



UNIVERSIDAD PERUANA  
**CAYETANO HEREDIA**  
FACULTAD DE ENFERMERÍA

**CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA Y SATISFACCIÓN DEL  
PACIENTE EN EL ÁREA DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL CAYETANO  
HEREDIA, LIMA-2018**

**TRABAJO ACADÉMICO PARA OPTAR EL TÍTULO DE ESPECIALISTA EN ENFERMERÍA EN  
EMERGENCIAS Y DESASTRES**

**Autoras:**

**Palomino Navarro Ana Maria**

**Rivera Bañon Evelyn Diane**

**Tocto Velasquez Patricia Amelia**

**LIMA - PERÚ**

**2018**

**Asesora de Proyecto**  
Mg. Margarita Ayala Sarmiento

## RESUMEN

El presente estudio tiene como objetivo principal determinar la relación entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del paciente en el área de Emergencia del Hospital Cayetano Heredia, Lima-2018. Este estudio es de tipo descriptivo, correlacional, mide la relación causa y efecto de la calidad de atención de enfermería y la satisfacción de los pacientes. Para la aplicación de este estudio se integrarán a los usuarios que acuden diario al Servicio de Emergencia en un periodo de un mes. En promedio acuden 42 usuarios al día, habiendo 1.200 pacientes al mes que cumplieron los criterios de inclusión y exclusión. La información se recolectó a través de una ficha de registro de datos, utilizándose la técnica de muestreo no probabilístico por conveniencia. La información será recabada a través de la técnica de encuesta, y como instrumento, 2 cuestionarios que medirán la calidad de atención y la satisfacción del paciente. Para ello se empleará instrumentos previamente validados.

Para medir la calidad de atención se hará uso de CARE Q, el que presenta 27 preguntas divididas en las siguientes subescalas o dimensiones.

Para medir la variable satisfacción del paciente se empleará el instrumento (CHS), un cuestionario con una escala dicotómica; el cual contiene 5 factores que miden la satisfacción del paciente.

## ÍNDICE

	<b>Pág.</b>
INTRODUCCIÓN.....	01
CAPITULO I	
1.- Planeamiento del problema.....	02
1.2 Formulación del problema.....	03
1.3 Justificación.....	03
1.4 Viabilidad y factibilidad del estudio.....	03
CAPITULO II	
2.1 Propósito.....	04
2.2 Objetivos del estudio.....	04
CAPITULO III	
3.1 marco teórico.....	05
3.1.1 antecedentes.....	05
3.1.2 base teórica.....	07
CAPITULO IV	
4.1 Material y Método.....	11
4.2 Muestra.....	11
4.3 Criterio de inclusión y exclusión.....	12
4.4 Procesamiento y técnicas de recolección de datos.....	17
4.5 Plan De Tabulación De Datos.....	18
4.7 Referencias bibliográficas.....	20
4.8 Anexos.....	23

## INTRODUCCIÓN

Uno de los principales cuestionamientos a la Salud Pública de parte de los usuarios es el problema de la atención por el personal de salud, más aún el de enfermería, que es la cara visible en todo el proceso de atención, siendo más notorio en el servicio de emergencia, que por sus características limita una adecuada atención. Si bien es cierto, uno de los factores para no alcanzar una atención de calidad es la infraestructura y la alta demanda de usuarios que acuden a esta área, también hay un grado importante de responsabilidad del profesional en enfermería, que muchas veces se deja ganar por la apatía, estrés, desinterés y en algunos casos autoritarismo, frente a las necesidades de los usuarios. Estos aspectos, cualitativos si le atañe al personal de enfermería, aspectos que generan insatisfacción y reclamos de parte de los usuarios. (1. Escalona MM, 2011)

La enfermería tiene conciencia de su responsabilidad ante la calidad de atención que brinda al paciente, a la institución, a la ética, a las normas de la profesión, y la contribución de su desempeño del cuidado y satisfacción de los pacientes. Los usuarios tienen para relatar sobre el cuidado que le es prestado y su satisfacción puede ser contribuyente a la mejora de un indicador de resultado de un establecimiento. La evaluación de la satisfacción del paciente ha sido adoptada por las instituciones de salud como una estrategia para alcanzar la percepción relacionado a la calidad de la atención prestada, el cual se adquiere informaciones que beneficiaran la organización del servicio de Emergencia.

Por ello con lo anteriormente expuesto, se planteó como objetivo Determinar la relación entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del paciente en el área de Emergencia.

