

**UNIVERSIDAD NACIONAL
TORIBIO RODRIGUEZ DE MENDOZA DE AMAZONAS**



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

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADA EN ENFERMERÍA**

**NIVEL DE SATISFACCIÓN SOBRE EL CUIDADO DE
ENFERMERÍA EN PACIENTES QUE ACUDEN A
CONSULTORIOS EXTERNOS, HOSPITAL
GENERAL DE JAÉN - 2018.**

Autora : Bach. Jenny Edith Olano Santos

Asesor : Dr. Yshoner Antonio Silva Díaz

CHACHAPOYAS – PERÚ

2019

DEDICATORIA.

A Dios por guiarme e iluminarme durante esta trayectoria, dándome salud, fuerza y valentía para poder continuar y así poder lograr mis objetivos.

A mis padres por los valores que me inculcaron en mi proceso de formación y así continuar y culminar lo que inicie.

A mi esposo, por su apoyo moral, comprensión, paciencia y permitirme seguir adelante y lograr así culminar esta meta trazada.

AGRADECIMIENTO.

A los pacientes del Hospital General de Jaén por haberme permitido ingresar a sus vidas privadas, su activa participación y colaboración para poder ejecutar el presente estudio.

Al Dr. Yshoner Antonio Silva Díaz, por su acertda asesoría y conocimientos que contribuyo para mejorar el contenido y culminación de dicho informe.

Al Director del Hospital General de Jaén, por brindarme las facilidades necesarias y permitirme el ingreso a la institución para aplicar el instrumento de recolección de datos.

A todas aquellas personas que voluntariamente me apoyaron en el proceso de recolección de datos.

La Autora

**AUTORIDADES DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL TORIBIO RODRÍGUEZ
DE MENDOZA DE AMAZONAS.**

Dr. Policarpio Chauca Valqui.

Rector

Dr. Miguel Ángel Barrena Gurbillon

Vicerrector Académico

Dra. Flor Teresa García Huamán.

Vicerrectora de Investigación

Dr. Edwin Gonzales Paco

Decano de la Facultad de Ciencias de la Salud

Mg. Wilfredo Amaro Cáceres

Director de Escuela Profesional de Enfermería

VISTO BUENO DEL ASESOR

(Resolución de Decanato N° 047 - 2019 - UNTRM - YRAC/EC.S.)

Yo, Yshoner Antonio Silva Díaz con DNI N° 06805383 docente Principal a Dedicación Exclusiva de la Facultad de Ciencias de la Salud, Escuela Profesional de Enfermería, asesor de la tesis titulada "NIVEL DE SATISFACCIÓN SOBRE EL CUIDADO DE ENFERMERÍA EN PACIENTES QUE ACUDEN A CONSULTORIOS EXTERNOS, HOSPITAL GENERAL DE JAÉN-2018", presentado por la tesista en enfermería **Jenny Edith Olano Santos**.

Dr. Edwin Gonzales Pazo

Por lo indicado doy testimonio y **visto bueno**, ya que ha ejecutado la tesis mencionada, por lo que en fe a la verdad firmo al pie para mayor veracidad.

Chachapoyas 27 de Mayo del 2019

Mg. Carla María Ordóñez Ramírez

SECRETARIA

SECRETARIA

DR. YSHONER ANTONIO SILVA DÍAZ

DNI N.° 06805383

Mg. Pablo José Coronel Zubiate

PROFESOR



ANEXO 3-K

**DECLARACIÓN JURADA DE NO PLAGIO DE TESIS
PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL**

Yo JENNY EDITH OLANO SANTOS
identificado con DNI N° 43803126 Estudiante()/Egresado (X) de la Escuela Profesional de
ENFERMERIA
de la Facultad de:
CIENCIAS DE LA SALUD
de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas.

DECLARO BAJO JURAMENTO QUE:

1. Soy autor de la Tesis titulada: NIVEL DE SATISFACCIÓN SOBRE EL
CUIDADO DE ENFERMERIA EN PACIENTES QUE ACUDEN A
CONSULTORIOS EXTERNOS HOSPITAL GENERAL DE JAEN - 2018

que presento para
obtener el Título Profesional de: LICENCIADA EN ENFERMERIA

2. La Tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente, y para su realización se han respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas.
3. La Tesis presentada no atenta contra derechos de terceros.
4. La Tesis presentada no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
5. La información presentada es real y no ha sido falsificada, ni duplicada, ni copiada.

Por lo expuesto, mediante la presente asumo toda responsabilidad que pudiera derivarse por la autoría, originalidad y veracidad del contenido de la Tesis para obtener el Título Profesional, así como por los derechos sobre la obra y/o invención presentada. Asimismo, por la presente me comprometo a asumir además todas las cargas pecuniarias que pudieran derivarse para la UNTRM en favor de terceros por motivo de acciones, reclamaciones o conflictos derivados del incumplimiento de lo declarado o las que encontraren causa en el contenido de la Tesis.

De identificarse fraude, piratería, plagio, falsificación o que la Tesis para obtener el Título Profesional haya sido publicada anteriormente; asumo las consecuencias y sanciones civiles y penales que de mi acción se deriven.

Chachapoyas, 27 de MAYO de 2019

Jenny Edith Olano Santos

Firma del(a) tesista

ÍNDICE

	Pág.
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Autoridades universitarias	v
Visto bueno del asesor	vi
Jurado	vii
Índice	ix
Indice de tablas	x
Indice de figuras	xi
Resumen	xii
ABSTRACT	xiii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MATERIAL Y MÉTODOS	5
2.1. Tipo de investigación	5
2.2. Población, muestra y muestreo	5
2.3. Metodos, técnicas e instrumento de recolección de datos	7
2.4. Procedimientos de recolección de datos	8
2.5. Analisis de datos	9
III. RESULTADOS	10
IV. DISCUSIÓN	12
V. CONCLUSIONES	20
VI. RECOMENDACIONES	21
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	22
VIII. ANEXOS	24

ÍNDICE DE TABLAS

	Pág
Tabla 01: Nivel de satisfacción sobre el cuidado de enfermería en pacientes que acuden a consultorios externos, Hospital General de Jaén-2018.	10
Tabla 02: Nivel de satisfacción sobre el cuidado de enfermería según sus dimensiones pacientes que acuden a consultorios externos, Hospital General de Jaén-2018.	11
Tabla 03: Nivel de Satisfacción sobre el cuidado de enfermería según edad en pacientes que acuden a consultorios externos, Hospital General de Jaén - 2018.	25
Tabla 04: Nivel de Satisfacción sobre el cuidado de enfermería según sexo en pacientes que acuden a consultorios externos, Hospital General de Jaén - 2018.	25
Tabla 05: Nivel de Satisfacción sobre el cuidado de enfermería según tipo de seguro en pacientes que acuden a consultorios externos, Hospital General de Jaén - 2018.	26
Tabla 06: Nivel de Satisfacción sobre el cuidado de enfermería según tipo de usuario en pacientes que acuden a consultorios externos, Hospital General de Jaén - 2018.	26

ÍNDICE DE FIGURAS

	Pág.
Figura 01: Nivel de satisfacción sobre el cuidado de enfermería en pacientes que acuden a consultorios externos, Hospital General de Jaén-2018.	10
Figura 02: Nivel de satisfacción sobre el cuidado de enfermería según sus dimensiones pacientes que acuden a consultorios externos, Hospital General de Jaén-2018.	11

RESUMEN.

El presente estudio fue de enfoque cuantitativo; de nivel descriptivo; de tipo: observacional, prospectivo, transversal y de análisis univarivariado. Cuyo objetivo fue: Determinar el nivel de satisfacción sobre el cuidado de enfermería en pacientes que acuden a consultorios externos, Hospital General de Jaén - 2018. La muestra de estudio estuvo constituido por 90 pacientes. Los datos fueron recolectados con la escala SERVQUAL. Los resultados indican que del 100% (90) pacientes, el 57.8% (52) se muestran medianamente satisfechos sobre el cuidado de enfermería; el 36.7% (33) satisfechos; y solo el 5.6% (5) insatisfechos. En función a las dimensiones: *Fiabilidad*, el 50% (45) medianamente satisfechos; el 37.8% (34) satisfechos y el 12.2% (11) insatisfechos. *Capacidad de Respuesta*, el 57.8% (52) satisfechos; el 30% (27) medianamente satisfechos y el 12.2% (11) insatisfechos. *Seguridad*, el 48.9% (44) satisfechos; el 40% (36) medianamente satisfechos y el 11.1% (10) insatisfechos. *Empatía* el 51.2% (46) medianamente satisfechos, el 42.2% (38) satisfechos y el 6.7% (2) insatisfechos.. *Elementos Tangibles*, el 53.3% (48) medianamente satisfechos, el 36.7% (33) satisfechos y el 10% (9) insatisfechos. En conclusión: mas de la mitad de los pacientes se muestran de medianamente satisfechos a satisfechos sobre los cuidados de enfermería y solo una mínima cantidad de ellos se mostraron insatisfechos. En la dimensión de elementos tangibles casi el total de los pacientes se sintieron satisfechos, una mínima cantidad medianamente satisfechos.

