

UNIVERSIDAD SAN PEDRO

FACULTAD CIENCIAS DE LA SALUD

Escuela Profesional de Enfermería
Sección de Segunda Especialidad



Percepción del paciente acerca de la calidad de atención que brinda la enfermera en el servicio de emergencia. Hospital Essalud Jorge Reategui Delgado. Piura. diciembre 2016-abril 2017.

Tesis para Obtener el Título de Segunda Especialidad en Enfermería en Cuidado Enfermero en Emergencias y Desastres.

Autor:

Lic. Enf. Flores Campos Kattia Yadira

Asesora:

MG. Parra Alejandro Jenny Liz

Sullana, Perú
2017

Palabras clave:

Español

Tema:	Percepción Usuario Calidad Cuidados de Enfermería
Especialidad	Enfermería

English

Topic	Perception User Quality Nursing Care
Specialty	Nursing

Líneas de Investigación

Ciencias Médicas y de Salud

DEDICATORIA

Dedico este trabajo A mi amado esposo Edgar Vereau, por su sacrificio y esfuerzo, por creer en mi capacidad, aunque hemos pasado momentos difíciles siempre ha estado brindándome su comprensión, amor y cariño.

A mis amados hijos Leonardo y Valentina por ser mi fuente de motivación e inspiración para poder superarme cada día más y así poder luchar para que la vida nos depare un futuro mejor.

A mis amados padres, quienes han sabido formarme con buenos sentimientos, hábitos y valores, lo cual me ha ayudado a salir adelante en los momentos más difíciles, quienes con su ejemplo me enseñaron a siempre perseverar y cumplir con mis ideales.

AGRADECIMIENTO

Principalmente a Dios, por haberme dado la vida, por ser la luz que siempre ilumina mi camina, quien aviva y acrecienta mi fè día a día y se mantiene siempre a mi lado; porque con El todo es posible y sin El nada y agradezco por permitirme el haber llegado hasta este momento tan importante de mi formaciòn profesional.

A mis compañeros y amigos presentes y pasados, quienes sin esperar nada a cambio compartieron su conocimiento, alegrías y tristezas y a todas aquellas personas que durante este tiempo estuvieron a mi lado apoyándome y lograron que este sueño se haga realidad.

A nuestras colegas y maestras Dra. Juana Arrestegui Alcántara y la Dra. Vilma Vicuña Vilchez por todo su apoyo y asesoría brindada durante nuestra formación como enfermeras especialistas.

Gracias a todos.

DERECHO DE AUTOR

Se reserva esta propiedad intelectual y la información de los derechos de la autora en el **DECRETO LEGISLATIVO 822** de la República del Perú. El presente informe no puede ser reproducido ya sea para venta o publicaciones comerciales, sólo puede ser usado total o parcialmente por la Universidad San Pedro para fines didácticos. Cualquier uso para fines diferentes debe tener antes nuestra autorización correspondiente.

La Escuela Académico Profesional de Enfermería de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad San Pedro ha tomado las **precauciones razonables para verificar la información contenida en esta publicación.**

Atentamente.

Lic. Enf. Kattia Yadira Flores Campos

PRESENTACIÓN

En la formación profesional de Enfermería, se realiza trabajos de investigación con el propósito de obtener el título Profesional, en tal sentido, ponemos a disposición de todos los miembros de la comunidad universitaria y extrauniversitaria el presente informe de investigación titulado “Percepción del paciente acerca de la calidad de atención que brinda la enfermera en el servicio de emergencia. Hospital EsSalud Jorge Reátegui Delgado. Piura. Diciembre 2016-Abril 2017”. El cual cumple con los requisitos exigidos por el reglamento de grados y títulos de la facultad de ciencias de la salud de la Universidad San Pedro.

En este informe, el primer capítulo corresponde a la introducción, en donde se muestra los antecedentes relacionados con las variables de estudio, así como también se describe la situación actual sobre satisfacción y atención de enfermería en emergencia; asimismo se hace referencia del marco teórico conceptual, hipótesis, objetivos, la definición y operacionalización de las variables; en el segundo capítulo exponemos material y métodos desarrollados durante el estudio, en donde se manifiesta el tipo, el diseño, la población y muestra, instrumentos; en el tercer capítulo se muestran los resultados tabulados estadísticamente y agrupados en tablas y gráficos respectivas; en el cuarto capítulo se considera las conclusiones y recomendaciones; y por último se presenta las referencias bibliográficas y anexos correspondientes.

Esperando que el presente trabajo de investigación contribuya a mejorar y tomar conciencia acerca de la calidad de atención de enfermería que se brinda al usuario en los servicios de emergencia; así mismo que el presente estudio sirva de referencia para futuros estudios.

INDICE

PALABRA CLAVE	ii
DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
DERECHO DE AUTORIA	v
PRESENTACION	vi
INDICE	vii
TABLAS	viii
GRAFICOS	x
RESUMEN	xiii
ABSTRAC	x
I. INTRODUCCION	1-23
II. MATERIAL Y METODOS	24-27
III. RESULTADOS	28-50
IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	51-52
REFERENCIA BIBLIOGRAFICA	53-56
ANEXOS	57-63

INDICE DE TABLAS

		Pág.
TABLA N° 01	Edad de los pacientes atendidos en el servicio de emergencia en el Hospital EsSalud Jorge Reátegui Delgado. Piura. Diciembre 2016-Abril 2017.	28
TABLA N° 02	Sexo de los pacientes atendidos en el servicio de emergencia en el Hospital EsSalud Jorge Reátegui Delgado. Piura. Diciembre 2016-Abril 2017.	29
TABLA N° 03	Grado de instrucción de los pacientes atendidos en el servicio de emergencia en el Hospital EsSalud Jorge Reátegui Delgado. Piura. Diciembre 2016-Abril 2017.	30
TABLA N° 04	Ocupación de los pacientes atendidos en el servicio de emergencia en el Hospital EsSalud Jorge Reátegui Delgado. Piura. Diciembre 2016-Abril 2017.	31
TABLA N° 05	Estado civil de los pacientes atendidos en el servicio de emergencia en el Hospital EsSalud Jorge Reátegui Delgado. Piura. Diciembre 2016-Abril 2017.	32
TABLA N° 06	Tiempo de permanencia de los pacientes atendidos en el servicio de emergencia en el Hospital EsSalud Jorge Reátegui Delgado. Piura. Diciembre 2016-Abril 2017.	33
TABLA N° 07	Percepción de los pacientes acerca de la calidad de atención que brinda la enfermera en el servicio de emergencia en el Hospital EsSalud Jorge Reátegui Delgado. Piura. Diciembre 2016-Abril 2017.	34
TABLA N° 08	Percepción de los pacientes acerca de la calidad de atención que brinda la enfermera en el componente interpersonal del servicio de emergencia en el Hospital EsSalud Jorge	35

Reátegui Delgado. Piura. Diciembre 2016-Abril 2017.

TABLA N° 09	Percepción de los pacientes acerca de la calidad de atención que brinda la enfermera en el componente entorno del servicio de emergencia en el Hospital EsSalud Jorge Reátegui Delgado. Piura. Diciembre 2016-Abril 2017.	36
TABLA N° 10	Percepción de los pacientes acerca de la calidad de atención que brinda la enfermera en sus componentes interpersonal y entorno del servicio de emergencia en el Hospital EsSalud Jorge Reátegui Delgado. Piura. Diciembre 2016-Abril 2017.	37
TABLA N° 11	Percepción de los pacientes acerca de la calidad de atención que brinda la enfermera en el componente interpersonal (ítems) del servicio de emergencia en el Hospital EsSalud Jorge Reátegui Delgado. Piura. Diciembre 2016-Abril 2017.	38
TABLA N° 12	Percepción de los pacientes acerca de la calidad de atención que brinda la enfermera en el componente entorno (ítems) del servicio de emergencia en el Hospital EsSalud Jorge Reátegui Delgado. Piura. Diciembre 2016-Abril 2017.	40
TABLA N° 13	Relación edad y Percepción de los pacientes acerca de la calidad de atención que brinda la enfermera en el servicio de emergencia en el Hospital EsSalud Jorge Reátegui Delgado. Piura. Diciembre 2016-Abril 2017.	42
TABLA N° 14	Relación Grado de Instrucción y Percepción de los pacientes acerca de la calidad de atención que brinda la enfermera en el servicio de emergencia en el Hospital EsSalud Jorge Reátegui Delgado. Piura. Diciembre 2016-Abril 2017.	44

INDICE DE GRÁFICOS

	Pág.	
GRAFICO N° 01	Edad de los pacientes atendidos en el servicio de emergencia en el Hospital EsSalud Jorge Reátegui Delgado. Piura. Diciembre 2016-Abril 2017.	28
GRAFICO N° 02	Sexo de los pacientes atendidos en el servicio de emergencia en el Hospital EsSalud Jorge Reátegui Delgado. Piura. Diciembre 2016-Abril 2017.	29
GRAFICO N° 03	Grado de instrucción de los pacientes atendidos en el servicio de emergencia en el Hospital EsSalud Jorge Reátegui Delgado. Piura. Diciembre 2016-Abril 2017.	30
GRAFICO N° 04	Ocupación de los pacientes atendidos en el servicio de emergencia en el Hospital EsSalud Jorge Reátegui Delgado. Piura. Diciembre 2016-Abril 2017.	31
GRAFICO N° 05	Estado civil de los pacientes atendidos en el servicio de emergencia en el Hospital EsSalud Jorge Reátegui Delgado. Piura. Diciembre 2016-Abril 2017.	32
GRAFICO N° 06	Tiempo de permanencia de los pacientes atendidos en el servicio de emergencia en el Hospital EsSalud Jorge Reátegui Delgado. Piura. Diciembre 2016-Abril 2017.	33
GRAFICO N° 07	Percepción de los pacientes acerca de la calidad de atención que brinda la enfermera en el servicio de emergencia en el Hospital EsSalud Jorge Reátegui Delgado. Piura. Diciembre 2016-Abril 2017.	34
GRAFICO N° 08	Percepción de los pacientes acerca de la calidad de atención que brinda la enfermera en el componente interpersonal del servicio de emergencia en el Hospital	35

EsSalud Jorge Reátegui Delgado. Piura. Diciembre 2016-
Abril 2017.

GRAFICO N° 09	Percepción de los pacientes acerca de la calidad de atención que brinda la enfermera en el componente entorno del servicio de emergencia en el Hospital EsSalud Jorge Reátegui Delgado. Piura. Diciembre 2016- Abril 2017.	36
GRAFICO N° 10	Percepción de los pacientes acerca de la calidad de atención que brinda la enfermera en sus componentes interpersonal y entorno del servicio de emergencia en el Hospital EsSalud Jorge Reátegui Delgado. Piura. Diciembre 2016-Abril 2017.	37
GRAFICO N° 11	Percepción de los pacientes acerca de la calidad de atención que brinda la enfermera en el componente interpersonal (ítems) del servicio de emergencia en el Hospital EsSalud Jorge Reátegui Delgado. Piura. Diciembre 2016-Abril 2017.	39
GRAFICO N° 12	Percepción de los pacientes acerca de la calidad de atención que brinda la enfermera en el componente entorno (ítems) del servicio de emergencia en el Hospital EsSalud Jorge Reátegui Delgado. Piura. Diciembre 2016- Abril 2017.	41
GRAFICO N° 13	Relación edad y Percepción de los pacientes acerca de la calidad de atención que brinda la enfermera en el servicio de emergencia en el Hospital EsSalud Jorge Reátegui Delgado. Piura. Diciembre 2016-Abril 2017.	43
GRAFICO N° 14	Relación Grado de Instrucción y Percepción de los pacientes acerca de la calidad de atención que brinda la	45

enfermera en el servicio de emergencia en el Hospital
EsSalud Jorge Reátegui Delgado. Piura. Diciembre 2016-
Abril 2017.

RESUMEN

La presente investigación se realizó, con el **Objetivo:** Determinar la percepción del paciente acerca de la calidad de atención que brinda la enfermera en el servicio de emergencia en el Hospital EsSalud Jorge Reátegui Delgado. Piura. Diciembre 2016-Abril 2017. **Material y Métodos:** El método de investigación de enfoque cuantitativo, de tipo descriptivo, de corte transversal y retrospectivo. El lugar de estudio fue Hospital EsSalud Jorge Reátegui Delgado. La técnica utilizada fue la Entrevista, y el instrumento, un Cuestionario con respuesta de tipo escala Likert elaborado por Pedro Sebastián Lupaca Layme. (2013), adaptada por la autora del presente estudio. **Resultados:** Referente a la percepción de los pacientes sobre la calidad de atención que brinda la enfermera en el servicio de emergencia del Hospital EsSalud Jorge Reátegui Delgado, el 45,8% es favorable, 43,8% medianamente favorable y el 10,4% desfavorable. En el componente interpersonal el 77,1% favorable y el 22,9% medianamente favorable. Para el componente entorno el 58,3% desfavorable, el 20,8% medianamente favorable y el 20,8% favorable. La hipótesis planteada en el presente estudio difiere del resultado, la percepción de la calidad de atención que brinda la enfermera es favorable y no medianamente favorable como fue planteada. Las variables en estudio guardan relación, según la prueba estadística Chi cuadrado por presentar una frecuencia inferior a 5, lo cual significa que es altamente significativa. **Conclusiones:** la percepción de los pacientes sobre la calidad de atención que brinda la enfermera en el servicio de emergencia del Hospital EsSalud Jorge Reátegui Delgado, el 45,8% es favorable, 43,8% medianamente favorable y el 10,4% desfavorable. **Recomendaciones:** El Departamento de enfermería elabore un plan de mejora de la calidad en la atención en el servicio de emergencia, orientado a mejorar las condiciones laborales y el desempeño del profesional de enfermería.

Palabras clave: Percepción del Usuario, Calidad de atención, Cuidados de Enfermería.

ABSTRACT

The present investigation was carried out, with the objective: To determine the patient's perception about the quality of care provided by the nurse in the emergency service at EsSalud Hospital Jorge Reátegui Delgado. Piura. December 2016-April 2017. Material and Methods: The research method of quantitative approach, descriptive, cross-sectional and retrospective. The study site was EsSalud Hospital Jorge Reátegui Delgado. The technique used was the Interview, and the instrument, a Questionnaire with a Likert scale type answer elaborated by Pedro Sebastián Lupaca Layme. (2013), adapted by the author of the present study. Results: Regarding patients' perception of the quality of care provided by the nurse in the emergency room of EsSalud Jorge Reátegui Delgado Hospital, 45.8% are favorable, 43.8% are moderately favorable and 10.4% unfavorable. In the interpersonal component, 77.1% were favorable and 22.9% were moderately favorable. For the environment component 58.3% unfavorable, 20.8% moderately favorable and 20.8% favorable. The hypothesis raised in the present study differs from the result, the perception of the quality of care provided by the nurse is favorable and not moderately favorable as was raised. The variables under study are related, according to the chi-square statistical test because they present a frequency less than 5, which means that it is highly significant. CONCLUSIONS: Patients' perception of the quality of care provided by the nurse in the emergency room of EsSalud Jorge Reátegui Delgado Hospital, 45.8% are favorable, 43.8% are moderately favorable and 10.4% are unfavorable. Recommendations: The Department of Nursing develops a plan to improve the quality of care in the emergency service, aimed at improving the working conditions and the performance of the nursing professional.

Key words: User Perception, Quality of care, Nursing Care.

CAPÍTULO I

INTRODUCCIÓN

1.1. ANTECEDENTES Y FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICA.

Casbascango Katia y Villegas Andrea (2010) “*Calidad de atención dada por el profesional de la salud a los usuarios externos en el área de emergencia del Hospital San Vicente de Paul*” durante el periodo noviembre 2009 a agosto del 2010”. Universidad Técnica del Norte. La presente investigación de Calidad de atención dada por el profesional de salud a los usuarios externos que acuden al servicio de emergencia, se realizó en el Hospital San Vicente de Paul ubicada en el ciudad de Ibarra, en el periodo comprendido entre Noviembre 2009 a Agosto 2010, Como objetivo planteamos identificar la calidad de atención dada el profesional de salud percibida por los usuarios externos, para la recolección de los datos se utilizó una encuesta dirigida a los usuarios externos (300 usuarios), además se aplicó una guía ideal del servicio de emergencia. Se utilizó un estudio de tipo observacional, descriptivo y prospectivo no experimental. En la discusión de los resultados hacemos referencia que la satisfacción de la necesidad del usuario es el punto de discusión, su capacidad resolutive media hace que en muchas ocasiones sea cuestionada. La eficacia e impacto del servicio en la satisfacción de su necesidad de atención es cuestionable ya que un 41% manifiesta que debe regresar nuevamente para ser atendido, sin embargo, de ello la falta de recursos económicos por parte de la población hace que regrese nuevamente por un “mal servicio” esto demuestran las respuestas obtenidas. Pero el 57 % restante admite que la calidad de atención es rápida y oportuna lo que quiere decir que existe un tiempo de espera prolongado para recibir atención ya sea por diferentes factores adversos, como la afluencia extrema de pacientes, la falta de personal y otros, pero al momento de brindar atención los profesionales de salud lo hacen con la mayor calidad y calidez humana.

