



**FACULTAD DE ENFERMERÍA  
ESPECIALIDAD ENFERMERIA EN  
CUIDADOS CRITICOS**

**TESIS**

**CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERIA Y NIVEL DE  
SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES CON DIABETES  
MELLITUS TIPO II EN EMERGENCIA  
EsSALUD-2014**

**Para optar el Título de Segunda Especialidad Profesional en Enfermería en Cuidados Críticos**

**AUTORAS:**

**Lic.Enf. Chota Mozombite, Rosaura Ymelda**

**Lic.Enf. Isla Soria, Magali**

**Lic.Enf. Saavedra Rodríguez, Ursula**

**ASESORA:**

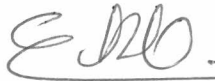
**Dra. Elsa, REYNA DEL ÁGUILA.**

**Iquitos – Perú**

**2015**

**PAGINA DE APROBACIÓN**

TESIS SUSTENTADA CON FECHA 02 DE JULIO DE 2015 EN LA ESCUELA DE POSTGRADO DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE LA AMAZONIA PERUANA "JOSÉ TORRES VASQUEZ" INTEGRADO POR EL JURADO CALIFICADPR DICTAMINADOR SIGUIEMTE:



-----  
Lic. Enf. Lorena Reátegui del Castillo, Dra.

Presidenta



-----  
Lic. Enf. Elena Lázaro Rubio, Mgr.

Miembro



-----  
Lic. Enf. Elba Flores Torres, Mgr.

Miembro



-----  
Lic. Enf. Elsa Reyna del Águila, Dra.

Asesora

## DEDICATORIA

*A Dios por darme la salud así como por darme la oportunidad de poder capacitarme para servir a los demás con calidad y calidez.*

*A mis seres queridos, por su constante apoyo y cariño.*

*Rosaura Ymelda.*

## DEDICATORIA

*Dedico este triunfo a Dios padre,  
forjador de mi camino.*

*A mis padres quienes me brindaron su  
apoyo y consejos.*

*A mí amado hijo por su comprensión.*

*Magaly*

## DEDICATORIA

*A dios por darme la vida y la fortaleza para continuar capacitándome y poder cumplir mis metas personales y profesionales.*

*A mis seres queridos por su constante apoyo y comprensión durante mi actualización profesional.*

*Ursula*

## RECONOCIMIENTO

- A la Directora de la Escuela de Post Grado, a la coordinadora de la Especialidad en Enfermería en Cuidados Críticos de la Universidad Nacional de la Amazonia Peruana por darnos la oportunidad de realizar estudios de especialización.
- A todos los docentes del Programa de Especialización en Enfermería en Cuidados Críticos por sus acertadas enseñanzas y aportes de formación como especialistas.
- A los Miembros del Jurado a la Dra. Lorena Reátegui del Castillo, Dra. Elena Lozano Rubio, Mgr. Elba Flores Torres, por sus sugerencias y apoyo durante el proceso de la elaboración de la presente Investigación Operativa.
- A la Dra. Elsa Reyna del Águila, por su asesoría y dedicado apoyo durante todo el proceso de elaboración de la Investigación Operativa.
- A todos los integrantes de nuestra Especialidad por permitirnos compartir todas las experiencias de aprendizajes y el afecto mostrado día a día.
- A todos los pacientes que formaron parte de esta investigación Operativa.

## TITULO

### CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERIA Y NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES CON DIABETES MELLITUS TIPO II EN EMERGENCIA EsSALUD-2014

Por:

Chota Mozombite, Rosaura Ymelda, Isla Soria Magali y Saavedra  
Rodríguez,Ursula

## RESUMEN

El objetivo fue determinar la relación entre la calidad de atención de enfermería y el nivel de satisfacción de pacientes con Diabetes Mellitus Tipo II de 30 a 70 años de ambos sexos, atendidos en Emergencia del Hospital Es SALUD de la ciudad de Iquitos en el año 2014. El método empleado fue el cuantitativo y el diseño no experimental de tipo correlacional, transversal. La cual estuvo conformada por 45 pacientes y la muestra por el 100% de la población. La técnica fue la entrevista. Para evaluar la calidad de atención de enfermería, el instrumento fue el cuestionario del modelo servqual, estructurado con 22 preguntas (validez 81,0% confiabilidad de 78,0%), y para evaluar la satisfacción del paciente se empleó un cuestionario estructurado con 10 preguntas (validez 80,0% y confiabilidad 77,0%). Para el análisis estadístico, se utilizó la estadística descriptiva como frecuencias absolutas y relativas (%), y para la inferencia la prueba estadística Chi Cuadrado(  $X^2$  ), con  $\alpha = 0.05$  con un nivel de confianza de 95%. El paquete estadístico empleado fue el (SPSS), versión 19.0. Resultados: Fueron asegurados pensionistas (33,0%), del grupo etario adulto mayor (69%), sexo masculino (62%), tiempo de enfermedad de 31 a 40 años (40,0%) y (60,0%) refirieron haber abandonado su tratamiento. En calidad de atención de enfermería (66,6%) refirieron que la atención fue deficiente, los aspectos evaluados negativos fueron en fiabilidad, con (91.1%) el personal de enfermería debe atender al paciente respetando el orden de su llegada, en seguridad (88.9%) que el personal de Enfermería debe confiar que los ambientes son asépticos, libre de microorganismos patógenos con alto riesgo de contagio, finalmente en empatía (82.2%) que en un buen servicio de hospitalización el personal de Enfermería debe dirigirse con respeto y amabilidad al paciente. En satisfacción (80,0%) refirieron estar insatisfechos con la atención recibida, los aspectos en los que más se sintieron insatisfechos fueron con (77.8%) las facilidades de ingreso de familiares, con (73.3%) en seguridad (salidas de emergencia, señalización, avisos) y (71.1%) que la atención al paciente debe ser respetando el orden de su llegada a Emergencia. Conclusión: Al establecer la relación entre la calidad de atención de enfermería y el nivel de satisfacción se obtuvo resultados estadísticamente significativos ( $p = 0.001$ ) para  $\alpha = 0.05$ .

