

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



**“SATISFACCIÓN DEL PACIENTE SOBRE EL  
CUIDADO ENFERMERO EN EL SERVICIO DE  
EMERGENCIA ADULTO DE LA CLÍNICA  
JESÚS DEL NORTE. LIMA. 2020”**

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

**AUTORES:  
ROQUE RAMOS JUDITH YESSENIA  
GARCÍA ZUÑIGA BECSABEL  
REATEGUI RIVERA MARÍA DE LOS ANGELES**

**Callao, 2020**

**PERÚ**



**“SATISFACCIÓN DEL PACIENTE SOBRE EL  
CUIDADO ENFERMERO EN EL SERVICIO DE  
EMERGENCIA ADULTO DE LA CLÍNICA  
JESÚS DEL NORTE. LIMA. 2020”**

**AUTORES:**  
**ROQUE RAMOS JUDITH YESSENIA**  
**GARCÍA ZUÑIGA BECSABEL**  
**REATEGUI RIVERA MARÍA DE LOS ANGELES**

## HOJA DE REFERENCIA DEL JURADO Y APROBACIÓN

### MIEMBROS DEL JURADO DE SUSTENTACIÓN:

- Dra. NANCY SUSANA CHALCO CASTILLO                      PRESIDENTA
- DRA. ANA LUCY SICCHA MACASSI                              SECRETARIA
- Mg. CÉSAR ANGEL DURAND GONZALES                      VOCAL

**ASESORA:** Dra. ROSARIO MIRAVAL CONTRERAS

Nº de Libro: 04

Nº de Acta: 22 - 2020

Fecha de Aprobación de la tesis: Bellavista, 05 de Junio de 2020

RESOLUCIÓN DE CONSEJO DE FACULTAD Nº 243-2020-CF/FCS.-

Callao, 03 de Junio del 2020

## **DEDICATORIA:**

*A Dios por haber sido guía y luz durante el recorrido de nuestra formación personal y profesional.*

*A mis padres por mostrarme el camino hacia la superación*

*A mis amigos por permitirme aprender más de la vida a su lado*

*Esto es posible gracias a ustedes.*

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios, por permitirnos culminar la carrera y guiarnos a lo largo de ella.

A mis amados padres, por el apoyo, la confianza y comprensión a lo largo de nuestra carrera.

A mis estimados docentes, porque gracias a ellos y a sus conocimientos brindados, pudimos culminar una etapa más en nuestra carrera profesional.

A la prestigiosa Universidad Nacional del Callao, por permitirnos formarnos y encaminarnos hacia nuestro nuevo futuro como especialistas.

## ÍNDICE

<b>ÍNDICE DE CONTENIDO DE TABLAS</b>	<b>3</b>
<b>RESUMEN</b>	<b>4</b>
<b>ABSTRACT</b>	<b>5</b>
<b>INTRODUCCIÓN</b>	<b>6</b>
<b>I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA</b>	<b>7</b>
1.1 Descripción de la realidad problemática	7
1.2 Formulación del Problema	12
1.2.1 Problema General	12
1.2.2 Problemas Específicos	12
1.3 Objetivos	13
1.3.1 Objetivo General	13
1.3.2 Objetivos Específicos	13
1.4 Limitantes de la investigación	14
1.4.1 Limitante teórico	14
1.4.2 Limitante temporal	14
1.4.3 Limitante espacial	15
<b>II. MARCO TEÓRICO</b>	<b>16</b>
2.1 Antecedentes	16
2.1.1 Antecedentes Internacionales	16
2.1.2 Antecedentes Nacionales	18
2.2 Base Teórica	23
2.3 Base Conceptual	29
2.4 Definición de términos básicos	34
<b>III. HIPÓTESIS Y VARIABLES</b>	<b>36</b>
3.1 Hipótesis	36
3.2 Definición conceptual de la variable	36
3.3 Operacionalización de variables	37



<b>IV. DISEÑO METODOLÓGICO</b>	<b>39</b>
4.1 Tipo y diseño de la de Investigación	39
4.1.1 Tipo de la Investigación	39
4.1.2 Diseño de la Investigación	39
4.2 Método de investigación	40
4.3 Población y muestra	41
4.3.1 Población	41
4.3.2 Muestra	41
4.3.3 Criterios de Inclusión	41
4.3.4 Criterios de Exclusión	41
4.4 Lugar del estudio y periodo desarrollado	42
4.5 Técnicas e Instrumentos para recolección de la información	42
4.6 Análisis y procesamiento de datos	43
<b>V. RESULTADOS</b>	<b>46</b>
5.1 Resultados Descriptivos	46
5.2 Otro tipo de resultados	52
<b>VI. DISCUSIÓN DE RESULTADOS</b>	<b>53</b>
6.1 Contrastación de los resultados con estudios similares	53
6.2 Responsabilidad ética	56
<b>CONCLUSIONES</b>	<b>57</b>
<b>RECOMENDACIONES</b>	<b>58</b>
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b>	<b>59</b>
<b>ANEXOS</b>	<b>64</b>
Anexo 1: Matriz de consistencia	65
Anexo 2: Instrumentos validados	67
Anexo 3: Consentimiento informado	69
Anexo 4: Base de datos	70

## INDICE DE CONTENIDOS DE TABLAS

Tabla 5.1.1	Nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en el servicio de Emergencia Adulto de la Clínica Jesús del Norte – Lima 2020	46
Tabla 5.1.2	Nivel de satisfacción en la dimensión fiabilidad respecto a la expectativa y percepción de los pacientes atendidos en el servicio de Emergencia Adulto de la Clínica Jesús del Norte - Lima 2020.	47
Tabla 5.1.3	Nivel de satisfacción en la dimensión capacidad de respuesta respecto a la expectativa y percepción de los pacientes atendidos en el servicio de Emergencia Adulto de la Clínica Jesús del Norte - Lima 2020.	48
Tabla 5.1.4	Nivel de satisfacción en la dimensión seguridad respecto a la expectativa y percepción de los pacientes atendidos en el servicio de Emergencia Adulto de la Clínica Jesús del Norte - Lima 2020	49
Tabla 5.1.5	Nivel de satisfacción en la dimensión empatía respecto a la expectativa y percepción de los pacientes atendidos en el servicio de Emergencia Adulto de la Clínica Jesús del Norte - Lima 2020.	50
Tabla 5.1.6	Nivel de satisfacción en la dimensión elementos tangibles respecto a la expectativa y percepción de los pacientes atendidos en el servicio de Emergencia Adulto de la Clínica Jesús del Norte - Lima 2020.	51
Tabla 5.2.1	Medias de las dimensiones relacionadas con las expectativas y percepciones de los pacientes atendidos en el servicio de emergencia de la clínica Jesús del Norte, 2020	52

## RESUMEN

La tesis "Satisfacción del paciente sobre el cuidado enfermero en el servicio de emergencia adulto de la Clínica Jesús del Norte", tiene gran relevancia ya que nos permitirá conocer la calidad de atención que puede percibir el usuario después de ser atendido en el servicio de emergencia. Esta investigación tuvo como objetivo determinar el nivel de satisfacción del paciente sobre los cuidados de enfermería en el área de emergencia adulto de la Clínica Jesús del Norte. Se utilizó el tipo de investigación cuantitativa, de diseño no experimental, de nivel descriptivo simple y de corte transversal. La muestra estuvo conformada por 58 pacientes encuestados atendidos en el servicio de emergencia adulto de la clínica Jesús del Norte, se empleó el muestreo por conveniencia o intencional. La técnica utilizada fue la encuesta con un cuestionario constituido por 22 ítems, tanto para el nivel de expectativa como para el nivel de percepción, que evalúa las siguientes dimensiones: fiabilidad, seguridad, capacidad de respuesta, empatía y elementos tangibles. Los datos obtenidos a través de los cuestionarios fueron procesados con el programa Microsoft Excel. Los resultados concluyen en que el 75,87% de los pacientes atendidos en el servicio de emergencia refieren encontrarse satisfechos tras la atención recibida por los profesionales, mientras un 24,13% mencionan estar insatisfechos después de su atención.

**Palabras claves:** Satisfacción, Cuidado enfermero, Servicio de emergencia.

## **ABSTRACT**

Thesis “Patient satisfaction with nursing care in the adult emergency service of the Jesús del Norte Clinic” is highly relevant, since it will allow us to know the quality of care that the user can receive after being treated in the emergency service. This research aimed to determine the level of patient satisfaction with nursing care in the adult emergency service of the Jesús del Norte Clinic. The type of quantitative research, of non-experimental design, with a simple descriptive level and cross-section was used. The sample was made up of 58 surveyed patients attended in the adult emergency service of the Jesús del Norte Clinic, sampling was used for convenience or intentionality. The technique used was the survey with a questionnaire consisting of 22 items, both for the level of expectation and for the level of éception, wich evaluates the following dimensions: reliability, security, responsiveness empathy and tangible elements. The data obtained through the questionnaires werw processed with the Microsoft Excel program. The results conclude that 75.87% of the patients attended in the emergency satisfied after the care received by the professionals, while 24,13% mentioned being dissatisfied after their care

**Key words:** Satisfaction, Nursing care, Emergency service

## INTRODUCCIÓN

La satisfacción del paciente sobre el cuidado enfermero se puede definir como la medida en que la atención sanitaria y el estado de salud resultante cumplen con las expectativas del usuario.<sup>1</sup> La base de una atención de calidad e instituciones de excelencia radica principalmente en la satisfacción de los usuarios y familiares que se atienden en estos servicios, que por tanto brindarán datos de cómo se encuentra la institución en cuanto calidad de atención brindada, ayudando así a reconocer los puntos que faltan mejorar.<sup>2</sup>

El presente trabajo de investigación titulado: “Satisfacción del paciente sobre el cuidado enfermero en el Servicio de Emergencia adulto de la clínica Jesús del Norte, 2020”, tiene por finalidad estimar la satisfacción de los pacientes y familiares en los servicios de salud, así mismo podrá contribuir en una mejora de atención del cuidado que brinda cada personal de enfermería con cada paciente, brindándole mejor calidad de atención a ellos y a sus familiares.

De esta manera, esta investigación realizada consta de nueve apartados: I. planteamiento del problema, que incluye la descripción de la problemática, la formulación del problema, los objetivos y los limitantes de la investigación. II. marco teórico, donde se dan a conocer los antecedentes, las bases teóricas y conceptuales y la definición de términos. III. hipótesis y variables, que incluye la definición conceptual de las variables y la operacionalización de las mismas. IV. Metodología. V. resultados, destacando los resultados descriptivos. VI. discusión de resultados, incluyendo la contrastación de los resultados con estudios similares y la responsabilidad ética VII. conclusiones, VIII. recomendaciones y el IX. referencias bibliográficas, que incluye a su vez los anexos del trabajo realizado.

## I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

### 1.1 Descripción de la realidad problemática

La satisfacción del paciente en el ámbito sanitario, principalmente en los servicios de emergencia, ha adquirido un notable relieve debido a la necesidad que existe de evaluar la calidad y eficiencia de los procesos asistenciales que se brindan en salud.<sup>3</sup>

De esta manera, la opinión de los pacientes es una pieza clave y significativa para valorar la calidad de atención del servicio que se preste con ellos. Si el paciente no está conforme con su atención, podemos decir que el cuidado que se brinda está lejos de llegar a ser ideal, por tanto, el consumidor no se encontrará satisfecho en dicho momento. Para que el personal asistencial de enfermería pueda proporcionar unos cuidados de calidad y generar satisfacción y comodidad en los consumidores, se debe tener en cuenta lo que los pacientes y familiares esperan de ella con la atención que va a brindar. Se puede decir que en ese sentido, el personal asistencial de enfermería y el equipo conjunto tiene la responsabilidad de realizar todas las técnicas de acuerdo a normas, de la manera más eficiente posible y de manejar las relaciones e interactuar con el paciente de forma ética, humana y placentera, de modo que se note que se está garantizando el nivel más efectivo de intervención y participación tanto con el paciente como también con sus familiares.<sup>4</sup>

El equipo de Enfermería, implica la mayoría de procesos de asistencia sanitaria, lo que permite que estos profesionales, por el continuo cuidado que brindan a los pacientes tengan un rol relevante en la seguridad de estos mismos y en la calidad asistencial.<sup>5</sup>

Así pues, se define como satisfacción del usuario, al estado de conformidad entre sus expectativas previas y la realidad percibida al recibir el cuidado por parte del profesional de enfermería.<sup>4</sup> Hernández, Ochando y Mora, refieren que la evaluación de la satisfacción de los pacientes permite por un lado identificar aquellas áreas deficitarias desde el punto de vista del paciente y por otra parte nos sirve para evaluar los resultados de la atención que se brinda, ya que las necesidades del paciente son el eje sobre el que se articula las prestaciones asistenciales.<sup>6</sup>

La comisión interinstitucional de enfermería define los servicios de calidad como “atención oportuna, personalizada, humanizada, continúa y eficiente que brinda el personal de enfermería, de acuerdo con estándares definidos para una práctica profesional competente y responsable, con el propósito de lograr la satisfacción del paciente y del prestador de servicios”<sup>7</sup>

Mira y Aranaz en el año 2000 declaran que los diferentes estudios realizados sobre la satisfacción del paciente en relación con la calidad de atención del personal sanitario suponen para los servicios hospitalarios un instrumento de valor creciente tanto para el marketing como para la investigación sanitaria.<sup>8</sup>

Un nuevo reporte de la revista médica británica *Lancet Global Health* (septiembre 2018) que informa sobre los sistemas de salud de alta calidad revela que en los países de pequeños y medianos ingresos (que son la mayoría en América Latina y el Caribe) mueren más de 8 millones de personas por enfermedades que pudieran ser perfectamente tratables por los sistemas de salud.

