

UNIVERSIDAD PRIVADA ANTENOR ORREGO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
SEGUNDA ESPECIALIDAD PROFESIONAL DE ENFERMERIA



**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO DE SEGUNDA ESPECIALIDAD PROFESIONAL
DE ENFERMERIA CON MENCIÓN EN EMERGENCIAS Y DESASTRES**

**Percepción de calidad de atención de enfermería y satisfacción familiar
en el servicio de emergencia del C.S. Baños del Inca, 2023**

Línea de investigación:

Enfermería y Gestión en salud

Autoras:

Gonzales Culqui Clara Inés

Saavedra Guevara Karin Lisseth

Jurado Evaluador:

Presidente: Carrera Abanto Marabet Soledad

Secretario: Castillo Rivera Cecilia Evelyn

Vocal: Ñique Miranda María Isabel

Asesora:

Vargas De La Cruz Verónica Del Pilar

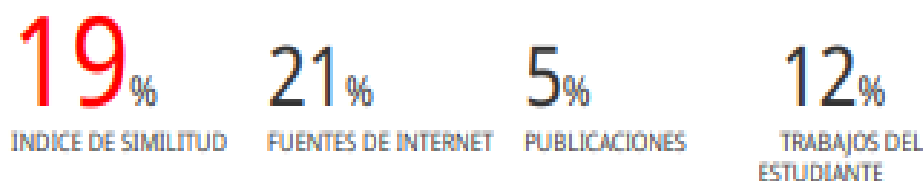
Código Orcid: <https://orcid.org/0000-0002-3645-3680>

TRUJILLO – PERÚ 2024

Fecha de sustentación: 2024/10/28

Percepción de calidad de atención de enfermería y satisfacción familiar en el servicio de emergencia del C.S. Baños del Inca, 2023

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

| | | |
|---|---|----|
| 1 | hdl.handle.net Fuente de Internet | 7% |
| 2 | repositorio.upao.edu.pe Fuente de Internet | 4% |
| 3 | repositorio.uwiener.edu.pe Fuente de Internet | 2% |
| 4 | repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet | 2% |
| 5 | repositorio.ucss.edu.pe Fuente de Internet | 1% |
| 6 | latam.redilat.org Fuente de Internet | 1% |
| 7 | repositorio.unac.edu.pe Fuente de Internet | 1% |
| 8 | repositorio.untumbes.edu.pe Fuente de Internet | 1% |

Excluir citas Apagado Excluir coincidencias < 1%
Excluir bibliografía Apagado

Declaración de originalidad

Yo, **Vargas De La Cruz Verónica Del Pilar**, docente de la Segunda Especialidad Profesional de Enfermería con mención en EMERGENCIAS Y DESASTRES, de la Universidad Privada Antenor Orrego, asesor(a) de la tesis titulada “Percepción de calidad de atención de enfermería y satisfacción familiar en el servicio de emergencia del C.S. Baños del Inca, 2023”, autoras **Gonzales Culqui Clara Inés y Saavedra Guevara Karin Lisseth**, dejo constancia de lo siguiente:

- El mencionado documento tiene un índice de puntuación de similitud de 19%. Así lo consigna el reporte de similitud emitido por el software Turnitin el 18/10/2024
- He revisado con detalle dicho reporte y la tesis, y no se advierte indicios de plagio.
- Las citas a otros autores y sus respectivas referencias cumplen con las normas establecidas por la Universidad.

Trujillo, 28 de Octubre del 2024

Vargas De La Cruz Verónica Del Pilar

DNI: 18069283

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-3645-3680>

FIRMA



Gonzales Culqui Clara Inés

DNI:44027710

FIRMA



Saavedra Guevara Karin Lisseth

DNI: 46821539

FIRMA



RESOLUCIÓN DE DECANATO N° 0655-2024-D-F-CCSS-UPAO

Trujillo, 22 de agosto del 2024

VISTO; el Oficio electrónico N° 0893-2024-DASE-UPAO remitido por el señor Director Académico de la Segunda Especialidad Profesional, solicitando designación de Jurado de la Tesis de las Licenciadas en Enfermería **GONZALES CULQUI CLARA INÉS y SAAVEDRA GUEVARA KARIN LISSETH**, y;

CONSIDERANDO:

Que, el Director Académico de la Segunda Especialidad Profesional, ha remitido el Oficio N° 0893-2024-DASE-UPAO, declarando su conformidad con el cumplimiento de los requisitos académicos y administrativos;

Que, con la presentación del ejemplar digital de la tesis y el informe del profesor asesor, las Licenciadas acreditan haber cumplido con la elaboración de la tesis, cuyo proyecto fue aprobado oportunamente por Resolución N° 0488-2023-D-F-CCSS-UPAO, de fecha 01 de setiembre del 2023.

Que, para efectos de dictaminar la tesis es necesaria la designación del jurado con docentes de la Facultad;

Que, en el Oficio electrónico referido en el primer considerando de la presente Resolución, el Director Académico de la Segunda Especialidad propone designar el Jurado de la Tesis titulada: **PERCEPCIÓN DE CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA Y SATISFACCIÓN FAMILIAR, EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL C.S. BAÑOS DEL INCA 2023**, realizada por las Licenciadas en Enfermería **GONZALES CULQUI CLARA INÉS y SAAVEDRA GUEVARA KARIN LISSETH**, conducente al Título de Segunda Especialidad Profesional de Enfermería con mención en EMERGENCIAS Y DESASTRES, a las docentes:

PRESIDENTE MS. MARABET SOLEDAD CARRERA ABANTO
SECRETARIA MS. CECILIA EVELYN CASTILLO RIVERA
VOCAL MS. MARÍA ISABEL ÑIQUE MIRANDA

Por estas consideraciones y las atribuciones conferidas a este Despacho,

SE RESUELVE:

PRIMERO: **CONSTITUIR EL JURADO** que recepcionará la sustentación de la Tesis de Segunda Especialidad Profesional de Enfermería titulada: **PERCEPCIÓN DE CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA Y SATISFACCIÓN FAMILIAR, EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL C.S. BAÑOS DEL INCA 2023**, realizada por las Licenciadas en Enfermería **GONZALES CULQUI CLARA INÉS y SAAVEDRA GUEVARA KARIN LISSETH**, conducente al Título de Segunda Especialidad Profesional de Enfermería con mención en EMERGENCIAS Y DESASTRES.


SEGUNDO: **NOMBRAR** como integrantes del Jurado a las docentes:

PRESIDENTE MS. MARABET SOLEDAD CARRERA ABANTO
SECRETARIA MS. CECILIA EVELYN CASTILLO RIVERA
VOCAL MS. MARÍA ISABEL ÑIQUE MIRANDA

TERCERO: **REMITIR** la presente Resolución al Director de la Segunda Especialidad Profesional, para los fines consiguientes.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE




Dr. Jorge Leyser Reynaldo Vidal Fernández
DECANO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD




Dr. Carlos Augusto Diez Morales
SECRETARIO ACADÉMICO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

C.c.: DASE,
SEPE,
Archivo

Luz Hinojosa

DEDICATORIA

La presente tesis está dedicada a Dios, ya que, gracias a él he logrado concluir con este trabajo de investigación, a mis padres, que me permitieron tener una carrera profesional y mi hermano José que es el ejemplo que sigo y siempre está conmigo para lograr mis metas.

Clara Inés

Dedico mi tesis primeramente a Dios porque a él le debo todo lo que tengo y todo lo que soy, gracias a él que me regala sabiduría, entendimiento y conocimiento día con día. Gracias a él que me fortalece y me llena de oportunidades.

A mi familia, a mi esposo Raúl y a mis hijas Allison y Alanna quienes han sido parte fundamental para realizar esta investigación, ellos son quienes me dieron grandes enseñanzas y los principales protagonistas de este “sueño alcanzado”.

Karin Lisseth

AGRADECIMIENTO

Quiero expresar mi gratitud a Dios, quien con su bendición llena siempre mi vida y a toda mi familia por estar siempre presentes.

Mi profundo agradecimiento a la red de Salud de Cajamarca por permitirme realizar esta investigación, por confiar en mí, abrirme las puertas y permitirme realizar todo el proceso investigativo dentro de su Centro de Salud Baños del Inca.

De igual manera mis agradecimientos a la Universidad Privada Antenor Orrego, a toda la Facultad de Enfermería, a mis profesores en especial a la Mg. Verónica Del Pilar Vargas De La Cruz con la enseñanza de sus valiosos conocimientos hicieron que pueda crecer día a día como profesional, gracias a cada una de ustedes por su paciencia, dedicación, apoyo incondicional y amistad

Clara Inés
Karin Lisseth

RESUMEN

El trabajo de investigación es cuantitativo, de diseño descriptivo correlacional-trasversal, el objetivo determinar la relación de la percepción de calidad de atención de enfermería y la satisfacción del familiar en el Servicio de Emergencia en el C.S. Baños del Inca 2023. La población muestral fueron 200 familiares de pacientes que acuden al servicio de emergencia. La información fue recolectada a través, de dos cuestionarios. Según la percepción de la calidad de atención de enfermería encontramos que el 49.5% obtienen nivel regular, el 34.0% tienen nivel bueno y el 16.5 % es malo. Mientras que la satisfacción familiar encontramos que el 46.5% obtienen nivel satisfecho, el 37.5% tienen nivel muy satisfecho y 16% es insatisfecho. Ante la calidad de atención y la satisfacción familiar la correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral). El resultado del coeficiente de correlación de Spearman es $Rho = 0.877$ (existiendo una alta relación) con nivel altamente significativa ($p < 0.01$), por ende, se aprueba la hipótesis alterna, es decir, se demuestra que existe relación directa y altamente significativa entre la percepción de calidad de atención de enfermería y la satisfacción del familiar en el Servicio de Emergencia en el C.S. Baños del Inca 2023.

Palabras clave: Calidad, Satisfacción, Percepción, Atención, Enfermería, Emergencia.

ABSTRACT

The research work is quantitative, with a descriptive correlational cross-sectional design. The objective is to determine the relationship between the perception of nursing care quality and family satisfaction in the Emergency Service at C.S. Baños del Inca 2023. The sample population consisted of 200 family members of patients attending the emergency service. Information was collected through two questionnaires. According to the perception of nursing care quality, we found that 49.5% rated it as average, 34.0% as good, and 16.5% as poor. In terms of family satisfaction, 46.5% reported being satisfied, 37.5% very satisfied, and 16% dissatisfied. The correlation between the quality of care and family satisfaction is significant at the 0.01 level (two-tailed). The result of the Spearman correlation coefficient is $Rho = 0.877$, indicating a high relationship, with a highly significant level ($p < 0.01$). Therefore, the alternative hypothesis is accepted, demonstrating a direct and highly significant relationship between the perception of nursing care quality and family satisfaction in the Emergency Service at C.S. Baños del Inca 2023.

Keywords: Quality, Satisfaction, Perception, Care, Nursing, Emergency.

PRESENTACIÓN MIEMBROS DEL JURADO

Ms. Marabet Soledad Carrera Abanto

Presidenta

Ms. Cecilia Evelyn Castillo Rivera

Secretaria

Ms. Maria Isabel Ñique Miranda

Vocal

PRESENTACIÓN

SEÑORES MIEMBROS DEL JURADO:

Ejecutando lo dispuesto en el reglamento de grados y títulos de la prestigiosa Universidad Privada Antenor Orrego, brindamos el presente trabajo de investigación con la finalidad de optar el título de segunda especialidad profesional de enfermería con mención emergencias y desastres el cual titulamos: “Percepción de calidad de atención de enfermería y satisfacción familiar, en el servicio de emergencia del C.S. Baños del Inca, 2023”.

Por ello confiamos en el noble y justo criterio de nuestros jurados el veredicto, esperando cumplir los requerimientos para su aprobación.

Gonzales Culqui Clara Inés

Saavedra Guevara Karin Lisseth

TABLA DE CONTENIDOS

| | |
|---------------------------------|------|
| DEDICATORIA..... | vi |
| AGRADECIMIENTO..... | vii |
| RESUMEN..... | viii |
| ABSTRACT..... | ix |
| PRESENTACIÓN..... | xi |
| TABLA DE CONTENIDOS..... | xii |
| ÍNDICE DE TABLAS..... | ix |
| I. INTRODUCCIÓN..... | 01 |
| II. MARCO DE REFERENCIA..... | 09 |
| III. METODOLOGÍA..... | 22 |
| IV. RESULTADOS..... | 29 |
| V. DISCUSIÓN..... | 36 |
| CONCLUSIONES..... | 42 |
| RECOMENDACIONES..... | 44 |
| REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS..... | 45 |
| ANEXOS..... | 49 |

ÍNDICE DE TABLAS

Pág.

| | |
|---|-----------|
| TABLA IV-1: <i>Percepción de la calidad de atención en el Servicio de Emergencia del Centro de Salud Baños del Inca 2023.....</i> | <i>38</i> |
| TABLA IV-2: <i>Satisfacción familiar en el Servicio de Emergencia del C.S. Baños del Inca 2023</i> | <i>39</i> |
| TABLA IV-3: <i>Percepción de calidad de atención de enfermería en sus dimensiones como elementos tangibles, seguridad, capacidad de respuesta, fiabilidad, empatía y la satisfacción del familiar en el Servicio de Emergencia en el Centro de Salud Baños del Inca 2023</i> | <i>40</i> |
| TABLA IV-4: <i>Características sociodemográficas de los familiares de paciente del servicio emergencia en el Centro de Salud Baños del Inca 2023.</i> | <i>41</i> |
| TABLA IV-5: <i>La calidad de atención y su relación con la satisfacción familiar en el Servicio de Emergencia del C.S. Baños del Inca 2023.....</i> | <i>43</i> |

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Problema de Investigación:

a. Descripción de la realidad problemática:

La Organización Panamericana de la Salud (OPS) (1), refiere que los servicios de salud para que sean de calidad involucran la atención integral en el momento correcto, respondiendo a las necesidades del paciente. Involucra la calidad como elemento importante y necesario durante prestaciones de servicio en salud que requieren métodos que permiten evaluar la intervención sanitaria en la prevención, analizando sus efectividades, eficacias, seguridad, que sea un análisis periódico en boca de alternativas de solución.

La Organización Mundial de la Salud (OMS) (2), menciona que la calidad es el nivel de excelencia profesional usando eficientemente los recursos necesarios con un mínimo de riesgos para el paciente y así lograr un alto grado de satisfacción, produciendo un impacto final positivo en salud del usuario y entorno, lograr satisfacer adecuadamente las necesidades de salud implica ofrecer la orientación fundamental a los prestadores de servicios, un trato digno tanto a usuarios y a sus familiares enfocados en el bienestar físico y psicológico que involucran en la recuperación del paciente.

Así mismo, cada año se reportan, entre 5,7 y 8,4 millones de muertes se atribuyen a la atención médica deficiente en países de ingresos bajos y medianos, lo que equivale al 15% de las muertes en esas naciones. El 60% de las muertes que requieren atención sanitaria se deben a esta baja calidad, mientras que el resto ocurre por no utilizar el sistema de salud. A nivel global, las infraestructuras necesarias para garantizar una atención de calidad son insuficientes: 1 de cada 8 centros de salud carece de agua potable, 1 de cada 5 no tiene saneamiento adecuado y 1 de cada 6 no cuenta con instalaciones para lavarse las manos. Aproximadamente 1.800 millones de personas, es decir, el 24% de la población mundial, viven en contextos

vulnerables que dificultan el acceso a servicios de salud esenciales y de calidad (2).

El papel de la enfermería es crucial en los sistemas de salud, ya que lleva a cabo funciones esenciales orientadas a la atención del individuo, la familia y la comunidad. La familia es el pilar fundamental en la vida, cuando uno de sus miembros experimenta una enfermedad, la familia es afectada emocionalmente, económicamente y procura proporcionarle la fortaleza emocional necesaria al paciente en todo el proceso de su enfermedad, así mismo dentro de ese proceso experimenta, ansiedad, angustia, por lo tanto, se entiende a la familia como un pilar fundamental en el apoyo emocional del paciente (3).

Por otro lado el grupo Banco Mundial y la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE) (4), refieren que una inapropiada calidad de atención está afectando en el progreso del ámbito de la salud y siendo aún más crítico en aquellos países de bajos ingresos, así mismo en el 10 % podría adquirir una infección nosocomial, sumado a esto la falta de insumos idóneos para el tratamiento, la deficiencia en el equipamiento, ocasiona una atención carente de calidad.

En Colombia cada año, un número significativo de personas fallece por la baja calidad de la atención médica, y alrededor de 12,000 muertes adicionales se deben a la dificultad de acceso o uso de los servicios. A pesar de que Colombia ofrece cobertura de atención en salud a un porcentaje mayor de la población que muchos países de la OCDE (4), (entre 94% y 96% desde 2010), sus resultados en salud y calidad son inferiores a los de la mayoría de estas naciones. La tasa de mortalidad materna en Colombia es la más alta entre los países de la OCDE, superando en un 25% a la de México, que ocupa el segundo lugar. Además, los años de vida perdidos en Colombia por neumonía son mayores que en casi todos los demás países de la OCDE, salvo en Lituania y México.

Así como en Arabia Saudita, en 2021 en un estudio sobre Satisfacción del paciente con los servicios de urgencias de un hospital universitario reveló que, de 713 pacientes, el 42% estaba satisfecho con el manejo del dolor, el 34% con la información sobre medicamentos y solo el 40% con los servicios de interpretación. La satisfacción general con el cuidado de enfermería se sitúa en un 43%, lo que indica una notable insatisfacción con la atención de enfermería proporcionada (5).

Por otro lado, en Nigeria en 2021 en un estudio sobre Satisfacción de los pacientes con los servicios de atención de emergencia en un hospital universitario en el suroeste de Nigeria mostro que, en los servicios de emergencia de hospitales universitarios, el 90,5% de los 199 pacientes encuestados estaba satisfecho con la atención y la experiencia en el centro de emergencias. No obstante, se identificaron áreas de mejora, como la necesidad de contratar más personal (51,8%), aumentar la disponibilidad de equipos (41,2%) y mejorar la accesibilidad (27,6%) (6).