Palabras claves: Calidad y Satisfacción en Diabéticos EsSALUD

## TITLE

### QUALITY OF ATTENTION OF INFIRMARY AND LEVEL OF SATISFACTION OF THE PATIENTS WITH DIABETES MELLITUS TYPE II IN EMERGENCY EsSALUD-2014

For:

Chota Mozombite, Rosaura Ymelda, Isla Soria Magali y Saavedra Rodríguez, Ursula

## SUMMARY

The objective was to determine the relationship between the quality of infirmary attention and the level of satisfaction of patient with Diabetes Mellitus Type II of 30 to 70 years of both sexes, assisted in Emergency of the Hospital it is HEALTH of the city of Iquitos in the year 2014. The used method was the quantitative one and the non experimental design of type correlational, traverse. It was conformed it by 45 patients and the sample for the population's 100%. The technique was the interview .To evaluate the quality of infirmary attention, was the instrument the questionnaire of the pattern servqual, structured with 22 questions (validity 81,0% y dependability of 78,0%), and to evaluate the patient's satisfaction a questionnaire it was used structured with 10 questions (validity 80,0% dependability 77,0%). For the statistical analysis, was the descriptive statistic used as absolute and relative frequencies (%), and for the inference the statistical test Squared Chi (X<sup>2</sup>), with  $\alpha = 0.05$  with a level of trust of 95%. The package statistical employee was the (SPSS), version 19,0. Resultados: pensioners were assured (33,0%), of the group bigger mature (69%), masculine sex (62%), time of illness of 31 to 40 years (40,0%) and (60,0%) they referred to have abandoned its treatment. In quality of infirmary attention (66,6%) they referred that the attention was faulty, the aspects evaluated negatives were in reliability, with (91.1%) the infirmary personnel should assist the patient respecting the order of his arrival, in security (88.9%) that the personnel of Infirmary should trust that the atmospheres are aseptic, free of microorganisms patogens with high infection risk, finally in empathy (82.2%) that in a good service of hospitalization the personnel of Infirmary should go with respect and kindness to the patient. In satisfaction (80,0%) they referred to be unsatisfied with the received attention, the aspects in those that more they felt unsatisfied they were with (77.8%) the entrance facilities of family, with (73.3%) in security (emergency exits, signaling, warnings) and (71.1%) that the attention to the patient should be respecting the order from its arrival to Emergency.

Conclusion: When establishing the relationship between the quality of infirmary attention and the level of satisfaction it was obtained been statistically significant ( $p = 0.001$ ) for  $\alpha = 0.05$ .

Key words: Quality and Satisfaction in Diabetic EsSALUD



## INDICE

Dedicatoria.....	iii
Reconocimiento.....	v
Índice.....	Vi
CAPITULO I: INTRODUCCIÓN.....	01
CAPITULO II: MARCO TEORICO.....	04
CAPITULO III: MATERIALES Y METODOS.....	09
CAPITULO IV: RESULTADOS.....	11
CAPITULO V: DISCUSIÓN.....	21
CAPITULO VI: CONCLUSIONES.....	24
CAPITULO VII: RECOMENDACIONES.....	25
CAPITULO VIII: REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.....	26
ANEXOS	

## INTRODUCCIÓN

Históricamente a nivel internacional, la vigilancia de la calidad de la atención de enfermería ha sido motivo de preocupación, como un problema social y organizativo y ha significado un estilo de trabajo permanente. El cuidado enfermero, como parte fundamental de la práctica de enfermería, es la interacción y adaptación entre el profesional de enfermería y el ser humano, cuando ejerce la acción de cuidar y a la visión de integridad considerada como un proceso sistematizado dirigido a un fin (1).

Actualmente, el modelo para evaluar la calidad de atención de servicios, inclusive la atención del profesional de enfermería, que goza de una mayor difusión es el denominado SERVQUAL (Parasuraman, Zeithmal y Berry, 1985, 1988 y adaptado 1992). Este modelo, define la calidad de servicio como una función de discrepancias entre las expectativas de los consumidores sobre el servicio que van a recibir y sus percepciones sobre el servicio efectivamente prestado por las instituciones o empresas. Las dimensiones integrantes del constructo calidad de servicio se presenta en el siguiente cuadro:

1. Tangibilidad (T)	Aspecto de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación.
2. Fiabilidad (F) (Capacidad de respuesta)	Capacidad para prestar el servicio acordado de forma fiable y correcta. Veracidad y creencia en la honestidad del servicio que se provee.
3. Sensibilidad (S)	Disposición y voluntad del equipo de asistencia técnica para ayudar a los clientes y proporcionar un servicio rápido.
4. Seguridad (A)	Conocimientos, gentileza y capacidad para inspirar credibilidad y confianza.
5. Empatía (E)	Atención individualizada al cliente y esmerada que ofrece toda la organización a sus clientes.

## MARCO TEORICO

La satisfacción de los pacientes con Diabetes Mellitus tipo II, incluye los siguientes aspectos: Comodidad de los ambientes (espacio, ventilación, iluminación, limpieza), facilidades, explicaciones y buen trato que le brinda la enfermera, facilidades de ingreso a familiares, seguridad (salidas de emergencia, señalización, avisos), bioseguridad en el hospital, atención al paciente respetando el orden de su llegada a emergencia y cooperación de la enfermera. (2)

La Diabetes Mellitus tipo II, es una enfermedad crónica y suele iniciarse después de los 30 años de edad, el paciente típico es obeso y el diagnóstico muchas veces se realiza por hiperglucemia en análisis de rutina. Se caracteriza por dos tipos de manifestaciones: Un síndrome metabólico consistente en hiperglucemia, glucosuria, polifagia, polidipsia, poliuria y alteraciones del metabolismo de los lípidos y de las proteínas como consecuencia de un déficit absoluto o relativo de acción de la insulina y un síndrome vascular que puede ser macroangiopático o microangiopático, y que afecta a todos los órganos sobre todo el corazón, circulación cerebral, riñones y la retina. (3)

La Diabetes Mellitus tipo II, constituye actualmente un problema de salud pública, datos de la Organización Mundial de la Salud (OMS) certifican la existencia de aproximadamente 110 millones de pacientes diabéticos, el 10% de ellos proceden de Sudamérica, proyectándose para el año 2015 alrededor de 200 millones de casos de Diabetes en el mundo. (4)

En Iquitos, el incremento de esta enfermedad continúa, en el hospital EsSALUD, se registran 25% de atenciones mensuales en emergencia. Las complicaciones, como la nefropatía alcanza al 20% y los pacientes no insulina dependiente, generalmente ingresan por síndrome urémico. (5), (6)

Hernández (2009) en el estudio sobre satisfacción del paciente diabético con la atención de enfermería a su egreso de la unidad de urgencias del Hospital de la Seguridad Social Davis y Bush de México, refiere que la satisfacción del paciente es un elemento fundamental en la evaluación de la calidad de los servicios de salud. El diseño del estudio fue descriptivo, correlacional, el muestreo fue no probabilístico por conveniencia, la muestra estuvo conformado por 94 participantes, con un nivel de significancia de  $\alpha=0.05$  y una potencia de 0.08. Aplicaron una Cédula de identificación del paciente y la Escala de Satisfacción del Paciente con la Atención de Urgencias, la cual mostró consistencia interna aceptable. Para el análisis estadístico utilizaron las pruebas no paramétricas: Correlación de Spearman y U de Mann-Whitney. Los hallazgos determinaron que el cuidado fue la dimensión que predominó en la satisfacción del paciente (Media = 72.78). Encontró asociación positiva entre la edad y la satisfacción del paciente ( $r_s = .28, p < .01$ ). Finalmente encontró que existe relación estadística significativa entre la satisfacción del paciente con la atención de enfermería. ( $p = 0,003$ ). (7)