Palabras clave: Satisfacción, cuidados, enfermería, pacientes, consultorio externo.

ABSTRACT

The present study was of a quantitative approach; of descriptive level; of type: observational, prospective, transversal and univariate analysis. Whose objective was: To determine the level of satisfaction regarding nursing care in patients who come to outpatient clinics, Hospital General de Jaén - 2018. The study sample consisted of 90 patients. The data was collected with the SERVQUAL scale. The results indicate that of 100% (90) patients, 57.8% (52) are fairly satisfied with nursing care; 36.7% (33) satisfied; and only 5.6% (5) dissatisfied. According to the dimensions: Reliability, 50% (45) moderately satisfied; 37.8% (34) satisfied and 12.2% (11) dissatisfied. Response Capacity, 57.8% (52) satisfied; 30% (27) moderately satisfied and 12.2% (11) dissatisfied. Security, 48.9% (44) satisfied; 40% (36) moderately satisfied and 11.1% (10) dissatisfied. Empathy 51.2% (46) moderately satisfied, 42.2% (38) satisfied and 6.7% (2) dissatisfied. Tangible Elements, 53.3% (48) fairly satisfied, 36.7% (33) satisfied and 10% (9) dissatisfied. In conclusion: more than half of the patients are of average satisfied to satisfied about nursing care and only a minimum number of them were dissatisfied. In the dimension of tangible elements almost the total of the patients felt satisfied, a minimum quantity half satisfied.

Key words: Satisfaction, care, nursing, patients, external office.

I. INTRODUCCIÓN

La satisfacción sobre la calidad de cuidado en cualquiera de los servicios de un hospital no solo significa atender pacientes, también significa elevar el buen nombre y el prestigio institucional y sobre todo en el área de consultorios externos; es así que los pacientes satisfechos con la atención recibida, regresarán nuevamente buscando servicios de salud conjuntamente con sus familiares, por lo que es sumamente muy importante responsabilizar la calidad de atención para que las cosas salgan bien a la primera y única vez. Englobando el contexto a nivel mundial en salud sabemos que las personas se conforman con ser cuidados por el profesional de salud, no importándoles en muchos casos tener que sufrir largos períodos de espera y que le sean otorgadas citas muy espaciadas y otras circunstancias muy mal atendidas percibiéndose por parte de los pacientes una satisfacción no muy deseada (Cabrejos, 2014, p. 2).

Desde un contexto internacional, hoy en día la calidad de atención es un aspecto clave, especialmente para los servicios de salud enfatizando en el área de consultorios externos donde labora el personal de Enfermería, lo que ha llevado a todos los Ministerios de Salud a realizar cambios en el sistema de gestión de la calidad, el cual tiene como objetivo mejorar la calidad de atención, a través de la generación de una cultura de calidad, sensible a las necesidades de los pacientes que exigen también una atención con calidez (trato humanizado). En este contexto se hace necesario plantear cambios radicales en la manera como se prestan los servicios de salud, estos cambios deben ir enfocados a garantizar servicios de calidad que satisfagan las necesidades de los pacientes. (Girón, 2016, p. 10).

La satisfacción en la calidad de cuidado percibida por los pacientes es la complacencia que se manifiesta con respecto a la atención recibida en sus diversos aspectos; esta satisfacción percibida es utilizada como un indicador para evaluar la intervención del personal de salud pues nos proporciona información sobre la calidad percibida en los aspectos de estructura, procesos y resultados. Es así, que se señala en Nicaragua el 48.5% de los pacientes refieren sentirse satisfechos, el 41.4% medianamente satisfechos y solo el 11.1 % están insatisfechos, mientras

que en Venezuela el 65% de las personas atendidas se muestran insatisfechos a diferencia que en España el 84.7% de los pacientes se muestran satisfechos y el 15.3% insatisfechos (Castro, 2012, p. 3).

A nivel internacional, los pacientes que requieren un servicio de salud se ven obligados a desarrollar habilidades flexibles y dinámicas que le permitan la adaptación continua a los múltiples cambios en la atención en salud y al de una sociedad globalizada, en virtud de lograr las tensiones de la vida moderna, la continua globalización de los conocimientos en el terreno individual, de los servicios de salud, profesional, laboral, la presión del reloj, la exigencia de un constante perfeccionamiento, entre otros factores, son situaciones que tienden a alterar el estado emocional de la mayoría de los usuarios a los consultorios externos de salud, llevándolos al borde de sus propios límites físicos y psíquicos. Por tanto, ya no basta que el usuarios externo sólo analice e integre información de salud, sino que también se convierta en parte activa de su proceso formativo integrándose al mismo tiempo con los demás usuarios, aspecto que implica la regulación de emociones, habilidad que de ser desarrollada por cada usuario, por cada persona sobre todo cuando requiera de los servicios de salud, entonces esta influenciaría positivamente su compromiso por el propio aprendizaje de comportamiento. (Daza de Caballero, 2015, p. 32).

En el Perú, el 72% de centros hospitalarios reconocidos, dentro de enfermería, indican que el paciente pierde sus rasgos personales e individuales, sus sentimientos y valores no se toman en cuenta, se pone en el olvido su dimensión emocional y personal única en cada paciente. Es verdad que no se pueden crear vínculos afectivos con los usuarios, pero esto no debe impedir, ni dejar que se produzca la ausencia de calidez en las relaciones humanas (Parra, 2015, p. 2).

Hay que recordar que el hecho de estar la persona fuera de su entorno y en un ambiente extraño le origina estrés, pérdida de autonomía y se restringe su libertad, su individualidad y naturalidad. Del mismo modo, la vulnerabilidad y dependencia del paciente puede incrementar el poder de los profesionales de la salud. Por ello es necesario acentuar la conciencia de que los profesionales de la salud servimos a la humanidad y que estamos obligados a respetar los derechos de

los mismos y de su familia, y que siempre deben recibir información conveniente, completa e inteligible de su diagnóstico y pronóstico. Atender a otro ser humano en su cotidianidad es ante todo un acto de vida donde se debe respetar y tener en cuenta a la persona y sus costumbres (Moreno, 2016, p. 6).

La satisfacción del usuario define y sirve como aspecto a valorar, es de gran importancia para el profesional de enfermería ya que incide en la calidad de diversas maneras. La satisfacción tiene una particularidad en su apreciación, como lo es la dificultad que tiene el usuario para formar una opinión acerca del servicio recibido (Moreno, 2014, p. 20).

La percepción y satisfacción de las necesidades emocionales y físicas tiene un papel relevante en el bienestar emocional de la persona, además influye en el grado de colaboración de éste en su proceso de curación y tratamiento, ya que, la finalidad de la atención de calidad se fundamenta en salud y satisfacción, la cual no se logra si no se cumplen las expectativas de los pacientes (Remuzgo, 2014. p. 12).

Sin embargo en muchos establecimientos de salud de nuestro país se muestra insatisfechos en su atención esta situación se presenta de manera similar en el Hospital General de Jaén, se observó que los usuarios de los consultorios externos, se quejan constantemente manifestando que no hay un buen servicio, la espera de los turnos es demasiado, asimismo se percibe, que las personas que son atendidos refieren “insatisfacción”, porque no son atendidos con prontitud y rapidez, demandando, incomodidad, de no tener privacidad en su ambiente, no recibir información oportuna y adecuada, evidenciando así fallas en la interrelación personal y la persona atendida, debido a que el profesional o responsable de la atención, no se disponen a oír y dar respuestas a las inquietudes, a través de un lenguaje positivo, con empatía, respeto, confianza y aceptación.

