

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



CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA Y SU
RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN DEL PACIENTE
ADULTO EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL
HOSPITAL REGIONAL NIVEL III JOSE CAYETANO
HEREDIA, PIURA 2019

TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO DE SEGUNDA ESPECIALIDAD PROFESIONAL EN
ENFERMERIA EN EMERGENCIAS Y DESASTRES.

BERRU LOPEZ ALEYNA

PALACIOS SULLÓN CLAUDIA MARIA

CALLAO, 2020

PERU



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

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

ACTA N° 18-2020

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

Siendo las 14:00 horas del sábado de 11 enero del año dos mil veinte, se reunieron en el Auditorio de la Facultad de Ciencias de la Salud, el Jurado de Sustentación para las Sustentaciones de Tesis del XLIX Ciclo Taller de Tesis para la obtención de Título de Segunda Especialidad Profesional, conformado por los siguientes docentes:

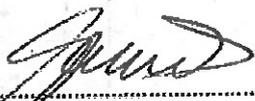
DRA. ANA MARÍA YAMUNQUÉ MORALES
DR. CÉSAR MIGUEL GUEVARA LLACZA
DRA. ALICIA LOURDES MERINO LOZANO

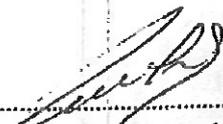
PRESIDENTE
SECRETARIO
VOCAL

Con la finalidad de evaluar las Sustentación de Tesis, titulado "CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN DEL PACIENTE ADULTO EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL REGIONAL NIVEL III JOSÉ CAYETANO HEREDIA. PIURA. 2019", presentado por Don(ña) BERRU LOPEZ ALEYNA y PALACIOS SULLÓN CLAUDIA MARIA. Con el quórum establecido según el Art. 102° Inc. a) del Reglamento de Grados y Títulos, aprobado con Resolución de Consejo Universitario N° 245-2018-CU de fecha 30 de octubre de 2018, luego de la exposición, los miembros del Jurado Evaluador formularon las respectivas preguntas, las mismas que fueron absueltas.

En consecuencia, el Jurado de Sustentación de Tesis acordó **APROBAR** con la escala de calificación cualitativa **MUY BUENO**, y calificación cuantitativa **DIECISÉIS (16)** de la presente Tesis, para optar el **Título de Segunda Especialidad Profesional de Enfermería en EMERGENCIAS Y DESASTRES**, conforme al Art. 27° del Reglamento de Grados y Títulos, con lo que se da por concluido el acto de sustentación, siendo las 14:30 horas del mismo día.

Callao, 11 de enero de 2020


Dra. ANA MARÍA YAMUNQUÉ MORALES
Presidenta de Jurado


Dr. CÉSAR MIGUEL GUEVARA LLACZA
Secretario de Jurado


Dra. ALICIA LOURDES MERINO LOZANO
Vocal de Jurado

Document Information

Analyzed document	tesis Emergencias BERRU Y PALACIOS Piura.docx (D86369366)
Submitted	2020-11-23 18:14:00 UTC+01:00
Submitted by	
Submitter email	flor_aleyna@hotmail.com
Similarity	10%
Analysis address	investigacion.fcs.unac@analysis.orkund.com

Sources included in the report

SA	Universidad Nacional del Callao / sustentacion Edy.docx Document sustentacion Edy.docx (D80243869) Submitted by: mariel_11_40@hotmail.com Receiver: investigacion.fcs.unac@analysis.orkund.com	 2
SA	Universidad Nacional del Callao / MENDOZA-NIETO 13 -10para imprimir333333 (2).docx Document MENDOZA-NIETO 13 -10para imprimir333333 (2).docx (D83857457) Submitted by: NANCY_MISHO@hotmail.com Receiver: investigacion.fcs.unac@analysis.orkund.com	 4
SA	Universidad Nacional del Callao / TESIS N° PEDRITRIA.docx Document TESIS N° PEDRITRIA.docx (D80642755) Submitted by: espinozagalvezr@gmail.com Receiver: investigacion.fcs.unac@analysis.orkund.com	 2
SA	Universidad Nacional del Callao / TESIS N° PEDRITRIA.docx Document TESIS N° PEDRITRIA.docx (D80642707) Submitted by: espinozagalvezr@gmail.com Receiver: investigacion.fcs.unac@analysis.orkund.com	 4
SA	Universidad Nacional del Callao / SatisfaciondelCuidadodeEnfermeria.docx Document SatisfaciondelCuidadodeEnfermeria.docx (D42673473) Submitted by: angelita59_4@hotmail.com Receiver: investigacion.fcs.unac@analysis.orkund.com	 5
SA	Universidad Nacional del Callao / CABALLERO y RAMON.docx Document CABALLERO y RAMON.docx (D42673471) Submitted by: angelita59_4@hotmail.com Receiver: investigacion.fcs.unac@analysis.orkund.com	 7
SA	Universidad Nacional del Callao / Maria Cespedes - tesis final.docx Document Maria Cespedes - tesis final.docx (D77372413) Submitted by: rayoroso143@gmail.com Receiver: fcs.posgrado.unac@analysis.orkund.com	 10
SA	Universidad Nacional del Callao / TESISOCTUBREROUX (1).docx Document TESISOCTUBREROUX (1).docx (D62039810) Submitted by: roxiaguilar007@yahoo.es Receiver: investigacion.fcs.unac@analysis.orkund.com	 1
SA	Universidad Nacional del Callao / 20.11.19 Trabajo_Corregido.docx Document 20.11.19_Trabajo_Corregido.docx (D60643070) Submitted by: mercedes_1703_@hotmail.com Receiver: investigacion.fcs.unac@analysis.orkund.com	 6
SA	Universidad Nacional del Callao / TESIS NANCY PECHO NUÑEZ.doc Document TESIS NANCY PECHO NUÑEZ.doc (D77421484) Submitted by: nipecho@hotmail.com Receiver: fcs.posgrado.unac@analysis.orkund.com	 5
W	URL: https://docplayer.es/amp/75930955-Esta-obra-esta-bajo-una-licencia-creative-commons-atribucion-nocomercial-compartirigual-2-5-peru-vea-una-copia-de-esta-licencia-en.html Fetched: 7/4/2020 11:31:33 AM	 17
SA	TRABAJO DE INVESTIGACION (2).docx Document TRABAJO DE INVESTIGACION (2).docx (D54597491)	 2

CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA Y SU
RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN DEL PACIENTE
ADULTO EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL
HOSPITAL REGIONAL NIVEL III JOSE CAYETANO
HEREDIA, PIURA JUNIO 2019

AUTORES:

1. BERRU LOPEZ ALEYNA
2. PALACIOS SULLON CLAUDIA MARIA

DEDICATORIA.

A Dios porque ha estado con
nosotros en cada paso que hemos dado,
por darnos la fuerza para continuar.

A nuestros padres, quienes
a lo largo de nuestras vidas han estado
motivándonos con su ejemplo,
por motivarnos a cada día ser mejores.

A mi hijo Sedrick por ser una razón
Para continuar superándome y vea el
En mi un ejemplo de nunca parar que
no hay límites cuando hay ganas.

AGRADECIMIENTO

A Dios, por concedernos la serenidad y fortaleza todo momento.

A nuestros amados padres, quiénes siempre nos han brindado apoyo y motivación
en todo momento.

A nuestros estimados docentes, por impartirnos sus grandes conocimientos,
Finalmente, un profundo agradecimiento a la prestigiosa Universidad Nacional del
Callao.

RESUMEN

ABSTRACT

INTRODUCCIÓN

CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

- 1.1. Descripción de la realidad problemática
- 1.2. Formulación del Problema
 - Problema General
 - Problemas Específicos
- 1.3. Objetivos
 - Objetivo General
 - Objetivos Específicos
- 1.4. Limitantes de la investigación
 - Limitante teórico
 - Limitante temporal
 - Limitante espacial

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

- 2.1. Antecedentes
 - Antecedentes Internacionales
 - Antecedentes Nacionales
- 2.2. Marco
 - Teórico
 - Conceptual
 - Teórico – Conceptual
- 2.3. Definición de términos básicos

CAPÍTULO III: HIPÓTESIS Y VARIABLES

- 3.1. Hipótesis
- 3.2. Operacionalización de variables

CAPÍTULO IV: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

- 4.1. Tipo y diseño de la investigación
 - Tipo de la investigación
 - Diseño de la investigación
- 4.2. Población y muestra
 - Población
 - Muestra
 - Criterios de inclusión
 - Criterios de exclusión
- 4.3. Técnicas e instrumentos para recolección de la información
- 4.4. Análisis y procesamiento de datos

CAPÍTULO V: RESULTADOS

- Resultados descriptivos
- Resultados inferenciales
- Otro tipo de resultados

RESUMEN

El servicio de emergencia se encarga de dar respuestas a situaciones de amenazas a la comunidad, sean de origen natural o por acciones gestadas por los seres humanos, en los cuáles la seguridad, la vida de las personas y el ambiente puedan exponerse al peligro. Por lo tanto, la función de los servicios de emergencia es hacer frente a situaciones excepcionales que suponen riesgos graves (17)

Los enfermeros que trabajan en tales servicios deben afrontar hechos y situaciones que sobrepasan la experiencia normal de los seres humanos en su vida cotidiana. Dentro del servicio de emergencia el propósito es garantizar la óptima atención del paciente en situaciones de emergencia. Sus principales objetivos son brindar prestaciones de salud, satisfaciendo las necesidades de atención del paciente bajo criterios de calidad y oportunidad. Organizar y adecuar la oferta y demanda de los usuarios en situación de emergencia y asegurar un flujo eficiente de los recursos destinado al cuidado del paciente. Los servicios de emergencias médicas con ambulancia funcionan como un complemento y a la vez para completar la tarea y el rol de los médicos de cabecera. (30)

En los servicios de salud actuales, los cambios suceden de modo impresionante: El avance de la ciencia y la tecnología ha originado la automatización; pero ello no suplanta la acción creadora y de apoyo de la enfermera hacia sus pacientes, los cuales manifestarán según sean atendidos, la satisfacción de agrado o de rechazo por la atención integral en el servicio de emergencia del hospital Cayetano. Por la razón expuesta es necesario evaluar y mejorar la calidad de servicio de enfermería, tomando en cuenta la opinión de los pacientes, sus expectativas, percepciones, así como la satisfacción de sus necesidades fisiológicas, seguridad, protección, de amor y pertenencia respecto a lo que esperan de la atención brindada por la enfermera(o) y al mismo tiempo responder a sus necesidades. Oliva P. (10).

El presente trabajo tiene como objetivo Determinar la relación entre Calidad de atención de enfermería y la satisfacción del paciente en el servicio de emergencia

En el capítulo 1 está el planteamiento del problema donde se explican las razones del porqué de la investigación y cuál será su aporte a la profesión de enfermería.

En el capítulo 2 se encuentra el marco teórico donde se definen los conceptos necesarios para comprender esta problemática dentro de un servicio de emergencias y particularmente en el servicio de emergencias del hospital Cayetano.

El capítulo 3 muestra las variables e hipótesis, capítulo 4. El Capítulo 5 muestra los diferentes tratamientos analíticos realizados a los datos de las emergencias

ABSTRACT

The emergency service is responsible for responding to situations of threats to the community, whether of natural origin or by actions gestated by human beings, in which security, people's lives and the environment can be exposed to danger. Therefore, the function of emergency services is to deal with exceptional situations that pose serious risks (17)

Nurses working in such services must face facts and situations that exceed the normal experience of human beings in their daily lives. Within the emergency service, the purpose is to ensure optimal patient care in emergency situations. Its main objectives are to provide health benefits, satisfying the needs of patient care under criteria of quality and opportunity. Organize and adapt the offer and demand of users in an emergency situation and ensure an efficient flow of resources for patient care. Emergency medical ambulance services work as a complement and at the same time to complete the task and the role of family doctors. (30)

In today's health services, the changes happen in an impressive way: The advance of science and technology has led to automation; but this does not supplant the creative and supportive action of the nurse towards her patients, which will manifest as they are taken care of, the satisfaction of pleasure or rejection for the integral attention in the emergency service of the Cayetano hospital. For the reason stated, it is necessary to evaluate and improve the quality of nursing service, taking into account the opinion of the patients, their expectations, perceptions, as well as the satisfaction of their physiological needs, safety, protection, love and belonging regarding They expect the care provided by the nurse and at the same time respond to their needs. Olive P. (10).

The present work aims to determine the relationship between quality of nursing care and patient satisfaction in the emergency service

In Chapter 1 there is the problem statement where the reasons for the research are explained and what will be its contribution to the nursing profession.

Chapter 2 contains the theoretical framework where the concepts necessary to understand this problem are defined within an emergency service and particularly in the emergency service of the Cayetano hospital.

Chapter 3 shows the variables and hypotheses, chapter 4. Chapter 5 shows the different analytical treatments performed to the emergency data

INTRODUCCIÓN

Los enfermeros que trabajan en unidades críticas, especialmente en los servicios de emergencia, basan su trabajo en competencias científicas y principios éticos, además de actitudes, aptitudes y habilidades; es en este personal donde el paciente al tenerlo frente a frente confía sus angustias, inquietudes, temores e inseguridades, por lo que el cuidado no se limita a ejercerse para y con el ser humano que cuida durante la jornada laboral o para los integrantes del equipo de salud con el que se planean programas de capacitación continua, tratamiento y rehabilitación; este cuidado se extiende mucho más allá de la rapidez y el óptimo cuidado con la que se realicen las funciones, dependiendo más de la calidad con la que se brinde el servicio.

Sin embargo, cuando se solicita atención de emergencia se está buscando precisamente, que ésta sea inmediata, oportuna y de calidad, o por lo menos que se de en el mínimo tiempo posible.

En la actualidad el paciente que llega a requerir una atención de emergencia es mucho más exigente, enfrentándose al personal, mostrando en algunas oportunidades maltratos y actitudes negativas sobre todo frente al enfermero, aduciendo un sin número de razones, para que la atención sea inmediata y de calidad.

El paciente exige que se le presten servicios óptimos y oportunos, sin que le impliquen pérdida de tiempo y que respondan a sus necesidades, ello se traduce en satisfacción y por consiguiente el reconocimiento de la calidad recibida en cualquier institución de servicios de salud. “La calidad es la percepción que el cliente y/o su familia tienen de un producto o servicio que permiten determinar en qué grado un producto o servicio satisface las necesidades del consumidor”.

Sin embargo, los servicios de emergencia y sobre todo en los hospitales, hoy en día, se encuentran sobresaturados, percibiéndose así incomodidad por falta de recurso humano, material e infraestructura inadecuada.

En la actualidad se busca mejorar la calidad de atención que se brinda a los pacientes a través de un mejoramiento continuo; en donde el Profesional de Enfermería, como miembro de un equipo de salud, brinda un mejor cuidado enfermero acorde con los diversos cambios que se vienen dando, considerándose así que la calidad del servicio es parte fundamental del proceso de cuidado, con sus cuatro características preestablecidas: Humana, Oportuna, Segura y Continua; siendo por consiguiente la enfermera un profesional de presencia y compromiso social para potenciar la capacidad de gestionar el cuidado enfermero en las áreas de emergencia.

Es así que la acogida y recepción en emergencia no debe entenderse en el sentido estricto de la palabra, sino que significa el momento del primer contacto con el paciente y su entorno utilizando una actitud y conducta holística, empática y humana siendo este el inicio del proceso enfermero y el comienzo de la aplicación de cuidados con un trato digno a los pacientes.

para ellos es muy necesario conocer la calidad de atención de enfermería y su relación con la satisfacción del paciente adulto en el servicio de emergencia del hospital regional nivel iii José Cayetano Heredia, Piura junio 2019

CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Descripción de la realidad problemática

La enfermería tiene conciencia de su responsabilidad ante la calidad del cuidado que presta al paciente, a la institución, a la ética, a las leyes y a las normas de la profesión, y también de la contribución de su desempeño en la evaluación del cuidado y satisfacción de los pacientes. En este sentido, la opinión de los pacientes sobre el cuidado que le es prestado y sobre su satisfacción puede ser una oportunidad de construcción de un indicador de resultado, que indica a los gestores algunos caminos decisorios de transformaciones e innovaciones. Trincando A. (1).

En la calidad de servicios de una institución de servicios de salud participan diferentes miembros del equipo de salud; sin embargo, los servicios de Enfermería, debido a su amplia e importante intervención, durante el proceso de cuidado integral a los pacientes, necesita mejorar permanentemente la calidad del servicio, como herramienta para el desarrollo de una atención al paciente, en forma eficiente, libre de riesgo, oportuna, segura, humana y sistemática, haciendo uso del control y mantenimiento de los recursos disponibles. (1)

Los cambios en el contexto mundial han hecho que los pacientes y sus familiares exijan un compromiso renovado con la mejora de la calidad en organizaciones prestadoras de servicios de salud, estimulados por la preocupación con la seguridad del paciente. La evaluación de la satisfacción del paciente ha sido adoptada por las instituciones de salud como una estrategia para alcanzar un conjunto de percepciones relacionado a la calidad de la atención recibida, con el cual se adquiera informaciones que benefician la organización de esos servicios. Dugas B. (2).

En la asistencia sanitaria actual, los cambios suceden de modo impresionante: El avance de la ciencia y la tecnología ha originado la

automatización; pero ello no suplanta la acción creadora y de apoyo de la enfermera hacia sus pacientes, los cuales manifestarán según sean atendidos, la satisfacción de agrado o de rechazo por la atención integral brindada por la enfermera. En el proceso de cambio de las organizaciones prestadoras de salud, el compromiso personal con la calidad y la calidez, es un paso indispensable en la meta hacia una cultura de calidad. (2)

Es a partir de ello que el paciente forme su propia percepción. En esta perspectiva y teniendo en cuenta que el paciente es un ser único que recibe los cuidados de la enfermera para el restablecimiento de su salud física y mental, es importante evaluar la satisfacción con la atención recibida durante su estancia hospitalaria. El nivel de satisfacción es indicador importante de la calidad de atención y por lo tanto base fundamental para replantear aspectos en la mayor satisfacción del paciente y rectificando aquellos en los que se detecten deficiencias.

El personal que interactúa con el paciente ha de entender que su objetivo es satisfacer al paciente. Desde este punto de vista, el personal no solo debe identificarlo por su nombre, sino que debe conocer sus necesidades y expectativas, para así lograr que el paciente perciba la atención recibida en forma positiva y pueda al mismo tiempo considerar que la experiencia vivida contribuyó al restablecimiento de su salud. Moran V, Mendoza A. (3).

En la calidad de servicios de una institución participan diferentes miembros del equipo de salud; sin embargo, los servicios de Enfermería, debido a su amplia e importante intervención, durante el proceso de cuidado integral a los pacientes, resulta importante evaluarlas u mejorarlas. Los servicios de Enfermería se presentan a la vanguardia en esta nueva era de desafíos, con la convicción de ayudar a la población a vivir mejor, teniendo las/los enfermeros/os una particular responsabilidad en relación a la salud de la población con atención de calidad, eficiencia y eficacia. La adecuada

actividad resultante en las instituciones de salud y mucho más en el Servicio de emergencia, área delicada, donde se atiende a pacientes que van a ser intervenidos quirúrgicamente, se debe evidenciar altos niveles de calidad de servicio. Cedeño R. (4).

En los servicios de salud actuales, los cambios suceden de modo impresionante: El avance de la ciencia y la tecnología ha originado la automatización; pero ello no suplanta la acción creadora y de apoyo de la enfermera hacia sus pacientes, los cuales manifestarán según sean atendidos, la satisfacción de agrado o de rechazo por la atención integral postoperatoria brindada por la enfermera. Por la razón expuesta es necesario evaluar y mejorar la calidad de servicio de enfermería, tomando en cuenta la opinión de los pacientes, sus expectativas, percepciones, así como la satisfacción de sus necesidades fisiológicas, seguridad, protección, de amor y pertenencia respecto a lo que esperan de la atención brindada por la enfermera(o) y al mismo tiempo responder a sus necesidades. Oliva P. (10).

Siendo el Hospital Regional nivel III José Cayetano Heredia de Piura un organismo de salud estatal, con alta demanda en el Servicio de emergencia, se hace necesario contar con información de manera confiable y válida que determine la relación entre Calidad de atención de enfermería y la satisfacción de los pacientes adultos en el servicio de emergencia del Hospital regional nivel III José Cayetano Heredia, Piura, Periodo junio 2019.

12 . Formulación del

Problema Problema

General

¿Cuál es la relación entre Calidad de atención de enfermería y la satisfacción del paciente adulto del servicio de emergencia del Hospital regional nivel III José Cayetano Heredia, Piura, Periodo junio 2019?

Problemas Específicos

Cuál es la relación entre la dimensión elementos tangibles de la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del paciente adulto en el Servicio de emergencia del Hospital regional nivel III José Cayetano Heredia.

Cuál es la relación entre la dimensión fiabilidad de la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del paciente adulto en el Servicio de emergencia del Hospital regional nivel III José Cayetano Heredia Piura, Periodo junio del año 2019

Cuál es la relación entre la dimensión responsabilidad de la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del paciente adulto en el Servicio de emergencia del Hospital regional nivel III José Cayetano Heredia Piura, Periodo junio del año 2019

Cuál es la relación entre la dimensión seguridad de la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del paciente adulto en el Servicio de emergencia del Hospital regional nivel III José Cayetano Heredia Piura, Periodo junio del año 2019

Cuál es la relación entre la dimensión empatía de la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del paciente adulto en el Servicio de emergencia del Hospital regional nivel III José Cayetano Heredia Piura, Periodo junio del año 2019.

13. . Objetivos

Objetivo General

Determinar la relación entre Calidad de atención de enfermería y la satisfacción del paciente adulto en el Servicio de emergencia del Hospital regional nivel III José Cayetano Heredia Piura, Periodo junio del año 2019.

Objetivos Específicos

Determinar la relación entre la dimensión elementos tangibles de la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del paciente adulto en el Servicio de emergencia del Hospital regional nivel III José Cayetano Heredia Piura, Periodo junio del año 2019.

Determinar la relación entre la dimensión fiabilidad de la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del paciente adulto en el Servicio de emergencia del Hospital regional nivel III José Cayetano Heredia Piura, Periodo junio del año 2019.

Determinar la relación entre la dimensión responsabilidad de la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del paciente adulto en el Servicio de emergencia del Hospital regional nivel III José Cayetano Heredia Piura, Periodo junio del año 2019

Determinar la relación entre la dimensión seguridad de la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del paciente adulto en el Servicio de emergencia del Hospital regional nivel III José Cayetano Heredia Piura, Periodo junio del año 2019

Determinar la relación entre la dimensión empatía de la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del paciente adulto en el Servicio de emergencia del Hospital regional nivel III José Cayetano Heredia Piura, Periodo junio del año 2019.

1.4 Limitantes de la investigación

Limitante teórico

Escaso acceso a datos estadístico del servicio de emergencia del hospital

Temporal

Una de las limitaciones que se presentó en la investigación fue el retraso de la autorización por parte del hospital para aplicación de las encuestas.

Limitante espacial:

Otra limitación fue la incomodidad a causa de remodelación del Servicio de emergencia, en lugar donde se encontraba temporalmente era de espacio reducido lo que limitaba la aplicación de las encuestas.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes

Antecedentes Internacionales

HERNÁNDEZ, N. en su tesis denominada, Satisfacción del paciente con la atención de enfermería a su egreso de la unidad de urgencias, realizado en la universidad Autónoma de Nuevo León, México, en el año 2016. realizada con el objetivo de determinar el nivel de satisfacción con él la atención de enfermería, tomando como población a los pacientes de la Unidad de emergencia, utilizando como instrumento a un cuestionario con escala valorativa, con un tipo de investigación no experimental, descriptiva. correlacional. los resultados muestran que en la satisfacción del paciente con la atención de enfermería la dimensión que predomina es el cuidado con una media más alta que la información. La investigación concluye que existe asociación positiva entre la edad y la satisfacción del paciente, es decir, a mayor edad, mayor satisfacción y asociación negativa entre la escolaridad con la satisfacción del paciente es decir a mayor escolaridad, menor satisfacción. No se observa diferencia en la satisfacción del paciente con respecto al sexo. Es importante destacar que la edad mostró efecto sobre la satisfacción del paciente con la atención de enfermería. (4)

CAPURRO, M. en su tesis denominada, Calidad de atención que brinda enfermería a los pacientes internados en la Unidad de Terapia Intensiva, realizado en la universidad Nacional de Córdoba, Argentina, marzo 2017. desarrollada con el objetivo de identificar el nivel de Calidad de atención que brinda enfermería a los pacientes internados en la Unidad de Terapia Intensiva, tomando como población a los pacientes internados en la Unidad de Terapia Intensiva, como instrumento se tomó a un cuestionario con escala valorativa, mediante un tipo de investigación descriptiva- explicativa.

Los resultados muestran que la calidad de atención que brinda la enfermería a los pacientes internados en la unidad de terapia intensiva es de alta categorización, en la colocación de sonda vesical transitoria el resultado es de un (100%) de efectividad, respondiendo a un protocolo implementado por la institución para esa intervención; siendo beneficioso para el paciente la baja probabilidad de infecciones urinarias. En segundo lugar con respecto a la movilización de pacientes para mantener la integridad de piel y mucosa se alcanzó un (74%) esto favorece las funciones respiratorias y cardiacas y de mantención y flexibilidad de los músculos. En última instancia, al analizar el patrón de respiración ineficaz el (79%) aplico correctamente los estándares de atención; siendo necesario mantener un nivel adecuado para la función vital y para prevenir cualquier complicación que ponga en riesgo la vida del paciente (disnea, taquicardia, cianosis). Se concluye que el nivel de Calidad de atención que brinda enfermería a los pacientes internados en la Unidad de Terapia Intensiva cumple con las expectativas de los clientes. (6).

LOZA SOSA J., en Bolivia, desarrolló un estudio sobre "Calidad de atención en el servicio de emergencias del Hospital Materno Infantil Germán Urquidi, en el segundo trimestre de la gestión 2014". Tuvo como objetivo analizar la calidad de atención en el servicio de emergencias del Hospital Materno Infantil Germán Urquidi. La investigación fue descriptiva / transversal. Su población estuvo constituida por 82 pacientes y 6 profesionales del servicio. Las conclusiones según los resultados muestran que el servicio de emergencias referente a la atención que se brinda al paciente se la considera un trato digno" (32)

Antecedentes Nacionales

OLIVA P. en su tesis titulada, Nivel de satisfacción del paciente adulto post operado respecto al cuidado de enfermería en servicio de cirugía del Hospital regional de Lambayeque, realizado en la Universidad Señor de Sipán. Chiclayo, 2015. realizada con el objetivo de identificar el nivel de satisfacción del paciente adulto post operado respecto al cuidado de enfermería en servicio de cirugía del Hospital regional de Lambayeque, tomando como población a los pacientes adultos post operado respecto al cuidado de enfermería en servicio de cirugía, aplicando un cuestionario con escala valorativa como instrumento, con una investigación no experimental descriptiva. Los resultados muestran que los pacientes consideran como mayor prioridad en el cuidado de enfermería postoperatoria la seguridad y protección 54% y un 26% necesidades fisiológicas, un 20% de pacientes que prefieren protección y amor. Según las expectativas de los pacientes 88% de pacientes están totalmente satisfechas del cuidado que brinda la enfermera cumpliendo las expectativas del mayor porcentaje de nuestra población, mientras el 12% está regularmente satisfecho con los cuidados. Según las percepciones de los pacientes en el servicio de cirugía el 83% estuvieron satisfechos y un 17% insatisfechos. Como resultados se determinó que un 65% de pacientes están totalmente satisfechos del cuidado que brinda la enfermera y el 22% está regularmente satisfecho con los cuidados y un 13% de pacientes se encuentra regularmente satisfecho. Obteniendo como resultado que los pacientes adultos mayores y adultos jóvenes están totalmente satisfechos con el cuidado que brinda la enfermera del Hospital Regional de Lambayeque. En síntesis la investigación concluye que el nivel de satisfacción sobre el cuidado de enfermería en el paciente adulto post operado es entre totalmente satisfecho y satisfecho, evidenciando que las enfermeras del Hospital Regional Lambayeque brindan un cuidado de calidad. (11)

MORALES MACHCO E., en Huaylas Norte-Perú, ejecutó un estudio sobre "Percepción del usuario respecto a la calidad de atención del profesional de enfermería en el servicio de emergencia en el Centro de Salud Pueblo Libre abril-junio del 2015". El objetivo fue determinar la percepción del usuario respecto a la calidad de atención del profesional de Enfermería en el área de Emergencia. La investigación fue de nivel aplicativo, tipo cuantitativo, método descriptivo de corte transversal. Su población fue conformada por los usuarios de dicho servicio (120), concluyendo con una muestra de 54 participantes. Las actividades realizadas para obtener la información fueron encuestas consistentes en el uso del cuestionario tipo escala de liker. Lo que le permitió obtener las conclusiones siguientes, entre otras, señalan que la mayor cantidad de los pacientes perciben la atención del profesional como medianamente favorable. (31)

HUERTA MEDINA en su tesis titulada: nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en el tópico de medicina del servicio de emergencia del hospital nacional arzobispo Loayza, lima, enero del 2015. Cuyo objetivo fue: Determinar 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. El tipo de investigación fue: Estudio cualitativo, descriptivo, observacional, prospectivo, transversal. Las conclusiones fueron: 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 % 2. Los niveles de satisfacción por dimensiones fueron para: - La dimensión fiabilidad el nivel de satisfacción fue 94,8% - La dimensión capacidad de respuesta el nivel de satisfacción fue 76.6% - La dimensión seguridad el nivel de satisfacción fue 89.6% - La dimensión empatía el nivel de satisfacción fue 89.6% - La dimensión aspectos tangibles del nivel de satisfacción fue 84.5%

2.2 Marco

2.2.1 Teórico

TEORIA DE ENFERMERIA

Según Maslow: El hombre necesita un ambiente estable en el cual se halle protegido contra las amenazas de peligro y privaciones “Esta característica debe responder a preguntas como las condiciones físicas del ambiente son favorables, se preocupa porque el tiempo de espera sea breve y se disponga de todos los materiales que se requieren para la atención, disminuyendo el riesgo a complicaciones.

Su teoría está orientada a la atención sin riesgo para el paciente, por ejemplo, en relación con las dosis administradas en el tratamiento, el hecho de evitar caídas, prevenir formación de úlceras por presión, etc. La labor principal de la enfermera consiste en brindar educación y asegurar su comprensión, para prevenir riesgos después de haber sido dado de alta.

crea su teoría de la jerarquía de las necesidades, para él, las necesidades motivan la conducta del individuo; postuló que todas las personas tienen ciertas necesidades básicas que deben satisfacerse para que el individuo alcance un nivel óptimo de bienestar. Su modelo incluye tanto las necesidades fisiológicas como las psicológicas, considerando cinco categorías básicas de necesidades del hombre que en orden de prioridad son: Necesidades fisiológicas, necesidades de seguridad y protección, necesidades de amor y pertenencia, necesidades de estimación y necesidades de realización personal. “En otras palabras las necesidades fisiológicas son generalmente más importantes para el cliente que el resto”. Por tanto, cuando no se satisfacen estas necesidades básicas, el cliente puede no desear o ser incapaz de afrontar necesidades de niveles superiores. La jerarquía de necesidades es un modelo que las enfermeras pueden utilizar para comprender las interrelaciones de las necesidades humanas básicas.

De acuerdo con este modelo, ciertas necesidades humanas son más básicas que otras; es decir, algunas necesidades deben satisfacerse antes que otras. Satisfacer las necesidades fisiológicas antes que las necesidades de amor y pertenencia. Para proporcionar la atención más eficaz, la enfermera necesita comprender las relaciones entre las diferentes necesidades y los factores que determinan las prioridades del usuario.

Necesidades Fisiológicas

Las necesidades fisiológicas básicas son las necesidades corporales incluyen los alimentos, el agua, la eliminación, oxígeno, el abrigo, el reposo, el sueño, el sexo, la actividad y la evitación del dolor. Los alimentos y la hora de las comidas tienen en la sociedad una importancia que va mucho más allá de proporcionar nutrición al cuerpo; además de satisfacer una necesidad fisiológica básica, el alimento puede ayudar a satisfacer muchas otras. El hombre posee un fuerte intento de conservación y en cuanto a sus necesidades fisiológicas básicas están amenazadas, se vuelven predominantes. Su satisfacción es fundamental para la supervivencia del individuo dentro de la cual estaría el concepto de homeostasis, el cual se refiere a los esfuerzos automáticos del cuerpo por mantener un estado normal y constante del riego sanguíneo lo que se asociaría con ciertas necesidades como lo son la de alimentarse y de mantener la temperatura corporal apropiada. En la atención de cliente de mayor grado de dependencia, la enfermera debe comprobar que puedan deglutir; antes de intentar administrarles líquidos o alimento. Una función importante de enfermería es ayudar al cliente a conservar una hidratación y un estado nutricional satisfactorios; estimular al individuo a que tome líquidos con regularidad, ayuda a lograr su ingestión adecuada; si tiene dificultad para conservarlos, es preferible proporcionarles cantidades pequeñas a

intervalos frecuentes, que darle un volumen grande de una vez. La enfermera puede ayudar mucho a darles confianza aceptando con calma la situación y ayudándoles en forma amable y eficaz. Una de las responsabilidades de enfermería más importante en los cuidados del cliente es ayudarlo a satisfacer sus necesidades de eliminación. La atención inmediata de la enfermera a estas necesidades y la comprensión amable de su angustia puede influir de manera importante en el alivio de sus molestias físicas y psicológicas. La comodidad se ha definido como un estado de tranquilidad o bienestar; cuando una persona está cómoda, está tranquila con uno mismo y con su ambiente e implica la liberación de tensión emocional y molestias físicas. El cliente busca en la enfermera comprensión y apoyo, a fin de lograr cierto grado de comodidad psicológica.

El dolor es una sensación causada por estímulos de naturaleza perjudicial; es una de las causas más comunes de molestia en un individuo y tanto para Maslow como para Kalish, evitar el dolor es una de las necesidades fisiológicas de mayor prioridad. El juicio de la enfermera sobre el estado del cliente es muy importante; una situación en que es esencial aliviar de inmediato el dolor se refiere al cuidado de pacientes, la inquietud que acompaña al dolor creciente puede dañar los tejidos recién suturados, en consecuencia, el cliente siempre debe estar cómodo durante el postoperatorio inmediato. Por supuesto, el alivio del dolor no siempre implica administrar un medicamento en muchas ocasiones medidas de enfermería como el cambio de posición, estirar las sábanas o ayudar a vencer la ansiedad, enseñar ejercicios respiratorios, son eficaces para aliviar el dolor.

Necesidades de Seguridad y Protección

Son las necesidades de encontrarse libre de peligros físicos (reales o imaginarias), protección contra la amenaza (riesgos de violencia), protección contra las privaciones (limitaciones económicas).

Es esencial conocer las prácticas de seguridad; ello implica no sólo un conocimiento de la enfermería y ciencias auxiliares, sino también de las medidas preventivas de enfermería. Es básico reconocer las circunstancias que podrían causar un accidente e intervenir con eficacia. En consecuencia, la enfermera debe estar pendiente de cualquier actividad que pudiera causar lesiones y accidentes. Sus observaciones deben incluir el ambiente en general del paciente, en el que puede encontrar peligros como cordones eléctricos, etc. Las consideraciones generales de los factores ambientales incluyen disponer todo lo necesario para la máxima comodidad y conveniencia del cliente, sus familiares visitantes y el personal. La unidad del paciente y la de enfermería en sí deben mantenerse lo mejor ordenadas posibles; cuando atiende a una persona, la enfermera siempre debe comprobar que tiene el espacio suficiente para trabajar le es factible lo que está haciendo y le es posible levantar y mover cualquier objeto con buena mecánica corporal. La frecuencia con que se cambian los apósitos dependen de las necesidades del cliente; en algunas ocasiones se indica cambiarlos a intervalos regulares o cuando estén húmedos, pero nunca con mayor frecuencia de la necesaria porque cada vez que se descubre una herida aumenta la posibilidad de iniciar una infección. Es papel importante de la enfermera observarlos constantemente para asegurar una evolución favorable.

Necesidades de Amor y Pertenencia

Maslow (1943) pensaba que muchos de los problemas que tienen las personas hoy en día en esta sociedad impersonal se deben a la falta de

satisfacción de sus necesidades de amor y pertenencia. El hombre es un ser social que necesita la compañía de otras personas para sentirse bien en este mundo. Su seguridad es en gran parte una necesidad cultural y en consecuencia depende de que se sienta a salvo y cómodo en sus relaciones con otras personas. Es decir, la necesidad de una relación íntima con otra persona, la necesidad de ser aceptado como miembro de un grupo organizado, la necesidad de un ambiente familiar, la necesidad de vivir en un vecindario familiar y la necesidad de participar en una acción de grupo trabajando para el bien común con otros. Es común que se acompañe de ansiedad porque va a afrontar una situación desconocida y se le separará de familiares y amigos. La presencia de alguien que lo trata como persona, que es amable, considerado y gentil es muy importante para la seguridad del cliente quirúrgico. Las enfermeras suelen ser quienes proporcionan los cuidados y comodidad constante y las principales personas que le dan tranquilidad. Asimismo, es importante recordar que dialogar con el cliente también puede ser terapéutico; le proporcionará una oportunidad para explorar las causas de su ansiedad, comentarlas con alguien y quizá encontrarle solución a algunas de las cosas que le preocupan.

