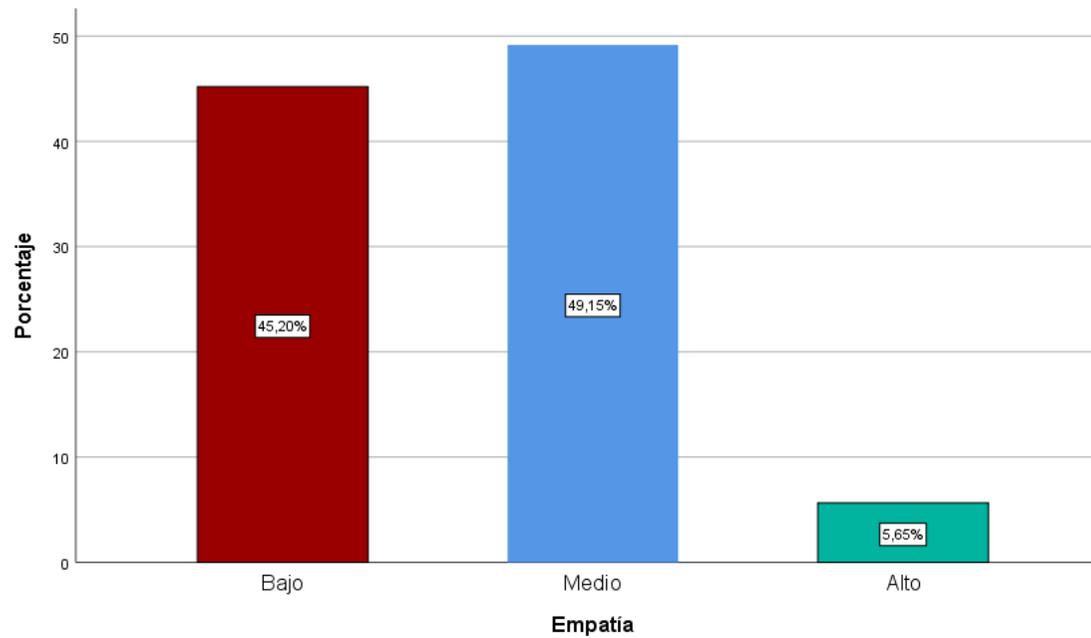


Fuente: Elaboración propia

Tabla 5.1.10

Niveles de la dimensión empatía según la percepción de los usuarios que acuden al servicio de emergencia del Hospital María Auxiliadora- 2023

