

**UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN**  
**ESCUELA DE POSGRADO**



**“ATENCIÓN QUE BRINDA ENFERMERÍA Y LA  
SATISFACCIÓN DEL CUIDADO RECIBIDO EN EL PACIENTE  
HOSPITALIZADO DEL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL  
HOSPITAL MARÍA AUXILIADORA – 2015”**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN: GERENCIA EN SALUD**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO DE MAESTRO EN  
ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA EN SALUD**

**TESISTA: MIRTHA JANET ASCOITIA CHACALTANA**

**ASESORA: DRA. MONICA RICARDINA ESPINOZA**

**NARCISA**

**HÚANUCO – PERÚ**

**2017**

## **DEDICATORIA**

Dedico la presente tesis principalmente Dios que nos cuida nos protege en todo momento de la vida. A mis padres por el apoyo incondicional, constancia y amor incomparable y los docentes de enfermería por brindarnos sus sabios conocimientos que contribuyeron en aumentar mis conocimientos, a cimentar valores y actitud para con esta hermosa carrera

## AGRADECIMIENTO

- A todos los pacientes y familiares quienes aceptaron participar en este estudio de mucho valor científico.
- A mis colegas enfermeras, por su valiosa colaboración y brindarme su apoyo incondicional y demostrarme en todo momento su amistad, y su cariño hacia mi persona

## RESUMEN

Uno de los principales cuestionamientos en la salud pública de parte de los usuarios es el problema de la atención por el personal de salud, más aún el de enfermería, que es la cara visible en todo el proceso de atención, siendo más notorio en el servicio de emergencia, que por sus características limita una adecuada atención y dando un pobre nivel de satisfacción en el cuidado recibido. **Objetivo:** Determinar la relación de la atención que brinda enfermería con el nivel de satisfacción del cuidado recibido en el paciente hospitalizado en el servicio de emergencia del Hospital María Auxiliadora – 2015. **Método:** El tipo de investigación no experimental, cuantitativa correlacional de corte transversal, La población en estudio es de 80 pacientes hospitalizados en el servicio de Emergencia quienes están orientados, consientes o acompañados de un familiar. obtenido por fórmula muestral mediante el muestreo aleatorio simple, la recolección de datos constará de encuesta y un instrumento para medir la variable, la validez y confiabilidad será obtenido a través de la validación del instrumento por juicio de expertos, ya que basándose en el instrumento fue modificado por el autor. **Conclusión:** Se determinó que existe una relación directa y significativa entre la percepción del cuidado de Enfermería y la satisfacción de la atención hospitalaria un valor de 0.961; es decir a mejor percepción del cuidado de enfermería mayor es la satisfacción de la atención Hospitalaria recibida. Así mismo comprobamos que existe una relación de 96.1% entre ambas variables.

**Palabras clave:** Atención, satisfacción del cuidado, paciente hospitalizado, emergencia

## ABSTRACT

One of the main questions in public health on the part of users is the problem of care by the health personal, even more so that of nursing, which is the visible face in the entire care process, being more noticeable in the service which, due to its characteristics, limits adequate care and gives a poor level of satisfaction in the care received. Objective: To determine the relationship between the care provided by nursing and the level of satisfaction of the care received by patients hospitalized in the service Hospital María Auxiliadora - 2015. Method: The type of non-experimental, quantitative correlational cross-sectional research. The study population is 80 patients hospitalized in the Emergency service who are oriented, aware or accompanied by a familiar. obtained by sampling formula through simple random sampling, The data collection will consist of a survey and an instrument to measure the variable, the validity and reliability will be obtained through the validation of the instrument by expert judgment, since based on the instrument it was modified by the author. Conclusion: It was determined that there is a direct and significant relationship between the perception of Nursing care and satisfaction with hospital care, a value of 0.961; that is, the better the perception of nursing care, the greater the satisfaction with the Hospital care received. Likewise, we verified that there is a relationship of 96.1% between both variables.

**Keywords:** Attention, care satisfaction, hospitalized patient, emergency

## ÍNDICE

DEDICATORIA .....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
RESUMEN .....	iv
ABSTRACT .....	v
ÍNDICE .....	vi
INTRODUCCIÓN .....	viii
<b>CAPÍTULO I. ASPECTOS BÁSICOS DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN</b>	<b>10</b>
1.1 Fundamentación del problema de investigación .....	10
1.2 Justificación e importancia de la investigación.....	12
1.3 Viabilidad de la investigación .....	13
1.4 Formulación del problema .....	14
1.4.1 Problema general.....	14
1.4.2 Problemas específicos .....	14
1.5 Formulación del objetivo .....	15
1.5.1 Objetivo general.....	15
1.5.2 Objetivos específicos .....	15
<b>CAPÍTULO II. SISTEMA DE HIPÓTESIS</b> .....	<b>16</b>
2.1 Formulación de la hipótesis general y específica.....	16
2.1.1 Hipótesis general.....	16
2.1.2 Hipótesis específicas .....	16
2.2 Operacionalización de variables .....	17
2.3 Definición operacional de las variables .....	18
<b>CAPÍTULO III. MARCO TEÓRICO</b> .....	<b>19</b>
3.1 Antecedentes .....	19
3.2 Bases teóricas.....	19

3.3 Bases conceptuales.....	24
CAPÍTULO IV. MARCO METODOLÓGICO.....	26
4.1 Ámbito.....	26
4.2 Nivel y tipo de investigación.....	26
4.3 Población y muestra .....	26
4.4 Diseño de investigación .....	27
4.5 Técnicas e instrumentos .....	28
4.6 Técnicas para el procesamiento y análisis de datos .....	28
4.7 Aspectos éticos.....	28
CAPÍTULO V. RESULTADOS Y DISCUSIÓN .....	30
5.1 Análisis descriptivo.....	30
5.2 Análisis inferencial y/o contrastación de hipótesis .....	41
5.3 Discusión de resultados.....	49
5.4 Aporte científico de la investigación.....	49
CONCLUSIONES .....	50
SUGERENCIAS .....	51
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.....	52
ANEXOS	

## INTRODUCCIÓN

La enfermería como profesión tiene a cargo el cuidado de los pacientes las 24 horas del día, esto le hace compartir emociones y vivencias de las personas y ayudarlas a satisfacer sus necesidades físicas, emocionales, espirituales y sociales. Las personas que acuden al hospital en calidad de pacientes se sienten amenazados o temerosos por el proceso de enfermedad y buscan tener una atención óptima, es por esto que los miembros de salud deben brindar calidad técnica y calidez en la atención; lamentablemente es muy común observar que en muchos casos los profesionales de salud olvidan la parte humanística de su profesión dando como resultado el desbalance en la relación profesional de salud – paciente lo cual le conlleva a generar un temor y recelo en el paciente a ser atendido.

En la actualidad una de las metas más importantes de toda organización de servicios es la satisfacción del cliente, por lo cual las instituciones de salud no pueden dejar de lado al bienestar del paciente, ofreciendo calidad y confort en sus servicios. Son múltiples las formas en las que se aplica la calidad dentro de una empresa, los factores claves para el compromiso con la idea de calidad deben darse en cada departamento, individuo o actividad. Todas las actividades deben integrarse, de manera de perseguir la consecución del plan definido de alcanzar los niveles de calidad necesarios. El desarrollo se constituye en los siguientes capítulos:

**Capítulo I:** Se describió la problemática el que me llevó a realizar esta tesis de investigación, se redacta el problema general los problemas específicos, para plantear el objetivo general y los objetivos específicos, para pasar a formular la hipótesis general y las específicas, luego se justifica el trabajo y se identifican sus variables.

**Capítulo II:** Marco Teórico conceptual, con los antecedentes internacionales y nacionales relacionados al tema, así como las bases teóricas para cada variable de estudio.

**Capítulo III:** Marco Metodológico: tipo, nivel, diseño, población, muestra de estudio, técnicas de recolección de los datos.

**Capítulo IV:** Resultados con cuadros y gráficos con su respectivo análisis de las variables independiente y dependiente,

**Capítulo V:** Discusión de resultados teniendo en cuenta la contrastación de la hipótesis general, con otros estudios relacionados al tema y luego compararlos con nuestros resultados que se ha encontrado en nuestro trabajo de investigación, o discutirlos.

**Conclusiones y Sugerencias:** Se dará respuestas de acuerdo a sus objetivos, planteados y dar las sugerencias o recomendaciones para la solución de nuestro problema como el de lograr la satisfacción del usuario externo para finalmente considerar las referencias Bibliográficas y anexos.

## **CAPÍTULO I. ASPECTOS BÁSICOS DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

### **1.1 Fundamentación del problema de investigación**

La evaluación de la satisfacción del paciente, por un lado, nos permite identificar áreas de carencia desde el punto de vista del paciente, y por otro lado, nos ayuda a evaluar el resultado del nivel de atención brindado, ya que el paciente necesita ser el eje sobre el que se articulan los servicios médicos.

La investigación sobre la satisfacción con la atención brindada en los hospitales es un factor relacionado con el uso y comportamiento del paciente, ya que fue incorporado como una medida de mejora de la calidad.

Porque el usuario externo como interno son importantes en una institución de salud y cuyo fin es que se sientan satisfechos, para lo cual es detectar oportunidades de mejora.

Los profesionales de la salud son los encargados de cuidar la salud de las personas, ya que los usuarios tienen derecho a recibir una atención de calidad de la atención que recibe con base sólida de un buen juicio, razonamiento y claro valor práctico.

La OMS menciona: “alto nivel de salud que debe ser alcanzable tomando en cuenta la la satisfacción de los enfermos”.

Tan significativo e importante es el tener un enfoque humanizado y holístico para dar seguridad al paciente y lograr la calidad de atención a los que acuden a consulta médica.

Este problema se agudiza cuando la atención brindada no cumple con las expectativas del usuario, como en el servicio de urgencias del Hospital Regional Manuel Núñez Butrón, porque las enfermeras son las que tienen contacto con el usuario externo, de manera vertical, breve, sin llegar al usuario, además la infraestructura del servicio en general es poco acogedora, debido a que sus instalaciones son obsoletas o capaz de brindar atención urgente.

Por lo tanto, la evaluación de la atención es importante saber cuáles son las expectativas, o sea, cuál es la imagen interna del servicio de urgencias, porque es posible que el trabajo realizado por el enfermero sea de baja omnipresencia y la

necesidad de re-orientación de enfermería. patrón de atención, lo que lleva a la insatisfacción.

Tensión y estrés de los usuarios externos e internos es alto y más en el servicio de emergencias, y que los pacientes no soportan esperar su turno y afirman que los cuidados que reciben son escasos. Además, la alta demanda de personas en los servicios de emergencia genera mayor estrés, tanto para los trabajadores de la salud involucrados en la emergencia como para los usuarios del servicio.

Los estudios de evaluación de la calidad de enfermería no solo buscan mejorar lo que es bueno, sino que también buscan la excelencia para identificar los factores negativos y las áreas importantes, y desarrollar estrategias para reducirlos hasta su eliminación final.

El personal de Salud debe brindar los cuidados de salud de las personas y que estos cuidados deben estar basados por medio de conocimientos y habilidades, con la aplicación del sano juicio y razonamiento con un conjunto de valores claros y prácticos, demostrando responsabilidad en el desempeño para lograr la calidad de atención.

Por ello, el MINSA busca profesionales de enfermería con responsabilidades en defensa desde su concepción hasta la muerte natural, mediante la promoción y cuidado integral de la, salud, en conjunto con el equipo multidisciplinario para el desarrollo socioeconómico del país.

Actualmente, muchos usuarios exigen cada vez con más rigor los servicios de urgencias, confrontando al personal, mostrando en ocasiones actitudes abusivas y negativas hacia el personal médico, en particular de enfermería, aduciendo una serie de razones, por lo que la atención es inmediata y de alta calidad.

Los usuarios demandan ser óptimos y oportunos, sin demora de tiempo y que satisfagan sus necesidades, en cualquier establecimiento médico.

Por eso esta perspectiva de recuperar la salud física y mental, es importante para lograr la calidad de atención y lograr la satisfacción del paciente corrigiendo las deficiencias identificadas.

El personal que atiende a los pacientes debe entender que su objetivo es complacerlos y que la información, debe de realizarse antes del tratamiento que

necesita dicho usuario, de forma positiva. Es por ello que ante esta realidad surge la siguiente interrogante.

## **1.2 Justificación e importancia de la investigación**

La investigación se considera de gran importancia ya que mejora la relación entre el paciente – enfermero, y dicho mejoramiento lleve a lograr la calidad de atención del usuario y los cuidados de enfermería se pretende entregar productos y servicios que satisfagan necesidades y expectativas de pacientes que acuden, y se aspiran seguir incrementando los cuidados necesarios para velar por la salud y su pronta recuperación. De esta manera incrementaremos la demanda en los servicios; atendiendo con calidez, cordialidad y aplicando cuidados oportunamente.

### **De carácter práctico**

Los resultados permitirán que a través de la una buena atención brindada por parte del personal de enfermería lograr una buena satisfacción de los pacientes, para que así puedan tener una estadía conforme y de calidad.

### **De carácter metodológico**

El personal tiene como objetivo una atención de calidad para que los pacientes lleven una gran satisfacción en su estadía en el hospital. Es así, que la investigación se destaca por el uso adecuado de los métodos y procedimientos estadísticos con los que se analiza a las tesis, fundamentalmente a la estructura de la misma desde la recolección de la información hasta la obtención de las conclusiones, teniendo como referentes básicos a las hipótesis y los objetivos.

### **De carácter teórico**

Esta tesis nos va a confirmar que los estudios realizados por diversos autores sobre la atención brindada por parte del personal de enfermería, procurando el buen trato, servicios brindados de limpieza de higiene, servicio de nutrición y el trato humanizado.

#### **1.2.4 Importancia de la investigación**

La importancia y finalidad de este proyecto dentro del sector salud es que los pacientes hospitalizados, a los cuales se medirá su satisfacción según las dimensiones de acuerdo a los resultados obtenidos, se le podrá brindar una calidad de atención óptima.

Con los resultados obtenidos con la presente investigación, se espera un elevado nivel de satisfacción y confianza de los usuarios por la atención recibida, se espera también incrementar la demanda, una mayor cobertura en salud, manteniendo una población sana y cumpliendo eficientemente con nuestro rol de enfermeras. Una entidad pública de salud que brinda un buen servicio genera que tenga un personal capacitado para ello.

También ha permitido mejorar los cuidados de enfermería mediante capacitaciones adquiriendo nuevos conocimientos. Construir experiencias positivas entre los trabajadores de salud y los usuarios, donde sus expectativas sean mayores a sus perspectivas y que se ofrezca nuevos cuidados. (autor)

#### **1.3 Viabilidad de la investigación**

Por las áreas débiles resultantes del estudio y crear estrategias resolviendo los problemas y cuyos objetivos son alcanzables por la activa participación de los pacientes.

##### **En cuanto al objeto de estudio**

Los pacientes que se encuentren inconscientes y no tengan un familiar en el servicio de emergencia, pacientes ambulatorios y pacientes desorientados son excluidos del estudio. No obstante, la importancia de todos los usuarios atendidos en el hospital en las diferentes áreas así mismo también el personal que labora en dicho hospital.

