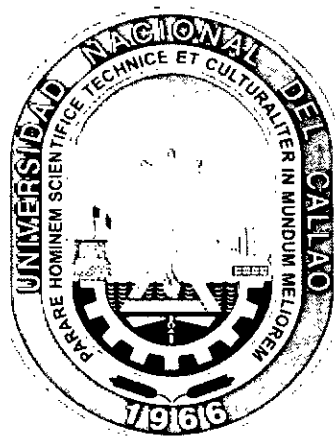


UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA



**SATISFACCIÓN SOBRE EL CUIDADO DE ENFERMERÍA DE LOS
PACIENTES ATENDIDOS EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL
HOSPITAL DOCENTE QUIRÚRGICO DANIEL ALCIDES CARRIÓN
HUANCAYO, 2017**

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

AUTORAS:

ROSA ROXANA PEÑALOZA CHANCHA
CINTY MELIZA GIRÓN VALERIO

Callao, 2017
PERÚ

HOJA DE REFERENCIA DEL JURADO

MIEMBROS DEL JURADO:

- | | |
|------------------------------------|------------|
| ➤ DR. LUIS ALBERTO CHUNGA OLIVARES | PRESIDENTE |
| ➤ DRA. ANA ELVIRA LÓPEZ Y ROJAS | SECRETARIA |
| ➤ MG. LAURA MARGARITA ZELA PACHECO | VOCAL |

ASESORA: DRA. LINDOMIRA CASTRO LLAJA

Nº de Libro: 02

Nº de Acta de Sustentación: 080, 081-2017

Fecha de Aprobación de Tesis: 27/05/2017

Resolución Decanato N° 1120-2017-D/FCS de fecha 24 de Mayo del 2017 de designación de Jurado Examinador de Tesis para la obtención del Título de Segunda Especialidad Profesional.

DEDICATORIA

A las personas que día a día contribuyen en nuestro desarrollo personal, familiar y profesional.

Los autores

AGRADECIMIENTOS

A la Universidad Nacional del Callao, a la Sección de Posgrado de la Facultad de Ciencias de la Salud, por brindarnos el tiempo necesario para aprender y llegar a realizar este arduo trabajo de investigación en favor de la calidad de vida del personal de enfermería a través de un modelo de gestión preventiva.

Al Director del Hospital Regional Docente Quirúrgico Daniel Alcides Carrión Norberto Yamunaque Azanza de Huancayo por brindarnos las facilidades para la aplicación del trabajo de investigación.

A las enfermeras que laboran en el Servicio de Emergencia del Hospital Regional Docente Quirúrgico Daniel Alcides Carrión, quienes nos permitieron poder recolectar la información requerida en esta investigación.

A los usuarios del Hospital Regional Docente Quirúrgico Daniel Alcides Carrión, por su participación en la ejecución de nuestra investigación.

De manera especial, a nuestros asesores de tesis, quienes con sus conocimientos y apoyo nos guiaron en el desarrollo de la presente investigación.

ÍNDICE

RESUMEN	5
ABSTRACT	6
I. PLANTEAMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN	
1.1 Identificación del problema	7
1.2 Formulación de problemas	9
1.3 Objetivos de la investigación	11
1.4 Justificación	12
II. MARCO TEÓRICO	
2.1 Antecedentes del estudio	15
2.2 Bases Epistémicas	17
2.3 Bases Culturales	21
2.4 Bases Científicas	31
2.5 Definición de términos básicos	35
III. VARIABLES E HIPÓTESIS	
3.1 Definición de las variables	38
3.2 Operacionalización de variables	39
3.3 Hipótesis general e hipótesis específica	44
IV. METODOLOGÍA	
4.1 Tipo de investigación	46
4.2 Diseño de la investigación	46
4.3 Población y muestra	46
4.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	49
4.5 Procedimientos de recolección de datos	50
4.6 Procesamiento estadísticos y análisis de datos	50
V. RESULTADOS	52

VI. DISCUSIÓN DE RESULTADOS	
6.1 Contrastación de hipótesis con los resultados	62
6.2 Contrastación de resultados con otros estudios similares	62
VII. CONCLUSIONES	65
VIII. RECOMENDACIONES	67
IX. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	69
X. ANEXOS	
✓ Anexo N° 01 Matriz de Consistencia	74
✓ Anexo N° 02 Cuestionario de la satisfacción sobre el Cuidado de enfermería.	78
✓ Anexo N° 03 Consentimiento informado	83
✓ Anexo N° 04 Prueba Binomial	84
✓ Anexo N° 05 Formato de Validación de jueces expertos	85
✓ Anexo N° 06 Datos sociodemográficos	86
✓ Anexo N° 07 Base de datos	90

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N° 5.1	Satisfacción sobre el cuidado de enfermería según la dimensión tangibilidad de los pacientes atendidos en el Servicio de Emergencia del Hospital Docente Quirúrgico Daniel Alcides Carrión- Huancayo.	52
Tabla N° 5.2	Satisfacción sobre el cuidado de enfermería según la dimensión fiabilidad de los pacientes atendidos en el Servicio de Emergencia del Hospital Docente Quirúrgico Daniel Alcides Carrión- Huancayo.	54
Tabla N° 5.3	Satisfacción sobre el cuidado de enfermería según dimensión capacidad de respuesta de los pacientes atendidos en el Servicio de Emergencia del Hospital Docente Quirúrgico Daniel Alcides Carrión- Huancayo	56
Tabla N°5.4	Satisfacción sobre el cuidado de enfermería según la dimensión seguridad de los pacientes atendidos en el Servicio de Emergencia del Hospital Docente Quirúrgico Daniel Alcides Carrión- Huancayo	58
Tabla N°5.5	satisfacción sobre el cuidado de enfermería según la dimensión empatía de los pacientes atendidos en el Servicio de Emergencia del Hospital Docente Quirúrgico Daniel Alcides Carrión- Huancayo	60

ÍNDICE DE GRÁFICOS

GraficoN°5.1	Satisfacción sobre el cuidado de enfermería según la dimensión tangibilidad de los pacientes atendidos en el Servicio de Emergencia del Hospital Docente Quirúrgico Daniel Alcides Carrión- Huancayo.	53
GraficoN°5.2	Satisfacción sobre el cuidado de enfermería según la dimensión fiabilidad de los pacientes atendidos en el Servicio de Emergencia del Hospital Docente Quirúrgico Daniel Alcides Carrión- Huancayo.	55
GraficoN°5.3	Satisfacción sobre el cuidado de enfermería según dimensión capacidad de respuesta de los pacientes atendidos en el Servicio de Emergencia del Hospital Docente Quirúrgico Daniel Alcides Carrión- Huancayo	57
GraficoN°5.4	Satisfacción sobre el cuidado de enfermería según la dimensión seguridad de los pacientes atendidos en el Servicio de Emergencia del Hospital Docente Quirúrgico Daniel Alcides Carrión- Huancayo	59
GraficoN°5.5	satisfacción sobre el cuidado de enfermería según la dimensión empatía de los pacientes atendidos en el Servicio de Emergencia del Hospital Docente Quirúrgico Daniel Alcides Carrión- Huancayo	61

RESUMEN

El estudio de investigación "**Satisfacción sobre el Cuidado de Enfermería de los pacientes atendidos en el Servicio de Emergencia del Hospital Docente Quirúrgico Daniel Alcides Carrión**", tuvo como **objetivo**, Determinar la satisfacción sobre el cuidado de enfermería de los pacientes atendidos en el servicio de emergencia del hospital docente clínico quirúrgico Daniel Alcides Carrión de Huancayo. **Materiales y Métodos**; estudio transversal no experimental, descriptivo, población de 300 pacientes atendidos en el servicio de emergencia, se determinó una muestra 108, la técnica utilizada fue la encuesta y como instrumento un cuestionario estructurado, la información recolectada fue procesada en el programa Excel y se realizó el análisis estadístico descriptiva e inferencial en el programa SPSS v. 22 para Windows previo permiso y consentimiento informado. Entre los **Resultados**. Se encontró que los pacientes se encuentran satisfechos con el cuidado de enfermería **Concluyendo**. Se encontró que los pacientes están más satisfechos en la dimensión tangibilidad.

Palabras claves: Satisfacción, cuidado de enfermería, paciente

ABSTRACT

The research study "Satisfaction on Nursing Care of the patients treated in the Emergency Service of the Surgical Teaching Hospital Daniel Alcides Carrion", had as objective, To determine the satisfaction about the nursing care of the patients attended in the service of Emergency of the surgical teaching hospital Daniel Alcides Carrion de Huancayo. Materials and Methods A non-experimental, descriptive, cross-sectional study of a population of 300 patients treated at the Emergency Service, a sample was determined 108 the technique used was the survey and as a structured questionnaire instrument, the information collected was processed in the Excel program and Performed the descriptive and inferential statistical analysis in the SPSS v. 22 for Windows prior permission and informed consent. Among Results. We found that patients were satisfied with nursing care by concluding. Patients were found to be more satisfied in the tangibility dimension.

Keywords: Satisfaction, nursing care, patient

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Identificación del Problema

El cuidado es la esencia de enfermería a nivel mundial, estos deberían estar constituidos por acciones transpersonales e intersubjetivas para proteger, mejorar y preservar la humanidad ayudando a la persona a hallar un significado a la enfermedad, sufrimiento, dolor y ayudar a otro a adquirir autocontrol, autoconocimiento y auto curación. Sin embargo en las institucionales hospitalarias a nivel mundial, se encuentran impregnadas del modelo curativo, reduce lo humano a lo biológico alejando el trabajo de las enfermeras de su visión humanista y holística del cuidado. (1)

La satisfacción del usuario es uno de los resultados más importantes de prestar servicios de buena calidad. Dado que la satisfacción del usuario influye de tal manera en su comportamiento, es una meta muy valiosa.(2)

La satisfacción del cliente es de importancia fundamental como una medida de la calidad del cuidado porque da información sobre el éxito del proveedor en alcanzar aquellos valores y expectativas sobre los cuales la última autoridad es el cliente.(3)

Los establecimientos de salud a nivel del Perú, como subsistemas sociales, cumplen la función de socializar a los individuos con

pautas, normas establecidas, adaptándolos e integrándolos al sistema, de esta forma el cuidado holístico se vea dificultado por las múltiples tareas delegados de tipo biomédica quedando relegado acciones como la comunicación eficaz y el interactuar con el paciente y familia en forma cercana denominado por Watson. (4)

Es importante tener en cuenta todos los aspectos negativos que repercuten sobre la percepción del usuario, y saber además que la calidad depende de la característica individual de cada paciente, especialmente en los cambios del estado de salud y más aún si de por medio se tiene la vida del paciente o usuario. El grado de satisfacción se relaciona con la experiencia vivida al recibir el servicio y se le considera un sentimiento subjetivo, influenciado por las preferencias, necesidades y el entorno de cada paciente. Mejorar la calidad de atención, está íntimamente ligada a la satisfacción del paciente, no se refiere solo a un aumento de recursos humanos, materiales y financieros sino también a utilizar racionalmente los recursos existentes para lograr la eficiencia en la gestión de los servicios de emergencia y además tomar con mayor responsabilidad la ardua tarea que hay para elevar el servicio de salud que brinda el Hospital.(5)

Durante los últimos años, el número de pacientes que requieren atención médica de urgencia ha aumentado. Este hecho se debe al incremento de la población, de los accidentes, desastres naturales,

conflictos sociales, y de las enfermedades en general. Como tal, cabe la posibilidad que la atención de emergencia reduzca su capacidad, además del hecho de que la oferta del servicio no ha mostrado mejoras considerables en los últimos años. Como consecuencia, aparece el fenómeno de la aglomeración y la demora en la atención, provocando la insatisfacción de los pacientes.

Los ambientes de emergencia del Hospital Daniel Alcides Carrión ven excedidos en su capacidad de atención. Ante ello, el Hospital ofrece un servicio que en mayor o menor medida intenta abarcar las más diversas urgencias que se presentan y así satisfacer de manera adecuada a los usuarios, tanto las personas acompañantes como las personas que requieren de atención. Si bien ello permite una mayor satisfacción respecto al servicio de atención, es importante evaluar el nivel de satisfacción de los usuarios con la finalidad de contar con insumos que permitan vigilar el desempeño del área de emergencias, desde la perspectiva del usuario, para asegurar una atención de calidad, objetivo estratégico del Hospital.

1.2 Formulación del Problema

¿Cuál es la satisfacción sobre el cuidado de enfermería de los pacientes atendidos en el Servicio de Emergencia del Hospital Docente Quirúrgico Daniel Alcides Carrión - Huancayo, 2017?

1.2.1. Problema Específicos:

¿Cuál es la satisfacción sobre el cuidado de enfermería según la dimensión tangibilidad de los pacientes atendidos en el Servicio de Emergencia del Hospital Docente Quirúrgico Daniel Alcides Carrión- Huancayo, 2017?

¿Cuál es la satisfacción sobre el cuidado de enfermería según la dimensión fiabilidad de los pacientes atendidos en el Servicio de Emergencia del Hospital Docente Quirúrgico Daniel Alcides Carrión- Huancayo, 2017?

¿Cuál es la satisfacción sobre el cuidado de enfermería según la dimensión capacidad de respuesta de los pacientes atendidos en el Servicio de Emergencia del Hospital Docente Quirúrgico Daniel Alcides Carrión- Huancayo, 2017?

¿Cuál es la satisfacción sobre el cuidado de enfermería según la dimensión seguridad de los pacientes atendidos en el Servicio de Emergencia del Hospital Docente Quirúrgico Daniel Alcides Carrión- Huancayo, 2017?

