

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



**NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO Y CUIDADO DE ENFERMERÍA  
DEL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL DE APOYO, JUNÍN -  
2017**

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

**AUTORES:**

**RONALD LORENZO BARZOLA SURICHAQUI  
EDGAR GALARZA OSORIO**

**CALLAO – 2018  
PERÚ**



297



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

ACTA N° 048 -2018  
ACTA DE SUSTENTACIÓN DEL XXXII CICLO DE TALLER DE TESIS PARA OBTENER EL  
TÍTULO DE SEGUNDA ESPECIALIDAD PROFESIONAL

Siendo las **11:00** hrs del día Viernes 14 del mes de Septiembre del dos mil dieciocho, en el Auditorio de la Facultad de Ciencias de la Salud, se reunió el Jurado Evaluador del XXXII Ciclo Taller de Tesis para Obtener Título de Segunda Especialidad Profesional, conformado por los siguientes Miembros:

- **Dra. NANCY SUSANA CHALCO CASTILLO** PRESIDENTE
- **Mg. MERY JUANA ABASTOS ABARCA** SECRETARIA
- **Mg. HAYDEE BLANCA ROMAN ARAMBURU** VOCAL

Con la finalidad de evaluar la sustentación de la Tesis Titulada:

"NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO Y CUIDADO DE ENFERMERÍA DEL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL DE APOYO, JUNÍN - 2017 "

Presentado por: Don (ña) BARZOLA SURICHAQUI Ronald Lorenzo, y  
Don (ña) GALARZA OSORIO Edgar

Con el quorum establecido según el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Nacional del Callao, aprobado por Resolución de Consejo Universitario N° 309-2017-CU del 24 de Octubre de 2017.

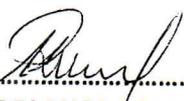
Luego de la Sustentación, los Miembros del Jurado Evaluador, formularon las respectivas preguntas, las mismas que fueron absueltas.

En consecuencia, el Jurado Evaluador acordó **APROBAR** con la escala de calificación cualitativa de *Excelente*, y calificación cuantitativa de *Dieciocho (18)* la Tesis para optar el **TÍTULO DE SEGUNDA ESPECIALIDAD PROFESIONAL EN ENFERMERÍA EN EMERGENCIAS Y DESASTRES**, conforme el artículo 27° del Reglamento mencionado, con lo que se dio por terminado el acto, siendo las 11:30 del mismo día.

Bellavista, 14 de Septiembre del 2018.

  
.....  
DRA. NANCY SUSANA CHALCO CASTILLO  
Presidenta

  
.....  
MG. MERY JUANA ABASTOS ABARCA  
Secretaria

  
.....  
MG. HAYDEE BLANCA ROMAN ARAMBURU  
Vocal



## HOJA DE REFERENCIA DEL JURADO

### MIEMBROS DEL JURADO:

- |                                     |            |
|-------------------------------------|------------|
| ➤ Dra. NANCY SUSANA CHALCO CASTILLO | PRESIDENTE |
| ➤ Mg. MERY JUANA ABASTOS ABARCA     | SECRETARIA |
| ➤ Mg. HAYDEE BLANCA ROMAN ARAMBURU  | VOCAL      |

### ASESORA: DRA. ROSARIO MIRAVAL CONTRERAS

Nº de Libro: 002

Nº de Acta de Sustentación: 048

Fecha de Aprobación de la Tesis: 14/09/2018

Resolución de Consejo de Facultad N° 1268-2018-CF/FCS de fecha 11 de Setiembre del 2018 de designación de Jurado Evaluador de la Tesis para la obtención del Título de Segunda Especialidad Profesional.

## **DEDICATORIA**

A nuestros padres por su abnegada, tenacidad de apoyarnos en la consolidación de nuestra vida profesional. Asimismo, a nuestros maestros quienes supieron encaminarnos por la senda de la investigación.

## **AGRADECIMIENTO**

Agradecemos a Dios por avernós encaminados a la elección de esta notable profesión, a la universidad Nacional Del Callao y a los Docentes del Postgrado de la Facultad De Ciencias De La Salud; que contribuyeron a la formación profesional de especialidad.

Al Hospital De Apoyo Junín, y colegas de trabajo que hicieron posible a esta investigación en calidad de informantes.

## INDICE

<b>INDICE DE TABLA.....</b>	<b>3</b>
<b>INDICE DE GRAFICO .....</b>	<b>4</b>
<b>RESUMEN.....</b>	<b>6</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>7</b>
<b>CAPITULO I.....</b>	<b>8</b>
<b>PLANTEAMIENTO DE LA INVESTIGACION .....</b>	<b>8</b>
1.1 IDENTIFICACIÓN DEL PROBLEMA .....	8
1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA .....	11
1.3 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN .....	11
1.5 IMPORTANCIA DEL ESTUDIO .....	14
<b>CAPITULO II.....</b>	<b>15</b>
<b>MARCO TEÓRICO .....</b>	<b>15</b>
2.1 ANTECEDENTES DEL ESTUDIO: .....	15
2.2 BASES EPISTÉMICAS: .....	18
2.3 BASE TEÓRICA.....	20
2.4 BASE TEÓRICA - CULTURAL .....	22
2.5 BASE CIENTÍFICA.....	22
<b>CAPITULO III.....</b>	<b>29</b>
<b>VARIABLES E HIPÓTESIS.....</b>	<b>29</b>
3.1 DEFINICIÓN DE LAS VARIABLES .....	29
3.2 OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES .....	30
3.3 HIPÓTESIS GENERAL E HIPÓTESIS ESPECÍFICAS .....	33
<b>CAPITULO IV .....</b>	<b>34</b>
<b>METODOLOGÍA.....</b>	<b>34</b>
4.1 TIPO DE ESTUDIO.....	34
4.2 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN .....	34
4.3 POBLACIÓN Y MUESTRA .....	35
4.4 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.....	37
4.5 PROCEDIMIENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS: .....	39
4.6 PROCESAMIENTO ESTADÍSTICO Y ANÁLISIS DE DATOS: .....	40

<b>V. RESULTADOS.....</b>	<b>41</b>
<b>VI. DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....</b>	<b>50</b>
<b>VII. CONCLUSIONES .....</b>	<b>60</b>
<b>VIII. RECOMENDACIONES.....</b>	<b>61</b>
<b>IX. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....</b>	<b>62</b>
<b>ANEXOS.....</b>	<b>67</b>

## INDICE DE TABLA

<b>TABLA 1 NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN RELACION AL CUIDADOS DE ENFERMERÍA DEL SERVICIO DE EMERGENCIA, HOSPITAL DE APOYO JUNÍN - 2017 .....</b>	<b>41</b>
---	-----------

## INDICE DE GRAFICO

### GRAFICO 5.1

NIVEL DE SATISFACCIÓN SEGÚN LA DIMENSIÓN  
TÉCNICO CIENTÍFICA DEL USUARIO QUE ACUDE AL  
SERVICIO DE EMERGENCIA, HOSPITAL DE APOYO JUNÍN  
- 2017 .....43

### GRAFICO 5.2

NIVEL DE SATISFACCIÓN SEGÚN LA DIMENSIÓN  
INTERPERSONAL DEL USUARIO QUE ACUDE AL  
SERVICIO DE EMERGENCIA, HOSPITAL HOSPITAL DE  
APOYO JUNÍN - 2017.....44

### GRAFICO 5.3

NIVEL DE SATISFACCIÓN SEGÚN LA DIMENSIÓN  
ENTORNO DEL USUARIO QUE ACUDE AL SERVICIO DE  
EMERGENCIA, HOSPITAL HOSPITAL DE APOYO JUNÍN -  
2017.....45

### GRAFICO 5.4

CUIDADO DE ENFERMERÍA SEGÚN LA DIMENSIÓN  
FÍSICA QUE BRINDA EL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA  
AL USUARIO QUE ACUDE AL SERVICIO DE  
EMERGENCIA, HOSPITAL DE APOYO JUNÍN - 2017.....46

### GRAFICO 5.5

CUIDADO DE ENFERMERÍA SEGÚN LAS DIMENSIÓN  
PSICOLÓGICO QUE BRINDA EL PROFESIONAL DE  
ENFERMERÍA AL USUARIO QUE ACUDE AL SERVICIO  
DE EMERGENCIA, HOSPITAL DE APOYO JUNÍN - 2017.....47

**GRAFICO 5.6**

**CUIDADO DE ENFERMERÍA SEGÚN LAS DIMENSIÓN  
SOCIAL QUE BRINDA EL PROFESIONAL DE  
ENFERMERÍA AL USUARIO QUE ACUDE AL SERVICIO  
DE EMERGENCIA, HOSPITAL DE APOYO JUNÍN - 2017.....48**

## RESUMEN

El presente estudio se desarrolló con determinar el nivel de satisfacción en las dimensiones (Técnico Científico, Interpersonal y Entorno) del usuario en relación a los cuidados (Físicos, Psicológicos, Social y Espiritual) que brinda el profesional de enfermería en el servicio de emergencia del Hospital De Apoyo Junín – 2017; se empleó el método de tipo cuantitativo, correlacional, prospectivo, transversal, la población estuvo constituida por 30 enfermeras (O) del servicio de emergencia del Hospital De Apoyo Junín y 70 usuarios que fueron atendidos en el servicio de emergencia; se utilizó como Técnica la encuesta como instrumento de satisfacción de la investigadora Neyla Tutaya Davila en el Perú, en el 2016 y el instrumentó de cuidado por la investigadora Lesli Guerra Poma en el 2015, entre los principales hallazgos tenemos en relación a la satisfacción respecto al cuidado que brinda el profesional de enfermería desde 48.3% poco satisfecho y el 25% que expresa ser satisfecho en la atención; referente a las dimensiones técnico científico el 43.30% de los usuarios se encuentran satisfechos y 26.7% insatisfecho; según la dimensiones interpersonales del usuario el 43.3% se encuentra poco satisfecho y solo un 48% insatisfecho; con respecto a su entorno el 51.7% satisfecho y el 48% insatisfecho; respecto al cuidado que brinda el profesional de enfermería en la dimensión Física el 50% es adecuado y el 50% inadecuado; en lo Psicológico el 43.3% es regular, solo el 26.7% es bueno; en la dimensión social que brinda el profesional de enfermería que brinda al usuario el 56.7% regular y el 23.3% es malo y solo es un 20% es bueno; en lo espiritual el 66.7% es adecuado y un 33.3% inadecuado.

**Palabras clave:** Satisfacción del usuario en relación al cuidado de Enfermería, emergencia.

## ABSTRACT

The present study was developed with determining the level of satisfaction in the dimensions (Scientific Technician, Interpersonal and Environment) of the user in relation to the care (Physical, Psychological, Social and Spiritual) provided by the nursing professional in the emergency service of the Junín Support Hospital - 2017; the method of quantitative, correlational, prospective, cross-sectional type was used, the population was constituted by 30 nurses (O) of the emergency service of the Junín Support Hospital and 70 users who were attended in the emergency service; The survey was used as a technique of satisfaction of the researcher Neyla Tutaya Davila in Peru, in 2016 and the instrument of care by the researcher Lesli Guerra Poma in 2015, among the main findings we have in relation to satisfaction with respect to the care provided by the nursing professional from 48.3% not very satisfied and 25% expressing satisfaction in the care; Regarding the technical-scientific dimensions, 43.30% of the users are satisfied and 26.7% are dissatisfied; according to the interpersonal dimensions of the user, 43.3% are not very satisfied and only 48% are unsatisfied; with regard to their surroundings, 51.7% satisfied and 48% dissatisfied; regarding the care provided by the nursing professional in the Physical dimension, 50% is adequate and 50% is inadequate; in the Psychological 43.3% is regular, only 26.7% is good; in the social dimension provided by the nursing professional that provides the user with 56.7% regular and 23.3% is bad and only 20% is good; spiritually, 66.7% is adequate and 33.3% is inadequate.

Keywords: User satisfaction in relation to nursing care, emergency.

## CAPITULO I

### PLANTEAMIENTO DE LA INVESTIGACION

#### 1.1 Identificación del Problema

El profesional de Enfermería que a la vez es un personal que tiene que contar con la claridad sobre su objeto de trabajo y estudio, señalando la importancia que tiene en la actualidad las intervenciones, objetivos y metas; donde se enfoca en dar a conocer la salud del personal, y de toda la sociedad en general, siempre que lo necesiten, ubicándolo en un paradigma de eje que pueda fomentar el ejercicio de la enfermería en el cuidado, recuperación de los pacientes . (1).

La satisfacción del paciente constituye un elemento importante dentro de los indicadores de la calidad que la atención en salud. La satisfacción de una necesidad considerada estratégica por el cliente induce mayor fidelidad que si se trata de una necesidad operativa común. Las expectativas, son subjetivas y más cambiantes que las necesidades, aunque el cliente no las hace explícita, su satisfacción determina en gran medida la percepción por el paciente sobre el cuidado que brinda el personal de enfermería en la recuperación y atención. (2).

Según la OMS, define a la enfermería como: “Un alto nivel de excelencia profesional, uso eficiente de recursos, un mínimo de riesgos para el paciente, donde a través de la labor que realicen pueden satisfacer la necesidades de los pacientes, teniendo consigo un impacto final en la salud, señalando la importancia del trabajo que realiza la enfermería, ocasionando consigo impactos positivos sobre

los pacientes, señalando asimismo que los pacientes tienen que ser tratados con mucha empatía, pero esta afirmación no siempre se cumplen por diversas razones”. (3)

“En México, se esta enfrentado carencias importantes de los recursos, afectando de forma muy directa a la calidad de los servicios de salud, a eso se le suma la mala calidad de servicio que se brinda en México, por lado esta también la poca higiene en los procedimientos que se aplican en la gran mayoría de los Hospitales del Estado Federal de México. Prueba de ello es el ranking de países desarrollado en salud pública, donde se le ubica en el 55, 64 países, teniendo problemas serios en su infraestructura, ya que no cuenta con todas las herramientas, equipos y maquinas.” (4).

