



**UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS**

**FACULTAD DE MEDICINA HUMANA**

**ESCUELA DE POST-GRADO**

**Nivel de satisfacción que tienen los usuarios externos en  
relación a la calidad de atención de enfermería en el  
Servicio de Cardiología Intervencionista del Instituto  
Nacional Cardiovascular - INCOR 2013**

**TRABAJO DE INVESTIGACIÓN**

Para optar el Título de Especialista en Enfermería Cardiológica

**AUTOR**

**Karin Junnet Rivas Cotrina**

LIMA – PERÚ  
2015

**NIVEL DE SATISFACCION QUE TIENEN LOS USUARIOS EXTERNOS  
EN RELACION A LA CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERIA  
EN EL SERVICIO DE CARDIOLOGIA INTERVENCIONISTA  
DEL INSTITUTO NACIONAL CARDIOVASCULAR - INCOR  
2013**

*Agradezco a Dios y a mi madre por el apoyo moral e incondicional, que me ha brindado en todo el trayecto de mi formación profesional.*

*A Víctor Gabriel mi primogénito, por darme la fuerza para lograr mi objetivo profesional.*

*Agradezco a la UNMSM, al Nosocomio INCOR y los usuarios que contribuyeron en la culminación del presente trabajo de investigación.*

## INDICE

	<b>Pág.</b>
<b>INDICE DE GRÁFICOS</b>	v
<b>RESUMEN</b>	vi
<b>PRESENTACIÓN</b>	1
<b>CAPITULO I. INTRODUCCION</b>	
1.1. Situación Problemática	4
1.2. Formulación del Problema	5
1.3. Justificación	5
1.4. Objetivos	6
1.4.1. Objetivo General	6
1.4.2. Objetivos Específicos	6
1.5. Propósito	6
<b>CAPITULO II. MARCO TEÓRICO</b>	
2.1. Antecedentes	8
2.2. Base Teórica	13
2.3. Definición Operacional de Términos	22
<b>CAPITULO III. METODOLOGIA</b>	
3.1. Tipo y Diseño de la Investigación	23
3.2. Lugar de Estudio	23
3.3. Población de Estudio	23
3.4. Criterios de Selección	24
3.4.1. Criterios de Inclusión	24
3.4.2. Criterios de Exclusión	24
3.5. Técnica e Instrumento de Recolección de Datos	24
3.6. Procedimiento de Análisis e Interpretación de la Información	25
3.7. Consideraciones Éticas	25
<b>CAPITULO IV. RESULTADOS Y DISCUSION</b>	
4.1. Resultados	26
4.2. Discusión	32
<b>CAPITULO V. CONCLUSIONES, LIMITACIONES Y RECOMENDACIONES</b>	
5.1. Conclusiones	40
5.2. Limitaciones	42
5.3. Recomendaciones	42
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS</b>	44
<b>BIBLIOGRAFIA</b>	46
<b>ANEXOS</b>	

## INDICE DE GRAFICOS

GRAFICO N°		PÁG.
1.	Nivel de satisfacción de los usuarios sobre la calidad de atención de enfermería en el servicio de Cardiología Intervencionista del Instituto Nacional Cardiovascular INCOR Lima-Perú. 2013	27
2.	Nivel de satisfacción de los usuarios sobre la calidad de atención de enfermería en la dimensión calidad humana en el servicio de Cardiología Intervencionista del Instituto Nacional Cardiovascular INCOR Lima-Perú. 2013.	28
3.	Nivel de satisfacción de los usuarios sobre la calidad de atención de enfermería en la dimensión calidad del entorno en el servicio de Cardiología Intervencionista del Instituto Nacional Cardiovascular INCOR Lima- Perú. 2013	30
4.	Nivel de satisfacción que tienen los usuarios sobre la calidad de atención de enfermería en la dimensión calidad técnica en el Servicio de Cardiología Intervencionista del Instituto Nacional Cardiovascular Incor Lima – Perú 2013	31

## RESUMEN

**AUTOR: KARÍN JUNNET RIVAS COTRINA**

**ASESOR: LUCY ESCALANTE BECERRA**

**Objetivo.** Determinar el nivel de satisfacción de los usuarios sobre la calidad de atención que brinda el enfermero en el Servicio de Cardiología Intervencionista INCOR - 2013. **Material y Método.** El estudio es de nivel aplicativo, tipo cuantitativo, método descriptivo de corte transversal. La población estuvo conformada por 40 pacientes. La técnica fue la encuesta y el instrumento un formulario tipo escala de Likert modificada, aplicado previo consentimiento informado. **Resultados.** Del 100% (40), 50% (20) está medianamente satisfecho, 30% (12) insatisfecho y 20% (8) satisfecho. En la dimensión calidad humana 72% (29) medianamente satisfecho, 15% (6) insatisfecho y 13% (5) satisfecho. En la dimensión calidad técnica 48% (19) están medianamente satisfecho, 28% (11) satisfecho y 24% (10) insatisfecho; y en la dimensión calidad entorno 57% (23) están medianamente satisfecho, 30% (12) insatisfecho y 13% (5) satisfecho. **Conclusiones.** El nivel de satisfacción de los usuarios en su mayoría es de medianamente satisfecho a satisfecho ya que expresan que el profesional de enfermería le brinda comodidad, los procedimientos son adecuados y libre de riesgos, sienten confianza, los atienden con amabilidad, respeto, lo saluda y se presenta al ingresar al servicio; seguido de un menor porcentaje considerable insatisfecho porque no le brindan información sobre el procedimiento antes, le hacen esperar mucho tiempo y la información que se le brinda no es clara y fácil de entender.

**PALABRA CLAVE:** Satisfacción del Usuario, Cardiología Intervencionista, Calidad de atención de Enfermería.

## SUMMARY

**AUTHOR: KARIN JUNNET RIVAS COTRINA**

**ADVISER: LUCY ESCALANTE BECERRA**

**Objective.** Determine the level of satisfaction of users concerning the quality of care provided by the nurse in the service of Cardiology Interventional INCOR - 2013. **Material and method.** The study is application level, quantitative, descriptive cross-sectional method. The population was formed by 40 patients. The technique was the survey and the instrument a form type scale Likert modified, applied prior informed consent. **Results.** 100% (40), 50% (20) are moderately satisfied, 30% (12) dissatisfied and 20% (8) satisfied. In the dimension of human quality 72% (29) moderately satisfied, 15% (6) dissatisfied and 13% (5) satisfied. In the dimension quality technical 48% (19) are moderately satisfied, 28% (11) satisfied and 24% (10) dissatisfied; and in the dimension quality environment 57% (23) are moderately satisfied, 30% (12) dissatisfied and 13% (5) satisfied. **Conclusions.** The level of satisfaction of users in your most is moderately satisfied to satisfied since they express that nursing Professional gives you comfort, procedures are appropriate and risk-free, feel confidence, they serve them with kindness, respect, he greets him and arises to access the service; followed by a less considerable percentage dissatisfied because not they give you information on the procedure before, they make you wait a long time and the information provided you is not clear and easy to understand.

**KEY WORDS:** Satisfaction of the user, interventional cardiology, quality of nursing care.

## **PRESENTACION**

En la actualidad el tema de satisfacción del cliente ha adquirido una gran relevancia entre las entidades de salud. Como política encaminada hacia la protección de los usuarios; la satisfacción del cliente es la esencia de toda organización de salud, ya que un cliente satisfecho permite el crecimiento y ampliación de los beneficios en los servicios de salud.

Por lo que el profesional de enfermería debe convertirse en un puente de comunicación entre el paciente y el resto del equipo de salud, en la búsqueda de un cuidado más integrado que persiga una mejor atención y contribuya a la satisfacción de las necesidades de los usuarios.

En el Servicio de Cardiología Intervencionista, el usuario requiere de cuidados que compensen sus limitaciones y estimulen su respuesta al daño, es decir cuidados que le den poder y confianza para afrontar los acontecimientos que significa una intervención invasiva.

En este sentido, el cuidado de enfermería durante esta experiencia, debe preocuparse un poco más por crear espacios de diálogo con el paciente, resolver dudas, ofrecer apoyo, así como también brindar información que le permita enfrentar mejor la realidad del procedimiento.

En la actualidad, lograr la plena "satisfacción del cliente" es un requisito indispensable para ganarse un lugar en la "mente" de los usuarios. Por ello, el objetivo de mantener "satisfecho a cada cliente" ha traspasado las fronteras de la valoración que hace la unidad de calidad de las instituciones para constituirse en uno de los principales objetivos de



todas las áreas funcionales y dentro de todas una muy importante por su gran representatividad es la de enfermería.

La calidad total no es una solución; es un proceso sin fin, un sistema de mejora continua. Para el cumplimiento, se requiere de un conocimiento acerca del grado de satisfacción de sus clientes con el objetivo de poder trazar estrategias que tengan en cuenta el nivel en que se encuentran satisfechas sus necesidades estableciendo a partir de ese conocimiento programas de mejora continua.

El presente estudio titulado “Nivel de satisfacción de los usuarios sobre la calidad de atención de enfermería en el servicio de cardiología intervencionista – INCOR 2013”, tuvo como objetivo determinar el nivel de satisfacción de los usuarios sobre la calidad de atención que brinda el enfermero en el Servicio de Cardiología Intervencionista INCOR – 2015. Con el propósito de proporcionar información actualizada a las autoridades, al Departamento de Enfermería, y a los profesionales de enfermería del servicio de intervencionismo, a fin de diseñar programas de educación permanente dirigido a los profesionales de enfermería y/o planes de mejora destinado a mejorar la calidad de atención que brinda el personal de enfermería al usuario y familia; así como contribuir a mejorar el nivel de satisfacción de los usuarios que asisten al servicio de post intervencionismo.

El estudio consta de; Capítulo I. Introducción, que comprende la situación problemática, formulación del problema, justificación, objetivos y propósito. Capítulo II. Marco Teórico, que consta de antecedentes, base teórica y definición operacional de términos. Capítulo III. Metodología, que expone el tipo y diseño de investigación, lugar de estudio, población de estudio, criterios de selección, técnica e instrumento de recolección de datos, procedimiento de análisis e

interpretación de la información y consideraciones éticas. Capítulo IV. Resultados y discusión. Capítulo V. Conclusiones, limitaciones y recomendaciones. Finalmente se presenta la referencia bibliográfica, bibliografía y anexos.

## **CAPITULO I**

### **INTRODUCCION**

#### **1.1. SITUACION PROBLEMÁTICA**

En los últimos años la calidad de atención es un tema que ha tomado relevancia, ya que es un derecho de los pacientes que acuden a los servicios de salud recibir una atención de calidad. No obstante aun cuando existen avances sobre calidad y mejora continua, no se ha logrado un desarrollo significativo con respecto a la calidad de atención en los servicios de salud.

De ahí que el ejercicio de la profesión de enfermería debe ser dinámico, respondiendo a las necesidades del mundo en que vivimos; por lo que la complejidad del entorno requiere que las enfermeras se mantengan actualizadas para desarrollar intervenciones con calidad y eficiencia contribuyendo así a la satisfacción de los usuarios.

La Enfermería Cardiológica, en el cual una de las áreas está dada por el servicio de Intervención, surge a raíz de la alta incidencia de hospitalizaciones en salas de cuidados intensivos y los innumerables procedimientos intervencionistas.

El Servicio de Cardiología Intervencionista del INCOR se realiza procedimientos cardiológicos, de tipo diagnóstico, como terapéutico, es decir, se realiza el estudio de las arterias, venas y las cavidades del corazón a través de diferentes vías o técnicas de abordaje. Por lo tanto en un Servicio de Intervencionismo se requiere de un equipo de enfermería entrenado en alta tecnología para la vigilancia y observación del paciente.

Tanto la vigilancia como el monitoreo permanente de los pacientes en las unidades, es competencia fundamental del enfermero dentro del Servicio de Intervencionismo, donde su colaboración en el manejo de esta patología hace que la recuperación del paciente sea lo más exitosa posible.

Al interactuar con los pacientes refieren lo siguiente; “me siento angustiado” “me siento cansado” “me duele el pecho”, “ siento que los tiempos son muy largos” “ la atención es buena pero demoran un poco”

## **1.2. FORMULACION DEL PROBLEMA**

Por lo expuesto se creyó conveniente realizar un estudio sobre:  
¿Cuál es el nivel de satisfacción de los usuarios sobre la calidad de atención de enfermería en el Servicio de Cardiología Intervencionista – INCOR 2013?

## **1.3. JUSTIFICACION**

La satisfacción del usuario (SU) es uno de los aspectos que en términos de evaluación de los servicios de salud y calidad de atención, ha venido cobrando mayor atención en salud pública, siendo considerada desde hace poco más de una década, uno de los ejes de evaluación de servicios de salud.

