

T/610.73/396

UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA



**“NIVEL DE SATISFACCION DEL USUARIO EN RELACION A LA
CALIDAD DEL CUIDADO QUE BRINDA EL PROFESIONAL DE
ENFERMERIA EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL
GUILLERMO ALMENARA IRIGOYEN, LIMA-2015”**

TESIS

PARA OPTAR POR EL TITULO DE LICENCIADO(A) EN ENFERMERÍA

AUTORAS:

BUSTAMANTE CABRERA, GISELA ESMERALDA

CHOQUE QUISPE, SANDRA PAOLA

DURAND CABRERA, OLGA ROSEMARY

Callao – 2015

PERÚ

DEDICATORIA

Dedicamos este trabajo de Investigación a Dios por todo el apoyo espiritual, a nuestros padres por su amor, su apoyo incondicional y la confianza que tienen en nosotras para el logro de nuestras metas y también a nuestros profesores por su sabiduría y guía para motivarnos a seguir adelante en este camino.

AGRADECIMIENTO

Agradecemos infinitamente a Dios por permitirnos culminar nuestros estudios de pregrado satisfactoriamente.

A nuestra familia por darnos aliento y confiar en nosotros, por estar siempre apoyándonos y entregar todo de sí por nuestro bienestar personal y profesional.

A nuestras autoridades, docentes y compañeros que complementaron nuestro aprendizaje y fortificaron nuestro espíritu.

A la Población. Al director y licenciados del HNGAI - Servicio de Endocrinología por su apoyo y colaboración en el desarrollo de la investigación.

ÍNDICE

CARATULA

DEDICATORIA

TABLAS DE CONTENIDO

INDICE

RESUMEN

ABSTRACT

I.	PLANTEAMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN	
	1.1 Determinación del problema	11
	1.2 Formulación del problema	15
	Objetivos de la investigación	15
	1.3 Justificación	16
	1.4 Importancia	18
II.	MARCO TEÓRICO	
	2.1 Antecedentes del estudio	19
	2.1.1 Antecedentes Internacionales	19
	2.1.2 Antecedentes Nacionales	23
	2.1.3 Bases epistémicas	32
	2.1.4 Bases culturales	34
	2.1.5 Bases científicas	37
	2.1.6 Base Teórica	38
	2.2 Definición de términos	53
III.	VARIABLE E HIPOTESIS	
	3.1 Variables de la investigación	55
	3.2 Operacionalización de variables	56
IV.	METODOLOGÍA	
	4.1 Tipo de investigación	59
	4.2 Diseño de la investigación	59
	4.3 Población y muestra	60
	4.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	63
	4.5 Procesamientos de recolección de datos	65
	4.6 Procesamiento estadístico y análisis de datos	66

V.	RESULTADOS	67
VI.	DISCUSIÓN DE RESULTADOS	76
VII.	CONCLUSIONES	86
VIII.	RECOMENDACIONES	87
IX.	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	89

ANEXOS

•	Matriz de Consistencia	96
•	Cuestionario	98
•	Juicio De Expertos	103
•	Base de Datos	105

TABLAS DE CONTENIDOS

TABLA N° 1

NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO QUE ACUDE AL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL GUILLERMO ALMENARA IRIGOYEN, LIMA-2015

TABLA N° 2

CALIDAD DEL CUIDADO QUE BRINDA EL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA HOSPITAL GUILLERMO ALMENARA IRIGOYEN, LIMA - 2015

TABLA N° 3

RELACION ENTRE EL NIVEL DE SATISFACCION DEL USUARIO Y LA CALIDAD DEL CUIDADO QUE BRINDA EL PROFESIONAL DE ENFERMERIA EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL GUILLERMO ALMENARA IRIGOYEN, LIMA -2015

TABLA N° 4

RELACION ENTRE EL NIVEL DE SATISFACCION SEGÚN LAS EXPECTATIVAS DEL USUARIO Y LA CALIDAD DEL CUIDADO QUE BRINDA EL PROFESIONAL DE ENFERMERIA DEL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL GUILLERMO ALMENARA IRIGOYEN, LIMA- 2015

TABLA N° 5

RELACION ENTRE EL NIVEL DE SATISFACCION SEGÚN LAS PERCEPCIONES DEL USUARIO Y LA CALIDAD DEL CUIDADO QUE BRINDA EL PROFESIONAL DE ENFERMERIA DEL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL GUILLERMO ALMENARA IRIGOYEN, LIMA -2015.

RESUMEN

El trabajo de investigación titulado "Nivel de satisfacción del usuario en relación a la calidad del cuidado que brinda el profesional de enfermería en el servicio de emergencia del Hospital Guillermo Almenara Irigoyen, Lima-2015", tuvo por objetivo determinar el nivel de satisfacción del usuario en relación a la calidad del cuidado que brinda el profesional de enfermería en el servicio de emergencia del Hospital Guillermo Almenara Irigoyen. La población de este estudio estuvo constituida por 300 usuarios que acuden al servicio de Emergencia (Tópico de Medicina) y 12 profesionales de enfermería que laboran en el servicio de Emergencia (Tópico de Medicina) del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen. Siendo un estudio de tipo descriptivo correlacional prospectivo de diseño no experimental de corte transversal, donde se utilizó como instrumentos; Para medir el nivel de satisfacción del usuario y la calidad del cuidado que brinda el profesional de enfermería se aplicó la encuesta SERVQUAL modificada que incluyó 22 preguntas de expectativas y 22 preguntas de percepciones, distribuidos en 5 criterios de evaluación de la calidad (fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles). Se empleó una escala numérica del 1 al 7.

Los resultados obtenidos fueron, que el 58.9 %de enfermeras que actualmente laboran en la emergencia del Hospital Guillermo Almenara Irigoyen brinda una mala calidad y el 41.1% una buena calidad según la observación realizada. El 57.7

% de los usuarios se encuentra insatisfecho y el 42% se encuentra satisfecho respecto a la atención recibida.

Palabras claves: Nivel de satisfacción, Calidad y Cuidado.

