

**UNIVERSIDAD SAN PEDRO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**  
**PROGRAMA DE ESTUDIOS DE ENFERMERÍA**



**Satisfacción del paciente y calidad de atención de enfermería en  
Área diferenciada no COVID 19- Servicio Emergencia,  
Hospital II Sullana 2021**

Tesis para optar el Título Profesional de Licenciada en Enfermería

**Autora:**  
**Távora Navarro, Jhoana Del Pilar**

**Asesora:**  
**Vicuña de Bardales, Vilma**  
**0000-0002-2841-8260**

Piura –Perú  
2022

## ACTA DE SUSTENTACIÓN



**USP**  
UNIVERSIDAD SAN PEDRO

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERIA**

"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

### ACTA DE DICTAMEN DE SUSTENTACIÓN DEL INFORME DE TESIS N° 122 - 2022

Siendo las 16:00 horas, del día 17 de Junio del 2022, y estando dispuesto al Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad San Pedro, aprobado con Resolución de Consejo Universitario 3539-2019-USP/CU, en su artículo 22°, se reúne mediante videoconferencia el Jurado Evaluador de Tesis designado mediante **RESOLUCIÓN DE DECANATO N.º 587 - 2022-USP-FCS/D**, integrado por:

<b>Dra. Juana Arrestegui Alcántara</b>	<b>Presidente</b>
<b>Mg. Clodomira Zapata Adrianzen</b>	<b>Secretario</b>
<b>Mg. Eлда Egberta Aranda Benites</b>	<b>Vocal</b>

Con el objetivo de evaluar la sustentación de la tesis titulada "**Satisfacción del paciente y calidad de atención de enfermería en Área diferenciada no COVID 19- Servicio Emergencia, Hospital II Sullana 2021**", presentado por el bachiller:

### **JHOANA DEL PILAR TÁVARA NAVARRO**

Terminada la sustentación y defensa de la tesis, el Jurado Evaluador luego de deliberar, acuerda **APROBAR** por **UNANIMIDAD** la tesis, quedando expedida(o) la/el bachiller para optar el Título Profesional de Licenciado en **ENFERMERIA**.

Siendo las **17:00** horas se dio por terminada la sustentación.

Los miembros del Jurado Evaluador de Informe de Tesis firman a continuación, dando fe de las conclusiones del acta:

**Dra. Juana Arrestegui Alcántara**  
PRESIDENTE

**Mg. Clodomira Zapata Adrianzen**  
SECRETARIA

**Mg. Eлда Aranda Benites**  
VOCAL

c.c.: Interesado  
Expediente  
Archivo.

## **Dedicatoria**

Dedico esta tesis a dios mi guía, mi familia quienes fueron un gran apoyo emocional, me ha dado la fuerza en mi carrera, a mi hijo quien fue mi inspiración en este proceso, porque a pesar de las dificultades llegaremos a nuestros sueños y metas.

## **Agradecimiento**


Quiero mostrar mi agradecimiento a mis maestros por brindar sus conocimientos y apoyarme cuando lo he pedido, A mi universidad que me ha enseñado a ser mejor persona y mejor estudiante, a valorar cada uno de mis esfuerzos, así mismo a mi familia y a mi hijo quienes me han ayudado en toda mi carrera, a superarme

Les Deseo a todos ellos un próspero futuro, lleno de triunfos profesionales y de grandes riquezas

## **DERECHOS DE AUTORÍA Y DECLARACION DE AUTENTICIDAD**

Quien suscribe, Tavera Navarro, Jhoana Del Pilar, con documento de Identidad N.º 74095321 autora de la tesis titulada “Satisfacción del paciente y calidad de atención de enfermería en Área diferenciada no COVID 19- Servicio Emergencia, Hospital II Sullana 2021” y a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y títulos de la Universidad San Pedro, declaro bajo juramento que:

1. La presente tesis es de mi autoría, por lo que otorgó a la Universidad San Pedro la facultad de comunicar, divulgar, publicar y reproducir parcial o totalmente la tesis en soportes análogos o digitales, debiendo indicar que la autoría o creación de la tesis corresponde a mi persona.
2. He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas, establecidas por la Universidad San Pedro, respetando de esa manera el derecho de autor.
3. La presente tesis no ha sido presentada, sustentada, ni publicado con anterioridad para obtener el grado académico, título profesional o título de segunda especialidad profesional alguno.
4. Los datos presentados en los resultados son reales; no fueron falseados, duplicados, ni copiados; por tanto, los resultados que se exponen en la presente tesis se constituirán en aportes teóricos y prácticos a la realidad investigada.
5. En tal sentido de identificarse fraude, plagio, autoplagio, piratería o falsificación asumo la responsabilidad y las consecuencias que de mi accionar deviene, sometiéndome a las disposiciones en las normas de la Universidad San Pedro.



---

Piura, 2022

## **Contenido**

<b>ACTA DE SUSTENTACION</b> .....	<b>ii</b>
<b>DEDICATORIA</b> .....	<b>iii</b>
<b>AGRADECIMIENTO</b> .....	<b>iv</b>
<b>DERECHOS DE AUTORÍA Y DECLARACION DE AUTENTICIDAD</b> .....	<b>v</b>
<b>INDICE DE TABLAS</b> .....	<b>vii</b>
<b>PALABRAS CLAVE</b> .....	<b>ix</b>
<b>RESUMEN</b> .....	<b>x</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>xi</b>
<b>INTRODUCCION</b> .....	<b>1</b>
1. Antecedentes y fundamentación científica .....	1
2. Justificación de la investigación: .....	9
3. Problema .....	10
4. Conceptuación y operacionalización de las variables .....	11
5. Hipótesis .....	12
6. Objetivos .....	12
<b>METODOLOGÍA</b> .....	<b>13</b>
1. Tipo y diseño de la investigación .....	13
2. Población-Muestra .....	13
3. Técnicas e instrumentos de investigación.....	14
4. Procesamiento y análisis de la información.....	15
<b>RESULTADOS</b> .....	<b>16</b>
<b>ANÁLISIS Y DISCUSIÓN</b> .....	<b>25</b>
<b>CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES</b> .....	<b>27</b>
<b>REFERENCIA BIBLIOGRAFICA</b> .....	<b>29</b>
<b>ANEXOS Y APENDICE</b> .....	<b>34</b>

## INDICE DE TABLAS

Tabla 1. Características sociodemográficas de los pacientes del Servicio Emergencia, Hospital II Sullana 2021.....	16
Tabla 2. Nivel de calidad de la atención de enfermería a los pacientes en Área diferenciada no Covid-19 en el servicio de emergencia del Hospital II Sullana 2021.....	17
Tabla 3. Nivel de calidad de atención de enfermería según dimensión: puntualidad en la atención a los pacientes en Área diferenciada no Covid-19 en el servicio de emergencia del Hospital II Sullana 2021.....	18
Tabla 4. Nivel de calidad de atención de enfermería según dimensión: trato humano a los pacientes en Área diferenciada no Covid-19 en el servicio de emergencia del Hospital II Sullana 2021.....	19
Tabla 5. Nivel de calidad de atención de enfermería según dimensión: claridad en la información a los pacientes en Área diferenciada no Covid-19 en el servicio de emergencia del Hospital II Sullana 2021.....	20
Tabla 6. Nivel de calidad de atención de enfermería según dimensión: cuidados estandarizados de enfermería a los pacientes en Área diferenciada no Covid-19 en el servicio de emergencia del Hospital II Sullana 2021.....	21
Tabla 7. Nivel de calidad de atención de enfermería según dimensiones a los pacientes en Área diferenciada no Covid-19 en el servicio de emergencia del Hospital II Sullana 2021.....	22
Tabla 8. Satisfacción de los pacientes de la atención en el Área diferenciada no Covid-19 en el servicio de emergencia del Hospital II Sullana 2021.....	23

Tabla 9. Relación entre la satisfacción del paciente y calidad de atención de enfermería en Área diferenciada no COVID-19, Servicio Emergencia, Hospital II Sullana 2021.....	24
---	----



## **Palabras Clave**

Satisfacción, calidad, atención de enfermería

## **Keywords**

Satisfaction, quality, nursing care

## **Línea de Investigación**

<b>Línea de investigación:</b>	Desarrollo cuidado enfermero
<b>Área:</b>	Ciencias Médicas y de Salud
<b>Sub área:</b>	Ciencias de la Salud
<b>Disciplina:</b>	Enfermería

## RESUMEN

Las características sociodemográficas de los pacientes del Servicio Emergencia del Hospital II Sullana 2021. la mitad tienen entre 20 a 39 años, el 56,7% de sexo masculino, el 36,7% con estudio superior, el 41,7% casados, el 33,3% convivientes y el 58,3% con trabajo independiente. El nivel de calidad de la atención de enfermería a los pacientes en Área diferenciada no Covid-19 en el servicio de emergencia del Hospital II Sullana el 95% es alto y el 5% medio. Sobre el nivel de calidad, del cuidado de enfermería según dimensiones: Es alto para Puntualidad, el 83%. Para trato humano, el 83%. Para claridad de la información, el 90% y para cuidados estandarizados de enfermería el 90%. La satisfacción de los pacientes de la atención en el Área diferenciada no Covid-19 en el servicio de emergencia del Hospital II Sullana, el 76,7% es satisfecho y el 23,3% insatisfecho. En cuanto a la relación de la variable satisfacción del paciente y calidad de atención de enfermería en Área diferenciada no COVID-19, Servicio Emergencia, Hospital II Sullana según la prueba estadística de chi cuadrado de Pearson alcanza una significancia de  $p=0,026$ , lo cual indica que hay relación significativa entre ambas variables.

## ABSTRACT

The purpose was to determine the relationship between patient satisfaction and quality of nursing care in a differentiated area not COVID -19, Emergency Service, Hospital II Sullana 2021. It is a quantitative, analytical and correlational study, the sample consisted of 6 patients from the service. The results were: The sociodemographic characteristics of the patients of the Emergency Service of the Hospital II Sullana 2021: half are between 20 and 39 years old, 56.7% are male, 36.7% with higher education, 41.7% married, 33.3% cohabiting and 58.3% with independent work. The level of quality of nursing care for patients in a non-Covid-19 differentiated area in the emergency service of Hospital II Sullana, 95% is high and 5% is medium. Regarding the level of quality of nursing care according to dimensions: It is high for Punctuality, 83%. For humane treatment, 83%. For clarity of information, 90% and for standardized nursing care 90%. Patient satisfaction with care in the differentiated Area not Covid-19 in the emergency service of Hospital II Sullana, 76.7% are satisfied and 23.3% are unsatisfied. Regarding the relationship of the variable patient satisfaction and quality of nursing care in a differentiated non-COVID-19 Area, Emergency Service, Hospital II Sullana according to the Pearson chi-square statistical test, it reached a significance of  $p = 0.026$ , which indicates that there is a significant relationship between both variables. Conclusion: according to the results, they are consistent with the alternative hypothesis.

## INTRODUCCION

### 1. Antecedentes y fundamentación científica

Ante la nueva enfermedad por coronavirus llamada Covitt-19, la cual se inició en el año 2019, y produjo afecciones respiratorias severas hasta el punto de tener necesidad de soporte ventilatorio intensivo y prolongado, con altas tasas de mortalidad, que se extendió sumamente rápido a nivel mundial y el día 11 de marzo del año 2020 fue decretada como pandemia (2020).

Todos los países adoptaron diferentes medidas radicales, entre ellos el Perú, declarando al país en emergencia nacional y llamando a que los hospitales tomen decisiones para una respuesta inmediata. Los planes de respuesta a la pandemia presentaron varios problemas principalmente cuando el número de pacientes se incrementó y los ambientes destinados colapsaron y surge la necesidad de habilitar áreas de expansión e implementar los ambientes para la atención de los pacientes por covid-19, autorizada con Resolución Ministerial N° 309-2020-MINSA. Y dejando instalaciones donde se atiendan los pacientes por otras patologías que requieran atención de emergencia. (MINSA 2020).

El servicio de emergencia corresponde al ambiente dependiente de un centro de salud, lugar en donde se brindan servicios de salud en las 24 horas del día, estas atenciones sea ofrecen a los usuarios que requieran de atención sumamente inmediata por encontrarse en alto riesgo vital, en relación a la ley General de salud N° 26842 en nuestro país, en su primer artículo hace manifiesto que todos los seres humanos cuentan con el derecho al libre acceso a dichas prestaciones de salud, y en su tercer artículo señalan Qué todos los seres humanos disponen del derecho a recibir, en cualquiera de los centros de salud atención médica quirúrgica inmediata si se trata de una emergencia, cuando así lo requiera y mientras exista el grado de gravedad que ponga en riesgo su vida.

En razón a lo referido se brinda la atención médica y los cuidados de enfermería, según lo establecido, sin embargo, muchas veces se presentan cuestionamientos por

parte de los usuarios por la atención recibida, que no cubre las expectativas por diferentes factores e inclusive actualmente por los protocolos frente al riesgo de atención de personas infectadas por covid-19, por las condiciones de la infraestructura, por muestras de autoritarismo entre otras, que generan insatisfacción de los usuarios. (Escalona 2011).