La calidad

La calidad en la atención debe estar basada en actividades encaminadas a garantizar los servicios de salud accesibles y equitativos con profesionales óptimos y teniendo en cuenta los recursos disponibles, logrando la satisfacción del usuario con la atención recibida.

Calidad en salud

Según Dueñas O. la calidad es un proceso que debe responder a las necesidades y expectativas de las personas, debe ser consistente y profesional, eficiente y productiva, con trato personalizado no

interrumpido, efectivo y mejorado continuamente, que impacte en el cliente y en el mercado. (12)

Donabedian. sostiene que la calidad es proporcionar al paciente el máximo y más completo bienestar, después de haber considerado el balance de las ganancias y pérdidas esperadas, que acompañan el proceso de atención en todas sus partes.

Para Esteban A. la calidad recoge el pensamiento técnico de quienes la aplican (médicos, enfermeras, administradores) con su cosmovisión y formación académica". (13)

Así mismo Fernández. define la calidad de la atención en salud como la provisión de servicios de salud a los usuarios individuales y colectivos de manera accesible y equitativa, a través de un nivel profesional óptimo, teniendo en cuenta el balance entre beneficios, riesgos y costos, con el propósito de lograr la adhesión y satisfacción de dichos usuarios. (14)

Según Corbella A, y Saturno P. los diversos profesionales de salud la calidad de la atención en salud se fundamentará en la realización de un diagnóstico adecuado para cada paciente, disponiendo para ello de los mejores y menos molestos métodos y como consecuencia, la administración de un tratamiento idóneo para restablecer, en lo posible, la salud. (15)

En tal sentido la calidad de la atención fue definida como el "grado en el cual los servicios de salud para individuos y población mejoran la posibilidad de lograr los resultados deseados en salud y son congruentes con los conocimientos profesionales actuales

La salud en cuanto a calidad de vida es entendida como un derecho universal de las personas, así como, el acceso y la calidad de acciones y servicios de salud. La atención de enfermería forma parte de ese derecho, y así debe ser también garantizado de forma calificada para

toda la población. La calidad de atención de salud no puede ser entendida como producto o medio para hacer de la salud un objeto de mercancía, pero debe ser buscada como forma de garantizar el acceso y la equidad de las acciones y servicios de salud para toda la población. (16)

Calidad de atención en enfermería

Según Martínez J. la calidad de atención de enfermería se define como “la consecución de conjuntos de características y acciones que posibilitan la restauración en cada paciente, del nivel de salud que es dado remitirle”. Se puede expresar la calidad de la asistencia sanitaria en dar respuestas adecuadas a las necesidades y expectativas del usuario de los servicios de salud, con los recursos humanos y materiales de que disponemos y el nivel de desarrollo científico actual, para lograr el máximo grado de desarrollo posible de satisfacción tanto para el usuario como para los profesionales al costo más razonable. (17)

En ese contexto, Delgado, A. Manifiesta que de atención a los usuarios en las diferentes instituciones prestadoras de servicios de salud, el concepto de calidad ha despertado gran interés para su aplicación, lo que implica compromiso gerencial, trabajo en equipo, tecnología de punta, entre otros; sin embargo, éstos no serían suficientes si se vulneraran los derechos a una atención basada en el trato humano, lo que permite otorgar ciertamente no sólo una mejor atención, sino cuidado con dignidad. (18)

Para Paganini J. el control de la calidad de los servicios de salud, estando siempre integrada la enfermera a los métodos aplicados, es un tema de vital importancia, la enfermera incide en numerosos factores de la estructura y procesos en los objetivos de calidad, los cuales se encuentran estrechamente vinculados. (19)

Estructura: Entre estos factores se encuentran:

- La representación de Enfermería en los diferentes niveles administrativos del Sistema de Salud.
- La elevación de su nivel de autoridad formal en las Direcciones de las diferentes unidades de atención.
- Participación activa en la elaboración de Programas de Salud y Normas.
- Participación en la planificación de recursos humanos a formar planes y programas de estudios y en las plantillas que requieren las unidades.
- La introducción de un personal de Enfermería Vigilante Epidemiológica cada 300 camas hospitalarias, elemento importante en la prevención de enfermedades nosocomiales.
- La distribución y ubicación de recursos humanos formados.
- En calcular los recursos materiales requeridos y participar en su distribución.
- La asesoría en los proyectos de obras, en instituciones de salud.
- Procesos: Enfermería incide en numerosos procesos relacionados con la calidad de atención.
- Aplica la atención de Enfermería, basada en los Programas, Normas y Reglamentos.
- Participación en las Comisiones de acreditación docente de las áreas preventivo asistenciales.
- Miembro activo en las comisiones de selección de estudiantes que aspiran a cursos de nivel básico, de especialización y de nivel universitario de la profesión.
- Aplica, junto a otros miembros del equipo de salud, el período de pruebas a enfermeras(os) de nuevo ingreso.
- En los programas de educación continuada, en su programación y desarrollo.

- Aplica evaluación anual vinculada al salario, junto a Jefes de servicios. Jerarquiza las centrales de esterilización de las unidades.
- Ejecuta normas técnicas de otros subsistemas, de forma más directa las relacionadas con el uso, conservación y control de medicamentos.
- Integra diferentes comités de actividades científicas: infecciones, evaluación de historias clínicas.

En éstos y otros elementos, Enfermería incide en los resultados del sistema de salud, al controlar el comportamiento de los factores de estructura y procesos, mediante instructivos elaborados al efecto, lo que a su vez utiliza en la retroalimentación del Sistema.

Con frecuencia son valorados los resultados a través del impacto técnico (eficacia); el impacto social (efectividad) y el impacto económico (eficiencia).

Todos los factores donde Enfermería participa en la calidad de atención se relacionan directamente con el cumplimiento de los objetivos sobre calidad del sistema de salud.

El buen desempeño profesional tiene un impacto técnico y social; el uso eficiente de los recursos un impacto económico: garantizar el mínimo de daños y la satisfacción del paciente y familiares, ambos vinculados al impacto social del sistema.

Según Paganini J. manifiesta que la ejecución de todas las acciones de Enfermería, siempre que de calidad se trate, estará unida la actuación profesional, integralidad de procederes y la aplicación de la ética médica. (20)

Conceptual

Instrumento que permite cuantificar la calidad de atención

Sobre la base de la investigación cualitativa y el concepto de calidad de atención percibida Parasuraman, A. desarrollaron un instrumento que permitiese cuantificar la calidad de atención o servicio, al que llamaron SERVQUAL.

El SERVQUAL es un Instrumento para medir las percepciones del cliente de la calidad de atención o servicio. Según el modelo, la brecha que existe entre percepción y expectativas, establece la medición de calidad de atención o servicio. Desde que fue creada hasta ahora, esta escala multidimensional ha sido aplicada a diversas organizaciones sociales, tanto públicas como privadas y desde entidades gubernamentales, educacionales, de salud, de administración comunal, hasta empresas de los más diversos sectores de actividad económica. Esta diversidad ha permitido su revisión y validación como instrumento de medición de calidad de la atención o servicio, incorporando constantes mejoras. (21)

Los diferentes análisis estadísticos utilizados en la estructuración del SERVQUAL evidenciaron la existencia de una importante correlación entre los “ítems” que representan algunas de las diez dimensiones iniciales.

Esto permitió reducir el número de dimensiones a cinco las cuales son las siguientes:

Dimensión I: Elementos Tangibles, están relacionados con la apariencia de las instalaciones físicas, equipo informativo, y material de comunicación. Desempeñan un papel importante no solo en el proceso de aprendizaje y en el acto de enseñanza, sino también en el momento de la evaluación de la calidad de servicios, son los aspectos físicos que el usuario percibe en la organización. Cuestiones tales como limpieza, modernidad, funcionamiento y otros.

Dimensión II: Fiabilidad, es la capacidad para identificar los problemas, disminuir errores y buscar soluciones con la finalidad de evitar riesgos; mediante la mejora de los procesos, innovación de la tecnología y capacitación del personal, el abastecimiento de los insumos, ejecutándose el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa.

Dimensión III: Responsabilidad, es un valor moral que está en la conciencia de la persona, que le permite reflexionar, administrar, orientar y valorar las consecuencias de sus actos, con la disposición de ayudar a los usuarios y proveerlos de un servicio rápido.

Dimensión IV: Seguridad, entendida como el conocimiento que tienen los empleados sobre lo que hacen, su cortesía o cordialidad y su capacidad de transmitir confianza al cliente. Es decir, es trato percibido por el cliente, respecto al personal que brinda el servicio; así como a la confianza que inspira dicho personal para estrechar relaciones con los clientes.

Dimensión V: Empatía, Es la capacidad que tiene el ser humano para conectarse a otra persona y responder adecuadamente a las necesidades del otro, a compartir sus sentimientos, e ideas de tal manera que logra que el otro se sienta muy bien con él. La empatía es una dimensión importante de la calidad del servicio en educación, que consiste en la capacidad de brindar cuidado y atención Personalizada a sus usuarios. Atención personalizada se refiere a la atención brindada cara a cara del personal al cliente, en un ámbito acogedor. La cortesía y el respeto del personal, así como una actitud positiva y cordial, tienen claro reflejo en la percepción de la calidad del servicio que ofrecen. (21)

Satisfacción del usuario

En general la satisfacción de un usuario Para Montezuma N. es un requisito indispensable para ganarse un lugar en la "mente" de los

usuarios y por ende, en el mercado meta. Por ello, el objetivo de mantener satisfecho a cada usuario ha traspasado las fronteras para constituirse en uno de los principales objetivos de todas las áreas funcionales (24)

Por ese motivo, resulta de vital importancia que todas las personas que trabajan en una u organización, conozcan cuáles son los beneficios de lograr la satisfacción del usuario, cómo definirla, cuáles son los niveles de satisfacción, cómo se forman las expectativas en los usuarios y en qué consiste el rendimiento percibido, para que de esa manera, estén mejor capacitadas para coadyuvar activamente con todas las tareas que apuntan a lograr la tan anhelada satisfacción del usuario.

Respecto a la satisfacción del paciente respecto a los cuidados de enfermería, Mira, J, Aranaz, J. manifiesta que es grado de satisfacción percibido por el paciente respecto a la atención integral que recibe por parte de enfermería, lo cual sirve como punto de partida para re planificar la implementación de los cuidados que garanticen el bienestar de los usuarios. En todas las instituciones debe obtenerse información sobre la satisfacción de los usuarios en relación a la atención recibida respecto a la restauración de sus capacidades funcionales, estilo de vida, respecto a los valores y creencias, estado de salud, la familia y comunidad, que por diferentes circunstancias estuvieron alterados. (22)

Para Hernández N, la satisfacción del paciente es indispensable establecer una buena comunicación, trato humanizado y calidad de los cuidados que depende de muchos factores, como: La actitud del propio profesional de enfermería, el ambiente donde se desarrolla la actividad y la manera como el adulto mayor recibe los cuidados. (23)

Según Mascort Z, manifiesta que para medir su satisfacción constituye un elemento importante, que permite evaluar el nivel de calidad y calidez en el actuar de la enfermera/o. A través de la identificación del paciente por su nombre, para fomentar un ambiente de confianza de esta manera satisfacer las necesidades y expectativas que cada uno tiene. Las necesidades corresponden aquellas que sin lugar a duda, el paciente espera ver satisfechas, es difícil que sienta la necesidad de algo que no entra dentro de su marco de referencia, esta es la razón por la que el usuario siempre formula en sus propios términos.(24)

Para Cortés, R, manifiesta que existen diferentes niveles de necesidades cuya satisfacción genera diferente impacto. La satisfacción es una necesidad considerada estratégica induce a una mayor fidelidad que si se trata de una necesidad operativa común. Las expectativas, son subjetivas y más cambiantes que las necesidades; aunque él no las hace explícitas, su satisfacción determina en gran medida la percepción por el de la calidad y calidez en la atención recibida (25)

Según Mira, J, Aranaz, J., la satisfacción del paciente a menudo se ve como un componente importante de la calidad de la atención, es un fenómeno curiosamente complejo. La satisfacción como el estado de un organismo en el que los factores motivadores han llegado al a meta o como una vivencia de la persona que ha gratificado sus deseos o apetitos. (26)

Para Gonzales J. la satisfacción como aquel estado del organismo sujeto de no tratar de evitar, sino que al contrario hace lo necesario para mantenerlo renovado. La valoración informal de la satisfacción tiene un papel importante en el curso dada interacción enfermera-paciente ya que el profesional puede usarla continuamente para monitorear y guiar dicha atención y al final hacer un juicio sobre qué tan acertada ha sido.

La evaluación de la satisfacción del usuario puede ser expresada como satisfacción o insatisfacción este como consecuencias biológicas, emocionales, sociales, espirituales, siendo todo esto juicios que representan la satisfacción total. (26)

Beneficios de lograr la satisfacción del usuario

Según Ortiz G existen diversos beneficios que toda empresa u organización puede obtener al lograr la satisfacción de sus usuarios, éstos pueden ser resumidos en tres grandes beneficios que brindan una idea clara acerca de la importancia de lograr la satisfacción del usuario: (27)

- **Primer Beneficio:** El usuario satisfecho, por lo general, vuelve a atenderse en dicha institución, Por tanto, la empresa u organización obtiene como beneficio su lealtad.
- **Segundo Beneficio:** El usuario satisfecho comunica a otros sus experiencias positivas del servicio, Por tanto, la empresa obtiene como beneficio una difusión gratuita que el usuario satisfecho realiza a sus familiares, amistades y conocidos.
- **Tercer Beneficio:** El usuario satisfecho deja de lado a la competencia. Por tanto, la empresa obtiene como beneficio un determinado lugar (participación) en el mercado.

Elementos que conforman la satisfacción del usuario

Para Carvajal E. manifiesta que, la satisfacción del usuario está conformada por tres elementos: (28)

- **El Rendimiento Percibido:** Se refiere al desempeño que el usuario considera haber obtenido luego de adquirir un servicio. Dicho de otro modo, es el "resultado" que el usuario "percibe" que

obtuvo en el servicio que adquirió. El rendimiento percibido tiene las siguientes características:

- Se determina desde el punto de vista del usuario, no de la empresa.
- Se basa en los resultados que el usuario obtiene con el servicio.
- Está basado en las percepciones del usuario, no necesariamente en la realidad.
- Sufre el impacto de las opiniones de otras personas que influyen en el usuario.
- Depende del estado de ánimo del usuario y de sus razonamientos.

Dada su complejidad, el "rendimiento percibido" puede ser determinado luego de una exhaustiva investigación que comienza y termina en el "usuario".

- **Las Expectativas:** son las "esperanzas" que los usuarios tienen por conseguir algo. Las expectativas de los usuarios se producen por el efecto de una o más de estas cuatro situaciones:
 - Promesas que hace la misma empresa acerca de los beneficios que brinda el servicio.
 - Experiencias de atenciones anteriores.
 - Opiniones de amistades, familiares, conocido.

En la parte que depende de la empresa, ésta debe tener cuidado de establecer el nivel correcto de expectativas. Por ejemplo, si las expectativas son demasiado bajas no se atraerán suficientes usuarios; pero si son muy altas, los usuarios se sentirán decepcionados luego del servicio

Un detalle muy interesante sobre este punto es que la disminución en los índices de satisfacción del usuario no siempre significa una disminución en la calidad de los servicios; en muchos casos, es el resultado de un aumento en las expectativas del usuario situación que

es atribuible a las actividades de mercadotecnia (en especial, de la publicidad y las ventas personales. (28)

- **Los Niveles de Satisfacción:** Luego de realizada la adquisición de un servicio, los usuarios experimentan uno de éstos tres niveles de satisfacción:
 - **Insatisfacción:** Se produce cuando el desempeño percibido del servicio no alcanza las expectativas del usuario.
 - **Satisfacción:** Se produce cuando el desempeño percibido del servicio coincide con las expectativas del usuario.
 - **Complacencia:** Se produce cuando el desempeño percibido excede a las expectativas del usuario.

Elementos de satisfacción del usuario

- Comunicación Verbal: Una actitud atenta interesada sensible y oportuna que transmita el mensaje.
- Entorno de servicio: Acogedor, no frío ni amenazante facilita que el usuario se sienta emocionalmente cómodo y aun, seguro.
- Personal: Empleados amables, sensibles, empáticos, confiables, conocedores, leales al equipo corporativo, entrenados y facultados para actuar y cuya apariencia personal, incluida la limpieza personal y el uso del uniforme completo sean consistentes con las expectativas de los usuarios.
- Manejo de Quejas: El personal debe de responder de inmediato con amabilidad honestidad, simpatía y profesionalismo, solo así mantendrá informado al usuario a lo largo del proceso de queja hasta su respectiva solución.

- Ubicación y acceso: Explicar la ubicación con precisión gráfica o verbalmente, así como cualquier cambio que afecte al usuario, esto proyecta una adecuada imagen corporativa y transmite empatía con los usuarios.
- Seguridad y Comodidad: Proveer iluminación, techo y señalización suficiente en toda entrada asegurando al mismo tiempo que el espacio físico satisfaga la dinámica de interacción humana.
- Consideración para los usuarios con necesidades especiales: Que nada discrimine a los grupos con necesidades especiales, por edad, invidencia alguna limitación física u otro motivo pertinente. La atención que se les brinda a ellos resulta la presentación de calidad humana en la sociedad.
- Tiempo oportuno y velocidad de las transacciones: Evitar las largas esperas asegurar que el proceso e atención, información o ayuda, sea tan corto como lo desea el usuario.

2.2.3 Teórico – Conceptual

Satisfacción del paciente adulto respecto a los cuidados de la enfermera

Según Parillo L. la satisfacción es un proceso de recolección de información relevante sobre la atención integral que recibe el adulto mayor y sirve como punto de partida para la implantación del cuidado de enfermería. Al decir integral, se entiende que debe obtenerse información sobre la satisfacción del usuario en la restauración de sus capacidades funcionales, el estilo de vida, los valores y creencias respecto a la salud, la familia y comunidad, que por diferentes circunstancias estuvieron alterados. Para tener éxito en la satisfacción del paciente es indispensable establecer una buena

comunicación, trato humanizado y calidad de los cuidados que depende de muchos factores, como: La actitud del propio profesional de enfermería, el ambiente donde se desarrolla la actividad y la manera como el adulto mayor recibe los cuidados.

Medir la satisfacción del usuario constituye un elemento importante, que permite evaluar el nivel de calidad y calidez en el actuar de la enfermera. A través de la identificación del usuario por su nombre, para fomentar un ambiente de confianza de esta manera satisfacer las necesidades y expectativas que cada usuario tiene. Las necesidades corresponden aquellas que sin lugar a duda el usuario espera ver satisfechas, es difícil que usuario sienta necesidad de algo que no entra dentro de su marco de referencia, esta es la razón por la que el usuario siempre formula en sus propios términos.

Existen diferentes niveles de necesidades cuya satisfacción genera diferente impacto. La satisfacción de una necesidad considerada estratégica por el usuario induce mayor fidelidad que si se trata de una necesidad operativa común. Las expectativas, son subjetivas y más cambiantes que las necesidades, aunque el usuario no las hace explícita, su satisfacción determina en gran medida la percepción por el usuario de la calidad y calidez en la atención. (29)

La enfermera en el servicio de emergencia:

Los especialistas en Enfermería en Urgencias y Emergencias proporcionarán cuidados enfermeros a personas con problemas de salud en situación crítica, de alto riesgo o en fase terminal, a nivel individual o colectivo, dentro del ámbito sanitario o domiciliario, agilizando la toma de decisiones mediante una metodología fundamentada en los avances producidos en el campo de los cuidados de la salud, la ética y la evidencia científica lograda a través de una actividad investigadora directamente relacionada con la práctica asistencial.

Asimismo, por ser expertos en dicha área serán eficaces asesores en el ámbito institucional o en el equipo de salud en cualquier aspecto relacionado.

Dichos profesionales estarán capacitados y serán competentes para:

Prestar atención integral a la persona para resolver individualmente o como miembros de un equipo multidisciplinar, los problemas de salud que le afecten en cualquier estadio de la vida con criterios de eficiencia y calidad.

Utilizar con destreza y seguridad los medios terapéuticos y de apoyo al diagnóstico que se caracterizan por su tecnología compleja.

Diagnosticar, tratar y evaluar de forma eficaz y rápida las respuestas humanas que se generan ante los problemas de salud reales y/o potenciales que amenazan la vida o no permiten vivirla con dignidad.

Establecer una relación terapéutica eficaz con los usuarios para facilitarles el afrontamiento adecuado de las situaciones que padezcan.

Participar activamente con el equipo multidisciplinar aportando su visión de experto en el área que le compete.

Formular, implementar y evaluar los estándares, guías de acción y protocolos específicos para la práctica de la Enfermería Clínica. Avanzada en Urgencias y Emergencias.

Gestionar recursos asistenciales con criterios de eficiencia y calidad.

Asesorar como especialista en el marco sanitario global y en todos los niveles de toma de decisiones.

Proporcionar educación sanitaria a los usuarios, así como asesorar al equipo de salud en todos los aspectos relacionados con su área en la especialidad.

Asumir las competencias en materia de formación de los futuros especialistas.

Impulsar líneas de investigación que sean relevantes para el diagnóstico, las intervenciones y los resultados en la clínica avanzada en urgencias y emergencias.

Competencias del enfermero responsable de cuidados generales.

Las actividades del enfermero responsable de cuidados generales comprenden los cuidados a niños, adolescentes, adultos y ancianos relacionados con problemas de salud agudos o crónicos, de naturaleza somática o psíquica en el medio hospitalario y el extra-hospitalario.

Un enfermero responsable de cuidados generales debe ser capaz de proteger, mantener, restablecer y promover la salud de las personas / grupos y la autonomía de sus funciones vitales físicas o psíquicas, teniendo en cuenta la personalidad humana en su faceta psicológica, social, económica y cultural;

elaborar y aplicar medidas para mejorar la salud y prevenir la aparición de problemas de salud en los individuos, en las familias y comunidades;

adoptar y asumir responsabilidades en el ejercicio de su profesión;

participar en exámenes y tratamientos y, en algunos casos, llevarlos a cabo; informar y educar a los pacientes, a los estudiantes y a sus colegas;

mantenerse al día de los trabajos de investigación, participar en los mismos y utilizar sus resultados, así como garantizar la calidad de los cuidados de enfermería;

6. planificar el trabajo, trabajar en grupo, supervisar equipos y colaborar con otras categorías de personal, así como adquirir, a partir

de su ámbito profesional, un enfoque pluridisciplinar e interprofesional de los problemas de salud.

La Sociedad Española de Enfermería de Urgencias y Emergencias, en las correspondientes responsabilidades profesionales que pretende asumir y desarrollar, interpreta que las competencias para el ejercicio asistencial son el resultado de la formación, y que en consecuencia se establece una retroalimentación constante entre dicha formación de grado, y de especialidad, y la atención y los cuidados en urgencias y emergencias, y el progreso de los conocimientos por la práctica y la aplicación de esas competencias en dicha praxis.

La competencia profesional se configura con tres elementos imprescindibles: conocimiento, actitudes y habilidades.

Los requisitos necesarios para que el profesional de Enfermería pueda desarrollar sus competencias como Especialista en el Área de Urgencias, Emergencias y Desastres son los siguientes:

Disponer de una adecuada, completa y específica formación que les permita el correcto manejo de las situaciones críticas tanto en el ámbito prehospitalario como hospitalario.

Dominar los mecanismos para manejo de Múltiples Víctimas y aseguramiento del área en situaciones de urgencias, emergencias y desastres en el área prehospitalaria, así como en la adaptación del entorno hospitalario a la Recepción, Acogida y Clasificación de esos posibles eventos con múltiples víctimas.

Poseer actualización de las Guías de Manejo Pre Hospitalario y Guías de Intervención Hospitalarias.

Saber actuar en situaciones de estrés para iniciar medidas terapéuticas en aquel lugar donde el paciente pierde su salud, así como continuarlas durante su traslado al Centro Hospitalario y en este mismo.

Tener habilidades en el manejo de sistemas de comunicación, tanto alámbricas (recepción de llamadas) como inalámbricas (manejo de radio), que permita la optimización de resultados.

Disponer de capacidad de comunicación con todas las personas que conforman la red de atención en el campo de la emergencia pública, destacando la necesidad de desarrollar un sistema integrado de asistencia. Estar facultado para elaborar, así como actualizar planes de emergencia y planes de contingencia Disponer de capacitación en triage y RAC (Recepción, Acogida y Clasificación)

Áreas de responsabilidad.

- Asistencial; realiza valoraciones clínicas, planea e implementa un plan de cuidados, proporciona cuidados específicos, realiza observaciones clínicas y ejecuta intervenciones de su esfera independiente y autónoma por él prescritas, así como colabora con otros profesionales administrando medicamentos y tratamientos por ellos pautados y en la esfera de colaboración con esos profesionales y/o resto del Equipo multidisciplinar.
- Educador (a); valora las necesidades de aprendizaje con relación a cuidados a la salud de los usuarios, planea e implementa estrategias de enseñanza para cubrir esas necesidades, coordina programas de educación continua para el personal y otros colegas.
- Gerente / Jefe (a) de servicio /Supervisor; actúa como representante administrativo de la unidad, coordina y evalúa la calidad de los servicios, es responsable de los recursos humanos en todos los aspectos, participa en las decisiones de compra y adquisición de equipo y material para la unidad, participa en las juntas de trabajo del equipo multidisciplinario.

- Investigador (a); recolecta información, realiza y conduce estudios de investigación con relación a la atención de urgencias, se actualiza en literatura de interés en el área de enfermería, hace las funciones de consultor (a).
- Enfermera (o) de traslado aéreo, marítimo o terrestre; realiza procedimientos avanzados específicos en la escena prehospitalaria con o sin supervisión médica de acuerdo a los protocolos preestablecidos, participa en los traslados de urgencia solicitados o que requieran de atención especializada en otra unidad.
- Enfermera (o) en Centrales de Radio y Centros de Coordinación de Urgencias; donde es regulador y coordinador de la ayuda, así como participa en el diseño de sistemas de registros y ofrece instrucción sanitaria.
- Enfermero (a) Examinador (a) en casos de abuso sexual; es el (la) responsable de la valoración inicial, recolección de evidencias, llenar los formatos específicos y dar aviso a las autoridades, acompaña a la víctima durante todo el proceso, puede testificar ante las autoridades de los hallazgos encontrados durante su valoración.
- Enfermero (o) integrante de las Juntas Institucionales de Emergencias y Desastres, para participar en la elaboración, diseño e implementación de planes de emergencias.
- Enfermero (a) certificado en trauma; se ubica esencialmente en las áreas de trauma-choque y es parte indispensable del equipo de trabajo en esta área, realiza la valoración inicial y las anotaciones pertinentes, proporciona cuidados específicos a pacientes con traumatismos, administra tratamientos y medicamentos indicados por el médico tratante, participa en las maniobras de reanimación, mantiene estrecha comunicación con todos los departamentos involucrados, mantiene actualizada la información y estadísticas de los casos de trauma en el servicio.

- Enfermero (a) certificado en soporte básico y avanzado de vida para pacientes adultos y pediátricos, así como instructor (a) en manejo de desfibriladores automáticos y semiautomáticos.

Ambiente de trabajo

Las condiciones de trabajo representan la mayor diferencia entre las ER de la sala de emergencias y las ER de consultorio. Las salas de emergencia trabajan 24 horas al día, los siete días de la semana; las enfermeras rotan por turnos, con algunas horas de trabajo al día, algunas de noche y otros fines de semana. En algunos hospitales, las enfermeras en emergencias trabajan de tres a cuatro turnos de 12 horas a la semana. La atmósfera en una sala de emergencias es comúnmente más intensa de ritmo rápido que en un consultorio médico. (34)

Cuidados iniciales

Las enfermeras de urgencias suelen ser uno de los primeros personales médicos cuando los pacientes están en la sala de emergencias de un hospital. Ayudan a hacer evaluaciones iniciales de los pacientes, tomar la dirección de paramédicos en los signos vitales y síntomas, administrar las necesidades inmediatas y proporcionar orientación sobre dónde enviar el paciente.

Asistencia

Las enfermeras de sala de emergencias usualmente toman un rol más activo en asistir a los médicos y cirujanos mientras brindan el tratamiento. El médico puede necesitar ayuda manejando la hemorragia o lesión de un paciente mientras evalúa la situación. En cirugía, las enfermeras ayudan a los médicos a preparar y pasarles herramientas mientras operan.

Casos extremos

Las enfermeras registradas en sala de emergencia con frecuencia tratan casos más extremos y algunos pacientes más agresivos que las demás enfermeras. Junto con traumas terribles y violentos, algunas veces se involucran en tratar con pacientes borrachos, drogados, traumatizados o que sufren de enfermedad mental severa.

Un estudio del Substance Abuse and Mental Health Services Administration (Administración de servicios de salud mental y abuso de sustancias) mostró que los pacientes violentos en hospitales aumentaron de 16.227 a 21.406 del 2006 al 2008.

2.3 Definición de términos básicos

CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA: La Calidad de la Atención está vinculado a la satisfacción de las necesidades y exigencias del paciente individual, de su entorno familiar y de la sociedad como una totalidad.

SATISFACCION DEL PACIENTE: Es la evaluación positiva que éste hace sobre las diferentes dimensiones de la atención recibida.

SERVICIO DE EMERGENCIA: Es la unidad orgánica encargada de realizar atención especializada a los pacientes médicos Quirúrgicos que requieren una atención de Emergencia dependiendo del Departamento de Emergencia y Cuidados Críticos a donde tengan q pasar.

EMERGENCIA: se refiere a un accidente o un acontecimiento que se presenta de manera abrupta y que, por lo general, requiere de algún tipo de acción para evitar o minimizar los daños

HUMANIZACIÓN: Humanización es la acción y efecto de humanizar. Es decir, humanización es el proceso mediante el cual algo es dotado de cualidades humanas. El objeto de humanización puede ser una cosa, un animal, una persona, un conjunto de personas o una institución

CAPÍTULO III: HIPÓTESIS Y VARIABLES

3.1 Hipótesis

H₁: Existe relación directa y significativa entre la Calidad de atención de enfermería y la satisfacción del paciente adulto del servicio de emergencia del Hospital regional nivel III José Cayetano Heredia, Piura, Periodo junio 2019

H₀: No existe relación directa y significativa entre la Calidad de atención de enfermería y la satisfacción paciente adulto del servicio de emergencia del Hospital regional nivel III José Cayetano Heredia, Piura, Periodo junio 2019

3.2 Operacionalización de variables

Variable	Definición Conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Criterio de medición
V1= Calidad de atención de enfermería	Es la consecución de conjuntos de características y acciones que posibilitan la restauración en cada paciente, del nivel de salud. Martínez, (1998).	Es la consecución de conjuntos de características y acciones que posibilitan la restauración en cada paciente, del nivel de salud, considerando los elementos tangibles, fiabilidad, responsabilidad, seguridad y empatía, medido a través de un cuestionario con escala valorativa	Elementos Tangibles	<ul style="list-style-type: none"> Ambiente físico Horarios de atención Presentación del personal Instrumentos y Equipos Registro de enfermería Equipamiento tecnológico para atención 	Ordinal	1= Muy en desacuerdo
			Fiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> Personal capacitado Exactitud y claridad en la información Credibilidad del personal 		2= Desacuerdo
						3=Mediana mente de acuerdo
						4=De acuerdo
						5= Muy de acuerdo

V1= S atisfacción del paciente adulto en el Servicio de emergencia

Variable	Definición Conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Criterio de medición
	Grado de satisfacción percibido por el paciente que se encuentra en el servicio de emergencia con respecto a la atención integral que recibe, lo cual sirve como punto de partida para la implementación de estándares	Nivel de satisfacción percibido por el paciente respecto a la atención integral que recibe por parte de enfermería en lo referente al trato que proporciona, la calidad	Trato que proporciona enfermería	<ul style="list-style-type: none"> • Amabilidad • Entendimiento • Paciencia • Atención a necesidades • Privacidad 	Ordinal	<p>1= Muy en desacuerdo</p> <p>2= Desacuerdo</p> <p>3=Mediana mente de acuerdo</p>
			Responsabilidad	<ul style="list-style-type: none"> • Prontitud en el servicio • Dispuestos a ayudar a los usuarios 		
			Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> • El personal brinda confianza • Compromiso del personal • El personal inspira seguridad 		
			Empatía	<ul style="list-style-type: none"> • El personal inspira confianza • Atención personalizada • El personal cuida los intereses de los usuarios • Tiempo corto de espera • El personal atiende según las necesidades del paciente 		

para los cuidados y así se garantice el bienestar de los usuarios. Mira, J y Aranaz, J (2007)

técnica, la disponibilidad y continuidad del cuidado y la atención integral; medido a través de un cuestionario con escala valorativa.

La calidad técnica

- Habilidad para realizar y explicar procedimientos
- Conocimientos para cuidar al paciente
- Ayuda al paciente
- Organización en el cuidado

4=De acuerdo

5= Muy de acuerdo

Disponibilidad y continuidad del cuidado

- Disponibilidad para el cuidado
- Continuidad para el cuidado

Atención integral

- Comodidad
- Tranquilidad
- Seguridad
- Información
- Orientación
- Instrucciones para el autocuidado

CAPÍTULO IV: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

4.1 Tipo y diseño de la investigación

No experimental, Descriptiva – correlacional. Es no experimental porque el investigador no manipula las variables de estudio, sólo las describe y las relaciona tal como se encuentran en la realidad en el periodo de estudio.

Es descriptiva porque busca describir el nivel de la Calidad de servicio y el Satisfacción del paciente adulto en el Servicio de emergencia del Hospital regional nivel III José Cayetano Heredia Piura, Periodo junio del año 2019.

Correlacional. Porque tiene como propósito evaluar la relación que existe entre las variables. Calidad de servicio y el Satisfacción del paciente adulto en el Servicio de emergencia del Hospital regional nivel III José Cayetano Heredia Piura, Periodo junio del año 2019.

Es decir, se analiza el grado de relación entre las variables y después también miden y analizan la correlación.

Tipo de la investigación

La investigación es de tipo correlacional porque tiene como objetivo determinar la relación entre Calidad de servicio y el Satisfacción del paciente adulto en el Servicio de emergencia del Hospital regional nivel III José Cayetano Heredia Piura, Periodo junio del año 2019.

Diseño de la investigación

Hernández R. manifiesta la investigación descriptiva consiste en buscar especificar propiedades, características y rasgos importantes de cualquier fenómeno que se analice. Describe tendencias de un grupo o población. El mismo autor, sostiene que una Investigación correlacional que consiste “en evaluar el grado de relación entre dos variables” (30)

4.2 Población y muestra

La población conformada por todos pacientes adulto en el Servicio de emergencia del Hospital regional nivel III José Cayetano Heredia Piura, Periodo junio del año 2019.

Población

La población de 200 pacientes 200 pacientes adulto en el Servicio de emergencia del Hospital regional nivel III José Cayetano Heredia Piura, Periodo junio del año 2019.

Muestra

La muestra de la investigación estará constituida por 132 pacientes adulto en el Servicio de emergencia del Hospital regional nivel III José Cayetano Heredia Piura, Periodo junio del año 2019. El cálculo del tamaño de la muestra se realiza aplicando la siguiente fórmula:

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

Dónde: N=200 Total de pacientes adultos en el Servicio de emergencia del Hospital regional nivel III José Cayetano Heredia Piura, Periodo junio del año 2019.

Z = 1.96 Valor Z al 95% nivel de Confiabilidad

E = 5% Valor de error de precisión.

P = 0.5 proporción favorable a la característica en estudio.

q = 0.5 proporción desfavorable a la característica en estudio.

$$n = \frac{(1.96)^2 (0,5) (0,5) (200)}{(199) (0,05)^2 + (1.96)^2 (0,5) (0,5)}$$

$$n = 131.75$$

n = 132 La muestra es de 132 pacientes adultos adulto en el Servicio de emergencia del Hospital regional nivel III José Cayetano Heredia Piura, Periodo junio del año 2019. La selección de la muestra se realizará por medio de un muestreo probabilístico.

Criterios de inclusión

- Pacientes adultos que se encuentren hospitalizados y deseen participar del estudio en el servicio de emergencia del hospital regional

Criterios de exclusión

- Pacientes adultos que se encuentran en el Servicio de emergencia del Hospital regional nivel III José Cayetano Heredia y que no deseen participar de la investigación.
- Pacientes adultos hospitalizados inconscientes, con trastornos mentales, que se encuentran en el Servicio de emergencia del Hospital regional nivel III José Cayetano Heredia y que no deseen participar de la investigación.

4.2 Técnicas e instrumentos para recolección de la información

Se recolecto la información mediante la Técnica la entrevista y el instrumento aplicado fue el formulario

Siendo el presente estudio una Investigación cuantitativa asume el Método Estadístico como proceso de obtención, representación, simplificación, análisis, interpretación y proyección de las variables de estudio para una mejor comprensión de la realidad y una optimización en la toma de decisiones, para ello se establecerá la relación entre 2 variables de estudios mediante la correlación de Pearson y el porcentaje de relación entre las variables mediante el coeficiente de determinación..