Según Elena Zelaya, indica que en nuestro país, también se tiene problemas serios en el sector salud, donde se cuenta con un aproximado de 50,000.00 quejas por la atención deficiente que reciben a diario los pacientes. Entre sus quejas em donde el 35.9% y mientras que la consulta esta relacionado con el acceso a la salud que tienen los pacientes. Por otro lado también indica que el 77.7%, indica que sus quejas y consultas provienen de pacientes que ya se han hospitalizados en el Ministerio de Salid y Essalud. Asimismo, el 21% prefieren ser atendidos en centros de salud privado”. (5)

De acuerdo a la calidad podemos apreciar que de acuerdo a los años que pasan la calidad en el sector salud en nuestro país, se van deteriorando cada vez más, por lo que es importante recuperar los niveles de calidad, generando mas programas de salud pública, en la que se puede incluir a más personas que padecen enfermedades,

aprobando normas y leyes que facilitan los trabajos eficientes en el sector salud en todo el país.

Cabe mencionar que el personal encargado de enfermería, tiene que estar capacitado para poder estar a la altura de las circunstancias que lo ameritan, dando buen trato a los pacientes que lo necesitan, incluido a los familiares de estos, ya que debemos tener en cuenta que la atención tiene que ser en la parte física y también en lo psicológico, (4) Estos hechos motivaron a observar con más dedicación el trabajo de las enfermeras y escuchando a los usuarios sus opiniones respecto a los cuidados de enfermería ( físicos psicológicos sociales y espirituales) por lo que el profesional de enfermería debería retomar las bases o los pilares de la profesión tomando al paciente en forma holística ya que en la época en la cual estamos inmersos la batalla parece ser ganada por la tecnología dejando de lado la visión humanística de la cual todos prescindimos en todos los órdenes de la vida y que se agudiza aún más en un estado de vulnerabilidad como lo es la falta de la salud (6).

Durante la experiencia profesional en el servicio de emergencia en el Hospital de Apoyo Junín, existen deficiencias en la atención, ya que tiene mucha demora para atender a un paciente, a esto se suma la parte de infraestructura, toda vez que los ambientes son muy reducidos y no se esta satisfaciendo las necesidades que requieren los pacientes.

Por lo que se plantea el siguiente problema de investigación:

## **1.2 Formulación del Problema**

### **1.2.1 Problema General**

¿Cuál es el nivel de satisfacción del usuario en relación a los cuidados que brinda el profesional de enfermería del servicio de emergencia, Hospital de Apoyo, Junín - 2017?

### **1.2.2 Problema Específico**

¿Cuál es el nivel satisfacción en sus diferentes dimensiones (técnico-científico, interpersonal y entorno) del Usuario que acude al servicio de emergencia, Hospital de Apoyo Junín - 2017?

¿Cómo son los los cuidados en sus diferentes dimensiones (física, psicológica social y espiritual) que brinda el profesional de enfermería del servicio de emergencia, Hospital de Apoyo Junín - 2017?

## **1.3 Objetivos de la Investigación**

### **1.3.1 Objetivo general**

Determinar el nivel de satisfacción del usuario en relación a los cuidados que brinda el profesional de enfermería del servicio de emergencia, Hospital de Apoyo Junín – 2017

### **1.3.2 Objetivos específicos**

Identificar el nivel satisfacción en sus diferentes dimensiones (técnico-científico, interpersonal y entorno) del Usuario que acude al servicio de emergencia, Hospital de Apoyo Junín 2017.

Describir los cuidados que brinda el profesional de enfermería en sus diferentes dimensiones (física, psicológica social y espiritual) en el servicio de emergencia, Hospital de Apoyo Junín – 2017.

#### **1.4. Justificación.**

##### **Justificación practica**

Debemos ser conscientes que la atención a los pacientes debería darse de la mejor calidad de servicio, toda vez que son seres humanos, sociales, toda como profesionales de la salud estamos en la obligación y deber de preservar y cuidar de la mejor manera la salud de los pacientes, brindándole seguridad y confianza en todo momento al paciente y a toda la familia que le acompañan, ya que la mayoría de estas personas están pasando una experiencia por primera vez y es bastante doloroso y penoso tener a una persona enfermera dentro de nuestra familia.(6)

##### **Justificación legal**

La ley general de la salud N° 26842, en donde nos señala que la salud de las personas es lo más importante para un país, por lo que es deber del estado peruano preservarla sobre todas las cosas, regulando la vigilancia frente a diferentes casos de epidemias, enfermedades, etc. (7)

En el artículo 2: indica el rol de la profesión de enfermería, donde el personal de enfermería está en la obligación de realizar trabajos de atención, salvaguarda de la salud de las personas en peligro, participando activamente en la promoción, prevención y rehabilitación

de la salud, generando el cuidado y recuperación del paciente, brindando un cuidado integral de enfermería, el cual se encuentra basado en los procesos de atención de enfermería (PAE). (8)

### **Justificación Económica y social**

La enfermedad siempre trae consecuencias que no solo involucran a quien la padece sino también a los familiares debido a los altos costos que generan así como las complicaciones de la enfermedad por lo que realizando cuidado adecuados y oportunos pueden ayudar a reducirlos así mismo la estadía esta será menor y libre de complicaciones propiciando su corta estancia hospitalaria y reincorporación familiar y social.

### **Justificación Teórica**

El cuidado del paciente tiene que estar a cargo del profesional de la de enfermería, donde el rol que desempeña la enfermera(o), tiene que estar bien establecido. Según la Teoría de enfermería de Betty Newman en 1970, indica que la enfermera debe encargarse del cuidado total del paciente, indicando en todo momento a la persona como un sistema dinámico que se establece entre los factores socioculturales, fisiológico, fisiológicos. Por otro lado Virginia Henderson indica que la persona es un ser biopsicosocial, donde el cuerpo y la mente son inseparables, requiriendo en todo momento alcanzar la satisfacción de las necesidades que requiere dicho paciente para su recuperación.

Por otro lado Hildegard Peplau en 1952, hace mención a la comunicación entre paciente y enfermera, donde las relaciones interpersonales se establecen de forma progresiva, por lo que para ser

enfermera tienes que estar emocionalmente madura, contar con experiencia para no cometer errores. (9).

### **Justificación Tecnológica**

Los avances tecnológicos en el sector salud se ha dándose muy deprisa, mejorando la calidad de atención de los pacientes, toda vez que se ha convertido en una necesidad poder contar con estos equipos que facilitan el trabajo en la salud de las personas, por lo que contribuyen con la atención eficiente y oportuna de los pacientes.

#### **1.5 Importancia del estudio**

La calidad está recibiendo una creciente atención en todo el mundo y se debe a que está presente en lo esencial de toda actividad humana, Es vital realizar el estudio de calidad dentro de institución de salud ya que es un factor importante que produce satisfacción a los pacientes así mismo los resultados servirán para sensibilizar a los profesionales, trabajando con un equipo que incluya todos los profesionales: técnicos, administrativos, auxiliares, residentes y facultativos, y realizar el trabajo con una organización más horizontal que permita la interrelación entre servicios para mejorar la atención al paciente o cliente.

Es fundamental incentivar la responsabilidad sobre los propios resultados, fomentar y dar a conocer dentro de la organización la importancia de todos los actores, que cada uno cuenta y es determinante en el cuidado del paciente. De esta manera el cuidado se realizará con éxito y se conseguirán mejores resultados.

## CAPITULO II

### MARCO TEÓRICO

#### 2.1 Antecedentes del Estudio:

Según Lenin, C. y Manrique, F. en Colombia en el 2014, realizo una investigación titulada: “Calidad del cuidado de enfermería percibida por pacientes hospitalizados” tuvo por objetivo: “determinar la calidad del cuidado de enfermería percibida por pacientes hospitalizados en una clínica privada de Barranquilla, Colombia”. “Donde los resultados obtenidos fueron: el 70% de encuestados manifiestan que los resultados fueron positivos según la escala del CUCAE. Donde los resultados se asocian solo mostraron relación entre ambas variables de sexo, encontrándose asociación significativa con el resto de las variables sociodemográficas. Asimismo el 58.5% fueron mujeres y el 41.5% fueron hombres. El 96.6% que fueron atendidos en dicho hospital no requieren mejoría, concluyendo que la gran mayoría de encuestados manifiestan satisfacción por la atención recibida”. (10)

Para Borre Y. y Vega, Yo. En Colombia el año 2014 realiza una tesis titulada: “Calidad percibida de la Atención de Enfermería por Pacientes Hospitalizados”. Tuvo por objetivo de la presente investigación fue: Determinar la calidad percibida de la atención de Enfermería por pacientes hospitalizados en una Institución de Servicios de Salud de Barranquilla (Colombia) , en sus resultados se pudo conocer que el 44% de encuestados fueron del sexo masculino y mientras que el 55% fueron del sexo femenino, mientras que la media fue de 48.5 años. Por otro lado en lo que se refiere a la calidad de atención se observa que el 4% indican la atención recibida es de peor y mucho peor de lo que

se esperaba. Asimismo el 17% indican que la atención fue como lo esperaban, concluyéndose que el 78% señalan que el servicio fue mejor y mucho mejor de lo que esperaban. Finalmente el 48.7% están muy satisfechos, indicando entonces su mayor satisfacción a la atención recibida en el Hospital . (11).

Según Santana, J. y Baujer, A. en el año 2014, en Brasil realiza una investigación que lleva por título: “Calidad de los cuidados de enfermería y satisfacción del paciente atendido en un hospital de enseñanza”. Se realizó la investigación con el objetivo: “Evaluar la calidad de los cuidados de enfermería, la satisfacción del paciente y la correlación entre ambas variables de investigación”. De los resultados observados se puede señalar que, de los hospitales investigados solo dos de ellos fueron considerados hospitales seguros, higiénicos, con una infraestructura adecuada, con los personales técnicos capacitados. Pero también se conoció que los pacientes se encuentran satisfechos por el servicio recibido. Llegando a la conclusión de que a pesar de las deficiencias que cuenta dicho establecimientos de salud, se puede apreciar que los pacientes están satisfechos con los servicios recibidos . (12).

### **A nivel Nacional**

De la investigación realizada por Mejía A. y Rivera, O. en el año 2016 en Perú, realiza una investigación que lleva por título: “Nivel de satisfacción sobre el cuidado enfermero de los pacientes atendidos en el servicio de emergencia del Hospital Regional Docente Las Mercedes”. Donde cuyo objetivo fue: “Determinar el nivel de satisfacción de los pacientes que fueron atendidos en la Unidad de Emergencia del Hospital Regional Docente Las Mercedes - Chiclayo”.

La población de estudio estuvo conformado por 400 pacientes, donde el tamaño de muestra fue de 132 pacientes, se utilizó el cuestionario de SERVQUAL, el cual fue adoptado por las investigadoras. De los resultados estos fueron procesado en el SPSS Vs. 22, en donde concluyen que el 25% de los pacientes encuestados señalan que se encuentran satisfechos con el cuidado de enfermería, por lo que la mayoría de encuestados pacientes señalan su insatisfacción por los servicios recibidos”. (13)

Castro, C.; Moreno, C. y Paredes, H. en el año 2016 en Perú, realiza la investigación titulada: “Calidad del cuidado de enfermería y el grado de satisfacción del usuario externo del Centro de Salud San Juan”. Donde el objetivo fue: “Determinar la asociación que pueda existir entre la calidad del cuidado de enfermería y el grado de satisfacción del usuario externo, atendido en el Centro de Salud San Juan de Miraflores I - IV, distrito de San Juan Bautista”. De los resultados se pudo conocer que: El 89,9% en puntualidad en la atención buena, 72,9% de trato humano alto, 81,4% de claridad en la información alta, 67,4% cuidado estandarizado de enfermería de nivel medio y 56,6% en grado de satisfacción se sintió insatisfecho; el análisis bivariado se realizó mediante la estadística inferencial utilizando la prueba estadística no paramétrica alfa de Kendall, obteniendo como resultados, asociación estadística significativa entre: puntualidad en la atención y grado de satisfacción ( $p=0,018326$ ;  $p<0,05$ ); trato humano y grado de satisfacción ( $p=0,000529$ ;  $p<0,05$ ); claridad en la información y grado de satisfacción ( $p=0,000221$ ;  $p<0,05$ ); cuidado estandarizado de enfermería y grado de satisfacción ( $p=0,001218$ ;  $p<0,05$ ) (14).

Según Urrutia, S.; Cantuarias, N. en año 2015 en Perú, realiza una investigación titulada: “Calidad de cuidado de enfermería y satisfacción del usuario adulto en emergencia en el Hospital la Caleta”. El objetivo fue:

“Determinar la calidad del cuidado de enfermería en relación al grado de satisfacción del usuario adulto en el servicio de emergencia del Hospital La Caleta de Chimbote el 2015”. Finalmente de los resultados se pudo conocer que el 93% señalan que la calidad del servicio en la atención al paciente es bueno y mientras que solo el 7% es una calidad de servicio regular. Por otro lado el 85% de usuarios adultos indican que la calidad es bueno, asimismo el 13% son poco satisfechos y solo el 1% se encuentran insatisfechos. De la hipótesis se pudo conocer que  $p < 0.05$ , llegando a la conclusión que la mayoría de las dimensiones de satisfacción del usuario tiene relación estadística significativa con la calidad de servicio brindada por el personal de enfermería . (15).

Monchón, P. y Montoya, Y. realizaron una investigación que lleva por título: “Nivel de calidad del cuidado de enfermero desde la percepción del usuario, en el servicio de emergencia en el Hospital III-Essalud, Lima-Perú”. Donde el objetivo fue: “Determinar el nivel de calidad de cuidado enfermería desde la percepción del usuario, servicio de emergencia”. De los resultados se pudo conocer que el 64.18% de personal de enfermería indican que el nivel de servicio es bajo, finalmente el 30.18% mencionan califican la calidad de servicio en el nivel medio y solo el 5.64% el nivel de calidad es alto. Concluyendo que la mayoría de personas atendidas en dicho hospital se encuentran insatisfechos por la atención recibida, encontrándose un promedio ponderado de -0.92 en la dimensión fiabilidad y capacidad de respuesta. En conclusión el nivel de calidad de servicio es bajo en la atención de los pacientes. (16).

## **2.2 Bases Epistémicas:**

El cuidado de enfermería se relaciona con el acto ontológico, produciéndose en la naturaleza en la naturaleza misma de los seres vivos, originándose en el mundo de los actos. Por lo que el cuidado

tiene una relevancia en la existencia humana, teniendo un fundamento más importante en el ejercicio profesional, fomento la salud en las personas, mejorando la calidad de vida de las personas.