##### **En cuanto al enfoque**

La correlación entre ambas variables dependiente e independiente, mejorando la calidad de atención de la enfermera a los pacientes hospitalizados.

##### **En cuanto a la localización**

El Hospital de 3er Nivel de atención en este distrito y que el personal de salud no se de abasto en la atención debido a la alta densidad de la población que se encuentra allí.

## 1.4 Formulación del problema

### 1.4.1 Problema general

¿Atención que brinda enfermería C/R para satisfacción del cuidado recibido del paciente hospitalizado?

### 1.4.2 Problemas específicos

**P1.** ¿De que manera se relaciona la atención (**Empatía**) que brinda enfermería con el nivel de satisfacción del cuidado recibido (**Trato amable y respetuoso**) en el paciente hospitalizado del servicio de emergencia Hospital María Auxiliadora – 2015?

**P2.** ¿De que manera se relaciona la atención (**Seguridad**) que brinda enfermería con (**Información clara**)?

**P3.** ¿De que manera se relaciona la atención (**Fiabilidad**) que brinda enfermería con (**Realiza procedimientos**)?

**P4.** ¿De que manera se relaciona la atención (**Capacidad de respuesta**) que brinda enfermería con (**Materiales y equipos adecuados**)?

**P5.** ¿De que manera se relaciona la atención (**Aspectos tangibles**) que brinda enfermería con (**Habilidades**)?

## 1.5 Formulación del objetivo

### 1.5.1 Objetivo general

Determinar que atención que brinda enfermería se relaciona con nivel de satisfacción del cuidado recibido en el paciente hospitalizado en el servicio de emergencia del Hospital María Auxiliadora – 2015.

### 1.5.2 Objetivos específicos

**O1.** Verificar de que manera se relaciona la atención (**Empatía**) con el (**Trato amable y respetuoso**) en el paciente hospitalizado.

**O2.** Comprobar de que manera se relaciona la atención (**Seguridad**) que brinda enfermería con (**Información clara**).

**O3.** Precisar de que manera se relaciona la atención (**Fiabilidad**) con (**Realiza procedimientos**).

**O4.** Precisar de que manera se relaciona a atención (**Capacidad de respuesta**) que brinda enfermería se relaciona con el nivel de satisfacción del cuidado (**Materiales y equipos adecuados**) sobre al paciente hospitalizado del servicio de emergencia Hospital María Auxiliadora – 2015.

**O5.** Precisar de que manera se relaciona la atención (**Aspectos tangibles**) que brinda enfermería se relaciona con el nivel de satisfacción del cuidado (**Habilidades**) sobre al paciente hospitalizado del servicio de emergencia Hospital María Auxiliadora – 2015.

## CAPÍTULO II. SISTEMA DE HIPÓTESIS

### 2.1 Formulación de la hipótesis general y específica

#### 2.1.1 Hipótesis general

Atención que brinda enfermería se relaciona con el nivel de satisfacción del cuidado recibido en el paciente hospitalizado.

#### 2.1.2 Hipótesis específicas

**H1.** La (**Empatía**) que brinda enfermería sobre el nivel de satisfacción del cuidado recibido (**Trato amable y respetuoso**) en el paciente hospitalizado.

**H2.** (**Seguridad**) que brinda enfermería con (**Información clara**)

**H3.** Existe relación directa y significativa entre la atención (**Fiabilidad**) que brinda enfermería (**Realiza procedimientos**).

**H4.** La atención (**Capacidad de respuesta**) que brinda enfermería con (**Materiales y equipos adecuados**).

**H5.** Existe relación directa y significativa entre la atención (**Aspectos tangibles**) que brinda enfermería el sobre el nivel de satisfacción del cuidado recibido (**Habilidades**) en el paciente hospitalizado del servicio de emergencia Hospital María Auxiliadora – 2015.

## 2.2 Operacionalización de variables

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	INSTRUMENTO
<b>V. INDEPENDIENTE</b>  Atención que brinda enfermería en el servicio de emergencia del Hospital María Auxiliadora – 2015	Empatía	Mantiene la ética	Primer cuestionario de preguntas formuladas en formas abiertas y cerradas.
		Resolución de dudas	
	Seguridad	Claridad en el lenguaje	
	Fiabilidad	Seguridad	
		Mantiene el orden , limpieza y confort	
	Capacidad de Respuesta	Atención oportuna	
Aspectos Intangibles	Interés por la salud		
<b>V. INDEPENDIENTE</b>  Nivel de satisfacción del cuidado recibido	Información clara	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Totalmente satisfecho</li> <li>● Muy satisfecho</li> <li>● Satisfecho</li> <li>● Insatisfecho</li> </ul> Muy insatisfecho ,	Segundo cuestionario con preguntas en cada nivel.
	Realiza procedimientos		
	Trato amable y respetuoso		
	Materiales y equipos adecuados		
	Habilidades		

### 2.3 Definición operacional de las variables

**Atención que brinda enfermería:** A las personas discapacitadas de todas las edades.

**Satisfacción:** Cumplimiento de expectativas de los pacientes y su experiencia actual.

**Empatía:** Habilidad en ponerse en la situación emocional de otro.

**Seguridad:** La salud y bienestar de los individuos.

**Fiabilidad:** Probabilidad de buen funcionamiento.

**Capacidad Respuesta:** Disposición en satisfacer una demanda.

**Aspectos Intangibles:** Aquello no puede percibirse claramente mediante los sentidos.

**Información:** Lenguaje de fácil comprensión y adaptados al grupo de actores sociales.

**Realiza procedimientos:** Serie de pasos bien definidos para conseguir un objetivo específico.

**Trato amable y respetuoso:** Capacidad para mostrar respeto, simpatía y afecto hacia los demás.

**Materiales y equipos adecuados:** Son los insumos, materias primas, herramientas, máquinas, equipos que se requieren para realizar el proceso de producción.

**Habilidades:** Capacidad y disposición para algo.

## CAPÍTULO III. MARCO TEÓRICO

### 3.1 Antecedentes

#### **Internacional.**

Santana, En Brasil “eficacia de los cuidados de enfermería y agrado del paciente atendido en un hospital de enseñanza “. Conclusión: cuidados de enfermería prestados en la institución, con un alto nivel de satisfacción de los pacientes.

Fernandez Garcia, Agueda “Deleite R/C cuidados enfermeros” España. Conclusión: mejora continua en la atención de los trabajadores y de los pacientes.

#### **A nivel nacional.**

Los autores Esquicha y Medina (2013) “satisfacción de pacientes asegurados hospitalizados clínica Virgen De Las Mercedes, Hospital Militar de Lima”. Conclusión: Es medio la atención recibida, y la dimensión trato brindado por el equipo de salud, e infraestructura y alimentación.

En 2015 Lima el autor Huerta “Satisfacción de los usuarios atendidos de emergencia del hospital nacional arzobispo loayza”. Conclusión: más del 90% de usuarios satisfechos fueron por la comunicación del médico para explicar el problema de salud, el tiempo para contestar las preguntas del usuario, y la explicación sobre el problema de salud y su tratamiento, fueron atributos con mayores porcentajes de usuarios insatisfechos la falta de rapidez en la atención en caja o módulo de admisión y en el laboratorio de emergencia, a pesar del trato amable y paciencia del personal de emergencia y la limpieza y comodidad del ambiente de Emergencia

### 3.2 Bases teóricas

#### **Atención de Enfermería**

Tiene cuatro funciones:

- Asistencial.
- Docencia.
- Administración.
- Investigación.

En cada una de estas áreas, las enfermeras pueden prosperar centrándose en la atención holística. Cuidar es el acto de hacer algo por alguien, características humanas, moral, sentimientos, interacciones personales e intervenciones terapéuticas, formas de amor, expresión emocional. Esto quiere decir, que los cuidadores, permiten la preservación histórica y espacial de las especies.

La enfermería incluye la atención cooperativa y autodirigida, en todos los aspectos (biológicos, psicológicos, sociales y espirituales) con bases científicas y humanísticas.

Los cuidados de enfermería incluyen todos los cuidados que una enfermera, como especialista que realiza la llamada operación, presta a un paciente para tratar o prevenir una enfermedad subyacente o para asistirle después de haber sido operado, por ejemplo.

Por ejemplo, la enfermería involucra todas las acciones y deberes que realiza una enfermera para cuidar adecuadamente a un paciente que necesita su intervención.

En concreto, las enfermeras son las encargadas de seguir cada paso y de cerca el estado de salud de los pacientes ingresados en el centro médico tras una intervención quirúrgica. En este caso en particular, el cuidador le pedirá a la enfermera que tome la presión arterial, siguiendo de cerca la información que se transmite a través de los dispositivos a los que está conectado el paciente, si es el caso, ayúdelo a satisfacer sus necesidades de fisiología, baño, examen, suero, administrar medicamentos que el médico a cargo le haya,

Por otro lado, la atención de enfermería puede extenderse más allá de los límites de un centro médico y las enfermeras a menudo tienen que viajar para atender a los pacientes en el hogar. Por ejemplo, uno de los problemas más comunes en este caso es cuando el paciente tiene que ponerse una inyección todos los días a una hora específica, y luego entra la enfermera para hacerlo. Alternativamente, el paciente puede pedirle a la enfermera que trate y cure cualquier lesión.

## **Teoría**

Dorotea Orem incluye tres teorías interrelacionadas: Teoría del Autocuidado, Teoría del Déficit de Autocuidado y Teoría del Sistema de Enfermería.

## **Metaparadigmas**

**Persona:** Orem lo define mediante autoconocimiento y aprender cómo responder a las solicitudes de atención individual; de lo contrario, alguien más brindará atención.

**Entorno:** La interrelación con las personas.

**Salud:** “Requerimientos de autocuidado, para satisfacer necesidades autoterapéuticas”

**Epistemología:** Orem afirma el razonamiento deductivo sobre la enfermería en relaciones con otras enfermeras a lo largo de los años con experiencia de aprendizaje con estudiantes de posgrado y colaboraciones con colegas son esfuerzos que valen la pena.

Actividades de autocuidado de un padre o tutor frente a atención terapéutica al niño.

## **Cliente satisfecho**

Brecha percibida de logros, de expectativas de un servicio para crear un modelo de servicio mentalmente alcanzable, es evaluar el servicio que reciben.

El cliente percibe en la satisfacción de las necesidades básicas como resultado de las interacciones con las enfermeras y los usuarios durante la estancia hospitalaria. Porque la satisfacción es algo o alguien con expectativas que involucra muchos factores como el estilo de vida, las experiencias pasadas, futuras, los valores personales y sociales.

Dificultades para analizar la satisfacción radica a la variedad de la identificación de espacios socioculturales

Dicha diferencia entre las expectativas del paciente y el servicio percibido son subjetivas asociadas a las expectativas previas que configuran el desempeño de la calidad del servicio.

Diversos estudios muestran que las malas experiencias afectan más a la satisfacción del paciente que las buenas experiencias. Dichas teorías sobre las expectativas son

determinantes de la satisfacción, como la dificultad o falta de costumbre de las organizaciones sanitarias en combinar enfoques cualitativos y cuantitativos para la satisfacción.

En los últimos años, la investigación sobre la satisfacción de los servicios de salud se ha convertido cada vez más en una herramienta valiosa y que se utiliza como una herramienta para legitimar varias reformas de salud.

La satisfacción es una medida de resultado importante de la atención de buen predictor de la adherencia al tratamiento por parte del paciente y del proveedor, para evaluar patrones de consulta y comunicación, como el éxito de informar o involucrar a los pacientes para tomar decisiones sobre el tipo de atención desde varias décadas y se origina en la relación inmediata, en la atención que reciben de los profesionales, que pueden reflejar en cambios sociales que definen las ubicaciones de los clientes en el mercado de la salud.

### **Modelo de servqual**

**Expectativas del cliente:** Clientes esperan del servicio, basadas en experiencias pasadas y su necesidad consciente. A partir de ahí, la retroalimentación al sistema puede ocurrir cuando el cliente realiza una llamada de evaluación.

**Percepción de las necesidades del cliente:** Los clientes tienen necesidades reconocidas por el sistema para el desempeño futuro del servicio mientras que otros solo reconocen las necesidades que perciben.

**Tangibles:** En este sentido, la satisfacción de los usuarios se fundamenta en la calidad formal de las instalaciones, equipos, personal y medios; con las siguientes condiciones: Servicios médicos con moderno equipamiento, e imagen.

**Fiabilidad:** Incluye la satisfacción del usuario al observar la capacidad de los empleados para realizar o solucionar el problema del usuario, cuando se atiende en un tiempo prometido.

**Capacidad de respuesta:** Disposición del personal médico para asistir y brindar servicio de manera efectiva, durante el tratamiento, y que sea rápido y esté disponible para ayudar al usuario respondiendo a las preguntas.

**Seguridad:** Se logra cuando la atención al usuario se realiza con conocimientos y habilidades del personal médico para generar confianza en el usuario y que transmita confianza en el curso de la atención.

**Empatía:** Ocurre cuando la atención médica al consumidor se brinda con atención personalizada en el horario y sin discriminación alguna, dirigido a mejorar los intereses de los usuarios y la atención personalizada.

### **Modelo de servqual**

Incluye una escala de respuesta múltiple diseñada para comprender las expectativas. Más concretamente, mide lo que los clientes esperan de la organización de servicios en las cinco dimensiones e identificar la brecha para mejorar la calidad.

### **Servicio de emergencia**

Los servicios de emergencia tienen como finalidad garantizar la atención óptima de los pacientes hemodinámicamente inestables para satisfacer las necesidades de atención con rapidez, organizar y ajustar la oferta y la demanda de usuarios en situaciones de emergencia, asegurando los recursos para la atención de pacientes en los servicios de urgencias.

El médico, el paramédico será especialista en el área de urgencias y deberá estar acreditado por un organismo formador y acreditado por MINSA u otro organismo autorizado por el hospital.

Todos los servicios de emergencia, además de su propio personal cuentan con el apoyo de paramédicos especializados gracias a un sistema rotativo de llamadas y en función de de la necesidad de personal de diferentes especialidades como cirugía, ginecología, traumatología, neurocirugía, anestesiología, etc., entre el personal de urgencias.

Los servicios de emergencia deben tener un programa de capacitación anual, realizado en colaboración con todo el personal, para resucitación cardiopulmonar básica y avanzada, manejo de pacientes politraumatizados evaluación en general, mortalidad, complicaciones, auditoría médica, etc.

Las enfermeras mediante el control de las funciones vitales del paciente con el fin de trasladar al paciente al área correspondiente según proceso de clasificación.

El Profesional de Enfermería coordina regularmente con el Médico o el Jefe de Servicio o cualquier otra persona designada responsable por el cuidado del usuario. También es responsable de realizar actos en la atención que, constituye el eje de la atención porque proporciona materiales y equipos necesarios para la atención, por sencilla o compleja que sea.

Es el responsable de trasladar al usuario dependiendo del estado y previa coordinación con el área de destino.

Mantener actualizada la información del usuario según consta en el libro de servicios, con datos demográficos, nombre y firma del médico tratante.

