

**Universidad Católica de Santa María**  
**Escuela de Postgrado**  
**Maestría en Gerencia en Salud**



**“RELACIÓN DE LA CALIDAD PERCIBIDA DEL CUIDADO DE ENFERMERÍA Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO, SERVICIO DE EMERGENCIA, CLÍNICA AREQUIPA, AREQUIPA-2018”**

Tesis presentada por la bachiller:

**Lizárraga Quispe, Evelyn Danitza**

Para optar Grado Académico de:

**Maestro en Gerencia en Salud**

Asesora:

**Dra. Abarca Benavente, Victoria**

**Arequipa- Perú**

**2022**

UCSM-ERP

**UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA**  
**ESCUELA DE POSTGRADO**  
**DICTAMEN APROBACIÓN DE BORRADOR DE TESIS**

Arequipa, 19 de junio del 2019

**Dictamen: 005629-C-EPG-2019**

Visto el borrador del expediente 005629, presentado por:

**2015001302 - LIZARRAGA QUISPE EVELYN DANITZA**

Titulado:

**RELACIÓN DE LA CALIDAD PERCIBIDA DEL CUIDADO DE ENFERMERÍA Y  
SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO, SERVICIO DE EMERGENCIA, CLÍNICA  
AREQUIPA, AREQUIPA-2018**

Nuestro dictamen es:

**APROBADO**

**0190 - CHOCANO ROSAS DE VIZCARRA TERESA JESUS  
DICTAMINADOR**



**3148 - VERA VALER JUAN JESUS  
DICTAMINADOR**



**6644 - ABARCA BENAVENTE VICTORIA  
DICTAMINADOR**





### *Dedicatoria*

*A Dios que me acompaña y guía en cada momento de mi vida.*

*Belia, Rachel y Edwin gracias por su amor y apoyo constante para superarme profesionalmente.*



*«El éxito es la capacidad de ir de fracaso en fracaso sin perder el entusiasmo.»*

***Winston Churchill***

## ÍNDICE GENERAL

	<b>Pág.</b>
RESUMEN	
ABSTRACT	
INTRODUCCIÓN.....	1
HIPÓTESIS.....	3
OBJETIVOS.....	3
CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO.....	4
CAPÍTULO II: METODOLOGÍA.....	18
CAPÍTULO III: RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	28
CONCLUSIONES.....	46
RECOMENDACIONES.....	47
BIBLIOGRAFÍA.....	48
ANEXOS.....	53
ANEXO 1: INSTRUMENTOS	
ANEXO 2: CONSENTIMIENTO INFORMADO	
ANEXO 3: MATRIZ DE SISTEMATIZACIÓN	

## ÍNDICE DE TABLAS

	<b>Pág.</b>
<b>TABLA 1</b> CARACTERÍSTICAS SOCIODEMOGRÁFICAS DE LOS USUARIOS EXTERNOS .....	<b>29</b>
<b>TABLA 2</b> PERCEPCIÓN SOBRE LA ACCESIBILIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERÍA.....	<b>31</b>
<b>TABLA 3</b> PERCEPCIÓN SOBRE LA INFORMACIÓN DEL CUIDADO DE ENFERMERÍA.....	<b>32</b>
<b>TABLA 4</b> PERCEPCIÓN SOBRE EL CONFORT.....	<b>33</b>
<b>TABLA 5</b> PERCEPCIÓN SOBRE LA PLANIFICACIÓN DEL CUIDADO DE ENFERMERÍA.....	<b>34</b>
<b>TABLA 6</b> PERCEPCIÓN SOBRE LA EMPATÍA.....	<b>35</b>
<b>TABLA 7</b> PERCEPCIÓN SOBRE LA ORGANIZACIÓN Y DOMINIO DEL CUIDADO DE ENFERMERÍA.....	<b>36</b>
<b>TABLA 8</b> PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERÍA SEGUN LOS USUARIOS EXTERNOS.....	<b>37</b>
<b>TABLA 9</b> SATISFACCIÓN SEGÚN LA DIMENSIÓN HUMANA .....	<b>38</b>
<b>TABLA 10</b> SATISFACCIÓN SEGÚN LA DIMENSIÓN OPOTUNA .....	<b>39</b>
<b>TABLA 11</b> SATISFACCIÓN SEGÚN LA DIMENSIÓN SEGURIDAD .....	<b>40</b>
<b>TABLA 12</b> NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO.....	<b>41</b>
<b>TABLA 13</b> RELACIÓN ENTRE LA CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERÍA Y LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DE LA CLÍNICA AREQUIPA, 2018.....	<b>42</b>

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

	<b>Pág.</b>
<b>GRÁFICO 1</b> CARACTERÍSTICAS SOCIODEMOGRÁFICAS DE LOS USUARIOS EXTERNOS .....	<b>30</b>
<b>GRÁFICO 2</b> PERCEPCIÓN SOBRE LA ACCESIBILIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERÍA.....	<b>31</b>
<b>GRÁFICO 3</b> PERCEPCIÓN SOBRE LA INFORMACIÓN DEL CUIDADO DE ENFERMERÍA.....	<b>32</b>
<b>GRÁFICO 4</b> PERCEPCIÓN SOBRE EL CONFORT.....	<b>33</b>
<b>GRÁFICO 5</b> PERCEPCIÓN SOBRE LA PLANIFICACIÓN DEL CUIDADO DE ENFERMERÍA.....	<b>34</b>
<b>GRÁFICO 6</b> PERCEPCIÓN SOBRE LA EMPATÍA.....	<b>35</b>
<b>GRÁFICO 7</b> PERCEPCIÓN SOBRE LA ORGANIZACIÓN Y DOMINIO DEL CUIDADO DE ENFERMERÍA.....	<b>36</b>
<b>GRÁFICO 8</b> PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERÍA SEGÚN LOS USUARIOS EXTERNOS.....	<b>37</b>
<b>GRÁFICO 9</b> SATISFACCIÓN SEGÚN LA DIMENSIÓN HUMANA.....	<b>38</b>
<b>GRÁFICO 10</b> SATISFACCIÓN SEGÚN LA DIMENSIÓN OPORTUNA...	<b>39</b>
<b>GRÁFICO 11</b> SATISFACCIÓN SEGÚN LA DIMENSIÓN SEGURIDAD..	<b>40</b>
<b>GRÁFICO 12</b> NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO.....	<b>41</b>

## RESUMEN

La presente investigación se tituló: RELACIÓN DE LA CALIDAD PERCIBIDA DEL CUIDADO DE ENFERMERÍA Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO, SERVICIO DE EMERGENCIA, CLÍNICA AREQUIPA, AREQUIPA-2018. Cuyas variables fueron: calidad percibida del cuidado de enfermería y satisfacción del usuario externo.

Es principal objetivo fue: determinar la relación que existe entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del usuario externo en el servicio de emergencia de la Clínica Arequipa.

El estudio se realizó en el periodo de setiembre a diciembre del 2018, es estudio exploratorio, de tipo descriptivo de corte transversal de nivel relacional, se consideró como universo a usuarios que fueron atendidos en el servicio de Emergencia de la Clínica Arequipa situada en Av. Ejército s/n, Distrito de Yanahuara – Arequipa. Con la aplicación de los criterios de inclusión y exclusión, la población queda conformada por 246 pacientes.

Como técnica se utilizó el cuestionario y los instrumentos fueron: Cuestionario de percepción de la calidad del cuidado de enfermería (PCIE), y cuestionario de satisfacción del usuario.

Llegando a concluir que el 50.4% de los usuarios externos del servicio de emergencia de la Clínica Arequipa consideran que el nivel de la calidad de atención del cuidado de enfermería es alto, el 62.2% se encuentran satisfechos con el cuidado de enfermería, según la prueba de chi cuadrado estas variables presentan relación estadística significativa por lo tanto se aceptó la hipótesis del investigador.

**Palabras claves:** Calidad, satisfacción, percepción, monitoreo.

## ABSTRACT

The present investigation was titled: RELATIONSHIP OF THE QUALITY PERCENTED FROM THE NURSING AND SATISFACTION CARE OF THE EXTERNAL USER, EMERGENCY SERVICE, CLINICA AREQUIPA, AREQUIPA-2018. Whose variables were: perceived quality of nursing care and satisfaction of the external user.

The main objective was to determine the relationship between the quality of nursing care and the satisfaction of the external user in the emergency service of the Arequipa Clinic. The study was carried out in the period of December 2018, it is an exploratory study, of a descriptive type of cross-sectional cut of a relational level, users who were treated in the Emergency service of the Arequipa Clinic located in Av. Ejercito were considered as universe / n, Yanahuara District - Arequipa. With the application of the inclusion and exclusion criteria, the population is made up of 246 patients.

As a technique the Questionnaire was used and the instruments were: Nursing care quality perception questionnaire (PCIE), and user satisfaction questionnaire.

Coming to the conclusion that 50.4% of external users of the Arequipa Clinic emergency service consider that the level of quality of nursing care is high, 62.2% are satisfied with nursing care, according to the test of chi square these variables have a significant statistical relationship, therefore the hypothesis of the investigated was accepted.

**Keywords:** Quality, satisfaction, perception, monitoring.

## INTRODUCCIÓN

La Organización Mundial de la Salud indica que la calidad y la satisfacción en la atención sanitaria se centra en el usuario que la recibe. La calidad depende de las expectativas y las características del servicio que ofrece la institución de salud, asimismo buscando mejora continua para lograr la satisfacción del usuario externo

Como cualquier institución un componente importante de evaluación es la calidad pues a través de ella tenemos información de distintos aspectos que compete sobre la estructura, los procesos que se realizan y los resultados obtenidos teniendo en cuenta desde que ingresa el usuario a los diferentes servicios hasta que ya sale restablecido; parte importante de estos pasos es la enfermera, ya que a través de los cuidados de enfermería logra ofertar los conocimientos tanto teóricos como prácticos para el desenvolvimiento de las actividades añadiéndole la calidad humana plasmada en su trato, cordialidad, empatía, respeto, individualidad y confidencialidad para lograr que el usuario perciba que se brinda una atención con calidad.

Los profesionales de enfermería son valorados por la forma como cuidan a los pacientes, a través de los cuidados de enfermería que son caracterizado por la calidad y la calidez; en el servicio de emergencia que últimamente se ha ido incrementando la demanda, la enfermera enfrenta distintas situaciones estresantes y complicadas que a veces afectan al óptimo desarrollo de sus cuidados.

Tanto instituciones públicas y privadas se encuentran con interés de saber que percepción tienen los usuarios con respecto al cuidado de enfermería que se le brinda en los distintos servicios, ya que muchas veces se tiene el concepto de que el profesional de enfermería no brinda una atención de calidad y esto afecta que el usuario externo se retire de la institución de salud satisfecho por el servicio brindado.

El interés por estudiar la calidad percibida del cuidado de enfermería ya que esto afecta no solo al profesional de enfermería sino a toda la institución de salud, por la concurrencia de usuarios que se incrementan a medida que se brinde un cuidado holístico completo de calidad; el servicio de emergencia muchas veces es una gran preocupación por la tensión que se vive diariamente tanto para el personal de salud como los pacientes y familiares; muchas veces el tecnicismo y la monotonía se apodera del trabajo que desempeña el profesional afectando a la satisfacción del usuario.

En Arequipa, tenemos los distintos hospitales y algunas clínicas entre ellas tenemos la clínica Arequipa que es una de las primeras en aparecer en la ciudad de Arequipa, posee servicio de emergencia las 24 horas del día para la atención tanto de adultos como niños, el servicio aproximadamente recibe al mes 2600 pacientes, es allí donde la enfermera interviene en cada una de las atenciones, como parte importante de los profesionales de salud.

Las consideraciones expuestas han motivado la realización del presente estudio, es un tema de actualidad que busca la acreditación de las instituciones de salud; sino que se interesa en la percepción de los cuidados de enfermería que ayudan a la recuperación del paciente teniendo relevancia científica, social y siendo pertinente para conocer la relación y tomar decisiones para la mejora constante de la institución. Asimismo, es viable y original pues no se ha realizado un trabajo de investigación referente al tema en la Clínica Arequipa, que permita determinar la relación de la calidad percibida del cuidado de enfermería y lograr que el usuario externo se encuentre satisfecho por la atención recibida en el servicio de emergencia.

## HIPÓTESIS

Dado que el cuidado es la interacción entre enfermera -paciente cuyo objetivo va encaminado a alcanzar un alto nivel en lograr la recuperación de la salud.

Es probable que una buena percepción de la calidad del cuidado de enfermería mejore el nivel de satisfacción del usuario externo en el servicio de emergencia de la Clínica Arequipa, Arequipa-2018.

## OBJETIVOS

### **Objetivo general**

Determinar la relación que existe entre la calidad percibida del cuidado de enfermería y la satisfacción del usuario externo en el servicio de emergencia de la Clínica Arequipa, Arequipa-2018.

### **Objetivos específicos**

-Determinar la calidad percibida del cuidado de enfermería en el servicio de emergencia, Clínica Arequipa, Arequipa-2018.

-Evaluar el nivel de satisfacción del usuario en el servicio de emergencia, Clínica Arequipa, Arequipa-2018.



**CAPÍTULO I**  
**MARCO TEÓRICO**

## **A. MARCO CONCEPTUAL**

### **1. CALIDAD**

En América Latina han tenido cambios importantes en el sistema de salud teniendo como pilar principal la calidad en prestación de servicios; este enfoque tiene métodos que permiten evaluar las intervenciones en prevención, curación y recuperación, siendo evaluado para ver su efectividad y eficacia. (OPS, 2019)

Para evaluar la calidad, su aplicación, el control y la evaluación debe ser garantizada por normas que estandaricen la atención que brinda un servicio de salud, existiendo diferentes políticas. (MINSA, 2012)

Las mejoras de calidad de los servicios de salud, está centrados en las acciones que se realizan para satisfacer al usuario de acuerdo a prioridades; se realiza una valoración de la calidad, así los profesionales están más interesados en el proceso de atención se desarrolle de manera adecuada y, por otro lado, los usuarios muestran interés en la atención, las relaciones interpersonales y la comodidad brindada durante el proceso de atención. (Donabedian, 2002)

El conjunto de diagnósticos y terapéuticos que nos ayuda a obtener una atención sanitaria adecuada, teniendo en cuenta diferentes factores y conocimientos del usuario y del profesional de salud para lograr resultados óptimos con disminución de riesgos y satisfacción del usuario. (OMS, 2018)

El paciente al recibir un producto o un servicio aprecia y da un valor, observando y analizando la calidad, evaluando si cumplió sus expectativas. Según Navas & Ulloa (2014) indican al referirse sobre la calidad en el cual las personas esperan un resultado deseado, con respecto a la salud lo que se espera es igualdad y accesibilidad a los servicios, que esto sea optimizado para satisfacer la atención del usuario. (Navas & Ulloa, 2019)

#### **1.1. Calidad en salud**

La calidad en salud, se indica que hay diferentes responsabilidades en los grupos que laboran en un hospital, la enfermera brinda una atención directa, lo cual hay una atención personalizada que logra una satisfacción del usuario al recibir un servicio completo de calidad e íntegro, siendo calificado como de calidad. (Cárdenas Matto, Cobeñas Jacobo, & García Hoyos, 2017)

Según Donabedian (2002) indica que para mejorar la atención y brindar calidad en salud se basa en estructura que tiene que ver con las instalaciones, el material, el equipo, en sí con los recursos que cuenta calificados para brindar el servicio de salud; proceso se refiere a actividades que involucra al usuario al recibir el cuidado y por último el resultado, es la obtención de tener todo el equipamiento adecuado para brindar un cuidado personalizado y altamente calificado. La interacción entre la calidad de los procesos y la calidad de la organización estructural nos conlleva a la calidad de atención en salud, que es la realización de manera correcta, eficiente, en un tiempo determinado así como dar un buen trato al usuario. (Donabedian, 2002)

Según Ortega (2015) en su investigación indica que hay elementos de la calidad, deben ser eficaces y eficientes para quienes lo necesiten siendo aprobados, seguros para evitar que ocasionen daño durante la atención, centrados en los usuarios y sus distintas preferencias, manejo del tiempo adecuado para que sean oportunos y debe haber equidad para todos puedan utilizar el servicio sin distinciones de ningún tipo. Lo que es evaluado por el usuario durante la atención en un servicio de salud es el recurso humano, tecnología y organización todo esto maximiza los beneficios sin ocasionar riesgos. (Ortega Alarcón, Hernández Palma, Herrera Flórez, & Mariano, 2015)

Para conseguir una atención de salud óptimo deben tener servicios diagnósticos y terapéuticos que cuenten con personal calificado, competente con motivación, vigilancia constante que impulse una mejor atención, el despacho de medicamentos, tecnología disponible, equipamiento. (Ortega Alarcón, Hernández Palma, Herrera Flórez, & Mariano, 2015)

Según Ferrari y Eduardo (1994) indica que las organizaciones de salud tienen su éxito en lograr sus resultados: primero el concepto de una institución de salud implica que debe ser integral y abarca mucho más que otras empresas, se preocupa por cuidado emocional, inclusión, eficacia y eficiencia en sus recursos y en el bienestar del usuario que sea integral; segundo la relación interpersonal que hay entre el profesional de salud y el usuario o paciente, a diferencia de otras empresas y la relación con sus clientes, en el área de salud implica no solo una atención sino algo más empático, sensible pues se trata de vidas, por lo cual el lado humano y la atención personalizada es importante; por último en las instituciones de salud el gasto en recursos que no son de calidad puede ocasionar daño a los usuarios. (Ferrari & Díaz, 1994)

## **2. PERCEPCIÓN DEL CUIDADO DE ENFERMERÍA**

### **2.1. Definición de percepción**

La percepción interpreta en base a los sentidos la realidad, esto genera diferentes respuestas, el resultado de un proceso de selección e interpretación de necesidades es la imagen mental, que cada persona recoge de todo lo que observa a su alrededor. (Velásquez Flores & Yari Flores, 2017)

En la percepción se necesitan obtener una información entre esos datos y elementos, tenemos: la recepción sensorial se da siempre con sensaciones; esta percepción está ligada a una estructura simbólica, las percepciones están ligadas a lo emocional. El cerebro detecta todas las sensaciones lo que forman una impresión de la realidad, es la interpretación de estos procesos mentales que crean una experiencia. (Wilsa 2008 citado por (Velásquez Flores & Yari Flores, 2017)

La percepción tiene características, primero que son subjetivas porque no todos los individuos tienen un mismo estímulo, segundo es selectiva, la persona no percibe todo al mismo tiempo solo lo que desea y es temporal es a corto plazo ya que se enriquece por experiencias o vivencias. (Velásquez Flores & Yari Flores, 2017)

El ser humano está constantemente con diferentes estímulos, pero solo se centra en uno determinado este acto perceptivo depende mucho de la situación en la que se encuentre. (Burgos 2007 citado por Velásquez & Yari 2017)

### **2.2. Tipos de percepción**

Existen diferentes tipos de percepción que indica el psicólogo William Ittelson; la objetual donde tenemos una concepción de la psicología de la percepción, la ambiental de manera holística observa el entorno para crear un concepto (Calixto Flores & Herrera Reyes, 2010)

### **2.3. Percepción de la enfermedad**

Es el mal funcionamiento de todos los procesos, psicológico y biológico y todas las alteraciones anatómicas donde reflejamos la enfermedad, el concepto de esto excluye situaciones en las cuales no haya problemas orgánicos. Los pacientes al encontrarse mal buscan una atención especializada. (Rosalino Coaguila & Vera Llerena, 2019)

Según Baeta (2015) señala que la salud es un estado completo de bienestar tanto físico, como mental nos habla detalladamente de lo que es ausencia de enfermedades, que comprende un equilibrio en nuestra salud física así como un sistema de valores. Lamentablemente no todos tenemos acceso a la salud y cada cultura percibe diferente la atención, la enfermedad es una preocupación y se encuentra presente en todas las sociedades, esto es influenciado por la cultura, la economía y la religión. A veces los tratamientos médicos no son exitosos entonces se percibe diferentes enfoques entre lo que dice el médico y lo que indica el paciente con respecto a sus percepciones de su estado de salud. (Baeta, 2015)