En Argentina, la descentralización del sistema de salud se caracteriza así mismo el estado invierte en mejorar la parte sector público y privado, también nos muestra sus deficiencias ya que dicho sistema se encuentra fragmentada, segmentada y está conformado por tres sectores uno de estos es el sector público al cual solo una tercera parte de los argentinos tienen acceso gerenciado este sector por ministerios nacionales y provinciales, con el actuar de la red de hospitales como también de centros de salud quienes prestan las atenciones gratuitas a toda persona que lo requiera. En cuanto a la parte privada lo conformaría un conjunto de empresas médicas de prepago de carácter voluntario, mencionar también al sector del seguro social obligatorio destinado a los empleados registrados organizado de manera nacional y provincial (7).

Es lamentable mencionar que, en Perú más del 50% de los usuarios, incluidos niños, jóvenes y ancianos, pasan varias horas en salas de espera, sin considerar la gravedad de cada caso. Esta situación es resultado de un sistema de salud deficiente, que muestra múltiples fallas y un panorama

caótico en los centros hospitalarios y otros niveles de atención. Mario Ríos Barrientos, coordinador de Derecho y Justicia en Salud de la Red Peruana de Pacientes y Usuarios, comentó que este es un problema diario que enfrentan miles de pacientes en los distintos servicios del seguro social, el Ministerio de Salud, y clínicas privadas. Además, mencionó que los hospitales enfrentan limitaciones en el acceso a medicamentos y materiales debido a una falta de gestión. “En el interior del país, la disponibilidad de medicamentos apenas alcanza el 30%, y a pesar de la necesidad, muchos hospitales están desabastecidos, lo que perjudica a los pacientes”(8).

Los establecimientos de salud, como hospitales del Ministerio de Salud Peruano, incumplen los estándares de calidad exigidos, de manera alarmante la deficiencia en cuanto a su capacidad de resolver los problemas de salud por la precariedad de los recursos con los que se cuentan para establecer un buen diagnóstico por falta de equipamiento, desabastecimiento en medicamentos, carencias en el recurso humano, la no existencia de equipos operativos de ayuda diagnóstica como los estudios por imágenes como la resonancia magnética nuclear y una larga lista de carencias (8).

Por otro lado la Contraloría General de la República (9), propone algunas medidas inmediatas de calidad y acciones que prioriza la solución de inmediato las deficiencias estructurales y la capacidad resolutoria de las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud (IPRES), para el diagnóstico, tratamiento y recuperación, también se plantea que los cargos hospitalarios deben ser asumidos por concursos público garantizando el contar con personal idóneo que asuman el trabajo por méritos y no por caprichos políticos.

Por lo tanto, la calidad de atención y la satisfacción de los pacientes en las salas de emergencia de cualquier hospital deben ser una prioridad para todo el personal de enfermería. El cuidado en estas áreas implica tratar situaciones críticas que afectan no solo la salud física, sino también el bienestar emocional de los pacientes. Por eso, es crucial que el personal de

enfermería reciba capacitación adecuada y desarrolle relaciones interpersonales que garanticen un servicio de calidad. Este estudio es importante, ya que reconocer la satisfacción de los pacientes con la atención recibida contribuirá a mejorar el servicio de emergencia. Además, servirá como una referencia para la investigación sobre este tema, generando aportes fundamentados en teorías sólidas sobre la salud (10).

El Centro de Salud Baños del Inca I-4, es un establecimiento referencial ya que es único de mayor nivel en el distrito y cuenta con los servicios de: ginecología, neurología, Medicina General, medicina familia, pediatría, reumatología, radiología, Odontología, Obstetricia, Enfermería, Laboratorio, Tópico y emergencia las 24 horas, Hospitalización, Farmacia. En el área administrativa: Admisión, Estadística, Unidad de Seguros, Contabilidad, Patrimonio y Logística. Los cuales brindan atención integral según las etapas de vida (niño, adolescente, adulto y adulto mayor) a una población estimada de 10,785 habitantes. El establecimiento de salud Baños del Inca cuenta con personal profesional en número de 127 entre: médicos, enfermeros, obstetras, odontólogos, psicólogos, farmacéutico, técnicos en salud y personal administrativo. De los cuales 22 son enfermeras que las distribuyen en los diferentes servicios.

Se pretende realizar este trabajo de investigación porque se ha identificado quejas, malestar del familiar, en relación con la atención que brinda el profesional de enfermería como el tono de voz inadecuado, la falta de apoyo emocional y muestras de un desinterés en saber cómo se encuentra el familiar que acompaña y que los constantes cambios de recursos también afectan la atención y la parte política que no muestra interés por las necesidades del paciente. Por eso es importante conocer que perciben los familiares sobre la atención brindada por el profesional de enfermería; con el fin de buscar estrategias que puedan mejorar la percepción de la atención brindada por el personal de enfermería. Por todo lo expuesto se formula la siguiente interrogante de investigación:

b. Formulación del problema.

¿Cuál es la relación entre la percepción de calidad de atención de enfermería y satisfacción familiar, en el servicio de emergencia del Centro de Salud Baños del Inca 2023?

1.2. Objetivos:

1.2.1. Objetivo General.

Determinar la relación entre la percepción de calidad de atención de enfermería y la satisfacción del familiar en el Servicio de Emergencia en el Centro de Salud Baños del Inca 2023.

1.2.2. Objetivo Específicos.

- Evaluar la percepción de calidad de atención de enfermería en el Servicio de Emergencia en el Centro de Salud Baños del Inca 2023.
- Evaluar la satisfacción del familiar en el Servicio de Emergencia en el Centro de Salud Baños del Inca 2023.
- Evaluar la relación de la percepción de calidad de atención de enfermería en sus dimensiones como elementos tangibles, seguridad, capacidad de respuesta, fiabilidad, empatía y la satisfacción del familiar en el Servicio de Emergencia en el Centro de Salud Baños del Inca 2023.
- Identificar las características sociodemográficas edad, sexo, grado de instrucción, ocupación, de los familiares con pacientes en el servicio emergencia en el Centro de Salud Baños del Inca 2023.

1.3. Justificación del estudio

La presente investigación, desde el punto vista teórico tiene la finalidad de reunir y analizar conocimiento científico actualizados sobre la percepción de calidad de atención de enfermería y la satisfacción del familiar, la relevancia de esta investigación radica en su potencial para aportar nuevos conocimientos en relación a las variables de estudio, teorías que serán fuente y servirán para futuras investigaciones, así mismo cuyos resultados

serán sistematizados en una propuesta, para ser incorporado como conocimientos a las ciencias de la salud, ya que se estaría demostrando que el uso de estrategias para mejorar la satisfacción, sino también fortalecer la relación enfermera – paciente, lo cual es esencial para optimizar la calidad de atención en el servicio de emergencia.

Esta investigación es un estudio cuantitativo enfocado en la objetividad. La metodología utilizada es una herramienta validada y confiable por ello se justifica en lo metodológico, ya que nos permitió comprender las experiencias de los familiares logrando identificar falencias y mejorar; mediante cuestionarios cuya validez y confiabilidad ayudo explorar y recolectar las percepciones de los familiares que recibieron atención de enfermería en el área de emergencia y con estos resultados fueron analizados esperando que los hallazgos contribuyan a la mejora continua de la atención siendo los pacientes los más beneficiados y el sistema de salud en general; estos resultados contribuirán para otros investigadores una guía para nuevos proyectos.

El trabajo de investigación se justifica en lo practico ya que contribuirá mediante el estudio basado en evidencia a mejorar, monitorizar, el comportamiento de cada variable y las dimensiones en las prestaciones de servicios que brinda el Centro de Salud Baños del Inca contribuyendo en mejorar la calidad y satisfacción de los usuarios del servicio de emergencia del establecimiento, el incremento de usuarios que acuden a la unidad prestadora de salud de emergencia materno infantil , accidentes de tránsito etc. Así mismo se ha evidenciado la falta de personal de salud, insumos y la infraestructura inadecuada este conjunto es un problema que no permite brindar una atención de calidad y es percibido por el usuario y familiar.

Este estudio se justifica metodológicamente por que respeta los lineamientos metodológicos como son el tipo, diseño y enfoque y a la vez todo esto se valida, con los datos recopilados con pruebas estadísticas, También beneficiará a todo aquel que busque información referente a la

calidad de atención y la percepción de los familiares de este hecho, debido a los constantes acontecimientos que se suscitan en las entidades que brindan servicios de salud, es importante que la enfermera considere al familiar del paciente un elemento muy importante para lograr una recuperación más rápida y tener las relaciones interpersonales oportunas, continuas, dinámicas y de esa manera brindar un cuidado más humanizado al paciente con la única intención de mejorar la salud de la población.

Existe relevancia social que justifican la ejecución de la investigación ya que los aportes para la institución podrán reflejarse en la satisfacción de las necesidades de la enfermera, mejorando sus estrategias en la percepción del servicio que brinda los pacientes en forma holística y de calidad, ya que contaremos con profesionales de la salud con un estado emocional óptimo y saludable.

Por lo tanto, se justifica el presente estudio ya que aporta información importante de significancia sustancial para la salud y la comunidad científica referente a las variable en estudio, así mismo permitirá la búsqueda de soluciones a las problemáticas encontradas así como la formulación de nuevas políticas en salud basadas en los hallazgos del presente estudio, la utilidad para las autoridades del sector salud del distrito Baños del Inca, el presente estudio es importante para la institución porque permitirá ampliar hallazgos, conocimientos que puedan encaminar acciones correctivas para mejorar la percepción del familiar referente a la atención de enfermería ,en el C.S. Baños del Inca que es una IPRESS categoría I-4, referencial de 22 establecimientos de salud que cuenta con una gran demanda de pacientes.

II. MARCO DE REFERENCIA.

2.1. Marco teórico

2.1. La percepción de calidad de atención de enfermería

La percepción se define como un proceso mental que permite al ser humano organizar de manera significativa y clara la información que recibe del entorno, ayudándole a tomar conciencia de lo que le rodea. En el contexto de la relación entre enfermera y paciente, esta percepción del cuidado hace referencia a la impresión que surge de esta interacción durante el acto de “cuidar al otro”, así como a la forma en que se interiorizan y clasifican los momentos y acciones intencionadas tanto de la persona que recibe el cuidado como de quien lo proporciona (11).

Mientras Gibson (12), sostiene que la percepción es un proceso directo en el que la información está presente en el estímulo, sin necesidad de un procesamiento mental adicional. Su enfoque parte de la idea de que las leyes naturales que rigen a cada organismo contienen las claves intelectuales para la percepción como mecanismo de supervivencia; por lo tanto, un organismo solo percibe aquello que puede aprender y que es esencial para su supervivencia.

La percepción se lleva a cabo en tres etapas: a) Selección: el individuo capta ciertos estímulos según sus características personales, lo que influye, incluso de manera inconsciente, en la elección de los mensajes que recibe; b) Organización: los estímulos seleccionados se estructuran y clasifican en la mente del individuo, formando significados o mensajes; y c) Interpretación: en esta fase se otorga significado a los estímulos seleccionados y organizados. La interpretación está influenciada por factores internos, como experiencias previas, motivaciones e interacciones con otras personas y el entorno (13).

Según la OMS (14), la calidad de atención en salud donde el paciente recibe un buen trato, los resultados son óptimos como consecuencia de la atención brindada que reflejara la satisfacción del usuario. La organización

Mundial de la Salud define también como calidad de atención en salud nivel alcanzado por los resultados deseados, acorde al conocimiento de los profesionales basados en datos comprobables, esto es medible y puede mejorarse teniendo en cuenta las necesidades y preferencias de los usuarios del servicio de salud.

Garantizar una atención de calidad requiere que los profesionales de la salud reflexionen de manera constante los aspectos morales, valores, actitudes y sumados a estos el conocimiento y talento, sin duda estas reflexiones están orientadas a la búsqueda de mejoras continuas implementando estrategias que ayuden a brindar una atención de calidad. Así mismo la calidad de atención tiene ciertas características y cualidades durante este acto, ya que debe darse cumpliendo las normas legales, reglamentaciones o cualquier documentación que regule este acto, en enfermería la calidad de atención involucra la eficiencia, oportunidad, el buen trato, es integral porque se extiende a la familia y comunidad respetando los valores sociales, técnico-científico y humana (15).

Para el cumplimiento de la atención con humanismo, oportuno, con eficiencia, de manera personalizada y demás acciones en brindar un buen trato, no es más que la adecuación de un bien o servicio a las exigencias o expectativas del usuario del servicio de salud través de normas concretas (16).

La calidad del cuidado en enfermería consiste en la percepción del entorno como se relacionan entre ellos es decir aquellas que se rigen a la capacidad de captar la información a través de nuestros sentidos a diferencia de la memoria o de otros procesos centrales, la percepción del mundo exterior por el hombre se da gracias a los procesos sensoriales así mismo está sujeto a la memoria, experiencias de esta combinación resultará una respuesta significativa e individual, la importancia de estos procesos se verá reflejada en el accionar de cada individuo y en conjunto el rumbo de una sociedad (17).

El inicio de la calidad de atención se da desde la llegada del paciente al establecimiento de salud y la obtención de un producto favorable, la atención médica equitativa como producto de la capacidad de uso de recursos de un servicio de salud, una de las primeras barreras en salud es en la que el reconocimiento por el usuario para la atención o el acudir al establecimiento de salud, esto es diferente en el sector privado, muy a pesar de la gratuidad del sector público, las barreras organizacionales, el mal uso de los recursos, las demoras al acceso a la atención por la sobrepoblación en los establecimientos sumado a los aspectos sociales y culturales del usuario (18).

Las dimensiones de la calidad de atención, fiabilidad habilidad al realizar los servicios de forma confiable y cuidadosa. Según Collette, la seguridad implica la actitud y comportamiento del personal de salud, lo cual no solo afecta la percepción del paciente, sino también la imagen de la institución. Por lo tanto, el éxito de una empresa en el sector salud depende del compromiso de sus trabajadores. Capacidad de respuesta, se entiende a que tan preparados se está para dar la atención adecuada frente a la necesidad del usuario contando con el personal idóneo y los aspectos materiales. La capacidad de respuesta en la atención al usuario de salud se basa en la eficacia y eficiencia, ya que los pacientes esperan una atención rápida. Los profesionales de la salud deben trabajar en conjunto para tomar decisiones que garanticen la satisfacción del usuario (19).

La empatía es esencial en el personal de salud, especialmente en enfermería, ya que implica comprender la situación del paciente y ofrecer un trato de calidad. A pesar de las dificultades, es fundamental que la institución implemente estrategias y recursos para asegurar esta atención, beneficiando tanto al usuario como a la institución que representa. La tangibilidad se refiere a los aspectos físicos y estructurales de un hospital, incluidos equipos, materiales y personal. Representa la manifestación concreta de un servicio de calidad y la satisfacción del usuario. Así, un buen servicio se refleja en estos elementos tangibles, lo que a su vez indica el éxito de la institución (20).

La satisfacción del paciente, según la OMS (21), está vinculada a la calidad de la atención. Este organismo internacional considera la satisfacción del paciente como un aspecto fundamental de la calidad en el cuidado sanitario, definiéndola como "el grado en que los servicios de salud aumentan la probabilidad de obtener resultados de salud deseados". Aunque la OMS no proporciona una definición exacta de satisfacción del paciente, la identifica como un indicador clave para evaluar la calidad de la atención y fomentar la participación de los pacientes en su propio cuidado.

La satisfacción se refiere a la diferencia entre lo que percibe y lo que espera de una prestación de salud. Es gratificante obtener la satisfacción del usuario considerando una atención de calidad es decir eficiente y eficaz en simples palabras una buena atención. La satisfacción es diferente en cada usuario ya que es el resultado individual a la percepción y necesidad por ello los profesionales de la salud deben responder a las necesidades con los recursos y la información que requieran con el fin de obtener resultados positivos y satisfactorios. La insatisfacción como resultado de una prestación brindada dificulta todo desarrollo de un establecimiento de salud por ello debemos ver que la insatisfacción del usuario es un dato importante para el replanteamiento de trabajo por parte del ente gerencial de una IPRES con miras a utilizar esta información para realizar mejoras (22).

En el momento de atención el personal de enfermería se encuentra en la capacidad de satisfacer las necesidades del usuario de salud, asegurando la buena relación entre enfermera y paciente siendo el propósito la recuperación del paciente, considerando los criterios a continuación: la responsabilidad durante la atención de las necesidades del usuario, la velocidad o prontitud con la que se brinda la atención, información adecuada y la satisfacción del usuario. Los objetivos principales de los hospitales públicos se basan en lograr la satisfacción del usuario por ello es importante que el personal de salud que labora en estas instituciones cuente con capacidades, valores y asertividad en la toma de decisiones para lograr la satisfacción del usuario, un trato cálido humanizado es determinante para

lograr la satisfacción del usuario permitiendo el incremento económico para las IPRES públicas como hospitales y demás (23).

Entre las dimensiones de Satisfacción tenemos el trato Digno y respetuoso son fundamentales en la percepción que los usuarios tienen del personal de salud, lo que se traduce en una mayor satisfacción. Cada usuario tiene el derecho. Cortesía y amabilidad; el personal de salud debe atender a los usuarios con cortesía y amabilidad, demostrando respeto y ofreciendo un trato humanizado y personalizado. Es esencial brindar información de alta calidad que respondiendo a sus necesidades. Las competencias profesionales permiten una mejor comunicación y colaboración entre diferentes instituciones, facilitando el trabajo en equipo y la resolución de problemas conjuntos (23).