Por su parte, Castillo (2010) realizó un estudio titulado: “La satisfacción/insatisfacción de los usuarios del sistema prestador de seguridad social con la atención de enfermería en emergencias desde sus expectativas y experiencias en Venezuela. Este estudio fue cualitativo-cuantitativo, tuvo una muestra de 15 pacientes, donde obtuvo como resultados: En el eje de la satisfacción y trato del enfermero, las cualidades que los pacientes satisfechos encontraron fueron varias: atención rápida, atención minuciosa, es decir, sentirse que como paciente ameritaron cuidado, buena higiene en las instalaciones, materiales disponibles para necesidades personales (jabón, papel higiénico) o de las instalaciones (agua, limpieza constante). Además, 97% de la muestra consideró que el trato recibido por parte del personal de enfermería fue muy bueno y bueno; en tanto que 91% consideraron que la atención recibida fue muy satisfecha y satisfecha. En tanto que los pacientes

insatisfechos mencionaron como causas: no recibir alternativa de atención; la falta de medicamentos; poca claridad sobre el funcionamiento de la unidad de emergencia del hospital respecto a horarios, áreas, lugares y requisitos; prolongados tiempos de espera; cuando el personal se mostró insensible o indiferente con sus padecimientos.(8)

La Norma técnica de salud de los servicios de emergencia NT N° 042-MINSAIDGSP—V.DI-2006, permite establecer las normas técnico - administrativas para la atención de los pacientes en los servicios de emergencia con el objetivo de mejorar la calidad de atención que se brinda al paciente en los servicios de emergencia de los establecimientos públicos y privados del Sector Salud, fortalecer la organización y el funcionamiento de los servicios de emergencia para la atención de los pacientes y asegurar el flujo adecuado de los recursos destinados al cuidado del paciente en los servicios de emergencia y promover el uso racional de los mismos. Según esta norma técnica se considera como daño al compromiso del estado de salud en grado diverso. Los daños en el servicio de emergencia se clasifican de acuerdo a la prioridad de atención: Prioridad I: Gravedad súbita extrema; Prioridad II: Urgencia mayor; Prioridad III: Urgencia menor, y Prioridad IV: Patología aguda común. Por otro lado, la norma técnica indica que emergencia médica y/o quirúrgica, se entiende por emergencia médica y/o quirúrgica a toda condición repentina o inesperada que requiere atención inmediata al poner en peligro inminente la vida, la salud o que puede dejar secuelas invalidantes en el paciente. Corresponde a pacientes con daños calificados como prioridad I y II. (9)

Por todo lo mencionado con anterioridad, se consideró, en el marco de la Especialidad de Enfermería en Cuidados Críticos, investigar la calidad de atención de enfermería y el nivel de satisfacción de pacientes con Diabetes Mellitus Tipo II en emergencia del hospital Es SALUD. Por lo tanto se ha planteado los siguientes objetivos: Objetivo general: Determinar la relación

entre la calidad de atención de enfermería y el nivel de satisfacción de pacientes con Diabetes Mellitus Tipo II de 30 a 70 años de ambos sexos, atendidos en Emergencia del Hospital Es SALUD de la ciudad de Iquitos en el periodo abril a junio del 2014, y los siguientes objetivos específicos:

- Evaluar la calidad de atención de enfermería a pacientes con Diabetes Mellitus Tipo II de 30 a 70 años de ambos sexos, atendidos en Emergencia del Hospital Es SALUD de la ciudad de Iquitos en el periodo abril a junio del 2014.
- Evaluar la satisfacción de pacientes con Diabetes Mellitus Tipo II de 30 a 70 años de ambos sexos, con la atención recibida por el profesional de enfermería en Emergencia del Hospital Es SALUD de la ciudad de Iquitos en el periodo abril a junio del 2014.
- Establecer la relación estadística entre la calidad de atención de enfermería y el nivel de satisfacción de pacientes con Diabetes Mellitus Tipo II de 30 a 70 años de ambos sexos, atendidos en Emergencia del Hospital Es SALUD de la ciudad de Iquitos en el periodo abril a junio del 2014.

Asimismo se planteó el siguiente problema de investigación: ¿Existe relación entre la calidad de atención de enfermería y el nivel de satisfacción de pacientes con Diabetes Mellitus Tipo II de 30 a 70 años de ambos sexos, atendidos en Emergencia del Hospital Es SALUD de la ciudad de Iquitos en el periodo abril a junio del 2014?.

Se estudió esta problemática buscando mejorar la calidad de atención de enfermería a partir del estudio de la relación entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del paciente atendido en Emergencia del Hospital EsSALUD.

Considerando que en nuestro medio no se cuenta con resultados de investigaciones sobre las variables de estudio, el equipo investigador realizó

este estudio, para que a partir de ello las autoridades de EsSalud puedan implementar estrategias para mejorar la calidad de atención a pacientes diabéticos en el servicio de emergencia.

## **MATERIALES Y MÉTODOS**

El estudio fue de tipo cuantitativo, descriptivo, correlacional y de corte transversal, la población estuvo conformada por 45 pacientes entre Abril y Junio del 2014 y la muestra estuvo conformada por el 100% de la población. Los criterios de inclusión fueron pacientes con Diabetes Mellitus tipo II, adultos jóvenes, maduros y mayores. Se utilizó como método la encuesta, como técnica el cuestionario y el análisis documental.

Para evaluar la calidad de atención de enfermería, el instrumento fue el cuestionario del modelo SERVQUAL, estructurado con 22 preguntas (confiabilidad de 0.78), y la evaluación contó con los siguientes índices: Calidad de atención buena: cuando el paciente con diabetes mellitus tipo II de emergencia del Hospital EsSALUD alcanzó entre 77 a 110 puntos en la escala valorativa; y Calidad de atención deficiente: cuando el paciente con diabetes mellitus tipo II de emergencia del Hospital EsSALUD alcanzó entre 1 a 76 puntos en la escala valorativa.

La satisfacción del paciente con diabetes tipo II con la atención recibida por el personal de enfermería, en el servicio de emergencia del hospital EsSALUD, estuvo considerada como el juicio de valor emitido de acuerdo a la percepción del usuario en relación con la calidad de atención recibida por el personal de enfermería, en el servicio de emergencia del Hospital EsSALUD, teniendo en cuenta para satisfacción o insatisfacción, los siguientes criterios: Atención que brinda el servicio de Emergencia, respecto a la comodidad de los ambientes (espacio, ventilación, iluminación, limpieza), facilidades que le brinda la Enfermera, respecto a las explicaciones que le brinda la Enfermera, respecto al buen trato de atención que recibe, facilidades de ingreso de su familiares, seguridad (salidas de emergencia, señalización, avisos), bioseguridad en el hospital, atención al paciente respetando el orden de su llegada a emergencia, y cooperación de la enfermera.