Por todo esto se debe fomentar la atención de los pacientes con trato humanizado y personalizado, siendo esta la principal filosofía que pueda contar un centro de salud, siendo definida como la actividad que requiere de un valor personal y profesional, velando en todo momento la conservación, el autocuidado y el restablecimiento de la vida humana y de los seres vivos.

Por otro lado el servicio de enfermería, es la respuesta a los requerimientos de necesidades de la salud, el cual se encuentra definido por la necesidad, es decir por la cantidad de demanda que pueda existir en el servicio de la atención al paciente. (17)

Entonces podemos definir al servicio de enfermería como la respuesta a los pedidos de necesidad en la atención de la salud del paciente., el cual se caracteriza por el comportamiento de un bien producido o también de un servicio que se ha prestado, haciendo posible satisfacer la necesidad, considerándose entonces un aspecto subjetivo, toda vez que cada persona puede interpretarlo de forma diferente, ya que cada paciente tiene diferente punto de vista.

Según Avedis Donavedian, define que: la aplicación hace mención a la atención del paciente como la aplicación de la ciencia y la tecnología medica, para maximizar los beneficios de la salud, pudiendo no aumentar en forma proporcional los riesgos que se pueda tener.

Mientras tanto Edwar Deming, indica que la calidad de servicio se da en forma correcta e inmediata, pudiendo equilibrar el nivel de satisfacción de los pacientes que fueron atendido, por lo que la calidad

se refleja en la satisfacción de los que lo reciben y esta tiene tres dimensiones: Componente técnico, interpersonal y entorno.

**La dimensión técnica - científica**, indica todos los procesos de prestación de servicios de salud: la características de la utilización de los servicios, así como los resultados de los servicios y los equipos y las oportunidades que se tiene en la formación del personal, teniendo consigo siete dimensiones: la competencia profesional, la eficiencia, eficacia, la accesibilidad, la continuidad y la seguridad. Por lo que indica la relación interpersonal como aquellas relaciones que muestran entre los operadores y los usuarios, por otro lado se tiene a la dimensión entorno, el cual se encuentra dado por la condición de comodidad en un centro de salud.

Según Quinteros, menciona “que la referencia del cuidado desde su aparición, teniendo como perspectiva de cuidado maternal, siendo intuitivo y armonioso. Por lo que la palabra cuidar significa amor, significado del que hacer, por lo que el cuidado contribuye con la otra persona para que pueda crecer, a poder superar distintos inconvenientes que se les pueda presentar en el camino, superándoles con mucha perseverancia”. (18)

### **2.3 Base Teórica**

Para Watson J. sobre la Teoría del Cuidado Humanizado menciona sobre las necesidades de integrar sus preceptos teóricos en Watson que fue citado por Caro S. en 2009, indicando sobre la teoría en un pensamiento de transformación, siendo más exacto “Considerando que un fenómeno es único en su interacción recíproca y presente en el mundo que lo rodea”, pudiéndose significar un compromiso profesional, siendo un factor motivante importante para el proceso de

cuidado, mediante las normas éticas. Asimismo Torres, C.; y Buitrago, M. en Colombia el año 2011 en su estudio titulado “Percepción de la calidad del cuidado de enfermería en pacientes oncológicos que se encuentran hospitalizados”, señalando en todo momento que lo más importante es valorar la atención de los pacientes durante su estadía en dicho establecimiento de salud. (19).

Según Betty Newman sobre la Teoría de Enfermería, en su modelo de sistema investiga sobre la enfermería en el cuidado de la persona y de forma implícita, indicando en todo momento a la persona como un sistema dinámico de relaciones entre los factores fisiológicos, sociocultural y psicológicos, de desarrollo espirituales. Al respecto Virginia Henderson indica que la persona es un ser biopsicosocial, donde el cuerpo y la mente no se pueden separar, están requieren asistencia para ser satisfechas por el servicio en la atención básica que pudieran recibir. Estas necesidades están enfocadas a la atención recibidas por el especialista profesional de la salud. Según Hildegard Peplau en 1952, indica que las relaciones interpersonal se desarrollan a medida que pasan el tiempo, mejorándose en las etapas por lo que para poder ser una enfermera es necesario tener la madurez necesaria, la lucidez y sobre todo la capacidad de cuidado a los pacientes que requieren de atención. (9).

Según la OMS, donde motiva la promulgación de la política de formación integral para el desarrollo humano de los profesionales de la salud, indicando en todo momento la protección de los derechos de la persona: “Se debe dar un trato amable a la persona sana y a las que están enfermas”, siendo entonces un proceso de comunicación y de apoyo mutuo a las personas. (17).

## **2.4 Base teórica - Cultural**

En el Perú a partir de la creación del sistema, cuando este es único en los principios que pudieran sustentar, siendo una tarea sistemática en la calidad del control de servicios, los cuales permite realizar cambios en beneficio de los pacientes, trayendo consigo un vínculo más estrecho con los pacientes y el personal de enfermería encargado . (20)

Así que es de gran importancia por el nivel de participación en el cumplimiento de los objetivos propuestas en la calidad de atención. Pudiéndose interpretar de acuerdo al nivel de satisfacción que pudiera mostrar el paciente.

Para el Colegio de Enfermeros de nuestro país el Perú, el cuidado de los pacientes y a la vez su calidad solo es posible a través de una buena calidad de servicio, a eso se le suma la comunicación que debe existir entre paciente y profesional de la salud. (21)

## **2.5 Base Científica**

Es importante saber que la satisfacción del usuario sea plena, el cual implica hablar de la calidad del servicio, desde el contacto con el cliente hasta despedir el producto, tener y brindarle confianza al paciente donde pueda estar augusto con el servicio recibido. Por otro lado esta la satisfacción emocional que pueda presentar el paciente, el cual pueda ser subjetivo del usuario y esto pueda ser independiente de cualquier modelo que pueda hacer uso para mejorar la calidad de servicio.

## **Dimensiones de la satisfacción de atención**

**Dimensión Técnico Científico**, indica el conjunto de elementos que esta relacionado con el proceso de prestación de los servicios, siendo su principal característica: la efectividad, que es el logro de los mejores resultados (efectos).

Es importante mencionar que la eficacia, es la aplicación correcta y oportuna de las normas en la prestación de los servicios.

Mientras que la eficiencia es el uso adecuado que se tiene para poder alcanzar un determinado objetivo.

La continuidad es recibir los servicios en forma ininterrumpida.

La seguridad, es cometer menores errores y tener menor riesgo posible.

La integridad, procurar que el paciente sea atendido de forma integral, es decir los servicios al momento exacto.

Ética, cumplir con las reglas y normas establecidas en el establecimiento de salud.

Deontología, que las conductas de los profesionales sean positivas en su ejercicio.

**Dimensiones Interpersonales:** Hace mención a los aspectos humanísticos, entre ellos podemos señalar a las relaciones que encontremos entre el usuario y los operadores, teniendo las siguientes características: respeto por la vida de los seres vivos, dando en todo momento la información verdadera y oportuna, que el usuario pueda entender, siendo claro y conciso, a eso se le agrega la amabilidad, empatía, buen trato a los usuarios.

**Dimensión del Entorno o confort:** Hace mención a las condiciones de comodidad que ofrece el servicio para los usuarios, siendo uno de ellos la ventilación, la iluminación, el suministro de los alimentos, limpieza, servicios públicos y los factores ambientales, etc.

### **Cuidados de enfermería**

Es un aspecto muy importante, ya que el servicio que realiza el personal de enfermería empieza desde que nace hasta que el ser humano fallece, por lo que es necesario contar con profesionales de la salud que sean competentes, capacitados y decididos en resolver problemas de la manera más correcta y adecuada posible. (21).

Entre las funciones que pueda desempeñar la enfermera, se encuentra el trabajo de cuidar, preservar, recuperar promover la salud en todos los niveles de atención al paciente, por lo que el personal de enfermería participa activamente en la recuperación y cuidado del paciente que se encuentra en hospitalización y

requiere de la enfermera para poder seguir con su recuperación y tratamiento. (9, 20).

### **Dimensiones del cuidado**

**Biológicas – físicas:** los cambios fisiológicos en los niveles tisular y celular, agrupándose en los cambios químicos y fisiológicos, causando una declinación en la salud del paciente, pudiéndose ir en contra cuando el paciente se encuentre en un estado de estrés.

**Psicológica:** Esta enfocada en la modificación de los cambios de percepción de sí mismos, en los cambios de la enfermedad. A eso se le suma el apoyo que pueda recibir por parte de sus familiares, moral, económica, mostrando en el paciente una depresión en su estado de ánimo.

**Social:** La presencia de las enfermedades están relacionadas a las dolencias físicas y mentales, pudiendo perder reflejos sensoriales, ya que muchas personas enfermas no aceptan por completo su enfermedad.

**Espiritual:** la enfermedad, se da cuando un paciente no puede valerse por sí sola, es cuando el personal de enfermería tiene que actuar, ya que la labor de la enfermera es para toda la vida, toda vez que realiza tareas que contribuyen con la recuperación del paciente. Por otro lado debemos entender que toda persona tiene un sufrimiento dentro de sí mismo, pudiendo ser espiritual o físico.

La calidad no es un concepto absoluto, ya que para poder lograr alcanzar la calidad es importante brindar un servicio eficiente a los pacientes. Siendo el principal beneficiario y la que califica la calidad es el paciente, mostrando en todo momento su satisfacción o insatisfacción del servicio recibido. (22).

### **Sistema de gestión de la calidad en salud**

Este sistema de gestión de la calidad es definido como “aquel conjunto de interrelación de elementos que contribuyen a poder ordenar de forma paulatina las unidades prestadoras de la salud”, por lo que en la actualidad podemos decir que la calidad es poder mantener el mismo nivel durante el término y desarrollo de la atención al paciente.

Por ello el Ministerio de la Salud en nuestro país, promueve la atención de calidad en todos los establecimientos de salud, pudiendo gestionar, mediante estrategias, políticas y objetivos los componentes de la calidad (19, 21)

### **Rol del enfermero en el servicio de emergencia:**

Entre sus funciones que pudiera realizar el personal de enfermería tenemos a los trabajos formarles de atención en favor del paciente, pudiéndose llevar en forma oportuna y eficiente. Promoviendo en todo momento los cuidados especializados de parte de la enfermera dirigido a los pacientes.

Pudiendo planificar, valorar y para que finalmente se pueda ejecutar, para luego posteriormente sea evaluado, pudiendo ser positivos o negativos, según el grado de satisfacción que pueda recibir dicho paciente. (22, 23)

## 2.6. Definición de términos

**Satisfacción.-** Hace mención al nivel de conformidad que pudiera mostrar la persona que recibió el servicio o producto, este caso el paciente que recibió la atención por parte del personal de enfermería, relacionándose así con el cuidado, preservación y recuperación del paciente.

**Servicio de Emergencia.-** Es donde se realiza una atención más personalizada, ya que es donde los pacientes que se encuentran mas delicados de salud se encuentran atendidos.

**Cuidados de enfermería.** Esta definido como el conjunto de servicios que brinda el personal de enfermería, para poder mantener y cuidar la salud del paciente a cargo. Consiguiendo así la satisfacción de parte del paciente, por lo que el servicio que brinda la enfermera compensa la falta de fuerza, voluntad, conocimiento de la enfermedad que pueda presentar el paciente.

**Usuario:** Es toda persona, pudiendo ser mujer o varon, el cual necesita ser atendido por una enfermera para poder recuperarse en su estado de salud, pudiendo ser agudo, crónico o leve.

**Medidas preventivas.-** Son las acciones prioritarias que realizan las enfermeras a favor de la recuperación del paciente, estar pendiente a las complicaciones que se podrían presentar, el cual pueda deteriorar la salud del paciente.

**Calidad.-** Se encuentra enfocado al servicio que presta la enfermera hacia los pacientes, indicando en todo momento confianza, seguridad, empatía. Los cuáles serán valorados con la satisfacción que pudiera mostrar el paciente.

**Seguridad del Entorno.-** Asesorarse de que no se pueda contar con agentes peligrosos que pudieran perjudicar la salud de los pacientes, a esto se pueden tomar en cuenta el funcionamiento de los equipos, maquinas que podrían fallar.

**Calidad de atención.-** Son la percepción que brinda los paciente luego de haber recibido un servicio, pudiendo ser buena, regular y mala.

**Percepción.-** según Viguria, L. en 1995, indica que es la captación del objeto como la unidad, por el servicio que fue prestado en un determinado tiempo y espacio.

## **CAPITULO III**

### **VARIABLES E HIPÓTESIS**

#### **3.1 Definición De Las Variables**

- Variable 1: Satisfacción del Usuario  
Significa el nivel de estado de bienestar que pudiera mostrar el paciente que fue atendido en un establecimiento de salud.
  
- Variable 2: Cuidado de enfermería.  
Son las funciones de atención, personalizado, humanizado y continuo, que pueda ser oportuna para el preservar la salud de la persona, siguiendo estándares de calidad, a esto se le suma la capacitación, experiencia que pudiera contar el profesional de salud.

### 3.2 Operacionalización de las Variables

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADOR	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	VALOR FINAL DE LA VARIABLE
Satisfacción del usuario.	<p><b>Técnico – Científico</b></p> <p><b>Interpersonal</b></p> <p><b>Entorno</b></p>	<p>Vocación</p> <p>Atención</p> <p>Soluciona problemas</p> <p>Identifica al paciente</p> <p>Realiza procedimiento</p> <p>Ayuda al paciente.</p> <p>Conversa con el paciente.</p> <p>Transmite confianza.</p> <p>Protege la intimidad del paciente.</p> <p>El ambiente está limpio.</p> <p>Ayuda a su estancia hospitalaria.</p> <p>Comodidad y confort</p> <p>Posición</p>	<p>Escala de Satisfacción del cuidado</p>	<p>Insatisfecha: 20-35</p> <p>Poco satisfecho: 36 - 45</p> <p>Satisfecho: 46 - 60</p>

Cuidado de Enfermería	<b>Cuidado de Enfermería Físico</b>	adecuada		Malo: 28 - 45 Regular: 46 - 60 Bueno: 61 - 84
		Alergias a fármacos		
		Control de funciones vitales		
		Retiro de prótesis dental		
	<b>Cuidado de la Salud psicológica</b>	Medicamento que tenga prescrito		
		Antecedentes de enfermedades		
		Explicación sobre lo que procedimientos		
		Tono de voz		
		Identifica por su nombre Estado emocional		
	<b>Cuidado De la Salud Social</b>	Absolver sus dudas Empatía Confianza		
		Establecer contacto		

	<b>Cuidado Espiritual</b>	visual Educación  Interactúa cor familia  Normas de co al relacionase c paciente  Respeto decisiones paciente  Afianza y respet valores y cree espirituales paciente	
--	---------------------------	---	--

### **3.3 Hipótesis General e Hipótesis Específicas**

#### **Hipótesis general**

El nivel de satisfacción del usuario se relaciona con los cuidados que brinda el profesional de enfermería del servicio de emergencia del Hospital de Apoyo Junín - 2017.