Pongo Langui Oscar (2009) *“Percepción del paciente acerca de la calidad de atención que brinda la enfermera en el Servicio de Emergencia en el Hospital CCJ. EsSalud-Tumbes, 2008”*. Lima. Perú. Objetivo: Determinar la Percepción del Paciente acerca de la Calidad de Atención que brinda la Enfermera en el Servicio de Emergencia en el Hospital CCJ. Essalud Tumbes = 2008 Material y Método: Nivel aplicativo, tipo cuantitativo, método descriptivo, corte transversal. Población conformada por pacientes que acudieron al Servicio de Emergencia entre octubre -diciembre 2008, la selección de la muestra fue no probabilística por conveniencia conformada por 70 pacientes. Se utilizó la técnica de la entrevista, instrumento, escala tipo lickert modificada. Resultados: En cuanto a la Percepción del paciente acerca de la Calidad de Atención que brinda la enfermera, de 70 (100%) encuestados, 39 (56%) tiene percepción medianamente favorable, 16 (23%) favorable y 15 (21%) desfavorable. Aspectos relacionados a la percepción medianamente favorable: enfermera no orienta al paciente al hospitalizarse, no solicitan consentimiento informado; lo favorable, enfermeras respetan costumbres y creencias, contestan a las preguntas con términos sencillos; lo desfavorable, personal profesional de enfermería al realizar la atención al paciente no enfatiza su profesión, no se identifican con su nombre. Conclusiones: La percepción del paciente acerca de la calidad de atención de la enfermera es medianamente favorable relacionado a la orientación al hospitalizarse, desfavorable en favorecer la expresión de temores, y favorable por el respeto de costumbres y creencias.

Lupaca Layme (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 2013”*. Lima. Perú. Objetivos. Determinar la percepción del usuario sobre la calidad de atención del cuidado de Enfermería en el Servicio de Emergencia del Hospital Nacional Dos de Mayo, Lima - 2013. Material y Método. El estudio fue de nivel aplicativo, tipo cuantitativo, método descriptivo de corte transversal. La población estuvo conformada por 54 usuarios. La técnica fue la encuesta y el instrumento un formulario tipo escala de Likert modificado aplicado previo consentimiento informado. Resultados. Del 100% (54), 56% (30) medianamente favorable, 24%(13)

favorable y 20%(11) desfavorable. En el componente interpersonal del 100%(54), 67%(36) medianamente favorable, 18% (10) favorable, 15%(8) desfavorable. En el componente entorno del 100%(54), 56%(30) medianamente favorable, 22%(12) favorable y 22%(12) desfavorable. Conclusiones. El mayor porcentaje de los usuarios tiene una percepción medianamente favorable, referido en el componente interpersonal porque el enfermero toma en cuenta sus opiniones y observaciones, saluda al ingresar al ambiente, es amable en la atención; brinda información al usuario y a los familiares antes de realizar un procedimiento, los usuarios confían en la atención, acude en forma inmediata ante un llamado; mientras que en el componente entorno, los usuarios observan que el servicio de emergencia es adecuado para mantener su privacidad; es decir, es adecuado para su atención, se sienten satisfechos con la atención recibida; los ambientes se encuentran limpios y ordenados y los enfermeros se preocupan por mantener una buena iluminación, comodidad y descanso al usuario.

Quinto Vásquez, Mercedes (2012) *“Percepción de los pacientes y familiares sobre la calidad del cuidado que brinda la enfermera en el Servicio de Emergencia del INEN, 2010”* Lima. Perú. Objetivos: Determinar la percepción de los pacientes y familiares sobre la calidad del cuidado que brinda la enfermera e identificar la percepción de los pacientes y familiares según la dimensión humana, oportuna, continua y segura. Material y Método. El estudio fue de nivel aplicativo, tipo cuantitativo, método descriptivo de corte transversal. La población estuvo conformada por 30 pacientes y familiares. La técnica fue la encuesta y el instrumento la escala de Lickert modificada. Resultado. Del 100% (30), 50%(15) tienen una percepción medianamente favorable, 30%(9) favorable y 20%(6) desfavorable. La percepción de los familiares fue, 53%(16) medianamente favorable, 37%(11) favorable y (10%)3 desfavorable. En cuanto a la percepción de los pacientes según la dimensión humana 50%(15) fueron medianamente favorable, 33%(10) favorable y 17%(5) desfavorable, en la dimensión oportuna, 54%(16) medianamente favorable, 26%(8) favorable y 20%(6) desfavorable, en la dimensión continua, 37%(11) medianamente favorable, 33%(10) favorable y 30%(9) desfavorable y

en la dimensión segura, 50%(15) medianamente favorable, 30%(9) favorable y 20%(6) desfavorable. En cuanto a la percepción de los familiares según la dimensión humana 47%(14) medianamente favorable, 33%(10) favorable y 20%(6) desfavorable, en la dimensión oportuna, 60%(18) medianamente favorable, 27%(8) favorable y 13%(4) desfavorable, en la dimensión continua, 64%(19) medianamente favorable, 23%(7) favorable y 13%(4) desfavorable y en la dimensión segura, 70%(21) medianamente favorable, 27%(8) favorable y 3%(1) desfavorable. Conclusiones. La mayoría de los pacientes y familiares tienen una percepción medianamente favorable a desfavorable a nivel general y en sus dimensiones referido a que la enfermera no se presenta por su nombre cuando atiende al paciente, se demora en atenderle cuando lo requiere y brinda una atención interrumpida, mientras que un porcentaje significativo que tiene percepción favorable esta dado a que la enfermera le saluda cuando ingresa al servicio, le realiza el examen físico, le da oportunidad para que exprese sus miedos y tensiones ante el tratamiento y utiliza un lenguaje fácil de entender.

Ortiz Espinoza R - Muñoz Juárez S. y Torres (2004) *“Satisfacción de los usuarios en la calidad de atención en el Servicio de Emergencia de 15 hospitales de Hidalgo”*. México. El objetivo fue evaluar la satisfacción del usuario de los servicios institucionales del sector salud. El método fue descriptivo, exploratorio y transversal. El estudio se realizó en 15 hospitales en Hidalgo, México en el mes de Febrero del 2000, se entrevistaron a 8555 usuarios. Las consideraciones entre otras fueron: “Los resultados son la insatisfacción del 15.06%, la percepción de mala calidad asociada con la insatisfacción fue 10.8%.

Rojas Martínez, Vladimir y Barajas Lizarazo, Mayra (2011) *“Percepción de la calidad del cuidado de enfermería en el servicio de urgencias “servicio de urgencias es una tarea altamente compleja teniendo en cuenta que depende de múltiples variables, tales como la resolución de los problemas, del resultado del cuidado según sus expectativas, del trato personal que recibe, y del grado de oportunidad y amabilidad con el cual es atendido. El objeto del presente estudio fue determinar la percepción de los usuarios respecto a la calidad del*

cuidado brindado por el personal de enfermería en el servicio de urgencias de la Unidad Básica Puente Barco Leones. Se realizó un estudio de tipo cuantitativo descriptivo transversal. La muestra estuvo conformada por 382 usuarios que recibieron cuidados de enfermería en el servicio de urgencias durante el mes de febrero de 2011. El instrumento utilizado para recolectar la información fue el caringassessment (Care Q) de Patricia Larson integrado por 50 preguntas divididas en subescalas de comportamiento de la enfermera. Estas sub escalas permiten determinar cómo enfermería desarrolla acciones para enseñar, ayudar, establecer confianza y realizar seguimiento. El estudio permitió determinar que el nivel de percepción de los usuarios, frente a la calidad de cuidado que brinda el personal de enfermería, se encuentra en mediana importancia con tendencia a baja importancia en las categorías, que componen el instrumento Care Q. El resultado similar a otros estudios realizados en diferentes servicios de urgencias. Se concluye que el conocer la percepción de la calidad del cuidado permite evaluar los servicios de salud, satisfacer las necesidades de los pacientes y estimular la calidad del cuidado que brinda el personal de enfermería.

Vilcaromero S. (2003) “*Calidad de la atención médica del departamento de emergencia de adultos del Hospital Nacional Cayetano Heredia desde la percepción del paciente*”. Lima. Perú. se realizó utilizando encuestas de tipo SERVQUAL. El objetivo fue determinar la calidad de la atención médica del departamento de emergencia. La muestra fue de 93 pacientes distribuidos proporcionalmente en las tres áreas de atención médica. El instrumento fue la encuesta. Las consideraciones finales y entre otras fueron: “Insatisfacción total con la calidad de atención médica del departamento de Emergencias del Hospital Nacional Cayetano Heredia siendo las dimensiones respuesta pronta y empatía. Mostraron los niveles de insatisfacción severa (89.2% y 26.9% respectivamente); mientras que, la tangibilidad, presentó los mayores niveles de satisfacción (75%)”

Timaná Yenque, Liliana (2002) *“Percepción de la calidad de atención por el usuario externo del servicio de Emergencia del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión”*. Lima. Perú. El objetivo fue analizar la percepción del usuario externo sobre la calidad de la atención que recibe en el Servicio de Emergencia con relación a la estructura, procesos y resultados. Es un estudio observacional, analítico tipo explicativo, prospectivo de corte transversal. La muestra fue de 314 usuarios, que se obtuvo por muestreo no probabilística intencional. La técnica fue la encuesta a través de un formulario. Las consideraciones finales entre otras fueron: “El 48% de usuarios percibe la calidad de atención ofrecida en el Servicio de Emergencia como de buena calidad, mientras el 45% la percibe como de regular calidad, es decir, menos de la mitad de los usuarios que acudieron al servicio de emergencia consideran la atención recibida como buena. En la dimensión estructura los usuarios perciben la estructura del servicio como de regular calidad con tendencia a ser de mala calidad. En la dimensión de procesos que se refiere a la percepción de la calidez del servicio, para el 57% de usuarios, la calidez es regular; mientras un 37% refiere que es de buena calidad. La dimensión de resultados de la atención el 80% de usuarios considera que sí mejoró su estado de salud después de la atención recibida en el servicio de emergencia. Por lo tanto, la percepción de la calidad de atención ofrecida en el servicio de emergencia es regular, en general y para cada una de las dimensiones”.

Delgado Valencia, Ana María y Col. (2006) *“Calidad de atención de enfermería desde la percepción del usuario que acude al servicio de emergencia del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen”*. Lima Perú. Con el objetivo de evaluar la calidad de atención de enfermería desde la percepción de los usuarios en el Servicio de Emergencia. El estudio fue de tipo descriptivo de corte transversal. La muestra estuvo constituida por 130 pacientes atendidos en el Servicio de Emergencia. Las conclusiones fueron entre otras: “En relación a las características positivas de percepción de la calidad de atención de enfermería, más del 50% de pacientes mostraron porcentajes de aprobación (categorías siempre y casi siempre). De las características negativas de percepción de la calidad, se aprecia que el 58.4%

de pacientes refiere ser tratado como un número de cama o un diagnóstico y la mayoría refiere un ambiente incómodo (81.5%) y presencia de ruidos durante su atención (90.0%).

1.2 JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACION

La Calidad de la atención en los Servicios de Salud, es responsabilidad de los diferentes grupos que laboran en un hospital, sin embargo el papel de la enfermera es muy importante, ya que es quien brinda atención directa y está en contacto por más tiempo con el paciente, por lo que una atención interpersonal de buena calidad es necesaria para lograr la satisfacción de los pacientes, ya que son extraordinariamente sensibles al trato que reciben y con frecuencia utilizan básicamente ese elemento al juzgar la calidad de la atención.

Dado a la gran demanda de usuarios que acuden a los servicios de emergencia en las instituciones de salud de nuestro país para poder aliviar sus dolencias que pueden presentar, el profesional de enfermería que labora en esta área, debe brindar una atención especializada, personalizada con énfasis en la atención de salud en sus dimensiones de humana, oportuna, segura y continua con el objetivo de determinar la percepción de los usuarios sobre la calidad del cuidado que le brinda el profesional de enfermería, contribuyendo a mejorar la salud y disminuir el riesgo de complicación.

Es por ello que el presente estudio propuesto es de gran interés ya que se obtendrán resultados sobre la calidad de atención que brinda el profesional de enfermería en el área de emergencia; asimismo este trabajo permitirá planificar acciones de acuerdo a la realidad observada del área mencionado anteriormente. Finalmente, este trabajo investigativo constituirá un referente importante, en donde los beneficios no son solo las autoridades de esta Institución, sino también el personal de salud, y exclusivamente para los usuarios que acuden diariamente al área de emergencia, quienes son los beneficiarios directos, es decir, la población en general y la para la universidad servirá como fuente para otros estudios de investigación.

1.3 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿Cuál es la percepción del paciente acerca de la calidad de atención que brinda la enfermera en el servicio de emergencia en el Hospital EsSalud Jorge Reátegui Delgado. Piura. Diciembre 2016 - Abril 2017?

1.4 MARCO REFERENCIAL

Base teórica.

El presente trabajo de investigación se fundamenta en las bases conceptuales: calidad, atención de enfermería, usuario, profesional de enfermería y servicio de emergencia.

1.4.1 CALIDAD

Definición:

En un sentido etimológico el concepto de calidad proviene del latín QUALITIS que significa el conjunto de cualidades que constituyen la manera de ser de una persona o cosa, y es sinónimo de cualidad, clase, aptitud, excelencia, categoría, nobleza, superioridad entre otras muchas acepciones. Rubio (1965).

Según la Organización Mundial de la Salud (OMS) define la calidad como: “El conjunto de servicios diagnósticos y terapéuticos más adecuados para conseguir una atención sanitaria óptima, teniendo en cuenta todos los factores y conocimientos del paciente y del servicio médico, logrando, un resultado con el mínimo riesgo de efectos, y la máxima satisfacción del paciente”. Quinto (2012)

Calidad en las instituciones de salud

Es la satisfacción razonable de las necesidades de los usuarios con soluciones técnicamente óptimas.

El concepto de calidad es un término que se origina de la gerencia empresarial donde los productos son tangibles.

En el caso de las instituciones de salud su producto son servicios que tienen las características de ser tangibles y se pueden identificar dos tipos de calidad:

- Calidad técnica: es la aplicación de la ciencia y tecnología médica de forma que maximice los beneficios de la salud, sin aumentar de forma proporcional los riesgos en la atención mediante el cual se espera poder proporcionar al usuario externo el máximo y más completo bienestar, logrando un equilibrio más favorable de riesgo y beneficio.
- Calidad sentida: es la satisfacción razonable de las necesidades de los usuarios externos después de utilizar los servicios de calidad de la institución. Está en la subjetividad y debe ser explicada por ellos. Calidad es el cumplimiento de las normas técnicas y la satisfacción de las necesidades sentidas de los usuarios.

Relaciona la entrega amable y respetuosa de los servicios con un contenido técnico.

Mejorar la calidad implica un proceso de búsqueda de los medios que modifiquen la calidad técnica sentidas de los usuarios.

La OPS/OMS propone como definición de calidad de las instituciones:

- a) Alto grado de satisfacción por parte de los usuarios externos.
- b) Un mínimo de riesgo para los usuarios externos e internos.
- c) Alto nivel de excelencia profesional.
- d) Uso eficiente de los recursos de las instituciones.