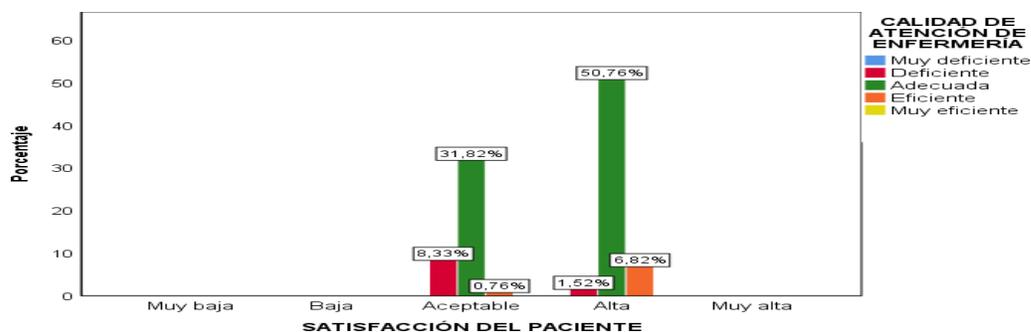
4.4 Análisis y procesamiento de datos

Mediante el uso de la estadística descriptiva e inferencial se pudo analizar e interpretar los datos; los mismos que se presentan en tablas y gráficos estadísticos. Se ha utilizado la prueba de chi cuadrado (χ^2), haciendo uso del programa de análisis de datos tabulados (EPIDAT 2.1) y la prueba de curva normal (Z) para contrastación de la hipótesis

CAPÍTULO V: RESULTADOS

Identificar la relación entre Calidad de atención de enfermería y la satisfacción del paciente adulto en el Servicio de emergencia del Hospital regional nivel III José Cayetano Heredia Piura, Periodo junio del año 2019.

		SATISFACCIÓN DEL PACIENTE											
		Muy baja		Baja		Aceptable		Alta		Muy alta		Total	
		fi	% hi	Fi	% hi	fi	% hi	fi	% hi	fi	% hi	fi	% hi
CALIDAD DE	Muy deficiente	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
ATENCIÓN DE	Deficiente	0	0,00%	0	0,00%	11	8,33%	2	1,52%	0	0,00%	13	9,85%
ENFERMERIA	Adecuada	0	0,00%	0	0,00%	42	31,82%	67	50,76%	0	0,00%	109	82,58%
	Eficiente	0	0,00%	0	0,00%	1	0,76%	9	6,82%	0	0,00%	10	7,58%
	Muy eficiente	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
	Total	0	0,00%	0	0,00%	54	40,91%	78	59,09%	0	0,00%	132	100,00%



Correlaciones

			SATISFACCIÓN DEL PACIENTE	TRATO QUE PROPORCIONA ENFERMERÍA	LA CALIDAD TÉCNICA	DISPONIBILIDAD Y CONTINUIDAD DEL CUIDADO	ATENCIÓN INTEGRAL
Rho de Spearman	CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA	Coefficiente de correlación	0,282**	0,137	0,306**	0,285**	0,165
	ENFERMERÍA	Sig. (bilateral)	0,001	0,116	0,000	0,001	0,059
		N	132	132	132	132	132

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

* La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

INTERPRETACIÓN:

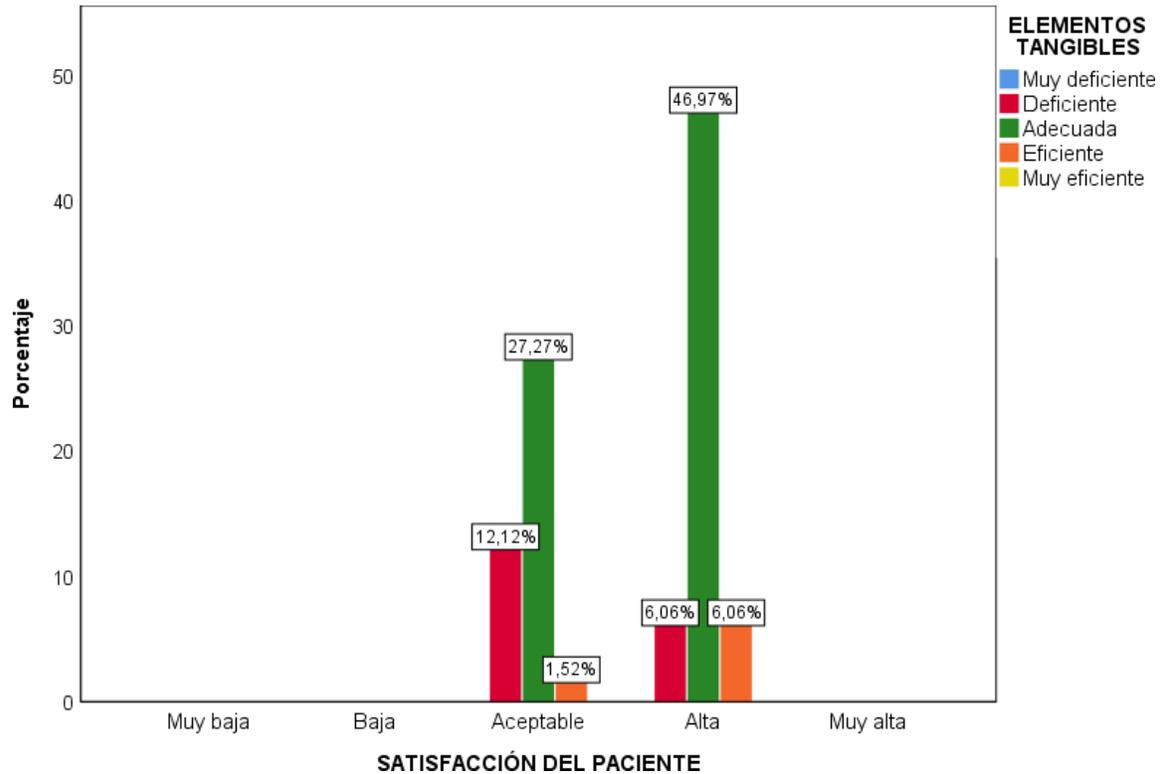
La Tabla y Gráfico anteriores describen que la variable calidad de atención de enfermería presenta deficiencia en el 9,85% de los casos, es adecuada en 82,58% y es eficiente en un 7,58% de los casos, así mismo la experiencia que percibió el paciente, representada en su satisfacción, demuestra que el 40,91% consideran tener una satisfacción aceptable y 59,09% alta. La prueba de correlación corroboró la existencia de relación entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del paciente, siendo ésta directa, baja y altamente significativa con una rho=0,282 y sig.=0,001.

TABLA N°

Objetivo específico 1: Determinar la relación entre la dimensión elementos tangibles de la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del paciente adulto en el servicio de emergencia del hospital regional nivel iii José Cayetano Heredia Piura, periodo junio del año 2019.

		SATISFACCIÓN DEL PACIENTE											
		Muy baja		Baja		Aceptable		Alta		Muy alta		Total	
		fi	% hi	fi	% hi	fi	% hi	fi	% hi	fi	% hi	fi	% hi
ELEMENTOS TANGIBLES	Muy deficiente	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
	Deficiente	0	0,00%	0	0,00%	16	12,12%	8	6,06%	0	0,00%	24	18,18%
	Adecuada	0	0,00%	0	0,00%	36	27,27%	62	46,97%	0	0,00%	98	74,24%

Eficiente	0	0,00%	0	0,00%	2	1,52%	8	6,06%	0	0,00%	10	7,58%
Muy eficiente	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
Total	0	0,00%	0	0,00%	54	40,91%	78	59,09%	0	0,00%	132	100,00%



Correlaciones

			SATISFACCIÓN DEL PACIENTE	TRATO QUE PROPORCIONA ENFERMERÍA	LA CALIDAD TÉCNICA	DISPONIBILIDAD Y CONTINUIDAD DEL CUIDADO	ATENCIÓN INTEGRAL
Rho de Spearman	ELEMENTOS TANGIBLES	Coefficiente de correlación	0,205*	0,120	0,223*	0,200*	0,120
		Sig. (bilateral)	0,019	0,171	0,010	0,021	0,170
		N	132	132	132	132	132

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

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

INTERPRETACIÓN:

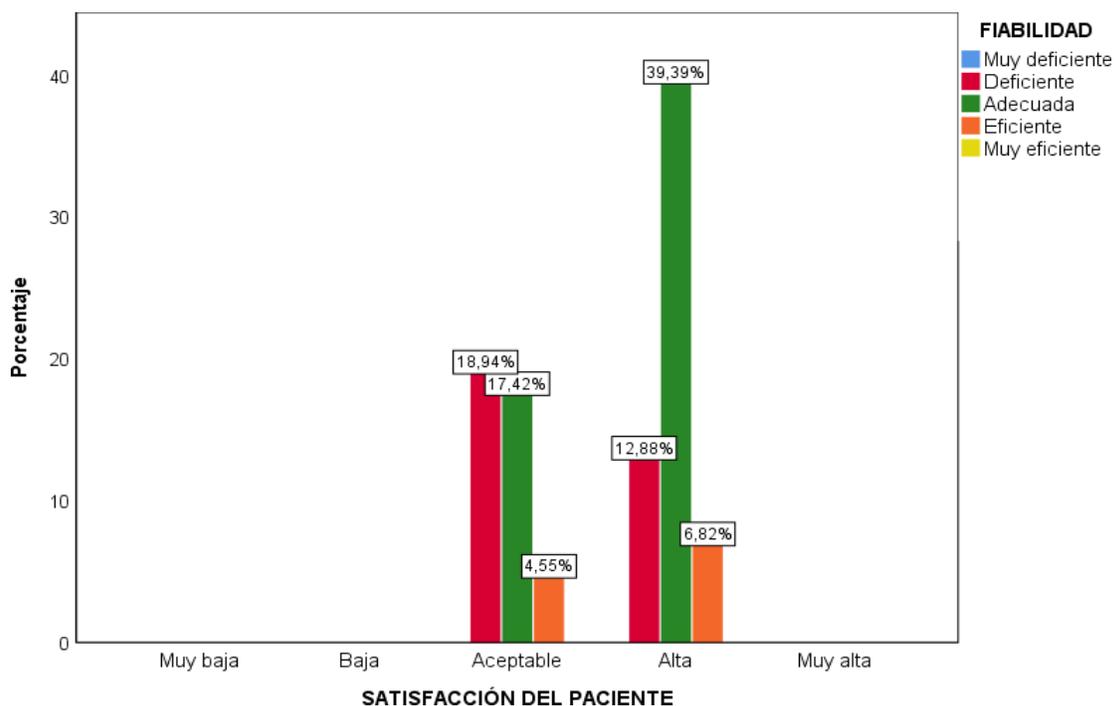
La Tabla y Gráfico anteriores describen que la dimensión elementos tangibles de la variable calidad de atención de enfermería presenta deficiencia en el 18,18% de los casos, es adecuada en 74,24% y es eficiente en un 7,58% de los casos, así mismo la experiencia que percibió el paciente, representada en su satisfacción, demuestra que el 27,27% de pacientes percibió los elementos tangibles como adecuados y su satisfacción fue aceptable mientras que 49,97% los percibió adecuados y su satisfacción fue alta.

La prueba de correlación corroboró la existencia de relación entre la dimensión elementos tangibles de la variable calidad de atención de enfermería y la satisfacción del paciente, siendo ésta directa, baja y significativa con un $\rho=0,205$ y $\text{sig.}=0,019$.

Objetivo específico 2: Determinar la relación entre la dimensión fiabilidad de la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del paciente adulto en el Servicio de emergencia del Hospital regional nivel III José Cayetano Heredia Piura, Periodo junio del año 2019.

		SATISFACCIÓN DEL PACIENTE											
		Muy baja		Baja		Aceptable		Alta		Muy alta		Total	
		fi	% hi	fi	% hi	fi	% hi	fi	% hi	Fi	% hi	fi	% hi
FIABILIDAD	Muy deficiente	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
	Deficiente	0	0,00%	0	0,00%	25	18,94%	17	12,88%	0	0,00%	42	31,82%
	Adecuada	0	0,00%	0	0,00%	23	17,42%	52	39,39%	0	0,00%	75	56,82%
	Eficiente	0	0,00%	0	0,00%	6	4,55%	9	6,82%	0	0,00%	15	11,36%
	Muy eficiente	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%

Total 0 0,00% 0 0,00% 54 40,91% 78 59,09% 0 0,00% 132 100,00%



Correlaciones

	FIABILIDAD	Coeficiente de correlación	SATISFACCIÓN DEL PACIENTE	TRATO QUE PROPORCIONA ENFERMERIA	LA CALIDAD TECNICA	DISPONIBILIDAD Y CONTINUIDAD DEL CUIDADO	ATENCIÓN INTEGRAL
Rho de Spearman			0,246**	0,122	0,293**	0,241**	0,119
		Sig. (bilateral)	0,004	0,164	0,001	0,005	0,175
		N	132	132	132	132	132

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

INTERPRETACIÓN:

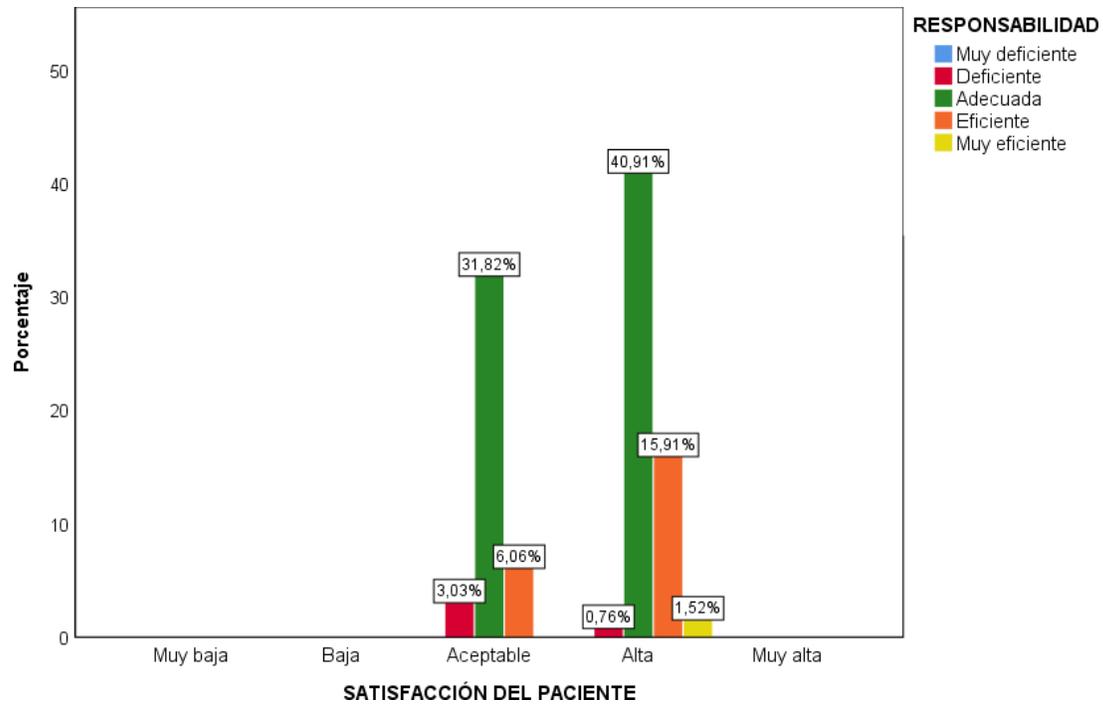
La Tabla y Gráfico anteriores describen que la dimensión fiabilidad de la variable calidad de atención de enfermería presenta deficiencia en el 31,82% de los casos, es adecuada en 56,82% y es eficiente en un 11,36% de los casos, así mismo la experiencia que percibió el paciente, representada en su satisfacción, demuestra que el 18,94% de pacientes percibió la fiabilidad como deficiente y su satisfacción fue aceptable mientras que 39,39% la percibió adecuada y su satisfacción fue alta.

La prueba de correlación corroboró la existencia de relación entre la dimensión fiabilidad de la variable calidad de atención de enfermería y la satisfacción del paciente, siendo ésta directa, baja y altamente significativa con un $\rho=0,246$ y $\text{sig.}=0,004$.

Objetivo específico 3: Determinar la relación entre la dimensión responsabilidad de la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del paciente adulto en el Servicio de emergencia del Hospital regional nivel III José Cayetano Heredia Piura, Periodo junio del año 2019.

		SATISFACCIÓN DEL PACIENTE											
		Muy baja		Baja		Aceptable		Alta		Muy alta		Total	
		Fi	% hi	fi	% hi	fi	% hi	fi	% hi	fi	% hi	fi	% hi
RESPON	Muy	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
SABILIDAD	deficiente												
	Deficiente	0	0,00%	0	0,00%	4	3,03%	1	0,76%	0	0,00%	5	3,79%
	Adecuada	0	0,00%	0	0,00%	42	31,82%	54	40,91%	0	0,00%	96	72,73%
	Eficiente	0	0,00%	0	0,00%	8	6,06%	21	15,91%	0	0,00%	29	21,97%
	Muy	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	2	1,52%	0	0,00%	2	1,52%
	eficiente												

Total 0 0,00% 0 0,00% 54 40,91% 78 59,09% 0 0,00% 132 100,00%



Correlaciones

	RESPONSABILIDAD	Coeficiente de correlación	SATISFACCIÓN DEL PACIENTE	TRATO QUE PROPORCIONA ENFERMERÍA	LA CALIDAD TÉCNICA	DISPONIBILIDAD Y CONTINUIDAD DEL CUIDADO	ATENCIÓN INTEGRAL
Rho de Spearman			0,219*	0,125	0,189*	0,173*	0,165
Sig. (bilateral)			0,012	0,154	0,030	0,047	0,059
N			132	132	132	132	132

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

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

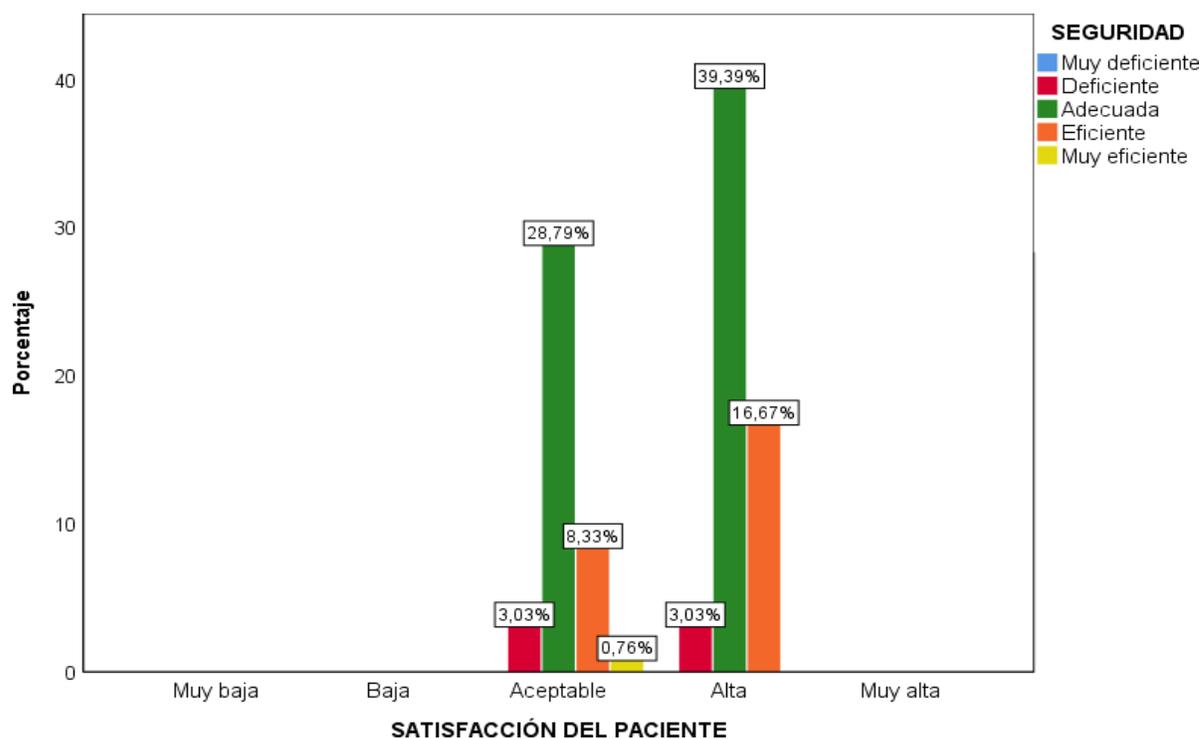
INTERPRETACIÓN:

La Tabla y Gráfico anteriores describen que la dimensión responsabilidad de la variable calidad de atención de enfermería presenta deficiencia en el 3,79% de los casos, es adecuada en 72,73%, es eficiente en un 21,97% y muy eficiente en 1,52% de los casos, así mismo la experiencia que percibió el paciente, representada en su satisfacción, demuestra que el 31,82% de pacientes percibió la responsabilidad como adecuada y su satisfacción fue aceptable mientras que 40,91% la percibió adecuada y su satisfacción fue alta.

La prueba de correlación corroboró la existencia de relación entre la dimensión responsabilidad de la variable calidad de atención de enfermería y la satisfacción del paciente, siendo ésta directa, baja y significativa con un $\rho=0,219$ y $\text{sig.}=0,012$.

Objetivo específico 4: Determinar la relación entre la dimensión la dimensión seguridad de la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del paciente adulto en el Servicio de emergencia del Hospital regional nivel III José Cayetano Heredia Piura, Periodo junio del año 2019.

	SATISFACCIÓN DEL PACIENTE											
	Muy baja		Baja		Aceptable		Alta		Muy alta		Total	
	fi	% hi	fi	% hi	fi	% hi	fi	% hi	fi	% hi	fi	% hi
SEGURIDAD Muy deficiente	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
Deficiente	0	0,00%	0	0,00%	4	3,03%	4	3,03%	0	0,00%	8	6,06%
Adecuada	0	0,00%	0	0,00%	38	28,79%	52	39,39%	0	0,00%	90	68,18%
Eficiente	0	0,00%	0	0,00%	11	8,33%	22	16,67%	0	0,00%	33	25,00%
Muy eficiente	0	0,00%	0	0,00%	1	0,76%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,76%
Total	0	0,00%	0	0,00%	54	40,91%	78	59,09%	0	0,00%	132	100,00%



CORRELACIONES

	SEGURO	Coeficiente de correlación	SATISFACCIÓN DEL PACIENTE	TRATO QUE PROPORCIONA ENFERMERIA	LA CALIDAD TÉCNICA	DISPONIBILIDAD Y CONTINUIDAD DEL CUIDADO	ATENCIÓN INTEGRAL
Rho de Spearman			0,192*	0,039	0,155	0,267**	0,125
		Sig. (bilateral)	0,027	0,660	0,075	0,002	0,152
		N	132	132	132	132	132

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

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

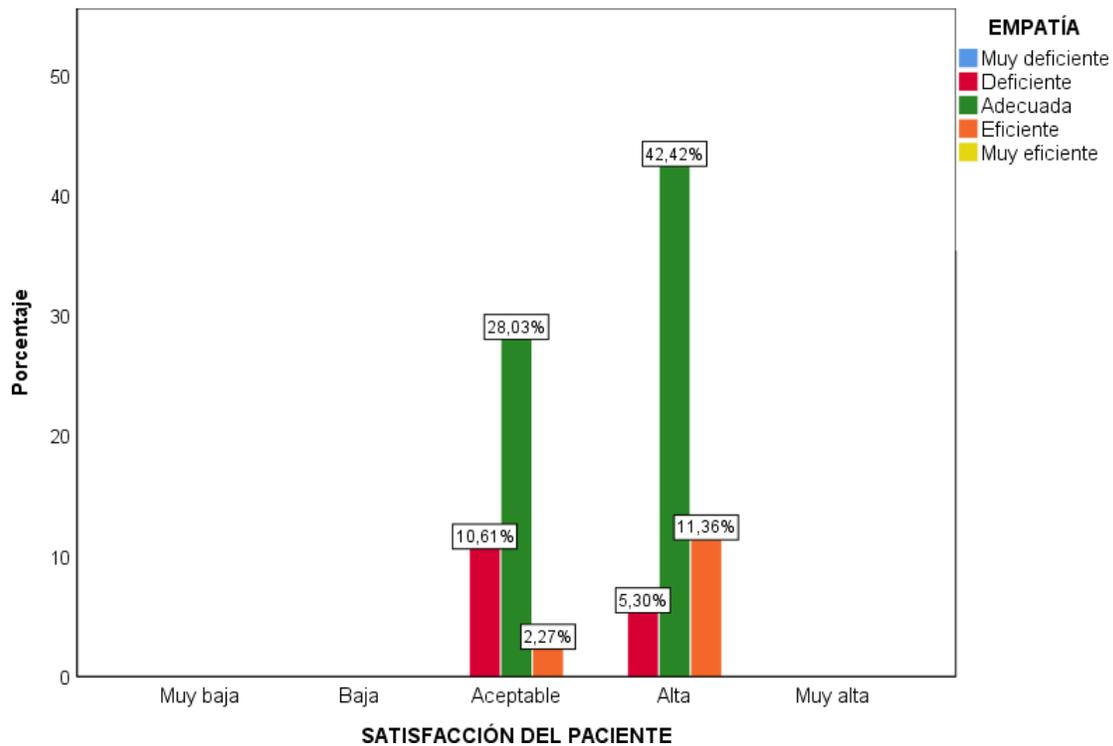
INTERPRETACIÓN:

La Tabla y Gráfico anteriores describen que la dimensión seguridad de la variable calidad de atención de enfermería presenta deficiencia en el 6,06% de los casos, es adecuada en 68,18%, es eficiente en un 25,00% y muy eficiente en 0,76% de los casos, así mismo la seguridad que percibió el paciente, representada en su satisfacción, demuestra que el 28,79% de pacientes percibió la seguridad como adecuada y su satisfacción fue aceptable mientras que 39,39% la percibió adecuada y su satisfacción fue alta.

La prueba de correlación corroboró la existencia de relación entre la dimensión seguridad de la variable calidad de atención de enfermería y la satisfacción del paciente, siendo ésta directa, baja y significativa con un $\rho=0,192$ y $\text{sig.}=0,027$.

Objetivo específico 5: Determinar la relación entre la dimensión empatía de la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del paciente adulto en el Servicio de emergencia del Hospital regional nivel III José Cayetano Heredia Piura, Periodo junio del año 2019.

	SATISFACCIÓN DEL PACIENTE											
	Muy baja		Baja		Aceptable		Alta		Muy alta		Total	
	fi	% hi	fi	% hi	fi	% hi	fi	% hi	fi	% hi	fi	% hi
EMPATÍA Muy deficiente	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
Deficiente	0	0,00%	0	0,00%	14	10,61%	7	5,30%	0	0,00%	21	15,91%
Adecuada	0	0,00%	0	0,00%	37	28,03%	56	42,42%	0	0,00%	93	70,45%
Eficiente	0	0,00%	0	0,00%	3	2,27%	15	11,36%	0	0,00%	18	13,64%
Muy eficiente	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
Total	0	0,00%	0	0,00%	54	40,91%	78	59,09%	0	0,00%	132	100,00%



Correlaciones

	EMPATÍA	Coeficiente de correlación	SATISFACCIÓN DEL PACIENTE	TRATO QUE PROPORCIONA ENFERMERÍA	LA CALIDAD TÉCNICA	DISPONIBILIDAD Y CONTINUIDAD DEL CUIDADO	ATENCIÓN INTEGRAL
Rho de Spearman			0,265**	0,159	0,323**	0,197*	0,155
		Sig. (bilateral)	0,002	0,068	0,000	0,023	0,075
		N	132	132	132	132	132

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

* . La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

INTERPRETACIÓN:

La Tabla y Gráfico anteriores describen que la dimensión empatía de la variable calidad de atención de enfermería presenta deficiencia en el 15,91% de los casos, es adecuada en 70,45% y eficiente en un 13,64% de los casos, así mismo la

empatía que percibió el paciente, representada en su satisfacción, demuestra que el 28,03% de pacientes percibió la seguridad como adecuada y su satisfacción fue aceptable mientras que el 42,42% la percibió adecuada y su satisfacción fue alta.

La prueba de correlación corroboró la existencia de relación entre la dimensión empatía de la variable calidad de atención de enfermería y la satisfacción del paciente, siendo ésta directa, baja y altamente significativa con un $\rho=0,265$ y $\text{sig.}=0,002$.

DISCUSIÓN

Los antecedentes de investigación reflejan que tanto la calidad de atención como la satisfacción de los pacientes son variantes, sin embargo, son relevantes, por su parte la investigación demostró que en el servicio de emergencia del Hospital Regional Nivel III José Cayetano Heredia, Piura generalmente los pacientes tienen una calidad de atención de enfermería adecuada (que no supera las expectativas) y una satisfacción aceptable en el 40,91% de casos y alta en 59,09%.

Tal como menciona Trincado, la opinión de los pacientes sobre el cuidado que le es prestado y sobre su satisfacción puede ser una oportunidad de construcción de un indicador de resultado, que indica a los gestores algunos caminos decisorios de transformaciones e innovaciones; sin embargo, los resultados demuestran que las

dimensiones de la calidad tienen una importancia muy parecida sobre el impacto de su satisfacción general, en este sentido se debe abordar paralelamente los componentes de la calidad de atención.

Dueñas afirma que la calidad es un proceso que debe responder a las necesidades y expectativas de las personas, debe ser consistente y profesional, eficiente y productiva, con trato personalizado no interrumpido, efectivo y mejorado continuamente, que impacte en el cliente y en el mercado; los resultados demuestran que el hospital se ha limitado a cumplir con la normativa exigida más no en brindar una calidad de mayor eficiencia, habiendo logrado una calidad aceptable.

Para Paganini J. el control de la calidad de los servicios de salud, estando siempre integrada la enfermera a los métodos aplicados, es un tema de vital importancia, la enfermera incide en numerosos factores de la estructura y procesos en los objetivos de calidad, los cuales se encuentran estrechamente vinculados, en este sentido la investigación ha demostrado que se requiere de un proceso de control de calidad que permita estandarizar el servicio y optimizarlo.

Según Parillo L. la satisfacción es un proceso de recolección de información relevante sobre la atención integral que recibe el adulto mayor y sirve como punto de partida para la implantación del cuidado de enfermería, por lo tanto, la investigación demostró que es necesario la continuación o el inicio de planes que incrementen la satisfacción del paciente con el fin de lograr una estancia adecuada en el centro de salud.

CONCLUSIONES

Existe relación directa, baja y altamente significativa entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del paciente. La calidad de atención de enfermería es adecuada en 82,58% de los casos (sin superar las expectativas), mientras la satisfacción fue alta para el 59,09% de los pacientes.

Existe relación directa, baja y altamente significativa entre los elementos tangibles de la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del paciente. Los elementos tangibles de la calidad de atención de enfermería son adecuados en 74,24% de los casos (sin superar las expectativas).

Existe relación directa, baja y altamente significativa entre la fiabilidad de la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del paciente. La fiabilidad de la calidad de atención de enfermería es adecuada en 56,82% de los casos (sin superar las expectativas).

Existe relación directa, baja y altamente significativa entre la responsabilidad de la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del paciente. La responsabilidad de la calidad de atención de enfermería es adecuada en 72,73% de los casos (sin superar las expectativas).

Existe relación directa, baja y significativa entre la seguridad en la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del paciente. La seguridad de la calidad de atención de enfermería es adecuada en 68,18% de los casos (sin superar las expectativas).

Existe relación directa, baja y altamente significativa entre empatía de la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del paciente. La empatía de la calidad de atención de enfermería es adecuada en 70,45% de los casos (sin superar las expectativas)

RECOMENDACIONES

Se recomienda la utilización de instrumentos que permitan recoger las apreciaciones de los pacientes y medir cuán bien se están realizando las funciones respecto a sus expectativas, de esta forma se estaría mejorando la experiencia del paciente y reduciendo las preocupaciones de los mismos a la enfermedad que están afrontando.

Es necesario la generación de espacios que puedan distraer y reconfortar a los pacientes con el fin de mejorar el estado anímico, de la misma manera se deben mejorar los ambientes ya existentes promoviendo el uso adecuado de mobiliario, evitando el tumulto y desorden.

El personal de enfermería debe encontrarse capacitado y brindar seguridad al paciente desarrollando una cultura de cuidado, evitando que su salud física o mental

se agraven, de la misma manera es indispensable coordinar la gestión con áreas de logística para el acceso a materiales faltantes o que deban reemplazarse.

Es necesario la gestión de capacitaciones y manuales por medio de los cuales, el personal de enfermería logre fortalecer sus valores y buen trato al paciente con el fin de resolver las inquietudes en diferentes especialidades y situaciones.

Se requiere promover la cultura de 0 errores, tanto en procedimientos invasivos como no invasivos, a lo que se suma las derivaciones y la solución de inquietudes administrativas de los pacientes como de sus acompañantes.

El personal de enfermería debe anteponer las necesidades, preocupaciones e inquietudes de los pacientes, prevaleciendo el cuidado de los mismos sobre situaciones profesionales o personales, para ello es necesario que cuente con un buen clima laboral.

BIBLIOGRAFIA

1. Trincando A. Enfermería en la atención primaria. Ministerio de Salud Pública. Departamento Nacional de Enfermería. Ciudad de la Habana, Cuba; 1997.
2. Dugas, B. Tratado de Enfermería Práctica. México: Ed. 4ª México, Ed. Interamericana; 2000
3. Moran V, Mendoza A. Modelos de enfermería. México: Trillas.; 2003.
4. Hernández, N. Satisfacción del paciente con la atención de enfermería a su egreso de la unidad de urgencias [Tesis para optar el título de enfermería]. México: Universidad Autónoma de Nuevo León, 2016.
5. Morales, C. Nivel de satisfacción de los pacientes que asisten al servicio de urgencias, frente a la atención de enfermería en una institución de primer nivel de atención en salud, en Mistrato Risaralda. [Tesis para optar el título de enfermería]. Santa Fe de Bogotá: Pontifica Universidad Javeriana, 2008
6. IcdslvdsI
7. Cedeño R. Evaluación de la calidad de atención de enfermería del centro quirúrgico del Hospital “Rodríguez Zambrano” Manta 2010. [Tesis para optar el título de enfermería]. Ecuador: Universidad de Guayaquil, 2011
8. Quizhpilema, S. et al. Nivel de satisfacción del adulto mayor, respecto a los cuidados de enfermería que reciben en el servicio de clínica del Hospital “Jomero Castanier Crespo”. Azogues. [Tesis para optar el título de enfermería]. Ecuador: Universidad de Cuenca, 2013
9. Huatuco, G. La Calidad del Cuidado de Enfermería y el grado de Satisfacción según Percepción del Paciente Adulto Mayor en el Servicio de Geriátría del Hospital Guillermo Almenara Irigoyen en el mes de Noviembre –Diciembre 2008. [Tesis para optar el título de enfermería]. Lima, Perú : Universidad Ricardo Palma, 2009
10. López, W. Nivel de satisfacción del paciente adulto mayor sobre el cuidado que brinda la enfermera en el servicio de medicina del Hospital II 2 Minsa-Tarapoto. Periodo junio - julio 2012. [Tesis para optar el título de enfermería]. Tarapoto, Perú, Universidad Nacional de San Martín, 2012

11. Oliva, P. Nivel de satisfacción del paciente adulto post operado respecto al cuidado de enfermería en servicio de cirugía del Hospital regional de Lambayeque, Señor de Sipán. . [Tesis para optar el título de enfermería]. Chiclayo, Perú: Universidad Señor de Sipán, 2014
12. Dueñas, O. Calidad Salud: Dimensiones de la Calidad. Colombia: ;2013
13. Esteban, A El control de la calidad asistencial, una responsabilidad compartida. España: Revista Clínica;1998.
14. Fernández, E. Calidad de la atención médica. Notas de clase del curso sobre técnicas de dirección a personal dirigente de enfermería, ISCM-H, Cuba; 1990
15. Corbella A, y Saturno P. La garantía de la calidad en atención primaria de salud. Madrid: Instituto Nacional de Salud, Secretaría General; 1990.
16. Gómez, M.et al. Satisfacción de los adultos mayores con los servicios de salud en el nivel primario. Cuba: Revista de Medicina General Integral; 2004
17. www.buenosaires.gov.ar.
18. Martínez, J. Sistema de auditoría médica hospitalaria. Cuba: Revista de Administración de Salud; 1998
19. Delgado, A. et al. (2007). Calidad de atención de enfermería desde la Percepción del usuario que acude al servicio de emergencia del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen. Perú: Rev. De Ciencias de la Salud [fecha de acceso 4 de Julio de 2016]. URL Disponible en <http://posgrado.upeu.edu.pe/revista/filev3/66-68.pdf>
20. Paganini J. Calidad y eficiencia de la atención hospitalaria. Washington DC: OPS-OMS; 1993
21. Parasuraman, A. et at (1994). A conceptual model of service quality ads its implications fop future reserctch-Juornal of marketing ,Fall 49-50
22. Monteza, N. Influencia del Clima Laboral en la Satisfacción de las Enfermeras del Centro Quirúrgico Hospital Es Salud Chiclayo.Perú; 2012
23. Mira, J, Aranaz, J. La satisfacción de los pacientes como una medida del resultado de la atención sanitaria. Barcelona – España; 2007
24. Mascort Z, et al. La satisfacción de los pacientes Hospitalizados como indicador de la calidad asistencial. Cartagena , Colombia; 2006
25. Cortés, R et al. La satisfacción del usuario como indicador de calidad en un servicio de medicina nuclear. Barcelona, España, 2007
26. Gonzales, J. Nivel de Satisfacción de los pacientes adultos mayores del servicio de medicina respecto a la atención de enfermería del Hospital regional Hermilio Valdizán Medrano. Huanuco, Peru; 2011
27. Ortiz, G.Satisfacción de los Usuarios Externos de la comisión federal de electricidad de la zona Colima, mediante la aplicación de la norma de calidad ISO 9002.Mexico; 2002

28. Carvajal, E. Satisfacción del usuario de consulta médica del Hospital “Adolfo Ruíz Cortínez” del IMSS de Veracruz”. [Tesis de licenciatura de la facultad de Estadística e Informática]. México: Universidad Veracruzana. Xalapa Veracruz, 2003
29. Parillo, L. Relación que existe entre la satisfacción del usuario adulto y la atención que recibe de las enfermeras en el servicio de Hospitalización de Medicina del Hospital II – 1 MINSa – TARAPOTO, durante el periodo julio a octubre del 2009. [Tesis para optar el título de enfermería]. Tarapoto, Perú. Universidad Nacional de San Martín, 2009
30. http://www.disaster-info.net/PED-sudamerica/leyes/leyes/sudamerica/peru/salud/NORMA_TECNICA.pdf
31. Morales Machco E. Percepción del usuario respecto a la calidad de atención del profesional de enfermería en el servicio de emergencia en el Centro de Salud Pueblo Libre. [Tesis en Internet]. Chíncha – Ica: Universidad autónoma de Ica, 2015. Disponible en: http://repositorio.autonoma-de-ica.edu.pe/bandos/autonomas_diga/1
32. Loza Sosa J. Calidad de atención en el servicio de emergencias del Hospital Materno Infantil Germán Urquidí, en el segundo trimestre de la gestión 2014. [Tesis en Internet] Bolivia: Universidad Adventista de Bolivia, 2014. Disponible en: <http://investigacion.uab.edu.bo/pdf/5.1.pdf>
33. Rol de la enfermera en urgencias y emergencias
<https://agocorretto.wordpress.com/enfermeria-en-urgencias-y-emergencias/>
34. Ambiente de trabajo <https://pyme.lavoztx.com/cul-es-el-papel-de-una-er-en-una-sala-de-emergencia-10300.html>
35. [Bureau of Labor Statistics: Registered Nurses: Occupational Outlook Handbook \(Enfermeras registradas: Manual de ocupaciones\)](#)
[Bureau of Labor Statistics: Nurses \(Enfermeras\)](#)
[MSNBC: Violent Assaults on ER Nurses Rise as Programs Cut \(Asaltos violentos contra enfermeras registradas como programas de corte\)](#)
[Education-Portal.com: Emergency Room Nursing Training Programs and Requirements \(Programas y requerimientos del entrenamiento de enfermeras en sala de emergencias\)](#)
- 36.