Por todo lo descrito anteriormente se formuló la siguiente interrogante: ¿Cuál es el nivel de satisfacción sobre el cuidado de enfermería en los pacientes que acuden a consultorio externo, Hospital General de Jaén – 2018?. Cuyo objetivo fue:

Determinar el nivel de satisfacción sobre el cuidado de enfermería en pacientes que acuden a consultorio externo, Hospital General de Jaén – 2018. Y los Objetivos específicos fueron: Identificar el nivel de satisfacción del paciente sobre el cuidado de enfermería en pacientes que acuden a consultorios externos según las dimensiones: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles. Hospital General de Jaén -2018. Caracterizar a la población objeto de estudio.

La satisfacción del usuario es de fundamental importancia como una medida de la calidad de atención, porque proporciona información sobre el éxito del proveedor en alcanzar los valores y las condiciones de salud de la población. Muchas veces se observa en estos tiempos un cierto deterioro del trato a las personas cuidadas dentro de los servicios de salud, pero al mismo tiempo es deshumanizada, porque no existe cercanía ni trato digno. Este es un problema que día a día afecta a los usuarios y es preocupante para los profesionales de la salud, precisamente por la imagen y la percepción que se tiene. Lo más importante y relevante es que el profesional entienda su trabajo como una profesión, dedicada al más fundamental de los derechos humanos, como es, el derecho a la salud y al bienestar, considerando como un valor fundamental la dignidad humana.

Los resultados de la presente investigación servirán para mejorar la calidad de la atención a los pacientes, aportando conocimiento científico a la profesión de enfermería. Esto es deber de la enfermera brindar un cuidado individual que ofrezca a las personas calidad en el cuidado. Así mismo permitirá buscar y plantear estrategias de intervención en la institución para una mejor atención de calidad en los diferentes servicios de salud, también esta investigación es importante porque sus resultados serán un aporte para sustentar investigaciones futuras relacionadas con la percepción y satisfacción de las necesidades de las personas cuidadas.

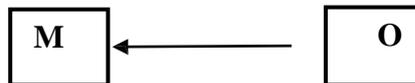
II. MATERIALES Y METODOS

2.1. Tipo de investigación

La presente investigación fue de enfoque cuantitativo; de nivel descriptivo; de tipo: Según la intervención del investigador fue observacional; según la planificación de la toma de datos fue prospectivo; según el número de ocasiones en que se midió la variable de estudio fue transversal y según el número de variables de interés fue de análisis estadístico simple de frecuencias (Supo, 2016, pp. 2 - 21).

De enfoque cuantitativo porque permitió cuantificar los datos mediante el uso de la estadística. De nivel descriptivo porque se describirá los hechos tan igual como sucede en la naturaleza. Tipo de investigación: Observacional porque no se manipularon las variables ya que los datos reflejan la evolución natural de los eventos; Prospectivo porque los datos se recolectaron de fuentes primarias o sea directamente de la muestra objeto de estudio. Transversal porque las variables se midieron en una sola ocasión. de análisis estadístico de frecuencias, porque tuvo una sola variable. (Supo, 2016, pp. 2 -21)

Diseño de la investigación:



Donde:

M = Pacientes

O = Satisfacción de los pacientes.

2.2. Población, muestra y muestreo.

Población general

Estuvo constituido por la población promedio de todas las personas atendidas de 20 a 64 años y que cumplieron con los criterios de inclusión y que sumaron un total de 447 personas atendidas en los consultorios externos de medicina y cirugía donde brinda sus servicios el profesional de enfermería del Hospital General de Jaén 2018.

Consultorio externo / Atendidos por Año	ATENCIONES		
	Menores de 18 años	De 20 a 64 años	De 64 a mas
2013	156	236	87
2012	142	240	50
2011	151	250	66
2010	188	238	38
2009	128	222	44
Promedio esperado para el 2016	153	237	57

Fuente: Oficina de Estadística del Hospital general de Jaén.

Criterios de selección

- **Criterios de inclusión**

- Pacientes que fueron atendidos por lo menos una consulta
- Pacientes de ambos sexos, de 20 años a 64 años de edad al momento que acudieron a una atención a los consultorios externos donde brinda sus servicios el profesional de enfermería.
- Pacientes en condición de dar respuesta a las preguntas.

- **Criterios de exclusión:**

- Pacientes que no fueron atendidos por lo menos una consulta
- Menores de 20 años y > 64 años.
- Aquellos que presentaran algún tipo de discapacidad por la que no puedan expresar su opinión.

Población de estudio.

Estuvo constituido por la población promedio de todas las personas atendidas de 20 a 64 años y que cumplieron con los criterios de inclusión y exclusión que sumaron un total de 90 personas atendidas en los consultorios externos donde brinda sus servicios el profesional de enfermería del Hospital General de Jaén.

Muestra:

La muestra estuvo constituida por 90 pacientes, gracias a la siguiente fórmula:

$$n = \frac{z^2 \cdot pqN}{e^2(n-1) + z^2 pq}$$

n= muestra

Z= 1.96, coeficiente de confianza asociada al 95%

P= 0.5

Q= 0.5 resta aritmética

e= 0.05 nivel de precisión

N= población 237

$$n = \frac{(1.96)^2 * 0.5 * 0.5 * 237}{(0.05)^2 * (237 - 1) + (1.96)^2 * 0.5 * 0.5}$$

$$n = 147$$

Reajuste de la muestra:

$$f = \frac{n}{1 + \frac{n}{N}}$$

$$F = \frac{147}{1 + \frac{147}{237}}$$

$$f = 90$$

Muestreo:

Se utilizó el muestreo probabilístico de tipo sistemático, para que los resultados de su aplicación se puedan generalizar a la población, del cual se obtuvo una: Razón = P / M = 2, y a partir de esto las unidades muestrales obtenidas, hasta completar la muestra total que sumó 90.

Métodos de investigación

Durante el proceso de investigación, se empleó el método inductivo - deductivo.

2.3. Métodos técnicas e instrumentos de reelección de datos.**2.3.1. Técnica:** Encuesta.**2.3.2. Instrumentos:**

Instrumento: Se utilizó la Escala SERVQUAL modificada, consistente en 39 preguntas con respuestas según la escala de Likert: Siempre (3), A veces (2) y

Nunca (1), en un tiempo de 15 min, distribuidas en 5 dimensiones de evaluación de la calidad:

Fiabilidad: preguntas del 01 al 07.

Capacidad de respuesta: preguntas del 08 al 14.

Seguridad: preguntas del 15 al 21.

Empatía: preguntas del 22 al 28

Aspectos tangibles del 29 al 39

Para medir la variable satisfacción del paciente se utilizó la escala Ordinal con categorías de:

Satisfecho = 93 – 117

Medianamente satisfecho = 66 – 92

Insatisfecho = 39 - 65

Validez y confiabilidad:

Se utilizó un instrumento ya validado denominado Escala SERVQUAL cuyo Valor Calculado fue mayor que el Valor Teórico: $VC = 4.34 > VT = 1.64$, siendo el instrumento adecuado para su aplicación.

La confiabilidad del instrumento se halló aplicándolo a una prueba piloto del 10% (10) de la muestra en estudio, y posteriormente se sometió a la prueba estadística de alfa de Cronbach, obteniendo un valor de 0.8, considerado una fuerte confiabilidad.

2.4. Procedimientos de recolección de datos.

Para la recolección de datos se tomaron en cuenta las siguientes etapas:

- Se solicitó la autorización al Decano de la Facultad de Ciencias de la Salud para que a través de ello se remita un oficio al Director del Hospital General de Jaén, solicitando permiso para aplicación del presente trabajo de investigación.
- Una vez obtenido el permiso, se procedió a fijar fecha, día y hora en que se realizó la encuesta.
- Se aplicó la encuesta a la muestra objeto de estudio
- Se recolectó los datos de acuerdo al instrumento y en la cantidad requerida para la muestra.

- Una vez recogidos los datos se revisaron y se ingresaron a un sistema de cómputo y fueron tabulados a través de la aplicación de métodos estadísticos computarizados en los formatos respectivos.
- Los datos obtenidos se tabularon con el apoyo de paquetes estadísticos
- Finalmente se realizó un análisis de los resultados encontrados.

