

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



**“CALIDAD DE ATENCIÓN DEL ENFERMERO SEGÚN PERCEPCIÓN DEL
USUARIO EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL NACIONAL
SERGIO E. BERNALES. COMAS JULIO-SETIEMBRE 2018”**

**TESIS PARA OPTAR EL TITULO DE SEGUNDA ESPECIALIDAD
PROFESIONAL EN ENFERMERIA EN EMERGENCIAS Y DESASTRES**

AUTORES:

LIC. NANCY LISETTE CESPEDES CARRASCO

LIC MILAGROS CANDELARIA GASTELO BRAVO

CALLAO- 2018

PERU

**CALIDAD DE ATENCIÓN DEL
ENFERMERO SEGÚN PERCEPCIÓN DEL
USUARIO EN EL SERVICIO DE
EMERGENCIA DEL HOSPITAL
NACIONAL SERGIO E. BERNALES.
COMAS JULIO-SETIEMBRE 2018**

AUTORES:

LIC. NANCY LISETTE CESPEDES CARRASCO

LIC MILAGROS CANDELARIA GASTELO BRAVO



UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
UNIDAD DE SEGUNDA ESPECIALIDAD

XXXVI CICLO TALLER DE TESIS PARA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE SEGUNDA ESPECIALIDAD PROFESIONAL

ACTA N° 102-2018

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

Siendo las 11:00 horas del viernes 09 de noviembre del año dos mil dieciocho, en el Auditorio de la Facultad de Ciencias de la Salud, se reúne el Jurado Evaluador del XXXVI Ciclo Taller de Tesis para la obtención de Título de Segunda Especialidad Profesional; conformado por los siguientes docentes:


Dra. NANCY SUSANA CHALCO CASTILLO	PRESIDENTA
Mg. MERY JUANA ABASTOS ABARCA	SECRETARIA
Mg. LAURA DEL CARMEN MATAMOROS SAMPÉN	VOCAL


Con la finalidad de evaluar la sustentación de la Tesis, titulada "CALIDAD DE ATENCIÓN DEL ENFERMERO SEGÚN PERCEPCIÓN DEL USUARIO EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL NACIONAL SERGIO E. BERNALES. COMAS JULIO-SETIEMBRE 2018", presentado por: Don(ña) CESPEDES CARRASCO NANCY LISETTE y GASTELO BRAVO MILAGROS CANDELARIA.

Con el quórum establecido según el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Nacional del Callao, aprobado por Resolución de Consejo Universitario N° 309-2017-CU de fecha 24 de octubre de 2017; luego de la sustentación, los miembros del Jurado Examinador formularon las respectivas preguntas, las mismas que fueron absueltas.

En consecuencia, el Jurado Evaluador acordó **APROBAR** con la escala de calificación cualitativa *Muy Buena.....*, y calificación cuantitativa *Dieciséis... (16)* de la Tesis para optar el **Título de Segunda Especialidad Profesional en EMERGENCIAS Y DESASTRES**, de conformidad con el Art. 27° del Reglamento de Grados y Títulos, dándose por terminado el acto de sustentación, siendo las 11:30 horas del mismo día.

Callao, 09 de noviembre de 2018


.....
Dra. NANCY SUSANA CHALCO CASTILLO
Presidenta de Jurado Evaluador


.....
Mg. MERY JUANA ABASTOS ABARCA
Secretaria de Jurado Evaluador


.....
Mg. LAURA DEL CARMEN MATAMOROS SAMPÉN
Vocal de Jurado Evaluador

HOJA DE REFERENCIA DEL JURADO Y APROBACIÓN

MIEMBROS DEL JURADO DE SUSTENTACIÓN:

- Dra. NANCY SUSANA CHALCO CASTILLO PRESIDENTA
- Mg. MERY JUANA ABASTOS ABARCA SECRETARIA
- Mg. LAURA DEL CARMEN MATAMOROS SAMPÉN VOCAL

ASESORA: MG. CARMEN MALPICA CHIHUA

Nº de Libro: 02

Nº de Folio: 370

Nº de Acta: 102-2018

Fecha de Aprobación de la tesis: 09 de Noviembre de 2018

Resolución de Sustentación: Nº 1443-2018-CF/FCS

DEDICATORIA

A nuestros padres por apoyarnos incondicionalmente y por ser verdadero ejemplo a seguir.

A nuestros hijos por ser el motor y motivo de seguir esforzándonos día a día para el cumplimiento de nuestras metas.

AGRADECIMIENTO

A Dios, por darnos la vida, la fortaleza y sabiduría en todo momento.

A nuestra querida familia, que son los miembros quiénes siempre nos han brindado apoyo y motivación en nuestra formación académica.

A nuestras estimadas docentes, por impartirnos sus grandes conocimientos y experiencias.

Finalmente, un profundo agradecimiento a la prestigiosa Universidad Nacional del Callao.

ÍNDICE

RESUMEN	5
ABSTRACT	6
INTRODUCCIÓN	7
CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	9
1.1 Descripción de la Realidad Problemática	9
1.2 Formulación del Problema	13
1.2.1 Problema General	13
1.2.2 Problemas Específicos	13
1.3 Objetivos de la Investigación	14
1.3.1 Objetivo General	14
1.3.2 Objetivos Específicos	14
1.4 Limitantes de la Investigación	14
1.4.1 Limitante teórico	15
1.4.2 Limitante temporal	15
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	16
2.1 Antecedentes	16
2.1.1 Antecedentes Internacionales	16
2.1.2 Antecedentes Nacionales	19
2.2 Bases Epistémicas	22
2.2.1 Teoría de la Atención de Calidad	23
2.3 Bases Conceptuales	24
2.3.1 Teórico – Conceptual	24
2.3.2 Calidad de Atención de Enfermería	25
2.3.3 Componentes de la Calidad de Atención	25
2.4 Definición de Operacional de términos	29
CAPÍTULO III: HIPÓTESIS Y VARIABLES	30
3.1 Hipótesis	30
3.2 Definición conceptual de las variables	30
3.3 Operacionalización de variables	31

CAPÍTULO IV: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	32
4.1 Tipo y diseño de la de Investigación	32
4.1.1 Tipo de la Investigación	32
4.1.2 Diseño de la Investigación	32
4.2 Población y muestra	33
4.2.1 Población	33
4.2.2 Muestra de Estudio	33
4.2.3 Criterios de Inclusión	35
4.2.4 Criterios de Exclusión	35
4.3 Técnicas e Instrumentos para Recolección de Datos	35
4.4 Análisis y procesamiento de datos	38
CAPÍTULO V: RESULTADOS	40
5.1 Resultados Descriptivos	40
CAPÍTULO VI: DISCUSIÓN DE RESULTADOS	49
6.1 Contrastación de la hipótesis	49
6.2 Contrastación de los resultados con estudios similares	52
CONCLUSIONES	54
RECOMENDACIONES	55
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	56
ANEXOS	60
Anexo I: Matriz de consistencia	61
Anexo II: Instrumentos validados	63
Anexo III: Consentimiento informado	65
Anexo IV: Base de Datos	66
Anexo V: Grado de Concordancia entre los jueces según la Prueba Binomial.	70

ÍNDICE DE TABLAS DE CONTENIDO

- Tabla N°5.1.1: Edad de los usuarios atendidos en el servicio de emergencia del HSEB. Comas Julio-Septiembre 2018. 40
- Tabla N°5.1.2: Sexo de los usuarios atendidos en el servicio de emergencia del HSEB. Comas Julio-Septiembre 2018. 42
- Tabla N°5.1.3: Grado de instrucción de los usuarios atendidos en el servicio de emergencia del HSEB. Comas Julio-Septiembre 2018. 43
- Tabla N°5.1.4: Calidad de atención del enfermero según percepción del usuario en el servicio de emergencia del HSEB. Comas Julio-Septiembre 2018. 44
- Tabla N°5.1.5: Calidad de atención del enfermero en la dimensión interpersonal según percepción del usuario en el servicio de emergencia del HSEB. Comas Julio-Septiembre 2018. 45
- Tabla N°5.1.6: Calidad de atención del enfermero en la dimensión técnica según percepción del usuario en el servicio de emergencia del HSEB. Comas Julio-Septiembre 2018. 46
- Tabla N°5.1.7: Calidad de atención del enfermero en la dimensión del entorno según percepción del usuario en el servicio de emergencia del HSEB. Comas Julio-Septiembre 2018. 47

ÍNDICE DE GRAFICOS DE CONTENIDO

- Gráfico N°5.1.1: Edad de los usuarios atendidos en el servicio de emergencia del HSEB. Comas Julio-Septiembre 2018. 41
- Gráfico N°5.1.2: Sexo de los usuarios atendidos en el servicio de emergencia del HSEB. Comas Julio-Septiembre 2018. 42
- Gráfico N°5.1.3: Grado de instrucción de los usuarios atendidos en el servicio de emergencia del HSEB. Comas Julio-Septiembre 2018. 43
- Gráfico N°5.1.4: Calidad de atención del enfermero según percepción del usuario en el servicio de emergencia del HSEB. Comas Julio-Septiembre 2018. 44
- Gráfico N°5.1.5: Calidad de atención del enfermero en la dimensión interpersonal según percepción del usuario en el servicio de emergencia del HSEB. Comas Julio-Septiembre 2018 45
- Gráfico N°5.1.6: Calidad de atención del enfermero en la dimensión técnica según percepción del usuario en el servicio de emergencia del HSEB. Comas Julio-Septiembre 2018. 46
- Gráfico N°5.1.7: Calidad de atención del enfermero en la dimensión del entorno según percepción del usuario en el servicio de emergencia del HSEB. Comas Julio-Septiembre 2018. 48

RESUMEN

La presente tuvo como objetivo Determinar la calidad de atención del enfermero según percepción del usuario en el servicio de emergencia del Hospital Nacional Sergio E. Bernales. Comas Julio-septiembre 2018 y como objetivos específicos precisar la calidad de atención del enfermero en las dimensiones interpersonal, técnica y del entorno. Es una investigación de tipo aplicada con enfoque cuantitativo, diseño no experimental, descriptivo de corte transversal, La muestra de 186 usuarios se obtuvo mediante el muestreo aleatorio simple. Los datos fueron recolectados mediante un cuestionario con una estructura tipo Likert validado mediante un juicio de 8 expertos. Estos datos fueron procesados, tabulados y analizados porcentualmente, llegándose a las siguientes conclusiones: El 47% (88) de los usuarios percibió que la calidad de atención del enfermero es mala, el 40% (75) regular y el 23% (13) buena. Según las dimensiones se encontró que el 52% (97) de los usuarios percibió que la calidad de atención del enfermero en la dimensión interpersonal es mala, y que el 48%(89) equivale entre buena y regular con tendencia a regular con un 35% (65). En la dimensión técnica, el usuario la percibe como mala en un 43% (80), regular un 35% (65) y buena un 22% (41). Y en la dimensión del entorno el 63% (117) percibe una calidad de atención regular, un 22% (40) buena y un 16% (29) como mala.

Palabras Claves: Calidad de atención, Percepción del usuario.

ABSTRACT

The present objective was to determine the quality of care of the nurse according to the user's perception in the emergency service of the National Hospital Sergio E. Bernales. Comas July-September 2018 and as specific objectives to specify the quality of care of the nurse in the interpersonal, technical and environmental dimensions. It is a research of applied type with a quantitative approach, non-experimental design, descriptive cross-section, The sample of 186 users was obtained by simple random sampling. The data were collected through a questionnaire with a Likert type structure validated by a trial of 8 experts. Hese data were processed, tabulated and analyzed by percentage, reaching the following conclusions: 47% (88) of the users perceived that the quality of attention of the nurse is bad, 40% (75) regular and 23% (13) good According to the dimensions it was found that 52% (97) of the users perceived that the quality of attention of the nurse in the interpersonal dimension is bad, and that 48% (89) is equivalent to good and regular with a tendency to regulate with a 35 % (65). In the technical dimension, the user perceives it as bad in 43% (80), regular 35% (65) and good 22% (41). And in the dimension of the environment 63% (117) perceives a quality of regular attention, 22% (40) good and 16% (29) as bad.

Key Words: Quality of attention, Perception of the user.

INTRODUCCION

La calidad de atención de enfermería se considera como un reto permanente en la prestación de los servicios de salud.

Se define como la atención oportuna, personalizada, humanizada, continua y eficiente que brinda el personal de enfermería de acuerdo con estándares definidos para una práctica profesional competente y responsable con el propósito de lograr la satisfacción del usuario (1)

A nivel mundial, el profesional de enfermería representa aproximadamente las dos terceras partes del total del recurso humano dedicado a la prestación de servicios en el sector salud, siendo aquella persona que tiene a cargo el cuidado de los pacientes las 24 horas del día (2)

A pesar que la calidad ha adquirido considerable importancia en las instituciones de salud tanto a nivel nacional como internacional, lamentablemente es muy común observar que en muchos casos los profesionales de salud olvidan una parte importante que es la parte humanística de su profesión, factor que muchas veces da como resultado una percepción inadecuada de la calidad de atención brindada.

El presente estudio titulado Calidad de atención del enfermero según percepción del usuario en el servicio de emergencia del Hospital Nacional Sergio E. Bernales. Comas Julio-Septiembre 2018, tiene como objetivo Determinar la calidad de atención del enfermero según percepción del usuario en el servicio de emergencia, con el propósito de obtener

información de la atención brindada por este grupo profesional y compararla con otros hospitales del mismo nivel, para formular estrategias orientadas a optimizar la prestación del cuidado.