Para evaluar la satisfacción del paciente con diabetes mellitus tipo II atendido en el servicio de emergencia del Hospital EsSALUD, se empleó un cuestionario (validez 80,0% y confiabilidad 77,0%) , el cual estuvo estructurado con 10 preguntas y contó con tres índices: Insatisfecho: cuando el paciente con diabetes mellitus tipo II atendido en el servicio de emergencia del Hospital EsSALUD, alcanzó entre 1 a 10 puntos en la escala valorativa, Satisfecho: cuando el paciente con diabetes mellitus tipo II atendido en el servicio de emergencia del Hospital EsSALUD, alcanzó entre 11 a 20 puntos en la escala valorativa, y Complacido: cuando el paciente con diabetes mellitus tipo II atendido en el servicio de emergencia del Hospital EsSALUD, alcanzó entre 21 a 30 puntos en la escala valorativa.

La hipótesis de investigación fue la siguiente: Existe relación estadística significativa entre la calidad de atención de enfermería y el nivel de satisfacción de pacientes con Diabetes Mellitus Tipo II de 30 a 70 años de ambos sexos, atendidos en Emergencia del Hospital Es SALUD de la ciudad de Iquitos.

El paquete estadístico empleado fue el Statistical Package for the Social Sciences (SPSS), versión 19,0.

La prueba estadística empleada para la contrastación de la hipótesis fue el Chi Cuadrado ( $X^2$ ), con  $\alpha = 0.05$  con un nivel de confianza de 95%.

**CUADRO N°1**

**CARACTERIZACION DEL PACIENTE CON DIABETES MELLITUS  
TIPO II, EMERGENCIA EsSALUD , IQUITOS – 2014**

<b>CARACTERISTICAS</b>	<b>N°</b>	<b>%</b>
<b>Tipo de asegurado:</b>		
Pensionista	15	33,0
Cónyuge	10	22,0
Conviviente	9	20,0
Obligatorio	11	25,0
<b>TOTAL</b>	<b>45</b>	<b>100,0</b>
<b>Edad :</b>		
Adulto joven	5	11,0
Adulto maduro	9	20,0
Adulto mayor	31	69,0
<b>TOTAL</b>	<b>45</b>	<b>100,0</b>
<b>Sexo:</b>		
Masculino	28	62,0
Femenino	17	38,0
<b>TOTAL</b>	<b>45</b>	<b>100,0</b>
<b>Tiempo de enfermedad:</b>		
Menor o igual a 10 años	6	13,0
11 a 20 años	9	20,0
21 a 30 años	12	27,0
31 a 40 años	18	40,0
<b>TOTAL</b>	<b>45</b>	<b>100,0</b>
<b>Abandono del tratamiento:</b>		
Sí	27	60,0
No	18	40,0
<b>TOTAL</b>	<b>45</b>	<b>100,0</b>

*Fuente: Chota, R, Isla, M y Saavedra, U. Investigación Operativa –Especialista en Cuidados Críticos -2014*

Los resultados del cuadro 1 muestran, en tipo de asegurado, que de 45 (100,0%) de la muestra, se encontró predominio de pensionista (33,0%), mientras que el menor porcentaje fue el de conviviente (20,0%).

Respecto a la edad, se observa predominio de adulto mayor (69%), mientras que el menor porcentaje fue el adulto joven (11%). Respecto al sexo, predominó el sexo masculino (62%), mientras que en menor porcentaje fueron de sexo femenino (38,0%).

En tiempo de enfermedad, de 45 (100,0%) de la muestra, se encontró predominio del tiempo de enfermedad de 31 a 40 años (40,0%), mientras que el menor porcentaje fue el de 0 a 10 años de tiempo de enfermedad (13,0%).

En abandono del tratamiento, de 45 (100,0%) de la muestra, se encontró que 27(60,0%), abandonaron su tratamiento, mientras que 18 (40%), sí continuaron con su tratamiento.

**CUADRO N°2**

**CALIDAD DE ATENCION A PACIENTES CON DIABETES  
MELLITUS TIPO II, EMERGENCIA EsSALUD  
IQUITOS – 2014**

<b>CALIDAD DE ATENCION</b>	<b>N°</b>	<b>%</b>
Buena	15	33,4
Deficiente	30	66,6
<b>TOTAL</b>	<b>45</b>	<b>100,0</b>

*Fuente: Chota, R, Isla, M y Saavedra, U. Investigación Operativa –Especialista en Cuidados Críticos -2014*

Los resultados del cuadro 2 muestran en calidad de atención, la cual fue evaluada mediante dos índices: Calidad de atención buena: cuando el usuario alcanzó entre 77 a 110 puntos en la escala valorativa; y Calidad de atención deficiente: cuando el usuario alcanzó entre 1 a 76 puntos en la escala valorativa. De 45 (100,0%) de la muestra, se encontró que 30(66,6%) refirieron que la atención fue deficiente, mientras que 15 (33,4%) refirieron que la atención fue buena.

**CUADRO N°3**

**RESULTADOS DE EVALUACION DE CALIDAD DE ATENCION DE ENFERMERIA SEGÚN ASPECTOS DE EVALUACION EN PACIENTES CON DIABETES MELLITUS TIPO II EN EMERGENCIA, ESSALUD -2014.**

ASPECTOS DE EVALUACION	TOTALMEN TE EN DESACUERDO		EN DESACUERDO		NI DE ACUER DO NI DESACUERDO		DE ACUERDO		TOTALMEN TE DE ACUERDO		TOTAL	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
<b>ASPECTOS TANGIBLES</b>												
1. Los servicios de hospitalización debe tener una infraestructura, áreas verdes, ventilación y buena iluminación.	0	0	0	0	0	0	40	<b>88.9</b>	5	11.1	45	100.0
2. El servicio de hospitalización debe tener el material, instrumentos, equipos necesarios.	0	0	0	0	5	11.1	36	<b>79.9</b>	4	9.0	45	100.0
3. Todos los que trabajan en un buen servicio de hospitalización deben estar limpios y presentables.	0	0	0	0	5	11.1	36	<b>79.9</b>	4	9.0	45	100.0
4. Los ambientes de trabajo deben estar limpios y ordenados.	1	2.2	3	6.6	5	11.1	32	<b>71.1</b>	4	9.0	45	100.0
<b>ASPECTOS DE FIABILIDAD</b>												
5. El servicio debe cumplir con lo ofrecido al paciente con la entrega de los productos farmacéuticos	0	0	0	0	10	22.2	35	77.8	0	0	45	100.0