La calidad: se define como el conjunto de propiedades y características de un producto apropiado para cumplir con la exigencia del mercado. Kozier (1999)

Adwar Deming, resumió Calidad como “hacer lo correcto en forma correcta, desde la primera vez, a tiempo y todo el tiempo, mejorando siempre, innovando siempre y siempre satisfaciendo a nuestros clientes” Donabedian. (1999)

La calidad es el conjunto de características que deben tener los servicios de salud en el proceso de atención a los usuarios desde el punto de vista técnico y humano, para alcanzar efectos deseados, tanto por los proveedores como por los usuarios. La calidad de atención técnica consiste en la aplicación de las ciencias y tecnologías médicas, en una forma que maximice sus beneficios para la salud sin aumentar en forma proporcional sus riesgos. El grado de calidad es, por consiguiente, la medida en que se espera la atención suministrada logre el equilibrio más favorable de riesgos y beneficios”. Donabedian. (1999)

“La calidad de la atención es el encuentro paciente - proveedor debe definirse como el grado en que los medios más deseables se utilizan para alcanzar las mayores mejoras posibles en salud, juzgado por la expectativa de resultados que se podrían atribuir a la atención en el presente” Donabedian. (1999)

Según Donabedian la calidad de los servicios sanitarios tiene tres dimensiones fundamentales:

- ✓ **Componente técnico:** hace referencia al conjunto de elementos que forma parte del proceso de prestación de servicios de salud, como la expresión de la adecuación de la asistencia que se presta y los avances científicos la capacidad de los profesionales: la estructura física, servicios que implica la ejecución de todos los procedimientos a través de 6 aspectos fundamentales: eficiencia, competencia profesional, eficacia, continuidad, accesibilidad y seguridad.
- ✓ **Componente interpersonal:** se refiere a las relaciones que se muestra entre el profesional y el paciente, así como la circulación de la información y comunicación que se da entre el paciente y el personal de salud, que involucra una adecuada relación interpersonal en el cual debe existir confianza y respeto, empatía, cordialidad, claridades en el lenguaje y veracidad en la información que brinde influyendo determinadamente en la satisfacción del paciente.
- ✓ **Componente del entorno (confort):** está dado por las condiciones de comodidad que se ofrece en un establecimiento de salud, es el

conjunto de cosas y circunstancias que permiten al paciente sentirse a gusto, como: el orden, la ventilación e iluminación, el suministro público adecuado, teléfono, señalización, limpieza y orden de los ambientes) Donabedian. (1995)

Para el paciente la atención de calidad debe satisfacer sus necesidades percibidas, debe presentarse de manera cortés y en el momento que lo necesiten. Para ello los aspectos de la calidad más importantes se centran en la eficacia, accesibilidad, continuidad, oportunidad de atención, relaciones interpersonales y comodidad. Donabedian. (1995)

La eficiencia, es la capacidad de suministrar el mayor beneficio utilizando los recursos con los que se cuenta. La accesibilidad, es el grado de facilidad que tiene el usuario para establecer una relación con los usuarios donde requiere ser atendido. La continuidad, es el grado en el cual los clientes reciben la serie completa de servicios que necesitan, sin interrupciones, suspensiones, ni repeticiones innecesarias de evaluación, diagnóstico o tratamiento. Las relaciones interpersonales, es el grado de interacción y comunicación que existe entre proveedores de salud y los usuarios, es decir las oportunidades de interacción e intercambio de mensajes, donde exista una actitud abierta y sensible por parte del prestador del servicio, un trato digno y respetuoso de confianza, empatía e información donde el usuario se sienta satisfecho de recibir explicaciones o información detallada del diagnóstico, los exámenes y tratamiento. La comodidad se relaciona con el confort que ofrece la estructura física del establecimiento de salud, aspectos visuales como la limpieza, la señalización de los servicios, el informe del personal de salud, la privacidad del ambiente, la no presencia de la gente en la consulta, la ausencia de contradicciones de opinión médica.

Para los servicios de salud la atención brindada es la calidad cuando se brinda a tiempo sin demora tratando de obtener cooperación y participación de pacientes en decisiones relacionadas al proceso de prestación de cuidados mediante actividades de prevención, detección y tratamiento oportuno, basado

en los principios científicos y en el uso de la tecnología apropiada, recursos profesionales y el proceso de comunicación.

Donabedian, establece algunas características de la calidad en la atención de salud: El modelo de atención a la salud reconoce la satisfacción del usuario mediante la prestación de servicios convenientes, aceptables y agradable, se valoran las referencias del paciente informado tanto en lo relativo a los resultados como al proceso, lo que constituye un ingrediente esencial en cualquier definición de calidad de la atención a la salud” Donabedian. (1995)

Dimensiones de la calidad

Dentro de los componentes de la calidad tenemos componentes técnicos, interpersonal, y de infraestructura (entorno). -Dimensión técnica; es la aplicación de la ciencia y tecnología de la salud que requiere el prestador de servicio de salud, con conocimiento y habilidades que le permiten realizar procedimientos clínicos adecuados oportunos de conformidad con las necesidades del paciente. Hace referencia esta dimensión al conjunto de elementos que forman parte del proceso de prestación de servicios de salud, que se ofrece como por ejemplo: las características de la utilización de servicios, los resultados de salud, las estructuras físicas y equipos, las oportunidades de formación, administración del personal.

- ✓ **Dimensión interpersonal;** es la interacción social que ocupa entre el usuario y el prestador de servicios de salud, actividad de atención, el respeto y la cordialidad mutua. Refiere a las relaciones que mostramos entre operadores y usuarios, así como a la circulación de la información de carácter, logístico y sanitario, por ejemplo: el comportamiento del personal de salud con los usuarios, el nivel de comunicación entre usuarios y operadores de servicios, el interés, amabilidad y respeto por los usuarios.
- ✓ **Dimensión de infraestructura;** influye las características del lugar, condiciones físicas de limpieza, iluminación y ventilación de

ambiente. Esta dimensión, considerado también componente de confort se refiere a las condiciones de comodidad que ofrecemos en el establecimiento de salud para los usuarios y operadores de salud, por ejemplo. La ventilación e iluminación adecuada, el suministro adecuado de alimentos, de servicios públicos adecuados, las señalizaciones adecuadas, la limpieza de orden de los ambientes. Donabedian. (1995)

1.4.2 CALIDAD DE LA ATENCIÓN

Existen varias definiciones para el término “calidad” en la atención de la salud. “La calidad es hacer la correcto de la manera correcta la primera vez, y hacerlo mejor la vez siguiente, con las limitaciones de los recursos existentes y la satisfacción de la comunidad. Las acciones de promoción, prevención y atención están dirigidas a la persona, a la familia y a la comunidad, y a su interrelación con el medio (Ministerio de Salud 1997). Franco (2004).

Definición de la OPS: calidad en salud es “Conjunto de características de un bien o servicio que logran satisfacer las necesidades y expectativas del usuario o cliente”, nos expresan que la calidad de un servicio se valora subjetivamente. Si no se satisfacen las necesidades y expectativas del paciente, entonces no hay calidad, a pesar que lo técnico haya sido alcanzado plenamente. OPS (1999).

Según Thora Krom, define a la calidad de atención como el grado en que los servicios de salud para los individuos y poblaciones incrementan la probabilidad de los resultados sanitarios deseados y sean consistentes con el crecimiento profesional; que el servicio sea eficiente, bien desempeñado, efectivo y apropiado; la calidad se describe en dos partes interdependientes: La calidad de hecho, es conforme a los estándares y la satisfacción de las expectativas propias; la calidad en la percepción(es satisfacer las expectativas del consumidor. Kron citado por Quinto (2012).

1.4.3 CALIDAD DE ATENCION DE ENFERMERÍA

La calidad de la atención de enfermería se define como: “la atención oportuna, personalizada, humanizada, continua y eficiente que brinda el personal de enfermería de acuerdo a estándares definidos para una práctica profesional competente y responsable con el propósito de lograr la satisfacción del paciente y la del personal de enfermería. MINSA (2000).

Para el Colegio de Enfermeras del Perú, la calidad de cuidados de enfermería se considera como un trabajo endógeno, no se impone ni basta que el eje esté empeñado en ello SENGE 1999, es una tarea donde participa todo el equipo de trabajo siendo la contribución de cada persona importante para el logro de resultados, es decir, se trata de crear una cultura de calidad de la atención que brinden los servicios de enfermería, aplicando mecanismos autorreguladores que privilegien la crítica constructiva, la auto superación y la satisfacción por el trabajo bien hecho. Secretaria de Salud (2002)

El Consejo Internacional de Enfermeras ha señalado que “la responsabilidad fundamental de la enfermera es cuádruple: promover la salud, evitar las enfermedades, establecer la salud y aliviar el sufrimiento”. CEP (2001)

Según Bustamante existen diferentes perspectivas sobre el concepto de cuidado de enfermería, el cuidado como un estado humano, un imperativo moral e ideal, como afecto, como interrelación personal, y por último, el cuidado como una intervención profesional de enfermería. Se han identificado dos dimensiones del cuidado: la experiencia subjetiva y la respuesta fisiológica en los pacientes. El cuidado como una mística humana, es el “modo humano de ser”, una parte de la naturaleza humana y esencial para la existencia humana. El cuidado como imperativo moral o ideal, es el cuidado como un “valor fundamental” moral o ideal en enfermería, siendo fundamental el asegurar la dignidad del usuario. El cuidado como afecto, es la naturaleza del cuidado que proviene del involucramiento emocional o un sentimiento para la experiencia del paciente. Bustamante (1996).

La calidad de atención que brinda la enfermera también influirá en la atención enfermera-paciente y dependiendo de esta el paciente recepcionará como mala o buena la calidad de atención. CEP (2001).

Características de la calidad de atención de enfermería

- **Humana**

Según Jean Barret “La forma según el hospital, equipo de salud y las enfermeras en especial, comprendan al paciente, determina en gran medida el tipo de cuidado que reciben y de gran importancia “la comprensión del paciente es la clave para una buena atención y es necesario conocer. El conocer más al paciente, implica su consideración como individuo, miembro de familia y como parte de una sociedad del cual no se puede aislar, implica saber que como ser humano tiene necesidades comunes a él. El principio fundamental de enfermería dice: “respetar la individualidad del paciente”, por ello la enfermera debe, saludar al paciente y familiar, llamar por su nombre al paciente y familiar, tratar con respeto y consideración, brindar un trato amable, mantener una buena comunicación en forma clara y fácil de entender, con el paciente y familiar, presentarse por su nombre cuando le atiende y respetar su privacidad al realizar algún procedimiento y tratamiento. El profesional de enfermería competente debe poseer actitud de empatía, amabilidad, respeto por la persona humana (atención de necesidades afectivas), paciencia y buena comunicación de acuerdo a la capacidad de comprensión del paciente oncológico, quien tiene muchas necesidades psicológicas (cansancio, disminución de fuerzas) experimentando sentimientos de inferioridad y necesidades emocionales, se siente sola e insegura. Estos problemas son exacerbados a menudo por quienes lo rodean. Quinto (2012).

- **Oportuna**

Esta característica consiste en proporcionar los cuidados de enfermería en un momento dado, y de acuerdo a cada situación sea este del individuo sano o enfermo, familia o comunidad, implica una observación minuciosa de signos o síntomas, una clara conciencia del dinamismo del diagnóstico de enfermería y una rápida toma de decisiones. Todo ello como producto de una adecuada integración de los conocimientos basados en el método científico, es el grado en el cual se proporciona al paciente el cuidado o intervención en el momento más beneficioso o necesario, es decir cada vez que el paciente lo requiera y de acuerdo a sus necesidades. Se establece de acuerdo al tiempo de espera breve, tiempo de duración de la atención suficiente, valoración integral al paciente y orientación cada vez que se requiere.

Quinto (2012)

- **Continua**

La característica de continuidad no sólo se refiere al tiempo, sino también al espacio; continuidad implica que la atención que se brinda al paciente sea durante las 24 horas del día y los 365 días del año, debe ser perseverante sin interrupción y siempre debe responder a los objetivos trazados para el plan de atención. La atención debe darse en forma permanente según las necesidades del paciente como el control de funciones vitales, examen físico y tratamiento respectivo según indicación médica, estar capacitada y actualizada para realizar un plan de atención y la atención debe ser en forma permanente. Quinto (2012)

- **Segura**

Como su nombre lo indican los cuidados de enfermería que se brindan al individuo, familia o comunidad son seguras cuando están libres de riesgo y estos riesgos no sólo deben estar referidos a daños físicos, sino también a daños psicológicos, sociales o morales. Según Maslow “el

hombre necesita un ambiente estable en el cual se halle protegido contra las amenazas de peligro y privaciones “Esta característica debe responder a preguntas que abordan aspectos tales como educación al paciente y familiar sobre las normas del servicio, tratamiento y efectos secundarios, las condiciones físicas del ambiente del servicio de emergencia son favorables, estar pendiente de la seguridad del paciente y se dispone de todos los materiales que se requieren para la atención disminuyendo el riesgo a complicaciones. Quinto (2012)

1.4.4 PERCEPCION

Generalidades sobre percepción

La percepción puede definirse como “el conjunto de procesos y actividades relacionados con la estimulación que alcanzan a los sentidos, mediante los cuales obtenemos información respecto a nuestro hábitat, las acciones que efectuemos con él y nuestros propios estados internos” Quinto (2012).

Según Day, menciona que la percepción es “un proceso a través del cual tenemos conciencia de lo que ocurre a nuestro alrededor y en nosotros mismos es obviamente algo más que una imagen del mundo, proporcionado por los sentidos, puesto que participan la comprensión y el significado, aunque la experiencia desempeña un papel importante y las características del sujeto que percibe los conocimientos, necesidades, intereses y las emociones que puedan influir en forma positiva y negativa”. Day, citado por Quinto (2012).

Según Whitaker define “es un proceso que resulta de la interacción de las condiciones de los estímulos por una parte y otra de los factores internos que corresponden al observador, además de los factores externos”. Wittaker citado por Quinto (2012).

La percepción se puede evaluar midiendo elementos importantes como: trato digno, definido como el respeto a los derechos humanos y a las características de las personas: respeto, como la virtud por la cual reconocemos y tenemos presente de manera habitual la dignidad de las personas, como seres únicos e

irrepetibles, así como sus derechos según su condición y circunstancias, y profesionalismo entendido como la actitud y capacidad elevada para desempeñarse en una actividad. Ramírez (2009)

Por lo tanto, recordemos que la enfermera es quien que se encuentran en mayor contacto con el paciente y la familia es la que exige cada vez más se brinde una atención de calidad, en forma eficiente en el cual le permitan que al interactuar con el familiar muestren una actitud correcta y humana sobre la actitud que realice la enfermera en el cuidado de la salud del paciente, a través de una comunicación efectiva enfermera-paciente y con bases teóricas para guiar su práctica, ya que le aportan elementos para evaluar, analizar y proponer planes de acción con diferentes teorías y modelos. Quinto (2012)

1.4.5 EL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA

El profesional de enfermería en el servicio de emergencia tiene como finalidad ofrecer servicios asistenciales efectivos, humanístico, dirigidos al cuidado de la salud del paciente y familia; con acciones de promoción, prevención, curación, tratamiento y rehabilitación. Leddy y Pepper (1989)

La enfermera como miembro del equipo de salud es importante su habilidad, contribuyendo con sus conocimientos y experiencias, brindando al paciente los cuidados en los aspectos: psicológicos, espiritual y socio cultural, de modo que debe comprender lo que el paciente y su familia experimentan sobre la enfermedad y su tratamiento, con el fin de administrar los cuidados óptimos.

El profesional de enfermería en el servicio de emergencia, sus funciones están relacionadas con la aplicación del proceso de atención de enfermería iniciándose por la valoración, el estado nutricional y el examen físico, el apoyo psicológico, preparación para procedimientos y manejo de pacientes de alto riesgo y las actividades de gestión.

La valoración, es el primer paso a seguir en el proceso de atención de enfermería, se inicia con la identificación de la enfermera ante el paciente y

viceversa, motivo de consulta, exámenes de laboratorio y exámenes complementarios, antecedentes de alergias, medicamentos que está ingiriendo y que puedan influir en el desarrollo del procedimiento, horas de ayuna, peso y talla, otro aspecto importante es la valoración del estado nutricional, la enfermera necesita conocer todos los factores que afectan el estado nutricional: incluyendo edad y etapa del desarrollo, sexo, talla, peso, costumbres y grado de actividad, patrón usual de alimentación y cualquier alteración reciente del mismo e ingestión actual de alimentos y líquidos. El examen físico, es importante para obtener datos objetivos del paciente, analizar las características semiológicas normales, detectar alteraciones, es un procedimiento céfalo – caudal donde están involucrados todos los órganos y sistemas del cuerpo humano, el examen físico nos permite observar, interrogar y examinar, al mismo tiempo nos permite evaluar y anotar los signos vitales. El apoyo psicológico, antes del procedimiento es indispensable en el paciente, debe recibir un trato amable, cordial, expresándole palabras que den seguridad, confianza, a fin de minimizar el grado de ansiedad, nerviosismo o depresión que presenta ante esta situación que para muchos es desconocida, explicándole en qué consiste lo que se va a realizar y pueda sentir, el tiempo aproximado y lo importante de su colaboración.

La enfermera debe proporcionar buen trato al paciente, es decir debe llamarlo por su nombre e intentar establecer una relación profesional de confianza para preguntar por su estado, el dolor, como se siente etc., debe hablar y escuchar al paciente, para detectar posibles complicaciones clínicas, valorar al paciente sus facultades intelectuales, para evaluar no solo un estado de lucidez y/o un proceso patológico, la enfermera debe aportar seguridad y la tranquilidad al paciente dándole a conocer su nombre, proporcionándole una explicación concisa y adecuada acerca de los procedimientos que se le van a realizar, diferenciando la información orientativa de la información clínica explicándole el mecanismo de su entorno; apoyando el esfuerzo y colaboración del paciente con refuerzos positivos.