Si bien, aun no existe un consenso en cuanto a su concepción y metodologías de medición, la visión de los usuarios sobre los servicios constituye un elemento clave en la mejoría de la organización y provisión de los servicios de salud. Por lo que el profesional de enfermería que labora en el servicio de cardiología intervencionista debe identificar precozmente las diferentes manifestaciones de satisfacción que se evidencia por su participación activa, colaboración y adaptación a los cambios que se suscita derivado del proceso salud

enfermedad a nivel cardiológico; a fin de diseñar estrategias orientadas a fortalecer y contribuir a mejorar la calidad de la atención de enfermería y con ello la satisfacción del usuario.

#### **1.4. OBJETIVOS**

##### **1.4.1. GENERAL**

Determinar el nivel de satisfacción de los usuarios sobre la calidad de atención de enfermería en el servicio de Cardiología Intervencionista del Instituto Nacional Cardiovascular INCOR. Lima – Perú. 2013.

##### **1.4.2. ESPECIFICOS**

- Identificar el nivel de satisfacción de los usuarios sobre la calidad de atención de enfermería en la dimensión calidad humana en el servicio de Cardiología Intervencionista del Instituto Nacional Cardiovascular INCOR Lima-Perú. 2013.
- Identificar el nivel de satisfacción de los usuarios sobre la calidad de atención de enfermería en la dimensión calidad técnica en el servicio de Cardiología Intervencionista del Instituto Nacional Cardiovascular INCOR Lima-Perú. 2013.
- Identificar el nivel de satisfacción de los usuarios sobre la calidad de atención de enfermería en la dimensión calidad entorno en el servicio de Cardiología Intervencionista del Instituto Nacional Cardiovascular INCOR Lima-Perú. 2013.

#### **1.5. PROPÓSITO**

Los resultados del estudio están orientados a proporcionar información actualizada a los directivos de la institución, al departamento de

enfermería y al personal profesional de enfermería que labora en el servicio de cardiología intervencionista, a fin de que a partir de ello se formule estrategias y/o programas de educación permanente en coordinación con la unidad de capacitación para actualizar y reforzar la calidad de atención que brinda al usuario y contribuir a promover la cultura de prevención, así como el estilo de vida y calidad de vida disminuyendo el riesgo a complicaciones que afecten la estancia y contribuyendo a la satisfacción del usuario.

## CAPITULO II

### MARCO TEORICO

#### 2.1. ANTECEDENTES

A nivel internacional

Olivera, Ángel Luis, Soler Yamila, Santiago; el 2009, en Chile, realizaron una investigación sobre “Satisfacción percibida por pacientes atendidos en el servicio de Urgencia”, cuyo objetivo fue explorar el nivel de satisfacción percibida por los pacientes atendidos en el servicio de urgencias del Centro de Salud Integral “Dr. Salvador Allende”. El método fue descriptivo simple de corte transversal, la muestra estuvo conformada por 122. La técnica fue la encuesta y el instrumento un formulario tipo escala de Likert modificada. Las conclusiones fueron entre otras que:

*La inmensa mayoría de los pacientes que refirieron insatisfacción lo hicieron con un solo aspecto de la atención, más frecuente con aspectos organizativos y de limpieza del centro (1)*

Bleich, Sara N, Emre Özaltın & Murray Christopher JL; el 2010, en Washington, realizaron una investigación titulada “Relación entre la satisfacción y el sistema de atención sanitaria y la experiencia personal de los pacientes”. El objetivo fue conocer más a fondo los determinantes de la satisfacción de las personas con el sistema de atención de salud y la medida en que esa percepción se ve influida por la experiencia de cada cual como paciente. La técnica fue la encuesta y el análisis documental, y el instrumento fue un formulario aplicado a 21 países de la Unión Europea. Dentro de las conclusiones tenemos entre otros que:

*“La satisfacción de la población con el sistema sanitario depende más de factores externos al sistema de salud que de la experiencia vivida por cada persona como paciente. Así pues, la medición de esta última tendría una utilidad limitada como base para mejorar la calidad de la atención y reformar el sistema sanitario” (1)*

Martínez Ruzafa y Torres Madrigal, el 2004, en México, realizaron un trabajo de investigación sobre “Calidad percibida por los pacientes inmigrantes usuarios de los Servicios de Urgencias hospitalarias”, cuyo objetivo fue valorar el grado de satisfacción de los pacientes e implementar las actividades de mejora de la calidad de atención. El método fue descriptivo de corte transversal, la técnica fue la encuesta y el instrumento un formulario tipo cuestionario en el que se abordaron los aspectos sociodemográficos, de la organización de los servicios hospitalarios, de la información, el trato brindado y la satisfacción global de los servicios por parte de los entrevistados. La conclusión fue que:

*“La frecuencia de calidad según dimensiones es mayor en información. Las puntuaciones en el nivel de satisfacción global no son estadísticamente significativas al comparar hospitales” (2)*

Velásquez Leora y Sotelo Julio, el 2002, en México, realizaron el trabajo de investigación titulado “Calidad de atención en el Instituto Nacional de Neurología y Neurocirugía, punto de vista del usuario”. El objetivo fue determinar los niveles de calidad de atención que el usuario considera que brinda el Instituto Nacional de Neurología y Neurocirugía. El método fue descriptivo de corte transversal, la técnica fue la encuesta y el instrumento un cuestionario, en la que se valora los aspectos socioeconómicos, privacidad, comunicación, información, trato, seguridad y satisfacción global de los servicios recibidos. La conclusión fue:



*“Los resultados fueron muy aceptables en todos los aspectos: La opinión sobre el personal, servicios instalaciones fue de buena a excelente, más del 80% en todos los aspectos evaluados”<sup>(4)</sup>*

## **A nivel nacional**

Alva E., Barrera K. y Chucos J.; el 2002, en el Callao, realizaron un estudio titulado: “Nivel de satisfacción del usuario ambulatorio sobre la calidad de atención que se brinda en la Posta Médica Naval de Ventanilla-2002”, el cual tuvo como objetivo determinar el nivel de satisfacción del usuario ambulatorio en la Posta Médica Naval de Ventanilla durante los meses de Abril-Junio del año 2002. El método fue descriptivo. La muestra estuvo conformada por 205 usuarios. El instrumento fue SERVQUAL modificado. Las conclusiones entre otras fueron:

*“Los resultados demostraron que el 56,6% de los encuestados se encontraron satisfechos respecto a la calidad de atención que se brinda en la Posta Médica Naval, medianamente satisfechos 33,7% y 9,8% insatisfechos.”<sup>(5)</sup>*

Tataje Reyes, Olga.; el 2003, en Lima, realizó un estudio sobre: “Nivel de Satisfacción de la puérpera sobre la atención que brinda la Enfermera en el Hospital Nacional Docente Madre Niño San Bartolomé”, con el objetivo de determinar el nivel de satisfacción de la puérpera sobre la atención que brinda la Enfermera en el Hospital Nacional Docente Madre Niño San Bartolomé .El método fue descriptivo de corte transversal. La población estuvo conformada por 50 puérperas .El instrumento fue el cuestionario, la técnica fue la entrevista .Las conclusiones, entre otras, fueron: ‘

*Respecto al nivel de satisfacción de la puérpera sobre la atención que brinda la enfermera se obtuvo que la mayor parte 33(66%) tienen nivel de satisfacción alto, 12(24%) nivel de satisfacción medio, 5 (10%) nivel de satisfacción bajo es decir existe una adecuada interrelación enfermera -puérpera – familia y equipo de Salud<sup>(6)</sup>*

Fernández, J. en Lima, el 2003, realizó un estudio sobre “Grado de Satisfacción del usuario externo en los servicios de la Consulta Externa del Hospital Militar Geriátrico (HMG)-2003, el cual tuvo como objetivo medir la satisfacción del usuario de los consultorios externos del Hospital Militar Geriátrico durante el primer trimestre del año 2003. El método fue descriptivo de corte transversal, la muestra se obtuvo mediante el muestreo estratificado con fijación proporcional conformado por 400 encuestas, el instrumento fue un cuestionario y la técnica fue la encuesta. Entre las conclusiones más importantes tenemos que:

*En promedio, el usuario externo se encuentra medianamente satisfecho con el servicio de Consulta Externa. En lo que se refiere a los recursos y al trato recibido se consideran medianamente satisfechos. Sobre las condiciones de limpieza, privacidad, asientos, ventilación, iluminación y sanitarios se consideran completamente satisfechos. La única esfera en la que se encuentran insatisfechos es en el tiempo de espera. La mayor parte de los que aprueban los servicios tienen una instrucción secundaria mientras los que tienen primaria no refieren deficiencia alguna<sup>(7)</sup>*

Rojas E., en Chiclayo, el 2004, realizó un estudio sobre “Satisfacción del usuario en la consulta externa de los servicios de Medicina General, Cirugía, Ginecología y Pediatría del Hospital de Naylamp, EsSalud de

Lambayeque, 2004”, el cual tuvo como objetivo identificar el nivel de satisfacción del usuario según cada dimensión y su relación con las características de la población, en la atención de la consulta externa de los servicios de medicina general, cirugía, ginecología y pediatría del Hospital I Naylamp, Es Salud-Chiclayo durante el periodo abril-junio 2004. El método fue descriptivo, de corte transversal, el instrumento fue el cuestionario de Marshall GN and Hanges RD (1994) The patient questionnaire: Short form (PSQ-18) (RAND, Santa Mónica); en 320 usuarios. Las conclusiones entre otras fueron:

*Existe un grado de satisfacción significativo del 80,9% donde la dimensión de accesibilidad y conveniencia tuvo los más altos niveles de insatisfacción con un 60,9%, reflejando de esta manera la gran dificultad que tuvieron los usuarios para acceder a la consulta médica en dicho establecimiento.<sup>(8)</sup>*

Quispe Ninantay, Ángela María.; en Lima, en 2004, realizó un estudio sobre “Opinión que tiene los pacientes del servicio de Medicina general sobre la Calidad de Atención de la enfermería en el Hospital Nacional Arzobispo Loayza,” con el objetivo de determinar la opinión de los pacientes sobre la calidad de Atención de la Enfermera en el Servicio de Medicina General del Hospital Arzobispo Loayza, identificar la opinión que tienen los pacientes sobre la calidad de atención de enfermería en las dimensiones técnico, interpersonal y confort. Se utilizó el método descriptivo simple de corte transversal. La población estuvo conformada por todos los pacientes del Ambiente de Medicina General (255), la muestra fue de 80 pacientes el instrumento fue un formulario tipo escala de Likert y la técnica fue la entrevista. Las conclusiones, entre otras, fueron:

*“Se evidencia que hay una opinión medianamente favorable ante la calidad de Atención de la Enfermera en la dimensión*

*Interpersonal manifestada cuando el paciente refiere que la enfermera no le informa, no explica el procedimiento que realiza, experimentan desagrado ante las expresiones de prepotencia y descortesía al saludo, utilización de lenguaje complicado y al no llamarlo por su nombre".<sup>(9)</sup>*

Por los estudios anteriormente expuestos, se puede evidenciar que existen estudios relacionados al tema, el cual ha permitido estructurar la base teórica y la metodología, siendo importante realizar el estudio a fin de que sus resultados y/o hallazgos permita diseñar un plan de mejora continua de la calidad en el servicio a fin de contribuir no solo a mejorar la calidad de la atención de enfermería hacia el paciente en el servicio de cardiología intervencionista, sino también contribuir en la satisfacción del usuario y disminuir los riesgos o complicaciones, que pueden repercutir en su calidad de vida.

## **2.2. BASE TEORICA**

### **CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE SALUD**

Avedis Donabedian en 1980, propuso una definición que ha trascendido: "calidad de la atención es aquella que se espera que pueda proporcionar al usuario el máximo y más completo bienestar después de valorar el balance de ganancias y pérdidas que pueden acompañar el proceso en todas sus partes".

Años más tarde la International Organization for Standardization (ISO) definió que: "Calidad es el grado en que las características de un producto o servicio cumplen los objetivos para los que fue creado".

Entre los elementos a tener en cuenta cuando se pretende evaluar la calidad de la atención se mencionan los siguientes:

- Conocimientos y destrezas del personal sanitario.
- Accesibilidad, rapidez y continuidad en la atención.
- Calidad de la tecnología instalada.
- Funcionalidad de la estructura física de las instalaciones.
- Comunicación e información en un lenguaje entendible, trato cortés, amable y respetuoso.
- Seguridad y confiabilidad en la atención.

Las dimensiones medibles pueden agruparse en tres principales categorías: la calidad científico técnica, la satisfacción de los usuarios y la accesibilidad al servicio.

La satisfacción del paciente constituye uno de los más versátiles indicadores de calidad; es la medida en que la atención de enfermería cumple con las expectativas del usuario.

### **MODELO DE ATENCION DE CALIDAD**

Existen diversas propuestas analíticas de la calidad en salud, pero posiblemente la presentada por A. Donabedian siga siendo pese a su generalidad la de mayor aceptación cuando propone tres dimensiones:

Los aspectos técnicos de la atención, las relaciones interpersonales, que se establecen entre proveedor y usuario y el contexto o entorno de la atención.