El presente informe final de investigación consta de seis apartados; I: Planteamiento del problema, II: Marco teórico incluye los Antecedentes, el Marco Conceptual y la Definición de términos, III: Hipótesis y variables, IV: Metodología de la investigación; V: Resultados VI: Discusión de los resultados; Conclusiones, Recomendaciones y Referencias Bibliográficas.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Descripción de la Realidad Problemática

La calidad de atención es el pilar del sistema sanitario. De acuerdo con la Organización Mundial de la Salud, citado en Gilmore C, de Moraes Novaes H 1996 (3), la calidad de atención es definida como un alto nivel de excelencia profesional, uso eficiente de los recursos, un mínimo de riesgos para el paciente, un alto grado de satisfacción por parte del paciente y el impacto final en la salud. En el campo enfermero, La Comisión Interinstitucional de Enfermería, citado en Ortega C. (4) define la calidad de atención de enfermería como la atención oportuna, personalizada, humanizada, continua y eficiente que brinda este personal de salud de acuerdo con estándares definidos para una práctica profesional competente y responsable con el propósito de lograr la satisfacción del usuario y del prestador de servicios.

Por tal se considera que el concepto de calidad varía en función de quién lo utiliza y en consecuencia la idea de calidad será distinta cuando la aplica diferentes instituciones y prestadores de servicios, que cuando el término es aplicado por los profesionales de la salud y aún más por los usuarios.

Según Tella Bernaus 2003 (5) en el sistema sanitario, la calidad de atención la define el usuario según su percepción, y esta dependerá de la valoración que haga el paciente de la atención que haya recibido su persona como tal.

A nivel mundial, el profesional de enfermería representa aproximadamente las dos terceras partes del total del recurso humano dedicado a la prestación de servicios en el sector salud, siendo aquella persona que tiene a cargo el cuidado de los pacientes las 24 horas del día (6)

En tal sentido se cree que la calidad de atención es uno de los determinantes más destacados en las instituciones sanitarias y los profesionales de salud, en especial los enfermeros que son quienes permanecen el mayor tiempo junto a los pacientes son el eje primordial en el sistema.

Una mala calidad de atención es un problema global que ocasiona pérdidas millonarias a nivel internacional y nacional, generando importantes gastos sanitarios en toda Latinoamérica y en el resto del mundo. Así mismo influirá generando mayor coste hospitalario y mayor estancia hospitalaria ya que la atención brindada no es eficiente (7).

De lo mencionado se piensa que la calidad de atención de enfermería en los hospitales del MINSA es regular y más el servicio de emergencia, el cual es un servicio de alto riesgo y en donde tienen a su cargo pacientes en estado crítico, que están entre la vida y la muerte, por lo que cada uno necesita una atención inmediata y de alta calidad para que su estadía en el

servicio y en la institución sea oportuna y confortable dando resolución eficiente y segura al problema que lo está afectando.

En el trabajo diario se ha evidenciado que en el servicio de emergencia del Hospital Nacional Sergio E Bernales; el profesional de enfermería está constantemente expuesta a diversos factores externos debido a constantes reorganizaciones de las tareas, inestabilidad laboral, remuneraciones que no cubren las expectativas económicas, ausentismo laboral, alta demanda de pacientes, insuficiente dotación de enfermeros, idiosincrasia de los pacientes, entre otros que afecta la calidad de atención que debe brindar este grupo profesional y esto se evidencia en las quejas que realiza el usuario durante la estancia hospitalaria en los servicios de Observación de emergencia.

El trabajo de investigación permitirá a través de sus resultados brindar conocimiento de la calidad de atención del enfermero según percepción del usuario en el servicio de emergencia del Hospital Nacional Sergio E. Bernales y compararla con otros hospitales del mismo nivel, para formular estrategias orientadas a optimizar la prestación del cuidado, enfocadas en el flujo de atención, factor cognitivo y talleres de afrontamiento a situaciones estresantes del personal.

Esta investigación será de gran importancia porque permitirá al departamento de Enfermería y a la jefatura del servicio de emergencia del Hospital Nacional Sergio E Bernales obtener información actualizada sobre

este aspecto, lo que permitirá la formulación de estrategias orientadas a optimizar la prestación del cuidado.

El presente trabajo de investigación aportara a la disciplina en el área de gerencia del cuidado porque permitirá evaluar lo que piensan los pacientes acerca del cuidado que brindamos, además de conocer sus experiencias y expectativas al respecto, permite mejorar la práctica de cuidado articulando la teoría, la investigación y la práctica.

En la proyección social aportara para que otras instituciones implementen el modelo de evaluación basado en la percepción de los pacientes, con el fin de conocer las expectativas que tienen los pacientes acerca de su cuidado y así mejorar el servicio prestado.

En nuestra formación profesional de enfermería, el conocer la percepción de la calidad de atención por parte del usuario permitirá formar profesionales con enfoques más holísticos que no solo apliquen un cuidado tecnificado, sino basado en las respuestas humanas de las personas que se cuidan mediante un cuidado más integral.

A nuestro Hospital le permitirá mejorar la percepción que tienen los usuarios de la calidad del cuidado de enfermería, a través de la toma de acciones enfocadas a aquellos aspectos débiles encontrados y ha superar los estándares de prestación del cuidado con calidad de atención.

Por lo mencionado se realizó el estudio de investigación sobre la calidad de atención del enfermero según percepción del usuario en el servicio de

emergencia del Hospital Nacional Sergio E. Bernales. Comas Julio-Septiembre 2018.

1.2 Formulación del problema

1.2.1 Problema General

¿Cuál es la calidad de atención del enfermero según percepción del usuario en el servicio de emergencia del Hospital Nacional Sergio E. Bernales. Comas Julio-Septiembre 2018?

1.2.2 Problemas Específicos

¿Cuál es la calidad de atención del enfermero en la dimensión interpersonal según percepción del usuario en el servicio de emergencia del Hospital Nacional Sergio E. Bernales. Comas Julio-septiembre 2018?

¿Cuál es la calidad de atención del enfermero en la dimensión técnica según percepción del usuario en el servicio de emergencia del Hospital Nacional Sergio E. Bernales. Comas Julio-septiembre 2018?

¿Cuál es la calidad de atención del enfermero en la dimensión del entorno según percepción del usuario en el servicio de emergencia del Hospital Nacional Sergio E. Bernales. Comas Julio-septiembre 2018?

1.3 Objetivos de la Investigación

1.3.1 Objetivo General

Determinar la calidad de atención del enfermero según percepción del usuario en el servicio de emergencia del Hospital Nacional Sergio E. Bernales. Comas Julio-Septiembre 2018.

1.3.2 Objetivos Específicos

- Identificar la calidad de atención del enfermero en la dimensión interpersonal según percepción del usuario en el servicio de emergencia del Hospital Nacional Sergio E. Bernales. Comas Julio-septiembre 2018.
- Establecer la calidad de atención del enfermero en la dimensión técnica según percepción del usuario en el servicio de emergencia del Hospital Nacional Sergio E. Bernales. Comas Julio-septiembre 2018.
- Precisar la calidad de atención del enfermero en la dimensión del entorno según percepción del usuario en el servicio de emergencia del Hospital Nacional Sergio E. Bernales. Comas Julio-septiembre 2018.

1.4 Limitantes de la Investigación

Las limitaciones que se nos presentaron en el transcurso de la investigación son:

1.4.1 Limitante teórico

La limitante teórica que se encontró es que hubo poca información sobre calidad de atención de enfermería, así como también falta de estadísticas nacionales e internacionales sobre dicho indicador.

1.4.2 Limitante temporal

La limitación del factor tiempo es uno de los factores más limitantes que hemos encontrado por parte de las investigadoras por motivos laborales.

CAPÍTULO II

MARCO TEORICO

2.1 ANTECEDENTES DEL ESTUDIO

Para sustentar el estudio se ha revisado antecedentes nacionales e internacionales relacionados al tema de investigación:

2.1.1 ANTECEDENTES INTERNACIONALES

2.1.1.1 SANTANA DE FREITAS, Juliana / BAUER DE CAMARGO SILVA, Ana / MINAMISAVA, Ruth / QUEIROZ BEZERRA, Ana & GOMES DE SOUSA, Mariana, Centro Oeste de Brasil (2014) **“Calidad de los cuidados de enfermería y satisfacción del paciente atendido en un hospital de enseñanza”**. Su objetivo es evaluar la calidad de los cuidados de enfermería, la satisfacción del paciente y la correlación entre ambos. Estudio trasversal con 275 pacientes internados en un hospital de enseñanza de la región Centro-Oeste de Brasil. Los datos fueron recolectados mediante la aplicación simultánea de tres instrumentos. A seguir, fueron digitalizados en un banco de datos electrónico y analizados en función de la positividad, valor de mediana y coeficientes de correlación de Spearman. El resultado obtenido es que los cuidados de enfermería evaluados, solamente dos fueron considerados seguros de higiene y confort físico; nutrición e hidratación; y los demás clasificados como pobres. Respecto a la evaluación de la satisfacción de pacientes, se observó alto

nivel de satisfacción de los pacientes con los cuidados de enfermería evaluados (92%), en todos los dominios. Entre calidad de los cuidados de enfermería y satisfacción del paciente, en el análisis de correlación de las variables, la mayoría mostró correlación significativa ($p < 0,05$), de magnitud débil ($r < 0,03$) a moderada ($0,03 < r < 0,5$). Concluye que a pesar del déficit de calidad, fue encontrado alto nivel de satisfacción de los pacientes con los cuidados de enfermería recibidos. Tales resultados indican la necesidad de que la institución centre sus objetivos en un sistema de evaluación permanente de la cualidad del cuidado, buscando atender a las expectativas de los pacientes (8).

2.1.1.2 RAMÍREZ PERDOMO, Claudia / PERDOMO ROMERO, Alix & PERDOMO ROMERO, Alix, Neiva (2013). **“Evaluación del cuidado de enfermería en la Unidad de Cuidados Intensos”**. El objetivo del estudio fue describir y correlacionar la calidad del cuidado de enfermería percibida por los pacientes en la Unidad de Cuidados Intensivos (UCI) en una institución de IV nivel del municipio de Neiva. Este estudio con enfoque cuantitativo, descriptivo, correlacional y de corte transversal realizado en una Unidad de Cuidados Intensivos de IV nivel de la ciudad de Neiva tuvo una muestra se conformó por 119 usuarios hospitalizados en la Unidad de Cuidados Intensivos. El resultado fue que los usuarios consideran importante la oportunidad en la disponibilidad de los recursos humanos, físicos, tecnológicos y financieros en la satisfacción de sus necesidades, y de esta manera contribuir en la disminución del riesgo de sufrir

complicaciones en donde el cuidado se percibe como el establecimiento de una interrelación enfermero(a)–paciente orientado hacia el engrandecimiento y preservación de la vida humana. Los resultados obtenidos son que el usuario se siente satisfecho, y estas situaciones demuestran que realmente el usuario percibe que existe calidad con el cuidado de enfermería. Sobre la categoría estructura la calificación es regular en un 43,7%, buena 38,7%, y mala en el 17,6%, en esta categoría se evalúan los aspectos concernientes con la comodidad, el confort y el trato humano. En la categoría proceso se encontró que el 5% considera la calidad del cuidado como mala, el 95% la califica como regular y no se obtiene calificación buena. Esta abarca aspectos como accesibilidad, oportunidad, continuidad, integralidad, suficiencia, racionalidad lógico-científica, atención humanizada, pertinencia, seguridad, idoneidad, competencia profesional, etc. En la categoría resultado El 17,6% considera la calidad del cuidado mala, el 63% la califica regular y 19,3% buena. En esta se evalúan aspectos que indican el grado de satisfacción con el cuidado brindado, la educación ofrecida. (9).

2.1.1.3 CAÑAREJO ANDRANGO, Andrea & PABON JURADO, Paola. Ibarra. barra) 2013. “**Calidad de atención que presta el personal de enfermería del subcentro de salud San Pablo y su relación con el nivel de satisfacción del usuario, durante el periodo 2011-2012**” La investigación realizada da a conocer la calidad de atención que brinda el personal de enfermería, a fin de instituir cuidados que satisfagan las

necesidades de cada uno de los pacientes y asegurar su continuidad” Su objetivo es determinar la calidad de atención que presta el personal de enfermería del Subcentro de Salud San Pablo y su relación con el nivel de satisfacción del usuario. El tipo de investigación es descriptivo, propositivo y transversal, de carácter cualitativo no experimental. Para la realización de la investigación toman en cuenta un valor de 343 usuarios. En el estudio realizado determinaron que: el 71% del personal de enfermería presta interés a los problemas y necesidades, de las encuestas el 57% ha recibido una excelente atención, el 39 % considera una atención buena. La investigación da a conocer que existe un alto porcentaje que coinciden que les gustaría que mejore la agilidad en la atención de enfermería. La respectiva investigación concluyó que los usuarios afirman que la calidad de atención de enfermería es aceptable a pesar de que existe gran demanda de usuarios y poco personal (10).