### **3.3 Bases conceptuales**

#### **Atención de enfermería**

Al brindar atención en el departamento de emergencia, las enfermeras desarrollan "comportamientos que ayudan, apoyan o facilitan a otro individuo o grupo con una necesidad anticipada o evidente de mejorar o beneficiarse de una situación o una forma de vida humana". La entrega del cuidado de la persona que brinda la Enfermera asume valores, el deseo de participar en el cuidado, el conocimiento, el comportamiento de cuidar con consecuencias. Así, el enfermero, a través del cuidado prestado, demuestra cuidado.

#### **Satisfacción**

Refiere al gusto, placer o placer que un individuo experimenta, siente, por algo o por alguien. Es el acto y efecto de quedar satisfecho o satisfecha.

#### **Cuidado recibido**

Cuidar es el acto de cuidar (mantener, salvar, preservar, ayudar). Cuidar implica ayudarse a uno mismo o a otro ser, tratando de aumentar la felicidad y previniendo cualquier daño.

Atención al paciente implica el seguimiento de su estado con un cierto grado de frecuencia. Si alguien está hospitalizado, el cuidador debe estar atento, en caso de complicaciones llamar a un médico o persona con la experiencia correspondiente;

Además, dependiendo de la gravedad de su condición, es posible que deba apoyar la alimentación y la higiene personal.

**Servicio de emergencia**

Un departamento de emergencias de los pacientes que acuden al servicio de urgencias en cualquier horario.

## CAPÍTULO IV. MARCO METODOLÓGICO

### 4.1 **Ámbito**

El Hospital María auxiliadora se encuentra Av. Miguel Iglesias 968, San Juan de Miraflores 15801.

### 4.2 **Nivel y tipo de investigación**

#### **Nivel de investigación**

1. Por la formulación de los modelos estadísticos para describir y caracterizar las variables: Dependiente e independiente.
2. Por la aplicación de dos Cuestionario, buscando la correlación entre ambas variables.
3. Por la aplicación del protocolo de investigación de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional “Hermilio Valdizán” de Huánuco.
4. En cuanto trata de caracterizar y establecer la correlación entre las variables y sus dimensiones.

#### **El tipo de estudio**

Correlacional; el diseño es no experimental.

### 4.3 **Población y muestra**

#### **Descripción de la población**

La población en estudio es de 80 pacientes hospitalizados en el servicio de Emergencia quienes están orientados, consientes o acompañados de un familiar.

#### **Muestra y método de muestreo**

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

**N: tamaño de la población = 80**

$$n = \frac{1.96^2 * 0.5 * 0.5 * 80}{0.05^2(80 - 1) + 1.96^2 * 0.5 * 0.5} = \frac{76.832}{1.1579} = 66.355$$

$$n = 67$$

### Criterios de inclusión y exclusión

#### Criterios de inclusión

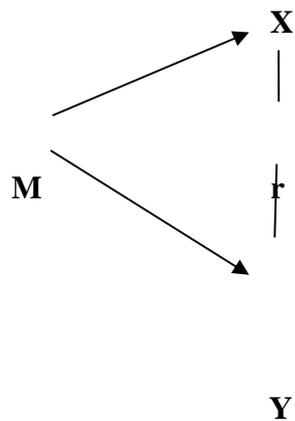
- En el servicio de Emergencia todos que desean participar en dicho estudio por voluntad propia y mayores de edad (18 años).
- Todos los pacientes hospitalizados en el servicio de Emergencia que estén orientados y consientes.
- Pacientes hospitalizado

#### Criterios de exclusión

- Los usuarios externos
- Los cuestionarios que están mal llenados.

#### 4.4 Diseño de investigación

No experimental, modalidad correlacional de corte transversal.



#### Dónde:

**M:** Muestra de pacientes hospitalizados

**X:** Medición de atención de enfermería

**Y:** Medición del nivel de satisfacción del cuidado recibido

**r:** (Correlación entre X y Y)

## **4.5 Técnicas e instrumentos**

### **4.5.1 Técnicas**

Las técnicas del llenado del instrumento fueron mediante las encuestas quienes por inclusión y con la firma de los consentimientos informados a los pacientes hospitalizados en el servicio de emergencia.

### **4.5.2 Instrumentos**

1er instrumento: Fue elaborado por la investigadora, fue validada por juicios de expertos en el tema y con las encuestas piloto. Luego sometido a confiabilidad.

Confiabilidad: Por la Prueba de Cronbach.

2do cuestionario: Encuesta modelo SERVQUAL.

#### **4.5.2.1 Validación de los instrumentos para la recolección de datos**

##### **Validación**

Usuarios externos como prueba piloto luego por profesionales expertos en el tema.

#### **4.5.2.2 Confiabilidad de los instrumentos para la recolección de datos**

Confiabilidad valor 0.961.

## **4.6 Técnicas para el procesamiento y análisis de datos**

Fueron las de ponderación y ser sometidos a EXCEL y SPSS versión XV.

Luego fueron presentados los resultados en tablas, y gráficos tanto en forma descriptiva, de dispersión, chi-cuadrada, para aceptar la hipótesis para llegar las proporciones, ratios y los coeficientes.

## **4.7 Aspectos éticos**

Permisos a la Universidad de Posgrado el registro del proyecto y aprobación.

- De las autoridades de la Universidad para los trámites de llevarse a cabo la tesis.

- Permiso a las autoridades del comité de ética de los Centros de salud de la Región Callao para recabar los permisos correspondientes.

Se tuvo en cuenta los siguientes aspectos éticos en el manejo de la información siguiendo como un valor agregado las pautas establecidas por la Universidad Hermilio Valdizan de HÚANUCO.

No se ha efectuado plagio alguno, se ha respetado las pautas y frases de otras investigaciones realizadas con sus respectivos parafraseados.

No se manipularon los resultados, y se respetó los derechos del autor en cuanto a otros trabajos de investigación teniendo en cuenta la:

**Autonomía:** Toda la información y los datos personales fueron utilizados únicamente para el objetivo del estudio, tomando las medidas necesarias para proteger la privacidad y confidencialidad de los datos obtenidos.

**Beneficencia:** Los participantes del estudio serán beneficiados con los resultados de esta investigación.

**No maleficencia:** No se preverán riesgos por participar en este estudio porque será un estudio correlacional, no experimental.

**Justicia:** Se llevó a cabo este estudio respetando sus derechos de todos los participantes en el estudio, como el de su integridad y privacidad.

## CAPÍTULO V. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

### 5.1 Análisis descriptivo

**Tabla 1**

Atención que brinda enfermería

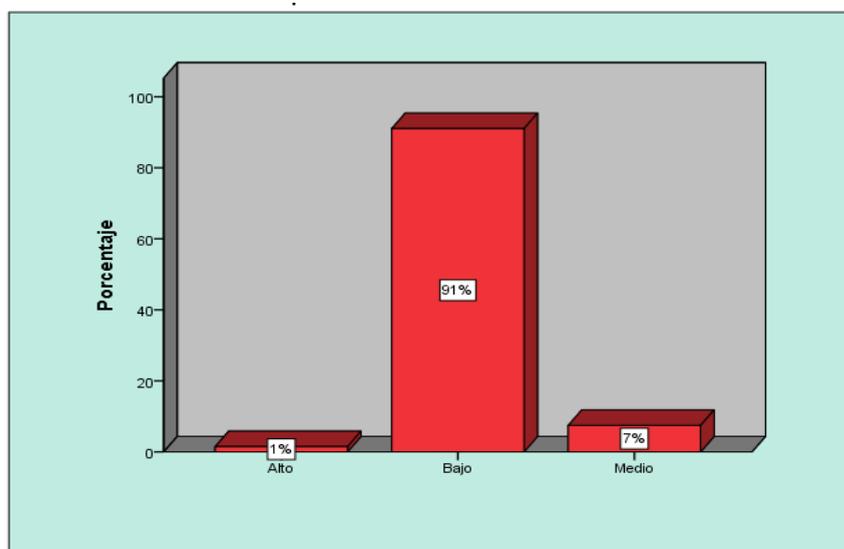
Atención que brinda enfermería con el nivel de satisfacción del cuidado recibido	Frecuencia	Porcentaje
Alto	1	1,5
Bajo	61	91,0
Medio	5	7,5
Total	67	100,0

Fuente: Test de encuesta

Elaborado por la investigadora

**Figura 1**

Atención que brinda enfermería



**Interpretación:** Se observa que el 91.0% (61) pacientes hospitalizados tienen la percepción que la atención que brinda la enfermería tiene un nivel de satisfacción bajo, el 7% (5) refirieron un nivel medio y el 1% (1) refirió que tienen un alto nivel.

**Tabla 2**

La atención (Empatía) que brinda enfermería con el nivel de satisfacción del cuidado recibido (Trato amable y respetuoso) en el paciente hospitalizado del servicio de emergencia Hospital María Auxiliadora – 2015

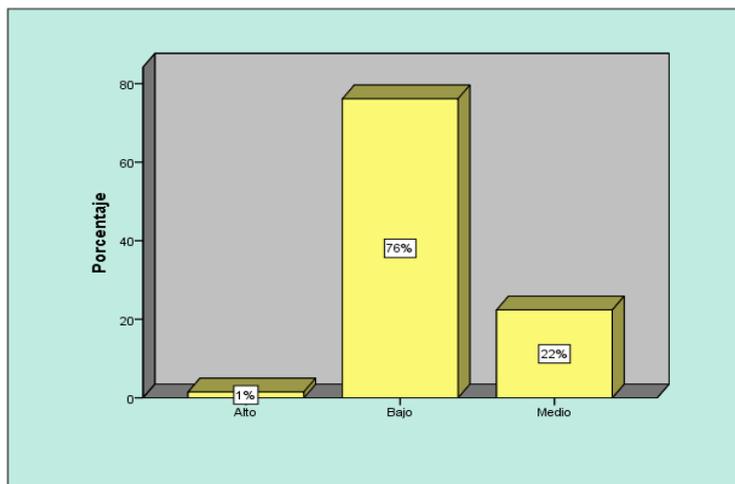
<b>La atención (Empatía) que brinda enfermería con el nivel de satisfacción del cuidado recibido (Trato amable y respetuoso)</b>	Frecuencia	Porcentaje
Alto	1	1,5
Bajo	51	76,1
Medio	15	22,4
Total	67	100,0

Fuente: Test de encuesta

Elaborado por la investigadora

**Figura 2**

La atención (Empatía) que brinda enfermería con el nivel de satisfacción del cuidado recibido (Trato amable y respetuoso) en el paciente hospitalizado del servicio de emergencia Hospital María Auxiliadora – 2015



**Interpretación:** Se observa que el 76% (51) pacientes que en relación a la atención (Empatía) brindada por la enfermería tiene un nivel de satisfacción del cuidado recibido (Trato amable y respetuoso) bajo, el 22% (15) refirieron un nivel medio y solo el 1% (1) refirió que tienen un nivel alto.

**Tabla 3**

La atención (Seguridad) que brinda enfermería con el nivel de satisfacción del cuidado recibido (Información clara) en el paciente hospitalizado del servicio de emergencia Hospital María Auxiliadora – 2015

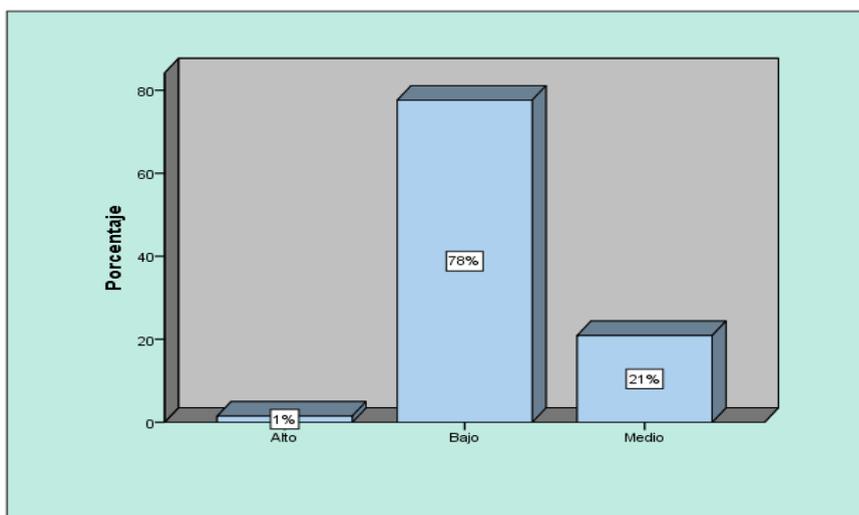
<b>La atención (Seguridad) que brinda enfermería con el nivel de satisfacción del cuidado recibido (Información clara)</b>	Frecuencia	Porcentaje
Alto	1	1,5
Bajo	52	77,5
Medio	14	21,0
Total	67	100,0

Fuente: Test de encuesta.

Elaborado por la investigadora

**Figura 3**

La atención (Seguridad) que brinda enfermería con el nivel de satisfacción del cuidado recibido (Información clara)



**Interpretación:** Se observa que el 78% (52) pacientes refirieron que el nivel de satisfacción del cuidado recibido (Información clara) es bajo en relación a la atención (Seguridad) que brinda enfermería, el 21% (14) pacientes refirieron que tienen un nivel medio y solo el 1% (1) refirió que tienen alto el nivel.

**Tabla 4**

La atención (Fiabilidad) que brinda enfermería con el nivel de satisfacción del cuidado recibido (Realiza procedimientos) en el paciente hospitalizado del servicio de emergencia Hospital María Auxiliadora – 2015

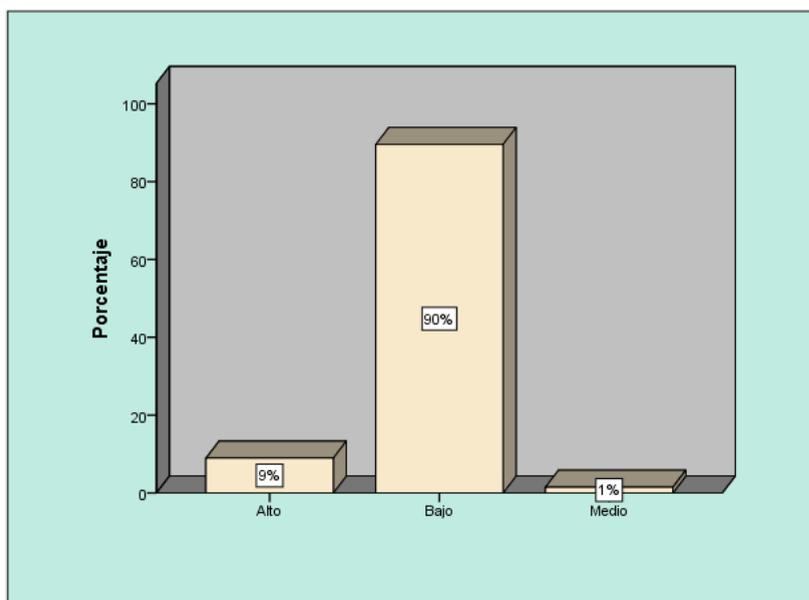
La atención (Fiabilidad) que brinda enfermería con el nivel de satisfacción del cuidado recibido (Realiza procedimientos)	Frecuencia	Porcentaje
Alto	6	9,0
Bajo	60	90,0
Medio	1	1,5
Total	67	100,0

Fuente : Test de encuesta

Elaborado por la investigadora

**Figura 4**

La atención (Fiabilidad) que brinda enfermería



**Interpretación:** Se observa que el 90% (60) pacientes refirieron que el nivel de satisfacción del cuidado recibido (Realiza procedimientos) es bajo en relación a la atención (Fiabilidad), el 9%(6) refirieron que tienen un nivel alto y solo el 1% (1) refirió que tienen medio el nivel.