Izaguirre, Mori y Reategui (2014) manifiestan que la satisfacción del usuario se encuentra en directa relación con la satisfacción de sus deseos y sus necesidades mediante los servicios de salud que ofrece el personal médico, el ambiente en donde se le ofrece el servicio y la manera en cómo se desarrolla el servicio.

De igual manera, Arica y Daza (2005) señalan que la satisfacción de los usuarios pertenecerá a la sensación objetiva que experimentan, tras cumplir con sus necesidades y con sus expectativas cuando se le brinda un servicio en un centro de salud. La satisfacción del ser humano se encuentra sujeta a las experiencias que esté viva y a la información que se le brinde en el mismo establecimiento. Éstos elementos van a condicionar a que la satisfacción sea diversa en todas los seres humanos y para el mismo ser humano en distintas circunstancias, debido a ello se dice que la satisfacción es una sensación que el ser humano va a experimentar generar el restablecimiento del equilibrio entre el su necesidad y su grupo de necesidades y este dicho objetivo a los fines que se le reducen.

La organización mundial de la salud en el año 2002, señala que la satisfacción va a expresar el valor de subjetividad con respecto a la atención que se le ofrece al ser humano, por ello indica que es de suma importancia en los distintos aspectos como los que se señalan a continuación: la posibilidad de identificar las oportunidades de alcanzar la mejoría y la evaluación en relación a la calidad de la atención que se le ofrece.

La satisfacción que se percibe por los usuarios, se ha reconocido como el indicador principal de selección para que el ser humano mida el impacto de las intervenciones de Reforma en los sectores de salud a nivel del mundo, debido a ello se dice que existe una amplia y una diversa experiencia con respecto al uso del indicador en los últimos años (Vicuña, 2002).

Actualmente, el MINSA ha incorporado a la percepción de la satisfacción como un indicador de calidad, la cual se mide en consulta externa, en emergencia y en hospitalización, por lo menos alguna vez al año, para que mediante los resultados que se obtengan lograr la identificación de aquellos procesos críticos y así poder iniciar acciones de mejoría de manera continua con respecto a la calidad de la atención hacia los pacientes.

La evaluación se ha podido lograr a nivel de todos los centros de salud a través de la R. M. N° 527-2011 de julio 11, en esta se aprueba la guía técnica de evaluación con respecto a la satisfacción de los seres humanos que se atienden en los establecimientos de salud, con el propósito de lograr la estandarización del proceso de dicha evaluación con respecto a la satisfacción de los usuarios externos en los centros de salud nivel de la nación. Esta directiva también ha logrado en la autorización de la aplicación del instrumento a los seres humanos atendidos en servicios externos referidos.

La encuesta SERVQUAL, Ésa que era mienta que se emplea para lograr la determinación del nivel de satisfacción con la calidad del servicio que se le ofrece al paciente.

El paciente de enfermería que es parte del equipo de emergencia, deberá conocer los elementos que son considerados importantes de la satisfacción, para que así se pueda conocer cómo es que los usuarios perciben la atención integral que se les ofrece, entre ellos tenemos los siguientes:

- Disponibilidad: grado con el servicio está al alcance del paciente cuando lo necesita.

- Accesibilidad: grado con que existen los medios que el paciente espera para llegar al servicio de salud para encontrar la atención, cuando lo necesita y la enfermera se acerca al paciente para brindarle su atención inmediata.

- Cortesía: grado de amabilidad con que el profesional de enfermería se muestra con el paciente.

- Agilidad: se considera al grado de rapidez con la que el personal de enfermería atiende al paciente.

- Confianza: se considera el grado de firmeza y de seguridad que se le ofrece al paciente al prestar un servicio.
- Competencia: se considera al grado con el que el personal de enfermería demuestra sus conocimientos en la atención al usuario.
- Comunicación: se considera al grado con el que la enfermera llega al usuario mediante un lenguaje claro simple y fácil de entender. (Thompson, 2006)

El tema satisfacción de los usuarios, se ha ejecutado en estudios de diversos autores como lo son:

Tenemaza (2015) quien se encargó de elaborar un estudio con respecto a los niveles de satisfacción de los usuarios prostatectomizados con la atención de los enfermeros en su post operatorio entre los años 2013 y 2014, en un hospital de Riobamba, dicha investigación se laboró bajo la metodología correlacionar, descriptiva y cuantitativa, con un diseño transversal. Esta investigación ofrece como resultados que el 20% de la población nunca fueron satisfechos, el 26% de la población algunas veces se encontraron satisfechos, el 40% de la población regularmente se sintieron satisfechos, el 7% de la población muchas de las veces se sintieron satisfechos y el 7% de la población restante siempre se sintieron satisfechos.

De la misma manera, Ortega, Rojas y Vargas (2019), quienes en su investigación manifestaron que la satisfacción es el sentimiento subjetivo de aprobación de los cuidados que se le ofrecen al paciente, dicho proceso es capaz de ofrecer la importancia del cuidado en su vida.

El cuidado de enfermería en los centros de salud va de la mano con la tecnología actual, estos rasgos son de vital importancia en esta era moderna, por lo que los equipos y su uso han configurado una manera importante y particular de que los profesionales en enfermería ejecuten su trabajo, y estos estén de acuerdo a los avances modernos de la tecnología. Ello ha sucedido con el propósito de que el diagnóstico y el tratamiento sean claros y concisos y así se logre aliviar el padecimiento de los seres humanos que se encuentran enfermos. (Ariza y Daza, 2008).

El personal de enfermería se considera responsable del desarrollo de los cuidados asistenciales de los pacientes, además de brindar cuidados específicos los cuales se basará en las necesidades de dichos seres humano, esta práctica se centra en el cuidado al paciente, quien en su interacción continua con sus experiencias con respecto a la salud, debido a ello, la práctica de la enfermería se considera que va más allá de cumplir con rutinas y múltiples tareas, pues se necesitará de recursos a nivel intuitivo y de cognición para tomar las mejores decisiones desde la reflexión y del pensar, buscando cumplir con las necesidades del paciente. (Santana, 2014)

La teoría de Dorotea Orem (1971) indica el enfoque en las necesidades de autocuidado del paciente, oré manifiesta que la enfermería posee como principal preocupación las necesidades del paciente el cual deberá atenderse en provisión y dirección continuamente con el fin de salvaguardar su vida.

El autocuidado va encaminado a modificar las conductas que no son saludables y convertirlas en saludables, requerirá incrementar su conocimiento, adquirir nuevas habilidades, pero sobretodo estar motivado, por lo que para ello se requerirá mejorar el ambiente en el cual la persona se desenvuelve. La teoría de orden nos indica que los profesionales de enfermería deberán establecer relaciones con los usuarios que tengan necesidad de autocuidado, y considerar como fundamental papel los valores éticos de su profesión, los cuales son: responsabilidad de ofrecer una atención profesional, respeto al derecho de la salud, respeto a la autonomía del usuario y respeto a la vida y a la dignidad.

Las circunstancias en que los pacientes llegan a las áreas de emergencia, eventualmente exigen resultados óptimos de un trabajo en equipo y muchas veces pese al esfuerzo ejecutado para lograr los objetivos con su labor muy diligente mente, nace la necesidad de conocer en cuál de las medidas se relaciona la calidad del cuidado gracias facción del paciente como una expectativa subjetiva de lo que espera de los profesionales, la respuesta en la práctica muchas veces no se entiende en su contexto y se ve como desinterés, abandono por parte del usuario, lo cual originará insatisfacción frente al trabajo recibido (Lupaca,2013).

En manifiesto a la calidad, Donabedian manifiesta que la calidad es aquella obtención de los máximos beneficios para que el paciente a través de la aplicación de la



tecnología y sus conocimientos tenga en consideración las necesidades del usuario, así como sus limitaciones y sus capacidades. (Minsa, 2016)

La OMS define la calidad como aquel conjunto de servicios terapéuticos y diagnósticos que se consideran óptimos para lograr conseguir una atención de salud óptima, teniendo como referencia los conocimientos del paciente, los factores y el servicio médico.

La OMS, cuenta con conceptos relacionados a la calidad, que afirman que esta atención deberá ser accesible, eficiente, segura, efectiva, centrado en el usuario, y equitativa (OMS, 2020).

La calidad de servicio, es una temática que recientemente ha tomado conciencia, puesto que la idea no es nada más hacer las cosas bien, si no se deberá mantener un alto estándar de calidad en los procesos que se ofrece en un servicio (Escalona, 2019).

La calidad del cuidado de enfermería implicará un conjunto de responsabilidades, dentro de los cuales sobresale la atención al paciente, la administración de medicamentos, el seguimiento, la cooperación, el historial médico, las interconsultas, entre otros; dicha práctica requerirá del perfeccionamiento en la realización de las tareas, las cuales deberán permitir una óptima atención y pronta recuperación del usuario. (De Dios y Román, 2014).

Cuando hablamos del cuidado de enfermería este integra aquellos aspectos efectivos y fisiológicos, en el que el personal de enfermería de velará su empeño, su humanismo, su empatía, su compromiso y su profesionalismo con el paciente. (Zárate 2017).

Cuando se percibe la calidad de los cuidados de enfermería en alguna de las áreas de un centro de salud, ésta se basará en la de ontología y la ética, debido que la salud hoy se ve como una práctica laboral, y como un negocio, en donde los procedimientos son considerados como actos rutinarios para sanar y salvaguardar la vida del paciente. Es la sociedad quien exige una actitud segura y humana, por ello se encuentra en búsqueda constante del personal que ofrezca un adecuado servicio y un competente servicio. (Moreno, 2017).

El MINSA manifiesta que la salud representa un derecho, y la aspiración de todas las personas, independientemente de las consideraciones geográficas, sociales y económicas; se ve como un derecho íntimamente asociado a la vida, que es un derecho fundamental al que todos los seres humanos debemos tener acceso, por lo que se espera que el Estado genere las óptimas condiciones para alcanzar ese ideal. Mediante de la NTS N°0029-MINSA/DIGEPRES-V.02 sobre Auditoria de la calidad en los Servicios de Salud, para evaluar y revisar el proceso de atención, y por ende la organización puede mejorar de forma constante la Calidad de atención que ofrece a sus pacientes.

En relación a la medición de la calidad del personal de enfermería, éste se pueden medir en aspectos cualitativos, como cuantitativos; por lo que el instrumento de mayor uso es el CARE-Q, El cual tiene como finalidad medir el comportamiento del personal de enfermería y la accesibilidad de qué esto ocurra de manera óptima en base a los requerimientos del paciente. Éste instrumento facilita y explica los procedimientos para los usuarios complejos. Además planifica tareas que vi tengo complicaciones futuras, conforta al paciente que se encuentra hospitalizado, hace seguimiento, mantiene la confianza, ofrece un adecuado trato, monitorea, controla la estadía del usuario que llega al área de emergencia. (Sepúlveda, 2011).

De igual forma el MINSA (2007), indica que una de las aportaciones más importantes al estudio se debe a Adevis Donavedian, Quién estudia el carácter multifactorial de la calidad en el área de salud, e identificó una serie de elementos que van a facilitar dicho análisis, dividiéndolo entre tres rúbricas:

La dimensión humana, se refiere a que el aspecto considerado interpersonal de la atención que posee como características el respeto a la cultura, el respeto a los derechos, el trato amable, la información completa y los principios éticos.

La dimensión técnico científico, se refiere a dichos aspectos mencionados y a la aplicación de la ciencia y de la tecnología en el manejo de los problemas de salud, teniendo en cuenta las características, la eficacia, la eficiencia, la seguridad, la continuidad, y la integridad.

La dimensión del entorno, se refiere a aquellas facilidades que la institución pose para lograr la mejoría en cuanto a la prestación de los servicios, que generen además un valor agregado al usuario con costos sostenibles y razonables. (Minsa, 2006).

Sobre dicha temática los autores que han ejecutado estudios y que han contribuido con esta investigación son los siguientes:

Lenis y Manrique (2015), quienes en su investigación elaborada en el país de Brasil, basados en la calidad de los cuidados que ofrecen los personales de enfermería para los pacientes hospitalizados en clínicas privadas de Barranquilla, logró tener como resultados que la satisfacción se encuentra en un 78, 12% y las experiencias en 93, 22%.

Astuhuilca (2019), ejecutó una investigación con la finalidad de lograr el análisis del vínculo que existe entre la satisfacción de las madres de familia y la calidad del cuidado de los enfermos en el área de control de desarrollo y de crecimiento en un centro de salud de ciudad de Dios, esta investigación se realizó bajo la metodología descriptiva, de corte transversal y de diseño correlacionar, en la que se utilizó como muestra a 302 madres de familia.