prescritos y no otros.												
<b>6. El personal de enfermería deben atender al paciente respetando el orden de su llegada.</b>	0	0	0	0	4	8.9	41	91.1	0	0	45	100.0
7. Debe tener bien organizados el historial clínico y los resultados de análisis de laboratorio.	9	20.0	0	0	4	8.9	32	71.1	0	0	45	100.0
8. Debe tener coordinación con otros servicios (Laboratorios, Rayos X, Centro Quirúrgico, etc.) para la mejor atención de los pacientes	9	20.0	0	0	4	8.9	32	71.1	0	0	45	100.0
9. Debe atender bien a un paciente desde el primer momento	0	0	0	0	5	11.1	40	88.9	0	0	45	100.0
<b>ASPECTOS SENSIBLES</b>												
10.El personal de Enfermería debe estar dispuesto a escuchar las preocupaciones de los trabajadores, pacientes o familiares.	1	2.2	3	6.6	5	11.1	32	<b>71.1</b>	4	9.0	45	100.0
11.El personal de Enfermería debe acudir al llamado de un trabajador o paciente.	0	0	0	0	5	11.1	36	<b>79.9</b>	4	9.0	45	100.0
<b>12.El personal de Enfermería deben apoyarse entre sí, para dar la mejor atención posible.</b>	0	0	0	0	0	0	37	<b>82.2</b>	8	17.8	45	100.0
13.El personal de Enfermería debe explicar en forma clara los procedimientos técnicos o administrativos a los trabajadores, pacientes o familiares.	1	2.2	3	6.6	5	11.1	32	<b>71.1</b>	4	9.0	45	100.0
<b>ASPECTOS SEGURIDAD</b>												
<b>14.El personal de Enfermería debe confiar que los ambientes son asépticos, libre de microorganismos patógenos con alto riesgo de contagio.</b>	0	0	0	0	5	11.1	40	88.9	0	0	45	100.0

15.El personal de Enfermería debe conocer las salidas de escape para casos de emergencias.	0	0	0	0	10	22.2	35	77.8	0	0	45	100.0
16.El personal de Enfermería debe confiar en los reportes clínicos.	9	20.0	0	0	4	8.9	32	71.1	0	0	45	100.0
17.El personal de Enfermería debe confiar en la seguridad de sus bienes personales (artículos personales o vehículos) en las instalaciones del hospital.	9	20.0	0	0	4	8.9	32	71.1	0	0	45	100.0
<b>ASPECTOS DE EMPATÍA</b>												
18.El servicio de hospitalización debe facilitar la movilidad del paciente.	0	0	0	0	10	22.2	35	77.8	0	0	45	100.0
19.Un buen servicio de Hospitalización debe considerar importante la comodidad del paciente											45	100.0
20.El personal de Enfermería de un buen servicio de Hospitalización debe atender las demandas de su paciente.	9	20.0	0	0	4	8.9	32	71.1	0	0	45	100.0
<b>21.En un buen servicio de hospitalización el personal de Enfermería debe dirigirse con respeto y amabilidad con el paciente.</b>	8	17.8	0	0	0	0	37	82.2	0	0	45	100.0
22.En el personal de Enfermería de un buen servicio de hospitalización debe existir una buena comunicación con el paciente.	11	24.4	0	0	0	0	34	75.6	0	0	45	100.0

*Fuente: Chota, R, Isla, M y Saavedra, U. Investigación Operativa –Especialista en Cuidados Críticos -2014*

En el cuadro 3 se muestra los valores absolutos y porcentuales de la escala de Servqual que mide la calidad de atención de enfermería a pacientes con diabetes mellitus tipo II del hospital EsSALUD de la ciudad de Iquitos, en el cual se observa lo siguiente: los aspectos evaluados negativos fueron en fiabilidad, con (91.1%) el personal de enfermería debe atender al paciente respetando el orden de su llegada, en seguridad (88.9%) que el personal de Enfermería debe confiar que los ambientes son asépticos, libre de microorganismos patógenos con alto riesgo de contagio, finalmente en empatía (82.2%) que en un buen servicio de hospitalización el personal de Enfermería debe dirigirse con respeto y amabilidad al paciente.

#### **CUADRO N° 4**

##### **NIVEL DE SATISFACCION DE PACIENTES CON DIABETES MELLITUS TIPO II, ATENDIDOS EN EMERGENCIA Es SALUD , IQUITOS – 2014**

<b>NIVEL DE SATISFACCION</b>	<b>N°</b>	<b>%</b>
Satisfecho	9	20,0
Insatisfecho	36	80,0
<b>TOTAL</b>	<b>45</b>	<b>100,0</b>

*Fuente: Chota, R, Isla, M y Saavedra, U. Investigación Operativa –Especialista en Cuidados Críticos -2014*

En el cuadro 4 se muestran los resultados en forma agrupada de la satisfacción del paciente con Diabetes Mellitus Tipo II con la atención de enfermería recibida en emergencia, evaluada a través de un cuestionario y fue evaluada mediante dos índices: Satisfecho: cuando el usuario alcanzó entre 11 a 20 puntos en la escala valorativa e Insatisfecho: cuando el usuario alcanzo entre 1 a 10 puntos en la escala valorativa. De 45 (100,0%) de la muestra, se encontró que 36(80,0%) refirieron estar insatisfecho con la atención recibida, mientras que 9 (20,0%) refirieron estar satisfechos.



**CUADRO N° 5**

**NIVEL DE SATISFACCION DE PACIENTES CON DIABETES  
MELLITUS TIPO II, ATENDIDOS EN EMERGENCIA  
SEGÚN ASPECTOS DE EVALUACION  
Es SALUD , IQUITOS – 2014**

ASPECTOS DE EVALUACION	SATISFACCION				TOTAL	
	INSATISFECHO		SATISFECHO		N°	%
	N°	%	N°	%		
1. Atención que brinda el servicio de Emergencia.	27	60.0	18	40.0	45	100.0
2. Respetto a la comodidad de los ambientes (espacio, aireación, iluminación, limpieza);	5	11.0	<b>40</b>	<b>88.9</b>	45	100.0
3. Facilidades que le brinda la Enfermera.	29	64.4	16	35.6	45	100.0
4. Respetto a las explicaciones que le brinda la Enfermera.	30	66.7	15	33.3	45	100.0
5. Respetto al buen trato de atención que recibe.	31	68.9	14	31.1	45	100.0
6. Facilidades de ingreso de sus familiares.	<b>35</b>	<b>77.8</b>	10	22.2	45	100.0
7. Seguridad (salidas de emergencia, señalización, avisos).	<b>33</b>	<b>73.3</b>	12	26.7	45	100.0
8. Bioseguridad en el hospital.	28	62.2	17	37.8	45	100.0
9. El personal de enfermería debe atender al paciente respetando el orden de su llegada	<b>32</b>	<b>71.1</b>	13	28.9	45	100.0
10.Cooperación de la Enfermera.	7	15.6	<b>38</b>	<b>88.4</b>	45	100.0

*Fuente: Chota, R, Isla, M y Saavedra, U. Investigación Operativa –Especialista en Cuidados Críticos -2014*

*\*No hubo casos de complacido*

En el cuadro 5, se observa la evaluación de la satisfacción con la atención de enfermería de pacientes con diabetes mellitus tipo II del servicio de emergencia del Hospital Es SALUD de la ciudad de Iquitos, la cual fue evaluada con un cuestionario de 10 preguntas, obteniéndose los siguientes resultados: En los aspectos que se encontraron satisfechos fueron en aspectos de la pregunta dos, con 64.4% respecto a la comodidad de los ambientes (espacio, ventilación, iluminación y limpieza), así como con aspectos referido en la pregunta diez, con 88.4% respecto a la cooperación de la enfermera.

