



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN  
DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

Satisfacción y calidad de atención de enfermería de parte del  
usuario en el servicio de emergencia del Establecimiento II-2,  
2023

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:  
Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud

**AUTORA:**

Colonia Silva, Haydee Consuelo ([orcid.org/0000-0001-8353-5016](https://orcid.org/0000-0001-8353-5016))

**ASESORES:**

Dr. Mejia Pinedo, Davis Alberto ([orcid.org/0000-0002-8790-1682](https://orcid.org/0000-0002-8790-1682))

Mg. Zapatel Arriaga, Luis Roger Ruben ([orcid.org/0000-0001-5657-0799](https://orcid.org/0000-0001-5657-0799))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Calidad de las Prestaciones Asistenciales y Gestión del Riesgo en Salud

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Promoción de la salud, nutrición y salud alimentaria

TRUJILLO – PERÚ

2023

## **DEDICATORIA**

En primer lugar, a Jehová por llenarme de mucha fortaleza para seguir esforzándome con el propósito de salir adelante. Por lo mismo a mis dos hijas, Yubitza Mariory y Jhemina Leonor por su comprensión y apoyo infinito para lograr mi meta trazada también a mis docentes quienes me brindaron sus conocimientos necesarios.

**Haydee Consuelo Colonia Silva**

## **AGRADECIMIENTO**

### **A Dios Misericordioso y mis dos hijas**

*Por su gran amor, su paciencia, su comprensión y apoyo incondicional.*

### **Al Dr. MEJÍA PINEDO Davis Alberto.**

*Por brindarnos su tiempo, por compartir sus sabios conocimientos y sugerencias el cual fue de gran ayuda para desarrollar y así culminar el presente estudio.*

### **A los Docentes de Posgrado**

*Por sus sabias enseñanzas y emplear estrategias educativas para lograr un objetivo más.*

### **Al Director del Establecimiento II-2,2023**

*Por brindarme la facilidad para realizar mis estudios y desarrollar la investigación que me propuse en el servicio de emergencia.*

### **Al Jefe del Departamento de Enfermería**

*Quien tuvo la disponibilidad de apoyarme en hacer las coordinaciones con el jefe de emergencia del Establecimiento II-2,023.*

### **A los usuarios que participaron en el presente trabajo**

*Por brindarnos su valioso tiempo y su aporte en el presente estudio para poder mejorar la calidad de atención a los usuarios que acuden al Establecimiento II-2*

**Haydee Consuelo Colonia Silva**



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

**Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, MEJIA PINEDO DAVIS ALBERTO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TRUJILLO, asesor de Tesis titulada: "

Satisfacción y calidad de atención de enfermería de parte del usuario en el servicio de emergencia del Establecimiento II-2, 2023.

", cuyo autor es COLONIA SILVA HAYDEE CONSUELO, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 18.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

TRUJILLO, 24 de Julio del 2023

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
MEJIA PINEDO DAVIS ALBERTO <b>DNI:</b> 41490146 <b>ORCID:</b> 0000-0002-8790-1682	Firmado electrónicamente por: DAMEJIAP14 el 30- 07-2023 15:19:01

Código documento Trilce: TRI - 0613582



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

**Declaratoria de Originalidad del Autor**

Yo, COLONIA SILVA HAYDEE CONSUELO estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO del programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TRUJILLO, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "

Satisfacción y calidad de atención de enfermería de parte del usuario en el servicio de emergencia del Establecimiento II-2, 2023.

", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de la información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

<b>Nombres y Apellidos</b>	<b>Firma</b>
COLONIA SILVA HAYDEE CONSUELO <b>DNI:</b> 31662513 <b>ORCID:</b> 0000-0001-8353-5016	Firmado electrónicamente por: HCOLONIASI21 el 08-08-2023 14:49:20

Código documento Trilce: INV - 1325014

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

DEDICATORIA.....	ii
Declaratoria de Autenticidad del Asesor .....	iv
Declaratoria de Originalidad del Autor .....	v
ÍNDICE DE CONTENIDOS.....	vi
ÍNDICE DE TABLAS .....	vii
RESUMEN.....	viii
ABSTRACT .....	ix
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	6
III. METODOLOGÍA.....	13
3.1. Tipo de diseño de investigación .....	13
3.2. Variable y operacionalización .....	13
3.3. Población (criterios de selección) muestra, muestreo y unidad de .....	14
análisis.....	14
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	15
3.5. Procedimientos .....	15
3.6. Validación y confiabilidad del instrumento.....	16
3.7. Método de análisis de datos.....	16
3.8. Aspectos éticos.....	16
IV. RESULTADOS .....	18
V. DISCUSIÓN .....	25
VI. CONCLUSIONES .....	30
VII. RECOMENDACIONES.....	31
REFERENCIAS.....	32
ANEXOS .....	39

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Niveles de satisfacción de los usuarios que acuden al servicio de emergencia de un establecimiento II-2	
Tabla 2. Relación entre satisfacción y dimensión técnico de parte de los usuarios e del servicio de emergencia del Establecimiento II-2,2023.....	24
Tabla 3. Relación entre satisfacción y la dimensión interrelación de parte de los usuarios del servicio de emergencia del Establecimiento II-2, 2023.....	25
Tabla 4. Relación entre satisfacción y la dimensión en torno de parte de los usuarios del servicio de emergencia del Establecimiento II-2, 2023.....	26
Tabla 5. Prueba de normalidad de la satisfacción y calidad de atención en el servicio de emergencia del hospital.....	28
Tabla 6. Coeficiente de correlación de Spearman entre la satisfacción y calidad de atención de enfermería.....	29

## RESUMEN

El presente trabajo tiene como objetivo el determinar la relación entre el nivel de satisfacción y la calidad de atención de los usuarios del servicio de urgencias del Establecimiento II-2.

Es un estudio descriptivo que emplea métodos cuantitativos, con un diseño del tipo no experimental, de corte transversal; teniendo como muestra a 267 pacientes que acuden al servicio de emergencia para ser atendidos por el problema agudo que presentan, se utilizó como técnica la encuesta y como instrumento los cuestionarios CARE Q, el cual permite medir niveles de satisfacción y calidad de atención de enfermería, estos antecedentes se distinguieron con el programa SPSS.

Indican como hallazgo que el 39.7% de los usuarios presentan un nivel regular de satisfacción y califican de nivel medio la calidad de atención, el 22.5% presentan buena satisfacción e indican que la calidad de atención es alta, el 15.0% presentan bajo nivel de satisfacción y muestran que la calidad de atención es media, llegando a concluir que existe una asociación directa, moderada y expresiva entre la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios, a los que se les brindó atención requerida durante su estadía en el servicio de emergencia.

Palabras clave: Satisfacción, Calidad de atención, servicio de urgencias.

## **ABSTRACT**

The objective of this study was to determine the relationship between the level of satisfaction and the quality of care of external users of the emergency department of health facility II, a descriptive study using quantitative methods, non-experimental cross-sectional design, with a sample of 267 people. Composition of the external users who receive care in the acute areas of health facility, the surveys were used as a technique and the CARE Q questionnaires as an instrument, which allows measuring the levels of satisfaction and quality of nursing care, the data is Analyzed with the SPSS program, the findings indicate that 39.7% of the users have a regular level of satisfaction and qualify the quality of care as medium, 22.5% have good satisfaction and indicate that the quality of care is high, 15.0 % have a low level of satisfaction and indicate that the quality of care is average, concluding that there is an association direct, moderate and significant between the quality of care and the satisfaction of the users treated in the emergency .

Keywords: Satisfaction, Quality of care, emergency service.

## I. INTRODUCCIÓN

La Organización Mundial de la Salud (2020) afirma que en los últimos años se evidencia información preocupante en relación a una atención de calidad en establecimientos de salud; por ende, los pacientes revelan reprobación ante tal suceso y en los estados de ingresos bajos y medianos anualmente ocurren entre siete a ocho millones de muertes causados por una pésima atención médica. Asimismo, internacionalmente ocurre que, por cada tres personas, una de ellas recuerda haber tenido malas experiencias con el sistema de prestaciones de salud y expresan haber recibido un trato irrespetuoso y una gran demora en la atención que tuvieron (Urgiles, 2017).

La Organización Panamericana de la Salud (2018), manifiesta que del total de los sistemas de según un informe argumentado admitido a lo largo del mes de octubre del mismo año siendo un número de veinte perfiles en lo que se refiere a sistemas de prestaciones de salud, en Latinoamérica y en el caribe las disposiciones de los programas de calidad. Se pueden considerar confortadoras, puesto que una tercera porción de estos contornos como son los cambios en las reformas sectoriales cuenta con una base de equidad, validez, eficiencia, calidad, viabilidad y participación como principio, a pesar de ello, no han logrado proyectarse, ni orientarse a ello, por lo que se requiere para ofrecer una calidad de atención” (Peña et al., 2017; Organización Panamericana de la Salud, 2014; Nations, 1948).

Es claro con esto, que la percepción que tienen los pacientes es mala, sintiéndose insatisfechos con la atención recibida, y sus consecuencias (Mitjana, 2021; Vidal, 2009). Por lo tanto, una atención adecuada se explica como consecuencia de descontento del paciente, por lo que podría generar la renuncia del tratamiento, ya que el paciente se rehúsa a las acciones de enfermería (Ministerio de Salud, 2016; Lavín, 2013). Actualmente la Salud se ha convertido el pilar fundamental de la política (Congreso de la república, 1997), obligando así a las autoridades a implementar medidas y estrategias para así lograr la satisfacción en cuanto a las necesidades de la población, siendo la más importante de gozar de

una atención de calidad y que los establecimientos de salud logren sus objetivos, de tal manera deben ser supervisados permanentemente para así elevar progresivamente su nivel de calidad de atención. (Avedis Donabedian, 1992; Congreso de la república, 2014)

El plantear, inquietud de un usuario en emergencia es primordial con el fin de velar y ofrecer atención con calidad, siendo muy importante la aptitud, actitud y la empatía con el usuario y/o cliente que acude al área de emergencia, la calidad que se ofrece a éstos usuarios es estrechamente enfermera, paciente”( Febres & Macedo, 2020; Cho, 2021), es decir el trato entre ambos y teniendo en cuenta también en tiempo de espera el cual es muy importante ante el usuario ya que dependerá de ello para que tenga tolerancia y sienta mejoría con respecto a su salud (Chirinos, 2020; Carbajal, 2018; Solórzano, 2013), lo que esperan los pacientes de los profesionales y el servicio de emergencia, es una buena y adecuada prestación de servicios (Baveja, 2020; Salesforce LATAM, 2023; Fontova, 2015).

Así como una atención de calidad, para que sientan contento por cubrir sus necesidades primordiales (Delgado, 2013; Mohammadzadeh, 2021), con respecto a su salud y que sientan que son importantes para quienes les dan su servicio (Kottow, 2000; Lambert et al., 1990), por cuanto ellos esperan un trato amable y cálido en los servicios del área de emergencia, en estas áreas se debe tener en cuenta la equidad y profesionalismo que requiere la atención (Cruz, 2018; Ramos, 2017).

La finalidad del área de emergencia es llenar el vacío, dolor, necesidad, angustia de los usuarios de manera empática y hacer que sea una atención satisfactoria para el paciente (Triana, 2017), por lo que en la actualidad se denomina satisfacción del cliente cuando este queda conforme con lo que haya recibido (Reyna, 2017; Canals Sala J. 2009). Al ser enfermería una carrera de carácter humano y científico, se enfoca en ofrecer soluciones a los problemas de la salud y también en promover el confort de las personas. (Kotler & Armstrong, 2012; ESAN, 2016; Alférez, 2012)

Este estudio habla de satisfacción y calidad de atención que ofrece el profesional enfermero dentro del ambiente del servicio de emergencia del establecimiento II-2, 2023. Por el cual se plantea la siguiente interrogante: ¿Cuál es la relación entre Satisfacción y calidad de atención de enfermería de parte del usuario en el servicio de emergencia del establecimiento II-2, 2023?

La presente investigación tiene la finalidad de conocer si las atenciones que brindan los profesionales de enfermería, ofrecen una calidad de atención en el servicio de emergencia del establecimiento II-2, 2023, del mismo modo valorar la satisfacción en los mismos usuarios atendidos y mejorar la calidad de atención y contar con un mejor resultado en la Salud, con el fin de establecer los indicadores de satisfacción de todo usuario tratado en el servicio de emergencia por ser el único establecimiento de nivel II-2, que brinda atención a usuarios de otras Instituciones Prestadoras de Salud, de esta manera se pueda brindar una calidad de atención y buscar estrategias para una mejora continua y hacer que los usuarios sientan contentos en cuanto a la atención.

El estudio a realizar es necesario para justificar que en todo establecimiento de salud existe lugar de Calidad, para que el usuario insatisfecho de una atención haga un reclamo con el objetivo de mejorar un trato equitativo y una atención eficiente y oportuna tal es así en el campo Teórico, con la aportación brindada por Donabedian y las aportaciones de Jean Watson, permitirá aprovechar de guía para muchos estudios de investigación más adelante, contribuyendo en promover el cuidado humanizado de parte de la enfermera al usuario, motivo por que el usuario atraviesa por muchas dificultades con respecto a su salud, por lo que es necesario priorizar como eje principal una atención de manera holística, brindando así una buena atención de calidad en tanto el paciente permanezca en el área de emergencia demostrando en todo momento como profesional de enfermería calidez Humana.

En cuanto a la importancia práctica del estudio ayudará a fortalecer en cuanto a la satisfacción de cada usuario, primordialmente de los problemas de salud que aqueja es decir patológicos, que presentan, a todo aquel profesional enfermero, Autoridades, instituciones prestadoras y

responsables de Salud, en cuanto a la sensación que se debe efectuar de manera enérgica una atención con calidad y con el fin de que el cliente externo perciba contento.

De manera metodológica mediante un instrumento modificado por las autoras que realizan las encuestas, las que se utilizaron en el presente estudio más adelante será útil como herramienta de colaboración por lo que será de mucha ayuda a otros estudiantes, Trabajadores de salud, y a las instituciones de salud para brindar un servicio de calidad al usuario, siendo quienes acuden los establecimiento de salud por presentar problemas patológicos por lo que ellos son los que requieren en su mayoría una atención de calidad y cuidado por el profesional enfermero así también un compromiso ético.