De tal manera, en el mismo reporte anteriormente mencionado, informan que el 60% de las muertes que podrían haberse tratado médicamente son consecuencia de una baja calidad de atención<sup>9</sup>

Cabe destacar, además, que esta inadecuada calidad de atención en la salud, es el mayor obstáculo para reducir la mortalidad de los pacientes. Así, por ejemplo, en Estados Unidos en el año 2015 las muertes ocasionadas por enfermedades tratables significaron una pérdida de 6 billones de dólares para la economía estadounidense.<sup>9</sup>

Estos datos anteriormente mencionados, generan una gran incomodidad e insatisfacción tanto en pacientes como en familiares, quienes llegan al servicio de emergencia buscando una atención adecuada y pertinente que satisfagan sus requerimientos y necesidades.

En diferentes reuniones internacionales, dentro de las que destacan la Organización Mundial de la Salud (OMS) y la Organización Panamericana de la Salud (OPS); se ha reconocido la importancia de enfermería en el sistema sanitario y se ha instado a los gobiernos a desarrollar estrategias que fortalezcan estos servicios para contribuir a satisfacer las necesidades de salud de los individuos y de la comunidad.

La OMS, mediante las autoridades sanitarias, orienta de forma clara las políticas y estrategias nacionales que se deben de seguir para mejorar la calidad de los servicios de salud y por tanto la satisfacción del paciente. Así mismo, esta iniciativa queda reflejada en la publicación del Manual de políticas y estrategias nacionales de calidad (Handbook for national quality policy and strategy)<sup>10</sup>

Por su parte, la Organización Panamericana de la Salud (OPS), publicó un manual de acreditación para hospitales de Latinoamérica y el Caribe que apoyarán el desarrollo de políticas y garantías que



mejorarán la calidad de atención al usuario, teniendo en cuenta la calidad técnica de cada uno de los profesionales sanitarios, ya que ésta es una de las variables más importantes en el programa de garantía y mejora de la calidad; disminuyendo riesgos sanitarios y aumentando la satisfacción del usuario y familia.<sup>11</sup>

Mientras tanto, en el ámbito nacional, el Ministerio de Salud (MINSA), pone a prueba un Sistema de Gestión de Calidad (SGC), en el cual establecen los objetivos, los principios y las bases conceptuales de la calidad. El SCG en su componente de información para la calidad define las estrategias, instrumentos, metodologías y procedimientos para conocer los niveles de satisfacción de los usuarios externos.<sup>12</sup>

Tenemos que tener en cuenta que brindar un servicio de salud de manera incorrecta y deficiente generará consecuencias que no solo se limitan a la pérdida de un paciente, sino que también puede dar lugar a un paciente insatisfecho que comentará el desagrado de su atención a varios pacientes, mientras que un paciente satisfecho solo lo comentara a unos cuantos.<sup>13</sup>

El tema de insatisfacción del paciente generado por una deficiente calidad de atención en el área de emergencia, suele ser más delicada de tratar, ya que en esta área a diferencia de otras, se debe de estar preparado para atender diversos casos, que pueden ser críticos y que requieren de la rapidez y eficiencia de todo el personal que labora en el área de emergencia.

En muchas de las entidades privadas podemos encontrar muchas deficiencias dentro de las que destacan: una inadecuada infraestructura, escases de personal, personal con poca experiencia, saturación de atenciones por pacientes de urgencias, entre otros; que generan que la atención al usuario sea inadecuada y deficiente,

surgiendo complicaciones de salud en los pacientes y en muchos casos su fallecimiento,

Por consiguiente la atención que brinda el personal de enfermería en el área de emergencia se hace cada vez más indispensable para un mejor funcionamiento del servicio, tenemos que tener en cuenta la gran cantidad de pacientes que se puede atender en un día, hora o minutos, en donde se puede observar la capacidad, fuerza y respuesta del personal de enfermería así como las debilidades que también pueden existir en ellos, todo esto se ve reflejado en las exigencias de los pacientes por ser atendidos, sin importar el grado de prioridad que se puede observar en el área de emergencia, en donde muchas veces el personal suele ser insuficiente en números para poder satisfacer tanto a los pacientes como a sus familiares.

Esta preocupación se puede cambiar realizando estudios que ayuden a reconocer las circunstancias que causan la insatisfacción de los clientes y considerarlo como oportunidad de mejora, pudiendo así lograr una mejor calidad de atención para disminuir la insatisfacción de los pacientes.<sup>13</sup>

Por otra parte, se puede destacar la importancia de la Joint Commission International que es la máxima distinción que una entidad de salud puede recibir a nivel mundial. Su importancia recae en que garantiza el uso de estándares internacionales en los procesos e infraestructura para la calidad y seguridad del paciente. Además, tiene como objetivo mejorar continuamente la atención médica para el público, en colaboración con otras partes interesadas, evaluando las organizaciones de atención médica e inspirándolas a sobresalir en la prestación de una atención segura y efectiva de la más alta calidad y valor.<sup>14</sup>

Teniendo esto en cuenta, y viendo el grado de importancia que está obteniendo saber el nivel de satisfacción del paciente tras su atención en el medio sanitario, nos vemos motivadas a plantear el siguiente problema en la Clínica Jesús del Norte (clínica acreditada por la Joint Commission International), ya que en esta institución Privada se han realizado estudios de tipo administrativo que revelan la satisfacción del paciente en el servicio visto desde el punto de vista comercial, más no sanitario.

La clínica anteriormente mencionada, recibe a diario una gran cantidad de pacientes que son atendidos por diferentes motivos, de los cuales no se tienen datos específicos sobre su atención recibida por el personal sanitario, principalmente por el profesional de enfermería. Es por ello, que la realización de la presente investigación servirá de base para obtener información real y actualizada respecto al problema que hemos planteado, buscando así generar una serie de alternativas que permitan mantener o mejorar una buena atención para el paciente que llega al servicio de emergencia

## **1.2 Formulación del Problema:**

### **1.2.1 Problema General**

- ¿Cuál es el nivel de satisfacción del paciente sobre los cuidados de enfermería en el área de emergencia adulto de la Clínica Jesús del Norte, 2020 – Lima?

### **1.2.2 Problemas Específicos**

- ¿Cuál es el nivel de satisfacción del paciente sobre los cuidados de enfermería en la dimensión fiabilidad en el área de emergencia adulto de la Clínica Jesús del Norte, 2020 – Lima?

- ¿Cuál es el nivel de satisfacción del paciente sobre los cuidados de enfermería en la dimensión capacidad de respuesta en el área de emergencia adulto de la Clínica Jesús del Norte, 2020 – Lima?
- ¿Cuál es el nivel de satisfacción del paciente sobre los cuidados de enfermería en la dimensión seguridad en el área de emergencia adulto de la Clínica Jesús del Norte, 2020 – Lima?
- ¿Cuál es el nivel de satisfacción del paciente sobre los cuidados de enfermería en la dimensión empatía en el área de emergencia adulto de la Clínica Jesús del Norte, 2020 – Lima?
- ¿Cuál es el nivel de satisfacción del paciente sobre los cuidados de enfermería en la dimensión aspectos tangibles en el área de emergencia adulto de la Clínica Jesús del Norte, 2020 – Lima?

### **1.3 Objetivos**

#### **1.3.1 Objetivo General**

Determinar el nivel de satisfacción del paciente sobre los cuidados de enfermería en el área de emergencia adulto de la Clínica Jesús del Norte, 2020 – Lima

#### **1.3.2 Objetivos Específicos**

Identificar el nivel de satisfacción del paciente sobre los cuidados de enfermería en la dimensión fiabilidad en el área de emergencia adulto de la Clínica Jesús del Norte, 2020 – Lima.

Reconocer el nivel de satisfacción del paciente sobre los cuidados de enfermería en la dimensión capacidad de respuesta en el área de emergencia adulto de la Clínica Jesús del Norte, 2020 – Lima.

Detallar el nivel de satisfacción del paciente sobre los cuidados de enfermería en la dimensión seguridad en el área de emergencia adulto de la Clínica Jesús del Norte, 2020 – Lima.

Establecer el nivel de satisfacción del paciente sobre los cuidados de enfermería en la dimensión empatía en el área de emergencia adulto de la Clínica Jesús del Norte, 2020 – Lima.

Mostrar el nivel de satisfacción del paciente sobre los cuidados de enfermería en la dimensión aspectos tangibles en el área de emergencia adulto de la Clínica Jesús del Norte, 2020 – Lima.

## **1.4 Limitantes de la investigación**

### **1.4.1 Limitantes teóricas**

Como limitaciones teóricas se puede destacar la falta de fuentes de investigación, sobre todo en el ámbito nacional, que nos permitan conocer porqué en nuestro medio, la calidad brindada por los sanitarios es considerada como baja por parte de los pacientes.

### **1.4.2 Limitaciones temporales**

En cuanto las limitaciones temporales que se presentaron durante el desarrollo de esta tesis, podemos destacar, el poco tiempo que tuvimos para poder entrevistar a los pacientes, ya que muchos de ellos por el estado en el que se encontraban lo que deseaban en ese momento era descansar y recuperarse.

### **1.4.3 Limitaciones espaciales**

Cabe destacar la falta de espacios adecuados donde poder encuestar a los involucrados en esta tesis, ya que los pacientes eran encuestados en sus propios tópicos, mientras se le administraba el tratamiento, debido a que no había un espaciado destinado específicamente para que fueran encuestados.

## II. MARCO TEÓRICO

### 2.1 Antecedentes

#### 2.1.1 Antecedentes Internacionales

**Vizcaino S., Vizcaino V., Fregoso (México – 2017)** con su investigación tiene como objetivo determinar a través del desempeño del personal de salud, el nivel de satisfacción en pacientes que acudieron al servicio de urgencias de un hospital público del estado de Jalisco. Se realizó un estudio cuantitativo de tipo descriptivo, transversal y correlacional en un solo momento. Los hallazgos indican que las pacientes del sexo femenino percibieron mejor trato y orientación del servicio por parte del personal médico y de enfermería, a diferencia del sexo masculino; los pacientes atendidos en el turno vespertino obtuvieron mayor percepción de la rapidez con la que fueron atendidos; la facilidad en los trámites de ingreso al área de urgencias fue totalmente satisfactoria en el turno matutino y la mayoría de los pacientes concuerdan en que los trámites de egreso son fáciles independientemente del turno de atención. Así pues, los autores concluyeron que la percepción de los pacientes respecto a la calidad del servicio depende del desempeño que otorgue todo el personal de salud de la institución, por lo que los resultados posibilitan la toma de decisiones para que los directivos garanticen calidad en la atención en todo momento.<sup>22</sup>

**Apolo, Saft, Alexandra (Ecuador - 2016)** con su estudio busca medir el nivel de satisfacción de los usuarios que acudieron al servicio de emergencia de dicho hospital teniendo en cuenta los factores que influyeron en su satisfacción. Esta investigación fue de tipo descriptiva, transversal con enfoque cuantitativo. Dentro de los

resultados se evidencio que el área que mayor afluencia de pacientes recibió fue emergencia, la misma que revelo una satisfacción en un 59,3%. Los factores que influyen en mayor proporción en la satisfacción son el tiempo de espera, el número de médicos y la disponibilidad y obtención de citas médicas. Por lo tanto, los autores concluyeron que los usuarios se encuentran satisfechos con la calidad de atención que brinda el Hospital.<sup>23</sup>

**Bastidas, Calle, Marlon (Ecuador - 2015)** con su trabajo tuvieron como objetivo investigar los factores que influyen en la insatisfacción del usuario en relación a la calidad de atención del personal en el servicio de Emergencia del Hospital. El método que se utilizó en esta investigación fue una encuesta de tipo transversal, descriptiva, bibliográfica y de campo. Esta investigación determinó que el 55% de la población encuestada demuestra insatisfacción por la atención, el 57.58% por falta de equipamiento, 54.55% por demoras en trámites administrativos, 78.79% por seguridad del personal en actividades que desempeñan, 72.73% por la indiferencia de los problemas de los pacientes, 57.58% por falta de comunicación y 78.79% por el personal que no comprende la angustia del paciente. Finalmente, los autores concluyeron que los usuarios presentaron alto grado de insatisfacción; que los factores que influyen en la insatisfacción son: área física pequeña, falta de equipos e insumos; y falta de coordinación y comunicación por parte del personal.<sup>24</sup>

**Castelo Rivas, W.; Castelo Rivas, A; Rodríguez (Ecuador 2015)** con su investigación buscan identificar el nivel de satisfacción con la atención médica de los usuarios atendidos en el servicio de emergencia. Este es un estudio de tipo descriptivo y de corte transversal. Se obtuvieron como resultados que el personal de



enfermería predominó como primer contacto con el usuario, brindó un trato agradable, de calidad y calidez, expresado en el 44 % de la muestra, un 49 % opinó que fue atendido en los primeros treinta minutos de su llegada al servicio y el 75 % expresó haber recibido una atención médica y de enfermería satisfactoria. Así pues, la investigación concluye en que los pacientes que acuden al servicio de emergencia reciben una atención satisfactoria por parte del personal de salud.<sup>25</sup>