Los aspectos en los que más se sentían insatisfechos fueron los aspectos referidos en la pregunta seis con 77.8% respecto a las facilidades de ingreso de sus familiares, con aspectos referidos en la pregunta siete, con 73.3% respecto a la seguridad (salidas de emergencia, señalización, avisos), así como en los aspectos referidos en la pregunta nueve, con 71.1%, el personal de enfermería debe atender al paciente respetando el orden de su llegada a emergencia.

## CUADRO N°6

### NIVEL DE SATISFACCION SEGÚN CALIDAD DE ATENCION DE ENFERMERIA PACIENTES CON DIABETES MELLITUS

#### TIPO II, ATENDIDOS EN EMERGENCIA

Es SALUD, IQUITOS - 2014

CALIDAD DE ATENCION	NIVEL DE SATISFACCION				TOTAL	
	SATISFECHO		INSATISFECHO			
	N°	%	N°	%	N°	%
Buena	7	15,6	8	17,8	15	33,4
Déficiente	2	4,4	28	62,2	30	66,6
T O T A L	9	20,0	36	80,0	45	100.0

*Fuente: Chota, R, Isla, M y Saavedra, U. Investigación Operativa –Especialista en Cuidados Críticos - 2014*

Para establecer la asociación entre la calidad de atención de enfermería y el nivel de satisfacción de pacientes con Diabetes Mellitus Tipo II, de 30 a 70 años de edad, de ambos sexos, atendidos en Emergencia del Hospital Es SALUD de la ciudad de Iquitos en el periodo abril a junio del 2014, se aplicó la prueba estadística inferencial No paramétrica o de distribución libre denominada Chi- Cuadrado ( $X^2$ ) donde se obtuvo  $p= 0.0001$ , para  $\alpha = 0.05$ . Este resultado permitió aprobar la hipótesis de investigación siguiente: Existe asociación estadística significativa entre la calidad de atención de enfermería y el nivel de satisfacción de pacientes con Diabetes Mellitus Tipo II de 30 a 70 años de ambos sexos, atendidos en Emergencia del Hospital Es SALUD de la ciudad de Iquitos.

## DISCUSIÓN

El estudio se realizó en pacientes con Diabetes Mellitus Tipo II, de 30 a 70 años de edad, de ambos sexos, atendidos en Emergencia del Hospital Es SALUD de la ciudad de Iquitos en el periodo abril a junio del 2014.

Se encontró predominio de pensionista (33,0%), del grupo etario adulto mayor (69%), y del sexo masculino (62%). Por otro lado, se encontró predominio del tiempo de enfermedad de 31 a 40 años (40,0%), y (60,0%), abandonaron su tratamiento.

En calidad de atención se encontró que (66,6%) refirieron que la atención a pacientes con Diabetes Mellitus Tipo II, en emergencia del hospital Es SALUD, fue deficiente, evaluados en aspectos tangibles, fiabilidad, sensibilidad, seguridad y empatía.

Estos resultados lo corroboran los estudios Arce (10), Wigodski (11), Palacios (12), Davalos (13), donde predominaron aspectos referidos como el estado de la infraestructura, la ventilación y la luz natural en el ambiente. Por otro lado Gonzales y Torres (14), Martínez (15), Monchon y Montoya (16), Universidad Peruana Cayetano Heredia (17), Guzmán (18), Lozano, Juárez y Themen (19). Hernández, y Lombardi (20), Vidalón y Román (21) refieren que en estudios realizados en diferentes hospitales por personal de Salud (Médicos y Enfermeras) destacan que la brecha es menor en la calidad de atención debido a la ayuda mutua entre colegas para brindar la atención al paciente. Respecto a la empatía entre el paciente y el personal de enfermería, este resultado es compatible con lo reportado por Zegarra (22) cuando confirma que el respeto y la amabilidad de la enfermera con el paciente es la que prevalece en la atención de los pacientes.

El aporte de las investigadoras, respecto a estos resultados de la investigación podríamos indicar que se hace necesario que la Enfermera jefe del Hospital EsSalud programe cursos de capacitación continua para el personal

profesional de enfermería, para fortalecer la calidad de servicio que vienen ofertando en emergencia, priorizando a pacientes con diagnóstico de Diabetes Mellitus Tipo II. Por otro lado en la formación académica de futuros profesionales de enfermería en las asignaturas contemplen contenidos de administración de recursos humanos con modelos de calidad de atención de enfermería, nuevos y aplicables a la realidad de atención a pacientes asegurados de la ciudad de Iquitos.

Respecto al nivel de satisfacción de los pacientes, se encontró que 80% está insatisfecho, los aspectos en los que más se sintieron insatisfechos fueron con (77.8%) las facilidades de ingreso de familiares, con (73.3%) en seguridad (salidas de emergencia, señalización, avisos) y (71.1%) que la atención al paciente debe ser respetando el orden de su llegada a Emergencia. Estos hallazgos son compatibles con los reportados por Ponce, Reyes y Ponce (23), Gómez, Murillo, Castro, y Barrera (24), cuando reportan que el trato y la comunicación en el cuidado enfermero son aspectos importantes en la satisfacción del paciente. Pero estos hallazgos no son similares con los reportados por Moreno y otros (25), cuando encontró 70% de los pacientes estaba medianamente satisfecha con la atención de enfermería recibida, asimismo no es compatible con lo reportado por Escalante (26) cuando encontró que en el Centro de Salud de Paucartambo los pacientes se encontraron satisfechos con los cuidados de enfermería, pero consideran que el tiempo de espera debe mejorarse porque el asegurado demora 4.51 hrs. desde que inicia su espera en admisión.

El aporte de las investigadoras, respecto a estos resultados de satisfacción del paciente, podríamos indicar que se hace necesario que el personal de enfermería de emergencia de EsSalud también sea capacitado en todos los aspectos de la satisfacción de los pacientes para poder en base a ello programar

de manera eficiente y oportuna el cuidado enfermero a pacientes con diagnóstico de Diabetes Mellitus Tipo II.

Por otro lado, se encontró relación estadística significativa ( $p < 0.05$ ), entre la calidad de atención de enfermería y el nivel de satisfacción de pacientes con Diabetes Mellitus Tipo II de 30 a 70 años de ambos sexos, atendidos en Emergencia del Hospital Es SALUD de la ciudad de Iquitos. Respecto a este resultado, debemos indicar que en la medida que se reconozca que la calidad de atención de enfermería a pacientes diabéticos, no es la esperada y conocer que los pacientes no están satisfechos con la atención de enfermería recibida en emergencia del hospital Es SALUD, es un inicio alentador para insertar cambios e iniciar una mejora continua de la calidad en servicio por parte del personal de enfermería; porque solo así se comenzará a afrontarla.