#### **Hipótesis Específico**

El nivel satisfacción en sus diferentes dimensiones (técnico- científico, interpersonal y entorno) del Usuario que acude al servicio de emergencia del Hospital de Apoyo Junín – 2017 es poco satisfecha.

Los los cuidados en sus diferentes dimensiones (física, psicológica social y espiritual) que brinda el profesional de enfermería del servicio de emergencia, Hospital de Apoyo Junín – 2017 es regular.

## CAPITULO IV

### METODOLOGÍA

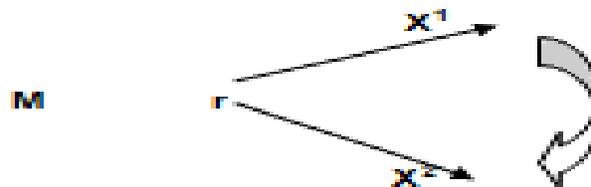
#### 4.1 Tipo de estudio

El tipo de estudio fue de tipo cuantitativo correlacional Prospectivo, transversal,

- Correlacional: Porque Identifico la relación que existe entre satisfacción del usuario y cuidados de enfermería
- Prospectivo: Porque según la ocurrencia de los hechos fueron tomados los datos del estudio en un momento determinado y fueron analizados en un futuro.
- Transversal: Porque en un solo momento se midieron satisfacción del usuario y cuidados de enfermería

#### 4.2 Diseño de la investigación

El estudio fue de tipo correlacionar, cuyo diseño es.



**M = Muestra**

**X<sub>1</sub> = Satisfacción del paciente**

**X<sub>2</sub> = cuidados de enfermería**

**r = Grado de relación entre ambas variable**

### 4.3 Población y muestra

**Población:** La población estuvo constituida por 30 enfermeras (o) del servicio de emergencia, Hospital de Apoyo Junín

**Población de Pacientes:** Promedio que diariamente acuden son 70 usuarios adultos al servicio de emergencia. Hospital de Apoyo Junín

#### 4.3.1 Área de Estudio:

El servicio de emergencia del Hospital de Apoyo de la provincia Junín, de la Región Junín, se encuentra ubicado en la primera puerta de ingreso del hospital distribuido por 3 ambientes: el primer ambiente se atiende los casos de emergencia propiamente dicho, el segundo ambiente es el tóxico; y tercer ambiente sala de observación para la atención de usuarios. Actualmente trabajan un médico, dos enfermeros, dos técnicos y Especialistas en Ginecología, Pediatra y Cirugía.

#### 4.3.2 Criterios de Inclusión:

- ✓ Usuarios mayores de 18 años a 65 años
- ✓ Usuarios que deseen participar de la investigación previo consentimiento informado.
- ✓ Usuarios que hayan acudido al hospital- servicio en más de dos oportunidades.

#### 4.3.3 Criterios de Exclusión:

- ✓ Usuarios con daño del estado de conciencia que impidan resolver los instrumentos.

#### 4.3.4 Muestra de Pacientes:

Para determinar el tamaño de la muestra se usó la siguiente fórmula, pudiendo conocer que la muestra es de 70 pacientes.

$$n = \frac{z^2 p_e q_e}{E^2}$$

*Si se conoce N, continuar :*

$$n_f = \frac{n}{1 + \frac{n}{N}}$$

**Siendo:**

p: Es el número de pacientes insatisfechos

q: Número de pacientes satisfechos (q: 1-p)

E: Dimensión de Error (0.05)

Z: Nivel de Confianza (1.96)

n: Tamaño de la muestra

**N: Población total = 70**

**Reemplazando:**

$$n = \frac{(1.96)^2 \times (0.5 \times 0.5)}{(0.05)^2} = 384.16$$

$$\text{Nf: } \frac{384.16}{1+ 5.4} = \frac{384.16}{6.4} = 60.0 \text{ pacientes}$$

#### 4.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Para poder conocer los resultados estadísticos, fue importante hacer uso de la técnica de la encuesta, el cual nos ayudó a poder elaborar el instrumento como es el cuestionario de preguntas, enfocados a nuestro objetivo de investigación.

Se realizó en total 20 ítems, para poder conocer el nivel de satisfacción de los pacientes, por otro lado para variable cuidado de enfermería se realizó 28 ítems.

El instrumento de satisfacción fue elaborado por Neila Tutaya Dávila en el Perú el 2016.preguntas cerradas de opción múltiple (23)

La escala de estaninos para medir la Satisfacción es la siguiente

Insatisfecho: 20 - 35

Poco satisfecho: 36 – 45

Satisfecho 46 – 60

El instrumento de cuidado fue elaborado por Leslie Guerra Poma el 2015 instrumento con preguntas cerradas de opción múltiple.

La escala de estaninos para medir cuidados es la siguiente:

Malo: 28 - 45

Regular: 46 – 60

Bueno: 51 - 84

#### **4.4.1 Validez y confiabilidad de los instrumentos**

Los instrumentos fueron validados por Neila Tutaya Dávila en el Perú 2016 obteniendo como resultados que el coeficiente Alfa de Cronbach hallado en la escala de Satisfacción del Usuario (0,921) y la escala de cuidados de enfermería se ubican en el intervalo de 0,72 a 0,99 lo que indico que los instrumentos presentan una excelente confiabilidad. , ambos instrumentos fueron revalidados por 10 jueces expertos por haberse realizado algunos cambios en el instrumento de

cuidado donde se incluyeron 3 items, finalmente se obtuvo  $P < 0.00$ .  
(Anexo 5)

#### **4.5 Procedimientos de recolección de datos:**

Para realizar la recolección de datos se planificaron los siguientes momentos estableciendo días y horarios en los que se aplicaron los instrumentos procurando en todo momento que no interfiriera con el trabajo del personal de salud.

Se solicitó el permiso correspondiente, para realizar la investigación así mismo se les explicó a las profesionales de enfermería y pacientes el objetivo de la investigación, se les proporcionó la hoja de consentimiento informado (Anexo N° 04).

- Se debe indicar el consentimiento informado del paciente para poder encuestado.
- La aplicación del instrumento debe ser de forma personalizada, indicándole al paciente como debería rellenar las preguntas formuladas.
- Cada cuestionario fue revisado, para poder conocer si estuvieran rellenado correctamente, cada cuestionario que se les fue proporcionado, el cual tuvo una duración de 20 minutos aproximadamente. Para que finalmente pueda ser procesados y tabulados en un programa estadístico.

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

Luego de haber ingresado las respuestas que dieron los pacientes, en el programa SPSS vs. 19 en español, se pudo realizar el análisis estadístico que fue descriptiva, donde el reporte fue con tablas de frecuencia absolutas y también relativas, se calculó la media, la desviación estándar. Para luego por último conocer la relación que pudiera existir entre ambas variables de investigación, fue con el estadígrafo Rho Spearman.

## V. RESULTADOS

TABLA 5.1

### NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN RELACION AL CUIDADOS DE ENFERMERÍA DEL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL DE APOYO JUNÍN – 2017

NIVEL DE SATISFACCIÓN	CUIDADO							
	MALO		REGULAR		BUENO		TOTAL	
	N	%	N	%	N	%	N	%
INSATISFECHO	9	15.0	7	11.7	0	0	16	26.7
POCO SATISFECHO	1	1.7	22	36.7	6	10.0	29	48.3
SATISFECHO	0	0	9	15.0	6	10.0	15	25.0
<b>TOTAL</b>	10	16.7	38	63.3	12	20.0	60	100
<b>Correlación de Spearman = 0.575</b>					<b>P = 0.000</b>			

Del 100% de los encuestados se puede observar la relación entre poco satisfacción y cuidado regular en un 36.7% en el servicio de emergencia del Hospital de Apoyo Junín.

### Medidas simétricas

	Valor	Error típ. asint. <sup>a</sup>	T aproximada <sup>b</sup>	Sig. aproximada
Intervalo por intervalo      R de Pearson	,577	,079	5,376	,000 <sup>c</sup>
Ordinal por ordinal      Correlación de Spearman	,575	,084	5,359	,000 <sup>c</sup>
N de casos válidos	60			

a. Asumiendo la hipótesis alternativa.

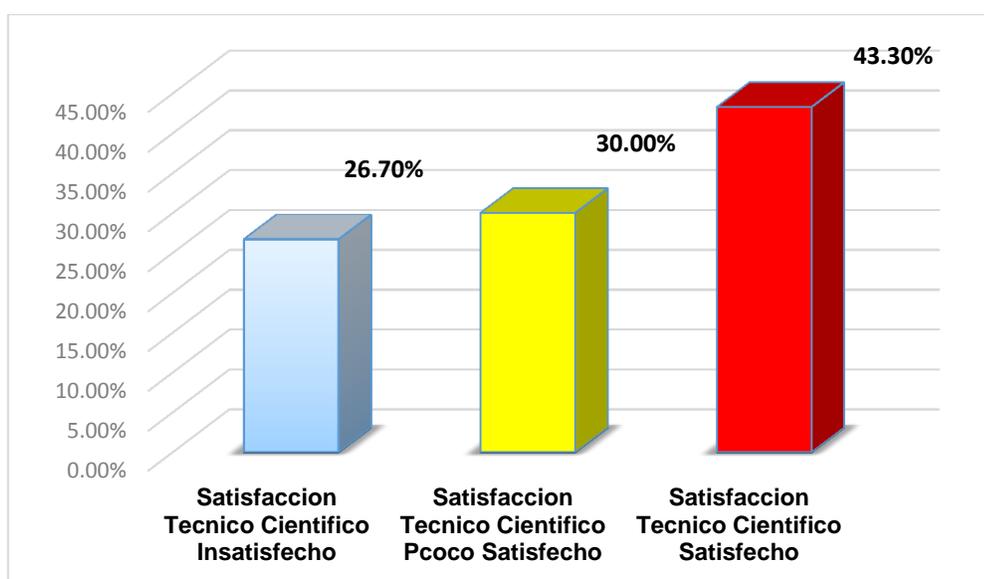
b. Empleando el error típico asintótico basado en la hipótesis nula.

c. Basada en la aproximación normal.

Respecto a la contrastación de hipótesis se considera que existe una relación directa (positiva) y significativa entre el nivel de satisfacción y cuidado de enfermería, con un coeficiente de correlación de Spearman = 0.820, y un  $p = 0.000$  siendo significativa.

**GRAFICO 5.1**

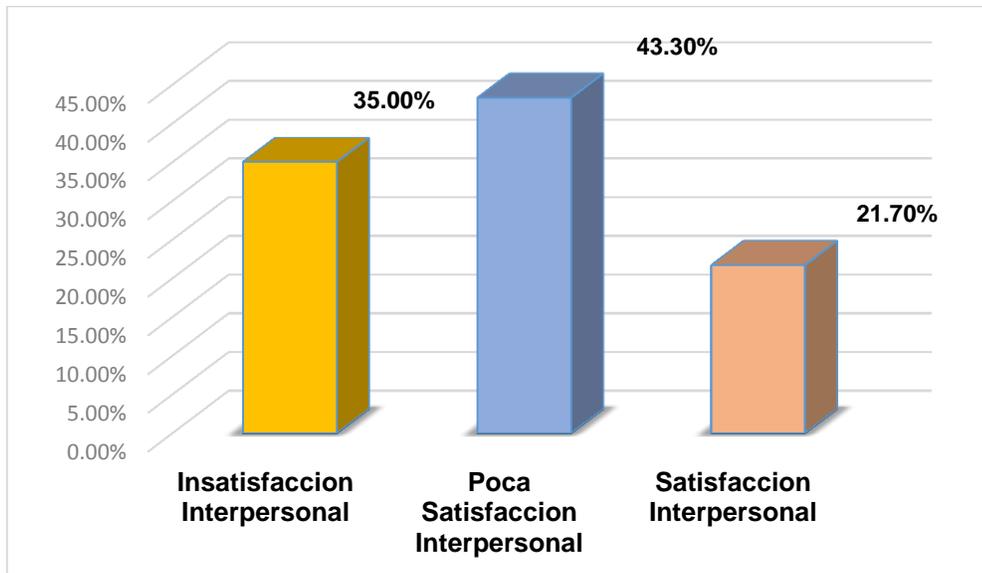
**NIVEL DE SATISFACCIÓN SEGÚN LA DIMENSIÓN TÉCNICO CIENTÍFICA  
DEL USUARIO QUE ACUDE AL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL  
HOSPITAL DE APOYO JUNÍN – 2017**



En el grafico 5.1 se puede apreciar que el 43,30% de los usuarios encuestados que acuden al servicio de emergencia del Hospital de Apoyo Junín, se encuentran satisfacción en la dimensión técnica – científica, el 33% se encuentra poco satisfecho y el 26,70% de los usuarios se encuentra insatisfecho.