La enfermedad crea reacciones diferentes subjetivas y dificultades en el organismo, entonces la relación de lo que significa sentirse bien es más que una enfermedad manifestada con todos sus síntomas. Lo subjetivo de la enfermedad está evidenciada de factores, contexto en el cual vive, el sentirse con dolor se ve manifestado de diferente forma por cada cultura. (Camino Surco & Hañari Cabana, 2017)

#### **2.4. Percepción de salud**

La percepción del cuidado de la salud según OMS indica que a través de la prevención identificación temprana y una evaluación adecuada, con tratamiento para aliviar el dolor en todos sus aspectos ayuda a mejorar la calidad de la salud de las personas. (PAHO, 2018)

La consideración de tres componentes para la percepción de la salud son la creencia acerca del bienestar que es subjetivo a la persona; funcionalidad orgánica que es el objetivo de la percepción de salud y la adaptación de la integración de todo el conjunto que hace que la persona goce de salud tanto física, mental y social. (Rosalino Coaguila & Vera Llerena, 2019)

### **3. CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERÍA**

#### **3.1 Definición del cuidado de enfermería**

El cuidado proviene del latín cogitatus y cuidar del latín coidar, que viene del pensamiento, así como el esfuerzo de hacer algo bien. (Real academia, 2017)

El objetivo del cuidado es poder compensar cualquier alteración de funciones o la muerte a través del desarrollo de las capacidades que tiene la persona en su vida diaria siendo un acto de vida. (Ariza, 2004)

El cuidado es una expresión de humanidad que refleja profesionalismo, valores, rasgos humanos a través de la interacción personal y la intervención terapéutica. La asistencia y la taxonomía de las intervenciones del cuidado son la esencia de enfermería; todo esto combinado con el proceso de ciencia y humanidad para desarrollar el proceso de interacción entre enfermera paciente (Strickland citado por Rosalino & Vera, 2019)

La esencia de enfermería es el cuidado a través del conocimiento y eso hace la diferencia en otras carreras; el soporte emocional, la comunicación y otras intervenciones físicas tienen que ver con el cuidar de la mano con los avances tecnológicos. Watson indica que enfermería ayuda a las personas de mayor grado a que tengan un equilibrio entre mente, cuerpo y alma, a través de diferentes procesos de autocuidado y autoconocimiento en la interacción constante todo para la preservación de la dignidad humana. (Rosalino Coaguila & Vera Llerena, 2019)

### **3.2. Calidad y el cuidado enfermero**

Revisando algunas teorías de enfermería Lenninger refiere al cuidado de enfermería es caracterizado por una supervivencia de los seres humanos, un desarrollo y sostenimiento de la salud, el tratar de resolver los problemas. Esta teórica basa en las personas de distintas culturas con información para señalar la clase de cuidado que desean o necesitan. (Marriner, citado por Velásquez & Yari, 2017)

El caring para Jean Watson comprende el centro de todas las acciones donde la subjetividad es importante pues lleva a las personas a interesarse por la experiencia para el cuidado de las personas. Las funciones agregadas a esta conexión enfermera paciente y la aplicación del conocimiento junto de la mano con la tecnología está dirigido a entender al usuario y mirar la mejor forma de lograr su restablecimiento. (CEP, 2015)

El modelo de Henderson hace una contribución a la satisfacción de las insuficiencias de los pacientes, indicando que la ejecución de acciones que aporten a la salud debe estar relacionado a la empatía, lo esencial es la atención de tal manera que el paciente logre su independencia, lograr su restablecimiento y el desarrollo de sus

actividades en un tiempo razonable, asistiendo al paciente y conduzca a su autocuidado (Fernández-Lasquetty , Rizo Baeza, & Cortes Castell, 2015)

El personal de enfermería brinda una práctica responsable y competente a través de una atención oportuna y garantizada todo para lograr la satisfacción del paciente; con un profundo compromiso profesional en la aplicación de los conocimientos tanto teórico como prácticos al momento de aplicar los cuidados, y teniendo en cuenta la humanización (Velásquez Flores & Yari Flores, 2017)

La calidad de los cuidados de enfermería se considera un trabajo en equipo donde cada persona contribuye al logro de los resultados, el crear una cultura en la calidad de los servicios aplicando mecanismos que regulen todo el proceso. (CEP, 2015)

Guerrero et al. 2015 en su investigación describe que la estructura de servicios como los recursos humanos y materiales está ligada con el cuidado que brinda el profesional de enfermería, así como también los procesos que son personalizados, de acuerdo a la identificación de los problemas que presenta cada paciente se desarrolla actividades que ayuden a mejorar y logre impactos positivos. La enfermería se basa en la biomedicina donde concibe rutinas, patrones de conducta y normas para dar un cuidado holístico. Las dificultades que presenta día a día el profesional de enfermería a veces olvida la comunicación, empatía que debe tener al momento de cuidar, el sistema a veces exige procesos administrativos, por lo cual no se logra un cuidado completo y causa frustración y tensión dejando de lado la humanidad. (Guerrero-Ramírez, Meneses-La Riva, & De la Cruz-Ruiz, 2015)

Donabedian en el 2008 indica que el quehacer profesional se debe desarrollar en un tiempo, a veces esto impide que se desarrolle un cuidado adecuado, la calidad se desarrolla con:

- Una comunicación fluida con los demás.
- Preparación en cuanto al manejo de conocimientos.
- Organización y planeación de los cuidados que se van a ejecutar.
- El cuidado personal y el desarrollo (Donabedian, Garantía y Monitoreo de la Calidad de la Atención Médica, 2008)

Donabedian en 2008 indica hay que identificar las necesidades de salud recordemos que son educativas, de prevención, curación y las de mantener la salud del individuo o de la

población para realizar una atención de calidad que sea eficaz, efectiva y segura; esto asegura que se pueda determinar el grado en que producto o servicio pueda satisfacer las necesidades de quien la solicita. (Donabedian, Garantía y Monitoreo de la Calidad de la Atención Médica, 2008)

### 3.3. Dimensiones del cuidado de enfermería

Para valorar la dimensión del cuidado se utiliza el cuestionario de percepción del cuidado de enfermería creado por Isabel Huércanos, este instrumento ayuda a valorar la calidad del cuidado de enfermería desde la perspectiva del paciente ingresado. (Huércanos Esparza, 2010)

Se habla acerca de la accesibilidad entre la interacción enfermera y paciente con una comunicación adecuada para brindar apoyo y lograr mejorar la salud. En este caso, se puede hablar acerca de un paciente que ingresa a emergencia por ser una situación crítica, el manejo de la situación por parte de la enfermera porque se tiene trabajar salud mental como física para facilitar el proceso de adaptación. (Camino Surco & Hañari Cabana, 2017)

La información acerca de la enfermedad, tratamiento o recuperación debe explicarse de manera clara, orientando al paciente de tal manera que la enfermera muestra interés al brindar un ambiente adecuado, agradable y fácil para lograr la adaptación, y colaboración del paciente, por eso se explica y facilita. (Camino Surco & Hañari Cabana, 2017)

El confort que ofrece el profesional de enfermería atendido en emergencia al momento de ingreso al paciente el buen trato, la comodidad, la motivación, todo su entorno genera respuestas positivas si el entorno es agradable. El servicio de emergencia es saturado acá se debe evaluar si realmente se cumple la calidad por la gran demanda de paciente y la gravedad. (Segura Olano & Suxe Suxe, 2017)

. Los cuidados se realizan en base a un diagnóstico de problemas identificando necesidades, para elaborar un plan de cuidados oportuno, por eso debe anticiparse la enfermera a la situación que pueda afectar la salud del paciente. (Segura Olano & Suxe Suxe, 2017)

La empatía es importante para los cuidados de enfermería, para lograr la recuperación del paciente haciéndolo sentir segura y serena ayuda la cercanía, pero

muchas veces esto no se puede realizar por la demanda de atención en el servicio de emergencia. (Huércanos Esparza, 2010)

El proceso de atención de enfermería es método científico que ayuda a la realización de cuidados personalizados con evaluación para lograr monitorizar y hacer seguimiento con el fin de alcanzar la recuperación óptima del paciente en un tiempo indicado. (Camino Surco & Hañari Cabana, 2017)

#### **4. SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO**

Se habla de satisfacción cuando el valor que percibe por un servicio superan las expectativas que tenía, así aumenta la satisfacción, ya que la calidad de un servicio es relativo e inherente a la persona, ya que es individual porque no tenemos la misma perspectiva de la situación o de las cosas. (Cárdenas Matto, Cobeñas Jacobo, & García Hoyos, 2017)

La confirmación entre las expectativas del cliente y la satisfacción se basa en la evaluación de las características del objeto o producto o de los servicios que sean completos, todo esto está relacionado con el estado de ánimo esa sensación que produce entre lo que esperaba y lo que tiene. (González-del Águila, & Romero-Quechol, 2017)

El complacer nuestros gustos o expectativas es parte de la satisfacción del usuario en este caso recibir un adecuado servicio de salud, satisface las necesidades del paciente. Existen distintas la satisfacción completa cubiertas en su totalidad, la satisfacción que son parcialmente cubiertas y las no cubiertas. (Salazar Manosalvas & Del Salto Mariño, 2012)

Del Salto indica para una satisfacción del usuario completa se observa la oportunidad, amabilidad, y resolución de problemas durante el servicio ofertado. (Salazar Manosalvas & Del Salto Mariño, 2012)

Donabedian (citado en Gonzales, 2014) define como la satisfacción de los pacientes, es uno de los pilares en los que se basa la atención actual para calificar la prestación de los servicios de salud de las Instituciones. Este concepto viene desde hace varios años; uno de los pioneros en hablar sobre calidad en los servicios de salud la práctica y la teoría son necesarios para ver al paciente como un todo, el personal de salud es importante para su recuperación integral Donabedian desarrolló una propuesta conceptual basada en tres elementos: Estructura, Proceso y Resultado. Cada uno de estos

elementos formó parte de un eje organizador de indicadores, guías prácticas de evaluación y estándares de medición y desempeño. (Gonzales Baldarrago, 2014)

Según Pascoe, la evaluación personal donde interviene todos los sentidos de manera subjetiva, cognitiva acerca del servicio que recibe, basado en las experiencias que la persona tiene. (Dávila Alva & Gonzales Díaz, 2017)

#### **4.1. Dimensiones de la Satisfacción del usuario**

Según Donabedian (citado en Gonzales, 2014), mencionó las siguientes dimensiones:

**a. Dimensión Humana:** Donabedian la dimensión humana como bien dice indica conocer al usuario y esto implica en todos sus aspectos como individuo, en la familia y como parte de la sociedad. El ser humano tiene necesidades, entonces el principio de enfermería es respetar su individualidad del paciente, por eso, al paciente hay que identificarlo por su nombre, darle respeto y consideración en el trato desde el inicio hasta el final de la atención. (Gonzales Baldarrago, 2014)

**b. Dimensión Oportuna:** Donabedian indica la atención oportuna para proporcionar los cuidados de enfermería de acuerdo a cada situación del individuo, si se encuentra sano o enfermo, implica una observación de los síntomas que presenta identificando problemas para poder desarrollar diagnósticos de enfermería y aplicar un plan de cuidados personalizado. El método científico de enfermería es nuestro proceso de atención de enfermería, esto proporciona una intervención en el momento siendo cada vez que el paciente lo requiera basada en identificación de necesidades. (Gonzales Baldarrago, 2014)

**c. Dimensión Segura:** Gonzales (2014) en su investigación indica que la enfermera aplica los cuidados no solo al individuo, sino a una familia o una comunidad de manera segura evitando daños psicológicos, sociales o morales; se reducen el riesgo tanto para el paciente como para el proveedor de cuidados. La enfermera en emergencia al ingresar el paciente aplica esa seguridad desde el inicio en la identificación del paciente. (Gonzales Baldarrago, 2014)

### **5. ENFERMERA EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA**

Al hablar de calidad en un servicio de emergencia es necesario tener una cultura acerca de cómo se debe brindar la calidad, los conocimientos y los comportamientos están direccionados a como se va a brindar la atención en el servicio a nuestros usuarios que lo

requieren. Cada una de las instituciones de salud se preocupan en los conocimientos de sus trabajadores con capacitaciones para alcanzar la calidad, claro que el comportamiento es inherente a cada persona que labora en dicha entidad. (MINSA, 2012)

El liderazgo de la enfermera dentro de un área crítica como es la emergencia, ayuda a facilitar el desenvolvimiento de todo el equipo de salud, aportando a la finalidad que tiene la institución de salud, que es la calidad en la atención. (MINSA, Guía Técnica para evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo, 2011)

La enfermera brinda cuidados estandarizados de manera competente y responsable para lograr la satisfacción del usuario y del profesional de enfermería de manera oportuna, humanizada y personalizada, el CEP en el año 2016 crear cultura de atención que privilegien la práctica constructiva, la satisfacción en busca de dar soluciones a las necesidades de salud. La enfermera de emergencia trata de lograr cuidados con calidad y calidez, pero muchas veces se ve obstaculizado por la situación de saturación de servicio o de tareas administrativas. (Cárdenas Matto, Cobeñas Jacobo, & García Hoyos, 2017)

## **B. ANALISIS ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS**

### **1. LOCALES**

#### **1.1. Quiñones Hermosa, Angela.**

“Percepción de satisfacción del usuario externo del Puesto De Salud Villa Jesús, Arequipa 2019.”

En su investigación que tuvo como objetivo determinar la percepción de satisfacción de los usuarios externos, con un diseño descriptivo, se aplicó cuestionario a 550 pacientes que fueron atendidos en el establecimiento de salud. Los resultados fueron que 95% de los pacientes se encontraron satisfecho con la atención recibida y el 94% consideró que resolvieron su problema por el cual acudieron al puesto de salud. El 99% indico que recibieron un buen trato y el 75% indicaron su satisfacción con respecto a la eficacia, accesibilidad, que sea oportuna, segura y recibir información adecuada; en conclusión, un alto porcentaje de paciente de pacientes satisfechos en los diferentes aspectos de la atención en el puesto de salud. (Quiñones Hermosa, 2019)

### 1.2. Murga Martínez, Milagros Gladys

“Calidad de la atención de enfermería desde la percepción del usuario del Servicio de Quimioterapia Ambulatoria del Instituto Regional de Enfermedades Neoplásicas del Sur. Arequipa – 2016.”

La investigación tuvo como objetivo identificar la percepción de la calidad de atención de enfermería desde la perspectiva del usuario, estudio descriptivo se aplicó una cédula de entrevista validada a 110 usuarios. Los resultados según la dimensión humana que indicaron los usuarios un 68.18% en respeto y amabilidad, la dimensión técnico científico con un 85.45% en seguridad y continuidad; en la dimensión del entorno con un 90.91% en iluminación y ventilación. La calidad de la atención percibida por los pacientes fue alta en un 81.82%. Se concluyó que en el servicio de quimioterapia tienen buena percepción de la atención de enfermería. (Murga Martínez, 2016)

### 1.3. Camino Surco, Katherine & Hañari Cabana, Vanessa

“Percepción del cuidado de enfermería y satisfacción del usuario en el servicio de emergencia-observación del H.R.H.D. -Arequipa 2017, Facultad de Enfermería de la Universidad Nacional de San Agustín.”

En esta investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre la percepción del cuidado de enfermería y la satisfacción del usuario del servicio de emergencia, de estudio descriptivo diseño correlacional, con una muestra de 150 usuarios atendidos en el servicio de observación de emergencia. Los resultados fueron que el 50.7% percibió casi siempre el cuidado de enfermería, respecto a la satisfacción se encontró un nivel de satisfacción media con respecto a la percepción del cuidado de enfermería con un 55.3%. Se llegó a la conclusión que los usuarios atendidos percibieron casi siempre un cuidado de enfermería con un nivel de satisfacción medio. (Camino Surco & Hañari Cabana, 2017)

## 2. NACIONALES

### 2.1. Córdova Zarsosa, Juana

“Calidad del cuidado enfermero y nivel de satisfacción de los padres de niños con infección respiratoria aguda, Servicio Pediatría, Hospital De Emergencia De Villa El Salvador, 2018.”

Esta investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre la calidad del cuidado enfermero y la satisfacción de los padres de los niños con infección respiratoria aguda. Fue descriptivo, correlacional, con una muestra de 138 padres. Los resultados indicaron que la calidad del cuidado enfermero es 76.8% nivel bajo, 23.2% nivel medio; en las dimensiones: humano: el nivel es bajo 67.4%, oportuno: nivel bajo 84,8%, continuo: nivel bajo 55,1% y seguro: nivel bajo 79% y el nivel de satisfacción es bajo de 52.2% Llegando a la conclusión que la calidad del cuidado del enfermero tiene relación directa con la satisfacción de los padres de los niños. (Córdova, 2018)

### 2.2. Rosales Ponte, Gloria

“Calidad de atención de la enfermera y satisfacción del paciente adulto mayor del servicio de medicina del Hospital Cayetano Heredia, 2016.”

Se realizó el estudio con el objetivo de establecer el nivel de calidad de atención de la enfermera y la satisfacción del adulto mayor, estudio descriptivo correlacional conformada por 60 pacientes adultos mayores. Los resultados indicaron que el 93.33% percibe un nivel de atención alta y el 86.67% excelente nivel de satisfacción. Se concluyó que existe relación entre el nivel de calidad de atención de la enfermera y satisfacción del paciente adulto mayor. (Rosales Ponte, 2016)

### 2.3. Ruiz Pinchi, Reinaldo

“Calidad de atención al cliente y el nivel de satisfacción del usuario externo en el Hospital ESSALUD II, Tarapoto, San Martín – 2016.”

Se realizó un estudio que tuvo como objetivo conocer la relación entre el grado de calidad de los procesos de atención al cliente y el nivel de satisfacción del usuario externo en el hospital. Investigación no experimental, diseño descriptivo correlacional, instrumento aplicado a 377 usuarios de servicios Es Salud Tarapoto. Tuvo como resultados con respecto a la calidad de atención el 67% de los encuestados manifestaron un nivel regular y el 33% un nivel bueno; en cuanto al nivel de satisfacción del usuario externo el 76% indicó nivel bajo y el 24% regular, llegando a la conclusión que existe relación directa entre calidad de atención y nivel de satisfacción. (Ruiz Pinchi, 2016)

### 3. INTERNACIONALES

#### 3.1. Barahona Vimos, Jessica et al.

“Satisfacción de las/los pacientes hospitalizados en relación con los cuidados de enfermería en el Hospital Padre “Alberto Bufonni” Del Canton Quinde-Esmeraldas Periodo Mayo –Octubre Ecuador 2015.”

Este estudio se realizó con el objetivo determinar la satisfacción de los pacientes hospitalizados en relación con los cuidados de Enfermería. Investigación de tipo descriptivo, diseño transversal; se aplicó una guía de observación a una muestra de 96 pacientes hospitalizados. Los resultados obtenidos indicaron que el 14% de los usuarios atendidos en el Hospital Padre Alberto Bufonni esta satisfechos, mientras que el 86% se encontraron insatisfechos. Con respecto a los cuidados de enfermería indicaron un 80% que se cumplieron rara vez. (Santillán, Barahona Vimos, & Calapiña Lema, 2015)

#### 3.2. Maggi Vera, Wendy

“Evaluación de la calidad de la atención en relación con la satisfacción de los usuarios de los servicios de emergencia pediátrica Hospital General de Milagro-Ecuador 2018.”

Esta investigación tuvo el objetivo de determinar el nivel de satisfacción del usuario con respecto a la atención y calidad brindada en los servicios de emergencia pediátrica. Investigación de tipo descriptiva, relacional; su muestra fue de 357 representantes de los niños. Los resultados fueron que las dimensiones de fiabilidad, seguridad y empatía los usuarios sintieron insatisfacción; por otro lado, con respecto a capacidad de respuesta los usuarios consideraron parcialmente satisfecho. Concluyó que el servicio de emergencia pediátrica del hospital no brinda seguridad al paciente y su trato en la atención es deficiente. (Maggi Vera, 2018)



## **CAPÍTULO II**

# **METODOLOGÍA**

## 1. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE VERIFICACIÓN

### 1.1. Técnicas e instrumentos

#### 1.1.1. Técnica:

Para la realización del estudio se empleó la técnica del cuestionario, para las dos variables: calidad percibida del cuidado de enfermería y satisfacción del usuario externo.