**Tabla 5**

La atención (Capacidad de respuesta) que brinda enfermería con el nivel de satisfacción del cuidado recibido (Materiales y equipos adecuados) en el paciente hospitalizado del servicio de emergencia Hospital María Auxiliadora – 2015

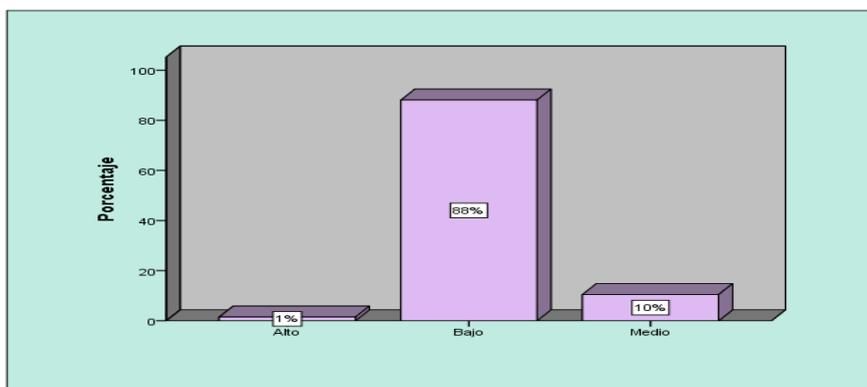
<b>La atención (Capacidad de respuesta) que brinda enfermería con el nivel de satisfacción del cuidado recibido (Materiales y equipos adecuados)</b>	Frecuencia	Porcentaje
Alto	1	1,5
Bajo	59	88,1
Medio	7	10,4
Total	80	100,0

Fuente: Test de encuesta

Elaborado por la investigadora

**Figura 5**

La atención (Capacidad de respuesta) que brinda enfermería con el nivel de satisfacción del cuidado recibido (Materiales y equipos adecuados) en el paciente hospitalizado del servicio de emergencia Hospital María Auxiliadora – 2015



**Interpretación:** Se observa que el 88% (59) pacientes refirieron que el nivel de satisfacción del cuidado recibido (Materiales y equipos adecuados) es bajo en relación a la atención (Capacidad de respuesta) que brinda enfermería, el 10.4% (7) refirieron que tienen un nivel medio y solo el 1% (1) refirió que tienen un alto nivel.

**Tabla 06**

La atención (Aspectos tangibles) que brinda enfermería

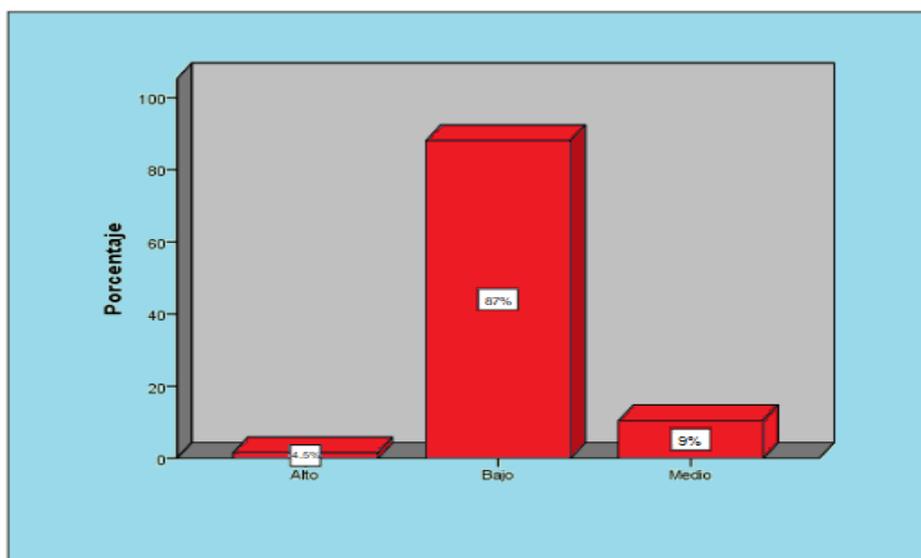
<b>La atención (Aspectos tangibles) que brinda enfermería con el nivel de satisfacción del cuidado recibido (Habilidades)</b>	Frecuencia	Porcentaje
Alto	3	4,5
Bajo	58	87,0
Medio	6	9,0
Total	67	100,0

Fuente: Test de encuesta

Elaborado por la investigadora

**Figura 6**

La atención (Aspectos tangibles) que brinda enfermería con el nivel de satisfacción del cuidado recibido (Habilidades) en el paciente hospitalizado del servicio de emergencia Hospital María Auxiliadora – 2015



**Interpretación:** Se observa que el 87% (58) pacientes refirieron que el nivel de satisfacción del cuidado recibido (Habilidades) es bajo en relación a la atención (Aspectos tangibles) que brinda enfermería, el 9% (6) refirieron que tienen un nivel medio y solo el 4.5% (3) refirió que tienen un alto nivel.

**Tabla 7**

La atención (Empatía) que brinda enfermería \* Nivel de satisfacción del cuidado recibido (Trato amable y respetuoso)

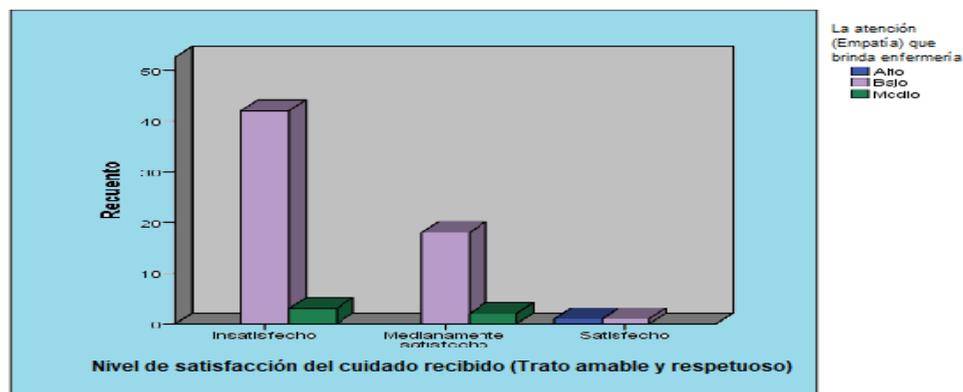
		La atención (Empatía) que brinda enfermería			Total	
		Alto	Bajo	Medio		
Nivel de satisfacción del cuidado recibido (Trato amable y respetuoso)	Insatisfecho	Recuento	0	42	3	45
		% del total	0%	62.7%	4.5%	67.1%
	Medianamente satisfecho	Recuento	0	18	2	20
		% del total	0%	26.8%	3%	30.0%
	Satisfecho	Recuento	1	1	0	2
		% del total	1.5%	1.5%	0%	2.9%
Total	Recuento	1	61	5	67	
	% del total	1.5%	91.0%	7.5%	100.0%	

Fuente: Test de encuesta

Elaborado por la investigadora

**Figura 7**

La atención (Empatía) que brinda enfermería \* Nivel de satisfacción del cuidado recibido (Trato amable y respetuoso)



**Interpretación:** Se observa que se tiene que 42 pacientes muestran que la atención (Empatía) que brinda la enfermería es bajo, y se sienten insatisfechas en relación al nivel de satisfacción del cuidado recibido (Trato amable y respetuoso), de igual manera otras 18 muestran que la atención (Empatía) que brinda la enfermería es bajo, pero se sienten medianamente satisfechas en relación al nivel de satisfacción del cuidado recibido (Trato amable y respetuoso) y finalmente solo 1 paciente se siente satisfecho en un nivel alto.

**Tabla 8**

La atención (Seguridad) que brinda enfermería\* Nivel de satisfacción del cuidado recibido (Información clara)

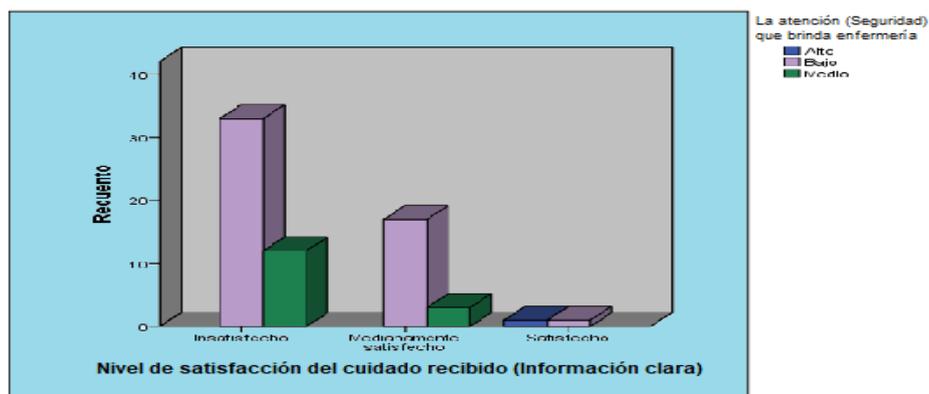
			La atención (Seguridad) que brinda enfermería			Total
			Alto	Bajo	Medio	
Nivel de satisfacción del cuidado recibido (Información clara)	Insatisfecho	Recuento	0	33	12	45
		% del total	0%	49.2%	18.0%	67.1%
	Medianamente satisfecho	Recuento	0	17	3	20
		% del total	0%	25.3%	4.5%	30.0%
	Satisfecho	Recuento	1	1	0	2
		% del total	1.5%	1.5%	0%	2.9%
Total		Recuento	1	41	15	67
	% del total		1.5%	75.0%	22.5%	100.0%

Fuente: Test de encuesta

Elaborado por la investigadora

**Figura 8**

La atención (Seguridad) que brinda enfermería\* Nivel de satisfacción del cuidado recibido (Información clara)



**Interpretación:** Se observa que se tiene que 33 pacientes muestran que la atención (Seguridad) que brinda la enfermería es bajo, y se sienten insatisfechas en relación al nivel de satisfacción del cuidado recibido (Información clara), de igual manera otras 17 muestran que la atención (Seguridad) que brinda la enfermería es bajo, pero se sienten medianamente satisfechas en relación al nivel de satisfacción del cuidado recibido (Información clara) y finalmente solo 1 paciente se siente satisfecho en un nivel alto.

**Tabla 9**

La atención (Fiabilidad) que brinda enfermería\* Nivel de satisfacción del cuidado recibido (Realiza procedimientos)

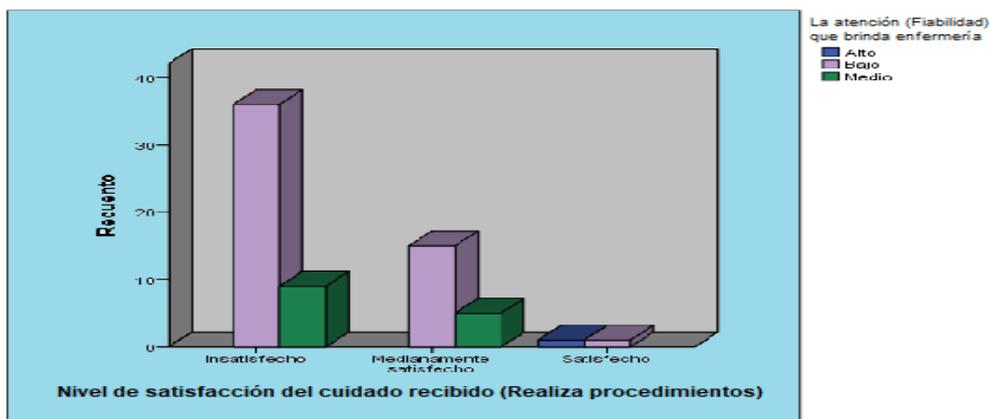
		La atención (Fiabilidad) que brinda enfermería			Total	
		Alto	Bajo	Medio		
Nivel de satisfacción del cuidado recibido (Realiza procedimientos)	Insatisfecho	Recuento	0	36	9	45
		% del total	0%	53.7%	13.5%	67.1%
	Medianamente satisfecho	Recuento	0	15	5	20
		% del total	0%	22.3%	7.5%	30.0%
	Satisfecho	Recuento	1	1	0	2
		% del total	1.5%	1.5%	0%	2.9%
Total	Recuento	1	41	15	67	
	% del total	1.5%	77.5%	20.0%	100.0%	

Fuente: Test de encuesta

Elaborado por la investigadora

**Figura 9**

La atención (Fiabilidad) que brinda enfermería\* Nivel de satisfacción del cuidado recibido (Realiza procedimientos)



**Interpretación:** Se observa que se tiene que 36 pacientes muestran que la atención (Fiabilidad) que brinda la enfermería es bajo, y se sienten insatisfechas en relación al nivel de satisfacción del cuidado recibido (Realiza procedimientos), de igual manera otras 15 muestran que la atención (Fiabilidad) que brinda la enfermería es bajo, pero se sienten medianamente satisfechas en relación al nivel de satisfacción del cuidado recibido (Realiza procedimientos) y finalmente solo 1 paciente se siente satisfecho en un nivel alto.