## **CAPÍTULO I**

### **PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

El sector salud, específicamente en el entorno público siempre ha sido cuestionado, ya por las deficiencias en la infraestructura, como por el tipo de servicio que se brinda, el cual ha generado reclamos y rechazo de la población, porque se aduce que los servicios de salud que ofrecen los hospitales están muy lejanos de ser los más adecuados. Este aspecto ha sido objeto de análisis por diversos estudiosos, ya que presentan una contradicción implícita, pues el personal de enfermería ha sido capacitado y formado para cuidar la salud de su paciente, pero si este no lo hace de manera correcta, es decir sin la calidad de servicio que se espera, estaría contradiciendo su propia formación.

La calidad de servicio es un tema que recién está tomando conciencia, ya que la idea no es sólo hacer las cosas bien, sino mantener un estándar de calidad en el proceso integral que engloba ofrecer un servicio. A diferencia de antes, que se creía que la calidad era costosa, ahora se sabe que es todo lo contrario, mantener un servicio de calidad, a largo plazo es rentable y baja los costos de las instituciones (1).

El problema de insatisfacción del usuario generado por una deficiente calidad de atención en el área de emergencia resulta ser más complicado, ya que, en este servicio a diferencia de otros, deben estar preparados para atender diversos casos, todos ellos críticos y que requieren de la rapidez y eficiencia del personal. Si bien no se cuenta con la adecuada infraestructura, equipos, personal con experiencia, medicamentos etc., es probable que la atención sea deficiente, y es en esta área que este tipo de situaciones puede devenir en la complicación de salud del paciente, así como su fallecimiento, por lo que es de especial cuidado el área de emergencias (2).

Diariamente el servicio de emergencia del Hospital Cayetano Heredia, acoge cientos de usuarios en el área de emergencia, ya por la cantidad de pacientes que acuden, falta de espacios adecuados, saturación de atenciones, poco personal, ausencia de un sistema automatizado de registro de usuarios, la calidad de atención puede verse afectada generando insatisfacción y rechazo del paciente, siendo perjudicial para el usuario e institución.

## **Formulación de Problema**

### **General**

¿Cuál es la relación entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del paciente del Área de Emergencia del Hospital Cayetano Heredia, Lima-2018?

### **Justificación**

El conocer la calidad de atención así como la satisfacción del usuario contribuirá en la mejora de no solo de la oferta del servicio considerando que se está prestando a la persona que se encuentra en una situación de emergencia que no solo está afectada físicamente sino emocionalmente, y que en una mayoría de los caso de la atención recibida depende su vida por lo complejo de los casos que se atienden en esta área.

La revisión teórica de este tema no solo contribuirá en la argumentación del tema sino como referente para otras investigaciones sobre el tema y relacionados.

Asimismo, el presente estudio servirá como documento de consulta para otros investigadores enfocados en encontrar la relación entre la calidad de atención de enfermería y satisfacción de pacientes en el servicio de enfermería, generando así nueva literatura como aporte a la gnosis de las ciencias de salud.

### **Viabilidad y factibilidad del estudio**

Es viable, ya que se cuenta con los permisos del área de trabajo, así como el consentimiento de los usuarios. El estudio es factible ya que es evidente la insatisfacción de los usuarios respecto al servicio de enfermería, por lo que hay razón para abordar la investigación.

El estudio será de interés para la institución, contribuyendo a partir de los resultados hacer las mejoras correspondientes. Asimismo el tema abordado es de interés en la especialidad de enfermería debido a los diversos cuestionamientos que se recibe de la población respecto al tipo de atención que brindan a los usuarios; tomando en cuenta este aspecto sigue siendo vigente elevar la calidad de atención como medio de cuidar y preservar la salud de los usuarios, con ello ir mejorando la percepción que tienen respecto al rol de enfermería.

## **CAPÍTULO II**

### **PROPÓSITO**

#### **Propósito**

Precisar una información actualizada para ser socializada con la jefatura de enfermería y enfermeras asistenciales, a fin de considerar propuestas de capacitación que contribuyan en la mejora de los aspectos de la calidad de la atención y la satisfacción de los usuarios.

#### **Objetivos del estudio**

##### **Objetivo general**

Determinar la relación entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del paciente en el área de Emergencia del Hospital Cayetano Heredia, Lima-2018

##### **Objetivos específicos**

- a) Establecer la calidad de atención de enfermería según los elementos sobre accesibilidad, explica y facilita, confortamiento, anticipación, mantiene el nivel de confianza, monitoreo y seguimiento y evaluación de la labor y actitud del personal de enfermería
- b) Identificar la satisfacción de usuario considerando evaluación de la labor y actitud del personal de enfermería, evaluación de las condiciones ambientales y sociales de la hospitalización y evaluación de la mejoría física.
- c) Comparar los resultados entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del usuario para conocer la relación de ambas variables.