GRAFICO

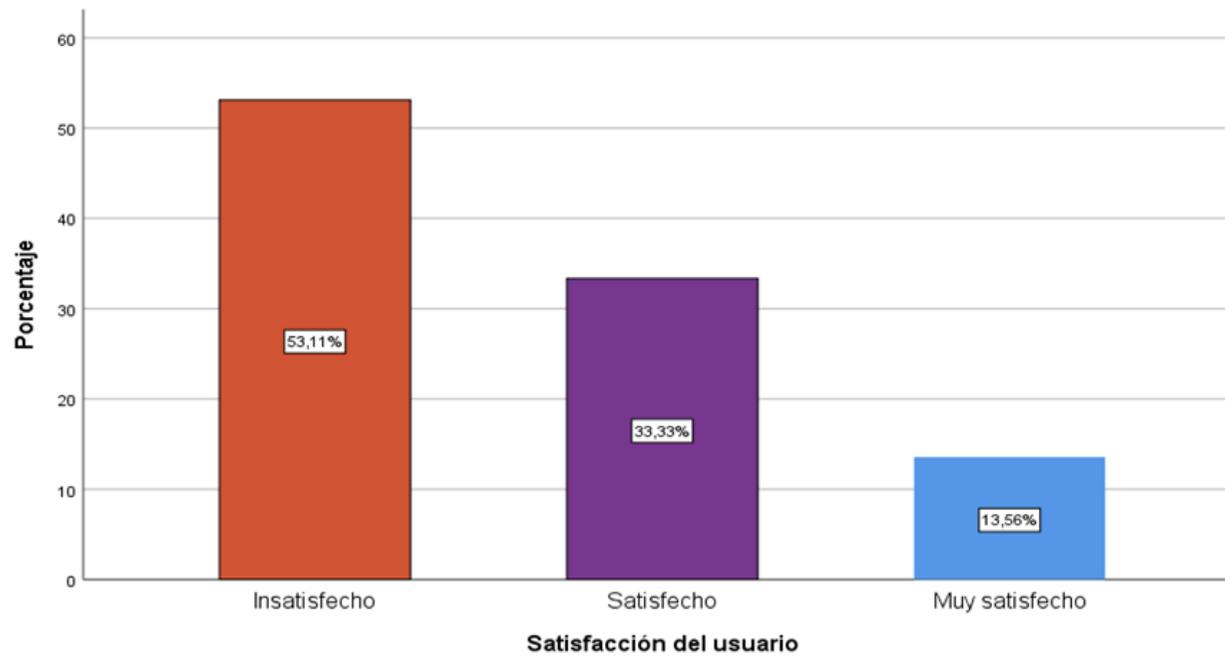


Fuente: Elaboración propia

Tabla 5.1.11

Nivel de la variable satisfacción de los usuarios que acuden al servicio de emergencia del Hospital María Auxiliadora-2023

GRAFICO

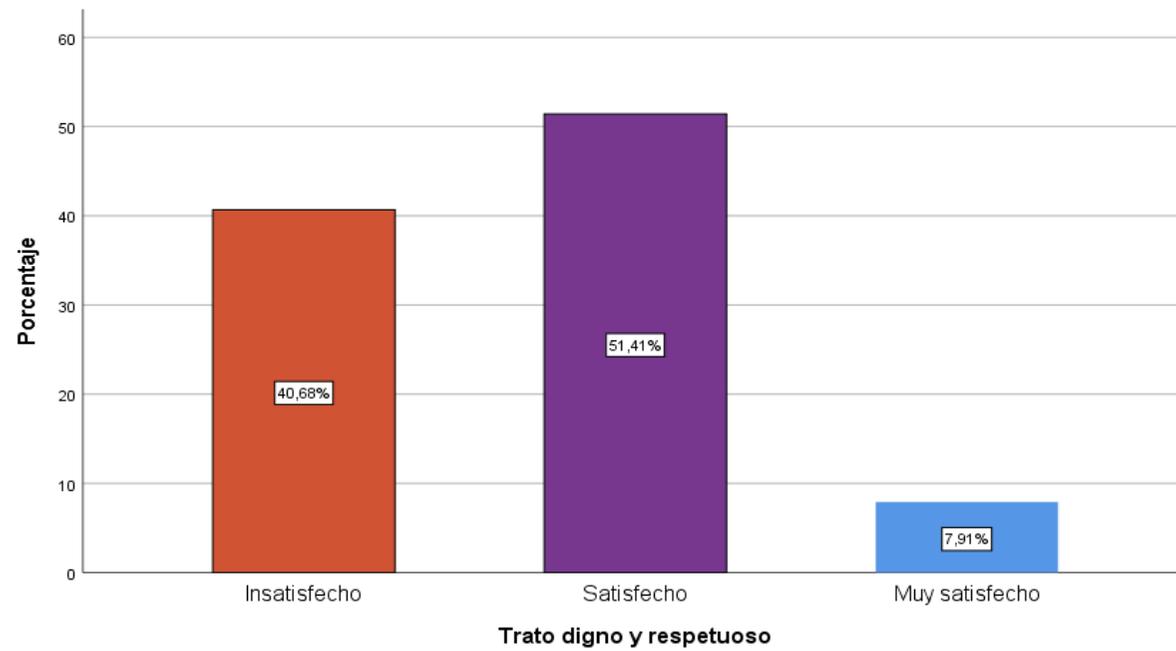


Fuente: Elaboración propia

Tabla 5.1.12

Niveles de la dimensión trato digno y respetuoso de los usuarios que acuden al servicio de emergencia del Hospital María Auxiliadora- 2023