**GRAFICO 5.2**

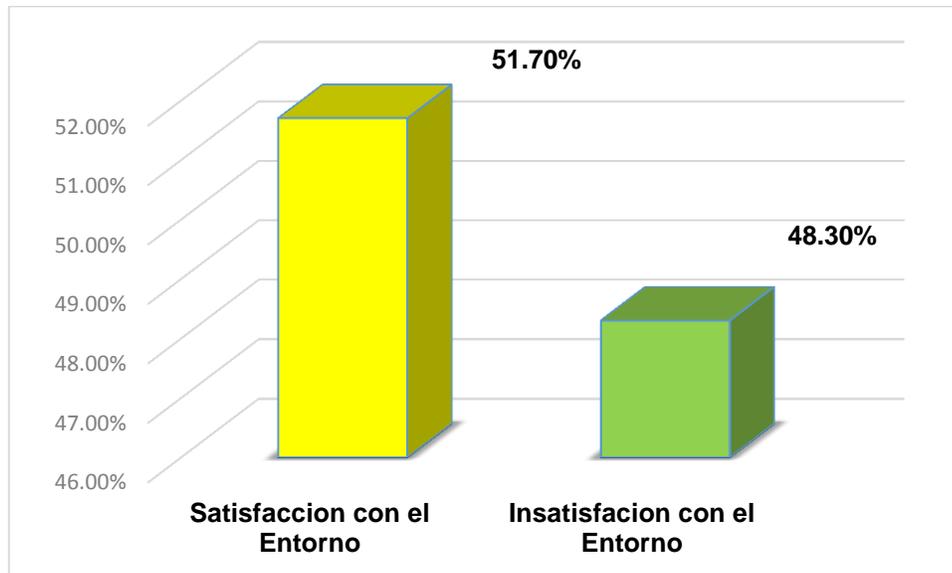
**NIVEL DE SATISFACCIÓN SEGÚN LA DIMENSIÓN INTERPERSONAL  
DEL USUARIO QUE ACUDE AL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL  
HOSPITAL HOSPITAL DE APOYO JUNÍN - 2017**



Respecto a la satisfacción del usuario que acude al servicio de emergencia del Hospital de Apoyo Junín, en la dimensión interpersonal se puede observar que el 43,30% presenta poca satisfacción, 35% se encuentra insatisfecho y el 21,70% se encuentra satisfecho.

**GRAFICO 5.3**

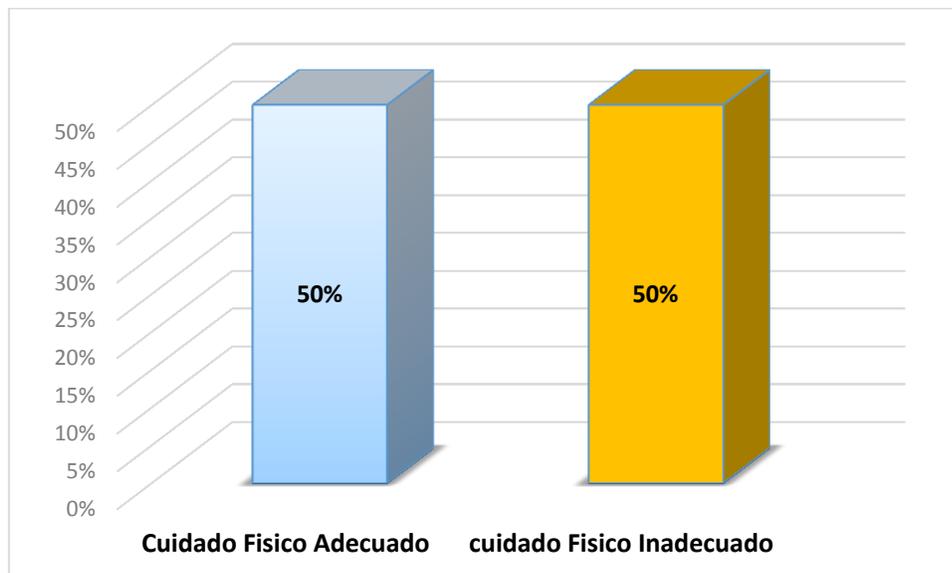
**NIVEL DE SATISFACCIÓN SEGÚN LA DIMENSIÓN ENTORNO DEL USUARIO QUE ACUDE AL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL HOSPITAL DE APOYO JUNÍN - 2017**



En el grafico 5.3 se evidencia la satisfacción del usuario que acude al servicio de emergencia del Hospital de Apoyo Junín respecto al entorno se puede apreciar que el 51.70% de los usuarios se encuentran satisfechos y el 48% insatisfechos.

### GRAFICO 5.4

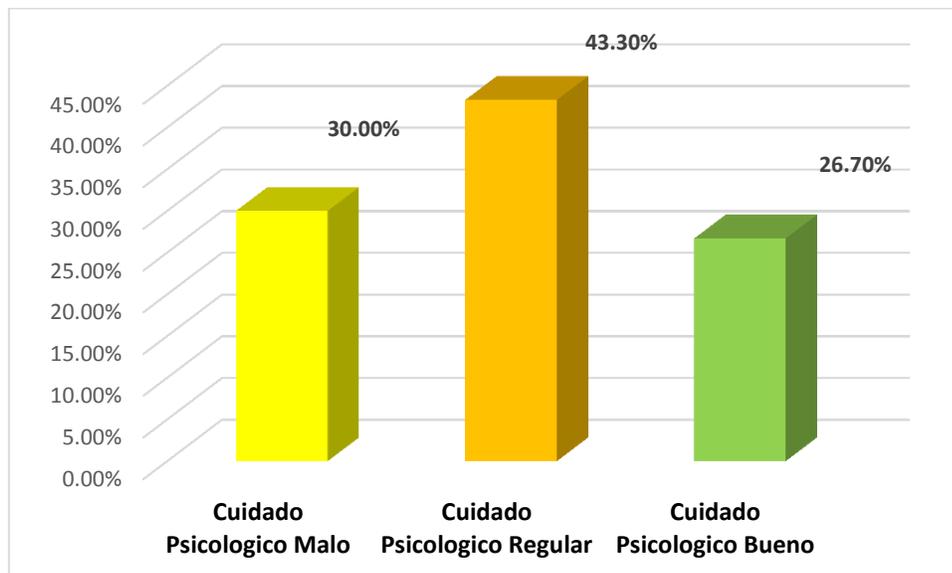
#### CUIDADO DE ENFERMERÍA SEGÚN LA DIMENSIÓN FÍSICA QUE BRINDA EL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA AL USUARIO QUE ACUDE AL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL DE APOYO JUNÍN - 2017



En el grafico 5.4 se observa en el cuidado de enfermería según la dimensión física el 50% brinda un cuidado adecuado y el 50% brinda cuidado físico inadecuado a los usuarios que acuden al servicio de emergencia del Hospital de Apoyo Junín.

### GRAFICO 5.5

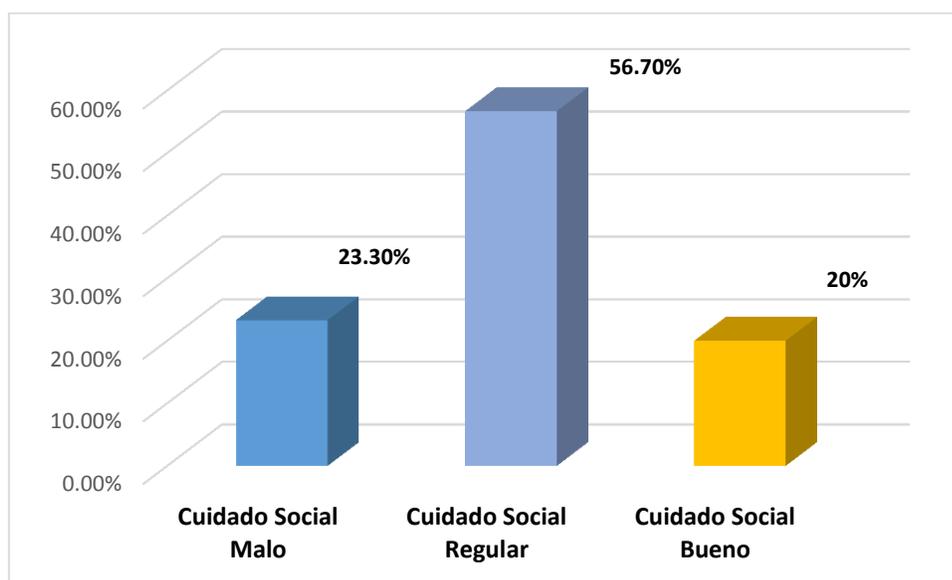
#### CUIDADO DE ENFERMERÍA SEGÚN LAS DIMENSIÓN PSICOLÓGICO QUE BRINDA EL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA AL USUARIO QUE ACUDE AL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL DE APOYO JUNÍN - 2017



En el grafico 5.5 se puede apreciar que el 43,30% de los profesionales de enfermería brinda un cuidado psicológico regular seguido del 30% que brinda un cuidado malo y el 26,70% cuidado psicológico bueno. A los usuarios de emergencia del Hospital de Apoyo de Junín.

**GRAFICO 5,6**

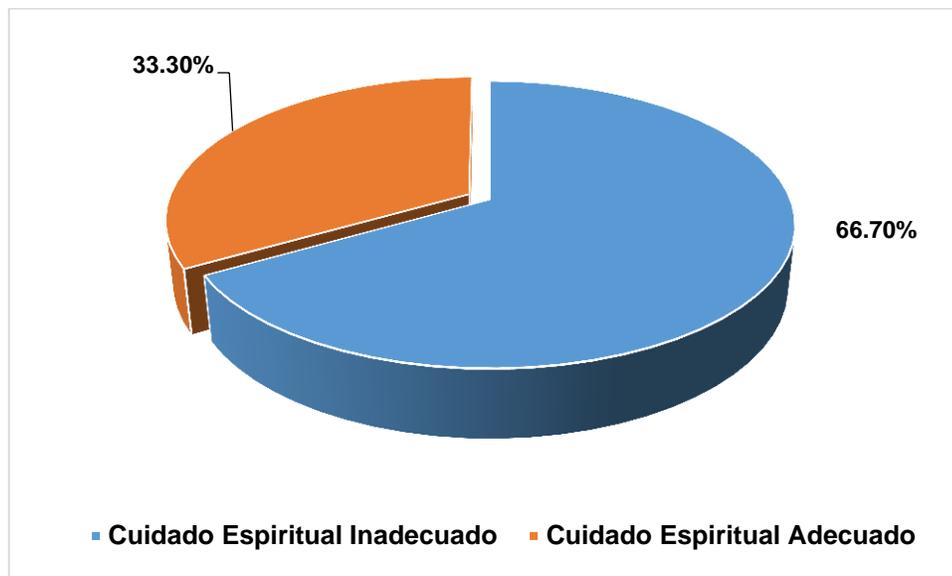
**CUIDADO DE ENFERMERÍA SEGÚN LAS DIMENSIÓN SOCIAL QUE  
BRINDA EL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA AL USUARIO QUE  
ACUDE AL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL DE APOYO  
JUNÍN - 2017**



En el Cuidado Psicológico que brinda el profesional de enfermería al usuario que acude al servicio de emergencia del Hospital de Apoyo Junín, se puede apreciar que el 56,70% del profesional de enfermería brinda un cuidado social regular, seguido del 23,30% que brinda un cuidado malo y el 20% cuidado social bueno.

**GRAFICO 5.7**

**CUIDADO DE ENFERMERÍA SEGÚN LAS DIMENSIÓN ESPIRITUAL QUE BRINDA EL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA AL USUARIO QUE ACUDE AL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL DE APOYO JUNÍN - 2017**



En el cuidado espiritual que brinda el profesional de enfermería a los usuarios que acude al servicio de emergencia del Hospital de Apoyo Junín, se encontró que el 66,70% brinda un cuidado inadecuado, el 33,30% cuidado espiritual adecuado.

## VI. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

### 6.1 Contrastación de Hipótesis con los Resultados.

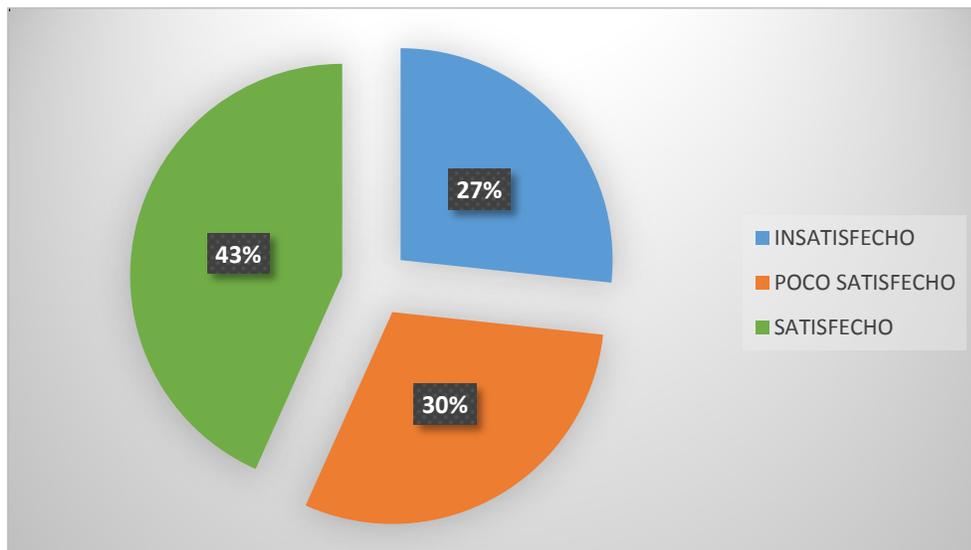
#### ❖ Hipótesis General.

El nivel de satisfacción del usuario en relación a los cuidados que brinda el personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital de Apoyo Junín – 2017, en sus dimensiones es de nivel poco satisfecho y los cuidados es inadecuados o malos.

#### ❖ Hipótesis Específicas.

##### Satisfacción del usuario

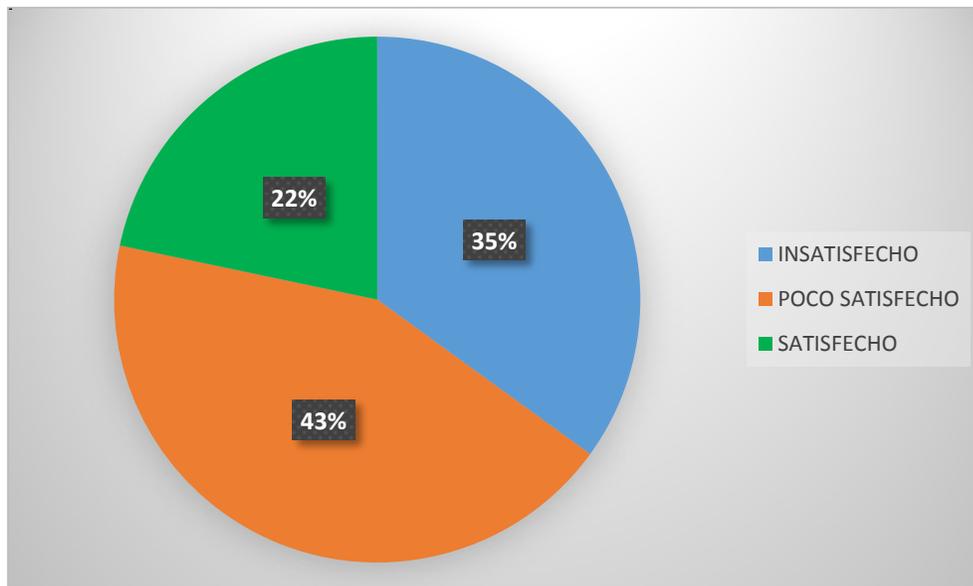
- La satisfacción del usuario externo respecto a la dimensión técnico científico del cuidado de enfermería es insatisfecho y poco satisfecho.