Los resultados obtenidos en base a las características generales de las madres demuestran que ésta se encuentran entre las edades de 20 años y 29 años en un 50, 35%, con un nivel de instrucción de nivel secundario en un 63, 91%. Con respecto a la variable satisfacción se supo que es un nivel alto en un 70, 50% y en un 22, 52% de satisfacción media. Con respecto a la variable calidad se encontró que existe un nivel medio de calidad en un 50, 6% y de nivel alto en un 32, 7%. Por lo que se pudo concluir que la calidad del cuidado está relacionada a la satisfacción.

Solano y Jara (2017), elaboraron una investigación basada en la calidad del cuidado de los encargados de enfermería al paciente que fue operado en el hospital de la amistad en Perú, en el año 2017, lo que se ejecutó bajo la metodología experimental, cuantitativa, de corte transversal y descriptiva, elaborando se bajo la muestra de 60 pacientes post operatorios. Gracias a este investigación los resultados demuestran que en tanto a la calidad del cuidado del personal de enfermería en los usuarios post operados son de nivel alto en un 53, 3%, me vio en un 35% y bajo en un 11, 7%. Con

respecto a la dimensión técnica y científico se sabe que es alto en un 50%; con respecto a la rúbrica en torno se sabe que es alto en un 21,7% y a la rúbrica interpersonal, es alto en un 83,3%.

Rosales (2016) ese estudio sobre la calidad de la atención del enfermería y la satisfacción del paciente adulto mayor en el hospital Cayetano Heredia, en el año 2016, ejecutada con la finalidad de establecer los niveles de calidad y satisfacción en la población anteriormente mencionada, logró concluir que existe una relación entre dichas variables.

Mejía y Rivera (2016), elaboraron un estudio basados en el nivel de satisfacción de los pacientes del hospital regional docente de las Mercedes, en el año 2016, en donde se tuvo como finalidad poder establecer el nivel de satisfacción de los usuarios que han sido hospitalizados en dicho servicio emergente, logrando concluir que en un 25% los pacientes señalan como aceptable su satisfacción.

## **2. Justificación de la investigación:**

Para enfermería, el arte de la atención es un elemento de suma importancia que se traduce en el trato humano, para lograr un resultado positivo. Dicha situación que nos permite afirmar que no solamente es importante el trasfondo fisiopatológico, sino también es sumamente importante en la comunicación y el trato. Mediante el tiempo surgen investigaciones en los servicios de salud que se orientan a la valoración de la sensación de agrado o desagrado de los cuidados recibidos, denominado luego como la satisfacción del usuario.

La satisfacción del usuario en los servicios de salud se encuentra vinculado a la calidad de la atención, al respecto Donabedian (1966) indica que la satisfacción de los usuarios con respecto a los servicios de salud es un aspecto sumamente importante para lograr así la determinación de la calidad de la asistencia sanitaria que se ofrece, lo que se entiende como satisfacción al paciente.

La satisfacción del paciente es una medida de garantía de calidad que se basará en la percepción de la calidad del servicio recibido, debido a ello el

ministerio de salud hay incorporado a la percepción de la satisfacción como un indicador de calidad, que se aplica para los servicios de consulta externa, de emergencia y de hospitalización, para que así mediante los resultados obtenidos se puedan identificar aquellos procesos críticos y así poder iniciar con las acciones para mejorar continuamente la calidad de la atención de nuestros pacientes.

El Servicio de emergencia del Hospital de Apoyo II Sullana, como todos a nivel nacional brinda atención médico quirúrgica de emergencia en forma oportuna y permanente durante las 24 horas del día, con un nivel resolutivo concordante al nivel II de atención. Desde el mes de abril en cumplimiento a las disposiciones del MINSA, se procede a la adecuación de los servicios para atención de las personas afectadas por la pandemia COVID-19, debido a que las instalaciones del hospital no eran suficientes se adecuaron las estructuras del estadio campeones del 36, donde funcional como un hospital de extensión, brindando todos los servicios a los pacientes por COVID-19, quedando las instalaciones del Hospital II de Sullana para atender a los pacientes no COVID-19.

Dado a que esta enfermedad respiratoria, puede presentarse asintomático, consideran que para ser atendidos por emergencia deben presentar una prueba negativa a COVID-19, o responder a un interrogatorio exhaustivo, situación que genera respuestas positivas y negativas, por parte de los usuarios, ante estas experiencias durante mi rotación por el servicio de emergencia me despierta el interés y me formulo la siguiente pregunta.

### **3. Problema**

¿Cuál es la relación entre satisfacción del paciente y calidad de atención de enfermería en Área diferenciada no COVID 19 del Servicio Emergencia, Hospital II Sullana 2021?

#### 4. Conceptuación y operacionalización de las variables

Definición conceptual de variable	Dimensiones	Indicadores	Tipo de escala de medición
<p><b>Calidad de la atención de enfermería</b> Un conjunto de procedimientos científicos, tecnológicos, técnicos y estandarizados, que parten de los profesionales de enfermería utilizando un enfoque integral al brindar atención de enfermería.</p> <p><b>Grado de satisfacción del paciente</b> Se refiere a las formas de comportamiento específicas o expresiones de consentimiento o disconformidad mostradas por el usuario objeto de estudio, respecto a sus expectativas del cuidado brindado por el profesional de enfermería, lo que repercute positiva o negativamente en su psicología y en la sociedad.</p>	<p>Puntualidad en la atención</p> <p>Trato humano</p> <p>Claridad en la información</p> <p>Cuidados estandarizados de enfermería</p> <p>28 enunciados</p>	<p>1,2,3,4,5,6</p> <p>7,8,9,10,11,12,13,14,15,16</p> <p>17,18,19,20,21,22,23,24,25,26</p> <p>27,28,29,30,31,32,33,34,35,36</p> <p>1,2,3,4,5,6,7,8,9,10,11,12,13,14 15,16,17,18,19,20,21,22,23,24 25,26,27,28</p>	<p>Nominal</p> <p>Nominal</p>

## **5. Hipótesis alterna**

Si existe relación entre satisfacción del paciente y calidad de atención de enfermería en Área diferenciada no COVID 19- Servicio Emergencia, Hospital II Sullana 2021.

### **Hipótesis nula:**

No existe relación entre la satisfacción del paciente y calidad de atención de enfermería en Área diferenciada no COVID 19- Servicio Emergencia, Hospital II Sullana 2021.

## **6. Objetivos**

### **General**

Determinar la relación entre la satisfacción del paciente y calidad de atención de enfermería en Área diferenciada no COVID -19, Servicio Emergencia, Hospital II Sullana 2021.

### **Específicos**

- 1) Describir las características sociodemográficas de la población en estudio.
- 2) Determinar el nivel de calidad de atención de enfermería en Área diferenciada no Covid-19 en el servicio de emergencia del Hospital II Sullana.
- 3) Determinar la calidad de atención de enfermería a pacientes según las dimensiones: puntualidad en la atención, trato humano, claridad en la información, cuidados estandarizados de enfermería en el servicio de emergencia del Hospital II Sullana
- 4) Identificar el grado de satisfacción del paciente atendido en el Servicio de Emergencia del Hospital II Sullana.
- 5) Establecer la relación entre la satisfacción del paciente y calidad de atención de enfermería en Área diferenciada no COVID-19, Servicio Emergencia, Hospital II Sullana 2021 Establecer la relación que existe

## METODOLOGÍA

### 1. Tipo y diseño de la investigación

Es básica por que busco recopilar y obtener datos de las variables de investigación como satisfacción del paciente y calidad de atención de enfermería en Área diferenciada no COVID 19 Servicio Emergencia, donde los resultados que se obtuvieron tuvo como propósito de incrementar el conocimiento de los principios fundamentales de la naturaleza o de la realidad.

Según su enfoque fue un estudio cuantitativo, porque los datos que se recolectaron se convirtieron en datos numéricos, la cual se interpretaron, analizaron y facilito la comprobación de las hipótesis establecidas previamente; se usó la estadística para establecer con exactitud las variables utilizadas en la población estudiada

Según el diseño fue correlacional la cual involucró el análisis sistemático de vínculos entre dos o más variables.

### 2. Población-Muestra

La población-muestral se compuso de 60 pacientes del servicio de emergencia del Hospital II Sullana 2021

#### **Criterios de Inclusión:**

Pacientes adultos y de ambos sexos del servicio de emergencia.

Pacientes adultos que se encuentren entre las edades de 20 a 59 años.

Pacientes que se encuentren de acuerdo y acepten firmar el consentimiento informado.

#### **Criterios de exclusión:**

Pacientes menores de 20 años y mayores de 60 años

Pacientes que no deseen ser partícipes del estudio.



### Unidad de análisis

Pacientes del servicio de emergencia del Hospital II Sullana 2021.

### 3. Técnicas e instrumentos de investigación

Se empleó como técnica la entrevista y dos instrumentos elaborados por Rondón, A. y Salazar D. (2010) y validados por Castro, S. et al (2016).

El instrumento empleado para realizar la evaluación de la calidad de la atención de los encargados de enfermería, fue una encuesta que posee dos partes: la primera parte se encuentra basada en los datos generales del usuario y la segunda parte se encuentra basada en la calidad del cuidado de los encargados de enfermería, este instrumento se conforma de 36 ítems y cuatro rúbricas.

Con respuesta dicotómicas: para respuesta SI (1) punto y NO (0) punto.

DIMENSIONES DE CALIDAD	ÍTEMS
Puntualidad en la atención	1, 2, 3, 4, 5, 6
Trato humano	7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 15, 16
Claridad en la información	17, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 25 26
Cuidados estandarizados de enfermería	27, 28, 29, 30, 31, 32, 33, 34, 35, 36

DIMENSIONES DE CALIDAD	Denominación	Puntaje
Puntualidad en la atención	Bajo	1-2
	Medio	3-4
	Alto	5-6
Trato Humano	Bajo	1-4

	Medio	5-7
	Alto	8-10
Claridad en la información	Bajo:	1-4
	Medio	5-7
	Alto	8-10
Cuidados estandarizados de enfermería	Bajo:	1-4
	Medio	5-7
	Alto	8-10

Calidad de la atención del profesional de enfermería

Bajo= 0 a 12 puntos

Medio= 13 a 24 puntos

Alto= 25 a 36 puntos

El instrumento para evaluar grado de satisfacción fue una Lista de Cotejo que consto de 28 enunciados con respuesta dicotómica: Si = 1 punto y NO = 0 punto.

Grado de satisfacción

Insatisfecho= Menor de 21 puntos

Satisfecho = De 22 a 28 puntos

#### **4. Procesamiento y análisis de la información**

La información recopilada fue procesada en el programa SPSS versión 24, con lo que se generó la base de datos respectiva.

Para el análisis de los resultados se elaboró tablas, tanto numérica como porcentual.

Para identificar la correlación de las variables en estudio se calculó con el coeficiente de Pearson.

## RESULTADOS

**Tabla 1**

*Características sociodemográficas de los pacientes del Servicio Emergencia, Hospital II Sullana 2021.*

Edad	Frecuencia	Porcentaje
Entre 20 y 29 años	19	31.7
Entre 30 y 39 años	14	23.3
Entre 40 y 49 años	12	20.0
Entre 50 y 59 años	9	15.0
Entre 60 y 69 años	6	10.0
	60	100.0
Sexo		
Masculino	34	56.7
Femenino	26	43.3
	60	100.0
grado de instrucción		
Sin estudios	3	5.0
Primaria	17	28.3
Secundaria	18	30.0
Superior	22	36.7
	60	100.0
Estado civil		
Soltera	14	23.3
Casada	25	41.7
Conviviente	20	33.3
Otro	1	1.7
	60	100.0
ocupación		
Dependiente	25	41.7
Independiente	35	58.3
Total	60	100.0

La tabla 1, muestra las características sociodemográfico de los pacientes del Servicio Emergencia, Hospital II Sullana 2021. La edad el 31,7% tienen entre 20 a 29 años, e 23,3% de 30 a 39 años, el 20% de 40 a 49 años, el 15% de 50 a 59 años y el 10% de 60 a 69 años. El 56,7% son de sexo masculino y el 43,3% femenino. Según el grado de instrucción el 36,7% tienen estudio superior, el 30% secundaria, el 28,3% primaria y el 5% sin estudio. Su estado civil el 41,7% casados, el 33,3% convivientes, el 23,3% solteros. En cuanto a ocupación el 58,3% realizan trabajo independiente y el 41,7% dependiente

Tabla 2

*Nivel de calidad de la atención de enfermería a los pacientes en Área diferenciada no Covid-19 en el servicio de emergencia del Hospital II Sullana 2021.*

Nivel de calidad de la atención de enfermería	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	0	0.0
Medio	3	5.0
Alto	57	95.0
Total	60	100.0

En la tabla 2, presenta el nivel de calidad de la atención de enfermería a los pacientes en Área diferenciada no Covid-19 en el servicio de emergencia del Hospital II Sullana 2021. El 95% señala que es alto y el 5% medio.