ANEXO N° 01

CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA

QUESTIONARIO PARA PERSONAL DE ENFERMERIA DEL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL III JOSE CAYETANO HEREDIA DE PIURA.

Código:

Fecha:

INSTRUCCIÓN

Estimada(o) paciente, las preguntas que a continuación formulamos, forman parte de una investigación encaminada a analizar la calidad de atención de enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital III José Cayetano Heredia Piura, Periodo junio 2019, para lo cual necesitamos de su colaboración y apoyo, respondiendo no como debería ser sino como lo percibes en la realidad. Para lo cual marcará en uno de los recuadros teniendo en cuenta que:

**1= Muy en desacuerdo 2= Desacuerdo 3=Medianamente de acuerdo 4=De acuerdo
5= Muy de acuerdo**

N°	Dimensiones/items	Muy en desacuerdo	Desacuerdo	Medianamente de acuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo
	ELEMENTOS TANGIBLES					
01	Los ambientes donde atiende el personal de enfermería es el adecuado					
02	Las instalaciones físicas para la atención de enfermería, se encuentran en condiciones optimas					
03	Los horarios de atención de enfermería son adecuados					
04	La presentación de enfermería es buena					
05	La limpieza de los instrumentos y equipos de enfermería para atender son adecuados					
06	Los instrumentos y equipos de enfermería para el cuidado de los pacientes son modernos					
07	Los registros del servicio de enfermería son visualmente atractivos y entendibles					

FIABILIDAD						
08	El equipamiento tecnológico para la atención en el área de enfermería es adecuado					
09	El personal de enfermería cuenta con equipos necesarios para los cuidados del paciente					
10	El personal de enfermería que brinda cuidados al paciente se encuentra muy bien capacitado					
11	El personal de enfermería brinda con exactitud y claridad la información al paciente.					
12	El personal de enfermería tiene credibilidad en los pacientes del servicio de emergencia del Hospital					
RESPONSABILIDAD						
13	Trata al paciente siempre con cortesía					
14	El personal de enfermería resuelve todas las dudas y consultas					
15	El personal de enfermería brinda con prontitud el servicio solicitado					
16	El personal de enfermería de turno nunca están demasiado ocupados como para no atender a un paciente					
17	El personal de enfermería siempre se muestran dispuestos a ayudar a los pacientes					
18	El personal de enfermería brinda confianza al paciente para cumplir con su función de cuidados					
SEGURIDAD						
19	Existe el compromiso del personal de enfermería de realizar su labor en forma eficaz.					
20	Existe el esfuerzo por mantener la ausencia de errores en los cuidados de un paciente.					
21	Ante las consultas de enfermería brinda la información correspondiente al paciente					
22	El comportamiento de enfermería inspira confianza al paciente					
EMPATÍA						
23	El personal de enfermería brindan atención personalizada al paciente					
24	El personal de enfermería se preocupan por cuidar los intereses del paciente					
25	Es corto el tiempo que espera un paciente para ser atendido por el personal de enfermería					
26	El personal de enfermería brinda atención según la necesidad de cuidados del paciente.					

ANEXO N° 02

ENCUESTA DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL PACIENTE ADULTO DEL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL REGIONAL NIVEL III JOSÉ CAYETANO HEREDIA, PIURA, PERIODO JUNIO 2019

Código:

Fecha:

INSTRUCCIÓN

Estimada(o) paciente, las preguntas que a continuación formulamos, forman parte de una investigación encaminada a analizar el Nivel de satisfacción del paciente adulto del servicio de emergencia del Hospital regional nivel III José Cayetano Heredia, Piura, Periodo junio 2019, para lo cual necesitamos de su colaboración y apoyo, respondiendo no como debería ser sino como lo percibió en la realidad. Para lo cual marcará en uno de los recuadros teniendo en cuenta que:

1= Muy en desacuerdo 2= Desacuerdo 3=Medianamente de acuerdo 4=De acuerdo 5= Muy de acuerdo

N°	ÍTEMS	Muy en desacuerdo	Desacuerdo	Medianamente de acuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo
	TRATO QUE PROPORCIONA ENFERMERÍA					
01	Considera que las enfermeras son amables en el trato que le proporciona.					
02	Las enfermeras son amistosas o amigables son usted.					
03	Considera que las enfermeras entienden cómo se siente después de haber sido operado.					
04	Cuando las enfermeras le dan alguna orientación o explicación usan palabras que usted puede entender fácilmente.					
05	Considera que las enfermeras le tienen paciencia cuando le proporcionan cuidados.					
06	Considera que le proporcionan las enfermeras es buena y acorde a sus necesidades de salud.					
07	Las enfermeras le ponen atención cuando usted platica con ella.					

08	Las enfermeras le proporcionan privacidad cuando realizan algún procedimiento como la curación de la herida.					
LA CALIDAD TÉCNICA						
09	Considera que las enfermeras tienen habilidad para realizar los procedimientos que usted requiere (colocar suero, administrar medicamentos, cambio de apósitos, curación de la herida).					
10	Las enfermeras le explican los procedimientos con palabras claras antes de realizarlos, de tal forma que usted pueda entenderlos.					
11	Considera que las enfermeras saben cómo cuidar a pacientes que han sido operados como usted.					
12	Las enfermeras le enseñan cómo cuidar de usted mismo en el hospital.					
13	Las enfermeras le ayudan a bañarse cuando lo necesita.					
14	Las enfermeras le ayudan a comer cuando lo necesita.					
15	Las enfermeras le ayudan a ir al baño o le ponen el cómodo cuando lo necesita.					
16	Las enfermeras son organizadas cuando le proporcionan los cuidados que usted requiere (Preparan lo necesario, no lo hacen esperar, al terminar algún procedimiento lo dejan limpio y cómodo).					
DISPONIBILIDAD Y CONTINUIDAD DEL CUIDADO						
17	Hay una enfermera disponible cuando usted lo requiere.					
18	Las enfermeras durante el turno valoran sus necesidades.					
19	Las enfermeras le proporcionan lo que usted necesita para cubrir sus necesidades de salud (por ejemplo calmar el dolor).					
20	Las enfermeras le proporcionan los cuidados que usted necesita durante el turno.					
21	Las enfermeras durante el turno saben lo que necesita sin tener que decírselo a cada una de ellas.					
22	Las enfermeras que lo atienden diariamente son las mismas.					
ATENCIÓN INTEGRAL						

23	Las enfermeras lo hacen sentir cómodo y le alivian el dolor.					
24	Las enfermeras lo hacen sentir tranquilo y relajado.					
25	Las enfermeras lo hacen sentir seguro al ayudarlo a aliviar el dolor, náusea, vómito, distensión abdominal o algún otro problema que se presente.					
26	Recibió información sobre cada procedimiento después de la cirugía.					
27	Las enfermeras le han orientado acerca de cómo cuidarse por usted mismo durante su estancia en el hospital.					
28	Las enfermeras le han enseñado como cuidarse por usted mismo cuando vaya a casa.					
29	Considera que las instrucciones dadas por enfermería le han facilitado la recuperación después de la cirugía.					

BASE DE DATOS PARA EL ANALISIS DE LOS RESULTADOS

ENCUESTA ° 01

N° de encuesta	p 1	p 2	p 3	p 4	p 5	p 6	p 7	p 8	p 9	p1 0	p1 1	p1 2	p1 3	p1 4	p1 5	p1 6	p1 7	p1 8	p1 9	p2 0	p2 1	p2 2	p2 3	p2 4	2 5	p2 6
1	2	2	3	3	5	2	2	3	1	3	3	3	3	2	2	2	5	5	2	2	1	5	2	3	3	2
2	3	2	3	2	5	3	2	2	2	3	2	2	3	3	3	3	5	5	3	3	2	5	3	3	2	3
3	1	2	3	2	4	1	2	2	2	3	2	2	3	1	1	2	4	4	2	2	2	4	1	3	2	1
4	2	2	3	3	4	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	4	4	3	3	3	4	2	3	3	2
5	4	3	3	2	4	4	3	2	3	3	2	2	3	4	4	2	4	4	2	2	3	4	4	2	2	4
6	2	4	3	3	3	2	4	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2
7	1	3	3	2	3	1	3	2	3	3	2	2	3	1	1	2	3	3	2	2	3	3	1	2	2	1
8	2	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	2	4	3	3	4	4	2	3	2	3	3	2
9	2	3	3	2	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2
10	2	3	3	2	3	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3	3	3	3	3	2	3	2	2	2	2
11	2	3	3	2	2	2	3	2	1	3	2	2	3	2	2	4	2	2	4	4	1	2	2	3	2	2
12	2	2	3	2	2	2	2	2	1	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3	3	1	2	2	4	2	2
13	2	3	3	2	4	2	3	2	1	3	2	2	3	2	2	3	4	4	3	3	1	4	2	4	2	2
14	3	2	3	3	5	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	5	5	4	4	3	5	3	3	3	3
15	3	2	3	2	4	3	2	2	2	3	2	2	3	3	3	3	4	4	3	3	2	4	3	4	2	3
16	2	2	4	1	5	2	2	1	3	4	1	1	4	2	2	2	5	5	2	2	3	5	2	4	1	2
17	2	3	4	2	4	2	3	2	2	4	2	2	4	2	2	2	4	4	2	2	2	4	2	3	2	2
18	2	3	3	3	5	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	5	5	5	5	5	3	5	2	4	3	2
19	3	3	4	3	4	3	3	3	1	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	1	4	3	4	3	3

20	3	1	3	3	5	3	1	3	2	3	3	3	3	3	3	4	5	5	4	4	2	5	3	3	3	3
21	2	2	4	1	4	2	2	1	3	4	1	1	4	2	2	3	4	4	3	3	3	4	2	3	1	2
22	3	1	3	1	4	3	1	1	4	3	1	1	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	1	3
23	1	2	4	1	4	1	2	1	4	4	1	1	4	1	1	3	4	4	3	3	4	4	1	4	1	1
24	4	2	5	1	4	4	2	1	3	5	1	1	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	1	4
5	4	2	5	2	4	4	2	2	3	5	2	2	5	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	2	4
2	2	2	2	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	4	4	3	3	2	4	2	3	2	2
6	1	2	2	2	4	1	2	2	2	2	2	2	2	1	1	3	4	4	3	3	2	4	1	3	2	1
27	4	2	2	2	4	4	2	2	2	2	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	2	4
28	2	2	2	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	4	4	3	3	2	4	2	3	2	2
29	3	1	4	2	3	3	1	2	1	4	2	2	4	3	3	4	3	3	4	4	1	3	3	3	2	3
30	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	4	3	3
32	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
33	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	2	3
34	3	3	4	3	3	3	3	3	1	4	3	3	4	3	3	1	3	3	1	1	1	3	3	4	3	3
35	1	2	3	1	3	1	2	1	4	3	1	1	3	1	1	2	3	3	2	2	4	3	1	3	1	1
36	2	3	3	2	3	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	2	3	3	2	2	2	3	2	4	2	2
37	2	2	3	2	4	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	3	4	4	3	3	2	4	2	4	2	2
38	2	3	3	2	3	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	4	3	3	4	4	2	3	2	3	2	2
39	3	4	3	2	4	3	4	2	2	3	2	2	3	3	3	3	4	4	3	3	2	4	3	5	2	3
40	3	5	3	4	3	3	5	4	3	3	4	4	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	5	4	3
41	3	2	2	3	4	3	2	3	4	2	3	3	2	3	3	2	4	4	2	2	4	4	3	3	3	3
42	2	2	2	3	5	2	2	3	4	2	3	3	2	2	2	3	5	5	3	3	4	5	2	5	3	2
43	3	2	2	4	3	3	2	4	2	2	4	4	2	3	3	2	3	3	2	2	2	3	3	3	4	3
44	3	2	4	3	5	3	2	3	3	4	3	3	4	3	3	3	5	5	3	3	3	5	3	5	3	3
45	3	2	4	3	3	3	2	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3
46	3	2	4	4	5	3	2	4	3	4	4	4	4	3	3	3	5	5	3	3	3	5	3	5	4	3
47	3	2	4	2	3	3	2	2	3	4	2	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3

48	2	2	5	3	5	2	2	3	3	5	3	3	5	2	2	3	5	5	3	3	3	5	2	5	3	2
49	1	2	5	1	3	1	2	1	2	5	1	1	5	1	1	3	3	3	3	3	2	3	1	3	1	1
50	2	3	5	3	5	2	3	3	2	5	3	3	5	2	2	4	5	5	4	4	2	5	2	5	3	2
51	2	3	5	3	5	2	3	3	2	5	3	3	5	2	2	5	5	5	5	5	2	5	2	3	3	2
52	2	3	1	3	4	2	3	3	2	1	3	3	1	2	2	3	4	4	3	3	2	4	2	5	3	2
53	3	3	3	3	4	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	1	4	3	3	3	3
54	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	5	3	3
55	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3
56	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3
57	3	3	4	3	4	3	3	3	1	4	3	3	4	3	3	5	4	4	5	5	1	4	3	3	3	3
58	3	3	4	3	3	3	3	3	2	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3
59	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3
60	3	3	4	2	5	3	3	2	3	4	2	2	4	3	3	3	5	5	3	3	3	5	3	2	2	3
61	2	3	3	3	4	2	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	4	4	3	3	2	4	2	2	3	2
62	1	2	3	2	5	1	2	2	3	3	2	2	3	1	1	3	5	5	3	3	3	5	1	3	2	1
63	2	2	4	3	4	2	2	3	2	4	3	3	4	2	2	3	4	4	3	3	2	4	2	4	3	2
64	2	2	4	2	3	2	2	2	3	4	2	2	4	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	4	2	2
65	3	2	3	2	5	3	2	2	2	3	2	2	3	3	3	3	5	5	3	3	2	5	3	3	2	3
66	3	2	4	4	3	3	2	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3
67	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	5	3	3
68	3	5	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3
69	3	3	3	2	5	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	4	5	5	4	4	3	5	3	3	2	3
70	3	2	3	3	4	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	2	4	3	4	3	3
71	3	2	3	2	4	3	2	2	3	3	2	2	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	2	3
72	4	2	2	2	5	4	2	2	4	2	2	2	2	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	2	4
73	3	2	3	3	4	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	2	4	3	2	3	3
74	2	2	4	2	4	2	2	2	2	4	2	2	4	2	2	3	4	4	3	3	2	4	2	4	2	2
75	2	3	5	2	3	2	3	2	2	5	2	2	5	2	2	4	3	3	4	4	2	3	2	3	2	2

76	2	3	5	3	3	2	3	3	3	5	3	3	5	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	4	3	2
77	4	3	5	4	5	4	3	4	3	5	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	3	5	4	4	4	4
78	5	2	5	3	5	5	2	3	3	5	3	3	5	5	5	3	5	5	3	3	3	5	5	4	3	5
79	3	1	4	3	4	3	1	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3
80	3	1	4	2	3	3	1	2	4	4	2	2	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	5	2	3
81	3	1	4	3	3	3	1	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
82	5	3	3	4	3	5	3	4	3	3	4	4	3	5	5	3	3	3	3	3	3	3	5	3	4	5
83	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	5	3	3
84	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3
85	5	3	3	3	5	5	3	3	3	3	3	3	3	5	5	3	5	5	3	3	3	5	5	3	3	5
86	3	3	3	2	4	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	2	3
87	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3
88	3	2	5	3	2	3	2	3	2	5	3	3	5	3	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	3	3
89	3	3	4	4	5	3	3	4	2	4	4	4	4	3	3	3	5	5	3	3	2	5	3	4	4	3
90	3	4	3	3	4	3	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	2	4	3	3	3	3
91	3	4	2	3	4	3	4	3	2	2	3	3	2	3	3	2	4	4	2	2	2	4	3	3	3	3
92	3	4	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3
93	3	4	5	3	3	3	4	3	3	5	3	3	5	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3
94	2	4	4	3	3	2	4	3	3	4	3	3	4	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	4	3	2
95	2	4	3	4	3	2	4	4	3	3	4	4	3	2	2	4	3	3	4	4	3	3	2	4	4	2
96	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	2	2	3	3	2	4	3	2
97	2	2	3	2	3	2	2	2	3	3	2	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	5	2	2
98	2	2	3	3	4	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	4	4	2	2	3	4	2	3	3	2
99	2	2	3	4	5	2	2	4	3	3	4	4	3	2	2	3	5	5	3	3	3	5	2	3	4	2
100	2	2	3	3	4	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	4	4	2	2	3	4	2	3	3	2
101	2	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	3	2	5	3	2
102	1	3	2	3	4	1	3	3	2	2	3	3	2	1	1	3	4	4	3	3	2	4	1	3	3	1
103	3	1	3	2	3	3	1	2	2	3	2	2	3	3	3	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	3

104	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3
105	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	2	3	3	2	2	4	3	3	4	3	3
106	2	3	4	3	3	2	3	3	4	4	3	3	4	2	2	2	3	3	2	2	4	3	2	3	3	2
107	3	3	5	2	3	3	3	2	5	5	2	2	5	3	3	2	3	3	2	2	5	3	3	4	2	3
108	2	3	4	3	3	2	3	3	3	4	3	3	4	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	5	3	2
109	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3
110	2	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	2	2	4	2	2	4	4	2	2	2	3	3	2
111	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	2	3	3
112	2	3	5	3	3	2	3	3	4	5	3	3	5	2	2	3	3	3	3	3	4	3	2	3	3	2
113	2	3	4	3	3	2	3	3	4	4	3	3	4	2	2	3	3	3	3	3	4	3	2	3	3	2
114	2	3	3	2	4	2	3	2	4	3	2	2	3	2	2	3	4	4	3	3	4	4	2	5	2	2
115	2	4	3	3	5	2	4	3	5	3	3	3	3	2	2	3	5	5	2	2	5	5	2	4	3	2
116	2	4	1	4	4	2	4	4	2	1	4	4	1	2	2	3	4	4	3	3	2	4	2	3	4	2
117	3	3	1	4	3	3	3	4	2	1	4	4	1	3	3	2	3	3	2	2	2	3	3	3	4	3
118	4	4	3	3	2	4	4	3	2	3	3	3	3	4	4	3	2	2	3	3	2	2	4	3	3	4
119	3	5	4	2	4	3	5	2	3	4	2	2	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	2	2	3
120	3	5	5	3	5	3	5	3	2	5	3	3	5	3	3	3	5	5	3	3	2	5	3	3	3	3
121	2	5	3	3	4	2	5	3	1	3	3	3	3	2	2	2	4	4	2	2	1	4	2	3	3	2
122	2	3	3	4	3	2	3	4	1	3	4	4	3	2	2	3	3	3	3	3	1	3	2	4	4	2
123	4	2	3	3	3	4	2	3	3	3	3	3	3	4	4	2	3	3	2	2	3	3	4	4	3	4
124	2	3	2	3	4	2	3	3	3	2	3	3	2	2	2	2	4	4	2	2	3	4	2	3	3	2
125	2	2	4	3	4	2	2	3	3	4	3	3	4	2	2	3	4	4	3	3	3	4	2	5	3	2
126	1	2	3	2	3	1	2	2	1	3	2	2	3	1	1	3	3	3	3	3	1	3	1	2	2	1
127	2	2	2	3	4	2	2	3	1	2	3	3	2	2	2	3	4	4	3	3	1	4	2	3	3	2
128	2	2	2	4	3	2	2	4	3	2	4	4	2	2	2	2	3	3	3	2	3	3	2	3	4	2
129	2	3	2	5	3	2	3	5	3	2	5	5	2	2	2	4	3	3	4	4	3	3	2	3	5	2
130	2	4	3	5	4	2	4	5	2	3	5	5	3	2	2	3	4	4	3	3	2	4	2	3	5	2
131	2	3	4	5	3	2	3	5	2	4	5	5	4	2	2	2	3	3	2	2	2	3	2	3	5	2

132	2	2	3	5	3	2	2	3	3	3	5	5	3	2	2	5	3	3	5	5	3	3	2	3	5	2
-----	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---

items:

Muy en desacuerdo: 1

desacuerdo: 2

Medianamente de acuerdo: 3

De acuerdo : 4

Muy en de acuerdo: 5

ENCUESTA N° 2

N° de encuesta	P 1	p 2	p 3	p 4	p 5	p 6	p 7	p 8	p 9	p1 0	p1 1	p1 2	p1 3	p1 4	p1 5	p1 6	p1 7	p1 8	p1 9	p2 0	P2 1	P2 2	P2 3	P2 4	P2 5	P2 6	P2 7	2 8	P2 9
1	2	2	1	4	4	4	4	3	3	4	3	4	1	1	3	1	1	3	3	3	3	2	4	4	4	1	3	3	3
2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	5	1	1	3	3	1	3	3	3	3	2	4	4	3	1	3	2	4
3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	5	1	1	4	3	1	4	4	4	3	2	4	3	3	3	4	5	5
4	4	4	2	4	4	4	4	3	5	4	0	4	1	1	4	4	1	4	4	4	3	2	3	4	3	4	4	5	5
5	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	2	3	4	1	3	3	3	3	3	4	5	3	3	3	4	4
6	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	4	3	1	4	4	4	3	2	5	5	3	4	4	4	4
7	4	4	1	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	5	4	2	5	5	5	3	2	5	4	3	3	5	3	3
8	3	3	2	5	5	5	5	3	4	5	4	3	2	2	5	5	1	5	5	5	3	2	4	4	3	2	5	3	3
9	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	4	5	1	4	4	4	4	2	4	3	4	1	4	3	3
10	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	2	1	1	4	4	1	4	4	4	5	3	3	3	5	1	4	3	3
11	2	2	3	4	4	4	4	3	5	4	5	3	1	1	3	4	2	3	3	3	3	2	3	3	3	1	3	2	2
12	1	1	2	4	4	4	4	3	5	4	5	3	2	2	3	3	1	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3
13	3	3	2	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	1	3	3	3	4	3	3	2	4	1	3	3	3
14	4	4	1	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	2	3	3	1	3	4	4
15	3	3	2	5	5	5	5	3	3	5	3	3	4	4	2	3	2	2	2	2	4	3	3	3	4	1	2	4	4
16	3	3	1	5	5	5	5	4	3	5	3	4	4	4	3	2	3	3	3	3	3	2	3	4	3	2	3	3	3
17	3	3	2	4	4	4	4	2	3	4	3	3	4	4	3	3	2	3	3	3	4	2	4	4	4	3	3	4	4
18	3	3	1	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	2	4	3	3
19	2	2	2	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	2	3	4	4	3	4	4	4
20	1	1	2	3	3	3	3	4	3	3	3	3	2	2	3	4	2	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
21	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	2	2	4	1	2	4	4	4	2	2	3	4	2	2	4	3	3
22	2	2	3	3	3	3	3	3	4	3	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	2	3	3	3
23	5	5	3	2	2	2	2	2	4	2	4	5	2	2	4	3	2	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	2	2
24	4	4	3	3	3	3	3	2	3	3	3	4	2	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	5	5

25	3	3	2	3	3	3	3	2	4	3	4	2	2	2	3	4	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	4	4
26	2	2	2	4	4	4	4	4	3	4	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	5	3	2	3	2	2
27	3	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	3	2	4	3	2	2	2	2	2	5	4	2	2	2	3	3
28	4	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	5	5	3	5	5	5	3	3	4	2	3	3	5	5	5
28	4	4	2	4	4	4	4	3	3	4	3	2	2	2	4	5	1	4	4	4	3	2	2	3	3	3	4	2	2
29	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	2	2	2	2	3	3	3	5	3	1	2	2	2
30	2	2	1	4	4	4	4	2	2	4	2	4	3	3	3	4	1	3	3	3	2	3	5	2	2	2	3	3	3
32	3	3	3	3	3	3	3	4	5	3	5	5	3	3	5	3	2	5	5	5	3	2	2	2	3	1	5	4	4
33	1	1	4	3	3	3	3	3	4	3	4	5	3	3	2	3	1	2	2	2	3	4	2	3	3	2	2	5	5
34	2	2	4	3	3	3	3	3	2	3	2	5	3	3	2	3	2	2	2	2	4	3	3	4	4	1	2	5	5
35	3	3	3	2	2	2	2	3	3	2	3	5	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	5	4	2	3	5	5
36	4	4	3	5	5	5	5	2	5	5	5	5	2	2	4	2	2	4	4	4	2	2	5	5	2	3	4	5	5
37	5	5	4	4	4	4	4	4	2	4	2	5	2	2	5	3	3	5	5	5	3	3	5	5	3	2	5	5	5
38	5	5	4	2	2	2	2	4	2	2	2	3	3	3	5	3	2	5	5	5	4	2	5	5	4	3	5	5	5
39	4	4	5	3	3	3	3	4	3	3	3	5	2	2	5	4	3	5	5	5	4	2	5	5	4	2	5	3	3
40	3	3	3	5	5	5	5	3	4	5	4	5	3	3	5	4	2	5	5	5	3	4	5	5	3	3	5	5	5
41	4	4	3	2	2	2	2	3	5	2	5	5	3	3	5	2	1	5	5	5	3	2	5	3	3	2	5	5	5
42	4	4	3	2	2	2	2	3	5	2	5	5	3	3	5	3	2	5	5	5	3	4	3	5	3	1	5	5	5
43	3	3	3	3	3	3	3	4	5	3	5	5	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	5	5	3	2	3	5	5
44	3	3	3	4	4	4	4	3	5	4	5	5	3	3	5	3	2	5	5	5	2	3	5	5	2	2	5	5	5
45	5	5	3	5	5	5	5	4	5	5	5	5	3	3	5	3	2	5	5	5	4	2	5	5	4	2	5	5	5
46	4	4	4	5	5	5	5	3	5	5	5	5	3	3	5	3	2	5	5	5	4	3	5	5	4	2	5	5	5
47	4	4	2	5	5	5	5	3	3	5	3	3	3	3	5	3	2	5	5	5	4	3	5	5	4	2	5	5	5
48	3	3	2	5	5	5	5	4	5	5	5	4	3	3	5	4	2	5	5	5	2	4	5	5	2	2	5	3	3
49	2	2	2	5	5	5	5	3	5	5	5	4	3	3	5	3	3	5	5	5	3	2	5	5	3	2	5	4	4
50	2	2	3	5	5	5	5	2	5	5	5	5	3	3	5	2	3	5	5	5	3	3	5	3	3	3	5	4	4
51	2	2	3	3	3	3	3	3	5	3	5	4	3	3	5	3	3	5	5	5	2	2	3	4	2	3	5	5	5
52	2	2	2	5	5	5	5	3	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4

53	3	3	2	5	5	5	5	3	5	5	5	4	3	3	4	3	2	4	4	4	3	3	4	5	3	3	4	5	5	
54	2	2	1	5	5	5	5	3	5	5	5	4	3	3	4	3	1	4	4	4	4	3	5	4	4	2	4	4	4	
55	4	4	3	5	5	5	5	3	5	5	5	5	3	3	5	4	2	5	5	5	4	3	4	5	4	1	5	4	4	
56	3	3	3	5	5	5	5	2	3	5	3	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	3	5	4	4	2	4	5	5	
57	3	3	3	5	5	5	5	4	4	5	4	3	3	3	5	3	4	5	5	5	3	3	4	4	3	2	5	4	4	
58	4	4	3	5	5	5	5	5	4	5	4	5	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	4	5	3	4	4	3	3	
59	3	3	2	5	5	5	5	4	5	5	5	5	1	1	4	3	3	4	4	4	4	3	5	4	4	3	4	5	5	
60	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	5	2	2	5	4	2	5	5	5	3	1	4	3	3	3	5	5	5	
61	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	5	5	1	1	4	4	2	4	4	4	3	2	3	5	3	2	4	5	5	
62	3	3	2	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	2	2	3	3	3	3	3	3	4	2	5	5	4	2	3	5	5
63	4	4	2	5	5	5	5	4	4	5	4	5	2	2	5	3	2	5	5	5	3	2	5	5	3	3	5	5	5	
64	3	3	3	4	4	4	4	3	5	4	5	3	3	3	5	4	2	5	5	5	3	3	5	5	3	2	5	5	5	
65	3	3	3	5	5	5	5	4	4	5	4	4	3	3	5	4	2	5	5	5	3	3	5	5	3	2	5	3	3	
66	2	2	2	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	5	3	2	5	5	5	4	2	5	5	4	2	5	4	4	
67	4	4	3	4	4	4	4	3	5	4	5	4	3	3	5	3	3	5	5	5	4	4	5	3	4	2	5	4	4	
68	3	3	2	5	5	5	5	4	5	5	5	5	3	3	5	4	2	5	5	5	3	4	3	4	3	3	5	4	4	
69	4	4	3	4	4	4	4	3	5	4	5	5	3	3	3	5	1	3	3	3	3	3	4	4	3	2	3	5	5	
70	2	2	1	3	3	3	3	3	5	3	5	4	2	2	4	3	1	4	4	4	3	3	4	4	3	1	4	5	5	
71	4	4	3	5	5	5	5	3	5	5	5	4	2	2	4	4	1	4	4	4	3	3	4	5	3	1	4	4	4	
72	3	3	4	5	5	5	5	3	5	5	5	4	2	2	4	3	1	4	4	4	4	4	5	5	4	1	4	4	4	
73	3	3	3	5	5	5	5	3	3	5	3	4	2	2	5	5	2	5	5	5	3	3	5	4	3	1	5	4	4	
74	3	3	3	5	5	5	5	4	4	5	4	4	2	2	5	3	2	5	5	5	4	3	4	4	4	2	5	4	4	
75	3	3	2	5	5	5	5	2	4	5	4	4	2	2	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	2	4	4	4	
76	4	4	1	5	5	5	5	3	4	5	4	3	3	3	4	5	2	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	
77	3	3	2	3	3	3	3	3	5	3	5	4	2	2	4	4	2	4	4	4	5	3	4	4	5	2	4	3	3	
78	4	4	1	4	4	4	4	3	5	4	5	5	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	2	4	4	4	
79	3	3	2	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	5	5	
80	4	4	2	4	4	4	4	5	4	4	4	5	3	3	4	4	2	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	

81	5	5	3	5	5	5	5	4	4	5	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	5	4	2	3	5	5	
82	3	3	3	5	5	5	5	3	4	5	4	5	3	3	4	3	3	4	4	4	3	2	5	4	3	3	4	3	3	
83	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	5	3	2	5	5	5	4	3	4	5	4	3	5	5	5	
84	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	5	3	3	4	3	4	4	4	4	3	2	5	3	3	2	4	3	3	
85	3	3	3	4	4	4	4	5	3	4	3	3	4	4	5	3	3	5	5	5	4	3	3	5	4	4	5	5	5	
86	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2	5	3	3	3	3	3	3	
87	5	5	1	4	4	4	4	3	5	4	5	4	3	3	5	2	2	5	5	5	4	3	3	5	4	3	5	3	3	
88	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	3	5	3	3	3	3	3	2	5	3	3	2	3	4	4	
89	4	4	3	3	3	3	3	3	5	3	5	4	2	2	5	4	2	5	5	5	3	3	3	3	3	3	5	4	4	
90	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	2	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	3	4	4	
91	5	5	3	5	5	5	5	3	5	5	5	2	2	2	3	5	2	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	
92	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	3	2	2	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	2	4	2	2	
93	1	1	3	5	5	5	5	3	5	5	5	3	2	2	4	5	2	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	
94	4	4	2	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	1	4	4	4	3	3	4	2	3	2	4	3	3	
95	3	3	2	5	5	5	5	3	3	5	3	3	3	3	4	3	1	4	4	4	3	3	2	3	3	1	4	3	3	
96	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	2	4	1	2	2	2	3	3	3	3	3	1	2	3	3	
97	3	3	2	5	5	5	5	3	4	5	4	4	4	4	3	5	1	3	3	3	4	3	3	3	4	1	3	4	4	
98	4	4	2	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	4	4
99	3	3	2	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	4	1	3	3	3	3	3	3	4	3	1	3	3	3	
100	3	3	1	4	4	4	4	4	2	4	2	3	3	3	3	2	1	3	3	3	4	3	4	4	4	1	3	4	4	
101	3	3	1	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	3	4	2	2	4	4	4	4	4	4	3	4	1	4	3	3	
102	4	4	1	4	4	4	4	3	3	4	3	4	2	2	4	3	1	4	4	4	4	4	3	4	4	2	4	4	4	
103	4	4	2	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3	43	2	3	3	3	4	3	4	3	4	1	3	4	4	
104	3	3	3	2	2	2	2	3	3	2	3	4	3	3	4	4	2	4	4	4	3	3	3	4	3	2	4	4	4	
105	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	2	3	3	3	3	3	4	4	3	2	3	4	4	
106	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	2	4	4	4	
107	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	
108	3	3	2	3	3	3	3	3	4	3	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	2	4	3	3	

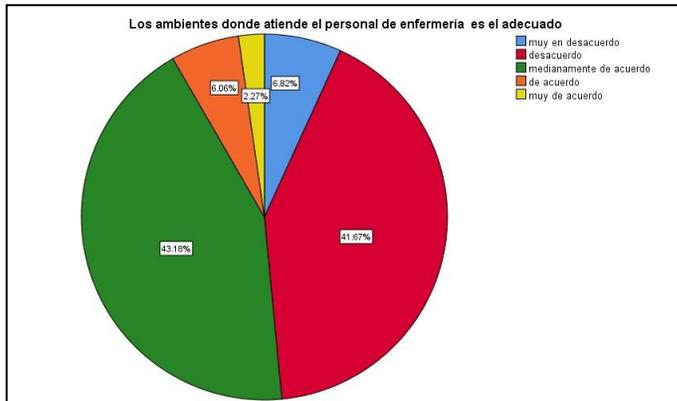
109	4	4	2	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	5	5	
110	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	
111	4	4	2	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	5	3	4	3	4	4	
112	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	5	3	3	3	3	3	3	
113	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	5	4	4	5	5	5	3	4	3	4	3	3	5	4	4	
114	3	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	
115	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	3	4	2	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	
116	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	4	4	
117	3	3	4	4	4	4	4	3	5	4	5	3	3	3	4	2	2	4	4	4	3	4	3	3	3	2	4	3	3	
118	3	3	2	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	5	3	4	2	2	3	3	3	
119	3	3	1	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	5	4	3	3	2	3	3	3	
120	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	2	5	3	3	2	2	4	3	3	
121	2	2	1	5	5	5	5	3	4	5	4	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4
122	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	5	3	3	3	3	3	4	3	3	3	2	3	5	5	
123	4	4	2	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	
124	3	3	1	3	3	3	3	5	4	3	4	3	2	2	3	3	2	3	3	3	2	5	4	5	2	3	3	4	4	
125	4	4	1	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4	3	1	4	4	4	3	4	5	3	3	2	4	4	4	
126	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	5	3	2	5	5	5	3	5	3	4	3	1	5	3	3	
127	4	4	3	3	3	3	3	5	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	4	4	4	3	2	3	3	3	
128	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	2	4	4	4	4	5	4	3	4	1	4	3	3	
129	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	2	4	4	4	3	4	3	3	3	2	4	3	5	
130	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	5	3	3	3	3	3	1	3	3	3	2	4	3	3	2	2	3	4	4	
131	5	5	3	3	3	3	3	5	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	5	2
132	5	5	2	3	3	3	3	3	4	3	4	3	2	2	3	3	2	3	3	3	2	4	3	4	2	1	3	4	4	

Muy en desacuerdo: 1 **desacuerdo: 2** **Medianamente de acuerdo: 3** **De acuerdo : 4** **Muy en de acuerdo: 5**

ELEMENTOS TANGIBLES:

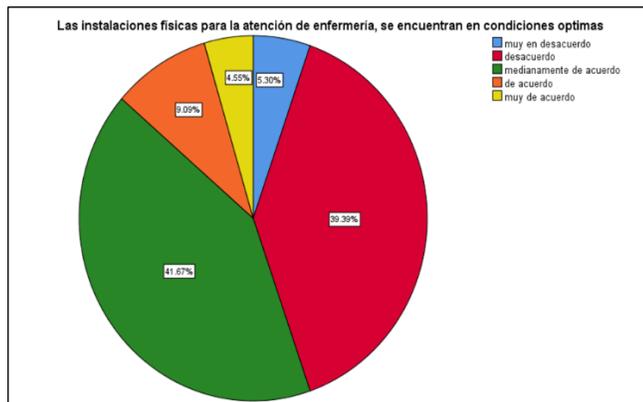
GRAFICO N° 01

Fuente: Instrumento aplicado a usuarios en el Hospital III .Cayetano Heredia Piura – 2019.