## CAPÍTULO III

### MARCO TEÓRICO

#### **Antecedentes**

##### **Boza Orosco Andrea Raquel, Solano Castro Evelin, Costa Rica, 2016**

El estudio titulado percepción de calidad sobre la atención que brinda la unidad de cuidados intensivos en niños, se puede concluir que es de calidad frente al usuario, pero existe una debilidad al abordar el trato de calidez con la familia en el ámbito emocional (3).

##### **Mariño del salto Edgar, Ecuador, 2014**

El estudio Evaluación de la calidad de atención y satisfacción del usuario que asiste a la consulta médico y la post consulta de enfermería del Instituto Nacional Mejía en Ecuador, los usuarios se encuentran satisfechos con la atención, asimismo, se pudo comprobar estadísticamente que a mayor indiferencia mayor será la insatisfacción de los usuarios (4)

#### **Nacionales.**

Tarrillo en lima – Perú en el 2012 efectuaron un estudio titulado “Nivel de satisfacción del usuario sobre la atención que brinda el profesional de enfermería en el servicio de emergencia del Hospital Nacional Sergio E. Bernales “que

Que tuvo como objetivo establecer el nivel de satisfacción del usuario respecto a la atención recibida por la enfermera .Se estudió una muestra de 240 pacientes con un instrumento diseñado por la investigadora, previamente validado .Se determinó que la satisfacción del usuario con la atención brindada por el personal de enfermería es alta con una tendencia a una media ,cuya dimensión técnica resulto más baja con respecto a la interpersonal, demostrando baja empatía del personal con el paciente en este aspecto (5)

Mejía rivera en lima –Perú durante el 2016, realizaron una investigación titulada “Nivel de satisfacción sobre el cuidado enfermero de los pacientes atendidos en el servicio de emergencia del Hospital Regional Docente las Mercedes”, con el propósito de determinar el nivel de satisfacción de los pacientes respecto a la atención recibida en 132 pacientes elegidos a través de un muestreo aleatorio simple, se utilizó un cuestionario según SERVQUAL modificado por las investigadoras, en el que se observó que el 25% de los pacientes consideran aceptable su satisfacción con los cuidados recibidos es decir que se requiere una mejora urgente. (6)

Quiñones en Trujillo- Perú en el año 2015 publicaron un trabajo titulado “Nivel de Satisfacción percibida y calidad del cuidado enfermero en personas hospitalizadas. Hospital Jerusalén”, cuyo objetivo fue identificar la relación entre el nivel de satisfacción percibida y la calidad del cuidado enfermero en la persona hospitalizada. Tras el análisis de frecuencias en una muestra conformada por 142 pacientes encuestados, se determinó un nivel medio (42%) de satisfacción percibida del cuidado enfermero en la persona hospitalizada es medio, por otro lado en relación al nivel de la calidad del cuidado enfermero en la persona hospitalizada es alto (44%). Por último los resultados demuestran que si existe relación significativa entre ambas variables (7)

## **BASE TEÓRICA**

### **CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA**

La función de enfermería implica un conjunto de responsabilidades, entre los que sobresale actividades de cooperación, colaboración, atención al paciente, seguimiento, administración de medicamentos y tratamientos, revisión de historial médico, llenado del reporte de enfermería, interconsultas, etc., esta práctica diaria requiere de un alto estándar y perfeccionamiento en cada una de las tareas, las cuales deben ser de calidad, y que permita una adecuada atención y recuperación del paciente (8).

El cuidado abarca aspectos fisiológicos y afectivos, donde el profesional en enfermería debe mostrar en la praxis compromiso, humanismo, profesionalismo y empatía con la persona que cuida y atiende. Por ende, calidad de atención de enfermería, no se puede resumir a meros aspectos técnicos y mecanizados, sino que implica cuidado humano e interés hacia el dolor y sufrimiento del otro, esta empatía es el motor de la práctica de la enfermera, ya que se acerca a la integración de valores y de conocimientos científicos en favor de la salud física y emocional del paciente (9).

### **Importancia de la calidad en la atención de enfermería**

Existen diversos motivos por el cual la calidad en la atención de enfermería trasciende la sala de un hospital. Entre ellos destaca los motivos éticos y deontológicos: la salud no puede ser vista como un negocio o una simple práctica laboral, donde procesos y servicios se realizan de manera indiferente, ya que se trata de la interacción entre seres humanos, donde unos tienen la posibilidad de curar y sanar en función del buen uso de los recursos, conocimientos y actitud humanista. Motivos sociales y de seguridad: la sociedad exige personal competente y que garantice buen servicio a sus ciudadanos. Motivos económicos: se requiere de eficiencia, ya que los recursos son escasos y las necesidades son altas (10).