La comprensión y manejo de tales dimensiones pueden expresarse de la siguiente manera:

## **CALIDAD HUMANA**

Referida al aspecto humanístico de la atención, y que a su vez tiene las siguientes características:

- Respeto a los derechos humanos, a la cultura y a las características individuales de la persona.
- Información completa, veraz, oportuna y entendida por el usuario o paciente o por quien es responsable de él o ella.
- Interés manifiesto en la persona, en sus percepciones, necesidades y demandas.
- Amabilidad y empatía, trato cordial, cálido y empático en la atención.

## **CALIDAD TÉCNICA**

Referida a los aspectos técnicos de la atención, cuyas características básicas son:

- Efectividad, referida al logro de los mejores resultados (efectos) posibles.
- Eficacia, aplicación correcta de las normas de la prestación del servicio de salud.
- Eficiencia. Uso adecuado de recursos para obtener los resultados esperados.
- Continuidad, prestación ininterrumpida del servicio, sin paralizaciones o repeticiones innecesarias.

- Seguridad con los menores riesgos posibles contagios.
- Integralidad, que el usuario reciba las atenciones que su caso requiere en la red de atención de establecimientos y que se exprese un interés por la condición de salud del acompañante.

## **CALIDAD DE ENTORNO**

El entorno es donde se desarrolla la atención, se refiere a las comodidades y facilidades que disfruta el paciente en el proceso de la atención médica. Tales como las siguientes características:

- Consulta agradable: Con condiciones de privacidad, cama confortable, tiempo de espera breve – eficiencia y rapidez, etc.
- Limpieza, referida a que las instalaciones, ambientes que se encuentren en buenas condiciones de asepsia.
- Seguridad, referida a que las instalaciones deben de ser seguras en cuanto a infraestructura.
- Privacidad, referida al hecho de brindar la protección de la intimidad del paciente.

Así como una total accesibilidad al servicio y en especial a los servicios de diagnóstico y terapéuticos necesarios, constituyen elementos que influyen de modo importante en la calidad de la atención, pues contribuyen en el paciente a crear un clima de satisfacción y tranquilidad, ya que percibe que todo el entorno material y social que lo rodea está en función de satisfacer sus necesidades.

No obstante la obtención de una exitosa relación interpersonal por parte del médico con su paciente no puede estar condicionada por las comodidades o facilidades del medio ambiente. El médico y el equipo de salud es el responsable por el éxito de la relación médico – paciente y éstos deben poner todos sus conocimientos, habilidades y dedicación personal en función de desarrollar una relación camaraderil que promueva satisfacción y confianza aún en las situaciones más impropias de las prácticas médicas.

### **SATISFACCION DEL USUARIO**

Es uno de los resultados más importantes de prestar servicios de buena calidad, dado que influye de manera determinante en su comportamiento. La satisfacción del cliente puede influir en: <sup>(10)</sup>

- El lugar al cual acuda para recibir atención.
- El hecho de que el usuario siga o no siga las instrucciones del prestador de servicios.
- El hecho de que el usuario regrese o no regrese al prestador de servicios.
- El hecho de que el usuario recomiende o no recomiende los servicios a los demás.

La satisfacción del usuario depende no sólo de la calidad de los servicios sino también de sus expectativas. El usuario está satisfecho cuando los servicios cubren o exceden sus expectativas <sup>(11)</sup>.

Si las expectativas del usuario son bajas o si el usuario tiene acceso limitado a cualquiera de los servicios, puede ser que esté satisfecho con recibir servicios relativamente deficientes.



La satisfacción del usuario es un indicador importante de la calidad de servicios, no obstante, resulta difícil evaluarla; los métodos y las medidas para la recolección de datos suelen influir en las respuestas del usuario.

Ahora se trata no solo de que se haga lo que se tiene que hacer, que las personas logren sentirse bien, que quieran seguir en el mismo lugar, en el mismo camino, sino que lo hagan excelentemente. La relación que se nos impone tiene que ver mucho con la excelencia.

El porqué de la importancia de la satisfacción en los sistemas de regulación del comportamiento humano es algo que hasta le fue difícil explicar al prestigioso Sigmund Freud ante sus auditores de la antigua Viena.

## **LA SATISFACCIÓN EN RELACIÓN CON LA EXCELENCIA**

La satisfacción es mucho más que una aspiración humana en nuestras prácticas, es sobre todo un instrumento y una función del logro de la excelencia. No se puede construir excelencia en la calidad de la atención en las instituciones de salud, sino garantizamos satisfacción.

No hay imagen de excelencia ni funcionamiento excelente al margen de la consideración de la satisfacción como un indicador y como un instituyente esencial. Pero como casi siempre sucede, los fenómenos de los que hablamos no pertenecen por entero al mundo de lo tangible, de lo directamente observable y cuantificable.

Como fenómeno esencialmente humano, la satisfacción así como la excelencia se resiste a un mero tratamiento estadístico. Y esto no es casual. La satisfacción es la resultante de un proceso que se inicia en el sujeto concreto y real, y culmina en él mismo, estamos haciendo

referencia a un fenómeno esencialmente subjetivo desde su naturaleza hasta la propia medición e interpretación de su presencia o no.

Una breve referencia semiológica nos hace encontrar como definición de satisfacción la acción de satisfacer: gusto, placer; realización del deseo o gusto; razón o acción con que se responde enteramente a una queja. Al ser definida como la acción de satisfacer, pudiéramos siendo más exquisitos aún observar qué significa satisfacer: Pagar enteramente lo que se debe, saciar, dar solución, cumplir, llenar, gustar, agradar a una persona algo o alguien.

Estar conforme uno con algo o alguien. Evidentemente cuando leemos esta definición nos damos cuenta de lo difícil que resulta satisfacer y sentirse satisfecho. Pero algo más allá de esta primera impresión, resulta evidente desde una lógica deductiva elemental.

**Se trata de dos aspectos esenciales:**

- La satisfacción es siempre satisfacción con algo (o alguien) que tiene que ver, a su vez con algo que se quiere (que se espera, que se desea, etc.) y con lo que se entra en relación a la espera de un cierto efecto.
- Para que exista satisfacción como algo sentido en un sujeto, debe haber al menos una intención en otro alguien de realizar una acción determinada provocadora de un determinado resultado que sea valorado como positivo o no, como "satisfactor" o no.

Entiéndase, no es apenas una evaluación desde lo personal, sino también desde lo social, desde lo que como sujetos pertenecientes a grupos sociales determinados, sentimos de un modo o de otro.

## **SATISFACCIÓN COMO INDICADOR EN LA CALIDAD DE ATENCIÓN EN SALUD**

Sin dudas es un indicador, más aún, es un instrumento de la excelencia. El que sea un indicador de excelencia de la calidad, depende a mi juicio, de su implementación como indicador atendiendo a dos variables fundamentales:

- Las complejidades del proceso de satisfacción y las prácticas institucionales de ellas derivadas. La orientación del comportamiento institucional (el hospital), grupal (los servicios) e individual (el trabajador, el especialista, el técnico, etc.) en la consideración de la satisfacción.
- La aplicación de una correcta metodología que permita evaluar los diferentes indicadores de satisfacción de una manera científica, profesional y útil.

## **ENFERMERIA EN CARDIOLOGIA - SERVICIO DE INTERVENCION**

El profesional de enfermería, como parte del equipo de salud debe de fortalecer en la educación del paciente y familia, sobre su enfermedad y cómo enfrentar el proceso más adelante; así como los factores de riesgo cardiovascular y prevenir las enfermedades sobre agregado y/o complicaciones; para que el paciente tenga una calidad de vida.

Por lo que no sólo busca informar al paciente y a su familia sobre su enfermedad y los tratamientos sino que va más allá de estas medidas, ya que debería conducir al paciente a modificar su comportamiento durante el periodo de convalecencia y en consecuencia ayudarlo a adoptar nuevos hábitos de vida. Para poder brindar una atención adecuada durante la intervención requiere de conocimientos sobre las

necesidades humanas y la funcionalidad dentro de su medio ambiente, para comprender la conducta en la salud y la enfermedad.

Tanto la vigilancia como el monitoreo permanente de los pacientes es competencia fundamental del enfermero dentro del servicio de intervencionismo, donde su colaboración en el manejo de esta patología hace que la recuperación del paciente sea lo más exitosa posible.

Pensar en la recuperación pronta de un paciente sometido a la complejidad de un procedimiento intervencionista que se encuentre bajo la atención de enfermería genera una responsabilidad profesional.

Los procedimientos que se realizan con frecuencia en el Servicio de Cardiología Intervencionista tenemos:

#### **Procedimientos Diagnósticos:**

- Cateterismo diagnóstico (izquierdo y/o derecho).
- Estudio de las enfermedades valvulares, miocárdicas, pericárdicas, coronarias y congénitas.

#### **Procedimientos Terapéuticos:**

Para el tratamiento percutáneo de las enfermedades valvulares, miocárdicas, pericárdicas, coronarias, congénitas, y de los grandes vasos:

- Angioplastia multivaso convencional (con balón o stent).
- Valvuloplastias mitrales, pulmonares, aórticas y tricúspides.

- Cierre de defectos congénitos tipo CIA OS, Foramen Ovale y Ductus Arteriosus.
- Dilatación de coartación de aorta.
- Implante percutáneo de prótesis aórticas.
- Implantación de balón de contra pulsación intraaórtico.

De ahí que la prevención, educación y la promoción de la salud; consiste en ayudar a las personas en tomar decisiones con más seguridad y ampliar su campo de opciones. El ser capaz de responsabilizarse de la salud, significa ser autónomo en la vida diaria, hecho que permite a las personas adquirir más seguridad y satisfacción del usuario por la atención recibida por el profesional de salud.

### **2.3. DEFINICION OPERACIONAL DE TERMINOS**

#### **Satisfacción del Usuario:**

Es la respuesta expresada de los usuarios del servicio de cardiología intervencionista sobre el nivel de complacencia, sensación de bienestar o cumplimiento de sus expectativas ante el cuidado que brinda la enfermera en la dimensión de tiempo humana, técnica, y entorno. El cual se obtuvo a través una escala de Likert modificada y valorada en satisfecho, medianamente satisfecho e insatisfecho.

Calidad de atención de Enfermería.- Son todas aquellas actividades que realiza el profesional de enfermería en el cuidado del usuario del servicio de cardiología intervencionista en cuanto a la amabilidad, cordialidad, buen trato, empatía, eficiente, oportuna, entre otros.

## **CAPITULO III**

### **METODOLOGIA**

#### **3.1. TIPO DE DISEÑO DE LA INVESTIGACION**

El estudio es de tipo cuantitativo, ya que se asignó un valor numérico a la variable de estudio; nivel aplicativo, en razón a que se originó de la realidad para modificarlo; método descriptivo de corte transversal ya que permitió presentar la información tal y como se obtuvo en un tiempo y espacio determinado.

#### **3.2. LUGAR DE ESTUDIO**

El estudio se realizó en el Servicio de Cardiología Intervencionista, ubicado en el segundo piso del Instituto Nacional Cardiovascular - INCOR, en la Calle Coronel Zegarra # 417 Distrito de Jesús María. Cuenta con 01 sala de hemodinámica adultos, lugar donde se realizó dicho estudio, mensualmente se atiende una población de aproximadamente 176 pacientes. El horario de atención del área de hemodinámica es de lunes a viernes de 8am – 8pm y los días sábados de 8am – 2 pm. También se atienden las emergencias cardiológicas durante las 24 horas, población que no se ha considerado.

#### **3.3. POBLACION DE ESTUDIO**

La población estuvo conformada por todos los usuarios que ingresaron al Servicio de Intervencionismo, que fueron aproximadamente 40 pacientes.

### **3.4. CRITERIOS DE SELECCION**

#### **3.4.1. Criterios de Inclusión**

- Pacientes de sexo femenino o masculino mayor de edad.
- Pacientes que estén en condiciones físicas y psicológicas.
- Pacientes post procedimiento.
- Pacientes que acepten participar en el estudio.

#### **3.4.2. Criterios de Exclusión**

- Pacientes que no están en condiciones físicas (con discapacidades visuales o auditivas) y psicológicas.
- Pacientes que no completen el instrumento.

### **3.5. TECNICA E INSTRUMENTO DE RECOLECCION DE DATOS**

La técnica que se utilizó fue la encuesta y el instrumento una escala de Likert modificada (Anexo B), que consta de presentación, datos generales, instrucciones y datos específicos. El cual fue sometido a juicio de expertos, siendo procesado la información obtenida en la Tabla de Concordancia y Prueba Binomial. (Anexo D).