**Tabla 10**

La atención (Capacidad de respuesta) que brinda enfermería\* Nivel de satisfacción del cuidado recibido (Materiales y equipos adecuados)

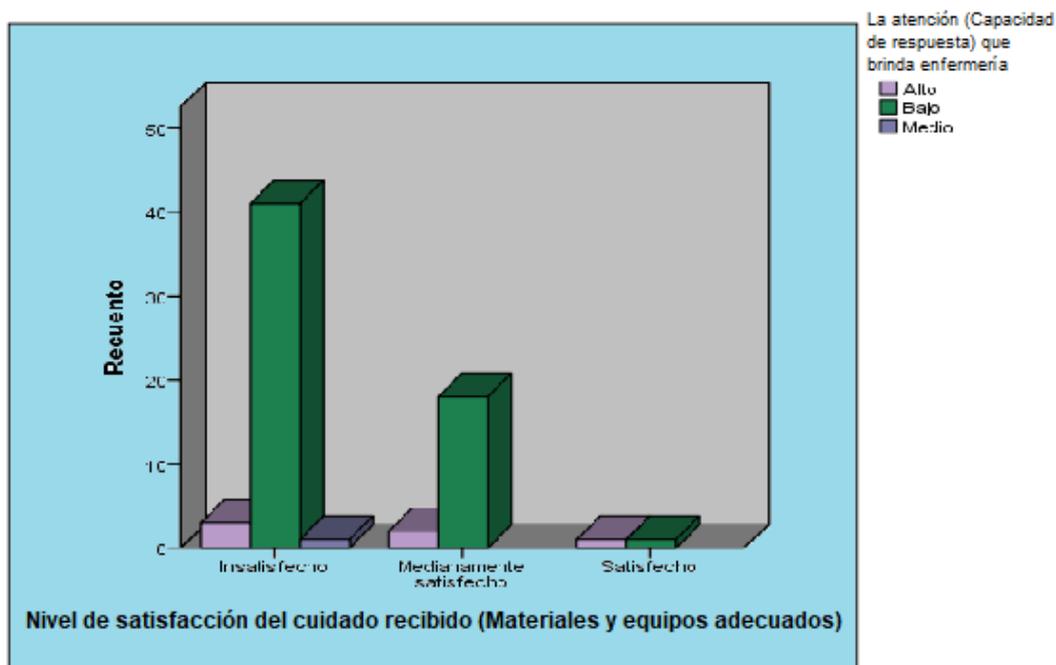
		La atención (Capacidad de respuesta) que brinda enfermería			Total
		Alto	Bajo	Medio	
Nivel de satisfacción del cuidado recibido (Materiales y equipos adecuados)	Insatisfecho	3 4.5%	41 61.0%	1 1.5%	45 67.1%
	Medianamente satisfecho	2 3%	18 27.0%	0 0%	20 30.0%
	Satisfecho	1 1.5%	1 1.5%	0 0%	2 %
Total		6 9.0%	60 88.5%	1 1.5%	67 100.0%

Fuente: Test de encuesta

Elaborado por la investigadora

**Figura 10**

La atención (Capacidad de respuesta) que brinda enfermería\* Nivel de satisfacción del cuidado recibido (Materiales y equipos adecuados)



**Interpretación:** Se observa que se tiene que 41 pacientes muestran que la atención (Capacidad de respuesta) que brinda la enfermería es bajo, y se sienten insatisfechas en relación al nivel de satisfacción del cuidado recibido (Materiales y equipos adecuados), de igual manera otras 18 muestran que la atención (Capacidad de respuesta) que brinda la enfermería es bajo, pero se sienten medianamente satisfechas en relación al nivel de satisfacción del cuidado recibido (Materiales y equipos adecuados) y finalmente solo 1 paciente se siente satisfecho en un nivel alto.

**Tabla 11.** La atención (Aspectos tangibles) que brinda enfermería\* Nivel de satisfacción del cuidado recibido (Habilidades)

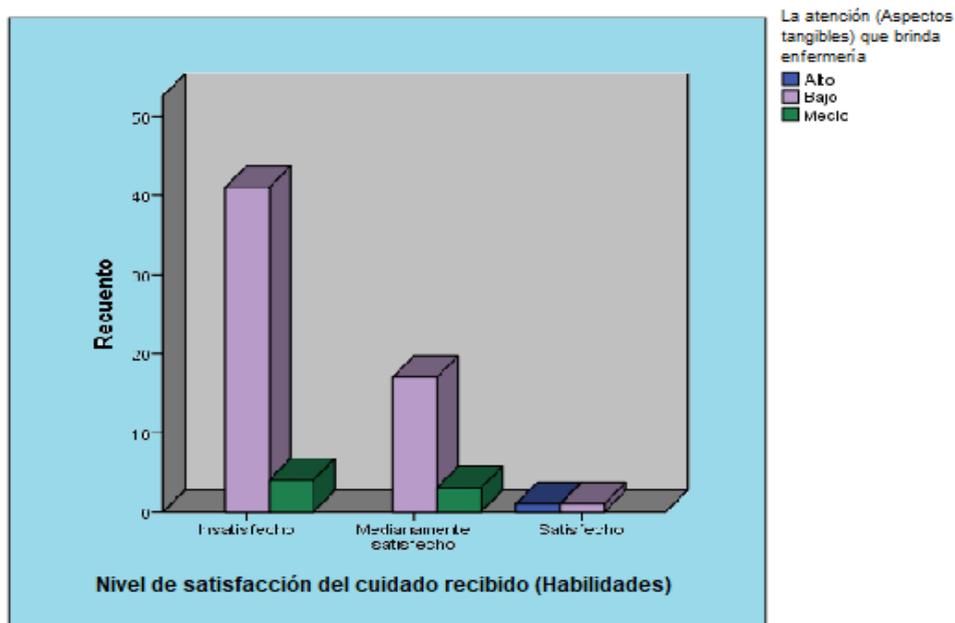
		La atención (Aspectos tangibles) que brinda enfermería			Total	
		Alto	Bajo	Medio		
Nivel de satisfacción del cuidado recibido (Habilidades)	Insatisfecho	Recuento	0	41	4	45
		% del total	0%	61.0%	5.9%	67.1%
	Medianamente satisfecho	Recuento	0	17	3	20
		% del total	0%	25.3%	4.4%	30.0%
	Satisfecho	Recuento	1	1	0	2
		% del total	1.5%	1.5%	0%	%
Total	Recuento	1	59	7	67	
	% del total	1.5%	87.8%	10.3%	100.0%	

Fuente: Test de encuesta

Elaborado por la investigadora

**Figura 11**

La atención (Aspectos tangibles) que brinda enfermería\* Nivel de satisfacción del cuidado recibido (Habilidades)



**Interpretación:** Se observa que se tiene que 41 pacientes muestran que la atención (Aspectos tangibles) que brinda la enfermería es bajo, y se sienten insatisfechas en relación al nivel de satisfacción del cuidado recibido (Habilidades), de igual manera otras 17 muestran que la atención (Aspectos tangibles) que brinda la enfermería es bajo, pero se sienten medianamente satisfechas en relación al nivel de satisfacción del cuidado recibido (Habilidades) y finalmente solo 1 paciente se siente satisfecho en un nivel alto.

## 5.2 Análisis inferencial y/o contrastación de hipótesis

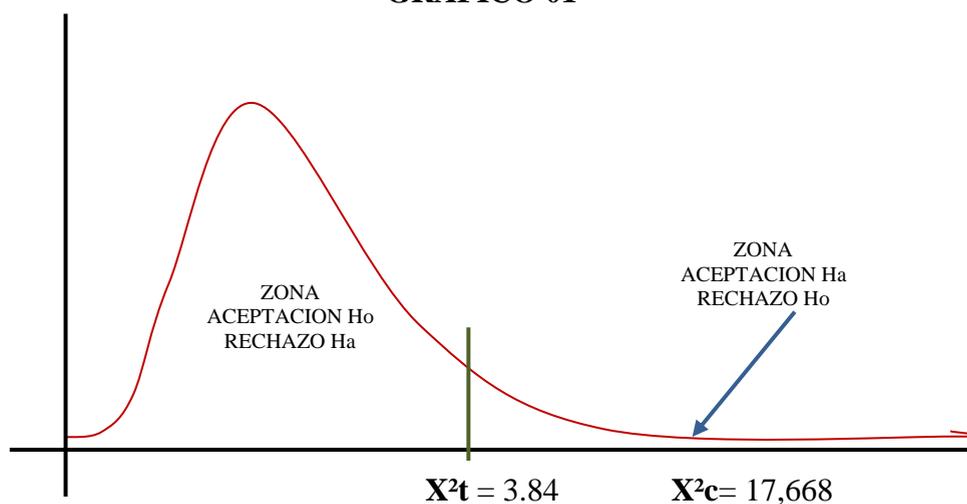
**H<sub>0</sub>:** No existe relación directa significativa entre la atención que brinda enfermería

**H<sub>a</sub>:** Existe relación directa significativa entre la atención que brinda enfermería

**La atención que brinda enfermería \* Nivel de satisfacción del cuidado recibido**

	chi	G1	P valor
<b>La atención que brinda enfermería</b>	17,668a	1G1	,000
<b>Nivel de satisfacción del cuidado recibido</b>			

**GRÁFICO 01**



Rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alterna

**Determinando la correlación con Rho de Spearman:**

A una confiabilidad del 95%, con una significancia de 0.05

<b>VARIABLES DE CORRELACIONES</b>	Rho de Sp	p valor
<b>La atención que brinda enfermería</b>	,961**	,000
<b>Nivel de satisfacción del cuidado recibido</b>		

Una relación alta directa y significativa al obtener un valor de 0.961;

### Contrastación de la hipótesis específica 1

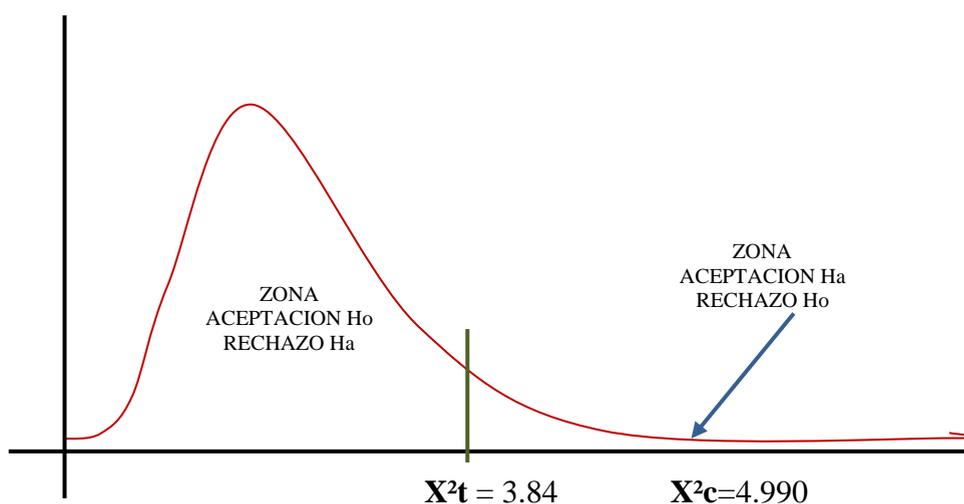
**Ho:** No existe relación directa y significativa entre la atención (Empatía) que brinda enfermería sobre el nivel de satisfacción del cuidado recibido (Trato amable y respetuoso) en el paciente hospitalizado del servicio de emergencia Hospital María Auxiliadora – 2015.

**Ha:** Atención (Empatía) que brinda enfermería sobre el nivel de satisfacción del cuidado recibido (Trato amable y respetuoso) en el paciente hospitalizado del servicio de emergencia Hospital María Auxiliadora – 2015.

#### Atención (Empatía) que brinda enfermería\* Nivel de satisfacción del cuidado recibido (Trato amable y respetuoso)

	chi	Gl	Pvalor
Atención (Empatía) que brinda enfermería	4,990 <sup>a</sup>	1Gl	,000
Nivel de satisfacción del cuidado recibido (Trato amable y respetuoso)			

GRÁFICO 02



Rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alterna

**Determinando la correlación con Rho de Spearman:**

A una confiabilidad del 95%, con una significancia de 0.05

VARIABLES DE CORRELACIONES	Rho de Sp	p valor
Atención (Empatía) que brinda enfermería Nivel de satisfacción del cuidado recibido (Trato amable y respetuoso)	,569**	,000

Relación moderada directa y significativa al obtener un valor de 0.569;

**Hipótesis 2**

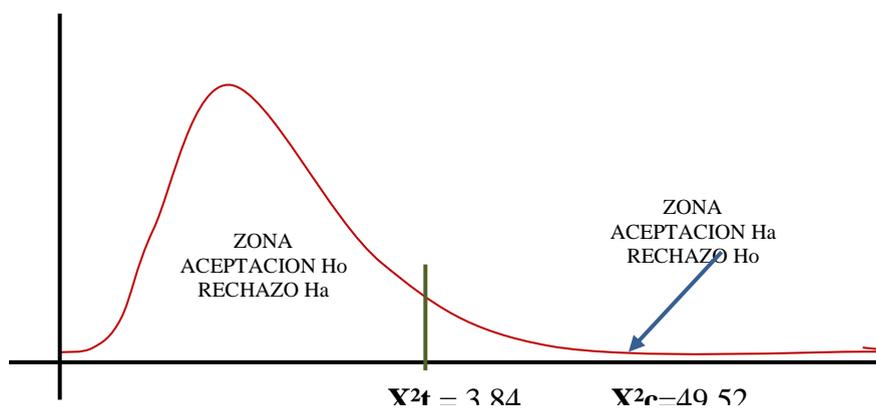
**Ho:** No existe relación directa y significativa entre la atención (Seguridad) que brinda enfermería sobre satisfacción (Información clara).

**Ha:** Existe relación directa y significativa entre la atención (Seguridad) que brinda enfermería en (Información clara).

**Atención (Seguridad) que brinda enfermería\* Nivel de satisfacción del cuidado recibido (Información clara)**

	chi	Gl	Pvalor
Atención (Seguridad) que brinda enfermería Nivel de satisfacción del cuidado recibido (Información clara)	49,526 <sup>a</sup>	1Gl	,000

**GRÁFICO 03**



Rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alterna

### Determinando la correlación con Rho de Spearman:

A una confiabilidad del 95%, con una significancia de 0.05

VARIABLES DE CORRELACIONES	Rho de Sp	p valor
Atención (Seguridad) que brinda enfermería Nivel de satisfacción del cuidado recibido (Información clara)	,500**	,000

Relación moderada directa y significativa al obtener un valor de 0.500;

### Hipótesis 3

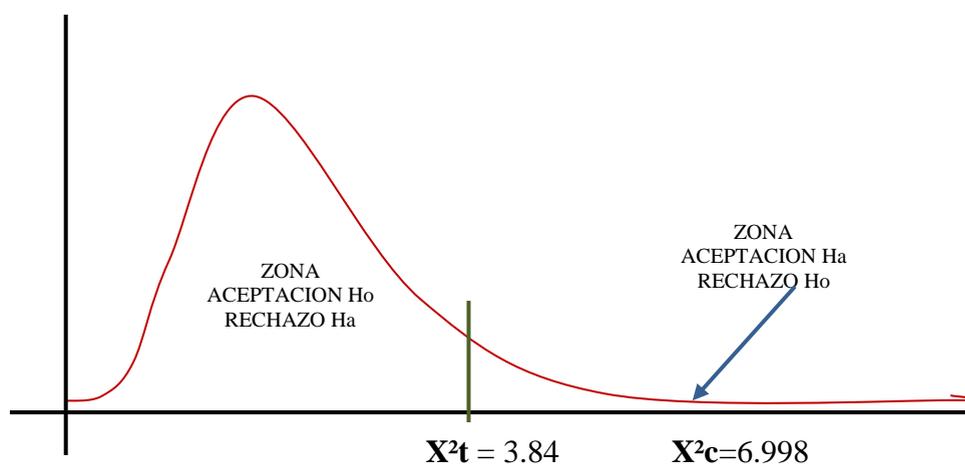
**Ho:** Atención (Fiabilidad) que brinda enfermería sobre el nivel de satisfacción del cuidado recibido (Realiza procedimientos)

**Ha:**(Fiabilidad) que brinda enfermería el sobre (Realiza procedimientos)

**Atención (Fiabilidad) que brinda enfermería\* Nivel de satisfacción del cuidado recibido (Realiza procedimientos)**

	chi	Gl	Pvalor
Atención (Fiabilidad) que brinda enfermería Nivel de satisfacción del cuidado recibido (Realiza procedimientos)	6,988 <sup>a</sup>	1Gl	,000

GRÁFICO 04



Rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alterna

### Determinando la correlación con Rho de Spearman:

A una confiabilidad del 95%, con una significancia de 0.05

VARIABLES DE CORRELACIONES	Rho de Sp	p valor
Atención (Fiabilidad) que brinda enfermería	,505*	,000
Nivel de satisfacción del cuidado recibido (Realiza procedimientos)		

Valor moderado de 0.505; con atención (Fiabilidad) que brinda la enfermería mayor es el nivel de satisfacción del cuidado recibido (Realiza procedimientos)

### Hipótesis 4

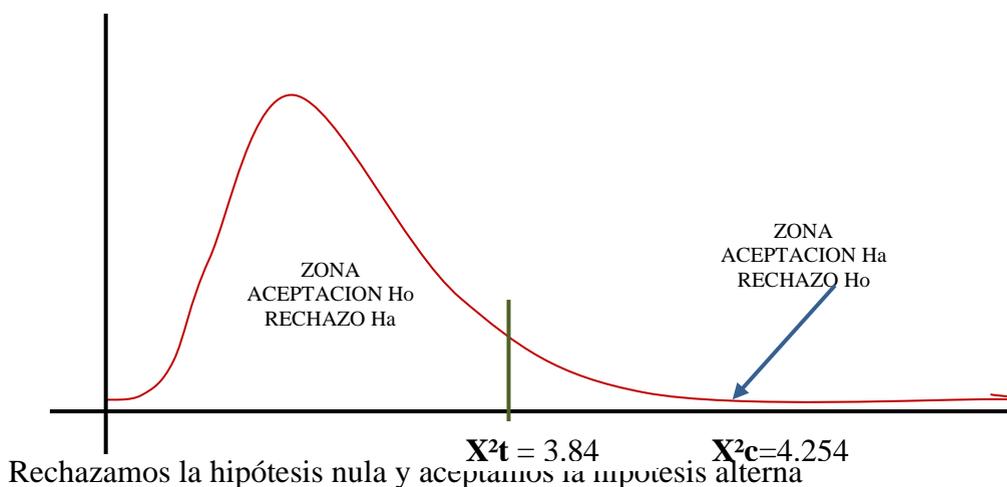
**Ho:** Atención (Capacidad de respuesta) que no brinda enfermería el sobre el nivel de satisfacción del cuidado (Materiales y equipos adecuados) recibido en el paciente hospitalizado del servicio de emergencia Hospital María Auxiliadora – 2015.