¿Cuál es la satisfacción sobre el cuidado de enfermería según la dimensión empatía de los pacientes atendidos en el Servicio de Emergencia del Hospital Docente Quirúrgico Daniel Alcides Carrión- Huancayo, 2017?

1.3 Objetivos de Investigación

1.3.1 Objetivo General

Determinar la satisfacción sobre el cuidado de enfermería de los pacientes atendidos en el Servicio de Emergencia del Hospital Docente Quirúrgico Daniel Alcides Carrión- Huancayo.

1.3.2 Objetivos Específicos

Identificar la satisfacción sobre el cuidado de enfermería según la dimensión tangibilidad de los pacientes atendidos en el Servicio de Emergencia del Hospital Docente Quirúrgico Daniel Alcides Carrión- Huancayo.

Describir la satisfacción sobre el cuidado de enfermería según la dimensión fiabilidad de los pacientes atendidos en el Servicio de Emergencia del Hospital Docente Quirúrgico Daniel Alcides Carrión- Huancayo.

Describir la satisfacción sobre el cuidado de enfermería según la dimensión capacidad de respuesta de los pacientes atendidos en el Servicio de Emergencia del Hospital Docente Quirúrgico Daniel Alcides Carrión-Huancayo.

Describir la satisfacción sobre el cuidado de enfermería según la dimensión seguridad de los pacientes atendidos en el Servicio de Emergencia del Hospital Docente Quirúrgico Daniel Alcides Carrión- Huancayo.

Identificar la satisfacción sobre el cuidado de enfermería según la dimensión empatía de los pacientes atendidos en el Servicio de Emergencia del Hospital Docente Quirúrgico Daniel Alcides Carrión- Huancayo.

1.4 Justificación

La satisfacción del usuario es un tema de interés creciente en el marco de la salud pública y de la gestión de los servicios de salud, se considera un eje angular de la evaluación de servicios de salud y un resultado de la calidad de la asistencia y de su efectividad, por ser una medida de los resultados de la atención y un predictor de fidelización del usuario.

Está reconocido como uno de los indicadores de elección para medir el impacto de las intervenciones en el sector salud en poblaciones como el nuestro. (6)

En nuestro país, la satisfacción de los usuarios de servicios de salud es un fenómeno insuficientemente comprendido, en el cual, además, la introducción de enfoques y metodologías de medición de calidad son recientes.

Es imperativo investigar sobre las dificultades que tiene el usuario en la atención que brinda el hospital en la emergencia y urgencia. Con estos resultados se podrá comenzar a trabajar en proyectos de intervención intra y extra-hospitalaria buscando la atención más adecuada para cubrir las necesidades de los usuarios de la guardia, con un costo beneficio que debe ser útil para la institución que brinda la atención observable en eficiencia y eficacia.

Al conocer el nivel de satisfacción del usuario, del Servicio de Emergencia, se podrá prever distintas formas de hacerles llegar la información a las personas, sobre los derechos que como personas y ciudadanos tienen, ante situaciones límites como estar a punto de perder la vida; o ser testigo de esta situación con respecto a hijos o familiares. Porque ante situaciones límite como esta, es imposible considerar todo aquello que habitualmente el usuario desearía tratar (urgencias subjetivas). Así como también modos de prevención.

Sin embargo, en muchas investigaciones muestran como algunas situaciones de deficiencias en la atención del servicio, como tiempos de espera prolongados, medidos por observación directa, mal trato, atención poco amable especialmente en las unidades de emergencia de los establecimientos de II nivel de atención.

El presente estudio está dirigido a conocer la satisfacción del usuario respecto a la atención que brinda el profesional de enfermería en el Servicio de Emergencia, con el propósito de generar información sobre las acciones que realiza el profesional de enfermería en el usuario que acude al servicio de emergencia, detectar insuficiencias del servicio en cuanto a su infraestructura y equipamiento, para que las autoridades de salud tomen cartas en el asunto y establezcan estrategias de intervención como la capacitación del profesional de enfermería en atención de calidad y se mejore las condiciones ambientales del servicio para conseguir la satisfacción del usuario.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la Investigación

2.1.1. Antecedentes Internacionales

Ramírez y Pimentel, realizó un estudio sobre el nivel de satisfacción de los usuarios que asisten al servicio de emergencia del Hospital Regional Universitario de Jaime Mota de Barahona, en República Dominicana. El trabajo constó de un estudio prospectivo descriptivo acerca del nivel de satisfacción de los usuarios de dicho hospital durante el mes de febrero de 2011. Los resultados obtenidos fueron: En relación a que le pareció la forma en que lo atendió el personal de salud el 38.8% estuvo satisfecho y el 33.9% estuvo un poco satisfecho y el 28.1% se manifestó insatisfecho. (7)

Álvarez de la Rosa, Olivares Ramírez, Cadena Estrada y Olvera Arreola, realizó un estudio sobre satisfacción de los pacientes hospitalizados con la atención de enfermería en México-2012, el estudio comparativo, correlacional, prospectivo y transversal. Muestra (n = 286) aleatoria simple tomada del censo diario de los servicios de hospitalización. Los Resultados obtenidos fue; el 57% refirió estar totalmente

satisfecho y el 20.6% está parcialmente satisfecho con la atención de enfermería. Conclusiones: La mayoría de los pacientes están satisfechos independientemente de su género, edad o nivel académico; sin embargo, se requiere mantener una atención con calidad y calidez. (8)

2.2.2. Antecedentes Nacionales

Fabián Rodríguez en su investigación de tipo de tipo cuantitativo retrospectivo, con diseño descriptivo correlacional titulado “Nivel de satisfacción percibida y calidad del cuidado enfermero en la persona hospitalizada. Hospital Jerusalén – La Esperanza, 2015”. Donde los resultados obtenidos; que el nivel de satisfacción percibida por la persona hospitalizada es de un nivel medio siendo el 42% y en relación al nivel de la calidad del cuidado enfermero en la persona hospitalizada es alto, siendo un 44%. (9)

Gonzales Baldárrago su investigación de tipo aplicativo, cuantitativo; método descriptivo de corte transversal titulado “Satisfacción de los pacientes sobre el cuidado humanizado de la enfermera en sala de observación del Servicio de Emergencia del Hospital General María Auxiliadora Lima-

2014. Los resultados fueron: La Satisfacción del paciente sobre el cuidado humanizado de la enfermera tenemos que de un total de 100% (60) pacientes, se encuentran 45% (27) medianamente satisfechos, 25% (15) Insatisfechos, 30% (18) se encuentran satisfechos (10)

Mejía Acuña y Rivera Segura en su investigación de tipo descriptiva transversal simple titulado “Nivel de satisfacción sobre el cuidado enfermero de los pacientes atendidos en el Servicio de Emergencia del Hospital Regional Docente Las Mercedes, Chiclayo-2016”. El 46% de los pacientes consideran la satisfacción en relación al cuidado del profesional de enfermería está en proceso, qué según SERVQUAL lo determina como medio, es decir, aún no se ha conseguido en su totalidad el nivel de satisfacción óptimo del paciente. (11)

2.2 Bases Epistémicas

La satisfacción del paciente ha sido considerada tradicionalmente como factor determinante de la futura utilización de los servicios de salud. (12)

En la década de los 70 cobra vigor la preocupación por la satisfacción de los usuarios de los servicios de salud; aspecto ligado

al surgimiento de los movimientos de usuarios, lo que lleva a considerar la variable satisfacción del paciente como medida última de la calidad que ofrece una unidad de salud, llámese clínica, hospital, etc. (13)

Más recientemente, Cafferata y Roghmann han sugerido que la satisfacción del paciente puede ser mejor entendida como una “entrada” (input) a esa interacción, porque se trata de una variable que predispone al paciente hacia una determinada actitud y condiciona su conducta ante las enfermeras y médicos, principalmente. Para estos autores, la utilización de servicios no determina la satisfacción, aunque esta última sí condiciona la utilización futura de la red de servicios de la institución. Combinando ambas aproximaciones, hay autores que han sugerido dos dimensiones para encuadrar el estudio de la satisfacción de los pacientes. Son ellas:

a. Satisfacción general: Para referirse al grado de satisfacción del paciente con los cuidados recibidos.

b. Satisfacción específica: La que hace mención al grado de satisfacción derivado de las experiencias anteriores en la utilización de un servicio de salud dado.

La repercusión de la satisfacción del paciente en la calidad de la atención médica ha sido centro de debate en los espacios

educativos y asistenciales; es el más difundido y aceptado el propuesto por Avedis Donabedian en 1966. Para este autor, la satisfacción del paciente en relación con los servicios de salud es un punto nodal para determinar la calidad de la atención médica que se presta. (14)

Donabedian entiende la satisfacción del paciente, “como una medida de eficacia e incluso de control objetivo de la calidad de los servicios de salud”. (15)

Aunque han transcurrido más de 40 años desde que por primera vez Donabedian hablara de la satisfacción de los pacientes, este concepto sigue vigente. Hoy en día se sigue entendiendo la satisfacción del paciente como medida de garantía de calidad tanto como resultado de la asistencia puntual que prestan la enfermera y el médico, principalmente. Sin embargo, desde nuestra óptica, más que un aspecto objetivo de esa calidad, cabría mejor hablar de “calidad sentida por los pacientes”, o en otros términos, de los aspectos subjetivos de la calidad de la atención. (16)

En las últimas décadas del siglo xx las transformaciones sociales y económicas han producido cambios en la salud de la población y, por tanto, en las políticas de prestación de salud a escala mundial. En tales condiciones se promueve una atención de alta calidad

centrada en el usuario o cliente. En la asistencia en salud, el llamado es hacia su humanización y a ofrecer servicios de mayor calidad. (17)

La satisfacción puede definirse como "la medida en que la atención sanitaria y el estado de salud resultante cumplen con las expectativas del usuario. (18)

La satisfacción de los pacientes es uno de los resultados humanísticos, considerada por Donabedian como la aprobación final de la calidad de la atención y refleja la habilidad del proveedor para complementar las necesidades de los pacientes, usuarios. En este sentido, se considera que los pacientes satisfechos continuarán usando los servicios de salud, mantendrán vínculos específicos con los proveedores, cumplirán con los regímenes de cuidado y cooperarán con el aporte de información indispensable para los agentes de salud. (19)

Donabedian agrupa en tres categorías los componentes fundamentales del servicio, susceptibles de generar satisfacción: componente técnico, componente interpersonal, y componente del entorno y sus comodidades. Este modelo junto a las aportaciones realizadas por autores como Berry y Parasuraman apuntan a un conjunto de variables (SERVQUAL) que posibilitan una aproximación fiel y discriminada sobre las debilidades y fortalezas del servicio que se evalúe. (20)

En la actualidad aunque satisfacer las expectativas de los usuarios de los servicios de salud constituye un proceso complejo de intersubjetividades, el fin último de la prestación de los servicios de salud no se diferencia de la de otro tipo de servicio: satisfacer a los usuarios (pacientes y acompañantes). Pero sólo se puede satisfacer a los usuarios realmente, si los trabajadores que brindan los servicios también se encuentran satisfechos, y esto hace más compleja aún la trama y las acciones encaminadas por los gestores de estos servicios, para lograr un funcionamiento que cumpla con todas las condiciones necesarias para el logro de una excelencia.(21)

Las instituciones u organizaciones que funcionan como proveedoras de salud (tanto administración, profesionales médicos, empresas que ofrecen contenidos y otros), están en constante búsqueda de nuevos métodos para lograr una mejor calidad en la atención sanitaria.(22)

2.3 Bases Culturales

a) Satisfacción

La satisfacción del usuario se define como el nivel del estado de ánimo de una persona que resulta de comparar el rendimiento percibido de un producto o servicio con sus expectativas. (23)

b) Satisfacción del Paciente

La satisfacción del paciente constituye un elemento importante ya que es un aspecto de la calidad que la atención de salud intenta promover. Desde el punto de vista psicológico, la satisfacción está relacionada con la necesidad que es el estado de carencia, de escasez o falta de una cosa que se tiende a corregir. La necesidad es la expresión de lo que un ser vivo quiere indispensablemente para su conservación y desarrollo. (24)

c) Satisfacción del paciente con el servicio de enfermería

Cada una de las actividades que enfermería realiza están encaminadas a evaluar si los resultados o logros alcanzados son los esperados por el paciente que recibe los servicios. La meta final del proceso de intervención de enfermería es la satisfacción del paciente, a través de una atención apropiada y oportuna. La atención que enfermería brinda a las personas en respuesta a sus necesidades debe superar sus expectativas para que cada uno de los movimientos del vendedor (actividades críticas o intervenciones claves) desde el ingreso hasta el egreso de la persona lo satisfagan. "Toda queja, demanda o inconformidad de un paciente con respecto a la atención debe investigarse y estudiar las causas que la motivaron. (25)

d) Cuidado de enfermería en servicio de emergencia

Cuidado de Enfermería

Ciencia en la cual el cuidar es una acción moral, el cuidar humano como ella lo denomina tiene como base el abordaje humanístico, engloba actitudes y valores que se evidencian en acciones concretas. Considera aspectos metafísicos, es la base del cuidado en enfermería y realizada teniendo como fundamento varios presupuestos que culmina en un encuentro entre el ser que cuida y ser cuidado, su punto de vista transpersonal. (26)

El servicio de emergencia

El servicio de emergencia tiene el propósito de garantizar la óptima atención del paciente en situación de emergencia en los servicios de emergencia de los hospitales del sector salud, cuyos objetivos está dirigidos

- a. Brindar prestaciones de salud en los servicios de emergencia, satisfaciendo las necesidades de atención del paciente bajo criterios de calidad y oportunidad, organizar y adecuar la oferta y demanda de los usuarios en situación de emergencia y asegurar un flujo eficiente de los recursos destinados al cuidado del paciente en los servicios de emergencia.
- b. En los servicios de emergencia de los hospitales del sector salud, el personal asistencial de base será a dedicación exclusiva para el área

de emergencia, debiendo estar acreditados por una organización de capacitación reconocida por el MINSA u otra organización delegada por ella.