2.5. Análisis de datos.

La información final fue procesada en el software SPSS versión 23, Microsoft Word y Excel. para el análisis de los resultados se utilizó la estadística descriptiva de frecuencias y se elaboró tablas de contingencia y tablas simples para comparar los resultados. La presentación de los resultados se realizará en tablas y figuras.

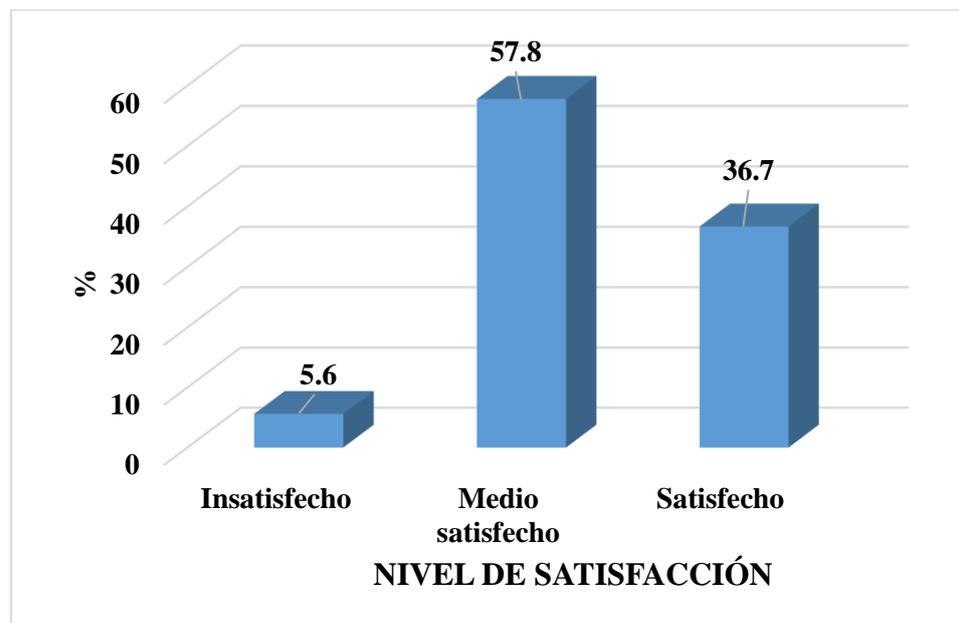
II. RESULTADOS

Tabla 01: Nivel de Satisfacción sobre el cuidado de enfermería en pacientes que acuden a consultorios externos, Hospital General de Jaén - 2018.

NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL PACIENTE	Fi	%
Insatisfecho	5	5.6
Medio satisfecho	52	57.8
Satisfecho	33	36.7
TOTAL	90	100

Fuente: Escala de SERQUAL

Figura 01: Nivel de Satisfacción sobre el cuidado de enfermería en pacientes que acuden a consultorios externos, Hospital General de Jaén - 2018.



Fuente: Tabla 01

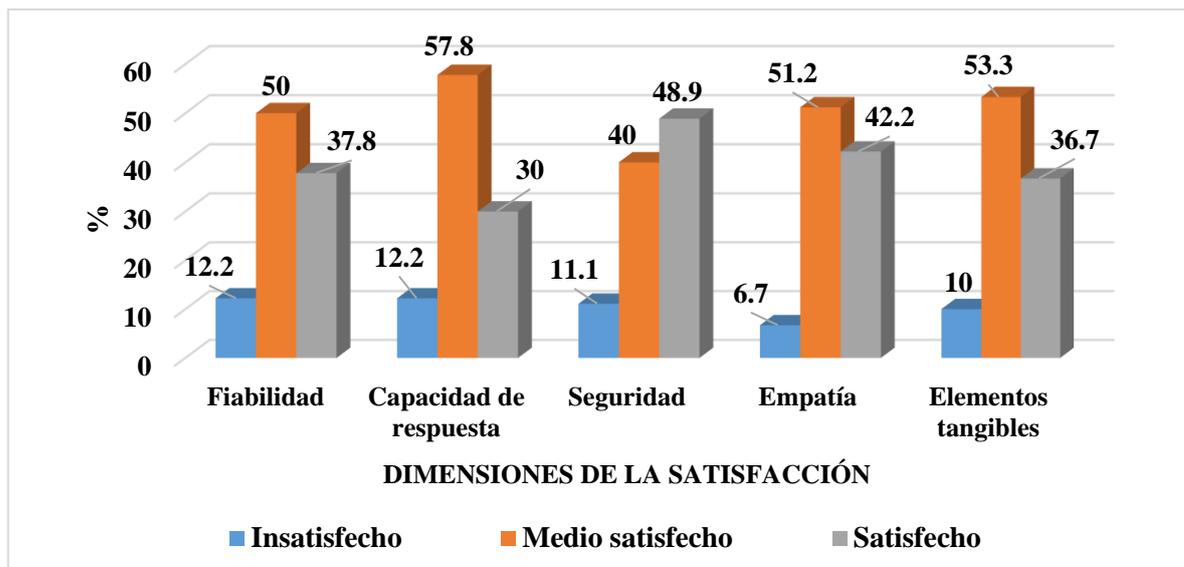
En la tabla y figura 01, del 100% de pacientes, el 57.8% (52) se muestran medianamente satisfechos sobre el cuidado de enfermería; el 36.7% (33) satisfechos; mientras que el 5.6% (5) insatisfechos.

TABLA 02: Nivel de Satisfacción sobre el cuidado de enfermería según sus dimensiones en pacientes que acuden a consultorios externos, Hospital General de Jaén - 2018.

SATISFACCIÓN DEL PACIENTE	DIMENSIONES DE LA SATISFACCIÓN						TOTAL	
	Insatisfecho		Medio satisfecho		Satisfecho		fi	%
	fi	%	fi	%	fi	%		
Fiabilidad	11	12.2	45	50	34	37.8	90	100
Capacidad de respuesta	11	12.2	52	57.8	27	30	90	100
Seguridad	10	11.1	36	40	44	48.9	90	100
Empatía	6	6.7	46	51.2	38	42.2	90	100
Elementos tangibles	9	10	48	53.3	33	36.7	90	100

Fuente: Escala de SERQUAL

Figura 02: Nivel de Satisfacción sobre el cuidado de enfermería según sus dimensiones en pacientes que acuden a consultorios externos, Hospital General de Jaén - 2018.



Fuente: Tabla 02

En la tabla y figura 02, del 100% de pacientes en la dimensión Fiabilidad, el 50% (45) se muestran medianamente satisfechos sobre el cuidado de enfermería; el 37.8% (34) satisfechos; mientras que solo el 12.2% (11) insatisfechos.

En la dimensión Capacidad de Respuesta, el 57.8% (52) se muestran satisfechos sobre el cuidado de enfermería; el 30% (27) medianamente satisfechos; y el 12.2% (11) se muestran insatisfechos.

En la dimensión Seguridad, el 48.9% (44) se muestran satisfechos; el 40% (36) medianamente satisfechos; mientras que solo el 11.1% (10) se muestran insatisfechos.

En la dimensión Empatía, el 51.2% (46) se muestran medianamente satisfechos sobre el servicio que le brinda el personal el personal de enfermería; el 42.2% (38) se muestran satisfechos; mientras que solo el 6.7% (2) se muestran insatisfechos.

En la dimensión Elementos Tangibles, el 53.3% (48) se muestran medianamente sobre el cuidado de enfermería; el 36.7% (33) se muestran satisfechos; y el 10% (9) insatisfechos.

IV. DISCUSIÓN.

En la tabla 01 se observa que el 57.8% de pacientes se muestran medianamente satisfechos sobre el cuidado de enfermería; el 36.7% satisfechos; solo el 5.6% insatisfechos. Quiere decir que los pacientes indican que el profesional de enfermería tienen una regular capacidad de servicio, son poco veraces y a la relación entre ellos son indiferentes, perciben un trato no muy cálido, son aparentemente indiferentes, existen pocas diferencias en el trato y por ende en el respeto a los derechos de los pacientes según la clase social a la que éstos pertenecen, favoreciendo aquellos que se encuentran en mejores estratos socioeconómicos y dando un trato relativamente casi malo a los que viven en situación extremas, ya que las personas que responden a este perfil, no poseen un capital lingüístico para negociar con los profesionales de salud y exigir una buena atención en salud.