El manejo del paciente de alto riesgo, la enfermera debe conocer las distintas patologías concomitantes, manejo de farmacología, diluciones y administración, efectos secundarios y colaterales, utilización de respiradores, interpretación de AGA y otros análisis específicos. Estar adiestrado en RCP, sondas vesicales y nasogástrica. Interpretación del monitoreo electrocardiográfico y las actividades de gestión están dadas por el tipo de coordinación, comunicación e información que realiza con los demás miembros del equipo de salud. Quinto (2012)

1.5 TEORIA DE ENFERMERIA

El presente estudio, se apoyó en la teórica **Imogene King**, con su “Teoría de Consecución de objetivos” quien visualiza la percepción del usuario; como la representación que cada persona tiene de la realidad y para que ésta sea satisfactoria, deben seguirse objetivos comunes entre la enfermera y el paciente que a su vez si se da una interacción entre ellos se logra con más facilidad la satisfacción del paciente y de la enfermera al ver cubiertas las necesidades del derecho habiente, de lo contrario se producirá estrés e insatisfacción por parte de ambos, viéndose reflejado en la percepción de la calidad del servicio recibido. Marriner (2003)

Según la investigación a realizar sobre la calidad de atención que brinda el profesional de enfermería al usuario en emergencia desde la percepción del usuario – enfermera debe influir de forma positiva para que de esta manera se dé una adecuada interacción humana y así lograr alcanzar las metas propuestas para mejorar la calidad de atención que brinda el profesional de enfermería; además se producirá una transacción, si la enfermera y el usuario perciben expectativas de rol congruentes y las llevan a cabo, por otro lado si la percepción no se da de manera acertada se producirá un conflicto entre ambos lo cual conllevará a una calidad de atención de enfermería deficiente; es por ello que la teoría de la consecución de objetivos de Imogene King se centra en el sistema interpersonal y las interacciones que tienen lugar entre las personas, específicamente en la relación enfermera- usuario.

DEFINICIÓN OPERACIONAL DE TÉRMINOS

Calidad de la Atención de enfermería desde la percepción del usuario

Es la respuesta expresada sobre la información que tiene el usuario que acude al servicio de emergencia durante la atención que reciba del profesional de enfermería, el cual será obtenido a través de una Escala modificada de Lickert y valorada en favorable, medianamente favorable y desfavorable.

Calidad de la Atención de enfermería.

“la atención oportuna, personalizada, humanizada, continua y eficiente que brinda el personal de enfermería de acuerdo a estándares definidos para una práctica profesional competente y responsable con el propósito de lograr la satisfacción del paciente y la del personal de enfermería. MINSA (2000).

1.6 VARIABLES

VARIABLE INDEPENDIENTE

Percepción del usuario

VARIABLE DEPENDIENTE

Calidad de atención de enfermería

OPERACIONALIZACION DE VARIABLES

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	ESCALA DE VALORES
Percepción del usuario	La percepción, es la idea o sensación a través de los sentidos que tiene el usuario en relación con la calidad de atención que recibe, que brinda la enfermera(o).	Componente Interpersonal	<ul style="list-style-type: none"> • Saludo. • Presentación. • Identificación. • Comunicación. • Respeto. • Trato. • Consentimiento. • Confianza. • Amabilidad. • Atención. • Cuidado. • Escucha. 	<p>Escala modificada de Lickert y valorado en.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Favorable - Medianamente favorable - Desfavorable.
Calidad de atención de enfermería desde la percepción del usuario en el servicio de emergencia del Hospital EsSalud Jorge Reátegui Delgado. Piura.	La calidad, es el conjunto de características que deben tener los servicios de salud desde el punto de vista técnico y humano, que maximice sus beneficios sin aumentar sus riesgos.	Componente Entorno	<ul style="list-style-type: none"> • Ambiente. • Materiales. • Equipos. • Limpieza. • Ventilación. • Comodidad • Iluminación. • Privacidad.. 	

Elaborado por Lupaca Layme (2014) adaptada por la autora del estudio

1.7 HIPÒTESIS

La percepción del paciente acerca de la calidad de atención que brinda la enfermera en el servicio de emergencia en el Hospital EsSalud Jorge Reátegui es medianamente favorable.

1.8 OBJETIVOS

Objetivo General

Determinar la percepción del paciente acerca de la calidad de atención que brinda la enfermera en el servicio de emergencia en el Hospital EsSalud Jorge Reátegui Delgado. Piura. Diciembre 2016-Abril 2017.

Objetivos Específicos

- Identificar características sociodemográficas de los pacientes que acuden al servicio de emergencia del el Hospital EsSalud Jorge Reátegui Delgado. Piura.
- Identificar la calidad de atención que brinda el profesional de enfermería desde la percepción de los pacientes en el componente interpersonal en el servicio de emergencia del Hospital EsSalud Jorge Reátegui Delgado. Piura.
- Identificar la calidad de atención que brinda el profesional de enfermería desde la percepción de los pacientes en el componente entorno en el servicio de emergencia del Hospital EsSalud Jorge Reátegui Delgado. Piura.

CAPÍTULO II

MATERIAL Y MÉTODOS

2.1 TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACION

El presente estudio es de tipo cuantitativo, porque permitió medir y cuantificar numéricamente las variables del estudio. El diseño es no experimental. El método utilizado fue descriptivo porque muestra la información tal y como se obtuvo de acuerdo a la realidad y transversal porque se estudió en determinado tiempo y espacio.

2.2 POBLACIÓN Y MUESTRA

Población

Estuvo constituida por un total 52 pacientes atendidos en el servicio de emergencia del Hospital EsSalud Jorge Reátegui. Piura.

Muestra

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

N: es el tamaño de la población.

α : es el valor del error 5% = **0.05**

Z= 1.96

p = probabilidad de éxito= **0.5**.

q= probabilidad de fracaso= **0.5**

n: es el tamaño de la muestra.

Reemplazando:

$$= \frac{52 \times 0.0025 + 3.84 \times 0.25}{\frac{3.84 \times 0.25 \times 52}{1.9725}}$$

$$= 46,54$$

La muestra estará compuesta por 47 pacientes.

Tomando en consideración criterios principales, tales como:

Criterios de inclusión:

- Pacientes mayores de 18 años que acuden al servicio de emergencia del hospital Jorge Reátegui Delgado.
- Pacientes de ambos sexos.
- Paciente que permanecen más de 6 horas en el servicio de emergencia.

Criterios de exclusión:

- Pacientes que no deseen participar en el estudio.
- Pacientes menores de 18 años y más de 70 años

2.3 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCION DE DATOS

La técnica utilizada fue La técnica que se utilizara será la encuesta y el instrumento un formulario de tipo escala de Lickert elaborado y utilizado por Pedro Sebastián Lupaca Layme (2013). Consta de presentación, instrucciones, datos generales y el contenido dividido en dos componentes; Interpersonal y Entorno, que consta de 32 ítems. Se realizaron los trámites correspondientes para la autorización del recojo de información. La aplicación del instrumento duró aproximadamente 20 minutos.

DIMENSION	FAVORABLE	M. FAVORABLE	DESFAVORABLE
GENERAL	76-87	67-75	1-66
INTERPERSONAL	42-48	35-41	1-34
ENTORNO	36-39	31-35	1-30

Para la validación del instrumento realizada por el autor Pedro Sebastián Lupaca Layme (2014) considero para la validez y confiabilidad estadística mediante la aplicación de la prueba ítem – test y el coeficiente de correlación r de Pearson y el coeficiente de alfa de Crombach obteniendo una confiabilidad global de 0.77.

Para la medición de la variable utilizo la Prueba de Estanones: a la variable y a las dimensiones, para obtener los intervalos, en percepción favorable, medianamente favorable y desfavorable.

2.4 PROCEDIMIENTO DE RECOLECCION DE DATOS

Se utilizó la técnica la encuesta y como instrumento un cuestionario dirigido a pacientes mayores de 18 años que acuden al servicio de emergencia del hospital Jorge Reátegui Delgado. Piura. La recolección se ejecutó en los meses de Diciembre 2016 a Abril del 2017, de lunes a sábado en los turnos de mañanas y tardes.

2.5 PROTECCION DE LOS DERECHOS HUMANOS DE LOS SUJETOS EN ESTUDIO

Para ejecutar el presente estudio se contó con el consentimiento informado de las personas participantes en el presente estudio (Anexo B), expresándole que la información que proporcione es de carácter anónimo y confidencial y solo será utilizado para fines de estudio, dándole la opción de retirarse en cualquier momento de la investigación según crean pertinente, respetando de esta manera el principio de autonomía.

2.6 PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE LA INFORMACION

Una vez obtenida la información se procedió a la medición de las variables se utilizó la estadística descriptiva con el promedio aritmético, los porcentajes y las frecuencias absolutas.

Finalmente, los resultados fueron presentados en tablas de contingencia de una y doble entrada y gráficos estadísticos en base a los objetivos formulados, y

comprobar la hipótesis establecida. Complementándose con representaciones gráficas; para ello se empleó el programa SPSS versión 20.

Para su análisis e interpretación se consideró el marco teórico del presente estudio.

CAPÍTULO III

ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

3.1. ANÁLISIS DE RESULTADOS:

Tabla N° 1: Edad de los pacientes atendidos en el servicio de emergencia en el Hospital EsSalud Jorge Reátegui Delgado. Piura. Diciembre 2016-Abril 2017.

Edad	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado	Bootstrap para Porcentaje ^a			
				Sesgo	Típ. Error	Intervalo de confianza al 95% Inferior	Superior
18 - 30 años	5	10,4	10,4	-,1	4,3	2,1	20,8
31 - 40 años	8	16,7	27,1	-,1	5,4	6,3	27,1
41 - 50 años	8	16,7	43,8	,1	5,3	6,3	27,1
51 - 60 años	9	18,8	62,5	,1	5,7	8,3	31,3
61 - 70 años	7	14,6	77,1	,2	5,1	6,3	25,0
>71 años	11	22,9	100,0	-,2	6,0	10,4	35,4
Total	48	100,0		0,0	0,0	100,0	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado a la población en estudio

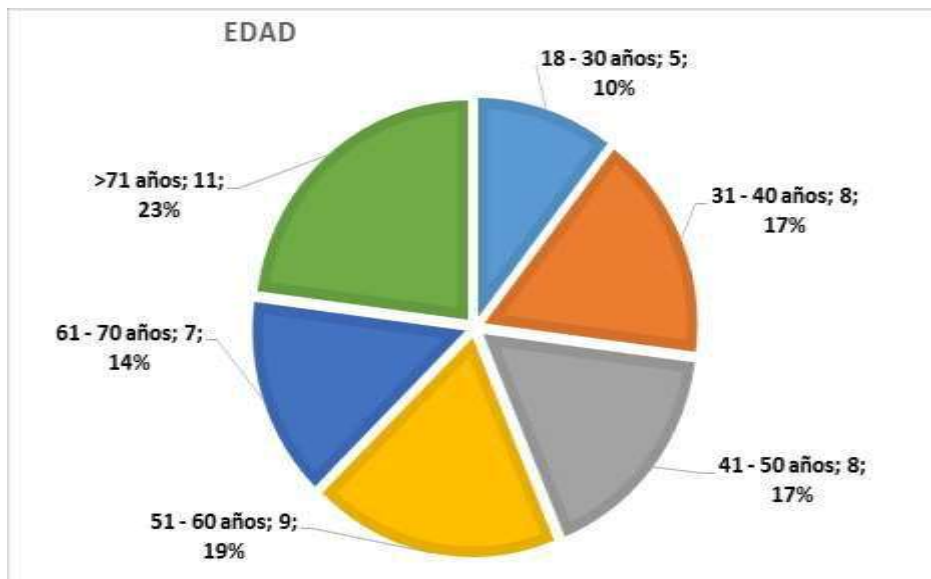


Figura N° 1: Edad de los pacientes atendidos en el servicio de emergencia en el Hospital EsSalud Jorge Reátegui Delgado. Piura. Diciembre 2016-Abril 2017.

Tabla N° 2: Sexo de los pacientes atendidos en el servicio de emergencia en el Hospital EsSalud Jorge Reátegui Delgado. Piura. Diciembre 2016-Abril 2017.

Sexo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado	Bootstrap para Porcentaje ^a			
				Sesgo	Típ. Error	Intervalo de confianza al 95%	
						Inferior	Superior
Masculino	26	54,2	54,2	,0	6,8	41,7	66,7
Femenino	22	45,8	100,0	,0	6,8	33,3	58,3
Total	48	100,0		0,0	0,0	100,0	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado a la población en estudio

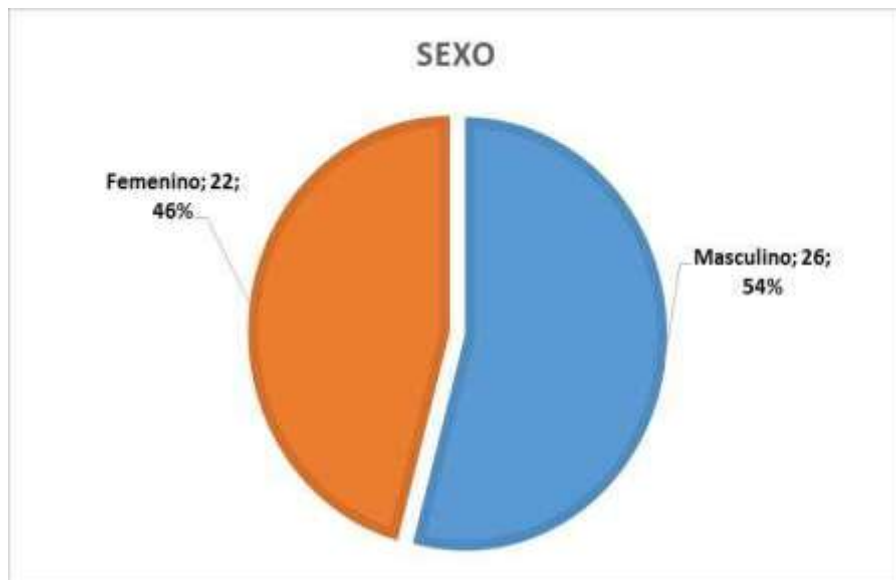


Figura N° 2: Sexo de los pacientes atendidos en el servicio de emergencia en el Hospital EsSalud Jorge Reátegui Delgado. Piura. Diciembre 2016-Abril 2017.

Tabla N° 3: Grado de instrucción de los pacientes atendidos en el servicio de emergencia en el Hospital EsSalud Jorge Reátegui Delgado. Piura. Diciembre 2016-Abril 2017.

Grado de instrucción	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado	Bootstrap para Porcentaje ^a			
				Sesgo	Típ. Error	Intervalo de confianza al 95%	
						Inferior	Superior
Primaria	12	25,0	25,0	,0	6,3	14,6	37,5
Secundaria	14	29,2	54,2	-,2	6,5	16,7	41,7
Superior	22	45,8	100,0	,2	7,2	31,3	60,4
Total	48	100,0		0,0	0,0	100,0	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado a la población en estudio

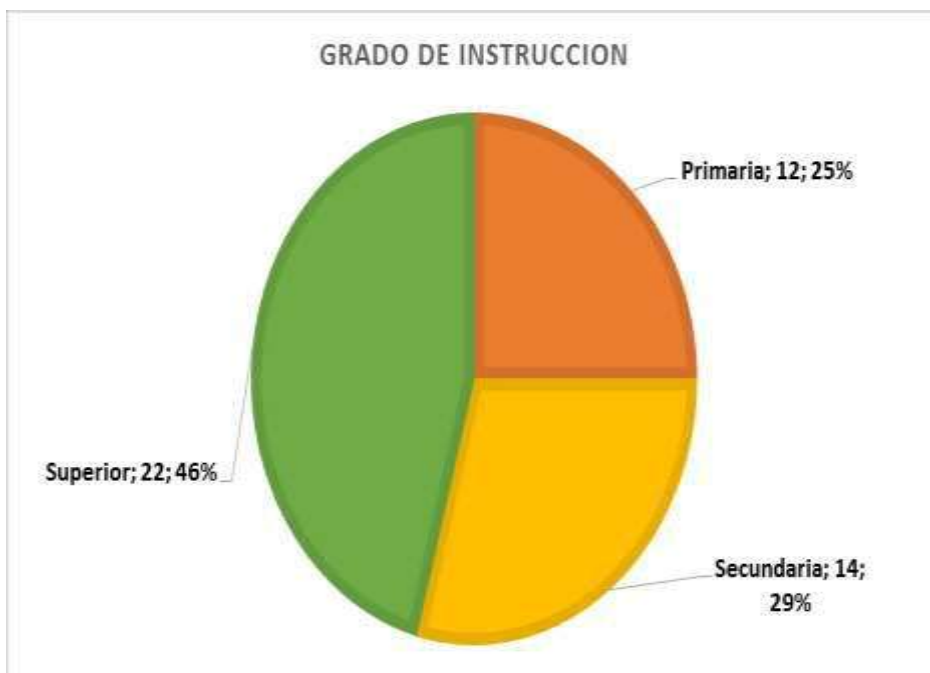


Figura N° 3: Grado de instrucción de los pacientes atendidos en el servicio de emergencia en el Hospital EsSalud Jorge Reátegui Delgado. Piura. Diciembre 2016-Abril 2017.

Tabla N° 4: Ocupación de los pacientes atendidos en el servicio de emergencia en el Hospital EsSalud Jorge Reátegui Delgado. Piura. Diciembre 2016-Abril 2017.