En el grafico 01 Del 100% de los pacientes encuestados en la dimensión elemento tangibles en el ítems los ambientes donde atiende el personal de enfermería es adecuado, se puede apreciar que del total de pacientes encuestados el 2,27% se encuentran muy en desacuerdo, el 6,06% se encuentran medianamente de acuerdo, el 6,82% se encuentran muy de acuerdo, el 41,67% se encuentran en desacuerdo y el 43,16% se encuentran medianamente en acuerdo.

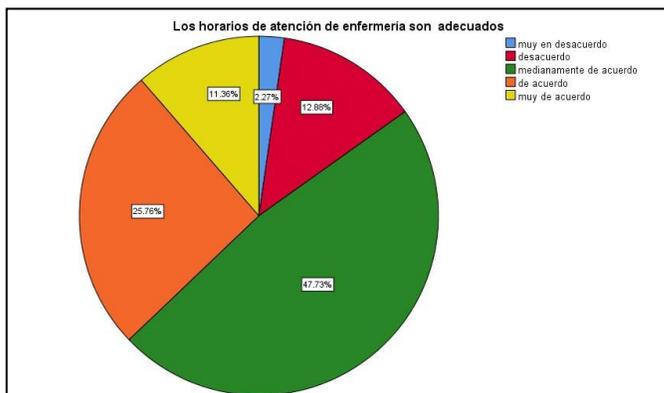
GRAFICO N° 02



Fuente: Instrumento aplicado a usuarios en el Hospital III. Cayetano Heredia Piura – 2019.

En el grafico 02 Del 100% de los pacientes encuestados en la dimensión elemento tangibles en el ítems las instalaciones físicas para la atención de enfermería, se encuentran en condiciones óptimas, se puede apreciar que del total de pacientes encuestados el 4,55% se encuentran muy en desacuerdo, el 5,3% se encuentran muy en acuerdo, el 9,09%

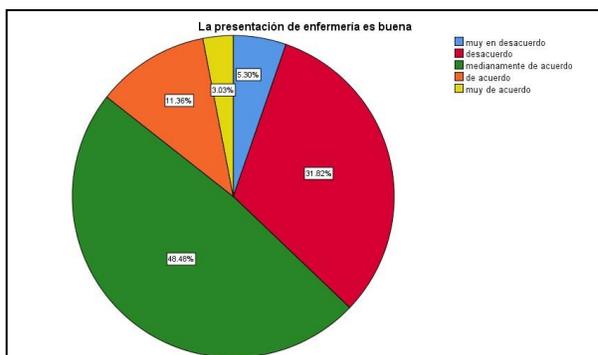
GRAFICO N° 03



Fuente: Instrumento aplicado a usuarios en el Hospital III .Cayetano Heredia Piura – 2019.

En el grafico 03 Del 100% de los pacientes encuestados en la dimensión elemento tangibles en el ítems los horarios de atención de enfermería son adecuados, se puede apreciar que del total de pacientes encuestados el 2,27% se encuentran muy en desacuerdo, el 11,36% se encuentran muy en acuerdo, el 12,88% se encuentran desacuerdo, el 25,76% se encuentran en desacuerdo y el 47,73% se encuentran medianamente en acuerdo

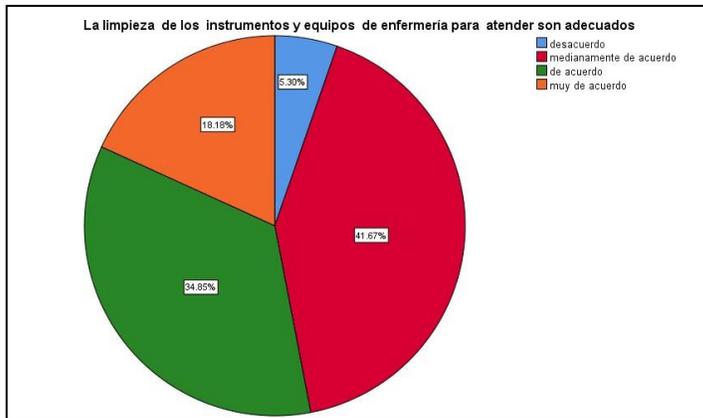
GRAFICO N° 04



Fuente: Instrumento aplicado a usuarios en el Hospital III .Cayetano Heredia Piura – 2019.

En el grafico 04 Del 100% de los pacientes encuestados en la dimensión elemento tangibles en el ítems los horarios de atención de enfermería son adecuados, se puede apreciar que del total de pacientes encuestados el 2,27% se encuentran muy en desacuerdo, el 11,36% se encuentran muy en acuerdo, el 12,88% se encuentran desacuerdo, el 25,76% se encuentran en desacuerdo y el 47,73% se encuentran medianamente en acuerdo.

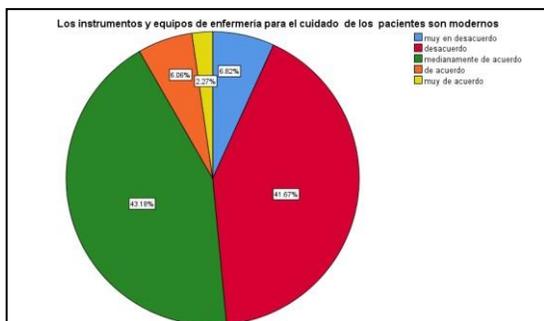
GRAFICO N° 05



Fuente: Instrumento aplicado a usuarios en el Hospital III .Cayetano Heredia Piura – 2019.

En el grafico 05 Del 100% de los pacientes encuestados en la dimensión elemento tangibles en el ítems la limpieza de los instrumentos y equipos de enfermería para atender son adecuados, se puede apreciar que del total de pacientes encuestados el 5,3% se encuentran en desacuerdo, el 16,16% se encuentran muy de acuerdo, el 34,65% se encuentran de acuerdo, el 41,57% se encuentran en medianamente de acuerdo .

GRAFICO N° 06

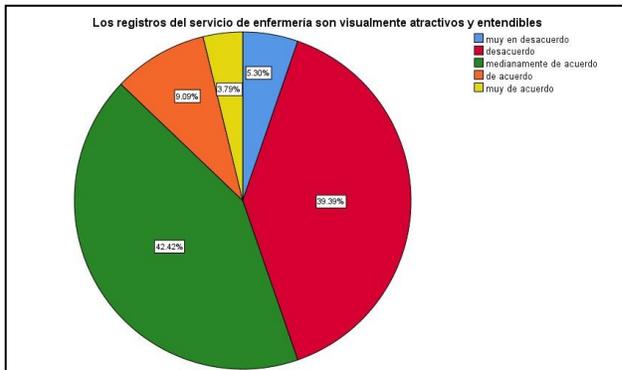


Fuente: Instrumento aplicado a usuarios en el Hospital III .Cayetano Heredia Piura – 2019.

En el grafico 06 Del 100% de los pacientes encuestados en la dimensión elemento tangibles en el ítems los instrumentos de enfermería y equipos de enfermería de los pacientes son modernos, se puede apreciar que del total de pacientes encuestados el 2,27% se encuentran muy de desacuerdo, el 6,82% se encuentran muy desacuerdo, el 6,06% se encuentran de

acuerdo, el 41,57% se encuentran en desacuerdo y 43,16% se encuentra medianamente de acuerdo

GRAFICO N° 07



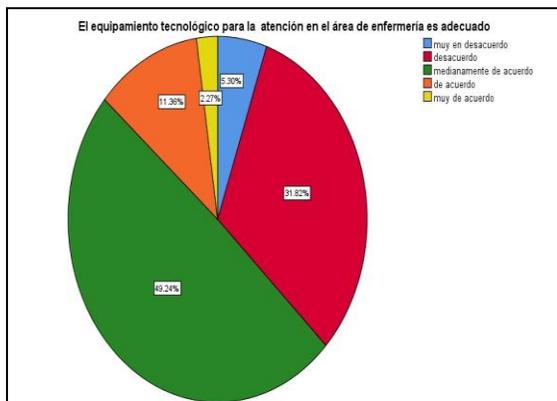
Fuente: Instrumento aplicado a usuarios en el Hospital III .Cayetano Heredia Piura – 2019.

En el grafico 07 Del 100% de los pacientes encuestados en la dimensión

elemento tangibles en el ítems los registros del servicio de enfermería son visualmente atractivos y entendibles, se puede apreciar que del total de pacientes encuestados el 3,79% se encuentran muy de desacuerdo, el 5,3% se encuentran muy desacuerdo, el 9,09% se encuentran de acuerdo, el 39,39% se encuentran en desacuerdo y 42,42% se encuentra medianamente de acuerdo.

FIABILIDAD

GRAFICO N° 08



Fuente: Instrumento aplicado a usuarios en el Hospital III .Cayetano Heredia Piura – 2019.

En el grafico 08 Del 100% de los pacientes encuestados en la dimensión Fiabilidad en el ítems el equipamiento , se puede apreciar que del total de pacientes encuestados el 2,27% se

encuentran muy de desacuerdo, el 5,3% se encuentran muy desacuerdo, el 11,36% se encuentran de acuerdo, el 39,39% se encuentran en desacuerdo y 49,24 % se encuentra medianamente de acuerdo.

GRAFICO N° 09



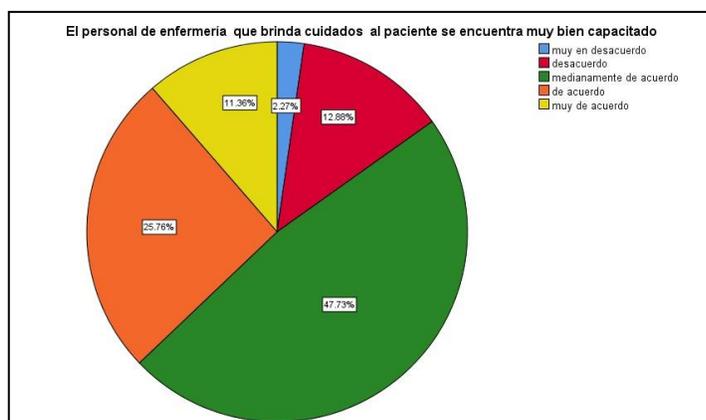
Fuente: Instrumento aplicado a usuarios en el Hospital III .Cayetano Heredia Piura – 2019.

En el grafico 09 Del 100% de los pacientes encuestados en la dimensión Fiabilidad en el ítems el personal de enfermería cuenta , se puede apreciar que del total de pacientes encuestados el 1,52% se

encuentran muy de desacuerdo, el 9,85% se encuentran muy desacuerdo, el 11,36% se encuentran de acuerdo, el 34,85% se encuentran en desacuerdo y 42,42 % se encuentra medianamente de acuerdo.

GRAFICO N° 10

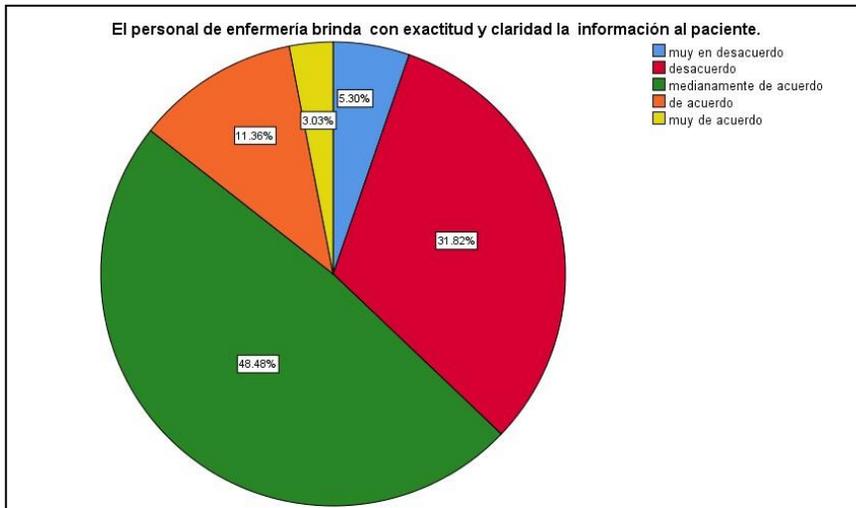
Fuente: Instrumento aplicado a usuarios en el Hospital III .Cayetano Heredia Piura – 2019.



En el grafico 10 Del 100% de los pacientes encuestados en la dimensión Fiabilidad en el ítems el personal de enfermería que brinda cuidados al paciente se encuentra muy bien capacitado, se puede apreciar que del total de pacientes encuestados el

2,27% se encuentran en desacuerdo el 11,36% se encuentran muy de acuerdo, el 12,68% se encuentran en desacuerdo, el 25,76% se encuentran en de acuerdo y 47,73 % se encuentra medianamente de acuerdo.

GRAFICO N° 11



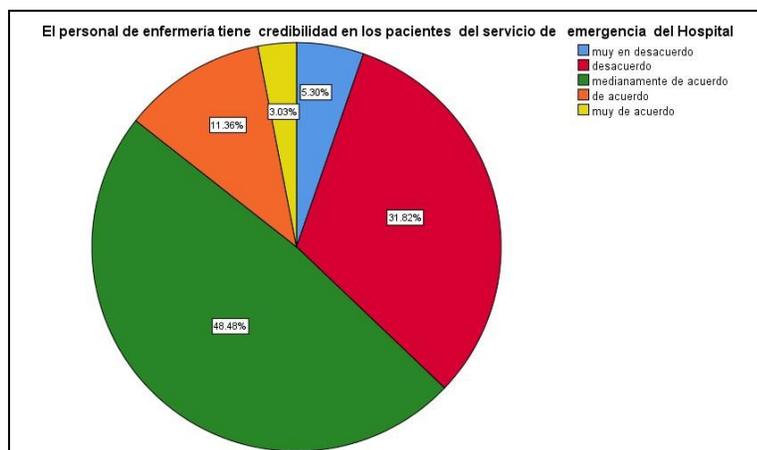
"Fuente: Instrumento aplicado a usuarios en el Hospital III .Cayetano Heredia Piura – 2019.

En el grafico 11 Del 100% de los pacientes encuestados en la dimensión Fiabilidad en el ítems el personal de

enfermería con exactitud y claridad la información del paciente se puede apreciar que del total de pacientes encuestados el 3,03% se encuentran en desacuerdo el 5,3% se encuentran muy desacuerdo, el 11,36 % se encuentran en de acuerdo, el 31,82% se encuentran en desacuerdo y 48,48 % se encuentra medianamente de acuerdo.

GRAFICO N° 12

Fuente: Instrumento aplicado a usuarios en el Hospital III .Cayetano Heredia Piura – 2019.

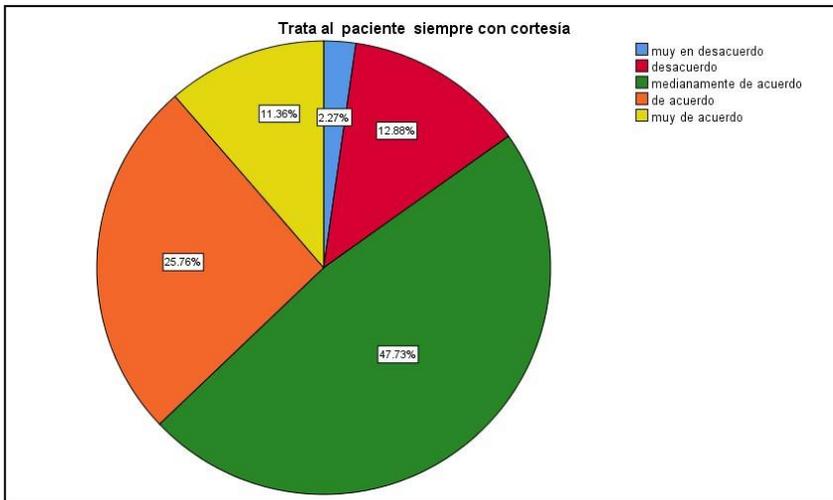


En el grafico 12 Del 100% de los pacientes encuestados en la dimensión Fiabilidad en el ítems el personal de enfermería tiene credibilidad en los pacientes del servicio de emergencia del hospital se puede apreciar que del

total de pacientes encuestados el 3,60% se encuentran en desacuerdo el 5,3% se encuentran en desacuerdo, el 11,36 % se encuentran en de acuerdo, el 31,82% se encuentran en desacuerdo y 48,48 % se encuentra medianamente de acuerdo.

GRAFICO N° 13

RESPONSABILIDAD



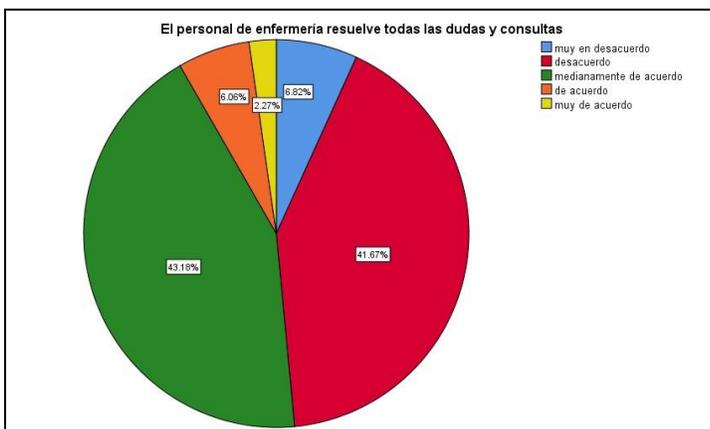
Fuente: Instrumento aplicado a usuarios en el Hospital III .Cayetano Heredia Piura – 2019.

En el grafico 13 Del 100% de los pacientes encuestados en la dimensión Responsabilidad en los ítems trata el paciente con

cortesía. se puede apreciar que del total de pacientes encuestados el 2,27% se encuentran en desacuerdo el 11,36% se encuentran muy de acuerdo, el 12,88 % se encuentran en desacuerdo, el 25,76% se encuentran en de acuerdo y 47,73% se encuentra medianamente de acuerdo.

GRAFICO N° 14

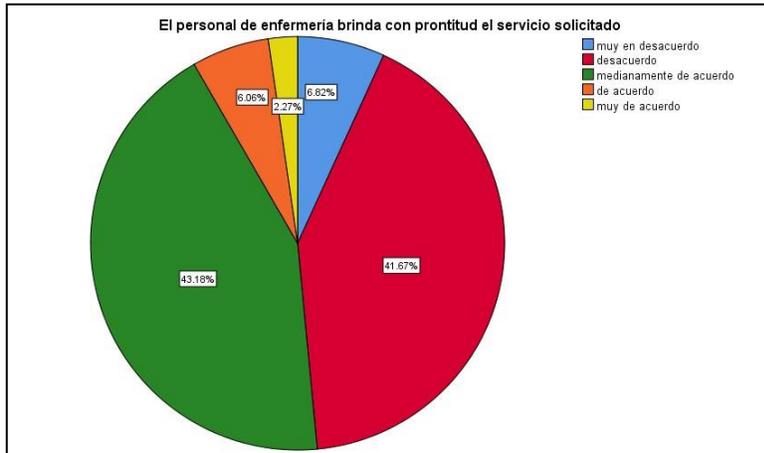
Fuente: Instrumento aplicado a usuarios en el Hospital III .Cayetano Heredia Piura – 2019.



En el grafico 14 Del 100% de los pacientes encuestados en la dimensión Responsabilidad en los ítems el personal de enfermería resuelve todas las deudas y consultas, se puede apreciar que del total de pacientes encuestados el 2,27% se encuentran en

desacuerdo el 6,82 % se encuentran muy en desacuerdo, el 6,82 % se encuentran en muy desacuerdo, el 41,87% se encuentran en desacuerdo y 43, 87% se encuentra mediane acuerdo

GRAFICO N° 15



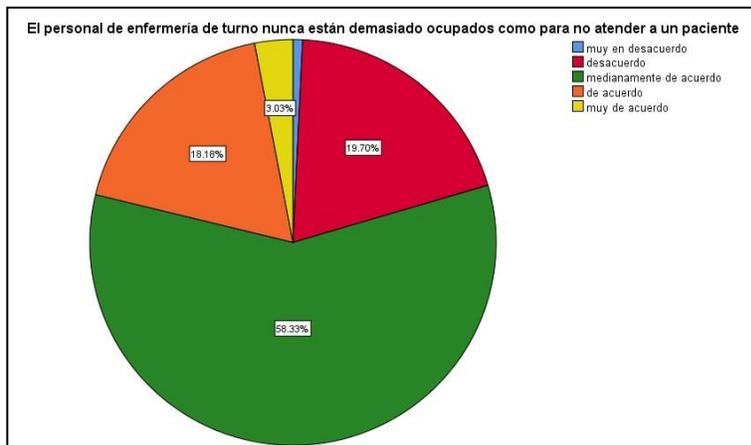
Fuente: Instrumento aplicado a usuarios en el Hospital III .Cayetano Heredia Piura – 2019.

En el grafico 13 Del 100% de los pacientes encuestados en la dimensión Responsabilidad en los ítems trata el paciente con cortesía. se puede apreciar que

del total de pacientes encuestados el 2,27% se encuentran en desacuerdo el 11,36% se encuentran muy de acuerdo, el 12,88 % se encuentran en desacuerdo, el 41,67% se encuentran en desacuerdo y 47,73% se encuentra medianamente de acuerdo.

GRAFICO N° 16

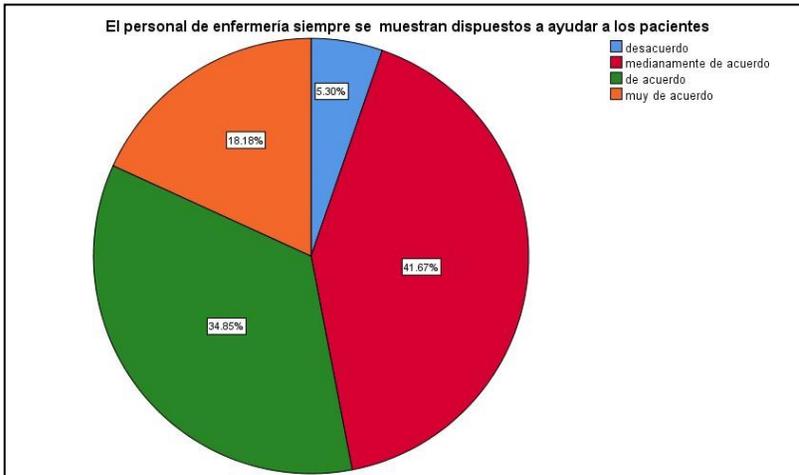
Fuente: Instrumento aplicado a usuarios en el Hospital III .Cayetano Heredia Piura – 2019.



En el grafico 16 Del 100% de los pacientes encuestados en la dimensión Responsabilidad en los ítems El personal de enfermería de turno nunca están demasiado ocupados como para no atender a un pcte . se puede

apreciar que del total de pacientes encuestados el 2,07% se encuentran muy de acuerdo el 18,18% se encuentran muy de acuerdo, el 19,70 % se encuentran en desacuerdo, el 58,33% se encuentra medianamente de acuerdo.

GRAFICO N° 17

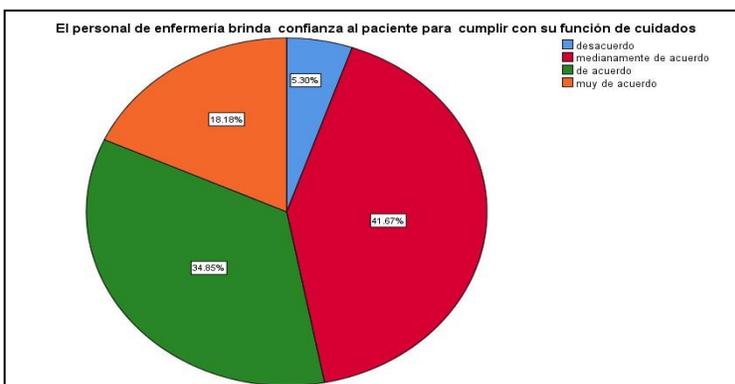


Fuente: Instrumento aplicado a usuarios en el Hospital III .Cayetano Heredia Piura – 2019.

En el grafico 17 Del 100% de los pacientes encuestados en la dimensión Responsabilidad en los ítems el personal de enfermería muestran dispuestos a ayudar a los pctes. Se puede apreciar que del total de pacientes encuestados el 5,3% se encuentran en desacuerdo el 18,18% se encuentran muy de acuerdo, el 34,85 % se encuentran en de acuerdo, el 41, 67% se encuentran medianamente de acuerdo.

GRAFICO N° 18

Fuente: Instrumento aplicado a usuarios en el Hospital III .Cayetano Heredia Piura – 2019.



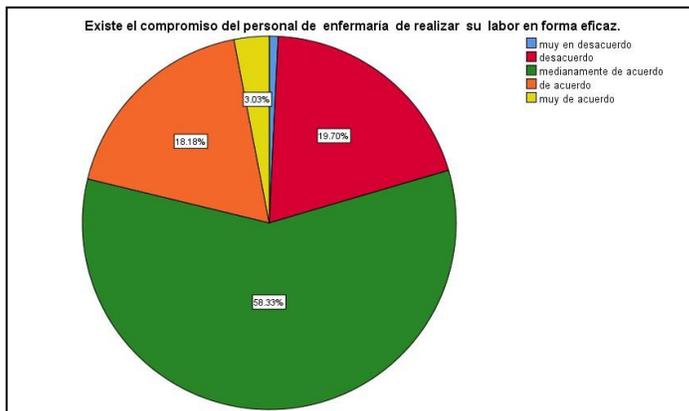
En el grafico 18 Del 100% de los pacientes encuestados en la dimensión Responsabilidad en los ítems el personal de enfermería brinda confianza al paciente para cu plir con su función de cuidados, Se puede apreciar que del total de

pacientes encuestados el 5,3% se encuentran en desacuerdo el 18,18% se encuentran muy de acuerdo, el 34,85 % se encuentran en de acuerdo, el 41, 67% se encuentran medianamente de acuerd

GRAFICO N° 19

SEGURIDAD

Fuente: Instrumento aplicado a usuarios en el Hospital III .Cayetano Heredia Piura – 2019.



En el gráfico 19 Del 100% de los pacientes encuestados en la dimensión Seguridad en los ítems existe el compromiso del personal de enfermería de realizar su labor en forma eficaz . Se puede apreciar que del total de pacientes encuestados el 3,03% se encuentra muy de acuerdo, el 18,18% se encuentra muy de acuerdo, el 19,7 % se encuentran en desacuerdo, el

58,33% se encuentran medianamente de acuerdo.

GRAFICO N° 20

Fuente: Instrumento aplicado a usuarios en el Hospital III .Cayetano Heredia Piura – 2019.

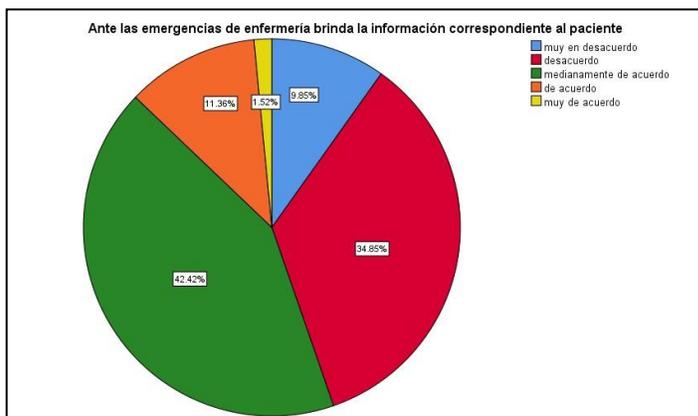


En el gráfico 20 Del 100% de los pacientes encuestados en la dimensión Seguridad en los ítems existe el esfuerzo por mantener la ausencia de errores en los cuidados de un paciente, Se puede apreciar que del total de pacientes encuestados el 3,03% se encuentran muy de acuerdo el 18,18% se encuentra de

acuerdo, el 19,7 % se encuentran en desacuerdo, el 58, 33% se encuentran medianamente de acuerdo.

GRAFICO N° 21

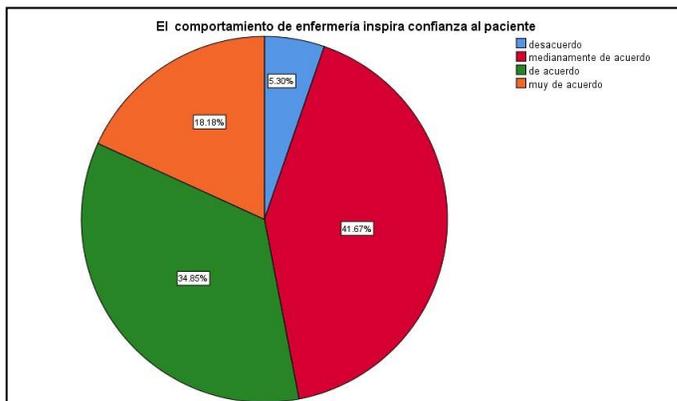
Fuente: Instrumento aplicado a usuarios en el Hospital III .Cayetano Heredia Piura – 2019.



En el grafico 21 Del 100% de los pacientes encuestados en la dimensión Seguridad en los ítems ante las emergencias de enfermería brinda la información correspondiente al paciente Se puede apreciar que del total de pacientes encuestados el 1,52 % se encuentran en desacuerdo el 9,85% se encuentran muy desacuerdo, el 11,38 % se encuentran de acuerdo, el 34,85% se encuentran en desacuerdo y 42,42% se encuentra medianamente de acuerdo.

encuentran de acuerdo, el 34,85% se encuentran en desacuerdo y 42,42% se encuentra medianamente de acuerdo.

GRAFICO N° 22



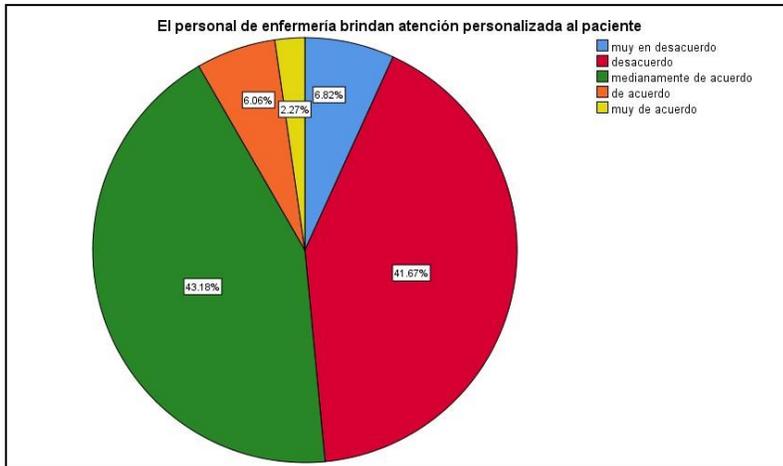
Fuente: Instrumento aplicado a usuarios en el Hospital III .Cayetano Heredia Piura – 2019.

En el grafico 22 Del 100% de los pacientes encuestados en la dimensión Seguridad en los ítems el comportamiento de enfermería inspira confianza al paciente Se puede apreciar que del total de

pacientes encuestados el 5,3 % se encuentran en desacuerdo el 18,18% se encuentran muy desacuerdo, el 34,85 % se encuentra de acuerdo, el 41,67% se encuentran medianamente de desacuerdo.

GRAFICO N° 23

EMPATIA



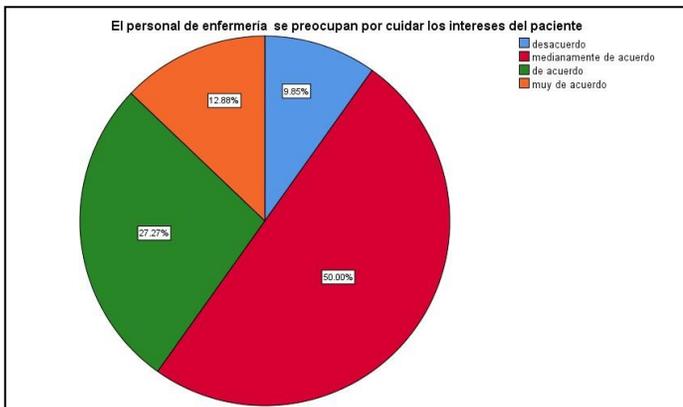
Fuente: Instrumento aplicado a usuarios en el Hospital III .Cayetano Heredia Piura – 2019.

En el grafico 23 Del 100% de los pacientes encuestados en la dimensión Empatía en los ítems el personal de enfermería brinda atención personalizada al

paciente Se puede apreciar que del total de pacientes encuestados el 1,52 % se encuentran en desacuerdo el 9,85% se encuentran muy desacuerdo, el 2,27 % se encuentran muy de acuerdo, el 6,82% se encuentran muy en desacuerdo y 41,67% se encuentra en desacuerdo y el 43,18 se encuentra medianamente de acuerdo.

GRAFICO N° 24

Fuente: Instrumento aplicado a usuarios en el Hospital III .Cayetano Heredia Piura – 2019.



En el grafico 23 Del 100% de los pacientes encuestados en la dimensión Empatía en los ítems el personal de enfermería se preocupan por cuidar los intereses del paciente, Se puede apreciar que del total de pacientes encuestados el 9,85 % se encuentran en desacuerdo, el 12,88% se encuentran muy de acuerdo, el 27,27 % se

encuentra de acuerdo, el 50% se encuentran medianamente de desacuerdo.

GRAFICO N° 25

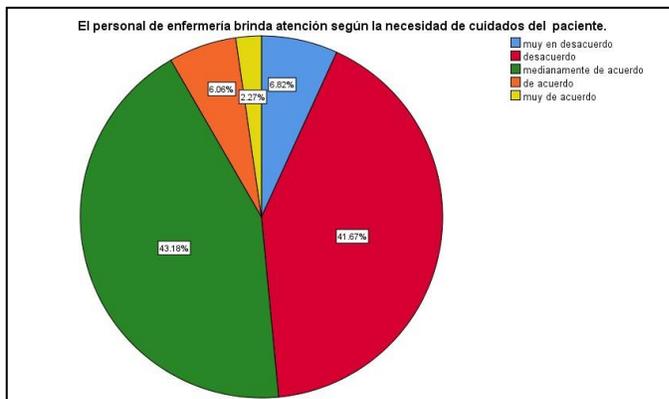


Fuente: Instrumento aplicado a usuarios en el Hospital III .Cayetano Heredia Piura – 2019.

En el grafico 25 Del 100% de los pacientes encuestados en la dimensión Empatía en los ítems el personal de enfermería brinda atención personalizada al paciente Se puede apreciar que del total de pacientes encuestados el 1,52 % se

encuentran en desacuerdo el 9,85% se encuentran muy desacuerdo, el 2,27 % se encuentran muy de acuerdo, el 6,82% se encuentran muy en desacuerdo y 41,67% se encuentra en desacuerdo y el 43,18 se encuentra medianamente de acuerdo.

GRAFICO N° 26



Fuente: Instrumento aplicado a usuarios en el Hospital III .Cayetano Heredia Piura – 2019.