#### 1.1.2. Cédula de preguntas:

**a) Variable independiente:** Calidad percibida del cuidado de enfermería se utilizó el PCIE (Percepción de la calidad del cuidado de enfermería) creado por Isabel Huércanos, validado en prueba piloto de un cuestionario acerca de la percepción de los pacientes sobre la calidad del cuidado invisible de enfermería se evalúa 6 dimensiona y consta de 31 preguntas, que da la siguiente escala de Likert: nunca, casi nunca, a veces, casi siempre y siempre.

**b) Variable dependiente:** Satisfacción del usuario externo se validado y modificado por Karla Gonzales Baldárrago que consta de 3 dimensiones y 18 preguntas; con escala de Likert: nunca, casi nunca, algunas veces, casi siempre y siempre.

#### 1.1.3. Matriz de coherencias

Variable	Indicadores y Subindicadores	Técnica e instrumento	Ítems
Variable independiente Calidad percibida del cuidado de enfermería	- Accesibilidad accesibilidad	Cuestionario Percepción de la calidad del cuidado de enfermería	Preguntas 3,4,5,17,18
	- Información explica y facilita		Preguntas 6,10,11,12, 23,27,29
	- Bienestar confort		Preguntas 9,13,14,15,16 19,22,28,30,31
	- Planificación anticipación		Preguntas 20,24
	- Empatía Relación de confianza		Preguntas 1,2,7,8

	<p>–Organización y dominio</p> <p>Monitorea y hace seguimiento</p>		<p>Preguntas 21,25,26</p>
<p><b>Variable dependiente</b></p> <p>Satisfacción del usuario externo</p>	<p>Humana</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Respeto</li> <li>• Amabilidad</li> <li>• Atención inmediata</li> <li>• Atención personalizada</li> <li>• Simpatía buen trato</li> <li>• Comunicación</li> </ul> <p>Oportuna</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tratamiento oportuno</li> <li>• Información clara precisa y constante</li> </ul> <p>Segura</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Procedimiento seguro</li> <li>• Preparación de equipo</li> <li>• Seguridad física</li> </ul>	<p>Cuestionario de satisfacción del usuario atendido en emergencia</p>	<p>Preguntas del 1 al 18</p>
<p>Características sociodemográficas</p>	<p>Edad</p> <p>Sexo</p> <p>–Masculino</p> <p>–Femenino</p> <p>Estado Civil</p> <p>–Casado (a)</p> <p>–Soltero (a)</p> <p>–Viudo (a)</p> <p>–Divorciado (a)</p> <p>Grado De Instrucción</p> <p>–Primario</p> <p>–Secundario</p> <p>–Técnico superior</p> <p>–Universitario</p> <p>Ocupación</p> <p>–Empleado</p> <p>–Independiente</p>	<p>Datos generales</p>	<p>Preguntas de 1 al 6</p>

	–Jubilado –Ama De Casa –Estudiante  Tipo de seguro – La positiva – Rímac – Pacífico – Ninguno – Otro		
--	---	--	--

## 2.CAMPO DE VERIFICACIÓN

**2.1.UBICACIÓN ESPACIAL:** El estudio se realizó en el ámbito del servicio de emergencia de la Clínica Arequipa situada en Av. Ejército s/n, Distrito de Yanahuara - Arequipa

**2.2.UBICACIÓN TEMPORAL:** El horizonte temporal del estudio fue entre septiembre a noviembre del 2018 por tanto es un estudio coyuntural.

**2.3.UNIDADES DE ESTUDIO:** pacientes que acudieron al servicio de emergencia de la Clínica Arequipa.

- **Población:** La población de la presente investigación fue constituida por el total de pacientes que acudieron al servicio de emergencia de la Clínica Arequipa, aproximadamente concurren al mes un promedio de 2685 pacientes.
- **Muestra:** Está conformada por los usuarios que acuden al servicio de emergencia de la Clínica Arequipa. La obtención del tamaño de la muestra lo conseguimos con la siguiente fórmula.

$$n = \frac{Z^2 pq}{e^2}$$

Donde:

N = tamaño de la muestra

Z= coeficiente de confiabilidad para una precisión del 95% = 1.96

p = proporción esperada

$$q = 1 - p ( 0.8)$$

$$e=5\%$$

$$n= \frac{(1.96)^2(0.2)(0.8)}{(0.05)^2}$$

$$N=246$$

- **Muestreo:** El muestreo no probabilístico por cuota eligiendo el número de sujetos que se toma por cada grupo en relación a los criterios como son:

**Criterios de selección:**

**Criterios de inclusión**

- Usuario del servicio de Emergencia.
- Edad de 18 a más años.
- De ambos sexos.
- Participación voluntaria en el estudio.

**Criterios de exclusión**

- Paciente con compromiso de sensorio o dolor intenso.
- Trabajador de la clínica que acuda por Emergencia.

### 3. ESTRATEGIA DE RECOLECCIÓN DE DATOS

#### 3.1. RECURSOS

##### 3.1.1. RECURSOS HUMANOS

Investigador Evelyn Danitza Lizarraga Quispe

##### 3.1.2. RECURSOS FÍSICOS

- Hojas Bond tamaño A4.

- Impresora.

### 3.1.3. RECURSOS ECONÓMICOS

	PRECIO UNITARIO	CANTIDAD	PRECIO TOTAL
<b><u>RECURSOS HUMANOS</u></b>			
Asesor del Curso de desarrollo de tesis	S/500	1	S/500
Asesor estadístico	S/300	1	S/300
<b><u>RECURSOS MATERIALES Y EQUIPOS</u></b>			
Impresiones	S/300	1	S/300
<b><u>GASTOS ADMINISTRATIVOS Y /O IMPREVISTOS</u></b>			
Otros	S/200	1	S/200
<b>TOTAL</b>			<b>S/1300</b>

### 3.1.4. RECURSOS INSTITUCIONALES

Instalaciones del Servicio de emergencia de Clínica Arequipa.

### 3.2. ORGANIZACIÓN

1. Se presentó mediante solicitud a gerencia médica de la Clínica Arequipa y dando autorización.
2. Se obtuvo el consentimiento informado de los usuarios externos atendidos en el servicio de emergencia de la Clínica Arequipa.
3. Se aplicó los instrumentos de medición a los usuarios externos de la población objetiva de manera personalizada durante el mes (Setiembre - Diciembre), los instrumentos fueron:
  - El PCIE (Percepción del cuidado de enfermería) creado por Isabel Huércanos se encarga de valorar la dimensión del cuidado. (Huércanos Esparza, 2010)
  - El instrumento de satisfacción fue validado 2016 en una tesis presentada en la Universidad Cesar Vallejo d título “Cuidado humanizado de enfermería y

satisfacción del usuario atendido en el servicio de emergencia del Hospital Marino Molina Scippa, 2016” (López Minaya, 2017)

4. Los instrumentos fueron aplicados por la investigadora en el área de emergencia.
5. Se respetó el anonimato y la confidencialidad de la información.
6. Los resultados obtenidos fueron consignados en la matriz de información, posteriormente se analizó y se utilizó el programa SPSS Statistics 24.0, para procesar los datos.
7. Elaboración de tablas se obtuvo discusión y se llegó a conclusiones y recomendaciones.

### 3.3.VALIDACIÓN DE LOS INSTRUMENTOS

- **El cuestionario Percepción de la calidad del cuidado de enfermería validado por Isabel Huércanos.**

Se encarga de valorar la dimensión del cuidado, pero desde la perspectiva del paciente, se utilizó el cuestionario fruto de la prueba piloto de la propia autora que consta de 31 preguntas. (Anexo 1), que da la siguiente escala de valor:

- Nunca (1).
- Casi nunca (2).
- A veces (3).
- Casi Siempre (4).
- Siempre (5).

Características de percepción de cuidado:

1. Accesibilidad: ítems (3, 4, 5, 17, 18).
  - Puntaje mínimo 5 puntos.
  - Puntaje máximo 25 puntos.
2. Explica y facilita: ítems (6, 10, 11, 12, 23, 27, 29).
  - Puntaje mínimo 7 puntos.
  - Puntaje máximo 35 puntos.
3. Confort: ítems (9, 13, 14, 15, 16, 19, 22, 28, 30, 31).
  - Puntaje mínimo 10 puntos.

- Puntaje máximo 50 puntos.

4. Anticipación: ítems (20, 24).

- Puntaje mínimo 2 puntos.

- Puntaje máximo 10 puntos.

5. Relación de confianza: ítems (1, 2, 7, 8).

- Puntaje mínimo 4 puntos.

- Puntaje máximo 20 puntos.

6. Monitorea y hace Seguimiento: ítems (21, 25, 26).

- Puntaje mínimo 3 puntos.

- Puntaje máximo 15 puntos

**Procedimiento de Corrección-Baremo general:**

1. Se suma el valor de cada una de las dimensiones obteniendo un total para cada caso.
2. Se obtiene un puntaje máximo y mínimo que será procesado en una matriz de datos.

<b>Categoría</b>	<b>Bajo</b>	<b>Medio</b>	<b>Alto</b>	<b>Nro. preguntas</b>	<b>Valor min</b>	<b>Valor máx.</b>
Accesibilidad	5 a 11pts	12 a 18pts	19 a 25pts	5	5	25
Explica y facilita	7 a 17pts	18 a 26pts	27 a 35 pts.	7	7	35
Confort	10 a 24 pts.	25 a 37 pts.	38 a 50 pts.	10	10	50
Anticipación	2 a 4 pts.	5 a 7 pts.	8 a 10pts	2	2	10
Relación de confianza	4 a 8 pts.	9 a 14 pts.	15 a 20 pts.	4	4	20
Monitoria y hace seguimiento	3 a 8 pts.	9 a 11 pts.	12 a 15 pts.	3	3	15
Total	31 a 72 pts.	73 a 113pts	114 a 155 pts.	31	31	155

- **El cuestionario de Satisfacción del usuario externo**

El cuestionario de satisfacción del usuario, para obtener el grado de confiabilidad del se realizó una prueba piloto formado por 20 usuarios, como estadístico se utilizó el alpha de cronbach 0.727, obteniéndose como resultado una buena confiabilidad y fue

validado por opinión de expertos conformados por: Mg Félix Caycho Valencia, Mg Marlene Inés Huaylinos Antezana, Mg Anabel Aguayo Cabrera quien realizaron la validez de contenido y determinaron que los instrumentos cumplían con los siguientes indicadores: pertinencia, relevancia y claridad. (Anexo 1)

La variable satisfacción del usuario externo se utilizó el instrumento validado por Karla Gonzales Baldárrago que consta de 18 preguntas, se midió por un cuestionario tipo escala de Likert a partir de sus tres dimensiones: humana, oportuna y segura; con sus indicadores que serán medidos a través de la escala de ítems con sus respectivos valores: (1) nunca, (2) casi nunca, (3) algunas veces, (4) casi siempre y (5) siempre

#### **Procedimiento de Corrección-Baremo general:**

1. Se suma el valor de cada una de las dimensiones obteniendo un total para cada caso.
2. Se obtiene un puntaje máximo y mínimo que será procesado en una matriz de datos.

baremo de la variable satisfacción			
humana	Satisfecho	23-30pts	preguntas del 1 al 6
	medianamente satisfecho	15-22pts	
	Insatisfecho	6-14pts	
oportuna	Satisfecho	23-30pts	preguntas de 7 al 12
	medianamente satisfecho	15-22pts	
	Insatisfecho	6-14pts	
segura	Satisfecho	23-30pts	preguntas de 13 al 18
	medianamente satisfecho	15-22pts	
	Insatisfecho	6-14pts	

satisfacción del usuario externo	Satisfecho	67 a 90pts
	medianamente satisfecho	43 a 66pts
	Insatisfecho	18 a 42 pts.

### **3.4.CRITERIO PARA MANEJO DE RESULTADOS**

#### **3.4.1. Plan de procesamiento**

- a) **Tipo de procesamiento:** En el presente trabajo de investigación se optó por un procesamiento mixto (procesamiento electrónico y procesamiento manual)

**b) Operaciones de la Sistematización:** Se realizó un plan de tabulación y un plan de codificación.

### 3.4.2. Plan de Análisis Estadístico

Con el fin de obtener con mayor precisión, velocidad, consumo de recursos y tiempo, los datos fueron procesados y analizados en SPSS24, para su análisis y procesamiento. La calidad percibida del cuidado de enfermería y la satisfacción del usuario externo fueron estimados mediante la prueba estadística de chi cuadrado. Todos los resultados analizados fueron presentados en tablas y gráficos según permita entender mejor los resultados de estudio, cada uno con su respectiva interpretación descriptiva de los datos.





## **CAPITULO III**

# **RESULTADOS Y DISCUSIÓN**

## A. PRESENTACION DE LOS RESULTADOS

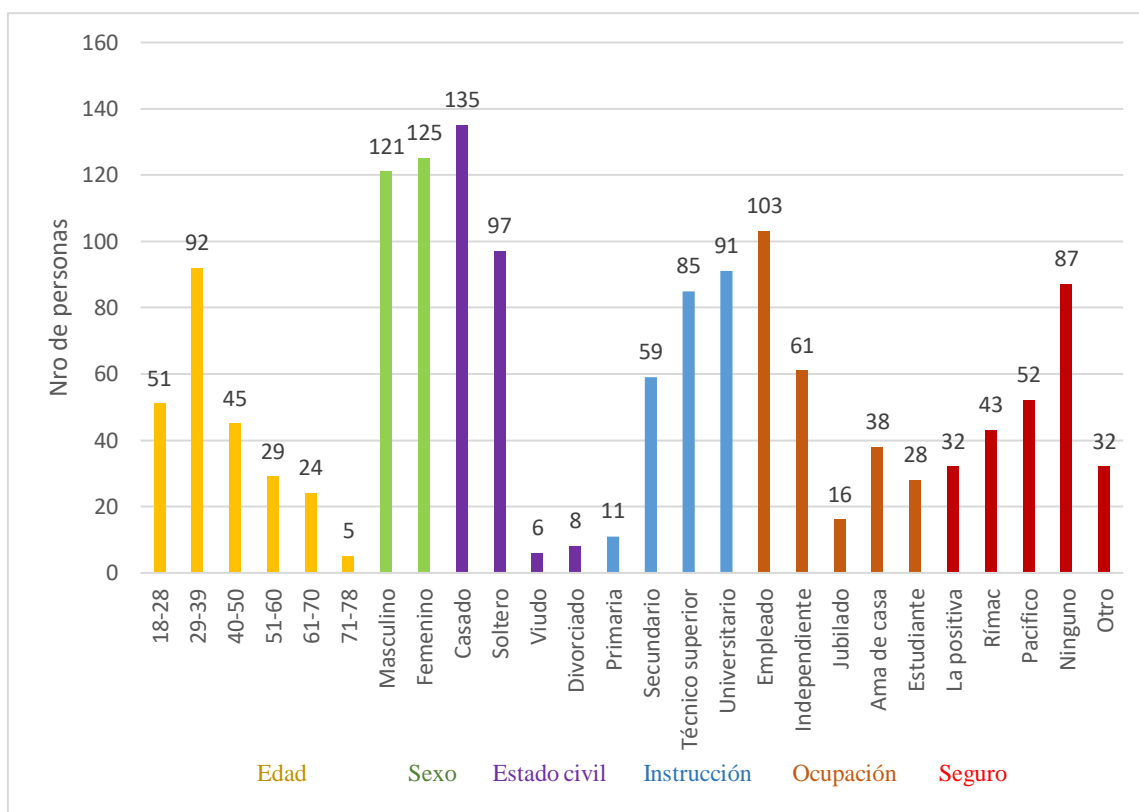
**TABLA 1**  
**CARACTERISTICAS SOCIODEMOGRAFICAS DE LOS USUARIOS**  
**EXTERNOS**

<b>Sociodemográficos</b>	<b>N°.</b>	<b>%</b>
<b>Edad</b>		
18-28	51	20,7
29-39	92	37,4
40-50	45	18,3
51-60	29	11,8
61-70	24	9,8
71-78	5	2,0
<b>Sexo</b>		
Masculino	121	49,2
Femenino	125	50,8
<b>Estado Civil</b>		
Casado	135	54,9
Soltero	97	39,4
Viudo	6	2,4
Divorciado	8	3,3
<b>Grado de Instrucción</b>		
Primaria	11	4,5
Secundario	59	24,0
Técnico superior	85	34,6
Universitario	91	37,0
<b>Ocupación</b>		
Empleado	103	41,9
Independiente	61	24,8
Jubilado	16	6,5
Ama de casa	38	15,4
Estudiante	28	11,4
<b>Seguro</b>		
La positiva	32	13,0
Rímac	43	17,5
Pacífico	52	21,1
Ninguno	87	35,4
Otro	32	13,0
<b>TOTAL</b>	<b>246</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Elaboración propia

La Tabla N°. 1 muestra que el 37.4% de los usuarios externos del servicio de emergencia de la Clínica Arequipa tienen entre 29 – 39 años, el 50.8% son de sexo femenino, el 54.9% son casados, el 37.0% de los usuarios tienen instrucción secundaria, el 41.9% son empleados, mientras que el 35.4% no tienen ningún seguro.

GRÁFICO 1



Características sociodemográficas

Fuente: Tabla 1

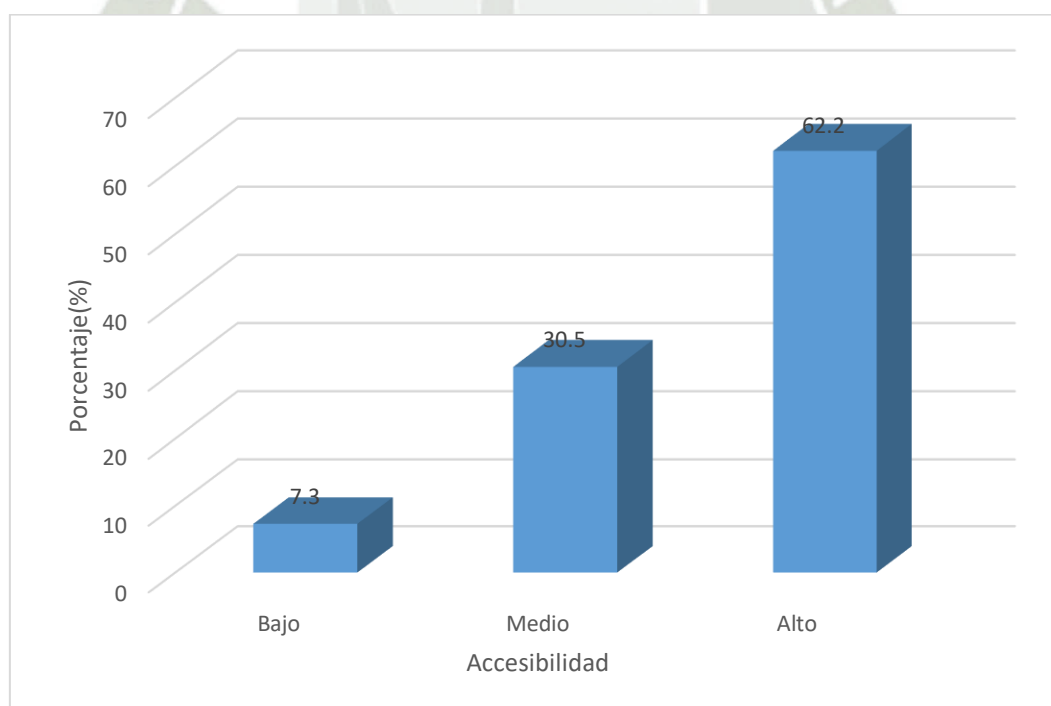
**TABLA 2**  
**PERCEPCIÓN SOBRE LA ACCESIBILIDAD DEL CUIDADO DE**  
**ENFERMERÍA**

Accesibilidad	Nº.	%
Bajo	18	7,3
Medio	75	30,5
Alto	153	62,2
TOTAL	246	100

**Fuente:** Instrumento aplicado por la investigadora.

La Tabla N°. 2 muestra que el 62.2% de los usuarios externos del servicio de emergencia de la Clínica Arequipa consideran que la accesibilidad del cuidado de enfermería tiene un nivel alto, el 30.5% consideran que la accesibilidad tiene un nivel medio, mientras que el 7.3% consideran que la accesibilidad fue bajo.