**Fontova (España – 2015)** con su investigación tiene como objetivo analizar el nivel de satisfacción de pacientes, acompañantes y profesionales de un servicio de urgencias hospitalario, para ello, basaron su estudio en una metodología descriptiva transversal. Los resultados que obtuvo la autora en este estudio fue positiva, donde el 88,8% de los pacientes que fueron atendidos en dicho servicio comentan estar satisfechos con su atención, y que por tanto recomendarían el servicio de urgencia a un familiar o amigo. Esta satisfacción, además está relacionada con el control del dolor y la reducción de tiempos de espera. Con todo ello, el estudio concluye en que la satisfacción de los pacientes y acompañantes del servicio de urgencias es elevada.<sup>26</sup>

### **2.1.2 Antecedentes Nacionales**

**Pintado Peña (Trujillo 2017)** realizó una investigación con el objetivo de determinar la relación entre calidad de la atención con la satisfacción del usuario de los servicios de emergencia del Hospital Regional Docente de Trujillo, 2018. Metodología: Descriptivo correlacional, no experimental, transversal. Resultados: un 15% no satisfechos, 84% satisfechos y 1% muy satisfechos, en las

conclusiones - Existe una correlación positiva de intensidad alta con valor 0.830, entre la satisfacción del usuario con calidad de atención del personal de emergencia con una significancia estadística de ( $p < 0.05$ ), correlación positiva de intensidad moderada con valor 0.450, entre la satisfacción del usuario con calidad de atención en su dimensión fiabilidad con una significancia estadística de ( $p < 0.05$ ). Así mismo existe una correlación positiva de intensidad alta con valor 0.771, entre la satisfacción del usuario con la calidad de atención en su dimensión capacidad de respuesta, con una significancia estadística de ( $p < 0.05$ ), existe una correlación positiva de intensidad alta con valor 0.825, entre la satisfacción del usuario con calidad de atención en su dimensión seguridad del personal de emergencia, con una significancia estadística de ( $p < 0.05$ ). De igual modo existe una correlación positiva de intensidad moderada con valor 0.446, entre la satisfacción del usuario con calidad de atención en su dimensión empatía del personal de emergencia del Hospital Regional Docente de Trujillo, 2017., y con una significancia estadística de ( $p < 0.05$ ).<sup>15</sup>

**Boza Bustios (Lima – 2017)** presenta su investigación que tiene como objetivo comparar la satisfacción del usuario externo del servicio de emergencia en el área de tópicos especializados y el área de observación. El método utilizado fue el hipotético, deductivo de enfoque cuantitativo. El diseño de esta investigación fue no experimental. Como resultado se obtuvo que no existen diferencias significativas entre la satisfacción del usuario externo del área de tópicos especializados y el área de observación de emergencia (sig 0.840). En cuanto a la condición del paciente existen diferencias significativas en la dimensión empatía, donde el usuario con SIS estuvo más insatisfecho que el usuario pagante y en relación al tipo de paciente existe diferencia significativa en la satisfacción del usuario externo del área de tópicos especializados y observación de

emergencia en su dimensión empatía donde el acompañante presentó mayor insatisfacción (sig. 0.014) que el usuario (sig 0.152). La autora de la investigación concluye en que la satisfacción del usuario externo del área de tópicos especializados es igual a la satisfacción del usuario externo del área de observación de emergencia de dicho hospital, entendiéndose así que la satisfacción es la misma en ambos tópicos.<sup>16</sup>

**Olaza Maguiña (Huaraz 2016)** con su investigación tiene como objetivo evaluar la satisfacción del usuario y la calidad de atención de los profesionales en dicho servicio. Esta investigación es un estudio observacional y prospectivo de diseño no experimental, transversal y descriptivo. Como resultados se obtuvieron una alta insatisfacción de los usuarios (69,3%) y el incumplimiento de la mayor parte de los estándares de calidad de atención que evaluaron los autores. Por otra parte, el mayor porcentaje de los trabajadores de salud que limitan en este centro tienen una percepción negativa en relación a la satisfacción que tienen los usuarios (75%) y la calidad de atención (60%). Así pues, el estudio concluye en que los usuarios presentan gran insatisfacción por la atención brindada debido al incumplimiento de la mayoría de estándares de calidad de atención de dicho servicio.<sup>17</sup>

**Mejía, Rivera (Chiclayo 2016)** Tienen como objetivo: ddeterminar el nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en el Servicio de Emergencia frente al cuidado del personal de enfermería. Su estudio es de tipo cuantitativo con un diseño descriptivo transversal simple. Como resultados se obtuvieron que el 46% de los pacientes atendidos consideran tener una satisfacción media en relación al cuidado del profesional de enfermería. Mientras que el 29% considera que está por mejorar ya que el nivel de satisfacción del

paciente es muy bajo y solo el 25% de ellos considera que la satisfacción en relación al cuidado de enfermero es Aceptable. Por tanto, los autores concluyen en que aún la calidad de atención del servicio de emergencia de dicho hospital está aún por mejorar, teniendo en cuenta las respuestas de los pacientes atendidos entre los meses de enero a marzo.<sup>18</sup>

**Briceno Avalos (Lima 2015):** Realizó una investigación donde tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre la calidad de servicio y el nivel de satisfacción de los usuarios del Centro de Urgencias y Emergencias. El tipo de estudio es de tipo descriptivo - correlacional. Según los datos obtenidos el 27.69 % considera que la calidad del servicio presenta un nivel alto el 50.16% lo considera como regular y un 22.15% lo considera en un nivel bajo. Los autores de este trabajo concluyen que la calidad del servicio está relacionada directa y positivamente con la variable satisfacción de los usuarios, según la correlación de Spearman de 0.442, representado este resultado como moderado con una significancia estadística de  $p=0.000$  siendo menor que el 0.01.<sup>19</sup>

**Huerta, Medina (Lima 2015)** Presentan un estudio que tiene como objetivo ddeterminar el nivel satisfacción global de los usuarios atendidos en el Tópico de Medicina del Servicio de Emergencia del Hospital Nacional Arzobispo Loayza en el mes de enero del 2015. Su investigación es de tipo cualitativo, descriptivo, observacional, prospectivo, transversal. En cuanto a sus resultados, se observa que la dimensión fiabilidad cuenta con más del 80% de los usuarios satisfechos, evidenciándose así una adecuada relación entre profesional y paciente. Por el contrario, la dimensión asociada con la atención inmediata a la llegada a emergencia cuenta con el mayor

porcentaje de insatisfacción por parte de los pacientes. De esta manera, los autores concluyen que el nivel de satisfacción global de los usuarios atendidos en el Tópico de Medicina del servicio de Emergencia del Hospital Nacional Arzobispo Loayza fue de 92.2 %, dándole un resultado positivo a su investigación realizada.<sup>20</sup>

**Barrientos Gómez, Quezada Tarazona, Verastegui Salvador (Lima 2015)** Tienen como objetivo determinar la relación de la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente del servicio de emergencia, de la Clínica Virgen del Rosario. Enero - 2015, Lima. Su estudio es de enfoque cuantitativo tipo descriptivo correlacional, como resultado: En cuanto a la satisfacción del paciente del servicio de emergencia de la Clínica Virgen del Rosario se evidencia una satisfacción media con un 50%, seguido de un 32% que muestra una satisfacción baja y sólo un 18% indica una satisfacción alta. En cuanto a la calidad del cuidado de enfermería del servicio de emergencia de la Clínica Virgen del Rosario se evidencia un cuidado medio con un 53.3%, seguido de un 33.3% que nos indica un cuidado bajo y un 13.3% que indica un cuidado alto. En cuanto a la relación de la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente del servicio de emergencia de la Clínica Virgen del Rosario se evidencia que el 50% tienen un nivel de satisfacción media así mismo el 53.3 % presenta una calidad del cuidado de enfermería media; seguido de un 32% que tienen un nivel de satisfacción bajo así como el 33.3% presenta una calidad del cuidado de enfermería baja; y por último un 18% que tienen un nivel de satisfacción alto así como el 13.3% presenta una calidad del cuidado de enfermería alta. Por lo tanto se concluye: La calidad del cuidado de enfermería del servicio de emergencia, de la Clínica Virgen del Rosario. Enero – 2015; es media con un 53.3%; que representa a 8 licenciadas en enfermería de un total de 15

licenciadas en enfermería evaluadas. La satisfacción del paciente del servicio de emergencia, de la Clínica Virgen del Rosario. Enero – 2015; es media con un 50%, que representa a 25 pacientes de un total de 50 pacientes encuestados. Si existe relación entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente del servicio de emergencia, de la Clínica Virgen del Rosario. Enero – 2015, según el resultado de la prueba del chi<sup>2</sup> aplicado entre estas dos variables.<sup>21</sup>

## 2.2 Base Teórica

### 2.2.1. Modelo de Donabedian

Para evaluar la calidad en los servicios de salud y por tanto la satisfacción del paciente después de su atención, se tiene como referencia obligatoria, la propuesta del médico Avedis Donabedian, quien define la calidad en salud como: “el tipo de atención que se espera que va a maximizar el bienestar del paciente, una vez tenido en cuenta el balance de ganancias y pérdidas que se relacionan con todas las partes del proceso de atención.”<sup>27</sup>

Para su análisis Donabedian propone tres puntos de vista diferentes según quién la define:

- **Calidad absoluta:** da a conocer el grado en que se ha conseguido mejorar la salud del paciente, teniendo en cuenta el componente científico-técnico. Este concepto se basa en la relación salud-enfermedad, en el estado de la ciencia y la tecnología. Por lo tanto, también es llamada calidad científica, técnica o profesional.
- **Calidad individualizada:** en este caso, es el usuario el que define la calidad de atención, y por tanto, su satisfacción frente a ella. Intervendrán sus expectativas sobre los costos,

los beneficios y riesgos que existen. Este enfoque obliga al paciente a implicarse en la toma de decisiones a partir de la información proporcionada por el profesional sanitario, es decir, exige que sea el paciente quien decida sobre su proceso, el profesional informará y el paciente o la familia decidirá.

- **Calidad social:** desde esta perspectiva habría que valorar el beneficio o la utilidad netos para toda una población, el modo de distribución del beneficio a toda la comunidad y procurar producir, al menor costo social, los bienes y servicios más valorados por la sociedad

En 1966, Donabedian, establece las dimensiones de estructura, proceso y resultado, además de sus respectivos indicadores para evaluarlas.

Esta relación entre el proceso y resultado, y la sistematización de criterios, suponen una reflexión de gran importancia en cuanto a la responsabilidad que toma la necesidad de brindar una atención de calidad para que el paciente se sienta satisfecho.

El modelo de Donabedian (1966) se basa principalmente en tres dimensiones muy claras:

- **Dimensión estructura:** describe las características físicas, de organización y otros rasgos del sistema asistencial y de su entorno (cantidad y calidad del personal; equipos e instrumentos, recursos financieros, instalaciones físicas, normas, reglamentos y procedimientos, y sistema de información).
- **Dimensión proceso:** acciones que se llevan a cabo para tratar a los pacientes, buscando así su satisfacción después de que hayan sido atendidos (acciones del personal, acciones de los pacientes, proceso de comunicación, aplicación de procedimientos).

- **Dimensión resultados:** es lo que se consigue, normalmente traducido en una mejora en la salud, aunque también en la actitud, los conocimientos y en la conducta adoptada para una salud futura (cumplimientos de indicadores, gastos efectuados, acreditación institucional, **satisfacción del usuario con la atención recibida**).

En 1984, Donabedian, redirige su modelo hacia otras dos dimensiones que estarían basados en los resultados obtenidos después de la atención al usuario. Estas dos dimensiones, interrelacionadas e interdependientes, serían la atención técnica y la atención interpersonal.

- **Atención técnica:** hace referencia a la aplicación de la ciencia y la tecnología médica de manera que rinda un máximo de beneficios para la salud, sin aumentar con ello sus riesgos.
- **Atención interpersonal:** relacionado con los valores, normas, expectativas y aspiraciones que tienen los pacientes.<sup>28</sup>

Así pues, Donabedian fue uno de los pioneros en el análisis de satisfacción del paciente y lo contempló como elemento fundamental en la medición de la calidad de los servicios, dando origen al “quality of care from the patient perspective” (QCPP), que parte de la base de la existencia de diferentes puntos de vista entre paciente y médico sobre la atención sanitaria.

De esta manera, Donabedian, define la satisfacción como la aprobación final de la calidad de la atención y refleja la habilidad del proveedor para cumplimentar las necesidades de los pacientes, usuarios. De esta forma, se considera que los pacientes con familiares 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.<sup>29</sup>

### **2.2.2 El cuidado enfermero según Florence Nightingale**

Florence Nightingale, enfermera italiana y quien es considerada como la pionera en la enfermería moderna, reconocía que la enfermería necesitaba fundamentarse en prácticas más sistemáticas ante la inserción de la profesión en un ambiente institucional. Florence no solo destacó a la enfermería como una ciencia, sino que fue más allá de ello, considerándola un arte, en la que destacó la necesidad de sus agentes, buscando que tengan una educación formal, organizada y científica.

De esta manera, la enfermería, en un ámbito más complejo de cuidados debe tener en cuenta varios elementos que permita la sistematización de las mismas; destacando así al usuario dentro de su sistema de salud, además de su familia y comunidad; teniendo en cuenta el lugar donde viven, las características de los profesionales, el ambiente en el que actúan y la relación entre todos estos sujetos.<sup>30</sup>

Nightingale centró entonces su teoría en uno de los aspectos más importantes para ella: EL ENTORNO, el cual estaría influenciado por todas las condiciones externas que afectan a la vida y al desarrollo de un organismo y que pueden prevenir, detener o favorecer la enfermedad, los accidentes o la muerte. Si bien, Florence no utilizó el término entorno en sus escritos, definió y escribió con detalles los conceptos de ventilación, temperatura, iluminación, dieta, higiene y ruido; elementos que integran el entorno.