ABSTRACT

The research paper entitled 'Quality of care provided by the nurse in relation to the level of user satisfaction in the Emergency Service Hospital Guillermo Almenara Irigoyen, Lima-2015 ', was aimed to determine the level of quality of care providing the nurse in relation to the level of user satisfaction in the Emergency Service Hospital Guillermo Almenara Irigoyen.

The population of this study consists of 300 users presenting to Emergency (Topic of Medicine) and 12 nurses working in the emergency department (Topic of Medicine) of Guillermo Almenara Irigoyen National Hospital.

This research study is prospective correlational not experimental descriptive cross-sectional design. For which a survey and observation guide was used.

To measure the level of user satisfaction survey used the SERVQUAL

Property that includes 22 questions of expectations and perceptions 22 questions, divided into five evaluation criteria of quality (reliability, responsiveness, assurance, empathy and tangibles). To measure the quality of care provided by the nurse an observation guide consisting of 20 items were used.

The results were that 58.9% provides a poor quality and good quality 41.1% according to the observation. Is 57.7% of users are dissatisfied and 42% are satisfied about the care provided.

Keywords: Standard, Level of satisfaction.

CAPITULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Determinación del problema

Históricamente, a nivel mundial, la vigilancia de la calidad de la asistencia de enfermería ha sido motivo de preocupación, como un problema social y organizativo y ha significado un estilo de trabajo permanente. (1)

Según la OMS, la calidad de atención de Enfermería está orientada principalmente a satisfacer las necesidades en forma integral en el ser humano. Se estima que hay insatisfacción por falta de calidad de atención en aproximadamente 50% de personas usuarias de algún establecimiento de salud a nivel mundial.

Estudios realizados en el Reino Unido sobre la satisfacción del usuario respecto a la calidad de la atención recibida muestran que un 50% de la población atendida recibieron una mala atención, por lo que el grado de satisfacción oscilaba en bajo a medio. (2)

En Portugal, las actividades de garantía y mejora de la calidad están siendo incluidas como parte de los procesos sanitarios y dentro de los programas políticos, debido a que según evaluaciones realizadas a los pacientes sobre la satisfacción de la calidad de atención muestran resultados deficientes en su mayoría, con mayor énfasis en los servicios de emergencia. (3)

A nivel Latinoamericano, se evidencia la existencia de numerosos estudios sobre la calidad percibida de la atención de Enfermería y satisfacción de los pacientes, los Cuales tiene como resultados que la mayoría de los usuarios que acuden a algún establecimiento de salud en un 60% se encuentra disconforme con la calidad de atención recibida por el profesional de enfermería.

En la mayoría, se observa que la atención de enfermería tiene significativas deficiencias y por lo tanto debe mejorar. Teniendo como principales problemas: la discontinuidad de los cuidados, escasa atención a las necesidades de salud de pacientes, aumento de tasa de eventos adversos atribuidos a Enfermería, escasez de información y orientación al paciente sobre los procedimientos a realizar, falta de atención al llamado y más aún cuando el paciente no llega a conocer el servicio en el que se encuentra hospitalizado y reconocer al personal de enfermería que lo atiende, porque ni siquiera se presenta. (4)

En México, el sistema de salud enfrenta un serio problema tanto en el componente técnico de la atención como en la calidez de los servicios en más del 60%. Estos problemas de calidad, son claramente percibidos como prioridad por la población mexicana. (5)

Estudios realizados en Venezuela sobre el grado de satisfacción del usuario con respecto a la atención brindada por el personal de enfermería en los servicios de Emergencia de un Hospital del tercer nivel de atención, se observó que en su mayoría los usuarios están satisfechos con la atención de enfermería, sobre todo destacan la orientación brindada durante su estadía. Pero al comparar la atención de enfermería recibida en el área de hospitalización con el área de emergencia, la primera tiene mayor porcentaje de satisfacción, ya que en el área de emergencia. Influyen condiciones de infraestructura y bajo número de personal de enfermería, según nos refiere Bazó L. Carrasquero M. y Rincón G. (6)

En el Perú, investigadores como Vicuña y colaboradores señalan que al analizar la satisfacción inmediata después de la consulta de los usuarios del primer nivel de atención del Ministerio de Salud (MINSa); se encuentran niveles de satisfacción superiores al 90%. (7)

A nivel local, en el Hospital Nacional Cayetano Heredia estudios realizados muestran que la satisfacción global de usuarios en el servicio de emergencia es 53%, el resto refiere que la insatisfacción se debe principalmente a la percepción de no mejora o resolución de problema de salud por el cual acudió. (8)

En el Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen, una de las áreas más críticas es el Servicio de Emergencia y dentro de este su Tópico de Medicina, que es el que recibe la mayor cantidad de usuarios con diversidad de patologías durante las 24 horas del día. Esta sobredemanda de pacientes y otros factores adicionados hacen que muchas veces la calidad en el cuidado de enfermería se vea afectada, lo que lleva posteriormente a la insatisfacción del paciente.

Estudios realizados en el Hospital Guillermo Almenara muestran que la insatisfacción del usuario en el servicio de emergencia es de 55 % .Por tal motivo, este estudio de investigación se llevó a cabo al observar que en el servicio de Emergencia - tópico de medicina del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen, la sobredemanda de pacientes, el espacio reducido de los ambientes, la falta de comunicación del profesional de enfermería con el paciente, logrando que no reciba una atención de calidad y por consiguiente se encuentre insatisfecho por la atención recibida.

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿Cuál es el nivel de satisfacción del usuario en relación a la calidad del cuidado que brinda el profesional de enfermería en el servicio de emergencia del Hospital Guillermo Almenara Irigoyen, Lima-2015?

1.3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.3.1 Objetivo General:

- Determinar el nivel de satisfacción del usuario en relación a la calidad del cuidado que brinda el profesional de enfermería en el servicio de emergencia del Hospital Guillermo Almenara Irigoyen.

1.3.2 Objetivos específicos:

- Determinar el nivel de satisfacción del usuario atendido en el servicio de emergencia del Hospital Guillermo Almenara Irigoyen.
- Identificar el cuidado que brinda el profesional de enfermería la según percepción del usuario sobre en el servicio de emergencia del Hospital Guillermo Almenara Irigoyen
- Relacionar el nivel de satisfacción del usuario y la calidad del cuidado que brinda el profesional de enfermería en el servicio de emergencia del Hospital Guillermo Almenara Irigoyen según percepción y expectativas.