Del mismo modo socialmente será beneficioso y útil para aquellos usuarios que van en busca de una Institución Prestadora de Salud a recibir una buena calidad de atención y cubrir sus necesidades de manera satisfactoria, así como también al profesional de enfermería buscará estrategias de mejora para brindar una calidad de atención en bien de los pacientes y de la sociedad en general.

Según las observaciones se pretende manifestar si existe relación con satisfacción y calidad de atención de enfermería de parte del usuario dentro del área de emergencia, Los resultados que se logran será de mucha importancia y de mucha ayuda para los estudiantes y profesional enfermero, a base de ello se realizarán, modificaciones y mejoras cambios con el fin que el usuario se sienta contento por recibir una calidad de atención. Estos frutos serán dados para que dispongan los encargados del Hospital estudiado por que facultará al equipo multidisciplinario y de manera particular al profesional enfermero para mejorar la planificación de promoción de los usuarios, por ser los más perjudicados con las acciones o cuidados del día a día aquellas que llevan a superar el bienestar de la salud. Desde un punto de vista de trabajo, se planteó la siguiente hipótesis para abordar al problema de estudio: Existe relación entre satisfacción y calidad de atención de enfermería de parte del usuario en el servicio de emergencia del establecimiento II-2, 2023.

Dicho todo ello, cabe mencionar que el objetivo principal es: Determinar la relación que existe entre satisfacción y calidad de atención de enfermería de parte del usuario en el servicio de emergencia del establecimiento II-2, 2023.

Para conseguir esto, contamos con objetivos específicos que se detallan así:

Identificar los niveles de satisfacción de los usuarios que acuden al servicio de emergencia, identificar los niveles de calidad de atención brindada por parte del profesional de enfermería, identificar la relación entre satisfacción y dimensión técnico de parte de los usuarios del servicio de emergencia del establecimiento II-2, 2023; identificar la relación entre satisfacción y la dimensión interrelación de parte de los usuarios del servicio de emergencia del Establecimiento II-2, 2023 e identificar la relación entre satisfacción y la dimensión en torno de parte de los usuarios del servicio de emergencia del establecimiento II-2, 2023.

## II. MARCO TEÓRICO

En la presente sección se presenta un resumen de las investigaciones más relevantes y recientes relacionadas al tema de estudio tratado en la presente tesis tenemos como antecedentes internacionales.

Así mismo, los autores Delgado, Bueno & Brito (2019), llevan a cabo un estudio del tipo transversal, descriptivo y prospectivo titulado *Calidad de atención de enfermería en el Hospital General Regional*, en el que se utilizó una encuesta para evaluar las dimensiones y los componentes en la calidad del cuidado de enfermería y lograron identificar que el 48,8% de los usuarios estaban muy satisfechos, 39.2% satisfechos y el 11% estaban poco y nada satisfechos; concluyendo así que una mayor parte de los encuestados consideran como buena la atención recibida.

Por otro lado, Méndez (2019) Ecuador, en su tesis *Calidad de la atención recibida de los padres de los usuarios pediátricos del Hospital Marco Vinicio Iza de Sucumbíos* que cuenta con un enfoque mixto (cuantitativo y cualitativo) y no experimental, recopiló información a través de un cuestionario y halló que el 50% de los usuarios sienten satisfacción por la calidad de cuidados y concluyen que las opiniones de los usuarios son fundamentales y las mismas contribuyen a mejorar la calidad de atención por parte del profesional de la salud en general.

En la misma línea, los investigadores colombianos Alvis, Villarreal y Amed (2019) en su estudio descriptivo y transversal denominado "*Valoración de la calidad de cuidado ofrecido por el profesional enfermero en un establecimiento de salud*" realizan una encuesta a una muestra no probabilística, teniendo como instrumento de evaluación al cuestionario CARE-Q, y encuentran que el 62% de los encuestados consideran a la calidad de atención como regular, ante lo cual recomiendan que se tome tal información como una oportunidad que permita mejoras en el personal de enfermería y en la referida institución.

Asimismo, Díaz (2018) Bolivia, en su tesis titulada *Satisfacción del usuario con la calidad de atención, departamento de medicina y cirugía, Instituto Japonés de Gastroenterología, Bolivia, 2017* y de diseño transversal y no experimental concluye que el 45% de los usuarios considera que la calidad de la atención es buena, mientras que el 30% piensa que es regular porque no está completamente satisfecho; resultados poco favorables que han de tratarse holísticamente en la institución estudiada.

También el autor Guerrero (2017) en su investigación *Hospital de la policía estatal no. 02 - Guayaquil, Ecuador. Satisfacción de los Usuarios con la calidad del tratamiento ambulatorio* de enfoque cuantitativo, retrospectivo y con corte transversal, cuenta con una muestra no probabilística de 376 personas y gracias a ella logró identificar que el 39.6% considera como insatisfactorio el tratamiento médico recibido, el 37.3% como satisfactorio y el 24.1% se encuentran insatisfechos. Ante los resultados encontrados en su indagación científica, el autor concluye que existieron dificultades en las dimensiones de componentes tangibles, firmeza, suficiencia de réplica y empatía; presentando además inconvenientes en la planta física, la información, uso del uniforme del personal, asignación de cita y atención de necesidades del usuario externo.

Mariscal y Valdivieso (2020), en tres nosocomios de referencia, zona 8, Ecuador. *Evaluación de la calidad del servicio y la satisfacción de los programas de triaje hospitalario por usuarios auto identificados en los servicios de urgencias*, de enfoque cuantitativo, con enlace descriptivo, correlacionar con método deductivo. Se usó la encuesta como técnica para recolectar datos, la cual fue llenada por 369 personas. Como resultado, se obtuvo que la información recibida por el área administrativa, paramédica y médica fue buena; el ambiente hospitalario fue óptimo y el tiempo que toman para ofrecer el servicio fue insatisfactorio. Concluyendo que la calidad de atención contribuye positivamente en la satisfacción del proceso de triaje de los pacientes.

Los autores Jaramillo, Osorio y Salazar (2018) Medellín Colombia, en su trabajo descriptivo titulado *Calidad del cuidado de enfermería a partir de la*

*percepción de progenitores de los recién nacidos hospitalizados dentro del servicio de Neonatología* cuentan con una muestra de 121 usuarios a la cual se le aplicó el cuestionario CARE-Q y hallan que la valoración general de los progenitores en cuanto al cuidado de calidad de enfermería rescatados por sus hijos dentro del área de neonatología fue en promedio de 88 puntos (respecto a 100) y los resultados de los componentes de dicha atención se detallan así: seguimiento (95.2), accesibilidad (90.8), según relación de confianza (88.6), explica y facilita (86.3), conforta(87.2).

Como antecedentes nacionales en el presente estudio:

Según Lavado y Bautista (2021) en su estudio no experimental y correlacional titulado *Calidad de atención y complacencia del usuario externo, Lurín- Lima* aplican la encuesta SER-QUAL a 114 usuarios e indican que el 46,5% de ellos están muy satisfechos con la atención de calidad del servicio y la califican como “buena”, el 33,5% están satisfechos calificando al servicio como “regular”, y el 20% no está satisfecho y califican al servicio como “malo”. Los autores concluyen que existe una relación entre la variable calidad del servicio y la satisfacción del cliente/usuario.

Añadiendo a lo anterior, el autor Borda (2021) efectuó su tesis denominada *“Calidad de la atención y satisfacción de los clientes externos de los servicios psicológicos de las agencias policiales, Apurímac.”*, la misma que fue de nivel descriptivo-correlacional y usa el enfoque cuantitativo, presentando una muestra de 50 usuarios. Sus resultados muestran que el 88% de los Usuarios indican que la calidad de atención es buena, el 10% como regular y el 2% como mala. En relación a la variable ‘satisfacción’, el 80% indica sentir un nivel alto de satisfacción, el 18% nivel regular y el 2% nivel bajo, ante lo cual se revela la conclusión de que la asociación entre las variables *“Calidad de la atención”* y *“satisfacción”* es positiva y moderada.

Cucho (2018) Centro de salud Subtanjalla, Ica. Satisfacción del usuario externo y la calidad de atención en consultorio de crecimiento y desarrollo.

Investigación descriptiva correlacional, corte transversal, con muestra de 121 personas, como técnica se usó la encuesta SERVQUAL, por lo que se resumió como antecedentes en forma directa teniendo en cuenta el modelo seleccionado. Los principales hallazgos muestran que el 49.6% de los usuarios presentan alta satisfacción, el 47.1% satisfacción media y el 3.3% baja satisfacción, respecto a la calidad de atención el 35.5% consideran como muy buena, el 61.2% como buena y el 3.3% como mala. Llegando a concluir que existe una conexión significativa entre las variables.

Así mismo Cano (2019), en su investigación sobre: *Calidad asistencial y satisfacción del usuario externo en neonatología*, estudio presenta enfoque cuantitativo, no experimental con diseño transversal descriptivo, conformada por 234 usuarios descriptivo, el cálculo para el estudio de variables, se tuvo que emplear encuesta SERVQUAL, el producto que presentaron fue el 87.5% de los clientes sienten satisfacción con la atención brindada, teniendo como diferencia un 12.5%. Concluyendo que las usuarias se sienten contentas con la atención de calidad ofrecida por el personal de enfermería.

Távora (2018), en el Centro de salud Túpac Amaru, Lambayeque. *Satisfacción de los Usuarios con la calidad de la atención recibida*, estudio de metodología descriptiva, observacional, corte transversal, no experimental, con muestra de 112 personas. La información necesaria se consiguió directamente de los usuarios mediante la encuesta de tipo SERVQUAL, los resultados mostraron satisfacción general en el 70.2% como bueno según MINSa. Concluyendo que el nivel de satisfacción con la calidad de atención es bueno.

Mego (2022). Establecimiento Santa Cruz, Chiclayo. *Calidad de atención y satisfacción de los usuarios fuera de las áreas de emergencia en relación con el Covid 19*. Método de estudio tipo básico cuantitativo, de corte transversal correlacional, diseño no experimental, 80 usuarios como muestra, los resultados indican que el 27.5% considera como bueno la calidad, el 41.3% como regular y el 31.3% como mala, en referente a la satisfacción el 23.8% mencionan sentirse satisfecho, el 32.5% medianamente satisfecho y el 43.8% insatisfecho; llegando a concluir que

la calidad de atención está directa y significativamente relacionada con la satisfacción del paciente.

Mandujano y Rojas (2018) Hospital "Felix Mayorca Soto", Cerro de Pasco. *Satisfacción de Usuarios y calidad de atención en consultas externas*, investigación utilizó métodos estadísticos no paramétricos, inductivo y deductivo, el estudio fue de tipo de observación prospectiva, transversal y analítica, el diseño de investigación utilizado no estuvo relacionado con el experimento, estuvo conformado por 90 usuarios, los instrumentos y/o técnicas de recolección de datos fueron cuestionarios y entrevistas tipo Likert, entre sus hallazgos lograron identificar que el 43.3% presentaron poca satisfacción e indican que la atención es regular calidad; el 27.8% presentan insatisfacción e indican de regular la calidad de atención, el 7.8% presentan poca satisfacción e indican como buena la calidad de atención, llegando a concluir que no hay conexión expresiva entre las variables.

Mundaca (2021) Centro de Atención Primario Motupe, Chiclayo. *Satisfacción del cliente externo y calidad de atención percibida en el servicio de maternidad del Centro de Atención Primaria Motupe*, estudio con enfoque cualitativo, transversal, diseño no experimental correlacional, con 98 personas como muestra; los resultados indican que el 28.6% refieren que la calidad es buena, el 38.8% como regular y el 32.7% como mala; respecto a la satisfacción el 28.6% presentan buen nivel de satisfacción, el 26.5% regular y el 44.9% mala; llegando a concluir que las variables se relacionan significativa y directamente.

La satisfacción, según la Real Academia Española (2001), es el motivo, acto o forma con la que se alivia y manifiesta un descontento, afección o causa opuesta.

Donabedian (1988) establece que la satisfacción del paciente es una evaluación de la calidad de la atención, incluidas las expectativas y percepciones del paciente, es un resultado del tratamiento, un componente del bienestar psicológico del paciente, y también una consecuencia que deben esforzarse en conseguir como una señal de su éxito.

Pepper (2000), la satisfacción del usuario se refiere a la relación entre las expectativas de calidad del servicio y la atención recibida. Por lo tanto, la

evaluación se basará, en encuestas participativas, considerando principalmente el resultado clínico, el entorno de desarrollo del tratamiento y la comunicación con los profesionales que brindan el tratamiento directamente relacionado con los deseos previos del paciente (Cardenas et al., 2017; Gupta, 2020).

La Satisfacción se define: como la expresión vinculada con el confort que explora el usuario, a través de atenciones percibidas por parte del profesional enfermero, en el transcurso de la estancia hospitalaria, siendo evaluada con la observación (Gonzales, 2011; Oré, 2019)., a través de las escalas alta, media y bajo: Satisfacción alto: Aquel usuario que recibe el cubrimiento exitoso de sus necesidades a sus problemas de salud a través del rendimiento laboral. Satisfacción medio Indica que el paciente recibiendo cuidados, no tuvo la total comodidad, para cubrir satisfactoriamente sus carencias y problemáticas de salud. Satisfacción bajo: Es aquel usuario que esporádicamente o jamás cubrieron con sus expectativas recibiendo el servicio de cuidados (García, 1999; Begazo et al., 2015).

A continuación, el teorista Larson y Ferketich (1993) con sus dimensiones:

- a. Accesibilidad: Es el comportamiento sobre la atención, a través un vínculo de apoyo y de manera conveniente.
- b. Conforta: Son atendidos por enfermeras que se enfocan en las necesidades del usuario y prevenir mayores complicaciones.
- c. Mantiene Relación de confianza: Es el entendimiento peculiar de cada uno de los pacientes, además de ser el predominio que concierne a lo Científico, técnico y las técnicas que se produzcan.

En la *Filosofía y ciencia del cuidado*, la teorista Watson (2002), dice que actualmente el trabajo de enfermería tiene como objetivo promover la interacción positiva entre las personas y su entorno; es decir, se percibe como entendido el cuidado orientado al bienestar; por lo tanto, esta intervención de enfermería dirigida está diseñada para responder al menester de los clientes a partir del punto de vista global acatando sus

creencias, sus valores culturales, idiosincrasia, sobre el éxito de la atención (Zarate, 2023; Gardner, 1991).