Su preocupación por el entorno saludable no hacía referencia solo a las instalaciones hospitalarias, sino también a las viviendas de los

pacientes y a las condiciones físicas de la vida misma. Creía que los entornos saludables eran necesarios para aplicar unos cuidados de enfermería adecuados.

Así pues, nuestra pionera basa su teoría en cinco elementos esenciales: aire puro, agua potable, eliminación de aguas residuales, higiene y luz.<sup>30</sup>

- **Ventilación:** era una de las grandes preocupaciones de Nightingale, quien instruía a sus enfermeras para que los pacientes pudieran respirar un aire tan puro como el del exterior. Hacía énfasis en este elemento, ya que reconocía que el aire del entorno, así como ayudaba a la recuperación del paciente también podía generar enfermedades si no era bien utilizada.
- **Iluminación:** otro de los conceptos importantes en su teoría. Descubrió que la luz solar era una necesidad específica de los pacientes, así pues, enseñó a sus enfermeras a mover y a colocar a los pacientes de forma que estuvieran en contacto con la luz solar.
- **Higiene:** en este concepto se refirió al paciente, a la enfermera y al entorno físico. Observó que un entorno sucio (suelo, alfombras, paredes y ropas de cama) era una fuente de infecciones por la materia orgánica que contenía.
- **Eliminación de aguas residuales:** que eran necesarias eliminar para evitar la contaminación del entorno, ya que su presencia creaba un ambiente de suciedad así el entorno estuviera bien ventilado. Después de la eliminación de dicha materia orgánica, sería necesaria una correcta higiene.
- **Agua potable:** que ayudaría para la limpieza tanto de los pacientes como de las enfermeras que los atendían. Nightingale era partidaria de bañar a los pacientes a menudo,

incluso todos los días. También exigía que las enfermeras se bañaran cada día, que su ropa estuviera limpia y que se lavaran las manos con frecuencia.

Además de estos cinco elementos, Nightingale incluyó también los conceptos de temperatura, silencio y dieta en su teoría del entorno. Así pues, elaboró un sistema para medir la temperatura corporal, donde se palpaba las extremidades del paciente, con la finalidad de calcular la pérdida del calor. Se enseñaba a la enfermera a manipular continuamente el entorno; encendiendo un buen fuego, abriendo las ventanas y colocando al paciente de forma adecuada en la habitación.

En cuanto a la dieta, Florence enseñó a sus pupilas a valorar la ingesta alimenticia, así como el horario de las comidas y su efecto sobre el paciente. Creía que los pacientes crónicos podían morir de inanición, y para evitarlo las enfermeras debían de satisfacer las necesidades nutricionales del paciente.

También dio gran importancia a evitar el ruido innecesario y valorar la necesidad de mantener un ambiente tranquilo, destacando la necesidad de proteger al paciente de daños físicos y psicológicos que pudieran alterar la recuperación del paciente.

### **2.2.3 Aplicación en la relación enfermero-paciente-familia**

La teoría de Florence Nightingale incluye tres tipos de relaciones posibles:<sup>31</sup>

1. Entorno-paciente
2. Enfermera-entorno
3. Enfermera-paciente

Florence creía que el principal problema de que surgiera la enfermedad en el paciente era el entorno en el que era atendido, por eso hizo gran hincapié en la necesidad de que la enfermera generara un ambiente adecuado para atenderlo, ya que dicha actividad era beneficiosa para la prevención de enfermedades.

Por otra parte, la actividad enfermera incluye diferentes modos para la manipulación del entorno que sirvan para potenciar la recuperación del paciente. Es aquí donde los elementos anteriormente mencionados por Florence toman una gran importancia, ya que si estos son identificados adecuadamente podrán ser controlados por el personal de enfermería, controlando de esta manera el entorno del paciente.

La relación enfermera-paciente no fue tan definida por Florence, sin embargo, propone la cooperación y colaboración entre enfermera y paciente para lograr la recuperación del mismo. Habla sobre una buena alimentación para el paciente, la disminución de situaciones y emociones que puedan generarle angustia, incluso sobre la presencia de un animal de compañía que puedan ayudarlo a superar la enfermedad.

## **2.3 Base Conceptual**

### **2.3.1 Satisfacción del paciente**

La satisfacción del paciente puede definirse como “la medida en que la atención sanitaria y el estado de salud resultante cumplen con las expectativas del usuario.”<sup>25</sup>

La base de una atención de calidad e instituciones de excelencia radica principalmente en la satisfacción de los usuarios y familiares

que se atienden en estos servicios, y que por tanto brindarán datos de cómo se encuentra la institución en cuanto calidad de atención brindada; ayudando así a reconocer los puntos que faltan mejorar. Además de ello, la satisfacción del paciente también se puede considerar como una variable compleja y mixta que se ha investigado y estudiado principalmente en el ámbito de la salud y de las ciencias sociales.<sup>21</sup> En la actualidad hay poca información sobre los componentes que pueden llegar a determinar la satisfacción de un paciente. Sin embargo, hay autores que abordan la satisfacción del paciente desde una perspectiva psicológica u organizacional, desarrollando cada una diferentes dimensiones como por ejemplo el cuidado enfermero, cuidado médico, infraestructura del centro, entre otros.

### **2.3.2 Evaluación de satisfacción**

Se entiende por satisfacción del paciente la evaluación positiva que éste hace sobre las diferentes dimensiones de la atención recibida. La evaluación de esta satisfacción está dada por varias razones:<sup>32</sup>

- La medida de dicha variable permite conocer las percepciones del cliente acerca de los estilos de prácticas, de los aspectos administrativos y de las modalidades de tratamiento.
- La satisfacción está asociada a mejores resultados en la salud y al cumplimiento del tratamiento
- Los niveles de satisfacción están ligados a la continuidad en el uso del servicio sanitario, lo cual se convierte en un indicador de calidad, que conlleva a una competitividad en el mercado.
- Monitorizar la satisfacción es necesario considerando que el paciente depende de la eficacia del sistema.

En las últimas décadas se pusieron en marcha diferentes cuestionarios para medir la satisfacción del paciente, sin embargo, no

todos presentan un grado aceptable de validez y fiabilidad.<sup>32</sup>

La mayor parte de estas escalas limitan su evaluación al desempeño de áreas específicas de la atención sanitaria, por tanto los resultados suelen verse afectados por la influencia social y las dificultades de los usuarios para realizar juicios críticos.<sup>32</sup>

### **2.3.3 Cuidados de enfermería**

El cuidado comprende aspectos afectivos, relativos a la actitud y compromiso; así como elementos técnicos, los cuales no pueden ser separados para otorgar cuidados, además de la identificación del significado del cuidado para quien lo otorga y para quien lo recibe, la intención y la meta que se persigue. Por lo tanto, la práctica de enfermería se ocupa más allá del acto de cuidar, uniendo el "qué" del cuidado y el "cómo" de la interacción persona-enfermera, implicando crear un cuidado que recurra a diversos procesos: la reflexión, la integración de creencias y valores, el análisis crítico, la aplicación de conocimientos, el juicio clínico, la intuición, la organización de los recursos y la evaluación de la calidad de las intervenciones. Desde esta perspectiva se trata de un cuidado innovador que une la ciencia y el arte de enfermería y que se centra en la persona, la cual, en continua interacción con su entorno, vive experiencias de salud.

Así pues, los cuidados de enfermería deben comprender todo lo relacionado con la promoción de la salud, la prevención de enfermedades y la atención dispensada a enfermos, discapacitados y personas en situación terminal.<sup>33</sup> Estos cuidados, abarcan diversas atenciones que un enfermero debe dedicar a su paciente. Sus características dependerán del estado y la gravedad del sujeto, aunque a nivel general puede decirse que se orientan a monitorear la salud y a asistir sanitariamente al paciente.

De esta manera, los cuidados de enfermería son un servicio que compensa la falta de fuerza, conocimientos o voluntad, dependiendo del trastorno.<sup>34</sup>

El desarrollo de este rol, a través de los cuidados básicos de enfermería, legitima y clarifica la función de la enfermera como profesional independiente en sus actividades asistenciales, docentes, investigadoras y gestoras, al tiempo que ayuda a delimitar su área de colaboración con los restantes miembros del equipo de cuidados.

#### **2.3.4 Servicio de emergencia**

Es aquel ambiente dependiente de un Centro Hospitalario, donde se prestan atenciones las 24 horas del día a pacientes que requieren atención inmediata. Dependiendo de su nivel de complejidad se pueden resolver diferentes categorías de daños en el paciente. Este servicio cuenta con numerosas salas de atención como triaje, sala de shock trauma, tópico de emergencia, sala de observación, esta última área sirve también como una sala de hospitalización de corta estancia para la atención de pacientes, tratamiento, reevaluación y observación permanente que no debe de extenderse más de 12 horas.<sup>35</sup>

#### **2.3.5 Modelo SERVQUAL de calidad de servicio**

Está basado en un enfoque de evaluación del cliente sobre la calidad de servicio en el que:

1. Define un servicio de calidad como la diferencia entre las expectativas y percepciones de los clientes. De este modo, un balance ventajoso para las percepciones, de manera que éstas

superaran a las expectativas, implicaría una elevada calidad percibida del servicio, y alta satisfacción con el mismo.

2. Señala ciertos factores clave que condicionan las expectativas de los usuarios:
  - a. Comunicación “boca a boca”, u opiniones y recomendaciones de amigos y familiares sobre el servicio.
  - b. Necesidades personales.
  - c. Experiencias con el servicio que el usuario haya tenido de forma previa.
  - d. Comunicaciones externas, que la propia institución realice sobre las prestaciones de su servicio y que incidan en las expectativas que el ciudadano tiene sobre las mismas.
  
3. Identifica las cinco dimensiones relativas a los criterios de evaluación que utilizan los clientes para valorar la calidad en un servicio: **fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles**. Está constituido por una escala de respuesta múltiple diseñada para comprender las expectativas de los clientes respecto a un servicio. Permite evaluar, pero también es un instrumento de mejora y de comparación con otras organizaciones.

**Aspectos Tangibles.-** Son los aspectos físicos que el usuario percibe de la institución. Están relacionados con las condiciones y apariencia física de las instalaciones, equipos, personal, material de comunicación, limpieza y comodidad.

**Capacidad de Respuesta.-** Disposición de servir a los usuarios y proveerles un servicio rápido y oportuno frente a una demanda con una respuesta de calidad y en un tiempo aceptable.



**Empatía.-** Es la capacidad que tiene una persona para ponerse en el lugar de otra persona y entender y atender adecuadamente las necesidades del otro.

**Fiabilidad.-** Capacidad para cumplir exitosamente con el servicio ofrecido.

**Seguridad.-** Evalúa la confianza que genera la actitud del personal que brinda la prestación de salud demostrando conocimiento, privacidad, cortesía, habilidad para comunicarse e inspirar confianza.

El modelo SERVQUAL de Calidad de Servicio mide lo que el cliente espera de la organización que presta el servicio en las cinco dimensiones citadas, contrastando esa medida con la estimación de lo que el cliente percibe de ese servicio en esas dimensiones.<sup>36</sup>

## 2.4 Definición de términos básicos

- **Paciente:** Es la persona que utiliza los servicios sanitarios de educación y promoción de la salud, de prevención de enfermedades y de información sanitaria. El paciente es aquella persona que sufre de dolor y malestar y, por ende, solicita asistencia médica y, está sometida a cuidados profesionales para la mejoría de su salud.<sup>21</sup>
- **Cuidados de enfermería:** Es la aplicación del método científico a la práctica asistencial de la enfermería. Este método permite a las enfermeras prestar cuidados de una forma racional, lógica y sistemática. Es una parte fundamental del sistema de salud.

Este personal cumple importantes funciones en el proceso de apoyo y tratamiento de los pacientes, así como en las actividades de promoción de la salud y prevención de las distintas enfermedades. Todas estas actividades se conocen como cuidados de enfermería.<sup>21</sup>

- **Emergencia:** Una emergencia es una situación crítica de peligro evidente para la vida del paciente y que requiere una actuación inmediata. Procede el concepto de emergencia con el que viene a definirse a cualquier suceso o accidente que trae consigo una desgracia. En esta misma línea existe otra acepción del citado término y es aquella que expresa toda situación de peligro que requiere que se lleve a cabo una acción inmediata para solucionar o disminuir los daños causados.<sup>21</sup>
  
- **Nivel de Satisfacción:** Según SERVQUAL nivel de satisfacción se mide como la diferencia entre las expectativas que se tiene frente a un servicio recibido, clasificándolo en por mejorar, en proceso y aceptable. Para el desarrollo del trabajo usaremos dicho concepto aplicándolo al cuidado brindado por el personal de enfermería de la Clínica Jesús del norte Enero 2020.<sup>35</sup>
  
- **Servicio de Emergencia:** Es el ambiente dependiente de un Centro Hospitalario, donde se otorgan prestaciones de salud las 24 horas del día a pacientes que demandan atención inmediata. De acuerdo a su Nivel de Complejidad pueden resolver diferentes categorías de daños. Este servicio cuenta con Triage, sala de shock trauma, tópico de emergencia, sala de observación. Este último es un área de hospitalización de corta estancia para la atención, tratamiento, reevaluación y observación permanente de pacientes con daños de prioridad I

y II, en un período que no debe exceder de 12 horas para los pacientes de prioridad II.<sup>36</sup>

### **III. HIPÓTESIS Y VARIABLES**

#### **3.1 Hipótesis**

El diseño de la investigación es descriptivo por lo que no es necesaria la formulación de una hipótesis como lo es en el caso de un estudio analítico.