En el grafico 25 Del 100% de los pacientes encuestados en la dimensión Empatía en los ítems el personal de enfermería brinda atención según la necesidad de cuidados el paciente. Se

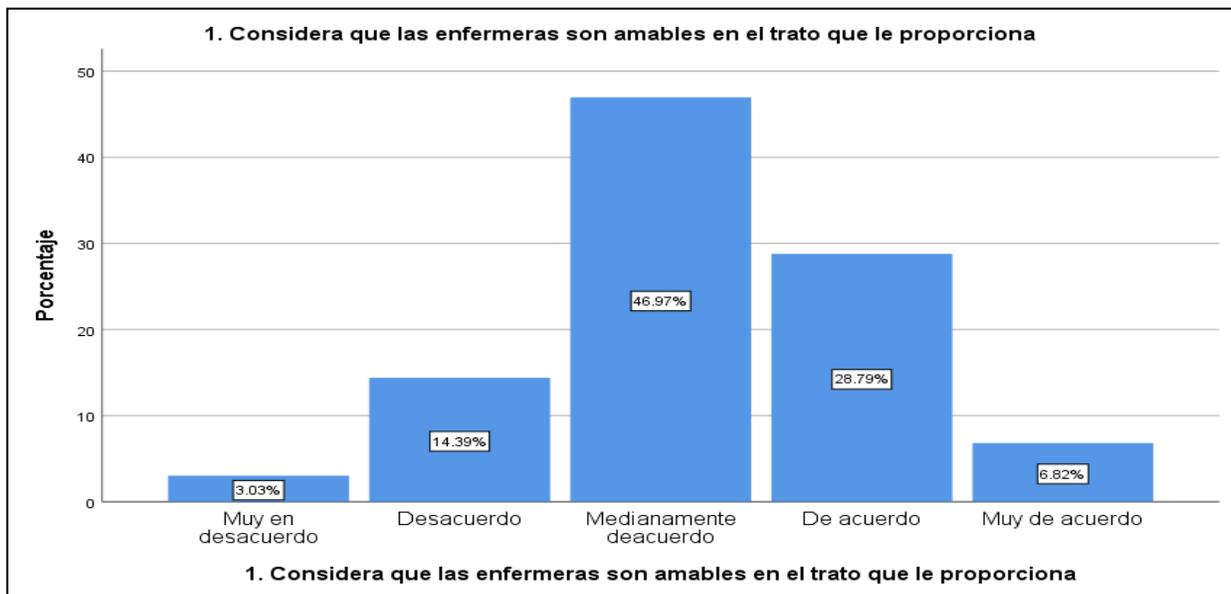
puede apreciar que del total de pacientes encuestados el 2,27 % se encuentra muy de acuerdo, el 6,06% se encuentran de acuerdo, el 6,82 % se encuentran muy en desacuerdo, el 41,67% se encuentra en desacuerdo y 43,16% se encuentra medianamente en de acuerdo.

TRATO QUE PROPORCIONA LA ENFERMERA

GRAFICO N° 01



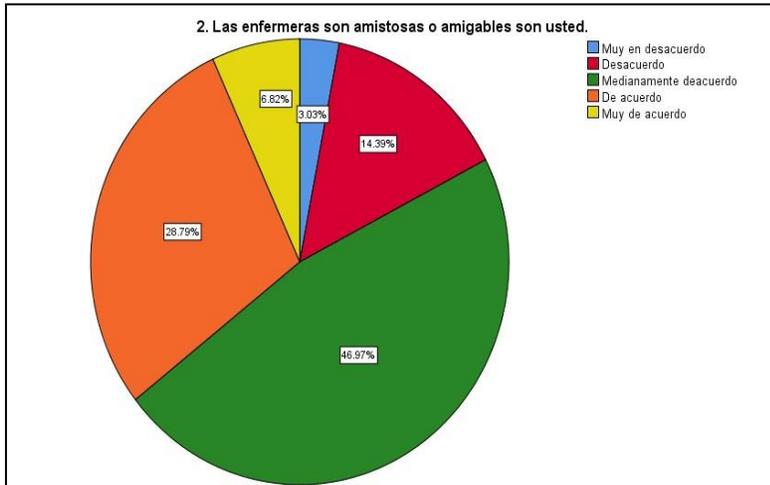
Fuente: Instrumento aplicado a usuarios en el Hospital III .Cayetano Heredia Piura – 2019.



En el gráfico 1 Del 100% de los pacientes encuestados en la dimensión trato que proporciona la enfermera, en los ítems el personal de enfermería brinda atención personalizada al paciente Se puede apreciar que del total de pacientes encuestados el 1,52 % se encuentran en desacuerdo el 9,85% se encuentran muy desacuerdo, el 2,27 % se encuentran muy de acuerdo, el 6,82% se encuentran muy en desacuerdo y 41,67% se encuentra en desacuerdo y el 43,18 se encuentra medianamente de acuerdo.

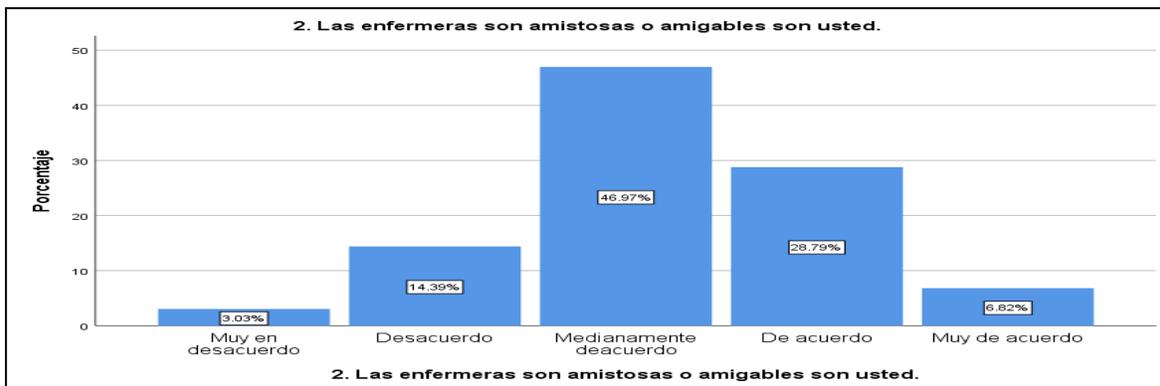
GRAFICO N° 02

Fuente: Instrumento aplicado a usuarios en el Hospital III .Cayetano Heredia Piura – 2019.



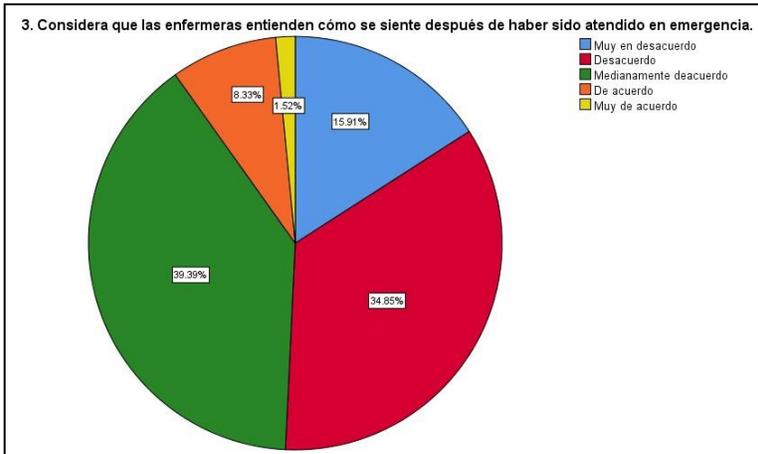
En el gráfico 2 Del 100% de los pacientes encuestados en la dimensión trato que proporciona la enfermera, en los ítems las enfermeras son amistosas con usted, Se puede apreciar que del total de pacientes encuestados 3,03 % se encuentran en desacuerdo el 9,85% se encuentran muy

desacuerdo, el 2,27 % se encuentran muy de acuerdo, el 6,82% se encuentran muy en desacuerdo y 41,67% se encuentra en desacuerdo y el 43,18 se encuentra medianamente de acuerdo.

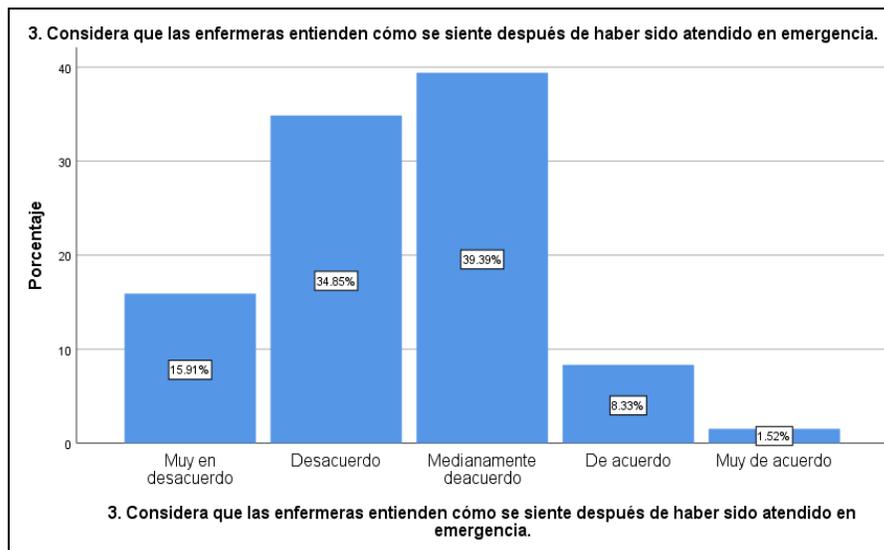


En el gráfico2 Del 100% de los pacientes encuestados en la dimensión trato que proporciona la enfermera, en los ítems las enfermeras son amigables o amistosas con usted, Se puede apreciar que del total de pacientes encuestados el 3,03 % se encuentran en desacuerdo el 6,82% se encuentran muy de acuerdo, el 14,39 % se encuentran en desacuerdo, el 28,79% se encuentran de acuerdo y 46,97% se encuentra medianamente de acuerdo

GRAFICO N° 03

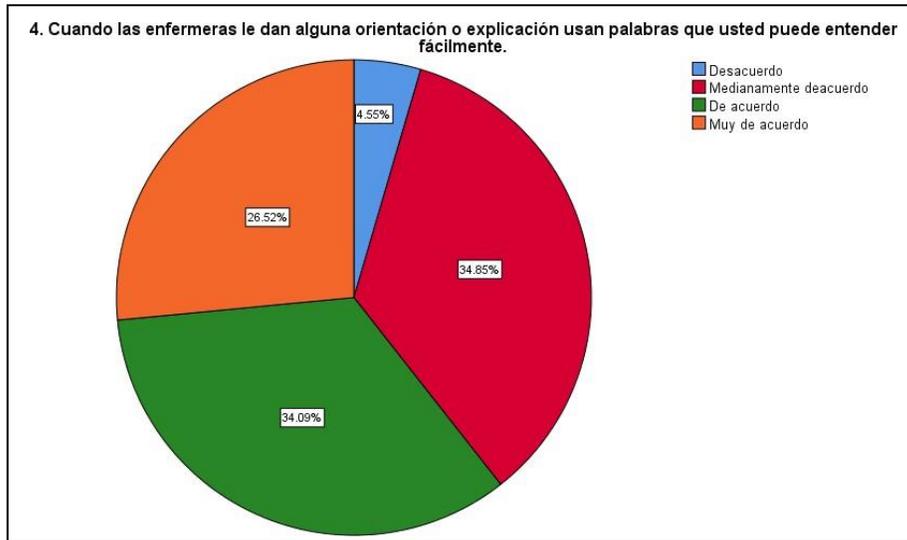


Fuente: Instrumento aplicado a usuarios en el Hospital III .Cayetano Heredia Piura – 2019.

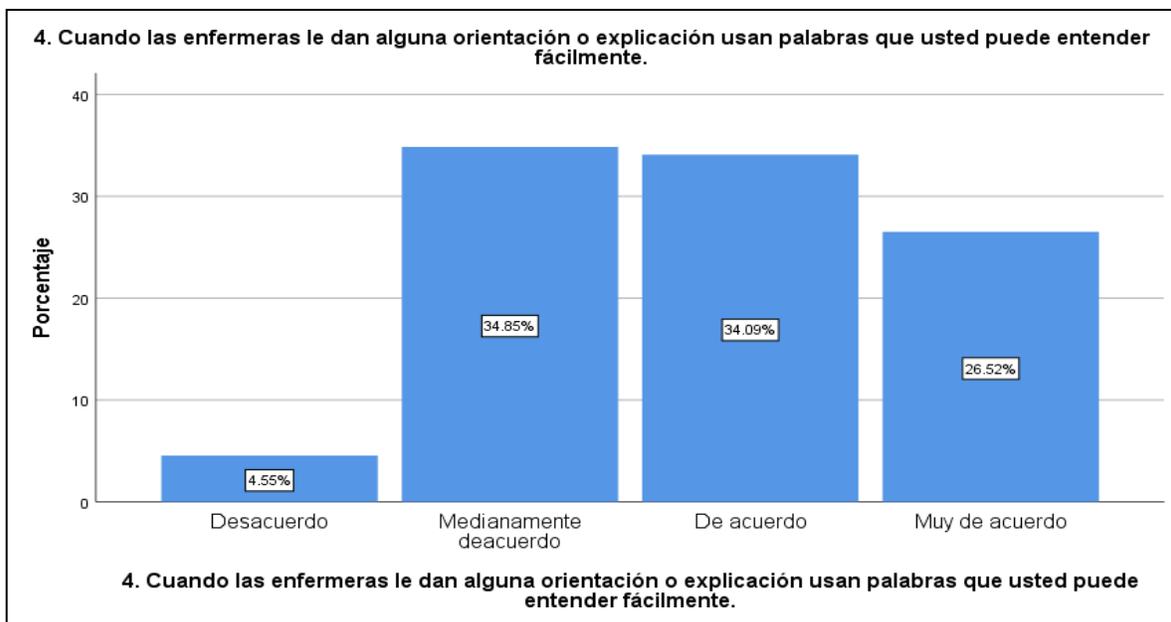


En el grafico3 Del 100% de los pacientes encuestados en la dimensión trato que proporciona la enfermera, en los ítems considera que las enfermeras atienden como se siente después de haber sido atendido en emergencia, Se puede apreciar que del total de pacientes encuestados el 1,52 % se encuentra muy de acuerdo, el 8,33% se encuentra de acuerdo, el 15,91% se encuentra muy desacuerdo, el 34,85% se encuentra en desacuerdo y 39,39% se encuentra medianamente de acuerdo .

GRAFICO N° 04

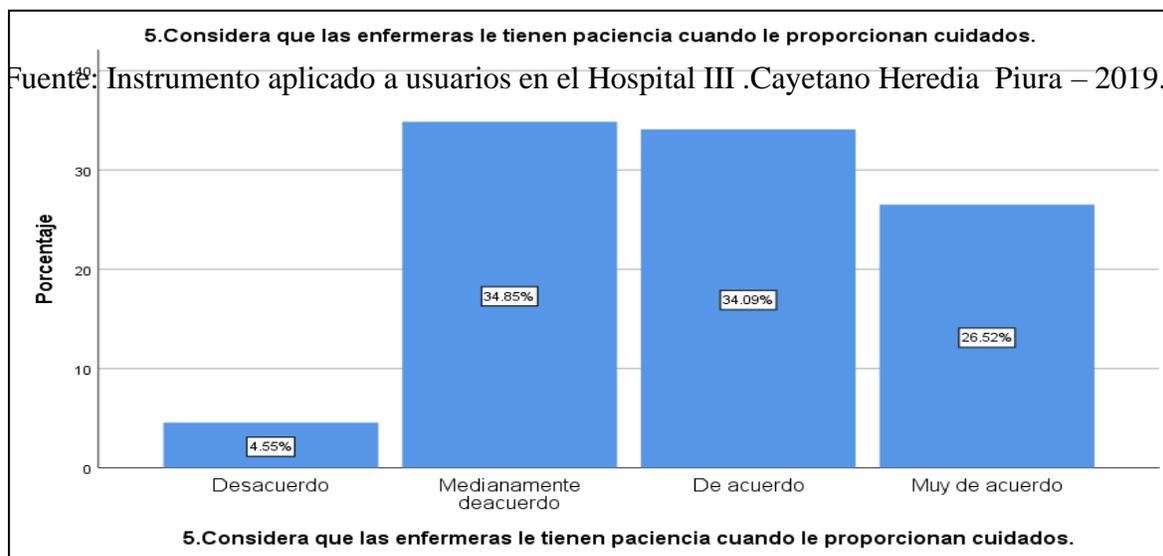
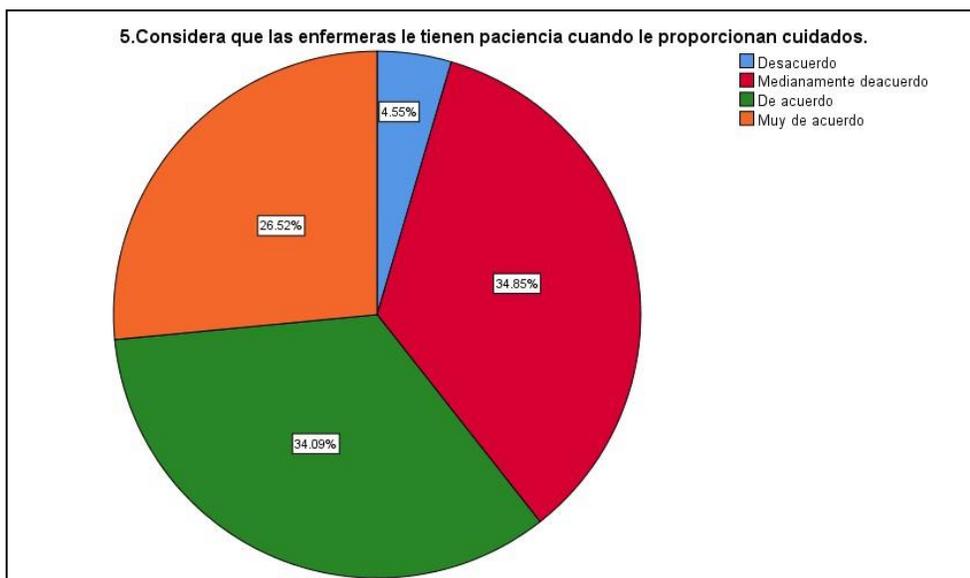


Fuente: Instrumento aplicado a usuarios en el Hospital III .Cayetano Heredia Piura – 2019.



En el gráfico 4 Del 100% de los pacientes encuestados en la dimensión trato que proporciona la enfermera, en los ítems cuando las enfermeras le dan alguna orientación o explicación usan palabras que a usted puede entender fácilmente, Se puede apreciar que del total de pacientes encuestados el 1,52 % se encuentra muy de acuerdo, el 8,33% se encuentra de acuerdo, el 15,91% se encuentra muy desacuerdo, el 34,85% se encuentra en desacuerdo y 39,39% se encuentra medianamente de acuerdo

GRAFICO N° 05

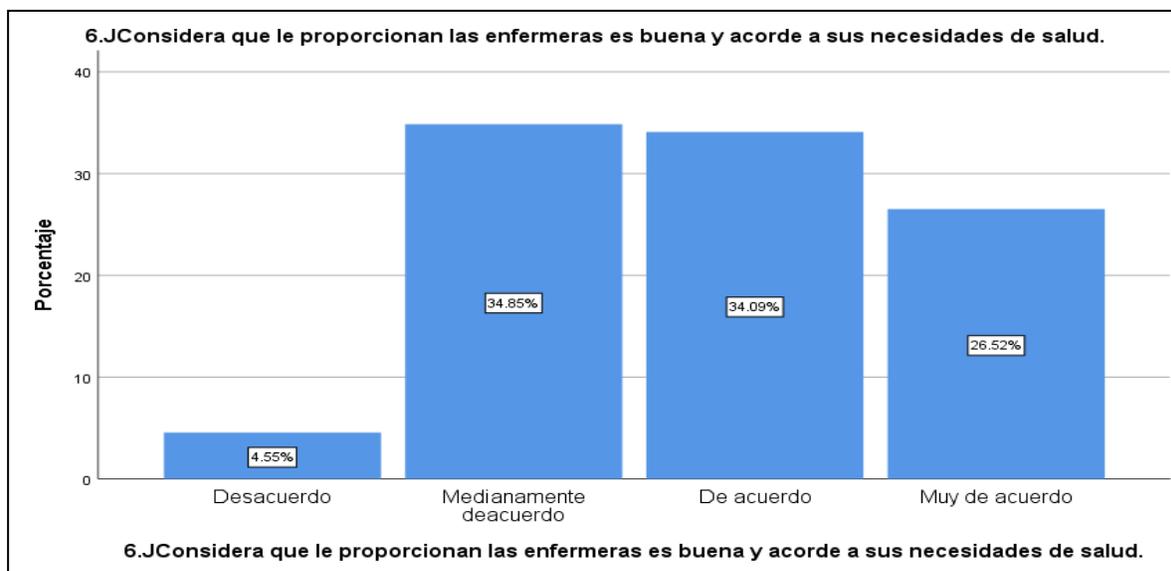


En el grafico 5 Del 100% de los pacientes encuestados en la dimensión trato que proporciona la enfermera, en los ítems considera que las enfermeras le tienen paciencia cuando le proporcionan cuidados,, Se puede apreciar que del total de pacientes encuestados el 4,55 % se encuentra desacuerdo, el 26,52% se encuentra muy de acuerdo, el 34,85% se encuentra medianamente de acuerdo, el 34,09% se encuentra en de acuerdo.

GRAFICO N° 06

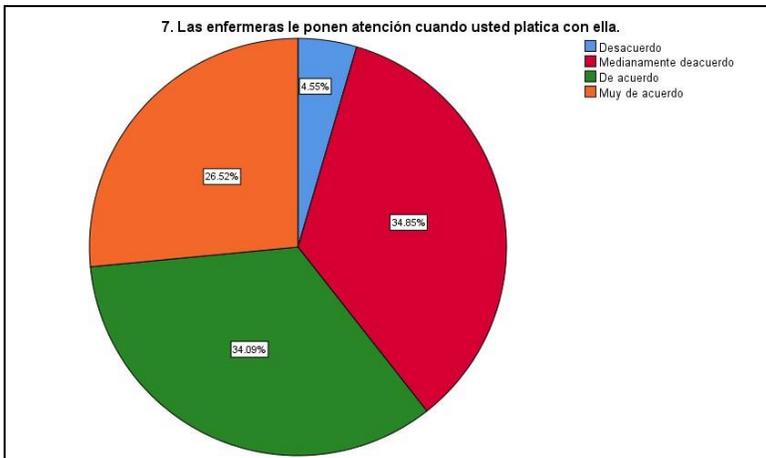


Fuente: Instrumento aplicado a usuarios en el Hospital III .Cayetano Heredia Piura – 2019.

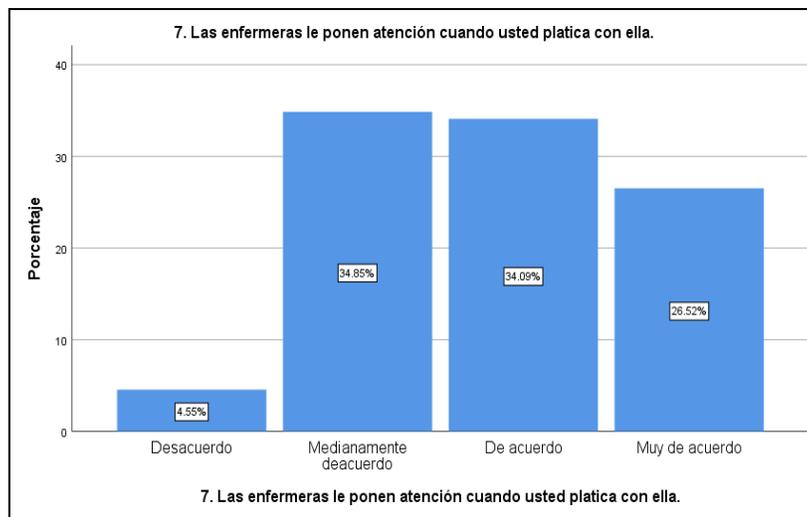


En el grafico 6 Del 100% de los pacientes encuestados en la dimensión trato que proporciona la enfermera, en los ítems considera que le proporcionan las enfermeras es buena y a corde a sus necesidades de salud, Se puede apreciar que del total de pacientes encuestados el 4,55 % se encuentra desacuerdo, el 26,52% se encuentra muy de acuerdo, el 34,85% se encuentra medianamente de acuerdo, el 34,09% se encuentra en de acuerdo.

GRAFICO N° 07

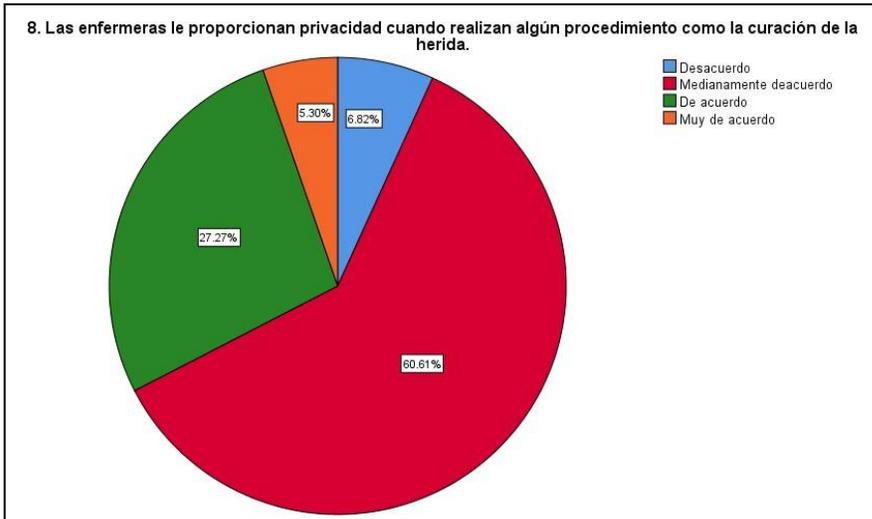


Fuente: Instrumento aplicado a usuarios en el Hospital III .Cayetano Heredia Piura – 2019.

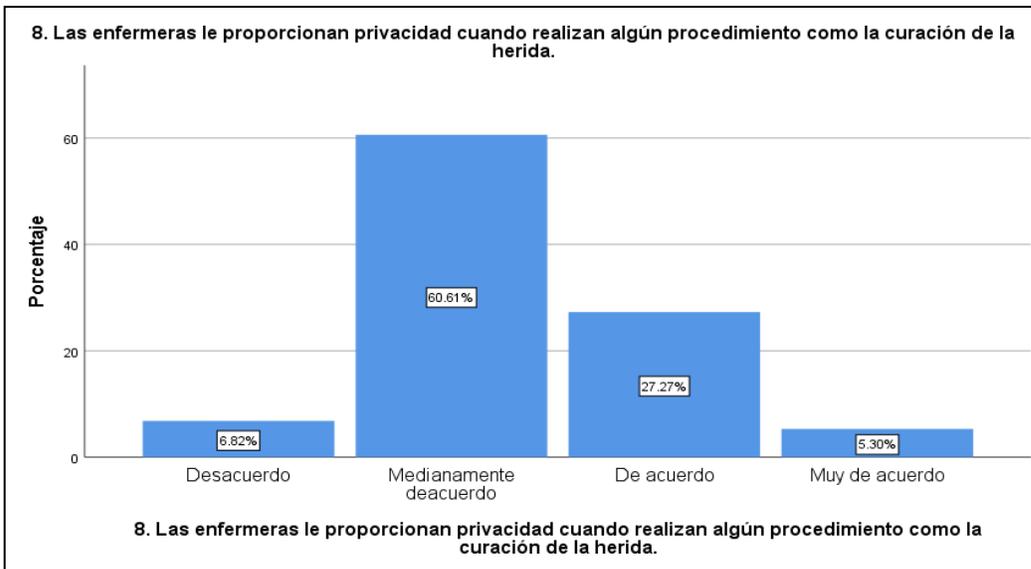


En el grafico 7 Del 100% de los pacientes encuestados en la dimensión trato que proporciona la enfermera, en los ítems las enfermeras le ponen atención cuando usted platica con ella., Se puede apreciar que del total de pacientes encuestados el 4,55 % se encuentra desacuerdo, el 26,52% se encuentra muy de acuerdo, el 34,85% se encuentra medianamente de acuerdo, el 34,09% se encuentra en de acuerdo.

GRAFICO N° 08



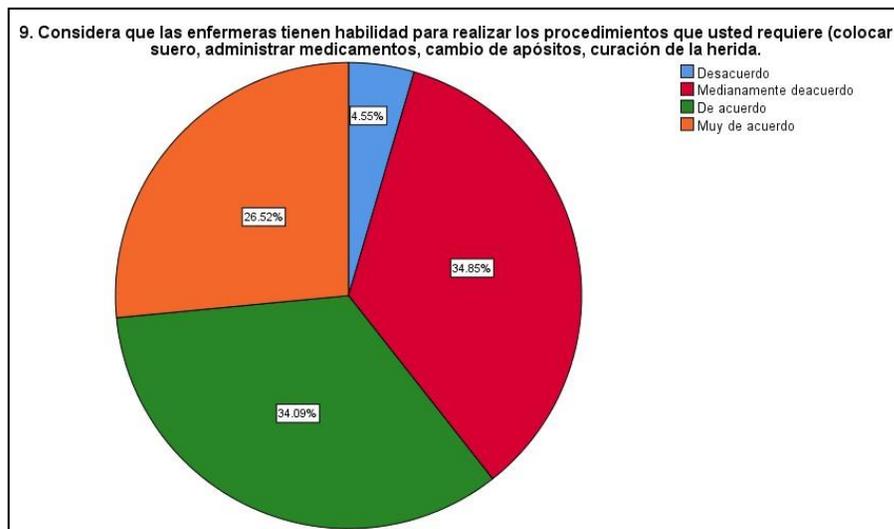
Fuente: Instrumento aplicado a usuarios en el Hospital III .Cayetano Heredia Piura – 2019.



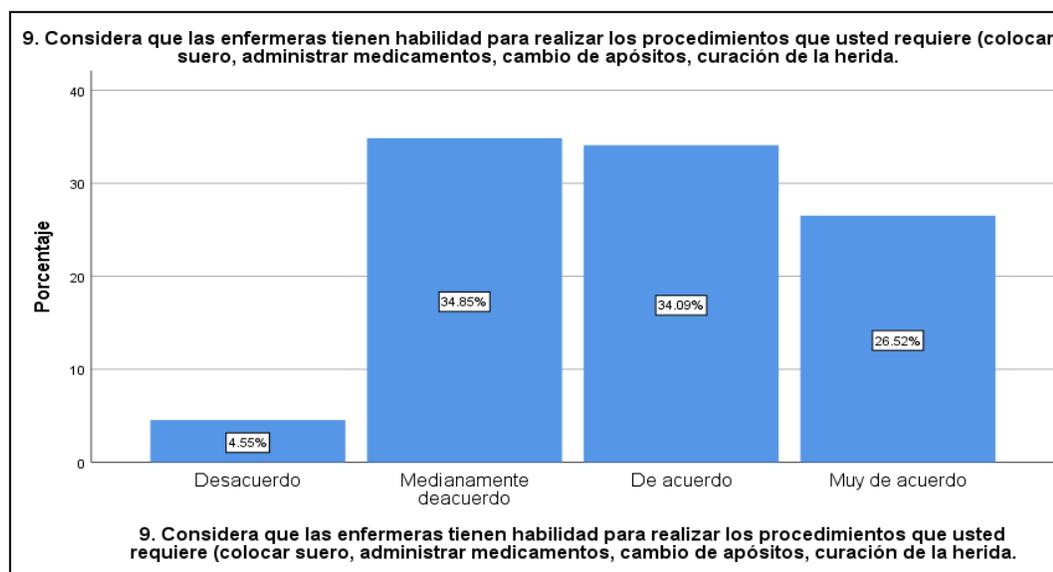
En el grafico 8 Del 100% de los pacientes encuestados en la dimensión trato que proporciona la enfermera, en los ítems las enfermeras le proporcionan privacidad cuando realizan algún procedimiento como la curación e una herida, Se puede apreciar que del total de pacientes encuestados el 5,3 % se encuentra muy de acuerdo, el 6,82% se encuentra en desacuerdo , el 27,27% se encuentra de acuerdo, el 60,61% se encuentra medianamente de acuerd

GRAFICO N° 09

LA CALIDAD TECNICA

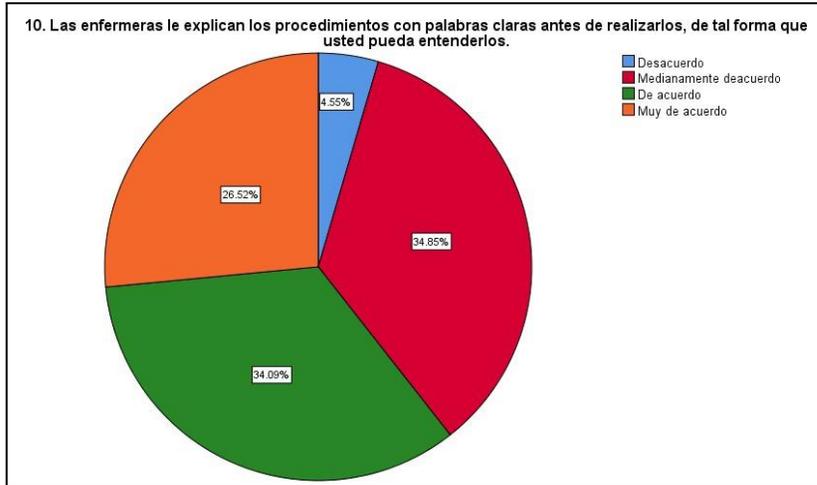


Fuente:
Instrumento
aplicado a usuarios
en el Hospital III
.Cayetano Heredia
Piura – 2019.

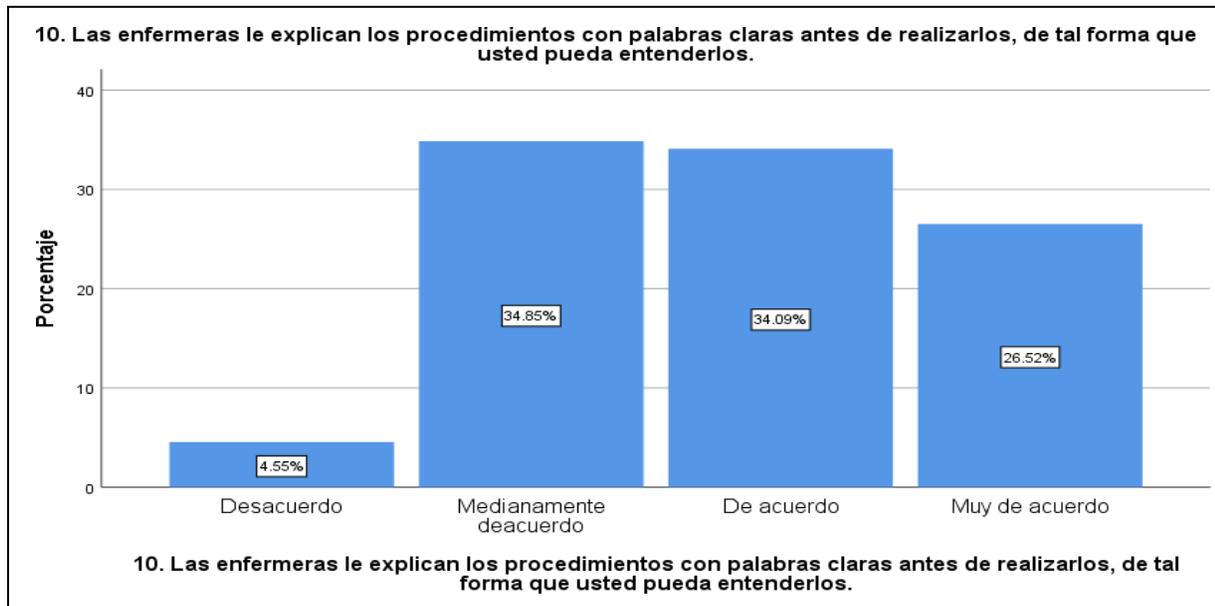


En el gráfico 9 Del 100% de los pacientes encuestados en la dimensión calidad técnica, en los ítems considera que las enfermeras tienen habilidad para realizar los procedimientos que usted requiere (colocar suero, administrar medicamentos, cambio de apósitos, curación de heridas., Se puede apreciar que del total de pacientes encuestados el 4,55% se encuentra desacuerdo, el 26,52% se encuentra muy de acuerdo, el 34,09% se encuentra de acuerdo, el 34,85% se encuentra medianamente de acuerdo.

GRAFICO N° 10

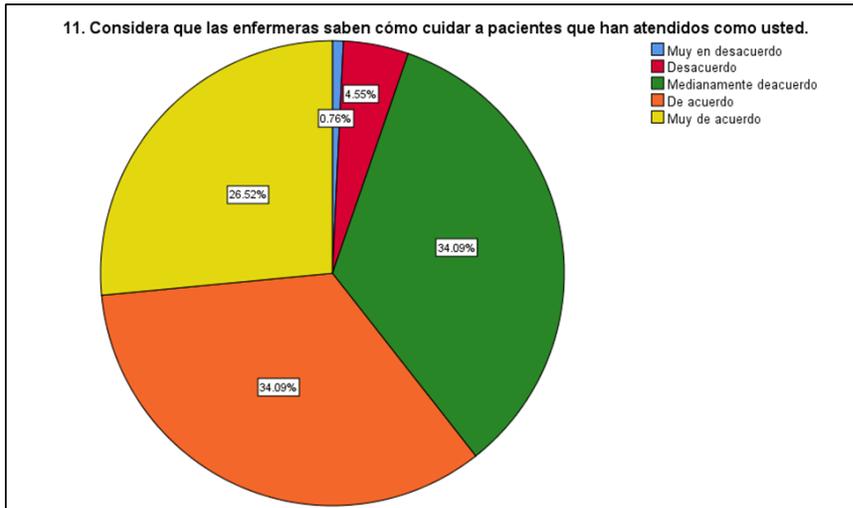


Fuente: Instrumento aplicado a usuarios en el Hospital III .Cayetano Heredia Piura – 2019.