La calidad de atención, según OMS, dentro de una perspectiva de una persona, es la apreciación de vida dentro del ambiente cultural y de prácticas de valores en el que reside, con respecto a sus logros, perspectivas, reglas e inquietudes.

Asimismo, Avedis Donabedian (1984) tiene como teoría que calidad de atención, es el menor riesgo para el paciente y los mayores logros que benefician a la atención médica, establece además que puede comprenderse en tres dimensiones:

- a. Técnico: la ciencia y tecnología como uso primordial para conducir de manera que genere el mayor beneficio sin el incremento de riesgos.
- b. Interpersonal: se basa en el supuesto de que las relaciones interpersonales deben continuar con los reglamentos y valores de la sociedad.
- c. Entorno: representan aspectos de la comodidad; todos estos son componentes del medio que rodea al paciente y que brindan un servicio más conveniente.

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo de diseño de investigación

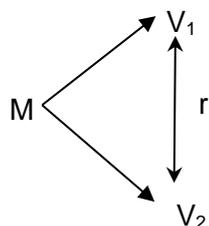
##### 3.1.1. Tipos de investigación

Este estudio es cuantitativo en tanto investiga eventos y fenómenos en realidades de Usuarios captados en el área de emergencia del establecimiento II-2, 2023. La presente investigación es básica ya que se basa en el estudio de un problema, exclusivamente con el objetivo de búsqueda de conocimiento (Baena, 2017)

##### 3.1.2. Diseño de investigación

No experimental porque no se manipulan las variables sin involucrar a los elementos que las modifican. También es importante porque determina el grado de asociación entre las variables.

Es transversal, puesto que las mediciones se ejecutaron en un cierto lapso de tiempo. Es decir, no solo se trata de medir un fenómeno al inicio y el otro al final si no de realizar mediciones repetidas del fenómeno, descriptivo porque describe la naturaleza de la variable que se estudia (Hernández Sampieri, 2018).



Donde:

M: Muestra.

V1: Valor de la satisfacción.

V2: Valor de la calidad de atención.

r: Correlación entre V1 y V2.

#### 3.2. Variable y operacionalización

**Variable 1:** Satisfacción del paciente: Avedis Donabedian (1988) Un resultado del tratamiento, un componente del bienestar psicológico del

paciente, y también una consecuencia que deben esforzarse en conseguir como una señal de su éxito.

**Variable 2:** Calidad de atención: Avedis Donabedian (1984) La calidad de atención es, es el menor peligro para el usuario, y el principal logro beneficiará a la atención médica.

### **3.3. Población (criterios de selección) muestra, muestreo y unidad de análisis**

#### **3.3.1. Población**

Consta de 876 usuarios que acuden al servicio de emergencia del establecimiento II-2.

- **Criterio de inclusión:**

- ✓ Usuarios entre 30 a 59 años
- ✓ Usuarios de ambos sexos.
- ✓ Usuarios que acepten voluntariamente colaborar con el estudio.
- ✓ Usuarios orientados en tiempo, espacio y persona.
- ✓ Usuarios que se encuentren en el área de emergencia

- **Criterio de exclusión:**

- ✓ Usuarios que no estén entre los 30 a 59 años de edad.
- ✓ Usuarios que no deseen colaborar con el estudio.
- ✓ Usuarios que no estén sanos cognitivamente.
- ✓ Usuarios que no estén en el área de emergencia.

### **3.3.2. Muestra**

Se calculó a través de las ecuaciones para poblaciones finitas cuyo resultado con el 5% de error y el 95% de confianza fue 267 usuarios que asistieron al servicio de emergencia del establecimiento II-2.

### **3.3.3. Muestreo**

Esto es posible y se utilizaron criterios de aleatorización simple donde todos los usuarios encuestados tienen la posibilidad de ser seleccionados para poder participar en el proyecto.

### **3.3.4. Unidad de análisis**

Usuarios encuestados que se presentaron al servicio de emergencia del establecimiento II-2, 2023, cumpliendo criterios de inclusión.

## **3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

### **Técnica**

Para la recolección de datos se utilizó una técnica de encuesta, la cual se aplicó a cada usuario participante con el objetivo de obtener conceptos y respuestas a los problemas que se presentaron.

### **Instrumentos**

Esto se hará utilizando el cuestionario Care-Q, que consta de un conjunto de preguntas desarrollado por Patricia Larson y Ferketich (1981). Evaluarán la satisfacción del paciente y la calidad del tratamiento. CARE Q se utiliza para medir variables y consta de 19 preguntas sobre el nivel y las dimensiones de la calidad y 19 preguntas sobre la satisfacción. Además, ambos cuestionarios utilizarán la escala tipo Likert con escalas de intervalo: 1 = muy en desacuerdo, 2 = en desacuerdo, 3 = indeciso, 4 = de acuerdo, 5 = muy de acuerdo.

## **3.5. Procedimientos**

Los datos se obtienen mediante un instrumento previamente validado, que es una encuesta de dos cuestionarios. Se modificó en la tesis de Gloria Rosales (2016), la cual también fue evaluada contra el criterio de un panel de expertos para quienes sus revisiones fueron relevantes e importantes para encontrar la validez, utilidad, trascendencia y

exactitud pertinentes porque sirvieron para el propósito del estudio.

### **3.6. Validación y confiabilidad del instrumento**

Los cuestionarios tienen una validez interna: la satisfacción del paciente (0,88) y la calidad de atención (0,97) y se han utilizado en diferentes países, contienen 50 comportamientos de enfermería dados a los pacientes y confirman un número suficiente de comportamientos satisfactorios a través de investigaciones análogas. La confiabilidad de la calidad de atención fue de 0,94 y la satisfacción del paciente fue de 0,95. Para ello se utilizó el Alfa de Cronbach debido a que sus instrumentos tienen una respuesta en escala tipo Likert.

### **3.7. Método de análisis de datos**

Al finalizar la recolección de datos se utilizan los programas estadísticos Excel y SPSS, los cuales pueden realizar correlación de variables y determinar el coeficiente de Pearson, mientras se continúa con la recolección de datos, estos son procesados estadísticamente por el mencionado programa, las pruebas de correlación y prueba de confiabilidad, gráficos y tablas de frecuencia.

### **3.8. Aspectos éticos**

En esta investigación se contempla los siguientes elementos morales  
Principio de autonomía: Los usuarios del centro de salud decidirán su participación en el estudio, pudiendo continuar o no cuando sea necesario.

- ✓ Principio de justicia: Los pacientes en general tendrán la misma ocasión para participar del estudio, no se les excluirá por motivos de religión, actitudes o aptitudes.
  
- ✓ Principio Beneficio: Este estudio tiene como objetivo ayudar a los cuidadores responsables por el cuidado de los usuarios, y también les ayudará a comprender la satisfacción del usuario, ya que la satisfacción alcanzada es un signo de atención de calidad.

- ✓ Principio de no maleficencia: La información recopilada se mantiene estrictamente confidencial, no revelará el contenido de las respuestas, ni utilizará técnicas peligrosas para no dañar.

#### IV. RESULTADOS

Este capítulo analiza e interpreta los hallazgos obtenidos luego de la recolección de datos a través del instrumento de investigación aplicado a la muestra seleccionada para el estudio. A continuación, se presentan las tablas estadísticas de acuerdo a los objetivos de la investigación, la misma que comienza con las tablas simples y luego las de relación.

**Tabla 1**

*Niveles de satisfacción de los usuarios que acuden al servicio de emergencia de un establecimiento II-2*

Niveles de satisfacción	n	%
Baja	57	21.3%
Regular	139	52.1%
Buena	71	26.6%
Total	267	100.0%

*Fuente: Elaboración propia con los datos de la satisfacción y calidad de atención de enfermería.*

En la tabla 1 observamos los niveles de satisfacción de los usuarios que acuden al servicio de emergencia; del total de los encuestados más de la mitad a razón del 52.1% indican sentirse regularmente satisfechos con la atención brindada por parte del profesional de enfermería, el 26.6% mencionan sentir buena satisfacción, mientras que el 21.3% de los usuarios presentan un bajo nivel de satisfacción, esto debido a que la profesional que les brindó la atención correspondiente no lo realizó tal como la situación lo ameritaba, más por el contrario se sintieron haber recibido algún tipo de maltrato.

**Tabla 2**

*Niveles de calidad de atención de enfermería de parte del usuario en el servicio de emergencia del establecimiento II-2*

Niveles de calidad de atención	n	%
Bajo	36	13.5%
Media	156	58.4%
Alto	75	28.1%
Total	267	100.0%

*Fuente: Elaboración propia con los datos de la satisfacción y calidad de atención de enfermería.*

En la tabla 2 se muestran los niveles de la calidad de atención brindada por el profesional de enfermería, ello desde el punto de vista del usuario que acuden al servicio de emergencia; identificándose que el 58.4% de los usuarios sienten que el nivel calidad es media, porque muchas veces no reciben la atención debida, sin embargo indican que en ocasiones las enfermeras priorizan la atención según la gravedad de los hechos; el 28.1% consideran que la calidad de atención es alta, debido a que estos usuarios son atendidos de la mejor manera y en el menor tiempo posible; mientras que el 13.5% de los usuarios consideran que la calidad de atención es mala, debido a que ellos indican haber recibido algún tipo de maltrato y no han sido informados debidamente sobre sus casos en particular.

**Prueba de Normalidad.** La prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov muestra que los valores de la significancia asintótica para las variables satisfacción y calidad de atención resulta ( $p=0.000$ ), el cual indica que estos datos no siguen la distribución normal; por lo que la estadística apropiada en la prueba de hipótesis resulta ser la prueba no paramétrica que en este caso es el Rho de Spearman.

**Tabla 3**

*Relación entre satisfacción y calidad de atención de enfermería de parte del usuario en el servicio de emergencia del establecimiento II-2, 2023.*

Calidad de atención	Satisfacción							
	Baja		Regular		Buena		Total	
	n	%	n	%	n	%	n	%
Baja	14	5.2	21	7.9	1	0.4	36	13.5
Media	40	15.0	106	39.7	10	3.7	156	58.4
Alta	3	1.1	12	4.5	60	22.5	75	28.1
Total	57	21.3	139	52.1	71	26.6	267	100.0

*Fuente: Elaboración propia con los datos de la satisfacción y calidad de atención de enfermería.*

En la tabla 3 se puede observar que el 39,7% de los usuarios están satisfechos con el promedio y la calidad del trato es moderada; el 22,5% de los usuarios presentan buena satisfacción e indican que la calidad de la atención es alta; El 15,0% de los usuarios mostró baja satisfacción e indican un nivel de atención es medio, mientras que el 5,2% se mostró satisfecho con bajo, lo que indica una calidad de atención deficiente.

**Tabla 4**

*Relación entre niveles de satisfacción y dimensión técnico en los usuarios en el servicio de emergencia del establecimiento II-2, 2023.*

Dim Técnico de la calidad de atención	Satisfacción							
	Baja		Regular		Buena		Total	
	n	%	n	%	n	%	n	%
Baja	11	4.1	27	10.1	1	0.4	39	14.6
Media	37	13.9	97	36.3	14	5.2	148	55.4
Alta	9	3.4	15	5.6	56	21.0	80	30.0
Total	57	21.3	139	52.1	71	26.6	267	100.0

*Fuente: Elaboración propia con los datos de la satisfacción y calidad de atención de enfermería.*

En la tabla 4 se muestran que el 36,3% de los usuarios están regularmente satisfechos y clasifican la calidad de atención en su dimensión técnica como media, el 21,0% están satisfechos e indican que la calidad de atención en la dimensión técnica es alta, el 13,9% tiene baja satisfacción y la calidad de atención en la dimensión técnica es media, mientras que el 4,1% es de baja satisfacción e indica que la calidad de atención en su dimensión técnica es baja.

**Tabla 5**

*Relación entre satisfacción y la dimensión interrelación en los usuarios del servicio de emergencia del Hospital II-2, 2023.*

Dim Interrelación de la calidad de atención	Satisfacción							
	Baja		Regular		Buena		Total	
	n	%	n	%	n	%	n	%
Baja	13	4.9	29	10.9	1	0.4	43	16.1
Media	41	15.4	91	34.1	17	6.4	149	55.8
Alta	3	1.1	19	7.1	53	19.9	75	28.1
Total	57	21.3	139	52.1	71	26.6	267	100.0

*Fuente: Elaboración propia con los datos de la satisfacción y calidad de atención de enfermería.*

En la tabla 5 se muestra que el 34,1% de los usuarios se encuentran regularmente satisfechos y consideran la calidad de atención en su dimensión interrelación como media, el 19,9% están satisfechos e indican que la calidad de atención es alta en la dimensión de interrelación, el 15,4% tiene baja satisfacción e indica que la calidad de atención es media en la dimensión interrelación, mientras que el 4,9% tiene baja satisfacción e indica que la calidad de atención es baja en la dimensión interrelación.

**Tabla 6**

*Relación entre satisfacción y la dimensión entorno en los usuarios del servicio de emergencia del establecimiento II-2, 2023.*

Dim Entorno de la calidad de atención	Satisfacción							
	Baja		Regular		Buena		Total	
	n	%	n	%	n	%	n	%
Baja	14	5.2	16	6.0	0	0.0	30	11.2
Media	39	14.6	108	40.4	14	5.2	161	60.3
Alta	4	1.5	15	5.6	57	21.3	76	28.5
Total	57	21.3	139	52.1	71	26.6	267	100.0

*Fuente: Elaboración propia con los datos de la satisfacción y calidad de atención de enfermería.*

En la tabla 6 se aprecia que el 40,0% de los usuarios se encuentran regularmente satisfechos y caracterizan la calidad de atención en su dimensión entorno como medio, el 21,3% están satisfechos e indican que la calidad de atención en el entorno de su dimensión es alta; el 14,6% tiene un nivel de satisfacción bajo e indica que la calidad de atención en la dimensión entorno es media, mientras que el 5,2% tiene un nivel de satisfacción bajo e indica que la calidad de atención en la dimensión entorno es baja.