#### **3.2 Definición conceptual de variables**

##### **3.2.1 Satisfacción del paciente**

Donabedian, define la satisfacción como la aprobación final de la calidad de la atención y refleja la habilidad del proveedor para complementar las necesidades de los pacientes, usuarios. De esta forma se considera que los pacientes con familiares satisfechos continuarán usando los servicios de salud, mantendrán vínculos específicos con los proveedores, cumplirán con los regímenes del cuidado y cooperarán con el aporte de información indispensable para los agentes de salud. Donabedian agrupa en tres categorías los componentes fundamentales del servicio, susceptibles de generar satisfacción: componente técnico, componente interpersonal, componente del entorno y sus necesidades<sup>29</sup>

### 3.3 Operacionalización de variable

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADORES	ÍTEMS	INSTRUMENTO
<b>Satisfacción del paciente sobre el cuidado enfermero</b>	FIABILIDAD	-SATISFECHO -INSATISFECHO	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Que los pacientes sean atendidos inmediatamente a su llegada a emergencia, sin importar su condición socioeconómica</li> <li>- Que la atención en emergencia se realice considerando la gravedad de la salud del paciente</li> <li>- Que en la atención en emergencia participe el personal de enfermería</li> <li>- Que el profesional de enfermería mantenga suficiente comunicación con usted para explicarle el seguimiento de su problema de salud</li> <li>- Que el profesional de enfermería mantenga suficiente comunicación con sus familiares para explicarles el seguimiento de su problema de salud</li> <li>- Que la gestión del profesional de enfermería para la disposición de camas sea rápida y precisa</li> </ul>	SERVQUAL (Del ítem 1 al 5)
	CAPACIDAD DE RESPUESTA	-SATISFECHO -INSATISFECHO	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Que el profesional de enfermería se encargue del recojo de resultados de exámenes auxiliares de manera oportuna y en el momento correcto.</li> <li>- Que el profesional de enfermería se encargue del recojo de exámenes radiológicos de manera oportuna y en el momento correcto.</li> </ul>	SERVQUAL (Del ítem 6 al 8)
	SEGURIDAD	-SATISFECHO -INSATISFECHO	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Que el profesional de enfermería le brinde el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud</li> <li>- Que durante su atención en emergencias se respete su privacidad</li> <li>- Que el enfermero realice una atención humanizada, sin riesgos.</li> <li>- Que el problema de salud por el cual será atendido se resuelve o mejore</li> </ul>	SERVQUAL (Del ítem 9 al 12)

<b>Satisfacción del paciente sobre el cuidado enfermero</b>	<b>EMPATÍA</b>	- SATISFECHO -INSATISFECHO	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Que el profesional de enfermería lo trate con amabilidad</li> <li>- Que el profesional de enfermería lo trate con respeto</li> <li>- Que el profesional de enfermería lo trate con paciencia.</li> <li>- Que el profesional de enfermería le muestra interés para solucionar cualquier dificultad que se presente durante su atención.</li> <li>- Que usted comprenda la explicación que el enfermero le da sobre su problema de salud o algún proceso, tratamiento o trámite a realizar</li> </ul>	<b>SERVQUAL</b> <b>(Del ítem 13 al 17)</b>
	<b>ASPECTOS TANGIBLES</b>	- SATISFECHO -INSATISFECHO	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Que los carteles, letreros y fichas de los servicios de emergencias sean adecuados para orientar a los pacientes</li> <li>- Que el área de emergencia cuente con personal para orientar al paciente</li> <li>- Que el profesional de enfermería cuente con los conocimientos necesarios para el buen manejo y uso de equipos y materiales para su atención</li> <li>- Que los ambientes del servicio de emergencia sean limpios</li> <li>- Que los ambientes del servicio de emergencia sean cómodos</li> </ul>	<b>SERVQUAL</b> <b>(Del ítem 18 al 22)</b>

## **IV. DISEÑO METODOLÓGICO**

### **4.1 Tipo y diseño de investigación**

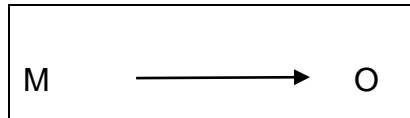
#### **4.1.1 Tipo de investigación**

El presente trabajo corresponde a una investigación de enfoque cuantitativo y medición prospectiva. El enfoque cuantitativo nos permite analizar datos numéricos sobre la variable y a la vez emplea modelos matemáticos<sup>37</sup>. De esta manera, se recogió información para posteriormente ser analizada por medio de estadística descriptiva y así presentar los resultados que nos permiten medir el nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en Emergencia Adulto de la Clínica Jesús del Norte. Además, se dice que la investigación tiene una medición prospectiva porque es un estudio longitudinal en el tiempo que se diseña y comienza a realizarse en el presente, pero los datos se analizan transcurrido un determinado tiempo en el futuro.

#### **4.1.2 Diseño de investigación**

La investigación presenta un diseño no experimental que corresponde a un de nivel descriptivo simple y de corte transversal. Se determina que el diseño es descriptivo porque sólo describe una variable que en este caso es la satisfacción en relación al cuidado que brinda el profesional de enfermería. Es transversal porque la medición se realiza en una sola oportunidad y es simple porque estudia una sola variable.

Esquema:



Especificaciones:

M: Pacientes atendidos en el Servicio de Emergencia Adulto de la Clínica Jesús del Norte.

O: Satisfacción respecto al cuidado de enfermería.

## 4.2 Método de la investigación

En esta investigación se empleó el método deductivo, método científico que considera que la conclusión se halla implícita dentro de las premisas. Esto quiere decir que las conclusiones son una consecuencia necesaria de las premisas: cuando las premisas resultan verdaderas y el razonamiento deductivo tiene validez, no hay forma de que la conclusión no sea verdadera.

Este método logra inferir algo observado a partir de una ley general. Esto lo diferencia del llamado método inductivo, que se basa en la formulación de leyes partiendo de los hechos que se observan.<sup>38</sup> Por tanto, al hablar de método deductivo, tenemos que señalar que éste va de lo más general a lo más particular, haciendo uso de herramientas que permitan llegar al objetivo establecido en un primer momento.

## **4.3 Población y muestra**

### **4.3.1 Población**

La población de estudio lo constituyeron 58 personas, pacientes adultos, que acuden al servicio de emergencia de la clínica Jesús del Norte en el turno diurno durante el mes de enero 2020. Por tratarse de una población pequeña conformará el total de la muestra.

### **4.3.2 Muestra**

La muestra se obtuvo a través de un muestreo por conveniencia o intencional, al cual se le aplicó el instrumento establecido durante el mes de Enero del 2020. Dichos pacientes acudieron al servicio de emergencia adulto de la Clínica Jesús del Norte y fueron atendidos en los tópicos de observación.

### **4.3.3 Criterios de Inclusión**

- Pacientes del servicio de emergencia que desee participar voluntariamente en la presente investigación.
- Pacientes que reciben atención en el servicio de emergencia tópico de observación.
- Pacientes mayores de 18 años.
- Pacientes que pudieron dar su respuesta verbal y responder la encuesta (LOTEP)

### **4.3.4 Criterios de exclusión**

- Pacientes con alteración de estado mental, conciencia o con tratamientos de sedantes.
- Pacientes en el servicio de trauma-shock.



- Pacientes analfabetos.
- Paciente que no pertenezcan al servicio de emergencia.

#### **4.4 Lugar de estudio y periodo desarrollado**

El lugar de estudio en el que se lleva a cabo esta investigación es el servicio de emergencia adulto de la Clínica Jesús del Norte, Lima-Perú. Dicho estudio transcurrió durante el mes de Enero del año 2020.

#### **4.5 Técnicas e instrumentos para la recolección de la de la información.**

La técnica utilizada es la Encuesta, la cual se define como una técnica que usa un conjunto de procedimientos estandarizados de investigación mediante los cuales se recolecta y analiza una serie de datos de una muestra de casos representativa de una población o universo más amplio, del que se pretende explorar, describir, predecir y/o explicar una serie de características.

Así pues, en nuestra investigación, la característica que se describirá será el nivel de satisfacción de los pacientes del servicio de emergencia adulto de la Clínica Jesús del Norte.

El instrumento utilizado en esta investigación fue la encuesta según modelo SERVQUAL. Este método evalúa el nivel de satisfacción a través de la expectativa de los pacientes y sus percepciones respecto al servicio recibido, constituyendo una medida de la calidad del servicio.

La versión SERVQUAL tomada proviene de la investigación de Monchón y Montoya modificada por las autoras y trabajadoras del Hospital Regional Docente Las Mercedes.<sup>39</sup>

El instrumento consta de 22 ítems, divididos en cinco dimensiones que a su vez, están estructuradas de la siguiente manera: 5 ítems pertenecen a la dimensión fiabilidad, 4 ítems a la dimensión seguridad, 4 ítems a la dimensión capacidad de respuesta, 5 ítems a la dimensión empatía y por último 4 ítems a la dimensión elementos tangibles. La calificación tiene una escala del 1 al 7 siendo la puntuación 1 extremadamente malo y la puntuación 7 extremadamente bueno.

Luego de finalizada la recolección de datos en cada una de las encuestas, los resultados fueron tabulados en una hoja de Excel para posteriormente obtener la fiabilidad de la misma utilizando la fórmula alfa de Cronbach que se muestra a continuación:

$$\alpha = \frac{K}{K - 1} \left( 1 - \frac{\sum V_i}{V_t} \right)$$

Dónde:

$\alpha$  = coeficiente de Alfa Cronbach

K = el número de ítems

$\sum V_i$  = Sumatoria de varianza de los ítems

$V_t$  = Varianza de la suma de las ítems

#### 4.6 Análisis y procesamiento de datos

La recolección de datos a través de la encuesta SERVQUAL modificada se aplicó a 58 pacientes que ingresaron por primera vez al servicio de emergencia adultos de la clínica Jesús del Norte - Lima

y que permanecieron en los tópicos de observación para recibir la atención correspondiente.

De esta manera, se solicitó a los pacientes su participación considerando los criterios de inclusión para el estudio, se les presentó la hoja de consentimiento informado en la que se detalla el objetivo de la investigación y la información adecuada sobre el trabajo de investigación, solicitando finalmente la firma del mismo para concretar la participación del paciente.

Posteriormente, se tomó en cuenta una de las 5 brechas establecidas por el modelo SERVQUAL<sup>40</sup> para analizar e interpretar la información obtenida en el presente estudio de investigación (obtener resultados de insatisfacción o satisfacción del paciente, tanto de forma general como de forma particular teniendo en cuenta cada una de las dimensiones de percepción y expectativa del paciente).

A. **Brecha 1:** evalúa las diferencias entre las expectativas del cliente y la percepción que el personal tiene sobre las expectativas del consumidor

B. **Brecha 2:** ocurre entre la percepción que el gerente tiene de las expectativas del cliente.

C. **Brecha 3:** diferencia entre las especificaciones de calidad del servicio y el servicio realmente entregado

D. **Brecha 4:** se produce cuando al consumidor se le promete una cosa, pero se le da otra.

**La Brecha 5 es causada por las cuatro anteriores**

E. **Brecha 5:** con esta brecha se obtiene la diferencia entre las expectativas que tenían los clientes antes de ser atendidos y la percepción que obtienen una vez recibida la misma. De esta manera, la brecha n°5 será la utilizada en esta investigación.

Teniendo en cuenta la brecha n° 5, se obtendrá el nivel de satisfacción e insatisfacción del paciente con la fórmula P -E, donde:

P= percepción del paciente

E= expectativa del paciente

Así pues, si:

$P - E \geq 0$        $\longrightarrow$                       pacientes satisfechos

$P - E < 0$        $\longrightarrow$                       pacientes insatisfechos

De esta manera, se conocerá el nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en el servicio de emergencia de la Clínica Jesús del Norte, además de la percepción que tendrán después de haber tendido su atención correspondiente.

## V. RESULTADOS

### 5.1 Resultados descriptivos

Durante el mes de Enero del año 2020, se obtuvo información de 58 pacientes atendidos en el servicio de emergencia adulto de la Clínica Jesús del Norte - Lima, referido al nivel de satisfacción sobre el cuidado enfermero con los resultados que se muestran a continuación:

**Tabla 5.1.1**

**Nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en el servicio de Emergencia Adulto de la Clínica Jesús del Norte – Lima 2020**

<b>Nivel de Satisfacción</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Insatisfechos	14	24.13%
Satisfechos	44	75.87%
Total	58	100%

**Fuente:** cuestionario aplicado a los pacientes atendidos en el servicio de emergencia adulto de la Clínica Jesús del Norte

De forma general, en la tabla 5.1.1 se puede observar que el 75.86% de pacientes atendidos en el servicio de emergencia adulto se mostraron satisfechos con la atención de enfermería durante su estancia en el tópico de observación, mientras que el 24.13% se mostraron insatisfechos. Por lo que la gran mayoría de usuarios encuestados volverían a asistir a dicho servicio para poder ser atendidos según sus necesidades.

**Tabla 5.1.2**

**Nivel de satisfacción en la dimensión fiabilidad respecto a la expectativa y percepción de los pacientes atendidos en el servicio de Emergencia Adulto de la Clínica Jesús del Norte - Lima 2020.**

<b>DIMENSIÓN FIABILIDAD</b>		
<b>Nivel de Satisfacción</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Satisfecho	53	91.38%
Insatisfecho	5	8.62%
Total	58	100%

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los pacientes atendidos en el servicio de emergencia adulto de la Clínica Jesús del Norte

En la tabla 5.1.2 se puede apreciar que del 100% de los pacientes atendidos en el servicio de emergencia adulto de la Clínica Jesús del Norte, para la dimensión fiabilidad, el 91,38% se encuentra satisfecho tras la atención recibida por el personal de enfermería, por lo que volverían a confiar en los sanitarios que lo atendieron y cuidaron en dicho servicio. Mientras que el 8,62% refiere encontrarse insatisfecho tras su paso por el área de emergencia.