## **MEDICIÓN DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA**

La calidad de atención de enfermería se puede medir tanto por aspectos cuantitativos como cualitativos. Se han diseñado diversos instrumentos para establecer los alcances técnicos, científicos y humanísticos acorde a la atención del profesional en enfermería. Uno de los instrumentos más empleados es el instrumento CARE-Q (Caring Assessment Instrument), el cual mide los siguientes elementos:

- a. **Accesibilidad:** Se vincula al comportamiento del cuidado en el personal de enfermería y que este sea de forma oportuna y en función de las necesidades del paciente.
- b. **Explica y Facilita:** Se refieren a los cuidados que hace el personal de enfermería hacer conocer procedimientos que para el paciente no son conocidos o complejos de comprender respecto a su enfermedad, tratamiento o recuperación, facilitándole los datos requeridos en forma precisa.
- c. **Conforta:** Se vincula al cuidado que brinda el personal de enfermería con el objetivo que el paciente hospitalizado estén cómodos, dándole ánimos para seguir con su tratamiento, generando un clima de bienestar.
- d. **Se Anticipa:** El profesional de enfermería planifica sus tareas y actividades en función de la atención de sus pacientes, así evitar complicaciones.
- e. **Mantiene Relación de Confianza:** Se forma a través del buen trato hacia el paciente, generando empatía en favor de su recuperación, haciéndole sentir que se preocupan por él como ser humano.

- f. **Monitorea y Hace Seguimiento:** Controla cada uno de los pasos de la estadía del paciente, desde que llega área de emergencia, monitoreando el progreso del mismo. Ello demuestra el interés de la enfermera y del dominio del manejo de información en función de cada uno de sus pacientes (11).

### **SATISFACCIÓN DEL PACIENTE**

Es el grado de congruencia entre las expectativas del paciente de la atención ideal y sus percepciones de la atención real recibida. También como las emociones, los sentimientos de los pacientes y su percepción de los servicios de atención médica prestados (12).

Es la percepción general del paciente respecto a la atención recibida, esta es positiva ya que ha sido cubierta sus necesidades, tanto físicas como emocionales (13).

### **Factores relacionados a la satisfacción del paciente**

La satisfacción del paciente requiere diversos elementos, que de manera particular o al interactuar, fomentan la satisfacción, destacando el acceso a los diversos servicios, la disponibilidad de los recursos de la institución, para que puedan brindar la atención requerida por los usuarios, los cuidados son continuos y mantienen un estándar de calidad, la eficacia en los cuidados, los servicios han sido humanizados, información que recibe y accede el paciente relacionada a su salud y tratamiento, atención dada con personal con experiencia, competente, entorno amigable, empatía del personal, buen trato, acceso a medicamentos, máquinas y equipos funcionales, ambientes y espacios adecuados e información y buen trato a los familiares.(14 )

## **MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL PACIENTE**

La satisfacción del paciente es medida a través del cuestionario: Cuidado de su Salud durante la Hospitalización (CSH), el cual consta de las siguientes dimensiones:

### **g. Evaluación de la labor y actitud del personal de enfermería**

En el que se valora el trabajo realizado por las enfermeras y de la actitud en cada una de ellas al momento de atender al paciente.

### **h. Evaluación de las condiciones ambientales y sociales del hospital**

Se valora los ambientes donde el paciente ha sido atendido, relacionado con los espacios, ventilación, iluminación, equipos, instrumental, etc.

### **i. Evaluación de la mejoría física percibida**

Se valora el progreso en la salud del paciente, vinculado a la atención y trato recibido de la enfermera.

### **j. Información de enfermería proporcionada**

Se valora la información recibida por el paciente, respecto al progreso de su salud, así como de los diversos procedimientos que se le proporciona, en cada una de las funciones del personal de enfermería.

### **k. Valoración del rendimiento del servicio**

Se valora el tipo de servicio recibido, el cumplimiento de las tareas del personal de enfermería, el desarrollo de los procedimientos ofrecidos, como es el caso de la entrega de medicamentos en las horas requeridas por el paciente (14).

## CAPÍTULO IV

### MATERIAL Y MÉTODO

#### IV.1. DISEÑO DE ESTUDIO

Estudio de tipo descriptivo, ya que se limitará a describir la situación actual de cada una de las variables. Por su nivel es correlacional, ya que mide la relación causa y efecto de la calidad de atención de enfermería y la satisfacción de los pacientes.

#### IV.2. POBLACIÓN Y MUESTRA

##### IV.2.1. Población

Para la aplicación de este estudio se integraran a los usuarios que acuden diario al Servicio de Emergencia del Hospital Cayetano Heredia, Lima-2018 en un periodo de un mes. En promedio acuden 42 usuarios al día, habiendo 1.200 pacientes al mes.