Tabla 3

*Nivel de calidad de atención de enfermería según dimensión: puntualidad en la atención a los pacientes en Área diferenciada no Covid-19 en el servicio de emergencia del Hospital II Sullana 2021.*

Nivel de calidad de atención de enfermería según dimensión: puntualidad	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	2	3.3
Medio	8	13.3
Alto	50	83.3
Total	60	100.0

En la tabla 3, se observa el nivel de calidad de atención de enfermería según dimensión: puntualidad en la atención a los pacientes en Área diferenciada no Covid-19 en el servicio de emergencia del Hospital II Sullana 2021, el 83,3% dice que es alto, el 13,3% medio y el 3,3% bajo.

Tabla 4

*Nivel de calidad de atención de enfermería según dimensión: trato humano a los pacientes en Área diferenciada no Covid-19 en el servicio de emergencia del Hospital II Sullana 2021*

Nivel de calidad de atención de enfermería según dimensión: trato humano	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	0	0.0
Medio	9	15.0
Alto	51	85.0
Total	60	100.0

En la tabla 4, podemos evidenciar el nivel de calidad de atención de enfermería según dimensión: trato humano a los pacientes en Área diferenciada no Covid-19 en el servicio de emergencia del Hospital II Sullana 2021, el 85% señala que es alto.

Tabla 5

*Nivel de calidad de atención de enfermería según dimensión: claridad en la información a los pacientes en Área diferenciada no Covid-19 en el servicio de emergencia del Hospital II Sullana 2021*

Nivel de calidad de atención de enfermería según dimensión: claridad de la información	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	0	0.0
Medio	6	10.0
Alto	54	90.0
Total	60	100.0

En la tabla 5, muestra el nivel de calidad de atención de enfermería según dimensión: claridad en la información a los pacientes en Área diferenciada no Covid-19 en el servicio de emergencia del Hospital II Sullana 2021, refiere que es alto el 90% y medio el 10%.

Tabla 6

*Nivel de calidad de atención de enfermería según dimensión: cuidados estandarizados de enfermería a los pacientes en Área diferenciada no Covid-19 en el servicio de emergencia del Hospital II Sullana 2021*

Nivel de calidad de atención de enfermería según dimensión: cuidados estandarizados de enfermería	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	0	0.0
Medio	6	10.0
Alto	54	90.0
Total	60	100.0

En la tabla 6, pone en evidencia el nivel de calidad de atención de enfermería según dimensión: cuidados estandarizados de enfermería a los pacientes en Área diferenciada no Covid-19 en el servicio de emergencia del Hospital II Sullana 2021, el 90% refiere que es alto y el 10% medio.



Tabla 7

*Nivel de calidad de atención de enfermería según dimensiones a los pacientes en Área diferenciada no Covid-19 en el servicio de emergencia del Hospital II Sullana 2021.*

Dimensiones	Nivel de calidad de la atención de enfermería						Total	
	Bajo		Medio		Alto		f	%
	f	%	f	%	f	%		
Puntualidad de la atención	2	3.3	8	13.3	50	83.3	60	100.0
Trato humano	0	0.0	9	15.0	51	85.0	60	100.0
claridad de la información	0	0.0	6	10.0	54	90.0	60	100.0
Cuidados estandarizados de enfermería	0	0.0	6	10.0	54	90.0	60	100.0

En la tabla 7, presenta el nivel de calidad de atención de enfermería según dimensiones a los pacientes en Área diferenciada no Covid-19 en el servicio de emergencia del Hospital II Sullana 2021. La dimensión de la puntualidad, el 3,3% es baja, el 13,3% medio y el 83% alto. Para trato humano, el 15% es medio y el 83% alto. Para claridad de la información, el 10% es medio y el 90% alto y para cuidados estandarizados de enfermería el 10% es medio y el 90% es alto.

Tabla 8

*Satisfacción de los pacientes de la atención en el Área diferenciada no Covid-19 en el servicio de emergencia del Hospital II Sullana 2021.*

---

Grado de satisfacción	Frecuencia	Porcentaje
Insatisfecho	14	23.3
Satisfecho	46	76.7
Total	60	100.0

---

En la tabla8, muestra la satisfacción de los pacientes de la atención en el Área diferenciada no Covid-19 en el servicio de emergencia del Hospital II Sullana 2021.el 76,7% es satisfecho y el 23,3% insatisfecho.

Tabla 9

*Relación entre la satisfacción del paciente y calidad de atención de enfermería en Área diferenciada no COVID-19, Servicio Emergencia, Hospital II Sullana 2021.*

Nivel de calidad de la atención de enfermería	Satisfacción del usuario				Total	
	Insatisfecho		satisfecho		f	%
	f	%	f	%		
Bajo	0	0.0	0	0.0	0	0.0
Medio	2	3.3	1	1.7	3	5.0
Alto	9	15.00	48	80.0	57	95.0
Total	11	18.3	49	81.7	60	100

	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	4,927 <sup>a</sup>	1	,026
N de casos válidos	60		

En tabla 9, presenta la relación entre la satisfacción del paciente y calidad de atención de enfermería en Área diferenciada no COVID-19, Servicio Emergencia, Hospital II Sullana 2021. Para el grupo de nivel de calidad bajo, no se registra información, Para el grupo de nivel de calidad medio, el 3,3% muestra insatisfacción y el 1,7% satisfecho. Para el grupo de nivel calidad alto el 15% insatisfecho y el 80% satisfecho. Al llevarlo a la prueba estadística de chi cuadrado de Pearson alcanza una significancia de  $p=0,026$ , lo cual indica que hay relación significativa entre ambas variables.

## ANÁLISIS Y DISCUSIÓN

Con respecto a las características socio demográficas de los usuarios del servicio emergente del Hospital II Sullana, en el año 2021, la mitad de la población se encuentra dentro de las edades de 20 y 39 años, de los cuales el 56,7% son varones, el 36,7% cuenta con estudios de nivel superior, el 41,7% poseen de estado civil casado, el 33,3% de la población en estudio convive con sus parejas y 58,3% trabajan de manera independiente.

Con respecto a la calidad de atención que ofrece el personal de enfermería a los pacientes en el área diferenciada no COVID-19, en el servicio de emergencia del Hospital II de Sullana, en el año 2021, se Supo que en un 95% estas corresponden al nivel alto y en un 5% estas corresponden al nivel medio. Resultados guardan concordancia con Lenin y Manrique (2015) quienes en su estudio, ejecutado en Brasil, los resultados indicaron satisfacción en un 78,12% y se identificó de esta manera la relación existente entre las variables, además se conoció que en un 58,5% fueron mujeres y en un 41,5% hombres. Y difieren con Tenemaza (2015) quien en su investigación sobre los niveles de satisfacción de los usuarios prostatectomizados y la atención del personal de enfermería en el hospital San Juan de Riobamba. Obtuvo como resultado el 20% nunca se encontraron satisfechos, el 26% pocas veces satisfechos, el 40% de manera regular satisfecho, 7% reiteradamente satisfecho y 7% siempre satisfecho. Salud desde hace ya varios años, se ha enfocado en impulsar una serie de iniciativas con la finalidad de mejorar la calidad en cuanto a los servicios de salud, por lo que actualmente cuenta con una dirección ejecutiva de calidad en salud a nivel de la nación, quienes tienen como principal función el desarrollo y la conducción del sistema de gestión de la calidad en salud a nivel nacional.

Con respecto al nivel de calidad, en base a sus rúbricas, en el servicio de emergencia del Hospital de Sullana en el año 2021 se supo que, en cuanto a la rúbrica de la puntualidad en un 3,3% es bajo, en un 13,3% es medio y en un 83% es alto. En referencia al trato humano, se supo que en un 15% es el nivel medio y en un 83% es un nivel alto. Para la claridad de la información se conoció que el 10% pertenece al

nivel medio y el 90% al nivel alto. Para cuidados estandarizados con respecto a la enfermería se supo que el 10% es el nivel medio y el 90% del nivel alto. Dichos resultados que presenta cierta relación con Jara y Solano (2017) en su investigación sobre la calidad del cuidado del personal de enfermería al paciente post operado en el hospital de la amistad en Perú, Investigación que se realizó a 60 usuarios del post operatorio. Obteniendo como resultado que la calidad del cuidado del personal de enfermería al usuario post operado, con respecto a la rúbrica técnica y científico el 50% pertenece al nivel alto, el 25% al nivel medio y el 25% al nivel bajo. Con respecto a la rúbrica entorno se supo que el 21, 7% Pertenece al nivel alto, el 63, 3% al nivel medio y el 15% al nivelado bajo; y en cuanto a la rúbrica interpersonal se supo que el 83, 3% es del nivel alto, el 16, 7% es medio. Estas rúbricas se encuentran enfocadas a los aspectos técnicos de la atención, tomando en cuenta ejecutar de la mejor manera los procedimientos y las acciones, dicho en otras palabras ofrecer una atención ética y de mucha calidad, con eficacia y con eficiencia, que brinde cuidados efectivos, íntegros, seguros y de manera continua. Con respecto al aspecto interpersonal se consideraron como características a la información, ética, respeto, interés y amabilidad (MINSA, 2002).

Se obtuvo que en cuanto a la satisfacción de los usuarios de la atención en el área diferenciada no COVID-19 en el servicio de emergencia del Hospital II de Sullana, en el 2021, el 76, 7% de la población en estudio manifiesta sentirse satisfecho y el 23, 3% de la población en estudio manifiesta sentirse insatisfecho, estos resultados concuerdan con Rosales (2016) quien en su investigación basada en la calidad de atención que ofrece el personal de enfermería fracción que tienen los pacientes adultos mayores del servicio de emergencia del hospital Cayetano Heredia, en el año 2016, los resultados de la población indican que ellos manifiestan que se encuentran satisfechos en un 86, 7% insatisfechos en un 6,7%.

En cuánto a la relación de las variables calidad de atención ofrecida por el personal de enfermería y satisfacción sentida por el usuario en el área diferenciada no covid-19, se tuvo como conocimiento que tras someterlo a la prueba estadística de Chi cuadrado de Pearson logró alcanzar una significancia de puntaje de  $p=0,026$ , el cual pone en manifiesto que existe una relación altamente significativa entre las variables anteriormente mencionadas; resultado que guarda relación de igual manera con

Rosales (2016) quien en su investigación llega la conclusión que existe una relación entre las variables ya mencionadas.

Los resultados obtenidos concuerdan con la hipótesis alterna.

## **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

### **CONCLUSIONES**

Las características socio demográficas de los usuarios del Servicio Emergencia del hospital II de Sullana, en el año 2021, indican que la mitad de la población se encuentra entre las edades de 20 años y 39 años, además se supo que el 56, 7% son varones, en un 36, 7% cuentan con estudios del nivel superior, en un 41, 7% tienen como estado civil casados, en un 33, 3% conviven con sus parejas y en un 58, 3% cuentan con trabajo independiente.

En manifiesto al nivel de calidad de atención ofrecida por el personal de enfermería aquellos usuarios que se encuentran en el área no diferenciada covid-19, en el servicio de emergencia del hospital II de la ciudad de Sullana, Se supo que New 95% este nivel de calidad exalto y en un 5% es medio.

Con respecto al nivel de calidad, del cuidado de del personal de enfermería en base a las rúbricas, es alto para puntualidad en un 83%; con respecto al trato humano alto en un 83%; para claridad de la información alto en un 90% y con respecto a los cuidados estandarizados de enfermería es alto en un 90%.

La satisfacción de los pacientes de la tensión en el área diferenciada covid-19, en el servicio emergente de los Hospitales II de Sullana, corresponde en un 76, 7% a encontrarse satisfecho y en 23, 3% a encontrarse insatisfecho.

Correspondiente a la relación de las variables estudiadas en esta investigación, basados tras someterse a la prueba estadística de Chi cuadrado de Pearson, se pudo lograr un puntaje de significancia de  $p=0,026$ , lo cual nos manifiesta que si existe un vínculo altamente significativo entre las variables anteriormente indicadas.

Los resultados obtenidos concuerdan con hipótesis alterna.

## **RECOMENDACIONES**

Se recomienda al equipo de rondas hospitalarias, continuar con las supervisiones, con el propósito de realizar las evaluaciones de calidad del servicio de salud que se le brinda al paciente en los servicios de emergencia y elabore los planes de continuas mejoras.

Se recomienda a la oficina de gestión de calidad, periódicamente evaluar la satisfacción y la calidad de los pacientes de emergencia mediante la encuesta SERVQUAL, la cual es una herramienta establecida por el ministerio de salud del Perú.

Se recomienda al equipo de gestión del hospital y departamento de enfermería, mantener las capacitaciones al personal de emergencia, con la finalidad de ofrecer una atención de suma calidad, basándose en los protocolos y las normas, claro está sin olvidar el trato humano.