**Tabla 5.1.3**

**Nivel de satisfacción en la dimensión capacidad de respuesta respecto a la expectativa y percepción de los pacientes atendidos en el servicio de Emergencia Adulto de la Clínica Jesús del Norte - Lima 2020.**

<b>DIMENSIÓN CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>		
<b>Nivel de Satisfacción</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Satisfecho	53	91.38%
Insatisfecho	5	8.62%
Total	58	100%

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los pacientes atendidos en el servicio de emergencia adulto de la Clínica Jesús del Norte

En la tabla 5.1.3 se puede observar que del 100% de los pacientes atendidos en el servicio de emergencia adulto de la Clínica Jesús del Norte durante el mes de Enero del 2020, el 91.38% de los pacientes comentan estar satisfechos en cuanto la atención brindada, relacionada con la dimensión de capacidad de respuesta; mientras el 8.62% refieren no estar satisfechos, esperando la mejora de la atención para dicha dimensión. De esta manera, los usuarios satisfechos por la atención indican que la respuesta por parte de enfermería fue rápida, adecuada y oportuna.

**Tabla 5.1.4**

**Nivel de satisfacción en la dimensión seguridad respecto a la expectativa y percepción de los pacientes atendidos en el servicio de Emergencia Adulto de la Clínica Jesús del Norte - Lima 2020**

<b>DIMENSIÓN SEGURIDAD</b>		
<b>Nivel de Satisfacción</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Satisfecho	53	91.38%
Insatisfecho	5	8.62%
Total	58	100%

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los pacientes atendidos en el servicio de emergencia adulto de la Clínica Jesús del Norte

En la tabla 5.1.4, relacionada con la dimensión seguridad, se puede evidenciar que del 100% de los pacientes atendidos en el servicio de emergencia adulto de la clínica Jesús del Norte, el 91,38% indica estar satisfecho con los cuidados recibidos, ya que se pudo solucionar la dolencia o patología por la que acudían al área de emergencia, mientras que el 8,62% refiera encontrarse insatisfecho, y esperan la mejora de esta dimensión.



**Tabla 5.1.5**

**Nivel de satisfacción en la dimensión empatía respecto a la expectativa y percepción de los pacientes atendidos en el servicio de Emergencia Adulto de la Clínica Jesús del Norte - Lima 2020.**

<b>DIMENSIÓN EMPATÍA</b>		
<b>Nivel de Satisfacción</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Satisfecho	54	93.10%
Insatisfecho	4	6.90%
Total	58	100%

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los pacientes atendidos en el servicio de emergencia adulto de la Clínica Jesús del Norte

En la tabla 5.1.5, que hace referencia a la dimensión empatía, se puede observar que el 93,10% de los pacientes atendidos en el tópico de observación del servicio de emergencia de la Clínica Jesús del Norte, manifiestan estar satisfechos con la atención brindada; ya que refieren haberse sentido cómodos con la amabilidad, respeto y paciencia con el que se les trató; mientras que el 6,90% indican su insatisfacción o incomodidad durante su permanencia en dicha área.

**Tabla 5.1.6**

**Nivel de satisfacción en la dimensión elementos tangibles respecto a la expectativa y percepción de los pacientes atendidos en el servicio de Emergencia Adulto de la Clínica Jesús del Norte - Lima 2020.**

<b>DIMENSIÓN ASPECTOS TANGIBLES</b>		
<b>Nivel de Satisfacción</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Satisfecho	45	77.59%
Insatisfecho	13	22.41%
Total	58	100%

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los pacientes atendidos en el servicio de emergencia adulto de la Clínica Jesús del Norte

En la tabla 5.1.6, relacionada con la dimensión aspectos tangibles, se puede observar que el 77,59% de los pacientes atendidos en el servicio de emergencia de la Clínica Jesús del Norte se encuentran satisfechos con los cuidados recibidos por el personal de enfermería, con la infraestructura con de la institución, y con los equipos y demás material tecnológico con los que cuentan. No obstante, el 22,41% refiere no estar satisfecho con los cuidados.

## 5.2 Otro tipo de resultados estadísticos

**Tabla 5.2.1**

**Medias de las dimensiones relacionadas con las expectativas y percepciones de los pacientes atendidos en el servicio de emergencia de la clínica Jesús del Norte, 2020**

<b>MEDIA</b>	<b>PERCEPCION</b>	<b>EXPECTATIVA</b>
Fiabilidad	28.68	28.21
Capacidad y Respuesta	15.72	15.77
Seguridad	22.68	22.77
Empatia	29.29	29.25
Elementos tangibles	28.86	27.41

En la tabla 5.2.1 se pueden apreciar la media de cada una de las dimensiones pertenecientes tanto a la expectativa como a la percepción de cada uno de los pacientes atendidos en el servicio emergencia de la clínica Jesús del Norte en enero del 2020.

Así pues, se aprecia que tanto los valores o extremos de las expectativas y percepciones que tienen los usuarios son evidentemente distantes. De esta manera, los extremos de la percepción oscilan entre el 15,72 hasta el 29,29; mientras que los valores de la expectativa varían entre el 15,77 hasta el 29,25.

También se observa que hay una gran relación entre las dimensiones de ambas variables, a excepción de la dimensión elementos tangibles, donde hay exactamente 1.45 puntos de diferencia entre lo que el paciente espera (27.41) y lo que el paciente recibe (28.86). Por tanto, se puede deducir que los pacientes reciben una atención muy semejante a lo que ellos tienen como expectativa al llegar al servicio de Emergencia adulto de la clínica Jesús del Norte.

## VI. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

### 6.1 Contrastación de los resultados con otros estudios similares

En la actualidad, existen diversas investigaciones que han sido realizadas con la finalidad de medir la satisfacción de los pacientes que han sido atendidos en los diferentes servicios de emergencia de un hospital o clínica; que casi siempre están en relación a la calidad del servicio que se presta.

De esta manera, el uso del instrumento SERVQUAL nos ha permitido conocer la satisfacción que han tenido los pacientes atendidos en el servicio de emergencia de la Clínica Jesús del Norte, pudiendo conocer tanto la expectativa con la que llegaban como la percepción que tuvieron después de ser atendidos en nuestro servicio. Conocer la satisfacción del usuario nos permitirá, por tanto, conocer la relación entre el servicio brindado, el paciente y el personal sanitario que lo atendió.

Así pues, para dar respuesta al objetivo general de esta investigación, se tendrán en cuenta los resultados que se obtuvieron tras aplicarse la encuesta a los pacientes que fueron atendidos en el servicio de emergencia de la clínica Jesús del Norte en enero del 2020. Obteniéndose así, según la tabla 5.1, que el 75,87% de los pacientes se encuentran satisfechos tras la atención recibida por el personal de enfermería durante su estancia en el tópico de observación; mientras que el 24,13% de los pacientes mostraron su insatisfacción tras ser atendidos.

Mejía y Rivera, con su investigación realizada en el Hospital Regional Docente Las Mercedes de Chiclayo en Marzo del 2016, muestran que el 46% de los pacientes atendidos refieren estar satisfechos con la atención recibida por el personal de enfermería, el 29% considera

que la atención aún está por mejorar y el 25% refiere estar insatisfecho después de su atención.

Huerta, por su parte, con su estudio realizado en el Hospital Nacional Arzobispo Loayza en enero del 2015 da a conocer que el 92,3% de los pacientes atendidos en el servicio de emergencia se encuentran satisfechos mientras que el 7,7% muestran su insatisfacción.

Yupanqui y Chico, con su investigación realizada en la clínica Peruano Americana durante el periodo de Junio-Agosto del 2014, proyectan que el 48.8% de los pacientes se encuentran satisfechos, el 38,2% regularmente satisfechos y el 13% insatisfechos tras ser evaluados y atendidos en el servicio de emergencia.

Así pues, comparando nuestra investigación con los otros tres estudios mencionados, podemos deducir que la satisfacción del paciente en el servicio de emergencia adulto de la Clínica Jesús del Norte, puede mejorar aún más, ya que se encuentra por debajo de las atenciones brindadas por el Hospital Nacional Arzobispo Loayza (92,3% de satisfacción) y de la Clínica Peruano Americana (87% de satisfacción). Superando sólo al Hospital Regional Docente Las Mercedes que cuenta con un 46% de satisfacción de sus pacientes.

Por otro lado, para dar respuesta a los objetivos específicos, daremos a conocer los resultados obtenidos en cada una de las dimensiones estudiadas con anterioridad.

Así pues, la dimensión fiabilidad evidencia un 91,38% de usuarios satisfechos que fueron atendidos en el servicio de emergencia de la Clínica Jesús del Norte en enero del 2020. Este resultado es mayor que el 68% obtenido en la Emergencia del Hospital Regional Las Mercedes en el 2016 y que el 88,7% de la Emergencia de la clínica Peruano Americana en el 2014. Sólo por debajo del 94,8% de la Emergencia del Hospital Nacional Arzobispo Loayza en el 2015.

La dimensión capacidad de respuesta, al igual que la dimensión fiabilidad, presenta un 91,38% de pacientes satisfechos que fueron atendidos en la Emergencia de la clínica Jesús del Norte. Este resultado supera con creces al 9% de satisfacción obtenido por la Emergencia del Hospital Regional Las Mercedes. Por encima también del 76,7% que obtuvieron en el Hospital Nacional Arzobispo Loayza y del 80,3% de la clínica Peruano Americana.

En cuanto la dimensión seguridad, se observa que el 91,38% de los pacientes atendidos en la emergencia adulto de la clínica Jesús del Norte se encuentran satisfechos tras la atención y confianza brindada por el personal de enfermería, delante del 47% obtenido por el Hospital Regional La Mercedes y del 89,6% del Hospital Nacional Arzobispo Loayza. Sin embargo, al compararlo con la clínica Peruano Americana, nos damos cuenta que se encuentra por debajo de ésta; ya que dicho servicio de emergencia supera a la clínica Jesús del Norte con un 94,3% de satisfacción en la dimensión seguridad.

Dentro de la dimensión empatía, se evidencia que un 93,10% de los usuarios se encuentran satisfechos con la atención brindada por el personal de enfermería durante su estancia en el tópico de observación de emergencia. A su vez, esta misma dimensión es la que mayor porcentaje de pacientes satisfechos presentó. Frente a los demás estudios, se puede apreciar que la clínica Jesús del Norte en el servicio de emergencia supera a las demás entidades dentro de esta dimensión; enfrentándose al 64% del Hospital Regional Docente Las Mercedes, al 89,6% del Hospital Nacional Arzobispo Loayza y al 86,8% de la clínica Peruano Americana.

Finalmente tenemos la dimensión aspectos tangibles, con un porcentaje de satisfacción del 77,59%, una de las más bajas dentro de las dimensiones estudiadas. Dicha dimensión hace frente al 84,5% del Hospital Nacional Arzobispo Loayza y al 84,2% de la

clínica Peruano Americana; superando tan solo al Hospital Regional Docente Las Mercedes que cuenta con un 46% de satisfacción por parte de sus pacientes.

## **6.2 Responsabilidad ética**

Las autoras de esta investigación nos responsabilizamos plenamente por la información emitida en este informe. Resaltando que los datos obtenidos de las diversas encuestas realizadas en el servicio de emergencia adulto de la Clínica Jesús del Norte son plenamente verdaderas, los cuales podrán servir en un futuro para poder realizar comparaciones con demás estudios relacionados con la temática tratada, buscando así mejorar la satisfacción de los pacientes que son atendidos en el servicio de emergencia de cualquier centro hospitalario.

## CONCLUSIONES

1. El 75.87% de los pacientes del servicio de emergencia adulto de la clínica "Jesús del Norte" atendidos en los meses de enero, manifiesta que su satisfacción con respecto al cuidado brindado por el profesional de enfermería es aceptable. Mientras el 24.13% manifestaron estar insatisfechos.
2. Para la dimensión fiabilidad, el 91.38% de los usuarios encuestados opinan estar satisfechos, mientras que el 8.62% manifiestan estar insatisfechos.
3. En cuanto la dimensión capacidad de respuesta, el 91.38% de los pacientes encuestados en el servicio de emergencia adulto refiere estar satisfecho. El 8.62% manifiesta que esta dimensión, relacionada con el profesional de enfermería, debería mejorar.
4. En la dimensión seguridad, el 91,38% de las personas atendidas consideran que están satisfechos con la atención brindada, mientras que el 8.62% manifiesta estar insatisfecho.
5. El 93.10% de los pacientes encuestados para la dimensión empatía, opinan encontrarse satisfechos. Mientras que el 6.90% manifiesta que su nivel de satisfacción está en proceso de mejorar.
6. El 77.59% de los pacientes encuestados en relación a la dimensión aspectos tangibles opina que su nivel de satisfacción es aceptable. Mientras que el 22.41% manifiesta estar insatisfecho.



## RECOMENDACIONES

1. Realizar estudios similares en otras instituciones privadas o estatales con características diferentes.
2. Profundizar más el estudio incluyendo las variables sociodemográficas, tanto del paciente como de la enfermera para permitir una mejora en los diferentes servicios de las instituciones privadas y públicas.
3. Es importante que los jefes (as) del departamento de enfermería puedan hacer uso de estos conocimientos referente a la satisfacción del paciente sobre el cuidado de enfermería ya que se puede convertir en un tema para la investigación, que merecen ser estudiados; además adaptarlo a diferentes servicios para una mejora institucional.
4. Los resultados obtenidos deben ser difundidos y compartidos para ser usados por otros administradores de los diferentes servicios de enfermería y de esta manera buscar estrategias y oportunidades para ofrecer y asegurar la satisfacción de los pacientes y familiares en los diferentes servicios de las instituciones privadas y públicas.

## REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

1. Mira, J., Rodríguez-Marín, J., Peset, R. and Ybarra, J., 2002. Causas de satisfacción y de insatisfacción de los pacientes en hospitales y Atención Primaria. *Revista de Calidad Asistencial*, (17), pp.273-283.
2. Velandia, F., Ardón, N. and Jara, M., 2007. Satisfacción y calidad: análisis de la equivalencia o no de los términos. *Revista Gerencia y Salud*, [online] (13),pp.139-168.Disponible en: <<http://www.scielo.org.co/pdf/rgps/v6n13/v6n13a08.pdf>> [Revisado: 11 Febrero 2020].
3. Ley N° 26842, del 15 de Julio de 2005. MINSA, Ley General de Salud.
4. Mejía, D. y Rivera, O., 2016. Nivel De Satisfacción Sobre El Cuidado Enfermero De Los Pacientes Atendidos En El Servicio De Emergencia Del Hospital Regional Docente Las Mercedes. Licenciatura en Enfermería. Universidad Señor de Sipán.
5. Febré, N., Mondaca, K., Méndez, P. and Badilla, V., 2018. Calidad en enfermería: su gestión, implementación y medición. *Revista Médica Clínica Las Condes*, (3), pp.278-287.
6. Hernández, M., Ochando, A., Mora, J., Lorenzo, S. and López, K., 2005. Satisfacción del paciente en una Unidad de Hemodiálisis: objetivo de calidad asistencial en enfermería. *Revista Sendes*, (2), pp.20-99.
7. Secretaria de Salud. Comisión Institucional de Enfermería. Evaluación Sistematizada de la calidad de los servicios de enfermería, 2002. Colegio de Enfermeros del Perú. Boletín informativo N°001. Lima. 2001. Pág. 8.Becerra, Armando; Sectores Sociales y la Atención de Salud. Perú. UNMSM. Pág38
8. Mira, J. and Aranaz, J., 2000. La satisfacción del paciente como una medida del resultado de la atención sanitaria. *Revista Clínica Médica*, [online] (3), pp.26-33. Disponible en:

9. <[http://calite-revista.umh.es/indep/web/satisf\\_paciente.pdf](http://calite-revista.umh.es/indep/web/satisf_paciente.pdf)> [Revisado: 5 Abril 2020].
10. Kruk, M., Gage, A., Jordan, K., Leslie, H. and Rader.DeWan, S., 2018. Sistemas de salud de alta calidad en el área de los Objetivos de Desarrollo Sostenible: es hora de una revolución. In: *The Lancet Global Health Commission*, 18th ed. Boston: Elsevier, pp.1-3.
11. National quality policy and strategy. World Health Organization. <https://translate.google.com/translate?hl=es&sl=en&u=https://www.who.int/servicedeliverysafety/areas/qhc/nqps/en/&prev=search>
12. Organización Panamericana de la Salud, 2002. *Calidad De Los Servicios De Salud En América Latina Y El Caribe: Desafíos Para La Enfermería*. Brasil, pp.1-59.
13. MINSA Gobierno del Perú.  
[http://bvs.minsa.gob.pe/local/dgsp/000\\_SGCALIDAD-2.pdf](http://bvs.minsa.gob.pe/local/dgsp/000_SGCALIDAD-2.pdf) Ministerio de Salud. Sistema de Gestión de la Calidad en Salud. Dirección de Calidad en Salud. Perú.
14. Huerta, E., 2015. Nivel De Satisfacción De Los Usuarios Atendidos En El Tópico De Medicina Del Servicio De Emergencia Del Hospital Nacional Arzobispo Loayza. Licenciatura. Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
15. Joint Commission International. Clínica Jesús del Norte. <https://www.jesusdelnorte.com.pe/joint-commission-international/#1474732159831-380bfb22-9a1a>. 2018.
16. Pintado, M., 2017. Calidad De La Atención Y Su Relación Con La Satisfacción De Los Usuarios Del Servicio De Emergencia Del Hospital Regional Docente De Trujillo. Maestría. Universidad César Vallejo.
17. Boza, B., 2017. Satisfacción Del Usuario Externo De Emergencia En Un Hospital Nacional De Lima. Maestría. Universidad César Vallejo.
18. Falta link

19. Mejía, D. and Rivera, O., 2016. Nivel De Satisfacción Sobre El Cuidado Enfermero De Los Pacientes Atendidos Del Hospital Regional Docente Las Mercedes. Licenciatura. Universidad Señor de Sipán.
20. Briceño, M., 2015. Calidad De Servicio Y Satisfacción De Usuarios Del Centro De Urgencias Y Emergencias Sociales INABIF. Maestría. Universidad César Vallejo.
21. Huerta, E., 2015. Nivel De Satisfacción De Los Usuarios Atendidos En El Tópico De Medicina Del Servicio De Emergencia Del Hospital Nacional Arzobispo Loayza. Licenciatura. Universidad Mayor de San Marcos.
22. Barrientos, R., Quezada, L. and Verástegui, M., 2015. Calidad Del Cuidado De Enfermería Y La Satisfacción Del Paciente Del Servicio De Emergencia De La Clínica Virgen Del Rosario. Especialidad. Universidad Nacional del Callao.
23. Vizcaíno, A., Vizcaíno, V. and Fregoso, G., 2018. Análisis de la satisfacción del paciente del servicio de urgencias en un hospital público de Jalisco. In: 18th ed. Jalisco: Horizonte Sanitario, pp.27-36.
24. López, R., 2019. Tiempo De Espera En La Atención De Pacientes Con Tuberculosis Extremadamente Resistente En El Hospital Nacional Hipólito Unanue. Maestría. Universidad César Vallejo.
25. Canzio, C., 2019. Relación Entre Calidad De Servicio Y Satisfacción Del Usuario De Emergencia De Hospitales Públicos De Lima Este. Licenciatura. Universidad San Ignacio de Loyola.
26. Castelo, W., Castelo, A. and Rodríguez, J., 2016. Satisfacción de pacientes con atención médica en emergencias. Revista Cubana de Enfermería, [online] (3), pp.4-9. Disponible en: <25.http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\_arttext&pid=S0864-03192016000300007> [Revisado: 12 Marzo 2020].
27. Fontova, A., 2015. Estudio De La Satisfacción De Pacientes Y Profesionales En Un Servicio De Urgencias Hospitalario. Doctorado. Universidad de Girona.

28. ESAN Business. Los diferentes conceptos de calidad en salud. Esan.edu.pe.<https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2016/05/los-diferentes-conceptos-de-calidad-en-salud/>
29. Torres, M. and Vásquez, C., 2015. Modelos de evaluación de la calidad del servicio: caracterización y análisis. In: 35th ed. Venezuela: Compendium, pp.57-76.
30. Donabedian A. Evaluación de la calidad de la atención médica. En: OPS/OMS, editores. Investigaciones sobre servicios de salud: una antología. Washington D.C.:OPS/OMS ;1992.p.382-404. (Publicación Científica; 534).
31. Milano, K., Miritz, A., Rutz, A. and Buss, M., 2011. El cuidado de enfermería desde el modelo de Nightingale: a propósito de un caso. *Revista Internacional de enfermería basada en la evidencia*, [online] (36). Available at: <<http://www.index-f.com/evidencia/n36/ev7618.php>> [Revisado: 7 Marzo 2020].
32. Camina, M., 2012. Florence Nightingale. [Blog] *El Cuidado*, Disponible en: <<http://teoriasdeenfermeriauns.blogspot.com/2012/06/florence-nightingale.html>> [Revisado: 12 Marzo 2020].
33. Hardy, G., West, M. and Hill, F., 1996. Components and predictors of patient satisfaction. In: *Health Psychology*, 1st ed. Londres, pp.65-85.
34. Dufrene, R., 2013. An evaluation of a patient satisfaction survey: validity and reliability. *Revista Elsevier*, (23), pp.293-300.
35. Feldman, L., Vivas, E., Lugli, Z., Álvarez, V., Pérez, M. and Bustamante, S., 2007. La satisfacción del paciente hospitalario: una propuesta de evaluación. In: 33rd ed. Caracas, pp.133-140.
36. MINSA. Norma técnica de los servicios de emergencia de hospitales del Sector Salud NT N° MINSA/DGSP V.01 2004 Disponible en: [http://www.disaster-info.net/PEDSudamerica/leyes/leyes/surmerica/peru/salud/NRMA\\_TECNICA.pdf](http://www.disaster-info.net/PEDSudamerica/leyes/leyes/surmerica/peru/salud/NRMA_TECNICA.pdf)

37. El Modelo SERVQUAL de Calidad de Servicio - Aiteco.com.  
<https://www.aiteco.com/modelo-servqual-de-calidad-de-servicio/>.  
Aiteco consultores. 2019.
38. Monje, C., 2011. *Metodología De La Investigación: Cuantitativa Y Cualitativa*. [libro electrónico] Colombia, pp.10-12. Disponible en:  
<<https://www.uv.mx/rmipe/files/2017/02/Guia-didactica-metodologia-d-e-la-investigacion.pdf>> [Revisado: 10 Abril 2020].
39. Dávila, G., 2006. El razonamiento deductivo e inductivo dentro del proceso de investigación en ciencias sociales y experimentales. *Revista de educación Laurus*, (12), pp.180-205.
40. Monchón P. Montoya Y. Nivel de calidad del cuidado enfermero desde la percepción del usuario, Servicio de Emergencia. Hospital III-EsSalud Chiclayo, 2013. [Tesis Internet] Repositorio de Tesis Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Disponible en:  
[http://tesis.usat.edu.pe/jspui/bitstream/123456789/196/1/TL\\_Monchon PalaciosPaola\\_MontoyaGarciaYasmin.pdf](http://tesis.usat.edu.pe/jspui/bitstream/123456789/196/1/TL_Monchon_PalaciosPaola_MontoyaGarciaYasmin.pdf). Acceso el 10 de abril de 2020
41. Matsumoto, R., 2014. Desarrollo del Modelo Servqual para la medición de calidad del servicio en la empresa de publicidad Ayuda Experto. In: 34th ed. Cochabamba.

# ANEXOS

## ANEXO 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA

**Satisfacción del paciente sobre el cuidado enfermero en el servicio de Emergencia adulto de la Clínica Jesús del Norte.  
Enero - 2020, Lima**

Problema	Objetivo	Variable	Dimensiones	Indicadores	Índices
¿Cuál es el nivel de satisfacción del paciente sobre los cuidados de enfermería en el área de emergencia adulto de la Clínica Jesús del Norte, enero 2020 – Lima?	<p><b>Objetivo General</b> Determinar el nivel de satisfacción del paciente sobre los cuidados de enfermería en el área de emergencia adulto de la Clínica Jesús del Norte, enero 2020 – Lima</p> <p><b>Objetivos Específicos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Identificar el nivel de satisfacción del paciente sobre los cuidados de enfermería en la dimensión fiabilidad en el área de emergencia adulto de la Clínica Jesús del Norte, enero 2020 – Lima.</li> <li>- Identificar el nivel de satisfacción del paciente sobre los cuidados de enfermería en la dimensión capacidad de respuesta en el área de emergencia adulto de la Clínica Jesús del Norte,</li> </ul>	Satisfacción del Paciente	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Fiabilidad</li> <li>- Capacidad de Respuesta</li> <li>- Seguridad</li> <li>- Empatía</li> <li>- Aspectos Tangibles</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Atención rápida</li> <li>- Buena comunicación</li> <li>- Respuestas adecuadas a sus interrogantes</li> <li>- Mostrar seguridad al atender al paciente</li> <li>- Generar confianza entre el enfermero y el paciente</li> <li>- Trato amable y cálido hacia el paciente</li> <li>- Adecuada infraestructura de la institución.</li> <li>- Buen manejo de equipos tecnológicos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Satisfecho</li> <li>- Insatisfecho</li> <li>- Satisfecho</li> <li>- Insatisfecho</li> <li>- Satisfecho</li> <li>- Insatisfecho</li> <li>- Satisfecho</li> <li>- Insatisfecho</li> </ul>



	<p>enero 2020 – Lima.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Identificar el nivel de satisfacción del paciente sobre los cuidados de enfermería en la dimensión seguridad en el área de emergencia adulto de la Clínica Jesús del Norte, enero 2020 – Lima.</li> <li>- Identificar el nivel de satisfacción del paciente sobre los cuidados de enfermería en la dimensión empatía en el área de emergencia adulto de la Clínica Jesús del Norte, enero 2020 – Lima.</li> <li>- Identificar el nivel de satisfacción del paciente sobre los cuidados de enfermería en la dimensión aspectos tangibles en el área de emergencia adulto de la Clínica Jesús del Norte, enero 2020 – Lima.</li> </ul>				
--	---	--	--	--	--