La calidad del cuidado del profesional de enfermería surgió por primera vez por Florence Nightingale (24), se dedicó a la educación y su legado se centra en “la calidad del cuidado de la enfermería”, enfrentando una sociedad opresiva en Inglaterra. La calidad en la atención de enfermería implica una serie de actividades y procesos que contribuyen a la recuperación del paciente. Esto se traduce en un servicio que satisface las necesidades y expectativas de los usuarios en los centros de salud. Así, la calidad del cuidado enfermero se caracteriza por ser oportuno, personalizado, humanizado, continuo y eficiente, cumpliendo con estándares definidos para garantizar la satisfacción del paciente.

La función asistencial del personal de enfermería abarca diversas responsabilidades, como la atención y seguimiento del paciente, administración de fármacos y actualización de reportes. Estas prácticas buscan mantener altos estándares de desarrollo profesional para garantizar una atención eficiente, eficaz y oportuna que facilite la recuperación del paciente. El cuidado abarca elementos físicos, psicológicos y sociales, y el personal de enfermería debe demostrar su compromiso con la empatía, el profesionalismo y el humanismo en su práctica diaria. La calidad en la atención de enfermería va más allá de lo técnico, integrando un enfoque

humano que considera el sufrimiento del paciente. Las enfermeras son conscientes de su responsabilidad en ofrecer un cuidado de calidad, cumpliendo con la ética, las leyes y las normas profesionales, y su papel en la evaluación del cuidado y la satisfacción del paciente (25).

La doctora Jean Watson, en su “Teoría del Cuidado Humano”(26), sostiene que las reformas administrativas en los sistemas de salud globales pueden comprometer la atención al paciente al deshumanizarla. Por ello, es fundamental recuperar la sensibilidad y la espiritualidad en la práctica clínica y en la investigación enfermera. La teoría destaca la importancia de un cuidado humanizado que considere aspectos filosóficos y éticos, con el objetivo de mejorar la calidad del cuidado y, en consecuencia, la calidad de vida del paciente. Además, el estudio indica que el concepto de cuidado ha estado presente en todas las sociedades y que la actitud de asistencia se transmite a través de la cultura profesional de enfermería, brindando una oportunidad para combinar la vocación humanística con el conocimiento científico en el ámbito laboral.

Rodríguez (27), sobre el cuidado humanizado y la percepción del paciente, se destaca la importancia de contar con habilidades técnicas que conduzcan a resultados terapéuticos positivos en la interacción entre enfermero y paciente. Esto implica proporcionar un trato de calidad y empático, manteniendo siempre el profesionalismo y excluyendo cualquier factor externo que pueda amenazar o poner en riesgo esta atención.

“La claridad de la expresión de ayuda y de los sentimientos, es el mejor camino para experimentar la unión y asegurar que algún nivel de comprensión sea logrado entre la enfermera-persona y paciente-persona”. “El grado de genuinidad y sinceridad de la expresión de la enfermera, se relaciona con la grandeza y eficacia del cuidado”. El profesional de enfermería que busca la genialidad profesional debe contar con el talento de amalgamar la sinceridad y Honestidad en el contexto de la acción de cuidar al paciente. El cuerpo de una persona está confinado en el tiempo y el espacio, mientras que la mente y el alma trascienden el universo físico (28).

2.2. Antecedentes de estudio

En el ámbito internacional, en Ecuador, Noboa C (29), en el 2021, realizó un estudio titulado: Calidad de atención y satisfacción del usuario en el área de emergencia del Hospital Básico Naval de Esmeraldas, tipo de estudio es de método descriptivo y transversal, tomando un enfoque mixto, muestra probabilística de 436 usuarios. Concluyo que con los resultados obtenidos se evidencian un nivel alto de satisfacción de los usuarios con relación a la dimensión de validez, por otro lado, la dimensión de lealtad reflejó resultados bajos, esto se debió principalmente por la ausencia de información de los procesos y procedimientos aplicados en el servicio de emergencias. En la variable de calidad de atención y de capacidad de respuesta se obtuvo un menor porcentaje indicando que estos ámbitos se deben mejorar.

España, Blanco M. et al. (30), en el 2021, realizo un estudio titulado “Percepción de los pacientes sobre los cuidados de enfermería en el contexto de la crisis del COVID-19”, tipo de investigación descriptivo, cuantitativo, transversal, la muestra estuvo conformada por 357 personas >18 años que ingresaron durante más de 24 horas en el Hospital de León con el fin de evaluar la percepción del paciente. Los resultados fueron el porcentaje de pacientes que puntuaron como “siempre” cada dimensión fue: D1 = 91,2%; D2 = 81,4%; y D3 = 87,8%. La satisfacción del paciente obtuvo una puntuación media de 4,6 sobre 5, concluye q a pesar del impacto negativo del COVID-19 en el sistema de salud, los pacientes percibieron la atención de enfermería humanizada recibida como muy satisfactoria.

Nigeria, Umoke M. et al. (31), en el año 2021, realizo un estudio titulado “Satisfacción de los pacientes con la calidad de la atención en hospitales generales del estado de Aboya, Nigeria, utilizando la teoría SERVQUAL”, Se empleó un enfoque descriptivo transversal en una muestra de 400 pacientes. En conclusión, los pacientes mostraron satisfacción general con la calidad de la atención recibida. No obstante, la dimensión de empatía recibió la

mayor satisfacción, mientras que la tangibilidad obtuvo la menor. Por lo tanto, se recomienda a los administradores hospitalarios mejorar aspectos como la apariencia del personal de salud y la infraestructura, además de implementar evaluaciones semestrales de la satisfacción de los pacientes.

Ecuador, Alcántara F. (32), en el 2020, realizó un estudio titulado “Evaluación de la calidad de atención y la satisfacción del usuario externo en Centros de Salud Perú – Ecuador”, tipo de investigación es de enfoque cuantitativo con alcance descriptivo y diseño correlacional, no experimental, de corte transversal. El muestreo fue probabilístico, la muestra estuvo constituida por 298 usuarios externos atendidos en los establecimientos de salud en estudio. Los resultados indican que existe una relación directa y significativa entre la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios externos en ambos centros de salud. Además, se encontraron diferencias significativas en la calidad de atención proporcionada y en la satisfacción del usuario entre el Centro de Salud Túcume y el Centro de Salud San Pedro de la Bendita.

En el ámbito nacional, Lima, León L. et al (33), en el 2023, en su artículo “Calidad de la atención del enfermero y satisfacción del paciente del área de emergencia en un hospital de Lima”, se empleó un método hipotético-deductivo, con un enfoque descriptivo, aplicado, no experimental, correlacional y transversal, la muestra fue de 93 pacientes que acudieron al área de emergencia. Los resultados mostraron un valor de $p=0.606$, indicando una correlación directa entre la calidad de atención y la satisfacción del paciente. Se observó que el 69.9% de los pacientes percibió una buena calidad de atención por parte del personal de enfermería, mientras que el nivel de satisfacción alcanzó un 65.6%. En conclusión, se encontró que a medida que aumenta la calidad de atención por parte de los enfermeros, también mejora la percepción y la satisfacción de los pacientes atendidos en el área de emergencias.

Trujillo, Mendoza A. (34), en el año 2021, realizó un estudio titulado “Calidad de atención y satisfacción desde la percepción del paciente en servicio de emergencia. Hospital II Chocope en tiempos COVID-19”, estudio

de tipo aplicado con enfoque cuantitativo. El diseño utilizado fue no experimental, descriptivo de corte transversal correlacional con una población muestral 133 pacientes. Los resultados indicaron un nivel de satisfacción regular del 47.4% entre la calidad de atención y la satisfacción percibida por los pacientes. Se encontró una relación lineal estadísticamente significativa y directamente proporcional entre ambas variables, con una correlación de Spearman positiva de 0.492. El valor de $p=0.000$ fue menor al 5%, indicando una relación significativa entre la calidad de atención y la satisfacción percibida por los pacientes.

Lima, Briceño J. (35), en el 2021, realizó un estudio referente a la Percepción de calidad de atención de enfermería y satisfacción familiar, emergencia pediátrica Hospital Nacional Docente Madre Niño San Bartolomé, el enfoque utilizado en este estudio fue cuantitativo, de tipo aplicado, con un nivel descriptivo correlacional y un diseño no experimental transversal, la muestra estuvo constituida por 80 usuarios. Los resultados revelaron una correlación positiva baja, medida por Rho de Spearman con un valor de 0.254, entre la calidad de atención y la satisfacción familiar. La significancia obtenida fue $p=0.023$ ($p<0.05$), lo cual condujo al rechazo de la hipótesis nula y a la aceptación de la hipótesis alternativa. En resumen, los hallazgos indican que a medida que mejora la calidad de atención, también aumenta la satisfacción familiar.

Cañete, Sánchez S. (36), en el 2020, realizó un estudio titulado "Satisfacción familiar prevalente en el personal de un centro de salud, Cerro Alegre, Cañete", tipo de estudio fue observacional, prospectivo, transversal, descriptivo. El muestreo fue no probabilístico, de tipo por conveniencia, pues sólo se evaluó al personal que cumplieron con los criterios de inclusión para su estudio. Llegando a obtener una muestra de $n= 18$. El resultado encontrado nos muestra que la Satisfacción familiar en la mayoría del personal del centro de salud, Cerro Alegre, Cañete; presentaron una satisfacción familiar del nivel medio.

Bagua, Culqui M. et al. (37), en el 2019, realizó un estudio titulado Percepción del familiar usuario, respecto al trato que brinda la enfermera del servicio de Emergencia de un Hospital de Bagua, tipo de investigación cuantitativa, descriptiva, la muestra estuvo constituida por 100 participantes. Los resultados revelan que el 41% tienen una percepción medianamente favorable, 31% desfavorable. En la dimensión comunicación verbal, 38% tienen una percepción desfavorable y 35% medianamente favorable. En la dimensión de comunicación no verbal; 43% manifestaron una percepción favorable y 29% medianamente favorable. En la dimensión de apoyo emocional, 41% manifestaron una percepción medianamente favorable y el 21% desfavorable.

En el ámbito local:

No se encontró trabajo de investigaciones similares.

2.3. Marco conceptual

La percepción de la calidad: es el proceso cognitivo de interpretación donde podemos obtener información de la realidad cercana, de la calidad de la atención para alcanzar resultados sanitarios deseados y que se ajustan a conocimientos profesionales basados en datos probatorios que abarca la promoción, la prevención, el tratamiento, la rehabilitación y la paliación del paciente (11).

Satisfacción familiar: Es el grado de relación entre sus expectativas y la atención recibida que procede de la percepción de quien recibe un servicio, y por el comportamiento de quien o quienes brindan ese servicio, en donde se va a determinar lo obtenido de lo que realmente se esperaba, la satisfacción o insatisfacción es expresada por los mismos pacientes como receptor de la atención se le atribuye el derecho a la potestad de juzgar el trato recibido (23).

Familia: Es sustancial mencionar que los familiares acompañan la avance del paciente, por lo tanto necesitan que se les brinde información completa, honesta y oportuna, que tengan facilidades y acceso para visitar al paciente

cuando sea necesario, verificando de que se le brinde un trato cálido y humano, teniendo en cuenta la seguridad del paciente en su totalidad; los familiares del usuario tiene un papel importante de la toma de decisiones, debido que el paciente no está en la capacidad de tomar decisiones (19)

Paciente: es un individuo que necesita un proceso de atención, se promueve la comunicación abierta entre el paciente y el profesional de salud, la educación del paciente sobre su condición y la toma de decisiones compartidas. Esta evolución refleja un cambio hacia una atención más holística y personalizada, donde el bienestar del paciente abarca no solo aspectos físicos si no también espirituales (22).

Emergencia: ambiente que forma parte de un servicio hospitalario, en el que se brindan prestaciones de salud las 24 horas del día a pacientes, familia y comunidad que demandan atención inmediata según su nivel de complejidad (14).

2.4. Sistema de Hipótesis

Hipótesis de investigación (Hi).

Existe relación estadísticamente significativa entre la percepción de calidad de atención de enfermería y satisfacción del familiar en el servicio de emergencia en el C.S. Baños del inca 2023.

Hipótesis nula (Ho).

No existe relación estadísticamente significativa entre la percepción de calidad de atención de enfermería y satisfacción del familiar en el servicio de emergencia en el C.S. Baños del inca 2023.

2.5. Variables e indicadores

Variable Independiente:

PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN.

Definición operacional:

La **calidad** de los cuidados de enfermería se evidencia en la atención dada a pacientes y sus acompañantes. Es crucial aplicar conocimientos científicos y, al mismo tiempo, mantener una sensibilidad en nuestra práctica para mejorar la calidad de atención se medirá a través de un cuestionario de 30 preguntas, teniendo 5 dimensiones, de acuerdo con el resultado obtendrá en nivel de calidad.

-Escala de medición: ordinal

-Indicador:

- Elementos tangibles
- Seguridad
- Capacidad de respuesta
- Fiabilidad
- Empatía

-Categorías de la variable

- Nivel de calidad bueno.
- Nivel de calidad regular.
- Nivel de calidad mala.

-Índice.

- Nivel de calidad Bueno: 110 – 150 pts.
- Nivel de calidad Regular: 71– 110 pts.
- Nivel de calidad Mala: 30 – 70 pts.

Variable Dependiente:

SATISFACCIÓN FAMILIAR

Definición operacional:

La satisfacción de los familiares estuvo influenciada por cómo perciben la interacción con el personal de enfermería, tanto en los aspectos técnicos como en los interpersonales, relacionados con el cuidado del paciente en el servicio de emergencia. Es decir, la calidad de la atención va de la mano con la competencia técnica del personal impactan directamente en la conformidad y satisfacción del familiar.

La satisfacción del familiar con su bienestar será evaluada utilizando una escala de Likert, con el fin de permitir una mejora continua a través del cuestionario.

-Escala de medición: ordinal

-Indicador:

- Trato digno de respuesta
- Cortesía y amabilidad
- Competencia profesional

-Categorías de la variable.

- Muy Satisfecho
- Satisfecho
- Insatisfecho

-Índice

- Muy satisfecho: 71 – 95 pts.
- Satisfecho: 45 – 70 pts.
- Insatisfecho: 19 – 44 pts.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y nivel de investigación:

De acuerdo con la orientación o Finalidad es Básica cuando está orientada a lograr un nuevo conocimiento de manera sistemática metódica, con el único objetivo de ampliar el conocimiento de una determinada realidad (38).

De acuerdo con la técnica de contrastación es Correlacional-descriptiva de corte transversal se miden las características de uno o más grupos de unidades en un momento dado, sin pretender evaluar la evolución de esas unidades.

3.2. Población y muestra.

Población: La población son los 200 familiares directos de pacientes que acudieron al servicio de emergencia del Centro de Salud Baños del Inca 2023.

Muestra: La "muestra censal" se refiere a una situación en la que el tamaño de la muestra es igual al de la población. La muestra de investigación estuvo conformada por el 100 % de los familiares de los pacientes atendidos en el servicio de emergencia, del centro de salud baños del inca -Cajamarca, donde cumplieron con los criterios de inclusión y exclusión (38).

Muestreo: no aplica ya que se tomó a todos familiares, de paciente que ingresaron al servicio de emergencia.

Unidad de análisis: Cada uno de los 200 familiares de los pacientes atendidos en el servicio de emergencia, del centro de salud baños del inca -Cajamarca en el año 2023.

Criterios de inclusión:

- Familiares ≥ 18 años de paciente que ingresaron al servicio de emergencia.
- Familiares directos como padres, hijos, hermanos, esposo o esposa.

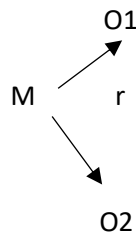
- Familiares de paciente que hayan estado en el servicio de emergencia u observación mayor a 6 horas.

Criterios de exclusión:

- No forman parte del estudio parientes menores de 18 años.
- Se excluye a los familiares de pacientes que tengan menor de 6 horas de instancia en emergencia.
- Familiares que no desean colaborar en el estudio.

3.3. Diseño de Investigación

Según Ñaupas (39), el estudio se clasifica como básico en cuanto a su finalidad y descriptivo correlacional en términos de profundidad, adoptando un diseño de corte transversal. Esto se debe a su objetivo de explorar posibles relaciones de causalidad entre las variables de estudio representación en el siguiente esquema:



Donde:

M: Familiares de pacientes

O1: Percepción de la calidad de atención

O2: Satisfacción familiar

r: Relación entre la percepción de la calidad de atención y satisfacción familiar

3.4. Técnicas e instrumentos de investigación

La técnica; la encuesta es la técnica empleada en la investigación; ofreciendo datos cuantitativos, basándose en preguntas predefinidas con un orden lógico y un conjunto de respuestas estructuradas, lo que resultó en una información numérica.

El instrumento; son los cuestionarios empleados en la investigación científica son cuestionarios, que son un conjunto de preguntas numeradas y opciones de respuesta. Su uso se extiende a la recopilación de datos entre una población de personas; cada respuesta aporta información valiosa.

Se solicitó al Centro de Salud Baños del Inca -Cajamarca para el permiso para la aplicación de los instrumentos de estudio de la investigación.

Se coordinó con el jefe del servicio de Emergencia la aplicación de la encuesta y hacerle llegar los resultados correspondientes del estudio.

Se aplicó los cuestionarios a los familiares después de la atención de 6 horas de permanencia de su paciente previo consentimiento informado. Se estimó 30 minutos promedio el tiempo a invertir en las encuestas, así mismo los datos obtenidos se procesaron de manera automática.

Instrumento N° 1: Cuestionario para medir la calidad de atención de enfermería servicio emergencia del C.S. Baños del Inca.

En este estudio de investigación, se aplicó el instrumento de tipo encuesta para recopilar la información. La encuesta evaluar la calidad de atención de enfermería servicio emergencia, desarrollada por Mendoza A. (2021) y modificado por la autora de la presente investigación Consistió en 30 preguntas con aspectos puntuales (Anexo 2), cada una con 5 alternativas de respuestas (nunca, casi nunca, algunas veces, casi siempre, siempre). Se asignó un valor a respuestas, la sumatoria de los puntos nos ubica en la categorizar la variable.