**Tabla 7**

*Correlación entre Satisfacción y calidad de atención de enfermería de parte del usuario en el servicio de emergencia del Establecimiento II-2, 2023.*

<b>Dimensiones de calidad de atención</b>	<b>Coeficiente r de Spearman</b>	<b>Sig.</b>
<i>Satisfacción - Técnico</i>	0.482	0,00
<i>Satisfacción -Interrelación</i>	0.540	0,00
<i>Satisfacción -Entorno</i>	0.573	0,00
<i>Satisfacción y calidad de atención</i>	0.612	0,00

*Fuente: Elaboración propia con los datos de la satisfacción y calidad de atención de enfermería.*

Los valores del coeficiente de correlación y el nivel de significancia, indican que existe una asociación directa, moderada y significativa entre la satisfacción y la calidad de atención de enfermería; asimismo las dimensiones de la calidad de atención: técnico, interrelación y entorno presentan una asociación directa, moderada y significativamente.

## V. DISCUSIÓN

En relación al objetivo general se halló que existe correlación entre la satisfacción y la calidad de atención de enfermería, estrés laboral y el desempeño laboral, esto mediante valor de Rho de Spearman equivalente a 0,612; que indica que la relación es directa, moderada y significativa; estos resultados coinciden con Borda (2021) quien encontró un coeficiente de correlación de Pearson de 0,743 entre calidad de atención y satisfacción del usuario externo del servicio de psicología de establecimiento de salud policial en Apurímac, debido a que existe evidencia de que los elementos tangibles, la fiabilidad, la capacidad de respuesta, la seguridad y la empatía establecieron un nivel de percepción buena y de manera similar las dimensiones humanísticas, científico técnica y entorno el cual es percibida como alta por los Usuarios que asisten al centro de salud. Así mismo, los resultados concuerdan con Lavado y Bautista (2021), quienes obtuvieron un valor de Rho de Spearman igual a 0,75; que nos indica que existe una directa y considerable relación entre la calidad de atención y satisfacción del usuario externo del Centro de Salud Nuevo Lurín. Y por otro lado difiere con Mandujano y Rojas (2018) quienes en su investigación, hallaron un Chi-cuadrado de Pearson de 8,292<sup>a</sup> ( $p \text{ sig} = 0,081 > 0,05$ ), cuyo valor nos indica que no existe una significativa relación entre la satisfacción del usuario externo y la calidad de atención en consulta ambulatoria.

En cuanto a los resultados descriptivos se muestra que un 36.3% de los pacientes tienen un nivel de satisfacción regular y califican de nivel medio la calidad de atención en su dimensión técnica, el 21.0% presentan buena satisfacción y mencionan que la calidad de atención es alta en su dimensión técnica, el 13.9% presentan un nivel bajo de satisfacción e indican que la calidad de atención en su dimensión técnica es media, llegando a concluir que la relación entre la satisfacción y la calidad de atención en su dimensión técnica es positiva, moderada y significativa. Estos hallazgos presentan ciertas semejanzas con lo que logró encontrar Díaz (2018), quien llegó a concluir que el 45% de los usuarios considera que la calidad de la atención es buena, mientras que el 30% piensa que es regular porque no está completamente satisfecho.

Los hallazgos tienen respaldo en lo indicado por Donabedian (2001) quien menciona que la satisfacción del paciente es una evaluación de la calidad de la atención que incluye las expectativas y percepciones del paciente" y que es "un resultado del tratamiento, un componente del bienestar psicológico del paciente, y también una consecuencia que deben esforzarse en conseguir como una señal de su éxito. Por otro lado, con respecto a la calidad de atención Watson (2002) dice que actualmente el trabajo de enfermería tiene como objetivo promover la interacción positiva entre las personas y su entorno; es decir, se percibe como entendido el cuidado orientado al bienestar; por lo tanto, esta intervención de enfermería dirigida está diseñada para responder al menester de los clientes a partir del punto de vista global acatando sus creencias, sus valores culturales, idiosincrasia, sobre el éxito de la atención.

En relación al objetivo específico 1 se halló que existe correlación entre la satisfacción y dimensión técnico en los usuarios del servicio de emergencia del establecimiento II-2,2023, esto mediante valor de Rho de Spearman equivalente a 0,482; estos resultados coinciden con Lavado y Bautista (2021) quien encontró un coeficiente de correlación de Pearson de 0,75 entre Calidad de Atención y Satisfacción del Usuario Externo del Centro de Salud Nuevo Lurín, concluyendo que existe una relación directa considerable entre las variables.

En cuanto a los resultados descriptivos se muestra que un 36,3% de los usuarios están regularmente satisfechos y clasifican la calidad de atención en su dimensión técnica como media, el 21,0% están satisfechos e indican que la calidad de atención en la dimensión técnica es alta, el 13,9% tiene baja satisfacción y la calidad de atención en la dimensión técnica es media, mientras que el 4,1% es de baja satisfacción e indica que la calidad de atención en su dimensión técnica es baja. La relación entre satisfacción y calidad de atención en la dimensión técnica es positiva, moderada y significativa. Estos resultados presentan ciertas semejanzas con lo que logró encontrar Mundaca (2021), quien en su estudio identificó que el 28.6% indican que la calidad de atención es buena, el 38.8% como regular y el 32.7% como

mala; respecto a la satisfacción el 28.6% presentan buen nivel de satisfacción, el 26.5% regular y el 44.9% mala; llegando a concluir que las variables se relacionan significativa y directamente.

Los hallazgos tienen respaldo en lo indicado por Gonzales (2011) define a la satisfacción como la expresión vinculada con el confort que explora la persona, a través de atenciones percibidas por parte del profesional enfermero. Por otro lado, con respecto a la calidad de atención Avedis Donabedian (1984) tiene como teoría que calidad de atención, es el menor riesgo para el paciente y los mayores logros que benefician a la atención médica.

En relación al objetivo específico 2 se halló que existe correlación entre la satisfacción y la dimensión interrelación en los usuarios del servicio de emergencia del Hospital II-2,2023, esto mediante valor de Rho de Spearman equivalente a 0,540; estos resultados difieren con Mandujano y Rojas (2019) quienes encontraron un Chi-cuadrado de Pearson  $\text{sig} = 0,081 > 0,05$  lo cual evidencia que evidencia que en el Hospital “Félix Mayorca Soto” – Tarma no existe relación significativa entre la satisfacción del usuario externo y la calidad de atención en consulta ambulatoria.

En cuanto a los resultados descriptivos se muestra que un el 34,1% de los usuarios se encuentran regularmente satisfechos y consideran la calidad de atención en su dimensión interrelación como media, el 19,9% están satisfechos e indican que la calidad de atención es alta en la dimensión de interrelación, el 15,4% tiene baja satisfacción e indica que la calidad de atención es media en la dimensión interacción, mientras que el 4,9% tiene baja satisfacción e indica que la calidad de atención es baja en la dimensión interrelación. La relación entre la satisfacción y la calidad de atención en su dimensión interacción es positiva, moderada y significativa. Estos hallazgos presentan ciertas similitudes con los resultados identificados por Delgado, Bueno y Brito (2019), quienes en su indagación lograron identificar que el 48,8% de los usuarios indicaron que sus necesidades del cliente son satisfechas, el 39,1% contestaron “casi siempre”, un total de 87.9% de usuarios están

satisfechos con respecto a la calidad de atención y solo 10,6% contestaron a veces, concluyendo que la mayoría de los usuarios consideran como buena la atención recibida.

Los hallazgos tienen respaldo en lo indicado por Pepper (2000), quien señala que la satisfacción del usuario se refiere a la relación entre las expectativas de calidad del servicio y la atención recibida. Por otro lado, con respecto a la calidad de atención OMS (2002) menciona que está dentro de una perspectiva de una persona, es la apreciación de vida dentro del ambiente cultural y de prácticas de valores en el que reside, con respecto a sus logros, perspectivas, reglas e inquietudes.

En relación al objetivo específico 3 se halló que existe correlación entre la satisfacción y la dimensión entorno en los usuarios del servicio de emergencia del establecimiento II-2, 2023., esto mediante valor de Rho de Spearman equivalente a 0,540; estos resultados coinciden con Mariscal y Valdiviezo (2020) quienes encontraron un coeficiente de correlación de Pearson de 0,729 entre *la Calidad del Servicio y Satisfacción del Protocolo de Triage Hospitalario para los Usuarios Auto-Referidos en el área de Emergencia de tres Hospitales de Referencia de la Zona 8*, lo que se considera positivo y moderado, demostrando que la satisfacción responde a la calidad de la información clínica brindada.

En cuanto a los resultados descriptivos se muestra que un el 40,0% de los usuarios se encuentran regularmente satisfechos y caracterizan la calidad de atención en su dimensión entorno como medio, el 21,3% están satisfechos e indican que la calidad de atención en el entorno de su dimensión es alta; el 14,6% tiene un nivel de satisfacción bajo e indica que la calidad de atención en la dimensión entorno es media, mientras que el 5,2% tiene un nivel de satisfacción bajo e indica que la calidad de atención en la dimensión entorno es baja. La relación entre la satisfacción y la calidad de atención en su entorno es positiva, moderada y significativa. Estos hallazgos presentan ciertas similitudes con los resultados identificados por Delgado, Bueno y Brito (2019), quienes en su indagación lograron identificar que el 48,8% de los

usuarios indicaron que sus necesidades del cliente son satisfechas, el 39,1% contestaron “casi siempre”, un total de 87.9% de usuarios están satisfechos con respecto a la calidad de atención y solo 10,6% contestaron a veces, concluyendo que la mayoría de los usuarios consideran como buena la atención recibida.

Los hallazgos tienen respaldo en lo indicado por la Real Academia Española (2001), quien señala que la satisfacción del usuario es el motivo, acto o forma con la que se alivia y manifiesta un descontento, afección o causa opuesta. Por otro lado, con respecto a la calidad de atención Larson y Ferketich (1993) menciona que está comprendido por tres dimensiones: Accesibilidad: Es el comportamiento sobre la atención, a través un vínculo de apoyo y de manera conveniente. Conforta: Son atendidos por enfermeras que se enfocan en las necesidades del usuario y prevenir mayores complicaciones. Mantiene Relación de confianza: Es el entendimiento peculiar de cada uno de los pacientes, además de ser el predominio que concierne a lo Científico, técnico y las técnicas que se produzcan.

## VI. CONCLUSIONES

Más de la mitad de los usuarios a razón del 52.1% indican sentirse regularmente satisfechos, el 26.6% mencionan sentir buena satisfacción, mientras que el 21.3% presentan un bajo nivel de satisfacción.

El 58.4% de los usuarios sienten que el nivel calidad es media, el 28.1% consideran que la calidad de atención es alta; mientras que el 13.5% de los consideran que la calidad de atención es mala

La satisfacción y la calidad de la atención están asociadas directa, moderada o significativamente, la misma que indica que una atención de mayor calidad resulta en una mayor satisfacción. (Rho de Spearman = 0.612,  $p = 0.000$ )

Hay una relación entre satisfacción y calidad de atención en su dimensión técnica, la misma que es positiva, moderada y significativa. (Rho de Spearman = 0.482,  $p = 0.000$ )

La satisfacción y la calidad de atención en su dimensión interrelación presentan una asociación positiva, moderada y significativamente. (Rho de Spearman = 0.540,  $p = 0.000$ )

La satisfacción y la calidad de la atención en la dimensión entorno, muestran correlaciones positivas, moderadas y significativas. (Rho de Spearman = 0.573,  $p = 0.000$ )

## **VII. RECOMENDACIONES**

A los directivos del Establecimiento II-2 en la ciudad de Huaraz, realizar los procesos de implementación, elaboración y establecimiento de estrategias dirigidas al mejoramiento de la calidad de atención ofrecida por el personal de enfermería.

A los usuarios que asisten al servicio de emergencia del establecimiento II-2 en la ciudad de Huaraz, esperar tratamiento prioritario para mejorar el nivel de atención de enfermería.

Al personal de enfermería que trabaja en el establecimiento II-2 en la ciudad de Huaraz, mejorar la calidad de atención para que los usuarios estén más satisfechos con la atención brindada.

A los investigadores, a seguir realizando estudios semejantes al presente, con la finalidad de optimizar la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios en diversas instituciones de salud.