**GRÁFICO 2**



**Fuente:** Tabla 2

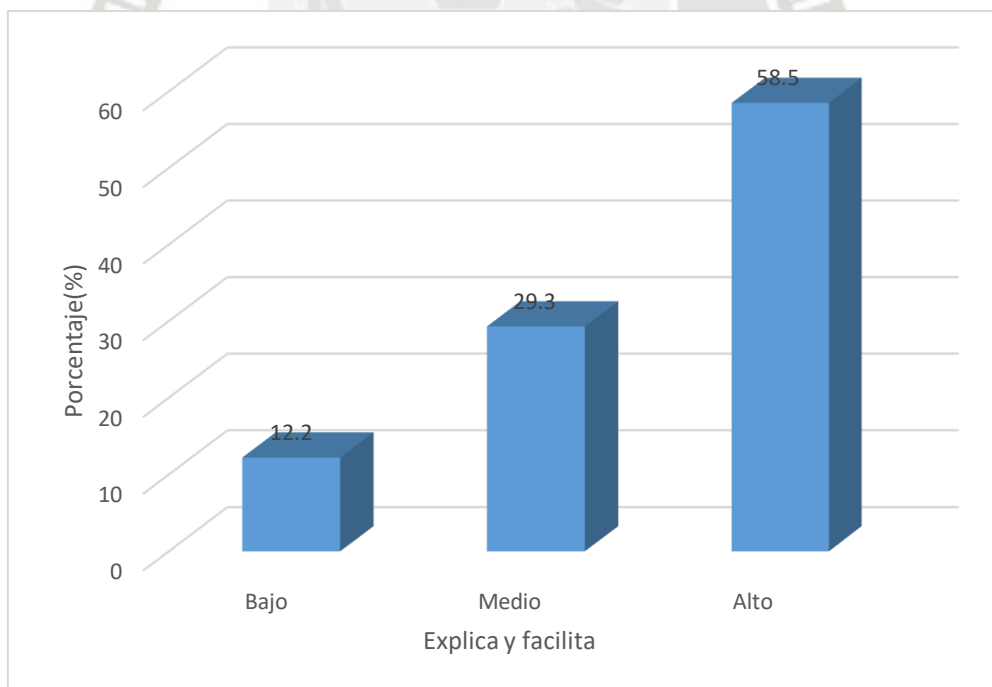
**TABLA 3**  
**PERCEPCIÓN SOBRE LA INFORMACION DEL CUIDADO DE**  
**ENFERMERÍA**

<b>Explica y facilita</b>	<b>N°.</b>	<b>%</b>
Bajo	30	12,2
Medio	72	29,3
Alto	144	58,5
<b>TOTAL</b>	<b>246</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Instrumento aplicado por la investigadora.

La Tabla N°. 3 muestra que el 58.5% de los usuarios externos del servicio de emergencia de la Clínica Arequipa consideran que la información tiene un alto nivel, el 29.3% percibieron información media, mientras que el 12.2% consideran que el nivel de información fue bajo.

**GRÁFICO 3**



**Fuente:** Tabla 3

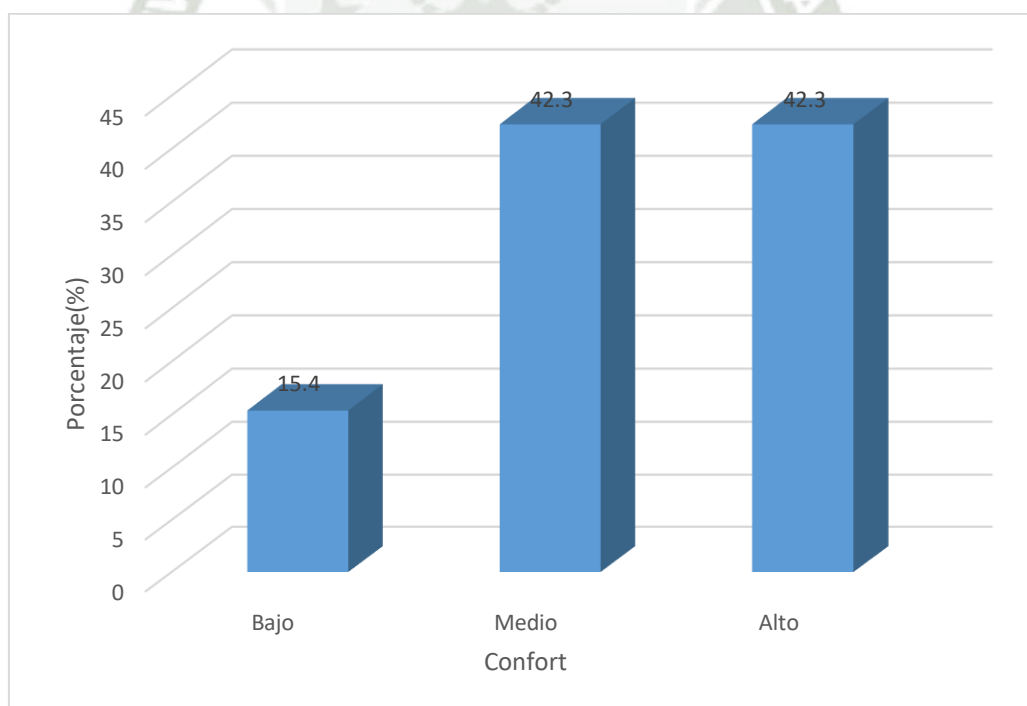
**TABLA 4**  
**PERCEPCIÓN SOBRE EL CONFORT**

Confort	N°.	%
Bajo	38	15,4
Medio	104	42,3
Alto	104	42,3
<b>TOTAL</b>	<b>246</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Instrumento aplicado por la investigadora.

La Tabla N°. 4 muestra que el 42.3% de los usuarios externos del servicio de emergencia de la Clínica Arequipa consideran que el confort como parte de la calidad de atención tiene un nivel medio y alto, mientras que el 15.4% consideran que el nivel de confort es bajo.

**GRÁFICO 4**



**Fuente:** Tabla 4

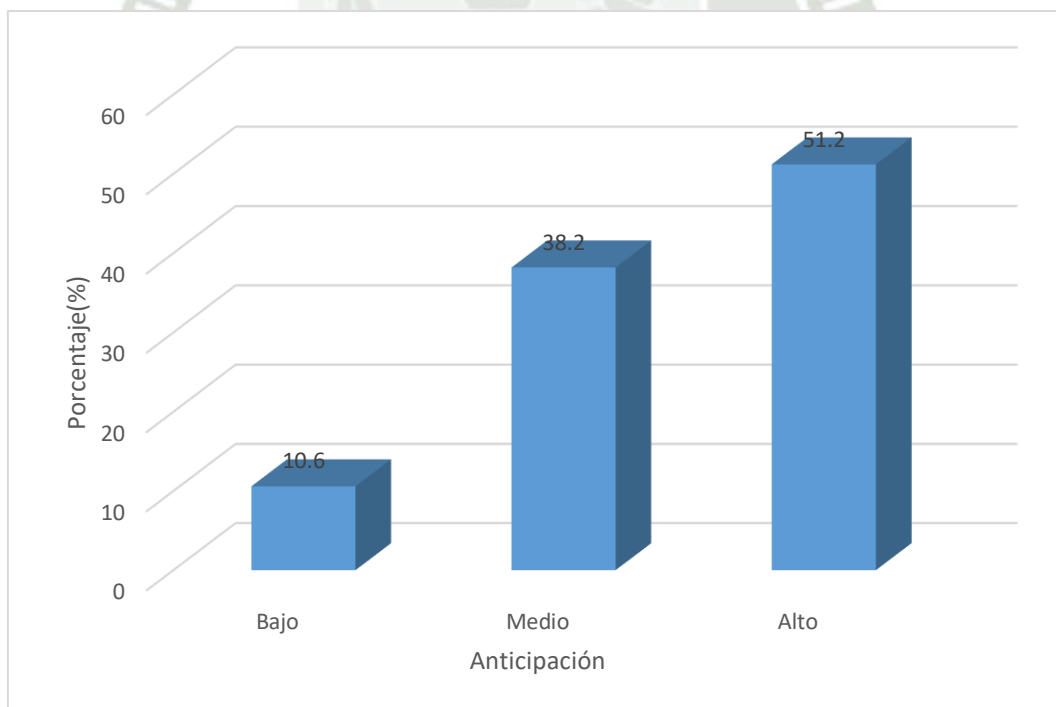
**TABLA 5**  
**PERCEPCIÓN SOBRE LA PLANIFICACIÓN DEL CUIDADO DE**  
**ENFERMERÍA**

Anticipación	Nº.	%
Bajo	26	10,6
Medio	94	38,2
Alto	126	51,2
<b>TOTAL</b>	<b>246</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Instrumento aplicado por la investigadora.

La Tabla N°. 5 muestra que el 51.2% de los usuarios externos del servicio de emergencia de la Clínica Arequipa consideran que la planificación del cuidado de enfermería tiene un nivel alto, el 38.2% consideran que tiene nivel medio, mientras que el 10.6% consideran que la planificación tiene bajo nivel.

**GRÁFICO 5**



**Fuente:** Tabla 5

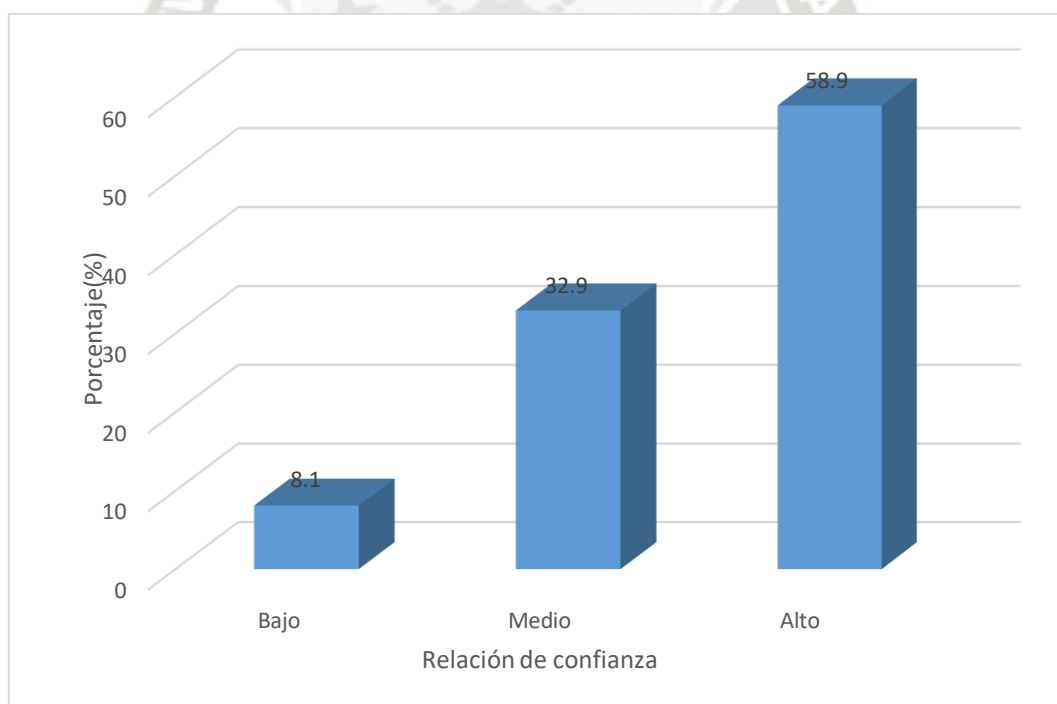
**TABLA 6**  
**PERCEPCIÓN SOBRE LA EMPATÍA**

Relación de confianza	N°.	%
Bajo	20	8,1
Medio	81	32,9
Alto	145	58,9
<b>TOTAL</b>	<b>246</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Instrumento aplicado por la investigadora.

La Tabla N°. 6 muestra que el 58.9% de los usuarios externos del servicio de emergencia de la Clínica Arequipa consideran que la relación de confianza brindado por la enfermera como parte de la calidad de atención presentó un nivel alto, el 32.9% consideran que tiene nivel medio, mientras que el 8.1% consideran que la empatía presentó bajo nivel.

**GRÁFICO 6**



**Fuente:** Tabla 6

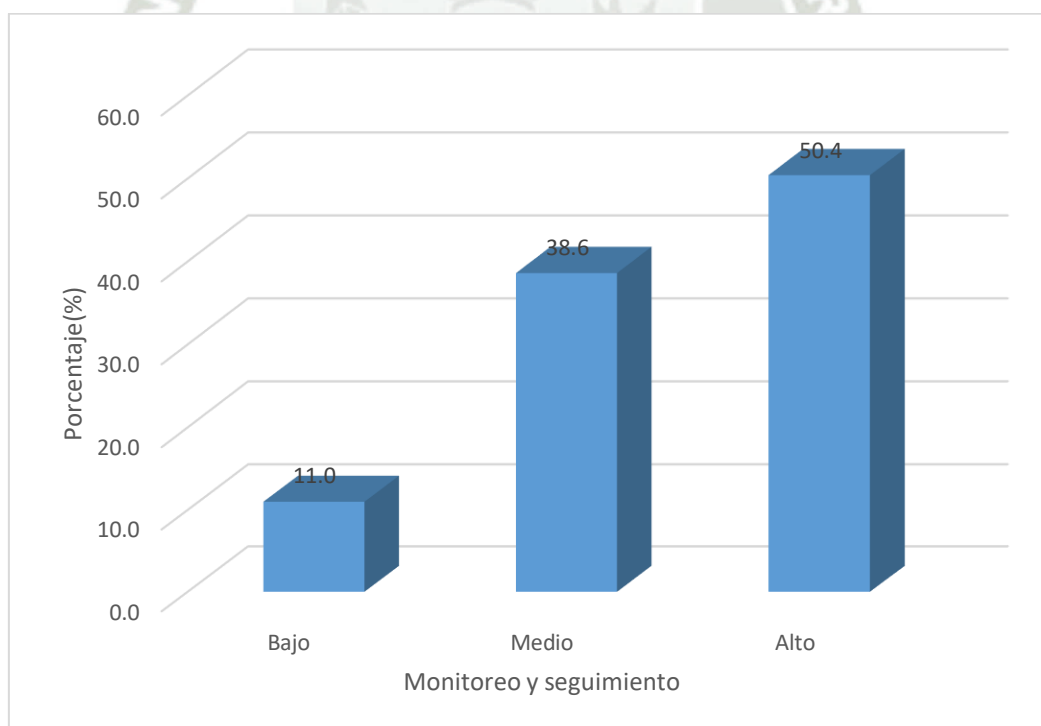
**TABLA 7**  
**PERCEPCIÓN SOBRE LA ORGANIZACIÓN Y DOMINIO DEL CUIDADO DE ENFERMERÍA**

Monitoreo y seguimiento	Nº.	%
Bajo	27	11,0
Medio	95	38,6
Alto	124	50,4
<b>TOTAL</b>	<b>246</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Instrumento aplicado por la investigadora.

La Tabla N°. 7 muestra que el 50.4% de los usuarios externos del servicio de emergencia de la Clínica Arequipa consideran que la organización y dominio que viene hacer el monitoreo y seguimiento del cuidado brindado de la enfermera como parte de la calidad de atención presentó un nivel alto, el 38.6% consideran que tiene nivel medio, mientras que el 11.0% consideran que el monitoreo y seguimiento presentó bajo nivel.

**GRÁFICO 7**



**Fuente:** Tabla 7

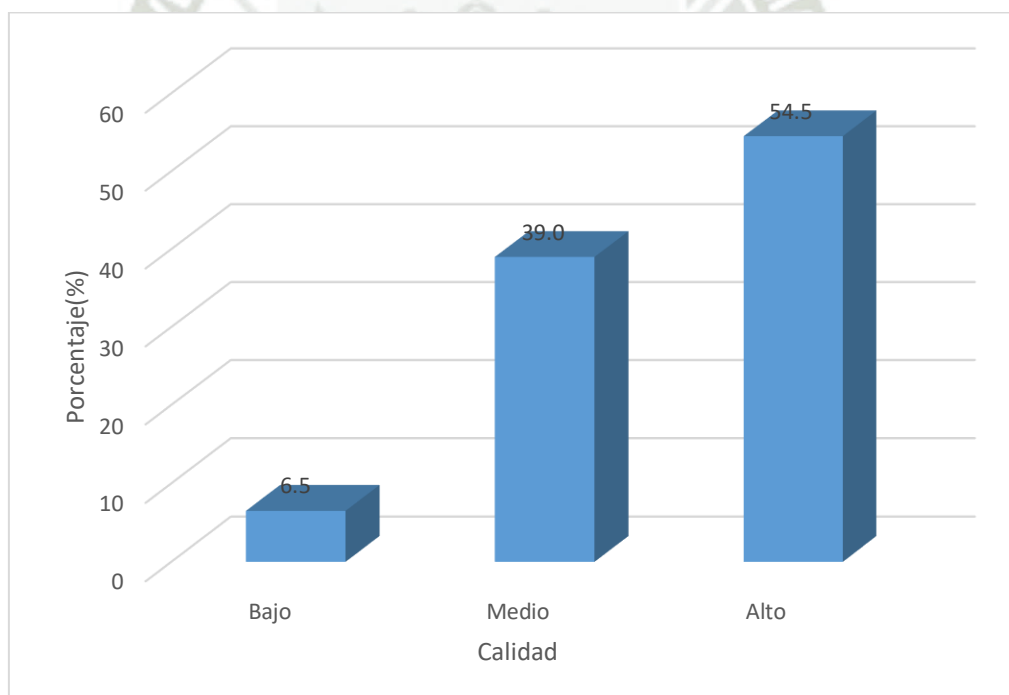
**TABLA 8**  
**PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERÍA SEGÚN**  
**LOS USUARIOS EXTERNOS**

Calidad	Nº.	%
Bajo	16	6,5
Medio	96	39,0
Alto	134	54,5
<b>TOTAL</b>	<b>246</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Instrumento aplicado por la investigadora.

La Tabla N°. 8 muestra que el 50.4% de los usuarios externos del servicio de emergencia de la Clínica Arequipa consideran que el nivel de la calidad de atención del cuidado de enfermería es alto, el 39.0% es medio, mientras que el 6.5% consideran que la calidad de atención tiene nivel bajo.

**GRÁFICO 8**



**Fuente:** Tabla 8

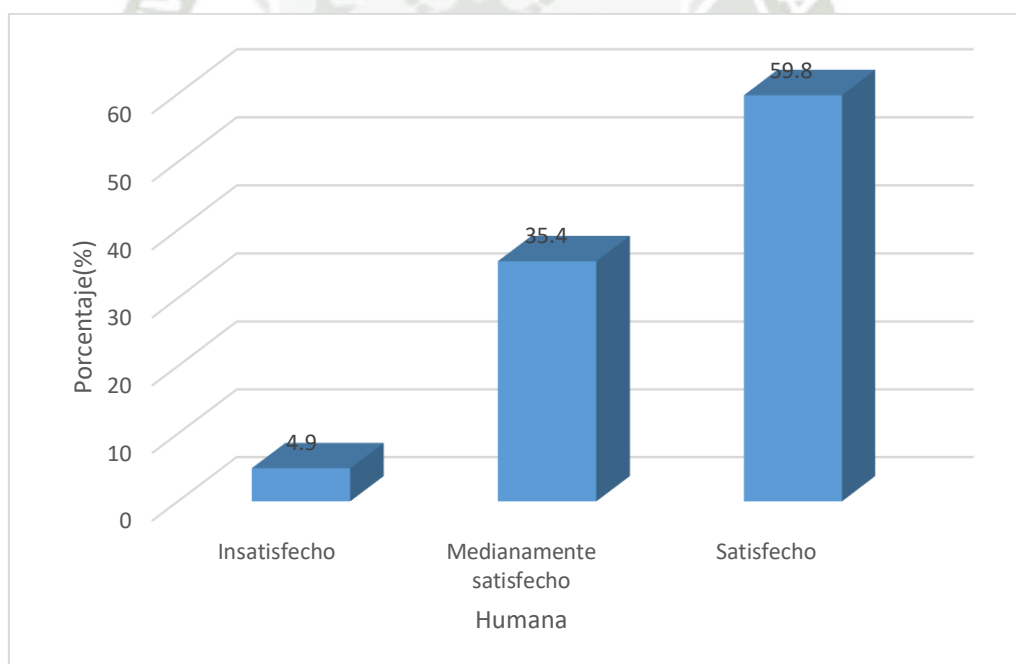
**TABLA 9**  
**SATISFACCIÓN SEGÚN LA DIMENSIÓN HUMANA**

<b>Humana</b>	<b>N°.</b>	<b>%</b>
Insatisfecho	12	4,9
Medianamente satisfecho	87	35,4
Satisfecho	147	59,8
<b>TOTAL</b>	<b>246</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Instrumento aplicado por la investigadora.