Posterior a ello se llevó a cabo la prueba piloto a fin de determinar la validez estadística mediante la prueba ítem test coeficiente biserial puntual (Anexo G) y para la confiabilidad estadística se aplicó la prueba  $\alpha$  de Crombach (Anexo H).

### **3.6. PROCEDIMIENTO DE ANALISIS E INTERPRETACION DE LA INFORMACION**

Para implementar el estudio se realizó el trámite administrativo mediante un oficio dirigido al Director del INCOR y Comité de investigación, a fin de obtener la autorización respectiva para ejecutar el estudio. Posterior a ello, se llevó a cabo la coordinación respectiva con el jefe del Servicio de Intervencionismo a fin de establecer el cronograma de recolección de datos considerando un tiempo de 20 – 30 minutos para la aplicación del instrumento previo consentimiento informado.

Luego de la recolección de datos, estos fueron procesados mediante el paquete estadístico de Excel, previa elaboración de la Tabla de Códigos (Anexo E) y Tabla Matriz (Anexo F).

Los resultados fueron presentados en tablas y/o gráficos estadísticos para su análisis e interpretación, considerando el marco teórico.

Para la medición de la variable se utilizó la escala de estanoes, los porcentajes y frecuencias absolutas, valorando la variable en satisfecho, medianamente satisfecho e insatisfecho. (Anexo I).

### **3.7. CONSIDERACIONES ETICAS**

Para la ejecución del estudio se tuvo en cuenta contar con la autorización de la institución, así como del jefe responsable del servicio de Cardiología de Intervencionismo; y el consentimiento informado de los pacientes de estudio. (Anexo C), expresándole que el instrumento es de carácter anónimo y confidencial.



## **CAPITULO IV**

### **RESULTADOS Y DISCUSION**

Luego de la recolección de datos, éstos fueron procesados y presentados en gráficos y/o tablas estadísticas para su análisis e interpretación teniendo en consideración el marco teórico. Así tenemos:

#### **4.1. RESULTADOS**

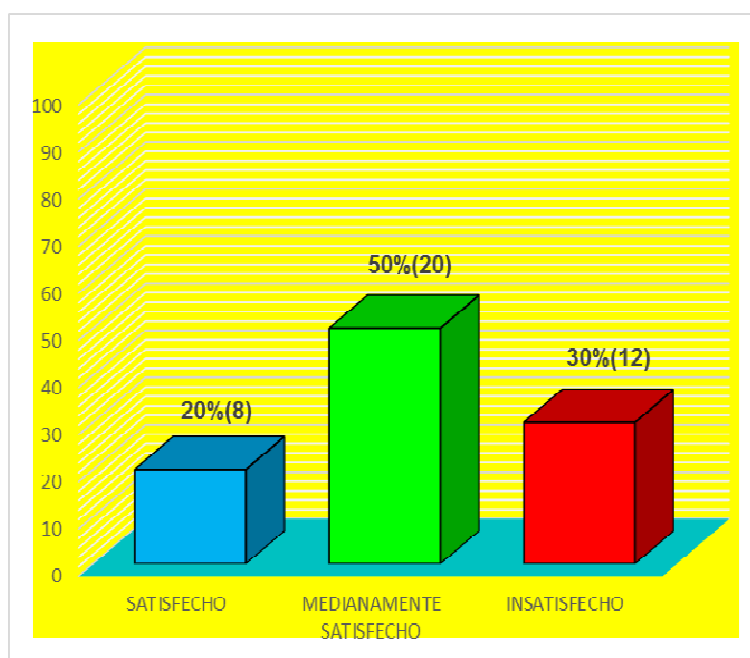
En cuanto a los datos generales, del 100% (40), 55% (22) tienen de 46 a más años, 22% (9) entre 26 a 35 años, 15% (6) entre 36 a 45 años, y 8% (3) de 18 a 25 años; 60% (24) son de sexo masculino y 40% (16) de sexo femenino; 47% (19) tienen secundaria, 35% (14) superior, y 18% (7) primaria; 53% (21) acuden al servicio de cardiología intervencionista 1 vez, 40% (16) acuden 2 veces y 8% (3) acuden más de 2 veces. (Anexo J).

Por lo que se puede evidenciar que la mayoría de usuarios tienen de 36 a 46 años a más, de secundaria a superior, acuden al servicio de cardiología intervencionista de 1 a 2 veces, y el mayor porcentaje es de sexo masculino.

Respecto al nivel de satisfacción de los usuarios sobre la calidad de atención de enfermería en el servicio de cardiología intervencionista, el 100% (40), 50% (20) están medianamente satisfecho, 30% (12) insatisfecho y 20% (8) satisfecho. (Gráfico N° 1). Los aspectos medianamente satisfecho está referido a que 45% (18) expresan que el profesional de enfermería le brinda comodidad durante su permanencia en el servicio, 40% (16) creen que los procedimientos realizados por las enfermeras fue adecuada y libre de riesgos, y 48% (19) sienten

## GRAFICO N° 1

### NIVEL DE SATISFACCIÓN QUE TIENEN LOS USUARIOS SOBRE LA CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA EN EL SERVICIO DE CARDIOLOGÍA INTERVENCIONISTA DEL INSTITUTO NACIONAL CARDIOVASCULAR.INCOR LIMA – PERÚ 2013

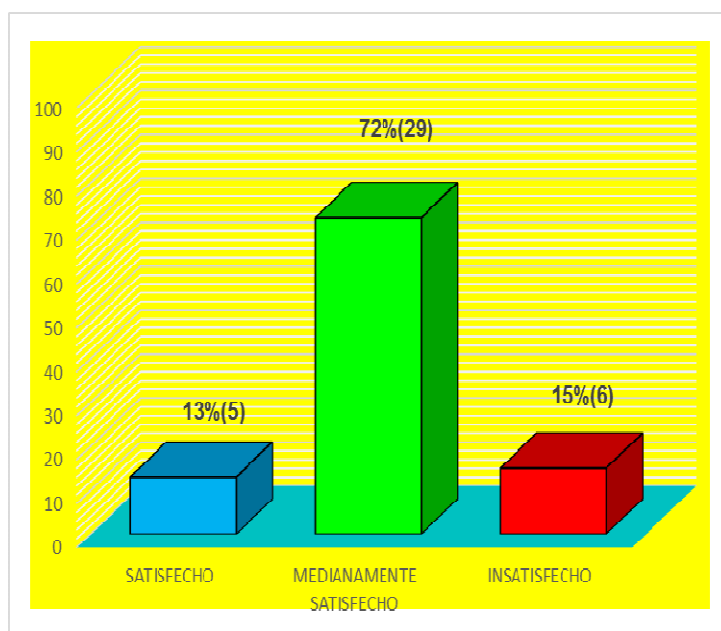


Fuente: Instrumento aplicado a usuarios del Servicio de Cardiología Intervencionista del INCOR 2013.

confianza en la atención que recibe del profesional de enfermería; lo insatisfecho porque 28% (11) manifiestan que el profesional de enfermería no le brinda información sobre el procedimiento al que se le sometió antes de que fuera realizado, 30% (12) creen que le hacen esperar mucho tiempo en el traslado después del procedimiento, y 13% (5) la información que el profesional de enfermería le brinda no es clara y fácil de entender; y lo satisfecho porque el 82% (33) el profesional de

## GRAFICO N° 2

### NIVEL DE SATISFACCIÓN QUE TIENEN LOS USUARIOS SOBRE LA CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA EN LA DIMENSION CALIDAD HUMANA EN EL SERVICIO DE CARDIOLOGÍA INTERVENCIONISTA DEL INSTITUTO NACIONAL CARDIOVASCULAR INCOR LIMA – PERÚ 2013



Fuente: Instrumento aplicado a usuarios del Servicio de Cardiología Intervencionista del INCOR 2013.

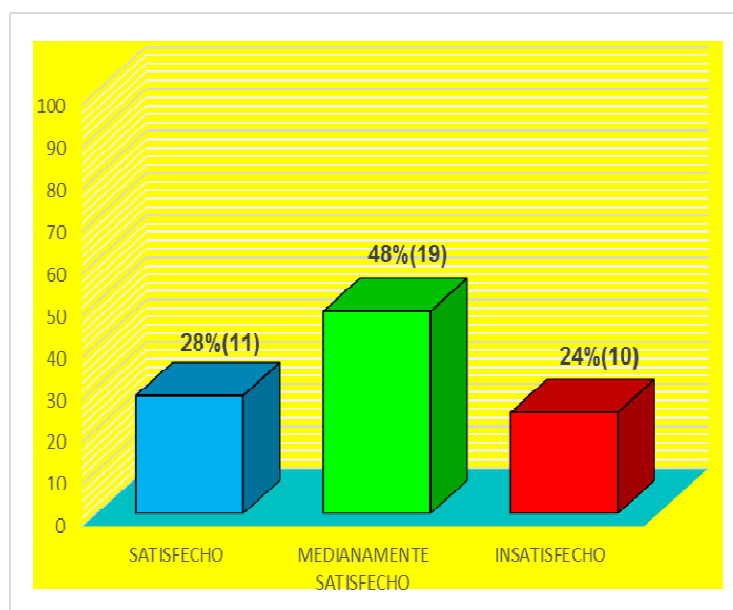
Enfermería se muestra atento ante cualquier necesidad o requerimiento durante el procedimiento, 75% (30) lo atiende con amabilidad y respeto, lo saluda y se presenta cuando ingresa al servicio y 75% (30) realiza la limpieza de la zona donde la realizaron el procedimiento. (Anexo K).

Acerca del nivel de satisfacción de los usuarios sobre la calidad de atención de enfermería en la dimensión calidad humana en el servicio de cardiología intervencionista, del 100% (40), 72% (29) están medianamente satisfecho, 15% (6) insatisfecho y 13% (5) satisfecho. (Gráfico N° 2). Los aspectos medianamente satisfechos 40% (16) manifiestan que la información que el profesional de enfermería le brinda a veces es clara y fácil de entender, 38% (15) que en algunas ocasiones recibe un trato amable, cordial y acogedor en el servicio y 38% (15) que en algunas ocasiones existe una comunicación adecuada y permanente con el profesional de enfermería; lo insatisfecho 28% (11) que en pocas ocasiones el profesional de enfermería le brinda información sobre el procedimiento al que se le somete antes de realizarle, 25% (10) que en pocas ocasiones existe una comunicación adecuada y permanente con el profesional de enfermería y 13% (5) en pocas ocasiones el profesional de enfermería le brinda apoyo emocional frente a sus temores e inquietudes; y lo satisfecho porque 75% (30) el enfermero lo atiende con respeto, amabilidad, le saluda y se presenta cuando ingresa al servicio, 82% (33) se muestra atento ante cualquier necesidad o requerimiento durante el procedimiento y 60% (24) recibe un gran apoyo durante el procedimiento que se somete. (Anexo L)

Sobre el nivel de satisfacción de los usuarios sobre la calidad de atención de enfermería en la dimensión calidad técnica en el servicio de cardiología intervencionista, del 100% (40), 48% (19) están medianamente satisfecho, 28% (11) satisfecho y 24% (10) insatisfecho. (Gráfico N° 3). Los aspectos medianamente satisfechos están dados

### GRAFICO N° 3

**NIVEL DE SATISFACCIÓN QUE TIENEN LOS USUARIOS SOBRE  
LA CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA EN LA  
DIMENSION CALIDAD TECNICA EN EL SERVICIO  
DE CARDIOLOGÍA INTERVENCIONISTA DEL  
INSTITUTO NACIONAL CARDIOVASCULAR  
INCOR  
LIMA – PERÚ  
2013**

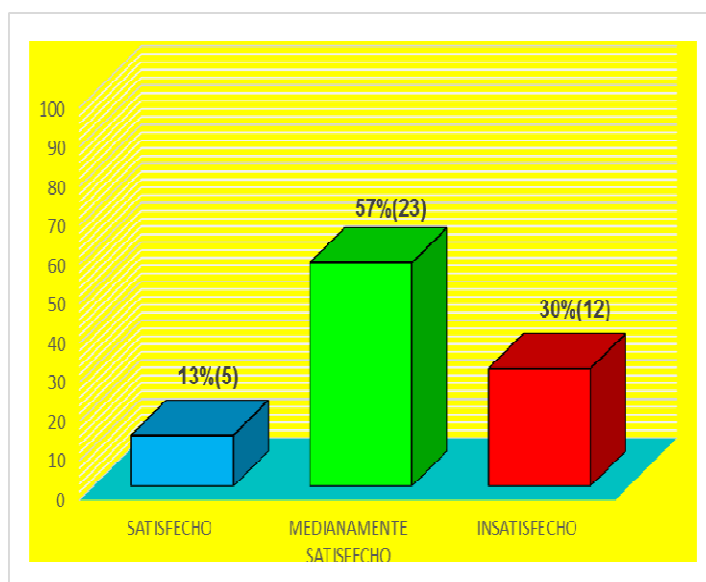


*Fuente: Instrumento aplicado a usuarios del Servicio de Cardiología Intervencionista del INCOR 2013.*

porque 37% (15) expresan que en algunas ocasiones la enfermera le brinda información sobre los cuidados que debe tener después del procedimiento y 30% (12) que en ocasiones el profesional que lo atiende demuestra seguridad durante su atención; lo satisfecho porque 77% (31) la enfermera le controla sus funciones vitales y 75% (30)