2.1.2 ANTECEDENTES NACIONALES

2.1.2.1 CARHUAJULCA PINCHE, Ceci, CHIRINOS QUISPE, Diana & ESCUDERO GOÑE, Mielina. (Callao-2013). **“Calidad de atención que brinda el profesional de enfermería según percepción de los pacientes en los Servicios de Medicina Interna del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión”** (Callao). El estudio tuvo como objetivo general determinar la calidad de atención que brinda el profesional de Enfermería según percepción de los pacientes en los servicios de medicina interna del

Hospital Carrión. El estudio fue de tipo descriptivo, con enfoque cuantitativo, de corte transversal, con un diseño no experimental; la muestra fue probabilística aleatoria simple y estuvo constituida por 82 pacientes; teniendo como resultado general que el 51% (42) de los pacientes percibió una calidad de atención buena y el 32% (26) percibió que es regular. La percepción de los pacientes se midió de acuerdo a 3 dimensiones por lo que en la dimensión Interpersonal el 52% (43) percibió una calidad de atención buena, en la Dimensión Técnica encontramos que el 38% (31) percibió una calidad de atención regular y en la Dimensión Entorno el 65% (53) percibió una calidad de atención buena (11).

2.1.2.2 OLAZA MAGUIÑA, Augusto. Huaraz (2016.) **“Satisfacción del usuario y calidad de atención servicio de emergencia Hospital Víctor Ramos Guardia”**. El estudio realizado busca una relación de causalidad entre la investigación. Su objetivo es evaluar la satisfacción del usuario y la calidad de atención en el servicio de emergencia del Hospital. El estudio mixto, cuantitativo y cualitativo. Se encontró una alta insatisfacción de los usuarios (69,3%) y el incumplimiento de la mayor parte de los estándares de calidad de atención evaluados. En los resultados se observa una calificación muy baja con respecto a la percepción de la atención recibida (66,4%), mientras que un reducido grupo de usuarios manifestó calificaciones altas con respecto a la atención recibida (9,4%). Respecto a la satisfacción de los usuarios atendidos en el servicio de emergencia dio como resultado que la mayoría de ellos manifestaron estar insatisfechos

con la atención (69,3%), mientras que un número menor manifestó estar satisfecho con la atención recibida (30,7%).

Se concluyó la insatisfacción por parte de los usuarios y el incumplimiento de la mayoría en estándar de calidad de atención en el Servicio de Emergencia del Hospital en estudio. En este estudio podemos analizar la satisfacción del usuario y la calidad de atención, donde presentan que no brindan una satisfacción a los usuarios ni una adecuada calidad de atención (12).

2.1.2.3 MOSCOSO ESPINOZA, Raysa N. Lima (2017). **“Percepción de los pacientes sobre el cuidado humanizado que brinda la enfermera del servicio de medicina del Hospital Nacional Arzobispo Loayza”** con el fin de determinar la percepción de los pacientes sobre el cuidado humanizado que brinda la enfermera. La investigación de tipo descriptivo, no experimental de corte transversal. En la percepción del cuidado humanizado evidenciamos que un 75.0% (45) de los pacientes encuestados demostraron tener una percepción regular del cuidado humanizado; mientras que 18.0% (11) evidenciaron tener buena percepción de cuidado y por último un 6.7% (4) demostraron tener una mala percepción del cuidado humanizado. En cuanto a las dimensiones Cualidades del hacer de enfermería, Apertura a la comunicación enfermera(o) – paciente y Disposición para la atención evidencia en su mayoría una percepción regular del cuidado humanizado (13).

2.1.2.4 FLORES TEREZO, Jakeline C. en el año 2017 en Huánuco realizó la investigación **“Percepción de Pacientes y familiares sobre la Calidad de Cuidados que brinda la Enfermera en los servicios de Medicina y Cirugía”** con el objetivo de determinar la percepción de pacientes y familiares sobre la calidad de cuidados que brinda la enfermera. El estudio fue de tipo descriptivo, observacional, prospectivo, transversal, de nivel aplicativo, con enfoque cuantitativo. Del 100% (70) pacientes encuestados el 85,7% (60) tienen una percepción medianamente favorable, el 8,6% (6) favorable y solo el 5,7% (4) desfavorable. En cuanto a la percepción de los familiares del 100% (70), el 71,4% (50) tienen una percepción medianamente favorable mientras que el 24,3% (17) desfavorable a diferencia del 4,3% (3) tienen una percepción favorable respecto a la calidad de cuidados que brinda la enfermera. En dicho estudio concluyó que la mayoría de los pacientes y familiares tienen una percepción medianamente favorable a nivel general y en sus dimensiones referido a que la enfermera se demora en atenderle cuando lo requiere y brinda una atención interrumpida. Dicha investigación brinda un aporte para analizar la calidad de cuidados de enfermería (14).

2.2 BASES EPISTEMICAS

Las teorías explicativas del presente estudio se basaron en:

2.2.1. Teoría De La Atención De Calidad

Donabedian (15), el pionero de la Teoría de la atención de calidad menciona que esta calidad está basada en el adecuado desempeño que realiza la enfermera dentro de su centro de labor, teniendo en cuenta que el desempeño realizado debe ser humanizado debido a que su materia prima de trabajo es el ser humano.

La calidad de atención permite alcanzar objetivos deseables haciendo uso de medios legítimos. Esta definición tiene una visión técnica, y en ella los objetivos deseables se refieren a un apropiado estado de salud, y relega a un plano inferior la perspectiva de los pacientes en cuanto al servicio que se les presta. Aunque la función que determina el ejercicio de la profesión es la de cuidar la salud, se le asignan además las de administrar el cuidado de enfermería, los servicios, unidades y educar para la salud.

La atención de calidad basado en el cuidar, es una actividad que va más allá del acompañamiento y por ende implica servir, asistir y hacerse responsable del individuo a quien se le brinda cuidado y es partir de esa premisa que se entiende que todas las actividades que se realicen tienen consecuencia directa sobre el individuo que recibe cuidado y el cuidador ya que una situación es propia de la naturaleza humana.

Por tanto para evaluar esta calidad Donabedian menciona que deben tenerse en cuenta tres componentes de la calidad asistencial: El Componente Técnico, que consiste en la aplicación de la ciencia y la

tecnología en el manejo del problema de una persona de manera que rinda lo máximo de su capacidad en beneficio posible de la institución; El componente interpersonal, Las normas y valores sociales de los individuos como base fundamental para lograr un ambiente laboral satisfactorio en el que se respete las ideas de los demás, con miras de mejorar la actividad de la enfermera, Los aspectos de confort, constituidos por todos los elementos del entorno que aumentan la confortabilidad de cualquier servicio.

2.3 BASES CONCEPTUALES

2.3.1 Calidad de Atención

Existen diferentes concepciones sobre calidad de atención referida a los servicios de salud, de las cuales, en este estudio se considerara la definida por Avedis Donabedian (16) “La calidad de la atención consiste en la aplicación de la ciencia y la tecnología en una forma que maximice sus beneficios para la salud sin aumentar en forma proporcional sus riesgos. El grado de calidad es por consiguiente, la medida en que se espera que la atención suministrada logre el equilibrio más favorable de riesgos y beneficios para el usuario”.

2.3.2 Calidad de Atención de Enfermería

Según la Organización Mundial de la Salud (17) define la calidad de atención de enfermería como un alto nivel de excelencia profesional, uso eficiente de los recursos, un mínimo riesgo para el paciente, alto grado de satisfacción por parte del paciente, impacto final de la salud y la máxima satisfacción del usuario.

Según Ortega (18) la calidad de atención de enfermería comprende la asistencia acorde con el avance de la ciencia, a fin de implantar cuidados que satisfagan las necesidades de cada uno de los pacientes. Entre sus principales componentes tenemos: carácter tangible, fiabilidad, rapidez, competencia, cortesía, credibilidad, seguridad, accesibilidad, oportunidad, comunicación y conocimiento de la situación del paciente.

Según Lupaca (19) la calidad de atención de enfermería se define como la habilidad para establecer la interrelación enfermera-paciente mediante un conjunto de características, acciones y la relación empática, para el logro o restauración de la salud del usuario, considerando su integralidad biopsicosocial, ofreciendo un servicio de acuerdo a sus necesidades más allá de lo que el espera, incluyendo la oportunidad y el costo del servicio.

2.3.3 Componentes de la Calidad de Atención

Donabedian (20) propone tres componentes o dimensiones de la calidad que se expresan de la siguiente manera:

A. INTERPERSONAL

Las relaciones interpersonales están presentes en cualquier espacio social y cultural. En el terreno de la práctica profesional, sea psicológica, médica o de enfermería, las relaciones que se establecen con los pacientes son cruciales para el logro de una intervención exitosa.

Específicamente, la relación enfermera-paciente está presente desde el inicio de la vida de un individuo.

Todo individuo sometido a una hospitalización confronta reacciones emocionales que demandan una estrecha relación con alguien en quien confiar sus problemas y preocupaciones. De aquí la importancia de la participación de una enfermera hábil en la interacción con el paciente, para que establezca relaciones interpersonales teniendo como características:

Respeto: Significa valorar a los demás, acatar su autoridad y considerar su dignidad, se acoge siempre a la verdad; exige un trato amable y cortés; es la esencia de las relaciones humanas, de la vida en comunidad, del trabajo en equipo, es garantía de transparencia, El respeto debe ser a los pacientes, a su integridad y a su particular forma de pensar, a sus creencias y decisiones, evitando en nuestro trato: Gritar, criticar, insultar o regañar al paciente.

Comunicación: Es el proceso a través del cual intercambiamos información, establecemos compromisos y manifestamos nuestras emociones, mediante el uso de la palabra (oral y escrita) y de los gestos. Aplicada al mundo laboral, la comunicación representa la capacidad de entregar y recibir información que contribuya a la inserción laboral, al

mejoramiento del desempeño y al desarrollo de relaciones armónicas en el lugar de trabajo.

En enfermería es una de las funciones fundamentales la cual es empleada con los pacientes, otras enfermeras, profesionales sanitarios y la comunidad.

Información: es un conjunto de datos con un significado, o sea, que reduce la incertidumbre o que aumenta el conocimiento de algo. En verdad, la información es un mensaje con significado en un determinado contexto, disponible para uso inmediato y que proporciona orientación a las acciones por el hecho de reducir el margen de incertidumbre con respecto a nuestras decisiones" Educación: El proceso multidireccional mediante el cual se transmiten conocimientos, valores, costumbres y formas de actuar. La educación no sólo se produce a través de la palabra: está presente en todas nuestras acciones, sentimientos y actitudes. El proceso de vinculación y concienciación cultural, moral y conductual. Los profesionales de Enfermería como educadores explican a los pacientes conceptos y hechos sobre la salud, demuestra procedimientos como las actividades de auto cuidado, refuerza el aprendizaje o la conducta del paciente; por lo tanto, siendo la enfermera la que ejerce su trabajo con preparación, conocimiento científico y académico, analiza su relación con otros seres humanos, pues está en capacidad de privilegiar los valores inherentes a la condición de persona.

Confianza: Conjunto de rasgos en el trato con una persona que denotan una excesiva familiaridad o libertad y empatía: Es la capacidad que tiene el ser humano para conectarse a otra persona y responder adecuadamente a las necesidades del otro, a compartir sus sentimientos, e ideas de tal manera que logra que el otro se sienta muy bien con él. En realidad la confianza y la empatía van de la mano iniciándose desde la presentación, es así que se establece una relación empática desarrollados por la enfermera experta en un ambiente de respeto por la dignidad del paciente como persona, demostrando la capacidad de sentir como él, de ponerse en su lugar, y establecer tiempo y espacio para que se sienta comprendido y pueda lograr por sí mismo su bienestar así poder recuperar su salud.

B. TÉCNICA

Se refiere a la aplicación de la ciencia y la tecnología medida de una manera que rinda los máximos beneficios para la salud, sin aumentar por ello sus riesgos; por lo tanto el grado de calidad está dado por el equilibrio entre riesgo y beneficio, están orientados en las acciones del personal de enfermería porque describen las actividades y comportamiento necesario para lograr la atención deseada, poniendo énfasis en la racionalidad y secuencia de las actividades.

Tiene como características: Accesibilidad, es el grado de facilidad que tiene el usuario para establecer una relación con los usuarios donde requiere ser

atendido; eficiencia, es la capacidad de suministrar el mayor beneficio utilizando los recursos con los que se cuenta; continuidad, es el grado en el cual los clientes reciben la serie completa de servicios que necesitan, sin interrupciones, suspensiones, ni repeticiones innecesarias de evaluación, diagnóstico o tratamiento.

C. DEL ENTORNO

Son condiciones y factores que facilitan una atención de calidad, al contexto del servicio de atención de salud, lo cual implica un nivel básico de comodidad, privacidad, ambientación, condiciones físicas (limpieza, iluminación y ventilación del ambiente) y el elemento de confianza que siente el usuario por el servicio.

2.4 DEFINICIÓN OPERACIONAL DE TÉRMINOS

- **Calidad de atención:** Es el conjunto de intervenciones en forma integral que realiza el enfermero al brindar la atención al usuario, las cuales cumplen con las expectativas y satisfacción de los mismos.
- **Usuario:** Es el ciudadano que utiliza un servicio de salud.
- **Percepción del usuario:** Es la valoración que realiza el usuario de la calidad de atención recibida por parte del enfermero durante el tiempo de la hospitalización, mediante la respuesta al cuestionario aplicado por las investigadoras

CAPÍTULO III

HIPÓTESIS Y VARIABLES

3.1 Hipótesis

3.1.1 Hipótesis General

La calidad de atención del enfermero según percepción del usuario en el servicio de emergencia del HNSEB es regular.