Instrumento N°2: Cuestionario para medir la satisfacción familiar del paciente atendido servicio de emergencia

Cuestionario: "satisfacción familiar del paciente atendido servicio de emergencia" (Anexo 3), elaborado por Mendoza A. (2021) y modificado por la autora de la presente investigación. Consta de 19 ítems con 5 alternativas de respuestas (nunca, casi nunca, algunas veces, casi

siempre, siempre). Se asignó un valor a respuestas, la sumatoria de los puntos nos ubica en la categorizar la variable.

3.5. Procesamiento y análisis de datos

Iniciamos con el trámite correspondiente para la aceptación del proyecto de tesis, también la solicitud para asesor de tesis. Continuamos con los trámites en la oficina de dirección del establecimiento de salud para la aceptación de ejecución de nuestra investigación. También se inscribió el proyecto de tesis en la universidad continuando con la aplicación de las encuestas según el cronograma ya establecido, el tiempo para la ejecución de las encuestas fue de 20 minutos. La obtención de información se dio en el mes de setiembre del 2023. Concluida ya este proceso tuvimos que clasificar tabular y calificar la información obtenida. Para el proceso de consolidar la información se utilizó el programa Excel 2013, también para el respectivo análisis de los datos se utilizó el SPSS27. Así mismo utilizamos tablas y figuras para la ilustración de los resultados encontrados.

Validez y confiabilidad de instrumentos:

Este instrumento que mide la percepción de calidad de la atención de enfermería fue adaptado por Gonzales y Saavedra (2023)

Validez interna: En el cuestionario se encuentra una consistencia interna de correlación de Pearson a 0.96 en todos los 30 ítems teniendo cinco dimensiones, de 5 alternativas múltiples (Anexo N° 4).

Validez externa: Fue adaptado y ejecutado por (Gonzales y Saavedra 2023), en 30 familiares en el servicio de emergencia del Centro de Salud Baños del inca. Alcanzando Coeficientes Alfa de Cronbach de 0,969.

Validez y contenido de estructura: Se efectuó el juicio de expertos por 3 profesionales en la salud con experiencia en estos temas, bajo los principios de evaluación de validez de contenido, criterio metodológico, intención y

objetividad de medición y observación; presentación y formalidad del instrumento.

La confiabilidad del instrumento calidad de atención –servicio de emergencia, el instrumento fue evaluado utilizando el método de alfa de Cronbach, y el resultado obtenido fue un coeficiente de 0.969, situándose dentro del intervalo (0.90 - 0.99). Esto sugiere que el instrumento exhibe una fiabilidad excelente, indicando que es confiable.

Este instrumento que mide la percepción de satisfacción familiar fue adaptado por Gonzales y Saavedra (2023)

Validez interna: En el cuestionario se encuentra una consistencia interna de correlación de Pearson 0.94 en todos los 19 ítems teniendo tres dimensiones, de 5 alternativas múltiples.

Validez externa: Fue adaptado y ejecutado por (Gonzales y Saavedra 2023), en 30 familiares en el servicio de emergencia del Centro de Salud Baños del inca. Alcanzando Coeficientes Alfa de Cronbach de 0,946.

Validez y contenido de estructura: Se efectuó el juicio de expertos por 3 profesionales en la salud con experiencia en estos temas, bajo los principios de evaluación de validez de contenido, criterio metodológico, intención y objetividad de medición y observación; presentación y formalidad del instrumento. De igual manera para el instrumento satisfacción – servicio de emergencia, El instrumento fue sometido a evaluación a través del método de Alfa de Cronbach, revelando un coeficiente de 0.946, enmarcado dentro del intervalo (0.90 - 0.99). Este resultado sugiere que el instrumento posee una fiabilidad excelente, indicando así su confiabilidad.

CONFIABILIDAD

Se utilizó una prueba estadística para evaluar la confiabilidad de los instrumentos de recolección de datos, buscando determinar su precisión y consistencia. Luego, se llevó a cabo una prueba piloto en una muestra pequeña que compartía similitudes con la población objetivo de la investigación. Los

datos obtenidos fueron procesados utilizando el software estadístico SPSS-V 27 para calcular sus puntuaciones (Anexo N° 5).

PRUEBA PILOTO

Los **instrumentos** destinados a evaluar calidad de atención y satisfacción familiar en el servicio de emergencia son politómicos. Se sometió a la prueba alfa de Cronbach para calcular la consistencia interna, obteniendo un valor superior a α : 0,969, lo cual indica que es confiable. En la fase piloto, donde se realizaron un total de 30 pruebas para evaluar la confiabilidad, se obtuvo un índice Alfa de Cronbach de $\alpha = 0.946$ ($\alpha > 0.70$), reafirmando su confiabilidad del instrumento (Anexo N° 5 y 6).

3.6. Consideraciones éticas

Durante el desarrollo de la investigación se puso en práctica los siguientes principios éticos.

Principio de la Beneficencia: Los investigadores garantizaron a los participantes que todo aporte o información que ellos proporcionaran durante la investigación no sería utilizado de ninguna forma en contra de ellos. Durante la ejecución de la encuesta se evitó infligir daños psicológicos a los sujetos considerando con sumo cuidado la formulación de las preguntas, brindando información posterior a la encuesta, en las cuales los participantes pudieron hacer preguntas después de su participación así mismo se resolvieron todas las dudas e inquietudes que los participantes hicieron (40).

Principio de respeto a la Dignidad Humana: Comprende el derecho de la persona a la autodeterminación. Se informó al familiar de los pacientes atendidos en el C.S. Baños del Inca acerca de los objetivos del estudio y se dejó en libertad para decidir si participaba o no. El participante en todo momento tuvo el derecho a dar por terminada su participación en cualquier momento, de rehusarse a dar información o de exigir que se le explique el propósito del estudio, para lo cual el personal asistencial sujeto de estudio firmó el consentimiento informado (40).

Principio de Justicia: Incluye el derecho de la persona a un trato justo y a preservar el anonimato”. Se considero justo la elección de participación al presente estudio ya que se respetó los criterios de exclusión como también de inclusión, resaltamos que los datos obtenidos para el presente estudio son de carácter confidencial respetando el anonimato de los participantes. También se consideró no considerar nombres por lo contrario se prefiere utilizar códigos o claves, no olvidamos el brindar un trato respetuoso cálido y agradable (41).

IV. RESULTADOS.

4.1. Análisis e interpretación de resultados

Tabla IV-1

Percepción de la calidad de atención de enfermería en el Servicio de Emergencia del Centro de Salud Baños del Inca 2023.

| Nivel | Calidad atención | |
|----------------|------------------|--------|
| | N° | % |
| Malo | 33 | 16.5% |
| Regular | 99 | 49.5% |
| Buena | 68 | 34.0% |
| Total | 200 | 100.0% |

Nota: Aplicación del Cuestionario sobre la calidad de atención, C.S. Baños del Inca – 2023

En la Tabla IV- 1 se observa que el 49.5% de los familiares obtienen nivel regular en la calidad de atención recibida y el 34.0% tienen nivel bueno y el 16.5% tienen un nivel malo.

Tabla IV- 2

Satisfacción familiar en el Servicio de Emergencia del C.S. Baños del Inca 2023.

| Nivel | Satisfacción familiar | |
|-----------------------|------------------------------|----------|
| | N° | % |
| Insatisfecho | 32 | 16.0% |
| Satisfecho | 93 | 46.5% |
| Muy satisfecho | 75 | 37.5% |
| Total | 200 | 100.0% |

Nota: Aplicación del Cuestionario sobre la satisfacción familiar, C.S. Baños del Inca - 2023.

En la Tabla VI-2 se observa que el 46.5% de los familiares obtienen el nivel satisfecho sobre la satisfacción familiar y el 37.5% tienen nivel muy satisfecho y el 16.0 % obtienen un nivel insatisfecho.

Tabla IV- 3

Percepción de calidad de atención de enfermería en sus dimensiones como elementos tangibles, seguridad, capacidad de respuesta, fiabilidad, empatía y la satisfacción del familiar en el Servicio de Emergencia en el Centro de Salud Baños del Inca 2023

| CORRELACIÓN DE SPEARMAN | | Elementos tangibles | Seguridad | Capacidad de respuesta | Fiabilidad | Empatía |
|-------------------------|-----------------------------------|---------------------|-----------|------------------------|------------|---------|
| Satisfacción familiar | Coefficiente de Spearman R_{ho} | 0.876** | 0.572** | 0.882** | 0.878** | 0.702** |
| | Sig. (bilateral) | 0.000 | 0.000 | 0.000 | 0.000 | 0.000 |
| | N | 200 | 200 | 200 | 200 | 200 |

Nota: Aplicación del Cuestionario sobre la calidad de atención y la satisfacción familiar, C.S. Baños del Inca - 2023. **. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

En la Tabla IV-3 se observa que en sus dimensiones como elementos tangibles el coeficiente de correlación de Spearman es $Rho = 0.876$, seguridad es $Rho = 0.572$, capacidad de respuesta es $Rho = 0.882$, Fiabilidad es $Rho = 0.878$ y empatía es $Rho = 0.702$ (existiendo una alta relación) con nivel altamente significativa ($p < 0.01$), por ende, se aprueba la hipótesis alterna, es decir, se demuestra que existe relación directa y altamente significativa entre la percepción de calidad de atención de enfermería en sus dimensión elementos tangibles, seguridad, capacidad de respuesta, fiabilidad, empatía y la satisfacción del familiar en el Servicio de Emergencia en el C.S. Baños del Inca 2023.

Tabla IV-4

Características sociodemográficas de los familiares de paciente del servicio emergencia en el Centro de Salud Baños del Inca 2023.

| | N° | % |
|-----------------------------|------------|--------------|
| Total | 200 | 100 % |
| Edad | | |
| 18- 33 | 75 | 37.5% |
| 34-49 | 82 | 41.0% |
| 50-65 | 25 | 12.5% |
| 65 a mas | 18 | 9.0% |
| Sexo | | |
| Masculino | 73 | 36.5% |
| Femenino | 127 | 63.5% |
| Estado civil | | |
| Soltero | 56 | 28.0% |
| Casada | 93 | 46.5% |
| Conviviente | 42 | 21.0% |
| Divorciada | 9 | 4.5% |
| Grado de instrucción | | |
| Analfabeto | 28 | 14.0% |
| Primaria | 86 | 43.0% |
| Secundaria | 62 | 31.0% |
| Técnico - Profesional | 24 | 12.0% |
| Ocupación | | |
| Estudiante | 43 | 21.5% |
| Ama de casa | 70 | 35.0% |
| Técnico - Profesional | 24 | 12.0% |
| Obrero | 63 | 31.5% |

Nota: Aplicación del Cuestionario sobre la calidad de atención y la satisfacción familiar, C.S. Baños del Inca - 2023.

En la tabla IV-4. Se observa que, con relación a la edad, se destaca que el 41,0% de los familiares su edad oscilo entre 34 y 49 años. En referencia al sexo, predomino el femenino con un 63,5% y un 36.5% masculino. Con respecto al estado civil prevalece el ser casado con un 46.5% seguido del soltero 28,0%. Mientras en su grado de instrucción resalta con un 43.0% primaria, seguido de un 31.0% secundaria. Con respecto a ocupación predomina con un 35.0% son amas de casa, seguido de un 31.5% son obrero.

Tabla IV-5

La correlación entre la calidad de atención y su relación con la satisfacción familiar en el Servicio de Emergencia del C.S. Baños del Inca 2023.

| Calidad de atención de enfermería | | Satisfacción del familiar | | | | | | | | CORRELACIÓN DE SPEARMAN | |
|-----------------------------------|----|---------------------------|-----|------------|-------|----------------|-------|-------|-----------------------------|----------------------------------|---------|
| | | Insatisfecho | | Satisfecho | | Muy satisfecho | | TOTAL | | Coeficiente de Spearman R_{ho} | 0.877** |
| | | N° | % | N° | % | N° | % | N° | % | | |
| Malo | 32 | 16% | 1 | 0.5% | 0 | 0% | 33 | 16.5% | Sig. (bilateral) N = 200 | 0.000 | |
| | 0 | 0% | 81 | 40.5% | 18 | 9% | 99 | 49.5% | | | |
| | 0 | 0% | 11 | 5.5% | 57 | 28.5% | 68 | 34% | | | |
| TOTAL | | 32 | 16% | 93 | 46.5% | 75 | 37.5% | 200 | 100% | | |

Nota: Aplicación del Cuestionario sobre la calidad de atención y la satisfacción familiar, C.S. Baños del Inca - 2023. **. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

En la Tabla IV- 5 se observa que el 40.5 % de los familiares encuestados ubican a la calidad de atención como regular y a su vez a la satisfacción familiar como satisfecho, el 28.5% en calidad de atención es como bueno y a la vez muy satisfecho, el 16% se ubica en la calidad de atención mala y la vez de insatisfecho. Por otro lado, el coeficiente de correlación de Spearman es $R_{ho} = 0.877$ (existiendo una alta relación) con nivel altamente significativa ($p < 0.01$), por ende, se aprueba la hipótesis alterna, es decir, se demuestra que existe relación directa y altamente significativa entre la percepción de calidad de atención de enfermería y la satisfacción del familiar en el Servicio de Emergencia en el C.S. Baños del Inca 2023.

DOCIMASIA DE HIPÓTESIS

Prueba de Hipótesis General

Hipótesis nula (H_0): No existe relación significativa entre la percepción de calidad de atención de enfermería y la satisfacción del familiar en el Servicio de Emergencia en el C.S. Baños del Inca 2023.

Hipótesis alterna (H_1): Existe relación significativa entre la percepción de calidad de atención de enfermería y la satisfacción del familiar en el Servicio de Emergencia en el C.S. Baños del Inca 2023.

V. DISCUSIÓN

En la **Tabla IV-1** evaluar la percepción de calidad de atención de enfermería en el Servicio de Emergencia en el C.S. Baños del Inca 2023. se observa que el 49.5% de los familiares obtienen nivel regular en la calidad de atención recibida y el 34.0% tienen nivel bueno y el 16.5% tienen un nivel malo.

Los resultados obtenidos muestran similitud a los hallazgos encontrados por Mendoza (2021) (34), quien realizó su investigación titulada “Calidad de atención y satisfacción desde la percepción del paciente en servicio de emergencia. Hospital II Chocope en tiempos COVID19”, sus resultados muestran el nivel de la calidad de la atención del paciente en el servicio de emergencia, donde el 56% percibieron una calidad de atención regular; asimismo, un 29% percibieron una calidad de atención mala; y un 15% como buena. Estos datos demuestran que en su mayoría los pacientes percibieron una regular calidad de atención.

Concordando con que calidad del cuidado en enfermería consiste en la percepción del entorno como se relacionan entre ellos es decir aquellas que se rigen a la capacidad de captar la información a través de nuestros sentidos (17). Así mismo la calidad de atención se da desde la llegada del paciente al establecimiento de salud y la obtención de un producto favorable, la atención médica equitativa como producto de la capacidad de uso de recursos de un servicio de salud (18).

En el nivel de la percepción de calidad atención de enfermería, los resultados nos muestran que hay un porcentaje importante que se necesita mejorar por ello se debe implementar estrategias en la atención de enfermería en el servicio de emergencia teniendo como referencia los resultados obtenidos entre Nivel regular 49.5% y malo 16.5 %, trabajar con el área de calidad del establecimiento para tomar como punto referencial los resultados obtenidos en el presente estudio.

En la **Tabla IV-2** evaluar la satisfacción del familiar en el Servicio de Emergencia en el Centro de Salud. Baños del Inca 2023. se observa que el 46.5% de los

familiares obtienen el nivel satisfecho sobre la satisfacción familiar y el 37.5% tienen nivel muy satisfecho y el 16.0 % obtienen un nivel insatisfecho.

Así mismo la satisfacción es la diferencia entre lo que se percibe y lo que espera de una prestación de salud. Es gratificante obtener la satisfacción del usuario considerando una atención de calidad es decir eficiente y eficaz en simples palabras una buena atención. La satisfacción es diferente en cada usuario ya que es el resultado individual a la percepción y necesidad (22).

Por otro lado la satisfacción del paciente, según la Organización Mundial de la Salud (OMS) (21), está vinculada a la calidad de la atención médica. Este organismo internacional considera la satisfacción del paciente como un aspecto fundamental de la calidad en el cuidado sanitario.

Florence Nightingale (26), se dedicó a la educación y su legado se centra en “la calidad del cuidado de la enfermería”, enfrentando una sociedad opresiva en Inglaterra. La calidad en la atención de enfermería implica una serie de actividades y procesos que contribuyen a la recuperación del paciente. Esto se traduce en un servicio que satisface las necesidades y expectativas de los usuarios en los centros de salud. Así, la calidad del cuidado enfermero se caracteriza por ser oportuno, personalizado, humanizado, continuo y eficiente, cumpliendo con estándares definidos para garantizar la satisfacción del paciente.

Los datos demuestran que hay un alto porcentaje de los familiares que manifiesta que tuvieron nivel de satisfecho 46.5% e insatisfecho 16.0% por lo que se concluye que depende del personal de salud en mejorar un conjunto diverso de actividades que se deben realizar en las diferentes dimensiones como trato digno - respetuoso, cortesía – amabilidad, competencias profesionales con del personal sanitario, procesos indicando que de tener mejor calidad de servicio los pacientes se sentirán más satisfechos.