**Ha:** Atención (Capacidad respuesta) que brinda enfermería el sobre (Materiales y equipos adecuados) recibido en el paciente hospitalizado del servicio de emergencia Hospital María Auxiliadora – 2015.

### Atención (Capacidad de respuesta) que brinda enfermería\* Nivel de satisfacción del cuidado (Materiales y equipos adecuados)

	chi	G1	Pvalor
Atención (Capacidad de respuesta) que brinda enfermería	4,254 <sup>a</sup>	1G1	,000
Nivel de satisfacción del cuidado (Materiales y equipos adecuados)			

**GRÁFICO 05**



**Determinando la correlación con Rho de Spearman:**

A una confiabilidad del 95%, con una significancia de 0.05

VARIABLES DE CORRELACIONES	Rho de Sp	p valor
<b>Atención (Capacidad de respuesta) que brinda enfermería</b>	,540*	,000
<b>Nivel de satisfacción del cuidado (Materiales y equipos adecuados)</b>	.	.

Relación moderada directa y significativa al obtener un valor de 0.540;

**H. 5**

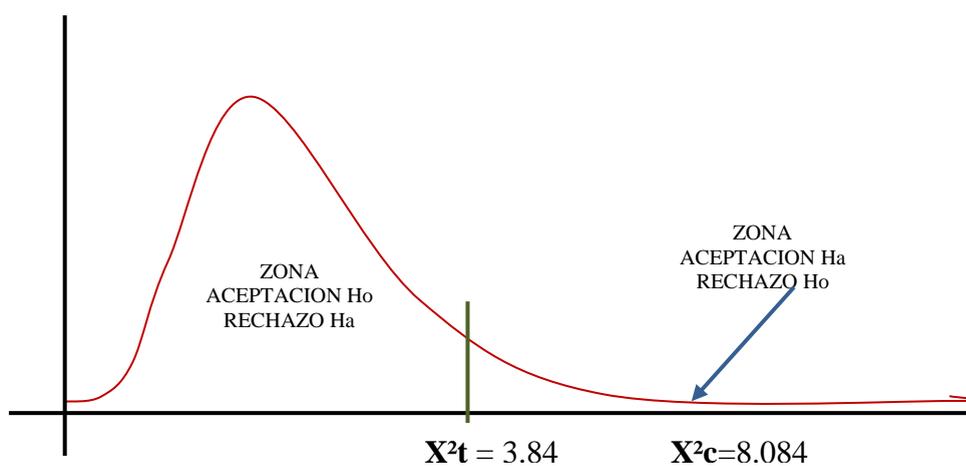
**Ho:** No existe relación directa y significativa entre la atención (Aspectos tangibles) que brinda enfermería el sobre el nivel de satisfacción del cuidado recibido (Habilidades) en el paciente hospitalizado del servicio de emergencia Hospital María Auxiliadora – 2015.

**Ha:** Existe relación directa y significativa entre la atención (Aspectos tangibles) que brinda enfermería (Habilidades) en el paciente hospitalizado del servicio de emergencia Hospital María Auxiliadora – 2015.

**Atención (Aspectos tangibles) que brinda enfermería\* Nivel de satisfacción del cuidado recibido (Habilidades)**

	chi	Gl	Pvalor
<b>Atención (Aspectos tangibles) que brinda enfermería</b>	8,084 <sup>a</sup>	1Gl	,000
<b>Nivel de satisfacción del cuidado recibido (Habilidades)</b>			

**GRAF. DE CHI CUADRADO**



Rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alterna

**Determinando la correlación con Rho de Spearman:**

A una confiabilidad del 95%, con una significancia de 0.05

VARIABLES DE CORRELACIONES	Rho de Sp	p valor
<b>Atención (Aspectos tangibles) que brinda enfermería</b>	,532*	,000
<b>Nivel de satisfacción del cuidado recibido (Habilidades)</b>	.	.

Un valor moderada directa y significativa de 0.532;

### **5.3 Discusión de resultados**

Con base en los resultados encontrados afirmamos que el estudio de la autora Palomino Navarro Ana Maria, Rivera Bañon Evelyn Diane 2018”. Concluye que: la satisfacción es moderada.

De igual manera el estudio de Ortega, Aracelly, Rojas Vela Joyce Jazmín y Vargas Barrantes Blanca (2019). “Nivel de satisfacción sobre de cuidado de enfermería en un servicio de emergencia de un hospital nacional”. Concluyeron que: Se explica y facilita, se da confort, manteniendo una relación de confianza, y que esto se monitorea y hace seguimiento, en todas sus dimensiones, tal como en mi estudio que ambas variables guardan una relación moderada.

Lo mismo en el estudio de Liz Geraldine Ganoza Gavidia (2020). El 48 % los usuarios hospitalizados en el servicio de emergencia del Hospital Belén de Trujillo refieren haber recibido una regular calidad de atención de enfermería, el 31.67% buena. El 46.67% refieren estar satisfechos con el cuidado recibido y el 40.00% medianamente satisfechos.

### **5.4 Aporte científico de la investigación**

El aporte científico es dar a conocer a la sociedad y al entorno medico la gran importancia sobre la atención brindada por parte de las enfermeras con los pacientes, ya que al paciente le generara una gran satisfacción por la calidad de atención por de los Hospitales, y nos centramos en los del estado, ya que en su mayoría tiene una carencia no solo de la infraestructura, instrumentos médicos y calidad de productos, también que esto llevaría a que al tener todos los materiales a la mano, las enfermeras y médicos podrán tener una gran obligación y buena atención a la hora de brindar su servicio a los pacientes en general. En el Perú, existe una gran deficiencia por parte de los Hospitales públicos con su atención en manera general, y al poder mejorar esta area de suma importancia se podrá generar un mejor ambiente laboral y también una mejoría en la salud publica.

## CONCLUSIONES

1. Atención que brinda enfermería y el nivel de satisfacción del cuidado recibido en el paciente, se relaciona con un valor de 0.961; es decir a mejor atención que brinda la enfermería mayor es el nivel de satisfacción del cuidado recibido en el paciente.
2. (Empatía) que brinda enfermería y el nivel de satisfacción del cuidado recibido (Trato amable y respetuoso) en el paciente, existe relación moderada con un valor de 0.569; es decir a mejor atención (Empatía) que brinda la enfermería mayor es el nivel de satisfacción del cuidado recibido (Trato amable y respetuoso) en el paciente.
3. La atención (Seguridad) que brinda enfermería y el nivel de satisfacción del cuidado recibido (Información clara) en el paciente, hay relación moderada de 0.500;
4. De los resultados anteriores comprobamos que entre la atención (Fiabilidad) que brinda enfermería y el nivel de satisfacción del cuidado recibido (Realiza procedimientos) en el paciente, con un valor moderado de 0.505; es decir a mejor atención (Fiabilidad) que brinda la enfermería mayor es el nivel de satisfacción del cuidado recibido (Realiza procedimientos) en el paciente.
5. Atención (Capacidad de respuesta) que brinda enfermería y el nivel de satisfacción del cuidado recibido (Materiales y equipos adecuados), relación moderada de 0.540; (Capacidad de respuesta) que brinda la enfermería mayor es el nivel de satisfacción del cuidado recibido (Materiales y equipos adecuados) en el paciente.
6. Atención (Fiabilidad) que brinda enfermería y el nivel de satisfacción del cuidado recibido (Realiza procedimientos) en el paciente, un valor moderado de 0.532; es decir a mejor atención (Fiabilidad) que brinda la enfermería mayor es el nivel de satisfacción del cuidado recibido (Realiza procedimientos) en el paciente.

## **SUGERENCIAS**

1. La atención brindada por la enfermería con los pacientes debe ser óptima y de calidad para poder llevar una gran satisfacción en ellos y que puedan tener una excelente recuperación de su salud.
2. Solicitar la difusión de la presente investigación en los Hospitales y diferentes centros médicos, ya que debería de ser de un gran interés en el tema de la salud pública, al tener una buena calidad de atención en ellos, y que se pueda generar un ambiente laboral muy bueno.
3. Proponer programas de motivación en los hospitales y tratar de recordar las funciones, de la calidad de atención que brinda al paciente, con ética, normas de profesión, y contribución en su desempeño del cuidado.
4. Los Hospitales deberían medir el nivel de satisfacción y hacer encuestas en cada Hospital para que puedan tener una idea de en que pueden mejorar, ya que muy aparte de que se su trabajo, es un deber dar una atención de calidad y de un cuidado óptimo.

## REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

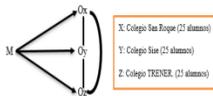
1. BRUNNER SUDARTH. "Tratado de enfermería práctica". Cuarta Edición. Editorial. Interamericana. México. 1996. Pág. 207.
2. MIRA J J , ARANA Z J. La satisfacción del paciente como una medida del resultado de la atención sanitaria. En: Revista Calidad Asistencial 2001; Suplemento 3, Barcelona 2001, P. 26-33
3. LEININGER, M. La Esencia del Oficio de la Enfermera y la salud. New York. 1996.
4. SOBEIDA L. BLÁZQUEZ MORALES, ARTURO ALÍ QUEZADA DÍAZ. Satisfacción de los usuarios hospitalizados en el servicio de medicina interna, con el cuidado de enfermería. 2014. Pag 15
5. ORGANIZACIÓN PANAMERICANA DE LA SALUD (OPS) "Iniciativa de Reforma del Sector Salud: Metodología para el seguimiento y la evaluación de las reformas del sector salud en América latina y el Caribe. OPS , 1998
6. GONZALEZ BURGOS, Julie T; QUINTERO MARTINEZ, Diana C. "Percepción del cuidado humanizado en pacientes que ingresan al servicio de hospitalización de urgencias de ginecoobstetricia de una institución de II y III nivel de atención". Bogotá 2009
7. ROMERO AMERI Liliam Claudia. Percepción del paciente acerca de la calidad de atención que brinda la enfermera en el servicio de medicina en el Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión. Lima – Perú 2008
8. COLEGIO DE ENFERMEROS DEL PERU. Reglamento de la ley N° 27669 del trabajo de la enfermera(o).2012
9. MONCHÓN PALACIOS Paola A.; MONTOYA GARCÍA Yasmín Y. "Nivel de calidad del cuidado enfermero desde la percepción del usuario, servicio de emergencia. Hospital III-ESSALUD CHICLAYO, 2013". Perú – 2014.
10. BRUNNER SUDARTH. "Tratado de enfermería práctica". Cuarta Edición. Editorial. Interamericana. México. 1996. Pág. 207.
11. SANTANA DE FREITAS Juliana; BAUER DE CAMARGO Silva Ana; MINAMISAVA Ruth; QUEIROZ BEZERRA Ana; GOMES DE SOUSA

- Maiana. “Calidad de los cuidados de enfermería y satisfacción del paciente atendido en un hospital de enseñanza” BRASIL – 2013
12. FERNANDEZ GARCIA, Agueda .“Satisfacción de los pacientes en un servicio de urgencias con los cuidados enfermeros” ESPAÑA- 2013
  13. MEDINA LEZAMA María; ESQUICHA MEDINA Antonio. “Grado de satisfacción de los pacientes asegurados hospitalizados en la Clínica Virgen de las Mercedes, Hospital Militar de Lima” 2013
  14. HUERTA MEDINA, Elizabeth Ángela. “Nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en el tópico de medicina del servicio de emergencia del Hospital Nacional Arzobispo Loayza”. LIMA – 2015
  15. ROMERO YULISBETH. Modelos y Teorías de la Enfermería. [En línea]. URL disponible en: <http://www.monografias.com/trabajos89/modelos-y-teorias-enfermeria/modelos-y-teorias-enfermeria.shtml#ixzz43xmLP7j6>
  16. R. L. WESLEY. Teorías y modelos de enfermería. Editorial McGraw-Hill Interamericana, México.1997
  17. COSTA FONT, J . "Evaluación de la satisfacción del paciente" Universidad de Barcelona. Gestión en el Funcionamiento de los servicios sanitarios España. 2002. Pag. 2
  18. MENDOZA AQUINO: J.A. "Medición de la calidad de Servicio".
  19. PARA SUR AMANA,; ZEITHHAML, V. Y L. BERRY " SERVQUAL 1988". A múltiple Ítem scale for measuring consumer perceptions of services quality" Journal of retailing. Journal ofRetailing, y. 64, N I , primavera, Pag. 38-40
  20. MINISTERIO DE SALUD. "Norma Técnica de los Servicios de Emergencia de Hospitales del Sector Salud". Lima Perú. P.2005. Pag. 56-59.
  21. COLLIERE, MARIE Promover la Vida. Editorial Me Graw-Hill Interamericana. España. 1997. P. 234.