3.2 Definición conceptual de las variables

3.2.1 Calidad de atención: La calidad de atención del enfermero comprende la asistencia acorde con el avance de la ciencia, a fin de implantar cuidados que satisfagan las necesidades de cada uno de los pacientes.

3.3 Operacionalización de variables

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICION
<p>CALIDAD DE ATENCION</p>	<p>La calidad de atención del enfermero comprende la asistencia acorde con el avance de la ciencia, a fin de implantar cuidados que satisfagan las necesidades de cada uno de los pacientes.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Interpersonal 	<ul style="list-style-type: none"> - Respeto - Comunicación e información - Educación - Confianza y - Empatía 	<p>Nominal</p>
		<ul style="list-style-type: none"> - Técnica 	<ul style="list-style-type: none"> - Accesibilidad a la atención - Eficiencia - Continuidad 	<p>Nominal</p>
		<ul style="list-style-type: none"> - Del entorno 	<ul style="list-style-type: none"> - Privacidad - Comodidad y confort. - Condiciones físicas 	<p>Nominal</p>

CAPÍTULO IV

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

4.1 Tipo y Diseño de la Investigación

4.1.1 Tipo de Investigación

El presente trabajo corresponde a la investigación aplicada; asimismo será de enfoque cuantitativo, porque permitirá examinar los datos de manera científica y son susceptibles de medición estadística. Según el tiempo de recogida de datos, será prospectivo. Y según la forma de recolección de datos será transversal, ya que toma una instantánea de una población en un momento determinado, lo que permite extraer conclusiones acerca de los fenómenos a través de una amplia población.

4.1.2 Diseño de la Investigación

El diseño de investigación será de tipo no experimental, descriptiva. La investigación no experimental: es aquella que se realiza sin manipular deliberadamente variables. Se basa fundamentalmente en la observación de fenómenos tal y como se dan en su contexto natural para analizarlos con posterioridad. En este tipo de investigación no hay condiciones ni estímulos a los cuales se expongan los sujetos del estudio. Los sujetos son observados en su ambiente natural.

Un estudio descriptivo consiste en describir una realidad con el propósito de solucionar problemas.

4.2 Población y Muestra

4.2.1 Población

La población fue conformada por 750 usuarios que fueron atendidos en el servicio de emergencia del HNSEB durante los meses Julio-Septiembre 2018.

4.2.2 Muestra de Estudio

Para obtención de la muestra se aplicó el muestreo aleatorio simple, en donde toda la población tiene idéntica probabilidad de ser seleccionados para la muestra. Nuestra población fue finita quiere decir que si se conocía el total de la población.

Para saber el total de la población a estudiar empleamos la siguiente fórmula:

La fórmula para el cálculo del tamaño de la muestra fue la siguiente:

$$n = \frac{S^2}{\frac{\varepsilon^2}{z^2} + \frac{S^2}{N}}$$

Donde n = Tamaño de la muestra

$Z_{2/2}$ = Margen de la confiabilidad o números de unidades de la desviación estándar en la distribución normal que producirá un nivel deseado de confianza (para una confianza de 95% o un 0.05).

S = Desviación estándar de la población aproximada (0,4)

E: Error o diferencia máxima entre la medida muestral y la media de la población que se está dispuesto a aceptar con el nivel de confianza que se ha definido. (E= 5% = 0.05)

N = Población

Tenemos los siguientes datos.

$$z = 1.96 \text{ (95\%)} \quad E = 0.05$$

$$S = 0.4$$

$$N = 750$$

$$n = \frac{(0.04)^2}{\frac{(0.05)^2}{(1.96)^2} + \frac{(0.4)^2}{750}} = \frac{0.16}{\frac{0.0025}{3.8416} + \frac{0.16}{750}}$$

$$0,16 = 0,16$$

$$0,0006508 + 0,0002133 = 0,0006510$$

$$185,1637 = 186$$

La muestra para este estudio estuvo conformada por 186 usuarios hospitalizados en el servicio de Emergencia del Hospital Nacional Sergio E. Bernales. Comas Julio-Septiembre 2018.

✓ **Criterios de Inclusión**

- Usuarios hospitalizados en las áreas de observación.
- Usuarios con estado de Glasgow 15/15.

✓ **Criterios de exclusión**

- Usuarios con estado neurológico alterado, inconscientes.
- Usuarios con tiempo menor de 3 días de hospitalización.

4.3 Técnica e Instrumentos de Recolección de Datos

4.3.1 Técnicas

Se utilizó la entrevista, la misma que nos permitió establecer una interacción entre el entrevistador y el entrevistado que fueron los pacientes del servicio de emergencia.

4.3.2 Instrumentos

VARIABLE CALIDAD DE ATENCIÓN

El instrumento utilizado fue un cuestionario diseñado por las investigadoras Carhuajulca Pinche c. Chirinos Quispe D. Escudero Goñe M. Validado por 8 expertos mediante la prueba Binominal-2013. Este cuestionario fue diseñado con una estructura tipo Likert de acuerdo a los indicadores de la variable de estudio, constituido por 25 ítems y su función es medir la calidad de atención del enfermero en los pacientes adultos del servicio de emergencia del HNSEB. Así mismo este cuestionario fue utilizado en varias investigaciones nacionales considerados en nuestros antecedentes.

Este test mide 3 Dimensiones relacionados con la calidad de atención del enfermero.

- Subescala de Dimensión Interpersonal.

Mala: 16-32 puntos en la sumatoria del total de las preguntas de la dimensión.

Regular: 33-40 puntos en la sumatoria del total de las preguntas de la dimensión.

Buena: 41-48 puntos en la sumatoria del total de las preguntas de la dimensión.

- **Subescala de Dimensión técnica.**

Mala: 03-06 puntos en la sumatoria del total de las preguntas de la dimensión.

Regular: 07-08 puntos en la sumatoria del total de las preguntas de la dimensión.

Buena: 9 puntos en la sumatoria del total de las preguntas de la dimensión.

- **Subescala de Dimensión del Entorno.**

Mala: 06-12 puntos en la sumatoria del total de las preguntas de la dimensión.

Regular: 13-15 puntos en la sumatoria del total de las preguntas de la dimensión.

Buena: 16-18 puntos en la sumatoria del total de las preguntas de la dimensión.

Rangos de medida de la escala

1 = Nunca.

2 = A veces

3 = Siempre

Valoración de puntuaciones

	MALA	REGULAR	BUENA
INTERPERSONAL	16-32	33-40	41-48
TECNICA	3-6	7-8	9
ENTORNO	6-12	13-15	16-18

Valores de referencia con la variable Calidad de atención

Mala 25-50 puntos de la sumatoria del total de las preguntas.

Regular 51-63 puntos de la sumatoria del total de las preguntas.

Buena 64-75 puntos de la sumatoria del total de las preguntas.

4.4 Análisis y procesamiento de datos

Para el análisis e interpretación de los datos se aplicó la estadística descriptiva, luego de la recolección de datos estos fueron procesados en forma manual y sistemática a través del software del programa de Excel. Los resultados son presentados en gráficos y cuadros estadísticos para el análisis e interpretación considerando el Marco teórico.

Tanto para la variable como para las dimensiones consideradas en el estudio, la puntuación para cada una de las respuestas fue clasificada mediante las siguientes categorías.

VALORACIÓN DE LA VARIABLE CALIDAD DE ATENCION

Mala	25-50.
Regular	51-63
Buena	64-75

CAPÍTULO V RESULTADOS

5.1 Resultados Descriptivos

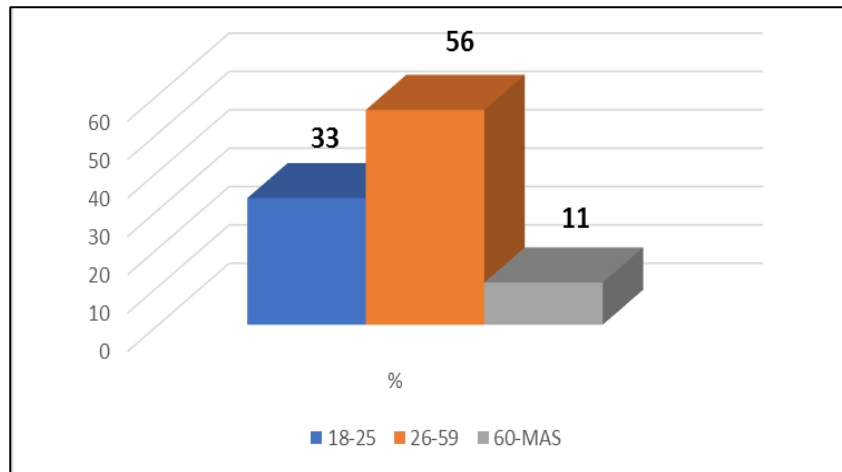
Respecto a la variable **Calidad de atención** tenemos los siguientes resultados:

TABLA N°5.1.1: EDAD DE LOS USUARIO ATENDIDOS EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HNSEB. COMAS JULIO-SEPTIEMBRE 2018.

EDAD	N	%
18-25	62	33
26-59	104	56
60-MAS	20	11
TOTAL	186	100

Fuente: Cuestionario aplicado Julio-Setiembre 2018.

GRAFICO N°5.1.1: EDAD DE LOS USUARIOS ATENDIDOS EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HNSEB. COMAS JULIO-SEPTIEMBRE 2018.



Fuente: Cuestionario aplicado Julio-Setiembre 2018.

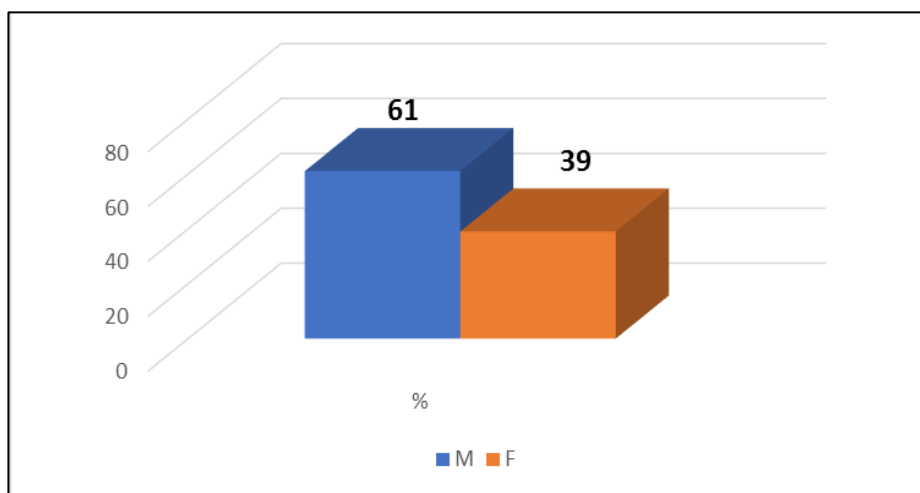
En la tabla y el gráfico N°5.1.1 podemos observar que del total de la muestra el 56% correspondiente a 104 usuarios atendidos en el servicio de emergencia del HNSEB están concentrados en el rango de edad de 26-59 años, el 33% son adolescentes y población adulta joven, mientras que el 11 % son adultos mayores, por lo que se evidencia que acude al nosocomio relativamente pacientes adultos maduros.

TABLA N° 5.1.2: SEXO DE LOS USUARIOS ATENDIDOS EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HNSEB. COMAS JULIO-SEPTIEMBRE 2018.

SEXO	N	%
M	114	61
F	72	39
TOTAL	186	100

Fuente: Cuestionario aplicado Julio-Setiembre 2018.

GRAFICO N°5.1.2: SEXO DE LOS USUARIO ATENDIDOS EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HNSEB.COMAS JULIO-SEPTIEMBRE 2018.



Fuente: Cuestionario aplicado Julio-Setiembre 2018.

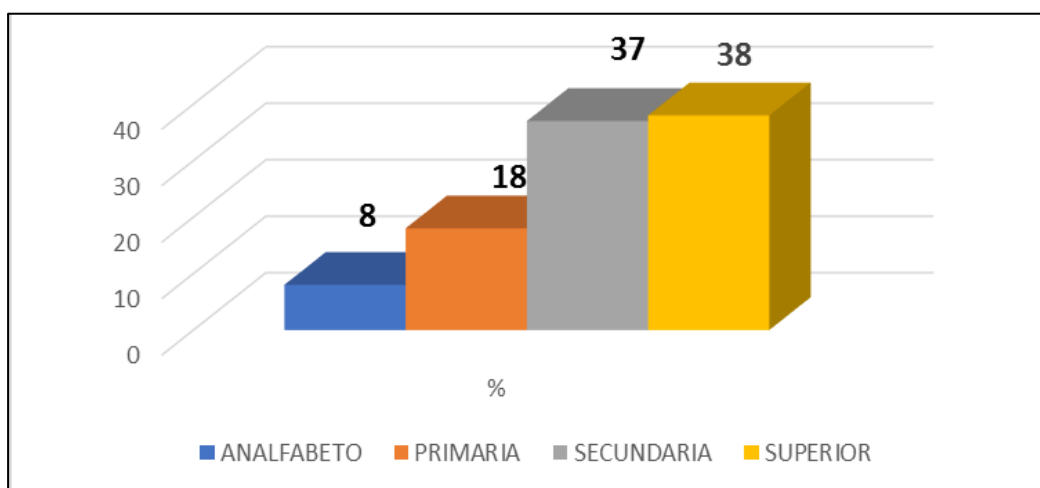
En la tabla y el grafico N°5.1.2 se observa que el 61% de los usuarios atendidos son de sexo masculino y el 39% son de sexo femenino, por lo que predomina en la atención los adultos varones.