## GRAFICO N° 4

**NIVEL DE SATISFACCIÓN QUE TIENEN LOS USUARIOS SOBRE  
LA CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA EN LA  
DIMENSION CALIDAD TECNICA EN EL SERVICIO  
DE CARDIOLOGÍA INTERVENCIONISTA DEL  
INSTITUTO NACIONAL CARDIOVASCULAR  
INCOR  
LIMA – PERÚ  
2013**



*Fuente: Instrumento aplicado a usuarios del Servicio de Cardiología Intervencionista del INCOR 2013.*

realiza la limpieza de la zona donde le realizaron el procedimiento; lo insatisfecho porque 30% (12) en ocasiones le hacen esperar mucho tiempo en el traslado después del procedimiento y 16% (6) en pocas ocasiones la enfermera le brinda información sobre los cuidados que debe tener después del procedimiento. (Anexo M),

En cuanto al nivel de satisfacción de los usuarios sobre la calidad de atención de enfermería en la dimensión calidad entorno en el servicio de cardiología intervencionista, del 100% (40), 57% (23) están medianamente satisfecho, 30% (12) insatisfecho y 13% (5) satisfecho. (Gráfico N° 4). Los aspectos medianamente satisfechos se refieren a que 58% (23) en algunas ocasiones perciben que el servicio cumple con las medidas de higiene adecuadas, 48% (19) en algunas ocasiones siente confianza en la atención que reciben del profesional de enfermería, y 45% (18) en algunas ocasiones la enfermera le brinda comodidad durante el procedimiento en el servicio, lo insatisfecho 30% (12) no siempre le brindan información de los medicamentos antes de que sean administrados como la sustancia de contraste y otros y 8% (3) en pocas ocasiones durante el procedimiento respeta su intimidad y privacidad; y lo satisfecho porque 65% (26) manifiestan que la atención que brinda la enfermera en el servicio es adecuado y 57% (23) que los procedimientos realizados en el servicio por enfermeras es adecuada y libre de riesgos. (Anexo N).

#### **4.2. DISCUSION**

Según Avedis Donabedian (1980), la calidad de la atención es aquella que se espera que pueda proporcionar al usuario el máximo y produzca el más completo bienestar después de valorar el balance de ganancias y pérdidas que pueden acompañar el proceso en todas sus partes. De modo que la satisfacción del paciente constituye uno de los más versátiles indicadores de calidad; es decir es la medida en que la atención de enfermería cumple con las expectativas del usuario. Las mismas que pueden valorarse en tres dimensiones; la calidad científico técnica, la humana o interpersonal y la del entorno, infraestructura o contexto.

Por lo que la calidad de la atención es un proceso que debe responder a las necesidades y expectativas de los usuarios, es decir debe ser consistente y profesional, eficiente y productiva, con trato personalizado no interrumpido, efectivo y mejorado continuamente.

Al respecto Alva E., Barrera K. y Chucos J.; (2002) concluyeron que *“el 56,6% de los encuestados se encontraron satisfechos respecto a la calidad de atención que se brinda en la Posta Médica Naval, medianamente satisfechos 33,7% y 9,8% insatisfechos”*. Asimismo Tataje Reyes, Olga.; (2003) concluyo que *“el nivel de satisfacción de la puérpera sobre la atención que brinda la enfermera se obtuvo que la mayor parte 33(66%) tienen nivel de satisfacción alto, 12(24%) nivel de satisfacción medio, 5 (10%) nivel de satisfacción bajo; es decir existe una adecuada interrelación enfermera -puérpera –familia y equipo de salud”*. Sin embargo Fernández, J.; (2003) concluyo que *“en promedio, el usuario externo se encuentra medianamente satisfecho con el servicio de Consulta Externa. En lo que se refiere a los recursos y al trato recibido se consideran medianamente satisfechos. Sobre las condiciones de limpieza, privacidad, asientos, ventilación, iluminación y sanitarios se consideran completamente satisfechos. La única esfera en la que se encuentran insatisfechos es en el tiempo de espera. La mayor parte de los que aprueban los servicios tienen una instrucción secundaria mientras los que tienen primaria no refieren deficiencia alguna”*. De igual modo Quispe Ninantay, Ángela M. ; (2004) concluyo que *“hay una opinión medianamente favorable ante la calidad de Atención de la Enfermera”*.

Por lo que se puede concluir por los datos obtenidos en el estudio que el nivel de satisfacción de los usuarios sobre la calidad de atención de enfermería en el servicio de cardiología intervencionista, la mayoría



expresan que de medianamente satisfecho a satisfecho ya que el profesional de enfermería le brinda comodidad durante su permanencia en el servicio, los procedimientos realizados por las enfermeras fue adecuada y libre de riesgos, sienten confianza en la atención que recibe del profesional de enfermería, se muestra atento ante cualquier necesidad o requerimiento durante el procedimiento, lo atiende con amabilidad, respeto, lo saluda y se presenta cuando ingresa al servicio y realiza la limpieza de la zona donde la realizaron el procedimiento; seguido de una porcentaje menor considerable que refieren que el profesional de enfermería no le brinda información sobre el procedimiento al que se le sometió antes de que fuera realizado, le hacen esperar mucho tiempo en el traslado después del procedimiento, y la información que el profesional de enfermería le brinda no es clara y fácil de entender; lo cual le puede conllevar a que se produzca problemas en la relación terapéutica enfermero – paciente, que puede repercutir en la calidad de atención de enfermería y en consecuencia en la satisfacción del usuario.

En cuanto a la dimensión de calidad humana en el marco de la calidad, en la cual las relaciones interpersonales, que se establecen entre proveedor y usuario y el contexto o entorno de la atención, está dada por el comportamiento del personal de salud con los usuarios, es decir el nivel de comunicación, el interés, amabilidad y respeto por los usuarios. Dentro de sus características tenemos; el respeto a los derechos humanos, a la cultura y a las características individuales de la persona, información completa, veraz oportuna y entendida por el usuario o paciente, interés en la persona, en sus percepciones, necesidades y demandas, trato cordial, cálido y empático en la atención basado en los valores aceptados por la sociedad y los

principios éticos deontológicos que orientan la conducta y los deberes de los profesionales y trabajadores de salud.

Quispe Ninantay, Ángela M; (2004) concluyo que *“hay una opinión medianamente favorable en la dimensión Interpersonal manifestada cuando el paciente refiere que la enfermera no le informa, no explica el procedimiento que realiza, experimentan desagrado ante las expresiones de prepotencia y descortesía al saludo, utilización de lenguaje complicado y al no llamarlo por su nombre”*. Del mismo modo Fernández, J.; (2003) concluyo que *“en promedio, el usuario externo de Consulta Externa, en lo que se refiere al trato recibido se consideran medianamente satisfechos”*.

De lo expuesto se puede concluir que según los datos obtenidos en el estudio el nivel de satisfacción de los usuarios sobre la calidad de atención de enfermería en la dimensión calidad humana en el servicio de cardiología intervencionista, la mayoría están medianamente satisfecho a satisfecho, ya que manifiestan que la información que el profesional de enfermería le brinda a veces es clara y fácil de entender, en algunas ocasiones recibe un trato amable, cordial y acogedor en el servicio y en algunas ocasiones existe una comunicación adecuada y permanente con el profesional de enfermería, lo atiende con respeto, amabilidad, le saluda y se presenta al ingresar al servicio, se muestra atento ante cualquier necesidad o requerimiento durante el procedimiento y recibe un gran apoyo durante el procedimiento; seguido de un mínimo porcentaje significativo de usuarios que expresan que están insatisfechos porque en pocas ocasiones el profesional de enfermería le brinda información sobre el procedimiento, existe poca comunicación adecuada y permanente con el profesional de enfermería y el profesional de enfermería no le brinda apoyo emocional frente a sus temores e

inquietudes; lo cual puede contribuir en el proceso de relaciones interpersonales adecuadas entre el usuario y el profesional de enfermería o equipo de salud; es decir en la comunicación, el respeto, la cordialidad, la amabilidad, la empatía y el interés, ya que en caso contrario le puede conllevar a riesgos y serias repercusiones en la satisfacción del usuario sobre la calidad de atención.

La dimensión de calidad técnico científico en la calidad de atención, está referido a todos aquellos elementos que forman parte del proceso de prestación de servicio de salud, cuyos elementos están dado por la característica de utilización de los servicios, los resultados de salud, la estructura física, servicios y equipos, las oportunidades de formación y administración del persona; es decir la efectividad, referida al logro de cambios positivos (efectos), eficacia, orientada al logro de los objetivos en la prestación del servicio de salud a través de la aplicación correcta de las normas técnicas y administrativas, eficiencia, al uso adecuado de recursos para obtener los resultados esperados, continuidad, prestación ininterrumpida del servicio, sin paralización eso repeticiones innecesarias, y seguridad que busca optimizar los beneficios y minimizar los riesgos para la salud del usuario.

En ese sentido Olivera, Ángel Luis, Soler Yamila, Santiago; (2009) concluyeron que *“la inmensa mayoría de los pacientes que refirieron insatisfacción lo hicieron con un solo aspecto de la atención, más frecuente con aspectos organizativos y de limpieza del centro”*

Por lo que de acuerdo a los datos obtenidos en el estudio se puede concluir que la mayoría de usuarios sobre la calidad de atención de enfermería en la dimensión calidad técnica en el servicio de cardiología intervencionista, es medianamente satisfecha a satisfecha ya que en

algunas ocasiones la enfermera le brinda información sobre los cuidados que debe tener después del procedimiento, cuando lo atiende demuestra seguridad durante su atención, le controla sus funciones mentales y realiza la limpieza de la zona donde le realizaron el procedimiento; seguido de un mínimo porcentaje significativo de usuarios que están insatisfechos ya que en ocasiones le hacen esperar mucho tiempo en el traslado después del procedimiento y en pocas ocasiones le brinda información sobre los cuidados que debe tener después del procedimiento; lo cual puede repercutir negativamente en la satisfacción del usuario ya que no se cumplen los objetivos en la prestación del servicio de salud, el uso adecuado de recursos para obtener los resultados esperados, la continuidad, prestación ininterrumpida del servicio, y seguridad que busca optimizar los beneficios y minimizar los riesgos para la salud del usuario, contribuyendo en la calidad de atención.

Sobre la dimensión de la calidad entorno, confort o infraestructura, está dada por las condiciones de comodidad y facilidades que ofrece los establecimientos de salud a los usuarios; que se evidencia por la ventilación e iluminación adecuada, servicios públicos adecuados (teléfono), limpieza y orden de los ambientes; es decir se debe proporcionar al usuario una prestación de servicios de salud una consulta agradable, con condiciones de privacidad, cama confortable, tiempo de espera breve – eficiencia y rapidez; que le generen valor agregado para el usuario a costos razonables y sostenibles, ya que debe ser cómodo, limpio, privado, ventilado, iluminado y proporcionar confianza en el usuario.

Por lo que en el estudio Fernández, J.; (2003) concluyó que *“en promedio, el usuario externo de consulta externa sobre las condiciones de limpieza, privacidad, asientos, ventilación, iluminación y sanitarios*

*consideran que se encuentran completamente satisfechos. La única esfera en la que se encuentran insatisfechos es en el tiempo de espera". Asimismo Rojas E.; (2004) concluyo que "existe un grado de satisfacción significativo del 80,9% donde la dimensión de accesibilidad y conveniencia tuvo los más altos niveles de insatisfacción con un 60,9%, reflejando de esta manera la gran dificultad que tuvieron los usuarios para acceder a la consulta médica en dicho establecimiento". Olivera, Ángel Luis, Soler Yamila, Santiago; (2009) concluyeron que "la inmensa mayoría de los pacientes que refirieron insatisfacción lo hicieron con un solo aspecto de la atención, más frecuente con aspectos organizativos y de limpieza del centro"*

De ahí que según los resultados del estudio se puede concluir que el nivel de satisfacción de los usuarios sobre la calidad de atención de enfermería en la dimensión calidad entorno en el servicio de cardiología intervencionista, la mayoría de los usuarios están medianamente satisfecho a satisfecho ya que en algunas ocasiones perciben que el servicio cumple con las medidas de higiene adecuadas, sienten confianza en la atención que reciben del profesional de enfermería, le brindan comodidad durante el procedimiento en el servicio, que la atención que brinda la enfermera en el servicio es adecuado y los procedimientos realizados en el servicio por enfermeras es adecuada y libre de riesgos; mientras que un menor porcentaje considerable de usuarios manifiestan que están insatisfechos ya que no siempre le brindan información de los medicamentos antes de que sean administrados, y en pocas ocasiones durante el procedimiento respeta su intimidad y privacidad; lo cual constituyen elementos que influyen de modo importante en la calidad de la atención, pues contribuyen en el usuario a crear un clima de satisfacción y tranquilidad, ya que percibe que todo el entorno material y social que lo

rodea está en función de satisfacer sus necesidades, ya que de lo contrario le puede conllevar a prolongar la estancia hospitalaria y los costos en el marco del procedimiento intervencionista al que fue sometido, repercutiendo en la calidad de atención y en la satisfacción del usuario en el marco de la calidad de atención.