## **ANEXOS**

## MATRIZ DE CONSISTENCIA

**TÍTULO:** ATENCIÓN QUE BRINDA ENFERMERÍA Y LA SATISFACCIÓN DEL CUIDADO RECIBIDO EN EL PACIENTE HOSPITALIZADO DEL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL MARÍA AUXILIADORA - 2015

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	INSTRUMENTO Y ESCALA DE MEDICIÓN	METODOLOGÍA
<p><b>PROBLEMA GENERAL</b> ¿De que manera se relaciona la atención que brinda enfermería con el nivel de satisfacción del cuidado recibido en el paciente hospitalizado en el servicio de emergencia del Hospital María Auxiliadora – 2015?</p> <p><b>Problemas específicos</b> <b>P1</b> ¿De que manera se relaciona la atención (Empatía) que brinda enfermería con el nivel de satisfacción del cuidado recibido (Trato amable y respetuoso) en el paciente hospitalizado del servicio de emergencia Hospital María</p>	<p><b>OBJETIVO GENERAL:</b> Determinar la relación que existe entre la atención que brinda enfermería con el nivel de satisfacción del cuidado recibido en el paciente hospitalizado en el servicio de emergencia del Hospital María Auxiliadora – 2015.</p> <p><b>Objetivos específicos</b> <b>O1</b> Verificar de que manera se relaciona la atención (Empatía) que brinda enfermería con el nivel de satisfacción del cuidado recibido (Trato amable y respetuoso) en el paciente hospitalizado del servicio de emergencia Hospital María</p>	<p><b>HIPÓTESIS GENERAL:</b> Existe relación directa significativa entre la atención que brinda enfermería sobre el nivel de satisfacción del cuidado recibido en el paciente hospitalizado del servicio de emergencia del Hospital María Auxiliadora – 2015.</p> <p><b>Hipótesis específicas</b> <b>H1.</b> Existe relación directa y significativa entre la atención (Empatía) que brinda enfermería sobre el nivel de satisfacción del cuidado</p>	<p>VI</p> <p>Atención que brinda enfermería</p>	<p><b>Empatía</b></p> <p><b>Seguridad</b></p> <p><b>Fiabilidad</b></p> <p><b>Capacidad de Respuesta</b></p> <p><b>Aspectos Intangibles</b></p>	<p>Mantiene la ética</p> <p>Resolución de dudas</p> <p>Claridad en el lenguaje</p> <p>Seguridad</p> <p>Mantiene el orden , limpieza y confort</p> <p>Atención oportuna</p>	<p>El llenado del instrumento mediante las encuestas a los pacientes hospitalizados en el servicio de emergencia y los que son considerados en la inclusión quienes firmaron su consentimiento informado.</p> <p>Los dos cuestionarios fueron sometidos a la prueba piloto y validada por Juicios de expertos en el tema para luego ser sometidos a la prueba de confiabilidad de Cronbach.</p>	<p>* <b>Población:</b> 80</p> <p>* <b>Muestra probabilística :</b> 67 Usuarios Externos.</p> <p>* <b>Esquema del proyecto</b></p> <p>* <b>Tipo de investigación:</b> Correlacional</p> <p>* <b>Diseño</b> no experimental, modalidad Correlacional</p> <p>Cuyo Diagrama es:</p>  <p><b>Técnicas a utilizar</b> Las técnicas e instrumentos a emplear para la recolección de la información será la encuesta, como señala el autor:(Hernández, Fernández, &amp; Baptista, 2014), p. 166)..</p>

<p>Auxiliadora – 2015?  <b>P2.</b> ¿De que manera se relaciona la atención (Seguridad) que brinda enfermería con el nivel de satisfacción del cuidado recibido (Información clara) en el paciente hospitalizado del servicio de emergencia Hospital María Auxiliadora – 2015?  <b>P3.</b> ¿De que manera se relaciona la atención (Fiabilidad) que brinda enfermería con el nivel de satisfacción del cuidado recibido (Realiza procedimientos) en el paciente hospitalizado del servicio de emergencia Hospital María Auxiliadora – 2015?  <b>P4.</b> ¿De que manera se relaciona la atención</p>	<p>Auxiliadora – 2015.  <b>O2.</b> Comprobar de que manera se relaciona la atención (Seguridad) que brinda enfermería con el nivel de satisfacción del cuidado recibido (Información clara) en el paciente hospitalizado del servicio de emergencia Seguridad Hospital María Auxiliadora – 2015.  <b>O3.</b> Precisar de que manera se relaciona la atención (Fiabilidad) que brinda enfermería se relaciona con el nivel de satisfacción del cuidado (Realiza procedimientos) sobre al paciente hospitalizado del servicio de emergencia Hospital María Auxiliadora – 2015.  <b>O4.</b> Precisar de que manera se relaciona</p>	<p>recibido (Trato amable y respetuoso) en el paciente hospitalizado del servicio de emergencia Hospital María Auxiliadora – 2015.  <b>H2.</b> Existe relación directa y significativa entre la atención (Seguridad) que brinda enfermería sobre el nivel de satisfacción del cuidado recibido (Información clara) en el paciente hospitalizado del servicio de emergencia Hospital María Auxiliadora – 2015.  <b>H3.</b> Existe relación directa y significativa entre la atención (Fiabilidad) que brinda</p>	<p>VD  Nivel de satisfacción del cuidado recibido</p>	<p>Información clara</p> <hr/> <p>Realiza procedimientos</p> <hr/> <p>Trato amable y respetuoso</p> <hr/> <p>Materiales y equipos adecuados</p> <hr/> <p>Habilidades</p>	<p><input type="checkbox"/></p> <p><input type="checkbox"/></p> <p>● Totalmente satisfecho</p> <p>● Muy satisfecho</p> <p>● Satisfecho</p> <p>● Insatisfecho</p> <p>● Muy insatisfecho</p>	<p>El llenado del instrumento mediante las encuestas a los pacientes hospitalizados en el servicio de emergencia y los que son considerados en la inclusión quienes firmaron su consentimiento informado.</p> <p>Los dos cuestionarios fueron sometidos a la prueba piloto y validada por Juicios de expertos en el tema para luego ser sometidos a la prueba de confiabilidad de Cronbach.</p>	
----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

<p>(Capacidad de respuesta) que brinda enfermería con el nivel de satisfacción del cuidado recibido (Materiales y equipos adecuados) en el paciente hospitalizado del servicio de emergencia Hospital María Auxiliadora – 2015?</p> <p><b>P5.</b> ¿De que manera se relaciona la atención (Aspectos tangibles) que brinda enfermería con el nivel de satisfacción del cuidado recibido (Habilidades) en el paciente hospitalizado del servicio de emergencia Hospital María Auxiliadora – 2015?</p>	<p>a atención (Capacidad de respuesta) que brinda enfermería se relaciona con el nivel de satisfacción del cuidado (Materiales y equipos adecuados) sobre al paciente hospitalizado del servicio de emergencia Hospital María Auxiliadora – 2015.</p> <p><b>O5.</b> Precisar de que manera se relaciona la atención (Aspectos tangibles) que brinda enfermería se relaciona con el nivel de satisfacción del cuidado (Habilidades) sobre al paciente hospitalizado del servicio de emergencia Hospital María Auxiliadora – 2015.</p>	<p>enfermería el sobre el nivel de satisfacción del cuidado recibido (Realiza procedimientos ) en el paciente hospitalizado del servicio de emergencia Hospital María Auxiliadora – 2015.</p> <p><b>H4.</b> Existe relación directa y significativa entre la atención (Capacidad de respuesta) que brinda enfermería el sobre el nivel de satisfacción del cuidado (Materiales y equipos adecuados) recibido en el paciente hospitalizado del servicio de emergencia Hospital María Auxiliadora – 2015.</p>					
-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	--	--	--	--

		<p><b>H5.</b> Existe relación directa y significativa entre la atención (Aspectos tangibles) que brinda enfermería el sobre el nivel de satisfacción del cuidado recibido (Habilidades) en el paciente hospitalizado del servicio de emergencia Hospital María Auxiliadora – 2015.</p>					
--	--	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	--	--	--	--

## ANEXO 02

### CONSENTIMIENTO INFORMADO

Al firmar este documento, usted dará su CONSENTIMIENTO para que participe en la investigación propuesta por la Licenciada de Enfermería de la UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN; habiéndose explicado la naturaleza y los propósitos de este estudio y las posibles contrariedades que se puedan presentar.

La presente investigación tiene como objetivo: Determinar la relación de la atención que brinda enfermería con el nivel de satisfacción del cuidado recibido en el paciente hospitalizado en el servicio de emergencia del Hospital María Auxiliadora – 2015

Los resultados de este estudio nos permitirán; identificar, descubrir, analizar deficiencias en la atención de enfermería y el impacto en la satisfacción del paciente hospitalizado en el servicio de cirugía especialidades. Además de acuerdo a los resultados obtenidos en la investigación se podrá adoptar conjuntamente con los expertos medidas de solución para mejorar la calidad de atención y infraestructura que se brinda.

Su participación es voluntaria, no existen riesgos físicos ni psicológicos y tiene la oportunidad de hacer cualquier pregunta con respecto al proceso investigativo. La información obtenida será tratada de manera confidencial.

Nombre.....

DNI.....

RESPONSABLE: JANET ASCOITIA CHACALTANA

Teléfono: 975579986

**ANEXO 03**  
**CUESTIONARIO**

**PRESENTACIÓN**

El presente cuestionario tiene la finalidad de obtener información sobre el Nivel de satisfacción del cuidado recibido en el paciente hospitalizado en el servicio de emergencia del Hospital María Auxiliadora – 2015. Le hacemos de su conocimiento que el presente instrumento será de forma anónima y confidencial, los resultados que se obtengan serán solamente usados para nuestra investigación.

**INSTRUCCIONES:**

Estimado usuario (a), estamos interesados en conocer su opinión sobre el nivel de satisfacción que recibió en el servicio de Emergencia del establecimiento de salud. Sus respuestas son totalmente confidenciales. Agradeceremos su participación.

**DATOS GENERALES:**

**Condición del encuestado:** Usuario

Acompañante

**Edad:** .....

**Sexo:** Masculino

Femenino

**Nivel de estudio:** Analfabeto

Primaria

Secundaria

Superior Técnico

Superior Universitario

**Tipo de seguro por el cual se atiende:** SIS

SOAT

Ninguno ( )

Otro ( )

**Tipo de usuario:**

Nuevo ( )

Continuador ( )

**Tópico o área donde fue atendido: .....**

<b>PREGUNTAS</b>	<b>1</b>	<b>2</b>
<b>EMPATIA</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>
1. ¿El personal de emergencia le trató con amabilidad, respeto y paciencia?		
2. ¿El personal de emergencia le mostró interés para solucionar cualquier que se presentó durante su atención?		
3. ¿El médico le explicó a usted o a sus familiares el problema de salud o resultado de la atención?		
4. ¿El médico le explicó a usted o a sus familiares los procedimientos o análisis que le realizaron?		
<b>SEGURIDAD</b>		
5. ¿El médico que le atendió le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud?		
6. ¿Durante su atención en emergencia se respetó su privacidad?		
7. ¿El médico que le atendió le realizó un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual fue atendido?		
8. ¿El médico le explicó a usted o a sus familiares el tratamiento que recibió: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos?		
9. ¿El médico le explicó a usted o a sus familiares el tratamiento que recibió: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos?		

<b>FIABILIDAD</b>		
10. ¿Usted o su familiar fueron atendidos inmediatamente a su llegada a emergencia, sin importar su condición socioeconómica?		
11. ¿Usted o su familiar fueron atendidos considerando la gravedad de su salud?		
12. ¿Su atención en emergencia estuvo a cargo del médico?		
13. ¿El médico que lo atendió mantuvo suficiente comunicación con usted o sus familiares para explicarles el seguimiento de su problema de salud?		
14. ¿La farmacia de emergencia contó con los medicamentos que recetó el médico?		
<b>CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>		
15. ¿La atención en caja o el módulo de admisión fue rápida?		
16. ¿La atención en caja o el módulo de admisión fue rápida?		
17. ¿La atención en el laboratorio de emergencia fue rápida?		
18. ¿La atención para tomarse exámenes radiológicos fue rápida?		
19. ¿La atención para tomarse exámenes radiológicos fue rápida?		
20. ¿La atención en la farmacia de emergencia fue rápida?		
<b>ASPECTOS INTANGIBLES</b>		
21. ¿Los carteles, letreros y flechas del servicio de emergencia le parecen adecuados para orientar a los pacientes?		
22. ¿La emergencia contó con personal para informar y orientar a los pacientes?		
23. ¿La emergencia contó con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?		
24. ¿Los ambientes del servicio de emergencia estuvieron limpios y cómodos?		

**ANEXO 04**  
**CUESTIONARIO 02**

<b>ENUNCIADOS</b>	<b>RESPUESTAS</b>	
	<b>SI</b>	<b>NO</b>
<b>Información clara</b>		
25. Se dirige a Ud. por su nombre y apellido.		
26. Le pregunta cómo se siente.		
27. Le habla de forma clara y sencilla.		
28. Le informa sobre los cuidados que se le brinda a su familiar.		
29. La enfermera explicaba las cosas en términos que yo podía entender		
<b>Realiza procedimientos</b>		
<b>30.</b> La enfermera presto sus servicios con conocimientos		
31. La enfermera sabe su diagnóstico medico		
32. La enfermera conocía el tratamiento que tenía que recibir		
33. La enfermera me dio instrucciones para cuidarme “yo mismo” en casa		
<b>Trato amable y respetuoso</b>		
<b>34.</b> La enfermera debería haber sido más atenta de lo que fue		
35. La enfermera me comunico de las complicaciones propias de mi enfermedad que podrían pasar		
36. La enfermera le explicaba todos los procedimientos antes de hacerlos		
37. La enfermera era comprensiva al escuchar mi problema		
<b>Materiales y equipos adecuados</b>		
<b>38.</b> La enfermera parecía de verdad preocupada por mi dolor y enfermedad		
39. La enfermera fue lo más amable posible cuando me realizaba técnicas dolorosas		
<b>40.</b> La enfermera parecía comprender como me sentía		
41. La enfermera me dio oportunidad de hacer preguntas		

42. La enfermera no fue muy amable		
<b>Habilidades</b>		
43. La enfermera parecía demasiado ocupada en el tópico para dedicar un tiempo para hablar conmigo.		
44. La enfermera se tomaba el tiempo necesario para atenderme		

ANEXO 05

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO



UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN  
HUÁNUCO – PERÚ  
ESCUELA DE POSGRADO



NOMBRE DEL EXPERTO: MIRIAN CRIBILLERO ROCA \_ Especialidad y Grado: Dra. En Administración y Ciencias de la Salud

Dimensiones	Items	Muy malo 0-4	Malo 5-8	Regular 9-12	Bueno 13-16	Muy bueno 17-20
1. EMPATÍA	1 - 4					x
2. SEGURIDAD	5 - 9					x
3. FIABILIDAD	10- 14					x
4. CAPACIDAD DE RESPUESTA	15 - 20					x
5. ASPECTOS INTANGIBLES	21 – 24					x
6. INFORMACIÓN CLARA	25 - 29					x
7. REALIZA PROCEDIMIENTOS	30 - 33					x
8. TRATO AMABLE Y RESPETUOSO	34 - 37					x
9. MATERIALES Y EQUIPOS ADECUADOS	38 - 37					x
10. HABILIDADES	43 - 44					x