1.4. JUSTIFICACIÓN

El servicio de emergencia de las instituciones de salud, a raíz de la creciente demanda de pacientes, hace que la exigencia en cuanto a los servicios que prestan se incremente cada vez más. Los usuarios que acuden buscan de comprensión y de una atención de calidad, pero desafortunadamente muchos no lo consiguen, refieren que no son bien atendidos. La satisfacción del usuario depende en gran parte de la calidad de atención que le brinde el equipo de salud, esto es un aspecto fundamental, porque en las condiciones que acuden la mayoría de usuarios, requieren de una atención inmediata eficaz, humana, científica, y técnica, con el fin de evitar complicaciones en su salud.

Desde el punto de vista práctico, el profesional de enfermería tiene la responsabilidad de brindar una atención de calidad desde el primer contacto con el paciente y las relaciones que se establezcan pueden ser decisivas en la satisfacción del paciente dentro de la institución.

Desde el punto de vista de relevancia social, proporciona a la institución datos relevantes, con el fin de mejorar la calidad en la atención de enfermería para lograr la satisfacción del paciente, teniendo en cuenta necesidades, emociones y expectativas y que sirva como base para mejorar la calidad de la atención. El presente trabajo de

investigación fue un referente para que en el futuro se realice otros estudios sobre nivel de satisfacción del usuario en relación a la calidad de atención que brinda el profesional de enfermería, en diferentes servicios del Hospital Guillermo Almenara Irigoyen.

1.5 IMPORTANCIA

El presente trabajo de investigación se centra en el estudio de la relación existente entre el nivel de satisfacción del usuario y la calidad del cuidado que brinda el profesional de enfermería en el servicio de emergencia del Hospital Guillermo Almenara Irigoyen. En concreto, se centra en el análisis de aquellos factores que en mayor medida determinan la satisfacción de nuestros usuarios con el personal de enfermería y a su vez la influencia de esta satisfacción sobre la calidad percibida por nuestros pacientes en la prestación de los servicios asistenciales. Esta satisfacción se mide por las expectativas y percepciones que refiere el usuario al acudir al servicio de emergencia.

La importancia del estudio radica en que, al tratarse de un tema relevante a nivel social, los resultados obtenidos nos dieron luces sobre la calidad del servicio en materia de atención al usuario en el servicio de emergencia. Este aspecto es de vital importancia para los profesionales de salud. Es hora de conocer cómo se ve afectado el usuario y en qué medida dicha información puede ayudar a implementar políticas de racionalización en el uso de los recursos, con el fin de lograr mayor eficiencia, y por ende, mayor nivel de satisfacción en el paciente.

Con la intención de poder llegar a lograr un mayor entendimiento y conocimiento de los factores determinantes de la satisfacción con el

profesional de enfermería por parte de nuestros pacientes y en qué medida influye esta satisfacción sobre la calidad percibida por los mismos, se inicia la presente tesis.

2.1 ANTECEDENTES DEL ESTUDIO

2.1.1 NIVEL INTERNACIONAL

ALVAREZ DE LA ROSA, Alma; OLIVARES RAMIREZ, Clara; CADENA ESTRADA, Julio, (2010), en su trabajo de investigación titulado: "Satisfacción de los pacientes hospitalizados con la atención de enfermería". El objetivo fue Comparar el grado de satisfacción de los pacientes con la atención de enfermería de acuerdo al género y su asociación con los datos socio-demográficos. El estudio fue comparativo, correlacional, prospectivo y transversal. La muestra estuvo constituida por 286 pacientes adultos que desearon participar voluntariamente en el estudio. El instrumento utilizado fue el cuestionario SERVQUAL con una escala de respuesta tipo Likert, dando un valor mínimo de 1 y máximo de 7. Se concluyó que el 54.5% de los pacientes están satisfechos independientemente de su género, edad o nivel académico; sin embargo, se requiere mantener una atención con calidad y calidez. (9)

BANEGAS CARDERO, Juan Enrique (2014), en su trabajo de investigación titulado: "Nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en el Servicio de Urgencia del centro de Diagnóstico Integral "Los Arales"- Santiago de Cuba jun.-jul. 2014". El objetivo fue evaluar el nivel de satisfacción de 100 pacientes adultos, atendidos en el Servicio de Urgencia del Centro de Diagnóstico Integral "Los Arales" del barrio popular de "Campo Solo", en el municipio San Diego, estado venezolano de Carabobo, desde el 18 hasta el 24 de octubre del 2009. En cuanto a la metodología se realizó un estudio descriptivo y transversal, para evaluar la satisfacción de los pacientes adultos. La población estuvo conformado por 624 pacientes que acudieron al Servicio de Urgencia en el período antes citado. Se llegó a la conclusión que existe el 40% de los usuarios poseen un elevado nivel de satisfacción, basado en el tiempo de espera para recibir la atención. (10)

CAÑAREJO ANDRANGO, Andrea; PABON JURADO, Paola, (2013), en su trabajo de investigación titulado: "Calidad de atención que presta el personal de enfermería del Subcentro de salud san pablo y su relación con el nivel de satisfacción del usuario, durante el periodo 2011-2012". Tuvo como objetivo determinar la calidad de

atención que presta el personal de enfermería del Subcentro de Salud San Pablo y su relación con el nivel de satisfacción del usuario. El tipo de estudio fue descriptivo con un diseño transversal. Se utilizaron técnicas e instrumentos de recolección de información como es la encuesta que fue aplicada a los usuarios que acudieron al servicio de preparación, vacunación y post consulta, mayores de 15 años, una vez terminado el trabajo de investigación se llegó a la conclusión que la calidad de atención de enfermería hacia el usuario no se basa en la premisa de la simple mejora de los productos o servicios que se brinda en el Subcentro de Salud, sino en la adecuación de éstos a las necesidades del usuario, Es decir el trato adecuado y el tiempo de espera, por lo que se ve afectada la calidad de atención de enfermería hacia los usuarios. (11)