La Tabla N°. 9 muestra que el 59.8% de los usuarios externos del servicio de emergencia de la Clínica Arequipa están satisfechos con la dimensión humana por parte del personal de enfermería, el 35.4% se encuentran medianamente satisfechos, mientras que el 4.9% quedaron insatisfechos.

**GRÁFICO 9**



**Fuente:** Tabla 9

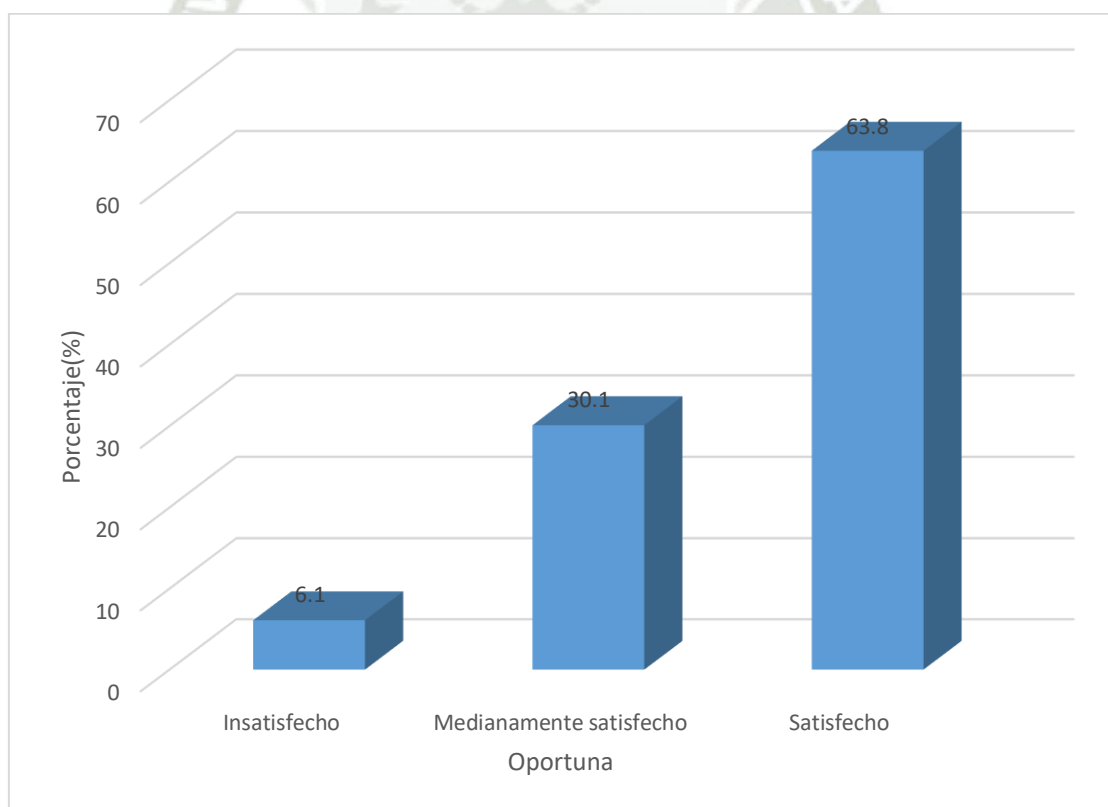
**TABLA 10**  
**SATISFACCIÓN SEGÚN LA DIMENSIÓN OPORTUNA**

Oportuna	N°.	%
Insatisfecho	15	6,1
Medianamente satisfecho	74	30,1
Satisfecho	157	63,8
<b>TOTAL</b>	<b>246</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Instrumento aplicado por la investigadora.

La Tabla N°. 10 muestra que el 63.8% de los usuarios externos del servicio de emergencia de la Clínica Arequipa están satisfechos con el tratamiento oportuno y la información que fue clara, precisa y constante, el 30.1% se encuentran medianamente satisfechos, mientras que el 6.1% quedaron insatisfechos.

**GRÁFICO 10**



**Fuente:** Tabla 10

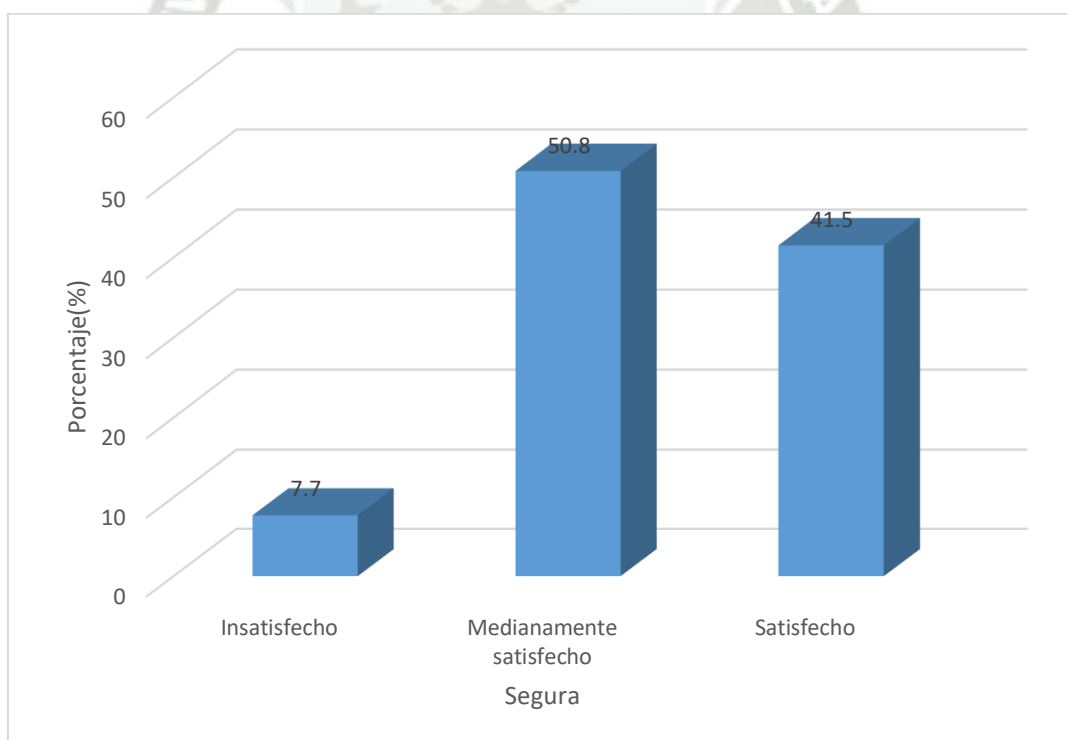
**TABLA 11**  
**SATISFACCIÓN SEGÚN LA DIMENSIÓN SEGURIDAD**

<b>Segura</b>	<b>N°.</b>	<b>%</b>
Insatisfecho	19	7,7
Medianamente satisfecho	125	50,8
Satisfecho	102	41,5
<b>TOTAL</b>	<b>246</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Instrumento aplicado por la investigadora.

La Tabla N°. 11 muestra que el 50.8% de los usuarios externos del servicio de emergencia de la Clínica Arequipa están medianamente satisfechos con el procedimiento seguro, la preparación del equipo y la seguridad física, el 41.5% se encuentran satisfechos, mientras que el 7.7% quedaron insatisfechos.

**GRÁFICO 11**



**Fuente:** Tabla 11

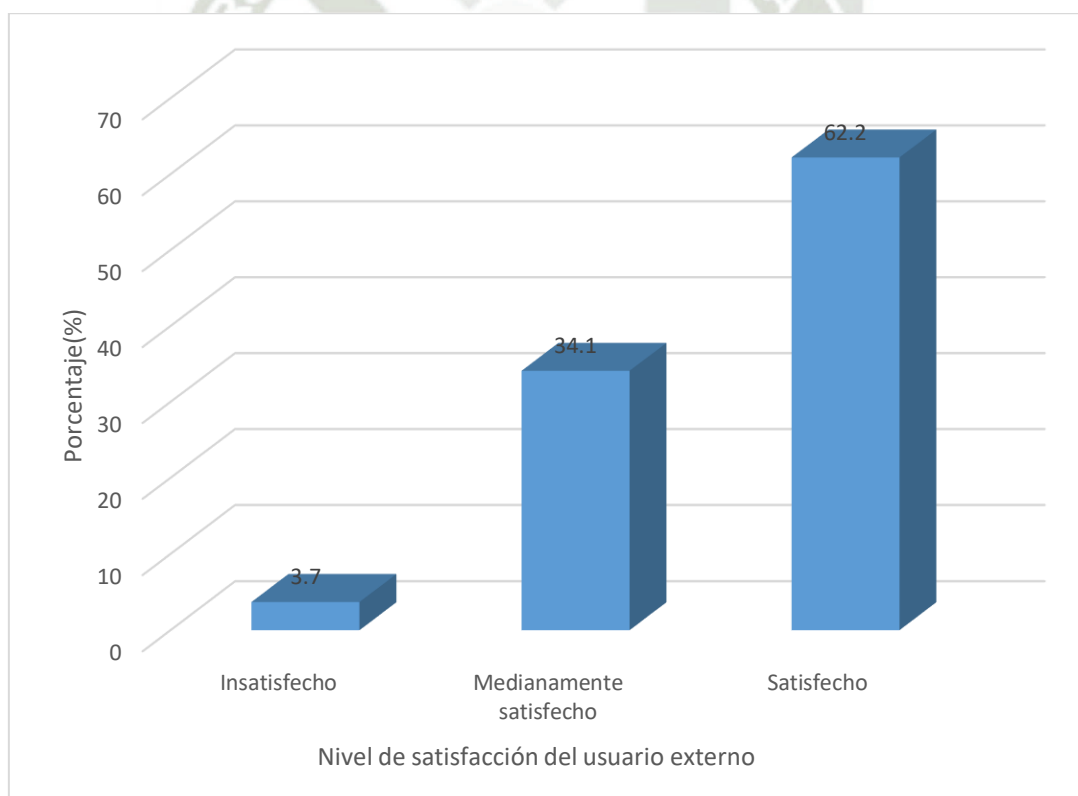
**TABLA 12**  
**NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO**

Satisfacción	Nº.	%
Insatisfecho	9	3,7
Medianamente satisfecho	84	34,1
Satisfecho	153	62,2
<b>TOTAL</b>	<b>246</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Instrumento aplicado por la investigadora

La Tabla N°. 12 muestra que el 62.2% de los usuarios externos del servicio de emergencia de la Clínica Arequipa se encuentran satisfechos con el cuidado de enfermería, el 34.1% están medianamente satisfechos, mientras que solo el 3.7% de los usuarios se encuentran insatisfechos.

**GRÁFICO 12**



**Fuente:** Tabla 12

**TABLA 13**  
**RELACIÓN ENTRE LA CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERÍA Y LA**  
**SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO EN EL SERVICIO DE**  
**EMERGENCIA DE LA CLÍNICA AREQUIPA, AREQUIPA -2018**

Satisfacción	Calidad						TOTAL	
	Bajo		Medio		Alto		Nº.	%
	Nº.	%	Nº.	%	Nº.	%		
Insatisfecho	4	1,6	5	2,0	0	0,0	9	3,7
Medianamente satisfecho	11	4,5	45	18,3	28	11,4	84	34,1
Satisfecho	1	0,4	46	18,7	106	43,1	153	62,2
<b>TOTAL</b>	16	6,5	96	39,0	134	54,5	246	100

**Fuente:** Instrumento aplicado por la investigadora

$$X^2=59.87 \quad P<0.05P=0.00$$

La Tabla N°. 13 según la prueba de chi cuadrado ( $X^2=59.87$ ) muestra que la percepción de la calidad y la satisfacción del usuario presentan relación estadística significativa ( $P<0.05$ ).

Asimismo, se observa que el 43.1% de los usuarios externos del servicio de emergencia de la Clínica Arequipa que presentan una percepción de la calidad alta se encuentran satisfechos con el cuidado de enfermería, mientras que el 18.3% de los usuarios con percepción de calidad media se encuentran medianamente satisfechos.

## B. DISCUSIÓN

El presente estudio lo inicié con la intención de conocer cuál es la percepción que tiene el usuario en la calidad del cuidado de enfermería y el nivel de satisfacción del usuario externo que recibe en el servicio de emergencia de la Clínica Arequipa, ambos son indicadores de la calidad de atención de una institución de salud y conocer cuáles son las principales quejas de los usuarios; que es un motivo de investigación constante para las instituciones privadas de mejoramiento en la atención a los usuarios y lograr las diferentes acreditaciones en salud.

Los resultados generales nos dan a conocer que el 37.4% de los usuarios externos del servicio de emergencia de la Clínica Arequipa tienen entre 29 – 39 años, el 50.8% son de sexo femenino, el 54.9% son casados, el 37.0% de los usuarios tienen instrucción secundaria, el 41.9% son empleados, mientras que el 35.4% no tienen ningún seguro.

En comparación con QUIÑONES A. (2020) en su investigación titulada sus datos demográficos obtenidos nos indica el 92% entre 18 y 59 años, el 79% fueron de sexo femenino, el 98% proviene de zonas urbanas y en mayor porcentaje 36% indicaron haber culminado educación secundaria. (Quiñones Hermosa, 2019)

Con respecto a las dimensiones sobre la percepción de la calidad el 62.2% de los usuarios externos del servicio de emergencia de la Clínica Arequipa consideran que la accesibilidad tiene un nivel alto, el 30.5% consideran que la accesibilidad tiene un nivel medio, mientras que el 7.3% consideran que la accesibilidad fue bajo; el 58.5% de los usuarios externos consideran que la información tienen un alto nivel, el 29.3% percibieron información media, mientras que el 12.2% consideran que el nivel de información fue bajo; el 42.3% consideran que el confort como parte de la calidad de atención tiene un nivel medio y alto, mientras que el 15.4% consideran que el nivel de confort es bajo; el 51.2% consideran que la planificación como parte de la calidad de atención tiene un nivel alto, el 38.2% consideran que tiene nivel medio, mientras que el 10.6% consideran que la planificación tiene bajo nivel; el 58.9% consideran que la empatía como parte de la calidad de atención presentó un nivel alto; el 50.4% de los usuarios externos del servicio de emergencia de la Clínica Arequipa consideran que la organización y dominio como parte de la calidad de atención presentó un nivel alto. Con respecto a la percepción de la calidad global el resultado fue el siguiente: el 50.4% de los usuarios externos del servicio

de emergencia de la Clínica Arequipa consideran que el nivel de la calidad de atención del cuidado de enfermería es alto, el 39.0% es medio, mientras que el 6.5% consideran que las calidades de atención tienen nivel bajo.

Los resultados analizados coinciden con MURGA M. en su investigación indica que el nivel de las dimensiones de la calidad fue alto y la calidad de la atención de la enfermera en quimioterapia ambulatoria percibida por los pacientes fue alta en 81,82%. (Murga Martinez, 2016)

Por otro lado, según CAMINO & HAÑARI en sus resultados de la investigación indicaron que las mejores evaluadas son la relación de confianza en 60% y 54.7% explica y facilita y los que tuvieron una evaluación regular fueron accesibilidad 64.7%, anticipa 42%. (Camino Surco & Hañari Cabana, 2017)

En cuanto al segundo objetivo el 59.8% de los usuarios externos del servicio de emergencia de la Clínica Arequipa están satisfechos con la dimensión humana por parte del personal de enfermería, el 35.4% se encuentran medianamente satisfechos, mientras que el 4.9% quedaron insatisfechos; el 63.8% están satisfechos con el tratamiento oportuno y la información que fue clara, precisa y constante, el 30.1% se encuentran medianamente satisfechos, mientras que el 6.1% quedaron insatisfechos, el 50.8% están medianamente satisfechos con el procedimiento seguro, la preparación del equipo y la seguridad física, el 41.5% se encuentran satisfechos, mientras que el 7.7% quedaron insatisfechos. La satisfacción global muestra que el 62.2% de los usuarios externos se encuentran satisfechos con el cuidado de enfermería, el 34.1% están medianamente satisfechos, mientras que solo el 3.7% de los usuarios se encuentran insatisfechos.

Al comparar con otras investigaciones por ejemplo no coinciden con la investigación de CÓRDOVA J. que señaló que la calidad del cuidado enfermero es 76.8% nivel bajo en dimensión humano, oportuno, continuo y seguro así como también la satisfacción está en un nivel bajo. (Córdova, 2018)

La hipótesis alterna ya que según la prueba de chi cuadrado existe relación estadística significativa ( $P < 0.05$ ) entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del usuario externo en el servicio de emergencia de la Clínica Arequipa, de esta manera se comprueba que buen cuidado de enfermería mejore el nivel de satisfacción del usuario externo en el servicio de emergencia de la Clínica Arequipa.

Estos resultados con RUIZ R. en su investigación “Calidad de atención al cliente y el nivel de satisfacción del usuario externo en el Hospital ESSALUD II, Tarapoto, San Martín – 2016” concluyó que sí existe una relación directa y significativa entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario. (Ruiz Pinchi , 2016)



## CONCLUSIONES

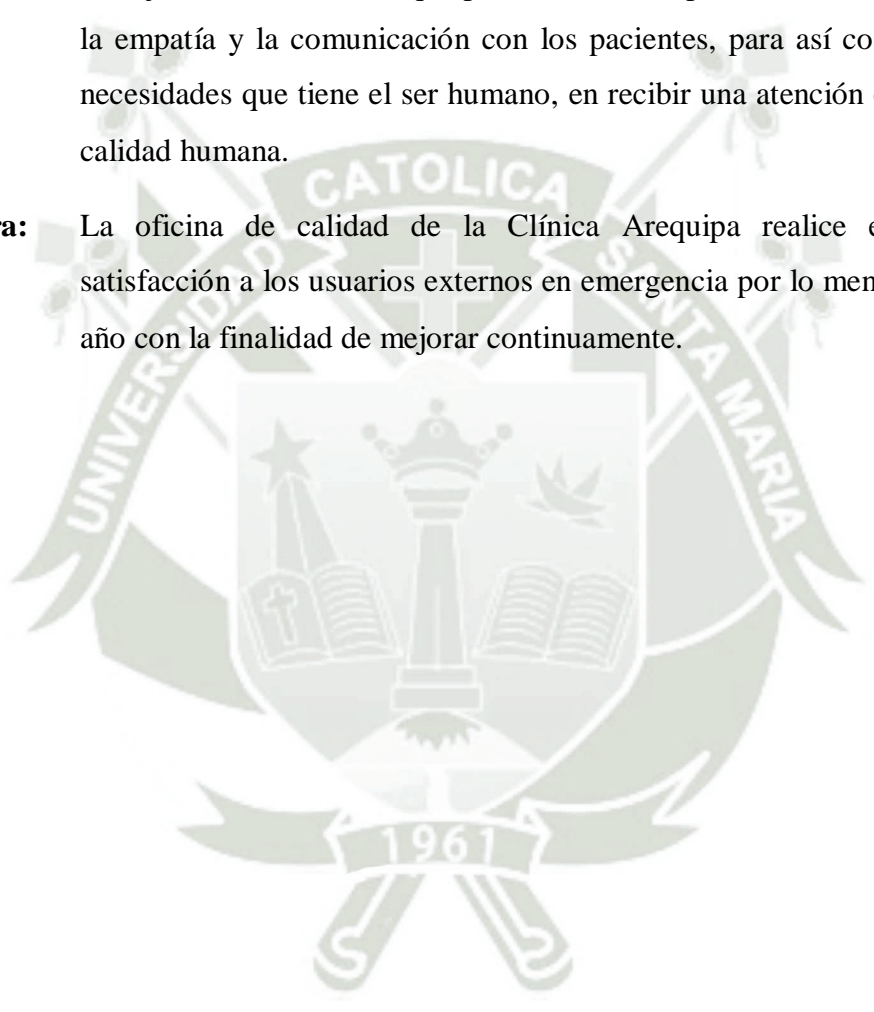
**Primera:** La calidad percibida del cuidado de enfermería que tienen los usuarios externos atendidos en el servicio de emergencia de la Clínica Arequipa es alto en un 50.4% siendo las más significativas en las dimensiones de accesibilidad, información, planificación y empatía.