## ANEXO 2: INSTRUMENTOS VALIDADOS

<b>EXPECTATIVAS</b>														
Estimado paciente, en primer lugar, le pedimos calificar según sus expectativas, la atención que espera recibir en el servicio de Emergencia Adulto de la Clínica Jesús del Norte.														
Utilice una escala numérica del 1 al 7. Considere 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación.														
N	Preguntas						1	2	3	4	5	6	7	
1	E	Que los pacientes sean atendidos inmediatamente a su llegada al establecimiento de salud, sin importar su condición socio económica.												
2	E	Que la atención en emergencia se realice considerando la gravedad de salud del paciente.												
3	E	Que la atención en emergencia participe el personal de enfermería.												
4	E	Que el personal de enfermería mantenga suficiente comunicación con usted para explicarle el seguimiento de su problema de salud.												
5	E	Que el personal de enfermería mantenga suficiente comunicación con sus familiares para explicarle el seguimiento de su problema de salud.												
6	E	Que la gestión del personal de enfermería para la disposición de camas sea rápida y precisa.												
7	E	Que el personal de enfermería se encargue del recojo de análisis y pruebas de laboratorio de manera oportuna y en el momento correcto.												
8	E	Que el personal de enfermería se encargue del recojo de exámenes radiológicos de manera oportuna y en el momento correcto.												
9	E	Que el personal de enfermería le brinde el tiempo necesario para contestar sus dudas y preguntas sobre su problema de salud.												
10	E	Que durante su atención en emergencia se respete su privacidad												
11	E	Que el personal de enfermería realice un examen físico completo y minucioso que aporte a la solución del problema de salud por el cual usted está pasando.												
12	E	Que el problema de salud por el cual será atendido se resuelva o mejore.												
13	E	Que la enfermera lo trate con amabilidad.												
14	E	Que la enfermera lo trate con respeto.												
15	E	Que la enfermera lo trate con paciencia.												
16	E	Que el personal de enfermería le muestre interés para solucionar cualquier dificultad que se presente durante su atención.												
17	E	Que usted comprenda la explicación que el personal de enfermería le da sobre su problema de salud o algún proceso, tratamiento o trámite a realizar.												
18	E	Que los carteles, letreros y fichas de los servicios de emergencia sean adecuados para orientar a los pacientes.												
19	E	Que el servicio de emergencia cuente con personal para orientar a los pacientes.												
20	E	Que el personal de enfermería cuente con los conocimientos necesarios para el buen manejo y uso de equipos y materiales para su atención												
21	E	Que los ambientes del servicio de emergencia sean limpios												
22	E	Que los ambientes del servicio de emergencia sean cómodos												

PERCEPCIONES									
En segundo lugar, califique las percepciones que se refieren a como usted HA RECIBIDO, la atención en el servicio de Emergencia Adulto de la clínica Jesús del Norte. Utilice una escala numérica del 1 al 7. Considere 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación									
N		Preguntas	1	2	3	4	5	6	7
1	P	¿Fue atendido inmediatamente a su llegada al establecimiento de salud, sin importar su condición socio económica?							
2	P	¿Fue atendido considerando la gravedad de su salud?							
3	P	¿En su atención en emergencia fue participe el personal de enfermería?							
4	P	¿El personal de enfermería mantuvo suficiente comunicación con usted para explicarle el seguimiento de su problema de salud?							
5	P	¿El personal de enfermería mantuvo suficiente comunicación con sus familiares para explicarle el seguimiento de su problema de salud?.							
6	P	¿La gestión del profesional de enfermería para la disposición de camas fue rápida y precisa?							
7	P	¿El personal de enfermería se encargó del recojo de resultados de exámenes auxiliares de manera oportuna y en el momento correcto?							
8	P	¿El personal de enfermería se encargó del recojo de exámenes radiológicos de manera oportuna y en el momentos correcto?							
9	P	¿El personal de enfermería le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud?							
10	P	¿Durante su atención en emergencia se respetó su privacidad?							
11	P	¿El personal de enfermería realizó un examen físico completo y minucioso que aportó a la solución del problema de salud por el cual usted está pasando?							
12	P	¿El problema de salud por el cual fue atendido se resolvió o mejoró?							
13	P	¿La enfermera lo trató con amabilidad?							
14	P	¿El personal de enfermería de emergencia lo trató con respeto?							
15	P	¿El personal de enfermería la de emergencia lo trato de paciencia?							
16	P	¿El personal de enfermería de emergencia le mostró interés para solucionar cualquier dificultad que se presentó durante su atención?							
17	P	¿Usted comprendió la explicación que el personal de enfermería le dio sobre su problema de salud o algún proceso, tratamiento o trámite a realizar?							
18	P	¿Los carteles, letreros y fichas de los servicios de emergencias están adecuados para orientar a los pacientes ?							
19	P	¿El servicio de emergencia cuenta con personal para orientar a los pacientes?							
20	P	¿El personal de enfermería cuenta con los conocimientos necesarios para el buen manejo y uso de equipos y materiales para su atención?							
21	P	¿Los ambientes del servicio de emergencia son limpios?							
22	P	¿Los ambientes del servicio de emergencia son cómodos?							



### ANEXO 3

#### ACTA DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA LA INVESTIGACION

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 DEL PACIENTE SOBRE EL CUIDADO ENFERMERO EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA ADULTO DE LA CLÍNICA JESÚS DEL NORTE, ENERO 2020. LIMA”**. Que tiene como objetivo principal determinar el nivel de satisfacción de los pacientes en el área de emergencia adulto de la Clínica Jesús del Norte, frente al cuidado de enfermería en el mes de Enero2020 Lima

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

\_\_\_\_\_  
Investigadores Responsables

\_\_\_\_\_  
Paciente Participante

### ANEXO 4 : BASE DE DATOS

Número de encuestados	EXPECTATIVAS																										
	1	2	3	4	5	Σ ÍTEMS	6	7	8	Σ ÍTEMS	9	10	11	12	Σ ÍTEMS	13	14	15	16	17	Σ ÍTEMS	18	19	20	21	22	Σ ÍTEMS
1	6	6	7	5	5	29	5	5	5	15	5	6	6	5	22	7	7	7	5	6	32	4	5	6	6	5	26
2	5	4	5	6	6	26	5	4	4	13	6	7	6	6	25	6	6	6	4	7	29	4	4	6	5	4	23
3	6	5	6	5	4	26	6	6	6	18	7	5	5	6	23	5	6	7	5	6	29	4	5	7	5	5	26
4	5	5	7	6	5	28	6	5	5	16	6	6	4	5	21	6	6	5	6	7	30	3	6	6	6	6	27
5	4	4	6	5	6	25	6	4	4	14	5	6	4	4	19	7	6	5	5	6	29	5	5	6	5	5	26
6	6	5	7	6	5	29	7	5	5	17	6	7	6	6	25	5	7	6	5	5	28	3	4	5	6	7	25
7	5	5	6	5	4	25	7	4	4	15	5	5	5	7	22	6	7	5	5	6	29	4	6	7	7	3	27
8	4	4	7	5	6	26	6	3	3	12	7	6	5	5	23	6	5	7	4	7	29	5	5	6	6	4	26
9	5	5	6	6	5	27	3	5	5	13	5	5	6	6	22	5	7	6	6	6	30	4	4	7	5	5	25
10	6	5	7	7	4	29	4	5	5	14	6	6	6	7	25	7	5	5	5	6	28	5	6	6	7	6	30
11	4	4	7	7	5	27	4	4	4	12	5	7	6	6	24	6	6	7	5	5	29	6	5	7	6	4	28
12	5	5	7	6	5	28	5	5	5	15	6	6	4	6	22	6	6	7	4	7	30	7	4	5	7	5	28
13	6	6	6	7	6	31	7	4	4	15	7	5	7	5	24	5	6	6	5	6	28	4	6	7	7	6	30
14	6	6	6	5	5	28	4	4	4	12	6	5	4	7	22	6	7	6	6	6	31	4	5	6	5	5	25

15	7	6	6	7	4	30	5	5	5	15	5	6	6	6	23	7	5	6	7	7	32	3	6	5	7	5	26
16	5	5	5	7	6	28	7	7	7	21	6	6	5	7	24	6	6	6	5	6	29	5	6	6	6	6	29
17	6	6	5	5	4	26	6	6	6	18	5	7	4	7	23	6	6	6	4	7	29	4	5	6	6	7	28
18	6	6	6	6	7	31	4	5	5	14	6	7	6	6	25	5	6	7	5	6	29	5	4	6	6	5	26
19	6	6	5	6	5	28	7	6	6	19	7	6	5	7	25	6	7	7	4	5	29	4	5	7	6	6	28
20	7	6	7	6	4	30	7	7	7	21	6	7	6	6	25	6	6	6	5	6	29	6	6	7	7	7	33
21	5	5	5	5	7	27	6	4	4	14	6	5	5	5	21	6	6	5	6	5	28	5	5	7	6	4	27
22	6	6	6	6	7	31	5	5	5	15	7	6	6	7	26	6	7	5	6	6	30	7	6	5	6	5	29
23	7	5	7	7	5	31	6	5	6	17	5	7	7	6	25	7	6	6	7	4	30	4	5	5	7	7	28
24	7	4	6	5	7	29	5	5	5	15	6	5	6	7	24	7	7	7	6	5	32	7	5	7	7	6	32
25	6	6	6	6	7	31	5	7	6	18	7	5	7	5	24	7	7	5	6	5	30	2	6	5	5	7	25
26	5	5	6	5	7	28	6	4	4	14	6	5	4	5	20	6	7	6	7	6	32	4	4	6	6	6	26
27	6	6	5	6	7	30	4	3	3	10	5	6	5	6	22	6	6	5	6	7	30	6	5	7	7	7	32
28	5	5	7	5	6	28	5	4	4	13	7	7	6	7	27	7	6	5	5	4	27	5	5	6	6	5	27
29	5	5	6	6	6	28	6	5	5	16	6	5	6	5	22	6	6	7	4	5	28	4	4	5	7	4	24
30	4	4	5	5	5	23	7	3	3	13	6	4	5	6	21	7	7	6	5	5	30	7	5	6	6	5	29

31	6	6	7	5	7	31	5	3	5	13	6	7	5	5	23	7	7	7	4	5	30	5	4	6	6	5	26
32	7	5	6	6	6	30	6	5	7	18	6	5	4	6	21	6	6	6	5	6	29	4	5	6	6	4	25
33	5	4	5	6	5	25	7	4	6	17	5	6	6	7	24	7	7	5	7	7	33	5	5	5	5	5	25
34	6	6	4	7	6	29	5	5	6	16	7	7	5	5	24	6	6	6	6	5	29	7	4	6	6	4	27
35	7	5	5	6	6	29	6	4	7	17	6	5	4	6	21	6	6	6	5	7	30	6	5	7	7	3	28
36	6	4	6	5	7	28	5	5	6	16	7	4	6	6	23	7	7	7	4	6	31	5	3	7	7	5	27
37	7	3	5	7	5	27	6	4	7	17	5	4	7	7	23	6	6	5	6	6	29	4	5	6	6	7	28
38	6	5	6	6	6	29	7	6	6	19	6	5	5	6	22	6	6	6	5	7	30	5	4	5	5	6	25
39	7	4	5	5	7	28	5	5	6	16	7	6	4	5	22	6	6	7	6	6	31	4	4	5	5	7	25
40	6	4	7	6	5	28	6	4	7	17	6	7	4	7	24	7	7	5	5	6	30	6	5	6	6	5	28
41	7	6	6	7	7	33	7	5	7	19	7	5	5	6	23	7	7	7	5	5	31	5	7	7	7	4	30
42	6	5	5	6	5	27	5	4	6	15	5	4	6	6	21	6	6	5	4	6	27	5	5	6	6	6	28
43	5	4	6	5	6	26	6	3	7	16	5	6	4	7	22	7	7	6	7	6	33	4	7	7	7	7	32
44	6	5	5	6	5	27	4	5	6	15	5	5	5	5	20	7	7	5	6	7	32	5	6	5	5	5	26
45	7	5	6	7	4	29	5	6	7	18	6	5	4	6	21	6	6	4	7	5	28	5	5	6	6	6	28
46	6	4	5	5	6	26	6	5	6	17	6	6	5	7	24	5	5	6	4	6	26	4	6	6	6	7	29

47	7	5	5	6	5	28	7	7	7	21	7	5	5	5	22	7	7	5	6	5	30	4	7	7	7	6	31
48	5	6	6	7	7	31	6	6	5	17	6	5	4	6	21	6	6	7	5	7	31	5	5	5	5	5	25
49	5	4	7	5	6	27	5	5	7	17	4	6	6	7	23	7	7	6	5	6	31	3	6	6	6	4	25
50	6	5	5	6	5	27	6	4	6	16	6	7	4	6	23	7	7	5	6	5	30	5	4	6	6	6	27
51	7	6	6	5	4	28	5	5	6	16	4	6	7	6	23	6	6	4	4	5	25	5	5	6	6	6	28
52	6	6	5	6	6	29	5	6	5	16	5	5	6	6	22	5	6	5	4	5	25	6	6	5	5	6	28
53	6	7	6	6	4	29	5	4	6	15	6	5	5	6	22	6	5	5	6	6	28	6	5	4	6	6	27
54	6	6	5	5	4	26	5	5	6	16	4	5	6	5	20	6	6	5	6	5	28	6	6	5	6	6	29
55	6	7	7	5	5	30	5	4	5	14	7	6	6	5	24	4	6	6	4	5	25	5	4	6	6	5	26
56	7	7	5	5	4	28	6	5	6	17	6	4	6	6	22	5	5	7	6	6	29	5	6	6	6	6	29
57	7	6	6	5	5	29	5	4	5	14	5	6	6	6	23	4	5	4	6	5	24	6	4	6	6	6	28
58	7	6	5	5	6	29	5	5	6	16	5	6	5	6	22	5	6	6	6	4	27	6	5	6	6	6	29
					ME DIA	28.2068 9655				15.7758 6207					22.7758 6207						29.2586 2069						27.4137 931