##### IV.2.2. Muestra

La muestra de la población de estudio, se ha calculado con la siguiente fórmula:

$$n = \frac{NZ^2 pq}{e^2(N-1) + Z^2 pq}$$

N = Población o universo

Z = Valor del nivel de confianza

p = Proporción de individuos que poseen las características del estudio

q = Proporción de individuos que no poseen las características del estudio

e = Porcentaje o margen de error

Los valores de la fórmula son los siguientes:

N= 1.200

Z= 95% --- 1,96

p= 50% --- 0,5

q = 50% --- 0,5

E= 5% --- 0,05

Reemplazando:

$$n = \frac{1.200*(1.96^2)*(0.5*0.5)}{(0.05^2)*(1.200-1)+(1.96^2)*(0.5*0.5)}$$

$$n = 292$$

La muestra final, según la aplicación de la fórmula fue de 292 pacientes que acuden al área de emergencia del Hospital Cayetano Heredia, Lima-2018.

### **Criterios de inclusión**

- Paciente mayor de 18 años.
- Pacientes de ambos sexos.
- Paciente que recibe atención en el servicio de emergencia.

### **Criterios de exclusión**

- Paciente que no desea participar voluntariamente.

**Variables:**

**Variable Independiente:**

Calidad de atención de enfermería

**Variable Dependiente:**

Satisfacción de paciente.

**Indicadores:**

Calidad adecuada

Malo: 1

Regular: 2

Bueno: 3

Excelente: 4

Calidad inadecuada

Malo: 1

Regular: 2

Bueno: 3

Excelente: 4

**DEFINICIÓN OPERACIONAL DE VARIABLES:**

<b>VARIABLE</b>	<b>DEFINICIÓN CONCEPTUAL</b>	<b>DIMENSIONES</b>	<b>DEFINICION OPERACIONAL</b>	<b>INDICADORES</b>
1.-Calidad de atención de enfermería.	La calidad de la atención de enfermería es un concepto complejo que incluye el de la asistencia, el cual debe concordar con los avances de la ciencia, a fin de implementar cuidados que satisfagan las necesidades de cada uno de los pacientes y para asegurar su continuidad.	Accesibilidad	Cuidado de enfermería en forma oportuna y en base a su necesidades.	Calidad adecuada Malo: 1 Regular: 2 Bueno: 3 Excelente : 4
		Explica y facilita	Información de manera clara y sencilla al paciente relacionado con su enfermedad.	
		Conforta	Cuidado que brinda la enfermera para proporcionar comodidad, ánimo y clima de bienestar.	Calidad inadecuada Malo: 1 Regular: 2 Bueno: 3 Excelente : 4
		Se anticipa	Planificación previa del cuidado de enfermería para prevenir complicaciones en el paciente.	
		Mantiene relación de confianza	Empatía establecida entre el paciente y la enfermera que contribuye en su recuperación.	
		Monitorea y hace seguimiento	Evaluación permanente que permita obtener información del progreso del paciente.	

<b>Variable</b>	<b>Definición conceptual</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Definición operacional</b>	<b>Indicadores</b>
Satisfacción del usuario	Grado de congruencia entre las expectativas del paciente de la atención ideal y sus percepciones de la atención real recibida.	Evaluación de la labor y actitud del personal enfermería	Valoración establecida por el paciente respecto al conocimiento, comportamiento y emociones de la enfermera, durante el cuidado.	Satisfacción SI:1 NO:2
		Evaluación de la labor y actitud del personal médico	Valoraciones que hacen los pacientes de las tareas ejecutadas y cualidades interpersonales de la enfermera.	
		Evaluación de las Condiciones ambientales y sociales de la hospitalización	Percepción del paciente sobre el lugar y accesorios para atender al paciente.	
		Evaluación de la Mejoría física Percibida	Percepción del paciente respecto a la mejoría de su salud en función de la atención recibida	

		Información de enfermería proporcionada	Comunicación que permite al paciente estar informado de los aspectos relacionados con su salud.
		Valoración del Rendimiento del servicio	El paciente valora el cumplimiento en horarios y medicación prescrita.

## **Procedimientos y técnicas de recolección de datos**

La información será recabada a través de la técnica de encuesta, y como instrumento, 2 cuestionarios que medirán la calidad de atención y la satisfacción del paciente. Para ello se empleará instrumentos previamente validados.

Para medir la calidad de atención se hará uso de CARE Q, el que presenta 27 preguntas divididas en las siguientes subescalas o dimensiones: accesibilidad, explica y facilita, conforta, se anticipa, mantiene relación de confianza, monitorea y hace seguimiento.

Se hará uso de un cuestionario tipo Likert, el cual comprende las siguientes categorías: Nunca, A Veces, Casi siempre, Siempre, Nunca.

La calidad será medida considerando:

Calidad, adecuada de puntos.