De acuerdo a la distribución porcentual, la satisfacción respecto a la dimensión técnico científico del cuidado de enfermería predomina el nivel

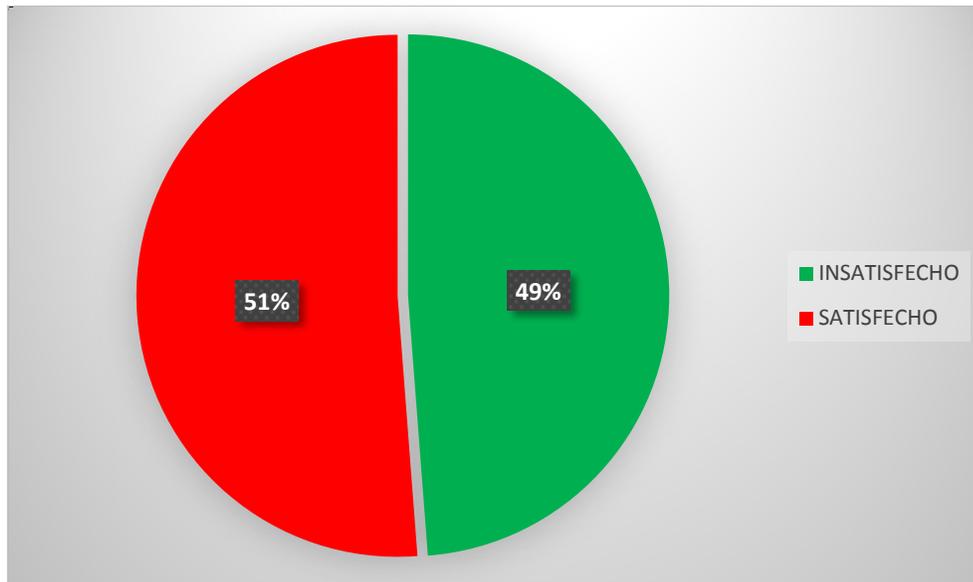
satisfecho en 43%(70) de usuarios externos atendidos en el servicio de emergencia en el Hospital de Apoyo Junin- 2017 y se observa la insatisfacción y poco satisfecho de los usuarios el porcentual es relativamente alta.

- La satisfacción del usuario externo respecto a la dimensión interpersonal del cuidado de enfermería poco satisfecho.



De acuerdo a la distribución porcentual, la satisfacción respecto a la dimensión interpersonal del cuidado de enfermería fue de nivel poco satisfecho 53%(70) de usuarios externos atendidos en el servicio de emergencia en el Hospital de Apoyo Junín- 2017.

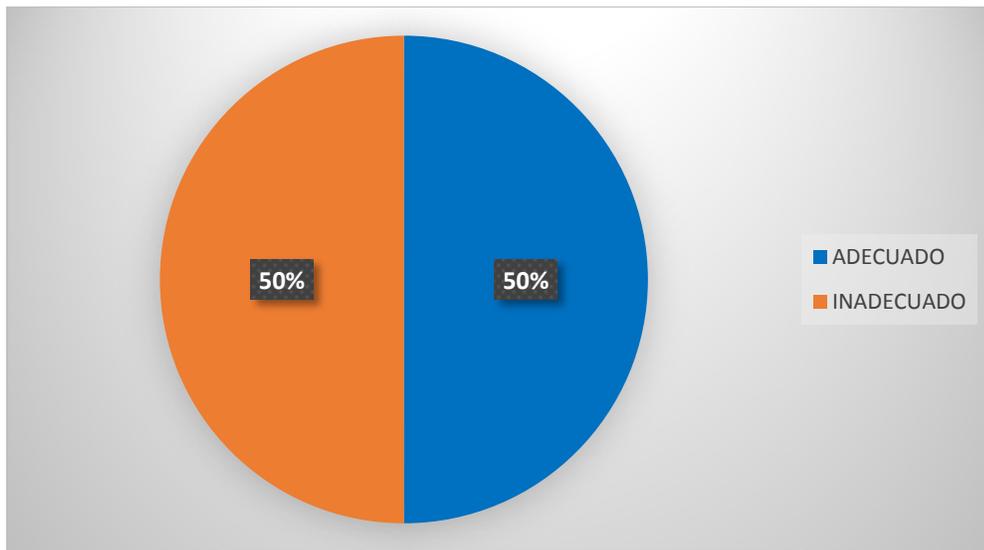
- La satisfacción del usuario externo respecto a la dimensión entorno del cuidado de enfermería es insatisfecho.



De acuerdo a la distribución porcentual, la satisfacción respecto a la dimensión entorno del cuidado de enfermería fue de nivel satisfecho 51%(70) de usuarios externos atendidos en el servicio de emergencia en el Hospital de Apoyo Junín- 2017.

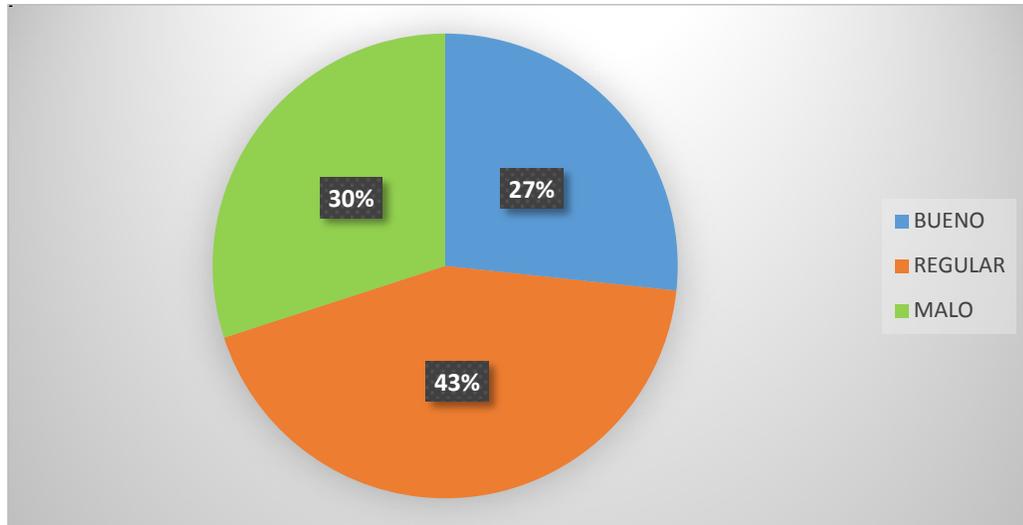
### Cuidado del profesional de enfermería

- Cuidado que brinda el profesional de enfermería respecto a la dimensión físico al usuario en el servicio de emergencia es equitativo.



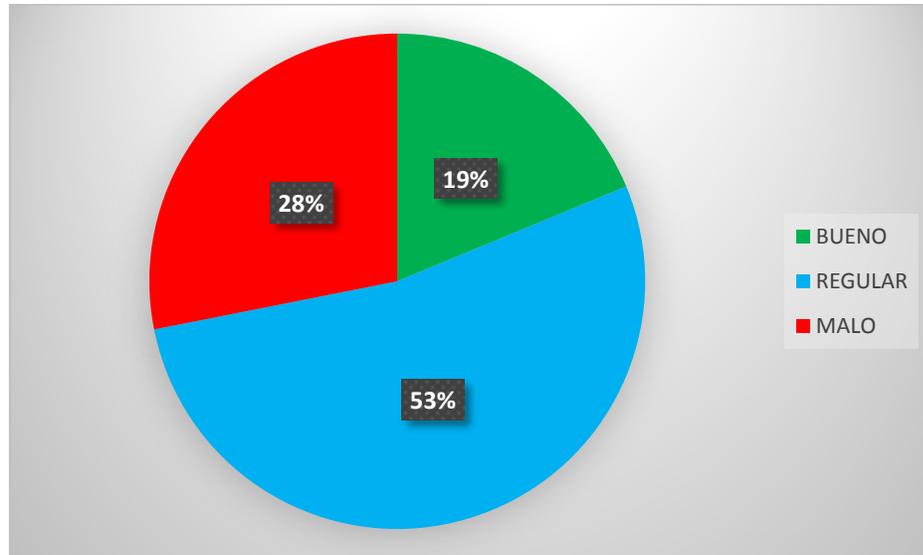
De acuerdo a la distribución porcentual, el cuidado respecto a la dimensión físico es imparcial en 50%(30) trabajadores encuestados en el servicio de emergencia en el Hospital de Apoyo Junin-2017.

- Cuidado que brinda el profesional de enfermería respecto a la dimensión biológico al usuario en el servicio de emergencia es regular.



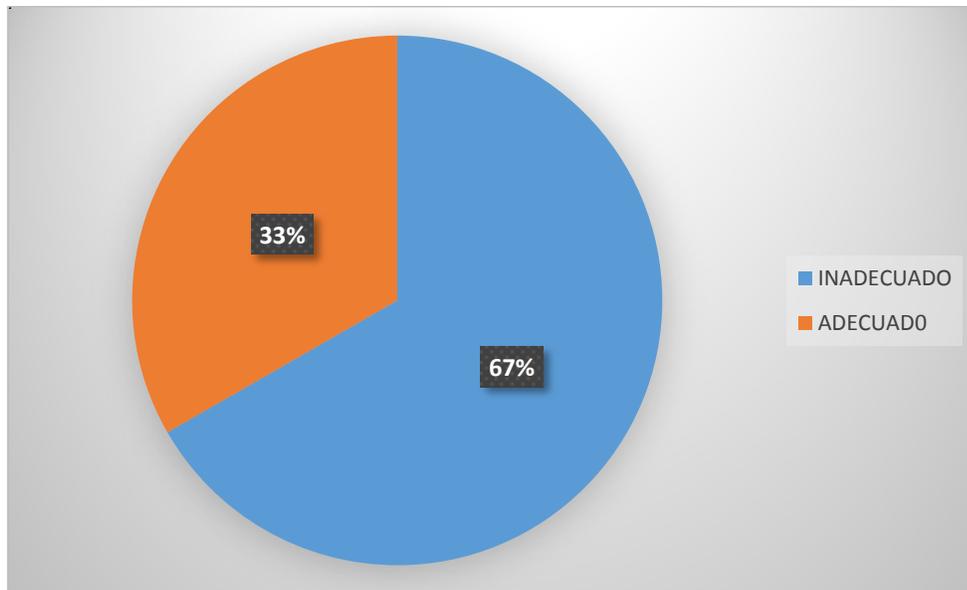
De acuerdo a la distribución porcentual, el cuidado respecto a la dimensión físico es regular en 43%(30) trabajadores encuestados en el servicio de emergencia en el Hospital de Apoyo Junin-2017.

- Cuidado que brinda el profesional de enfermería respecto a la dimensión social al usuario en el servicio de emergencia es regular.



De acuerdo a la distribución porcentual, el cuidado respecto a la dimensión social es regular en 53%(30) trabajadores encuestados en el servicio de emergencia en el Hospital de Apoyo Junin-2017.

- Cuidado que brinda el profesional de enfermería respecto a la dimensión espiritual al usuario en el servicio de emergencia es regular.



De acuerdo a la distribución porcentual, el cuidado respecto a la dimensión espiritual es inadecuado en 67%(30) trabajadores encuestados en el servicio de emergencia en el Hospital de Apoyo Junin-2017.

## 6.2 Contrastación de resultado con otros estudios similares.

La satisfacción respecto al cuidado de enfermería en las dimensiones (técnico científico, interpersonal y entorno) del usuario, se evidencia el valor insatisfecho y poco satisfecho de los usuarios que fueron atendidos en el servicio de emergencia en el Hospital de Apoyo Junín- 2017.

En el cuidado que brinda el profesional de enfermería en las dimensiones físico el valor es equilibrado y en lo biológico social y espiritual el resultado nos indican que hay un porcentaje considerable de desconformidad de los usuarios que se atienden en el servicio de emergencia en el Hospital de Apoyo Junín- 2017.

En toda institución proveedora de servicios de salud. Es deseable que los pacientes expresen satisfacción con los cuidados recibidos como un indicador de la calidad de atención y ajuste a sus expectativas.

En el Hospital de Apoyo Junín, la calidad de los cuidados de enfermería no ha alcanzado la integralidad, debido a limitaciones de decisiones organizacional (escasa dotación de personal, sobrecarga de funciones asistenciales, administrativa, etc.) como propios del profesional de enfermería(falta de fortalecimiento de las capacitaciones, falta de motivación para el cumplimiento de sus funciones).Por esta razón, los cuidados ofertados en el servicio de emergencia no satisfacen en su totalidad de los usuarios externos.

Borré Y.; Vega Y., en Colombia en 2014, titulado: Calidad percibida de la Atención de Enfermería por Pacientes Hospitalizados, tuvo por objetivo de la presente investigación fue determinar la calidad percibida de la atención de Enfermería por pacientes hospitalizados en una Institución de Servicios de Salud de Barranquilla (Colombia) dando por Resultados: La calidad percibida de la atención de Enfermería es "Peor y mucho peor de lo que esperaba" en un 4%, "Como me lo esperaba" en un 17%, y "Mejor y mucho mejor de lo que me esperaba" en un 78%. El 48.7% estuvo "Muy Satisfecho", el 48.1% "Satisfecho", y

el 3% "Poco y Nada Satisfecho". Concluyendo que El 78% de los pacientes evidenció altos niveles de calidad percibida de la atención de Enfermería; el 17% modestos niveles de calidad percibida; y el 4% bajos niveles de calidad percibida.