Ocupación	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado	Bootstrap para Porcentaje ^a			
				Sesgo	Típ. Error	Intervalo de confianza al 95% Inferior	Superior
Jubilado	9	18,8	18,8	,0	5,5	8,3	31,3
Labores del hogar	8	16,7	35,4	-,1	5,3	6,3	27,1
Independiente	8	16,7	52,1	-,2	5,3	6,3	27,1
Dependiente	22	45,8	97,9	,4	7,3	33,3	60,4
Estudiante	1	2,1	100,0	,0	2,0	0,0	6,3
Total	48	100,0		0,0	0,0	100,0	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado a la población en estudio

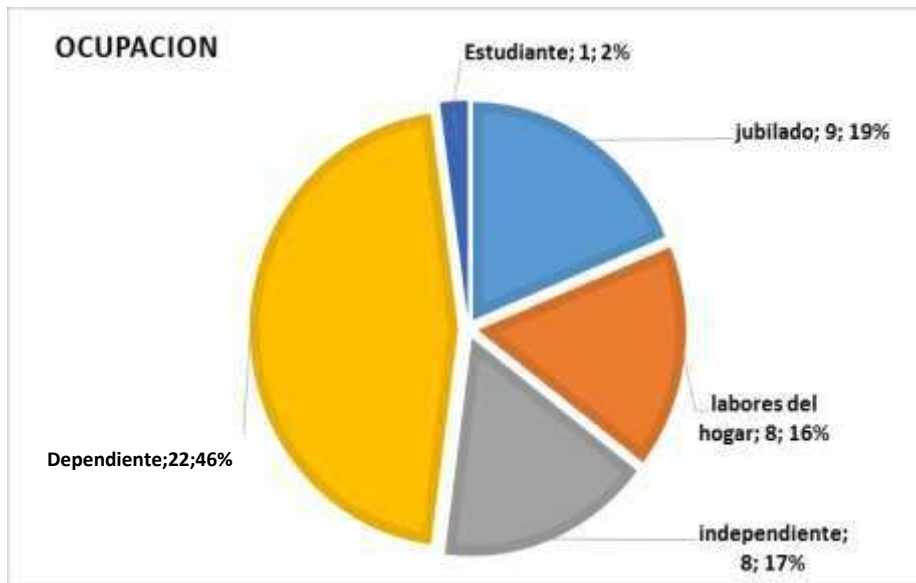


Figura N° 4: Ocupación de los pacientes atendidos en el servicio de emergencia en el Hospital EsSalud Jorge Reátegui Delgado. Piura. Diciembre 2016-Abril 2017.

Tabla N° 5: Estado civil de los pacientes atendidos en el servicio de emergencia en el Hospital EsSalud Jorge Reátegui Delgado. Piura. Diciembre 2016-Abril 2017.

estado civil	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado	Bootstrap para Porcentaje ^a			
				Sesgo	Típ. Error	Intervalo de confianza al 95%	
						Inferior	Superior
Soltero (a)	6	12,5	12,5	-,1	4,6	4,2	20,8
Casado (a)	27	56,3	68,8	,1	7,2	41,7	70,8
Conviviente	10	20,8	89,6	,0	5,8	10,4	33,3
Viudo	5	10,4	100,0	,0	4,4	2,1	18,8
Total	48	100,0		0,0	0,0	100,0	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado a la población en estudio

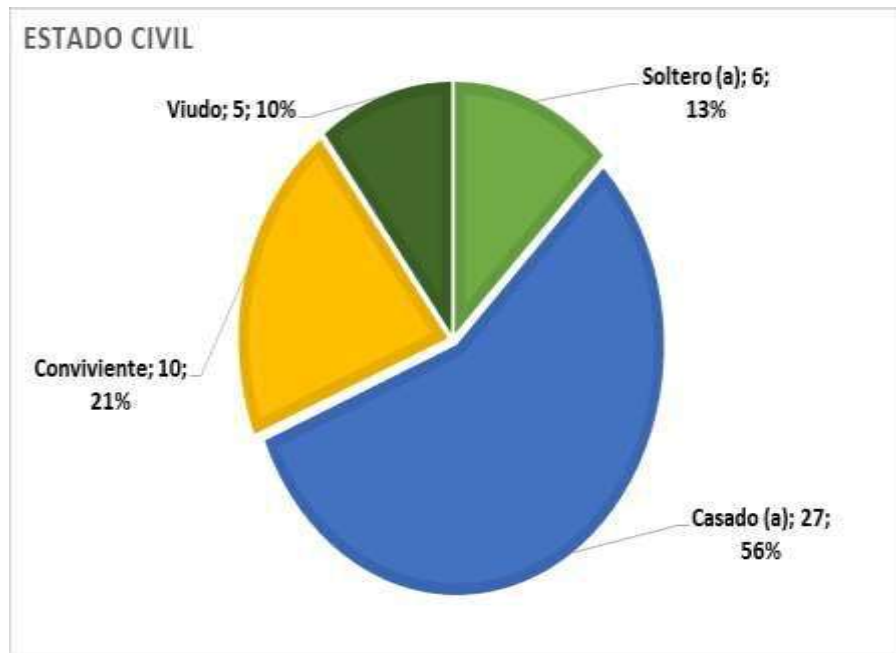


Figura N° 5: Estado civil de los pacientes atendidos en el servicio de emergencia en el Hospital EsSalud Jorge Reátegui Delgado. Piura. Diciembre 2016-Abril 2017.

Tabla N° 6: Tiempo de permanencia de los pacientes atendidos en el servicio de emergencia en el Hospital EsSalud Jorge Reátegui Delgado. Piura. Diciembre 2016-Abril 2017.

tiempo de permanencia en el servicio de emergencia	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado	Bootstrap para Porcentaje ^a			
				Sesgo	Típ. Error	Intervalo de confianza al 95%	
						Inferior	Superior
7- 1 día	22	45,8	45,8	,2	7,2	31,3	60,4
1 - 2 días	18	37,5	83,3	-,3	7,0	25,0	52,0
3 - 4 días	3	6,3	89,6	,1	3,6	0,0	14,6
> 4 días	5	10,4	100,0	,0	4,4	2,1	18,8
Total	48	100,0		0,0	0,0	100,0	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado a la población en estudio

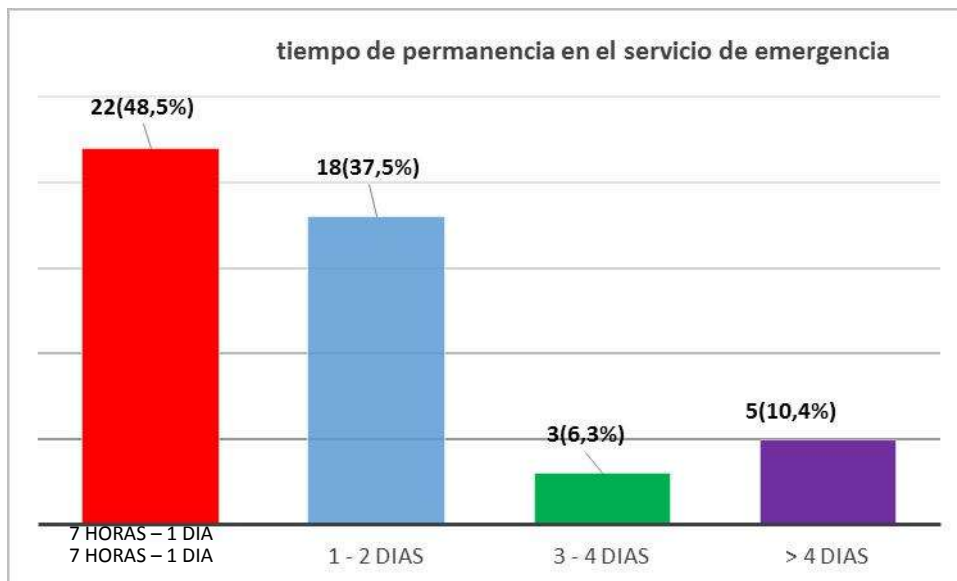


Figura N° 6: Tiempo de permanencia de los pacientes atendidos en el servicio de emergencia en el Hospital EsSalud Jorge Reátegui Delgado. Piura. Diciembre 2016-Abril 2017.

Tabla N° 7: Percepción de los pacientes acerca de la calidad de atención que brinda la enfermera en el servicio de emergencia en el Hospital EsSalud Jorge Reátegui Delgado. Piura. Diciembre 2016-Abril 2017.

Escala de Likert	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado	Bootstrap para Porcentaje ^a			
				Sesgo	Típ. Error	Intervalo de confianza al 95% Inferior	Superior
Favorable (76-87)	22	45,8	45,8	,2	7,2	31,3	60,4
Medianamente favorable(67-75)	21	43,8	89,6	-,2	7,1	29,2	58,3
Desfavorable(1-66)	5	10,4	100,0	,0	4,6	2,1	20,8
Total	48	100,0		0,0	0,0	100,0	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado a la población en estudio

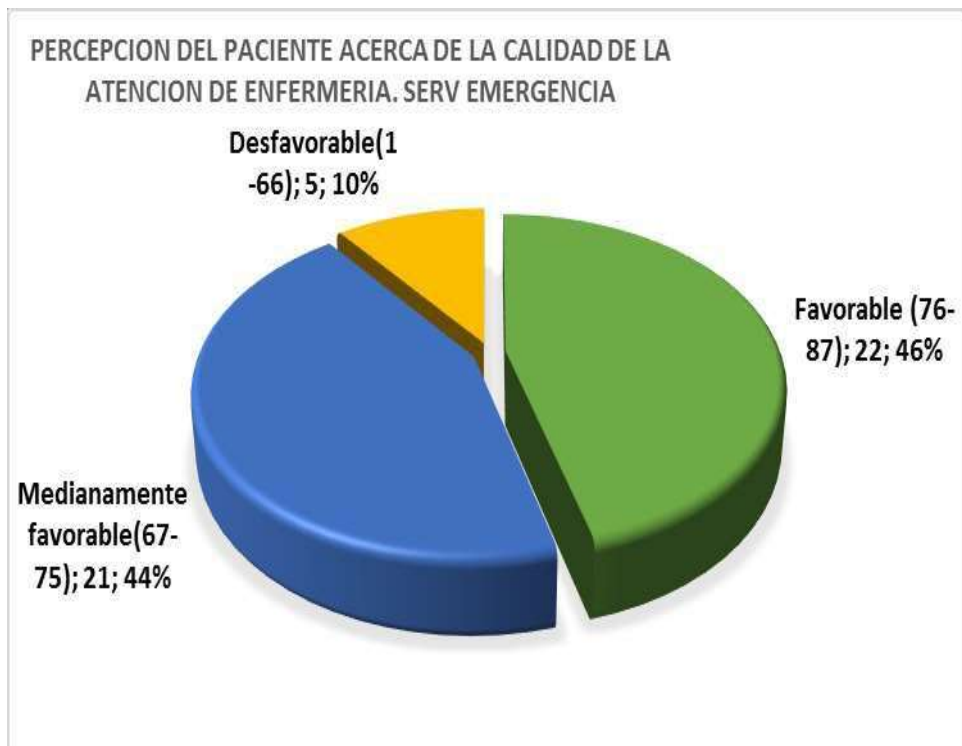


Figura N° 7: Percepción de los pacientes acerca de la calidad de atención que brinda la enfermera en el servicio de emergencia en el Hospital EsSalud Jorge Reátegui Delgado. Piura. Diciembre 2016-Abril 2017.

Tabla N° 8: Percepción de los pacientes acerca de la calidad de atención que brinda la enfermera en el componente interpersonal del servicio de emergencia en el Hospital EsSalud Jorge Reátegui Delgado. Piura. Diciembre 2016-Abril 2017.

escala de Likert	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado	Bootstrap para Porcentaje ^a			
				Típ. Sesgo	Típ. Error	Intervalo de confianza al 95%	
						Inferior	Superior
Favorable(42-48)	37	77,1	77,1	-,1	6,0	64,6	87,5
Medianamente favorable(35-41)	11	22,9	100,0	,1	6,0	12,5	35,4
Total	48	100,0		0,0	0,0	100,0	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado a la población en estudio



Figura N° 8: Percepción de los pacientes acerca de la calidad de atención que brinda la enfermera en el componente interpersonal del servicio de emergencia en el Hospital EsSalud Jorge Reátegui Delgado. Piura. Diciembre 2016-Abril 2017.

Tabla N° 9: Percepción de los pacientes acerca de la calidad de atención que brinda la enfermera en el componente entorno del servicio de emergencia en el Hospital EsSalud Jorge Reátegui Delgado. Piura. Diciembre 2016-Abril 2017.

escala de Likert	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado	Bootstrap para Porcentaje ^a			
				Sesgo	Típ. Error	Intervalo de confianza al 95% Inferior	Superior
Favorable(36-39)	10	20,8	20,8	,3	5,8	10,4	33,3
Medianamente favorable(31-35)	10	20,8	41,7	,0	5,8	10,4	33,3
Desfavorable(1-30)	28	58,3	100,0	-,3	7,0	43,8	70,8
Total	48	100,0		0,0	0,0	100,0	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado a la población en estudio

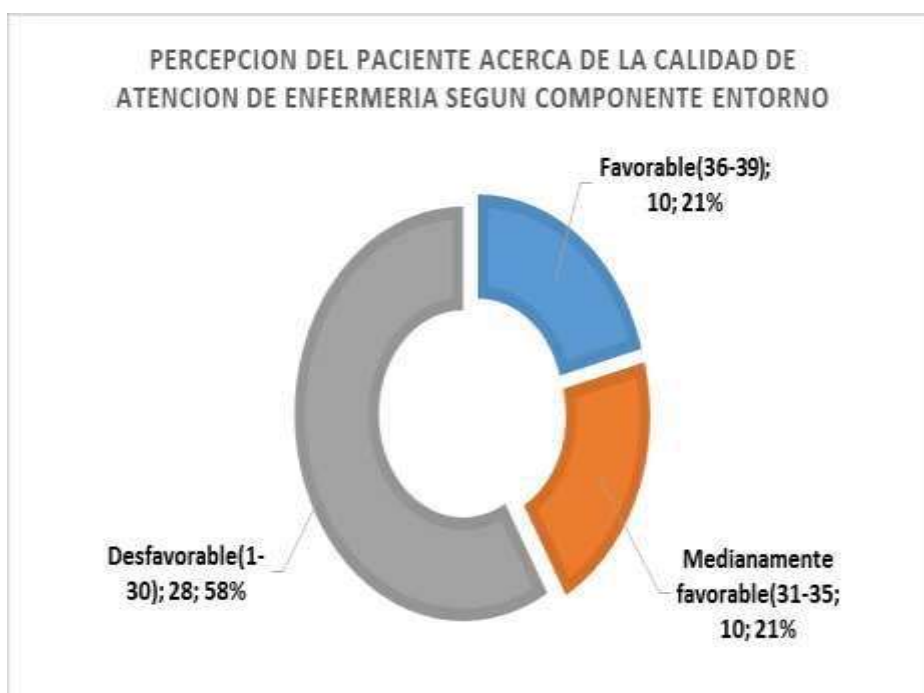


Figura N°9: Percepción de los pacientes acerca de la calidad de atención que brinda la enfermera en el componente entorno del servicio de emergencia en el Hospital EsSalud Jorge Reátegui Delgado. Piura. Diciembre 2016-Abril 2017.

Tabla N°10: Percepción de los pacientes acerca de la calidad de atención que brinda la enfermera en sus componentes interpersonal y entorno del servicio de emergencia en el Hospital EsSalud Jorge Reátegui Delgado. Piura. Diciembre 2016-Abril 2017.

PERCEPCION	COMPONENTE				Total	
	INTERPERSONAL		ENTORNO			
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
FAVORABLE	37	77,1	10	20,8	48	100,0
MEDIANAMENTE FAVORABLE	11	22,9	10	20,8	48	100,0
DESFAVORABLE	0	0,0	28,0	58,3	48	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado a la población en estudio

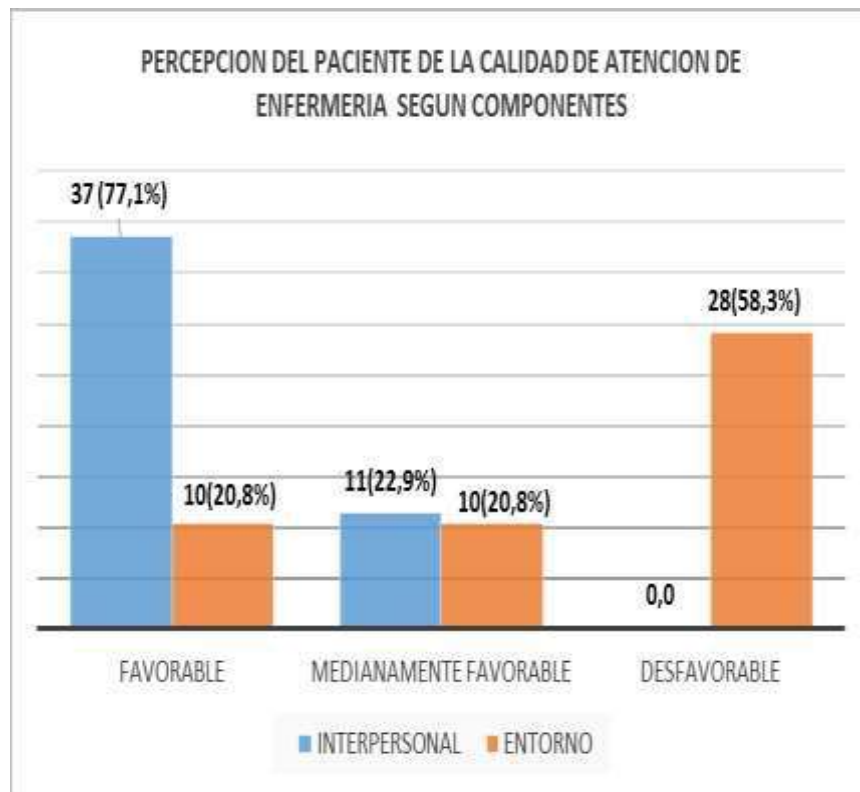


Figura N° 10: Percepción de los pacientes acerca de la calidad de atención que brinda la enfermera en sus componentes interpersonal y entorno del servicio de emergencia en el Hospital EsSalud Jorge Reátegui Delgado. Piura. Diciembre 2016-Abril 2017.