TABLA N°5.1.3: GRADO DE INSTRUCCIÓN DE LOS USUARIO ATENDIDOS EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HNSEB. COMAS JULIO-SEPTIEMBRE 2018.

GRADO DE INSTRUCCIÓN	N	%
ANALFABETO	15	8
PRIMARIA	33	18
SECUNDARIA	68	37
SUPERIOR	70	38
TOTAL	186	100

Fuente: Cuestionario aplicado Julio-Setiembre 2018.

GRAFICO N°5.1.3: GRADO DE INSTRUCCIÓN DE LOS USUARIO ATENDIDOS EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HNSEB. COMAS JULIO-SEPTIEMBRE 2018.



Fuente: Cuestionario aplicado Julio-Setiembre 20

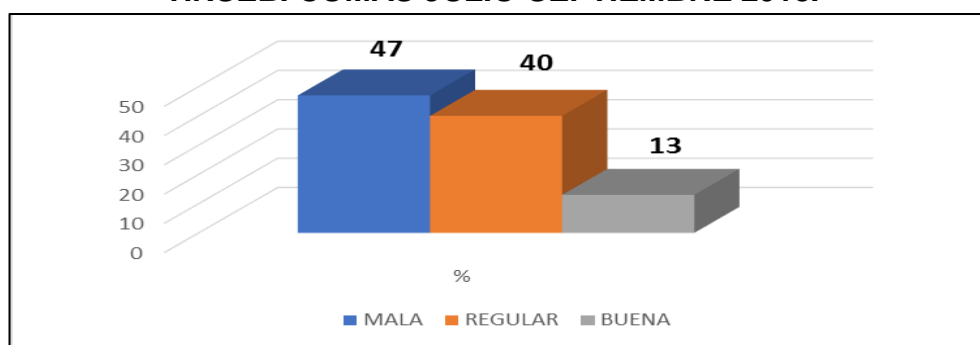
En la tabla y el grafico N°5.1.3 se observa que el 55% de los usuarios atendidos tienen un grado de instrucción entre primaria y secundaria, 38% superior, 18% primaria y el 8% analfabeto.

TABLA N°5.1.4: CALIDAD DE ATENCION DEL ENFERMERO SEGÚN PERCEPCION DEL USUARIO EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HNSEB. COMAS JULIO-SEPTIEMBRE 2018.

CALIDAD DE ATENCION	N°	%
MALA	88	47
REGULAR	75	40
BUENA	23	13
TOTAL	186	100

Fuente: Cuestionario aplicado Julio-Setiembre 2018

GRAFICO N°5.1.4: CALIDAD DE ATENCION DEL ENFERMERO SEGÚN PERCEPCION DEL USUARIO EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HNSEB. COMAS JULIO-SEPTIEMBRE 2018.



Fuente: Cuestionario aplicado Julio-Setiembre 2018

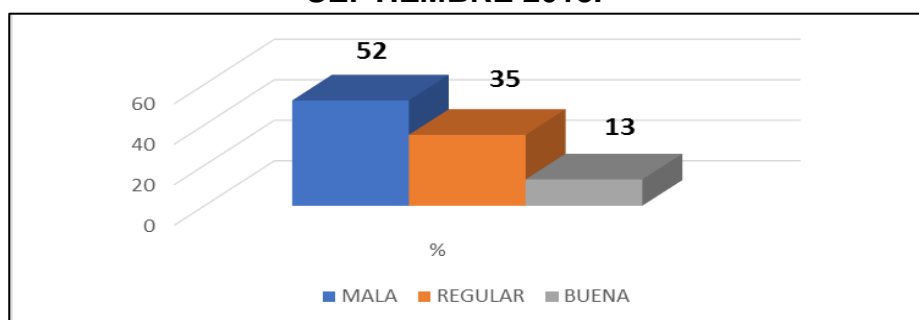
De acuerdo al objetivo general de nuestra investigación: Determinar la calidad de atención del enfermero según percepción del usuario en el servicio de emergencia del Hospital Nacional Sergio E. Bernales. Comas Julio-Septiembre 2018, se observa en la tabla y el gráfico N°5.1.4 que del total de la muestra de estudio, el 47% (88) de los usuarios percibió que la calidad de atención es mala, el 40% (75) regular y el 23% (13) buena.

TABLA N°5.1.5: CALIDAD DE ATENCION DEL ENFERMERO EN LA DIMENSION INTERPERSONAL SEGÚN PERCEPCION DEL USUARIO EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HNSEB. COMAS JULIO-SEPTIEMBRE 2018.

D. INTERPERSONAL	N°	%
MALA	97	52
REGULAR	65	35
BUENA	24	13
TOTAL	186	100

Fuente: Cuestionario aplicado Julio-Setiembre 2018.

GRAFICO N°5.1.5: CALIDAD DE ATENCION DEL ENFERMERO EN LA DIMENSION INTERPERSONAL SEGÚN PERCEPCION DEL USUARIO EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HNSEB. COMAS JULIO-SEPTIEMBRE 2018.



Fuente: Cuestionario aplicado Julio-Setiembre 20

De acuerdo al primer objetivo específico: Identificar la calidad de atención del enfermero en la dimensión interpersonal según percepción del usuario en el servicio de emergencia del Hospital Nacional Sergio E. Bernales Comas Julio-septiembre 2018, se observa en la tabla y el grafico N°5.1.5 que el 52% (97) de los usuarios percibió que la calidad de atención del

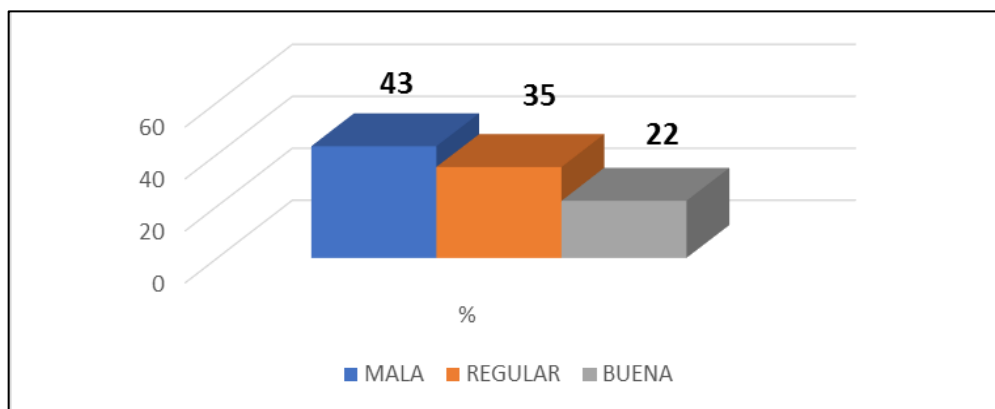
enfermero según la dimensión interpersonal es mala, y que casi el 50%, específicamente el 48%(89) equivale entre buena y regular, con tendencia a regular con un 35% (65).

TABLA N°5.1.6: CALIDAD DE ATENCION DEL ENFERMERO EN LA DIMENSION TECNICA SEGÚN PERCEPCION DEL USUARIO EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HNSEB. COMAS JULIO-SEPTIEMBRE 2018.

D. TECNICA	N°	%
MALA	80	43
REGULAR	65	35
BUENA	41	22
TOTAL	186	100

Fuente: Cuestionario aplicado Julio-Setiembre 20

GRAFICO N°5.1.6: CALIDAD DE ATENCION DEL ENFERMERO EN LA DIMENSION TECNICA SEGÚN PERCEPCION DEL USUARIO EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HNSEB. COMAS JULIO-SEPTIEMBRE 2018.



Fuente: Cuestionario aplicado Julio-Setiembre 2018.

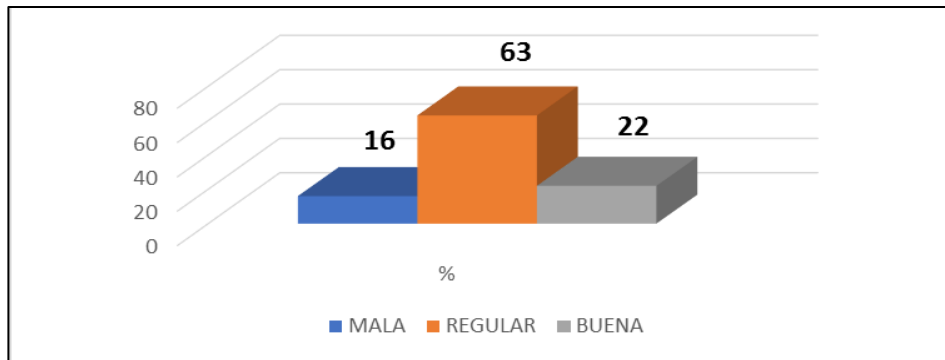
De acuerdo al segundo objetivo específico de la investigación: Establecer la calidad de atención del enfermero en la dimensión técnica según percepción del usuario en el servicio de emergencia del Hospital Nacional Sergio E. Bernales. Comas Julio-septiembre 2018, se observa en la tabla y el grafico N°5.1.6 que el usuario percibe la calidad de atención en esta dimensión como mala en un 43% (80), regular un 35% (65) y buena un 22% (41).

TABLA N°5.1.7: CALIDAD DE ATENCION DEL ENFERMERO EN LA DIMENSION DEL ENTORNO SEGÚN PERCEPCION DEL USUARIO EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HNSEB. COMAS JULIO-SEPTIEMBRE 2018.

D. DEL ENTORNO	N°	%
MALA	29	16
REGULAR	117	63
BUENA	40	22
TOTAL	186	100

Fuente: Cuestionario aplicado Julio-Setiembre 2018.

GRAFICO N°5.1.7: CALIDAD DE ATENCION DEL ENFERMERO EN LA DIMENSION DEL ENTORNO SEGÚN PERCEPCION DEL USUARIO EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HNSEB. COMAS JULIO-SEPTIEMBRE 2018.



Fuente: Cuestionario aplicado Julio-Setiembre 2018.

De acuerdo al tercer objetivo específico de la investigación: Precisar la calidad de atención del enfermero en la dimensión del entorno según percepción del usuario en el servicio de emergencia del Hospital Nacional Sergio E. Bernales. Comas Julio-septiembre 2018, se observa en la tabla y el gráfico N° 5.1.7 que el 63% (117) percibe una calidad de atención regular, un 22% (40) buena y un 16% (29) como mala.

CAPÍTULO VI

DISCUSIÓN DE RESULTADOS

6.1 Contrastación de la hipótesis

En la tabla y el grafico N°01 podemos observar que del total de la muestra el 56% correspondiente a 104 usuarios atendidos en el servicio de emergencia del HNSEB están concentrados en el rango de edad de 26-59 años, el 33% son adolescentes y población adulta joven, mientras que el 11 % son adultos mayores, por lo que se evidencia que acude al nosocomio relativamente pacientes adultos maduros.

En la tabla y el grafico N°02 se observa que el 61% de los usuarios atendidos son de sexo masculino y el 39% son de sexo femenino.

En la tabla y el grafico N°03 se observa que el 55% de los usuarios atendidos tienen un grado de instrucción entre primaria y secundaria, 38% superior, 18% primaria y el 8% analfabeto.

De acuerdo al objetivo general de nuestra investigación: Determinar la calidad de atención del enfermero según percepción del usuario en el servicio de emergencia del Hospital Nacional Sergio E. Bernales. Julio-Septiembre 2018, se observa en la tabla y el grafico N°04, que del total de la muestra de estudio, el 47% (88) de los usuarios percibió que la calidad de atención es mala, el 40% (75) regular y el 23% (13) buena.

El resultado muestra que la calidad de atención es de mala a irregular, y esto es debido probablemente a la gran demanda de usuarios y al poco personal de enfermería que existe en dicho hospital, lo que genera una sobrecarga laboral y que en ocasiones el enfermero no le brinde una atención de calidad en sus áreas interpersonal, técnica y del entorno; lo que conlleva a que el usuario tenga una mala percepción de la atención recibida.

En el sistema sanitario, la calidad de atención la define el usuario según su percepción, y esta dependerá de la valoración que haga el paciente de la atención que haya recibido su persona como tal. Esta se valora con el Cuestionario de calidad de atención aplicado al usuario.

De acuerdo al primer objetivo específico de la investigación: Identificar la calidad de atención del enfermero en la dimensión interpersonal según percepción del usuario en el servicio de emergencia del Hospital Nacional Sergio E. Bernales. Julio-septiembre 2018, se observa en la tabla y el gráfico N°05, que el 52% (97) de los usuarios percibió que la calidad de atención del enfermero según la dimensión interpersonal es mala, y que el 48%(89) equivale entre buena y regular con tendencia a regular con un 35% (65). Esto puede ser debido a que esta dimensión a pesar que debe ser más trabajada por el enfermero, no se realiza debido a que el índice de atención de enfermería no es la adecuada por la alta demanda de usuarios,

sobrecarga laboral administrativa, falta de personal de enfermería, entre otras. Y a veces por realizar la gran cantidad de procedimientos, la relación terapéutica entre enfermero-paciente es muy superficial.