La enfermera en el servicio de emergencia cumple funciones administrativas, asistenciales y docencia. Es el profesional de salud encargado del triaje, realiza el control de las funciones vitales del paciente y determina la prioridad del daño del mismo, a fin de derivarlo al área correspondiente de acuerdo al Protocolo del Triage.

El profesional de enfermería está permanentemente en coordinación con el médico o jefe de guardia o quien esté programado como responsable para la atención del usuario.

También tiene la responsabilidad de realizar procedimientos en el cuidado de usuarios que ingresan al servicio para la observación, como: el manejo de equipo de reanimación en la sala de shock trauma, aunque actúa en equipo multidisciplinario, constituye el eje de la atención porque es ella quien organiza y prevé el material y equipo necesario para la atención por muy simple o compleja sea la atención en el usuario. Es responsable del traslado del usuario a unidades de hospitalización de acuerdo al estado del usuario y previa coordinación con el área de destino. Mantiene la información de los usuarios atendidos, los mismos que son consignados en el libro de registros de atención, especificándose los siguientes datos: fecha, hora, nombre, edad, sexo, documento de identidad, número de registro o seguro,

diagnóstico, tratamiento, destino, nombre y firma del Médico tratante.

(27)

e) Factores de la Satisfacción

Definen diez factores de primer orden que engloban la satisfacción del paciente. (28)

Estos factores son:

- La accesibilidad de los servicios
- La disponibilidad de los recursos
- La continuidad de los cuidados
- La eficacia de los cuidados
- El costo de los servicios
- La humanización de los servicios
- La información al paciente
- El acceso a la información
- La competencia profesional del trabajador de la salud
- El entorno terapéutico

f) Elementos de la Satisfacción

Es importante entender los elementos de la satisfacción para que podamos saber cómo nuestros pacientes definen la calidad de nuestros servicios. Solamente a través de la comprensión de los mismos es que seremos capaces de desarrollar medidas para evaluar nuestro desempeño en el suministro de servicios. (29)

Estos elementos son:

- Disponibilidad: Grado con que un servicio de salud está disponible, siempre que los clientes lo necesiten.
- Accesibilidad: Grado con que el cliente espera que lo atiendan cuando lo necesita.
- Cortesía: Grado con que el proveedor de servicio de salud demuestra una actitud amable con el cliente siendo capaz de reconocer y comprender sus sentimientos. La cortesía mueve a un individuo a mostrar un cierto nivel de conformidad y empatía para con los sentimientos de otras personas, una persona cortés se comporta con dignidad y respeto hacia otros y se esfuerza por lograr armonía en las relaciones servicio de salud satisface rápidamente la solicitud de los clientes.
- Confianza: Grado con que el proveedor de servicio de salud demuestra poseer las habilidades para prestar el servicio prometido, de manera precisa y confiable, siendo percibido así por el cliente.
- Competencia: Grado con que el proveedor de servicio de salud demuestra poseer las habilidades y los conocimientos necesarios para prestar atención al cliente. Mientras mayor sea la competencia percibida del proveedor de servicio, mayor será el nivel de satisfacción del cliente.
- Comunicación: Grado con que el proveedor de servicio de salud se comunica con sus clientes a través de un lenguaje simple, claro y

de fácil entendimiento. La comunicación con los clientes puede afectar en gran manera el proceso de recuperación. Si un cliente se siente apartado, desinformado, o en incertidumbre acerca de sus resultados de salud, puede que demore más en recuperarse. Cuando las preguntas que se hacen los clientes pueden ser rápidamente tratadas y cuando los clientes son consultados con respecto al tipo de atención que recibirán, puede aliviarse sus sentimientos de incertidumbre es por ello que la comunicación entre clientes y proveedores de servicio pueden incrementar la satisfacción de los mismos con la calidad de los servicios y atención hospitalaria recibida.

g) Dimensiones de la Satisfacción según el Modelo de SERVQUAL

Expectativas del cliente: Aquí se define lo que espera el cliente del servicio, esta expectativa está formada por comunicación de boca a boca, información externa, experiencias pasadas y por sus necesidades conscientes. A partir de aquí puede surgir una retroalimentación hacia el sistema cuando el cliente emite un juicio.

Percepción de las necesidades del cliente: El cliente tiene ciertas necesidades reales, de las cuales a veces él mismo no es consciente. Estas necesidades son percibidas por el sistema para la posterior realización del servicio. Algunos sistemas logran identificar las

necesidades reales del usuario, mientras que otros solo perciben las necesidades de las cuales el usuario es consciente.

A través de extensos estudios sobre la calidad en el servicio, se han identificado cinco dimensiones que los clientes utilizan para juzgar a un servicio. (30)

- Tangibles.

Dentro de esta dimensión la satisfacción del usuario está en base a la calidad de la apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación; siempre que: El servicio de salud tiene equipos de apariencia moderna; las instalaciones físicas de la empresa de servicios son visualmente atractivas, el personal del servicio tiene apariencia pulcra y los elementos materiales (folletos, estados de cuenta y similares) son visualmente atractivos

- Fiabilidad

Consiste en la satisfacción del usuario al observar la habilidad del personal para ejecutar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa; siempre que el servicio prometa hacer algo en cierto tiempo y llega hacerlo, además cuando el personal que atiende al cliente muestra un sincero interés en solucionarlo el problema del usuario, cuando en el servicio la atención que se realiza por primera vez es buena, en el tiempo prometido, y cuando los registros se mantienen exentos de errores.

- Capacidad de Respuesta

Se concibe a la disposición y voluntad del personal de salud para ayudar al usuario y proporcionar el servicio de manera eficiente, siempre que el personal de salud que atiende se comunica con el usuario al realizar un servicio, y que este sea rápido y que el servicio esté disponible para ayudar a los usuarios y nunca estén ocupados para responder a las preguntas de los usuarios.

- Seguridad

La satisfacción está dada cuando la atención al usuario se realiza con conocimiento y habilidad mostrada por el personal de salud para inspirar credibilidad y confianza en el usuario; siempre que el personal de salud durante la atención transmite confianza; para que los usuarios se sientan seguros en sus transacciones con el servicio; además el personal se muestre amable con los usuarios y que tengan los conocimientos suficientes para responder a las preguntas del usuario

- Empatía

La satisfacción del usuario se da cuando se brinda atención individualizada en los servicios de salud a los consumidores; en horarios de trabajo convenientes sin discriminación alguna es decir a todos los usuarios, donde el servicio se preocupa por mejorar los

intereses de los usuarios y que la atención sea personalizada y específica.

La enfermera que labora en el servicio de emergencia, contribuye de manera importante; en el cuidado humanizado del paciente, permitiendo lograr la calidad de atención en los servicios de atención en Salud. Siendo prioridad de la enfermera encargada del cuidado al paciente demostrar los valores humanitarios en el acto de cuidar, en las instituciones de salud, en donde parecen desvanecerse los cuidados humanizados de enfermería por las labores biomédicos. Por tal motivo es importante mantener virtudes del cuidado personalizado, ayudarlo y sostenerlo en situaciones de emergencia, logrando de esta manera una atención humanizada.

Los nuevos enfoques de gerencia en salud exponen que brindar calidad significa corresponder a las expectativas de los pacientes. Por el contrario, el hecho de no brindar una atención de enfermería con calidad, suscita la insatisfacción por parte de los pacientes; una deficiente atención recibida que puede acarrear decreciente estado de salud, generar tratamientos más largos, hospitalizaciones más prolongadas y por ende una mayor inconformidad con los servicios de salud y con el personal profesional de enfermería.

En los diferentes hospitales de nuestra zona, la enfermería sigue siendo la pieza clave para el mantenimiento de la salud del paciente y su familia; a través de su trabajo continuo y permanente, sin olvidar

que la información que ella brinde es sumamente importante y contundente para el desempeño multidisciplinario en favor de la salud del paciente.

2.4. Bases Científicas

2.4.1 Teoría de Watson

Watson afirma que la práctica cotidiana de la enfermería debe sostenerse sobre un sólido sistema de valores humanísticos que la enfermería tiene que cultivar a lo largo de la vida profesional, además de integrar los conocimientos científicos para guiar la actividad enfermera. Esta asociación e interacción humanística-científica constituye la esencia de la disciplina enfermera a partir de los factores relacionados con la ciencia del cuidar. Para Watson el cuidar debe fundamentarse en un conjunto de valores humanos universales: amabilidad, afecto y amor por uno mismo y los demás. Un sistema de valores humanista-altruista se integra cuando uno es joven, y continúa creciendo y madurando.

Cuando una persona llega a la edad adulta, la humanización de los valores empieza a precisarse. Un sistema de valores altruista es una filosofía que guía a la vida adulta. Implica la capacidad de considerar la humanidad con amor y saber apreciar la diversidad y la

individualidad. Este sistema de valores ayuda a tolerar las diferencias y a ver a los demás a través de sus sistemas de percepciones específicos, más que a través de su propio sistema. (31)

Según Watson, las principales hipótesis de la ciencia del cuidar incluyen:

- El cuidar sólo puede ser demostrado y practicado de manera eficaz mediante unas relaciones interpersonales.
- El cuidar comprende factores de cuidados donde el resultado es la satisfacción de ciertas necesidades humanas.
- Para que el cuidar sea eficaz, debe promover la salud como el crecimiento personal y familiar.
- Las respuestas derivadas del cuidar aceptan a la persona, no sólo tal y como es, sino también como puede llegar a ser.
- El cuidar facilita el desarrollo de potencialidades que permiten a la persona elegir la mejor acción en un momento determinado.
- El cuidar es más propicio para la salud que el tratamiento médico.

La práctica del cuidado integra conocimientos biofísicos y conocimientos del comportamiento humano para generar o promover la salud en quienes están enfermos. Así pues, una ciencia del cuidar se complementa perfectamente con una ciencia de curación.

La práctica del cuidado se inscribe fundamentalmente en la disciplina enfermera.

2.4.2 Ley General de Salud N° 26842

a) Derechos, deberes y responsabilidades concernientes a la salud individual (32)

Toda persona, usuaria de los servicios de salud, tiene derecho:

-Al respeto de su personalidad, dignidad e intimidad

-A exigir la reserva de la información relacionada con el acto médico y su historia clínica, con las excepciones que la ley establece

-A no ser sometida, sin su consentimiento, a exploración, tratamiento o exhibición con fines docentes

-A no ser objeto de experimentación para la aplicación de medicamentos o tratamientos sin ser debidamente informada sobre la condición experimental de éstos, de los riesgos que corre y sin que medie previamente su consentimiento escrito

o el de la persona llamada legalmente a darlo, si correspondiere, o si estuviere impedida de hacerlo

-A no ser discriminado en razón de cualquier enfermedad o padecimiento que le afectare

-A qué se le brinde información veraz, oportuna y completa sobre las características del servicio, las condiciones económicas de la prestación y demás términos y condiciones del servicio

-A qué se le dé en términos comprensibles información completa y continuada sobre su proceso, incluyendo el diagnóstico, pronóstico y alternativas de tratamiento, así como sobre los riesgos, contraindicaciones, precauciones y advertencias de los medicamentos que se le prescriban y administren.

-A qué se le comunique todo lo necesarios para que pueda dar su consentimiento informado, previo a la aplicación de cualquier procedimiento o tratamiento, así como negarse a éste.

-A qué se le entregue el informe de alta al finalizar su estancia en el establecimiento de salud y, si lo solicita, copia de la epicrisis y de su historia clínica.

b. **Garantía de la Calidad en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo**

Estándares e Indicadores de Calidad Los estándares e indicadores de la calidad evaluarán:

-La competencia técnica y desempeño de los profesionales y personal que presta atención, acordes a los servicios que presta el establecimiento o servicio médico de apoyo.

-La seguridad del paciente frente al riesgo de lesiones asociadas con los servicios de salud ofrecidos.

-La continuidad de los servicios prestados.

-La satisfacción del usuario o paciente en sus demandas y expectativas.

-Usos eficientes de los recursos.

2.5 Definición de Términos Básicos

Cuidado: Atender a los individuos que no pueden valerse por sí mismos, estando pendiente de sus necesidades para ayudar en su proceso de recuperación y reintegración a su seno familiar y social.

Cuidados de enfermería: Es el conjunto de acciones basadas en conocimientos científicos y principios bioéticos que brinda la enfermera al paciente que temporal o indefinidamente lo requiere para satisfacer

sus necesidades en sus cuatro dimensiones biopsicosocial y espiritual.

Paciente Satisfecho: Se produce cuando el desempeño percibido acerca de los cuidados brindados por profesional de enfermería coincide con las expectativas del paciente.

Paciente Insatisfecho: Se produce cuando el desempeño percibido acerca de los cuidados brindados por profesional de enfermería no alcanza las expectativas del paciente

Servicio de emergencia: El servicio de emergencia es aquel que tiene el propósito de garantizar la óptima atención del paciente en situación de emergencia cuyos objetivos está dirigidos a satisfacer las necesidades de atención del paciente.

Satisfacción del Paciente: Estado de bienestar manifestado por el paciente cuando el servicio prestado supera sus expectativas.

Paciente: Persona que se encuentra en una unidad hospitalaria; requiere cuidado y tratamiento médico para la mejoría de su salud.