## REFERENCIAS

- Amed Salazar EJ, Villarreal Amaris G, Alvis Tous CC. (2019). Calidad del cuidado de Enfermería brindado por profesionales en una ciudad colombiana. *Revista Ciencia y Cuidado*; 16(2):108-119. <https://revistas.ufps.edu.co/index.php/cienciaycuidado/article/view/1615/1507>
- Alfárez A. (2012). La comunicación en la relación de ayuda al paciente en Enfermería. *REv Esp Comun Salud*. [http://www.aecs.es/3\\_2\\_6.pdf](http://www.aecs.es/3_2_6.pdf)
- Baveja, A., Kapoor, A., & Melamed, B. (2020). Stopping Covid-19: A pandemic-management service value chain approach. *Annals of Operations Research*, 289(2), 173–184. <https://doi.org/10.1007/s10479-020-03635-3>
- Baena Paz, G. (2017). Metodología de la investigación. Grupo Editorial Patria. [http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales\\_de\\_consulta/Drogas\\_de\\_Abuso/Articulos/metodologia%20de%20la%20investigacion.pdf](http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/metodologia%20de%20la%20investigacion.pdf)
- Begazo AD, Escate RL, Laura ZJ, Pablo MJ. (2015). Satisfacción de los pacientes frente al cuidado de enfermería en el servicio de emergencia del Hospital de Huaycán. [Internet]. Perú: Universidad Cayetano Heredia – UCH; <http://repositorio.upch.edu.pe/handle/upch/653>
- Borda, K. (2022). Calidad de atención y satisfacción del usuario externo del servicio de psicología de establecimiento de salud policial en Apurímac, 2021. Repositorio Digital Institucional de la Universidad César Vallejo [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/89639/Borda\\_OK-J-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/89639/Borda_OK-J-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Carbajal Sánchez, R. E., & Nery Segura, M. M. (2018). Salud mental y calidad de vida en el trabajo del personal de la central de esterilización del hospital “Julio César Demarini Caro”, Chanchamayo 2017. <https://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13053/2867/TESIS%20Carbajal%20Rosa%20-%20Nery%20Mar%C3%ADa.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Canals Sala J. (2009). Construcción de la ética asistencial del cuidar en urgencias y emergencias. 1-305. <https://repositorio.upch.edu.pe/handle/20.500.12866/1405>
- Cardenas MR., Cobeñas Jacobo, C., García Hoyos J. (2017). Calidad del cuidado de enfermería en pacientes del servicio de emergencia del Hospital Hipólito Unanue. Perú: Universidad 34 Peruana Cayetano Heredia – UPCH. <https://repositorio.upch.edu.pe/handle/20.500.12866/1405>
- Congreso de la república. (2014), Ley No 30057 del servicio civil. [https://cdn.gacetajuridica.com.pe/laley/LEY%20N%C2%BA30057\\_LALEY.pdf](https://cdn.gacetajuridica.com.pe/laley/LEY%20N%C2%BA30057_LALEY.pdf)
- Congreso de la república. (1997). Ley General de Salud No 26842, [https://www.mef.gob.pe/contenidos/inv\\_publica/docs/normas/normasv/snip/2015/Documentos\\_MINSA/19A\\_Ley\\_26842\\_Ley\\_General\\_de\\_Salud.pdf](https://www.mef.gob.pe/contenidos/inv_publica/docs/normas/normasv/snip/2015/Documentos_MINSA/19A_Ley_26842_Ley_General_de_Salud.pdf)
- Cruz Velazco, J. E. (2018). La calidad de vida laboral y el estudio del recurso humano: Una reflexión sobre su relación con las variables organizacionales. 45, 1–24.
- Chirinos, C. (2020). La salud pública en el Perú y el COVID--19. Acta Herediana. 63(2), 105–108. <https://doi.org/10.20453/ah.v63i2.3831>
- Cho, H., Sagherian, K., & Steege, L. M. (2021). Hospital Nursing Staff Perceptions of Resources Provided by Their Organizations During the COVID-19 Pandemic. Workplace Health & Safety, 69(4), 174–181. <https://doi.org/10.1177/2165079920987543>
- Delgado, D., Aguilera, M. de los Á., Delgado, F., Cano, I., & Ramírez, Ó. (2013). Calidad de Vida en el Trabajo y Condiciones de Trabajo, en Auxiliares de Esterilización. Ciencia & trabajo, 15(48), 148–151. <https://doi.org/10.4067/S0718-24492013000300007>
- Delgado Delgado, J. Bueno Brito, C. y Brito delgado, H. (2019). Calidad de la atención de enfermería desde la percepción del paciente hospitalizado. Revista Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores. <https://dilemascontemporaneoseducacionpoliticayvalores.com/index.php/dilemas/article/view/928/988>

- Díaz, M. (2018). Satisfacción de los Usuarios/Clientes respecto a la Calidad de Atención del personal de Enfermería en el Servicio de Medicina y Cirugía del Instituto de Gastroenterología Boliviano Japonés durante el 2017. Repositorio Institucional de la Universidad Mayor de San Andrés. <https://repositorio.umsa.bo/bitstream/handle/123456789/20785/TM-1319.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Donabedian A. (1984). La calidad de la atención médica. Definición y métodos de evaluación. México D.F.: La Prensa Médica Mexicana, S.A.
- Donabedian A. (1988). The quality of medical care. how can it be assessed. JAMA
- ESAN. (2016). El desafío de manejar los recursos humanos en el sector salud | Conexión ESAN. <https://www.esan.edu.pe/conexion-esan/el-desafio-de-manejar-los-recursos-humanos-en-el-sector-salud>
- Febres Ramos, R. J., Mercado Rey, M. R. (2020). Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión. Huancayo – Perú. 20(3):397-403 <http://www.scielo.org.pe/pdf/rfmh/v20n3/2308-0531-rfmh-20-03-397.pdf>
- Fontova Almató, A. (2015). Estudio de la satisfacción de pacientes y profesionales en un servicio de urgencias hospitalario <https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/302799/tafa.pdf>
- García Viniegras, C. R. V. (1999). Manual para la utilización del cuestionario de salud general de Goldberg: Adaptación cubana. Revista Cubana de Medicina General Integral, 15(1), 88–97.
- Gardner K (1991). A summary of findings of a five year comparison study of primary and team nursing. Nursing Research, 40 ( 2 ) , 113- 117.
- Guerrero, D. (2018). Satisfacción del usuario externo sobre la calidad de atención de salud de la consulta externa en el hospital de la Policía Nacional N° 2 - Guayaquil, 2017. Guayaquil. Repositorio Digital UCSG. <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/9975/1/T-UCSG-POS-MGSS-114.pdf>

- Gupta, S., & Sahoo, S. (2020). Pandemic and mental health of the front-line healthcare workers: A review and implications in the Indian context amidst COVID-19. *General Psychiatry*, 33(5), e100284. <https://doi.org/10.1136/gpsych-2020-100284>
- Hernández Sampieri, R., & Mendoza Torres, C. P. (2018). Metodología de la investigación: Las rutas: cuantitativa, cualitativa y mixta: Vol. I (I). Mc Graw Hill educación. <http://repositorio.uasb.edu.bo/handle/54000/1292>
- Kottow, M (2000). Evolución del concepto de bioética. *Revista Brasileira de educação médica*, 24(1), 10-13.
- Lambert, P., Gibson J. M., Nathanson P. (1990). The Values History: an innovation in surrogate medical decision-making. *Law, Medicine & Health Care*, 18(3), 202-212.
- Larson PJ, Ferketich SL, Wleczorek RR, Molzahn AE. Satisfacción de los Pacientes con el Cuidado de Enfermeras durante la Hospitalización. *Revista occidental de investigación en enfermería*. 1993;15(6):690-707 <https://journals.sagepub.com/doi/10.1177/019394599301500603>
- Lavado, N y Bautista, V. (2021). Calidad de Atención y Satisfacción del Usuario Externo del Centro de Salud Nuevo Lurín, Lima 2021. Repositorio Digital Institucional de la Universidad Nacional del Callao [http://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12952/6474/TESIS\\_MAESTRIA\\_LAVADO\\_FCS\\_2021.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12952/6474/TESIS_MAESTRIA_LAVADO_FCS_2021.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Lavín L. (2013). La entrevista en Enfermería. Universidad de Cantabria, <http://www.enfermeriaaps.com/portal/wpcontent/uploads/2014/10/Laentrevista-en-Enfermer%C3%ADa.-Una-habilidad-Comunicativa.-2013.pdf>
- Mandujano, V y Rojas, E. (2019). Satisfacción del usuario externo y la calidad de atención en consulta ambulatoria en el hospital “Felix Mayorca Soto” – Tarma, 2018. Repositorio Institucional de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión <http://repositorio.undac.edu.pe/bitstream/undac/922/1/TESIS%20MANDUJANO%26ROJAS.pdf>

- Mariscal, S. y Valdivieso, J. (2020). Evaluación de la Calidad del Servicio y Satisfacción del Protocolo de Triage Hospitalario para los Usuarios Auto-Referidos en el área de Emergencia de tres Hospitales de Referencia de la Zona 8. Repositorio Digital UCSG. <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/14976/1/T-UCSG-POS-MGSS-242.pdf>
- Méndez, E. (2019). Calidad del Cuidado de Enfermería Percibida por los padres de Pacientes Pediátricos Internos en el Hospital Marco Vinicio Iza, Sucumbíos 2019. Repositorio Digital de la Universidad Técnica del Norte. <http://repositorio.utn.edu.ec/bitstream/123456789/9827/2/06%20ENF%201102%20TRABAJO%20DE%20GRADO.pdf>
- Ministerio de Salud. (2016). Norma Técnica de Salud de Auditoría de la Calidad de la Atención en Salud 2016. 1. <http://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/3930.pdf>
- Mitjana, L. (2021). La teoría del estrés de Richard S. Lazarus. Psicología y Mente. <https://psicologiymente.com/psicologia/teoria-estres-lazarus>
- Mohammadzadeh, F., Delshad Noghbi, A., Bazeli, J., Karimi, H., & Aalami, H. (2021). Stressors and Coping Strategies During the Outbreak of Coronavirus Disease 2019 Among Hospital Staff: A Case Study in Iran. *Internal Medicine Today*, 27(2), 148–163. <https://doi.org/10.32598/hms.27.2.3289.1>
- Nations, U. (1948). La Declaración Universal de los Derechos Humanos. La Declaración Universal de los Derechos Humanos; United Nations. <https://www.un.org/es/about-us/universal-declaration-of-human-rights>
- Organización Panamericana de la Salud. (2014). Plan de Acción sobre Salud Mental 2015-2020. 1–26.
- Oré Rodríguez M. (2019). Nivel de satisfacción del usuario sobre la atención del profesional de enfermería en el servicio de emergencia de la clínica javier prado en el 2019. 1–55. [https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/5542/asencios\\_ovke.pdf?sequence=3&isAllowed=y](https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/5542/asencios_ovke.pdf?sequence=3&isAllowed=y)

- Peña Chagua, R. D. P., Viamonte Enriquez, V., & Zegarra Velazco, S. E. (2017). Calidad de vida en el trabajo del profesional de enfermería que labora en el Servicio de Emergencia en un hospital nacional de Lima Metropolitana, 2017 [UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN]. [https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/783/Rosario\\_Trabajo\\_Investigaci%  
c3%b3n\\_2017.pdf?sequence=3&isAllowed=y](https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/783/Rosario_Trabajo_Investigaci%c3%b3n_2017.pdf?sequence=3&isAllowed=y)
- Ramos Alcantara H.M. (2017). Satisfacción del usuario hospitalizado frente a la atención de enfermeras(os) de cirugía del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas Lima – 2017. 1-91. [http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/7365/Ramos\\_a\\_h.pdf?sequence=3](http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/7365/Ramos_a_h.pdf?sequence=3)
- Reyna Santibañez L.P. (2017). Percepción de los usuarios sobre la calidad de atención de salud en emergencias y el desempeño laboral en el Hospital de Chancay 2015. 1-186 [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/6940/Reyna\\_SPL.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/6940/Reyna_SPL.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Triana Restrepo M.(2017) La empatía en la relación enfermera-paciente Avances en Enfermería, 35(2), 120–120. <https://doi.org/10.15446/av.enferm.v35n2.66941>
- Solórzano Barrera G. (2013) Importancia de la calidad del servicio al cliente para el funcionamiento de las empresas. Editorial Ebba Isabela Escareño Alvarez. 1-36
- Salesforce LATAM. (2023). La importancia de la Atención al Paciente - Salesforce LATAM. Salesforce. <https://www.salesforce.com/mx/blog/la-importancia-de-la-atencion-al-paciente/>
- Urgiles Barahona, C. E. (2017). Factores asociados a la calidad de vida laboral en el personal asistencial de enfermería del Hospital San José Carrasco Arteaga Cuenca 2016 [Universidad de Cuenca]. <http://dspace.ucuenca.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/27279/1/TESIS.pdf>
- Vidal Blan R.(2009). Adamuz Tomás J, Feliu Baute P. Relación Terapéutica: El Pilar De La Profesión Enfermera. Rev. Enfermería Global. 17:1-9.

file:///C:/Documents%20and%20Settings/CARLOS/Mis%20documentos/Downloads/75311-312561-1-PB.pdf

Zarate Grajales R. (2023). La Gestión del Cuidado de Enfermería. Index de Enfermería, 13(44-45), 42–46.  
[https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1132-12962004000100009](https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1132-12962004000100009)

## **ANEXOS**

## ANEXO N° 1

### Matriz de operacionalización de variables

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Variable 1: Satisfacción	Un resultado del tratamiento, un componente del bienestar psicológico del paciente, y también una consecuencia que deben esforzarse en conseguir como una señal de su éxito. Avedis Donabedian (1988)	El nivel de satisfacción se evaluará a través de las dimensiones Larson y Ferketich (1993): Accesibilidad, confort y relación de confianza.	Accesibilidad	Comportamiento sobre el cuidado - Relación de apoyo - Ayuda de manera oportuna	Ordinal Tomando en cuenta la escala de Likert: 1 = Totalmente en Desacuerdo 2= Desacuerdo 3 = Indeciso 4 = Acuerdo 5 = Totalmente de Acuerdo  Sus niveles y rangos son: alto, medio y bajo.
			Conforta	Son Cuidados de los enfermeros - Las atenciones de las necesidades del usuario -Previene complicaciones	
			Mantiene relación de confianza	- Conocimiento propio de cada usuario - Dominio del científico técnico y los procedimientos que realiza	
Variable 2: Calidad de atención	La calidad de atención es, es el menor peligro para el usuario, y el	Se evaluará mediante las dimensiones de la calidad según	Técnico	Confianza Seguridad Eficiencia Integridad Eficacia	Ordinal Tomando en cuenta la escala de Likert:

	principal logro beneficiará a la atención médica. Avedis Donabedian (1984)	Avedis Donabedian, que abarcaban los componentes: Técnico, Intrapersonal y el correspondiente al Entorno.	Interpersonal	Comunicación Comprensión Empatía Soporte emocional	1 = Totalmente en Desacuerdo 2= Desacuerdo 3 = Indeciso 4 = Acuerdo 5 = Totalmente de Acuerdo
			Entorno	Comodidad Privacidad Limpieza Orden	

## ANEXO N° 2

### Constancia emitida por la institución

ASUNTO : Autorización de Proyecto de Investigación

A : Dr. Javier Reyes Santos  
Jefe del Departamento de Emergencia

REF. : Proveído No.045-2022-R4-DIRES-H" VRG" -HZ/CIEI/P.  
m

FECHA : Huaraz, 28 NOV. 2022



Por el presente se hace de su conocimiento que el Comité de Ética e Investigación, autoriza la realización del Proyecto de Investigación denominado "Satisfacción del Usuario Externo Externo y la Calidad de Atención en Enfermería en el Área de Emergencia del Hospital II-2022 del Hospital "Victor Ramos Guardia" Huaraz -, 2022.

Por lo que deberá brindar las facilidades que el caso amerite a la Sra. Haydee Colonia Silva, para realizar el proyecto antes mencionado encuestando a los pacientes atendidos en el Departamento de Emergencia, por lo que se le solicita en el informe del proyecto deberá especificar confidencialidad de los datos recogidos del Hospital, debiendo usar su equipo de protección personal (EPP) al visitar las instalaciones del Hospital.