DIAS JIMENEZ, Desiree; DONOSO ALMAZAN, Natalia; ARAGON SUAREZ, Danie, (2011), en su estudio titulado: "¿Cómo ven los usuarios a los enfermeros de urgencias? La calidad en las urgencias del Hospital Universitario Virgen del Rocío". El objetivo fue conocer que es lo que el usuario valora más, cuales son los puntos débiles de estas Urgencias, que se puede mejorar. El instrumento utilizado fue el cuestionario y la técnica fue la encuesta. Finalmente se concluyó que se aprecia como las personas jóvenes son más

exigentes con la atención recibida (7,89 puntos), siendo la puntuación de los mayores de 50 años un poco más elevada la hora de valorar la labor asistencial en un servicio de urgencias (8,15); eso puede deberse a que desde hace unas décadas los Servicios de Urgencias han mejorado en calidad, cosa que los más jóvenes desconocen. (12)

GONZALEZ VALDERRAMA, Carmen; ORTIZ AVILES, Carlos, (2012), en su trabajo titulado: "Calidad del cuidado brindado por profesional de enfermería del Complejo Hospitalario Universitario "Ruiz y Páez". Satisfacción de las post- cesareadas, Venezuela - 2012". El objetivo fue determinar la satisfacción de las pacientes post-cesareadas con la calidad del cuidado brindado por profesional de Enfermería. En cuanto a la metodología el estudio fue de tipo descriptivo y de corte transversal. La muestra estuvo constituida por (40) pacientes post-cesareadas de edades comprendidas entre 15 a 44 años. Finalmente los resultados demostraron que en relación a la calidad del cuidado de enfermería relacionado con descanso y sueño 20% de las pacientes se sintieron insatisfechas, el 50% se encuentran satisfechas con la accesibilidad de los servicios relacionada con comodidad y 10,0% de las pacientes post-

cesareadas se encuentran insatisfechas con la interrelación enfermera – usuario. (13)

RAMIREZ, Nidia; DARIO PIMENTEL, David (2011) en su trabajo de investigación titulado: "Nivel de satisfacción de los usuarios que asisten a la sala de emergencia del hospital regional y universitario Jaime Mota de Barahona- Republica Dominicana". El objetivo fue determinar el nivel de satisfacción de los usuarios que asisten a la sala de emergencia del hospital regional y universitario. En cuanto a la metodología se realizó un estudio prospectivo descriptivo en el mes de Febrero del año 2011. El instrumento utilizado fue el cuestionario y la técnica la encuesta. Finalmente se llegó a la conclusión que el 38.8% de los usuarios estuvo muy satisfecho con el servicio prestado. El 26.9% refirió que el personal de salud lo trato bien, preocupándose por su bienestar. (14)

2.1.2 NIVEL NACIONAL

ACAPANA Katherine, AGUADO Shirley, et al. (2012) En su trabajo de investigación titulado "Nivel de satisfacción del usuario externo que se atiende en el Centro de Salud Delicias de Villa-Chorrillos en octubre del 2012". Se realizó un estudio observacional, descriptivo, de corte

transversal. La muestra estuvo conformada por 150 usuarios externos. El instrumento empleado fue la encuesta de tipo SERVQUAL. En la encuesta realizada a los usuarios externos de los Servicios del Centro de Salud predominó la insatisfacción con un 58.2% con respecto a la satisfacción con un 41.8%. En conclusión se presentó un nivel de insatisfacción del usuario externo atendido en los diferentes servicios del Centro de Salud Delicias de Villa-Chorrillos. (15)

CABELLO, Emilio; CHIRINOS, Jesús L. (2012), en su trabajo de investigación titulado "Validación y aplicabilidad de encuestas SERVQUAL modificadas para medir la satisfacción de usuarios externos en servicios de salud, Perú- 2012". El estudio fue de tipo descriptivo, corte transversal. La muestra estuvo conformada por 383 usuarios. El instrumento empleado fue la encuesta de tipo SERVQUAL. Los resultados mostraron que la satisfacción global de los usuarios fue un 46,8% y 52,9 % se encontraron insatisfechos. En conclusión Las encuestas han demostrado propiedades psicométricas para ser considerados como instrumentos válidos, confiables y aplicables, para medir el nivel de satisfacción de los usuarios externos, identificar las principales causas de insatisfacción e implementar proyectos de mejora. (16)

GARCÍA MIRANDA, Diana L, (2013) En su trabajo de investigación titulado "Percepción y expectativas de la calidad de la atención de los servicios de salud de los usuarios del centro de salud Delicias Villa-Chorrillos, Lima-Perú - 2013". Tuvo como objetivo identificar la percepción y la expectativa de la calidad de la atención recibida por los usuarios/as externos en los diferentes servicios de salud en el período de marzo-abril 2013. Fue de tipo descriptivo, de corte transversal. La muestra estuvo conformada por 192 usuarios del Centro de Salud Delicias de Villa-Chorrillos. El instrumento empleado fue la encuesta de tipo SERVQUAL. Los resultados obtenidos mostraron que el 55% de los usuarios encuestados se encuentran insatisfechos con la calidad de atención brindada en dicho centro, siendo un 45% que indicaba encontrarse satisfecho. Se concluyó que para los pacientes atendidos en el Centro de Salud Delicias de Villa-Chorrillos, lo más importante es el buen trato que recibe de todos los profesionales de la salud; siendo puntos importantes el respeto por su privacidad, una buena comunicación y el sentirse escuchados. (17)

GUEVARA SANCHEZ, Sandra, (2013), en su trabajo de investigación titulado: "Percepción de las madres acerca de la calidad de atención que brinda la enfermera en el consultorio de CRED de la

red de EsSalud "San José", Lima-2013". El objetivo general fue determinar la percepción de las madres acerca de la calidad de atención que brinda la enfermera en el consultorio de CRED.