## REFERENCIA BIBLIOGRAFICA

- Astuhuilca, J. (2019). *Calidad del cuidado enfermero y satisfacción de las madres en el control del crecimiento y desarrollo - centro de Cuidado de Dios- Arequipa*. Tesis para optar el Grado Académico de Maestra en Ciencias: Enfermería con mención en salud de la mujer, del niño y del adolescente. Unidad de posgrado de la Facultad de Enfermería. Escuela de Posgrado. Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa. Arequipa. Perú. Disponible:  
<http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/9782/UPmaasjr.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Ariza y Daza (2008). *El cuidado enfermero como elemento de la satisfacción del paciente*. Disponible:  
<https://www.medigraphic.com/cgi-bin/new/resumen.cgi?IDARTICULO=87988>
- Castro, C. et al (2016), *Calidad del cuidado de enfermería y grado de satisfacción del usuario externo del Centro de Salud San Juan, año 2016*. Tesis para optar el título profesional de Licenciado(o) en Enfermería. Facultad de Enfermería. Universidad Nacional de la Amazonia Peruana. Iquitos. Perú. Disponible en:  
<https://repositorio.unapiquitos.edu.pe/handle/20.500.12737/4461>
- Escalona, M. (2009). *Calidad de la atención y su Satisfacción. Servicio de Urgencias Médicas* Disponible en:  
<http://www.redalyc.org/pdf/1815/181522292003.pdf>
- Hernández, Pacheco y Rodríguez, (2017). *La teoría Déficit de autocuidado: Dorothea Elizabeth Orem*. Disponible:  
[http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1608-89212017000300009](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1608-89212017000300009)
- Izaguirre M, Reategui L, Mori H. (2014) *Calidad y Marketing de los Servicios de Salud. Lima*. Disponible:  
<https://www.redalyc.org/pdf/2741/274120099002.pdf>



Kozier (1997) *La teoría Déficit de autocuidado: Dorothea Orem punto de partida para calidad en la atención*. Disponible:

<http://scielo.sld.cu/pdf/rme/v36n6/rme040614.pdf>

Lenis, C. y Manrique, F. (2015) *Calidad del cuidado de enfermería percibida por pacientes hospitalizados en una clínica privada de Barranquilla* (Colombia).

<https://www.medigraphic.com/cgi-bin/new/resumen.cgi?IDARTICULO=94014>

Lupaca, P. (2014). *Percepción del usuario sobre la calidad de atención en el cuidado de enfermería en el Servicio de Emergencia del Hospital Nacional Dos de Mayo, Lima*. Trabajo de investigación para optar el título de especialista en enfermería en emergencias y desastres. Escuela de post – grado. Facultad de medicina Humana. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima Perú.

Disponible:

[https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/13239/Lupaca\\_Layme\\_Pedro\\_Sebastian\\_2014.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/13239/Lupaca_Layme_Pedro_Sebastian_2014.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Mejía, D. y Rivera, D. (2016). *Nivel de satisfacción sobre el cuidado enfermero de los pacientes atendidos en el Servicio de Emergencia del Hospital Regional Docente Las Mercedes*. Tesis para optar al título profesional de licenciada en enfermería. Escuela Académico profesional de enfermería. Facultad de Ciencias de la Salud. Universidad Señor de Sipán. Lambayeque. Perú.

Disponible:

<https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/128/Mejia%20Acu%203%20Bl%20-%20Rivera%20Segura.pdf?sequence=7>

MINSA (2016) NTS N° 029-MINSA/DIGEPRES-V.02, *"Norma Técnica de Salud de Auditoria de la Calidad de la Atención en Salud" que forma parte integrante de la presente Resolución Ministerial*.

<https://www.gob.pe/institucion/minsa/normas-legales/192132-502-2016-minsa>

- MINSA. (2004) *Norma Técnica de los Servicios de Emergencia de Hospitales del Sector Salud. N T N.º MINSA / DGSP V.01. 2004*. Disponible en:  
[http://www.disaster-info.net/PEDSudamerica/leyes/leyes/suramerica/peru/salud/NORMA\\_TECNICA.pdf](http://www.disaster-info.net/PEDSudamerica/leyes/leyes/suramerica/peru/salud/NORMA_TECNICA.pdf). Acceso el 7 de noviembre de 2015
- MINSA (2006) *Documento técnico: RM 519-2006/MINSA Sistema de Gestión de la Calidad en Salud*.  
[http://bvs.minsa.gob.pe/local/dgsp/000\\_SGCALIDAD-1.pdf](http://bvs.minsa.gob.pe/local/dgsp/000_SGCALIDAD-1.pdf)
- Moreno, A. (2005) *La calidad de la acción de enfermería*. Disponible en:  
<https://digitum.um.es/xmlui/bitstream/10201/24049/1/La%20calidad%20de%20la%20a%20ccion%20de%20enfermeria.Pd>
- OMS (2020) *Servicios sanitarios de calidad*  
<https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services>OMS  
 (2020) *Servicios sanitarios de calidad*  
<https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services>
- OMS 2020) *Coronavirus: la OMS declara la pandemia a nivel mundial por Covid-19* Disponible:  
<https://www.redaccionmedica.com/secciones/sanidad-hoy/coronavirus-pandemia-brote-de-covid-19-nivel-mundial-segun-oms-1895>
- OMS, 2002). *Satisfaction* Disponible:  
<https://www.uaeh.edu.mx/scige/boletin/prepa2/n2/m2.html#:~:text=Si%20tomamos%20en%20cuenta%20el,expectativas%2C%20normas%20y%20sus%20inquietudes>
- Ortega, G. et al (2019). *Nivel de satisfacción de los pacientes sobre el cuidado de enfermería en un servicio de emergencia de un Hospital Nacional*. Trabajo académico para optar el título de especialista en enfermería en emergencias y desastres. Universidad Peruana Cayetano Heredia. Lima. Perú. Disponible:

[https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/6367/Nivel\\_Ortega\\_Loza\\_Guissel.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/6367/Nivel_Ortega_Loza_Guissel.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Román, Y. De Dios, J. (2014). *Calidad de la atención de enfermería en los servicios quirúrgicos del Hospital Clínico quirúrgico Docente "Dr. Joaquín Castillo Duany*. MEDISAN vol.18 no.11 Santiago de Cuba nov.-nov. 2014  
Disponible en:

<http://www.redalyc.org/pdf/3684/368445169015.pdf>

Rosales, G. (2016). *Calidad de atención de la enfermera y satisfacción del paciente adulto mayor del servicio de medicina del Hospital Cayetano Heredia*. Tesis para optar el grado académico de Magister en Gestión Pública. Escuela de Posgrado. Universidad Cesar Vallejo. Trujillo. Perú. Disponible en :

<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/7107>

Solano, V. y Jara, D. (2017). *Calidad del Cuidado de Enfermería al Usuario Post Operado Inmediato. Hospital de la Amistad Perú - Corea II.2. Santa Rosa Piura 2017*. Tesis para optar el título de segunda especialidad profesional Enfermería en Centro Quirúrgico. Unidad de Posgrado. Facultad de Enfermería. Universidad Nacional Pedro ruiz Gallo. Lambayeque. Perú.  
Disponible en:

<https://repositorio.unprg.edu.pe/handle/20.500.12893/5358>

Santana, J. et al (2014). *Calidad de los cuidados de enfermería y satisfacción del paciente atendido en un hospital de enseñanza*. Revista Latino-Am. Enfermagen. Disponible en:

DOI: 10.1590/0104-1169.3241.2437

<https://www.scielo.br/j/rlae/a/jFsJ5q96F8s4bVcmxsFBQpF/?format=pdf&lang=es>

Sepúlveda, G. et al (2011). *Estudio piloto de la validación del cuestionario CARE Q en versión al español, en población Colombiana*. Universidad del Bosque. Colombia. Disponible en:

[http://m.uelbosque.edu.co/sites/default/files/publicaciones/revistas/revista\\_colombiana\\_enfermeria/volumen4/estudio\\_piloto\\_validacion\\_cuestionario\\_care\\_q\\_version\\_espanol\\_poblacion\\_colombiana.pdf](http://m.uelbosque.edu.co/sites/default/files/publicaciones/revistas/revista_colombiana_enfermeria/volumen4/estudio_piloto_validacion_cuestionario_care_q_version_espanol_poblacion_colombiana.pdf)

Tenemaza A. (2015). *Nivel de satisfacción de los pacientes prostatectomizados con la atención de enfermería postoperatoria en el periodo octubre 2013- 2014 en el Hospital San Juan de la ciudad de Riobamba*. Tesis previa a la obtención del título de Magister en Enfermería Quirúrgica. Universidad regional Autónoma de los Andes “UNIANDE”. Ambato. Ecuador. Disponible:  
<https://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/562/1/TUAMEQ017-2015.pdf>

Vicuña, M. (2002). *Nivel de satisfacción y disfunciones percibidas sobre la calidad de atención de los servicios obstétricos*. Unidad de Epidemiología, Hospital Nacional Hipólito Unanue. Disponible:

DOI: <https://doi.org/10.15381/anales.v63i1.1476>

Zarate, R (2017) *La Gestión del Cuidado de Enfermería. Índice de enfermería*

Disponible en:

[http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1132-12962004000100009](http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1132-12962004000100009)

## 10. Anexos y apéndice

### ANEXOS

### Anexo 1

**UNIVERSIDAD SAN PEDRO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**  
**PROGRAMA DE ENFERMERIA**

Investigación: **Satisfacción del paciente y calidad de atención de enfermería en Área diferenciada no COVID 19- Servicio Emergencia, Hospital II Sullana 2021.**

INSTRUCTIVO: Estimado/a participante, el presente cuestionario es parte de un trabajo de investigación orientado a determinar la relación que existe entre la Satisfacción del paciente y calidad de atención de enfermería en Área diferenciada no COVID 19- Servicio Emergencia, Hospital II Sullana. El cuestionario es personal y anónimo.

Lee atentamente cada una de las preguntas y seleccione la alternativa que sea más apropiada a su opinión. Marca con un aspa (X).

#### A. DATOS GENERALES

1. Edad: \_\_\_\_\_

2. Sexo: masculino ( ) femenino ( )

3. Grado de Instrucción:

a. sin estudios      b. Primaria      c. Secundaria      d. Superior

4. Estado Civil:

a. Soltera      b. Casada  
c. Conviviente      d. Otro: \_\_\_\_\_

5. Ocupación: Dependiente ( ) Independiente ( )

## B. CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERIA

N°	DIMENSIONES	RESPUESTA	
		SI	NO
<b>I</b>	<b>PUNTUALIDAD EN LA ATENCION (criterios normados)</b>		
1	El usuario tenía cita concertada con anterioridad		
2	El tiempo de espera del usuario para ser atendido, fue de 15 a 20 minutos desde su ingreso al centro de salud		
3	El tiempo de espera del usuario para ser atendido, fue mayor de 20 minutos		
4	El tiempo que duró su atención desde el ingreso hasta la salida del servicio de emergencia Más de 2 a 3 horas 1 hora Menos de 1 hora	( ) ( ) ( )	( ) ( ) ( )
5	El/la usuario/a tenía cita hoy y fue atendido/a sin interferencias		
6	La atención brindada por el profesional de enfermería, fue buena		
<b>II</b>	<b>TRATO HUMANO</b>		
7	Se presenta e identifica con su nombre y apellidos ante cada usuario antes de iniciar su atención		
8	Se dirige o trata al usuario por su nombre o apellidos, sin usar apodos		
9	Trata al usuario con el respeto adecuado		
10	Protege la intimidad y/o pudor del usuario, cubriéndolo al atenderlo		
11	Muestra amabilidad e interés en todo momento al brindar la atención al usuario, sus familiares o amigos		
12	Muestra paciencia ante insistencias o falta de entendimiento del usuario		
13	Brinda apoyo emocional y ayuda al usuario cuando lo necesita		
14	Aplica el consentimiento informado o da a conocer al usuario antes de realizar un procedimiento		
15	Protege la privacidad de la información que brinda el usuario		
16	Respeto los hábitos, costumbres y decisiones, según la cultura del usuario		
<b>III</b>	<b>CLARIDAD EN LA INFORMACION</b>		
17	Escucha pacientemente al usuario lo que tiene que decir		

18	Su forma de hablar hace sentir seguro y confiado al usuario		
19	Explica al usuario sobre los procedimientos que le va a realizar con un lenguaje simple y claro		
20	Resuelve las dudas e inquietudes del usuario de forma oportuna		
21	Brinda conocimientos científicos ante preguntas sobre la enfermedad		
22	Informa sobre el horario y condiciones para usar los medicamentos.		
23	Explica de forma sencilla los trámites a seguir en otros procedimientos		
24	Brinda consejería precisa y completa a cada usuario que atiende		
25	Entrega de forma escrita la información explicada verbalmente		
26	Hace muchas preguntas y cuando recibe la respuesta las toma en cuenta		
<b>IV</b>	<b>CUIDADOS ESTANDARIZADOS DE ENFERMERIA</b>		
27	Se lava las manos con solución jabonosa antiséptica o bactericida antes y después de brindar cada atención		
28	Utiliza los principios de bioseguridad (uso de guantes, mascarilla, mandil), antes y después de realizar diversos procedimientos		
29	Utiliza la historia clínica del usuario y otros formatos de registro al brindar atención		
30	Controla y registra los signos vitales del usuario y le dice sus resultados		
31	Valora y registra en la historia clínica los factores de riesgo encontrados		
32	Coloca al usuario en la posición correcta según el procedimiento a realizar		
33	Realiza las técnicas y procedimientos con seguridad y destreza		
34	Interviene según la competencia de su cuidado, cuando el usuario necesita alguna atención, referencia y otros		
35	Garantiza la integridad y el cuidado de la piel cuando hay alteraciones (técnicas de curación, manejo de la inmovilidad, ejercicios).		
36	Se toma el tiempo necesario durante los procedimientos indicados		