Atentamente,



GOBIERNO REGIONAL DE ANCASH  
Dirección Regional de Salud - Ancash  
Hospital "Victor Ramos Guardia" - Huaraz

M.C. Francisco Avila Polo  
C.M.P. 15437  
DIRECTOR EJECUTIVO (R)

## ANEXO N° 3

### CONSENTIMIENTO INFORMADO FICHA DE CONSENTIMIENTO INFORMADO DEL PARTICIPANTE

Yo \_\_\_\_\_, con DNI \_\_\_\_\_

como sujeto de investigación, en pleno uso de mis facultades, libre y voluntariamente, EXPONGO: Que he sido debidamente **informado(a)** por la responsable del presente estudio de investigación denominada: **Nivel de satisfacción del usuario externo y la calidad de atención de enfermería en el área de emergencia del hospital II 2022** y he recibido esclarecimientos, verbales como escritas, sobre la naturaleza y finalidad de la investigación y asimismo han sido aclaradas mis dudas oportunamente. Por lo tanto, habiendo entendido y estando satisfecho(a) de todas las explicaciones y aclaraciones recibidas sobre el trabajo de investigación, **otorgo mi consentimiento** a fin de responder a los cuestionarios.

Para mayor constancia, firmo el presente documento.

Huaraz, octubre del 2022.

.....

.....

## ANEXO N° 4

### SATISFACCIÓN Y CALIDAD DE ATENCIÓN DE PARTE DEL USUARIO INTERNO EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL ESTABLECIMIENTO DE SALUD II-2 2023

#### CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN Y CALIDAD DE ATENCIÓN (Adaptado de Patricia Larson & ferketich 1981)

Estimado Sr. (a) solicito su participación en la presente investigación cuyo objetivo que permita conocer el nivel de satisfacción y 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.

Totalmente en Desacuerdo = 1

Desacuerdo = 2

Indeciso = 3

Acuerdo = 4

Totalmente Acuerdo = 5

Cabe resaltar que en todo momento se mantendrá la confidencialidad y respeto de la información que se nos brinde.

Edad: \_\_\_\_ años

Sexo: F ( ) M ( )

Grados de instrucción:

A) Analfabeta

B) Primaria

C) Secundaria

D) superior

<b>V1: NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>ACCESIBILIDAD</b>		<b>TD</b>	<b>D</b>	<b>I</b>	<b>A</b>	<b>TA</b>
1.	La enfermera se aproxima a usted para ofrecerle medidas que alivien el dolor o para realizarle algún procedimiento.					
2.	La enfermera le da medicamentos o realiza los procedimientos en el momento oportuno.					
3.	La enfermera verifica con frecuencia su estado de salud.					
4.	La enfermera responde rápidamente a su llamado.					
5.	La enfermera le pide que la llame si usted siente alguna complicación en su salud.					

<b>CONFORT</b>		<b>TD</b>	<b>D</b>	<b>I</b>	<b>A</b>	<b>TA</b>
6.	La enfermera se esfuerza para que usted pueda estar cómodo.					
7.	La enfermera se preocupa en facilitar un ambiente adecuado para su atención.					
8.	La enfermera le provee cama, sábanas en buen estado durante su hospitalización en el área de emergencia.					
9.	La enfermera se preocupa por contar con equipos operativos para su atención					
10.	La enfermera le escucha con atención.					
11.	La enfermera le brinda trato amable					
12.	La enfermera cuida la privacidad de Ud. durante su atención					
<b>MANTIENE RELACIÓN DE CONFIANZA</b>		<b>TD</b>	<b>D</b>	<b>I</b>	<b>A</b>	<b>TA</b>
13.	La enfermera le ayuda a aclarar sus dudas en relación a su situación de salud.					
14.	La enfermera le anima para que le formule preguntas a su médico relacionadas con su situación de salud.					
15.	La enfermera le pone a usted en primer lugar, sin importar qué pase a su alrededor.					
16.	La enfermera es amistosa y agradable con sus familiares.					
17.	La enfermera le permite expresar totalmente sus sentimientos y dudas sobre algún tratamiento.					
18.	La enfermera mantiene un acercamiento respetuoso hacia usted.					
19.	La enfermera se identifica y se presenta ante usted.					

<b>V2: CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>TÉCNICO</b>		<b>TD</b>	<b>D</b>	<b>I</b>	<b>A</b>	<b>TA</b>
1.	El conocimiento asertivo de la enfermera le transmite confianza.					
2.	La enfermera le brinda tratamiento según indicación médica.					
3.	Usted recibe una atención de calidad y calidez de parte de la enfermera					
4.	La enfermera aplica el lavado de manos antes y después de atenderlo					
5.	Se siente seguro (a) con los cuidados que le brinda la enfermera.					
6.	La Enfermera le explica sobre los exámenes y procedimientos que se le va a realizar.					
<b>HUMANO</b>		<b>TD</b>	<b>D</b>	<b>I</b>	<b>A</b>	<b>TA</b>
7.	La enfermera le saluda y le trata por su nombre					

8.	La enfermera es amable con Ud. A pesar de tener situaciones difíciles.					
9.	La enfermera se dirige a Ud. Para brindarle atención personalizada					
10.	La enfermera le brinda apoyo emocional.					
11.	La enfermera acude oportunamente a su llamado					
12.	La enfermera le dio oportunidad para que usted. Expresara sus dudas.					
13.	La enfermera mantiene su privacidad.					
<b>ENTORNO</b>		<b>TD</b>	<b>D</b>	<b>I</b>	<b>A</b>	<b>TA</b>
14.	El profesional de enfermería, muestra interés por la higiene y el orden en el área de emergencia					
15.	La unidad donde es atendido usted, está en buenas condiciones de limpieza.					
16.	La enfermera le hace participar en su autocuidado.					
17.	La enfermera muestra interés y preocupación con respecto a su reposo y confort.					
18.	La enfermera le orienta a usted y su familia sobre los cuidados de salud que debe tener en casa					
19.	La enfermera le enseña a usted y familia como debe tomar sus medicamentos en casa.					

## ANEXO N° 5

### Cálculo del tamaño de la muestra

Se calculó a través de las ecuaciones para poblaciones finitas.

Fórmula de la muestra:

$$n = \frac{N \times Z_{\alpha/2}^2 \times p \times q}{(N - 1) \times E^2 + Z_{\alpha/2}^2 \times p \times q}$$

Donde:

- n = Tamaño de la muestra
- N = Población
- Z = Valor teórico que depende del nivel de confianza, correspondiente con la tabla de valores de Z.
- E = Error de estimación máximo aceptado
- p = Probabilidad de ocurra el evento estudiado
- q = Probabilidad de que no ocurra el evento estudiado (1 - p)

Reemplazando datos en la ecuación:

$$n = \frac{876 \times 1.96^2 \times 0.5 \times 0.5}{(876-1) \times 0.05^2 + 1.96^2 \times 0.5 \times 0.5} = 267$$

Con el 5% de error y el 95% de confianza, la muestra obtenida fue de 276 usuarios.

**ANEXO N° 6**

**Validación por juicio de expertos**

**FICHA DE VALIDACIÓN**

**Matriz de validación del instrumento**

**Nombre del instrumento:** Cuestionario de encuesta sobre satisfacción del usuario externo.

**Objetivo:** Validar el instrumento de investigación.

**Dirigido a:** Estudiantes de Posgrado de la carrera profesional de enfermería de la Universidad Cesar Vallejo.

**Apellidos y nombres del evaluador:**

**MINAYA SERNA ANIBAL EDWIN**

**Grado académico del evaluador:**

**MAGISTER EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

**Valoración:**

Muy deficiente	Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno
			X	

  
Mg. Anibal E. Minaya Serma  
Apellidos y nombres  
DNI: 31682699

**ANEXO**

**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**  
VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS  
**EXPERTO N° 1**

**DATOS GENERALES**

- 1.1. Apellidos y Nombres del Informante: MINAYA SERNA ANIBAL EDWIN.
- 1.2. Institución donde Labora: Hospital "VRG" HUARAZ.
- 1.3. Título de la Investigación: Satisfacción del usuario externo  
"SATISFACCION Y CALIDAD DE ATENCION DE ENFERMERIA DE LOS USUARIOS EXTERNOS EN EL AREA DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL HUARAZ 2022"
- 1.4. Nombre del Instrumento motivo de evaluación:  
CALIDAD DE ATENCION DE ENFERMERIA.
- 1.5 Aspectos de evaluación

**MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO**

1 2 9 0 P O I	DIMENSIÓN	ÍTEM	CRITERIOS DE EVALUACION								Observaciones y/o recomendaciones
			Objetividad		Pertinencia		Relevancia		claridad		
			SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
V a r i a b l e N - 0 1 : C l i m a O r g a n i z a c i o n a l	1. TÉCNICO.	1. El conocimiento asertivo de la enfermera le transmite confianza.	X		X		X		X		
		2. La enfermera le brinda tratamiento según indicación médica.	X		X		X		X		
		3. Usted recibe una atención de calidad y calidez de parte de la enfermera	X		X		X		X		
		4. La enfermera aplica el lavado de manos antes y después de atenderlo (la)	X		X		X		X		
		5. Se siente seguro(a) con los cuidados que le brinda la enfermera	X		X		X		X		
		6. La Enfermera le explica sobre los exámenes y procedimientos que se le va a realizar.	X		X		X		X		
	2. HUMANO	7. La enfermera le saluda y trata por su nombre	X		X		X		X		
		8. La enfermera es amable con Ud. pesar de las situaciones difíciles	X		X		X		X		
		9. La enfermera se dirige a Ud. Para brindarle atención personalizada	X		X		X		X		
		10. La enfermera le brinda apoyo emocional.	X		X		X		X		
		11. La enfermera acude oportunamente a su llamado	X		X		X		X		

	12. La enfermera le dio oportunidad para que usted expresara sus dudas.	X	X	X	X		
3. Entorno	13. La enfermera mantiene su privacidad.	X	X	X	X		
	14. El profesional de enfermería, muestra interés por la higiene y el orden en el área de emergencia.	X	X	X	X		
	15. La unidad de donde es atendido usted, está en buenas condiciones de limpieza.	X	X	X	X		
	16. La enfermera le hace participar en su autocuidado.	X	X	X	X		
	17. La enfermera muestra a usted interés y preocupación por el Confort y reposo..	X	X	X	X		
	18. La enfermera le orienta a usted y su familia sobre los cuidados de salud que debe tener en casa	X	X	X	X		
	19. La enfermera le enseña a usted y familia como debe tomar sus medicamentos en casa.	X	X	X	X		

## FICHA DE VALIDACIÓN

### Matriz de validación del instrumento

**Nombre del instrumento:** cuestionario de encuesta sobre calidad de atención de Enfermería.

**Objetivo:** Validar el instrumento de investigación.

**Dirigido a:** Estudiantes de Posgrado de la carrera profesional de enfermería de la Universidad Cesar Vallejo – Trujillo.

**Apellidos y nombres del evaluador:**

**MINAYA SERNA ANIBAL EDWIN**

**Grado académico del evaluador:**

**MAGISTER EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

**Valoración:**

Muy deficiente	Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno
			X	

  
Mg. Anibal E. Minaya Serna  
DNI: 31682699

**ANEXO....**

**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**  
VALIDACIÓN POR JUCIO DE EXPERTOS

**EXPERTO N° 1**

**DATOS GENERALES**

- 1.1. Apellidos y Nombres del Informante: LOPEZ MINAYA ADRIANA MERCEDES
- 1.2. Institución donde Labora: HOSPITAL "VRG" HUARAZ.
- 1.3. Título de la Investigación "SATISFACION Y CALIDAD DE ATENCION DE ENFERMERIA DEL USUARIO EXTERNO EN EL AREA DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL II HUARAZ 2022
- 1.4. Nombre del Instrumento motivo de evaluación: *SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO*
- 1.5 Aspectos de evaluación

**MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO**

V A R I A B L E S	DIMENSIÓN	ÍTEMS	CRITERIOS DE EVALUACION								Observaciones y/o recomendaciones
			Objetividad		Pertinencia		Relevancia		claridad		
			SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
V a r i a b l e s : C l i m a o r g a n i z a c i o n a l	1. <b>Accesibilidad</b>	1. La enfermera se aproxima a usted para ofrecerle medidas que alivien el dolor o para realizarle algún procedimiento.	X		X		X		X		
		2. La enfermera le da los medicamentos en el momento oportuno.	X		X		X		X		
		3. La enfermera verifica con frecuencia su estado de salud.	X		X		X		X		
		4. La enfermera responde rápidamente a su llamado.	X		X		X		X		
		5. La enfermera le pide que la llame si usted siente alguna complicación en su Salud.	X		X		X		X		
	2. <b>Confort</b>	6. La enfermera se esfuerza para que usted pueda estar cómodo.	X		X		X		X		
		7. La enfermera se preocupa en facilitar un ambiente adecuado para su atención.	X		X		X		X		
		8. La enfermera le provee cama, sábanas en buen estado durante su hospitalización en el área de emergencia	X		X		X		X		
		9. La enfermera se preocupa por contar con equipos operativos para su atención.	X		X		X		X		
		10. La enfermera le escucha con atención.	X		X		X		X		

	11. La enfermera habla con usted amablemente.	x	x	x	x		
	12. La enfermera cuida la privacidad de Ud. Durante su atención	x	x	x	x		
3. MANTIENE RELACIÓN DE CONFIANZA	13. La enfermera le ayuda a aclarar sus dudas en relación a su situación de salud.	x	x	x	x		
	14. La enfermera le anima para que le formule preguntas a su médico relacionado con su situación de salud.	x	x	x	x		
	15. La enfermera le pone a usted en primer lugar, sin importar qué pase a su alrededor.	x	x	x	x		
	16. La enfermera es amistosa y agradable con sus familiares.	x	x	x	x		
	17. La enfermera le permite expresar totalmente sus sentimientos sobre su enfermedad y tratamiento.	x	x	x	x		
	18. La enfermera mantiene un acercamiento respetuoso con usted.	x	x	x	x		
	19. La enfermera se identifica y se presenta ante usted.	x	x	x	x		

## FICHA DE VALIDACIÓN

### Matriz de validación del instrumento

**Nombre del instrumento:** Cuestionario de encuesta sobre satisfacción de usuario externo.

**Objetivo:** Validar el instrumento de investigación.

**Dirigido a:** Estudiantes de Posgrado de la carrera profesional de enfermería de la Universidad Cesar Vallejo

**Apellidos y nombres del evaluador:**

LOPEZ MINAYA ADRIANA MERCEDES

**Grado académico del evaluador:**

DOCTOR EN GESTION PUBLICA Y GOBERNABILIDAD

**Valoración:**

Muy deficiente	Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno
			X	

  
LOPEZ MINAYA ADRIANA MERCEDES

09549145

**ANEXO**

**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**  
VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS  
EXPERTO N° 1