El estudio fue de tipo cuantitativo, de nivel aplicativo, método descriptivo simple de corte transversal. La muestra se obtuvo mediante muestreo no probabilístico por conveniencia conformado por 150 madres. El instrumento utilizado en la presente investigación fue un formulario tipo cuestionario (Escala de Lickert modificada), la técnica fue la entrevista. Los resultados de la presente investigación fueron: la percepción que tienen las madres acerca de la calidad de atención que brinda la enfermera en el consultorio de CRED, 50% (75) percibe la atención como medianamente favorable, 31%(46) favorable y 19% (29) desfavorable; en la dimensión interpersonal, 45% (68) tienen una percepción medianamente favorable, 31% (46) percepción favorable y 24% (36) percepción desfavorable; en la dimensión del entorno, 58% (76) percibe la atención como medianamente favorable, 27% (40) tiene una percepción favorable y 15% (34) percibe la atención como desfavorable. Por lo que se concluyó que la percepción de la mayoría de las madres acerca de la calidad de atención que brinda la enfermera en el consultorio de CRED es medianamente favorable. (18)

HUERTA MEDINA, Elizabeth Ángela, (2015), en su trabajo de investigación titulado: "Nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en el tópico de medicina del servicio de emergencia del hospital nacional arzobispo Loayza, Lima - 2015". El objetivo fue determinar el nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en el Tópico de Medicina del Servicio de Emergencia del Hospital Nacional Arzobispo Loayza, Lima - 2015. En cuanto a la metodología el diseño fue cualitativo, descriptivo, transversal. La medición de la satisfacción del usuario se realizó mediante la encuesta SERVPERF modificada, el cual mide la satisfacción del usuario de acuerdo a sus percepciones El muestreo fue por conveniencia y estuvo constituida por 77 personas (usuarios y acompañantes). El procesamiento de datos se realizó de acuerdo al rango de satisfacción. Los resultados fueron el 92.2% de los usuarios estuvieron satisfechos con la atención. Las dimensiones de fiabilidad, seguridad, empatía y aspectos tangibles de la encuesta SERVPERF resultaron con más del 80% de usuarios satisfechos (94.3%, 89.6%, 89.6 % y 84.5%; respectivamente); pero la dimensión capacidad de respuesta resultó con la mayor cantidad de usuarios insatisfechos – muy insatisfechos y extremadamente muy insatisfechos (23.4%). Finalmente se concluye que el nivel de satisfacción global de los usuarios atendidos en el Tópico de Medicina fue de 92.2 % Las variables con mayor

insatisfacción fueron la atención en caja, admisión y laboratorio de emergencia; el trato del personal de emergencia y la limpieza y comodidad del servicio. (19)

LOPEZ AMASIFEN, Wendy; RODRIGUEZ CURI, Kelly, (2012), en su trabajo de investigación titulado: “Nivel de satisfacción del paciente adulto mayor sobre el cuidado que brinda la enfermera en el servicio de medicina del hospital MINSA, Tarapoto - 2012”. El objetivo fue determinar el nivel de satisfacción del paciente adulto mayor sobre el cuidado que brinda la enfermera en el Servicio de Medicina del Hospital MINSA- Tarapoto - 2012. El Diseño Metodológico fue de una investigación aplicada del tipo descriptivo simple de corte transversal, en la cual se utilizó como instrumento la encuesta. La muestra considerada para el estudio de investigación estuvo conformada por 30 pacientes Adultos Mayores que se encontraron hospitalizados en el Servicio de Medicina General del Hospital MINSA - Tarapoto. Las conclusiones en el presente estudio fueron: El paciente Adulto Mayor presenta en mayor porcentaje un nivel de satisfacción ALTO sobre los cuidados que brinda la enfermera en el servicio de Medicina del hospital MINSA - Tarapoto. (20)

MONCHÓN PALACIOS, Paola A, (2013), en su trabajo de investigación titulado: "Nivel de calidad del cuidado enfermero desde la percepción del usuario, Servicio de Emergencia. Hospital III - EsSalud, Chiclayo - 2013; tuvo como objetivo determinar el nivel de calidad del cuidado enfermero desde la percepción del usuario, servicio de emergencia. Fue de tipo cuantitativo, descriptivo; La muestra fue aleatoria simple, constituido por 329 pacientes. El instrumento empleado fue la encuesta de tipo SERVQUAL. Los resultados obtenidos mostraron que un 64,18% de los usuarios afirman que el nivel de calidad del servicio es bajo, el 30,18% lo califica como nivel de calidad medio y el 5,64% como nivel de calidad alto. Se concluyó que el nivel de calidad del Cuidado enfermero en el servicio de emergencia de este hospital es bajo. (21)

ROJAS FARFAN, Mercedes; VALERIANO RODRIGUEZ, Vanesa, (2010), en su trabajo de investigación titulado: "Calidad de atención de la enfermera y satisfacción del paciente en el servicio de emergencia en el policlínico María Donrose Sutmoller". El objetivo fue evaluar la calidad de la enfermera y la satisfacción del usuario en el servicio de emergencia en el Policlínico María Donrose Sutmoller. En cuanto a la metodología, fue un estudio de tipo descriptivo de corte

transversal. La muestra estuvo constituida por 30 pacientes. Los resultados muestran que no se encuentra relación entre las variables tiempo de espera y regresar a atenderse nuevamente al centro. (22)

UNIDAD DE GESTIÓN DE CALIDAD (PDF). Trabajo de investigación titulado: "Estudio de satisfacción del usuario externo SERVQUAL. Hospital San Juan de Lurigancho, Lima-Perú, 2013". Cuyo objetivo fue medir la satisfacción del usuario externo en los servicios de Consulta Externa, Hospitalización y Emergencia para la mejora continua de la calidad de atención del Hospital San Juan de Lurigancho. La muestra estuvo conformada por 300 usuarios de cada servicio. El instrumento empleado fue la encuesta de tipo SERVQUAL que consta de pares de preguntas sobre expectativas y percepciones de la calidad del servicio que miden cinco atributos referidos a: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles. Los resultados obtenidos fueron: De la dimensión de Fiabilidad muestra que un 84.62% de los usuarios se encuentran insatisfechos; de la dimensión Capacidad de respuesta se observa que un 75.35% de los usuarios se encuentran insatisfechos; de la dimensión Seguridad se puede observar que un 78.84% de los usuarios se encuentran insatisfechos; de la dimensión Empatía se

puede observar que un 79.33% de los usuarios se encuentran insatisfechos; y por último la dimensión de Aspectos Tangibles en la que se observa que el 85.95% de los usuarios presentan insatisfacción. En conclusión se evidencio estadísticamente un bajo nivel de satisfacción en los servicios estudiados, siendo el servicio de emergencia el que presenta el nivel más bajo de satisfacción con el 23.4%. (23)