De acuerdo a todos los grupos etareos los pacientes que acuden a los consultorios externos en mas del 50% refieren estar de medianamente satisfechos a satisfechos sobre los cuidados que brinda el profesional de enfermería. (Tabla 03)

Los pacientes de sexo masculino en casi las tres cuartas partes se muestran medianamente satisfechos sobre los cuidados de enfermería, mientras que la mitad de las mujeres se muestran de medianamente satischas a satisfechas sobre los cuidados que brinda el personal de enfermería. (Tabla 04)

El 58.1% de los pacientes del SIS se muestran medianamente satisfechos, el 37.2% satisfechos, mientras que el 100% de pacientes del EsSalud se muestran medianamente satisfechos sobre los cuidados que brinda el personal de enfermería. (Tabla 05)

Así mismo, el 50% de los pacientes nuevos se muestran satisfechos y el 45.5% medianamente satisfechos, mientras que los pacientes continuadores en un 61.8% se muestran medianamente satisfechos y el 32.4% satisfechos sobre los cuidados que brin el profesional de enfermería (Tabla 06).

Comparando con los estudios de García, M. (2012). En su investigación cuyo objetivo fue: Analizar la satisfacción del usuario externo del Hospital Tacunan. Los resultados fueron que: el 60% se muestra insatisfecho por los servicios recibidos, el 30% poco satisfecho y solo 10% satisfecho.

Remuzgó, A. (2013). En su investigación Cuyo objetivo fue: relacionar el nivel de satisfacción del adulto mayor respecto a los cuidados que recibe de las enfermeras (os), en el servicio de Geriatria del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen. Sus resultados evidencian, que: el nivel de satisfacción del adulto mayor es medio y con tendencia a un nivel de satisfacción bajo, respecto a los cuidados recibidos por la enfermera en el servicio de geriatra. Respecto a los cuidados con calidez el nivel de satisfacción es medio con tendencia a bajo nivel de satisfacción, lo mismo ocurre con los cuidados con calidad que brinda la enfermera en el servicio de geriatría.

Tovar S. (2003). En su estudio Cuyo objetivo fue: Determinar el grado de satisfacción de las gestantes al recibir la atención prenatal en el Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión del Callao, Lima Perú. Cuyos resultados indican que: el 85% de las gestantes se encuentran dentro del grado de satisfacción medio, con tendencia al grado de satisfacción bajo en un 10% y 5% satisfacción alta.

Sánchez, L. (2013). En su investigación cuyo objetivo fue: determinar el grado de satisfacción de los usuarios que acuden a la consulta externa. Los resultados fueron: que el trato recibido por el personal de salud están asociados y el grado de satisfacción es bajo en un 65%, el 35% es de nivel medio.

Gómez, V. (2013). Chachapoyas. En su investigación Cuyo objetivo fueron: Determinar el nivel de satisfacción sobre los cuidados de enfermería desde la perspectiva del adulto mayor. Los resultados fueron: según su perspectiva; el 43.3%(13) tiene una satisfacción alta sobre los cuidados de enfermería, el 34.3%(13) satisfacción media y el 13.4%(4) satisfacción baja.

Comparando con los estudios de García, Remuzgo y Tovar, los resultados de la presente investigación son similares ya que los pacientes de los consultorios externos tienen una percepción medianamente favorable tan igual como los indicados. A pesar de las condiciones socio económicas, de los diferentes estudios lo resultados son similares.

Mientras que comparando los resultados de la presente investigación con los estudios de Sánchez y Gómez existe una diferencia, ya que los resultados de satisfacción oscilan de alto y medio y en el segundo de bajo a medio, mientras que en el presente estudio es de medianamente satisfecho a satisfecho. Las discrepancias se deben a que las realidades de la población objeto de estudio son diferentes, y los servicios ofrecidos son percibidos de acuerdo a las cualidades personales, hay que tener en cuenta que cada persona no es igual entre sí, por lo tanto cada percepción será diferente de acuerdo a las características del contexto y sobre todo de acuerdo al estado emotivo de los paciente, dependiendo de su inteligencia emocional; es así que algunas personas percibirán de una manera negativa los servicios brindados por los profesionales.

La satisfacción es una sensación que el individuo experimenta al lograr el restablecimiento del equilibrio entre una necesidad o grupo de necesidades y el objetivo a los fines que la reducen. La satisfacción entonces no estaría dada sólo como una sensación o estado individual y único, si no que sería esa sensación o estado único e irrepetible que se produce en cada sujeto dado el desarrollo de todo un complejo proceso intra subjetivo e inter subjetivo. Entiéndase, no es apenas una evaluación desde lo personal, sino también desde lo social, desde y con el otro, desde lo que como sujetos pertenecientes a grupos sociales determinados, sentimos de un modo u otro.

La satisfacción de la persona cuidada es uno de los resultados más importantes de prestar servicios de buena calidad. El usuario está satisfecho cuando los servicios cubren o exceden sus expectativas. Si las expectativas del paciente son bajas o si el paciente tiene acceso limitado al servicio, puede ser que esté satisfecho con recibir servicios relativamente deficientes.

La satisfacción del usuario depende de la resolución de sus problemas, del resultado del cuidado según sus expectativas, del trato personal que recibió, y del grado de oportunidad y amabilidad con el cual el servicio fue brindado. El usuario de las instituciones de salud, se enfrenta en general, a un medio desconocido y a situaciones en las que no desearía estar, por ello, todos los factores que podrían contribuir a proporcionar una óptima atención de salud, deben ser considerados con el fin de facilitar la adecuada adaptación al entorno hospitalario.

En la tabla 02, se observa que del 100% de pacientes **en la dimensión *Fiabilidad***, el 50% se muestran medianamente satisfechos sobre el cuidado que brinda el profesional de enfermería; el 37.8% satisfechos; mientras que solo el 12.2% se muestran insatisfechos.

Entonces en el presente estudio de investigación los profesionales de enfermería de los consultorios externos están tratando de buscar parcialmente la capacidad para identificar los problemas, disminuir errores y buscar soluciones con la finalidad de evitar riesgos; mediante la mejora de los procesos, innovación de la tecnología y capacitación del personal, el abastecimiento de los insumos, ejecutándose el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa. Entonces la fiabilidad es

claramente un factor esencial en la seguridad de un producto que asegure un adecuado rendimiento de los objetivos funcionales, en esta medida si se cumpliera con estas expectativas los pacientes de los consultorios externos estarán satisfechos por los servicios que estos profesionales y la institución les brinda

Así mismo podemos indicar que la **fiabilidad** de un sistema es hacer un producto o proceso sin fallos y evitando el riesgo mínimo, con un factor esencial para la competitividad. Por mejorar la fiabilidad se entiende tener la capacidad de identificar los problemas y reparar los equipos antes de que el departamento de operaciones advierta que hay algo que no funciona.

En la dimensión de Capacidad de Respuesta, el 57.8% se muestran satisfechos sobre el servicio que le brinda el personal de enfermería; el 30% se muestran medianamente satisfechos; mientras que solo el 12.2% se muestran insatisfechos.

La responsabilidad consiste en intentar ser sujetos. No se trata de ser simplemente un engranaje, de ser simplemente fatalidad, es decir algo necesariamente actúa de una manera determinada. La Responsabilidad es la capacidad de sentirse obligado a dar una respuesta o cumplir un trabajo sin presión externa alguna.

Entonces la capacidad de respuesta es que el personal de enfermería de los consultorios externos tienen la capacidad de reaccionar ante cualquier problema o eventualidad que ocurra previa o durante una atención. Están dispuestos y tienen la voluntad para ayudar a los clientes y proporcionarles un servicio rápido sin presión alguna. La responsabilidad es un valor moral que está en la conciencia de la persona, que le permite reflexionar, administrar, orientar y valorar las consecuencias de sus actos, con la disposición de ayudar a los usuarios.

En la dimensión Seguridad, En la dimensión Seguridad, el 48.9% se muestran satisfechos; el 40% se mostraron medianamente satisfechos; mientras que solo el 11.1% se muestran insatisfechos, quiere decir el personal de odontología tiene un conocimiento seguro y claro de sus funciones y sus quehaceres, a la vez inspira confianza y credibilidad hacia los pacientes; el 26% se muestran medianamente satisfechos; mientras que solo el 5.6 % se muestran insatisfechos.