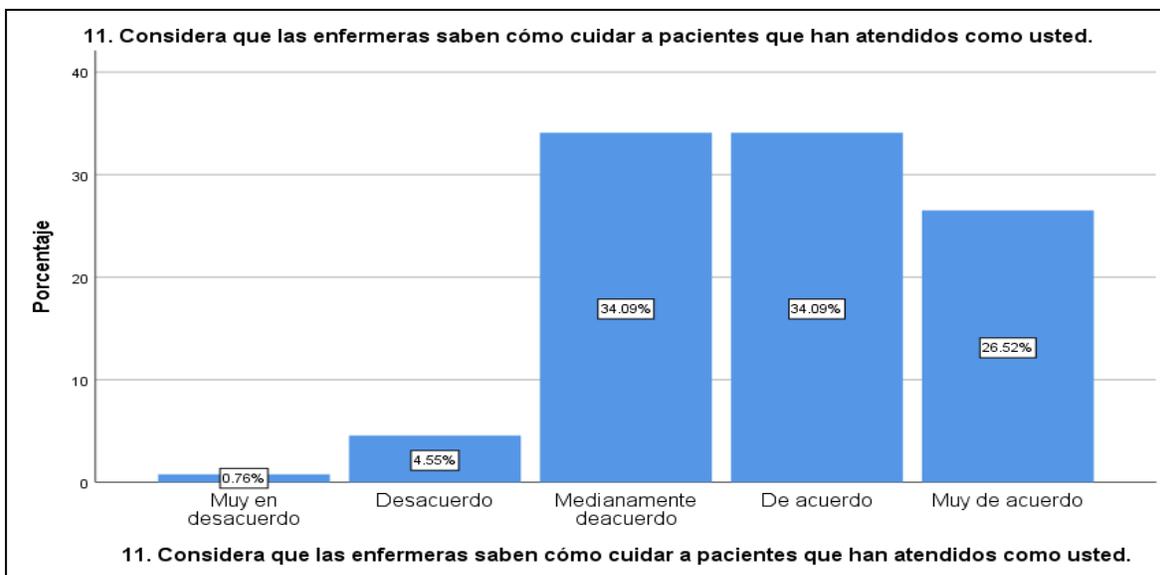


En el gráfico 10 Del 100% de los pacientes encuestados en la dimensión calidad técnica , en los ítems considera que las enfermeras las enfermeras le explican los procedimientos con palabras claras antes de realizarlos , de tal forma que usted pueda atenderlos,Se puede apreciar que del total de pacientes encuestados el 4,55 % se encuentra desacuerdo, el 26,52% se encuentra muy de acuerdo , el 34,09% se encuentra de acuerdo, el 34,85% se encuentra medianamente de acuerdo.

GRAFICO N° 11



Fuente: Instrumento aplicado a usuarios en el Hospital III .Cayetano Heredia Piura – 2019.

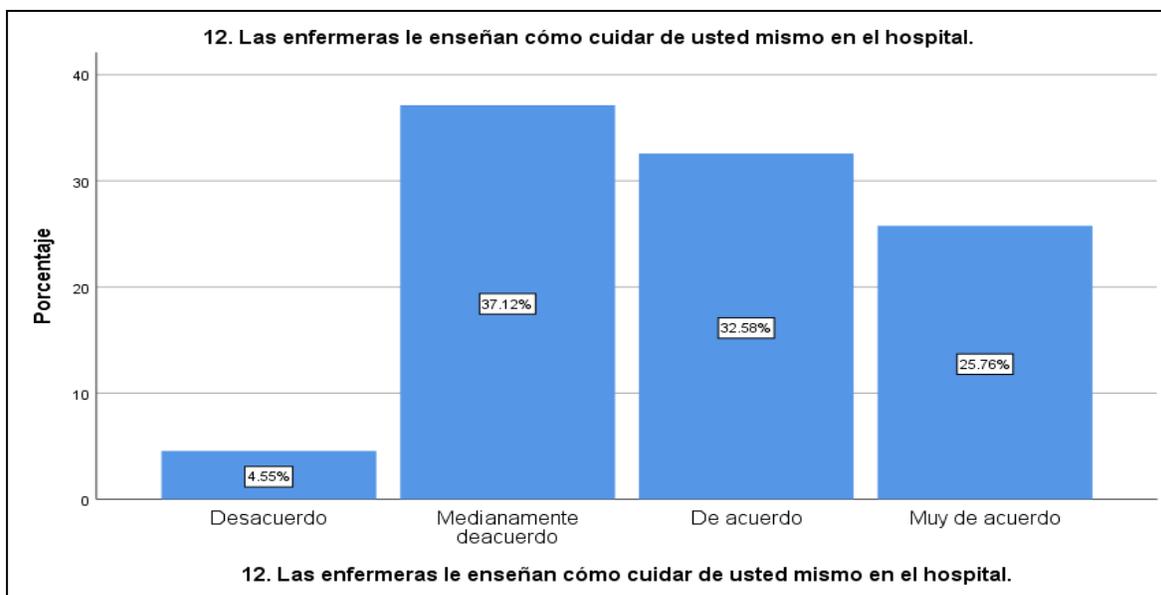


En el gráfico 11 Del 100% de los pacientes encuestados en la dimensión calidad técnica , en los ítems considera que las enfermeras saben cuidar a pacientes que han atendido como usted, Se puede apreciar que del total de pacientes encuestados el 0,76 % se encuentra muy en desacuerdo, el 4,56% se encuentra en desacuerdo , el 26,52% se encuentra muy de acuerdo, el 34,09% se encuentra medianamente de acuerdo y el 34,09% se encuentra de acuerdo.

GRAFICO N° 12



Fuente: Instrumento aplicado a usuarios en el Hospital III .Cayetano Heredia Piura – 2019.

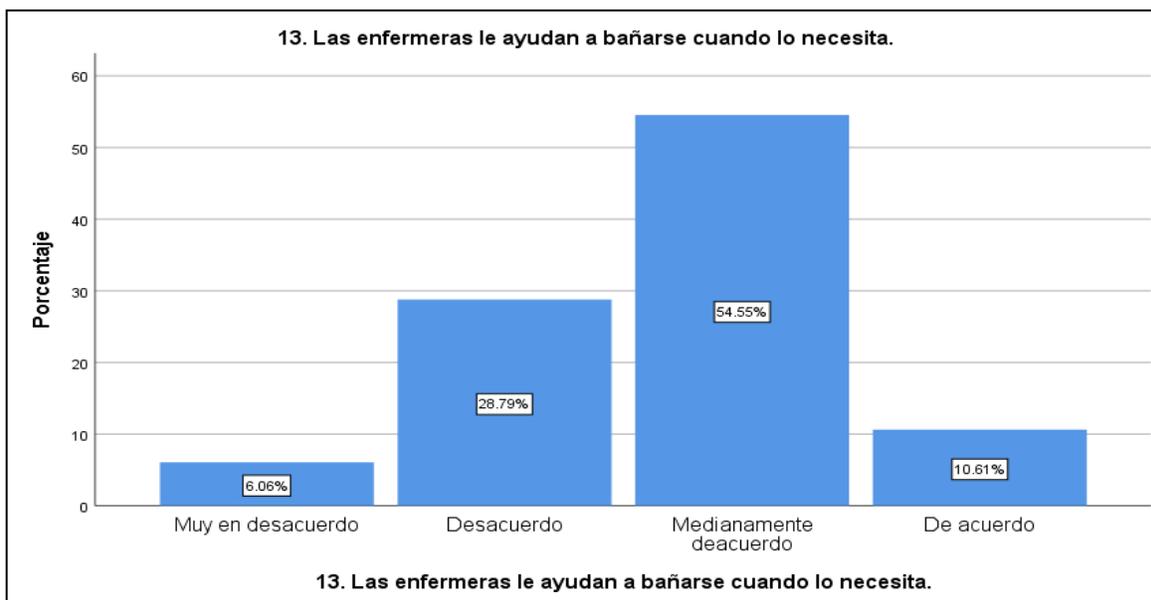


En el gráfico 12 Del 100% de los pacientes encuestados en la dimensión calidad técnica , en los ítems las enfermeras le enseñan cómo cuidar de usted mismo en el hospital, Se puede apreciar que del total de pacientes encuestados el 4,55 % se encuentra muy en desacuerdo, el 25,76% se encuentra muy de acuerdo , el 32,58% se encuentra de acuerdo, el 37,12% se encuentra medianamente de acuerdo .

GRAFICO N° 13

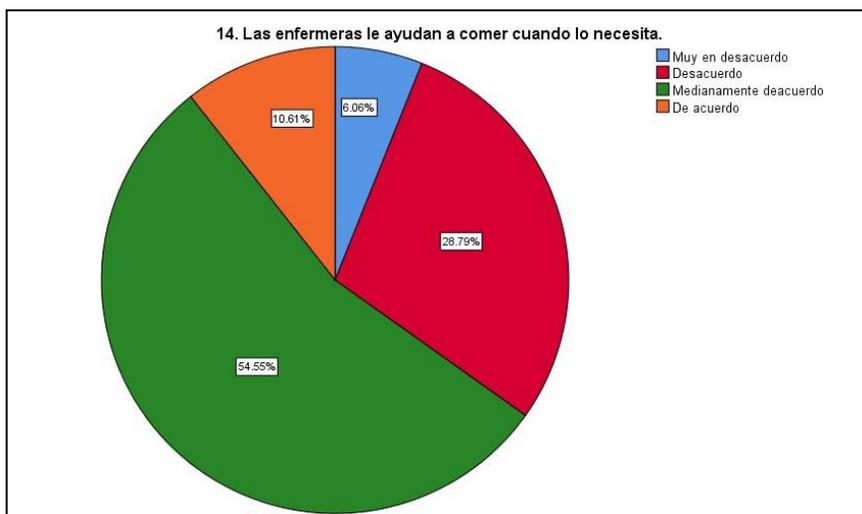


Fuente: Instrumento aplicado a usuarios en el Hospital III .Cayetano Heredia Piura – 2019.

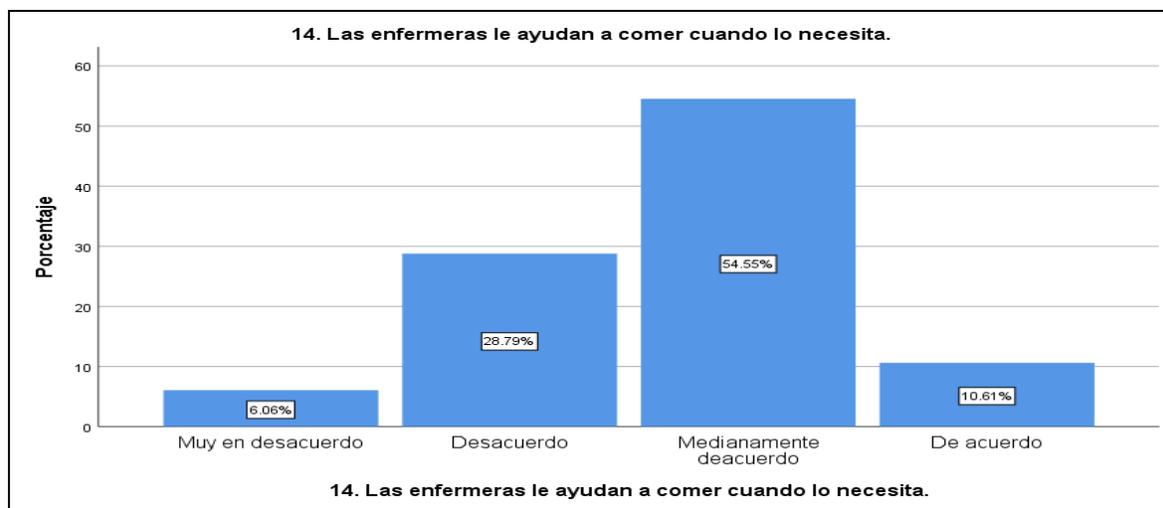


En el grafico 13 Del 100% de los pacientes encuestados en la dimensión calidad técnica , en los ítems las enfermeras le ayudan a bañarse cuando lo necesita, Se puede apreciar que del total de pacientes encuestados el 6,06 % se encuentra muy en desacuerdo, el 10,61% se encuentra de acuerdo , el 28,79% se encuentra en desacuerdo, el 54,55% se encuentra medianamente de acuerdo.

GRAFICO N° 14



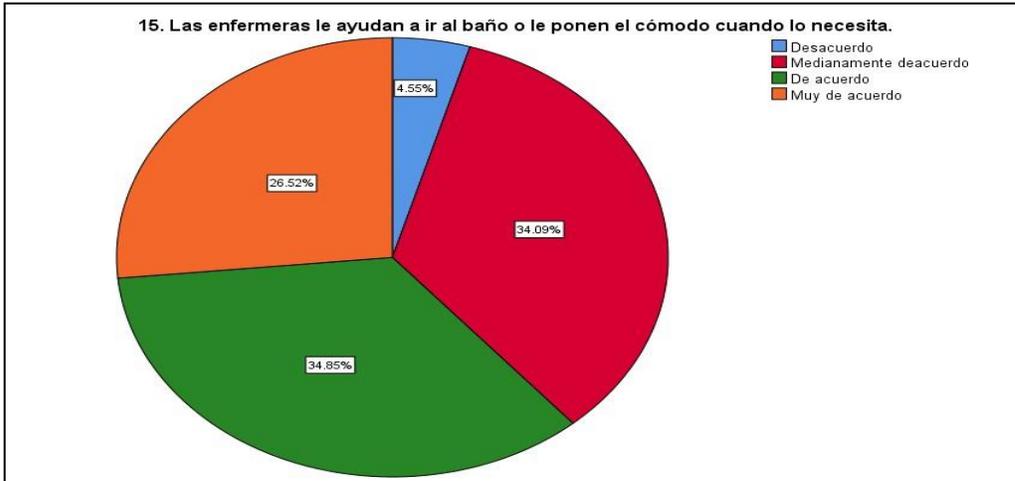
Fuente: Instrumento aplicado a usuarios en el Hospital III .Cayetano Heredia Piura – 2019.



En el grafico 14 Del 100% de los pacientes encuestados en la dimensión calidad técnica , en los ítems las enfermeras le ayudan a comer cuando lo necesita, Se puede apreciar que del total de pacientes encuestados el 6,06 % se encuentra muy en desacuerdo, el 10,61% se encuentra de acuerdo , el 28,79% se encuentra desacuerdo, el 54,55% se encuentra medianamente desacuerdo.

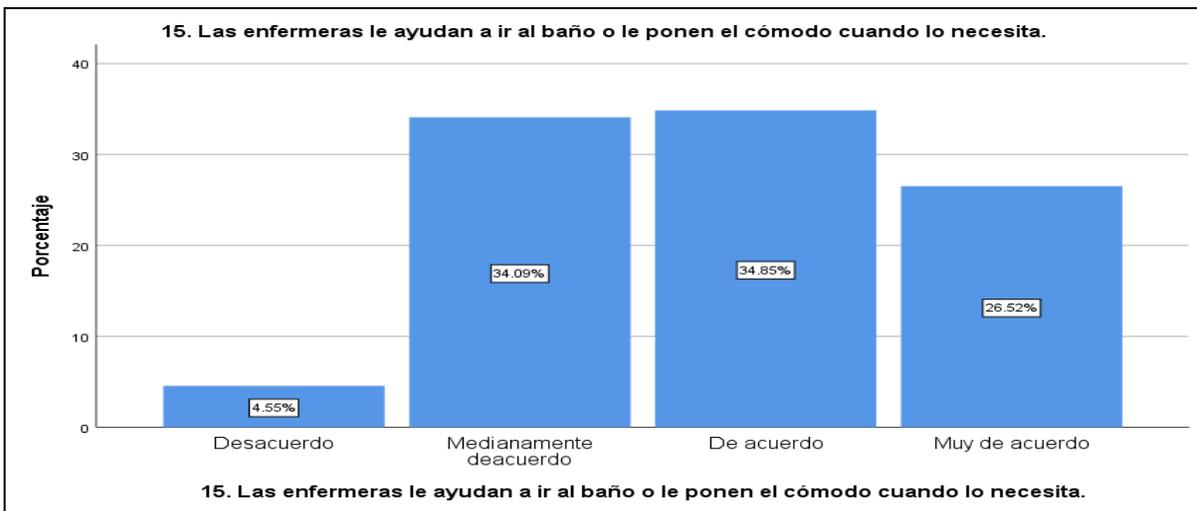
GRAFICO N° 15

Fuente: Instrumento aplicado a usuarios en el Hospital III .Cayetano Heredia Piura – 2019.



Fuente:

Instrumento aplicado a usuarios en el Hospital III .Cayetano Heredia Piura – 2019.

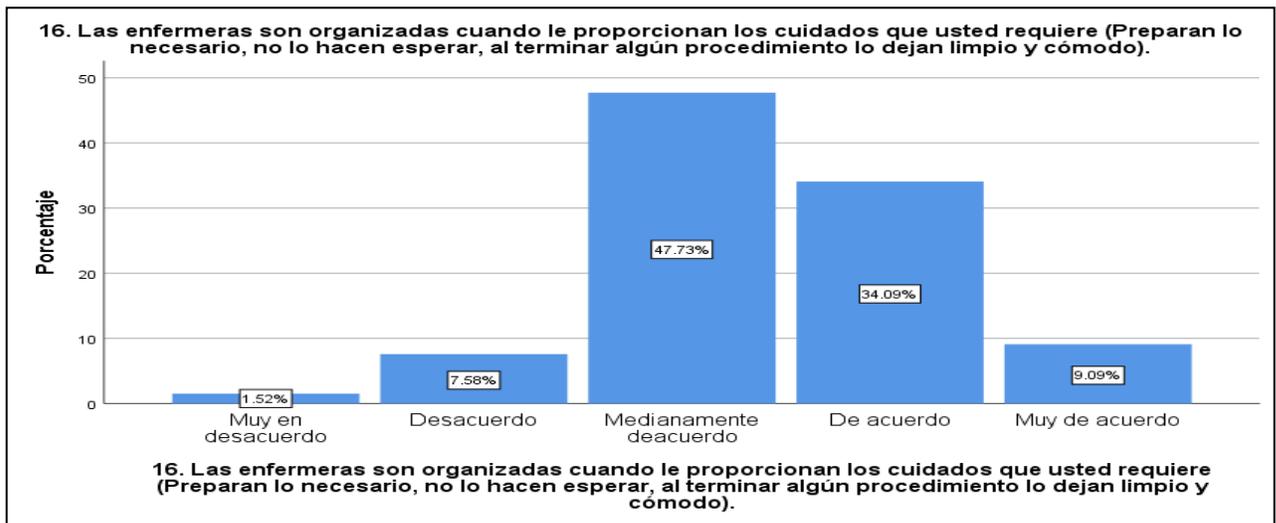


En el grafico 15 Del 100% de los pacientes encuestados en la dimensión calidad técnica , en los ítems las enfermeras le ayudan a ir al baño o le ponen el comodo cuando lo necesita, Se puede apreciar que del total de pacientes encuestados el 4,55 % se encuentra muy en desacuerdo, el 26,52% se encuentra muy de acuerdo , el 34,09% se encuentra medianamente de acuerdo, el 34,85% se encuentra de acuerdo.

GRAFICO N° 16

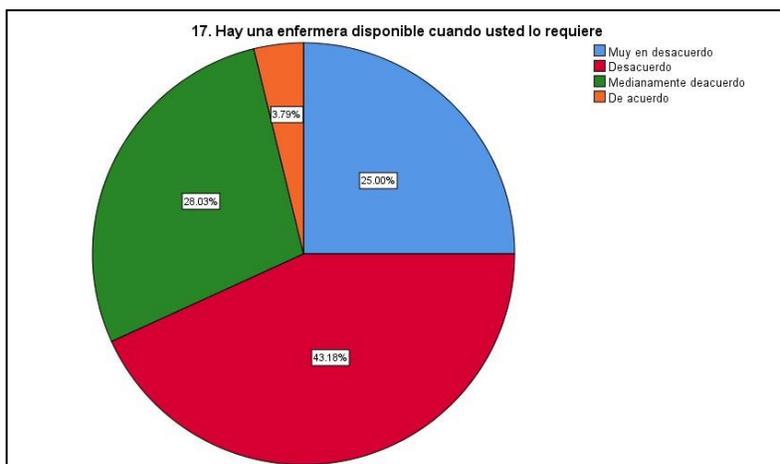


Fuente: Instrumento aplicado a usuarios en el Hospital III .Cayetano Heredia Piura – 2019.

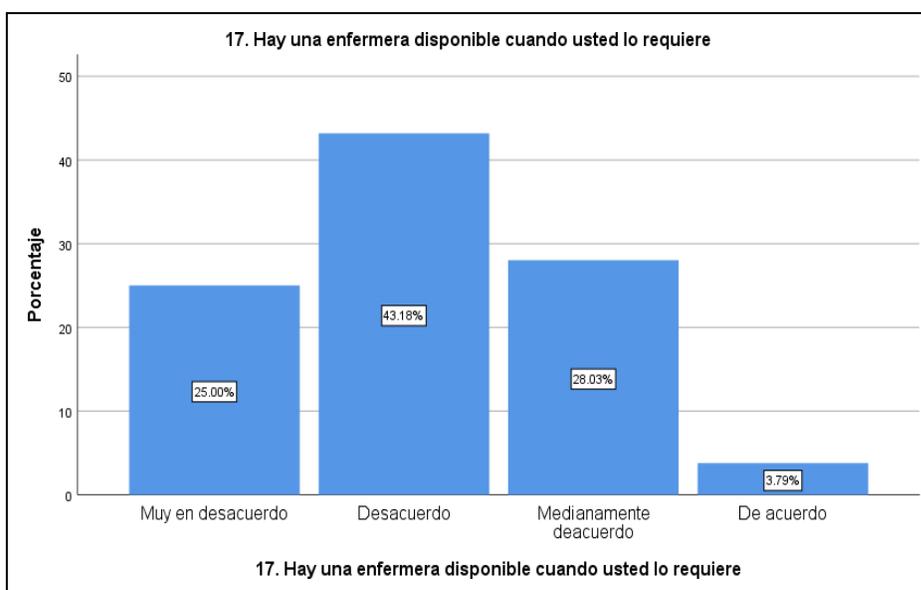


En el grafico 16 Del 100% de los pacientes encuestados en la dimensión calidad técnica , en los ítems las enfermeras son organizadas cuando le proporcionan los cuidados que usted requiere (preparan lo necesario, no lo hacen al ter,minar algún procedimiento lo dejan limpio y comodo). Se puede apreciar que del total de pacientes encuestados el 1.52 % se encuentra muy en desacuerdo, el 7,58% se encuentra en desacuerdo , 9,09% se encuentra muy de acuerdo , el 34,85% se encuentra de acuerdo y el 47,73 se encuentra medianamente de acuerdo.

GRAFICO N° 17

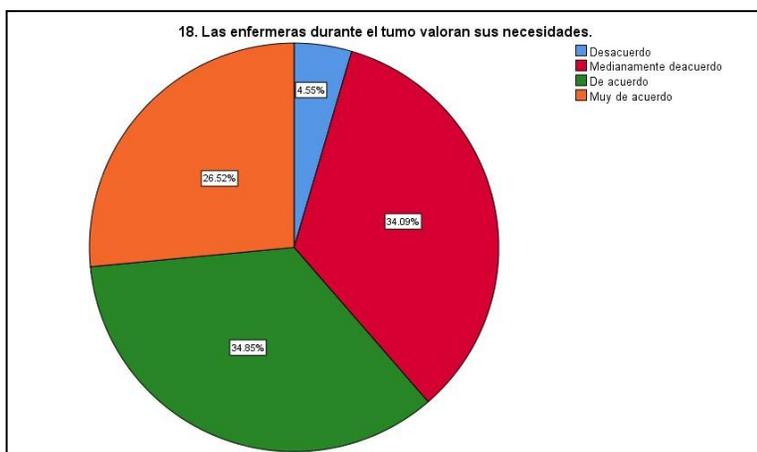


Fuente: Instrumento aplicado a usuarios en el Hospital III .Cayetano Heredia Piura – 2019.

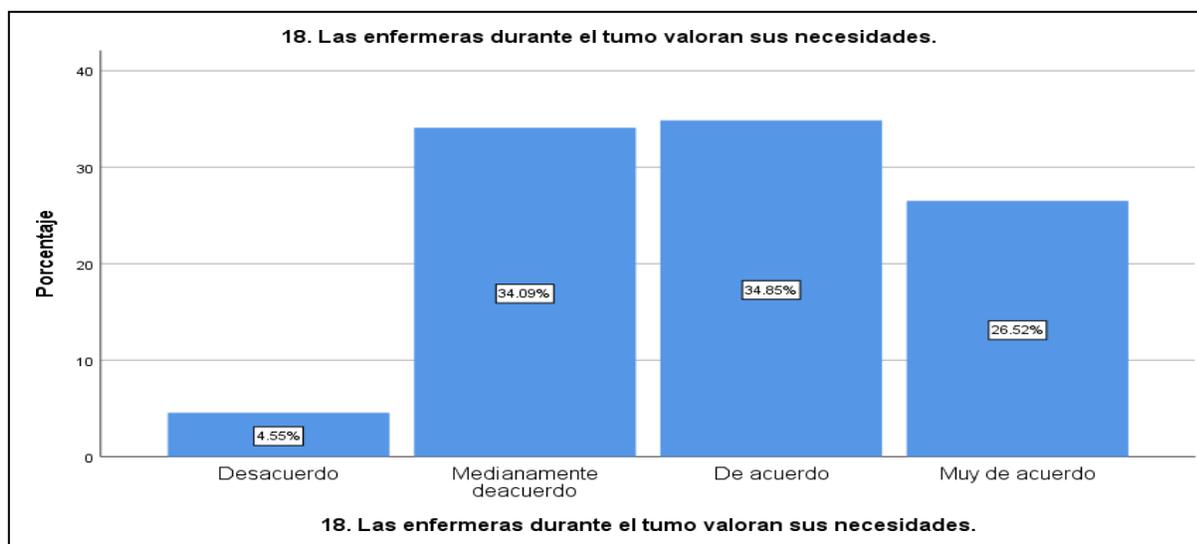


En el grafico 17 Del 100% de los pacientes encuestados en la dimensión disponibilidad y continuidad, en los ítems las enfermeras le ayudan a ir al baño o le ponen el cómodo cuando lo necesita, Se puede apreciar que del total de pacientes encuestados el 3,79 % se encuentra muy de acuerdo, el 25% se encuentra muy en desacuerdo , el 28,03% se encuentra medianamente de acuerdo, el 43,18% se encuentra en desacuerdo.

GRAFICO N° 18



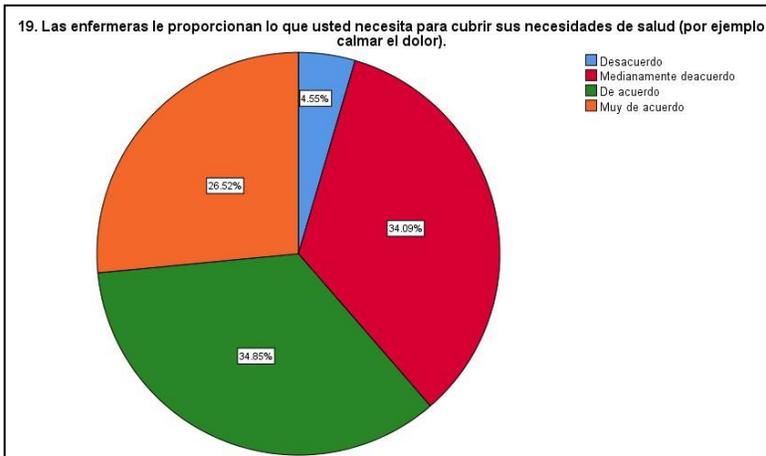
Fuente: Instrumento aplicado a usuarios en el Hospital III .Cayetano Heredia Piura – 2019.



En el grafico 18 Del 100% de los pacientes encuestados en la dimensión disponibilidad y continuidad, en los ítemslas enfermeras durante el turno valoran las necesidades , Se puede apreciar que del total de pacientes encuestados el 4,55 % se encuentra muy de acuerdo, el 26,52% se encuentra muy en de acuerdo , el 34,09% se encuentra medianamente de acuerdo, el 34,85% se encuentra de acuerdo.

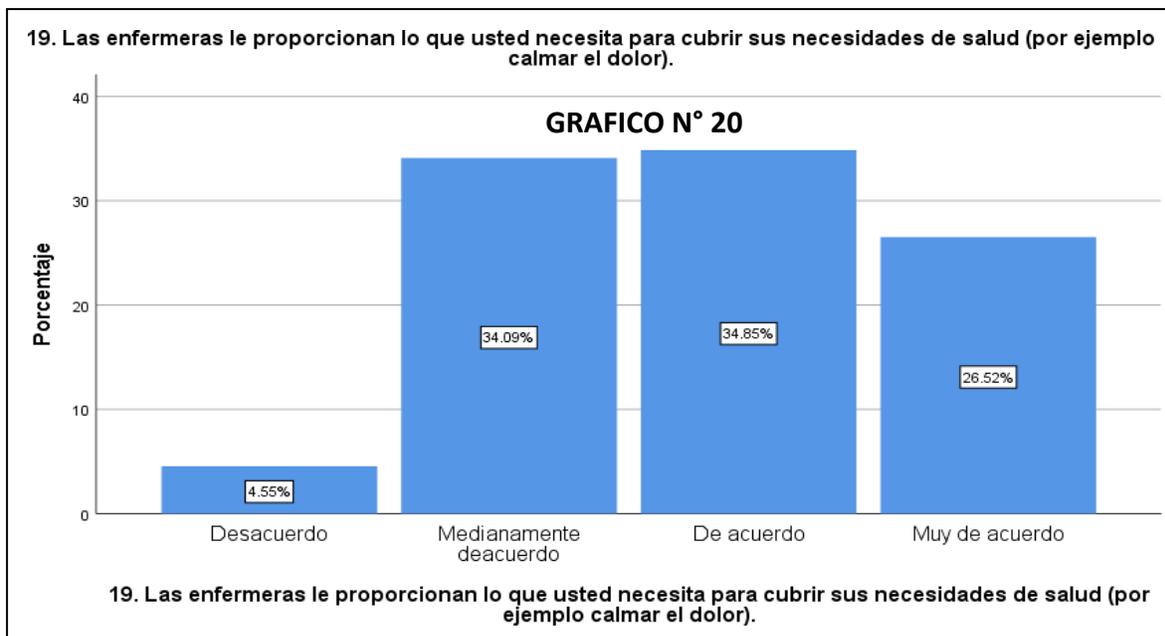
GRAFICO N° 19

Fuente: Instrumento aplicado a usuarios en el Hospital III .Cayetano Heredia Piura – 2019.

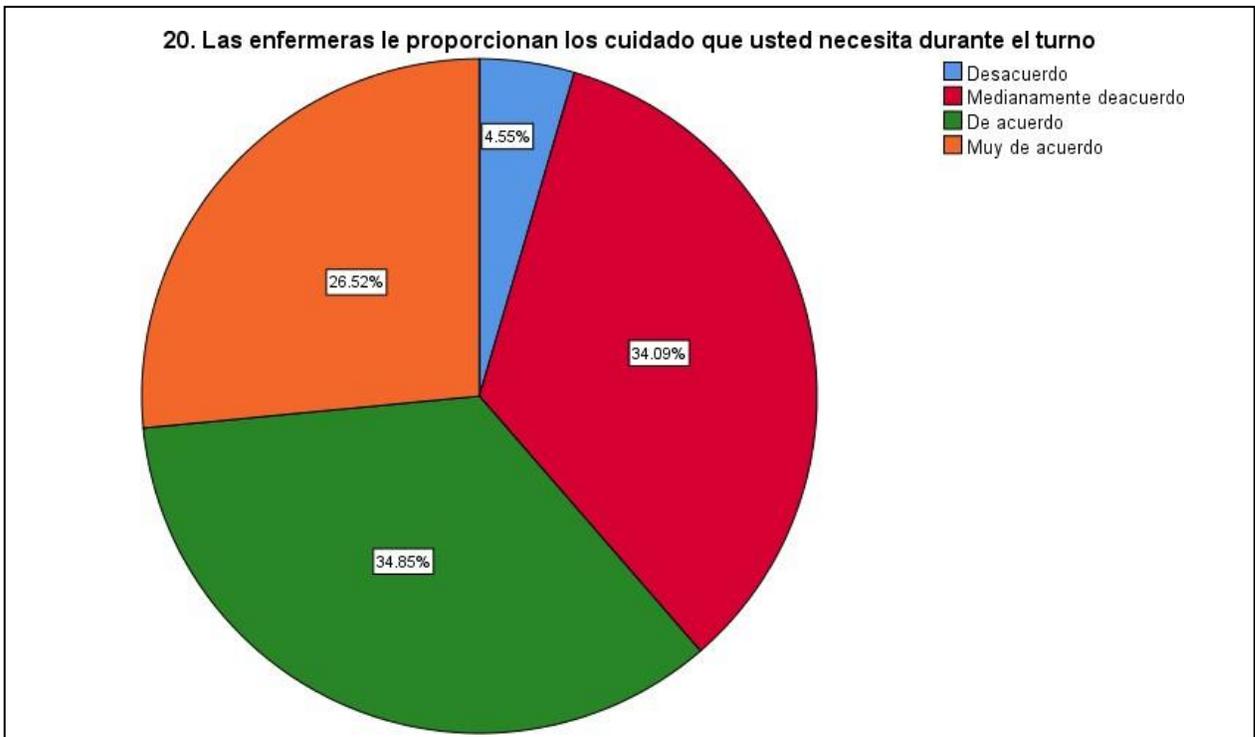


En el grafico 19 Del 100% de los pacientes encuestados en la dimensión disponibilidad y continuidad, en los ítems las enfermeras le proporcionan lo que usted necesita para cubrir sus necesidades de su salud, Se puede apreciar que del total de pacientes encuestados el 4,55 % se encuentra muy de acuerdo, el 26,52% se encuentra muy de acuerdo , el 34,09% se encuentra medianamente de acuerdo, el 34,85% se encuentra de acuerdo

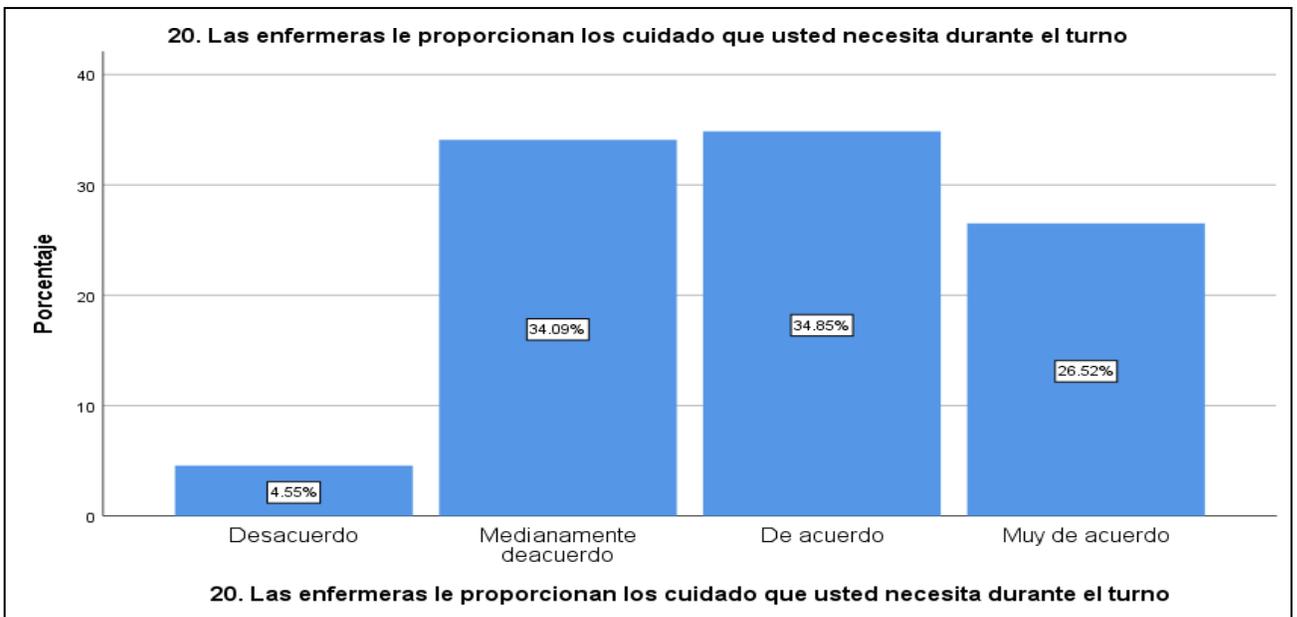
de acuerdo , el 34,09% se encuentra medianamente de acuerdo, el 34,85% se encuentra de acuerdo



“CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN DEL PACIENTE ADULTO EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL REGIONAL NIVEL III JOSE CAYETANO HEREDIA, PIURA JUNIO 2019”

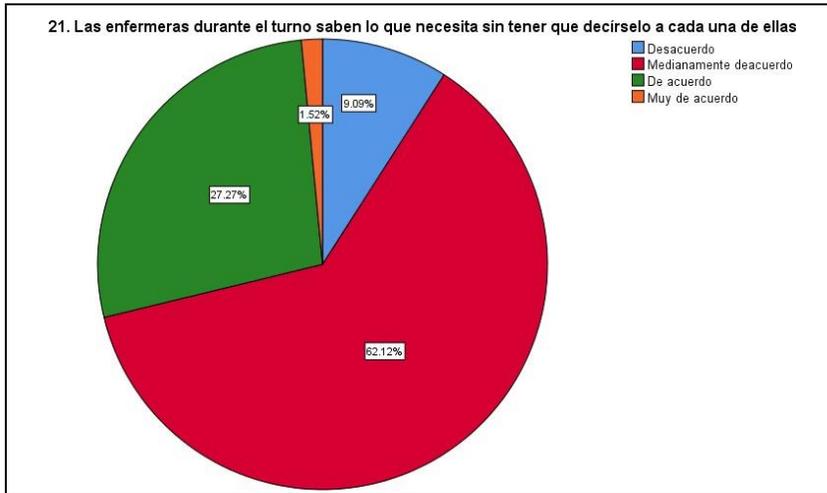


Fuente: Instrumento aplicado a usuarios en el Hospital III .Cayetano Heredia Piura – 2019.