ZAVALA LIZARASO, Gloria Isabel (2011) en su trabajo de investigación titulado: "Nivel de satisfacción del paciente adulto mayor sobre el cuidado que brinda la enfermera en el Servicio de Medicina del Hospital Nacional Dos de Mayo-2011" El objetivo fue determinar el nivel de satisfacción del Paciente Adulto Mayor sobre el cuidado que brinda la Enfermera en el Servicio de Medicina del Hospital Nacional Dos de Mayo en el 2011 En cuanto a la metodología se realizó un estudio de tipo descriptivo simple de corte transversal ya que permite obtener información precisa sobre la variable a investigar, La muestra estuvo conformada por 60 pacientes. Para el efecto de la recolección de datos se utilizó como técnica la entrevista y como instrumento la escala de Likert para medir el nivel de satisfacción del adulto mayor. Se concluyó que el nivel de satisfacción del paciente adulto mayor es Medio y con tendencia a un nivel de satisfacción bajo

sobre los cuidados que brinda la enfermera en el servicio de Medicina del HNDM, siendo más baja la dimensión cuidado de estimulación.

(24)

2.1.3 Bases epistémicas

La calidad no hace muchos años era real, se podía percibir, se la apreciaba, pero no se la consideraba susceptible de medición. Posteriormente, se buscó en este campo quizás demasiado tecnicismo, con lo que se olvidaba todo el aporte humanístico y personal que requiere la correcta atención del paciente, desvirtuándose la esencia de nuestra profesión.

La raíz del término calidad es de origen griego Kalós, vendría a significar conjuntamente, bueno y bello; La palabra cualidad, tiene una historia larga relacionada con los filósofos de la antigüedad, "qualitas" fue empleada por primera vez por Cicerón para transmitir este concepto de la lengua griega. Aunque la palabra se difundió rápidamente, su concepto y aplicación variaron, originando ciertas confusiones. El término en condición de categoría, así como su concepción filosófica, fue introducido en la Filosofía por Aristóteles, por ser éste el primero en elaborar un sistema de conceptos

universales donde introduce la categoría cualidad, la que formó una constante del pensamiento filosófico durante muchos siglos. Posteriormente Kant la incluye en su sistema de conceptos y Hegel también investigó esta categoría en una forma más completa, incluyéndola en el primer grupo de las categorías del ser.

Conseguir un nivel de calidad óptimo equivale, por tanto, a desarrollar grados de efectividad, de eficiencia, de adecuación y de calidad científico-técnica en la práctica asistencial que satisfagan por igual a administradores, profesionales y usuarios. La calidad del cuidado de enfermería podemos definirla como la consecución del conjunto de características y acciones que posibilitan la restauración en cada paciente, del nivel de salud que nos es dado remitirle. Esta definición está basada en la definición de la función propia de enfermería que nos aporta Virginia Henderson.

La satisfacción de los pacientes ha sido utilizada desde hace años en la valoración del proceso asistencial, sin embargo en los últimos años se ha producido un cambio en los servicios sanitarios dando más valor a las necesidades de los pacientes. La orientación actual sitúa a este y su percepción del proceso sanitario como eje central en la valoración del sistema. Actualmente la satisfacción percibida de los usuarios de

institución o servicio sanitario, es uno de los indicadores de calidad y forma parte de la valoración general de la asistencia prestada.

El origen de esta preocupación está claramente fundamentado en la evidencia de que la calidad ha cobrado un papel protagonista y constituye el factor fundamental de la competitividad de las empresas. Si consideramos el Hospital como una empresa productora de servicios sanitarios parece necesario también en éstos, desarrollar controles de calidad; si no por competitividad, sí por exigencias sociales o por imperativos profesionales.

2.1.4 Base Cultural

Las mejoras tecnológicas recientes han hecho que las profesionales relacionadas con la salud experimenten un gran avance, y que la práctica asistencial evolucione cada día, exigiendo al profesional una adaptación continua. Esta realidad, puede condicionar una asistencia cada vez más técnica y menos centrada en los aspectos psicosociales del paciente.

Además distintos estudios ponen de manifiesto que los profesionales sanitarios que establecen un contacto diario con los usuarios, que

desempeñan su trabajo en condiciones difíciles y que presentan un alto grado de implicación, pueden verse afectados por el síndrome de Burnout, que se caracteriza como una respuesta personal ante situaciones de estrés crónico y se manifiesta por cansancio emocional, despersonalización y falta de realización. Este síndrome afecta negativamente tanto al trabajador como a su familia, al usuario y a la institución y repercute directamente en el nivel de atención al paciente. Los equipos de salud que trabajan en los servicios de emergencias se ven sometidos a una gran demanda asistencial. Esta elevada afluencia, implica en algunas ocasiones una demora en la atención de los casos más urgentes, conllevando un riesgo para los pacientes.

En la actualidad, los servicios de urgencias hospitalarias se enfrentan a una nueva demanda asistencial que influye en la utilización repetida de los servicios de salud; esto es debido, por un lado, al envejecimiento de la población que conlleva al agravamiento como consecuencia de la edad de distintas patologías físicas así como diferentes problemas sociales. Algunos de los motivos por lo que los pacientes acuden al servicio de emergencia son: necesidad percibida de atención inmediata y de calidad, la accesibilidad y el desconocimiento tanto de la red de recursos sanitarios como de su utilización.

El escaso tiempo asistencial debido a la elevada demanda que implica en muchos casos la saturación del servicio, da lugar a una dificultad añadida para establecer un conocimiento profundo del paciente y su problema de salud.