Malo: 0

Regular: 1

Bueno: 2

Excelente: 3

Calidad inadecuada de puntos

Malo: 0

Regular: 1

Bueno: 2

Excelente: 3

Para medir la variable satisfacción del paciente se empleará el instrumento (CHS), un cuestionario con una escala dicotómica; el cual contiene 5 factores que miden la satisfacción del paciente.

Para medir la satisfacción se considerara:

Satisfacción buena

Si: 1

Satisfacción mala

No: 2

### **Plan de tabulación y análisis**

Posterior a la recogida de datos, éstos se procesarán estadísticamente con el programa SPSS v.23, el cual generará, la prueba de fiabilidad, tablas de frecuencia y gráficos, así como las pruebas de correlación.

El análisis de los datos e información, se realizará mediante el análisis e interpretación del contenido de los datos e información recolectada a través de las respuestas de las personas entrevistadas. El análisis de los datos e información se llevara a cabo a través de la estadística descriptiva, mediante la utilización de porcentajes, cuadros, gráficos, entre otros, haciendo esto más fácil la visualización de los datos obtenidos.

Para elaborar la correlación de los datos estadísticos de este tipo de análisis se aplicara primero al estudio de las relaciones entre las dos variables de esta forma se contemplara lo que se denomina como el análisis clásico de las tablas de contingencia. Contemplando esta exposición con dos aspectos de interés que complementan este tipo de análisis: el análisis de diferencias de proporciones y el análisis de razones. El primero dará pie a establecer la significación de las diferencias observadas entre porcentajes, en particular en una tabla de contingencia, y el segundo nos introducirá en un cálculo alternativo de la información de la tabla que nos conduce a fundamentar el razonamiento de base de los denominados modelos log-lineales.

El cruce de ambas variables genera una tabla cruzada de dimensión  $2 \times 3$ , es decir, con un total de 6 casillas en cada una de las cuales aparece la frecuencia absoluta, entre paréntesis, debajo de la frecuencia relativa, el porcentaje. La tabla se completa con el total por filas y por columnas. De la observación de esa información se constata, la correlación existente de las variables estudiadas en la investigación.

## REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

1. Escalona MM, et al. Calidad de la atención y su Satisfacción. Servicio de Urgencias Médicas [Internet]. 2009 1 [citado 20 Nov 2017]; 11. Disponible en: <http://www.redalyc.org/pdf/1815/181522292003.pdf>
2. Ramírez MC, Gil AA. Percepción de calidad en servicios de urgencias hospitalarias de II nivel, Risaralda [Internet]. 2016 18 [citado 20 Nov 2017]; 32. Disponible en: <http://www.redalyc.org/pdf/2390/239047318006.pdf>.
3. Boza Orozco R. Percepción de la calidad que tienen los usuarios sobre la atención que brinda la Unidad de Cuidados Intensivos del Hospital Nacional de Niños Dr. Carlos Sáenz Herrera, durante febrero y marzo del año 2016 [tesis de magíster, en internet]. San José: Universidad Estatal a Distancia; 2017 [citada 25 Nov 2017]. 122 p.
4. Del Sato, E. Evaluación de la calidad de atención y satisfacción del usuario que asiste a la consulta en el departamento médico del Instituto Nacional Mejía en el periodo 2012. [tesis de magíster, en internet]. Quito: Universidad Central del Ecuador; 2014 [citada 17 Nov 2017]. 122 p. Disponible en: <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/4665/1/T-UCE-0006-12.pdf>.
5. Tarrillo Ames N. Nivel de satisfacción del usuario sobre la atención que brinda el profesional de enfermería en el servicio de emergencia del Hospital Nacional Sergio E. Bernales 2012 [tesis de licenciatura, en internet]. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2017 [citada 25 Nov 2017]. 122 p. Disponible en: [http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/5533/1/Tarrillo\\_an.pdf](http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/5533/1/Tarrillo_an.pdf).
6. Mejía Acuña D. Rivera Segura O. Nivel de satisfacción sobre el cuidado enfermero de los pacientes atendidos en el servicio de emergencia del Hospital Regional Docente las Mercedes, 2016 [tesis de licenciatura, en internet]. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2017 [citada 25 Nov 2017]. 122 p. Disponible en: <http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/uss/128/1/INFORME%20DE%20TESIS..pdf>