## **CAPITULO V**

### **CONCLUSIONES, LIMITACIONES Y RECOMENDACIONES**

#### **5.1. CONCLUSIONES**

- ❖ El nivel de satisfacción de los usuarios sobre la calidad de atención de enfermería en el servicio de cardiología intervencionista, la mayoría están de medianamente satisfecho a satisfecho ya que expresan que el profesional de enfermería le brinda comodidad durante su permanencia en el servicio, creen que los procedimientos realizados por las enfermeras fue adecuada y libre de riesgos, sienten confianza en la atención que recibe del profesional de enfermería, el mismo que se muestra atento ante cualquier necesidad o requerimiento durante el procedimiento, lo atiende con amabilidad, respeto, lo saluda y se presenta cuando ingresa al servicio y realiza la limpieza de la zona donde la realizaron el procedimiento; seguido de un menor porcentaje considerable insatisfecho porque manifiestan que no le brinda información sobre el procedimiento antes de que fuera realizado, le hacen esperar mucho tiempo en el traslado después del procedimiento, y la información que se le brinda no es clara y fácil de entender.
  
- ❖ Respecto al nivel de satisfacción de los usuarios sobre la calidad de atención de enfermería en la dimensión calidad humana en el servicio de cardiología intervencionista, la mayoría están de medianamente satisfecho a satisfecho, referido a que la información que el profesional de enfermería le brinda a veces es clara y fácil de entender, en algunas ocasiones recibe un trato amable, cordial y acogedor en el servicio, una comunicación

adecuada y permanente con el profesional de enfermería, lo atiende con respeto, amabilidad, le saluda y se presenta cuando ingresa al servicio, se muestra atento ante cualquier necesidad o requerimiento durante el procedimiento y recibe un gran apoyo durante el procedimiento que se somete; mientras que un mínimo porcentaje significativo expresan que están insatisfechos ya que en pocas ocasiones el profesional de enfermería le brinda información sobre el procedimiento al que se le somete antes de realizarle, existe una comunicación adecuada y permanente y le brinda apoyo emocional frente a sus temores e inquietudes.

- ❖ Acerca del nivel de satisfacción de los usuarios sobre la calidad de atención de enfermería en la dimensión calidad técnica en el servicio de cardiología intervencionista, la mayoría manifiestan que están de medianamente satisfecho a satisfecho porque expresan que en algunas ocasiones la enfermera le brinda información sobre los cuidados que debe tener después del procedimiento, cuando lo atiende demuestra seguridad durante su atención, le controla sus funciones vitales y realiza la limpieza de la zona donde le realizaron el procedimiento, seguido de un mínimo porcentaje significativo que refieren que están insatisfechos ya que le hacen esperar mucho tiempo en el traslado después del procedimiento y en ocasiones la enfermera le brinda información sobre los cuidados que debe tener después del procedimiento.
  
- ❖ En cuanto al nivel de satisfacción de los usuarios sobre la calidad de atención de enfermería en la dimensión calidad entorno en el servicio de cardiología intervencionista, la mayoría



expresan que están medianamente satisfecho a satisfecho, ya que en algunas ocasiones perciben que el servicio cumple con las medidas de higiene adecuadas, sienten confianza en la atención que reciben del profesional de enfermería, y en algunas ocasiones la enfermera le brinda comodidad durante el procedimiento en el servicio, mientras que un menor porcentaje considerable manifiestan que están insatisfechos ya que no siempre le brindan información de los medicamentos antes de que sean administrados como la sustancia de contraste y otros, y en pocas ocasiones durante el procedimiento respeta su intimidad y privacidad.

## **5.2. LIMITACIONES**

Los resultados y conclusiones del estudio solo son válidos y generalizables para los usuarios del servicio de cardiología intervencionista, es decir de la población de estudio.

## **5.3. RECOMENDACIONES**

- Que el Departamento de Enfermería y el servicio de Cardiología Intervencionista del INCOR, diseñe y ejecute programas de educación permanente dirigido al profesional de enfermería orientado a mejorar la calidad de atención de enfermería, y contribuir en la satisfacción del usuario.
  
- Que el Servicio de Cardiología Intervencionista del INCOR, elabore e implemente planes de mejora de la calidad del servicio, que contribuya al mejoramiento de la calidad de atención que brinda al usuario sometido a procedimientos en el servicio de cardiología intervencionista.

- Que los profesionales de Enfermería que laboran en el servicio de Cardiología Intervencionista reflexionen sobre los hallazgos y elaboren estrategias orientadas a mejorar la calidad de la atención y contribuir a mejorar la satisfacción de los usuarios.
  
- Realizar estudios similares a nivel de las diferentes instituciones de salud perteneciente a Es Salud, MINSA, e instituciones privadas.

## REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

(1) Oliver, Ángel; Soler Yamila. "Nivel de satisfacción percibida por pacientes atendidos en el servicio de urgencia del Centro Integral Dr. Salvador Allende". Chile. 2009.

(2) Bleich, Sara N, Emre Özaltın & Murray Christopher JL. "Relación entre la satisfacción con el sistema de atención sanitaria y la experiencia personal de los pacientes". En Boletín de la OMS. Washington. 2010.

(3) Martínez Ruzafa, Torres Madrigal. "Calidad percibida por los pacientes usuarios de los servicios de urgencias hospitalarias". México. 2004.

(4) Velásquez Leora y Sotelo Julio. "Calidad de atención en el Instituto Nacional de Neurología y Neurocirugía, punto de vista del usuario". México. 2002.

(5) Alva E., Barrera K. y Chucos J. "Nivel de satisfacción del usuario ambulatorio sobre la calidad de atención que se brinda en la Posta Médica Naval de Ventanilla-2002". [Tesis para optar el Título de Licenciada en Enfermería]. Lima – Perú. UNMSM.2002.

(6) Tataje Reyes, Olga. "Nivel de satisfacción de la puérpera sobre la atención que brinda la enfermera en el Hospital Nacional docente Madre Niño San Bartolomé". [Tesis para optar el Título de Licenciada en Enfermería]. Lima – Perú. UNMSM. 2003.

(7) Fernández, J. "Grado de Satisfacción del usuario externo en los servicios de la Consulta Externa del Hospital Militar Geriátrico (HMG)-

2003, [Estudio de Investigación para optar el Título de Especialista de Medicina Integral y Gestión de Salud]. Lima – Perú. UNMSM. 2003.

(8) Rojas E. “Satisfacción del usuario en la consulta externa de los servicios de Medicina General, Cirugía, Ginecología y Pediatría del Hospital de Naylamp, [Tesis, Es Salud de Lambayeque, 2004]. Hospital Nivel I Agustín Arbulú Neyra. Lambayeque. 2003.

(9) Quispe Ninantay, Ángela María. “Opinión que tiene los pacientes del servicio de Medicina general sobre la calidad de atención de la enfermería en el Hospital Nacional Arzobispo Loayza”. [Tesis para optar el Título de Licenciada en Enfermería]. Lima – Perú. UNMSM. 1999. Pág. 22 – 31.

(10) Lele M, Sheth J. El cliente es la clave. Madrid. Ediciones Díaz de Santos S.A. 1989.

(11) Fernández, María “Cultura Organizacional y calidad de Atención en los Servicios de Enfermería del Hospital Loayza”. Lima. 2000.

## BIBLIOGRAFIA

Alva E., Barrera K. y Chucos J. "Nivel de satisfacción del usuario ambulatorio sobre la calidad de atención que se brinda en la Posta Médica Naval de Ventanilla-2002". [Tesis para optar el Título de Licenciada en Enfermería]. Lima – Perú. UNMSM.2002.

Fernández, J. "Grado de Satisfacción del usuario externo en los servicios de la Consulta Externa del Hospital Militar Geriátrico (HMG)-2003, [Estudio de Investigación para optar el Título de Especialista de Medicina Integral y Gestión de Salud]. Lima – Perú. UNMSM. 2003.

Huapen Figueroa, Celia. Gestión del Cuidado en Enfermería. 2005 - 2006.

Ministerio de Salud. Los comités bioéticos clínicos. Dirección de Desarrollo Científico y Tecnológico. República de Colombia – Bogotá.  
Zas Ros Bárbara. La satisfacción como indicador de excelencia en la calidad de los servicios de salud. 2002.

MINSA. Encuesta de satisfacción de usuarios externos de servicios de salud. 2002.

Quispe Ninantay, Ángela María. "Opinión que tiene los pacientes del servicio de Medicina general sobre la calidad de atención de la enfermería en el Hospital Nacional Arzobispo Loayza". [Tesis para optar el Título de Licenciada en Enfermería]. Lima – Perú. UNMSM. 1999.

Rojas E. "Satisfacción del usuario en la consulta externa de los servicios de Medicina General, Cirugía, Ginecología y Pediatría del

Hospital de Naylamp, [Tesis, Es Salud de Lambayeque, 2004]. Hospital Nivel I Agustín Arbulú Neyra. Lambayeque. 2003.

Tataje Reyes, Olga. "Nivel de satisfacción de la puérpera sobre la atención que brinda la enfermera en el Hospital Nacional docente Madre Niño San Bartolomé". [Tesis para optar el Título de Licenciada en Enfermería]. Lima – Perú. UNMSM. 2003.

**ANEXOS**

## INDICE DE ANEXOS

ANEXO		PÁG.
A.	Operacionalización de las variables	I
B.	Instrumento	III
C.	Consentimiento Informado	V
D.	Tabla de Concordancia – Prueba Binomial	VI
E.	Tablas de Códigos	VII
F.	Tabla Matriz de Datos	IX
G.	Validez del Instrumento	XI
H.	Confiabilidad del Instrumento	XIII
I.	Medición de variables	XIV
J.	Datos generales de los usuarios del servicio de Cardiología Intervencionista del Instituto Nacional Cardiovascular INCOR Lima – Perú 2013.	XVII
K.	Nivel de Satisfacción de los Usuarios sobre la calidad de atención de enfermería en el servicio Cardiología Intervencionista del Instituto Nacional Cardiovascular INCOR Lima – Perú 2013	XVIII
L.	Nivel de satisfacción de los usuarios sobre la calidad de atención de enfermería en la dimensión humana según ítems, en el servicio de Cardiología Intervencionista del Instituto Nacional Cardiovascular INCOR. Lima – Perú. 2013.	XX
M.	Nivel de satisfacción de los usuarios sobre la calidad de atención de enfermería según la dimensión técnica según ítems, en el servicio de Cardiología Intervencionista del Instituto Nacional Cardiovascular INCOR. Lima – Perú. 2013.	XXI
N.	Nivel de satisfacción de los usuarios sobre la Calidad de atención de enfermería según la dimensión entorno por ítems, en el servicio de Cardiología Intervencionista del Instituto Nacional Cardiovascular INCOR. Lima – Perú. 2013.	XXII



## ANEXO A

### OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES
<p>Satisfacción de los usuarios sobre calidad de atención de enfermería</p>	<p>Satisfacción es un estado subjetivo que se alcanza cuando el usuario ha alcanzado el objetivo de su actividad. Depende del nivel de eficiencia desarrollado.</p>	<p>Es la respuesta expresada por los usuarios acerca de la sensación de bienestar, logro de objetivos ante las actividades que realiza el enfermero durante el cuidado que realiza</p>	<p><b>Calidad Humana</b> <b>(8 ítems)</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El profesional de enfermería lo atiende con amabilidad y respeto. Lo saluda y se presenta, al ingresar al servicio. (+)</li> <li>• Le brinda apoyo emocional frente a sus temores e inquietudes.(+)</li> <li>• Se muestra atento ante cualquier necesidad o requerimiento durante el procedimiento.(+)</li> <li>• Le brinda información sobre el procedimiento antes de que este fuera realizado. +)</li> <li>• La información que le brinda es clara y fácil de entender.(+)</li> <li>• Recibe trato amable, cordial y acogedor (+)</li> <li>• El profesional de enfermería es de apoyo para el procedimiento que se somete.(+)</li> <li>• Existe una comunicación adecuada y permanente con el profesional de enfermería.(+)</li> </ul>

			<p><b>Calidad Técnica</b> (5 ítems)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Le controla sus funciones vitales.( + )</li> <li>• Realiza limpieza de la zona.( + )</li> <li>• Demuestra seguridad durante su atención.</li> <li>• Le hacen esperar después del procedimiento.</li> <li>• Le brinda información sobre los cuidados que debe tener después del procedimiento.( + )</li> </ul>
			<p><b>Calidad del Entorno</b> (7 ítems)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Le brinda comodidad durante su permanencia en el servicio.( + )</li> <li>• Le brindan información de los medicamentos, antes de que sean administrados, tales como, la sustancia de contraste y otros.( + )</li> <li>• Durante el procedimiento usted considera que se le respeta su intimidad y privacidad.( + )</li> <li>• Los procedimientos realizados por las enfermeras fue adecuada y libre de riesgos.( + )</li> <li>• En el servicio se cumple las medidas de higiene adecuadas.( + )</li> <li>• Siente confianza en la atención que recibe del profesional de enfermería.( + )</li> <li>• Está usted satisfecho con la atención que le brindó la enfermera en el servicio de cardiología intervencionista.(+)</li> </ul>

## **ANEXO B**

### **INSTRUMENTO**

#### **PRESENTACION**

Estimado señor (a) soy la enfermera Karin Rivas Cotrina, actualmente se está realizando un estudio en coordinación con la institución. Por lo que solicito su colaboración a través de sus respuestas sinceras y veraces, expresándole que es de carácter anónimo y confidencial. Agradezco anticipadamente su participación.