Debemos tener en cuenta que la seguridad es: “El conocimiento y la cortesía de los empleados y su habilidad para inspirar buena fe y confianza”. “La seguridad es el conocimiento del servicio y la cortesía prestada, amabilidad de los empleados; así como, su habilidad para transferir confianza al cliente”.

En este estudio es el paciente se encuentra satisfecho porque ha evaluado la confianza que genera la actitud del personal que brinda la prestación de salud demostrando conocimiento, privacidad, cortesía, habilidad para comunicarse e inspirar confianza. Entonces el personal de enfermería ha demostrado certeza, gentileza, conocimiento seguro y claro de algo para inspirar confianza y credibilidad. En consecuencia, en este estudio la seguridad es una cualidad, habilidad y aptitud del conocimiento de las personas para brindar la información acerca de la calidad de atención que se ofrece de una manera fácil, sencilla y precisa.

En la dimensión Empatía, se observa que del 100% de pacientes, el 51.2% se muestran medianamente satisfechos sobre el servicio que le brinda el personal el personal de enfermería; el 42.2% se muestran satisfechos; mientras que solo el 6.7% se muestran insatisfechos.

Comparando con Araya, V. (2012). En su investigación titulado “Determinación de la calidad del Centro de Salud Pública basado en tangibles, Talcahuano, Chile”. La valoración más baja fue la folletería y recetarios con un 4,85 en la escala 1 a 7, siendo este último lo mejor. Un 6.84 fue la nota asignada al sistema de acopio de datos y un 4.91 para los demás miembros del consultorio. Un 5.79 es la nota que obtiene el personal de salud que otorgan la prestación.

El criterio Empatía resultó ser la media más baja y distinta a todos ($p < 0,004$). Se puede concluir que es necesario explicar a las autoridades, que si bien los esfuerzos en equipamiento e infraestructura son útiles, debe haber un apoyo al crecimiento del capital humano ya que su valoración es un complemento importante; en cuanto a la satisfacción del usuario estos se mostraron insatisfechos con la atención brindada.

Comparando con este autor y la investigación realizada, existe diferencia entre los resultados, ya que en la presente investigación los pacientes se muestran satisfechos sobre la atención brindada y en la investigación de Araya, V. es todo lo contrario.

La empatía como una habilidad propia del ser humano, nos permite entender a los demás, poniéndonos en su lugar para poder entender su forma de pensar así como comprender y experimentar su punto de vista mejorando las relaciones interpersonales que permiten la buena comunicación, generando sentimientos de simpatía, comprensión y ternura. Para que esta habilidad pueda desarrollarse de la mejor manera se deben tomar en consideración algunas capacidades del comportamiento tales como: la calidad de interrelación, el desarrollo moral, buena comunicación y el altruismo (generosidad). También debemos tener en cuenta las respuestas emocionales, el bienestar que orientamos hacia las otras personas y algunos sentimientos empáticos (simpatía, compasión y ternura).

Entonces en este estudio se puede decir que la empatía cumple también las funciones de motivación e información ya que va dirigida a aliviar la necesidad de otra persona, permitiendo obtener información acerca de la manera en la cual se debe valorar el bienestar de los demás. Podemos decir que una persona es empática cuando sabe escuchar con atención a los demás pero mejor aún sabe cuándo debe hablar y está dispuesto a discutir de los problemas para así encontrar una solución a ellos. Así que ser empático es simplemente ser capaces de entender emocionalmente a las personas, lo cual es la clave del éxito en las relaciones interpersonales. Por consiguiente la empatía es un valor propio del ser humano que le permite ponerse en el lugar de otras personas, de ese modo poder entender los problemas que lo aquejan y así ayudarlo de una manera más eficiente.

En la dimensión Elementos Tangibles, se observa que del 100 % de pacientes, el 53.3% se muestran medianamente sobre el servicio que le brinda el personal de enfermería; el 36.7% se muestran satisfechos; y el 10% insatisfechos.

Así mismo podemos indicar que los elementos tangibles son la apariencia de las instalaciones físicas, el equipo, el personal y los materiales de comunicación. Todos ellos transmiten representaciones físicas o imágenes del servicio, que los clientes utilizan en particular, para evaluar la calidad”.

Quiere decir que el consultorio externo cuenta con los equipos e infraestructura necesaria para satisfacer la demanda de los pacientes, es decir que la institución cuenta con los elementos físicos; equipos, personal, dinero, materiales de comunicación etc., que sirven para una mejor comodidad, precisión y rapidez, así como una debida utilidad de ellos. Podemos entonces decir que es la ubicación y acceso a los consultorios, la información que brinda el médico, el equipo que emplea durante la consulta y el material de comunicación.

Por otro lado, la calidad de la atención debe reportar el máximo de beneficio a la salud del paciente, minimizando sus riesgos; expresar las características cualitativas de las relaciones humanas que se establecen entre los profesionales de salud, conjuntamente con el resto de su equipo y el paciente. La calidad de la atención en esta dimensión debe expresarse en el cumplimiento.

El personal de enfermería debe satisfacer las expectativas de los pacientes en cuanto a esta relación personal. No es rara la contradicción entre lo que cree el enfermero que debe brindar y lo que espera el paciente de él y en lo que puede deberse a errores en la formación de este profesional, o a expectativas inadecuadas del paciente. Si las expectativas de un paciente no pueden ser satisfechas por la práctica de enfermería o son impropias de la moral vigente debe, por la vía de la labor educativa inherente a toda práctica, transformarse dichas expectativas.

V. CONCLUSIONES.

1. En forma general, más de la mitad de los pacientes que acuden a consultorios externos se muestran medianamente satisfechos sobre los cuidados de enfermería; y casi la otra mitad se muestran satisfechos y solo una mínima cantidad se muestran insatisfechos.
2. Solo en la dimensión de fiabilidad, Capacidad de respuesta empatía y elementos tangibles en un poco la mitad, los pacientes que acuden a consultorios externos se muestran medianamente satisfechos sobre los cuidados de Enfermería y otro porcentaje considerable de pacientes se muestran satisfechos del servicio y solo una mínima cantidad se muestran insatisfechos.
3. Los pacientes de 20 a 30 años y 54 a 64 años que acuden a los consultorios externos se muestran más satisfechos sobre los cuidados que le brinda el profesional de enfermería, a diferencia de los grupos etareos de 31 a 50 años que se sienten medianamente satisfechos.
4. Los pacientes de sexo femenino se muestran más satisfechos sobre los cuidados que le brinda el profesional de enfermería, a diferencia que los del sexo masculino que se muestran medianamente satisfechos.
5. Los pacientes con seguro del SIS se muestran más satisfechos sobre los cuidados que le brinda el profesional de enfermería, a diferencia que los otros pacientes con otros tipos de seguro que se muestran medianamente satisfechos.
6. Los pacientes continuadores se muestran más satisfechos sobre los cuidados que le brinda el profesional de enfermería, a diferencia que los pacientes nuevos que se muestran medianamente satisfechos.

VI. RECOMENDACIONES.

- La Escuela Profesional de Enfermería de la Facultad de Ciencias de la Salud – UNTRM, debe diseñar diversos planes de mejoramiento continuo tanto para mantener las dimensiones con resultados favorables y a la vez mejorar las dimensiones con resultados regularmente desfavorables.
- Los estudiantes debe tener un mejor manejo en lo que respecta a cualquier eventualidad que ocurra antes o durante el tratamiento.
- Deben seguir proporcionando una información más detallada para conseguir la confianza del paciente.
- Mantener las condiciones actuales de atención debido a los resultados favorables obtenidos, diseñando un plan de mejoramiento continuo para retroalimentar el proceso de gestión.
- Colocar personal exclusivo para que brinde una atención más personalizada que permita resolver cualquier duda y satisfacer cualquier demanda del paciente previa, durante o post-tratamiento.
- Teniendo como referencia este estudio se recomienda realizar nuevos trabajos de investigación, tratando de relacionar con otras variables consideradas como factores que afecten la insatisfacción de los pacientes.

VII. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.