7. Quiñones Sánchez R. Nivel de satisfacción percibida y calidad del cuidado enfermero en personas hospitalizadas. Hospital Jerusalén. La esperanza. Trujillo, 2015. [tesis de magíster, en internet]. Lima: Universidad Católica los Ángeles de Chimbote; 2015 [citada 17 Dic 2017]. 122 p. Disponible en:  
[http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/352/CALIDAD  
 DEL\\_CUIDADO\\_FABIAN\\_RODRIGUEZ\\_DELIA\\_HAIDE.pdf?sequence=1](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/352/CALIDAD_DEL_CUIDADO_FABIAN_RODRIGUEZ_DELIA_HAIDE.pdf?sequence=1)
8. Román Y, De Dios J A. Calidad de la atención de enfermería en los servicios quirúrgicos del Hospital Clínicoquirúrgico Docente “Dr. Joaquín Castillo Duany”. MEDISAN [Internet]. 2014 18 [citado 26 Nov 2017]; 11. Disponible en:  
<http://www.redalyc.org/pdf/3684/368445169015.pdf>
9. Zarate R.A. La Gestión del Cuidado de Enfermería. Índex de enfermería [Internet]. 2004 1 [citado 26 Nov 2017]; 44. Disponible en:  
[http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1132-12962004000100009](http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1132-12962004000100009)
10. Moreno A. La calidad de la acción de enfermería. Rev. Enfermería global. [Internet]. 2005 6 [citado 26 Nov 2017]; 4. Disponible en:  
[https://digitum.um.es/xmlui/bitstream/10201/24049/1/La%20calidad%20de%20la%20a  
 ccion%20de%20enfermeria..Pdf](https://digitum.um.es/xmlui/bitstream/10201/24049/1/La%20calidad%20de%20la%20accion%20de%20enfermeria..Pdf)
11. Sepúlveda Carrillo G. Rojas Cifuentes L. Cárdenas Jiménez O. Guevara Rojas E. Castro Herrera A. estudio piloto de la validación del cuestionario CARE Q en versión al español en población colombiana. Universidad del Bosque. Colombia. Disponible en:  
[http://m.uelbosque.edu.co/sites/default/files/publicaciones/revistas/revista\\_col  
 mbiana\\_enfermeria/volumen4/estudio\\_piloto\\_validacion\\_cuestionario\\_care\\_q\\_v  
 ersion\\_espanol\\_poblacion\\_colombiana.pdf](http://m.uelbosque.edu.co/sites/default/files/publicaciones/revistas/revista_colombiana_enfermeria/volumen4/estudio_piloto_validacion_cuestionario_care_q_version_espanol_poblacion_colombiana.pdf)
12. Al-Abri R. Amina Al B. Patient Satisfaction Survey as a Tool towards Quality Improvement. Journal list. Oman medic Vol 29 (1). Disponible en:  
<https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC3910415/>
13. De Los Ríos Castillo J. Ávila Rojas, T. Algunas consideraciones en el análisis del concepto: satisfacción del paciente. Investigación y Educación en Enfermería, vol. XXII, núm. 2, septiembre, 2004, pp. 128-137. Universidad de Antioquia. Medellín, Colombia. Disponible en:  
[file:///C:/Users/hdd/Downloads/Algunas+consideraciones+en+el+an%C3%BDlisis+del  
 +concepto\\_+satisfacci%C3%BDn+del+paciente.pdf](file:///C:/Users/hdd/Downloads/Algunas+consideraciones+en+el+an%C3%BDlisis+del+concepto_+satisfacci%C3%BDn+del+paciente.pdf)

14. Feldman L, et al. La satisfacción del paciente hospitalario: una propuesta de evaluación. Rev. Calidad Asistencial. 2007; 22(3):133-40. Disponible en: [file:///C:/Users/hdd/Downloads/13102462\\_S300\\_es.pdf](file:///C:/Users/hdd/Downloads/13102462_S300_es.pdf)
15. Delgado, M. Fundamentos Filosóficos de la propuesta de Virginia Avenel Henderson. Enfermería Universitaria, vol. 4, núm. 1, enero-abril, 2007, pp. 24-27. Universidad Nacional Autónoma de México-Distrito Federal, México. Disponible en: <http://www.redalyc.org/pdf/3587/358741821007.pdf>
16. Barroso, Z. Fuentes teóricas de la enfermería profesional. Su influencia en la atención al hombre como ser biopsicosocial. Revista Cubana de Salud Pública, vol. 27, núm. 1, enero-junio, 2001, pp. 11-18- Sociedad Cubana de Administración de Salud. La Habana, Cuba.
17. Ante, w. Evaluación de la Calidad de atención de Enfermería y Grado de satisfacción de pacientes atendidos en Emergencias del Hospital general ECUADOR [Internet]. 2017 [citado 26 Ene 2018]; Disponible en: <http://186.3.45.37/bitstream/123456789/6327/1/PIUAENF034-2017.pdf>
18. Arcos B. k. Evaluación de la intervención de enfermería en el preoperatorio inmediato en pacientes atendidos en el servicio de emergencia del Hospital. [Internet]. 2016 [citado 26 Ene 2018]; Disponible en: <http://dspace.udla.edu.ec/bitstream/33000/6803/1/UDLA-EC-TLE-2017-10.pdf>
19. Loza J. Calidad de atención en el servicio de Emergencia del Hospital. Bolivia. [Internet]. 2014 [citado 28 Ene 2018]; Disponible en: <http://investigacion.uab.edu.bo/pdf/5.1.pdf>
20. Castelo R. Castelo R. Satisfacción de pacientes con atención médica en emergencias. [Internet]. 2016 [citado 26 Ene 2018]; . Disponible en: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0864-03192016000300007](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-03192016000300007)

## **ANEXOS**

## Anexo 01

### Cuestionario de Calidad de la atención de Enfermería (CARE Q)

Somos enfermeras y estamos realizando un estudio que permita conocer la calidad de la atención que reciben los pacientes en relación a la atención que brinda la enfermera.