De acuerdo al segundo objetivo específico de la investigación: Establecer la calidad de atención del enfermero en la dimensión técnica según percepción del usuario en el servicio de emergencia del Hospital Nacional Sergio E. Bernales. Julio-septiembre 2018, se observa en la tabla y el grafico N°06 que el usuario percibe la calidad de atención en esta dimensión como mala en un 43% (80), regular un 35% (65) y buena un 22% (41). Esto nos da entender que más del 50% de los usuarios percibe que las acciones del personal de enfermería en cuanto a las actividades y procedimientos que realiza con ellos, los efectiviza de una manera buena con tendencia a regular, pero sin embargo también existe un gran porcentaje que la percibe como mala y esto es debido a que el personal de enfermería realiza los procedimientos pero quizás no les brinda la explicación adecuada de los mismos, por lo que el usuario lo percibe como mala.

De acuerdo al tercer objetivo específico de la investigación: Precisar la calidad de atención del enfermero en la dimensión del entorno según percepción del usuario en el servicio de emergencia del Hospital Nacional Sergio E. Bernales. Julio-septiembre 2018, se observa en la tabla y el

grafico N° 06 que el 63% (117) percibe una calidad de atención regular, un 22% (40) buena y un 16% (29) como mala. Esto nos da entender que el mayor porcentaje de los usuarios percibe que el entorno donde son atendidos son las adecuadas en cuanto a infraestructura, mobiliario, entre otras.

6.2 Contrastación de los resultados con estudios similares

Para el desarrollo de nuestra investigación se analizó otros estudios similares, que si bien no son los mismos resultados cabe mencionar que todos son en beneficio de buscar acciones o impulsos hacia la mejora de la atención de enfermería.

En el año 2013 El estudio “Calidad de atención que brinda el profesional de enfermería según percepción de los pacientes en los Servicios de Medicina Interna del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión” realizado por Carhuajulca Pinche Ceci entre otros en el año 2013, obtuvo que de un total de 82 pacientes, un 51% (42) de los pacientes percibió que la calidad de atención es buena y el 32% (26) percibió que es regular. Mientras que en la investigación realizada nos muestra un resultado muy diferente, ya que del total de la muestra de estudio, el 47% (88) de los usuarios percibió que la calidad de atención es mala, el 40% (75) regular y el 23% (13) buena. En cuanto a sus dimensiones la percepción de los pacientes se midió de

acuerdo a 3 dimensiones por lo que en la dimensión Interpersonal el 52% (43) percibió una calidad de atención buena, y en la investigación realizada sobresale la calidad de atención en su dimensión Interpersonal coinciden que es Mala un 52%, Regular 35% y un 24% buena. En la Dimensión Técnica encontramos que el 38% (31) percibió una calidad de atención regular mientras que en la investigación realizada se obtuvo en mayor porcentaje la Dimensión Técnica como Mala (80) 43%, 35% Regular y 22% buena. En la Dimensión Entorno el porcentaje mayor fue de 63% (117) que percibió una calidad de atención regular mientras que en el estudio antes mencionado del Hospital Carrión se obtuvo un porcentaje de 65% (53).

CONCLUSIONES

- La calidad de atención del enfermero según percepción del usuario en el servicio de emergencia del Hospital Nacional Sergio E. Bernales. Comas Julio –Septiembre 2018, es mala con un 47% (88).
- La calidad de atención del enfermero en la dimensión interpersonal según percepción del usuario en el servicio de emergencia del Hospital Nacional Sergio E. Bernales. Comas Julio –Septiembre 2018, es mala con un 52% (97), y que casi el 50%, específicamente el 48%(89) equivale entre buena y regular, con tendencia a regular con un 35% (65).
- La calidad de atención del enfermero en la dimensión técnica según percepción del usuario en el servicio de emergencia del Hospital Nacional Sergio E. Bernales. Comas Julio –Septiembre 2018, es mala con un 43%, regular un 35% y buena un 22%
- La calidad de atención del enfermero en la dimensión del entorno según percepción del usuario en el servicio de emergencia del Hospital Nacional Sergio E. Bernales. Comas Julio – Septiembre 2018 es regular con un 63%.

RECOMENDACIONES

- El departamento de enfermería, previa coordinación con el servicio de emergencia debe implementar Talleres de capacitación, actualizaciones permanentes y evaluaciones al profesional de enfermería del Hospital Nacional Sergio E Bernales.
- La jefatura de enfermería debe establecer líneas de comunicación con las autoridades del Hospital Nacional Sergio E Bernales para solicitar un adecuado requerimiento del personal de enfermería según índice de atención de este grupo profesional, con la finalidad de mejorar la calidad de atención en el servicio.
- Fomentar constantemente la relación terapéutica enfermera-paciente favoreciendo y potenciando el trato humanizado.
- Fomentar la continuidad de investigaciones para obtener resultados y buscar mejorar en el servicio mediante la elaboración de Planes de acción de mejora de la atención.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Gilmore C, de Moraes Novaes H. Manual de Gerencia de la calidad. 1ra ed. Washington DC: OMS; 1996 (citado 18 Abr 2015). Disponible en:
<http://iris.paho.org/xmlui/handle/123456789/3155>
2. FUDEN-ESPAÑOLA. Los profesionales de enfermería y la salud de la población; 2015. Disponible en:
<http://www.nureinvestigacion.es/OJS/index.php/nure/article/view/317/>
3. Gilmore C, de Moraes Novaes H. Manual de Gerencia de la calidad. 1ra ed. Washington DC: OMS; 1996 (citado 18 Abr 2015). Disponible en:
<http://iris.paho.org/xmlui/handle/123456789/3155>
4. Ortega C, Suarez MG. Elementos conceptuales de la calidad. En: Ortega C, Suarez MG, editores. Manual de evaluación de la calidad del servicio de Enfermería. 2da ed. México: Editorial Médica Panamericana; 2009. P. 1-15.
5. Tella Bernaus M.2003. La atención al ciudadano: Los servicios de atención al usuario. Revista Atención al Usuario (vol. 2, núm. 11, págs. 22-28).
6. FUDEN-ESPAÑOLA. Los profesionales de enfermería y la salud de la población; 2015. Disponible en:
[http://www.nureinvestigacion.es/OJS/index.php/nure/article/view/317/.](http://www.nureinvestigacion.es/OJS/index.php/nure/article/view/317/)

7. Documento Técnico Política Nacional de calidad en Salud RMN°727-2009/MINSA.
8. SANTANA J., BAUER S.J., MINAMISAVA, R., QUEIROZ B. A., GOMES D. M., (2014). Brasil. *Calidad de los cuidados de enfermería y satisfacción del paciente atendido en un hospital de enseñanza*. Revisado el 9 de Abril del 2014. Recuperado de http://www.scielo.br/pdf/rlae/v22n3/es_0104-1169-rlae-22-03-00454.pdf
9. RAMÍREZ P. C., PERDOMO R. A., (2013) Neiva. *Evaluación del cuidado de enfermería en la Unidad de Cuidados Intensos*. Revisado 15 de Febrero del 2013. Recuperado de <https://revistas.unal.edu.co/index.php/avenferm/article/view/42182/46025>
10. CAÑAREJO A., A. & PABON J (2011 -2012.) Ibarra. *Calidad de atención que presta el personal de enfermería del subcentro de salud San Pablo y su relación con el nivel de satisfacción del usuario, durante el periodo 2011- 2012*. Revisado el 12 de Julio 2013. Recuperado de http://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/handle/UNAC/1699/Ceci_Tesis_TituloProfesional_2013.pdf?sequence=4&isAllowed=y

11. CARHUAJULCA P. C., CHIRINOS Q. D., & ESCUDERO G. M., (2013).
“Calidad de atención que brinda el profesional de enfermería según percepción de los pacientes en los Servicios de Medicina Interna del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión” (Callao) 2013.
12. OLAZA M. A., (2016). *“Satisfacción del usuario y calidad de atención servicio de emergencia Hospital Víctor Ramos Guardia”.* (Huaraz) 2016.
Publicado el 21 de Mayo del 2018. Recuperado de
http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/3489/3/olaza_maf.pdf
13. MOSCOSO E. R., (2017) *“Percepción de los pacientes sobre el cuidado humanizado que brinda la enfermera del servicio de medicina del Hospital Nacional Arzobispo Loayza”* (Lima) 2017. Aprobado 7 de Diciembre del 2017. Recuperado de
<http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/3762>
14. FLORES T. J., (2017) *“Percepción de Pacientes y familiares sobre la Calidad de Cuidados que brinda la Enfermera en los servicios de Medicina y Cirugía”* (Lima) 2017. Publicado 06 de Diciembre del 2017.
Recuperado de
http://repositorio.udh.edu.pe/bitstream/handle/123456789/739/T047_40660750_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y

15. Donabedian A. La calidad de la atención médica: definición y métodos de evaluación. Editorial La Prensa Médica Mexicana Salud Pública. México: 1986.
16. Donabedian A. Evaluating the quality of medical care. Milbank Memorial Fund Quaterly, Vol. 44, Nº 3, part 2. 1; 1966. P.166-203.
17. Organización Mundial de la Salud. Pacientes para la seguridad del paciente.
[Acceso 30 mar 2013]. D Ginebra. 2013. Disponible en:
http://www.who.int/patientsafety/patients_for_patient/en.
18. Ortega C, Suarez MG. Elementos conceptuales de la calidad. En: Ortega C, Suarez MG, editores. Manual de evaluación de la calidad del servicio de Enfermería. 2da ed. México: Editorial Médica Panamericana; 2009. P. 1-15.
19. Lupaca. A. Estándares de enfermería para el mejoramiento de la calidad de la atención. 1ra ed. Nicaragua: Editorial Interamericana; 2006.
20. Donabedian A. Evaluating the quality of medical care. Milbank Memorial Fund Quaterly, Vol. 44, Nº 3, part 2. 1; 1966.

ANEXOS

ANEXO I: MATRIZ DE CONSISTENCIA

Calidad de atención del enfermero según percepción del usuario en el servicio de emergencia del Hospital Nacional Sergio E. Bernales. Comas Julio-Septiembre 2018

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPOTESIS	OPERACIONALIZACION DE VARIABLES	METODOLOGIA
<p>Problema General: ¿Cuál es la calidad de atención del enfermero según percepción del usuario en el servicio de emergencia del Hospital Nacional Sergio E. Bernales. Comas Julio-Septiembre 2018?</p> <p>Problemas Específicos: ¿Cuál es la calidad de atención del enfermero en la dimensión interpersonal según percepción del usuario en el servicio de emergencia del Hospital</p>	<p>Objetivo General: Determinar la calidad de atención del enfermero según percepción del usuario en el servicio de emergencia del Hospital Nacional Sergio E. Bernales. Comas Julio-Septiembre 2018.</p> <p>Objetivos Específicos: Identificar la calidad de atención del enfermero en la dimensión interpersonal según percepción del usuario en el servicio de</p>	<p>Hipótesis General: La calidad de atención del enfermero según percepción del usuario en el servicio de Emergencia del HNSEB es regular.</p> <p>Hipótesis Específicas:</p>	<p>Variable: Calidad de atención de enfermería</p> <p>Dimensión 1: Interpersonal</p> <p>Indicadores: Respeto Comunicación Confianza</p> <p>Dimensión 2: Técnica</p> <p>Indicadores: Accesibilidad Continuidad</p>	<p>1.-Tipo Investigación: Aplicada</p> <p>2.-Enfoque: Investigación Cuantitativa</p> <p>3.-Nivel: Descriptivo correlacional</p> <p>4.-Diseño: No experimental</p> <p>5.- Población: el estudio fue conformado por 750 usuarios del servicio de emergencia del Hospital Nacional Sergio E. Bernales</p>

<p>Nacional Sergio E. Bernales. Comas Julio-septiembre 2018?</p> <p>¿Cuál es la calidad de atención del enfermero en la dimensión técnica según percepción del usuario en el servicio de emergencia del Hospital Nacional Sergio E. Bernales. Comas Julio-septiembre 2018?</p> <p>¿Cuál es la calidad de atención del enfermero en la dimensión del entorno según percepción del usuario en el servicio de emergencia del Hospital Nacional Sergio E. Bernales. Comas Julio-septiembre 2018?</p>	<p>emergencia del Hospital Nacional Sergio E. Bernales. Comas Julio-septiembre 2018.</p> <p>Establecer la calidad de atención del enfermero en la dimensión técnica según percepción del usuario en el servicio de emergencia del Hospital Nacional Sergio E. Bernales. Comas Julio-septiembre 2018.</p> <p>Precisar la calidad de atención del enfermero en la dimensión del entorno según percepción del usuario en el servicio de emergencia del Hospital Nacional Sergio E. Bernales. Comas Julio-septiembre 2018.</p>	<p>La calidad de atención del enfermero según percepción del usuario en las dimensiones interpersonal, técnica y del entorno es regular.</p>	<p>Dimensión Entorno Indicadores Comodidad Ambientación</p>	<p>3: 6.- Muestra: Estuvo conformada por 186 usuarios del servicio emergencia del Hospital Nacional Sergio E. Bernales</p> $n = \frac{S^2}{\frac{\epsilon^2}{Z^2} + \frac{S^2}{N}}$ <p>7.- Técnica e Instrumento: Cuestionario</p>
--	--	--	---	---

CUESTIONARIO CALIDAD DE ATENCION

Señale el número que crea oportuno sobre la frecuencia (F) con que siente los enunciados:

1= NUNCA. 2= AVECES 3= SIEMPRE.