En la **Tabla IV-3** evaluar la relación de la percepción de calidad de atención de enfermería en sus dimensiones como elementos tangibles, seguridad, capacidad de respuesta, fiabilidad, empatía y la satisfacción del familiar en el Servicio de

Emergencia en el Centro de Salud Baños del Inca 2023. se observa que en sus dimensiones como elementos tangibles el coeficiente de correlación de Spearman es $R_{ho} = 0.876$, seguridad es $R_{ho} = 0.572$, capacidad de respuesta es $R_{ho} = 0.882$, Fiabilidad es $R_{ho} = 0.878$ y empatía es $R_{ho} = 0.702$ (existiendo una alta relación) con nivel altamente significativa ($p < 0.01$), por ende, se aprueba la hipótesis alterna, es decir, se demuestra que existe relación directa y altamente significativa entre la percepción de calidad de atención de enfermería en sus dimensión elementos tangibles, seguridad, capacidad de respuesta, fiabilidad, empatía y la satisfacción del familiar en el Servicio de Emergencia en el C.S. Baños del Inca 2023.

También encontramos similitud a los hallazgos encontrados por Briceño (2021) (35), quien realizo su investigación titulada, Percepción de calidad de atención de enfermería y satisfacción familiar, emergencia pediátrica Hospital Nacional Docente Madre Niño San Bartolomé, Lima, 2021. En los resultados que existe correlación positiva baja según Rho Spearman siendo 0,239 en su dimensión aspectos tangibles, según Rho Spearman siendo 0,313 en Fiabilidad, según Rho Spearman siendo 0,233 en su Capacidad de Respuesta, según Rho Spearman siendo -0,240 en Seguridad, según Rho Spearman siendo 0,228 en Empatía; con la variable calidad de atención la significancia $p = 0,033$ valor ($P < 0,05$), queda demostrado que se pudo aceptar la hipótesis del investigador. Se concluye que mientras sea mejor la calidad de atención será mejor las dimensiones del hospital.

Según Berg (19), dimensiones de la calidad de atención como fiabilidad habilidad al realizar los servicios de forma confiable y cuidadosa. Según Collette, la seguridad implica la actitud y comportamiento del personal de salud, lo cual no solo afecta la percepción del paciente. Capacidad de respuesta, se entiende a que tan preparados se está para dar la atención adecuada frente a la necesidad del usuario contando con el personal idóneo.

La empatía es esencial en el personal de salud, especialmente en enfermería, ya que implica comprender la situación del paciente y ofrecer un trato de calidad.

La tangibilidad se refiere a los aspectos físicos y estructurales de un hospital, incluidos equipos, materiales y personal (20).

Los resultados nos muestran que la percepción del familiar respecto a la calidad de atención de enfermería va a depender de dimensiones como elementos tangibles, seguridad, capacidad de respuesta, fiabilidad y empatía que otorga todo el personal asistencial de la institución. Siendo los más resaltantes la capacidad de respuesta y fiabilidad.

En la **Tabla IV-4** identificar las características sociodemográficas edad, sexo, grado de instrucción, tiempo de permanencia en el servicio emergencia en el Centro de Salud Baños del Inca 2023. Se observa que, con relación a la edad, se destaca que el 41,0% de los familiares su edad oscilo entre 34 y 49 años. En referencia al sexo, predomino el femenino con un 63,5% y un 36.5% masculino. Con respecto al estado civil prevalece el ser casado con un 46.5% seguido del soltero 28,0%. Mientras en su grado de instrucción resalta con un 43.0% primaria, seguido de un 31.0% secundaria. Con respecto a ocupación predomina con un 35.0% son amas de casa, seguido de un 31.5% son obrero.

Los resultados nos muestran características de la población en estudios que son de suma importancia, así como la edad, grado de instrucción, estado civil y ocupación. Esto nos refleja diferentes datos que se relacionan con nuestras variables en estudio, así mismo está influida por ciertas particularidades propias de la prestación del servicio, se ve afectada por características inherentes del individuo en estudio. De igual forma, y tomando como referencia lo anteriormente expuesto, cabe esperar que muchas peculiaridades de los familiares están determinadas por las características sociodemográficas, que pueden ejercer un efecto significativo en sus percepciones; en este caso, en la calidad de atención de enfermería a su vez se reflejara en la satisfacción familiar ya que es un indicador de la calidad de atención.

En la **Tabla IV-5** determinar la relación entre la percepción de calidad de atención de enfermería y la satisfacción del familiar en el Servicio de Emergencia en el Centro de Salud Baños del Inca 2023. se observa que el 40.5 % de los

familiares encuestados ubican a la calidad de atención como regular y a su vez a la satisfacción familiar como satisfecho, el 28.5% en calidad de atención es como bueno y a la vez muy satisfecho, el 16% se ubica en la calidad de atención mala y la vez de insatisfecho. Por otro lado, el coeficiente de correlación de Spearman es $R_{ho} = 0.877$ (existiendo una alta relación) con nivel altamente significativa ($p < 0.01$), por ende, se aprueba la hipótesis alterna, es decir, se demuestra que existe relación directa y altamente significativa entre la percepción de calidad de atención de enfermería y la satisfacción del familiar en el Servicio de Emergencia en el C.S. Baños del Inca 2023.

También encontramos similitud a los hallazgos encontrados por Mendoza (2021) (34), quien obtuvo el 62.4% de pacientes percibió una regular satisfacción; el 47.4% percibieron una calidad de atención regular en tiempos de COVID-19 en el Hospital Il Chocope; asimismo el 12% de pacientes con alta satisfacción; el 10.5% percibieron la calidad como buena, mientras que el 25.6% de los pacientes con baja satisfacción, el 17.3% percibieron la atención como mala. En la relación, un 47.4% de nivel regular entre la calidad y la satisfacción desde la percepción del paciente, obteniendo una relación lineal estadísticamente significativa y directamente proporcional entre la calidad de atención y la satisfacción desde la percepción del paciente, con una correlación de Spearman de 0.492 siendo una correlación positiva. El valor de la significancia es de $P=0.000$ que es menor a la significancia del 5%, por lo que se acepta la hipótesis alterna.

Reafirmando los resultados la OMS (14) refiere que una buena calidad de atención en salud es aquella en la que el paciente reciba un buen trato, los resultados óptimos como consecuencia de la atención reflejará la satisfacción del usuario.

Los resultados obtenidos muestran similitud a los hallazgos encontrados por Briceño (2021) (28), quien realizó su investigación titulada "Percepción de calidad de atención de enfermería y satisfacción familiar, emergencia pediátrica Hospital Nacional Docente Madre Niño San Bartolomé", los resultados indican que se encontró correlación positiva baja según Rho Spearman de 0,254, con la variable

calidad de la atención y la satisfacción familiar, cuya significancia $p= 0,023$ valor ($p<0,05$), queda demostrado la aceptación la hipótesis del investigador. Se concluye que muestra sea mejor la calidad de atención será mejora la satisfacción familiar.

Por otro lado, Lucas (42), explica que la percepción del usuario de servicio de salud como producto del de la interacción entre este y el profesional de enfermería durante la atención dando como resultado la satisfacción o en su defecto lo contrario. Watson (26) considera el cuidado como un arte y relaciona esto con la calidad de atención dirigido al ser humano en su unidad al cual hay que brindar una atención integral logrando en esta la armonía de su salud.

Otra vez , encontramos resultados muy similares en el estudio realizado por Alcántara (2020) (32) titulado “Evaluación de la calidad de atención y la satisfacción del usuario externo en Centros de Salud Perú – Ecuador”, Concluyo que existe una relación directa y significativa entre la calidad de la atención y la satisfacción de los usuarios externos tanto en el Centro de Salud de Túcume como en el Centro de Salud San Pedro de la Bendita. Además, se encontraron diferencias significativas tanto en la calidad de atención brindada como en la satisfacción del usuario entre estos dos centros de salud.

Los resultados nos muestran realidades similares a otros estudios nos refleja la capacidad del servicios de emergencia de dar respuestas acertadas para satisfacer las expectativas, las necesidades y las demandas de salud es la base fundamental para hablar de calidad de atención; por su parte, el nivel de cumplimiento por parte del sistema de salud con relación a las expectativas del usuario en cuanto a los servicios que ofrece es la percepción de la satisfacción del paciente, dejando componentes específicos para la realización en la discusión de resultados en este estudio. Se analizan las diferentes dimensiones y se recomiendan las estrategias de mejora en el servicio de emergencia como aspectos que fundamentan y que justifican en la presente investigación

CONCLUSIONES

- Los resultados muestran que el 49.5% de los familiares obtienen nivel regular en la calidad de atención recibida, el 34.0% tienen nivel bueno y el 16.5% tienen un nivel malo.
- Los resultados muestran que el 46.5% de los familiares obtienen el nivel satisfecho sobre la satisfacción familiar, el 37.5% tienen nivel muy satisfecho y el 16.0 % obtienen un nivel insatisfecho.
- Los resultados muestran que en sus dimensiones como elementos tangibles el coeficiente de correlación de Spearman es $Rho = 0.876$, seguridad es $Rho = 0.572$, capacidad de respuesta es $Rho = 0.882$, Fiabilidad es $Rho = 0.878$ y empatía es $Rho = 0.702$ (existiendo una alta relación) con nivel altamente significativa ($p < 0.01$), por ende, se aprueba la hipótesis alterna, es decir, se demuestra que existe relación directa y altamente significativa entre la percepción de calidad de atención de enfermería en sus dimensiones elementos tangibles, seguridad, capacidad de respuesta, fiabilidad, empatía y la satisfacción del familiar en el Servicio de Emergencia en el C.S. Baños del Inca 2023.
- Los resultados muestran la relación a la edad, se destaca que el 41,0% de los familiares su edad oscilo entre 34 y 49 años. En referencia al sexo, predomino el femenino con un 63,5% y un 36.5% masculino. Con respecto al estado civil prevalece el ser casado con un 46.5% seguido del soltero 28,0%. Mientras en su grado de instrucción resalta con un 43.0% primaria, seguido de un 31.0% secundaria. Con respecto a ocupación predomina con un 35.0% son amas de casa, seguido de un 31.5% son obrero.

- Los resultados muestran que el 40.5 % de los familiares encuestados ubican a la calidad de atención como regular y a su vez a la satisfacción familiar como satisfecho, el 28.5% en calidad de atención es como bueno y a la vez muy satisfecho, el 16% se ubica en la calidad de atención mala y la vez de insatisfecho. Por otro lado, el coeficiente de correlación de Spearman es $Rho = 0.877$ (existiendo una alta relación) con nivel altamente significativa ($p < 0.01$), por ende, se aprueba la hipótesis alterna, es decir, se demuestra que existe relación directa y altamente significativa entre la percepción de calidad de atención de enfermería y la satisfacción del familiar en el Servicio de Emergencia en el C.S. Baños del Inca 2023.

RECOMENDACIONES

- Es importante enfatizar que la calidad de servicio de emergencias de contar con un personal de enfermería capacitado técnicamente y humanizado que pueda poder enfrentar la complejidad de la acción del cuidado que requiere el paciente eficazmente a fin de generar satisfacción en los pacientes por el trabajo que realizan al poder cubrir las necesidades y expectativas en los enfermos que acuden al área de urgencias. A la jefatura y demás áreas administrativas de enfermería del servicio de Emergencia del C.S. Baños del Inca, proporcionar los elementos tangibles necesarios para la atención del usuario como: infraestructura, equipos, materiales y el recurso humano.
- Se recomienda a los profesionales de enfermería del Centro de Salud Baños del Inca realizar de manera periódica el monitoreo de la satisfacción del usuario del servicio de emergencia sin olvidar al familiar en este monitoreo a fin de mejorar de manera continua los servicios que se oferta.
- Se recomienda que el personal de enfermería del Servicio de Emergencia del Centro de Salud Baños del Inca fortalezca sus competencias mediante capacitaciones y pasantías, con el fin de mejorar la calidad del servicio. Esto contribuirá a aumentar la satisfacción de quienes acuden al servicio de salud.
- Se recomienda al personal de enfermería del servicio de emergencia del centro de salud baños del inca establecer un horario para que se informe a los familiares sobre el estado de salud de su paciente teniendo en cuenta su edad, grado de instrucción utilizando palabras sencillas.
- Realizar un control de calidad permanente a través de un sistema que asegure la calidad de los servicios de salud; asimismo la realización de visitas inopinadas y supervisión permanente al personal de salud que desarrolla su labor en el Centro de Salud Baños del Inca.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Organización Mundial de la Salud, Organización de Cooperación y Desarrollo Económicos y Banco Internacional de Reconstrucción y Fomento/Banco Mundial. Prestación de servicios de salud de calidad. 2020;107.
2. OMS. Servicios sanitarios de calidad [Internet]. 2020 [citado 23 de septiembre de 2024]. Disponible en: <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services>
3. Verdugo E, et al. Rol de la enfermería en la salud familiar. Rev Prod Cienc E Investig. 2022;6(42):225-38.
4. Aragón G. Camino hacia la OCDE: Avances y desafíos. Escuela de Gestión Pública de la Universidad del Pacífico. 2023;70.
5. Abass G, et al. Satisfacción del paciente con los servicios de urgencias de un hospital universitario. J Fam Med Prim Care. 2021;10.
6. Deji O, Ayokunle S. Satisfacción de los pacientes con los servicios de atención de emergencia en un hospital universitario en el suroeste de Nigeria. Rev Afr Med Emerg. 2021;11.
7. Tuchin F. Las grandes desigualdades del sistema sanitario en Argentina. El País [Internet]. 13 de junio de 2018 [citado 24 de septiembre de 2024]; Disponible en: https://elpais.com/elpais/2018/05/28/planeta_futuro/1527542153_576805.html
8. Perú 21. Servicio de salud presenta más de 47 mil reclamos en lo que va del año [Internet]. 2019 [citado 27 de septiembre de 2024]. Disponible en: <https://peru21.pe/lima/ministerio-salud-47-000-reclamos-2017-deficiente-servicio-salud-374194-noticia>
9. Soto A. Barreras para una atención eficaz en los hospitales de referencia del Ministerio de Salud del Perú: atendiendo pacientes en el siglo XXI con recursos del siglo XX. Rev Peru Med Exp Salud Publica. junio de 2019;36(2):304-11.
10. Alcázar A. Rol de Enfermería en los Servicios de Emergencias. Cienc Lat Rev Científica Multidiscip. 2023;7(6):5034-50.
11. Crary J. Suspensiones de la percepción [Internet]. Ediciones AKAL; 365 p. Disponible en: https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=uT9n7laVQT4C&oi=fnd&pg=PA7&dq=Percepci%C3%B3n+&ots=qjzpyrTSy5&sig=l_CYzylr7hTmwmK_2YKxkelwC G0#v=onepage&q=Percepci%C3%B3n&f=false
12. Gibson A, Ramos M. Una revisión del enfoque ecológico de Gibson sobre la percepción visual. Rev Mex Análisis Conducta. 2019;45(2):261-73.
13. Freré J, Véliz J. La percepción, la cognición y la interactividad. RECIMUNDO Rev Científica Investig El Conoc. 2022;6(2):151-9.

- 14.OMS. Calidad de la atención [Internet]. 2020 [citado 27 de septiembre de 2024]. Disponible en: <https://www.who.int/es/health-topics/quality-of-care>
- 15.Inga F, Rodríguez C. Avances en el desarrollo de los recursos humanos en salud en el Perú y su importancia en la calidad de atención. Rev Peru Med Exp Salud Pública. 2019;36:312-8.
- 16.Saavedra J. Humanismo en la atención de salud: una propuesta de investigación. Academia Nacional de Medicina. 2019;125-7.
- 17.Febré N, et al. Calidad en enfermería: su gestión, implementación y medición. Rev Médica Clínica Las Condes. 2019;29(3):278-87.
- 18.Meza A, et al. La gestión de la calidad del cuidado de Enfermería en instituciones prestadoras de salud de la provincia de Corrientes. Estrateg Gest Univ. 2022;10(2):143-55.
- 19.Martines C, et al. Modelos de calidad y su evaluación. Editorial UNED; 2022. 305 p.
- 20.Survey M. Mide las 5 dimensiones de la calidad del servicio [Internet]. 2020 [citado 28 de septiembre de 2024]. Disponible en: <https://es.surveymonkey.com/mp/how-to-measure-the-dimensions-of-service-quality/>
- 21.OMS. Satisfacción del paciente: qué implica y cómo mejorarla [Internet]. 2024 [citado 28 de septiembre de 2024]. Disponible en: <https://www.unir.net/salud/revista/satisfaccion-paciente/>
- 22.Ministerio de Salud. Guía técnica: para la evaluación de satisfacción del usuario en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo [Internet]. Disponible en: <chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://bvs.minsa.gob.pe/local/minsa/2252.pdf>
- 23.De los rios J, Avila T. Algunas consideraciones en el análisis del concepto: satisfacción del paciente. Univ Antioquia Medellín Colomb. XXII(2):127-36.
- 24.Perez M, et al. El modelo teórico enfermero de Florence Nightingale: una transmisión de conocimientos. Rev Gaúcha Enferm. 26 de marzo de 2021;42:e20200228.
- 25.Rosso H, et al. Milagros y misterios vivenciados por enfermeras y enfermeros [Internet]. 2022. 190 p. Disponible en: https://www.google.com.pe/books/edition/Milagros_y_Misterios_Vivenciados_por_Enf/GuVlIzwEACAAJ?hl=es-419
- 26.Alligood M. Modelos y teorías en enfermería [Internet]. 2019. 618 p. Disponible en: https://www.google.com.pe/books/edition/Modelos_y_teor%C3%ADas_en_enfermer%C3%ADa/nlpgDwAAQBAJ?hl=es-419&gbpv=1&dq=Cuidado+Humano+de+Watson&pg=PA73&printsec=frontcover