## CONCLUSIONES

1. Se encontró asegurados pensionistas (33,0%), del grupo etario adulto mayor (69%), sexo masculino (62%), tiempo de enfermedad de 31 a 40 años (40,0%) y (60,0%) refirieron haber abandonado su tratamiento.
2. En calidad de atención de enfermería (66,6%) refirieron que la atención fue deficiente, los aspectos evaluados negativos fueron en fiabilidad, con (91.1%) el personal de enfermería debe atender al paciente respetando el orden de su llegada, en seguridad (88.9%) que el personal de Enfermería debe confiar que los ambientes son asépticos, libre de microorganismos patógenos con alto riesgo de contagio, finalmente en empatía (82.2%) que en un buen servicio de hospitalización el personal de Enfermería debe dirigirse con respeto y amabilidad al paciente.
3. En satisfacción (80,0%) refirieron estar insatisfechos con la atención recibida, los aspectos en los que más se sintieron insatisfechos fueron con (77.8%) las facilidades de ingreso de familiares, con (73.3%) en seguridad (salidas de emergencia, señalización, avisos) y (71.1%) que la atención al paciente debe ser respetando el orden de su llegada a Emergencia.
4. Al establecer la relación entre la calidad de atención de enfermería y el nivel de satisfacción se obtuvo resultados estadísticamente significativos ( $p= 0.001$ ) para  $\alpha = 0.05$ . Existe asociación estadística significativa entre la calidad de atención de enfermería y el nivel de satisfacción de pacientes con Diabetes Mellitus Tipo II de 30 a 70 años de ambos sexos, atendidos en Emergencia del Hospital Es SALUD de la ciudad de Iquitos.

## **RECOMENDACIONES**

1. A los Funcionarios del Hospital EsSalud de la ciudad de Iquitos, programar cursos de capacitación continua para el personal profesional de enfermería, para fortalecer la calidad de servicio que vienen ofertando en el servicio de emergencia, priorizando a pacientes con diagnóstico de Diabetes Mellitus Tipo II, en aspectos de fiabilidad, seguridad y empatía.
2. A los Funcionarios del Hospital EsSalud de la ciudad de Iquitos, programar cursos de capacitación continua para el personal profesional de enfermería, orientados a mejorar la satisfacción de los pacientes con Diabetes Mellitus Tipo II, en cuanto a facilidades de ingreso de sus familiares, seguridad (salidas de emergencia, señalización, avisos), así como en los aspectos referidos al horario de atención.
3. A las autoridades académicas y docentes universitarios de Facultades de Enfermería, de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana y de otras universidades privadas de la ciudad de Iquitos, que promuevan en la formación de sus estudiantes aspectos sobre calidad de atención de enfermería desde la perspectiva de los usuarios, con nuevos modelos de calidad y aplicables a la realidad de la ciudad de Iquitos.
4. A los egresados del Programa de Especialidad en Cuidados Críticos de la Facultad de Enfermería de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana continuar realizando estudios de investigación con otros métodos o diseños de investigación, en aspectos afines a la calidad de atención de enfermería y a la satisfacción del usuario.



## REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

1. Álvarez, S. Atención de enfermería en emergencias. [en línea] [citado el 3 de Febrero 2012]. [acceso 2 de Agosto 2014]; Disponible en URL: [www.cuidadoenfermeria.com/urgencias/emergencias](http://www.cuidadoenfermeria.com/urgencias/emergencias)
2. Dávalos F. Modelo Servqual: Calidad de atención de servicios. [en línea] [citado el 1 de Julio 2010][acceso 17 de Octubre 2014]; Disponible en URL: [www.pdcahome.com/..2010.../modelo-servqual-analisis-de-la-calidad-de-los-servicios](http://www.pdcahome.com/..2010.../modelo-servqual-analisis-de-la-calidad-de-los-servicios)
3. Organización Mundial de la Salud. OMS. Diabetes Mellitus Tipo II. [en línea] [citado el 12 de abril 2011]. [acceso 3 de Setiembre 2014]; Disponible en URL: [www.elsevier.es/.../complicaciones-diabetes-mellitus-diagnostico-tratamiento-y-cifras-OMS10022281-tema-central-diabetes-mellitus-2011](http://www.elsevier.es/.../complicaciones-diabetes-mellitus-diagnostico-tratamiento-y-cifras-OMS10022281-tema-central-diabetes-mellitus-2011)
4. Gonzales, R. Diabetes Mellitus. Complicaciones [en línea] [citado el 1 de Abril 2011][acceso 1 de Junio 2012]; Disponible en URL: [www.diabetes.complic..2011](http://www.diabetes.complic..2011)
5. Gerencia General del Hospital III EsSALUD. Informe semestral. Unidad de Calidad. Iquitos.2013.
6. Hospital III EsSALUD. Informe mensual. Servicio de Emergencia. Iquitos.2013.
7. Hernández N .Satisfacción del paciente diabético con la atención de enfermería a su egreso de la unidad de urgencias del Hospital de la Seguridad Social Davis y Bush 2009. Universidad Autónoma de Nuevo León, México -Facultad de Enfermería. Disponible en URL:<http://eprints.uanl.mx/1311/1/1080124354>
8. Castillo R. La satisfacción/insatisfacción de los usuarios del sistema prestador de seguridad social con la atención de enfermería en emergencias desde sus expectativas y experiencias. Venezuela, 2010. Disponible en URL: [http://scielo.isciii.es/scielo.php?pid=S1135-57272004000400010&script=sci\\_arttext](http://scielo.isciii.es/scielo.php?pid=S1135-57272004000400010&script=sci_arttext)
9. Ministerio de Salud. Norma técnica de salud de los servicios de emergencia NT N°042-MINSAIDGSP—V.DI-2006. [en línea] [citado el 10 de enero 2006]. [acceso 13 de Octubre 2014]; Disponible en URL:[http://bvs.minsa.gob.pe/local/dgsp/108\\_NORTECAUDITORIA](http://bvs.minsa.gob.pe/local/dgsp/108_NORTECAUDITORIA)
10. Arce T. Gestión de la calidad de servicios. [en línea] [citado el 13 de enero 2010]. [acceso 13 de Octubre 2014]; Disponible en URL: [www.aiteco.com/modelo-servqual-de-calidad-de-servicio/](http://www.aiteco.com/modelo-servqual-de-calidad-de-servicio/)
11. Wigodski J. ¿Qué es el Servqual? Universidad Andrés Bello. Chile. [en línea] [citado el 10 de noviembre 2010]. [acceso 13 de Setiembre 2014]; Disponible en : <http://www.medwave.cl/link.cgi/Medwave/Enfermeria/Nov2010/2763>