**DECISIÓN DEL EXPERTO:** El instrumento debe ser aplicado: SI (x) NO ( )

Firma y sello del experto



UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN

HUÁNUCO – PERÚ

ESCUELA DE POSGRADO

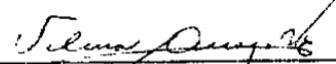


VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE EXPERTOS

NOMBRE DEL EXPERTO: VILMA MARÍA ARROYO VIGIL Especialidad y Grado: Dra. En Salud Pública

Dimensiones	Items	Muy malo 0-4	Malo 5-8	Regular 9-12	Bueno 13-16	Muy bueno 17-20
1. EMPATÍA	1 - 4					x
2. SEGURIDAD	5 - 9					x
3. FIABILIDAD	10- 14					x
4. CAPACIDAD DE RESPUESTA	15 - 20					x
5. ASPECTOS INTANGIBLES	21 – 24					x
6. INFORMACIÓN CLARA	25 - 29					x
7. REALIZA PROCEDIMIENTOS	30 - 33					x
8. TRATO AMABLE Y RESPETUOSO	34 - 37					x
9. MATERIALES Y EQUIPOS ADECUADOS	38 - 37					x
10. HABILIDADES	43 - 44					x

**DECISIÓN DEL EXPERTO:** El instrumento debe ser aplicado: SI (x) NO ( )

  
Dra. Vilma María Arroyo Vigil  
ASESOR

Firma y sello del experto



UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILO VALDIZÁN  
HUÁNUCO – PERÚ  
ESCUELA DE POSGRADO



NOMBRE DEL EXPERTO Ruth Gallegos Dias Especialidad y Grado: Magister En Administración ciencias de la salud

Dimensiones	Items	Muy malo 0-4	Malo 5-8	Regular 9-12	Bueno 13-16	Muy bueno 17-20
1. EMPATÍA	1 - 4					x
2. SEGURIDAD	5 - 9					x
3. FIABILIDAD	10- 14					x
4. CAPACIDAD DE RESPUESTA	15 - 20					x
5. ASPECTOS INTANGIBLES	21 – 24					x
6. INFORMACIÓN CLARA	25 - 29					x
7. REALIZA PROCEDIMIENTOS	30 - 33					x
8. TRATO AMABLE Y RESPETUOSO	34 - 37					x
9. MATERIALES Y EQUIPOS ADECUADOS	38 - 37					x
10. HABILIDADES	43 - 44					x

**DECISIÓN DEL EXPERTO:** El instrumento debe ser aplicado: SI (x) NO ( )

FIRMA DEL EXPERTO  
DNI: 29335998

Firma y sello del experto



UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN

HUÁNUCO – PERÚ

ESCUELA DE POSGRADO



VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE EXPERTOS

NOMBRE DEL EXPERTO: Sanchez Dias Marlene Especialidad y Grado: Magister en Administración ciencias de la salud

Dimensiones	Items	Muy malo 0-4	Malo 5-8	Regular 9-12	Bueno 13-16	Muy bueno 17-20
1. EMPATÍA	1 - 4					x
2. SEGURIDAD	5 - 9					x
3. FIABILIDAD	10- 14					x
4. CAPACIDAD DE RESPUESTA	15 - 20					x
5. ASPECTOS INTANGIBLES	21 – 24					x
6. INFORMACIÓN CLARA	25 - 29					x
7. REALIZA PROCEDIMIENTOS	30 - 33					x
8. TRATO AMABLE Y RESPETUOSO	34 - 37					x
9. MATERIALES Y EQUIPOS ADECUADOS	38 - 37					x
10. HABILIDADES	43 - 44					x

**DECISIÓN DEL EXPERTO:** El instrumento debe ser aplicado: SI (x) NO ( )

*Dias Sanchez*  
**FIRMA DEL EXPERTO**  
DNI: 08079159



UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN

HUÁNUCO – PERÚ

ESCUELA DE POSGRADO

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE EXPERTOS



NOMBRE DEL EXPERTO: Álvarez Gamarra Lisbeth Especialidad y Grado: Dra. En Ciencias de Enfermería

Dimensiones	Items	Muy malo 0-4	Malo 5-8	Regular 9-12	Bueno 13-16	Muy bueno 17-20
1. EMPATÍA	1 - 4					x
2. SEGURIDAD	5 - 9					x
3. FIABILIDAD	10- 14					x
4. CAPACIDAD DE RESPUESTA	15 - 20					x
5. ASPECTOS INTANGIBLES	21 – 24					x
6. INFORMACIÓN CLARA	25 - 29					x
7. REALIZA PROCEDIMIENTOS	30 - 33					x
8. TRATO AMABLE Y RESPETUOSO	34 - 37					x
9. MATERIALES Y EQUIPOS ADECUADOS	38 - 37					x
10. HABILIDADES	43 - 44					x

**DECISIÓN DEL EXPERTO:** El instrumento debe ser aplicado: SI (x) NO ( )

**DRA. LIZBETH K. ALVAREZ  
GAMARRA**

Firma y sello del experto

## **NOTA BIOGRÁFICA**

MIRTHA JANET ASCOITIA CHACALTANA, nació en la ciudad de Ica el 6 de Noviembre del año 1969 hija del Sr. AUGUSTO ASCOITIA PEÑA y la Sra. MIRTHA CHACALTANA CABRERA, realizó sus estudios de educación primaria en la Escuela San Luis Gonzaga de Ica y la secundaria en el Colegio Nuestra Señora de las Mercedes y los estudios universitarios lo realizó en la Universidad Nacional San Luis Gonzaga de Ica en la carrera profesional de Enfermería, la experiencia laboral durante su carrera los hizo en diferentes clínicas privadas como públicas y actualmente trabajadora del Hospital Maria auxiliadora de Lima.



UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILO VALDIZÁN

Huánuco - Perú

ESCUELA DE POSGRADO

Campus Universitario, Pabellón V Block "A" 2do. Piso - Cayhuayna  
Teléfono 514760



**ACTA DE DEFENSA DE TESIS DE MAESTRO**

En el Auditorio del Hospital Daniel Alcides Carrión, sito en el Jr. Guardia Chalaca S/N, Callao, siendo las **15:00 hs.**, del día sábado **10.JUNIO.2017**, ante los Jurados de Tesis constituido por los siguientes docentes:

Dr. Reynaldo Marcial OSTOS MIRAVAL	Presidente
Dr. Abner Alfeo FONSECA LIVIAS	Secretaria
Mg. Jesús Omar CÁRDENAS CRIALES	Vocal

La aspirante al Grado de Maestro en Administración y Gerencia en Salud, Doña, Mirtha Janet ASCOITIA CHACALTANA.

Procedió al acto de Defensa:

Con la exposición de la Tesis titulado: **“ATENCIÓN QUE BRINDA ENFERMERÍA Y LA SATISFACCIÓN DEL CUIDADO RECIBIDO EN EL PACIENTE HOSPITALIZADO DEL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL MARÍA AUXILIADORA - 2015”**.

Respondiendo las preguntas formuladas por los miembros del Jurado y público asistente.

Concluido el acto de defensa, cada miembro del Jurado procedió a la evaluación de la aspirante a Maestro, teniendo presente los criterios siguientes:

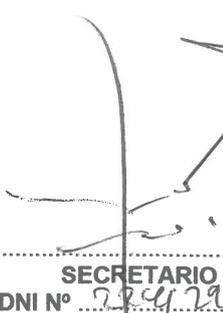
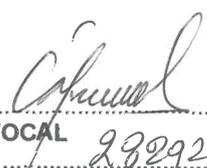
- a) Presentación personal.
- b) Exposición: el problema a resolver, hipótesis, objetivos, resultados, conclusiones, los aportes, contribución a la ciencia y/o solución a un problema social y Recomendaciones.
- c) Grado de convicción y sustento bibliográfico utilizados para las respuestas a las interrogantes del Jurado y público asistente.
- d) Dicción y dominio de escenario.

Así mismo, el Jurado plantea a la tesis las observaciones siguientes:

.....  
.....

Obteniendo en consecuencia la Maestría la Nota de Acordada (17)  
Equivalente a Aprobado, por lo que se recomienda .....  
(Aprobado ó desaprobado)

Los miembros del Jurado, firman el presente ACTA en señal de conformidad, en Lima, siendo las 15:55 horas del 10 de junio de 2017.

		
SECRETARIO DNI N° <u>72942906</u>	PRESIDENTE DNI N° <u>72942906</u>	VOCAL DNI N° <u>72942906</u>



RESOLUCIÓN N° 0691-2016-UNHEVAL/EPG-D

Cayhuayna, 28 de noviembre del 2016

Vistos los documentos presentados por la Maestría en Administración y Gerencia en Salud, **Janet ASCOITIA CHACALTANA**, solicitando designación de Jurados Revisores del Proyecto de Tesis y nombramiento de Asesor;

CONSIDERANDO:

Que, la Ley Universitaria N° 30220, Artículo 45°, inciso 4°, para el Grado de Maestro: requiere haber obtenido el grado de Bachiller, la elaboración de una tesis o trabajo de investigación en la especialidad respectiva;

Que, con la Resolución N° 1176-2008-UNHEVAL-CU, de 25.JUN.08, se ratificó la Resolución N° 587-D-EPG-UNHEVAL-2007, de 28.DIC.07, que aprobó el Reglamento de Grado de Magíster de la Escuela de Postgrado de la UNHEVAL;

Que, los Arts. 34°, 35°, 36°, 37° y 38°, del Reglamento del Programa de Elaboración de Tesis para Maestras, establecen los requisitos y procedimientos a seguir para la aprobación de proyecto de tesis y su respectiva sustentación de tesis;

Que, se ha solicitado a la Comisión de Grados la propuesta de una terna del Jurado Examinador del Proyecto de Tesis, quienes mediante Informe S/N-2016-UNHEVAL/EPG-CG, de fecha 25.NOV.2016., remiten la designación de la Comisión correspondiente;

Estando a las atribuciones conferidas al Director de la Escuela de Postgrado por la Ley Universitaria N° 30220, por el Estatuto de la UNHEVAL y por el Reglamento de la Escuela de Postgrado de la UNHEVAL;

SE RESUELVE:

- 1° **DESIGNAR** a la **Mg. Mónica Ricardina ESPINOZA NARCISA**, como Asesora de Tesis de la Maestría en Administración y Gerencia en Salud, **Janet ASCOITIA CHACALTANA**, solicitando designación de Jurados Revisores del Proyecto de Tesis y nombramiento de Asesor, por lo expuesto en los considerandos de la presente Resolución.
- 2° **DESIGNAR**, a los miembros del Jurado Examinador del Proyecto de Tesis titulado: "**ATENCIÓN QUE BRINDA ENFERMERÍA Y LA SATISFACCIÓN DEL CUIDADO RECIBIDO EN EL PACIENTE HOSPITALIZADO DEL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL MARÍA AUXILIADORA - 2015**", a cargo de la Maestría en Administración y Gerencia en Salud, **Janet ASCOITIA CHACALTANA**, solicitando designación de Jurados Revisores del Proyecto de Tesis y nombramiento de Asesor, el mismo integrado por los siguientes docentes, por lo expuesto en los considerandos de la presente Resolución:

2.1. Dra. Enit VILLAR CARBAJAL	Presidente
2.2. Mg. Florián FABIAN FLORES	Secretario
2.3. Mg. Luzvelia ÁLVAREZ ORTEGA	Vocal
2.4. Dra. María VILLAVICENCIO GUARDIA	Accesitario
- 3° **ENCARGAR**, a los docentes integrantes del Jurado Examinador del Proyecto de Tesis emitir su informe dentro de los diez días siguientes de recepcionado la presente Resolución.
- 4° **ESTABLECER**, que de no cumplir con lo indicado en el numeral 3° de la presente Resolución, automáticamente se procederá al cambio de jurado y no se considerará al docente en comisiones ni en la distribución de Carga Académica.
- 5° **DAR A CONOCER**, la presente Resolución a los miembros del jurado examinador y al interesado.

Regístrese, comuníquese y archívese,

UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN  
ESCUELA DE POSTGRADO

**Dr. Abner A. Fonseca Livias**  
DIRECTOR

Distribución  
Asesor - Fólder personal  
Jurados (03)  
Interesado  
Archivo



UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN



ESCUELA DE POSGRADO

## CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD

El que suscribe:

Dr. Amancio Ricardo Rojas Cotrina

### HACE CONSTAR:

Que, la tesis titulada: **ATENCIÓN QUE BRINDA ENFERMERÍA Y LA SATISFACCIÓN DEL CUIDADO RECIBIDO EN EL PACIENTE HOSPITALIZADO DEL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL MARÍA AUXILIADORA - 2015**, realizado por la Maestría en Administración y Gerencia en Salud **Mirtha Janet ASCOITIA CHACALTANA**, cuenta con un **índice de similitud de 14%** verificable en el Reporte de Originalidad del software **Turnitin**. Luego del análisis se concluye que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio; por lo expuesto, la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias, además de presentar un índice de similitud menor de 20% establecido en el Reglamento General de Grados y Títulos de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán.

Cayhuayna, 12 de octubre de 2022.



**Dr. Amancio Ricardo Rojas Cotrina**  
**DIRECTOR DE LA ESCUELA DE POSGRADO**

# AUTORIZACIÓN PARA PUBLICACIÓN DE TESIS ELECTRÓNICA DE POSGRADO

## 1. IDENTIFICACIÓN PERSONAL

**Apellidos y Nombres:** ASCOITIA CHACALTANA, Mirtha Janet

**DNI:** 21569350 **Correo electrónico:** mirthaascoitiach@gmail.com

**Teléfono de casa:** **Celular:** 975579986 **Oficina:**

## 2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

<b>POSGRADO</b>	
<b>Maestría:</b>	<b>Administración y Gerencia en Salud</b>
<b>Mención:</b>	

**Grado obtenido:**

MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA EN SALUD

**Título de la tesis:**

ATENCIÓN QUE BRINDA ENFERMERÍA Y LA SATISFACCIÓN DEL CUIDADO RECIBIDO EN EL PACIENTE HOSPITALIZADO DEL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL MARÍA AUXILIADORA - 2015

**Tipo de acceso que autoriza el autor:**

Marcar "X"	Categoría de acceso	Descripción de acceso
X	PÚBLICO	Es público y accesible el documento a texto completo por cualquier tipo de usuario que consulta el repositorio.
	RESTRINGIDO	Solo permite el acceso al registro del metadato con información básica, mas no al texto completo.

Al elegir la opción "Público" a través de la presente autorizo de manera gratuita al Repositorio Institucional – UNHEVAL, a publicar la versión electrónica de esta tesis en el Portal Web repositorio.unheval.edu.pe, por un plazo indefinido, consintiendo que dicha autorización cualquier tercero podrá acceder a dichas páginas de manera gratuita, pudiendo revisarla, imprimirla o grabarla, siempre y cuando se respete la autoría y sea citada correctamente.

En caso haya marcado la opción "Restringido", por favor detallar las razones por las que se eligió este tipo de acceso:

Asimismo, pedimos indicar el periodo de tiempo en que la tesis tendría el tipo de acceso restringido:

( ) 1 año ( ) 2 años ( ) 3 años ( ) 4 años

Luego del periodo señalado por usted(es), automáticamente la tesis pasará a ser de acceso público.

Fecha de firma: 24/110/2022

  
Mirtha Janet Ascoitia Chacaltana  
DNI: 21569350