**C. GRADO DE SATISFACCION DEL PACIENTE EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA. HOSPITAL II SULLANA**

Nº	ENUNCIADOS O ASEVERACIONES (El profesional de enfermería en el servicio de emergencia)	RESPUESTA	
		SI	NO
1	Considera que el tiempo que esperó desde que llegó al centro de salud hasta ser atendido, es el adecuado		
2	El tiempo desde que ingresó hasta que salió del consultorio fue entre 15 a 60 minutos, según estrategia o consultorio de atención		

3	El tiempo desde que ingresó hasta que salió del consultorio fue mayor de 15 o mayor de 60 minutos		
4	El profesional de enfermería se presentó e identificó con su nombre y apellidos antes de iniciar la atención.		
5	Se ha dirigido a usted por su nombre y apellidos, sin usar apodos		
6	El consultorio está limpio, ordenado, completo, con luz y ventilación		
7	Se sintió protegido en su intimidad y privacidad, durante la atención y la realización de procedimientos.		
8	Durante su permanencia en el consultorio sintió que lo ha tratado bien		
9	Le brindó confianza para expresar sus necesidades o problemas		
10	Considera que le hizo el examen que correspondía y de forma completa.		
11	Le explicó con palabras fáciles de entender cuál es su problema de salud y el resultado de la consulta o resultado de análisis		
12	Le explico sobre el examen o procedimiento que le iba a realizar		
13	Ha mostrado interés y paciencia por conocer sus necesidades, inquietudes, dudas y las contestó.		
14	En todo momento Ud. y familia ha recibido un trato amable y respetuoso		
15	Ha realizado todos los procedimientos pidiéndole el permiso respectivo		
16	Le dio las indicaciones en una receta, escritas en forma clara para usted		
17	Le ha explicado los cuidados que debe seguir en su casa		
18	Ha mostrado respeto por sus hábitos, costumbres, creencias, decisiones, en relación a la enfermedad y su curación, según su cultura.		
19	Le ha brindado orientación precisa y completa ante sus preguntas sobre la enfermedad, resultado de análisis y otros		
20	Le ha informado de forma verbal y escrita sobre el horario y condiciones de uso de los medicamentos recetados, usando un lenguaje simple		
21	Observó que se ha lavado las manos antes y después de brindarle atención		
22	Usó guantes, mascarilla, mandil, etc., antes y después de realizarle los procedimientos.		
23	Ha registrado sus datos, durante la atención brindada		
24	Le ha pesado, tallado, midió el pulso, la presión, respiración y temperatura		
25	Ha notado que tiene seguridad y destreza para realizar los procedimientos, en el tiempo necesario		



26	¿El horario de atención le parece conveniente? Respuesta No: ¿qué horario sugiere? .....		
27	En términos generales, siente que le resolvieron el problema motivo de búsqueda de atención.		
28	En términos generales, ¿usted se siente satisfecho con la atención recibida?		

## Anexo 2

### Matriz de coherencia del proyecto y metodológica

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLE	METODOLOGIA
<p>¿Cuál es la relación entre satisfacción del paciente y calidad de atención de enfermería en Área diferenciada no COVID 19 ¿Servicio Emergencia, Hospital II Sullana 2021?</p>	<p><b>General:</b> Identificar la relación entre satisfacción del paciente y calidad de atención de enfermería en Área diferenciada no COVID 19 Servicio Emergencia, Hospital II Sullana 2021.</p> <p><b>Específicos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Determinar la calidad de atención de enfermería a pacientes según las dimensiones: puntualidad en la atención, trato humano, claridad en la información, cuidados estandarizados de enfermería en el servicio de</li> </ul>	<p>Si existe relación entre satisfacción del paciente y calidad de atención de enfermería en Área diferenciada no COVID 19- Servicio Emergencia, Hospital II Sullana 2021.</p> <p>Ho: No existe relación entre la satisfacción del paciente y calidad de atención de enfermería en Área diferenciada no COVID 19- Servicio Emergencia,</p>	<p><b>Definición conceptual</b></p> <p><b>Calidad de la atención de enfermería</b> Un conjunto de procedimientos científicos, tecnológicos, técnicos y estandarizados, que parten de los profesionales de enfermería utilizando un enfoque integral al brindar atención de enfermería.</p> <p>Puntualidad en la atención (1,2,3,4,5,6) Trato humano (7,8,9,10,11,12,13,14,15,16) Claridad en la información (17,18,19,20,21,22,23,24,25,26) Cuidados estandarizados de enfermería (27,28,29,30,31,32,33,34,35,36)</p>	<p>Investigación cuantitativa, descriptiva, no experimental, correlacional, y transversal, que se estudiara la población muestral 60 pacientes atendidos en el servicio de Emergencia del Hospital II Sullana.</p> <p>Se utilizará la entrevista y como instrumento un cuestionario elaborado por Rondón, A. y Salazar D. (2010), así mismo fue empleado y validados por Castro, S. et al (2016).</p> <p>El resultado de la validación para la Ficha de Registro sobre la Calidad del Cuidado de Enfermería fue: alta validez en las cuatro dimensiones logrando un 97,33% y respecto a la confiabilidad, 81,2% obtuvo alta</p>

	<p>emergencia del Hospital II Sullana.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificar el grado de satisfacción del paciente atendido en el Servicio de Emergencia del Hospital II Sullana.</li> <li>• Establecer la relación entre la satisfacción del paciente y calidad de atención de enfermería en Área diferenciada no COVID-19, Servicio Emergencia, Hospital II Sullana 2021.</li> </ul>	<p>Hospital II Sullana 2021.</p>	<p><b>Grado de satisfacción del paciente</b></p> <p>Se refiere a las formas de comportamiento específicas o expresiones de consentimiento o disconformidad mostradas por el usuario objeto de estudio, respecto a sus expectativas del cuidado brindado por el profesional de enfermería, lo que repercute positiva o negativamente en su psicología y en la sociedad.</p> <p>El instrumento para evaluar grado de satisfacción será una Lista de Cotejo que consta de 28 enunciados con respuesta dicotómica: Si = 1 punto y NO = 0 punto.</p> <p>Grado de satisfacción</p> <p>Insatisfecho= Menor de 21 puntos</p> <p>Satisfecho = De 22 a 28 puntos</p>	<p>confiabilidad en la dimensión puntualidad en la atención, 94,1% en trato humano, 87,5% en claridad</p> <p>en la información y 89,5% en cuidados estandarizados en enfermería; igualmente</p> <p>La Lista de Cotejo sobre el Grado de Satisfacción del Usuario Externo, logró una alta validez de 96% y una alta confiabilidad de 89,3%.</p> <p>Se trabajará con una estadística descriptiva, para presentar los resultados en tablas y figuras. Así también se contrastará la hipótesis a través del factor Chi cuadrado</p>
--	---	----------------------------------	--	---

### ANEXO 3

#### Matriz de los datos

Nº	Datos generales					Dimensiones de la calidad de atención de enfermería																																					
						D. puntualidad en la atención						D. Trato humano										D. Claridad de la información										D. Cuidados estandarizados de enfermería											
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36		
1	2	2	4	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1		
2	2	2	3	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
3	3	2	2	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1
4	2	1	4	1	2	1	1	1	1	1	1	1	0	1	0	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
5	3	2	4	1	2	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	0	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1
6	4	1	4	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
7	3	1	4	3	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	0	1	1	1	1	1	0	1	
8	3	2	3	3	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
9	4	2	3	1	2	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1
10	3	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
11	4	1	4	3	2	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
12	2	1	3	2	2	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1



30	2	2	4	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1								
31	6	2	2	3	2	0	1	1	0	1	1	1	1	1	0	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1						
32	6	1	2	3	2	0	0	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1					
33	6	1	1	2	2	0	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1					
34	3	2	4	2	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1					
35	4	1	4	4	2	0	0	0	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1			
36	3	1	3	2	2	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	0	1	1	1	1	1	0	1	0	1	1	1	1					
37	5	2	4	2	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1				
38	2	2	4	1	1	0	1	0	0	1	1	1	1	0	1	0	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	0	1	1	0	1	1	0	1	1	0			
39	2	1	2	3	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1			
40	4	1	3	3	2	0	0	0	0	1	1	0	1	0	1	0	1	0	1	1	0	0	1	1	0	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1		
41	5	2	2	1	2	0	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	0	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1		
42	5	2	3	3	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1		
43	2	1	3	3	2	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1		
44	6	2	4	3	2	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
45	6	1	1	2	2	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1
46	3	1	4	2	2	1	1	1	0	1	1	1	1	0	1	0	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	

47	6	2	2	2	2	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1			
48	2	1	4	3	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1		
49	5	1	4	3	2	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1		
50	2	2	4	1	1	0	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	0	1	1	0	1	1	0	1	1	0	1	1	0			
51	3	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	0	1	0	1	1	1	1	1	0	1	0	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
52	3	2	4	3	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
53	5	2	3	3	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
54	5	1	2	2	2	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1
55	2	1	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
56	2	1	3	2	2	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1
57	2	2	4	1	2	1	1	1	0	1	1	0	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
58	2	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	0	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
59	3	1	2	2	2	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	0	1	1	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1
60	2	1	3	1	2	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1

	Satisfacción del usuario																											
Nº	s1	s2	s3	s4	s5	s6	s7	s8	s9	s10	s11	s12	s13	s14	s15	s16	s17	s18	s19	s20	s21	s22	s23	s24	s25	s26	s27	s28
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1
3	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
6	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
7	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
8	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
9	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
10	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
11	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
12	1	2	1	2	1	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1
13	2	1	2	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	2	1	2	1
14	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1
15	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1
16	1	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1
17	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
18	2	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
19	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1
20	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
21	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1
22	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
23	1	2	1	2	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1



24	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
25	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
26	1	2	1	2	1	2	2	1	1	1	2	1	1	2	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1
27	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	2	1	2	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1
28	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	2	2	1	2	1	1
29	1	1	1	2	1	1	2	1	2	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1
30	1	2	2	1	2	1	1	1	2	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	2	1	2	1	1	1	1
31	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
32	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
33	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1
34	1	2	1	2	2	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	2	1	2	1	1	1
35	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
36	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	2	2	1	2	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1
37	2	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1
38	1	2	1	1	2	1	2	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
39	1	2	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
40	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
41	2	1	2	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
42	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
43	2	1	2	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	2	1	1	2
44	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
45	1	1	2	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	2	1	1	1	1	1
46	2	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
47	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1
48	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	2	1	2	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1
49	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1









## ANEXO 5: CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD



### CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD

El que suscribe, Vicerrector de Investigación de la Universidad San Pedro:

#### HACE CONSTAR

Que, de la revisión del trabajo titulado **“Satisfacción del paciente y calidad de atención de enfermería en Área diferenciada no COVID 19- Servicio Emergencia, Hospital II Sullana 2021”** del (a) estudiante: **Jhoana Del Pilar Távara Navarro**, identificado(a) con **Código N° 2115100339**, se ha verificado un porcentaje de similitud del 27%, el cual se encuentra dentro del parámetro establecido por la Universidad San Pedro mediante resolución de Consejo Universitario N° 5037-2019-USP/CU para la obtención de grados y títulos académicos de pre y posgrado, así como proyectos de investigación anual Docente.

Se expide la presente constancia para los fines pertinentes.

Chimbote, 2 de Junio de 2022

  
UNIVERSIDAD SAN PEDRO  
VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN  
**Dr. CARLOS URBINA SANJINES**  
VICERRECTOR



**NOTA:**

Este documento carece de valor si no tiene adjunta el reporte del Software TURNITIN.