Satisfacción del paciente según la dimensión tangibilidad: Estado bienestar del paciente en base a la calidad de las instalaciones físicas, equipos, personal y medios de comunicación.

Satisfacción del paciente según la dimensión fiabilidad: Estado bienestar manifestado por el paciente en base a la habilidad del personal para ejecutar un servicio.

Satisfacción del paciente según la dimensión capacidad de respuesta: Estado bienestar del paciente en base a la disposición y voluntad del personal para ayudarlo.

Satisfacción del paciente según la dimensión seguridad: Estado bienestar manifestado por el paciente cuando la atención se realiza con conocimiento y habilidad.

Satisfacción del paciente según la dimensión Empatía: Estado bienestar manifestado por el paciente cuando la atención es de forma individualizada.

CAPÍTULO III

VARIABLES E HIPÓTESIS

3.1 Definición de Variables

Satisfacción sobre el cuidado de enfermería.

Bienestar percibido del usuario en base a la atención oportuna, personalizada, humanizada, continua, eficiente con conocimientos científicos que brinda el personal de enfermería de acuerdo a los estándares definidos para una práctica profesional competente y responsable.

3.2. Operacionalización de Variables

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES	VALOR FINAL
Satisfacción sobre el cuidado de enfermería	Bienestar percibido del usuario en base a la atención oportuna, personalizada, humanizada, continua, eficiente con conocimientos científicos que brinda el personal de enfermería de acuerdo a los estándares definidos para una práctica profesional competente y responsable.	<ul style="list-style-type: none"> • Tangibilidad • Fiabilidad • Capacidad de Respuesta • Seguridad • Empatía 	<ul style="list-style-type: none"> • Instalaciones Físicas, Equipo, Personal y Material de Comunicación • Cuidadoso • Fiable • Disposición • Voluntad • Rápido • Conocimientos • Confianza • Credibilidad • Atención Personalizada 	Satisfecho : 1 Insatisfecho:0

3.3. Hipótesis General e Hipótesis Específicas

3.3.1 Hipótesis General

La satisfacción es baja sobre el cuidado de enfermería de los pacientes atendidos en el Servicio de Emergencia del Hospital Docente Quirúrgico Daniel Alcides Carrión- Huancayo.

3.3.2 Hipótesis Específicas

La satisfacción es baja sobre el cuidado de enfermería según la dimensión tangibilidad de los pacientes atendidos en el Servicio de Emergencia del Hospital Docente Quirúrgico Daniel Alcides Carrión- Huancayo.

La satisfacción es baja sobre el cuidado de enfermería según la dimensión fiabilidad de los pacientes atendidos en el Servicio de Emergencia del Hospital Docente Quirúrgico Daniel Alcides Carrión- Huancayo.

La satisfacción es baja sobre el cuidado de enfermería según la dimensión capacidad de respuesta de los pacientes atendidos en el Servicio de Emergencia del Hospital Docente Quirúrgico Daniel Alcides Carrión- Huancayo.

La satisfacción es baja sobre el cuidado de enfermería según la dimensión seguridad de los pacientes atendidos en el Servicio de Emergencia del Hospital Docente Quirúrgico Daniel Alcides Carrión- Huancayo.

La satisfacción es baja sobre el cuidado de enfermería según la dimensión empatía de los pacientes atendidos en el Servicio de Emergencia del Hospital Docente Quirúrgico Daniel Alcides Carrión- Huancayo.

CAPÍTULO IV

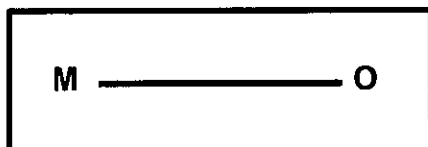
METODOLOGIA

4.1. Tipo de Investigación

Correspondió a una investigación descriptiva, se describió el nivel de satisfacción sobre el cuidado del paciente. Por el número de veces que se midió las variables, el estudio fue de corte transversal, y según el grado de control de las variables fue prospectivo.

4.2. Diseño de la Investigación

El diseño de investigación fue no experimental de corte transversal cuyo esquema es el siguiente donde:



M: Pacientes atendidos en el servicio de emergencia

O: Satisfacción sobre el cuidado de enfermería

4.3. Población y Muestra

4.3.1. Población

La población de estudio estuvo conformada por 300 pacientes atendidos en el Servicio de Emergencia del Hospital Docente Quirúrgico Daniel Alcides Carrión.

4.3.2.Muestra

Se aplicó la fórmula del tamaño muestral para poblaciones finitas ya que se conoce al total de la población del Servicio de Emergencia del Hospital Regional Docente Quirúrgico Daniel Alcides Carrión.

Para el cálculo de la muestra se empleó la siguiente fórmula estadística:

Dónde:

Z = Es el valor de la distribución normal estandarizada, correspondiente al nivel de confianza escogido. Este valor se corresponde de acuerdo a tablas estadísticas ya predefinidas que determinan el valor de z, así tenemos: Considerando el nivel de confianza como 0,95

p = Es la proporción de la población a medir, debido a que el dato no es preciso y este puede oscilar, se asume que es 0,5 es decir, que el 50% de la población tiene la característica de interés que se requiere medir.

q = (1 – p) es la proporción de la población que no tiene característica de interés. (1 – 0,5) = 0,5.

E = Es el máximo error permitido y asimismo representa qué tan precisos se desean los resultado (0,05) valor que es determinado por el equipo de investigadoras.

N = Tamaño de población, de acuerdo a la oficina de estadística del Hospital Docente Quirúrgico Daniel Alcides Carrión que se calcula en 300 pacientes.

n = Tamaño de muestra, es el dato que se quiere obtener.

Reemplazando los datos en la fórmula:

Así tenemos que la muestra es de:

$$n = \frac{NZ^2 p q N}{E^2 (N-1) + Z^2 p q}$$

$$n = \frac{(1.96)^2(0.5)(0.5)300}{(0.05)^2(300-1) + (1.96)^2(0.5)(0.5)}$$

n= 168.49

Redondeando n=169

Ajustando la muestra tenemos:

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

$$\begin{aligned} n &= 169 \\ 1 + 169/300 \\ n &= 169/1.56 \\ n &= 108.3 \\ n &= 108 \end{aligned}$$

Criterios de inclusión:

- Pacientes atendidos en el servicio de emergencia
- Pacientes que acepten participar voluntariamente en el trabajo de investigación.

- Pacientes con grado de dependencia I y II; lucidos en tiempo espacio y persona.

Criterios de exclusión:

- Pacientes que no son atendidos en el servicio de emergencia.
- Usuarios que no acepten participar voluntariamente en el trabajo de investigación.
- Pacientes con grado de dependencia III y IV.

Consideraciones Éticas: Los usuarios que formaron parte del estudio firmaron un consentimiento informado, el instrumento será de forma anónima utilizando el principio ético de confidencialidad.

4.4 Técnicas E Instrumentos De Recolección De Datos

Para la variable satisfacción sobre el cuidado de enfermería.

La técnica que se utilizó es la encuesta; y como instrumento un cuestionario estructurado que consta de 26 preguntas cerradas obtenido de un estudio realizado Mejía A, Danna D. y Rivera S, Olenka S. Modificado por los investigadores. (Ver Anexo N°1). La dimensión de fiabilidad consta de 7 preguntas, capacidad de respuesta 5 preguntas, tangibilidad 4 preguntas, seguridad 4 preguntas y empatía 6 preguntas.

4.5 Procedimiento de Recolección de Datos

El procedimiento realizado fue lo siguiente:

1. Se diseñó el instrumento de recolección de datos para valorar la satisfacción sobre el cuidado de enfermería.
2. Se realizó las coordinaciones con el Director de la Institución, Jefe de Departamento y con la Jefa del Servicio de Emergencia del Hospital Regional Docente Quirúrgico Daniel Alcides Carrión.
3. Se calculó la validez de contenido de los instrumentos.
4. Se aplicaron los instrumentos a pacientes atendidos del Servicio de Emergencia del hospital Regional Docente Quirúrgico Daniel Alcides Carrión previo permiso y consentimiento informado.
5. Se codificaron y tabularon los datos en cuadro de doble entrada, se diseñaron gráficos empleando el software Microsoft Excel

4.5 Procesamiento Estadístico y Análisis De Datos

Para el análisis cuantitativo se utilizó las siguientes pruebas estadísticas.

Estadística Descriptiva: Medidas de tendencia central (\bar{x} , Me, Mo), medidas de dispersión (S^2 , S, CV, R), tablas simples y de doble entrada; gráficos de barras.

Para ello se utilizó el paquete estadístico IBM Statistics SPSS versión 22 y Microsoft Excel.

CAPÍTULO V

RESULTADOS

TABLA N° 5.1.

SATISFACCIÓN SOBRE EL CUIDADO DE ENFERMERÍA SEGÚN LA DIMENSIÓN TANGIBILIDAD DE LOS PACIENTES ATENDIDOS EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL DOCENTE QUIRÚRGICO DANIEL ALCIDES CARRIÓN-HUANCAYO 2017

TANGIBILIDAD	SATISFECHO		INSATISFECHO	
	FRECUENCIA	%	FRECUENCIA	%
El profesional de enfermería se encuentra presentable para brindarle atención	104	96.3	4	3.7
El servicio de emergencia está en óptimas condiciones de higiene	108	100	0	0
El ambiente donde Ud., es atendido cuenta con una buena ventilación e iluminación	98	90.7	10	9.3
Los carteles, letreros y afiches del servicio de emergencias son claros para orientarlo	67	62	41	38

Fuente: Cuestionario aplicado a los Pacientes Atendidos Servicio de Emergencia del Hospital Docente Quirúrgico Daniel Alcides Carrión- Huancayo-2017

En la tabla N° 5.1 se puede observar que el 108(100%) de pacientes atendidos en el servicio de emergencia se encuentran satisfechos en cuanto a las óptimas condiciones de higiene del servicio, 104(96.3%) afirman también encontrarse satisfechos con la presentación del personal para brindar la atención y solo un 41(38%) están insatisfechos con carteles, letreros y fichas que permiten orientarlos.

GRÁFICA N° 5.1

**SATISFACCIÓN SOBRE EL CUIDADO DE ENFERMERÍA
SEGÚN LA DIMENSIÓN TANGIBILIDAD**

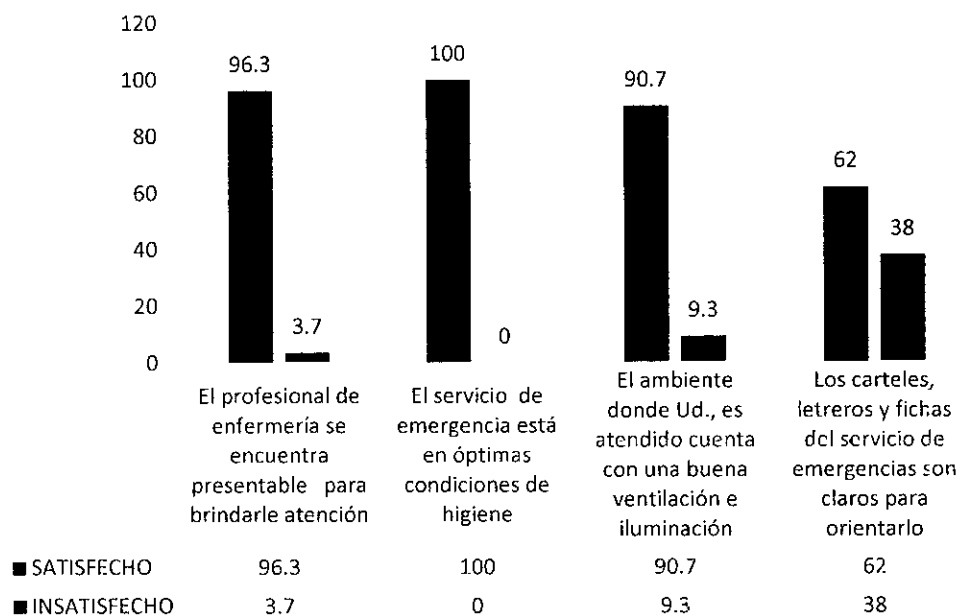


TABLA N° 5.2

SATISFACCIÓN SOBRE EL CUIDADO DE ENFERMERÍA SEGÚN LA DIMENSIÓN FIABILIDAD DE LOS PACIENTES ATENDIDOS EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL DOCENTE QUIRÚRGICO DANIEL ALCIDES CARRIÓN- HUANCAYO 2017

FIABILIDAD	SATISFECHO		INSATISFECHO	
	FRECUENCIA	%	FRECUENCIA	%
Acude inmediatamente a su llegada a emergencia, sin importar su condición socioeconómica	69	63.9	39	36.1
Mantiene suficiente comunicación con usted para explicarle el problema de salud	69	63.9	39	36.1
Mantiene suficiente comunicación con sus familiares para explicarles el seguimiento de su problema de salud	69	63.9	39	36.1
Le realiza un examen físico completo y minucioso que aporte a la solución del problema de salud por el cual usted está pasando	73	67.6	35	32.4
Coordina sobre exámenes auxiliares solicitados de manera oportuna.	59	54.6	49	45.4
Orienta de forma comprensiva sobre su problema de salud o algún proceso, tratamiento o trámite a realizar	69	63.9	39	36.1
Cuenta con los conocimientos necesarios para brindarle una atención de calidad	80	74.1	28	25.9

Fuente: Cuestionario aplicado a los Pacientes Atendidos Servicio de Emergencia del Hospital Docente Quirúrgico Daniel Alcides Carrión- Huancayo-2017

En la tabla N° 5.2 se puede observar que el 80(74.1%) de pacientes atendidos en el servicio de emergencia se encuentran satisfechos con los conocimientos del enfermero para brindarle una atención de calidad, un 73(67.6%) están satisfechos con el examen físico completo y minucioso y 49(45.4%) están insatisfechos sobre la coordinación de exámenes auxiliares de forma oportuna.