**Segunda:** La satisfacción de los usuarios externos atendidos en el servicio de emergencia de la Clínica Arequipa se encuentran satisfechos con un 62.2%, siendo las más significativas en la dimensión humana y dimensión oportuna.

**Tercero:** Según la prueba de chi cuadrado ( $X^2=59.87$ ) muestra que la percepción de la calidad y la satisfacción del usuario presentan relación estadística significativa ( $P<0.05$ ), el 43.1% de los usuarios externos del servicio de emergencia de la Clínica Arequipa que presentan una percepción de la calidad alta se encuentran satisfechos con el cuidado de enfermería, mientras que el 18.3% de los usuarios con percepción de calidad media se encuentran medianamente satisfechos.

## RECOMENDACIONES

- Primera:** Al gerente médico, que con los resultados obtenidos en el presente estudio es necesario la elaboración de programas de capacitación continua sobre humanización para así seguir mejorando con respecto a la atención de enfermería en el servicio de emergencia.
- Segunda:** A la jefa de Enfermeras, que promueva en los profesionales de enfermería la empatía y la comunicación con los pacientes, para así comprender las necesidades que tiene el ser humano, en recibir una atención oportuna con calidad humana.
- Tercera:** La oficina de calidad de la Clínica Arequipa realice encuestas de satisfacción a los usuarios externos en emergencia por lo menos 3 veces al año con la finalidad de mejorar continuamente.



**BIBLIOGRAFÍA**

## Referencias

- González-del Águila,, N., & Romero-Quechol, G. (2017). *Dimensiones de la calidad del cuidado de enfermería y satisfacción*.  
<https://www.medigraphic.com/pdfs/enfermeriaimss/eim-2017/eim173d.pdf>
- Ariza, C. (2004). Satisfacción del Cuidado de Enfermería en el Paciente Cardíaco. *Revista biomédica*.
- Baeta, M. (2015). Cultura y modelo biomédico: reflexiones en el proceso de salud enfermedad. *Comunidad y Salud*, vol.13 nro2.
- Calixto Flores, R., & Herrera Reyes, L. (2010). Estudio sobre la percepciones y la educación ambiental. *Tiempo de educar*, 228-248.
- Camino Surco, K. M., & Hañari Cabana, V. (2017). *Percepción del cuidado de enfermería y satisfacción del usuario en el Servicio de Emergencia - Observación del H.R.H.D. - Arequipa 2017*. [tesis de segunda especialidad, Universidad Nacional de San Agustín] <http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/2429>
- Cárdenas Matto, R. M., Cobeñas Jacobo, C. R., & García Hoyos, J. R. (2017). *Calidad del cuidado de Enfermería en pacientes del Servicio de Emergencia del Hospital Hipólito Unanue Lima 2017*. [tesis de segunda especialidad, Universidad Peruana Cayetano Heredia] <https://repositorio.upch.edu.pe/handle/20.500.12866/1405>
- Dávila Alva, S., & Gonzales Díaz, T. (2017). *Percepcion de la calidad del cuidado de enfermeria desde la perspectiva del paciente: variables asociadas.[tesis de licenciatura, Universidad Científica del Perú]*  
<http://repositorio.ucp.edu.pe/bitstream/handle/UCP/186/DAVILA-GONZALES-1-Trabajo-Percepci%C3%B3n.pdf?sequence=1>
- Donabedian. (2002). *Calidad de la atención médica*. Obtenido de [https://www.fadq.org/wp-content/uploads/2019/07/La\\_Calidad\\_de\\_la\\_Atencion\\_Medica\\_Donabedian.pdf](https://www.fadq.org/wp-content/uploads/2019/07/La_Calidad_de_la_Atencion_Medica_Donabedian.pdf)

- Donabedian. (2008). *Garantía y Monitoreo de la Calidad de la Atención Médica*. México: Instituto Nacional de Salud Pública.
- Española, R. A. (2017). *Libro de estilo de la lengua española*. Madrid: Diccionario espasa.
- Fernández-Lasquetty , B., Rizo Baeza, M., & Cortes Castell, E. (2015). *Aproximaciones teóricas a la satisfacción de las necesidades de los niños de adopción internacional desde la perspectiva enfermera*.  
[https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1132-12962015000200007](https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1132-12962015000200007)
- Ferrari, M. C., & Díaz, E. A. (1994). *Calidad y calidez: fórmula del éxito*. Argentina: Auditoria Médica Universitaria.
- Gonzales Baldarrago, K. (2014). *Satisfacción de los pacientes sobre el cuidado humanizado de la enfermera en Sala de Observación del Servicio de Emergencia del Hospital General María Auxiliadora Lima-Perú*. [ tesis de segunda especialidad, Universidad Nacional Mayor de San Marcos]  
<https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/13405?show=full>
- Guerrero-Ramírez, R., Meneses-La Riva, M. E., & De la Cruz-Ruiz, M. (2015). *Cuidado humanizado de enfermería según la teoría de Jean Watson, servicio de medicina del Hospital Daniel Alcides Carrión. Lima- Callao, 2015*.  
<https://revistas.upch.edu.pe/index.php/RENH/article/view/3017>
- Huércanos Esparza, I. (2010). *Estudio piloto para la validación de un cuestionario acerca de la percepción de los pacientes sobre la calidad del Cuidado Invisible*. Obtenido de <http://www.index-f.com/lascasas/documentos/lc0567.pdf>
- Juana, C. Z. (2018). *Calidad del cuidado enfermero y nivel de satisfacción de los padres de niños con infección respiratoria aguda, servicio pediatría, hospital de emergencia de Villa el Salvador, 2018*. [tesis de pre grado, Universidad Inca Garcilaso de la Vega] <https://1library.co/document/zp024r4q-enfermero-satisfaccion-infeccion-respiratoria-servicio-pediatria-emergencia-salvador.html>

- López Minaya, A. M. (2017). *Cuidado humanizado de enfermería y satisfacción del usuario atendido en el servicio de emergencia del Hospital Marino Molina Scippa*, 2016. [tesis de posgrado, Universidad César Vallejo] [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/8662/L%C3%B3pez\\_MAM.pdf?sequence=1](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/8662/L%C3%B3pez_MAM.pdf?sequence=1)
- Maggi Vera, W. A. (201). *Evaluación de la calidad de la atención en relación con la satisfacción de los usuarios de los servicios de emergencia pediátrica Hospital General del Milagro Ecuador*. [tesis posgrado, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil] <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/9976/1/T-UCSG-POS-MGSS-115.pdf>
- MINSA. (2011). *Guía Técnica para evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo*. Obtenido de <http://bvs.minsa.gob.pe/local/minsa/2252.pdf>
- MINSA. (2012). *MINSA*. Obtenido de <http://bvs.minsa.gob.pe/local/minsa/2252.pdf>
- Murga Martínez, M. (2016). *Calidad De La Atención De Enfermería Desde La Percepcion Del Usuario Del Servicio De Quimioterapia Ambulatoria Del Instituto Regional De Enfermedades Neoplasicas Del Sur. Arequipa – 2016*. [tesis de pos grado, Universidad Católica de Santa María] <https://1library.co/document/yngl6vlz-atencion-enfermeria-percepcion-quimioterapia-ambulatoria-instituto-enfermedades-neoplasicas.html>
- Navas, M., & Ulloa, M. (20 de 02 de 2019). *Evaluación de la gestión de la calidad de los servicios de salud ofertados por el hospital San Sebastián de Cantón SIG. Ecuador* [tesis de pre grado, Universidad Politécnica Salesiana] <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/5059/1/UPS-CT002680.pdf>
- OMS. (2018). *Mejorar la calidad de la atención de salud en todo el sistema sanitario. Boletín de la Organización mundial de la salud*, 76.
- Ortega Alarcón, J., Hernández Palma, H., Herrera Flórez, A., & Mariano, H. (agosto de 2015). *Calidad Estratégica en los servicios de salud*. Obtenido de <https://repositorio.cuc.edu.co/bitstream/handle/11323/3091/LIBRO%20CALID>

AD%20DE%20SERVICIO%20EN%20INSTITUCIONES%20DE%20SALUD.  
pdf?sequence=1&isAllowed=y

PAHO. (2018). *Manual para la elaboración de políticas y estrategias nacionales de calidad*. Washington: Boletín Paho.

Perú, C. d. (2015). *Normas de gestión de la calidad del cuidado enfermero*. Obtenido de <http://www.ceppasco.com/doc2/Normas-Gesti%C3%B3n-del-cuidadoenero2015.pdf>

Quiñones Hermosa, A. (2019). *Percepción de satisfacción del usuario externo DEL Puesto de Salud Villa Jesús. Arequipa-2019*. [tesis de posgrado, Universidad Católica de Santa María ] <http://tesis.ucsm.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12920/11219/B3.2268.MG.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Rosales Ponte, G. (2016). *Calidad de atención de la enfermera y satisfacción del paciente adulto mayor del servicio de medicina del Hospital Cayetano Heredia 2016*. O [ tesis de posgrado maestría, Universidad César Vallejo] [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/7107/Rosales\\_PG M.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/7107/Rosales_PG M.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Rosalino Coaguila, L. K., & Vera Llerena, M. E. (2019). *20 Percepción del familiar sobre el cuidado enfermero en el servicio de uci – ucim h.n.c.a.s.e. essalud arequipa 2019*. [tesis de segunda especialidad, Universidad Nacional de San Agustín] <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12773/11761/SEcorolk%26vellme.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Ruiz Pinchi , L. (2016). *Calidad de atención al cliente y el nivel de satisfacción del usuario externo en el Hospital ESSALUD II, Tarapoto, San Martín –2016*. [tesis de pos grado, Universidad César Vallejo] <https://docplayer.es/84967683-Calidad-de-atencion-al-cliente-y-el-nivel-de-satisfaccion-del-usuario-externo-en-el-hospital-essalud-ii-tarapoto-san-martin-2016.html>

Salazar Manosalvas, F., & Del Salto Mariño, E. (2012). *Evaluación de la calidad de atención y satisfacción del usuario que asiste a la consulta en el departamento Médico del Instituto Nacional Mejía en el periodo 2012*. [tesis magister, instituto

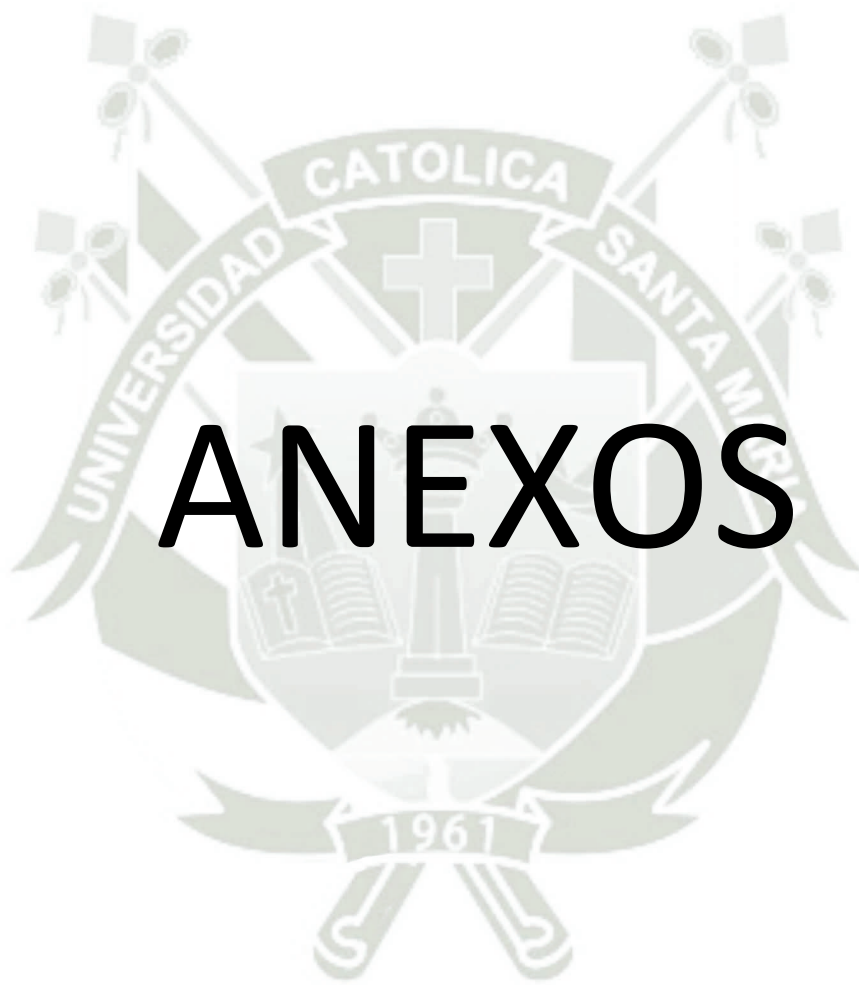
Superior de Investigación y Postgrado. Quito]  
<http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/4665>

Organización Panamericana de la Salud (3 de 10 de 2019). *OPS*. Obtenido de  
[https://www3.paho.org/hq/index.php?option=com\\_content&view=article&id=15490:new-plan-to-improve-quality-of-health-care-endorsed-by-ministers-of-health&Itemid=1926&lang=es](https://www3.paho.org/hq/index.php?option=com_content&view=article&id=15490:new-plan-to-improve-quality-of-health-care-endorsed-by-ministers-of-health&Itemid=1926&lang=es)

Santillán, M., Barahona Vimos, J., & Calapiña Lema, I. (2015). *Satisfacción de las/los pacientes hospitalizados en relación con los cuidados de enfermería en el hospital padre “Alberto bufonni” del cantón Quininde-esmeraldas periodo mayo –octubre 2015*. [tesis de pre grado, Universidad Nacional de Chimborazo]  
<https://dspace.unach.edu.ec/handle/51000/1246>

Segura Olano, L. M., & Suxe Suxe, K. (2017). *Satisfacción Del Paciente Hospitalizado En El Servicio De Medicina Sobre El Cuidado Enfermero, Hospital Regional Docente Las Mercedes – 2017*. [tesis pregrado, Universidad Señor de Sipan]  
<https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/5049>

Velásquez Flores, J. A., & Yari Flores, M. L. (2017). *Percepción de la calidad del cuidado de enfermería de pacientes en observación. Servicio de emergencia Essalud CASE Arequipa 2017*. [tesis de segunda especialidad, Universidad Nacional de San Agustín] <http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/10818>



# ANEXOS

## ANEXO 1: INSTRUMENTOS

**A. INTRODUCCIÓN:** Estimado Sra. Sr solicito su participación en la presente investigación para lo cual se necesita información acerca de la atención que Ud. Ha recibido en el servicio de emergencia de la Clínica Arequipa, los resultados servirán estrictamente con fines de investigación, por lo tanto, será anónimo y se solicita veracidad de sus respuestas.

### I. INFORMACIÓN PERSONAL:

1. **EDAD:** \_\_\_\_\_ años

2. **SEXO:** Masculino  Femenino

3. **ESTADO CIVIL:**

- a) Casado (a)
- b) Soltero (a)
- c) Viudo (a)
- d) Divorciado (a)

4. **GRADO DE INSTRUCCIÓN**

- a) Primario
- b) Secundario
- c) Técnico superior
- d) Universitario

5. **OCUPACIÓN:**

- a) Empleado
- b) Independiente
- c) Jubilado
- d) Ama De Casa
- e) Estudiante

6. **Tipo de seguro por el cual se atiende en emergencia:**

- a) La positiva
- b) Rímac
- c) Pacífico
- d) Ninguno
- e) Otro

## II. CUESTIONARIO DE PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERÍA (PCIE)

INTRUCCIONES: A continuación, se le presenta una serie de interrogantes, marque con una X la respuesta que Ud. Considere correcta. Las alternativas de respuestas van del 1 al 5, donde el 1 es el mínimo puntaje y el 5 el máximo puntaje.

1=Nunca    2=Casi nunca    3= Algunas veces    4=Casi siempre    5=Siempre

N°	ENUNCIADO	1	2	3	4	5
1	¿Se preocupaba por cómo se encontraba incluso cuando la situación más grave ya había pasado?					
2	Aunque no era su enfermera de referencia en ese turno ¿se preocupaba por su situación?					
3	¿Acudía a comprobar cómo estaba Ud. aunque no la hubiera llamado?					
4	¿Le atendió con rapidez cuando la llamó?					
5	¿Considera que la enfermera le dedicó el tiempo adecuado que Ud. necesitó?					
6	¿Le dijo como avisar si necesitaba algo o tenía algún problema?					
7	¿Se mostró dispuesta a aclararle las dudas que surgieron durante el ingreso?					
8	¿Intentó tranquilizarle dándole la información que usted necesitaba en un momento dado?					
9	¿Le dio ánimos cuando los necesitó?					
10	¿Le dedicó momentos y/o espacios para hablar sobre temas que le preocupan o interesan sobre su proceso, con usted y/o su familia?					
11	¿Ha sentido que la enfermera en algún momento ha tratado de ponerse en su lugar para comprender la situación por la que usted estaba pasando?					
12	¿Utilizó la enfermera un lenguaje comprensible para dirigirse a usted?					
13	¿Se ha sentido acompañado por la enfermera?					
14	¿Se sentó cerca de usted para hablar?					
15	¿Se sintió reconfortado cuando lo necesitó?					
16	¿Le atendió con delicadeza?					
17	¿Le pregunto si necesitaba algo?					
18	¿Estuvo atenta para administrarle la medicación cuando tuvo dolor?					

19	¿Procuró que el entorno de la habitación fuera confortable, para facilitarle comodidad y descanso?					
20	¿Le tuvo en cuenta, haciéndole preguntas y escuchándole?					
21	¿Realizó otro tipo de acciones para disminuir el dolor, la fiebre, la inflamación, vómitos, cuando la medicación no era efectiva o no era posible proporcionarle más medicación?					
22	¿Procuró preservar su intimidad?					
23	¿Le enseñó algunas pautas (cómo tomar la medicación, dieta, ejercicio, etc.) para prevenir la recaída de la enfermedad o para llevar un manejo de la enfermedad adecuado en su domicilio?					
24	¿Se encargó de coordinar las actividades del resto de profesionales (¿médicos, trabajadores sociales, auxiliares?) para que se le administre una atención apropiada?					
25	¿Supo cómo actuar en cada momento?					
26	¿Cree que la enfermera tomó sus propias decisiones para cuidarle mejor?					
27	¿Procuró que su familia participara en su cuidado, enseñándoles lo necesario al alta?					
28	¿Tuvo en cuenta a su familia y su situación durante el ingreso, cuidando también de ellos de alguna manera?					
29	¿Considera que la enfermera fue sincera con usted durante su proceso de enfermedad?					
30	¿Procuró preservar su intimidad al darle información delicada?					
31	¿Fue amable con usted en su ingreso al servicio de emergencia?					

### III. CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO

INTRUCCIONES: A continuación, se presenta una serie de interrogantes, marque con una X la respuesta que Ud. Considere correcta. Las alternativas de respuestas van del 1 al 5, donde el 1 es el mínimo puntaje y el 5 el máximo puntaje.

1=Nunca      2=Casi nunca      3= Algunas veces      4=Casi siempre      5=Siempre

N°	ENUNCIADO	1	2	3	4	5
1	La enfermera le brinda comodidad y privacidad durante la atención.					
2	La enfermera acude a su llamado en algún momento de necesidad de su cuidado.					
3	La enfermera se dirige a Ud. en forma personalizada.					
4	La enfermera tiene paciencia al atenderle a Ud.					
5	La enfermera le brinda buen trato.					
6	La enfermera lo mira a los ojos cuando se dirige a Ud. y lo escucha atentamente.					