Mejía, D.; Deborath, S. y Rivera, O. (Perú - 2016) Nivel de satisfacción sobre el cuidado enfermero de los pacientes atendidos en el servicio de emergencia del Hospital Regional Docente las Mercedes, La satisfacción de los pacientes es un indicador de calidad que los establecimientos de salud aplican con mayor frecuencia para evaluar la eficacia de los servicios ofrecidos. Ante ello surge el interés de este estudio, cuyo objetivo fue determinar el nivel de satisfacción de los pacientes hospitalizados en el servicio de emergencia del Hospital Regional Docente Las Mercedes – Chiclayo frente al cuidado del personal de enfermería. La investigación fue de tipo cuantitativa, de diseño descriptivo, la población fue de 400 pacientes, la muestra estuvo conformada por 132 pacientes elegidos a través de un muestreo aleatoria donde se concluye que el 25% de los pacientes consideran aceptable su satisfacción del cuidado enfermero lo que evidencia que la gran mayoría (75%) demanda que los cuidados de enfermería requieren ser mejorados.

Urrutia S. y Cantuarias, N. el año 2015, en Perú, que lleva por título: "Calidad de cuidado de enfermería y satisfacción del usuario adulto en emergencia". Hospital la caleta tuvo como objetivo general determinar la calidad del cuidado de enfermería en relación al grado de satisfacción del usuario adulto en el servicio de emergencia del Hospital La Caleta de Chimbote, 2015; cuyos resultados fueron: el 93 % calidad del cuidado de enfermería bueno y el 7 % regular, el grado de satisfacción el 86 % de los usuarios adultos del servicio de emergencia se sintió satisfecho, el 13 % poco satisfecho y el 1 % insatisfecho. En la relación de ambas variables el 77,1 % presentó la calidad del cuidado bueno y grado de satisfacción del usuario, y el 1,4 % el grado de satisfacción del usuario insatisfecho y la calidad del cuidado de enfermería bueno y regular en el servicio de emergencia del Hospital La Caleta.

## VII. CONCLUSIONES

- a) El 48.3% de usuarios del servicio de emergencia del Hospital de Apoyo Junín tiene nivel de satisfacción respecto al cuidado que brinda el profesional de enfermería poco satisfecho y solo el 25% que expresa ser satisfecho en la atención.
- b) El nivel de satisfacción según la dimensión técnico científica el 43.30 % de los usuarios se encuentran satisfechos y 26.7 % insatisfechos.
- c) El nivel de satisfacción según la dimensión interpersonal del usuario que acude al servicio de emergencia del hospital de apoyo Junín, es 43.3% se encuentra poco satisfecho y solo un 21.7 % satisfecho.
- d) En la dimensión de su entorno del usuario que acude al servicio de emergencia, es 51.7% satisfecho y un 48% insatisfecho.
- e) Respecto al cuidado que brinda el profesional de enfermería al usuario que acude al servicio de emergencia el 50% es adecuado y 50% inadecuado en su dimensión física.
- f) El 43.3% de los profesionales de enfermería del hospital de apoyo Junín es regular y 26.7% es bueno. según la dimensión psicológica.
- g) El cuidado de enfermería según la dimensión social que brinda el profesional de enfermería al usuario que acude al servicio de emergencia es de un 56.7% regular y 23.3% malo y solo un 20% bueno.
- h) Según la dimensión espiritual que brinda el profesional de enfermería al usuario que acude al servicio de emergencia, el 66.7% es adecuado y un 33.3% inadecuado.

## VIII. RECOMENDACIONES

- a)** Colaborar con las autoridades y profesionales del hospital de apoyo Junín, en la búsqueda de mejoras en el funcionamiento del servicio de emergencia del Hospital de Apoyo Junín en beneficio de la población.
- b)** Tomar como base la presente investigación para realizar otros estudios en busca de herramientas que permitan mejorar la atención de enfermería y contribuir al bienestar de los pacientes que acuden a los servicios de emergencia.
- c)** Fortalecer a los profesionales de enfermería a preservar la salud del usuario y familia, basada en el aspecto físico, psicológico y espiritual durante la atención.
- d)** Promover la comunicación entre el personal de enfermería y los pacientes comprendiendo que es la mejor herramienta para identificar e intervenir en las necesidades del usuario y medir la satisfacción del mismo frente al cuidado brindado.
- e)** Realizar estudios continuos a los pacientes que consultan el servicio de emergencia, sobre la atención ofrecida por parte del profesional de enfermería con el fin de evaluar su desempeño y mejorar la calidad en la atención.
- f)** Evaluar la satisfacción del usuario en cuanto a los cuidados recibidos y la capacitación continua al profesional válido para asegurar el cumplimiento de objetivos.
- g)** Que el personal de enfermería del servicio de emergencia del hospital de apoyo Junín tome en cuenta las conclusiones del presente estudio a fin de implementar estrategias para mejorar la calidad de atención de los usuarios.

## IX. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. GARCÍA HERNÁNDEZ María de Lourdes, Arana Gómez Beatriz, Cárdenas Becerril Lucila, Monroy Rojas Aracely. Cuidados de la Salud: Paradigma del Personal de Enfermeras en México - La Reconstrucción del Camino. Rev. Esc Anna Nery Rev Enferm 2009 abr-jun; Vol.13 N°(2): Pag.287- 96. [Artículo en Línea] Consulta [12 mayo 2016] Disponible en: <http://www.scielo.br/pdf/ean/v13n2/v13n2a08.pdf>
2. HUATUCO HENRRIQUEZ Gulsella Jennifer. La calidad del cuidado de enfermería y el grado de satisfacción según percepción del paciente adulto mayor en el servicio de geriatría del Hospital Guillermo Almenara Irigoyen en el mes de Noviembre –Diciembre Lima Perú 2008 [Tesis para optar el Grado de Licenciatura en Enfermería] [Serie Internet] Consulta [16 de mayo 2018] Disponible en: <http://cybertesis.urp.edu.pe/browse?type=author&value=Huatuco+Henrriquez%2C+Gulsella+Jennifer>
3. Peru.com - Internacionales. Las 7 quejas más comunes en los hospitales de ese país [Artículo en Línea] Consulta [14 mayo 2016] Disponible en: <https://peru.com/mundo/us-news/eeuu-7-quejas-mas-comunes-hospitales-ese-pais-noticia-417671-1309297>
4. GONZALEZ DIAZ Hector Eduardo. Calidad de la Atención. Publicación de Atlantic International University [Publicación en Línea] Consulta [14 mayo 2016] Disponible en: <https://www.aiu.edu/Spanish/CALIDAD-DE-LA-ATENCION.html>
5. DIARIO GESTIÓN Hay más de 50,000 quejas por mala atención en centros de salud. - Publicado el /29.08.2017 - 06:20 AM [Artículo en Línea]

Consulta [14 mayo 2016] Disponible en: <https://gestion.pe/economia/hay-50-000-quejas-mala-atencion-centros-salud-142552>

6. SMITH, R. The emotional labour of nursing. London 2002: [ Artículo en Línea] Consulta [16 mayo 2018 ] Disponible en:<https://www.nursingtimes.net/roles/district-and-community-nurses/the-emotional-labour-of-nursing-1-exploring-the-concept/2002711.article>
7. Ministerio de Salud. Minsa aprueba documento técnico “Lineamientos de Política de Promoción de la Salud en el Perú mayo 2017 Consulta [17 mayo 2018] <http://www.minsa.gob.pe/?op=51&nota=23855>
8. CONGRESO DE LA REPUBLICA. Ley del Trabajo de la Enfermera(o) LEY N° 27669 Consulta [17 mayo 2017] Disponible en:<http://www.essalud.gob.pe/downloads/c-enfermeras/ley-de-trabajo-del-enfermero.pdf>
9. FERNÁNDEZ FERNÁNDEZ María Luz. Bases Históricas y Teóricas de la Enfermería Consulta: [15 mayo 2018] Disponible en: <http://comunican.es/ciencias-de-la-salud/bases-historicas-y-teoricas-de-la-enfermeria/materiales-de-clase-1/Enfermeria-Tema110V0.pdf>
10. LENIS Claudia; MANRIQUE, Fred Calidad del cuidado de enfermería percibida por pacientes hospitalizados Colombia 2014 Rev. Aquichan, vol. 15, núm. 3, septiembre, 2015, pp. 415-425 [Serie Internet]: Consulta [16 mayo 2017] Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=74141027009>
11. BORRE Yels; VEGA YOLANDA. Calidad percibida de la Atención de Enfermería por Pacientes Hospitalizados Colombia 2014 Rev Ciencia Y

Enfermería XX (3): 81-94, 2014. [Serie Internet]: Consulta [16 mayo 2018]  
Disponible en: [http://www.scielo.cl/pdf/cient/v20n3/art\\_08.pdf](http://www.scielo.cl/pdf/cient/v20n3/art_08.pdf)

12. SANTANA Juliana, BAUER Ana Elisa, MINAMISAVA Ruth QUEIROZ Ana Lúcia, GOMEZ Mariana. Calidad de los cuidados de enfermería y satisfacción del paciente atendido en un hospital de enseñanza Brasil 2014. Rev. Latino-Am. Enfermagem mayo-jun. 2014;22(3):454-60 [Serie Internet]: Consulta [16 mayo 2018]  
[www.cer.uiso.br/las](http://www.cer.uiso.br/las)
13. MEJÍA ACUÑA, Danna Deborah Sammantha; RIVERA SEGURA, Olenka Sofia. Nivel de satisfacción sobre el cuidado enfermero de los pacientes atendidos en el servicio de emergencia del Hospital Regional Docente las Mercedes Perú - 2016 [Tesis para optar el Grado de Licenciatura en Enfermería] [Serie Internet] Consulta [16 de mayo 2018] Disponible en: <http://repositorio.usp.edu.pe/xmiul/handle/usp/128>
14. CASTRO Claudia, MORENO Claudia, PAREDES Harold. Calidad del Cuidado de Enfermería y Grado de Satisfacción del Usuario Externo del Centro de Salud San Juan Perú 2016. [Tesis para optar el Grado de Licenciatura en Enfermería] [Serie Internet] Consulta [08 mayo 2017] Disponible en: <http://repositorio.unsco.edu.pe/handle/UNAP/4701>
15. URRUTIA SILVIA CANTUARIAS Nelida. Calidad de cuidado de enfermería y satisfacción del usuario adulto en emergencia. Hospital la caleta Perú - 2016. Rev. In Crescendo. Ciencias de la Salud. 2016; 3(2): 119-129 [Serie Internet]: Consulta [09 mayo 2018] Disponible en: <http://revistas.uia.edu.pe/index.php/increcendo-salud/article/view/1426>
16. Monchón Paola, Montoya Yamin. Nivel de Calidad del Cuidado Enfermero desde la percepción del usuario, servicio de emergencia. Hospital III-Escalud Perú - 2014 [Tesis para optar el Grado de Licenciatura en Enfermería] [Serie Internet] Consulta [08 de mayo 2018] Disponible en: <http://tesis.usaf.edu.pe/handle/usa/441>
17. DURAN DE VILLALOBOS María Mercedes. Marco Epistemológico de la Enfermería - Colombia 2002. Rev. Aquichán vol.2 no.1 Bogotá Jan. -Dec. 2002 [Serie Internet]

Consulta [09 de mayo 2018] Disponible en:  
[http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1657-59972002000100003](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1657-59972002000100003)

18. MORALES-RAMÓN Fabiola, OJEDA-VARGAS María. El cuidado espiritual como una oportunidad de cuidado y trascendencia en la atención de enfermería. Rev. SALUD EN TABASCO Vol. 20, No. 3, Septiembre-Diciembre 2014, Pag 94-97 [Serie Internet] Consulta [10 mayo 2018] Disponible en:  
<https://tabasco.gob.mx/sites/default/files/usuarios/essalud/tabasco/94.pdf>
19. Guerrero-Ramírez Rosa, Meneses La Riva Mónica De La Cruz-Ruiz María, Cuidado humanizado de enfermería según la teoría de Jean Watson, cerviolo de medicina del Hospital Daniel Alcides Carrión. Lima Callao, 2016. [Tesis para optar el Grado de Licenciatura en Enfermería] [Serie Internet] Consulta [22 mayo 2018] Disponible en: <http://scenf.cavetapo.edu.pe/images/2017/revistavol9/9.pdf>
20. Malagón G, Galán R, Pontón G. Garantía de calidad en salud. 2da edición. Bogotá, Colombia. Médica Internacional. 2006.
21. Colegio de Enfermeras(os) del Perú. Consejo Nacional "Normas de Gestión de Calidad del Cuidado Enfermero". Lima; 2008 [Serie Internet] Consulta [09 de mayo 2018] Disponible en: <https://es.scribd.com/doc/198697402/CEP-Normas-de-Gestion-de-La-Calidad-Del-Cuidado-Enfermero>
22. KRON Thora. Liderazgo y administración en enfermería. 5ta Ed. Barcelona, España: Editorial Interamericana; Quinta Edición 1996. Pg.30.
23. FERNÁNDEZ RODRÍGUEZ Begoña, MORILLO RODRÍGUEZ Javier. Atención enfermera en Urgencias y Emergencias. España Editorial DAE. Primera Edición 2004 Pg. 17 – 32 [Serie Internet] Consulta [10 de mayo 2018] Disponible en:  
<https://telemedicinadetampico.files.wordpress.com/2011/05/atencion-de-enfermeria-en-urgencias-y-emergencias-ed-metas.pdf>.