No hay respuestas buenas o malas. Es de carácter anónimo. Gracias por su contribución.

Nunca: 1

A veces: 2

Casi siempre: 3

Siempre: 4

#### **Instrucciones:**

- Leer cuidadosamente cada uno de los ítems
- Seleccionar la alternativa de respuesta que considere según su valoración.
- Marcar con una equis (X) la alternativa de respuesta seleccionada
- De no comprender alguno de los ítems consúltelo con la investigadora.

Nº	ITEMS	1.NUNCA	2. A VECES	3. CASI SIEMPRE	4.SIEMPRE
	El trato por parte del personal de enfermería es óptimo				
	El personal de enfermería es receptivo a sus opiniones				
	El personal de enfermería es receptivo a sus necesidades				
	La calidad de la asistencia sanitaria que usted ha recibido				
	Es de calidad el trato del personal del hospital con usted				
	El personal de enfermería respeta sus derechos como paciente				
	El personal de enfermería es claro en la explicación de su tratamiento y pautas				
	Es de calidad la información clínica recibida sobre su problema de salud				
	La enfermera le entrega apoyo físico cuando lo necesite (levantarse, caminar, ir al baño)				
	El personal de enfermería lo trata con calidez humana y preocupación				
	La enfermera se preocupe por la alimentación del paciente				
	El personal de enfermería está disponible cuando lo necesita				
	El personal de enfermería está atento a su evolución				
	Es tratado con calidez humana y preocupación por el personal				

	Se siente como persona, valorado y escuchada por el personal de enfermería				
	La enfermera lo trata con calidez humana y preocupación				
	Sus dudas con aclaradas por el personal de enfermería				
	El personal de enfermería, entiende su dolor, su temor y su ansiedad cuando está en la urgencia				
	Recibe atención en la camilla de urgencia, por parte del personal de enfermería				
	El personal de enfermería transmite confianza (seguridad en lo que hace) y tranquilidad				
	La enfermera es capaz de resolver los problemas que le plantea el paciente				
	El personal realiza los procedimientos transmitiéndole confianza (seguridad en lo que hace) y tranquilidad.				
	Todos los profesionales y personal del hospital le brindan atención. y actúan coordinadamente				
	El personal de enfermería viene oportunamente cuando se toca el timbre o se le llama				
	El paciente tenga la posibilidad de hacer reclamos y sugerencias sobre la atención recibida				
	La auxiliar de enfermería le pregunte cómo se siente y le ofrezca su apoyo sin que lo tenga que pedir				

**Anexo 02**  
**Cuestionario de Satisfacción del usuario (CHS)**

Somos enfermeras y estamos realizando un estudio que permita conocer la opinión del paciente con respecto a la atención de enfermería que recibe.

No hay respuestas buenas o malas. Es de carácter anónimo. Gracias por su contribución.

**Instrucciones:**

- Leer cuidadosamente cada uno de los ítems
- Seleccionar la alternativa de respuesta que considere según su valoración.
- Marcar con una equis (X) la alternativa de respuesta seleccionada
- De no comprender alguno de los ítems consúltelo con la investigadora.

Nº	ITEMS	1. SI	2. NO
1	Ambientes silenciosos		
3	Comodidad de la cama		
5	Iluminación de ambientes		
7	Le detallan el tipo de tratamiento que recibirá		
8	Le explican rutinas y procedimientos		
9	Conoce sobre su enfermedad		
10	Le explican el tiempo aproximado de hospitalización		
11	Limpieza de los ambientes		
12	Orden de los ambientes		
13	Espacios adecuados		
14	Ambientes silenciosos		
15	Le estimulan a preguntar sus dudas		
16	Muebles adecuados en atención		
17	Ambientes silenciosos		
18	Comodidad de la cama		
19	Iluminación de ambientes		
20	Le detallan el tipo de tratamiento que recibirá		
21	Le explican rutinas y procedimientos		
22	Conoce sobre su enfermedad		
23	Le explican el tiempo aproximado de hospitalización		
24	Limpieza de los ambientes		
25	Orden de los ambientes		
26	Espacios adecuados		