Por todo lo mencionado anteriormente, los aspectos psicosociales del paciente son muchas veces poco valorados, puesto que el profesional que labora en el servicio de emergencias se centra más en una asistencia técnica, eficaz en el alivio del dolor y en la resolución de patologías físicas de una manera inmediata, que en la atención psicosocial.

Acudir a urgencias es una circunstancia especial que conlleva a un impacto emocional y un elevado nivel de ansiedad, que no solo afecta a los pacientes, sino también a las familias, muchas veces incrementado por la demora en recibir información de la atención recibida.

Aunque el nivel de afectación física y psicológica del usuario depende de diversos factores (el problema de salud, su gravedad, las posibles secuelas, el área corporal afectada, etc.) se ha comprobado que al aumentar el apoyo emocional y social recibido, se observa una mejoría tanto en la salud física como psíquica del paciente.

2.1.5 Bases científicas

Según Peplau, el ser humano es un organismo que vive en un equilibrio inestable, con capacidad para aprender y desarrollar aptitudes para solucionar problemas y adaptarse a las tensiones creadas por sus necesidades.

El enfermero, a través de su personalidad, guía los resultados de aprendizaje durante el período en que se prestan los cuidados. Este proceso interpersonal es un instrumento educativo, una fuerza que ayuda a madurar y que se propone facilitar una vida en toda su plenitud. A través de las fases de orientación, identificación, aprovechamiento y resolución; en cada una de ellas la persona y la enfermería actúan de manera coordinada.

En este modelo el objetivo es que el ser humano alcance el máximo grado de desarrollo personal, teniendo como resultado la satisfacción completa frente a los cuidados enfermeros.

2.1.6 Base Teórica

SATISFACCIÓN

Se entiende la satisfacción como un estado mental que se produce por la optimización de la retroalimentación cerebral.

Diferentes regiones del cerebro compensan su potencial energético y brindan la sensación de plenitud.

Al alcanzar la satisfacción, el funcionamiento mental del ser humano se encuentra en armonía. La satisfacción contribuye a la felicidad mientras que, por el contrario, la insatisfacción genera sufrimiento.

Interpretaciones más recientes de la satisfacción incluyen un rango de respuesta más amplio que la mera sensación de contento. En muchos casos, la satisfacción supone una alta activación, por lo que se podría hablar de una satisfacción como sorpresa. Esta sorpresa puede ser positiva o negativa. (25)

Satisfacción del usuario

La satisfacción de los usuarios ha sido reconocida como uno de los indicadores de elección para medir el impacto de las intervenciones de reforma del sector salud en las Américas.

Existe una amplia experiencia de uso de este indicador en los últimos 20 años, además de existir a nivel internacional diversas aproximaciones y herramientas de medición de la satisfacción de los usuarios de los servicios de salud. (26)

Kotler (2009), define la satisfacción del cliente como "el nivel del estado de ánimo de una persona que resulta de comparar el rendimiento percibido de un producto o servicio con sus expectativas"

Wittaker, define a la actitud de satisfacción como una predisposición positiva o negativa a ciertos objetos o ideas. La satisfacción del paciente está relacionada positivamente al rendimiento de la enfermera en su trabajo, lo que técnicamente se conoce como eficiencia o productividad, la actitud de

Satisfacción e insatisfacción depende en gran parte de lo que la enfermera brinda en una atención de calidad.

Según Avadis Donabedian, la satisfacción del paciente a menudo se ve como un componente importante de la calidad de atención, es un fenómeno curiosamente complejo.

La satisfacción del paciente constituye un elemento importante ya que es un aspecto de la calidad que la atención de salud intenta promover. Desde el punto de vista psicológico, la satisfacción está relacionada con la necesidad que es el estado de carencia, de escasas o falta de una cosa que se tiende a corregir. La necesidad es la expresión de lo que un ser vivo quiere indispensablemente para su conservación y desarrollo.

La satisfacción del usuario es uno de los resultados más importantes de prestar servicios de buena calidad. Dado que la satisfacción del usuario influye de tal manera en su comportamiento, es una meta muy valiosa para todo programa. La satisfacción del paciente es consecuencia de una buena salud.

La satisfacción del usuario depende no solo de la calidad de los servicios sino también de sus expectativas. Está satisfecho cuando los servicios cubren o exceden sus expectativas. Si sus expectativas son bajas o si tiene acceso limitado a cualquiera de los servicios,

puede ser que esté satisfecho con recibir servicios relativamente deficientes.

En particular, y como anota Fitzpatrick (citado por Sitzia y Wood), el término "satisfacción del paciente" exige especificar el referente del término "paciente", y aclarar cómo se diferencia este último respecto de otras denominaciones.

"Cliente", según observa Wassergug (citado por Sitzia y Wood), había sido gradualmente reemplazado en los Estados Unidos por el término "consumidor", debido a que la ideología del consumismo, de la cual formaba parte, no se acoplaba a la naturaleza de la relación médico-paciente o de la relación servicios de atención médica-paciente.

Pero a su vez el término "consumidor" fue criticado en el Reino Unido, como observa Blaxter (citado por Sitzia y Wood), porque se lo entendía alienado a la ideología comercial. No obstante y desde otro punto de vista, el uso de este término dignifica la relación profesional-paciente, en la medida en que evita que el vocablo "paciente" se asocie con su uso tradicional de impotencia o subordinación al médico. (26)

Características de la satisfacción

- Equidad
- Competencial profesional
- Oportunidad
- Efectividad
- Eficiencia
- Seguridad
- Accesibilidad
- Continuidad
- Comodidad o confort

Métodos para medir la satisfacción del usuario

Se puede medir a través del uso de:

- Libro de reclamos, sugerencias y felicitaciones
- Buzón de opiniones y sugerencias
- Grupos focales
- Encuesta
- Calidad de atención

Factores que influyen en la satisfacción del usuario

La satisfacción del usuario puede estar influenciado por:

- El lugar a cual acuda para recibir atención.
- El hecho de que esté dispuesto a pagar por los servicios,
- 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 cuando el usuario percibe la calidad de manera equivocada, sus expectativas pueden influir en el comportamiento de los prestadores de servicios y, de hecho, reducir la calidad de atención. Los usuarios a veces solicitan pruebas, procedimientos o tratamientos inapropiados porque creen, erróneamente, que constituyen buena calidad. El orientar a los usuarios e informar al público con respecto a lo que constituye la atención apropiada son aspectos importantes en la prestación de servicios de buena calidad.