EL PROFESIONAL DE ENFERMERIA:

N°	ITEMS	Frecuencia		
		1	2	3
A. INTERPERSONAL				
1	Se presenta por su nombre al momento de atenderle			
2	Le saluda y le atiende por su nombre.			
3	Trata cordialmente a sus familiares cuando le visitan.			
4	Respeto sus costumbres y creencias.			
5	Le comunica y explica sobre los procedimientos que se le va a realizar.			
6	Al dirigirse a usted emplea palabras claras y sencillas.			
7	Cuando ingreso al servicio, le brindo orientación acerca del horario de visita, alimentación, reposo, medicación y normas hospitalarias.			
8	Le brinda información necesaria frente a sus dudas.			
9	Informa a sus familiares sobre su estado de salud.			
10	Educa a sus familiares sobre su cuidado.			
11	Durante la administración de su tratamiento le explica en forma clara los beneficios del medicamento en su organismo.			
12	Le hace participar en el cuidado de sí mismo.			
13	Le atiende con amabilidad y simpatía.			
14	Permite que usted exprese sus preocupaciones y temores.			
15	Siente que le comprende al expresar sus problemas y necesidades.			
16	Demuestra interés al atenderle.			
B. TECNICA				
17	Acude oportunamente a su llamado cuando le necesita.			
18	Demuestra desempeño y habilidad en la ejecución de los procedimientos.			
19	Cumple la continuidad de los cuidados turno por turno.			
C. ENTORNO				
20	Mantiene su privacidad cuando va a realizar algún procedimiento.			
21	Muestra preocupación por su comodidad y su confort.			
22	Está pendiente que esté limpio, vista prendas limpias de acuerdo a la estación,			
23	Muestra interés en mantener el ambiente con buena ventilación.			
24	Muestra interés en mantener buena iluminación,			
25	Muestra interés en mantener limpia y ordenada su unidad.			

FUENTE: Cuestionario de Carhuajulca Pinche c. Chirinos Quispe D. Escudero Goñe M. Validado por expertos mediante la prueba Binominal.2013.

ANEXO III: CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo, declaro estar conforme de participar en la investigación “CALIDAD DE ATENCION DEL ENFERMERO SEGÚN PERCEPCION DEL USUARIO EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL NACIONAL SERGIO E. BERNALES. JULIO-SEPTIEMBRE 2018” cuyo objetivo es Determinar la calidad de atención del enfermero según percepción del usuario en el servicio de emergencia del Hospital Nacional Sergio E. Bernales. Julio-Septiembre 2018.

Así mismo habiendo sido informado de forma clara y precisa sobre mi participación, también se me ha garantizado que los datos obtenidos serán tratados y analizados considerando mi intimidad y anonimato, de acuerdo a los principios éticos y científicos que rigen la investigación

Las encuestas duraran 15 minutos.

Por lo informado es que otorgo mi consentimiento a que se me realice una encuesta mediante el cuestionario correspondiente.

Lima..... de..... del 2018

Firma del participante

Firma de la
investigadora

ANEXO IV: BASE DE DATOS

ANEXO: CUESTIONARIO DE CALIDAD DE ATENCION																									
<u>BASES DE DATOS</u>																									
Es un instrumento con 25 preguntas aplicado a 186 personas.																									
TITULO:																									
Encuestado	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25
1	2	1	2	2	3	2	1	3	3	2	3	2	3	2	2	2	1	2	1	2	2	2	3	2	2
2	3	2	3	2	2	3	1	2	3	3	2	1	2	3	2	2	2	1	2	2	3	2	2	3	2
3	2	1	2	1	2	2	1	2	3	1	2	3	2	3	2	1	1	2	1	3	2	2	3	2	2
4	1	1	2	1	2	2	1	1	2	3	2	3	2	3	2	2	2	1	1	3	2	2	2	3	2
5	2	2	2	1	2	2	1	2	1	1	2	2	3	2	2	2	2	1	2	3	3	2	2	3	2
6	3	2	2	3	2	2	1	1	1	3	1	3	2	3	2	2	1	1	1	3	2	3	2	2	3
7	1	2	2	1	2	2	1	3	2	3	2	3	2	3	2	2	2	1	2	3	2	2	2	3	2
8	2	2	2	2	2	2	3	1	1	2	2	1	2	2	2	2	1	2	1	3	2	2	2	3	2
9	1	2	2	1	2	2	1	1	2	1	2	1	2	2	2	2	1	2	1	3	2	2	2	2	2
10	3	2	2	3	2	2	1	1	3	3	2	1	2	2	2	2	2	2	3	3	2	3	2	3	2
11	2	2	2	1	2	2	3	1	3	1	2	1	2	3	2	3	2	3	1	3	2	2	3	2	3
12	1	2	2	2	1	2	1	1	3	2	2	2	2	2	2	2	2	1	3	3	3	2	2	3	2
13	1	2	2	1	2	2	3	3	2	1	2	3	2	3	2	2	1	3	2	3	2	2	2	2	2
14	2	2	2	1	3	2	1	1	2	3	1	1	2	2	2	2	2	1	3	3	3	2	3	3	2
15	1	2	1	3	2	2	3	3	2	3	2	1	3	2	2	3	1	3	1	3	2	2	2	2	2
16	1	2	1	1	2	2	3	1	1	1	2	3	2	1	2	2	2	1	1	3	2	3	2	3	2
17	2	2	1	1	2	2	1	2	2	1	2	1	2	2	2	2	1	1	2	3	2	2	2	2	2
18	3	1	1	1	3	2	1	1	2	1	2	3	2	2	3	2	3	3	1	2	2	2	3	2	2
19	1	2	2	1	1	2	1	2	2	3	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	3	2	1
20	1	2	2	2	1	2	1	1	1	1	2	2	3	2	2	2	1	2	2	3	2	2	3	2	2
21	2	2	2	1	3	2	2	1	2	3	2	1	2	2	2	2	2	2	1	3	2	2	3	2	3
22	1	2	2	1	1	2	1	3	1	3	1	3	2	3	1	3	2	1	3	3	2	2	3	2	2
23	1	2	2	1	1	2	1	1	2	3	1	2	2	2	2	2	2	1	1	3	2	3	3	3	2
24	3	2	2	3	2	2	1	1	1	1	2	2	2	3	2	2	1	1	3	3	2	2	3	2	3
25	1	2	2	1	2	2	1	1	2	1	2	3	2	2	2	2	1	1	1	3	2	2	2	1	3
26	1	1	2	1	2	3	2	3	1	1	2	2	2	3	1	2	1	1	3	2	1	3	2	2	2
27	2	2	2	3	2	2	3	3	3	3	2	2	3	1	2	2	2	1	1	3	2	2	3	2	3
28	2	1	2	2	3	2	2	2	3	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2	2	2	3	2	3	2
29	1	2	2	2	2	2	1	1	2	3	2	1	3	2	2	1	1	1	3	3	2	3	2	2	3
30	3	2	2	1	2	2	1	1	2	1	2	1	2	2	2	2	1	2	1	1	2	2	1	2	2
31	1	2	2	1	2	2	2	1	1	1	2	2	3	2	3	2	2	3	1	3	2	2	3	2	2
32	1	2	2	1	2	2	1	3	3	2	2	1	2	2	2	2	1	1	1	3	2	2	2	2	3
33	1	2	1	1	2	2	1	3	1	3	1	2	2	3	2	1	1	1	1	3	2	2	2	3	2
34	1	2	2	3	1	3	1	3	2	1	3	1	3	2	2	2	1	2	1	2	2	3	3	2	2
35	2	2	1	1	2	2	3	3	1	3	1	1	2	2	2	2	1	3	1	3	2	2	2	3	2

36	1	2	2	1	3	2	1	1	1	1	2	1	2	2	1	2	1	3	2	2	2	2	2			
37	2	2	2	1	2	2	3	1	2	3	2	1	2	2	2	2	1	3	1	3	2	1	2	2	2	
38	1	1	2	1	2	2	1	1	1	1	2	1	2	1	2	2	1	1	1	3	2	2	2	2	2	
39	3	1	2	1	2	2	1	1	2	1	2	1	3	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	3	3	
40	1	2	2	2	2	3	1	2	3	1	2	1	2	3	2	2	1	2	1	1	2	2	3	2	3	
41	3	2	2	3	2	2	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	1	1	1	3	2	2	2	3	2	
42	1	2	2	3	2	2	1	3	3	1	2	3	2	2	3	3	1	2	1	3	2	2	3	2	2	
43	2	2	2	3	2	2	3	1	3	1	2	1	3	2	2	2	1	3	3	3	2	1	2	2	1	
44	1	2	3	3	2	2	1	3	1	1	2	2	2	1	2	2	1	1	1	3	2	2	2	2	1	
45	3	2	1	3	2	2	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	2	2	1	2	3	
46	1	2	2	3	3	2	3	1	3	3	2	1	3	2	2	1	3	1	3	3	2	3	3	2	3	
47	2	2	1	3	1	2	3	1	1	1	2	2	2	2	2	2	1	2	3	3	2	2	1	2	2	
48	1	2	1	2	1	2	2	3	1	1	1	2	1	3	2	2	2	2	3	1	3	2	2	2	2	
49	3	2	1	2	3	3	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2	3	
50	2	2	2	2	3	2	1	1	1	1	1	2	2	2	2	1	1	1	1	3	2	2	2	3	2	
51	3	2	1	2	2	2	3	2	3	1	2	1	2	2	2	2	1	2	1	3	2	2	2	2	2	
52	2	2	2	2	2	2	3	1	1	3	3	1	2	3	2	2	1	3	2	3	2	3	2	3	2	
53	3	2	2	3	2	2	3	1	3	1	2	1	3	2	1	3	1	2	1	3	2	2	2	2	3	
54	2	2	1	3	2	2	3	3	1	3	2	2	3	2	2	2	3	3	3	2	3	1	2	2	2	
55	2	2	3	2	3	2	1	1	3	2	2	2	2	1	2	2	1	1	3	3	2	2	2	2	3	
56	1	2	1	3	3	2	1	1	2	1	2	1	3	2	2	3	1	2	1	3	2	2	2	3	2	
57	3	2	1	2	2	3	2	3	1	2	3	2	3	1	2	1	2	3	2	3	3	2	1	2	3	
58	3	2	3	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	3	2	1	2	3	2	2	3	2	3	2	
59	1	2	1	2	2	3	1	3	1	1	1	1	2	2	2	2	1	1	1	3	2	2	2	3	2	
60	3	2	1	2	2	2	3	3	1	3	2	3	2	2	1	3	3	2	2	3	2	3	2	2	2	
61	1	2	2	1	3	2	1	2	1	1	2	1	2	2	2	2	1	2	1	3	2	2	2	2	3	
62	2	2	2	1	1	2	1	1	3	1	3	1	2	2	3	2	2	3	3	2	2	2	2	3	3	
63	1	2	2	2	3	2	1	3	1	2	2	3	3	2	1	2	1	2	1	3	2	2	2	3	2	
64	1	2	2	1	2	2	2	2	3	1	2	1	2	3	3	2	1	3	3	1	2	1	3	2	3	
65	3	2	2	2	1	2	1	3	3	3	1	1	2	2	2	2	1	1	1	3	2	2	2	2	2	
66	1	2	2	2	3	2	3	3	3	2	2	3	3	2	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	2	
67	2	2	3	2	1	2	1	1	1	1	2	1	2	2	2	2	1	3	1	3	2	1	2	1	2	
68	2	2	2	3	3	2	2	3	1	3	2	3	2	3	2	2	1	3	2	3	2	2	2	3	2	
69	1	2	3	3	1	3	1	1	2	1	2	1	3	2	2	2	1	2	1	3	2	2	2	1	2	
70	1	2	2	3	3	2	3	3	1	2	3	2	3	1	2	1	2	3	1	3	3	2	1	3	3	
71	3	2	1	3	1	2	1	3	1	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	
72	1	2	2	3	3	2	1	3	3	1	3	1	2	2	2	2	1	3	1	3	2	2	2	3	2	
73	1	2	2	3	3	2	3	1	1	1	2	1	2	2	1	2	3	2	3	1	2	2	2	3	2	
74	1	2	2	2	3	2	1	1	1	3	2	1	2	2	2	2	1	3	1	3	2	1	2	2	1	
75	3	2	2	2	3	2	2	3	2	1	2	1	2	2	2	2	3	3	1	3	2	1	2	1	2	
76	1	2	3	2	3	2	1	1	1	1	2	1	2	1	2	2	1	1	1	3	2	2	2	1	2	
77	1	2	3	2	3	2	3	1	2	1	2	1	3	2	2	2	1	2	1	3	2	2	2	3	2	
78	3	2	3	2	2	2	2	3	1	2	3	2	3	1	2	2	1	2	3	1	3	3	2	1	1	3
79	2	2	3	2	3	2	1	2	1	2	1	2	2	2	2	2	1	2	1	3	2	2	2	2	2	
80	1	2	3	2	3	2	3	1	3	1	2	1	2	2	2	3	1	1	3	1	2	3	2	3	2	
81	2	2	3	2	3	2	2	3	3	2	2	3	1	2	3	2	3	1	2	3	2	3	1	2	3	
82	3	2	3	1	3	3	1	3	1	2	1	2	1	1	2	1	2	2	2	3	1	2	1	3	2	
83	1	2	3	2	3	2	2	3	3	2	1	1	1	1	1	1	2	2	2	3	1	1	1	3	2	
84	3	2	3	2	3	2	2	3	3	2	1	1	2	1	2	1	2	2	1	3	1	2	1	3	2	
85	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	1	3	1	3	2	1	2	2	2	2	3	3	1	3	2	
86	1	2	3	3	3	2	2	2	3	2	1	1	1	1	2	1	2	2	2	3	1	3	1	2	2	
87	1	2	3	3	3	2	3	2	3	2	3	1	3	1	2	1	2	1	2	3	1	1	1	3	2	
88	2	2	3	3	3	2	1	3	1	2	2	3	2	3	2	2	1	3	1	3	2	3	2	1	3	
89	3	2	3	3	3	2	1	1	1	1	2	1	2	1	2	2	1	1	1	2	2	2	2	1	2	
90	1	2	3	3	3	2	1	1	2	1	2	1	3	2	2	2	1	2	1	3	2	2	2	1	3	
91	2	3	3	3	3	2	2	3	1	2	3	2	3	2	2	1	2	3	1	3	3	2	1	1	2	
92	1	2	3	3	3	2	1	2	1	1	2	1	2	2	2	2	1	2	1	3	2	2	2	2	1	
93	1	2	3	3	3	2	2	3	1	2	1	1	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	3	2	
94	3	2	3	3	3	2	1	1	3	1	1	1	2	2	2	2	1	1	1	3	2	2	2	3	2	
95	2	3	3	3	3	2	2	1	3	1	3	1	2	2	1	2	1	2	1	3	2	2	2	2	2	
96	1	1	3	3	3	3	1	1	1	1	2	3	2	3	2	2	1	3	1	3	2	1	2	2	1	
97	1	1	3	3	3	2	3	2	3	2	1	2	1	3	2	1	2	1	2	3	3	1	2	3	2	
98	3	1	1	3	3	2	1	1	1	1	2	1	2	2	2	2	1	3	1	3	2	1	2	1	2	
99	3	2	3	3	3	2	2	3	2	3	3	1	2	1	2	2	1	1	1	2	2	2	2	1	2	
100	1	2	3	2	3	2	3	1	2	1	2	1	3	2	2	2	1	2	1	3	2	2	2	1	3	