Tabla N°11: Percepción de los pacientes acerca de la calidad de atención que brinda la enfermera en el componente interpersonal (ítems) del servicio de emergencia en el Hospital EsSalud Jorge Reátegui Delgado. Piura. Diciembre 2016-Abril 2017

Nº	ITEMS	PERCEPCION						TOTAL	
		FAVORABLE		MEDIANAMENT E FAVORABLE		DESFAVORABLE		Nº	%
		Nº	%	Nº	%	Nº	%		
1	La enfermera(o) le saluda al ingresar a su ambiente.	26	54,2	17	35,4	5	10,4	48	100,0
2	La enfermera lo llama a usted por su nombre.	28	58,3	12	25,0	8	16,7	48	100,0
3	La enfermera(o) se identifica por su nombre en el servicio.	7	14,6	11	22,9	30	62,5	48	100,0
4	La enfermera(o) le comunica a usted y/o familiar sobre las medidas generales al ingreso de su hospitalización.	12	25,0	9	18,8	27	56,3	48	100,0
5	La enfermera(o) responde a sus preguntas con términos sencillos.	41	85,4	7	14,6	0	0,0	48	100,0
6	La enfermera(o) durante su atención lo trata con respeto.	42	87,5	6	12,5	0	0,0	48	100,0
7	Usted observa que la enfermera(o) respeta sus creencias y costumbres.	40	83,3	7	14,6	1	2,1	48	100,0
8	La enfermera (o) le informa a usted y/o familiar sobre los procedimientos para su atención.	39	81,3	5	10,4	4	8,3	48	100,0
9	La enfermera (o) solicita autorización a usted y/o familiar para realizar los procedimientos en su atención.	42	87,5	2	4,2	4	8,3	48	100,0
10	La enfermera(o) solicita su colaboración al momento de realizar un procedimiento.	45	93,8	2	4,2	1	2,1	48	100,0
11	Confía usted en la atención que le brinda la enfermera(o).	38	79,2	10	20,8	0	0,0	48	100,0
12	La enfermera(o) es amable con usted en la atención.	41	85,4	7	14,6	0	0,0	48	100,0
13	La enfermera(o) tiene un trato amable con sus familiares cuando lo visitan.	37	77,1	11	22,9	0	0,0	48	100,0
14	El cuidado que brinda la enfermera(o) es permanente.	25	52,1	20	41,7	3	6,3	48	100,0
15	La enfermera(o) acude de forma inmediata cuando tiene alguna necesidad.	28	58,3	17	35,4	3	6,3	48	100,0
16	El cuidado que brinda la enfermera(o) es el suficiente para satisfacer sus necesidades.	28	58,3	18	37,5	2	4,2	48	100,0
17	La enfermera(o) permite que usted exprese sus preocupaciones y temores.	33	68,8	11	22,9	4	8,3	48	100,0
18	La enfermera(o) toma en cuenta sus opiniones y observaciones en la atención.	27	56,3	19	39,6	2	4,2	48	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado a la población en estudio

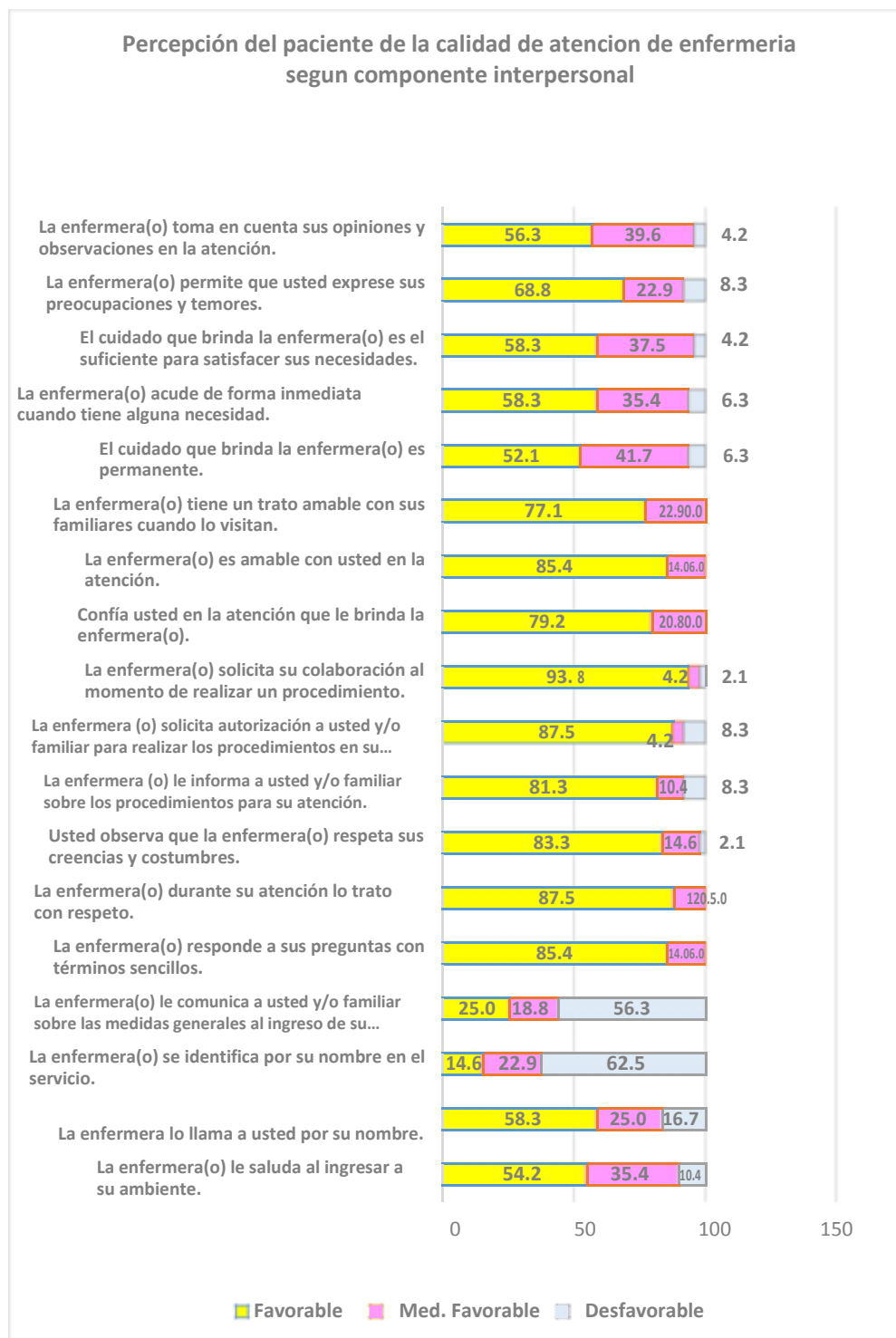


Figura N 11: Percepción de los pacientes acerca de la calidad de atención que brinda la enfermera en el componente interpersonal (ítems) del servicio de emergencia en el Hospital EsSalud Jorge Reátegui Delgado. Piura. Diciembre 2016-Abril 2017

Tabla N° 12: Percepción de los pacientes acerca de la calidad de atención que brinda la enfermera en el componente entorno (ítems) del servicio de emergencia en el Hospital EsSalud Jorge Reátegui Delgado. Piura. Diciembre 2016-Abril 2017

N°	ITEMS	PERCEPCION						TOTAL	
		FAVORABLE		MEDIANAMEN TE FAVORABLE		DESFAVORABLE			
		N°	%	N°	%	N°	%N°	N°	%
19	Los ambientes del Servicio de Emergencia son adecuados para su atención.	6	12,5	16	33,3	26	54,2	48	100,0
20	El ambiente de hospitalización es adecuado para su atención.	5	10,4	12	25,0	31	64,6	48	100,0
21	Observa ordenado usted su ambiente limpio	23	47,9	18	37,5	7	14,6	48	100,0
22	y Observa usted, que los equipos y materiales a su servicio se encuentran limpios.	29	60,4	14	29,2	5	10,4	48	100,0
23	El ambiente donde está usted, cuenta con buena ventilación.	30	62,5	7	14,6	11	22,9	48	100,0
24	Observa Usted, que las enfermeras(os) se preocupan por mantener la ventilación adecuada.	31	64,6	7	14,6	10	20,8	48	100,0
25	El ambiente donde está usted, cuenta con buena iluminación.	43	89,6	2	4,2	3	6,3	48	100,0
26	Observa usted, que las enfermeras(os) se preocupan por mantener una buena iluminación.	41	85,4	3	6,3	4	8,3	48	100,0
27	Los ambientes del servicio de emergencia son cómodos	8	16,7	15	31,3	25	52,1	48	100,0
28	La enfermera(o) se preocupa por su comodidad y descanso.	20	41,7	15	31,3	13	27,1	48	100,0
29	La enfermera(o) ofrece las condiciones necesarias para proteger su privacidad.	18	37,5	10	20,8	20	41,7	48	100,0
30	Observa usted, que el ambiente es adecuado para mantener su privacidad.	6	12,5	7	14,6	35	72,9	48	100,0
31	Usted se siente satisfecho con la atención recibida por la enfermera(o).	26	54,2	19	39,6	3	6,3	48	100,0
32	Observa usted que el Servicio de Emergencia cuenta con materiales y equipos necesarios para su atención.	13	27,1	28	58,3	7	14,6	48	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado a la población en estudio

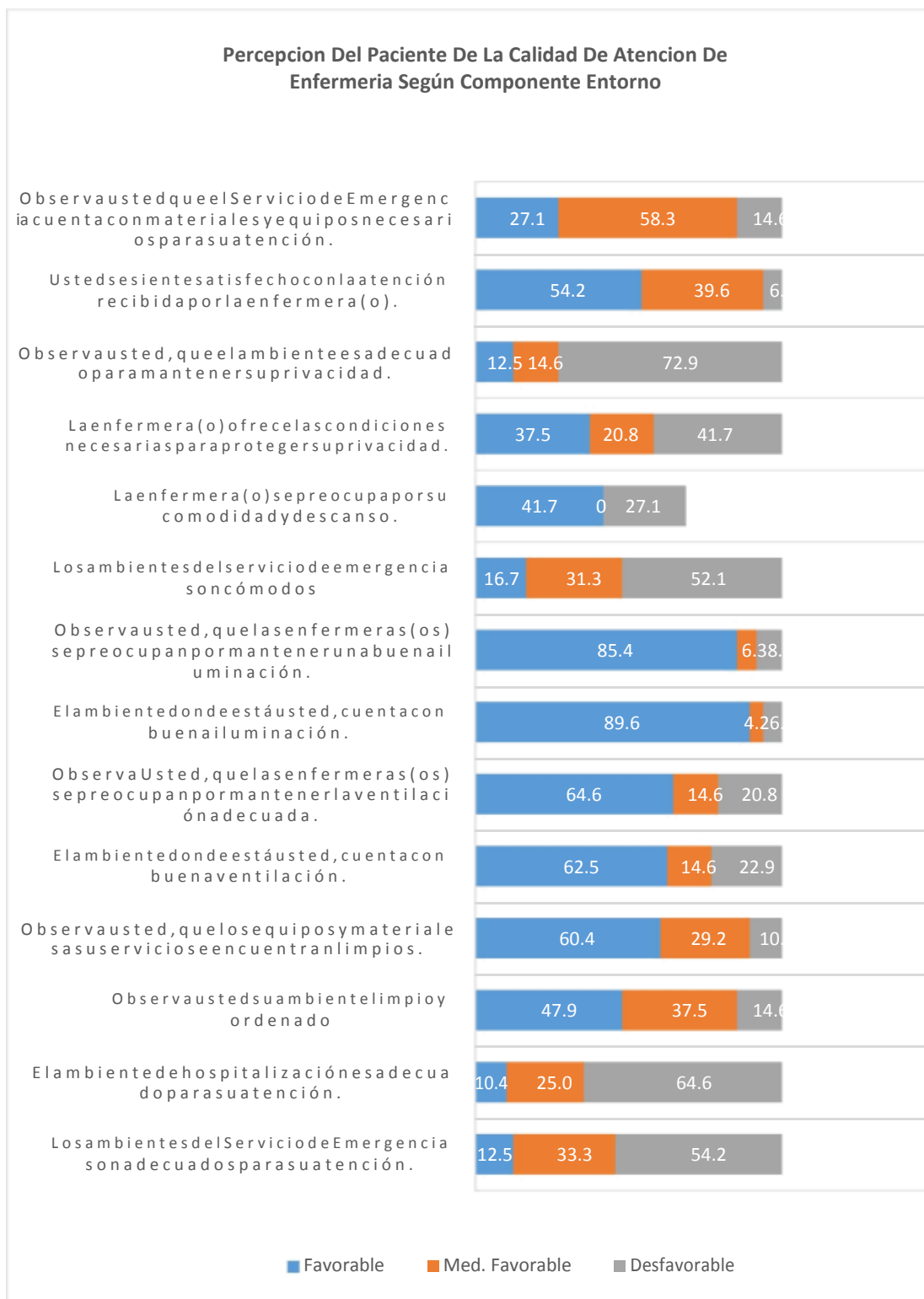


Figura N° 12: Percepción de los pacientes acerca de la calidad de atención que brinda la enfermera en el componente entorno (ítems) del servicio de emergencia en el Hospital EsSalud Jorge Reátegui Delgado. Piura. Diciembre 2016-Abril 2017

Tabla N° 13: Relación edad y Percepción de los pacientes acerca de la calidad de atención que brinda la enfermera en el servicio de emergencia en el Hospital EsSalud Jorge Reátegui Delgado. Piura. Diciembre 2016-Abril 2017

Edad	Percepción del paciente acerca de la calidad de atención que brinda la enfermera en el servicio de emergencia en el Hospital EsSalud Jorge Reátegui Delgado. Piura. Diciembre 2016-Abril 2017.			Total
	Favorable (76-87)	Medianamente favorable(67-75)	Desfavorable(1-66)	
18 - 30 años	3 6,2%	2 4,2%	0 0,0%	5 10,4%
31 - 40 años	3 6,2%	2 4,2%	3 6,2%	8 16,7%
41 - 50 años	2 4,2%	6 12,5%	0 0,0%	8 16,7%
51 - 60 años	3 6,2%	6 12,5%	0 0,0%	9 18,8%
61 - 70 años	5 10,4%	1 2,1%	1 2,1%	7 14,6%
>71 años	6 12,5%	4 8,3%	1 2,1%	11 22,9%
Total	22 45,8%	21 43,8%	5 10,4%	48 100,0%

Fuente: Cuestionario aplicado a la población en estudio

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	Gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	15,683 ^a	10	,109
Razón de verosimilitudes	15,855	10	,104
Asociación lineal por lineal	,716	1	,397
N de casos válidos	48		

- a. 17 casillas (94,4%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es ,52.