12. Palacios G .Modelo Servqual. [en línea] [citado el 10 de marzo 2011]. [acceso 13 de Octubre 2014]; Disponible en URL: [www.isotools.org/.../modelo-servqual-para-la-medicion-de-la-2011emergencias / satisfaccion-del -cliente/](http://www.isotools.org/.../modelo-servqual-para-la-medicion-de-la-2011emergencias/satisfaccion-del-cliente/)
13. Dávalos F .Calidad de atención de servicios: Modelo Servqual. [en línea] [citado el 1 de Julio 2010][acceso 17 de Octubre 2014]; Disponible en URL: [www.pdcahome.com/..2010.../modelo-servqual-analisis-de-la-calidad-de-los-servicios](http://www.pdcahome.com/..2010.../modelo-servqual-analisis-de-la-calidad-de-los-servicios)
14. Gonzales, R, Torres N, Juárez, F. Modelo Servqual . [en línea] [citado el 1 de Julio 2009]. [acceso 17 de Octubre 2014]; Disponible en URL: [download/tesinas2009/MADE\\_Weil.pdf%2Bmodelo+servqual&hl=es-&ct=clnk](http://download/tesinas2009/MADE_Weil.pdf%2Bmodelo+servqual&hl=es-&ct=clnk)
15. Martínez S. Calidad, proyectos y gestión de servicios. [en línea] [citado el 14 de Julio 2012]. [acceso 14 de Setiembre 2014]; Disponible en URL:<http://smartinez.me/2012/01/calidad-de-servicio-2/>
16. Monchon P, Montoya Y. Nivel de calidad de los servicios de emergencia. [en línea] [citado el 21 de Agosto 2011]. [acceso 10 de Octubre 2014]; Disponible en URL: [http://www.google.com.pe/url?url=http://tesis.usat.edu.pe/jspui/bitstream/123456789/196/1/TL\\_MonchonPalaciosPaola\\_MontoyaGarciaYasmin.pdf&rct=j&frm=1&q=&esrc=s&sa=U&ei=AVJdVPOANsuXNvyrhJgN&ved=0CBwQFjAB&usg=2011/AFQjCNF2011nRzEy0RWc0TKsjcA2i8hcXp3Fw](http://www.google.com.pe/url?url=http://tesis.usat.edu.pe/jspui/bitstream/123456789/196/1/TL_MonchonPalaciosPaola_MontoyaGarciaYasmin.pdf&rct=j&frm=1&q=&esrc=s&sa=U&ei=AVJdVPOANsuXNvyrhJgN&ved=0CBwQFjAB&usg=2011/AFQjCNF2011nRzEy0RWc0TKsjcA2i8hcXp3Fw)
17. Universidad Peruana Cayetano Heredia. Gestión de la calidad de servicios de salud. [en línea] [citado el 14 de enero 2013]. [acceso 21 de Agosto 2014]; Disponible en URL: [www.hospitalcayetano.gob.pe/transparencia/calidad/gestionss.../rd131\\_2013.pdf](http://www.hospitalcayetano.gob.pe/transparencia/calidad/gestionss.../rd131_2013.pdf)
18. Guzmán R. Gestión de la calidad de servicios de salud. [en línea] [Citado el 11 de Abril 2013]. [ acceso 20 de Setiembre 2014]; Disponible en URL: [www.alad-latinoamerica.org/phocadownload/guias%20Calidad de servicios de salud 2013alad.pdf](http://www.alad-latinoamerica.org/phocadownload/guias%20Calidad_de_servicios_de_salud_2013alad.pdf)
19. Lozano R, Juárez D, Themen E. Calidad de atención a pacientes diabéticos: Guías Clínicas [en línea] [Citado el 1 de Octubre 2013] [Acceso 20 de Setiembre 2014]; Disponible en URL: [www.fisterra.com/guias-clinicas/diabetes-mellitus-tipo-2/](http://www.fisterra.com/guias-clinicas/diabetes-mellitus-tipo-2/)
20. Hernández E, Lombardi F, Linares D, Hurtado S , Solsol T. Calidad de atención y satisfacción de usuarios en servicios de emergencias. [en línea] [Citado el 1 de Junio 2011]. [ acceso 15 de Octubre 2014]; Disponible en URL: [www.scielo.org.ve/scielo.2011.php?pid=S1690-31102012000400004...sci..](http://www.scielo.org.ve/scielo.2011.php?pid=S1690-31102012000400004...sci..)

21. Vidalón J, Román T. Calidad de atención de enfermería. [En línea] [Citado el 14 de Marzo 2013]. [Acceso 2 de Setiembre 2014]; Disponible en URL:  
<http://www.revistas.um.es/eglobal/article/viewFile/522/536/2013>
22. Zegarra E. Satisfacción de pacientes atendidos en Emergencias. [En línea] [Citado el 14 de Marzo 2011]. [Acceso 20 de Octubre 2014]; Disponible en:  
<http://www.docenciaenenfermeria.blogspot.com/.../calidad-de-atención/satisfacción-del-cliente-en-los-servicios-de-salud.html>
23. Ponce J, Reyes H, Ponce G. Satisfacción y calidad de atención de enfermería en una unidad de alta especialización. [en línea] [citado el 28 de Mayo 2013]. [acceso 2 de Agosto 2014]; Disponible en URL:  
[http://revistaenfermeria.imss.gob.mx/index.php?option=com\\_multicategories&view=article&id=255:satisfaccion-laboral-y-calidad-de-atencion-de-enfermeria-en-una-unidad-medica-de-alta-especialidad&Itemid=2013](http://revistaenfermeria.imss.gob.mx/index.php?option=com_multicategories&view=article&id=255:satisfaccion-laboral-y-calidad-de-atencion-de-enfermeria-en-una-unidad-medica-de-alta-especialidad&Itemid=2013)
24. Gómez M, Murillo C, Castro G, Barrera, L. Satisfacción del cliente de emergencias. [En línea] [Citado el 11 de Setiembre 2012]. [Acceso 2 de Marzo 2014]; Disponible en URL:  
[http://www.fenf.edu.uy/rue/sitio/num2/2\\_art03\\_atencion.calidad/encipdf%2Bmodelo+servqual+en+atencion+de+enfermeria+en+pacientes+diabetic2012os+de+emergencia&gbv=2&&ct=clnk](http://www.fenf.edu.uy/rue/sitio/num2/2_art03_atencion.calidad/encipdf%2Bmodelo+servqual+en+atencion+de+enfermeria+en+pacientes+diabetic2012os+de+emergencia&gbv=2&&ct=clnk)
25. Moreno, J et al. Evaluación de la calidad total del policlínico Santa Rosa en Comas – Lima, 2007
26. Escalante, G. Evaluación de la calidad del Centro de Salud de Paucartambo, Perú. 2009.