#### **DATOS GENERALES**

- Edad : 18 - 25 (  ) 26- 35 años (  )
- 36 – 45 años (  ) 46 a más (  )
- Sexo : Femenino (  ) Masculino (  )
- Grado de instrucción : Primaria (  ) Secundaria (  ) Superior (  )
- N° Veces que acudió al Servicio de Intervencionismo.  
01 (  ) 02 (  ) > 02 (  )

#### **INSTRUCCIONES**

A continuación se presenta algunas preguntas, las cuales deberá responder eligiendo solo una opción y marcar con un aspa (**x**) la que considere pertinente.

#### **DATOS ESPECIFICOS**

<b>PREGUNTAS</b>	<b>Siempre</b>	<b>A veces</b>	<b>Nunca</b>
1) El profesional de enfermería lo atiende con amabilidad y respeto. Lo saluda y se presenta, cuando ingresa al servicio. (+)			
2) El profesional de enfermería le brinda apoyo emocional frente a sus temores e inquietudes.( + )			
3) El profesional de enfermería se muestra atento ante cualquier necesidad o requerimiento que tiene usted durante el procedimiento.( + )			
4) El profesional de enfermería le brinda información sobre el procedimiento al que se sometió antes de que este fuera realizado.( + )			
5) La información que el profesional de enfermería le brinda a usted es clara y fácil de entender.( + )			
6) El profesional de enfermería le brinda comodidad durante su permanencia en el servicio.( + )			
7) Le brindan información de los medicamentos, antes de que sean administrados, tales como, la sustancia de contraste y otros.( + )			
8) La enfermera le controla sus funciones vitales como (presión arterial) .( + )			
9) Durante el procedimiento usted considera que se le respeta su intimidad y privacidad.( + )			
10) El profesional de enfermería le realiza limpieza de la zona donde le realizaron el procedimiento.( + )			
11) Usted cree que los procedimientos realizados por las enfermeras fue adecuada y libre de riesgos.( + )			
12) El profesional de enfermería que lo atiende demostró seguridad durante su atención.( + )			
13) Usted recibe un trato amable, cordial y acogedor en el servicio.( + )			
14) Usted percibe que en el servicio se cumple las medidas de higiene adecuadas.( + )			
15) Usted cree que el profesional de enfermería es de gran apoyo para el procedimiento que se somete.( + )			
16) Existe una comunicación adecuada y permanente con el profesional de enfermería.( + )			
17) Usted cree que le hacen esperar mucho tiempo en el traslado después del procedimiento.( - )			
18) La enfermera le brinda información sobre los cuidados que debe tener después del procedimiento.( + )			
19) Siente confianza en la atención que recibe del profesional de enfermería.( + )			
20) Está usted satisfecho con la atención que le brindó la enfermera en el servicio de cardiología intervencionista.(+ )			

**GRACIAS POR SU COLABORACION**

## **ANEXO C**

### **CONSENTIMIENTO INFORMADO**

A través del presente documento expreso mi voluntad de participar en la investigación titulada "NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS SOBRE LA CALIDAD DE ATENCION DE ENFERMERÍA EN EL SERVICIO DE CARDIOLOGIA INTERVENCIONISTA DEL INSTITUTO NACIONAL CARDIOVASCULAR INCOR 2013"

Habiendo sido informado (a) por el investigador de la misma, así como de los objetivos y teniendo la confianza plena de que la información que se vierte en el instrumento será solo y exclusivamente para fines de investigación en mención, además confío que la investigación utilizará adecuadamente dicha información asegurando máxima confidencialidad, me comprometo en participar en la investigación.

-----

FIRMA

DNI:

## ANEXO D

### TABLA DE CONCORDANCIA - PRUEBA BINOMIAL

#### JUICIO DE EXPERTOS

ITEMS	NUMERO DE JUECES								Puntaje
	1	2	3	4	5	6	7	8	
1	1	1	1	1	1	1	1	1	0.004
2	1	1	1	1	1	1	1	1	0.004
3	1	1	1	1	1	1	1	1	0.004
4	1	1	1	1	1	1	1	1	0.004
5	1	1	1	1	1	1	0	1	0.035
6	1	1	1	1	1	1	1	1	0.004
7	1	1	1	1	0	1	1	1	0.035

**Favorable = 1 (SI)**

**Desfavorable = 0 (NO)**

Si  $p < 0.05$  la concordancia es **SIGNIFICATIVA**

## ANEXO E

### TABLA DE CÓDIGOS

#### DATOS GENERALES

<b>EDAD</b>	<b>CÓDIGO</b>
18 a 25 años	1
26 a 35 años	2
36 a 45 años	3
46 a más	
<b>SEXO</b>	
Femenino	1
Masculino	2
<b>GRADO DE INSTRUCCIÓN</b>	<b>CODIGO</b>
Primaria	1
Secundaria	2
Superior	3
<b>Nº DE VECES QUE ACUDIO AL SERVICIO CARDIOLOGÍA INTERVENCIONISTA</b>	<b>CODIGO</b>
1 vez	1
2 veces	2
Más de 2 veces	3

## DATOS ESPECÍFICOS

PREGUNTAS	Siempre	A veces	Nunca
1) El profesional de enfermería lo atiende con amabilidad y respeto. Lo saluda y se presenta, cuando ingresa al servicio.( + )	3	2	1
2) El profesional de enfermería le brinda apoyo emocional frente a sus temores e inquietudes.( + )	3	2	1
3) El profesional de enfermería se muestra atento ante cualquier necesidad o requerimiento que tiene usted durante el procedimiento.( + )	3	2	1
4) El profesional de enfermería le brinda información sobre el procedimiento al que se sometió antes de que este fuera realizado.( + )	3	2	1
5) La información que el profesional de enfermería le brinda a usted es clara y fácil de entender.( + )	3	2	1
6) El profesional de enfermería le brinda comodidad durante su permanencia en el servicio.( + )	3	2	1
7) Le brindan información de los medicamentos, antes de que sean administrados, tales como, la sustancia de contraste y otros.( + )	3	2	1
8)La enfermera le controla sus funciones vitales como (presión arterial) .( + )	3	2	1
9) Durante el procedimiento usted considera que se le respeta su intimidad y privacidad.( + )	3	2	1
10) El profesional de enfermería le realiza limpieza de la zona donde le realizaron el procedimiento.( + )	3	2	1
11) Usted cree que los procedimientos realizados por las enfermeras fue adecuada y libre de riesgos.( + )	3	2	1
12) El profesional de enfermería que lo atiende demostró seguridad durante su atención.( + )	3	2	1
13) Usted recibe un trato amable, cordial y acogedor en el servicio.( + )	3	2	1
14) Usted percibe que en el servicio se cumple las medidas de higiene adecuadas.( + )	3	2	1
15) Usted cree que el profesional de enfermería es de gran apoyo para el procedimiento que se somete.( + )	3	2	1
16) Existe una comunicación adecuada y permanente con el profesional de enfermería.( + )	3	2	1
17) Usted cree que le hacen esperar mucho tiempo en el traslado después del procedimiento.( - )	1	2	3
18) La enfermera le brinda información sobre los cuidados que debe tener después del procedimiento.( + )	3	2	1
19) Siente confianza en la atención que recibe del profesional de enfermería.( + )	3	2	1
20) Está usted satisfecho con la atención que le brindó la enfermera en el servicio de cardiología intervencionista.(+ )	3	2	1



**ANEXO F**  
**TABLA MATRIZ DE DATOS**

Nº	DATOS GENERALES				DATOS ESPECIFICOS																				TOTAL		
					DIMENSIÓN CALIDAD HUMANA								SUB TOTAL		DIMENSIÓN CALIDAD TÉCNICA				SUB TOTAL		DIMENSIÓN CALIDAD DEL ENTORNO						SUB TOTAL
	1	2	3	4	1	2	3	4	5	13	15	16	8	10	12	17	18	8	18	6	7	9	11	14		19	20
1	2	1	2	1	3	3	3	2	2	2	2	21	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	3	21	57	
2	4	2	1	1	3	1	3	3	3	3	3	22	3	3	3	2	1	12	3	1	3	3	3	3	19	53	
3	4	2	1	1	3	3	3	1	3	3	3	22	3	3	3	3	3	15	1	1	3	3	1	3	15	52	
4	4	1	3	1	3	3	3	3	3	3	3	24	3	3	3	3	3	15	3	2	3	3	2	2	3	18	57
5	4	2	1	1	3	2	3	2	3	2	2	20	2	3	2	1	2	10	3	3	3	2	2	3	19	49	
6	4	1	3	2	1	2	1	2	3	3	1	14	3	3	3	3	1	13	2	1	3	3	2	3	17	44	
7	4	2	3	1	3	3	1	2	3	2	3	20	3	2	2	2	1	10	3	1	2	1	1	2	12	42	
8	4	2	3	1	3	3	2	3	3	3	1	20	2	3	3	3	2	13	2	1	2	2	2	3	15	48	
9	4	2	3	1	3	2	3	1	3	2	1	17	3	3	3	3	2	14	2	2	1	2	2	2	13	44	
10	4	1	2	1	3	2	3	2	2	2	2	18	3	3	3	3	3	15	3	1	2	3	3	3	18	51	
11	4	2	1	1	3	3	1	3	3	2	1	19	3	3	3	1	2	12	2	3	3	3	3	3	20	51	
12	4	1	2	1	3	3	1	1	3	3	1	18	3	3	3	3	1	13	1	1	3	3	3	2	16	47	
13	4	1	3	1	3	3	3	3	3	3	3	24	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	3	21	60	
14	4	1	2	1	1	3	1	1	3	3	1	14	3	3	3	3	1	13	3	1	3	3	3	3	19	46	
15	3	1	2	1	3	3	2	2	3	3	3	22	3	2	3	1	3	12	3	2	2	2	2	3	2	16	50



## ANEXO G

### VALIDEZ DEL INSTRUMENTO

Para la validez además de solicitar la opinión de los jueces expertos, se aplicó la fórmula R de Pearson a cada uno de los ítems, obteniéndose:

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

Donde:

x: Puntajes obtenidos para cada pregunta en los N individuos.

y: Puntaje total del individuo.

Item 1:	r = 0.25
Item 2:	r = 0.24
Item 3:	r = 0.30
Item 4:	r = 0.62
Item 5:	r = 0.58
Item 6:	r = 0.59
Item 7:	r = 0.49
Item 8:	r = 0.32
Item 9:	r = 0.32
Item 10:	r = 0.42
Item 11:	r = 0.40
Item 12:	r = 0.43

Item 13:	$r = 0.29$
Item 14:	$r = 0.26$
Item 15:	$r = 0.20$
Item 16:	$r = 0.41$
Item 17:	$r = 0.20$
Item 18:	$r = 0.66$
Item 19:	$r = 0.32$
Item 20:	$r = 0.40$

Si  $r \geq 0.20$ , el instrumento es válido; por lo tanto este instrumento es **VÁLIDO** en cada uno de los ítems.

## ANEXO H

### CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO

Para determinar la confiabilidad del instrumento se procedió a aplicar el instrumento a 40 pacientes, a los resultados se aplicó la fórmula de  $\alpha$  Crombach:

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[ \frac{S_i^2}{1 - \frac{S_i^2}{S_t^2}} \right]$$

Donde:

k : N° de preguntas o ítems válidos.

St2 : Varianza de la prueba.

Si2 : Sumatoria de varianzas

$$\alpha = \frac{20}{19} \left[ \frac{7.6}{1 - \frac{7.6}{37}} \right]$$

$$\alpha = 0.84$$

Para que exista confiabilidad  $\alpha \geq 0.5$ , por lo tanto este instrumento es **CONFIABLE**.