27. Rodríguez L. Cuidado humanizado: un desafío para el profesional de enfermería'. 2023;16(1):55-8.
28. Gutiérrez Z, Gallardo I. El cuidado humano y el aporte de las teorías de enfermería a la práctica enfermera. 29 de agosto de 2020;4(2):127-35.
29. Noboa C. Calidad de atención y satisfacción del usuario en el área de emergencia del Hospital Básico Naval de Esmeraldas [Internet]. [Ecuador]; 2021. Disponible en: <https://repositorio.pucese.edu.ec/bitstream/clara.pdf>.
30. Blanco M. Percepción de los pacientes sobre los cuidados de enfermería en el contexto de la crisis del COVID-19 [Internet]. [España]: Enfermería Global; 2021. Disponible en: https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1695-61412021000400026&lang=es
31. Umoke M, et al. Patients' satisfaction with quality of care in general hospitals in Ebonyi State, Nigeria, using SERVQUAL theory. SAGE Open Med. 27 de julio de 2020;8:205031212094512.
32. Alcántara F. Evaluación de la calidad de atención y la satisfacción del usuario externo en Centros de Salud Perú [Internet]. [Ecuador]; 2020. Disponible en: [chrome-extension://efaidnbnmnibpcajpcglclefindmkaj/https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/43243/Alc%
c3%a1ntara_RFD-SD.pdf?sequence=5&isAllowed=y](chrome-extension://efaidnbnmnibpcajpcglclefindmkaj/https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/43243/Alc%c3%a1ntara_RFD-SD.pdf?sequence=5&isAllowed=y)
33. León L, Arevalo R. Calidad de la atención del enfermero y satisfacción del paciente del área de emergencia en un hospital de Lima: Quality of nurse care and patient satisfaction in the emergency Department in a hospital in Lima. LATAM Rev Latinoam Cienc Soc Humanidades. 16 de noviembre de 2023;4(5):620-33.
34. Mendoza A. Calidad de atención y satisfacción desde la percepción del paciente en servicio de emergencia. Hospital II Chocope en tiempos COVID-19. Repos Inst - UCV [Internet]. 2021 [citado 28 de septiembre de 2024]; Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/59165>
35. Briceño J. Percepción de calidad de atención de enfermería y satisfacción familiar, emergencia pediátrica Hospital Nacional Docente Madre Niño San Bartolomé, Lima, 2021. Repos Inst - UCV [Internet]. 2021 [citado 28 de septiembre de 2024]; Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/85406>
36. Sanchez JM. Satisfacción familiar prevalente de los trabajadores de un centro de salud, Cerro Alegre, Cañete, 2020. Univ Católica Los Ángeles Chimbote [Internet]. 15 de abril de 2021 [citado 28 de septiembre de 2024]; Disponible en: <https://repositorio.uladech.edu.pe/handle/20.500.13032/21659>
37. Culqui P, Rojas Y. Percepción del familiar usuario, respecto al trato que brinda la enfermera del servicio de emergencia de un hospital de Bagua - 2019. 2020 [citado 28 de septiembre de 2024]; Disponible en: <http://repositorio.unprg.edu.pe/handle/20.500.12893/9016>

38. Pereyra L. Metodología de la investigación [Internet]. 2020. 145 p. Disponible en: https://www.google.com.pe/books/edition/Metodolog%C3%ADa_de_la_investigaci%C3%B3n/x9s6EAAAQBAJ?hl=es-419&gbpv=0
39. Ñaupas H, et al. Metodología de la investigación cuantitativa y redacción de la tesis. [Internet]. 5a. Edición. Bogotá; 2018 [citado 1 de noviembre de 2024]. Disponible en: <https://www.glifos.biblioteca.cunoc.edu.gt/library/index.php?title=28934&mode=advanced&lang=es&query=@title=Special:GSMSearchPage@process=@field1=encabezamiento@value1=TESIS%20@mode=advanced&recnum=27>
40. Rubio G, et al. Ética en la investigación biomédica [Internet]. Universidad de la Salle; 2019. 162 p. Disponible en: https://www.google.com.pe/books/edition/%C3%89tica_en_la_investigaci%C3%B3n_biom%C3%A9dica/_3_1DwAAQBAJ?hl=es-419&gbpv=1&dq=principios+%C3%A9ticos+para+la+investigaci%C3%B3n+m%C3%A9dica+sobre+sujetos+humanos.&printsec=frontcover
41. Espina S. Declaración de Helsinki: principios éticos que regulan la investigación científica en seres humanos [Internet]. SMU. 2023 [citado 30 de septiembre de 2024]. Disponible en: <https://www.smu.org.uy/declaracion-helsinki-principios-eticos-que-regulan-investigacion-cientifica-seres-humanos/>

ANEXOS

ANEXO 01

UNIVERSIDAD PRIVADA ANTENOR ORREGO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD ENFERMERIA
SEGUNDA ESPECIALIDAD PROFESIONAL DE ENFERMERÍA

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo,, declaro que estoy de acuerdo en participar de la investigación titulada "Percepción De Calidad De Atención De Enfermería Y Satisfacción Familiar, En El Servicio De Emergencia Del C.S. Baños Del Inca 2023", que tiene como principal objetivo: determinar la Percepción De Calidad De Atención De Enfermería Y Satisfacción Familiar, En El Servicio De Emergencia Del C.S. Baños Del Inca.

Declaro, que fui informada (o) respecto a los siguientes aspectos:

- 1 .Mi participación será espontánea y que concuerdo con la utilización de la información que brinde para los fines de la investigación.
- 2 .Las informaciones obtenidas serán tratadas bajo absoluto sigilo y anonimato y fielmente relatadas por los investigadores.
3. Que en cualquier momento podré desistir de participar en la investigación, no sufriendo ningún tipo de sanción o perjuicio en consecuencia del acto de la desistencia o por mis opiniones dadas.
4. Que la(s) investigadora (s) estarán disponibles para cualquier aclaración que sea necesaria respecto al asunto abordado, durante la realización de la misma, conforme la dirección y teléfono que consta líneas abajo.

Cajamarca, Setiembre del 2023.

DNI. N°



Anexo N 02

UNIVERSIDAD PRIVADA ANTENOR ORREGO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD ENFERMERIA
SEGUNDA ESPECIALIDAD PROFESIONAL DE ENFERMERÍA

CALIDAD DE ATENCIÓN –SERVICIO DE EMERGENCIA

Autores: Clara Inés Gonzales Culqui

Karin lisseth Saavedra Guevara

Datos sociodemográficos:

1. Edad: a. 18-33 b. 34-49 c. 50- 65 d. 65 a más.
2. Sexo: a. Masculino b. Femenino
3. Estado civil: a. Soltera b. Casada C. Conviviente d. Divorciada
4. Grado de instrucción: a. Analfabeto b. Primaria b. Secundaria c. Técnico - Profesional
5. Ocupación: a. Estudiantes b. Ama de casa c. Técnico – Profesional d. Obrero

Instrucciones: Estimado Sr (a): Esta encuesta tiene por finalidad obtener información sobre la calidad de atención de enfermería en el servicio de emergencia encuesta.

Instrucciones.: Lea con atención y con testa las preguntas marcadas con una x la alternativa que considere correcta de acuerdo con la siguiente valoración:

1= nunca 2= casi nunca 3=algunas veces 4=casi siempre 5 =siempre

| N° | Elementos tangibles | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|----|---|---|---|---|---|---|
| 1 | Las instalaciones físicas del servicio de emergencia son adecuadas. | | | | | |
| 2 | Los consultorios médicos del servicio de emergencias son apropiados para atender a su paciente. | | | | | |

| | | | | | | |
|----|--|--|--|--|--|--|
| 3 | La señalización de las áreas del servicio de emergencia esta visible. | | | | | |
| 4 | El servicio de emergencia estaba limpio. | | | | | |
| 5 | Considere que el servicio de emergencia cuenta con ambientes apropiados para el funcionamiento de la sala de observación. | | | | | |
| 6 | Existe suficiente personal para atender a su paciente. | | | | | |
| 7 | Existen suficientes médicos especialistas en el servicio de emergencia. | | | | | |
| 8 | Considere que el personal asistencial se encuentra capacitado para trabajar en el servicio de emergencia | | | | | |
| 9 | Las camillas y las sillas de ruedas fueron lo suficiente para el traslado de su paciente. | | | | | |
| 10 | Considera que los equipos se encuentran operativos. | | | | | |
| 11 | Considera que los materiales e insumos son adecuados para el personal de enfermería. | | | | | |
| | Seguridad | | | | | |
| 12 | Considere que la acreditación correctamente al ingresar al servicio de emergencia. | | | | | |
| 13 | Considera necesario registrar en el sistema si el paciente ha sido referido a otro hospital estación para informar a su familia. | | | | | |
| 14 | El médico registra en su historia clínica el tratamiento que ha recibido su paciente. | | | | | |
| 15 | Considera que existe comunicación adecuada entre el médico y la enfermera sobre el tratamiento suministrado. | | | | | |
| 16 | Los resultados de los exámenes de laboratorio y radiológicos son confiables. | | | | | |
| 17 | Considera necesario que las camillas de sala de observación cuenten con barandas para evitar la caída de su paciente. | | | | | |

| | | | | | | |
|-------------------------------|---|--|--|--|--|--|
| 18 | Considere que el médico le brinda la información correcta sobre su diagnóstico y tratamiento de su paciente. | | | | | |
| Capacidad de respuesta | | | | | | |
| 19 | Considera usted que el personal que labora en el servicio de emergencia atendió inmediatamente a la llegada de su paciente. | | | | | |
| 20 | Considere que la atención se realizó respetando su prioridad de su paciente. | | | | | |
| 21 | Considere que el personal de admisión le oriento y explico de manera clara y adecuada sobre los pasos a seguir. | | | | | |
| Fiabilidad | | | | | | |
| 22 | Considere que el médico que atendieran muestra interés en solucionar el problema de salud de su paciente. | | | | | |
| 23 | Considera que el médico le presta atención a lo manifestado en la consulta de su paciente. | | | | | |
| 24 | El personal de enfermería se preocupó por orientar con respecto al cuidado de la salud de su paciente. | | | | | |
| 25 | Considere usted que los procedimientos que le realizaron a su paciente para mejorar su salud fueron los más adecuados. | | | | | |
| Empatía | | | | | | |
| 26 | El personal asistencial que labora en el servicio de emergencia trato con respeto y amabilidad a su paciente. | | | | | |
| 27 | El personal de servicio de emergencia comprende las necesidades de su paciente. | | | | | |
| 28 | El personal de enfermería esta elegante cuando le atiende. | | | | | |

| | | | | | | |
|----|--|--|--|--|--|--|
| 29 | El personal del servicio de emergencia se preocupó por orientar con respecto del estado de salud de su paciente. | | | | | |
| 30 | El médico le dedicó el tiempo necesario para la evaluación física de su paciente. | | | | | |



Anexo N° 03

UNIVERSIDAD PRIVADA ANTENOR ORREGO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
SEGUNDA ESPECIALIDAD ENFERMERÍA DE EMERGENCIAS Y DESASTRES
NATURALES

Satisfacción – SERVICIO DE EMERGENCIA

Autores: Clara Inés Gonzales Culqui

Karin Iiseth Saavedra Guevara

Instrucciones: Estimado Sr (a): Esta encuesta tiene por finalidad obtener información sobre la satisfacción del familiar en el servicio de emergencia.

Instrucciones: lea con atención y conteste las preguntas marcando una x la alternativa que considere correcta de acuerdo la siguiente valoración.

1= nunca 2= casi nunca 3= algunas veces 4=casi siempre 5=siempre

| N° | Trato digno y respetuoso | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|----|--|---|---|---|---|---|
| 1 | El personal asistencial y administrativos el servicio de emergencias recoge en forma adecuada las quejas y sugerencias de su paciente. | | | | | |
| 2 | El personal enfermería y centro de salud satisficieron su demanda de su paciente. | | | | | |
| 3 | El personal de enfermería resuelve los inconvenientes que pueda presentar en la atención de su paciente. | | | | | |
| 4 | El servicio de emergencia verifica e investiga y procesa denuncias y reclamos a través de un trato digno. | | | | | |
| 5 | Usted se siente satisfecho con el trato cálido y sutil y la solución del problema de salud de su familiar. | | | | | |
| 6 | Usted confía en los resultados prácticos que realizaron a su paciente. | | | | | |
| 7 | El profesional que labora en el servicio de emergencia se identificó por su nombre. | | | | | |

| Cortesía y amabilidad | | | | | | |
|--------------------------------|---|--|--|--|--|--|
| 8 | Cuando el personal explica sobre el tratamiento le su paciente presta atención. | | | | | |
| 9 | El personal de servicio de emergencia muestra capacidad de escucha. | | | | | |
| 10 | El personal asistencial del servicio de emergencia realiza alguna pregunta sobre su paciente. Éste con la forma correcta. | | | | | |
| 11 | Cuando su paciente es atendido en la consulta hay mucho ruido en el consultorio. | | | | | |
| 12 | El personal en la consulta lo trata bien. | | | | | |
| 13 | Se siente comprendido por el personal que atendió a su paciente. | | | | | |
| 14 | El licenciado de enfermería cuando atendió a su paciente se mostró sensible. | | | | | |
| 15 | El personal de enfermería le dio otras opciones sobre el tratamiento de su paciente para solucionar su problema de salud. | | | | | |
| 16 | El personal de enfermería ofreció las condiciones necesarias para que guarde su intimidad de su paciente. | | | | | |
| 17 | La sala de observación del servicio de emergencias es adecuada para atender la demanda de su paciente. | | | | | |
| Competencia profesional | | | | | | |
| 18 | El profesional de emergencia observa a su paciente cuando se encuentra en observación. | | | | | |
| 19 | El profesional tiene conocimientos y habilidades técnicas por el desempeño. | | | | | |

Anexo N° 04

JUICIO DE EXPERTO

PERCEPCIÓN DE CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA Y SATISFACCIÓN FAMILIAR, EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL C.S. BAÑOS DEL INCA, 2023

RESPONSABLE: MS. JHOANA CRUZ MINCHÁN

I. INSTRUCCIONES

Luego de analizar y cotejar el instrumento de investigación: "CUESTIONARIO PARA MEDIR LA CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA, EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL C.S. BAÑOS DEL INCA, 2023", le solicitamos en base a su criterio y su experiencia profesional, valide dicho instrumento para su aplicación.

NOTA: Para cada criterio considere la escala de 1 a 5 donde:

| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|-------------------|----------------|-------------------|---------------------|--------------------------|
| MUY POCO 0-20% | POCO 21-40% | REGULAR 41-60% | ACEPTABLE 61-80% | MUY ACEPTABLE 81-100% |

| INDICADORES | PUNTUACIÓN | | | | | ARGUMENTO | OBSERVACIONES Y/O SUGERENCIAS |
|--|------------|---|---|---|---|-----------|-------------------------------|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | | |
| Validez de contenido | | | | | X | | |
| Validez de criterio metodológico | | | | | X | | |
| Validez de Intención y objetividad de medición y observación | | | | | X | | |
| Presentación y formalidad del instrumento | | | | | X | | |


II. OPCIÓN DE APLICABILIDAD:

| | |
|--|---|
| El instrumento cumple con los requisitos para su aplicación | X |
| El instrumento no cumple con los requisitos para su aplicación | |

III. PROMEDIO DE VALIDACIÓN:

| | |
|--------------------|------|
| TOTAL PROMEDIO (%) | 100% |
|--------------------|------|

IV. DATOS DEL ESPECIALISTA:

| | | |
|---------------------|--------------------------|---|
| Apellidos y Nombres | JHOANA CRUZ MINCHÁN |  Lic. Enf. Jhoana Cruz Minchán CEP: 51441 Firma |
| Título profesional | LICENCIADO EN ENFERMERÍA | |
| Especialidad | EMERGENCIAS Y DESASTRES | |

JUICIO DE EXPERTO

PERCEPCIÓN DE CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA Y SATISFACCIÓN FAMILIAR, EN EL
SERVICIO DE EMERGENCIA DEL C.S. BAÑOS DEL INCA, 2023

RESPONSABLE: MS. JHOANA CRUZ MINCHÁN

I. INSTRUCCIONES

Luego de analizar y cotejar el instrumento de investigación: "CUESTIONARIO PARA MEDIR LA SATISFACCIÓN FAMILIAR DE ENFERMERÍA, EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL C.S. BAÑOS DEL INCA, 2023", le solicitamos en base a su criterio y su experiencia profesional, valide dicho instrumento para su aplicación.

NOTA: Para cada criterio considere la escala de 1 a 5 donde:

| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|-------------------|----------------|-------------------|---------------------|--------------------------|
| MUY POCO 0-20% | POCO 21-40% | REGULAR 41-60% | ACEPTABLE 61-80% | MUY ACEPTABLE 81-100% |

| INDICADORES | PUNTUACIÓN | | | | | ARGUMENTO | OBSERVACIONES Y/O SUGERENCIAS |
|--|------------|---|---|---|---|-----------|----------------------------------|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | | |
| Validez de contenido | | | | | X | | |
| Validez de criterio metodológico | | | | | X | | |
| Validez de Intención y objetividad de medición y observación | | | | | X | | |
| Presentación y formalidad del instrumento | | | | | X | | |

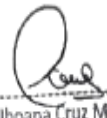
II. OPCIÓN DE APLICABILIDAD:

| | |
|--|----------|
| El instrumento cumple con los requisitos para su aplicación | X |
| El instrumento no cumple con los requisitos para su aplicación | |

III. PROMEDIO DE VALIDACIÓN:

| | |
|--------------------|-------------|
| TOTAL PROMEDIO (%) | 100% |
|--------------------|-------------|

IV. DATOS DEL ESPECIALISTA:

| | | |
|---------------------|--------------------------|---|
| Apellidos y Nombres | JHOANA CRUZ MINCHÁN |  Lic. Enf. Jhoana Cruz Minchán CEP: 51441 Firma |
| Título profesional | LICENCIADO EN ENFERMERÍA | |
| Especialidad | EMERGENCIAS Y DESASTRES | |

JUICIO DE EXPERTO

PERCEPCIÓN DE CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA Y SATISFACCIÓN FAMILIAR, EN EL
SERVICIO DE EMERGENCIA DEL C.S. BAÑOS DEL INCA, 2023

RESPONSABLE: MS. SERNAQUÉ CHÁVEZ JOHANA SONALI

I. INSTRUCCIONES

Luego de analizar y cotejar el instrumento de investigación: "CUESTIONARIO PARA MEDIR LA CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA, EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL C.S. BAÑOS DEL INCA, 2023", le solicitamos en base a su criterio y su experiencia profesional, valide dicho instrumento para su aplicación.