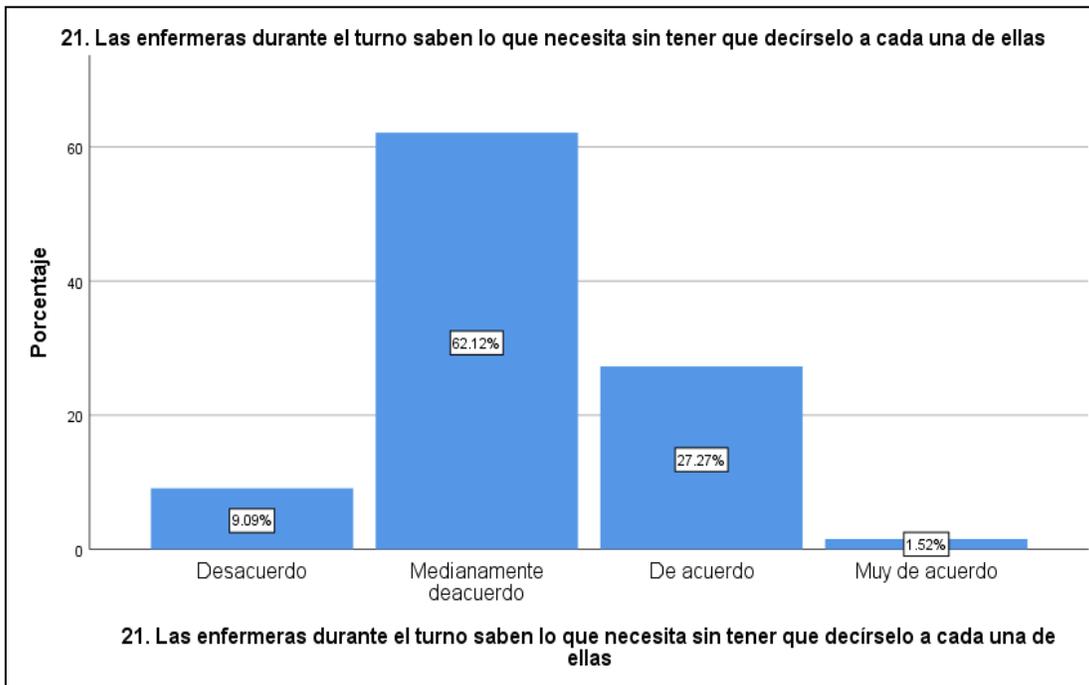


En el grafico 20 Del 100% de los pacientes encuestados en la dimensión disponibilidad y continuidad, en los ítems las enfermeras le proporcionan los cuidados que usted necesita durante el turno, Se puede apreciar que del total de pacientes encuestados el 4,55 % se encuentra muy de acuerdo, el 26,52% se encuentra muy en de acuerdo , el 34,09% se encuentra medianamente de acuerdo, el 34,85% se encuentra de acuerdo

GRAFICO N° 21



Fuente: Instrumento aplicado a usuarios en el Hospital III .Cayetano Heredia Piura – 2019.



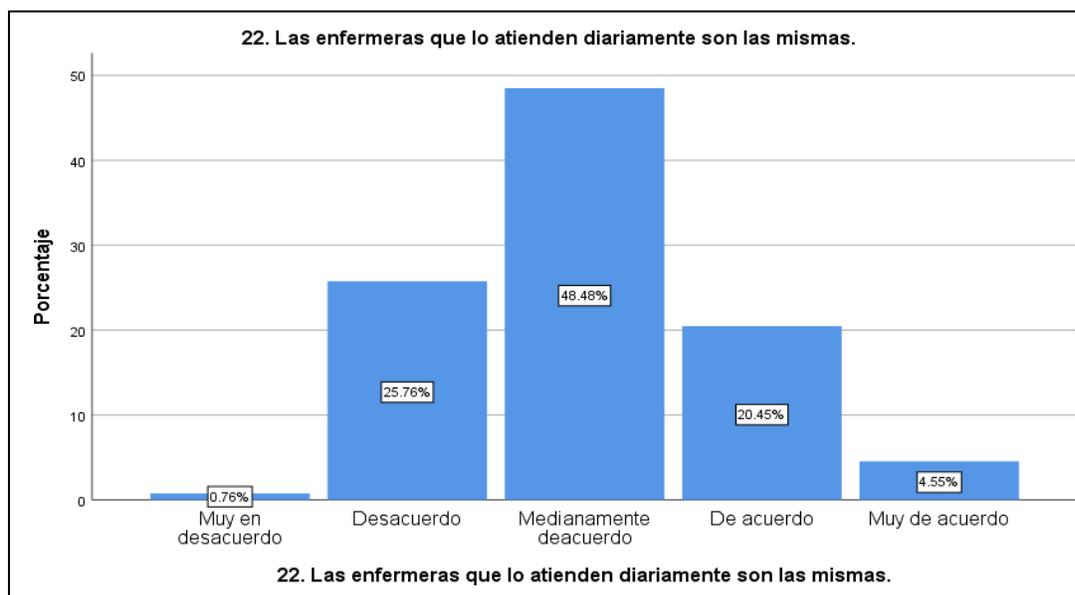
En el grafico 18 Del 100% de los pacientes encuestados en la dimensión disponibilidad y continuidad, en los ítems las enfermeras durante el turno saben lo que necesita sin tener que decírselo a cada una de ellas, , Se puede apreciar que del total de pacientes encuestados el 1,52 % se encuentra muy de acuerdo, 9,09% se encuentra en desacuerdo , el 27,27% se encuentra de acuerdo, el 62,12% se encuentra medianamente de acuerdo.

GRAFICO N° 22



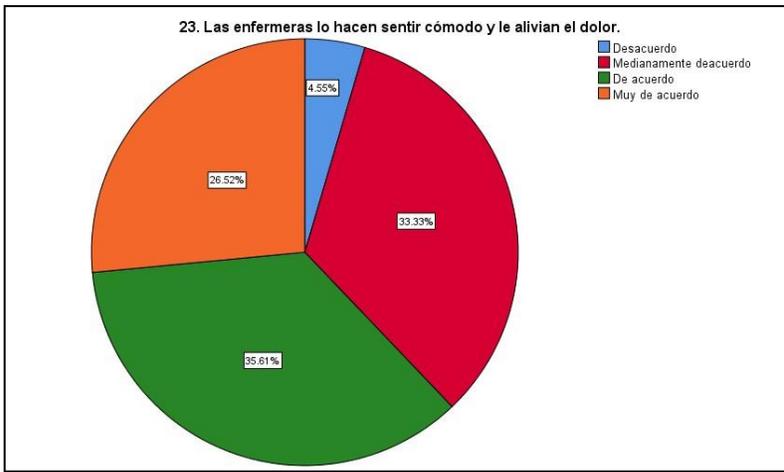
Fuente: Instrumento aplicado a usuarios en el Hospital III .Cayetano Heredia Piura – 2019.

ATENCIÓN INTEGRAL

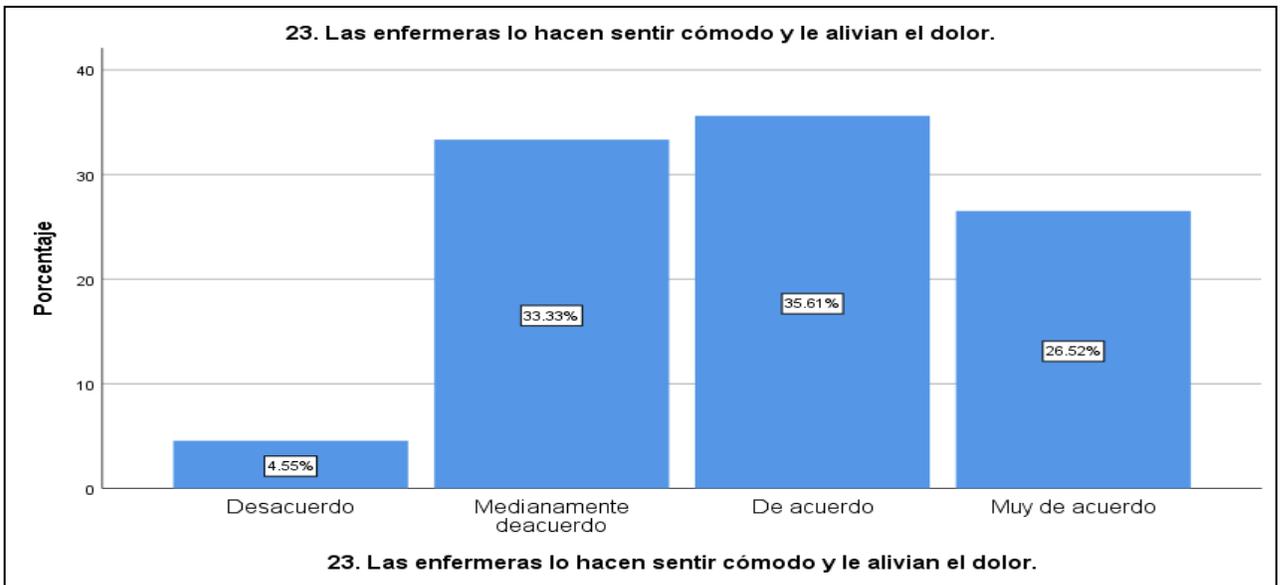


En el grafico 22 Del 100% de los pacientes encuestados en la dimensión atención integral , en los ítems las enfermeras que lo atienden diariamente son las mismas , Se puede apreciar que del total de pacientes encuestados el 0,76 % se encuentra muy m en desacuerdo, 4,55% se encuentra en de acuerdo , el 20,45% se encuentra de acuerdo, el 25,76% se encuentra de encuentra en desacuerdo, el 48,48% se encuentran medianamente de acuerdo.

GRAFICO N° 23

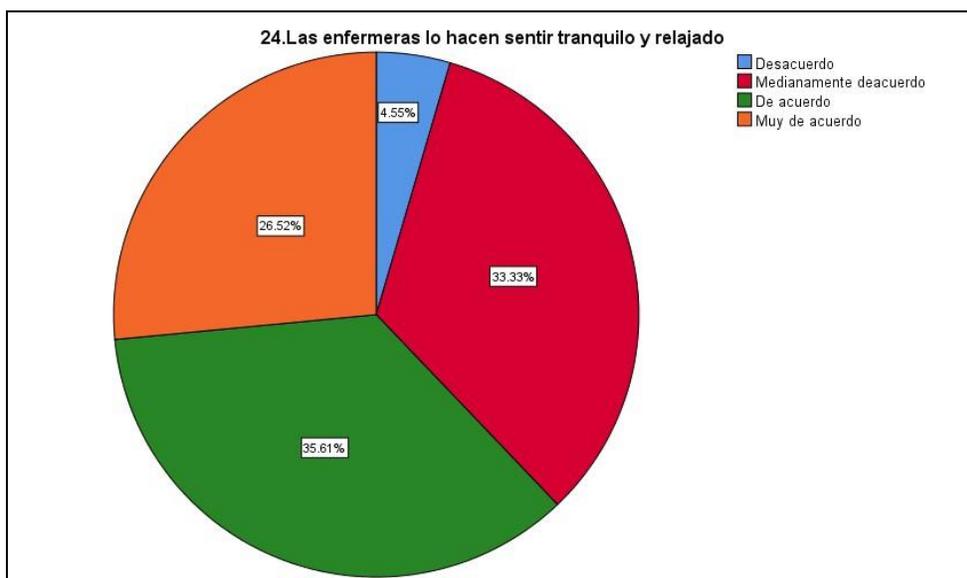


Fuente: Instrumento aplicado a usuarios en el Hospital III .Cayetano Heredia Piura – 2019.

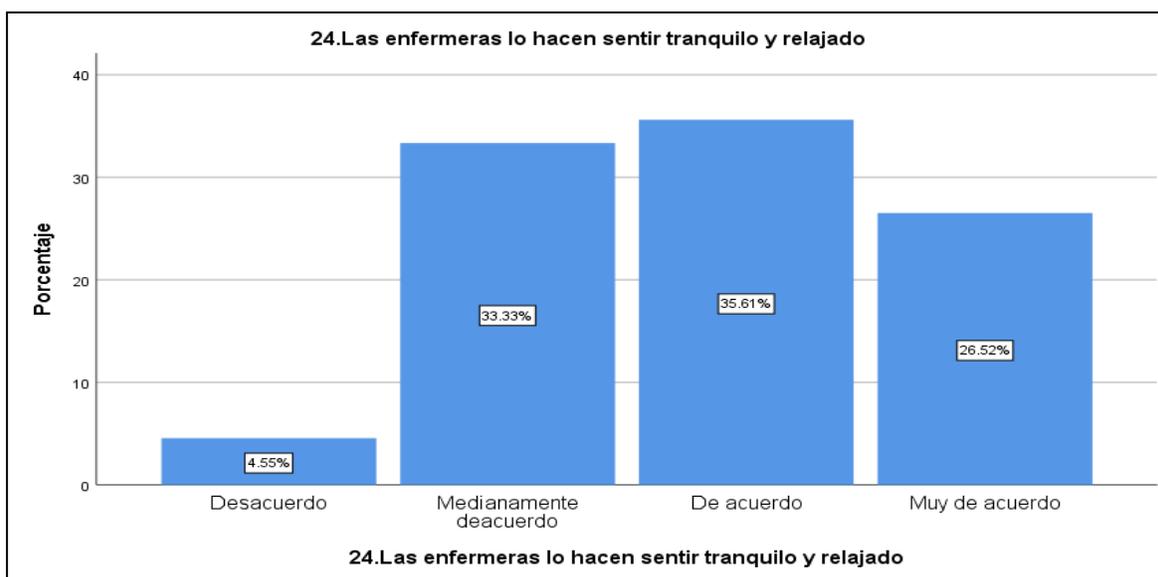


En el grafico 23 Del 100% de los pacientes encuestados en la dimensión atención integral, en los ítems las enfermeras lo hacen sentir comodo y le alivian el dolor, Se puede apreciar que del total de pacientes encuestados el 4,55% se encuentra muy de acuerdo, 26,52% se encuentra en muy de acuerdo, el 33,33% se encuentra medianamente de acuerdo, el 35,61% se encuentra medianamente de acuerdo.

GRAFICO N° 24

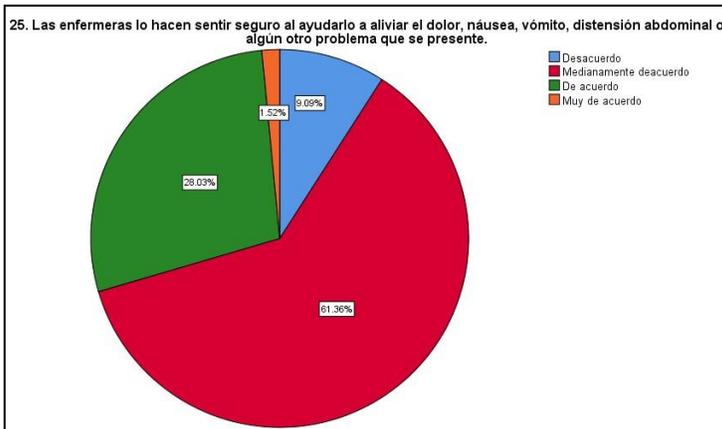


Fuente:
Instrumento
aplicado a
usuarios en el
Hospital III
.Cayetano
Heredia Piura
– 2019.

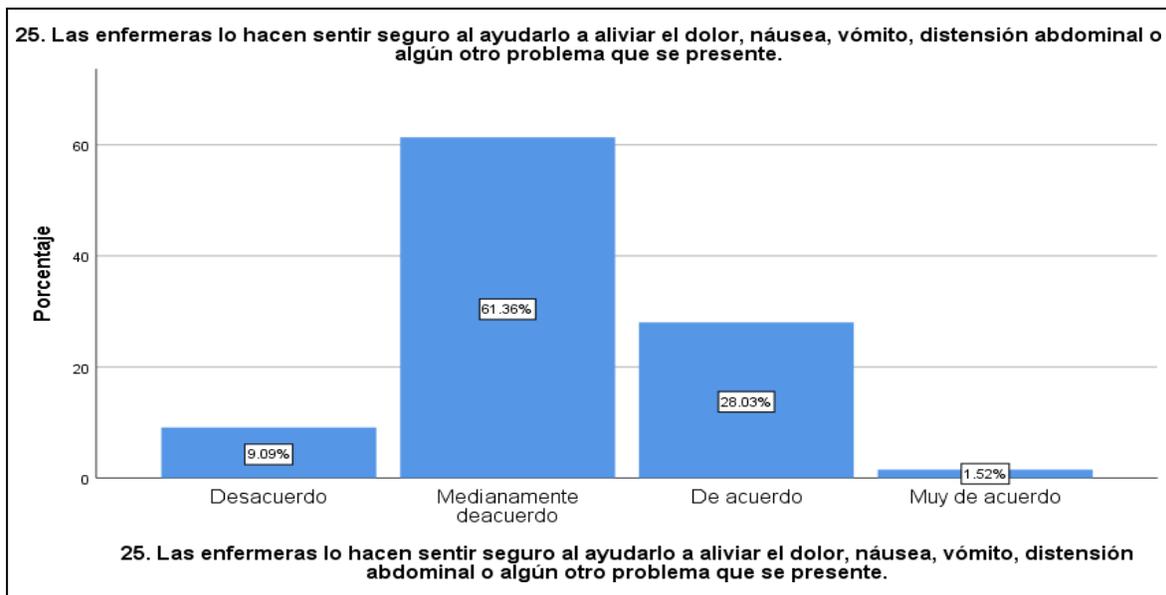


En el gráfico 24 Del 100% de los pacientes encuestados en la dimensión atención integral, en los ítems las enfermeras lo hacen sentir tranquilo y relajado, Se puede apreciar que del total de pacientes encuestados el 4,55% se encuentra muy de acuerdo, 26,52% se encuentra en muy de acuerdo, el 33,33% se encuentra medianamente de acuerdo, el 35,61% se encuentra medianamente de acuerdo.

GRAFICO N° 25



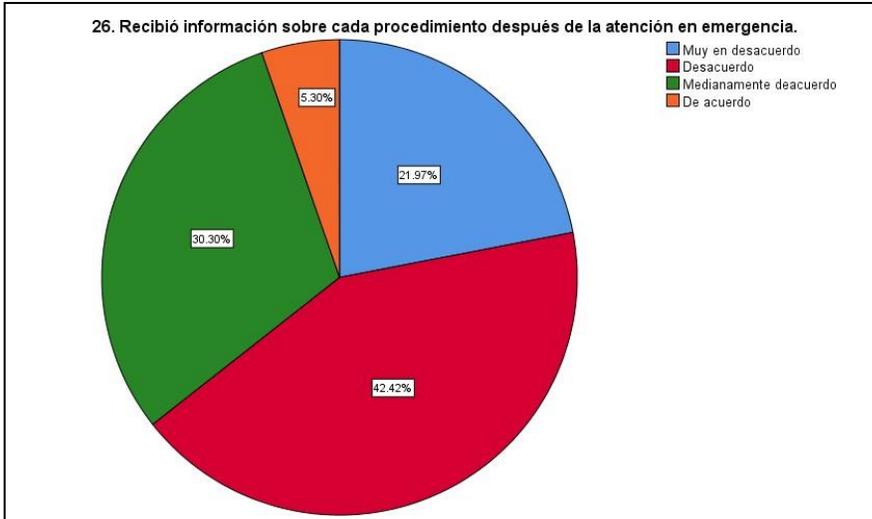
Fuente: Instrumento aplicado a usuarios en el Hospital III .Cayetano Heredia Piura – 2019.



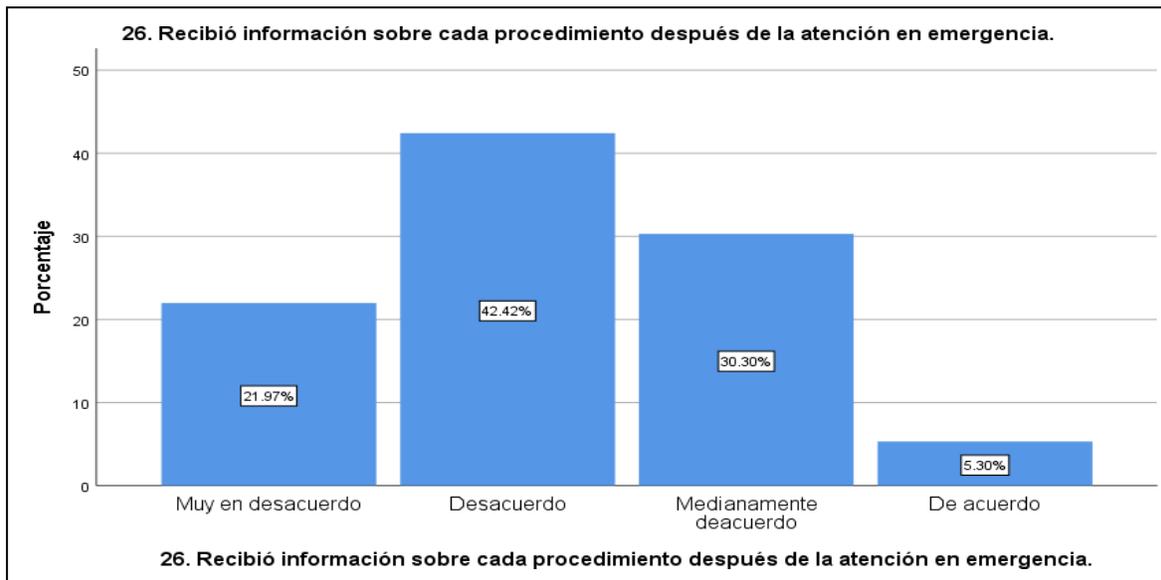
En el gráfico 25 Del 100% de los pacientes encuestados en la dimensión atención integral, en los ítems las enfermeras las enfermeras lo hacen sentir seguro al ayudarlo a aliviar el dolor, náuseas, vomito, distensión abdominal o algún otro problema que se presente, , Se puede apreciar que del total de pacientes encuestados el 1,52% se encuentra muy de acuerdo, 9.09% se encuentra en desacuerdo, el 28.03% se encuentra de acuerdo, el 61,36% se encuentra medianamente de acuerdo.

GRAFICO N° 26

Fuente: Instrumento aplicado a usuarios en el Hospital III .Cayetano Heredia Piura – 2019.

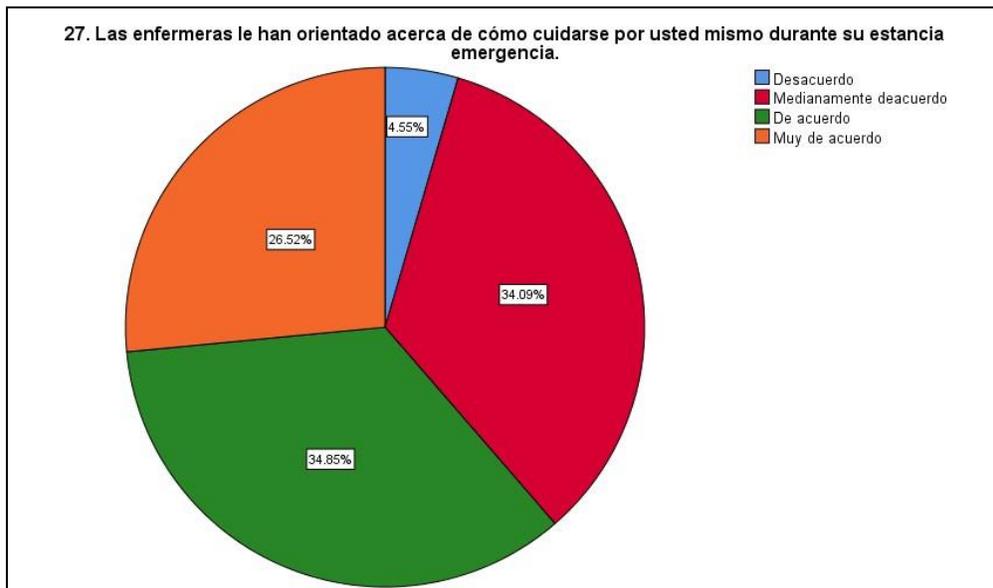


Fuente: Instrumento aplicado a usuarios en el Hospital III .Cayetano Heredia Piura – 2019.

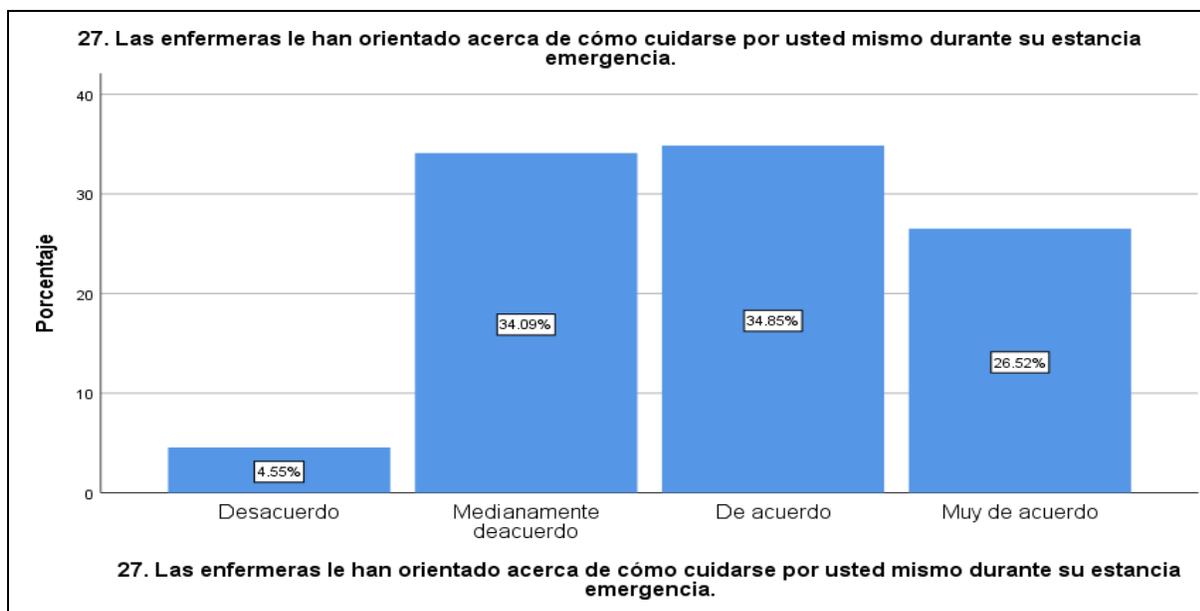


En el gráfico 26 Del 100% de los pacientes encuestados en la dimensión atención integral, en los ítems recibió información sobre cada procedimiento después de la atención emergencia, Se puede apreciar que del total de pacientes encuestados el 5,3% se encuentra de acuerdo, 21,97% se encuentra en desacuerdo, el 30,30% se encuentra medianamente de acuerdo, el 42,42% se encuentra muy en desacuerdo.

GRAFICO N° 27

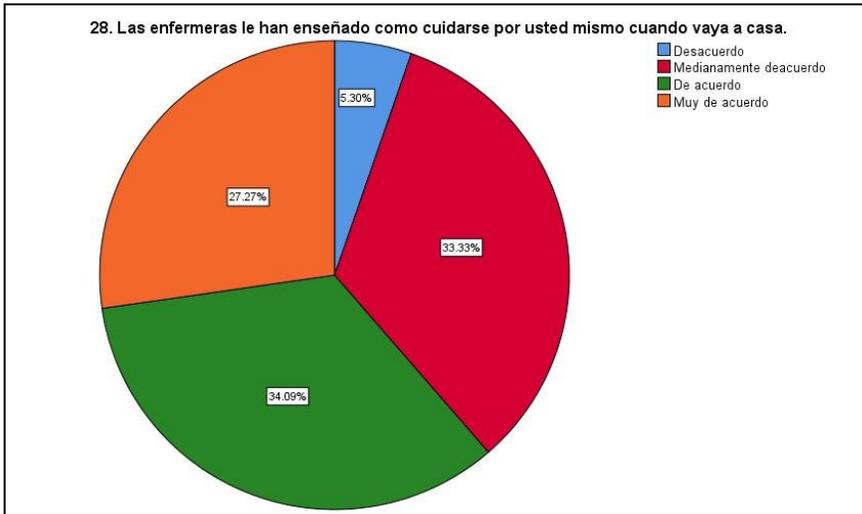


Fuente:
Instrumento
aplicado a
usuarios en
el Hospital
III
.Cayetano
Heredia
Piura –
2019.

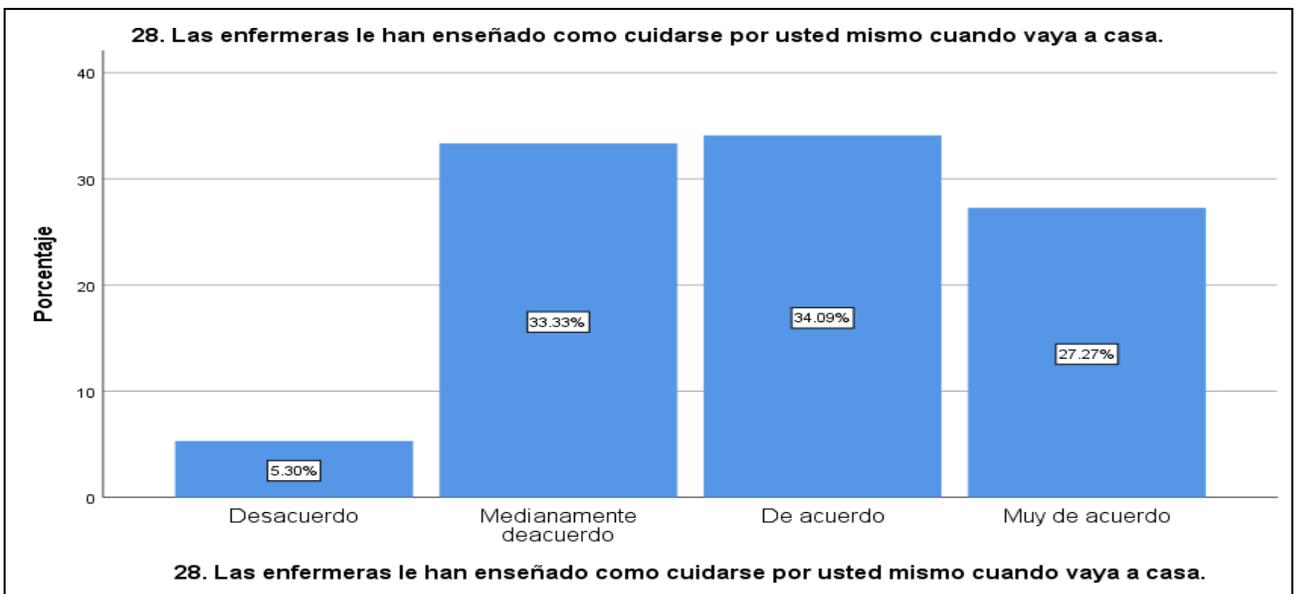


En el gráfico 25 Del 100% de los pacientes encuestados en la dimensión atención integral, en los ítems las enfermeras las enfermeras lo hacen sentir seguro al ayudarlo a aliviar el dolor, náuseas, vómito, distensión abdominal o algún otro problema que se presente, , Se puede apreciar que del total de pacientes encuestados el 1,52% se encuentra muy de acuerdo, 9,09% se encuentra en desacuerdo, el 28,03% se encuentra de acuerdo, el 61,36% se encuentra medianamente de acuerdo.

GRAFICO N° 28

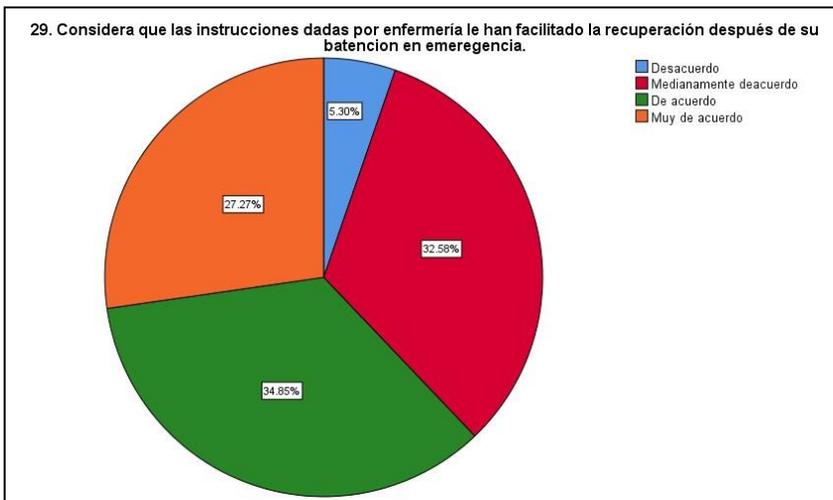


Fuente: Instrumento aplicado a usuarios en el Hospital III .Cayetano Heredia Piura – 2019.

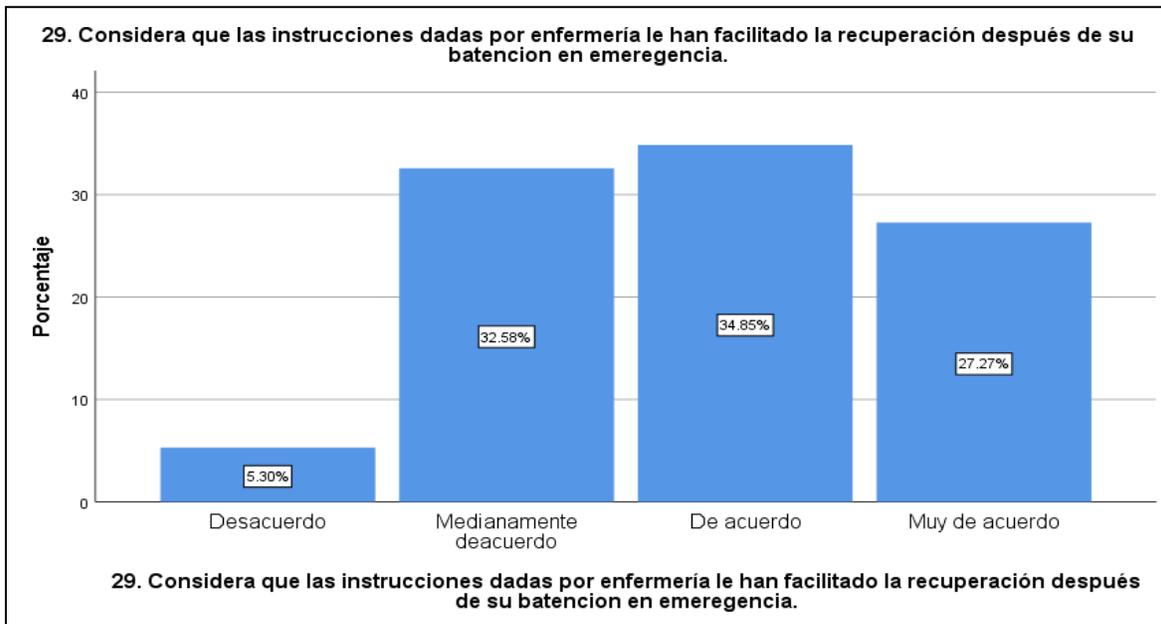


En el gráfico 28 Del 100% de los pacientes encuestados en la dimensión atención integral, en los ítems las enfermeras las le han enseñado como cuidarse por usted mismo cuando vaya a la casa, Se puede apreciar que del total de pacientes encuestados el 5,3% se encuentra muy de acuerdo, 27,27% se encuentra muy de acuerdo, el 33,33% se encuentra medianamente de acuerdo, el 34,09% se encuentra de acuerdo.

GRAFICO N° 29



Fuente: Instrumento aplicado a usuarios en el Hospital III .Cayetano Heredia Piura – 2019.



En el gráfico 29 Del 100% de los pacientes encuestados en la dimensión atención integral, en los ítems considera que las instrucciones dadas por enfermería le han facilitado la recuperación después de su atención en emergencia, Se puede apreciar que del total de pacientes encuestados el 5,3% se encuentra en desacuerdo, 27,27% se encuentra en muy de acuerdo, el 32,56% se encuentra medianamente de acuerdo, el 34,85% se encuentra de acuerdo.