### Dimensión Calidad Humana

$$\bar{x} = 19.3$$

$$DS = 4$$

$$a = \bar{x} - 0.75 (DS) = 16.3 = 16$$

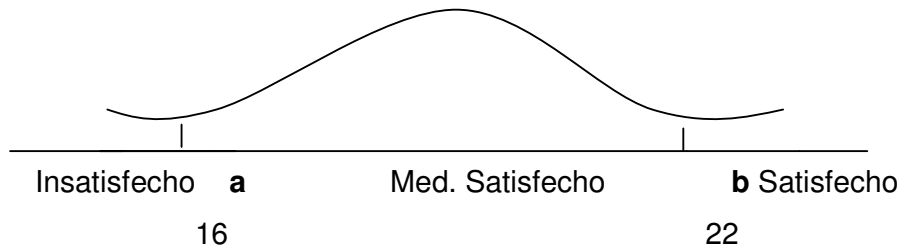
$$b = \bar{x} + 0.75 (DS) = 22.3 = 22$$

Puntaje:

Satisfecho: Más de 22 puntos

Medianamente satisfecho: De 16 a 22 puntos

Insatisfecho: Menos de 16 puntos



### Dimensión Calidad Técnica

$$x = 12.8$$

$$DS = 1.7$$

$$a = \bar{x} - 0.75 (DS) = 11.6 = 12$$

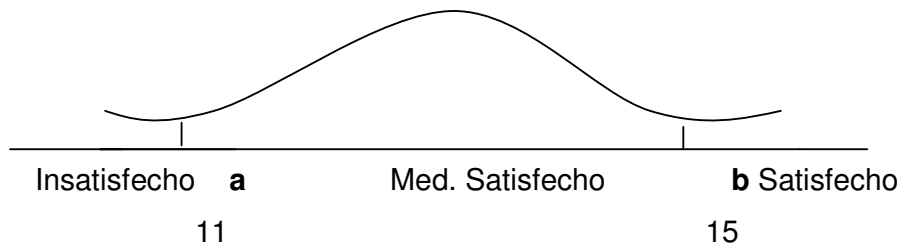
$$b = \bar{x} + 0.75 (DS) = 14 = 14$$

Puntaje:

Satisfecho: Más de 14 puntos

Medianamente satisfecho: De 12 a 14 puntos

Insatisfecho: Menos de 12 puntos



### Dimensión Calidad del Entorno

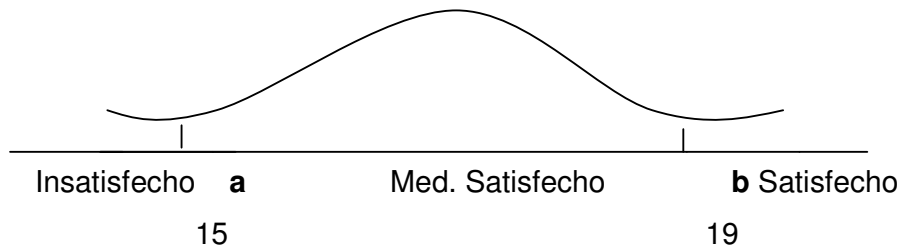
$$\begin{aligned}
 & \text{---} && x = 17 \\
 & && DS = 2.4 \\
 & \text{---} && a = x - 0.75 (DS) = 18.8 = 19 \\
 & \text{---} && b = x + 0.75 (DS) = 15.2 = 15
 \end{aligned}$$

Puntaje:

Satisfecho: Más de 19 puntos

Medianamente satisfecho: De 15 a 19 puntos

Insatisfecho: Menos de 15 puntos





## ANEXO J

### DATOS GENERALES DE USUARIOS DEL SERVICIO DE CARDIOLOGÍA INTERVENCIONISTA DEL INSTITUTO NACIONAL CARDIOVASCULAR INCOR LIMA – PERÚ 2013

DATOS	N	%
<b>EDAD</b>		
18 a 25 años	3	8
26 a 35 años	9	22
36 a 45 años	6	15
46 a más	22	55
<b>TOTAL</b>	<b>40</b>	<b>100</b>
<b>SEXO</b>		
Femenino	16	40
Masculino	24	60
<b>TOTAL</b>	<b>40</b>	<b>100</b>
<b>GRADO DE INSTRUCCIÓN</b>		
Primaria	7	18
Secundaria	19	47
Superior	14	35
<b>TOTAL</b>	<b>40</b>	<b>100</b>
<b>Nº DE VECES QUE ACUDIO AL SERVICIO DE CARDIOLOGÍA INTERVENCIONISTA</b>		
1 vez	21	53
2 veces	16	40
Más de 2 veces	3	8
<b>TOTAL</b>	<b>40</b>	<b>100</b>

*Fuente: Instrumento aplicado a usuarios del Servicio de Cardiología Intervencionista del INCOR 2013.*

ANEXO K

NIVEL DE SATISFACCIÓN QUE TIENEN LOS USUARIOS SOBRE LA CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA, SEGÚN ÍTEMS, EN EL SERVICIO DE CARDIOLOGÍA INTERVENCIONISTA DEL INSTITUTO NACIONAL CARDIOVASCULAR INCOR  
LIMA – PERÚ  
2013

ÍTEMS	Favorable		Med. Favor		Desfavorab		TOTAL	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
1) El profesional de enfermería lo atiende con amabilidad y respeto. Lo saludó y se presenta, cuando ingresa al servicio.( + )	30	75	7	18	3	7	40	100
2) El profesional de enfermería le brinda apoyo emocional frente a sus temores e inquietudes.( + )	26	65	9	22	5	13	40	100
3) El profesional de enfermería se muestra atento ante cualquier necesidad o requerimiento que tiene usted durante el procedimiento.( + )	33	82	7	18	0	0	40	100
4) El profesional de enfermería le brinda información sobre el procedimiento al que se sometió antes de que este fuera realizado.( + )	13	32	16	40	11	28	40	100
5) La información que el profesional de enfermería le brinda a usted es clara y fácil de entender.( + )	19	47	16	40	5	13	40	100
6) El profesional de enfermería le brinda comodidad durante su permanencia en el servicio.( + )	20	50	18	45	2	5	40	100
7) Le brindan información de los medicamentos, antes de que sean administrados, tales como, la sustancia de contraste y otros.( + )	14	35	14	35	12	30	40	100
8) La enfermera le controla sus funciones vitales como (presión arterial).( + )	31	77	9	23	0	0	40	100
9) Durante el procedimiento usted considera que se le respeta su intimidad y privacidad.( + )	22	55	15	37	3	8	40	100
10) El profesional de enfermería le realiza limpieza de la zona donde le realizaron el procedimiento.( + )	30	75	10	25	0	0	40	100

11) Usted cree que los procedimientos realizados por las enfermeras fue adecuada y libre de riesgos.( + )	23	57	16	40	1	3	40	100
12) El profesional de enfermería que lo atiende demostró seguridad durante su atención.( + )	28	70	12	30	0	0	40	100
13) Usted recibe un trato amable, cordial y acogedor en el servicio.( + )	25	62	15	38	0	0	40	100
14) Usted percibe que en el servicio se cumple las medidas de higiene adecuadas.( + )	15	37	23	58	2	5	40	100
15) Usted cree que el profesional de enfermería es de gran apoyo para el procedimiento que se somete.( + )	24	60	14	35	2	5	40	100
16) Existe una comunicación adecuada y permanente con el profesional de enfermería.( + )	15	37	15	38	10	25	40	100
17) Usted cree que le hacen esperar mucho tiempo en el traslado después del procedimiento.( - )	19	47	9	23	12	30	40	100
18) La enfermera le brinda información sobre los cuidados que debe tener después del procedimiento.( + )	19	47	15	37	6	16	40	100
19) Siente confianza en la atención que recibe del profesional de enfermería.( + )	21	52	19	48	0	0	40	100
20) Está usted satisfecho con la atención que le brindó la enfermera en el servicio de cardiología intervencionista.( + )	26	65	14	35	0	0	40	100

Fuente: Instrumento aplicado a usuarios del Servicio de Cardiología Intervencionista del INCOR 2013.

**ANEXO L**

**NIVEL DE SATISFACCIÓN QUE TIENEN LOS USUARIOS SOBRE LA CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA, EN LA DIMENSIÓN CALIDAD HUMANA, SEGÚN ÍTEMS, EN EL SERVICIO DE CARDIOLOGÍA INTERVENCIONISTA DEL INSTITUTO NACIONAL CARDIOVASCULAR INCOR  
LIMA – PERÚ  
2013**

	Favorabi		Med.Fa		Desfav		TOTAL	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
<b>DIMENSIÓN CALIDAD HUMANA</b>								
1) El profesional de enfermería lo atiende con amabilidad y respeto. Lo saluda y se presenta, cuando ingresa al servicio.( + )	30	75	7	18	3	7	40	100
2) El profesional de enfermería le brinda apoyo emocional frente a sus temores e inquietudes.( + )	26	65	9	22	5	13	40	100
3) El profesional de enfermería se muestra atento ante cualquier necesidad o requerimiento que tiene usted durante el procedimiento.( + )	33	82	7	18	0	0	40	100
4) El profesional de enfermería le brinda información sobre el procedimiento al que se sometió antes de que este fuera realizado.( + )	13	32	16	40	11	28	40	100
5) La información que el profesional de enfermería le brinda a usted es clara y fácil de entender.( + )	19	47	16	40	5	13	40	100
13) Usted recibe un trato amable, cordial y acogedor en el servicio.( + )	25	62	15	38	0	0	40	100
15) Usted cree que el profesional de enfermería es de gran apoyo para el procedimiento que se somete.( + )	24	60	14	35	2	5	40	100
16) Existe una comunicación adecuada y permanente con el profesional de enfermería.( + )	15	37	15	38	10	25	40	100

Fuente: Instrumento aplicado a usuarios del Servicio de Cardiología Intervencionista del INCOR 2013.

ANEXO M

NIVEL DE SATISFACCIÓN QUE TIENEN LOS USUARIOS SOBRE LA CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA, EN LA DIMENSIÓN CALIDAD TÉCNICA, SEGÚN ÍTEMS, EN EL SERVICIO DE CARDIOLOGÍA INTERVENCIÓN DEL INSTITUTO NACIONAL CARDIOVASCULAR INCOR LIMA – PERÚ  
2013

DIMENSIÓN CALIDAD TÉCNICA	Favorable		Med.Favorable		Desfavorable		TOTAL	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
8) La enfermera le controla sus funciones vitales como (presión arterial). ( + )	31	77	9	23	0	0	40	100
10) El profesional de enfermería le realiza limpieza de la zona donde le realizaron el procedimiento.( + )	30	75	10	25	0	0	40	100
12) El profesional de enfermería que lo atiende demostró seguridad durante su atención.( + )	28	70	12	30	0	0	40	100
17) Usted cree que le hacen esperar mucho tiempo en el traslado después del procedimiento.( - )	19	47	9	23	12	30	40	100
18) La enfermera le brinda información sobre los cuidados que debe tener después del procedimiento.( + )	19	47	15	37	6	16	40	100

Fuente: Instrumento aplicado a usuarios del Servicio de Cardiología Intervencionista del INCOR 2013.

## ANEXO N

### NIVEL DE SATISFACCIÓN QUE TIENEN LOS USUARIOS SOBRE LA CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA, EN LA DIMENSIÓN CALIDAD DEL ENTORNO, SEGÚN ÍTEMS, EN EL SERVICIO DE CARDIOLOGÍA INTERVENCIONISTA DEL INSTITUTO NACIONAL CARDIOVASCULAR INCOR LIMA – PERÚ 2013

	Favorabi		Med.Fav		Desfav		TOTAL	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
6) El profesional de enfermería le brinda comodidad durante su permanencia en el servicio.( + )	20	50	18	45	2	5	40	100
7) Le brindan información de los medicamentos, antes de que sean administrados, tales como, la sustancia de contraste y otros.( + )	14	35	14	35	12	30	40	100
9) Durante el procedimiento usted considera que se le respeta su intimidad y privacidad.( + )	22	55	15	37	3	8	40	100
11) Usted cree que los procedimientos realizados por las enfermeras fue adecuada y libre de riesgos.( + )	23	57	16	40	1	3	40	100
14) Usted percibe que en el servicio se cumple las medidas de higiene adecuadas.( + )	15	37	23	58	2	5	40	100
19) Siente confianza en la atención que recibe del profesional de enfermería.( + )	21	52	19	48	0	0	40	100
20) Está usted satisfecho con la atención que le brindó la enfermera en el servicio de cardiología intervencionista.( + )	26	65	14	35	0	0	40	100

Fuente: Instrumento aplicado a usuarios del Servicio de Cardiología Intervencionista del INCOR 2013.