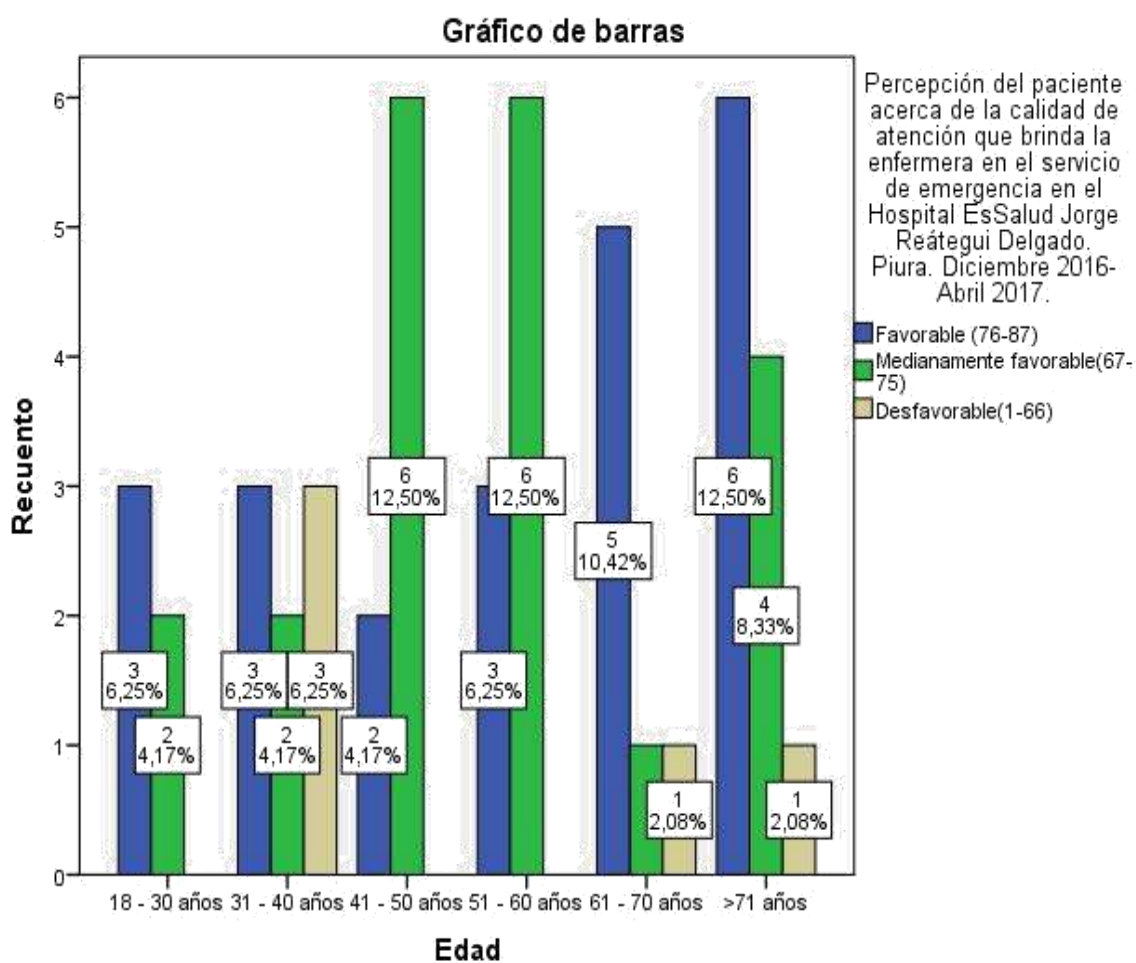


Figura N° 13: Relación edad y Percepción de los pacientes acerca de la calidad de atención que brinda la enfermera en el servicio de emergencia en el Hospital EsSalud Jorge Reátegui Delgado. Piura. Diciembre 2016-Abril 2017

Tabla N° 14: Relación Grado de Instrucción y Percepción de los pacientes acerca de la calidad de atención que brinda la enfermera en el servicio de emergencia en el Hospital EsSalud Jorge Reátegui Delgado. Piura. Diciembre 2016-Abril 2017

Grado de instrucción	Percepción del paciente acerca de la calidad de atención que brinda la enfermera en el servicio de emergencia en el Hospital EsSalud Jorge Reátegui Delgado. Piura. Diciembre 2016-Abril 2017.			Total
	Favorable (76-87)	Medianamente favorable(67-75)	Desfavorable (1-66)	
Primaria	7 14,6%	4 8,3%	1 2,1%	12 25,0%
Secundaria	10 20,8%	4 8,3%	0 0,0%	14 29,2%
Superior	5 10,4%	13 27,1%	4 8,3%	22 45,8%
Total	22 45,8%	21 43,8%	5 10,4%	48 100,0%

Fuente: Cuestionario aplicado a la población en estudio

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	9,973 ^a	4	,041
Razón de verosimilitudes	11,476	4	,022
Asociación lineal por lineal	5,121	1	,024
N de casos válidos	48		

a. 3 casillas (33,3%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5.

La frecuencia mínima esperada es 1,25.

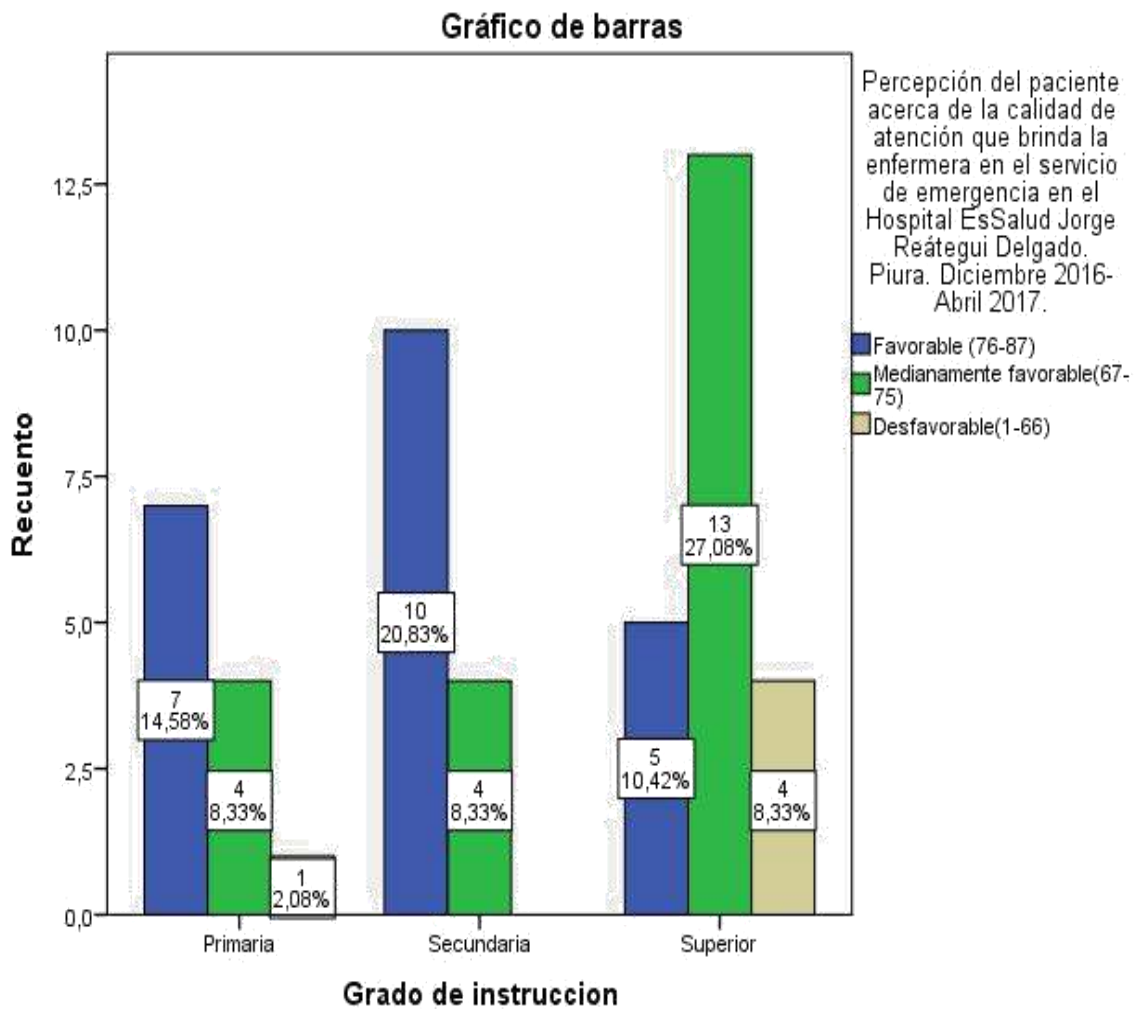


Figura N° 14: Relación Grado de Instrucción y Percepción de los pacientes acerca de la calidad de atención que brinda la enfermera en el servicio de emergencia en el Hospital EsSalud Jorge Reátegui Delgado. Piura. Diciembre 2016-Abril 2017

3.2. DISCUSIÓN DE RESULTADOS.

Las características sociodemográficas, de los pacientes atendidos en el servicio de emergencia del Hospital Es Salud Jorge Reátegui Delgado, en las tablas del N°1 al N° 6, podemos observar en relación: Edad, que el 22,9% tienen más de 71 años, 18,8% tienen entre 51 a 60 años, el 16,7% oscila entre 51 a 60 años, el 16,7% entre 31 a 40 años, el 14,6% entre 61 a 70 años y el 10,4% de 18 a 30 años. Según sexo el 54,2% masculino y el 45,8% femenino. El grado de instrucción superior el 45,8%, secundaria el 29,2% y primaria el 25%. En relación a ocupación el 45,8% desarrollan trabajos dependientes, el 18,8% jubilados, el 16,7% desarrollan trabajos independientes, el 16,7% se dedican a labores del hogar y el 2,1% estudiantes. Estado civil, 56,3% casados, 20,8% convivientes, 12,5% solteros y el 10,4% viudos. Según el tiempo de permanencia el 45,8% 7 horas a 1 día, 37,5% de 1 a 2 días, 10,4% más de 4 días y el 6,3% de 3 a 4 días.

Referente a la percepción de los pacientes sobre la calidad de atención que brinda la enfermera en el servicio de emergencia del Hospital EsSalud Jorge Reátegui Delgado, la tabla N°7 nos muestra que el 45,8% es favorable, 43,8% medianamente favorable y el 10,4% desfavorable.

Las tablas N° 8 y 9, presentan la percepción de los pacientes acerca de la calidad de atención que brinda la enfermera del servicio de emergencia en el componente interpersonal y entorno. Para el primer componente (Interpersonal), el 77,1% favorable y el 22,9% medianamente favorable. Para el segundo componente (Entorno), el 58,3% desfavorable, el 20,8% medianamente favorable y el 20,8% favorable.

La tabla N°10, presenta un resumen sobre la percepción de los pacientes en ambos componentes, muestra que es favorable para interpersonal el 77,1% y entorno el 20,8%; medianamente favorable, para interpersonal el 22,9% y entorno el 20,8%; desfavorable no es calificado el componente interpersonal y con 58,3% para entorno.

La tabla N° 11, permite evidenciar la percepción de los pacientes atendidos en el servicio de emergencia del Hospital Es Salud Jorge Reátegui Delgado según los Ítems de evaluación para el **componente interpersonal**, es calificado como favorables: La enfermera(o) solicita su colaboración al momento de realizar un procedimiento. (93,8%); La enfermera(o) solicita autorización a usted y/o familiar para realizar los procedimientos en su atención (87,5%); La enfermera(o) durante su atención lo trato con respeto (87,5%); La enfermera(o) es amable con usted en la atención (87,5%); La enfermera(o) responde a sus preguntas con términos sencillos (85,4%); Usted observa que la enfermera(o) respeta sus creencias y costumbres (83,3%), entre otros. Medianamente favorable: El cuidado que brinda la enfermera(o) es permanente (41,7%), La enfermera(o) toma en cuenta sus opiniones y observaciones en la atención(39,6%), El cuidado que brinda la enfermera(o) es el suficiente para satisfacer sus necesidades(37,5%), La enfermera(o) le saluda al ingresar a su ambiente(35,4%), La enfermera(o) acude de forma inmediata cuando tiene alguna necesidad (35,4%), La enfermera(o) permite que usted exprese sus preocupaciones y temores(22,9%). Desfavorable: La enfermera(o) se identifica por su nombre en el servicio (62,5%), La enfermera(o) le comunica a usted y/o familiar sobre las medidas generales al ingreso de su hospitalización (56,3%), La enfermera lo llama a usted por su nombre (16,7%), La enfermera(o) le saluda al ingresar a su ambiente (10,4%).

La tabla N°12, permite presentar la percepción de los pacientes atendidos en el servicio de emergencia del Hospital Es Salud Jorge Reátegui Delgado según los Ítems de evaluación para el **componente entorno**, es calificado como favorables: El ambiente donde está usted, cuenta con buena iluminación(89,6%), Observa usted, que las enfermeras(os) se preocupan por mantener una buena iluminación(85,4%), Observa Usted, que las enfermeras(os) se preocupan por mantener la ventilación adecuada(64,6%), El ambiente donde está usted, cuenta con buena ventilación (62,5%), Observa usted, que los equipos y materiales a su servicio se encuentran limpios (60,4%). Medianamente favorable: Observa usted que el Servicio de Emergencia cuenta con materiales y equipos necesarios para su atención

(58,3%), Usted se siente satisfecho con la atención recibida por la enfermera(o) (39,6%), Observa usted su ambiente limpio y ordenado(37,5%), Los ambientes del servicio de emergencia son cómodos (31,3%), La enfermera(o) se preocupa por su comodidad y descanso(31,3%). Desfavorable: Observa usted, que el ambiente es adecuado para mantener su privacidad (72,9%), El ambiente de hospitalización es adecuado para su atención (64,6%), Los ambientes del Servicio de Emergencia son adecuados para su atención (54,2%), Los ambientes del servicio de emergencia son cómodos (52,1%).

La tabla N° 13, nos muestra la relación entre la edad de los pacientes y la calidad de atención que brinda la enfermera en el servicio de emergencia en el Hospital EsSalud Jorge Reátegui Delgado, para el grupo conformado entre 18 a30 años, es favorable el 6,2% y medianamente favorable el 4,2%. De 31 a 40 años, favorable el 6,2%, desfavorable el 6,2% y medianamente favorable el 4,2%. De 41 a 50 años, medianamente favorable el 12,5% y favorable el 4,2%. De 51 a 60 años, medianamente favorable el 12,5% y favorable el 6,2%. De 61 a 70 años favorable el 10,4%, medianamente favorable el 2,1% y desfavorable el 2,1% y para el grupo mayor de 71 años, favorable el 12,5%, medianamente favorable el 8,3% y desfavorable el 2,1%.

La tabla N°14, permite evidenciar la relación entre el grado de instrucción de los pacientes y la calidad de atención que brinda la enfermera en el servicio de emergencia en el Hospital EsSalud Jorge Reátegui Delgado, para el grupo con primaria es favorable el 14,6%, medianamente favorable el 8,3% y desfavorable el 2,1%. Secundaria es favorable el 20,8% y medianamente favorable el 8,3%. Superior, medianamente favorable el 27,1%, favorable el 10,4% y desfavorable 8,3%.

En cuanto a las características sociodemográficas, como la edad, sexo, grado de instrucción, estado civil, condición laboral y días de hospitalización influyen significativamente en la formación de las impresiones frente a los cuidados recibidos y la elaboración del juicio crítico para valorar la percepción sobre la calidad del cuidado que recibió en el servicio de salud. Al respecto se concuerda con Ramírez (2009), quien describe que en la percepción influyen

elementos importantes como la madurez emocional, la capacidad física e intelectual, frente a la vida, salud y enfermedad. De acuerdo a lo que se ha expuesto la mayoría de los pacientes atendidos en emergencias del Hospital EsSalud Jorge Reátegui Delgado, tenían más de 71 años de edad, seguido del grupo de 51 a 60 años, de sexo masculino, con secundaria completa, casados, laboran y con un tiempo de permanencia > a 12 horas en el servicio de emergencia.

En cuanto a la percepción del paciente sobre la calidad de atención que brinda la enfermera, el presente estudio obtuvo como resultado favorable (45,8%), medianamente favorable (43,8%) y desfavorable (10,4%). Estos guardan relación con Quinto Vásquez, Mercedes (2012) quien concluye, 50% tienen una percepción medianamente favorable, 30% favorable y 20% desfavorable y entre otros con Lupaca Layme (2014), concluye 56% medianamente favorable, 24%, favorable y 20% desfavorable.

La calidad de la atención de enfermería se define como “la atención oportuna, personalizada, humanizada, continua y eficiente que brinda el personal de enfermería de acuerdo a estándares definidos para una práctica profesional competente y responsable con el propósito de lograr la satisfacción del paciente y la del personal de enfermería. MINSA (2000).

En relación a la percepción del paciente frente a la dimensión interpersonal de la calidad de atención que brinda la enfermera en su mayoría es favorable y medianamente favorable, calificado así porque la enfermera solicita autorización para realizar los procedimientos, brinda trato con respeto, es amable, responde a sus preguntas, respeta sus creencias y costumbres, saluda al ingresar a su ambiente, acude en forma inmediata, permite que exprese sus preocupaciones, etc.

La dimensión interpersonal, se refiere a las relaciones interpersonales que se muestra entre el paciente y la enfermera basándose en la comunicación, existiendo oportunidad para interactuar e intercambiar mensajes adecuados, donde exista una actitud abierta y sensible por parte de las enfermeras hacia el

paciente, brindándole un trato digno y respetuoso mostrando confianza, empatía e información, sintiéndose el paciente. (Donabedian1999).

En cuanto a la percepción del paciente frente al componente entorno, de la calidad de atención que brinda es desfavorable, seguido de medianamente favorable, debido Observa usted, que el ambiente no es adecuado para mantener su privacidad, El ambiente de hospitalización no es adecuado para su atención, son incómodos, no tiene buena ventilación, la enfermera no ofrece las condiciones necesarias para su privacidad.