7	La enfermera ha respondido sus dudas oportunamente sobre los medicamentos que le está administrando.					
8	La enfermera le proporciona información al ingresar al servicio de emergencia sobre la rutina: horario de informe médico, horarios de visita, ubicación de los servicios higiénicos, etc.					
9	La enfermera le proporciona información al ingresar al servicio de emergencia sobre los trámites a seguir.					
10	La enfermera facilita a Ud. y su familia reciba la información completa sobre su estado de salud.					
11	La enfermera le explica anticipadamente los procedimientos y cuidados que se le va realizar a Ud.					
12	La enfermera identifica sus necesidades de alimentación y otras necesidades fisiológicas como miccionar y defecar.					
13	La enfermera le brinda información sobre los cuidados que debe tener en cuenta Ud. para el cuidado de su salud.					
14	La enfermera lo identifica con nombre o coloca brazalete de identificación.					
15	La enfermera le pregunta su nombre antes de administrar un tratamiento.					
16	La enfermera le informa sobre los medicamentos que le está administrando.					
17	Cuando la enfermera le realiza algún procedimiento se concentra única y exclusivamente en Ud.					
18	La enfermera cuida de su seguridad por ejemplo cuida que las barandas de las camillas estén levantadas.					

## VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

### 1. Validación de instrumento de percepción de la calidad del cuidado de enfermería

El 'Estudio piloto para la validación de un cuestionario acerca de la percepción de los pacientes sobre la calidad del cuidado invisible de enfermería', de Isabel Huércanos, convocado por la Escuela de Ciencias de la Salud de Universidad de Zaragoza

Para el análisis del cuestionario PCIE, se realizó una descripción estadística de cada variable, calculando la media y desviación típica en el caso de las variables cuantitativas normales, mediana y desviación intercuartílica para las no normales, y en forma de frecuencias o porcentajes para las cualitativas. Las preguntas del cuestionario cuantitativas fueron expresadas en medias, y aquellas cuya respuesta era una cualitativa dicotómica en términos de porcentajes. Para facilitar la comparación final de ambos cuestionarios, se agruparon las preguntas del PCIE en las mismas subescalas que lo hace Care-Q, según las características de cada una de ellas. La distribución por subescalas puede verse, y al igual que en el Care-Q, se aplicó el Alfa de Cronbach total y por subescalas para determinar la fiabilidad, y la prueba de Kolmogorov-Smirnov para determinar la normalidad de las variables cuantitativas. En la inferencia estadística se utilizó la T de student para relacionar la media de las subescalas con las variables independientes cualitativas dicotómicas, y la ANOVA para aquellas con más de dos opciones de respuesta. Cuando el número de respuestas fue menor de 30, se aplicó la prueba no paramétrica de Kruskal-Wallis, y como el resultado fue significativo, la U de Mann-Whitney. Para el análisis de las variables cuantitativas entre sí, con distribución normal, se ha utilizado la correlación lineal de Pearson, y en aquellas con distribución no normal, la correlación lineal no paramétrica mediante  $\rho$  de Spearman. Las preguntas cualitativas dicotómicas, correspondientes con las número 32 a 37, fueron analizadas mediante frecuencias y porcentajes.

La escala PCIE, mostró una distribución normal ( $Z$  de Kolmogorov-Smirnov=0,768  $p=0,597$ ), junto con una media global de 4,2801, con una desviación típica de 0,529. Una vez agrupadas las preguntas en cada una de las subescalas del Care-Q, según las definiciones redactadas en apartados anteriores, se procedió a valorar si la distribución de estas, así como de las variables cuantitativas, era normal, mediante esta misma prueba, la

cual dio como resultados: - Edad del familiar:  $Z=0,609$  ( $p=0,852$ ) - Edad del paciente:  $Z=0,841$  ( $p=0,478$ ) - Duración del ingreso:  $Z=1,532$  ( $p=0,018$ ) - Valoración de la satisfacción de las enfermeras a lo largo de la vida:  $Z=0,964$  ( $p=0,311$ ) Todas resultaron tener una distribución normal a excepción de la duración del ingreso, para la cual se calculó la mediana y desviación intercuartílica . Para las subescalas, los resultados fueron: - “Es Accesible”:  $Z=0,907$  ( $p=0,383$ ) - “Explica y facilita”:  $Z=0,698$  ( $p=0,715$ ) - “Conforta”:  $Z=0,723$  ( $p=0,673$ ) - “Se anticipa”:  $Z=0,928$  ( $p=0,355$ ) - “Mantiene relación de confianza”:  $Z=0,812$  ( $p=0,525$ ) - “Monitorea y hace el seguimiento”:  $Z= 1,346$  ( $p=0,053$ ) El número total de cuestionarios recogidos de PCIE fue de 30, de los cuales 7 eran hombres y 23 mujeres, estando 21 de ellos contestados por el familiar de la persona ingresada, y 9 por el propio paciente. De esos 21 familiares 5 eran hombres y 16 mujeres, y su parentesco con el paciente era: 14 hijo/a (46,7%), 2 nieto/a (6,7%), 1 amigo/a (3,3%), 2 esposo/a (6,7%), 1 hermano/a (3,3%), 1 no específica (3,3%).

<b>“ES ACCESIBLE”</b>	<b>N</b>	<b>P valor</b>
Edad	18	0.352 <sup>a</sup>
Años de ejercicio de la profesión	18	0.619 <sup>a</sup>
Tiempo trabajando en el servicio	18	0.221 <sup>a</sup>
Percepción de la calidad del cuidado ejercido	15	<b>0.021<sup>a</sup></b>
Sexo	18	0.242 <sup>b</sup>

**Tabla 5:** Correlaciones para la escala Care-Q, subescala “Es Accesible”  
(a): Obtenidos mediante Pearson  
(b): Obtenidos mediante U de Mann Whitney

<b>“EXPLICA Y FACILITA”</b>	<b>N</b>	<b>P valor</b>
Edad	18	0.649 <sup>a</sup>
Años de ejercicio de la profesión	18	0.690 <sup>a</sup>
Tiempo trabajando en el servicio	18	0.142 <sup>a</sup>
Percepción de la calidad del cuidado ejercido	15	0.113 <sup>a</sup>
Sexo	18	0.175 <sup>b</sup>

**Tabla 6:** Correlaciones para la escala Care-Q “Explica y facilita”  
(a): Obtenidos mediante Pearson  
(b): Obtenidos mediante U de Mann Whitney

“CONFORTA”	N	P valor
Edad	18	0.944 <sup>a</sup>
Años de ejercicio de la profesión	18	0.590 <sup>a</sup>
Tiempo trabajando en el servicio	18	0.093 <sup>a</sup>
Percepción de la calidad del cuidado ejercido	15	<b>0.016<sup>a</sup></b>
Sexo	18	0.207 <sup>b</sup>

**Tabla 7:** Correlaciones para la escala Care-Q, subescala conforta  
(a): Obtenidos mediante Pearson  
(b): Obtenidos mediante U de Mann Whitney

“SE ANTICIPA”	N	P valor
Edad	18	0.663 <sup>a</sup>
Años de ejercicio de la profesión	18	0.323 <sup>a</sup>
Tiempo trabajando en el servicio	18	0.236 <sup>a</sup>
Percepción de la calidad del cuidado ejercido	15	0.054 <sup>a</sup>
Sexo	18	0.497 <sup>b</sup>

**Tabla 8:** Correlaciones para la escala Care-Q, subescala “Se anticipa”  
(a): Obtenidos mediante Pearson  
(b): Obtenidos mediante U de Mann Whitney



“MANTIENE RELACIÓN DE CONFIANZA”	N	P valor
Edad	18	0.737 <sup>a</sup>
Años de ejercicio de la profesión	18	0.937 <sup>a</sup>
Tiempo trabajando en el servicio	18	0.134 <sup>a</sup>
Percepción de la calidad del cuidado ejercido	15	<b>0.007<sup>a</sup></b>
Sexo	18	0.288 <sup>b</sup>

**Tabla 9:** Correlaciones para la escala Care-Q, subescala “Mantiene relación de confianza”  
(a): Obtenidos mediante Pearson  
(b): Obtenidos mediante U de Mann Whitney

“MONITOREA Y HACE EL SEGUIMIENTO”	N	P valor
Edad	18	0.908 <sup>a</sup>
Años de ejercicio de la profesión	18	0.587 <sup>a</sup>
Tiempo trabajando en el servicio	18	0.590 <sup>a</sup>
Percepción de la calidad del cuidado ejercido	15	0.271 <sup>a</sup>
Sexo	18	0.491 <sup>b</sup>

**Tabla 10:** Correlaciones para la escala Care-Q, subescala “Monitorea y hace el seguimiento”  
(a): Obtenidos mediante Pearson  
(b): Obtenidos mediante U de Mann Whitney

SUBESCALA	N	MÍNIMO	MÁXIMO	MEDIA	DESV. TÍPICA
“Es accesible”	30	2,20	5,00	4,2350	0,65799
“Explica y facilita”	30	2,71	5,00	4,2354	0,59470
“Conforta”	30	2,90	5,00	4,3787	0,50090
“Se anticipa”	30	1,00	5,00	3,9167	1,10706
“Monitorea y hace seguimiento”	30	3,00	5,00	4,4167	0,65763
“Mantiene relación de confianza”	30	2,67	5,00	4,2473	0,64651

**Tabla 11.** Media de las subescalas del cuestionario PCIE

Nº PREGUNTA	MEDIA	DESV.TÍPICA	SUBESCALA
22	4,86	0,363	“Conforta”
31	4,79	0,579	“Conforta”
6	4,64	0,745	“Explica y facilita”
25	4,57	0,646	“Monitorea y hace el seguimiento”
30	4,57	0,646	“Conforta”
29	4,57	0,852	“Explica y facilita”
9	4,50	0,650	“Conforta”
7	4,43	0,646	“Mantiene relación de confianza”
4	4,36	0,745	“Es accesible”
5	4,36	0,745	“Es accesible”

**Tabla 12.** Las 10 preguntas del PCIE con las medias más altas

## **2. Validación del instrumento de Satisfacción del usuario externo**

Se validó el contenido del instrumento por juicio de expertos conformados por: Mg Félix Caycho Valencia, Mg Marlene Inés Huaylinos Antezana, Mg Anabel Aguayo Cabrera quien realizaron la validez de contenido y determinaron que los instrumentos cumplían con los siguientes indicadores: Pertinencia, Relevancia y Claridad; según referencia en el anexo 3. También se utilizó para nuestra validación; El Coeficiente de Validez V (Aiken, 1980; 1985), Es un coeficiente que se computa como la razón de un dato obtenido sobre la suma máxima de la diferencia de los valores posibles. Puede ser calculado sobre las valoraciones de un conjunto de jueces. Con relación a un ítem o como las valoraciones de un juez respecto a 1.Dl grupo de ítem. Así mismo las valoraciones asignadas pueden ser dicotómicas (recibir valores de 0 a 1) 6 Politómica (recibir valores de 0 a 5). Para nuestro caso se calculará para respuestas dicotómicas y el análisis de W1 ítem por W1 grupo: de Jueces. Validez por su contenido: Es el grado en que un instrumento refleja un dominio específico de contenido de lo que se mide.

Validez por su criterio: se establece al correlacionar las puntuaciones resultantes de aplicar el instrumento con las puntuaciones obtenidas de otro criterio externo que pretende medir lo mismo.

Validez de constructo: Debe explicar cómo las mediciones del concepto o variable se vinculan de manera congruente con las mediciones de otros conceptos correlacionados

teóricamente. Confiabilidad: La confiabilidad del instrumento es según Sánchez y Reyes (2006), "el grado de consistencia de los puntajes obtenidos por un mismo grupo de sujetos en una serie de mediciones tomadas con el mismo test. Es la estabilidad o constancia de los puntajes logrados en un test" (p. 156). Se realizó una prueba piloto con 20 usuarios, para aplicar la confiabilidad del instrumento, luego con los datos obtenidos se realizó la confiabilidad del instrumento y se utilizó el estadístico Alfa de Cronbach obteniéndose como resultado una buena confiabilidad.

*Estadístico de fiabilidad del cuestionario satisfacción*

Alfa de Cronbach	N de elementos
,727	18



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSION 1 : HUMANA</b>								
1	La enfermera le brinda comodidad y privacidad durante la atención.	✓		✓		✓		
2	La enfermera acude a su llamado en algún momento de necesidad de su cuidado.	✓		✓		✓		
3	La enfermera se dirige a Ud. en forma personalizada.	✓		✓		✓		
4	La enfermera tiene paciencia al atenderle a Ud.	✓		✓		✓		
5	La enfermera le brinda buen trato.	✓		✓		✓		
6	La enfermera lo mira a los ojos cuando se dirige a Ud. Y lo escucha atentamente.	✓		✓		✓		
<b>DIMENSION 1 : OPORTUNA</b>								
7	La enfermera ha respondido sus dudas oportunamente sobre los medicamentos que le está administrando.	✓		✓		✓		
8	La enfermera le proporciona información oportuna sobre la rutina en el servicio de emergencia como ubicación de los servicios higiénicos, horarios de visita.	✓		✓		✓		
9	La enfermera le proporciona información oportuna a Ud. sobre los trámites a seguir para su hospitalización en emergencia.	✓		✓		✓		
10	La enfermera facilita a Ud. y su familia reciban la información completa sobre su estado de salud.	✓		✓		✓		
11	La enfermera le explica anticipadamente los procedimientos y cuidados que se le va realizar a Ud.	✓		✓		✓		
12	La enfermera identifica sus necesidades de alimentación y otras necesidades fisiológicas como miccionar y defecar.	✓		✓		✓		
13	La enfermera le brinda información sobre los cuidados que debe tener en cuenta Ud. para el cuidado de su salud.	✓		✓		✓		
<b>DIMENSION 1 : SEGURA</b>								
14	La enfermera coloca al paciente con brazaletes de identificación.	✓		✓		✓		
15	La enfermera le pregunta su nombre antes de administrar un tratamiento.	✓		✓		✓		
16	La enfermera le informa sobre los medicamentos que le está administrando.	✓		✓		✓		
17	Cuando la enfermera le realiza algún procedimiento se concentra única y exclusivamente en Ud.	✓		✓		✓		
18	La enfermera cuida que las barandas de las camillas estén levantadas.	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad:  Aplicable  Aplicable después de corregir  No aplicable   
 Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Mets Felix Alberto Cayulo DNI: 5592507  
 Especialidad del validador: Especialista en Gestión de Recursos Humanos

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo  
<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo  
 Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

.....de.....del 20....

Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSION 1 : HUMANA</b>								
1	La enfermera le brinda comodidad y privacidad durante la atención.	✓		✓		✓		
2	La enfermera acude a su llamado en algún momento de necesidad de su cuidado.	✓		✓		✓		
3	La enfermera se dirige a Ud. en forma personalizada.	✓		✓		✓		
4	La enfermera tiene paciencia al atenderle a Ud.	✓		✓		✓		
5	La enfermera le brinda buen trato.	✓		✓		✓		
6	La enfermera lo mira a los ojos cuando se dirige a Ud. Y lo escucha atentamente.	✓		✓		✓		
<b>DIMENSION 1 : OPORTUNA</b>								
7	La enfermera ha respondido sus dudas oportunamente sobre los medicamentos que le está administrando.	✓		✓		✓		
8	La enfermera le proporciona información oportuna sobre la rutina en el servicio de emergencia como ubicación de los servicios higiénicos, horarios de visita.	✓		✓		✓		
9	La enfermera le proporciona información oportuna a Ud. sobre los trámites a seguir para su hospitalización en emergencia.	✓		✓		✓		
10	La enfermera facilita a Ud. y su familia reciban la información completa sobre su estado de salud.	✓		✓		✓		
11	La enfermera le explica anticipadamente los procedimientos y cuidados que se le va realizar a Ud.	✓		✓		✓		
12	La enfermera identifica sus necesidades de alimentación y otras necesidades fisiológicas como miccionar y defecar.	✓		✓		✓		
13	La enfermera le brinda información sobre los cuidados que debe tener en cuenta Ud. para el cuidado de su salud.	✓		✓		✓		
<b>DIMENSION 1 : SEGURA</b>								
14	La enfermera coloca al paciente con brazalete de identificación.	✓		✓		✓		
15	La enfermera le pregunta su nombre antes de administrar un tratamiento.	✓		✓		✓		
16	La enfermera le informa sobre los medicamentos que le está administrando.	✓		✓		✓		
17	Cuando la enfermera le realiza algún procedimiento se concentra única y exclusivamente en Ud.	✓		✓		✓		
18	La enfermera cuida que las barandas de las camillas estén levantadas.	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad:  Aplicable  Aplicable después de corregir  No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg. Martine Inés Huayllas Antezana DNI: 07682321

Especialidad del validador: especialista en Atención de Servicios de Salud

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo  
<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo  
 Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

.....de.....del 20.....

Dr/ Mg. Martine Inés Huayllas Antezana  
 Jefe de la Oficina de Gestión de la Calidad

Firma del Experto Informante.

SATISFACCION DEL USUARIO																		
N°	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18
1	3	4	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4
2	3	2	2	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4
3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4
4	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4
5	4	4	1	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4
6	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4
7	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3
8	3	3	2	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	1	3	2	3	2
9	3	3	2	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4
10	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	4	3	3	3	4	3	4
11	3	4	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4
12	3	2	2	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4
13	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4
14	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4
15	4	4	1	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4
16	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4
17	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3
18	3	3	2	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	1	3	2	3	2
19	3	3	2	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4
20	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	4	3	3	3	4	3	4

Resumen de procesamiento de casos

	N	%
Casos Válido	20	100,0
Excluido <sup>a</sup>	0	,0
Total	20	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,727	18

## ANEXO N° 2: CONSENTIMIENTO INFORMADO

A través del presente documento expreso mi voluntad de participar en la investigación titulada **“Relación de la calidad percibida del cuidado de enfermería y satisfacción del usuario externo, servicio de emergencia Clínica Arequipa, Arequipa-2018”**. Habiendo sido informado(a) del propósito de la misma, así como de los objetivos y teniendo la confianza plena de que por la información que se vierte en el instrumento será solo y exclusivamente para fines de la investigación en mención, además confío en que la investigación utilizará adecuadamente dicha información asegurándome la máxima confidencialidad.

Yo, ..... con DNI..... estando en pleno de mis facultades mentales acepto participar de dicha investigación.

Firma:.....

¡Muchas gracias por su participación!