NOTA: Para cada criterio considere la escala de 1 a 5 donde:

| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|-------------------|----------------|-------------------|---------------------|--------------------------|
| MUY POCO 0-20% | POCO 21-40% | REGULAR 41-60% | ACEPTABLE 61-80% | MUY ACEPTABLE 81-100% |

| INDICADORES | PUNTUACIÓN | | | | | ARGUMENTO | OBSERVACIONES Y/O SUGERENCIAS |
|--|------------|---|---|---|---|-----------|----------------------------------|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | | |
| Validez de contenido | | | | | X | | |
| Validez de criterio metodológico | | | | X | | | |
| Validez de Intención y objetividad de medición y observación | | | | | X | | |
| Presentación y formalidad del instrumento | | | | | X | | |


II. OPCIÓN DE APLICABILIDAD:

| | |
|--|----------|
| El instrumento cumple con los requisitos para su aplicación | X |
| El instrumento no cumple con los requisitos para su aplicación | |

III. PROMEDIO DE VALIDACIÓN:

| | |
|--------------------|------------|
| TOTAL PROMEDIO (%) | 95% |
|--------------------|------------|

IV. DATOS DEL ESPECIALISTA:

| | | |
|---------------------|-------------------------------|---|
| Apellidos y Nombres | SERNAQUÉ CHÁVEZ JOHANA SONALI |  <small>Uc. Enf. Sermaqué Chávez Johana Sonali CEP: 032807</small> Firma |
| Título profesional | LICENCIADO EN ENFERMERÍA | |
| Especialidad | EMERGENCIAS Y DESASTRES | |

JUICIO DE EXPERTO

PERCEPCIÓN DE CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA Y SATISFACCIÓN FAMILIAR, EN EL
SERVICIO DE EMERGENCIA DEL C.S. BAÑOS DEL INCA, 2023

RESPONSABLE: MS. SERNAQUÉ CHÁVEZ JOHANA SONALI

I. INSTRUCCIONES

Luego de analizar y cotejar el instrumento de investigación: “CUESTIONARIO PARA MEDIR LA SATISFACCIÓN FAMILIAR DE ENFERMERÍA, EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL C.S. BAÑOS DEL INCA, 2023”, le solicitamos en base a su criterio y su experiencia profesional, valide dicho instrumento para su aplicación.

NOTA: Para cada criterio considere la escala de 1 a 5 donde:

| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|-------------------|----------------|-------------------|---------------------|--------------------------|
| MUY POCO 0-20% | POCO 21-40% | REGULAR 41-60% | ACEPTABLE 61-80% | MUY ACEPTABLE 81-100% |

| INDICADORES | PUNTUACIÓN | | | | | ARGUMENTO | OBSERVACIONES Y/O SUGERENCIAS |
|--|------------|---|---|---|---|-----------|----------------------------------|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | | |
| Validez de contenido | | | | | X | | |
| Validez de criterio metodológico | | | | X | | | |
| Validez de Intención y objetividad de medición y observación | | | | | X | | |
| Presentación y formalidad del instrumento | | | | | X | | |


II. OPCIÓN DE APLICABILIDAD:

| | |
|--|----------|
| El instrumento cumple con los requisitos para su aplicación | X |
| El instrumento no cumple con los requisitos para su aplicación | |

III. PROMEDIO DE VALIDACIÓN:

| | |
|--------------------|------------|
| TOTAL PROMEDIO (%) | 95% |
|--------------------|------------|

IV. DATOS DEL ESPECIALISTA:

| | | |
|---------------------|-------------------------------|---|
| Apellidos y Nombres | SERNAQUÉ CHÁVEZ JOHANA SONALI |  Uo. Enf. Sermaqué Chávez Johana Sonali CEP: 092807 Firma |
| Título profesional | LICENCIADO EN ENFERMERÍA | |
| Especialidad | EMERGENCIAS Y DESASTRES | |

VALIDEZ DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN
JUICIO DE EXPERTO

PERCEPCIÓN DE CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA Y SATISFACCIÓN FAMILIAR, EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL C.S. BAÑOS DEL INCA, 2023

RESPONSABLE: MS. VERÓNICA DEL PILAR VARGAS DE LA CRUZ

I. INSTRUCCIONES

Luego de analizar y cotejar el instrumento de investigación: "CUESTIONARIO PARA MEDIR LA CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA, EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL C.S. BAÑOS DEL INCA, 2023", le solicitamos en base a su criterio y su experiencia profesional, valide dicho instrumento para su aplicación.

NOTA: Para cada criterio considere la escala de 1 a 5 donde:

| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|-------------------|----------------|-------------------|---------------------|--------------------------|
| MUY POCO 0-20% | POCO 21-40% | REGULAR 41-60% | ACEPTABLE 61-80% | MUY ACEPTABLE 81-100% |

| INDICADORES | PUNTUACIÓN | | | | | ARGUMENTO | OBSERVACIONES Y/O SUGERENCIAS |
|--|------------|---|---|---|---|-----------|-------------------------------|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | | |
| Validez de contenido | | | | | X | | |
| Validez de criterio metodológico | | | | | X | | |
| Validez de Intención y objetividad de medición y observación | | | | | X | | |
| Presentación y formalidad del instrumento | | | | | X | | |

II. OPCIÓN DE APLICABILIDAD:

| | |
|--|----------|
| El instrumento cumple con los requisitos para su aplicación | X |
| El instrumento no cumple con los requisitos para su aplicación | |

III. PROMEDIO DE VALIDACIÓN:

| | |
|--------------------|-------------|
| TOTAL PROMEDIO (%) | 100% |
|--------------------|-------------|

IV. DATOS DEL ESPECIALISTA:

| | | |
|---------------------|--------------------------------------|--|
| Apellidos y Nombres | VARGAS DE LA CRUZ VERÓNICA DEL PILAR |  <small>L.C. Verónica del Pilar Vargas de la Cruz Especialista Oncólogo Departamento de Diagnóstico MsC. Verónica del Pilar Instituto Regional de Enfermedades Neoplásicas</small> |
| Título profesional | LICENCIADO EN ENFERMERÍA | |
| Especialidad | EMERGENCIAS Y DESASTRES | |
| | | Firma |

JUICIO DE EXPERTO

PERCEPCIÓN DE CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA Y SATISFACCIÓN FAMILIAR, EN EL
SERVICIO DE EMERGENCIA DEL C.S. BAÑOS DEL INCA, 2023

RESPONSABLE: MS. VERÓNICA DEL PILAR VARGAS DE LA CRUZ

I. INSTRUCCIONES

Luego de analizar y cotejar el instrumento de investigación: "CUESTIONARIO PARA MEDIR LA SATISFACCIÓN FAMILIAR DE ENFERMERÍA, EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL C.S. BAÑOS DEL INCA, 2023", le solicitamos en base a su criterio y su experiencia profesional, valide dicho instrumento para su aplicación.

NOTA: Para cada criterio considere la escala de 1 a 5 donde:

| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|-------------------|----------------|-------------------|---------------------|--------------------------|
| MUY POCO 0-20% | POCO 21-40% | REGULAR 41-60% | ACEPTABLE 61-80% | MUY ACEPTABLE 81-100% |

| INDICADORES | PUNTUACIÓN | | | | | ARGUMENTO | OBSERVACIONES Y/O SUGERENCIAS |
|--|------------|---|---|---|---|-----------|----------------------------------|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | | |
| Validez de contenido | | | | | X | | |
| Validez de criterio metodológico | | | | | X | | |
| Validez de Intención y objetividad de medición y observación | | | | | X | | |
| Presentación y formalidad del instrumento | | | | | X | | |

II. OPCIÓN DE APLICABILIDAD:

| | |
|--|----------|
| El instrumento cumple con los requisitos para su aplicación | X |
| El instrumento no cumple con los requisitos para su aplicación | |

III. PROMEDIO DE VALIDACIÓN:

| | |
|--------------------|-------------|
| TOTAL PROMEDIO (%) | 100% |
|--------------------|-------------|

IV. DATOS DEL ESPECIALISTA:

| | | |
|---------------------|--------------------------------------|--|
| Apellidos y Nombres | VARGAS DE LA CRUZ VERÓNICA DEL PILAR |  <small>Lic. Verónica del Pilar Vargas De la Cruz Especialista en Gerencia Departamento de Emergencia Reg. C.O.P. 18403 Instituto Regional de Enfermedades Incurables IREI</small> |
| Título profesional | LICENCIADO EN ENFERMERÍA | |
| Especialidad | EMERGENCIAS Y DESASTRES | |
| | | Firma |

ANEXO Nº 05

ANÁLISIS DE VALIDÉZ Y CONFIABILIDAD DEL CUESTIONARIO DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN.

| N° | Elementos tangibles | | | | | | | | | | | Seguridad | | | | | | | | Capacidad de respuesta | | | Fiabilidad | | | | Empatía | | | | |
|----|---------------------|----|----|----|----|----|----|----|----|-----|-----|-----------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|------------------------|-----|-----|------------|-----|-----|-----|---------|-----|-----|-----|--|
| | P1 | P2 | P3 | P4 | P5 | P6 | P7 | P8 | P9 | P10 | P11 | P12 | P13 | P14 | P15 | P16 | P17 | P18 | P19 | P20 | P21 | P22 | P23 | P24 | P25 | P26 | P27 | P28 | P29 | P30 | |
| 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 1 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 1 | 1 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | |
| 2 | 3 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 4 | 5 | 3 | 3 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 3 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | |
| 3 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 3 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 3 | |
| 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 | 4 | 3 | 2 | 2 | 2 | 4 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | |
| 5 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | |
| 6 | 5 | 3 | 3 | 5 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 3 | 3 | 5 | 3 | 4 | 5 | |
| 7 | 1 | 5 | 4 | 2 | 1 | 5 | 4 | 4 | 2 | 2 | 1 | 1 | 3 | 1 | 5 | 3 | 1 | 1 | 5 | 5 | 3 | 4 | 1 | 2 | 2 | 5 | 4 | 1 | 4 | 5 | |
| 8 | 4 | 5 | 3 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 5 | 5 | 3 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | |
| 9 | 5 | 4 | 2 | 5 | 2 | 4 | 2 | 1 | 5 | 2 | 4 | 3 | 5 | 5 | 4 | 1 | 3 | 3 | 1 | 3 | 4 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 4 | 1 | 5 | 1 | |
| 10 | 4 | 4 | 4 | 3 | 5 | 5 | 5 | 3 | 3 | 3 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | |
| 11 | 4 | 2 | 4 | 5 | 2 | 2 | 1 | 4 | 5 | 5 | 2 | 3 | 4 | 2 | 2 | 4 | 5 | 3 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 3 | 5 | 3 | 3 | 1 | 5 | |
| 12 | 1 | 1 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 3 | 3 | 2 | |
| 13 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | |
| 14 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | |
| 15 | 3 | 3 | 3 | 4 | 2 | 4 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | 2 | 4 | |
| 16 | 5 | 5 | 4 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 5 | |
| 17 | 5 | 1 | 2 | 5 | 5 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 4 | 2 | 4 | 4 | 5 | 1 | 5 | 4 | 1 | 4 | 3 | 5 | 5 | 1 | 1 | 2 | 1 | 4 | 1 | 1 | |
| 18 | 5 | 3 | 3 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 5 | 3 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 3 | 4 | 5 | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | |
| 19 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | |
| 20 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | |
| 21 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 4 | 4 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | |
| 22 | 4 | 4 | 4 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | |
| 23 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 24 | 5 | 3 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 | 4 | 3 | 5 | 5 | 4 | 3 | 3 | 3 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | |
| 25 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | |
| 26 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | |
| 27 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | |
| 28 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | |
| 29 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | |
| 30 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 1 | 3 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 3 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | |

Fuente: Muestra Piloto.

1. Prueba de Validez Interna de la calidad de atención “r” Correlación de Pearson

$$r = \frac{n \sum xy - \sum x \sum y}{\sqrt{n \sum x^2 - (\sum x)^2} \times \sqrt{n \sum y^2 - (\sum y)^2}}$$

Dónde:

r: Correlación de Pearson

x: Puntaje impar obtenido

x²: Puntaje impar al cuadrado obtenido

y: Puntaje par obtenido

y²: Puntaje par al cuadrado obtenido

n: Número de personas

∑: Sumatoria

Cálculos estadísticos:

| Estadístico | x | y | x ² | y ² | xy |
|-------------|------|------|----------------|----------------|-------|
| Suma | 1364 | 1356 | 67258 | 66180 | 66413 |

$$r = \frac{30 \times 66413 - 1364 \times 1356}{\sqrt{30 \times 67258 - (1364)^2} \times \sqrt{30 \times 66180 - (1356)^2}} = 0.5 > 0.70 \Rightarrow \text{Válido}$$

2. Prueba de Confiabilidad del Instrumento que evalúa la calidad de atención "α" de Cronbach.

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \times \left(1 - \frac{\sum S_i^2}{S_t^2} \right)$$

Dónde:

K: Número de ítems

S_i^2 : Varianza de cada ítem

S_t^2 : Varianza del total de ítems

\sum : Sumatoria

| k | $\sum(S_i^2)$ | S_t^2 |
|----|---------------|---------|
| 30 | 42.908 | 677.609 |

$$\alpha = \frac{30}{30-1} \times \left(1 - \frac{42.908}{677.609} \right) = 0.969 > 0.70 \Rightarrow \text{Confiable}$$

Estadísticas de fiabilidad

| Alfa de Cronbach | N de elementos |
|------------------|----------------|
| 0,969 | 30 |

Salida SPSS 27.0

Estadísticas de total de elemento

| | Media de escala si el elemento se ha suprimido | Varianza de escala si el elemento se ha suprimido | Correlación total de elementos corregida | Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido |
|--------|--|--|---|---|
| Ítem1 | 87.5000 | 628.603 | 0.733 | 0.968 |
| Ítem2 | 87.8000 | 643.269 | 0.573 | 0.969 |
| Ítem3 | 87.7000 | 644.424 | 0.686 | 0.968 |
| Ítem4 | 87.4667 | 629.706 | 0.695 | 0.968 |
| Ítem5 | 87.7333 | 628.616 | 0.752 | 0.968 |
| Ítem6 | 87.5333 | 639.982 | 0.651 | 0.968 |
| Ítem7 | 87.7000 | 628.976 | 0.772 | 0.967 |
| Ítem8 | 87.5333 | 639.430 | 0.681 | 0.968 |
| Ítem9 | 87.5667 | 629.564 | 0.729 | 0.968 |
| Ítem10 | 87.8333 | 627.040 | 0.794 | 0.967 |
| Ítem11 | 87.6333 | 632.654 | 0.748 | 0.968 |
| Ítem12 | 87.7000 | 631.666 | 0.745 | 0.968 |
| Ítem13 | 87.4333 | 638.185 | 0.665 | 0.968 |
| Ítem14 | 87.6000 | 643.903 | 0.593 | 0.969 |
| Ítem15 | 87.3667 | 624.654 | 0.813 | 0.967 |
| Ítem16 | 87.6667 | 629.885 | 0.747 | 0.968 |
| Ítem17 | 87.5000 | 632.190 | 0.675 | 0.968 |
| Ítem18 | 87.5333 | 624.051 | 0.812 | 0.967 |
| Ítem19 | 87.8667 | 635.361 | 0.620 | 0.969 |
| Ítem20 | 87.6000 | 644.317 | 0.626 | 0.968 |
| Ítem21 | 87.8667 | 634.120 | 0.724 | 0.968 |
| Ítem22 | 87.9000 | 634.024 | 0.683 | 0.968 |
| Ítem23 | 87.4000 | 625.214 | 0.757 | 0.968 |
| Ítem24 | 87.8333 | 636.557 | 0.752 | 0.968 |

| | | | | |
|--------|---------|---------|-------|-------|
| Ítem25 | 88.1333 | 644.533 | 0.650 | 0.968 |
| Ítem26 | 87.7333 | 631.513 | 0.673 | 0.968 |
| Ítem27 | 87.5000 | 634.190 | 0.729 | 0.968 |
| Ítem28 | 87.6667 | 629.333 | 0.739 | 0.968 |
| Ítem29 | 87.6333 | 634.792 | 0.658 | 0.968 |
| Ítem30 | 87.4000 | 635.214 | 0.644 | 0.968 |

Salida SPSS 27.0

ANEXO N°06

ANÁLISIS DE VALIDÉZ Y CONFIABILIDAD DEL CUESTIONARIO DE LA SATISFACCIÓN FAMILIAR.

| N° | Trato digno y respetuoso | | | | | | | Cortesía y amabilidad | | | | | | | | | | Competencia profesional | |
|----|--------------------------|----|----|----|----|----|----|-----------------------|----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-------------------------|-----|
| | P1 | P2 | P3 | P4 | P5 | P6 | P7 | P8 | P9 | P10 | P11 | P12 | P13 | P14 | P15 | P16 | P17 | P18 | P19 |
| 1 | 3 | 2 | 3 | 2 | 4 | 5 | 2 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 1 | 5 | 3 | 2 | 2 |
| 2 | 2 | 5 | 5 | 5 | 2 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 2 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 2 | 5 | 5 |
| 3 | 2 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 2 | 5 | 4 | 3 | 5 | 5 | 2 | 5 | 5 |
| 4 | 2 | 2 | 1 | 2 | 3 | 1 | 3 | 3 | 3 | 1 | 1 | 3 | 1 | 4 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 6 | 1 | 1 | 3 | 2 | 2 | 3 | 4 | 1 | 1 | 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 3 | 1 | 1 | 1 |
| 7 | 1 | 1 | 2 | 3 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 3 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 8 | 3 | 1 | 2 | 1 | 3 | 1 | 1 | 2 | 3 | 4 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 1 | 2 |
| 9 | 3 | 2 | 2 | 1 | 2 | 4 | 1 | 3 | 3 | 3 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 3 | 3 | 2 | 2 |
| 10 | 2 | 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 4 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 4 | 2 | 3 | 2 | 3 | 4 |
| 11 | 5 | 1 | 5 | 1 | 1 | 5 | 1 | 5 | 1 | 5 | 5 | 1 | 5 | 5 | 2 | 4 | 5 | 1 | 4 |
| 12 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 |
| 13 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 1 | 5 | 4 | 3 | 3 | 5 | 2 | 5 | 5 | 4 | 5 |
| 14 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 1 | 3 | 1 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 4 | 3 | 1 | 2 | 3 | 2 |
| 15 | 3 | 2 | 3 | 2 | 4 | 5 | 2 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 1 | 5 | 3 | 2 | 2 |
| 16 | 2 | 5 | 5 | 5 | 2 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 2 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 2 | 5 | 5 |
| 17 | 2 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 2 | 5 | 4 | 3 | 5 | 5 | 2 | 5 | 5 |
| 18 | 2 | 2 | 1 | 2 | 3 | 1 | 3 | 3 | 3 | 1 | 1 | 3 | 1 | 4 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 |
| 19 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 20 | 1 | 1 | 3 | 2 | 2 | 3 | 4 | 1 | 1 | 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 3 | 1 | 1 | 1 |
| 21 | 1 | 1 | 2 | 3 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 3 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 22 | 3 | 1 | 2 | 1 | 3 | 1 | 1 | 2 | 3 | 4 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 1 | 2 |
| 23 | 3 | 2 | 2 | 1 | 2 | 4 | 1 | 3 | 3 | 3 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 3 | 3 | 2 | 2 |
| 24 | 2 | 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 4 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 4 | 2 | 3 | 2 | 3 | 4 |
| 25 | 5 | 1 | 5 | 1 | 1 | 5 | 1 | 5 | 1 | 5 | 5 | 1 | 5 | 5 | 2 | 4 | 5 | 1 | 4 |
| 26 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 27 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 1 | 5 | 4 | 3 | 3 | 5 | 2 | 5 | 5 | 4 | 5 |
| 28 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 1 | 3 | 1 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 4 | 3 | 1 | 2 | 3 | 2 |
| 29 | 3 | 2 | 3 | 2 | 4 | 5 | 2 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 1 | 5 | 3 | 2 | 2 |
| 30 | 2 | 5 | 2 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 2 | 1 | 2 | 5 | 5 | 3 | 2 | 5 | 3 |

Fuente: Muestra Piloto.