**DATOS GENERALES**

- 1.1. Apellidos y Nombres del Informante: LÓPEZ MINAYA ADRIANA MERCEDES
- 1.2. Institución donde Labora: Hospital I Es salud – Marino Molina Scippa.
- 1.3. Título de la Investigación: Satisfacción del usuario externo "SATISFACCION Y CALIDAD DE ATENCION DE ENFERMERIA DE USUARIO EXTERNO. EN EL AREA DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL HUARAZ 2022"
- 1.4. Nombre del Instrumento motivo de evaluación: CALIDAD DE ATENCION DE ENFERMERIA.
- 1.5 Aspectos de evaluación

**MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO**

1 2 9 0 P O I	DIMENSIÓN	ÍTEMS	CRITERIOS DE EVALUACION								Observaciones y/o recomendaciones
			Objetividad		Pertinencia		Relevancia		claridad		
			SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
V a r i a b l e s : C l i m a O r g a n i z a c i o n a l	1. TÉCNICO.	1. El conocimiento asertivo de la enfermera le transmite confianza.	X		X		X		X		
		2. La enfermera le brinda tratamiento según indicación médica.	X		X		X		X		
		3. Usted recibe una atención de calidad y calidez de parte de la enfermera	X		X		X		X		
		4. La enfermera aplica el lavado de manos antes y después de atenderlo (la)	X		X		X		X		
		5. Se siente seguro(a) con los cuidados que le brinda la enfermera	X		X		X		X		
		6. La Enfermera le explica sobre los exámenes y procedimientos que se le va a realizar.	X		X		X		X		
	2. HUMANO	7. La enfermera le saluda y trata por su nombre	X		X		X		X		
		8. La enfermera es amable con Ud. pesar de las situaciones difíciles	X		X		X		X		
		9. La enfermera se dirige a Ud. Para brindarle atención personalizada	X		X		X		X		
		10. La enfermera le brinda apoyo emocional.	X		X		X		X		
		11. La enfermera acude oportunamente a su llamado	X		X		X		X		

		12. La enfermera le dio oportunidad para que usted expresara sus dudas.	X		X		X		X		
3. Entorno		13. La enfermera mantiene su privacidad.	X		X		X		X		
		14. El profesional de enfermería, muestra interés por la higiene y el orden en el área de emergencia.	X		X		X		X		
		15. La unidad de donde es atendido usted, está en buenas condiciones de limpieza.	X		X		X		X		
		16. La enfermera le hace participar en su autocuidado.	X		X		X		X		
		17. La enfermera muestra a usted interés y preocupación por el Confort y reposo..	X		X		X		X		
		18. La enfermera le orienta a usted y su familia sobre los cuidados de salud que debe tener en casa	X		X		X		X		
		19. La enfermera le enseña a usted y familia como debe tomar sus medicamentos en casa.	X		X		X		X		

## FICHA DE VALIDACIÓN

### Matriz de validación del instrumento

**Nombre del instrumento:** Cuestionario de encuesta sobre calidad de atención de Enfermería.

**Objetivo:** Validar el instrumento de investigación.

**Dirigido a:** Estudiantes de Posgrado de la carrera profesional de enfermería de la Universidad Cesar Vallejo.

**Apellidos y nombres del evaluador:**

LOPEZ MINAYA ADRIANA MERCEDES

**Grado académico del evaluador:**

DOCTOR EN GESTION PUBLICA Y GOBERNABILIDAD

**Valoración:**

Muy deficiente	Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno
			X	



LOPEZ MINAYA ADRIANA MERCEDES

09549145

ANEXO....

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO  
VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS  
EXPERTO N° 1

DATOS GENERALES

1.1. Apellidos y Nombres del Informante: Jacome Maguina Elida Mary

1.2. Institución donde Labora: Hospital "Cruz" Huancayo

1.3. Título de la Investigación:

"SATISFACCIÓN Y CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERME-  
RERA DE LOS USUARIOS EXTERNOS EN EL ÁREA DE  
ZOOLOGÍA DEL HOSPITAL D HUANCAYO 2022"

1.4. Nombre del Instrumento motivo de evaluación:

"SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO"

1.5 Aspectos de evaluación

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

V A R I A B L E S	DIMENSIÓN	ÍTEMS	CRITERIOS DE EVALUACION								Observaciones y/o recomendaciones
			Objetivi- dad		Pertinen- cia		Relevan- cia		claridad		
			SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
V a r i a b l e s : C l i m a O r g a n	1. Accesibili- dad	1. La enfermera se aproxima a usted para ofrecerle medidas que alivien el dolor o para realizarle algún procedimiento.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>							
		2. La enfermera le da los medicamentos en el momento oportuno.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>							
		3. La enfermera verifica con frecuencia su estado de salud.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>							
		4. La enfermera responde rápidamente a su llamado.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>							
		5. La enfermera le pide que la llame si usted siente alguna complicación en su Salud.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>							
	2. Confort	6. La enfermera se esfuerza para que usted pueda estar cómodo.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>							
		7. La enfermera se preocupa en facilitar un ambiente adecuado para su atención.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>							

I z a c i o n a l		8. La enfermera le provee cama, sábanas en buen estado durante su hospitalización en el área de emergencia	✓	✓	✓	✓		
		9. La enfermera se preocupa por contar con equipos operativos para su atención.	✓	✓	✓	✓		
		10. La enfermera le escucha con atención.	✓	✓	✓	✓		
		11. La enfermera habla con usted amablemente.	✓	✓	✓	✓		
		12. La enfermera cuida la privacidad de Ud. Durante su atención	✓	✓	✓	✓		
3. MANTIENE RELACIÓN DE CONFIANZA		13. La enfermera le ayuda a aclarar sus dudas en relación a su situación de salud.	✓	✓	✓	✓		
		14. La enfermera le anima para que le formule preguntas a su médico relacionado con su situación de salud.	✓	✓	✓	✓		
		15. La enfermera le pone a usted en primer lugar, sin importar qué pase a su alrededor.	✓	✓	✓	✓		
		16. La enfermera es amistosa y agradable con sus familiares .	✓	✓	✓	✓		
		17. La enfermera le permite expresar totalmente sus sentimientos sobre su enfermedad y tratamiento.	✓	✓	✓	✓		
		18. La enfermera mantiene un acercamiento respetuoso con usted.	✓	✓	✓	✓		
		19. La enfermera se identifica y se presenta ante usted.	✓	✓	✓	✓		

**FICHA DE VALIDACIÓN**

**Matriz de validación del instrumento** Cuestionario de encuesta sobre satisfacción del usuario externo.

**Nombre del instrumento:**

**Objetivo:** Validar el instrumento de investigación

**Dirigido a:** Saludandos de 1er Grado de la carrera profesional de enfermería de la U.C.V.

**Apellidos y nombres del evaluador:** Jacome Maguina Elida Mary

**Grado académico del evaluador:**

Magister en Ciencias de la Educación con Mención en Investigación y Docencia.

**Valoración:**

Muy deficiente	Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno
			X	

  
INSTITUTO VENEZOLANO DE SALUD  
"SIMÓN BOLÍVAR"  
Mg. Elida Mary Jacome Maguina  
Apellidos y nombres



n a i		10. La enfermera le brinda apoyo emocional.	/		/		/		/		
		11. La enfermera acude oportunamente a su llamado	/		/		/		/		
		12. La enfermera le dio oportunidad para que usted expresara sus dudas.	/		/		/		/		
3. Entorno		13. La enfermera mantiene su privacidad.	/		/		/		/		
		14. El profesional de enfermería, muestra interés por la higiene y el orden en el área de emergencia.	/		/		/		/		
		15. La unidad de donde es atendido usted, está en buenas condiciones de limpieza y orden.	/		/		/		/		
		16. La enfermera le hace participar en su autocuidado.	/		/		/		/		
		17. La enfermera muestra a usted interés y preocupación por el Confort y reposo.	/		/		/		/		
		18. La enfermera le orienta a usted y su familia sobre los cuidados de salud que debe tener en casa	/		/		/		/		
		19. La enfermera le enseña a usted y familia como debe tomar sus medicamentos en casa.	/		/		/		/		

## ANEXO N°7

## Fichas técnicas de los instrumentos

<b>Ficha técnica de Satisfacción y calidad de atención de enfermería de parte del usuario en el servicio de emergencia</b>	
Titulo	Cuestionario de satisfacción
Autores	Adaptado por la investigadora de Patricia Larson & Ferketich (1981)
Aplicación	Usuarios del servicio de Emergencia del Hospital Víctor Ramos Guardia
Validez	<p>Validez interna: La satisfacción del paciente (0,88). Se ha utilizado en diferentes países, y confirman un número suficiente de comportamientos satisfactorios a través de investigaciones análogas.</p> <p>Validez de contenido y estructura: Se realizó por 3 Jueces Expertos bajo la Matriz de Validación del Instrumento cuyos criterios valorativos son: objetividad, pertinencia, relevancia y claridad con respecto a los planteamientos del problema, hipótesis, objetivos del estudio y las dimensiones de la variable. Los Jueces fueron: Mg. Minaya Serna Anibal Edwin Dr. López Minaya Adriana Mercedes Mg. Jácome Maguiña Elida Mary</p>
Sujetos de aplicación	Usuarios que acuden al servicio de Emergencia del Hospital Víctor Ramos Guardia
Tipo de administración	Individual
Duración	5 minutos
Dimensión	<p>Accesibilidad</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Comportamiento sobre el cuidado</li> <li>2. Relación de apoyo</li> <li>3. Ayuda de manera oportuna</li> </ol> <p>Conforta</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Cuidados de los enfermeros</li> <li>2. Las atenciones de las necesidades del usuario</li> <li>3. Previene complicaciones</li> </ol> <p>Mantiene relación de confianza</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Conocimiento propio de cada usuario</li> <li>2. Dominio del científico técnico y los procedimientos que realiza</li> </ol>
Normas de puntuación	<p>Para la recolección de datos se utilizó una técnica de encuesta, la cual se aplicó a cada usuario participante con el objetivo de obtener conceptos y respuestas a los problemas que se presentaron.</p> <p>Esto se hizo utilizando el cuestionario Care-Q, que consta de un conjunto de preguntas desarrollado por Patricia Larson y Ferketich (1981). Evaluará la satisfacción del paciente. CARE Q se utiliza para medir variables y consta de 19 preguntas sobre la satisfacción. Además, el cuestionario utilizará la escala tipo Likert con escalas de intervalo: 1 = muy en desacuerdo, 2 = en desacuerdo, 3 = indeciso, 4 = de acuerdo, 5 = muy de acuerdo.</p>

Campo de aplicación	Satisfacción del usuario del servicio de Emergencia
Índice de confiabilidad	$\alpha = \left( \frac{k}{k-1} \right) \left( 1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right)$ $\alpha = 0.95$
Validez estadística	El cuestionario fue validado por 3 expertos, profesionales de salud con grado de Maestro.
Confiabilidad	La confiabilidad de la satisfacción del paciente fue de 0,95. Para ello se utilizó el Alfa de Cronbach debido a que sus instrumentos tienen una respuesta en escala tipo Likert.
Categorización de la medición y rangos	Baja Regular Buena

<b>Ficha técnica de Satisfacción y calidad de atención de enfermería de parte del usuario en el servicio de emergencia</b>	
Titulo	Cuestionario de calidad de atención
Autores	Adaptado por la investigadora de Patricia Larson & Ferketich (1981)
Aplicación	Usuarios del servicio de Emergencia del Hospital Víctor Ramos Guardia
Validez	<p>Validez interna: La calidad de atención (0,97). Se ha utilizado en diferentes países, contienen 50 comportamientos de enfermería dados a los pacientes.</p> <p>Validez de contenido y estructura: Se realizó por 3 Jueces Expertos bajo la Matriz de Validación del Instrumento cuyos criterios valorativos son: objetividad, pertinencia, relevancia y claridad con respecto a los planteamientos del problema, hipótesis, objetivos del estudio y las dimensiones de la variable. Los Jueces fueron: Mg. Minaya Serna Anibal Edwin Dr. López Minaya Adriana Mercedes Mg. Jácome Maguiña Elida Mary</p>
Sujetos de aplicación	Usuarios que acuden al servicio de Emergencia del Hospital Víctor Ramos Guardia
Tipo de administración	Individual
Duración	5 minutos
Dimensión	<p>Técnico</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Confianza</li> <li>2. Seguridad</li> <li>3. Eficiencia</li> <li>4. Integridad</li> <li>5. Eficacia</li> </ol> <p>Interpersonal</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Comunicación</li> <li>2. Comprensión</li> <li>3. Empatía</li> <li>4. Soporte emocional</li> </ol> <p>Entorno</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Comodidad</li> <li>2. Privacidad</li> <li>3. Limpieza</li> <li>4. Orden</li> </ol>
Normas de puntuación	<p>Para la recolección de datos se utilizó una técnica de encuesta, la cual se aplicó a cada usuario participante con el objetivo de obtener conceptos y respuestas a los problemas que se presentaron.</p> <p>Esto se hizo utilizando el cuestionario Care-Q, que consta de un conjunto de preguntas desarrollado por Patricia Larson y Ferketich (1981). Evaluará la calidad de atención. CARE Q se utiliza para medir variables y consta de 19 preguntas sobre el nivel y las dimensiones de la calidad.</p>

	Además, el cuestionario utilizará la escala tipo Likert con escalas de intervalo: 1 = muy en desacuerdo, 2 = en desacuerdo, 3 = indeciso, 4 = de acuerdo, 5 = muy de acuerdo.
Campo de aplicación	Calidad de atención de enfermería del servicio de Emergencia
Índice de confiabilidad	$\alpha = \left( \frac{k}{k-1} \right) \left( 1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right)$ $\alpha = 0.94$
Validez estadística	El cuestionario fue validado por 3 expertos, profesionales de salud con grado de Maestro.
Confiabilidad	La confiabilidad de la calidad de atención fue de 0,94. Para ello se utilizó el Alfa de Cronbach debido a que sus instrumentos tienen una respuesta en escala tipo Likert.
Categorización de la medición y rangos	Baja Media Alta