GRAFICA N° 5.2

**SATISFACCIÓN SOBRE EL CUIDADO DE ENFERMERÍA
SEGÚN LA DIMENSIÓN FIABILIDAD**

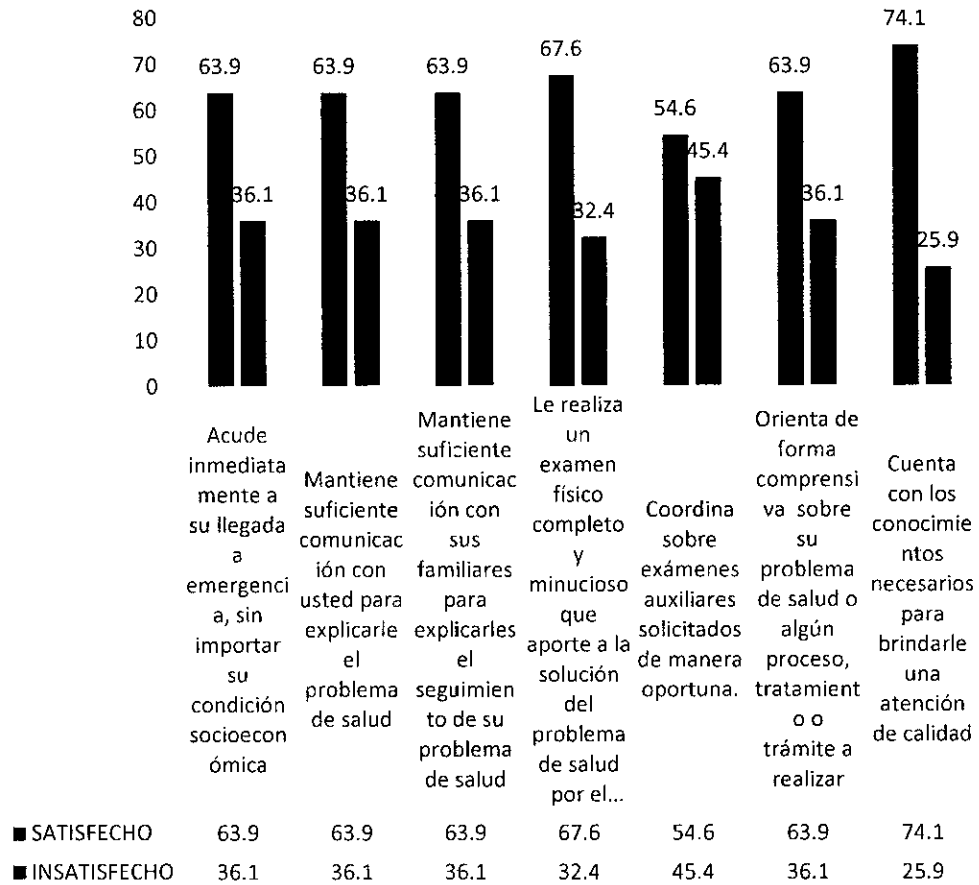


TABLA N° 5.3

SATISFACCIÓN SOBRE EL CUIDADO DE ENFERMERÍA SEGÚN LA DIMENSIÓN CAPACIDAD DE RESPUESTA DE LOS PACIENTES ATENDIDOS EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL DOCENTE QUIRÚRGICO DANIEL ALCIDES CARRIÓN- HUANCAYO 2017

CAPACIDAD DE RESPUESTA	SATISFECHO		INSATISFECHO	
	FRECUENCIA	%	FRECUENCIA	%
Solicita su colaboración al momento que van a realizarle un procedimiento	74	68.5	34	31.5
Le hace partícipe en la satisfacción de necesidades básicas	60	55.6	48	44.4
Muestra interés para solucionar cualquier dificultad que se presente durante su atención	63	58.3	45	41.7
Acude a su llamado de manera oportuna	67	62	41	38
Le brinda tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su salud	58	53.7	50	46.3

Fuente: Cuestionario aplicado a los Pacientes Atendidos Servicio de Emergencia del Hospital Docente Quirúrgico Daniel Alcides Carrión- Huancayo-2017

En la tabla N° 5.3 se puede observar que el 74(68.5%) de pacientes atendidos en el servicio de emergencia se encuentran satisfechos porque se les solicita colaboración al momento de realizar un procedimiento, seguido 67 (62%), afirman estar satisfechos con la forma oportuna que acude el personal al llamado y un 50(46.3%) están insatisfechos por el tiempo que brindan para contestar dudas sobre su salud.

GRÁFICA N° 5.3

**SATISFACCIÓN SOBRE EL CUIDADO DE ENFERMERÍA
SEGÚN LA DIMENSIÓN CAPACIDAD DE RESPUESTA**

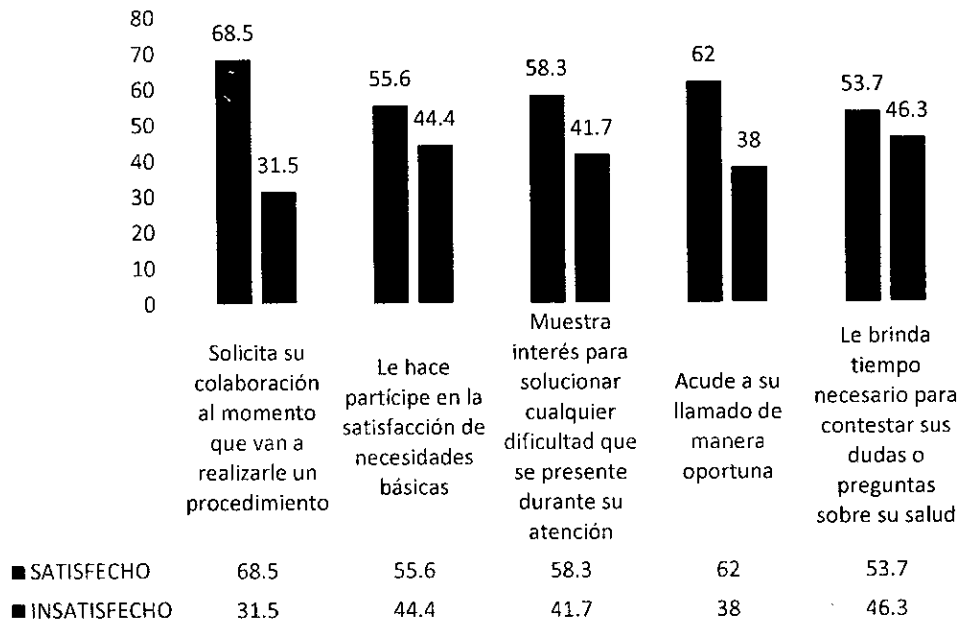


TABLA N° 5.4.

SATISFACCIÓN SOBRE EL CUIDADO DE ENFERMERÍA SEGÚN LA DIMENSIÓN SEGURIDAD DE LOS PACIENTES ATENDIDOS EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL DOCENTE QUIRÚRGICO DANIEL ALCIDES CARRIÓN- HUANCAYO 2017

SEGURIDAD	SATISFECHO		INSATISFECHO	
	FRECUENCIA	%	FRECUENCIA	%
Durante su permanencia en el hospital, Ud., se siente tranquilo por la atención que brinda el profesional de enfermería	64	59.3	44	40.7
Le brinda comodidad y privacidad durante la atención	71	65.7	37	34.3
Se preocupa de mantener su ambiente libre de ruidos que facilitan su descanso	85	78.7	23	21.3
Se interesa en los problemas de los pacientes	65	60.2	43	39.8

Fuente: Cuestionario aplicado a los Pacientes Atendidos Servicio de Emergencia del Hospital Docente Quirúrgico Daniel Alcides Carrión- Huancayo-2017

En la tabla N° 5.4 se puede observar que el 85(78.7%) de pacientes atendidos en el servicio de emergencia se encuentran satisfechos con el ambiente libre de ruido que facilitan su descanso, el 71(65.7%) también están satisfechos con la comodidad y privacidad en su atención y un 44 (40.7%) están insatisfechos al afirmar que no se sienten tranquilos por la atención de enfermería

GRÁFICA N° 5.4

**SATISFACCIÓN SOBRE EL CUIDADO DE ENFERMERÍA
SEGÚN LA DIMENSIÓN SEGURIDAD**

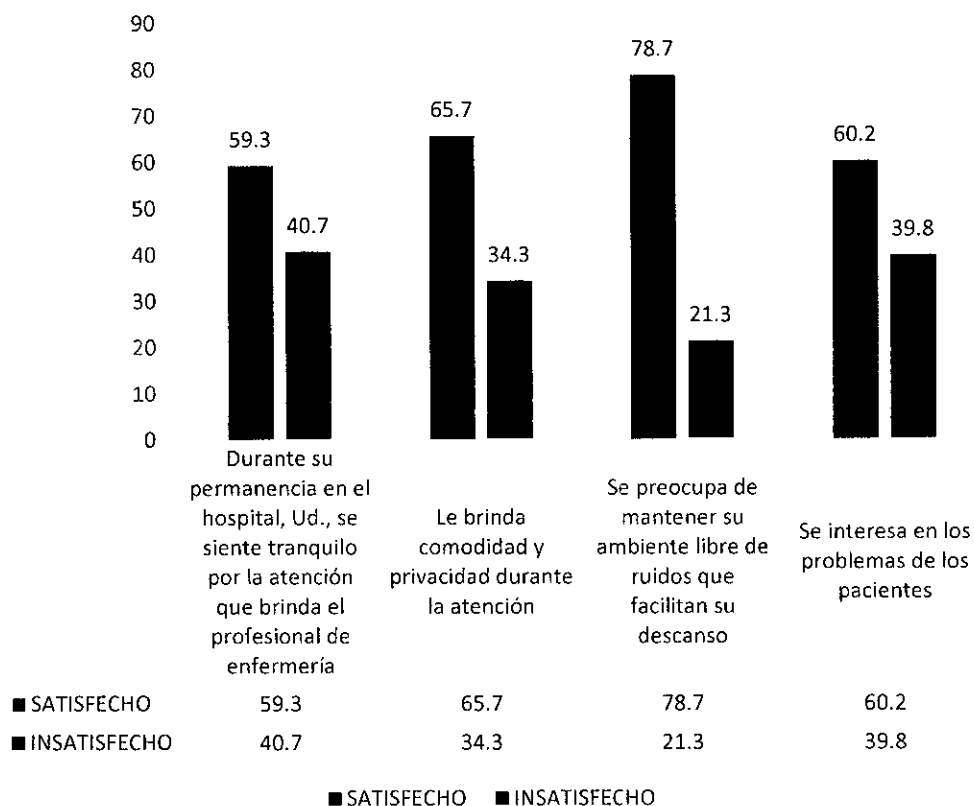


TABLA N° 5.5.

SATISFACCIÓN SOBRE EL CUIDADO DE ENFERMERÍA SEGÚN LA DIMENSIÓN EMPATÍA DE LOS PACIENTES ATENDIDOS EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL DOCENTE QUIRÚRGICO DANIEL ALCIDES CARRIÓN- HUANCAYO 2017

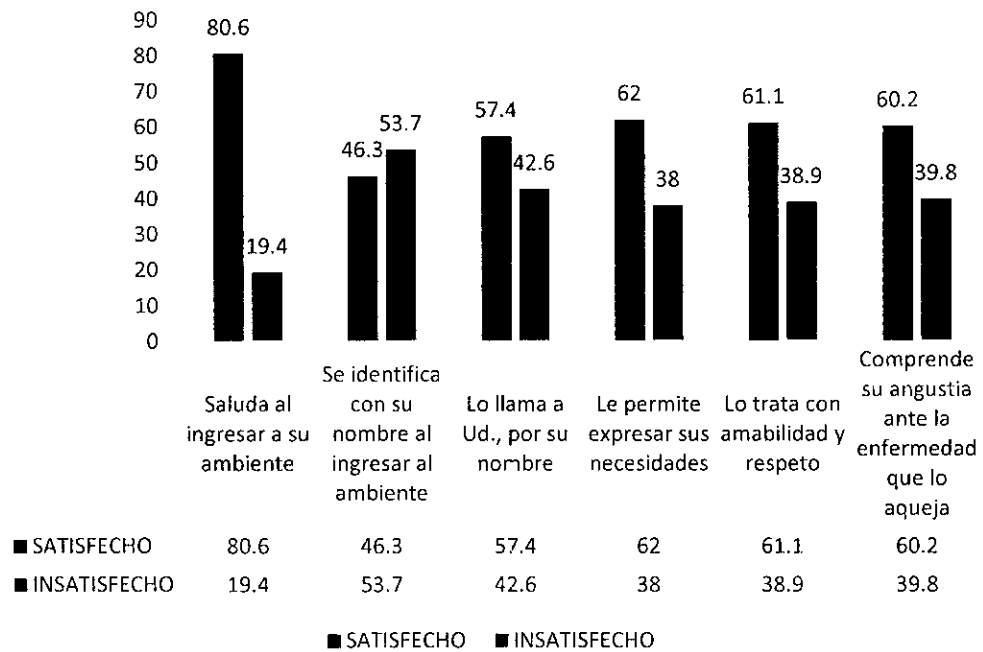
EMPATÍA	SATISFECHO		INSATISFECHO	
	FRECUENCIA	%	FRECUENCIA	%
Saluda al ingresar a su ambiente	87	80.6	21	19.4
Se identifica con su nombre al ingresar al ambiente	50	46.3	58	53.7
Lo llama a Ud., por su nombre	62	57.4	46	42.6
Le permite expresar sus necesidades	67	62	41	38
Lo trata con amabilidad y respeto	66	61.1	42	38.9
Comprende su angustia ante la enfermedad que lo aqueja	65	60.2	43	39.8

Fuente: Cuestionario aplicado a los Pacientes Atendidos Servicio de Emergencia del Hospital Docente Quirúrgico Daniel Alcides Carrión- Huancayo-2017

En la tabla N° 5.5 se puede observar que el 87(80.6%) de pacientes atendidos en el servicio de emergencia se encuentran satisfechos al afirmar que lo saludan al ingresar, el 67(62%) están satisfechos porque el personal les permiten expresar sus necesidades y un 58(53.7%) están insatisfechos; el personal no se identifica al ingresar al ambiente.