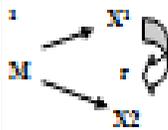
24. TUTAYA CÁMILA Nella. Nivel de satisfacción del usuario externo respecto al cuidado de enfermería en el servicio de emergencia en el Hospital de apoyo Huanta. Ayacucho, 2016 [Tesis para optar el título de especialista en Enfermería en Emergencias y Desastres] [Serie Internet] Consulta [14 de mayo 2018] Disponible en: <http://ateneo.unmsm.edu.pe/ateneo/handle/123456789/5202>

# ANEXOS

ANEXO 1

Matriz de consistencia

TITULO: NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO Y CUIDADOS DE ENFERMERÍA DEL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL DE APOYO, JUNÍN - 2017

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	DISEÑO METODOLÓGICO	POBLACION Y MUESTRA	TECNICAS E INSTRUMENTOS
¿Cuál es el nivel de satisfacción del usuario y su relación con los cuidados que brinda el profesional de enfermería del servicio de emergencia, Hospital de Apoyo Junín - 2017?	<p><b>OBJETIVO GENERAL</b></p> <p>Determinar el nivel de satisfacción del usuario y los cuidados que brinda el profesional de enfermería del servicio de emergencia, Hospital de Apoyo Junín - 2017</p> <p><b>OBJETIVOS ESPECIFICOS</b></p>	<p><b>HIPOTESIS GENERAL</b></p> <p>El nivel de satisfacción del usuario se relaciona con los cuidados que brinda el profesional de enfermería del servicio de emergencia,</p>	Satisfacción del usuario	<p>Técnicas - Científicas</p> <p>Interpersonal</p> <p>Entorno</p>	<p>Vocación</p> <p>Atención</p> <p>Solución a problemas</p> <p>Identifica al paciente</p> <p>Realiza procedimientos</p> <p>Ayuda al paciente</p> <p>Convenga con el paciente</p> <p>Transmite confianza</p> <p>Protege la intimidad del paciente.</p> <p>El ambiente está limpio.</p>	<p><b>Tipo de estudio:</b></p> <p>Cuantitativo</p> <p>Correlacional</p> <p>Prospectivo</p> <p>Transversal</p> 	<p><b>Población:</b></p> <p>20 personal de enfermería</p> <p>70 pacientes en promedio</p> <p><b>Muestra:</b></p> <p>No se realizó muestreo a la población</p>	<p><b>Técnicas:</b></p> <p>Se utilizan como técnicas la entrevista</p> <p><b>Instrumentos:</b></p> <p>Se utilizan los cuestionarios (2)</p> <p>Parte I: características personales y Características personales</p> <p>20 ítem</p> <p>Satisfacción y 28 cuidado ítem con respuestas de</p>

<p>3</p> <p>¿Cuál es el nivel satisfacción en sus diferentes dimensiones (técnico-científico, interpersonal y entorno) del Usuario que acude al servicio de emergencia, Hospital de Apoyo Junín - 2017?</p> <p>¿Cómo son las las cuidados en sus</p>	<p>Identificar el nivel satisfacción en sus diferentes dimensiones (técnico-científico, interpersonal y entorno) del Usuario que acude al servicio de emergencia, Hospital de Apoyo Junín 2017.</p> <p>Describir los cuidados que brinda el profesional de enfermería en sus diferentes dimensiones (, física, psicológica, social y espiritual) en el servicio de emergencia, Hospital de Apoyo Junín -</p>	<p>Hospital de Apoyo Junín - 2017.</p> <p><b>HIPOTESIS ESPECIFICAS</b></p> <p>El nivel satisfacción en sus diferentes dimensiones (técnico-científico, interpersonal y entorno) del Usuario que acude al servicio de emergencia, Hospital de Apoyo Junín - 2017 es poco</p>	<p><b>Cuidados que brinda profesional de Enfermería</b></p>	<p><b>Cuidado de Enfermería Física</b></p> <p><b>Cuidado de la Salud psicológica</b></p>	<p>Ayuda a su estancia hospitalaria.</p> <p>Comodidad y confort</p> <p>Posición adecuada</p> <p>Alergia a fármacos</p> <p>Control de funciones vitales</p> <p>Revisión de prótesis dental</p> <p>Medicamento que tenga prescrito</p> <p>Antecedentes de enfermedades</p> <p>Explicación sobre lo que procedimientos</p> <p>Tono de voz</p> <p>Identificar por su nombre</p>	<p>M - Muestra</p> <p><math>X_1</math> - Satisfacción</p> <p><math>X_2</math> - Cuidado</p> <p>r - Grado de relación entre ambas variables</p>	<p>de enfermería por ser una población pequeña y accesible.</p> <p>Se realizó MAS a la población de pacientes siendo 60.</p>	<p>opción múltiple</p> <p><u>Con Validez</u></p> <p>La fiabilidad del instrumento de Alfa de Cronbach hallado en la escala de Satisfacción del Usuario (0,921) y la escala de cuidados de enfermería se ubican en el intervalo de 0,72 a 0,99 lo que indica que los instrumentos presentan una excelente confiabilidad</p> <p>Los instrumentos fueron sometido a una revalidación de la través de la validez de contenido de 10 jueces expertos encontrando un <math>p &lt; 0,05</math>.</p>
--	--	---	---	--	---	--	--	--

<p>diferentes dimensiones (física, psicológica social y capital) que brinda el profesional de enfermería del servicio de emergencia, Hospital de Apoyo Junín - 2017?</p>	<p>2017.</p>	<p>estadística</p> <p>Las ciudades en sus diferentes dimensiones (física, psicológica social y capital) que brinda el profesional de enfermería del servicio de emergencia, Hospital de Apoyo Junín - 2017 es regular.</p>		<p>Cuidado De la Salud Social</p> <p>Cuidado Espiritual</p>	<p>Estado emocional</p> <p>Absolver sus dudas</p> <p>Empatía</p> <p>Confianza</p> <p>Establecer contacto visual</p> <p>Educación</p> <p>Interactúa con la familia</p> <p>Normas de cortés al relacionarse con el paciente</p> <p>Respeto las decisiones del paciente</p> <p>Afianza y respeto los valores y creencias espirituales del paciente</p>			<p><u>Procesamiento estadístico y análisis de datos:</u></p> <p>Se realizó el análisis de la estadística descriptiva iniciando con el reporte de frecuencias absolutas y relativas así mismo la media y la desviación estándar, para la relación de las variables se realizó utilizando la prueba <i>spss</i>. Finalmente los resultados fueron presentados en tablas y gráficos de barras simples y computadas.</p>
--	--------------	--	--	---	---	--	--	--

## ANEXO 2

**CUESTIONARIO Nº 1 : Título de la Investigación:** Nivel de Satisfacción del Usuario y Cuidado de Enfermería del Servicio de Emergencia, Hospital de Apoyo Junín- 2017

### **Instrucciones:**

A continuación Usted encontrará preguntas que deberá responder en forma voluntaria y sincera dado que este instrumento es **ANÓNIMO** usted deberá marcar con un aspa una de las alternativas que le ofrece el cuestionario

Los investigadores le agradecen por anticipado el desarrollo de este cuestionario.

Edad:..... Sexo: (M) (F) Procedencia: .....

Grado de Instrucción: ..... Estado Civil: .....

Número de veces que se atiende en el Hospital:.....

ITEMS	SIEMPRE	A VECES	NUNCA
La enfermera muestra habilidad al realizar los procedimientos.			
La enfermera le muestra interés para solucionar cualquier dificultad que se presente durante su atención.			
La enfermera le brinda seguridad en su atención			
La enfermera muestra conocer su trabajo durante su atención			
La enfermera respeta su privacidad durante la atención en el servicio de emergencia			
La enfermera cuenta con los equipos disponibles y materiales necesarios para su atención`.			
La enfermera lo atiende inmediatamente cuando ingresa al servicio			
La enfermera considera la gravedad de la salud del paciente para priorizar la atención.			
La enfermera es eficiente / atiende bien a sus pacientes			

La enfermera realiza monitoreo de las funciones vitales tres veces durante el día al paciente.			
La enfermera le ayuda a solucionar su problema de salud en corto tiempo y a bajo costo.			
La enfermera es amable al tratar al paciente.			
La enfermera utiliza un tono de voz suave cuando habla con el paciente.			
La enfermera tiene paciencia y es tolerante.			
La enfermera se presenta cuando ingresa cuando ingresa a los ambientes			
La enfermera informa con claridad sobre los procedimientos que se va realizar en el paciente.			
La enfermera le brinda confianza para escuchar sus sentimientos de dolor y ansiedad.			
La enfermera le sonrío al paciente.			
La enfermera le da palmaditas			
La enfermera mira a los ojos del paciente cuando habla			

**ANEXO 3**  
**GUIA DE OBSERVACION N° 1**  
**CUIDADO DE ENFERMERIA**

<b>ITEMS</b>	<b>SIEMPRE</b>	<b>ALGUNAS VECES</b>	<b>NUNCA</b>
<b>Cuidado Física</b>			
La enfermera se esfuerza por brindar comodidad física: abrigarlo, ambiente agradable, posición adecuada, ventilación etc.			
Enfermera realiza la valoración céfalo caudal del paciente			
La enfermera controla y monitoriza las funciones vitales			
La enfermera procura mantener la vía aérea permeable			
La enfermera brinda medicación indicada manteniendo los 10 correctos			
La enfermera realiza la valoración neurológica			
La enfermera verifica alguna alergia o malestar por medicamento			
La enfermera controla el balance hidroelectrolítico			
La enfermera brinda seguridad al paciente levanta veranadas sujeción mecánica etc			
La enfermera se asegura de verificar antecedentes patológicos y medicamentos			
La enfermera brinda indicaciones al paciente sobre lo que tiene que hacer durante algún			

procedimiento			
La enfermera mantiene vía periférica permeable			
<b>Cuidado Psicológica</b>			
El tono de voz de la enfermera (o) es clara agradable			
La enfermera(o) llama por su nombre al paciente			
La enfermera (o) escucha al paciente sus temores dudas etc			
La enfermera (o) mantiene la privacidad del paciente			
La enfermera (o) responde al paciente con términos claros y sencillos			
La enfermera (o) procura brindara seguridad y confianza en todo momento al paciente.			
<b>Cuidado Social</b>			
El profesional de enfermería mira al paciente cuando le habla			
El profesional de enfermería saluda amable y cordialmente cuando al servicio			
El profesional de enfermería se presenta por su nombre			
La enfermera brinda información al paciente y familiar acerca de los procedimientos, cuidados, según corresponda			
El cuidado que brinda la enfermera(o) es comprometido y solidario			

La enfermera(o) tiene facilidad para acercarse al paciente y familia			
<b>Cuidado Espiritual</b>			
La familia se siente contenta con la atención de la enfermera(o)			
La enfermeras(os) respetan las costumbres y creencias			
La enfermera hace respetar los valores del paciente			
La enfermera afianza la fe del paciente y familia			

**Anexo 4**  
**CONSENTIMIENTO INFORMADO**

**Estimada Profesional de Enfermería.**

Se le solicita su autorización para participar de forma voluntaria y anónima en el estudio que tiene como objetivo, Determinar el nivel de satisfacción del usuario y los cuidados que brinda el profesional de enfermería del servicio de emergencia, Hospital de Apoyo Junín – 2018. Donde se aplicara dos encuestas que evalúan satisfacción y el cuidado que brinda el profesional de enfermería que constan de 48 ítems en total (satisfacción 20 ítems, 28 ítems cuidado) las cuales son de tipo cerrado y de opción múltiple.

Ya que su participación es voluntaria, puede interrumpir el llenado de la encuesta cuando desee, sin presentar ningún riesgo e incomodidad. Se deja también en claro que Ud. no recibirá ningún tipo de beneficio económico, pero su ayuda contribuirá a realización del trabajo de investigación y poder tomar alternativas de solución programando en la institucionales. Se garantiza la plena confiabilidad de los datos obtenidos y que sólo serán usadas por los investigadores para cumplir los objetivos de la presente investigación.

Si está de acuerdo con lo antes informado sírvase firmar para dar fe de su consentimiento de participación.

Manifiesto que he sido informada sobre los objetivos de la aplicación de dos cuestionarios con un total de 48 ítems de tipo cerrado y de opción múltiple..

**Firma del participante**

**ANEXO 5**

**FICHA DE RESUMEN DE LA OPINION DE LOS JUECES DE EXPERTOS**

CRITERIOS	Jueces de expertos										K	P	q	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10				
1. ¿los ítems del instrumento de recolección de datos están orientados al problema de investigación?														
2. ¿en el instrumento los ítems están referidos a la variable de investigación?														
3. ¿El instrumento de recolección de datos facilitara el logro de los objetivos de la investigación?														
4. ¿El instrumento de recolección de datos presenta la cantidad de ítems apropiados?														
5. ¿Existe coherencia														



<b>instrumento de datos es clara, sencilla y precisa para la investigación?</b>														
---	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

**Aprueba: 1, Desaprueba: 0, éxitos: k, proporción e aciertos: p; no  
aciertos: q**

**VALIDACION DE LOS INSTRUMENTOS POR JUECES DE EXPERTOS**

CRITERIOS	JUECES EXPERTOS									
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1. ¿los ítems del instrumento de recolección de datos están orientados al problema de investigación?	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
2. ¿en el instrumento los ítems están referidos a la variable de investigación?	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
3. ¿El instrumento de recolección de datos facilitara el logro de los objetivos de la investigación?	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
4. ¿El instrumento de recolección de datos presenta la cantidad de ítems apropiados?	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1
5. ¿Existe coherencia en el orden de presentación de los ítems en el instrumento de recolección de datos?	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
6. ¿El diseño del instrumento de recolección de datos facilitara el análisis y procesamiento de los datos?	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1
7. ¿Eliminaría algún ítem del instrumento de recolección de dato?	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1
8. ¿Agregaría algunos ítems al instrumento de recolección	1	1	1	0	1	1	0	1	1	1

de dato?										
9. ¿El diseño del instrumento de recolección de datos será accesible a la población sujeto de estudio?	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
10. ¿La redacción de los ítems del instrumento de datos es clara, sencilla y precisa para la investigación?	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1

Favorable: 1 Desfavorable: 0

Desarrollo:

X: Cantidad de valor encontrado: X = 0; X = 1; X = 2

n : 10

p: 85%: 0.85

q: 1-p: 0.15

${}_n C^x \times (p)^x \times (q)^{n-x}$

$$p = {}_{10}C^0 \times (0.85)^0 \times (0.15)^{10-0}$$

$$P = {}_{10}C^2 \times (0.85)^2 \times (0.15)^{10-2}$$

$$P = 0.0000083325$$

1. 0.0000000005

2. 0.0000000005

3. 0.0000000005

4. 0.0000003267

5. 0.0000000005

6. 0.0000003267

7. 0.0000003267

8. 0.0000083325

9. 0.0000000005

10. 0.0000000005

$$0.0000091161 / 10: 0.000138 = P= 0.0000091161$$

En la tabla de jueces expertos se puede observar que la concordancia de los jueces expertos son valores menores a 0.05 por consiguiente el instrumento es válido presentando un valor **P= .00000091161**.