21	5	5	4	3	3	5	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	73	
22	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	78
23	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	88
24	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	4	4	86
25	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	88
26	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5	4	5	87
27	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	91
28	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	89
29	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	89
30	5	5	5	4	3	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	84
31	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	85
32	5	5	5	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	5	5	4	5	4	4	77
33	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	79
34	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	3	4	4	81
35	5	5	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	5	4	4	4	3	4	76
36	5	4	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	77
37	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	83
38	5	5	4	3	4	4	4	4	4	4	3	5	4	5	4	4	4	3	3	76
39	5	4	4	3	4	5	4	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4	77
40	5	5	4	4	4	3	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	85
41	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	86
42	4	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	88
43	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	4	87
44	5	5	4	5	4	4	5	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	84
45	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	3	3	3	3	77
46	5	5	4	5	4	3	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	78
47	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	90
48	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	87
49	5	5	4	4	5	4	3	3	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	77

50	5	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	83
51	5	5	5	5	4	5	5	4	3	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	84
52	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	2	4	4	5	85
53	5	5	4	4	4	5	4	4	3	5	5	5	2	5	5	5	5	4	4	83
54	5	5	4	4	4	5	4	4	3	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	85
55	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4	4	3	5	4	5	5	5	5	87
56	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	2	5	5	4	4	4	5	85
57	5	5	5	5	4	4	5	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	81
58	5	5	4	4	5	4	5	5	3	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4	86
59	5	5	5	4	4	4	5	5	3	5	5	4	2	5	4	4	4	5	5	83
60	5	5	4	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	85
61	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	3	5	5	5	5	5	5	86
62	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5	5	4	4	4	5	86
63	4	4	3	3	3	3	4	4	4	2	2	2	2	4	4	3	3	3	3	60
64	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	66
65	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	73
66	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	2	4	2	4	4	4	4	4	4	68
67	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	2	4	3	3	3	3	3	63
68	4	4	4	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	60
69	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	69
70	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	65
71	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	67
72	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	2	4	4	4	3	3	3	64
73	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	71
74	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	2	4	3	3	3	4	4	64
75	4	4	3	3	3	3	4	3	2	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3	64
76	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	72
77	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	2	3	3	3	3	4	4	4	3	65
78	4	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	2	53

<b>79</b>	4	4	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	4	3	4	3	3	3	58
<b>80</b>	4	3	4	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	4	3	4	4	4	4	62
<b>81</b>	4	4	3	3	3	2	3	3	4	4	4	3	3	4	3	4	3	3	4	64
<b>82</b>	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	58
<b>83</b>	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	2	3	3	3	4	3	3	2	3	59
<b>84</b>	4	4	3	4	3	3	4	4	2	4	3	3	2	4	3	3	3	3	3	62
<b>85</b>	4	4	3	3	3	4	3	3	2	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	61
<b>86</b>	5	5	5	5	4	4	5	5	3	5	4	5	5	5	5	5	3	5	4	87
<b>87</b>	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	3	5	4	4	86
<b>88</b>	5	5	4	4	4	5	5	4	3	4	4	4	2	5	5	4	3	5	5	80
<b>89</b>	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	3	5	4	4	4	4	4	81
<b>90</b>	5	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	83
<b>91</b>	5	2	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	3	4	5	5	5	5	5	85
<b>92</b>	5	5	4	5	4	4	4	5	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	80
<b>93</b>	5	5	4	4	5	5	4	4	3	4	3	4	4	4	5	4	4	5	4	80
<b>94</b>	4	4	3	4	4	4	4	4	2	4	4	4	1	3	3	3	3	3	3	64
<b>95</b>	4	4	4	4	3	3	4	4	2	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	67
<b>96</b>	4	3	3	3	4	3	4	3	2	3	3	3	1	4	3	3	4	4	4	61
<b>97</b>	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	61
<b>98</b>	4	4	3	3	3	4	4	4	2	3	4	3	2	4	3	4	4	3	4	65
<b>99</b>	5	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	83
<b>100</b>	4	3	3	4	3	4	4	3	2	3	3	3	2	4	4	3	3	4	4	63
<b>101</b>	4	4	4	4	4	4	3	3	2	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	67
<b>102</b>	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	2	4	4	3	4	4	4	69
<b>103</b>	3	4	2	2	3	3	3	3	2	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	60
<b>104</b>	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	2	3	3	4	3	3	3	3	4	62
<b>105</b>	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	84
<b>106</b>	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	66
<b>107</b>	4	3	3	3	3	4	3	4	2	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	63

108	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	67
109	4	4	3	2	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	67
110	4	4	3	2	3	3	4	4	4	3	3	3	2	4	4	4	4	4	66
111	4	3	4	4	4	4	3	3	2	3	3	3	3	4	3	3	3	2	62
112	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	64
113	4	4	3	3	4	4	3	3	3	2	3	2	3	3	3	4	4	4	63
114	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	62
115	4	4	4	3	3	3	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	58
116	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	66
117	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	61
118	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	68
119	4	3	3	3	3	3	4	4	2	3	4	4	4	4	4	4	4	3	66
120	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	3	67
121	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	66
122	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	2	4	3	3	3	4	67
123	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3	2	4	3	3	3	3	63
124	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	65
125	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	65
126	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	56
127	4	4	4	3	3	3	4	4	2	4	4	4	2	4	4	4	4	4	69
128	4	3	3	3	3	4	3	4	4	3	4	3	2	3	3	3	3	3	61
129	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	67
130	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	67
131	4	4	4	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	4	3	3	4	4	61
132	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	69
133	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	68
134	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	59
135	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	67
136	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	2	62

137	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	67
138	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	66
139	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	69
140	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	71
141	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	63
142	4	4	4	4	3	3	3	4	5	3	3	3	4	4	3	4	4	2	2	66
143	3	2	3	3	4	4	4	2	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	65
144	4	4	3	4	4	3	3	3	2	2	4	4	4	3	3	4	3	3	3	63
145	5	5	5	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	71
146	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	60
147	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	2	3	4	4	4	4	4	4	68
148	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	64
149	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	66
150	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	69
151	3	3	3	3	3	3	4	4	2	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	60
152	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	67
153	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	68
154	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	64
155	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	66
156	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	66
157	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	67
158	5	5	5	4	4	4	2	3	3	5	5	3	3	5	4	4	3	2	3	72
159	4	4	5	5	5	4	4	3	3	3	3	3	5	5	5	4	4	4	4	77
160	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	2	4	4	4	4	4	3	3	3	77
161	4	4	5	5	5	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	69
162	4	5	5	5	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	2	3	3	4	70
163	3	3	3	4	4	4	4	5	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	68
164	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	5	4	3	4	4	4	4	4	4	71
165	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	2	4	67

166	5	5	5	3	3	2	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	73
167	4	4	4	4	4	2	2	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	64
168	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	63
169	3	4	4	2	3	3	3	5	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	64
170	3	4	5	5	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	73
171	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	5	4	4	3	3	3	3	65
172	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	72
173	5	5	5	4	4	4	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	64
174	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	65
175	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	65
176	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	64
177	3	4	3	5	5	4	4	3	2	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	71
178	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	63
179	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	62
180	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	74
181	3	4	3	2	2	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	64
182	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	4	3	3	3	3	72
183	4	4	4	3	3	3	2	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	63
184	5	4	5	5	5	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	71
185	4	5	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	72
186	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	3	3	79
187	5	5	5	4	4	4	4	3	3	3	5	5	5	4	4	3	4	4	4	78
188	4	5	5	5	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	69
189	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	5	3	3	5	4	4	3	4	3	72
190	5	5	5	4	4	4	2	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4	70
191	5	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	79
192	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	3	4	4	86
193	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	4	4	4	77
194	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	86

<b>195</b>	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	81
<b>196</b>	5	4	4	5	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	80
<b>197</b>	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	83
<b>198</b>	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5	3	4	5	5	5	5	5	87
<b>199</b>	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	80
<b>200</b>	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	93
<b>VARIANZ A</b>	0.412 775	0.56 31	0.59 91	0.62 56	0.47 76	0.56 11	0.61 51	0.51 44	0.798 975	0.54 71	0. 62	0. 56	0.855 775	0.584 975	0.49 56	0.466 975	0.48 39	0.568 775	0.52 44	
<b>SUMATO RIA DE VARIANZ AS</b>	10.87525																			
<b>VARIANZ A DE LA SUMA DE LOS ÍTEMS</b>	98.7224																			

**ANEXO N° 9**

**Base de datos para cálculo de Confiabilidad  
Variable de Satisfacción**

<b>CÁLCULO DE CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO MEDIANTE EL MÉTODO DE ALFA DE CRONBACH</b>																				
<b>ENCUESTADOS</b>	<b>PREGUNTAS</b>																			<b>TOTAL</b>
	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>8</b>	<b>9</b>	<b>10</b>	<b>11</b>	<b>12</b>	<b>13</b>	<b>14</b>	<b>15</b>	<b>16</b>	<b>17</b>	<b>18</b>	<b>19</b>	
<b>E1</b>	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	85
<b>E2</b>	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	75
<b>E3</b>	5	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	79
<b>E4</b>	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	86
<b>E5</b>	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	77
<b>E6</b>	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	81
<b>E7</b>	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	73
<b>E8</b>	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	81
<b>E9</b>	5	5	4	4	3	4	4	5	5	4	4	3	5	5	4	4	5	5	3	81
<b>E10</b>	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	89
<b>E11</b>	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	91
<b>E12</b>	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	89
<b>E13</b>	5	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	88
<b>E14</b>	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	90
<b>E15</b>	5	4	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	84
<b>E16</b>	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	90
<b>E17</b>	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	89
<b>E18</b>	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	83
<b>E19</b>	5	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	86

<b>E20</b>	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	87
<b>E21</b>	4	5	4	4	4	3	3	3	3	2	3	3	4	4	3	2	3	3	4	64
<b>E22</b>	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	81	
<b>E23</b>	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	3	5	4	87	
<b>E24</b>	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	91	
<b>E25</b>	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	90	
<b>E26</b>	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	88	
<b>E27</b>	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	85	
<b>E28</b>	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	5	88	
<b>E29</b>	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	92	
<b>E30</b>	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	83	
<b>E31</b>	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	88	
<b>E32</b>	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	88	
<b>E33</b>	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	77	
<b>E34</b>	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	77	
<b>E35</b>	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	77	
<b>E36</b>	5	5	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	3	80	
<b>E37</b>	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	77	
<b>E38</b>	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	76	
<b>E39</b>	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	5	5	3	4	4	4	76	
<b>E40</b>	5	5	5	5	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	79	
<b>E41</b>	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	3	4	5	4	4	4	4	4	79	
<b>E42</b>	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4	3	4	4	79	
<b>E43</b>	4	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	86	
<b>E44</b>	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	86	
<b>E45</b>	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	82	
<b>E46</b>	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	90	
<b>E47</b>	5	5	4	3	4	4	4	3	4	4	4	5	5	4	3	4	4	4	77	
<b>E48</b>	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	5	5	88	





E107	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	2	4	3	3	2	3	3	3	3	63
E108	3	3	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	66
E109	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	2	3	3	3	65
E110	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	65
E111	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	60
E112	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	66
E113	4	3	4	4	4	4	4	2	3	3	3	3	3	4	4	4	4	2	4	66
E114	4	3	4	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	2	2	3	3	3	54
E115	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	68
E116	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	2	3	3	59
E117	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	63
E118	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	66
E119	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	64
E120	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	67
E121	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	66
E122	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	65
E123	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	61
E124	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	60
E125	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	66
E126	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	2	4	3	3	4	2	3	3	61
E127	4	3	3	2	2	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	58
E128	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	66
E129	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	60
E130	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	61
E131	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	65
E132	3	3	2	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	65
E133	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	63
E134	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	61
E135	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	65

E136	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	64
E137	4	4	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	62
E138	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	62
E139	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	2	3	3	3	3	61
E140	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	69
E141	3	2	3	3	3	3	2	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	59
E142	5	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	72
E143	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	63
E144	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	65
E145	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	69
E146	5	4	4	4	2	3	3	3	3	3	2	4	4	4	4	3	3	3	3	64
E147	4	4	4	3	3	3	2	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	69
E148	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	66
E149	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	65
E150	5	4	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	2	3	70
E151	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	62
E152	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	2	4	3	3	2	3	3	3	3	63
E153	3	3	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	66
E154	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	2	3	3	3	65
E155	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	65
E156	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	60
E157	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	66
E158	4	3	4	4	4	4	4	2	3	3	3	3	3	4	4	4	4	2	4	66
E159	4	3	4	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	2	2	3	3	3	54
E160	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	68
E161	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	2	3	3	59
E162	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	63
E163	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	66
E164	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	64

E165	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	67
E166	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	66
E167	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	65
E168	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	61
E169	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	60
E170	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	66
E171	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	2	4	3	3	4	2	3	3	61
E172	4	3	3	2	2	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	58
E173	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	66
E174	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	60
E175	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	61
E176	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	65
E177	3	3	2	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	65
E178	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	63
E179	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	61
E180	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	3	65
E181	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	64
E182	4	4	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	62
E183	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	62
E184	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	2	3	3	3	3	3	61
E185	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	69
E186	3	2	3	3	3	3	2	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	59
E187	5	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	72
E188	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	63
E189	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	65
E190	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	69
E191	5	4	4	4	2	3	3	3	3	3	2	4	4	4	4	3	3	3	3	64
E192	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	2	3	3	3	3	3	61
E193	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	69

<b>E194</b>	3	2	3	3	3	3	2	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	59
<b>E195</b>	5	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	72
<b>E196</b>	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	63
<b>E197</b>	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	65
<b>E198</b>	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	69
<b>E199</b>	5	4	4	4	2	3	3	3	3	3	2	4	4	4	4	3	3	3	3	64
<b>E200</b>	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	92
<b>VARIANZ A</b>	0.53 75	0.56 31	0.55 39	0.491 975	0. 53	0.486 775	0.519 975	0.569 975	0.514 975	0.535 975	0.575 975	0.599 375	0.50 56	0.55 16	0.504 375	0.60 11	0.57 44	0.51 76	0.45 44	
<b>SUMATO RIA DE VARIANZ AS</b>	10.188575																			
<b>VARIANZ A DE LA SUMA DE LOS ÍTEMS</b>	105.938775																			