Esta dimensión, considerado también componente de confort se refiere a las condiciones de comodidad que ofrecemos en el establecimiento de salud para los usuarios, son el conjunto de cosas y circunstancias que permite al paciente sentirse a gusto, que van relacionándose con aspectos visuales que percibe mientras permanece en el área como limpieza y el orden, la privacidad, el descanso y la alimentación. Donabedian. (1999). Los resultados en esta dimensión están muy cercanos a Lilliana Timaná (2002), que encontró que sus encuestados refieren que la dimensión estructura es regular y Ángela Quispe en el 2005 refirió que un 46% de sus encuestados opinaron que la calidad de atención es medianamente favorable, en el aspecto entorno, resultados que se asemeja con nuestros hallazgos.

CAPÍTULO IV

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIÓN

4.1 CONCLUSIONES

Luego de realizado el estudio se llegó a las siguientes conclusiones:

- Las características sociodemográficas de la población en estudio, referente a edad sobresale el grupo más de 71 años de edad, seguido del grupo de 51 a 60 años, de sexo masculino, con secundaria completa, casados, laboran y con un tiempo de permanencia 7 horas a 1 día en el servicio de emergencia.
- La percepción de los pacientes sobre la calidad de atención que brinda la enfermera en el servicio de emergencia del Hospital EsSalud Jorge Reátegui Delgado, el 45,8% es favorable, 43,8% medianamente favorable y el 10,4% desfavorable.
- La percepción de los pacientes acerca de la calidad de atención que brinda la enfermera del servicio de emergencia en el componente interpersonal el 77,1% favorable y el 22,9% medianamente favorable. Para el componente entorno el 58,3% desfavorable, el 20,8% medianamente favorable y el 20,8% favorable.
- La hipótesis planteada en el presente estudio difiere del resultado, la percepción de la calidad de atención que brinda la enfermera es favorable y no medianamente favorable como fue planteada.
- Las variables en estudio guardan relación, según la prueba estadística chi cuadrado por presentar una frecuencia inferior a 5, lo cual significa que es altamente significativa.

4.2 RECOMENDACIONES

- Realizar otros estudios de investigación para indagar sobre la percepción de la calidad del cuidado de enfermería en su dimensión técnica contribuyendo a mejorar la calidad del servicio de emergencia dentro del marco del mejoramiento continuo de la institución, de la atención de enfermería y de esta forma del bienestar de los pacientes que consultan los servicios de emergencia.
- Desarrollar programas de mejoramiento en los cuidados de enfermería que contemplen los resultados obtenidos en la presente investigación tanto en el componente interpersonal como del entorno.
- Que el Departamento de enfermería elabore un plan de mejora de la calidad en la atención en el servicio de emergencia, orientado a mejorar las condiciones laborales y el desempeño del profesional de enfermería.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Ariza Olarte, Claudia, Daza de Caballero, Rosita. (2005)** *“Calidad del cuidado de Enfermería al Paciente*
- Bustamante Edquen, Sebastián (1996)** *“El Cuidado Profesional de Enfermería”*, Trujillo, Perú.
- Casbascango Katia y Villegas Andrea (2010)** *“Calidad de atención dada por el profesional de la salud a los usuarios externos en el área de emergencia del Hospital San Vicente de Paul” durante el periodo noviembre 2009 a agosto del 2010*”. Escuela de Enfermería. Facultad Ciencias de la Salud. Universidad Técnica del Norte.
- CEP (2001)** Boletín Informativo N° 001; Colegio de Enfermeros del Perú, Lima, Pág. 8
- Delgado Valencia, Ana María y Col. (2006)** *“Calidad de atención de enfermería desde la percepción 15 del usuario que acude al servicio de emergencia del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen”*. Lima Perú.
- DonabedianAvedis (1999)** *“Garantía y Calidad de la Atención Medica”*. Instituto Nacional de Salud Pública México. Pág. 9 -13.
- DonabedianAvedis (1995)** *“Continuidad y cambio en la búsqueda de la calidad en “Calidad de Atención a la Salud”* Instituto Nacional de salud Pública, México, Vol. 2, N° 3, Feb. Pág.8.
- Enfermería Global (2002)** *“Rol de la Enfermería Hospitalaria”*. Caracas, Venezuela.
- Fernández Pipa, Rosa (2008)** *“Percepción del paciente sobre la interacción enfermera paciente según la teoría de HildegardPeplau en el Centro de Salud Chancas de Andahuaylas – 2008”*. Perú.

MarrinerTomey Ann (2003) “*Modelos y Teorías en Enfermería*”. 5ta Ed. Madrid: ElsevierScience. España.

MINSA (2000) “*Calidad del Servicio de Salud desde la Perspectiva del Usuario*”.Lima–Perú

Morales Torres, Modesta (2004) “*Calidad de Atención desde la Perspectiva del Paciente*”.España.

LasluisaLasluisa, Rolando (2014) “*Nivel de satisfacción de los usuarios externos en relación a la calidad de atención recibida por parte del personal de enfermería en el área de emergencia del Hospital General Latacunga en el periodo Octubre del 2013 – Abril del 2014*”. Requisito previo para optar por el Título de Licenciado en Enfermería. Carrera de enfermería. Facultad de Ciencias de la Salud. Universidad Técnica de Ambato. Ecuador.

Leddy Susan y PepperJhon (1989) “*Bases Conceptuales de Enfermería Profesional*” New York; Editorial OPS J. B. LippincottCompany. Pág.22.

LupacaLayme (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 2013*”. 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.

OPS (1999) “*Programa de garantía y mejoramiento de calidad de los servicios de salud en América Latina y el Caribe*”

Ortiz Espinoza R - Muñoz Juárez S. y Torres (2004) “*Satisfacción de los usuarios en la calidad de atención en el Servicio de Emergencia de 15 hospitales de Hidalgo*”. México.

- Pedro Sebastian Lupaca Layme (2013)** *“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 .
- Ponce Gómez, Judith; y col., (2002)** *“Satisfacción laboral y calidad de atención de Enfermería en una Unidad Médica de Alta Especialidad”*. México.
- Pongo Langui Oscar (2009)** *“Percepción del paciente acerca de la calidad de atención que brinda la enfermera en el Servicio de Emergencia en el Hospital CCJ. EsSalud-Tumbes, 2008”*. Escuela de Post grado. Facultad de Medicina Humana. Universidad nacional Mayor de San Marcos. Lima. Perú.
- Quispe Ninantay, Ángela María (2005)** *“Opinión que tienen los pacientes del Servicio de Medicina General sobre la calidad de atención de la enfermera en el Hospital Nacional Arzobispo Loayza”*. Lima. Perú.
- Quinto Vásquez, Mercedes (2012)** *“Percepción de los pacientes y familiares sobre la calidad del cuidado que brinda la enfermera en el Servicio de Emergencia del INEN, 2010”* Escuela de Postgrado. Facultad de Medicina Humana. Universidad Nacional Mayor de San Marcos” Lima. Perú.
- Ramos Pari, Silvia Karina (2010)** *“Percepción del paciente sobre la calidad de relación interpersonal enfermera - paciente, en el servicio de 4to piso este del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas”*. Lima. Perú.
- Rojas Martinez, Wladimir y Barajas Lizarazo, Mayra (2011)** *“Percepción de la calidad del cuidado de enfermería en el servicio de urgencias”*”servicio de urgencias de la Unidad Básica Puente Barco Leones.
- Secretaría de Salud (2002)** *“Evaluación sistematizada de la calidad de los servicios de enfermería”*. Comisión Interinstitucional de Enfermería
- Timaná Yenque, Liliana (2002)** *“Percepción de la calidad de atención por el usuario externo del servicio de Emergencia del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión”*. Lima. Perú.

Vilcaromero S.(2003) *“Calidad de la atención médica del departamento de emergencia de adultos del Hospital Nacional Cayetano Heredia desde la percepción del paciente”*. Lima. Perú.

ANEXOS

UNIVERSIDAD SAN PEDRO
FACULTAD CIENCIAS DE LA SALUD
ESUCELA PROFESIONAL DE ENFERMERIA

PERCEPCIÓN DEL PACIENTE ACERCA DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN QUE BRINDA LA ENFERMERA EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA. HOSPITAL ESSALUD JORGE REATEGUI DELGADO. PIURA. DICIEMBRE 2016- ABRIL 2017.

I. PRESENTACIÓN:

Buenos días, mi nombre es Kattia Yadira Flores Campos, soy estudiante de la Segunda Especialidad en Enfermería de la Universidad San Pedro. Sullana, estoy ejecutando un estudio con el objetivo de obtener información para el trabajo de investigación titulado: percepción del paciente acerca de la calidad de atención que brinda la enfermera en el servicio de emergencia. Hospital Essalud Jorge Reátegui Delgado. Piura. Diciembre 2016- Abril 2017. Por lo que se le solicita responder con sinceridad a fin de obtener datos veraces. Cabe recalcar que el cuestionario es anónimo y **CONFIDENCIAL**. Agradezco anticipadamente su colaboración.

II. INSTRUCCIONES:

Lea detenidamente cada pregunta y luego marque con un aspa (X), la respuesta que usted crea correcta según su opinión.

DATOS GENERALES:

Datos de la participante

1. Edad: _____ años
2. Sexo: _____
3. Grado de instrucción: primaria () secundaria () superior ()
4. Ocupación: jubilado () labores del hogar () independiente () dependiente ()
5. Estado civil: soltera(o) () casada (o) () conviviente () otro: _____
6. Tiempo de permanencia en el servicio de Emergencia
 - 7 horas a 1 día ()
 - 01- 02 días ()
 - 03-04 días ()
 - Más de 4 días ()

II. CONTENIDO:

Nº	ITEMS	SIEMPRE	A VECES	NUNCA
1	La enfermera(o) le saluda al ingresar a su ambiente.			
2	La enfermera lo llama a usted por su nombre.			
3	La enfermera(o) se identifica por su nombre en el servicio.			
4	La enfermera(o) le comunica a usted y/o familiar sobre las medidas generales al ingreso de su hospitalización.			
5	La enfermera(o) responde a sus preguntas con términos sencillos.			
6	La enfermera(o) durante su atención lo trato con respeto.			
7	Usted observa que la enfermera(o) respeta sus creencias y costumbres.			
8	La enfermera (o) le informa a usted y/o familiar sobre los procedimientos para su atención.			
9	La enfermera (o) solicita autorización a usted y/o familiar para realizar los procedimientos en su atención.			
10	La enfermera(o) solicita su colaboración al momento de realizar un procedimiento.			
11	Confía usted en la atención que le brinda la enfermera(o).			
12	La enfermera(o) es amable con usted en la atención.			
13	La enfermera(o) tiene un trato amable con sus familiares cuando lo visitan.			
14	El cuidado que brinda la enfermera(o) es permanente.			
15	La enfermera(o) acude de forma inmediata cuando tiene alguna necesidad.			
16	El cuidado que brinda la enfermera(o) es el suficiente para satisfacer sus necesidades.			
17	La enfermera(o) permite que usted exprese sus preocupaciones y temores.			
18	La enfermera(o) toma en cuenta sus opiniones y observaciones en la atención.			
19	Los ambientes del Servicio de Emergencia son adecuados para su atención.			
20	El ambiente de hospitalización es adecuado			

	para su atención.			
21	Observa usted su ambiente limpio y ordenado			
22	Observa usted, que los equipos y materiales a su servicio se encuentran limpios.			
23	El ambiente donde está usted, cuenta con buena ventilación.			
24	Observa Usted, que las enfermeras(os) se preocupan por mantener la ventilación adecuada.			
25	El ambiente donde está usted, cuenta con buena iluminación.			
26	Observa usted, que las enfermeras(os) se preocupan por mantener una buena iluminación.			
27	Los ambientes del servicio de emergencia son cómodos			
28	La enfermera(o) se preocupa por su comodidad y descanso.			
29	La enfermera(o) ofrece las condiciones necesarias para proteger su privacidad.			
30	Observa usted, que el ambiente es adecuado para mantener su privacidad.			
31	Usted se siente satisfecho con la atención recibida por la enfermera(o).			
32	Observa usted que el Servicio de Emergencia cuenta con materiales y equipos necesarios para su atención.			

ANEXO B

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Por medio del presente documento expreso mi voluntad de participar en la investigación titulada “percepción del paciente acerca de la calidad de atención que brinda la enfermera en el servicio de emergencia. Hospital Essalud Jorge Reátegui Delgado. Piura. Diciembre 2016- Abril 2017.

Habiendo sido informada del propósito de la misma, así como de los objetivos; y confiando plenamente en que la información que se vierta en el cuestionario será solo y exclusivamente para fines de la investigación en mención, además confío en que el investigador utilizará adecuadamente dicha información, asegurándome de la misma confidencialidad.

Participante

COMPROMISO DE CONFIDENCIALIDAD

Estimado (a) Señor/ Señora:

La investigadora del estudio, al que usted ha manifestado su aceptación de participar, luego de darle su consentimiento informado, se compromete a guardar la misma confidencialidad de información, así como también le asegura que los hallazgos serán utilizados solo con fines de investigación y no le perjudicarán a su persona en lo absoluto.

Atte:

Kattia Yadira Flores Campos

Autora del estudio

MATRIZ DE CONSISTENCIA

Nº	C. INTERPERSONAL																		C. ENTORNO												TOTAL		
	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
1	3	2	3	1	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	90
2	3	1	1	3	3	3	2	3	1	3	3	3	2	1	3	3	3	3	2	1	3	1	1	1	3	1	2	2	1	1	2	2	67
3	1	1	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	1	1	2	3	3	3	3	3	1	1	1	1	1	3	72
4	3	2	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	1	3	2	2	3	2	84
5	2	1	1	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	58
6	2	2	1	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	1	1	2	2	1	3	3	3	2	3	3	1	3	2	74
7	2	3	1	1	2	3	2	3	1	3	2	3	3	3	2	2	2	1	2	1	3	2	2	2	3	2	1	1	1	1	1	1	62
8	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	2	3	1	1	2	3	1	1	3	3	1	1	1	1	3	2	72
9	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	92
10	2	1	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	2	1	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	68
11	1	2	1	1	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	1	1	3	3	2	2	3	1	3	2	71
12	3	3	1	1	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	1	1	3	3	3	3	3	3	1	2	2	1	2	2	78
13	2	2	1	2	3	3	3	2	3	3	2	2	2	2	3	2	1	2	1	1	2	2	2	2	3	3	1	2	3	1	2	3	68
14	3	3	1	1	3	3	3	1	1	3	3	3	3	3	3	2	1	3	1	1	2	2	2	2	3	3	1	3	1	1	3	1	69
15	1	3	2	1	3	3	3	3	1	1	3	3	3	2	1	1	1	1	1	1	2	3	3	3	3	3	1	1	1	1	2	2	61
16	3	3	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	3	3	1	1	1	1	1	2	1	1	3	2	72
17	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	96
18	3	3	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	92
19	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	1	1	1	3	1	1	3	3	1	1	1	1	1	1	72
20	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	1	2	1	1	2	2	1	1	1	1	2	2	72
21	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	1	1	1	3	3	3	3	3	2	3	1	1	3	2	79
22	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	1	3	3	3	3	3	3	1	3	3	1	3	2	87
23	2	2	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	1	3	2	81

24	1	1	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	2	1	1	2	3	1	1	3	3	1	1	1	1	3	2	66
25	2	3	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	1	2	2	3	2	1	1	2	3	3	3	3	3	1	3	3	1	2	1	69
26	3	1	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	1	1	3	3	3	3	3	3	3	1	2	3	1	3	2	78
27	2	1	1	1	3	2	3	1	3	3	2	2	3	2	3	3	2	2	1	1	3	3	3	3	3	3	2	1	1	1	2	2	68
28	3	3	1	1	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	1	1	2	2	3	3	3	3	1	2	3	3	2	3	79
29	2	3	1	1	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	1	1	3	1	1	1	1	3	3	3	3	1	1	1	1	2	1	67
30	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	2	2	1	2	2	1	1	1	1	2	2	2	1	2	2	67
31	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	1	1	3	3	3	3	3	3	1	3	1	1	3	2	81
32	2	2	1	1	3	3	3	2	2	2	2	3	3	2	2	2	3	2	1	1	3	3	3	3	3	3	1	1	1	1	2	1	67
33	3	3	1	1	3	3	3	1	3	3	3	3	3	2	1	3	3	2	2	1	2	2	3	3	3	3	1	2	3	1	3	3	76
34	2	1	2	1	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	2	1	1	2	2	2	2	2	2	1	2	1	1	2	2	63
35	3	3	1	1	2	3	2	3	3	3	2	2	2	2	1	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	1	2	2	74
36	1	3	1	2	2	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	1	1	3	3	2	2	3	1	3	2	71
37	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	89
38	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3	3	2	3	3	2	2	2	85
39	2	3	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	83
40	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	92
41	2	3	1	1	3	2	1	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	1	1	2	1	3	3	3	3	1	1	1	1	2	2	70
42	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	2	3	2	1	3	3	87
43	3	2	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	1	1	3	3	3	3	2	3	3	1	3	2	81
44	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	90
45	2	2	1	1	3	2	2	1	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	1	1	2	2	3	3	3	3	1	1	1	1	2	2	67
46	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	89
47	3	2	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	1	3	3	88
48	2	3	1	1	3	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	2	3	2	1	1	3	3	3	3	3	3	1	2	1	1	2	3	72