Arequipa.....de.....del 2018

**ANEXO 3: MATRIZ DE SISTEMATIZACIÓN**

Orden	Edad	Sexo	Estado civil	N. instrucción	ocupación	tipo de zona	Accesibilidad	Explicio y facilidad	confianza	anticipación	relación de confianza	manitaro y hace reuniones	Total	Humana	Oportuna	Segura	Total
1	26	2	2	4	1	1	25	28	40	10	20	15	138	28	30	19	77
2	35	1	1	4	1	3	10	14	20	4	8	6	62	18	21	15	54
3	54	2	1	3	2	3	20	14	20	4	8	6	72	28	30	19	77
4	67	2	1	2	2	4	15	21	30	6	12	9	93	28	30	19	77
5	69	2	3	2	3	2	18	24	35	6	12	9	104	28	30	19	77
6	20	1	2	3	5	3	10	14	20	4	8	6	62	18	21	15	54
7	33	1	2	3	1	4	10	14	20	4	8	6	62	18	21	15	54
8	35	1	1	4	1	4	10	14	20	4	8	6	62	18	21	15	54
9	32	1	2	4	1	2	18	24	35	6	12	9	104	28	30	19	77
10	60	1	4	4	1	3	25	35	50	10	20	15	155	28	30	19	77
11	58	2	1	3	4	1	18	24	35	6	12	9	104	28	30	19	77
12	53	1	1	4	4	4	10	14	20	4	8	6	62	18	21	15	54
13	60	2	1	4	1	4	18	24	35	6	12	6	101	28	30	19	77
14	70	1	1	2	3	4	25	35	50	10	20	15	155	28	30	19	77
15	66	2	3	2	3	4	20	28	40	8	16	12	124	28	30	19	77
16	64	1	4	2	3	4	20	28	40	8	16	12	124	28	30	19	77
17	65	2	1	3	4	4	10	14	20	4	8	6	62	18	21	15	54
18	30	1	1	3	2	2	17	27	22	6	12	11	95	30	30	25	85
19	29	2	1	4	1	1	23	18	24	5	12	7	89	14	20	11	45
20	28	1	2	4	1	2	20	28	40	8	16	12	124	28	30	19	77
21	22	2	2	3	5	4	25	35	50	10	20	15	155	28	30	19	77
22	18	1	2	2	5	5	25	35	50	10	20	15	155	28	30	19	77
23	37	1	1	4	1	3	17	27	22	6	12	11	95	30	30	25	85
24	31	2	2	2	2	5	23	18	24	5	12	7	89	14	20	11	45
25	22	2	2	4	5	1	14	20	28	5	12	9	88	17	19	18	54
26	51	2	1	4	1	4	16	23	39	7	13	9	107	22	28	20	70
27	38	1	2	4	1	1	18	26	37	5	13	11	110	20	24	21	65
28	45	2	1	3	1	4	16	23	28	7	13	11	98	20	24	21	65
29	35	1	2	3	1	2	25	35	37	10	20	15	142	22	28	20	70
30	33	2	2	3	1	4	16	23	28	7	13	11	98	17	19	18	54
31	33	2	1	4	1	5	23	35	40	10	13	11	132	17	19	18	54
32	34	2	1	3	2	2	16	23	28	7	13	11	98	17	19	18	54
33	26	1	1	3	2	2	25	35	50	10	20	15	155	22	28	20	70
34	50	1	1	2	1	3	23	30	40	8	15	11	127	22	28	20	70
35	33	1	2	4	1	2	18	26	37	5	13	11	110	20	24	21	65
36	55	2	1	4	1	4	16	23	39	7	13	9	107	22	28	20	70

37	23	2	2	4	5	1	14	20	28	5	12	9	88	17	19	18	54
38	45	2	1	3	1	5	16	27	34	6	13	9	105	23	24	21	68
39	25	2	2	2	5	5	16	27	34	6	13	9	105	18	17	15	50
40	44	1	1	3	1	3	20	28	40	8	16	12	124	25	28	21	74
41	36	2	1	2	4	2	25	35	50	10	16	15	151	28	30	19	77
42	28	2	2	4	1	4	23	27	43	7	17	11	128	29	28	23	80
43	35	2	1	4	4	2	20	15	27	2	16	9	83	24	30	15	69
44	55	1	1	2	5	3	23	30	28	10	16	15	122	29	30	24	83
45	45	1	2	2	3	4	23	30	37	10	20	15	135	24	30	24	78
46	26	2	2	3	1	3	23	27	43	7	17	11	128	29	30	25	84
47	78	1	3	2	3	4	19	12	23	2	8	9	73	18	7	14	39
48	26	1	2	4	5	5	20	28	40	8	16	12	124	24	11	17	52
49	28	1	1	2	3	5	20	15	24	2	17	9	87	24	11	17	52
50	25	2	2	3	1	3	23	33	45	10	20	15	146	24	24	24	72
51	77	1	1	2	3	3	25	35	45	10	20	15	150	23	18	23	64
52	34	2	1	3	4	2	25	26	45	10	16	15	137	23	23	23	69
53	27	2	2	4	4	3	23	33	45	10	20	15	146	30	28	26	84
54	41	2	1	4	1	3	25	26	45	10	16	15	137	24	30	24	78
55	43	1	1	4	1	3	25	30	30	10	16	15	126	30	25	22	77
56	28	2	1	4	4	3	25	30	30	10	16	15	126	30	25	22	77
57	30	2	1	3	4	5	23	33	45	10	20	15	146	19	24	24	67
58	48	2	1	3	4	4	17	25	37	6	16	10	111	25	21	23	69
59	44	1	1	4	1	1	20	27	37	7	15	11	117	23	19	21	63
60	39	1	1	4	1	1	20	27	37	7	15	11	117	23	19	21	63
61	35	2	1	4	4	4	23	33	45	10	20	15	146	19	24	24	67
62	37	2	1	3	4	4	17	25	45	10	16	15	128	23	21	23	67
63	39	2	2	4	4	4	17	33	37	10	15	11	123	19	19	21	59
64	49	2	1	3	4	1	23	33	45	10	20	15	146	19	24	24	67
65	34	2	1	3	4	4	17	25	37	6	16	10	111	25	21	23	69
66	46	1	2	3	1	4	17	25	31	7	14	11	105	23	20	17	60
67	71	2	1	2	3	3	23	33	45	10	20	15	146	19	24	24	67
68	59	2	3	4	1	4	23	33	45	10	20	15	146	23	20	17	60
69	32	2	2	4	2	4	25	38	46	10	16	11	146	19	24	24	67
70	35	1	2	3	2	4	25	39	46	10	20	15	155	23	19	21	63
71	31	1	1	4	1	4	24	36	44	8	14	11	137	19	24	24	67
72	62	2	2	3	4	5	23	38	42	8	18	10	139	23	19	21	63
73	22	2	2	4	5	4	23	33	45	10	20	15	146	19	24	24	67
74	21	2	2	3	5	5	20	36	44	8	17	13	138	24	24	24	72
75	28	2	2	2	5	4	20	35	37	9	16	12	129	23	21	21	65
76	35	1	1	4	1	3	25	36	37	10	17	15	140	19	19	21	59

H	D	V	U	E	F	U	N	I	V	R	L	II	II	V	F	M	N
76	35	1	1	4	1	3	25	36	37	10	17	15	140	19	19	21	59
77	18	1	2	2	5	1	23	33	45	10	20	15	146	21	21	23	65
78	36	2	1	4	1	3	20	30	37	9	16	11	123	23	21	23	67
79	60	1	2	3	2	4	20	31	37	8	14	10	120	19	19	19	57
80	55	1	1	3	2	4	25	27	37	9	20	12	130	30	30	29	89
81	27	2	1	1	2	4	23	12	37	9	14	10	105	30	29	28	87
82	32	2	1	3	2	4	23	28	45	10	18	15	139	29	29	28	86
83	34	2	2	2	2	4	20	15	45	8	20	15	123	28	28	28	84
84	46	1	1	3	1	3	17	33	37	8	16	12	123	29	27	26	82
85	33	2	2	4	1	5	17	35	37	6	17	11	123	29	29	28	86
86	30	2	1	4	1	5	17	26	45	8	16	10	122	29	27	26	82
87	28	2	2	3	1	5	23	33	45	10	20	15	146	24	24	24	72
88	30	2	1	2	2	4	15	21	30	6	12	9	93	24	24	24	72
89	59	2	1	2	2	4	19	27	30	8	15	12	111	29	27	26	82
90	55	1	1	2	2	5	23	33	30	10	20	15	131	29	25	26	80
91	34	2	2	2	2	1	23	33	30	10	20	15	131	28	28	24	80
92	31	1	2	2	2	1	23	33	45	6	15	12	134	18	21	18	57
93	25	1	2	2	5	5	23	34	37	8	20	12	134	28	19	8	55
94	23	1	2	2	5	5	5	7	10	2	4	3	31	6	6	6	18
95	21	1	2	2	5	5	23	30	40	8	15	11	127	22	28	20	70
96	66	1	1	2	2	4	18	26	37	5	13	11	110	20	24	21	65
97	19	1	2	2	5	5	16	23	39	7	13	9	107	22	28	20	70
98	73	1	1	2	2	1	14	20	28	5	12	9	88	17	19	18	54
99	61	2	1	2	1	1	16	27	34	6	13	9	105	23	24	21	68
100	61	2	4	1	1	4	16	27	34	6	13	9	105	18	17	15	50
101	19	1	2	2	2	2	20	28	40	8	16	12	124	25	28	21	74
102	34	2	2	2	2	1	25	35	50	10	16	15	151	28	30	19	77
103	38	1	2	3	2	4	23	27	43	7	17	11	128	29	28	23	80
104	40	2	1	3	4	4	20	15	27	2	16	9	89	24	30	15	69
105	45	1	1	1	2	4	23	30	28	10	16	15	122	29	30	24	83
106	44	1	1	1	2	4	23	30	37	10	20	15	135	24	30	24	78
107	34	2	2	3	2	2	23	27	43	7	17	11	128	29	30	25	84
108	32	1	1	1	2	4	19	12	23	2	8	9	73	18	7	14	39
109	33	1	2	3	2	2	20	28	40	8	16	12	124	24	11	17	52
110	37	1	1	3	1	3	20	15	24	2	17	9	87	24	11	17	52
111	38	1	2	3	1	2	15	21	30	6	12	9	93	24	24	24	72
112	39	1	2	3	1	2	19	27	30	8	15	12	111	24	24	24	72
113	35	2	2	4	1	3	23	33	30	10	20	15	131	29	27	26	82
114	37	1	2	4	1	3	23	33	30	10	20	15	131	29	25	26	80
115	38	1	2	3	2	4	23	33	45	6	15	12	134	28	28	24	80



	H	D	V	M	J	J	A	S	O	N	D	E	F	M	A	M	J	J	A
116	39	2	1	3	4	4	23	33	45	6	15	12	134	18	21	18	57		
117	40	1	1	1	2	4	23	34	37	8	20	12	134	28	19	8	55		
118	41	1	1	1	2	4	5	7	10	2	4	3	31	6	6	6	18		
119	42	2	2	3	2	2	23	30	40	8	15	11	127	22	28	20	70		
120	30	1	1	1	2	4	18	26	37	5	13	11	110	20	24	21	65		
121	26	1	2	3	2	2	16	23	39	7	13	9	107	22	28	20	70		
122	28	1	1	3	1	3	14	20	28	5	12	9	88	17	19	18	54		
123	34	1	2	3	1	2	16	27	34	6	13	9	105	23	24	21	68		
124	67	1	2	3	1	2	16	27	34	6	13	9	105	18	17	15	50		
125	65	2	2	4	1	3	20	28	40	8	16	12	124	25	28	21	74		
126	64	1	2	4	1	3	25	35	50	10	16	15	151	28	30	19	77		
127	78	1	1	4	3	5	23	27	43	7	17	11	128	23	28	23	80		
128	66	2	1	1	1	2	20	15	27	2	16	9	83	24	30	15	69		
129	64	2	1	2	1	1	23	30	28	10	16	15	122	29	30	24	83		
130	45	2	1	2	2	3	23	30	37	10	20	15	135	24	30	24	78		
131	34	1	2	3	2	3	23	27	43	7	17	11	128	23	30	25	84		
132	45	1	1	4	2	4	19	12	23	2	8	9	73	18	7	14	39		
133	46	2	1	4	4	3	20	28	40	8	16	12	124	24	11	17	52		
134	34	1	2	4	4	3	20	15	24	2	17	9	87	24	11	17	52		
135	35	2	2	3	2	1	15	21	30	6	12	9	93	24	24	24	72		
136	32	1	4	3	2	2	19	27	30	8	15	12	111	24	24	24	72		
137	44	2	1	3	1	2	23	33	30	10	20	15	131	29	27	26	82		
138	41	1	1	3	1	2	23	33	30	10	20	15	131	29	25	26	80		
139	40	2	1	2	2	4	23	33	45	6	15	12	134	28	28	24	80		
140	43	2	1	1	2	4	23	33	45	6	15	12	134	18	21	18	57		
141	44	2	2	3	2	1	23	34	37	8	20	12	134	28	19	8	55		
142	42	1	2	2	2	1	5	7	10	2	4	3	31	6	6	6	18		
143	33	1	2	3	1	4	10	14	20	4	8	6	62	18	21	15	54		
144	35	1	1	4	1	4	10	14	20	4	8	6	62	18	21	15	54		
145	32	1	2	4	1	2	18	24	35	6	12	9	104	28	30	19	77		
146	60	1	4	4	1	3	25	35	50	10	20	15	155	28	30	19	77		
147	58	2	1	3	4	1	18	24	35	6	12	9	104	28	30	19	77		
148	59	1	1	4	4	4	10	14	20	4	8	6	62	18	21	15	54		
149	60	2	1	4	1	4	18	24	35	6	12	6	101	28	30	19	77		
150	70	1	1	2	3	4	25	35	50	10	20	15	155	28	30	19	77		
151	66	2	3	2	3	4	20	28	40	8	16	12	124	28	30	19	77		
152	64	1	4	2	3	4	20	28	40	8	16	12	124	28	30	19	77		
153	65	2	1	3	4	4	10	14	20	4	8	6	62	18	21	15	54		
154	30	1	1	3	2	2	17	27	22	6	12	11	95	30	30	25	85		
155	29	2	1	4	1	1	23	18	24	5	12	7	89	14	20	11	45		

A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R
156	28	1	2	4	1	2	20	28	40	8	16	12	124	28	30	19	77
157	22	2	2	3	5	4	25	35	50	10	20	15	155	28	30	19	77
158	18	1	2	2	5	5	25	35	50	10	20	15	155	28	30	19	77
159	37	1	1	4	1	3	17	27	22	6	12	11	95	30	30	25	85
160	31	2	2	2	2	5	23	18	24	5	12	7	89	14	20	11	45
161	22	2	2	4	5	1	14	20	28	5	12	9	88	17	19	18	54
162	51	2	1	4	1	4	16	23	39	7	13	9	107	22	28	20	70
163	38	1	2	4	1	1	18	26	37	5	13	11	110	20	24	21	65
164	45	2	1	3	1	4	16	23	28	7	13	11	98	20	24	21	65
165	35	1	2	3	1	2	25	35	37	10	20	15	142	22	28	20	70
166	33	2	2	3	1	4	16	23	28	7	13	11	98	17	19	18	54
167	33	2	1	4	1	5	23	35	40	10	13	11	132	17	19	18	54
168	34	2	1	3	2	2	16	23	28	7	13	11	98	17	19	18	54
169	26	1	1	3	2	2	25	35	50	10	20	15	155	22	28	20	70
170	50	1	1	2	1	3	23	30	40	8	15	11	127	22	28	20	70
171	33	1	2	4	1	2	18	26	37	5	13	11	110	20	24	21	65
172	55	2	1	4	1	4	16	23	39	7	13	9	107	22	28	20	70
173	23	2	2	4	5	1	14	20	28	5	12	9	88	17	19	18	54
174	31	1	1	4	1	4	11	25	35	8	12	15	106	24	18	19	61
175	35	1	2	3	2	4	25	35	45	10	20	15	150	28	30	24	82
176	32	2	2	4	1	4	18	21	32	7	16	11	105	24	22	24	70
177	30	2	1	2	2	5	24	32	45	7	17	13	138	27	25	27	79
178	30	1	1	2	2	1	14	16	25	4	12	5	76	12	12	12	36
179	28	1	1	4	1	3	10	15	21	5	16	9	76	9	11	12	32
180	38	1	2	3	1	4	20	28	40	8	16	12	124	24	24	24	72
181	57	2	1	4	2	4	18	33	36	7	18	14	126	28	24	23	75
182	48	1	1	4	1	5	25	35	40	10	20	15	145	25	30	30	85
183	66	1	1	3	3	4	19	23	29	7	14	12	104	21	22	18	61
184	39	2	4	4	1	5	19	23	32	7	14	12	107	21	21	18	60
185	26	1	2	3	1	5	17	23	34	7	13	10	104	21	18	19	58
186	20	1	2	3	1	2	25	34	40	8	15	15	137	24	28	28	80
187	35	2	1	4	1	3	23	35	44	10	18	15	145	25	24	28	77
188	33	2	1	2	4	5	24	34	45	10	18	15	146	24	24	28	76
189	32	2	1	4	1	3	25	35	40	8	20	15	143	25	30	28	83
190	57	1	4	3	2	4	25	31	45	9	16	12	138	24	24	28	76
191	41	2	1	2	4	3	23	28	40	8	18	13	130	24	18	25	67
192	25	1	2	3	1	5	23	30	43	7	16	12	131	24	24	24	72
193	46	1	1	4	1	3	22	35	44	10	20	15	146	25	30	30	85
194	33	2	1	2	4	3	25	35	45	10	20	15	150	24	28	25	77
195	38	2	1	4	4	3	25	35	45	10	20	15	150	24	28	24	76

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R
99	195	38	2	1	4	4	3	25	35	45	10	20	15	150	24	28	24	76
00	196	40	2	1	4	1	3	23	33	45	10	20	15	146	29	27	26	82
01	197	21	2	2	3	2	3	17	26	45	8	16	10	122	29	29	28	86
02	198	67	2	1	4	3	4	23	33	45	10	20	15	146	29	27	26	82
03	199	42	1	1	4	2	1	15	21	30	6	12	9	93	24	24	24	72
04	200	29	2	1	3	1	3	19	27	30	8	15	12	111	24	24	24	72
05	201	46	2	1	4	1	2	23	33	30	10	20	15	131	29	27	26	82
06	202	18	2	2	2	5	4	23	33	30	10	20	15	131	29	25	26	80
07	203	19	1	2	2	4	2	23	33	45	6	15	12	134	28	28	24	80
08	204	40	2	1	4	1	3	23	33	45	6	15	12	134	18	21	18	57
09	205	30	2	2	3	4	4	23	34	37	8	20	12	134	28	19	8	55
10	206	41	1	1	4	1	3	5	7	10	2	4	3	31	6	6	6	18
11	207	38	2	1	4	4	3	19	27	30	8	15	12	111	24	24	24	72
12	208	34	2	1	4	4	1	23	33	30	10	20	15	131	29	27	26	82
13	209	42	2	1	3	4	3	23	33	30	10	20	15	131	29	25	26	80
14	210	34	1	1	4	1	2	23	33	45	6	15	12	134	28	28	24	80
15	211	31	2	1	4	1	2	23	33	45	6	15	12	134	18	21	18	57
16	212	32	1	1	4	1	2	20	28	40	8	16	12	124	28	30	19	77
17	213	45	1	1	4	1	5	10	14	20	4	8	6	62	18	21	15	54
18	214	74	2	3	3	4	4	17	27	22	6	12	11	95	30	30	25	85
19	215	22	2	2	4	5	1	23	18	24	5	12	7	89	14	20	11	45
20	216	38	2	1	4	1	4	20	28	40	8	16	12	124	28	30	19	77
21	217	52	1	1	3	1	3	25	35	50	10	20	15	155	28	30	19	77
22	218	22	1	2	2	5	4	25	35	50	10	20	15	155	28	30	19	77
23	219	30	2	2	4	1	4	17	27	22	6	12	11	95	30	30	25	85
24	220	25	1	2	3	5	3	23	18	24	5	12	7	89	14	20	11	45
25	221	34	1	1	4	1	1	14	20	28	5	12	9	88	17	19	18	54
26	222	28	2	2	3	1	3	16	23	39	7	13	9	107	22	28	20	70
27	223	55	2	1	1	2	4	18	26	37	5	13	11	110	20	24	21	65
28	224	61	1	1	2	2	2	16	23	28	7	13	11	98	20	24	21	65
29	225	59	2	1	2	2	4	25	35	37	10	20	15	142	22	28	20	70
30	226	56	1	1	3	2	2	17	27	22	6	12	11	95	26	25	26	77
31	227	63	1	1	4	1	1	23	18	24	5	12	7	89	24	24	24	72
32	228	65	2	1	4	3	5	14	20	28	5	12	9	88	18	18	18	54
33	229	44	1	1	2	2	4	16	23	39	7	13	9	107	18	30	25	73
34	230	45	2	1	3	4	2	23	18	24	8	12	11	96	19	19	25	63
35	231	48	1	1	4	4	1	19	21	35	8	13	12	108	24	19	18	61
36	232	45	2	1	4	2	2	20	28	42	8	15	14	127	26	25	26	77
37	233	44	2	2	4	1	1	20	28	42	8	15	14	127	24	24	24	72
38	234	42	1	2	3	1	3	17	25	45	8	13	15	123	18	18	18	54

235	39	1	2	3	1	3	19	31	37	10	16	15	128	18	30	25	73
236	33	1	2	2	1	3	12	25	36	6	18	12	109	19	19	25	63
237	25	1	2	2	5	4	18	23	33	8	10	11	103	24	24	24	72
238	24	2	2	2	5	4	18	23	33	8	13	12	107	18	18	18	54
239	31	1	1	4	4	4	11	17	28	5	8	6	75	19	19	25	63
240	62	2	1	3	4	4	19	21	35	8	13	12	108	26	25	26	77
241	55	1	1	3	2	4	20	28	42	8	15	14	127	24	24	24	72
242	62	2	1	3	4	5	20	28	42	8	15	14	127	18	18	18	54
243	22	2	2	2	5	4	17	25	45	8	13	15	123	18	30	25	73
244	23	1	2	2	5	5	19	31	37	10	16	15	128	19	19	25	63
245	24	2	2	3	1	2	12	25	36	6	18	12	109	24	24	24	72
246	35	1	1	3	1	2	18	23	33	8	10	11	103	19	19	25	63