## ANEXO 6: REPOSITORIO INSTITUCIONAL



# REPOSITORIO INSTITUCIONAL DIGITAL

FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE DOCUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

1. Información del Autor			
TAVARA NAVARRO, JHOANA DEL PILAR		74095321	2115100339@usanpedro.edu.pe
Apellidos y Nombres		DNI	Correo Electrónico
2. Tipo de Documento de Investigación			
<input checked="" type="checkbox"/>	Tesis	<input type="checkbox"/>	Trabajo de Suficiencia Profesional
<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	Trabajo Académico
<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	Trabajo de Investigación
3. Grado Académico o Título Profesional <sup>1</sup>			
<input type="checkbox"/>	Bachiller	<input checked="" type="checkbox"/>	Título Profesional
<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	Título Segunda Especialidad
<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	Maestría
<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	Doctorado
4. Título del Documento de Investigación			
Satisfacción del paciente y calidad de atención de enfermería en Área diferenciada no COVID 19- Servicio Emergencia, Hospital II Sullana 2021			
5. Programa Académico			
ENFERMERÍA			
<sup>3</sup>			
<input checked="" type="checkbox"/>	Abierto o Público <sup>4</sup> ( <a href="#">info-en-repo/tematicas/openAccess</a> )		<input type="checkbox"/>
	Acceso restringido <sup>4</sup> ( <a href="#">info-en-repo/tematicas/restrictedAccess</a> ) (*)		
(*) En caso de restringido sustentar Motivo			

### A. Originalidad del Archivo Digital

Por el presente dejo constancia que el archivo digital que entrego a la Universidad es la versión final del trabajo de investigación sustentado y aprobado por el Jurado Evaluador y forma parte del proceso que conduce a obtener el grado académico o título profesional.

### B. Otorgamiento de una licencia CREATIVE COMMONS <sup>5</sup>

El autor, por medio de este documento, autoriza a la Universidad, publicar su trabajo de investigación en formato digital en el Repositorio Institucional Digital, al cual se podrá acceder, preservar y difundir de forma libre y gratuita, de manera íntegra a todo el documento. <sup>6</sup>



FIRMA DEL ALUMNO

Lugar	Día	Mes	Año
Chimbote	13	07	2022

1. Según Resolución de Consejo Directivo N. 033-2016-SU/NEDU-CD, Reglamento del Registro Nacional de Trabajos de Investigación para optar Grados Académicos y Títulos Profesionales, Art. 8 inciso 8.2  
 2. Ley N. 30035, ley que regula el Repositorio Nacional Digital de Ciencia, Tecnología e Innovación de Acceso Abierto y D.S. 006-2015-PCM.  
 3. Si el autor eligió el tipo de acceso abierto o público, otorga a la Universidad San Pedro una licencia no exclusiva, para que se pueda hacer arreglos de forma íntegra y difundir en el Repositorio Institucional Digital, respetando siempre los Derechos de Autor y Propiedad Intelectual de acuerdo y en el Marco de la Ley 822.  
 4. En caso de que el autor elija la segunda opción, únicamente se publicará los datos del autor y resumen de la obra, de acuerdo a la directiva N. 004-2016-CONYTEC-DEGC (Números 52 y 6.2) que regula el funcionamiento del Repositorio Nacional Digital.  
 5. Las licencias Creative Commons (CC) es una organización internacional sin fines de lucro que pone a disposición de los autores un conjunto de licencias flexibles y de herramientas tecnológicas que facilitan la difusión de información, recursos educativos, obras artísticas y científicas, entre otros. Estas licencias también garantizan que el autor obtenga el crédito por su obra.  
 6. Según el inciso 12.2, del artículo 12° del Reglamento del Registro Nacional de Trabajos de Investigación para optar grados académicos y títulos profesionales-RENATI "Las universidades, instituciones y escuelas de educación superior tienen como obligación registrar todos los trabajos de investigación y proyectos, incluyendo los metadatos en sus repositorios institucionales predando si son de acceso abierto o restringido (los cuales serán posteriormente recolectados por el Repositorio Digital RENATI, a través del Repositorio ALIJA".

Nota: - En caso de falsedad en los datos, se procederá de acuerdo a ley (Ley 27444, art. 32, n.º M. 32.3).

## ANEXO 7: INFORME DE ASESOR

**"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"**

### INFORME ACADÉMICO

A : Dra. Jenny Cano Mejía  
Decana Facultad Ciencias de la salud  
Universidad San Pedro

DE : Dra. Vilma Vicuña de Bardales- Asesora

ASUNTO : Entrega de Informe final de Tesis

presentado por  
Bach. Tavera Navarro, Jhoana del Pilar

REFERENCIA: RESOLUCIÓN DE DIRECCION DE ESCUELA N°354-2021-USP-EPE/D

FECHA : Piura, 15 de marzo del 2022

---

Tengo a bien dirigirme a usted, para saludarla cordialmente y al mismo tiempo manifestarle que el Informe de Tesis titulado **"Satisfacción del paciente y calidad de atención de enfermería en Área diferenciada no COVIC 19-Servicio Emergencia, Hospital II Sullana 2021"**, presentado por la Bachiller. **Tavera Navarro, Jhoana del Pilar**, se encuentra en condición de ser evaluado por los miembros del Jurado Dictaminador.

Contando con su amable atención al presente, es ocasión propicia para renovarles las muestras de mi especial deferencia personal.

Es cuanto tengo que informarles, reiterándoles mi aprecio y estima personal.

Atentamente.

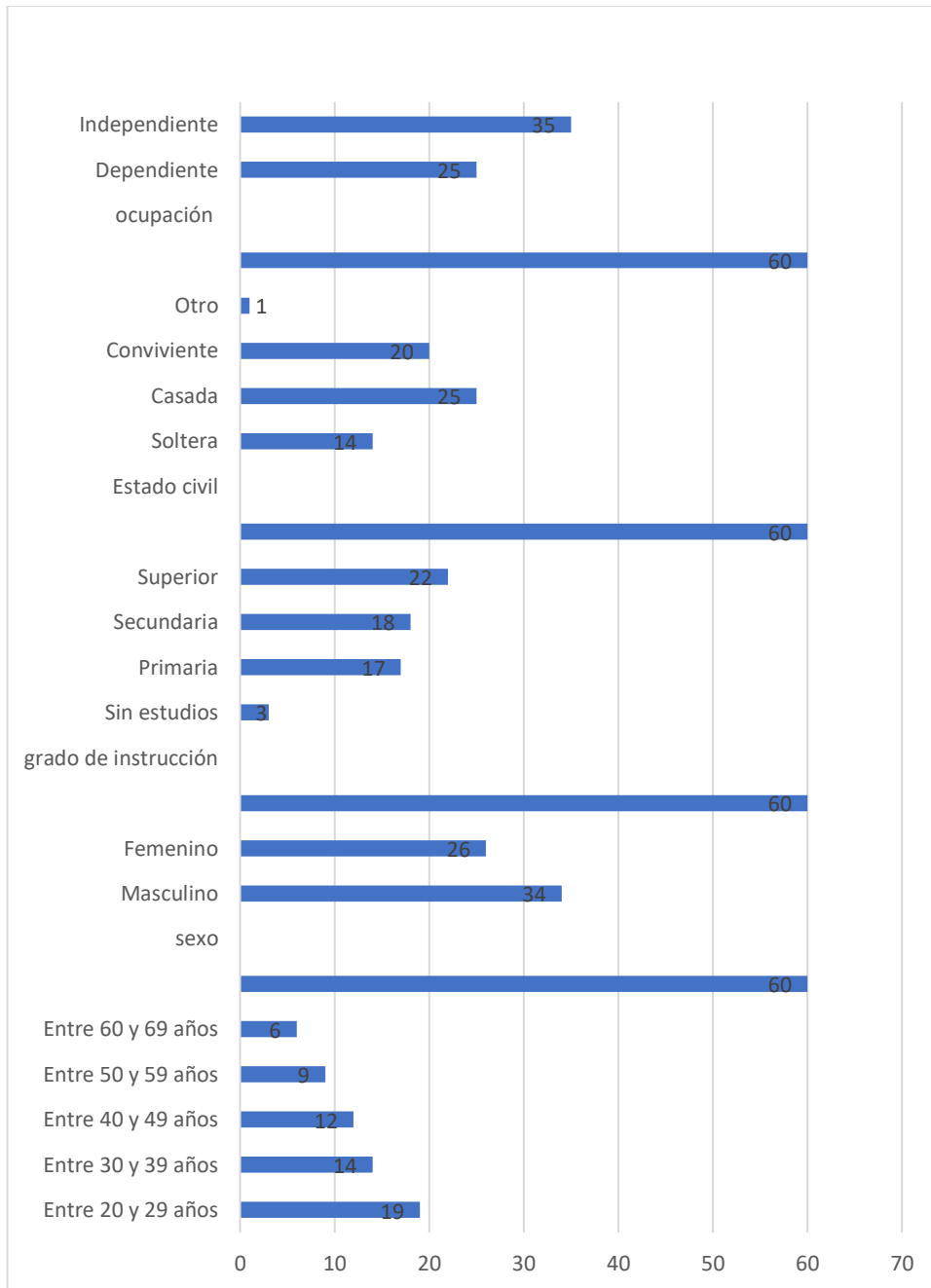


---

Dra. Vilma Vicuña de Bardales  
Asesor

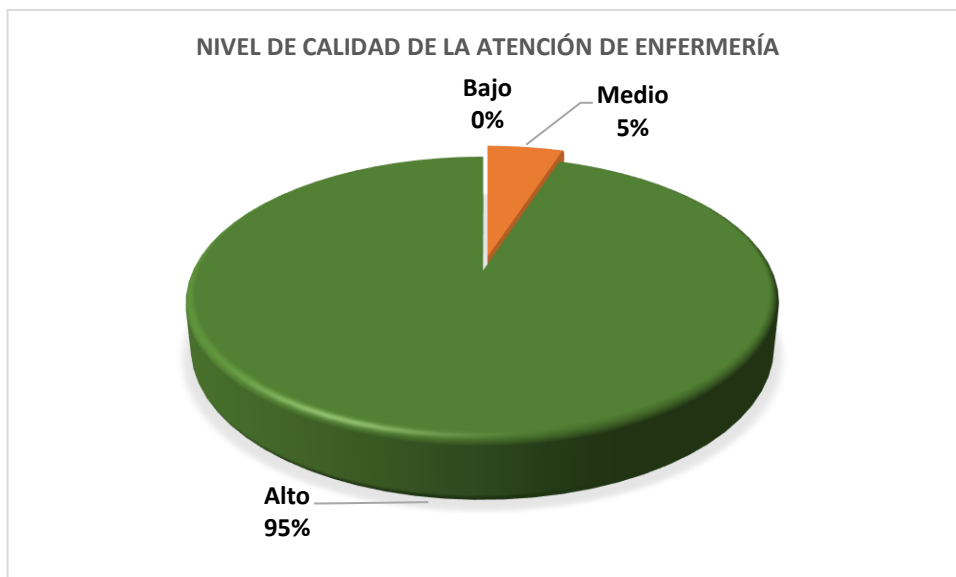


## FIGURAS



**Figura 2**

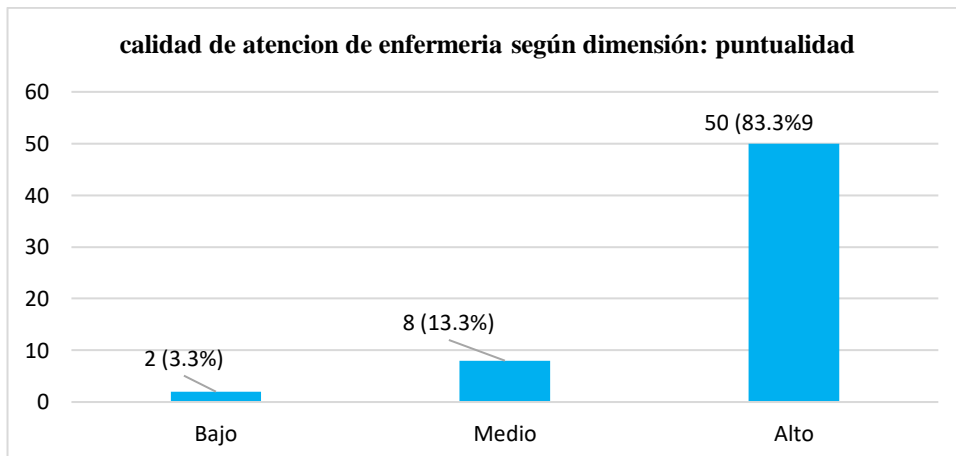
Características sociodemográficas de los pacientes del Servicio Emergencia, Hospital II Sullana 2021.



**Fuente:** Encuesta sobre satisfacción del paciente y calidad de atención de enfermería en Área diferenciada no COVID -19, Servicio Emergencia, Hospital II Sullana 2021.

**Figura 2**

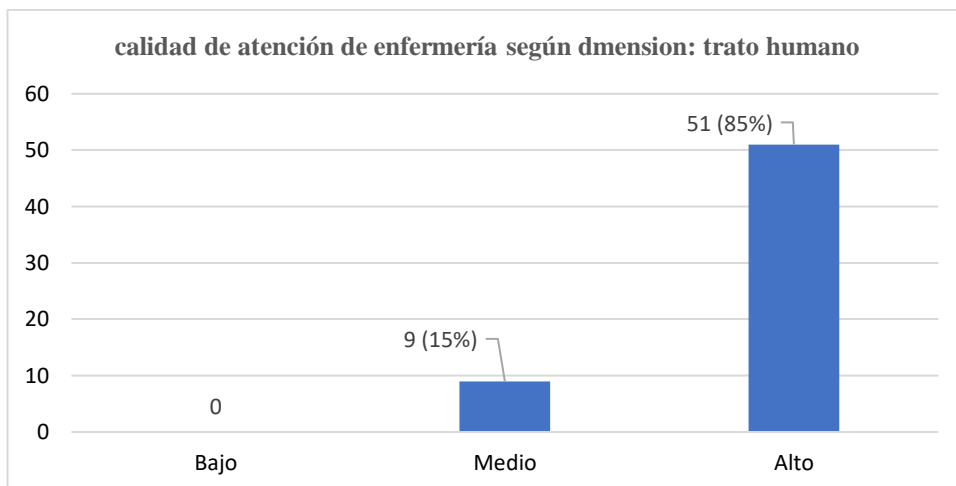
Nivel de calidad de la atención de enfermería a los pacientes en Área diferenciada no Covid-19 en el servicio de emergencia del Hospital II Sullana 2021.