101	3	2	3	3	3	2	2	3	1	2	3	2	3	1	2	1	2	3	1	3	3	2	1	1	2
102	3	2	2	3	3	2	1	2	1	1	2	1	2	2	2	2	1	3	1	2	2	1	2	1	2
103	1	2	3	3	3	2	3	3	2	1	2	1	2	1	2	2	1	1	1	1	2	2	2	1	2
104	3	2	3	3	3	2	3	2	1	1	2	1	3	2	2	2	1	2	1	3	2	2	2	1	3
105	3	2	3	2	3	2	3	2	1	2	3	2	3	1	2	1	2	3	1	3	3	2	1	1	2
106	3	1	3	1	3	2	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	1	1	1	3	2	2	2	3	2
107	2	2	2	2	3	2	2	1	1	1	2	1	2	2	1	2	1	2	1	3	2	2	2	2	2
108	1	2	3	1	1	2	1	1	1	1	2	1	2	2	2	2	1	3	1	2	2	1	2	2	1
109	3	2	3	2	2	1	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	1	2	1	3	2
110	1	2	3	1	2	2	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	3	2
111	1	2	3	2	2	2	1	1	1	1	2	1	2	2	1	2	1	2	1	1	2	2	2	2	2
112	3	1	1	1	2	3	1	1	3	1	2	3	2	2	2	3	3	3	3	2	2	1	2	2	1
113	1	2	2	2	2	2	3	3	1	3	1	1	2	2	2	2	1	1	1	3	2	2	2	3	2
114	2	1	2	2	2	2	2	2	1	1	2	1	2	2	2	2	3	2	1	2	2	2	3	2	3
115	3	1	2	3	2	2	3	1	3	1	2	3	2	2	2	2	1	1	3	2	3	2	3	3	2
116	1	1	2	2	2	2	1	1	1	3	2	2	3	2	2	3	2	3	1	3	2	3	2	3	2
117	2	1	2	2	2	2	2	1	3	1	2	3	2	3	3	2	2	3	2	2	3	2	3	3	2
118	1	2	2	2	3	2	3	3	1	3	1	3	2	3	2	3	3	1	3	3	2	2	3	3	2
119	3	3	2	2	3	3	1	2	1	3	2	1	2	2	2	2	1	2	3	3	2	2	2	2	2
120	3	2	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	1	1	3	2	2	2	2	3	2
121	1	2	2	3	2	2	1	2	1	1	2	1	2	3	2	2	3	2	1	3	2	3	2	2	2
122	3	2	2	2	1	2	2	3	3	1	1	1	2	2	2	2	1	1	3	2	2	3	3	3	2
123	1	3	2	3	2	2	3	3	1	1	2	2	3	2	1	2	1	2	3	3	2	2	2	2	2
124	2	3	2	2	2	3	1	1	1	1	2	1	2	2	2	2	1	3	1	2	2	1	2	2	1
125	2	3	2	3	2	3	2	2	1	1	2	1	2	2	1	3	3	2	2	2	1	2	2	1	2
126	3	2	2	2	1	2	2	3	3	1	2	2	3	3	3	2	2	2	1	1	2	2	3	3	2
127	1	3	2	2	2	1	2	3	2	1	1	1	2	2	2	2	1	1	1	3	2	2	2	3	2
128	1	3	2	2	2	3	3	2	1	1	2	1	2	3	2	2	1	2	3	3	2	2	2	3	2
129	3	1	2	2	2	3	2	3	1	2	1	3	2	2	3	2	1	1	1	2	2	3	2	3	2
130	1	1	2	2	1	1	2	3	2	1	1	3	2	2	2	2	1	1	3	3	2	2	2	3	2
131	3	2	2	3	3	1	3	2	1	3	2	3	2	3	2	2	3	2	1	3	2	3	2	2	3
132	1	1	3	2	2	3	2	1	1	3	1	3	2	2	2	2	1	1	3	1	2	3	2	3	2
133	1	2	2	2	3	2	3	2	2	1	2	1	2	2	3	2	1	2	1	3	2	3	3	2	2
134	3	1	2	2	3	2	1	3	1	2	1	3	2	2	3	2	3	1	3	1	2	2	3	3	2
135	1	2	3	3	1	2	3	1	3	3	2	3	2	2	1	2	1	2	1	3	3	2	2	2	2
136	1	2	2	3	3	3	2	1	3	1	2	1	2	3	2	3	1	3	1	2	3	1	3	2	2
137	3	2	2	3	2	3	3	1	1	1	2	3	2	2	3	2	1	3	2	2	3	2	3	1	3
138	1	2	2	3	3	3	1	2	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	2	2	1
139	2	3	2	3	2	3	3	3	2	3	1	1	2	3	2	3	1	3	1	3	2	2	3	3	2
140	3	3	2	3	2	3	3	1	3	1	2	1	2	2	1	2	1	2	2	3	2	2	2	2	2
141	1	3	2	3	2	3	3	1	2	1	2	1	3	2	3	2	1	3	1	1	2	1	2	2	1
142	2	3	2	3	2	1	3	2	2	2	1	1	2	1	1	2	2	2	2	1	1	1	3	2	2
143	2	3	2	3	2	2	3	1	1	2	3	1	1	1	3	2	2	2	2	2	2	1	3	2	2
144	3	3	2	3	2	2	3	1	1	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	1	2	3	3	2	2
145	1	3	1	3	2	2	1	2	1	1	2	1	2	2	2	2	1	2	1	3	2	2	2	2	2
146	3	1	3	3	2	3	1	1	2	1	1	1	2	2	3	2	1	2	1	3	2	3	2	3	2
147	1	2	1	3	2	3	1	3	2	3	3	1	3	3	1	2	2	3	2	3	2	2	3	3	2
148	1	3	3	3	2	2	1	1	1	1	2	1	2	3	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2	2
149	3	1	1	3	2	3	2	2	2	1	3	3	2	1	2	3	2	2	3	2	3	3	1	3	3
150	1	1	3	3	2	3	2	3	1	2	2	1	1	2	1	2	2	3	2	1	2	1	3	2	2

151	2	2	3	3	3	3	2	2	1	1	2	3	2	2	2	2	1	2	3	3	2	2	2	3	2
152	1	2	1	3	2	3	2	3	1	2	1	1	2	2	2	2	3	1	1	2	2	2	2	3	2
153	3	2	3	3	2	3	2	1	3	1	2	3	2	3	1	2	1	2	1	3	2	2	2	2	2
154	2	2	1	3	1	3	1	1	1	1	2	1	2	2	2	2	1	3	1	2	2	1	2	2	1
155	2	2	3	3	1	3	2	2	3	3	3	1	2	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2
156	1	1	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	1	3	1	2	2	2	3	2	1	3	1	3
157	3	2	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	1	2	1	2	1	2	2	1	2	1	2	2	3
158	1	2	3	3	1	3	3	2	3	2	3	3	1	1	1	2	1	2	2	2	2	1	3	1	3
159	1	2	2	3	3	2	2	3	2	3	2	2	3	1	1	2	2	1	1	2	1	2	3	2	1
160	2	3	3	3	3	1	2	1	1	1	1	2	1	2	2	1	2	1	2	1	3	2	2	2	1
161	3	1	3	3	3	3	1	1	2	3	3	2	2	2	1	3	3	3	3	2	1	2	1	2	1
162	1	2	3	2	3	3	2	3	2	1	3	2	3	2	1	1	1	1	1	2	2	2	2	3	2
163	1	3	2	3	2	2	1	2	1	1	3	1	2	2	3	2	1	3	2	3	2	2	3	2	1
164	1	1	1	2	2	3	3	1	3	3	2	3	2	3	3	1	1	1	2	1	2	2	2	2	1
165	2	2	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	1	3	2	2	2	1	1	1	1	1	2	2
166	1	1	2	3	1	3	3	1	2	3	3	3	2	2	3	1	1	2	3	2	1	3	1	3	2
167	2	2	3	2	2	3	3	3	2	3	2	3	2	2	3	1	1	2	2	1	1	2	1	2	2
168	3	2	3	3	2	3	3	1	2	1	1	1	1	2	1	2	2	1	2	1	2	1	3	2	2
169	1	3	3	2	2	3	3	2	1	1	2	3	3	2	2	2	1	3	3	3	3	2	1	2	3
170	3	1	3	1	2	2	3	3	2	3	2	2	3	2	2	2	1	1	1	1	1	2	2	3	2
171	3	2	3	2	2	1	2	3	2	3	2	2	3	1	1	2	3	1	1	1	1	2	3	2	2
172	3	2	3	3	2	2	2	3	2	3	2	2	3	1	1	2	2	1	1	2	1	2	2	2	2
173	1	2	3	2	2	2	1	2	1	1	2	1	2	2	2	2	1	2	1	3	2	2	2	3	2
174	2	2	3	2	3	2	1	1	3	1	1	1	2	2	3	2	1	3	1	2	2	3	2	3	2
175	3	2	3	2	2	2	1	3	2	1	2	1	2	2	1	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2
176	1	2	3	2	2	2	1	1	1	1	2	1	2	3	2	2	1	3	2	2	2	1	2	2	1
177	1	2	3	2	2	2	3	3	2	2	2	3	2	3	2	2	3	1	1	2	2	1	1	2	1
178	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	1	2	1	1	2	1	2	2	2	2	1	2	1	3	2
179	2	2	3	2	2	3	3	2	2	2	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	1	1	1	3	2
180	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	1	3	1	3	2	1	2	2	1	3	1	2	1	3	2
181	3	3	3	2	2	2	3	2	2	2	1	1	1	1	2	1	2	2	2	2	1	3	1	3	2
182	1	3	3	2	2	2	3	2	2	2	1	3	1	2	2	1	2	2	2	3	1	3	1	3	2
183	2	3	3	2	1	2	3	2	2	2	3	3	2	2	2	3	2	3	2	2	3	1	1	2	2
184	3	2	3	2	1	3	3	2	2	2	3	2	2	2	1	2	1	1	2	1	2	2	2	2	1
185	1	2	3	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	1	1	2	1	1	1	2	2	2	3	1
186	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	1	2	1	1	2	1	2	3	1	2	1

**ANEXO V: GRADO DE CONCORDANCIA ENTRE LOS JUECES
SEGÚN LA PRUEBA BINOMIAL**

	1	2	3	4	5	6	7	8		
1	1	1	1	1	1	1	1	1	0.00390625	
2	1	1	1	1	1	1	1	1	0.00390625	
3	1	1	1	1	1	1	1	1	0.00390625	
4	1	1	1	1	1	1	1	1	0.00390625	
5	1	1	1	1	1	1	1	1	0.00390625	
6	1	1	1	1	1	1	1	1	0.00390625	
7	1	1	1	1	1	1	1	1	0.00390625	
8	1	1	1	1	1	1	1	1	0.00390625	
9	1	1	1	1	1	1	1	1	0.00390625	
10	1	1	1	1	1	1	1	1	0.00390625	
11	1	1	1	1	1	1	1	1	0.00390625	

En estas preguntas se tomaron en cuenta las observaciones realizadas para la elaboración del instrumento final. Si $p < 0.05$ la concordancia es significativa.

Se ha considerado:

0= Si la respuesta es Negativa

1= Si la respuesta es Positiva