GRAFICO

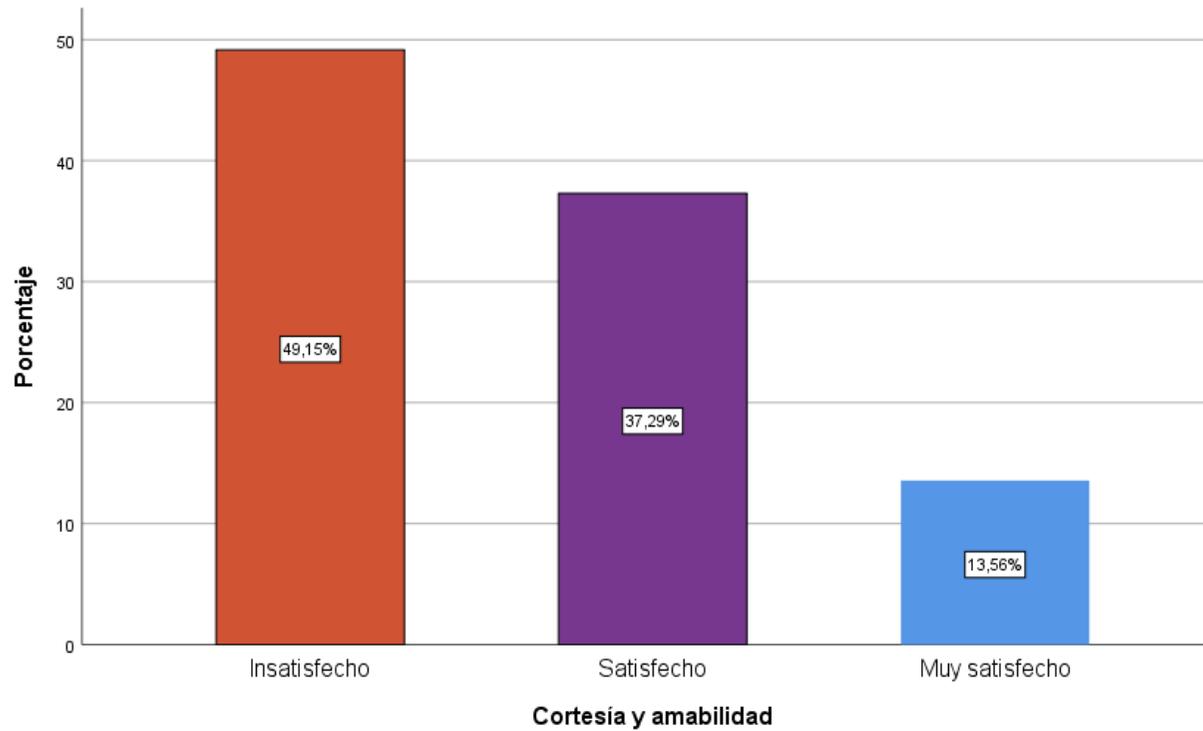


Fuente: Elaboración propia

Tabla 5.1.13

Niveles de la dimensión cortesía y amabilidad de los usuarios que acuden al servicio de emergencia del Hospital María Auxiliadora- 2023