**Fuente:** Encuesta sobre satisfacción del paciente y calidad de atención de enfermería en Área diferenciada no COVID -19, Servicio Emergencia, Hospital II Sullana 2021.

**Figura 3**

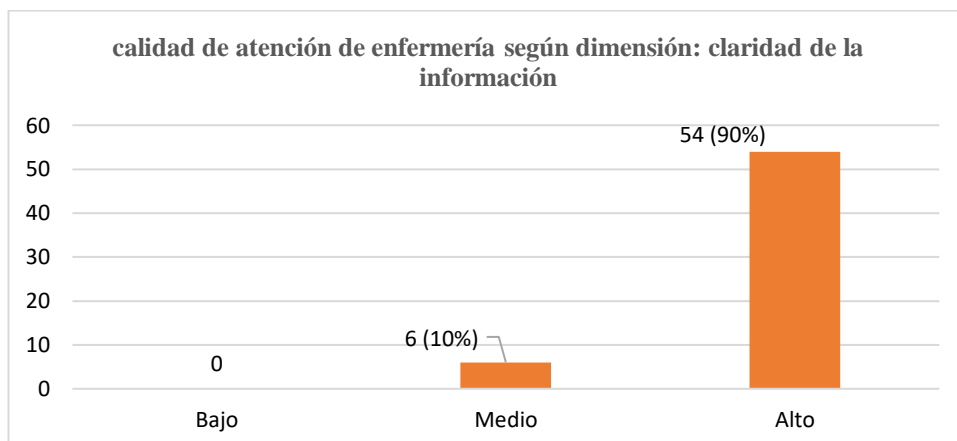
Nivel de calidad de atención de enfermería según dimensión: puntualidad en la atención a los pacientes en Área diferenciada no Covid-19 en el servicio de emergencia del Hospital II Sullana 2021.



**Fuente:** Encuesta sobre satisfacción del paciente y calidad de atención de enfermería en Área diferenciada no COVID -19, Servicio Emergencia, Hospital II Sullana 2021.

**Figura 4**

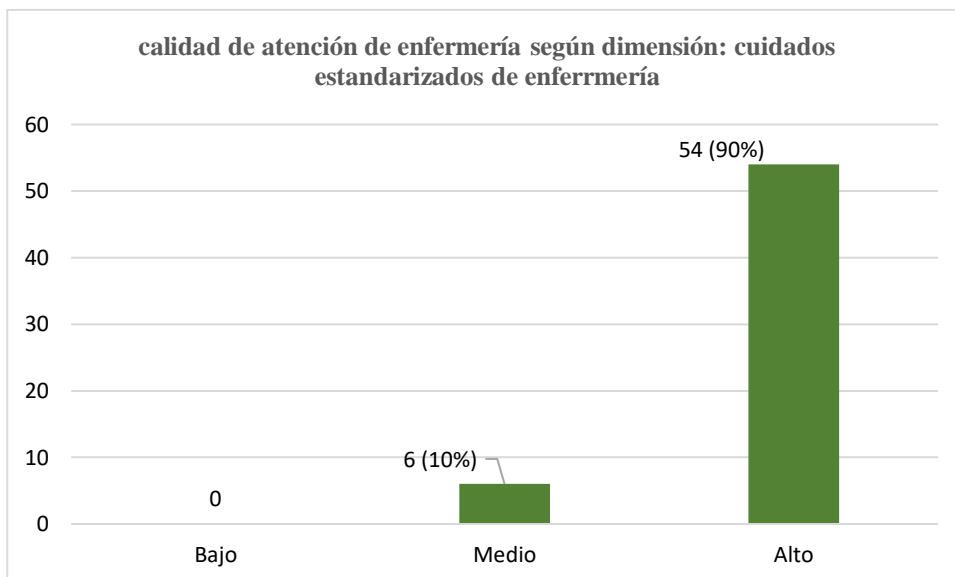
Nivel de calidad de atención de enfermería según dimensión: trato humano a los pacientes en Área diferenciada no Covid-19 en el servicio de emergencia del Hospital II Sullana 2021



**Fuente:** Encuesta sobre satisfacción del paciente y calidad de atención de enfermería en Área diferenciada no COVID -19, Servicio Emergencia, Hospital II Sullana 2021.

**Figura 5**

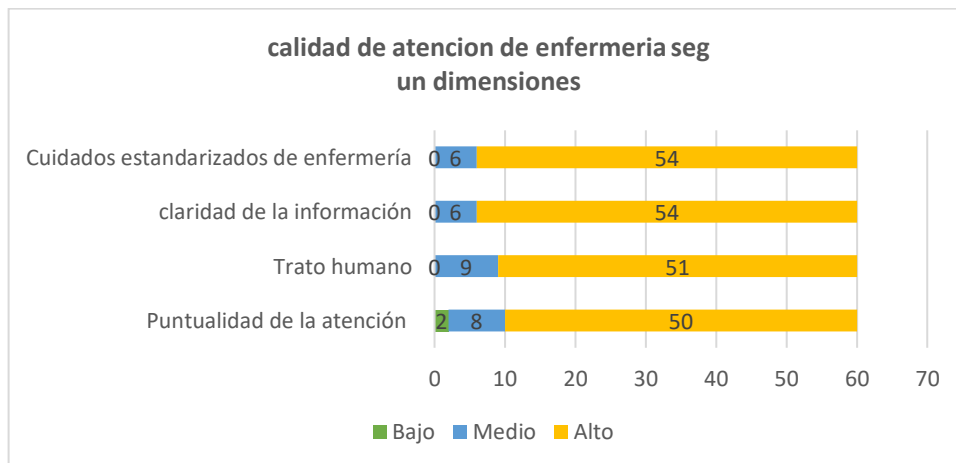
Nivel de calidad de atención de enfermería según dimensión: claridad en la información a los pacientes en Área diferenciada no Covid-19 en el servicio de emergencia del Hospital II Sullana 2021



**Fuente:** Encuesta sobre satisfacción del paciente y calidad de atención de enfermería en Área diferenciada no COVID -19, Servicio Emergencia, Hospital II Sullana 2021.

**Figura 6**

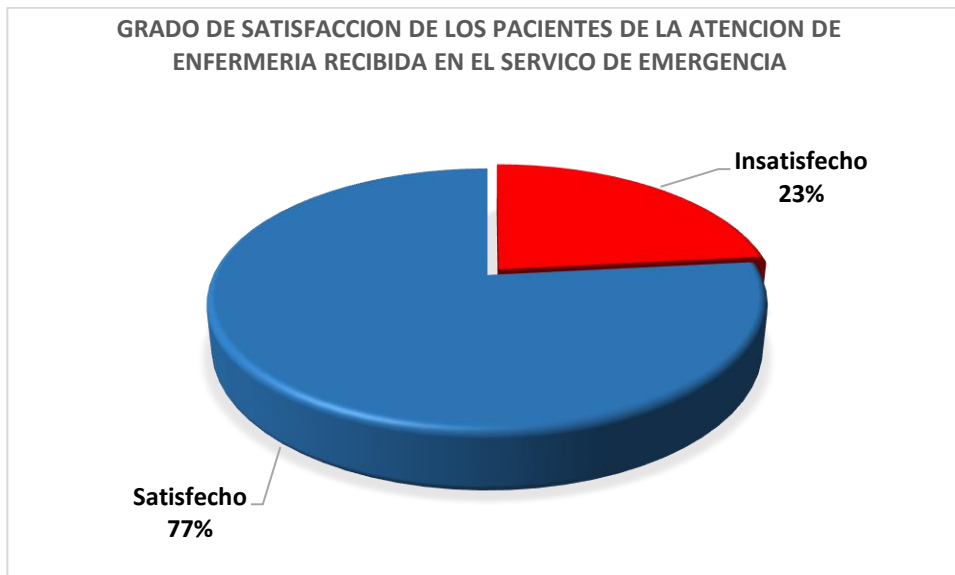
Nivel de calidad de atención de enfermería según dimensión: cuidados estandarizados de enfermería a los pacientes en Área diferenciada no Covid-19 en el servicio de emergencia del Hospital II Sullana 2021



**Fuente:** Encuesta sobre satisfacción del paciente y calidad de atención de enfermería en Área diferenciada no COVID -19, Servicio Emergencia, Hospital II Sullana 2021.

**Figura 7**

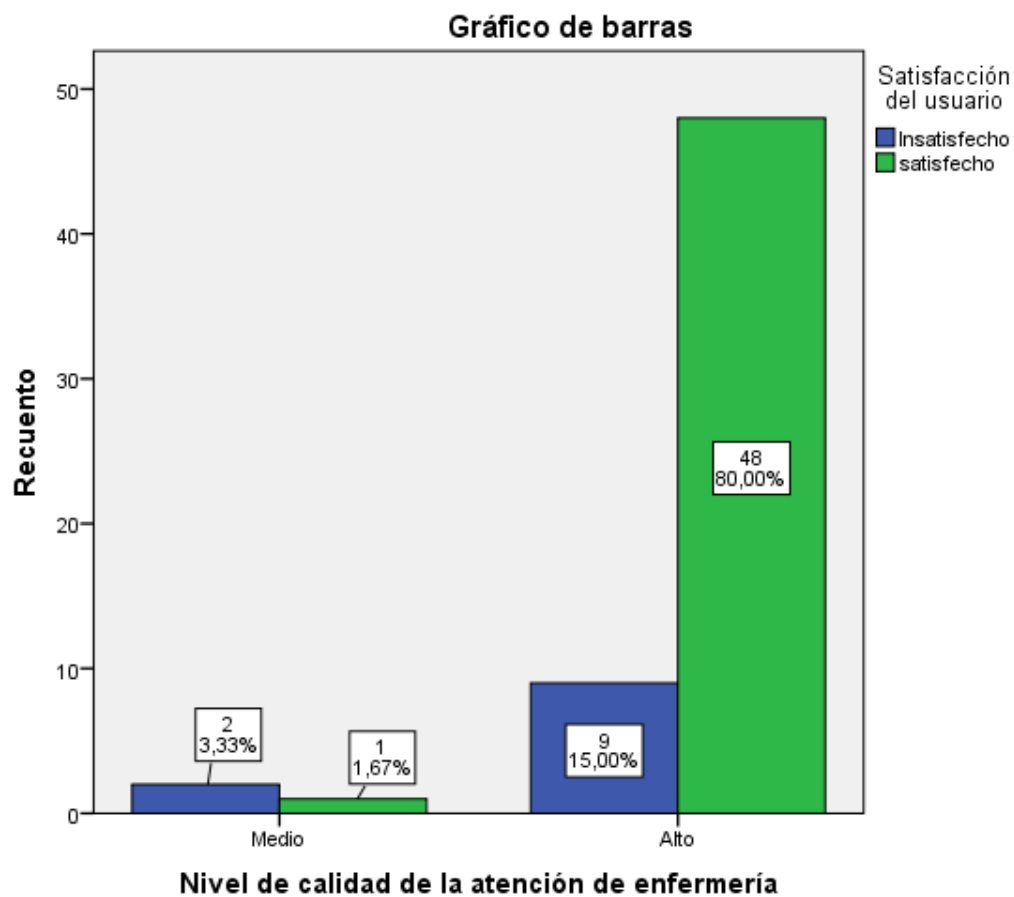
Nivel de calidad de atención de enfermería según dimensiones a los pacientes en Área diferenciada no Covid-19 en el servicio de emergencia del Hospital II Sullana 2021.



**Fuente:** Encuesta sobre satisfacción del paciente y calidad de atención de enfermería en Área diferenciada no COVID -19, Servicio Emergencia, Hospital II Sullana 2021.

**Figura 8**

Satisfacción de los pacientes de la atención en el Área diferenciada no Covid-19 en el servicio de emergencia del Hospital II Sullana 2021



**Fuente:** Encuesta sobre satisfacción del paciente y calidad de atención de enfermería en Área diferenciada no COVID-19, Servicio Emergencia, Hospital II Sullana 2021.

**Figura 9**

Relación entre la satisfacción del paciente y calidad de atención de enfermería en Área diferenciada no COVID-19, Servicio Emergencia, Hospital II Sullana 2021.