- Araya, V. (2012). *Determinación de la calidad del Centro de Salud Pública basado en tangibles, Talcahuano, Chile*. (Tesis para optar el grado académico de Maestría en ciencias de Enfermería). Universidad Nacional de Chile.
- Ávila, A., et al. (2015). *Calidad de los Cuidados de Enfermería y su relación con la satisfacción de las necesidades básicas del usuario. Tesis Br. escuela de enfermería. Caracas, Universidad Central de Venezuela.*
- Cabrejos, S. (2014). *“Calidad de servicio de emergencia y satisfacción del usuario en el servicio de emergencia del hospital Regional Docente Las Mercedes”*. Recuperado en: <http://www.google.com.pe/#q=>.
- Castro, M. (20012). *Satisfacción del usuario*. Recuperado de: <Hhttp://sisbib.unmsm.edu.pe/>. Acceso el 07/10/2014.
- Daza de Caballero, R. (2014). *Dimensiones del cuidado. Disponible*. Recuperado en <http://wwwscielo.isciii.es/scielo>. Acceso el 15/05/2018
- Díaz, B. (2016). *Nivel de satisfacción del paciente sobre la calidad del cuidado enfermero brindado en el centro de salud “pedro pablo atusparias”* recuperado de [ttp://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/uss/3385/7/ Díaz %20 Tezen%20y%20Herrera%20Mejia_Original.pdf](ttp://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/uss/3385/7/Díaz%20Tezen%20y%20Herrera%20Mejia_Original.pdf)
- Díaz, R. (2013). *“Nivel de satisfacción del adulto mayor respecto a los cuidados que brinda el profesional de Enfermería en el Hospital General de Jaén, 2013”* recuperado en: <http://repositorio.untrm.edu.pe/handle/> UNTRM.Escuela de enfermería, Universidad Central de Venezuela.
- Espinoza J. (2004). *“Satisfacción del usuario en la consulta externa del centro de salud José Leonardo Ortiz”*. Disponible en <http://www.tesis de satisfacción del usuario>. Acceso el 24 de octubre del 2014.
- Girón, G. (2016). *Calidad del cuidado de enfermería en el adulto hospitalizado en las unidades clínicas de hospitalización del hospital “Dr. Pablo Acosta*
- Girón, M., et al. (2015). *“Calidad de atención en el adulto hospitalizado en las unidades clínicas de hospitalización del Hospital “Dr. Pablo Acosta Ortiz” Valencia España. Tesis para optar el Bachillerato.*
- Gómez, F. (2007). *“Nivel de satisfacción del usuario relacionado con los cuidados de Enfermería en el Hospital Regional Virgen de Fátima”*. Chachapoyas. Tesis Br. Facultad de Enfermería. UNTRM.

- Gómez, V. (2013). *Nivel de satisfacción sobre los cuidados de Enfermería desde la perspectiva del Adulto Mayor. Servicio de Medicina. Hospital de apoyo II Gustavo Lanatta Lujan, Bagua- 2013. Tesis para optar el título Profesional de Enfermería).*
- Moreno, T. (2014). *Calidad atención del paciente. Valencia, Carabobo. Tesis Br.en Enfermería.*
- Remuzgo, A. (2013). “*Nivel de satisfacción del adulto mayor respecto a la atención en el servicio de Geriátría del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen. (Tesis para optar el Grado Académico de Bachiller en Medicina Humana). Universidad mayor de San Marcos. Lima- Perú.*
- Rodríguez, M., & Muñoz, R. (2017). “*Factores relacionados con la satisfacción en consultas externas en Hospitales de Madrid.*” Recuperado en: <http://www.scielo.sa.cr/pdf/enfermeria/n32/1409-4568-enfermeria-32->
- Salazar, L. (2014). *Investigación titulado “Calidad de servicio percibida por los pacientes atendidos en consultorios de enfermería privadas de Lima Metropolitana”. Tesis para obtener el título de Lic. Enfermería. Universidad Peruana Cayetano Heredia, Lima Perú.*
- Sánchez, L. (2013). “*Satisfacción de los usuarios de consulta externa en una institución de seguridad social en Guadalupe, nuevo león*” (tesis de Licenatura en Enfermería). Recuperado de: <http://eprints.uanl.mx/3332/1/1080256485.pdf> acceso el 26/12/19
- Silva, Y. (2004). “*satisfacción respecto a la calidad de atención de servicios de emergencia de Hospital de Venezuela*”. Disponible en <http://www.tesis.de> satisfacción sobre la atención de calidad. Acceso el 31 de julio del
- Supo, J. (2013). “*Metodología de la investigación científica, para investigación de la ciencia de la salud. 2ª Edic. Edit. Arequipa. Perú.*
- Tovar, S. (2003). *Grado de satisfacción de las gestantes al recibir la atención prenatal en el Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión del Callao, Lima Perú. (tesis para optar el ttulo de Licenciada en Enfermería).*

ANEXOS

TABLA 03: Nivel de Satisfacción sobre el cuidado de enfermería según edad en pacientes que acuden a consultorios externos, Hospital General de Jaén - 2018.

EDAD	NIVEL DE SATISFACCIÓN						TOTAL	
	Insatisfecho		Medio satisfecho		Satisfecho			
	fi	%	Fi	%	fi	%	fi	%
20 a 30	3	7.7	23	59	13	33.3	39	100
31 a 50	2	4.9	23	56.1	16	39	41	100
51 a 64	0	0	6	60	4	40	10	100
TOTAL	5	5.6	52	57.8	33	36.7	90	100

Fuente: Escala de SERQUAL

TABLA 04: Nivel de Satisfacción sobre el cuidado de enfermería según sexo en pacientes que acuden a consultorios externos, Hospital General de Jaén - 2018.

SEXO	NIVEL DE SATISFACCIÓN						TOTAL	
	Insatisfecho		Medio satisfecho		Satisfecho			
	fi	%	Fi	%	fi	%	fi	%
Femenino	5	6.9	39	54.2	28	38.9	72	100
Masculino	0	0	13	72.2	5	27.8	18	100
TOTAL	5	5.6	52	57.8	33	36.7	46	100

Fuente: Escala de SERQUAL

TABLA 05: Nivel de Satisfacción sobre el cuidado de enfermería según tipo de seguro en pacientes que acuden a consultorios externos, Hospital General de Jaén - 2018.

TIPO DE SEGURO	NIVEL DE SATISFACCIÓN						TOTAL	
	Insatisfecho		Medio satisfecho		Satisfecho			
	fi	%	Fi	%	fi	%	fi	%
SIS	4	4.7	50	58.1	32	37.2	86	100
ESSALUD	0	0	1	100	0	0	1	100
Otros	1	33.3	1	33.3	1	33.3	3	100
TOTAL	5	5.6	52	57.8	33	36.7	90	100

Fuente: Escala de SERQUAL

TABLA 06: Nivel de Satisfacción sobre el cuidado de enfermería según tipo de usuario en pacientes que acuden a consultorios externos, Hospital General de Jaén - 2018.

TIPO DE USUARIO	NIVEL DE SATISFACCIÓN						TOTAL	
	Insatisfecho		Medio satisfecho		Satisfecho			
	fi	%	Fi	%	fi	%	fi	%
Nuevo	1	4.5	10	45.5	11	50	22	100
Continuador	4	5.9	42	61.8	22	32.4	68	100
TOTAL	5	5.6	52	57.8	33	36.7	90	100

Fuente: Escala de SERQUAL

OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLE	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	ÍTEMS	CATEGORÍAS		ESCALA
					DIMENSIONES	VARIABLE	
Nivel de Satisfacción	Grado de cumplimiento por parte de la organización de salud, respecto a las expectativas y percepciones del usuario en relación a los servicios que esta le ofrece. Será medido con la escala de satisfacción de SERVQUAL.	Fiabilidad	Capacidad del personal de realizar el servicio acordado de forma veraz y correcta.	7 (1 al 7)	Satisfecho = 17 - 21 Medio satisfecho = 12 - 16 Insatisfecho = 7 - 11	Satisfecho = 93 - 117 Medianamente satisfecho = 66 - 92 Insatisfecho = 39 - 65	Variable: Escala ordinal Ítems: Escala Likert: Siempre (3) A veces (2) Nunca (1)
		Capacidad de respuesta	Capacidad de reaccionar ante cualquier problema o eventualidad que ocurra previa o durante una atención	7 (8 al 14)	Satisfecho = 17 - 21 Medio satisfecho = 12 - 16 Insatisfecho = 7 - 11		
		Seguridad	Conocimiento seguro y claro de algo para inspirar confianza y credibilidad	7 (15 al 21)	Satisfecho = 17 - 21 Medio satisfecho = 12 - 16		
		Empatía	Cuidados individualizados y esmerada que ofrece todo la organización a sus clientes	7 (22 al 28)	Satisfecho = 17 - 21 Medio satisfecho = 12 - 16 Insatisfecho = 7 - 11		