GRAFICO

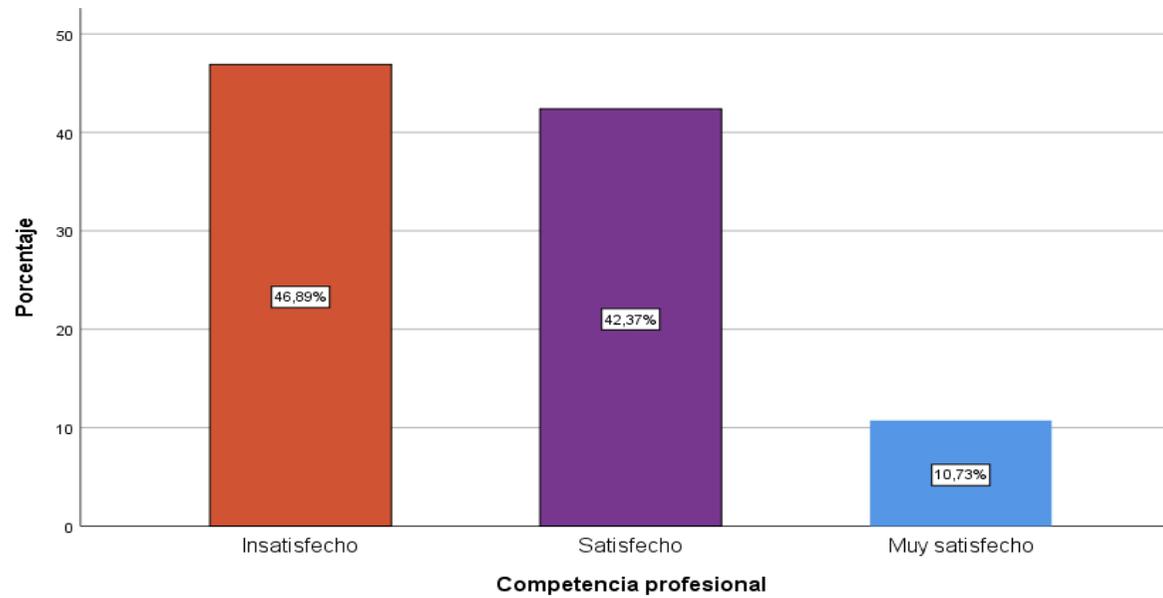


Fuente: Elaboración propia

Tabla 5.1.14

Niveles de la dimensión competencia profesional de los usuarios que acuden al servicio de emergencia del Hospital María Auxiliadora- 2023

GRAFICO



Fuente: Elaboración propia



PERÚ

Ministerio
de Salud

Viceministerio
de Prestaciones y
Aseguramiento en Salud

Hospital
María Auxiliadora

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"
"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

CONSTANCIA

El que suscribe, el **Presidente del Comité Institucional de Ética en la Investigación del Hospital María Auxiliadora**, **CERTIFICA** que el **PROYECTO DE INVESTIGACIÓN**, Versión del **27 de marzo del presente**; Titulado: **"CALIDAD DE ATENCIÓN DEL ENFERMERO Y NIVEL DE SATISFACCIÓN EN EL USUARIO QUE ACUDEN AL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL MARÍA AUXILIADORA, 2023"**; con Código Único de Inscripción: **HMA/CIEI/025/2023**, presentado por la Investigadora: **Bach. Mónica del Carmen ROMERO FLORES**; ha sido **REVISADO**.

Asimismo, concluyéndose con la **APROBACIÓN** expedida por el Comité Institucional de Ética en Investigación. No habiéndose encontrado objeciones de acuerdo con los estándares propuestos por el Hospital María Auxiliadora.

Esta aprobación tendrá **VIGENCIA** hasta el **26 de marzo del 2023**. Los trámites para su renovación deben iniciarse por lo menos a 30 días hábiles previos a su fecha de vencimiento.

San Juan de Miraflores, 27 de marzo del 2023.

Atentamente,




M.C. Alberto Enfilio Colezzi Francis,
Presidente
Comité Institucional de Ética en Investigación
Hospital María Auxiliadora

Av. Miguel Iglesias N.º 968
San Juan de Miraflores
T. (01) 2171818 - 3112
oadi@hma.gob.pe

www.hma.gob.pe

1 (1)

 **Siempre**
con el pueblo