1. Prueba de Validez Interna de la Satisfacción familiar "r" Correlación de Pearson

$$r = \frac{n \sum xy - \sum x \sum y}{\sqrt{n \sum x^2 - (\sum x)^2} \times \sqrt{n \sum y^2 - (\sum y)^2}}$$

Dónde:

r: Correlación de Pearson

x: Puntaje impar obtenido

x²: Puntaje impar al cuadrado obtenido

y: Puntaje par obtenido

y²: Puntaje par al cuadrado obtenido

n: Número de personas

∑: Sumatoria

Cálculos estadísticos:

| Estadístico | x | y | x ² | y ² | xy |
|-------------|-----|-----|----------------|----------------|-------|
| Suma | 849 | 830 | 26833 | 26328 | 26380 |

$$r = \frac{30 \times 26380 - 849 \times 830}{\sqrt{30 \times 26833 - (849)^2} \times \sqrt{30 \times 26328 - (830)^2}} = 0.94 > 0.70 \Rightarrow \text{Válido}$$

2. Prueba de Confiabilidad del Instrumento que evalúa la Satisfacción familiar “ α ” de Cronbach.

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \times \left(1 - \frac{\sum S_i^2}{S_t^2} \right)$$

Dónde:

K: Número de ítems

S_i^2 : Varianza de cada ítem

S_t^2 : Varianza del total de ítems

Σ : Sumatoria

| K | $\Sigma(S_i^2)$ | S_t^2 |
|----|-----------------|---------|
| 19 | 42.868 | 412.171 |

$$\alpha = \frac{19}{19-1} \times \left(1 - \frac{42.868}{412.171} \right) = 0.946 > 0.70 \Rightarrow \text{Confiable}$$

Estadísticas de fiabilidad

| Alfa de Cronbach | N de elementos |
|------------------|----------------|
| 0,946 | 19 |

Salida SPSS 27.0

Estadísticas de total de elemento

| | Media de escala si el elemento se ha suprimido | Varianza de escala si el elemento se ha suprimido | Correlación total de elementos corregida | Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido |
|--------|--|--|---|---|
| Ítem1 | 53.3333 | 380.230 | 0.560 | 0.945 |
| Ítem2 | 53.2667 | 365.030 | 0.764 | 0.941 |
| Ítem3 | 52.9333 | 363.099 | 0.807 | 0.941 |
| Ítem4 | 53.2333 | 366.737 | 0.712 | 0.942 |
| Ítem5 | 53.0667 | 375.306 | 0.632 | 0.944 |
| Ítem6 | 52.7000 | 354.286 | 0.788 | 0.941 |
| Ítem7 | 52.8000 | 378.234 | 0.530 | 0.945 |
| Ítem8 | 52.6333 | 373.551 | 0.722 | 0.942 |
| Ítem9 | 53.0333 | 374.585 | 0.550 | 0.945 |
| Ítem10 | 52.6000 | 368.110 | 0.728 | 0.942 |
| Ítem11 | 53.5667 | 382.116 | 0.557 | 0.945 |
| Ítem12 | 53.1667 | 366.557 | 0.690 | 0.943 |
| Ítem13 | 53.0667 | 364.961 | 0.717 | 0.942 |
| Ítem14 | 52.5333 | 378.671 | 0.626 | 0.944 |
| Ítem15 | 53.2333 | 389.495 | 0.387 | 0.947 |
| Ítem16 | 52.6333 | 361.275 | 0.857 | 0.940 |
| Ítem17 | 53.3333 | 380.230 | 0.560 | 0.945 |
| Ítem18 | 53.2667 | 365.030 | 0.764 | 0.941 |
| Ítem19 | 53.0000 | 362.276 | 0.809 | 0.940 |

Salida SPSS 27.0

Anexo N°07



FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

RESOLUCIÓN DE DECANATO N° 0488-2023-D-F-CCSS-UPAO

Trujillo, 01 de setiembre de 2023

VISTO: el Oficio electrónico N° 0953-2023-DASE-UPAO cursado por el señor Director Académico de la Segunda Especialidad Profesional, y;

CONSIDERANDO:

Que, mediante Oficio N° 0953-2023-DASE-UPAO, se solicita la aprobación e inscripción del Proyecto de Tesis presentado por las Licenciadas en Enfermería LIC. GONZALES CULQUI CLARA INÉS Y LIC. SAAVEDRA GUEVARA KARIN LISSETH, alumnas de la Segunda Especialidad Profesional de Enfermería con mención en Emergencias y Desastres; titulado **PERCEPCIÓN DE CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA Y SATISFACCIÓN FAMILIAR, EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL C.S. BAÑOS DEL INCA 2023.**

Que, el proyecto de tesis cuenta con la conformidad del Comité Revisor, y con el porcentaje permitido en el software antiplagio TURNITIN.

Que, habiendo cumplido con los procedimientos académico-administrativos reglamentarios establecidos. Debe autorizarse la inscripción del Proyecto de Tesis, el mismo que tiene una vigencia de un (01) año durante el cual las autoras tienen derecho exclusivo sobre el tema elegido.


Estando a las consideraciones expuestas y amparados en las facultades conferidas a este Despacho.

SE RESUELVE:


- PRIMERO:** AUTORIZAR la inscripción del Proyecto de Tesis **PERCEPCIÓN DE CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA Y SATISFACCIÓN FAMILIAR, EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL C.S. BAÑOS DEL INCA 2023.**, en el Libro de Registro de Proyectos de Tesis de la Segunda Especialidad Profesional de Enfermería, con el N° 024-2023, de fecha 01 de setiembre del 2023.
- SEGUNDO:** DECLARAR expeditas a las Licenciadas LIC. GONZALES CULQUI CLARA INÉS Y LIC. SAAVEDRA GUEVARA KARIN LISSETH, para el desarrollo del Proyecto de Tesis, dejando claro que las autoras tienen derecho exclusivo sobre el tema elegido, por el período de un (01) año.
- TERCERO:** DESIGNAR como asesora del Proyecto de Tesis a la MS. VERONICA DEL PILAR VARGAS DE LA CRUZ, quien está obligada a presentar a la Dirección Académica de la Segunda Especialidad Profesional, los informes mensuales del avance respectivo.
- CUARTO:** DISPONER que el Director Académico de la Segunda Especialidad Profesional tome las acciones correspondientes, de conformidad con las normas y reglamentos, a fin de que las Licenciadas y la asesora, cumplan las acciones que les competen.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE




Dr. Jorge Leyser Reynaldo Vidal Fernández
DECANO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD




Ms. Carlos Augusto Díez Morales
SECRETARIO ACADÉMICO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

C.c.: DAGE, Interesada, Asesora, Archivo.

Jorge Leyser

ANEXO N°08

MATRIZ DE CONSISTENCIA

TITULO: Percepción de calidad de atención de enfermería y satisfacción familiar en el servicio de emergencia del C.S. Baños del Inca, 2023

AUTORAS: Gonzales Culqui Clara Inés

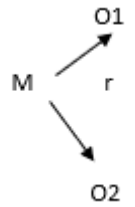
Saavedra Guevara Karin Lisseth.

| PROBLEMA | OBJETIVOS | HIPOTESIS | VARIABLES |
|--|---|--|---|
| <p><u>GENERAL</u></p> <p>¿Cuál es la relación entre la Percepción de Calidad de atención de enfermería y satisfacción familiar, en el servicio de emergencia del Centro</p> | <p><u>GENERAL</u></p> <p>Determinar la relación entre la percepción de calidad de atención de enfermería y la satisfacción del familiar en el Servicio de Emergencia en el Centro de Salud Baños del Inca 2023.</p> <p><u>ESPECIFICOS</u></p> | <p>Hi: Existe relación estadísticamente significativa entre la percepción de calidad de atención de enfermería y satisfacción del familiar en el servicio de emergencia en el C.S. Baños del inca 2023.</p> | <p>variable independiente</p> <p>Percepción de la calidad de atención.</p> <p>variable dependiente</p> <p>Satisfacción familiar</p> |

| | | | |
|--------------------------------------|---|---|--|
| <p>de Salud Baños del Inca 2023?</p> | <p>OB1. Evaluar la percepción de calidad de atención de enfermería en el Servicio de Emergencia en el Centro de Salud Baños del Inca 2023.</p> <p>OB2. Evaluar la satisfacción del familiar en el Servicio de Emergencia en el Centro de Salud Baños del Inca 2023.</p> <p>OB3. Evaluar la relación de la percepción de calidad de atención de enfermería en sus dimensiones como elementos tangibles, seguridad, capacidad de respuesta, fiabilidad, empatía y la satisfacción del familiar en el Servicio de Emergencia en el Centro de Salud Baños del</p> | <p>Ho: No existe relación estadísticamente significativa entre la percepción de calidad de atención de enfermería y satisfacción del familiar en el servicio de emergencia en el C.S. Baños del inca 2023.</p> | |
|--------------------------------------|---|---|--|

| | | | |
|--|--|--|--|
| | <p>Inca 2023.</p> <p>OB4. Identificar las características sociodemográficas (edad, sexo, grado de instrucción, ocupación, de los familiares con pacientes en el servicio emergencia en el Centro de Salud Baños del Inca 2023.</p> | | |
|--|--|--|--|

| TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN | POBLACIÓN Y MUESTRA | TÉCNICAS E INSTRUMENTOS | ESTADÍSTICA A UTILIZAR |
|---|---|--|--|
| <p>TIPO: Cuantitativa, descriptivo de corte transversal.</p> | <p>POBLACIÓN: La población son los 200 familiares directos de pacientes que acuden al servicio de emergencia</p> | <p>Variable 1: Percepción de la Calidad de atención</p> <p>Técnicas: Encuesta</p> <p>Instrumentos: Cuestionario de 30 ítems. Cuestionario para medir la calidad de atención de</p> | <p>DESCRIPTIVA:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ordenamiento y clasificación - Uso del Programa SPSS |

| | | | |
|---|--|---|---|
| <p>El diseño del trabajo de investigación fue Descriptivo Correlacional, porque se relacionaron las 02 variables. Representación en el siguiente esquema:</p>  <p>Dónde: M: 200 Familiares O1: Variable independent e: Percepción</p> | <p>del C. S. Baños del Inca 2023.</p> <p>TIPO DE MUESTRA: La "muestra censal" se refiere a una situación en la que el tamaño de la muestra es igual al de la población.</p> <p>TAMAÑO DE MUESTRA: La muestra de investigación estuvo conformada por el 100 % de los familiares de los pacientes atendidos en el servicio de emergencia, del centro de salud baños del inca</p> | <p>enfermería servicio emergencia del C.S. Baños del Inca.</p> <p>Autores: Mendoza A. (2021)</p> <p>Variable 2: Satisfacción familiar</p> <p>Técnicas: Encuesta</p> <p>Instrumentos: Cuestionario para medir la satisfacción familiar del paciente atendido servicio de emergencia Cuestionario de 19 ítems.</p> <p>Autores: Mendoza A. (2021)</p> | <ul style="list-style-type: none"> - Hoja de cálculo Excel. - Formula de Aiken <p>INFERENCIAL:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Coeficiente de correlación de Rho Sperman |
|---|--|---|---|

| | | | |
|---|---|--|--|
| <p>de la Calidad de atención</p> <p>02: Variable dependiente: Satisfacción familiar</p> <p>r : Relación</p> | <p>-Cajamarca, donde cumplieron con los criterios de inclusión y exclusión.</p> | | |
|---|---|--|--|

OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

| Variable | Definición operacional | Dimensiones | Indicadores | ÍNDICE (Ítems) | Escala |
|-----------------------|---|---|---|---|---------|
| Satisfacción familiar | Se mide por el grado de satisfacción del familiar que está a cargo de monitorear que se dé una buena atención a su paciente, el cual demuestra su satisfacción, pero en repetidas oportunidades, esto se refleja en el paciente o el que está a cargo como responsable de velar | <ul style="list-style-type: none"> • Elementos tangibles • Seguridad • Capacidad de respuesta • Fiabilidad • Empatía | <p>Nivel de calidad Bueno: 110 – 150 ptos.</p> <p>Nivel de calidad Regular: 71– 110 ptos.</p> <p>Nivel de calidad Mala: 30 – 70 ptos.</p> | <p>Ítems:</p> <p>1,2,3,4,5,6,7,8,9,10,11,12,</p> <p>13,14,15,16,17,18,19,20,21,22,23,24,</p> <p>25,26,27,28,29,30</p> | Ordinal |

| | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|
| | <p>por el cuidado y reciba toda la atención al paciente, lo que induce con mayor confianza que se siga con las indicaciones precisas que dio el médico o la enfermera.</p> | | | | |
|--|--|--|--|--|--|

| Variable | Definición operacional | Dimensiones | Indicadores | ÍNDICE (Ítems) | Escala |
|-----------------------|---|---|---|--|---------|
| Satisfacción familiar | Se mide por el grado de satisfacción del familiar que está a cargo de monitorear que se dé una buena atención a su paciente, el cual demuestra su satisfacción, pero en repetidas oportunidades, esto se refleja en el paciente o el que está a cargo como responsable de velar por el cuidado y reciba | <ul style="list-style-type: none"> •Trato digno de respuesta •Cortesía y amabilidad •Competencia profesional | <p>Muy satisfecho: 71 – 95 pts.</p> <p>Satisfecho: 45 – 70 pts.</p> <p>Insatisfecho: 19 – 44 pts.</p> | <p>Ítems:</p> <p>1,2,3,4,5,6,7,8,9,10,11,12,13,14,15,16,17,18,19</p> | Ordinal |

| | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|
| | <p>toda la atención al paciente, lo que induce con mayor confianza que se siga con las indicaciones precisas que dio el médico o la enfermera.</p> | | | | |
|--|--|--|--|--|--|

ANEXO N°09

SOLICITO: AUTORIZACIÓN PARA APLICACIÓN DE INSTRUMENTO -ENCUESTAS

DR.
JEFE DEL CENTRO DE SALUD BAÑOS DEL INCA -CAJAMARCA

Nosotros:

Clara Gonzales Culqui con DNI 44027710, domicilio legal en el Jr. José Olaya 246 Cajamarca, número de teléfono 904719305, correo electrónico claritagonzalesc@hotmail.com, Lic. en Enfermería y estudiando en la Universidad Privada Antenor Orrego Facultad De Ciencias De La Salud Segunda Especialidad De Enfermería.

Saavedra Guevara Karin Lisseth con DNI 46821539, domicilio legal en el calle San Martin s/n Juan Velasco Alvarado número de teléfono 943251229, correo electrónico karinsaavedrag@gmail.com Lic. en Enfermería y estudiando en la Universidad Privada Antenor Orrego Facultad De Ciencias De La Salud Segunda Especialidad De Enfermería, con el debido respeto me presento y exponemos:

Que, siendo requisito indispensable para poder optar el título de la segunda especialidad de emergencias y desastres de Enfermería y estamos realizando un estudio titulado **“Percepción de calidad de atención de enfermería y satisfacción familiar en el servicio de emergencia del C.S. Baños del Inca, 2023”**

Por lo cual siendo usted la máxima autoridad, le solicitamos tenga a bien autorizarnos la realización de dichas encuestas en el servicio de emergencia, que contribuirán a nuestra investigación.

Atención que espero alcanzar por ser de justicia.

Atentamente Baños del inca, 10 de septiembre del 2023

f-g

Clara Gonzales Culqui.

DNI:44027710

S.G.

Saavedra Guevara Karin Lisseth

DNI: 46821539