		Elementos tangibles	Aspecto de las instalaciones físicas, el personal, maquinarias, equipos, herramientas, métodos, procedimientos, instrucciones, materiales de comunicación y productos intermedios	11 (29 al 39)	Satisfecho = 27 - 33 Medio satisfecho = 19 - 26 Insatisfecho = 11 - 18		
--	--	----------------------------	---	------------------	--	--	--

MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMA	OBJETIVOS	VARIABLES	MARCO METODOLÓGICO	ESCALA
<p>¿Cuál es el nivel de satisfacción sobre el cuidado de enfermería en las personas que acuden a consultorios externos, Hospital General de Jaén - 2018?</p>	<p>General: Determinar el nivel de satisfacción sobre el cuidado de enfermería en pacientes que acuden a consultorio externo, Hospital General de Jaén - 2018.</p> <p>Específicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Caracterizar a la población objeto de estudio - Valorar la Satisfacción del paciente sobre el cuidado de enfermería en pacientes que acuden a consultorio externo según las dimensiones de Fiabilidad (F), Capacidad de respuesta (CR), Seguridad (S), Empatía (E) y Aspectos tangibles (T), Hospital General de Jaén 2018. 	<p>Nivel de satisfacción</p>	<p>Enfoque: cuantitativo</p> <p>Nivel: Descriptivo</p> <p>Tipo: observacional, prospectivo, transversal y de análisis univariado.</p> <p>Diseño: Relacional</p> <p>Método de Inv: Inductivo - deductivo</p> <p>Población General: 447</p> <p>Población de Estudio: 237</p> <p>Muestra: 90</p> <p>Muestreo: Sistemático</p> <p>Técnica, instrumento de recolección de datos:</p> <p>V1: Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumento: Escala de SERQUAL</p> <p>Análisis e interpretación de datos:</p> <p>Estadística descriptiva de frecuencia con 95% de nivel de confianza y un 5% de margen de error.</p>	<p>Ordinal.</p>



**UNIVERSIDAD NACIONAL TORIBIO RODRÍGUEZ DE
MENDOZA
FACULTAD CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA**



ESCALA DE SATISFACCIÓN (SERVQUAL)

I. Introducción: Estimado usuario(a), estamos interesados en reconocer su opinión sobre la calidad de cuidados que brinda el profesional de Enfermería en consultorio del Hospital General de Jaén, sus respuestas serán totalmente confidenciales. Agradeceremos su participación.

II. Indicaciones: califique las percepciones, que se refieren a como usted ha recibido la atención en el servicio. Utilice una escala numérica del uno al tres arque con un aspa lo que considere su respuesta: Nunca (1), A veces (2) y Siempre (3)

III. Datos generales del encuestado:

- Edad: 20 – 30 años () 31 – 50 años () 51 – 64 años ()
- Sexo: F () M ()
- Nivel de estudio: Analfabeto () Primaria () Secundaria () Superior ()
- Tipo de seguro por el cual es atendido: SIS () ESSALUD () Otro ()
- Tipo de usuario: nuevo () continuador ()

N°	PREGUNTAS	(1)	(2)	(3)
Fiabilidad				
01	¿Usted o su familiar fueron atendidos inmediatamente a su llegada al consultorio de enfermería, sin importar su condición socio			
02	¿Usted o su familiar fueron atendidos considerando la gravedad de su salud?			
03	¿Su atención estuvo a cargo del profesional de enfermería de manera			
04	¿El profesional de enfermería que lo atendió, mantuvo suficiente comunicación con Ud.?			
05	¿Considera usted que el profesional de enfermería se encontraba capacitado para brindarle los cuidados.			

06	¿Considera usted que el profesional de enfermería solucionó su problema de salud?			
07	¿Considera usted que el personal no mostró ninguna incomodidad durante los cuidados			
Capacidad de respuesta				
08	¿La atención que le brindó el profesional de enfermería fue oportuna y de calidad			
09	¿La atención que le brindó el profesional de enfermería fue eficaz?			
10	¿La atención que le brindó el profesional de enfermería fue amabilidad?			
11	¿La atención que le brindó todo el personal del consultorio de enfermería fue oportuna y de calidad?			
12	¿Considera usted que el personal se identificó con su problema?			
13	¿Considera usted que el personal atendió a todos los pacientes con la misma responsabilidad que lo atendieron a usted?			
14	¿Considera usted que percibió negligencia alguna por parte del personal del consultorio de enfermería?			
Seguridad				
15	¿El personal que lo atendió le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud?			
16	¿Durante su atención el personal respetó su privacidad?			
17	¿El personal que lo atendió, le realizó un examen físico minucioso por el problema de salud por el cual fue atendido?			
18	¿El problema de salud por el cual usted fue atendido se ha resuelto o mejorado?			
19	¿Confía usted en la atención que le brindó el personal con respecto a su problema?			
20	¿El personal le ha tratado de manera responsable haciéndolo sentirse seguro de haber acudido?			
21	¿El personal ha respetado y entendido sus diferentes creencias y costumbres?			
Empatía				
22	¿El personal lo trató con amabilidad, respeto y paciencia?			
23	¿El personal le mostró interés para solucionar cualquier problema que se presentó durante su atención?			
24	¿Usted comprendió la explicación que el personal le brindó sobre el diagnóstico que tiene?			

25	¿Usted comprendió la explicación que el personal le brindó sobre el tratamiento que recibió: tipo de medicamento, dosis y efectos			
26	¿Usted comprendió la explicación que el personal le brindó sobre el problema de salud o resultado de la atención?			
27	¿Considera que el personal del consultorio de enfermería trabajó de manera conjunta?			
28	¿Considera que el personal que le brindó la atención no se encontraba preocupado o estresado?			
Elementos tangibles				
29	¿El consultorio de enfermería del Hospital General de Jaén, cuenta con instalaciones físicas cómodas?			
30	¿El consultorio de enfermería del Hospital General de Jaén, cuenta con instalaciones físicas agradables?			
31	¿El consultorio de enfermería del Hospital General de Jaén, cuenta con apariencia pulcra y limpia?			
32	¿El consultorio de enfermería del Hospital General de Jaén, tiene herramientas completas?			
33	¿El consultorio de enfermería del Hospital General de Jaén, tiene manuales o folletería atractivo para explicar sus tratamientos?			
34	¿El consultorio de enfermería del Hospital General de Jaén, cuenta con materiales audiovisuales modernas de apoyo para explicar su tratamiento?			
35	¿El consultorio de enfermería del Hospital General de Jaén, cuenta con maquinarias completas?			
36	¿El consultorio de enfermería del Hospital General de Jaén, cuenta con equipos enfermería completas?			
37	¿El consultorio de enfermería del Hospital General de Jaén, cuenta con materiales completos?			
38	¿El consultorio de enfermería del Hospital General de Jaén, cuenta con profesionales de enfermería capacitado?			
39	¿El consultorio de enfermería del Hospital General de Jaén, cuenta con personal enfermería que responde a las actuales necesidades tecnológicas?			

EVALUACIÓN DE LA CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO DE MEDICIÓN

La confiabilidad del instrumento de medición (ficha de encuesta) se establece a través de la fórmula de Split Halves. Para hallar la máxima confiabilidad se utiliza la fórmula de Spearman Brown. El Split Halves., se obtiene en base a las varianzas individuales de los reactivos y a la varianza de la puntuación total de la prueba de impares y pares. Este se calcula con la fórmula:

Luego de aplicar la fórmula se obtuvo: **rip = 0.81698**

Máximo valor calculado de la confiabilidad

$$Rip = \frac{2(r_{ip})}{1 + r_{ip}} = \text{Spearman Brown}$$

Aplicando la formula el valor de la confiabilidad del instrumento de medición es:

$$Rip = 0.899785$$

Obteniéndose de esta manera una fuerte confiabilidad