GRÁFICA N° 5.5

**SATISFACCIÓN SOBRE EL CUIDADO DE ENFERMERÍA
SEGÚN LA DIMENSIÓN EMPATÍA**



CAPÍTULO VI DISCUSIÓN DE RESULTADOS

6.1 Discusión de Resultados y Contrastación de resultados con otros estudios similares

Es importante que los usuarios perciban un mayor nivel de satisfacción del cuidado enfermero, al respecto Watson nos dice que los pacientes requieren cuidado holístico que promuevan el humanismo y la calidad de vida.

Las diversas investigaciones realizadas con relación a la satisfacción que experimentan los pacientes en el servicio de emergencia de un hospital, casi siempre están en relación a la calidad del servicio que se presta y se ve reflejada en diversos aspectos.

En el estudio de investigación se observó que en la dimensión **tangibilidad** los pacientes están más satisfechos (100%) en cuanto a que el servicio está en óptimas condiciones de higiene, y un 38% están insatisfechos en cuanto a los carteles letreros y afiches del servicio de emergencia, no están visibles, claros, precisos y atractivos para orientar a las personas. En la dimensión **fiabilidad** los pacientes están más satisfechos (74.1%) porque el personal de enfermería demuestra estar preparada y tener habilidad para brindar una atención de calidad y un 45.4% insatisfechos en cuanto a la coordinación de manera oportuna sobre los exámenes auxiliares

solicitados. En la dimensión **capacidad de respuesta** los pacientes están más satisfechos (68.5%) porque el personal solicita la colaboración y permiso al paciente al momento de realizar un procedimiento, y un 46.3% insatisfechos porque el personal no le brinda tiempo necesario para expresar sus dudas o preguntas sobre su salud. En la dimensión **seguridad** los pacientes están más satisfechos 78,7%; porque el personal se preocupa en mantener el ambiente libre de ruidos que facilite el descanso del paciente y un 40.7% están insatisfechos; porque no se sienten tranquilo con la atención que le brindan. En la dimensión **empatía** los pacientes están más satisfechos 80.6% porque el personal saluda al ingresar, y un 53.7% están insatisfecho; porque el personal no se identifica con su nombre.

Es importante entender los elementos de la satisfacción para que podamos saber cómo nuestros pacientes definen la calidad de nuestros servicios. Solamente a través de la comprensión de los mismos es que seremos capaces de desarrollar medidas para evaluar nuestro desempeño en el suministro de servicios. Estos elementos son: disponibilidad, accesibilidad, cortesía confianza, competencia y comunicación.

Al igual en su estudio Ramírez y Pimentel, en relación a la forma en que lo atendió el personal de salud el 38.8% estuvo satisfecho y un 28.1% manifestó insatisfecho.

Al respecto Álvarez de la Rosa y e tal en su estudio manifiesta que 57% están totalmente satisfecho y el 20.6% está parcialmente satisfecho con la atención de enfermería

Mientras que Gonzales Baldarrago en su estudio referente a la satisfacción del paciente sobre el cuidado humanizado de la enfermera tenemos que de un total de 100% (60) pacientes, se encuentran 45% (27) medianamente satisfechos, 25% (15) Insatisfechos, 30% (18) se encuentran satisfechos.

CAPÍTULO VII

CONCLUSIONES

- a. De los pacientes entrevistados (108) en el Servicio de Emergencia del Hospital Docente Quirúrgico Daniel Alcides Carrión-Huancayo; existe mayor porcentaje de satisfacción en la dimensión tangibilidad

- b. Respecto al cuidado de enfermería según la dimensión tangibilidad, de los pacientes atendidos en el Servicio de Emergencia del Hospital Docente Quirúrgico Daniel Alcides Carrión-Huancayo; un 108(100%) están satisfechos con las óptimas condiciones de higiene del servicio de emergencia y el 104(96.3%); el personal se encuentran presentables para la atención.

- c. Respecto al cuidado de enfermería según la dimensión fiabilidad, de los pacientes atendidos en el Servicio de Emergencia del Hospital Docente Quirúrgico Daniel Alcides Carrión- Huancayo de 108 encuestados, el 80(74.1%) se encuentran satisfechos porque el personal brinda una atención de calidad y un 73(67.6%); el personal realiza un examen físico minucioso que aporta la solución al problema de salud.

- d. Respecto al cuidado de enfermería según la dimensión capacidad de respuesta, de los pacientes atendidos en el Servicio de Emergencia del Hospital Docente Quirúrgico Daniel Alcides Carrión- Huancayo de 108 encuestados, el 74(68.5%) se encuentran satisfechos cuando el personal solicita su colaboración ante cualquier procedimiento y un 67(62%) por que acuden de manera oportuna al llamado.

- e. Respecto al cuidado de enfermería según la dimensión seguridad, de los pacientes atendidos en el Servicio de Emergencia del Hospital Docente Quirúrgico Daniel Alcides Carrión- Huancayo, el 85(78.7%) de pacientes atendidos se encuentran satisfechos el personal se preocupa por mantener el ambiente libre de ruidos y un 71(65.7%) brindan comodidad y privacidad durante la atención.

- f. Respecto al cuidado de enfermería según la dimensión empatía, de los pacientes atendidos en el Servicio de Emergencia del Hospital Docente Quirúrgico Daniel Alcides Carrión- Huancayo, el 87(80.6%) de pacientes atendidos se encuentran satisfechos; el personal lo saluda al ingresar a su ambiente y un 67(62%); les permiten expresar sus necesidades.

CAPÍTULO VIII

RECOMENDACIONES

Las recomendaciones derivadas del estudio son:

- a. Se sugiere realizarse otros trabajos de investigación que permitan la satisfacción completa del usuario teniendo en cuenta las dimensiones del presente estudio para lograr una excelente calidad de atención del enfermero.
- b. Que el departamento de calidad elabore y/o coordine estrategias de mejora en la atención del profesional de enfermería en los ítems más bajo de insatisfacción; los carteles , letreros y afiches del servicio de emergencia no están visibles y claros para orientar a las personas, en cuanto a la coordinación de manera oportuna sobre los exámenes auxiliares solicitados, el personal no le brinda tiempo necesario para expresar sus dudas o preguntas sobre su salud, no se sienten tranquilo por la atención que le brindan y el personal no se identifica con su nombre.
- c. Seguir manteniendo las condiciones óptimas de higiene de los ambientes de emergencia y supervisar constantemente la presentación del personal de enfermería.

- d. El personal de enfermería continúe teniendo capacidad de respuesta, seguridad y empatía en la atención del paciente.

- e. Promover en el servicio la elaboración de guías de procedimientos orientados a mejorar la atención de enfermería al paciente.

- f. Capacitaciones para el mejoramiento en la atención que brinda el personal de enfermería.

CAPITULO IX

REFERENCIA BIBLIOGRAFICA

1. OMS (2008) Gestión de calidad. Citado por Loayza. Edit. OPS. Washington. Pág. 456.

2. Peche 2007 Filosofía y Ciencia de La asistencia citado por Loayza. J.F., Deborah; Barnhart M. Bennett y Beverlyd, Rebecca. Modelos y teorías de enfermería. 2da edición. Editorial Hacourt Brace. Madrid. Pág. 198.

3. Rojas, Jaime (2007) Gestión por Procesos, para Mejorar la Atención de Usuario en los establecimientos de salud del Sistema Nacional De Salud. 13 de mayo del 2010

4. OPS/OMS. (2008) Políticas y Estrategias Regionales para la Garantía de la Calidad de Atención Sanitaria, Incluyendo la Seguridad del Paciente. 140° Sesión del Comité Ejecutivo.

5. (Op Cit 1).

6. Caminal, Josefina. (2001) La medida de la satisfacción: un instrumento de participación de la población en la mejora de la calidad de los servicios sanitarios. Editorial de Calidad Asistencial. Barcelona. Pág. 276-279

7. Ramírez Nidia y Pimentel Darío (2011) Nivel de Satisfacción de los Usuarios que asisten a la Sala de Emergencia del Hospital Regional Universitario de Jaime Mota de Barahona, en República Dominicana.
8. Alma Elizabeth Álvarez de la Rosa, Clara Olivares Ramírez, Julio César Cadena Estrada, Sandra Sonalí Olvera Arreola Enf Neurol (Mex)
9. Fabián Rodríguez D. (Trujillo-2015) Nivel de satisfacción percibida y calidad del cuidado enfermero en la persona hospitalizada. Hospital Jerusalén – La esperanza, 2015
- 10 López Amasifén, Wendy Fiorella y Rodríguez Curi, Kelly. (Tarapoto) “Nivel de satisfacción del paciente Adulto Mayor sobre el cuidado que brinda la enfermera en el servicio de Medicina del Hospital II MINSATarapoto. Periodo junio - Julio 2012”
11. Loayza Ramírez R. (Tacna) “Relación entre el Cuidado Humanizado del Profesional de enfermería y la Satisfacción Del Usuario Adulto(a) en el Servicio de Emergencia del Hospital Daniel Alcides Carrión Es salud, Tacna 2010”
12. La evaluación de la satisfacción en salud: un reto a la calidad Rev. Cubana Salud Pública v.34 n.4 Ciudad de La Habana.
13. Satisfacción del Usuario Dirección de calidad en salud. MINSA-2014

14. Op cit 12

15. 12

16. 12

17. 12

18. 12

19 Donabedian, Avedís. (2000) Garantía y monitoria de la calidad de la garantía de la atención médica

20 19

21. Elías y Álvarez (2000) Gestión de calidad. Edit. OPS. Washington. Pág.67.

22 Martínez RA. Manual de gestión y mejora de procesos en los servicios de salud. México: Manual Moderno; 2005.

23 Ortega VMC, Suárez VMG, Jiménez VMC, Añorve GA, Cruz CM, Cruz AG et al. Manual de evaluación del servicio de calidad en enfermería. 2a ed. México: Editorial Médica Panamericana; 2009.

24. Boff, L. (1999) Saber Cuidar: ética do humano - companhia pela Terra. Petrópolis: Vozes.p.29

25 Watson, J. (1979). Nursing: Human Science and Human Care.A Theory of. P.318

26. Kolter, P. (2002). Del libro: Dirección de Marketing Conceptos Esenciales (Satisfacción del Usuario)», Primera Edición pp. 40-41.

27 Colliere, M. (2009), libro: Promover la Vida ,2 da edición en español, p.211.

28.Leninger, M. (2001): Culture care diversity and universality: a theory of nursig: newyork:NLN. p. 254

29.Noddings, N. (1984) Caring: a feminine approach to ethics and moral education. Berkeley,CA: University of California Press. p.56

30.Coelho, Martha, SILVA, Lucia; de Lima, Carolina y Silva de Souza, Cuidado de enfermería.

31. Op Cit 3

32. Op Cit 3

ANEXOS

ANEXO N°1

MATRIZ DE CONSISTENCIA					
Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables Y Dimensiones	Indicadores	Metodología
<p>Problema General: ¿Cuál es la satisfacción sobre el cuidado de enfermería de los pacientes atendidos en el Servicio de Emergencia del Hospital Docente Quirúrgico Daniel Alcides Carrión-Huancayo, 2017?</p> <p>Problemas Específicos: ¿Cuál es la satisfacción sobre el cuidado de enfermería según la dimensión tangibilidad de los pacientes atendidos en el Servicio de Emergencia del Hospital Docente Quirúrgico Daniel Alcides Carrión-Huancayo, 2017?</p>	<p>Objetivo General: Determinar la Satisfacción sobre el cuidado de enfermería de los pacientes atendidos en el Servicio de Emergencia del Hospital Docente Quirúrgico Daniel Alcides Carrión-Huancayo, 2017</p> <p>Objetivos Específicos: Identificar la satisfacción sobre el cuidado de enfermería según la dimensión tangibilidad de los pacientes atendidos en el Servicio de Emergencia del Hospital Docente Quirúrgico Daniel Alcides Carrión-Huancayo, 2017</p>	<p>Hipótesis General: Los pacientes perciben un nivel bajo de satisfacción sobre el cuidado de enfermería atendido en el Servicio de Emergencia del Hospital Docente Quirúrgico Daniel Alcides Carrión-Huancayo, 2017.</p> <p>Hipótesis Específicas: Los pacientes perciben un nivel medio de satisfacción con respecto a los cuidados de enfermería según la dimensión tangibilidad atendido en el servicio de emergencia del Hospital Docente Quirúrgico Daniel Alcides Carrión-Huancayo, 2017.</p>	<p>V1: Satisfacción sobre el cuidado de enfermería</p> <p>Dimensiones:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Fiabilidad 2. Tangibilidad 3. Capacidad de Respuesta 4. Seguridad 	<ul style="list-style-type: none"> • Cuidadoso • Fiable • Instalaciones Físicas, Equipo, Personal y Material de Comunicación • Disposición • Voluntad • Rápido • Conocimientos 	<p>4.1 Tipo de Investigación es de diseño no experimental, descriptivo. Por el número de veces que se miden a las variables, el estudio es de corte transversal, y según el grado de control de las variables prospectivo</p> <p>4.2 Diseño de Investigación</p> <p style="text-align: center;">M ————— O</p> <p>4.3 Población y Muestra La población de estudio estará conformada por 300 pacientes atendidos en el servicio de emergencia del Hospital Docente Quirúrgico Daniel Alcides Carrión-Huancayo, 2017. Para el presente estudio será aplicada la fórmula del tamaño muestral para poblaciones finitas ya</p>

<p>Alcides Carrión-Huancayo, 2017?</p> <p>¿Cuál es la satisfacción sobre el cuidado de enfermería según la dimensión fiabilidad de los pacientes atendidos en el Servicio de Emergencia del Hospital Docente Quirúrgico Daniel Alcides Carrión-Huancayo, 2017?</p> <p>¿Cuál es la satisfacción sobre el cuidado de enfermería según la dimensión capacidad de respuesta de los pacientes atendidos en el Servicio de Emergencia del Hospital Docente Quirúrgico Daniel Alcides Carrión-Huancayo, 2017?</p> <p>¿Cuál es la satisfacción sobre el cuidado de</p>	<p>Hospital Docente Quirúrgico Daniel Alcides Carrión-Huancayo, 2017</p> <p>Describir la satisfacción sobre el cuidado de enfermería según la dimensión fiabilidad de los pacientes atendidos en el Servicio de Emergencia del Hospital Docente Quirúrgico Daniel Alcides Carrión-Huancayo, 2017</p> <p>Describir la satisfacción sobre el cuidado de enfermería según la dimensión capacidad de respuesta de los pacientes atendidos en el Servicio de Emergencia del Hospital Docente Quirúrgico Daniel Alcides Carrión-Huancayo, 2017</p>	<p>hospital Docente Quirúrgico Daniel Alcides Carrión.</p> <p>Los pacientes perciben un nivel bajo de satisfacción con respecto a los cuidados de Enfermería según la Dimensión Fiabilidad atendido en el Servicio de emergencia del Hospital Docente Quirúrgico Daniel Alcides Carrión.</p> <p>Los pacientes perciben un nivel bajo de satisfacción con respecto a los cuidados de enfermería según la dimensión capacidad de respuesta atendido en el Servicio de Emergencia del Hospital Docente Quirúrgico Daniel Alcides Carrión.</p>	<p>5. Empatía</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Confianza • Credibilidad • Atención Personalizada 	<p>que se conoce el promedio de la población del servicio de emergencia del Hospital Docente Quirúrgico Daniel Alcides Carrión. Luego de aplicar la fórmula se ha determinado que el tamaño de la muestra es de 169. Ajustando la muestra tenemos: 108 pacientes atendidos en el servicio de emergencia</p> <p>4.4 Técnicas e instrumentos La técnica que se utilizará es la encuesta; y como instrumento un cuestionario estructurado que consta de 26 preguntas cerradas obtenido de un estudio realizado por Mejía A, Danna D. y Rivera S, Olenka S. y modificado por los investigadores.</p> <p>4.5 Procedimiento de Recolección de Datos PRIMERO: Se diseñó el instrumento de recolección de datos para valorar la satisfacción sobre el cuidado de</p>
--	--	--	-------------------	---	---

<p>enfermería según la dimensión seguridad de los pacientes atendidos en el Servicio de Emergencia del Hospital Docente Quirúrgico Daniel Alcides Carrión-Huancayo, 2017?</p> <p>¿Cuál es la satisfacción sobre el cuidado de enfermería según la dimensión empatía de los pacientes atendidos en el Servicio de Emergencia del Hospital Docente Quirúrgico Daniel Alcides Carrión-Huancayo, 2017?</p>	<p>Describir la satisfacción sobre el cuidado de enfermería según la dimensión seguridad de los pacientes atendidos en el Servicio de Emergencia del Hospital Docente Quirúrgico Daniel Alcides Carrión-Huancayo, 2017.</p> <p>Identificar la satisfacción sobre el cuidado de enfermería según la dimensión empatía de los pacientes atendidos en el Servicio de Emergencia del Hospital Docente Quirúrgico Daniel Alcides Carrión-Huancayo, 2017</p>	<p>Los pacientes perciben un nivel medio de satisfacción con respecto a los Cuidados de Enfermería según la Dimensión Seguridad atendido en el Servicio de Emergencia del Hospital Docente Quirúrgico Daniel Alcides Carrión.</p> <p>Los pacientes perciben un nivel bajo de satisfacción con respecto a los Cuidados de Enfermería según la Dimensión Empatía atendido en el Servicio de emergencia del Hospital Docente Quirúrgico Daniel Alcides Carrión.</p> <p>:</p>			<p>enfermería.</p> <p>SEGUNDO: Se realizó las coordinaciones con el Director de la institución, Jefe de Departamento y con la Jefa del servicio de Emergencia del Hospital Regional Docente Quirúrgico Daniel Alcides Carrión</p> <p>TERCERO: Se prepararon los datos para su procesamiento a través de la codificación y tabulación en una hoja de cálculo del programa Microsoft Excel.</p> <p>CUARTO: Se calculó la validez de contenido y la confiabilidad de los instrumentos.</p> <p>QUINTO: Se aplicaron los instrumentos a pacientes atendidos del servicio de emergencia del hospital regional docente clínico quirúrgico Daniel Alcides Carrión.</p> <p>SEXTO: Se codificaron y tabularon los datos en cuadro de doble entrada, se diseñarán gráficos empleando el software Microsoft Excel</p> <p>4.6 Procesamiento estadístico y análisis de</p>
--	--	---	--	--	---

					<p>datos</p> <p>Estadística Descriptiva: Medidas de tendencia central (\bar{X}, Me, Mo), medidas de dispersión (S^2, S, CV, R), tablas simples y de doble entrada; gráficos de barras.</p> <p>Para ello se utilizó el paquete estadístico IBM Statistics SPSS versión 22, y Microsoft Excel.</p>
--	--	--	--	--	--



ANEXO 2

CUESTIONARIO SOBRE LA SATISFACCIÓN SOBRE EL CUIDADO DE ENFERMERÍA

I.PRESENTACIÓN: El presente cuestionario tiene como propósito obtener información sobre la satisfacción sobre el cuidado de enfermería de los pacientes atendidos en el servicio de emergencia del hospital docente clínico quirúrgico Daniel Alcides Carrión- Huancayo, a fin de proporcionar información que permita mejorar la atención hacia los pacientes. Por ello se le solicita responda las siguientes preguntas con veracidad. Agradecemos anticipadamente su colaboración.

La información que Ud. nos brinde será de carácter confidencial y reservada no es necesario que nos dé su nombre y dirección

¿Desea participar Ud. ¿Respondiendo este cuestionario?

Si () no (). Finalice la entrevista

II.INSTRUCCIONES: Señor(a); le voy a formular un serie de preguntas y le solicito que nos responda con honestidad y si no entiende algunas de la preguntas, me lo hace saber para poder explicarle.

III. DATOS GENERALES:

1. Edad

- a. 18 a 25 años
- b. 26 – 30 años
- c. 31 – 40 años
- d. Mayor de 40 años

2. Sexo:

- a. Femenino
- b. Masculino

3. Estado Civil

- a. Soltero
- b. Casado
- c. Conviviente
- d. Divorciado
- e. Viudo

4. Grado de instrucción

- a. Primaria
- b. Secundaria
- c. Técnico
- d. Profesional
- e. Sin estudio

5. Seguro SIS

- a. Si
- b. No

ÍTEMS		SATISFECHO	INSATISFECHO
FIABILIDAD			
1	¿El profesional de enfermería acude inmediatamente a su llegada a emergencia, sin importar su condición socioeconómica?		
2	¿El profesional de enfermería mantiene suficiente comunicación con usted para explicarle el problema de salud?		
3	¿El profesional de enfermería mantiene suficiente comunicación con sus familiares para explicarles el seguimiento de su problema de salud?		
4	¿El profesional de enfermería le realiza un examen físico completo y minucioso que aporte a la solución del problema de salud por el cual usted está pasando?		
5	¿El profesional de enfermería coordina sobre exámenes auxiliares solicitados de manera oportuna?		
6	¿El profesional de enfermería orienta de forma comprensiva sobre su problema de salud o algún proceso, tratamiento o trámite a realizar?		
7	¿Cree usted que el profesional de enfermería cuenta con los conocimientos necesarios para brindarle una atención de calidad?		
CAPACIDAD DE RESPUESTA			

8	¿El profesional de enfermería solicita su colaboración al momento que van a realizarle un procedimiento?		
9	¿El profesional de enfermería le hace partícipe en la satisfacción de necesidades básicas?		
10	¿El profesional de enfermería muestra interés para solucionar cualquier dificultad que se presente durante su atención?		
11	¿El profesional de enfermería acude a su llamado de manera oportuna?		
12	¿El profesional de enfermería le brinda tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su salud?		
TANGIBILIDAD			
13	¿El profesional de enfermería se encuentra presentable para brindarle atención?		
14	¿El servicio de emergencia está en óptimas condiciones de higiene?		
15	¿El ambiente donde Ud., es atendido cuenta con una buena ventilación e iluminación?		
16	¿Los carteles, letreros y afiches del servicio de emergencias son claros para orientarlo?		
SEGURIDAD			
17	¿Durante su permanencia en el hospital, Ud., se siente tranquilo por la atención que brinda el profesional de enfermería?		

1 8	¿El profesional de enfermería le brinda comodidad y privacidad durante la atención?		
1 9	¿El profesional de enfermería se preocupa de mantener su ambiente libre de ruidos que facilitan su descanso?		
2 0	¿El profesional de enfermería se interesa en los problemas de los pacientes?		
EMPATÍA			
2 1	¿El profesional de enfermería saluda al ingresar a su ambiente?		
2 2	¿El profesional de enfermería se identifica con su nombre al ingresar al ambiente?		
2 3	¿El profesional de enfermería lo llama a Ud., por su nombre?		
2 4	¿El profesional de enfermería le permite expresar sus necesidades?		
2 5	¿El profesional de enfermería lo trata con amabilidad y respeto?		
2 6	¿El profesional de enfermería comprende su angustia ante la enfermedad que lo aqueja?		

Fuente: Tomado de los autores Mejía A, Danna D. y Rivera S, Olenka S. y modificado por los investigadores.

ANEXO N°3



UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO

ACTA DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA LA INVESTIGACIÓN

Yo.....

.....; identificado (a) con el DNI declaro haber sido informado de manera clara, precisa y oportuna los fines que busca la presente investigación titulada "SATISFACCIÓN SOBRE EL CUIDADO DE ENFERMERIA DE LOS PACIENTES ATENDIDOS EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL REGIONAL DOCENTE QUIRÚRGICO DANIEL ALCIDES CARRIÓN-2017". Que tiene como objetivo principal determinar la satisfacción sobre el cuidado de enfermería de los pacientes atendidos en el servicio de emergencia del hospital regional docente clínico quirúrgico Daniel Alcides Carrión-2017". Los datos obtenidos de mi participación, serán fielmente copiados por los investigadores, además procesados en secreto y en estricta confidencia respetando mi intimidad.

Por lo expuesto otorgo mi consentimiento a que se me realice la encuesta así como respetando mis derechos para responder con una negativa.

Investigadores Responsables

Paciente Participante

ANEXO N°4

PRUEBA BINOMIAL



VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO POR JUICIO DE EXPERTOS

JUECES

Formato	juez1	juez2	juez3	juez4	juez5	juez6	juez7	Suma	Probabilidad
item1	1	1	1	1	1	1	1	7	0.0078125
item2	1	1	1	1	1	1	1	7	0.0078125
item3	1	1	1	1	1	1	1	7	0.0078125
item4	1	1	1	1	1	1	1	7	0.0078125
item5	1	1	1	1	1	1	1	7	0.0078125
item6	1	1	1	1	1	1	1	7	0.0078125
item7	1	1	1	1	1	1	1	7	0.0078125
item8	1	1	1	0	0	1	1	5	0.1640625
item9	1	1	0	1	1	1	1	6	0.0546875
item10	1	1	1	1	1	1	1	7	0.0078125
item11	1	1	1	1	1	1	1	7	0.0078125
sumatoria									0.2890625
p									0.04129464



ANEXO N°5

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

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO POR EL JUICIO EXPERTOS

I. INFORMACION GENERAL

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

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

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

III. Procede su ejecución:

Si () No ()

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

Firma y sello
N° D.N.I.....

ANEXO N°6

TABLAS DE DATOS SOCIODEMOGRAFICOS

TABLA N° 6.1

EDAD DE LOS PACIENTES ATENDIDOS SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL DOCENTE QUIRÚRGICO DANIEL ALCIDES CARRIÓN- HUANCAYO.

EDAD	FRECUENCIA	PORCENTAJE
18 a 25 años	12	11,1
26 a 30 años	21	19,4
31 a 40 años	27	25,0
mayor de 40 años	48	44,4
TOTAL	108	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado a los Pacientes Atendidos Servicio de Emergencia del Hospital Docente Quirúrgico Daniel Alcides Carrión- Huancayo-2017

En la tabla 5.1, se observa que del 108(100%) de los pacientes atendidos en el servicio de emergencia el 48(44.4%) son mayor de 40 años, el 27(25%) tienen entre 31 a 40 años y solo el 12(11.1%) tienen entre 18 a 25 años.

GRÁFICA N° 6.1

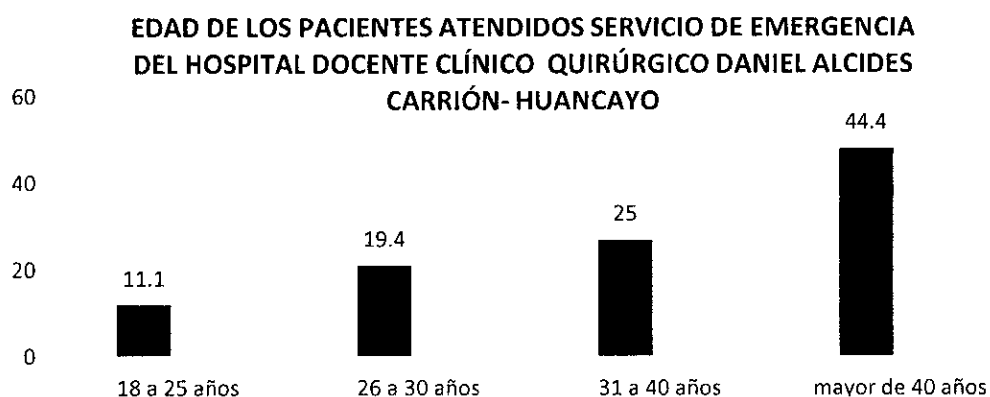


TABLA N° 6.2.

SEXO DE LOS PACIENTES ATENDIDOS SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL DOCENTE QUIRÚRGICO DANIEL ALCIDES CARRIÓN- HUANCAYO.

SEXO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Femenino	76	70,4
Masculino	32	29,6
TOTAL	108	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado a los Pacientes Atendidos Servicio de Emergencia del Hospital Docente Quirúrgico Daniel Alcides Carrión- Huancayo-2017

En la tabla 5.2, se observa que del 108(100%) de pacientes atendidos en el servicio de emergencia el 76(70.4%) son de sexo femenino y un 32(29.6%) de sexo masculino.

GRAFICA N° 6.2

SEXO DE LOS PACIENTES ATENDIDOS SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL DOCENTE CLÍNICO QUIRÚRGICO DANIEL ALCIDES CARRIÓN- HUANCAYO

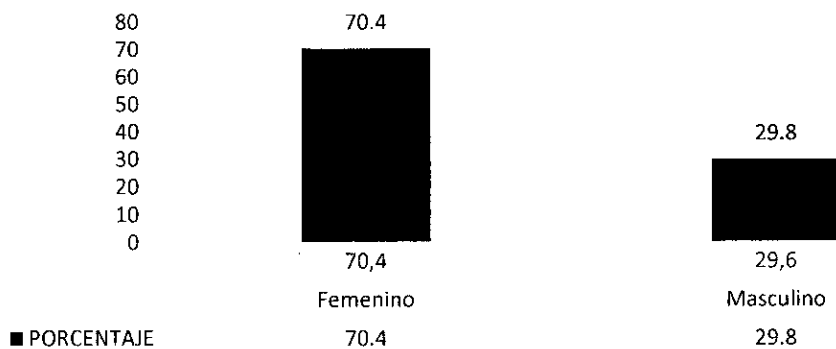


TABLA N° 6.3.

ESTADO CIVIL DE LOS PACIENTES ATENDIDOS SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL DOCENTE QUIRÚRGICO DANIEL ALCIDES CARRIÓN- HUANCAYO.

ESTADO CIVIL	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Soltero	19	17,6
Casado	53	49,1
Conviviente	33	30,6
Divorciada	0	0
Viuda(o)	3	2.8
TOTAL	108	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado a los Pacientes Atendidos Servicio de Emergencia del Hospital Docente Quirúrgico Daniel Alcides Carrión- Huancayo-2017

En la tabla 5.3, se observa que del 108(100%) de pacientes atendidos en el servicio de emergencia el 53(49.1%) son casados, un 33(30.6%) son convivientes y solo 3(2.8%) son viudos.

GRAFICA N° 6.3

ESTADO CIVIL DE LOS PACIENTES ATENDIDOS SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL DOCENTE CLÍNICO QUIRÚRGICO DANIEL ALCIDES CARRIÓN- HUANCAYO

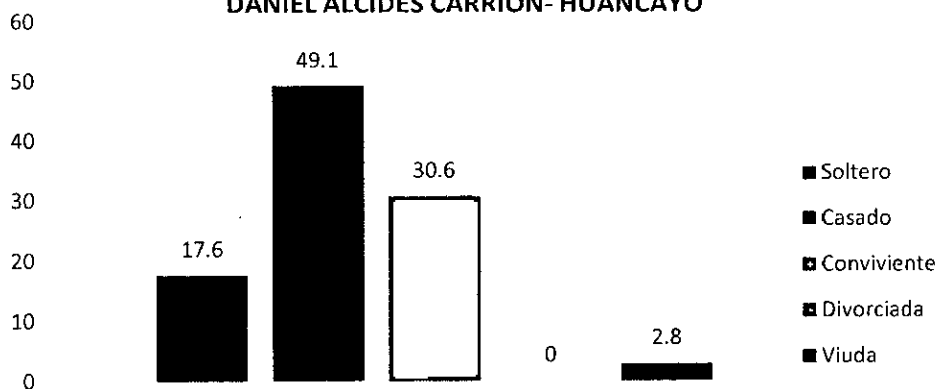


TABLA N° 6.4.

**GRADO DE INSTRUCCIÓN DE LOS PACIENTES ATENDIDOS
SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL DOCENTE
QUIRÚRGICO DANIEL ALCIDES CARRIÓN- HUANCAYO.**

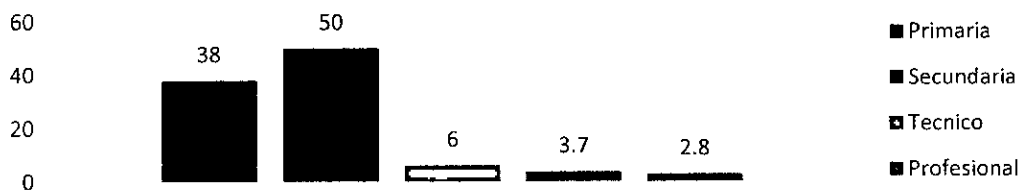
GRADO DE INSTRUCCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Primaria	41	38,0
Secundaria	54	50,0
Técnico	6	5,6
Profesional	4	3,7
Sin estudio	3	2,8
TOTAL	108	100

Fuente: Cuestionario aplicado a los Pacientes Atendidos Servicio de Emergencia del Hospital Docente Quirúrgico Daniel Alcides Carrión- Huancayo-2017.

En la tabla 5.4, se observa que del 108(100%) de pacientes atendidos en el servicio de emergencia el 54(50%) tienen el grado de instrucción secundaria, seguido de 41(38%) con primaria y solo 3(2.8%) no tiene estudios.

GRAFICA N° 6.4

**ESTADO CIVIL DE LOS PACIENTES ATENDIDOS
SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL DOCENTE
CLÍNICO QUIRÚRGICO DANIEL ALCIDES CARRIÓN-
HUANCAYO**



	edad	sexo	est.c.	grad.	si	acud	com	comu	exame	exam	pron	com	colab	resch	solu	lira	duda	en	hige	ver	letra	sent	com	lira	ntap	sad	id	lira	exp	amb	ing
				stuc	si	lira	nicar	do	do	do	do	do	do	do	do	do	do	do	do	do	do	do	do	do	do	do	do	do	do	do	do
85	31 a 40	Mas	casa	se	si	ns	ns	nsat	nsat	ns	ns	ns	nsat	nsat	ns	ns	ns	ns	ns	ns	ns	ns	ns	ns	ns	ns	ns	ns	ns	ns	
86	mayor d.	Fem	solero	se	si	ns	ns	nsat	nsat	ns	ns	ns	nsat	nsat	ns	ns	ns	ns	ns	ns	ns	ns	ns	ns	ns	ns	ns	ns	ns	ns	
87	31 a 40	Fem	comi	se	si	ns	ns	nsat	nsat	ns	ns	ns	nsat	nsat	ns	ns	ns	ns	ns	ns	ns	ns	ns	ns	ns	ns	ns	ns	ns	ns	
88	mayor d.	Mas	casa	pn	no	ns	ns	nsat	nsat	ns	ns	ns	nsat	nsat	ns	ns	ns	ns	ns	ns	ns	ns	ns	ns	ns	ns	ns	ns	ns	ns	
89	31 a 40	Fem	comi	pi	si	ns	ns	nsat	nsat	ns	ns	ns	nsat	nsat	ns	ns	ns	ns	ns	ns	ns	ns	ns	ns	ns	ns	ns	ns	ns	ns	
90	mayor d.	Fem	casa	se	si	ns	ns	nsat	nsat	ns	ns	ns	nsat	nsat	ns	ns	ns	ns	ns	ns	ns	ns	ns	ns	ns	ns	ns	ns	ns	ns	
91	mayor d.	Mas	casa	tec	no	ns	ns	nsat	nsat	ns	ns	ns	nsat	nsat	ns	ns	ns	ns	ns	ns	ns	ns	ns	ns	ns	ns	ns	ns	ns	ns	
92	mayor d.	Fem	vara	pi	si	ns	ns	nsat	nsat	ns	ns	ns	nsat	nsat	ns	ns	ns	ns	ns	ns	ns	ns	ns	ns	ns	ns	ns	ns	ns	ns	
93	26 a 30	Fem	comi	se	si	ns	ns	nsat	nsat	ns	ns	ns	nsat	nsat	ns	ns	ns	ns	ns	ns	ns	ns	ns	ns	ns	ns	ns	ns	ns	ns	
94	mayor d.	Fem	vara	pi	si	ns	ns	nsat	nsat	ns	ns	ns	nsat	nsat	ns	ns	ns	ns	ns	ns	ns	ns	ns	ns	ns	ns	ns	ns	ns	ns	
95	26 a 30	Fem	comi	se	si	ns	ns	nsat	nsat	ns	ns	ns	nsat	nsat	ns	ns	ns	ns	ns	ns	ns	ns	ns	ns	ns	ns	ns	ns	ns	ns	
96	mayor d.	Fem	casa	pi	no	ns	ns	nsat	nsat	ns	ns	ns	nsat	nsat	ns	ns	ns	ns	ns	ns	ns	ns	ns	ns	ns	ns	ns	ns	ns	ns	

	edad	sexo	est.c.	grad.	si	acud	com	comu	exame	exam	pron	com	colab	resch	solu	lira	duda	en	hige	ver	letra	sent	com	lira	ntap	sad	id	lira	exp	amb	ing
				stuc	si	lira	nicar	do	do	do	do	do	do	do	do	do	do	do	do	do	do	do	do	do	do	do	do	do	do	do	do
97	mayor d.	Fem	casa	pi	no	ns	ns	nsat	nsat	ns	ns	ns	nsat	nsat	ns	ns	ns	ns	ns	ns	ns	ns	ns	ns	ns	ns	ns	ns	ns	ns	
98	26 a 30	Mas	casa	se	no	ns	ns	nsat	nsat	ns	ns	ns	nsat	nsat	ns	ns	ns	ns	ns	ns	ns	ns	ns	ns	ns	ns	ns	ns	ns	ns	ns
99	mayor d.	Fem	casa	pn	no	ns	ns	nsat	nsat	ns	ns	ns	nsat	nsat	ns	ns	ns	ns	ns	ns	ns	ns	ns	ns	ns	ns	ns	ns	ns	ns	
100	31 a 40	Fem	comi	pi	si	ns	ns	nsat	nsat	ns	ns	ns	nsat	nsat	ns	ns	ns	ns	ns	ns	ns	ns	ns	ns	ns	ns	ns	ns	ns	ns	
101	31 a 40	Mas	comi	se	si	ns	ns	nsat	nsat	ns	ns	ns	nsat	nsat	ns	ns	ns	ns	ns	ns	ns	ns	ns	ns	ns	ns	ns	ns	ns	ns	
102	26 a 30	Fem	comi	se	no	ns	ns	nsat	nsat	ns	ns	ns	nsat	nsat	ns	ns	ns	ns	ns	ns	ns	ns	ns	ns	ns	ns	ns	ns	ns	ns	
103	26 a 30	Fem	solero	pi	no	ns	ns	nsat	nsat	ns	ns	ns	nsat	nsat	ns	ns	ns	ns	ns	ns	ns	ns	ns	ns	ns	ns	ns	ns	ns	ns	
104	26 a 30	Fem	solero	se	si	ns	ns	nsat	nsat	ns	ns	ns	nsat	nsat	ns	ns	ns	ns	ns	ns	ns	ns	ns	ns	ns	ns	ns	ns	ns	ns	
105	26 a 30	Fem	comi	pi	no	ns	ns	nsat	nsat	ns	ns	ns	nsat	nsat	ns	ns	ns	ns	ns	ns	ns	ns	ns	ns	ns	ns	ns	ns	ns	ns	
106	mayor d.	Fem	comi	pi	no	ns	ns	nsat	nsat	ns	ns	ns	nsat	nsat	ns	ns	ns	ns	ns	ns	ns	ns	ns	ns	ns	ns	ns	ns	ns	ns	
107	26 a 30	Fem	comi	se	si	ns	ns	nsat	nsat	ns	ns	ns	nsat	nsat	ns	ns	ns	ns	ns	ns	ns	ns	ns	ns	ns	ns	ns	ns	ns	ns	
108	26 a 30	Fem	comi	se	si	ns	ns	nsat	nsat	ns	ns	ns	nsat	nsat	ns	ns	ns	ns	ns	ns	ns	ns	ns	ns	ns	ns	ns	ns	ns	ns	