La satisfacción del usuario es un indicador importante de la calidad de servicios. No obstante, resulta difícil evaluar la satisfacción del usuario. Los métodos y las medidas para la recolección de datos pueden influir en las respuestas del usuario. Además, tanto el acceso

a los servicios como las repercusiones de los servicios en la salud pueden afectar la satisfacción del usuario a tal nivel que no refleje el proceso de prestar atención.

ELEMENTOS QUE CONFORMAN LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

Según Oliver en su teoría de la disconformidad, supone que los clientes forman expectativas antes del consumo, observan el desempeño real de los atributos del producto creándose percepciones de disconformidad, combinan estas percepciones con los niveles de las expectativas, y forman juicios de satisfacción. En la enunciación de Thompson y Suñol, la satisfacción o insatisfacción es el resultado de una comparación entre las expectativas previas y las percepciones de los atributos del producto. Entre más grande sea la divergencia, más alta será la satisfacción o insatisfacción, dependiendo de la dirección de la divergencia.

La satisfacción del cliente está conformada por tres elementos, según Kotler (1995): **El rendimiento percibido**: se refiere al desempeño (en cuanto a la entrega de valor) que el usuario considera haber obtenido

luego de adquirir un producto o servicio. Dicho de otro modo, es el resultado que el cliente percibe, que obtuvo en el producto o servicio.

El rendimiento percibido tiene las siguientes características:

- Se determina desde el punto de vista del cliente, no de la empresa.
- Se basa en los resultados que el cliente obtiene con el producto o servicio.
- Está basado en las percepciones del cliente, no necesariamente en la realidad.
- Sufre el impacto de las opiniones de otras personas que influyen en el cliente.
- Depende del estado de ánimo del cliente y de sus razonamientos. Las expectativas: son las esperanzas que los clientes tienen por conseguir algo.

Las expectativas de los clientes: se producen por el efecto de una o más de estas cuatro situaciones:

- Promesas que hace la misma empresa acerca de los beneficios que brinda el producto o servicio.
- Experiencias de compras anteriores.

- Opiniones de amistades, familiares, conocidos y líderes de opinión.
- Promesas que ofrecen los competidores.

En la parte que depende de la empresa, ésta debe tener cuidado de establecer el nivel correcto de expectativas. Por ejemplo, si las expectativas son demasiado bajas no se atraerán suficientes clientes; pero si son muy altas, los clientes se sentirán decepcionados luego de la compra.

Un detalle muy interesante sobre este punto es que la disminución en los índices de satisfacción del cliente o del paciente no siempre significa una disminución en la calidad de los productos o servicios; en muchos casos, es el resultado de un aumento o incremento en las expectativas del cliente, situación que es atribuible a las actividades de mercadotecnia o marketing en especial, de la publicidad y las ventas personales.

Los niveles de satisfacción: Luego de realizada la compra o adquisición de un producto o servicio, los clientes experimentan uno de éstos tres niveles de satisfacción:

- Insatisfacción: se produce cuando el desempeño percibido del producto no alcanza las expectativas del cliente.
- Satisfacción: se produce cuando el desempeño percibido del producto coincide con las expectativas del cliente.
- Complacencia: se produce cuando el desempeño percibido excede a las expectativas del cliente.

Dependiendo el nivel de satisfacción del cliente, se puede conocer el grado de lealtad hacia una marca o empresa, por ejemplo: Un cliente insatisfecho cambiará de clínica o servicios médicos de forma inmediata (deslealtad condicionada por la misma empresa). Por su parte, el cliente satisfecho se mantendrá leal; pero, tan solo hasta que encuentre otra clínica que tenga una oferta mejor (lealtad condicional). En cambio, el cliente complacido será leal a una clínica o servicios médicos porque siente una afinidad emocional que supera ampliamente a una simple preferencia racional (lealtad incondicional).

(27)

MODELOS TEORICOS DE MEDICION DE LA SATISFACCION

En la bibliografía especializada destacan sobremanera dos modelos teóricos de medición directa de la satisfacción de clientes: el modelo SERVQUAL y el modelo SERVPERF.

El SERVQUAL es una herramienta de escala multidimensional para evaluar la calidad del servicio brindado en empresas del sector Educación, Salud, etc. desarrollado por Valerie A. Zeithaml, A. Parasuraman y Leonard L. Berry. Quienes sugieren que la comparación entre las expectativas generales de los usuarios (Clientes, pacientes, beneficiarios, etc.) y sus percepciones respecto al servicio que presta una organización, puede constituir una medida de calidad del servicio y la brecha existente entre ambas un indicador para mejorar.

El instrumento que se utilizó es la encuesta SERVQUAL modificada incluye 22 preguntas de Expectativas y 22 preguntas de Percepciones, distribuidos en 5 criterios de evaluación de la Calidad:

Fiabilidad: Habilidad y cuidado de brindar el servicio ofrecido en forma tal como se ofreció y pactó. Preguntas del 01 al 05.

Capacidad de Respuesta: Disposición y buena voluntad de ayudar a los usuarios y proveerlos de un servicio rápido y oportuno. Preguntas del 06 al 09.

Seguridad: Cortesía y habilidad para transmitir credibilidad, confianza y confianza en la atención con inexistencia de peligros, riesgos o dudas. Preguntas del 10 al 13.

Empatía: Disponibilidad para ponerse en el lado del otro, pensar primero en el paciente y atender según características y situaciones particulares. Cuidado y atención individualizada. Preguntas del 14 al 18.

Aspectos Tangibles: Apariencia de las instalaciones físicas, equipamiento, apariencia del personal y materiales de comunicación. Preguntas del 19 al 22. (28)

CALIDAD

La Real Academia Española define calidad como: "la propiedad o conjunto de propiedades inherentes a una cosa que permite apreciarla, mejor o peor que las restantes de su especie".

La Norma UNE define la calidad como: "el conjunto de propiedades y características de un producto o servicio que le confiere su aptitud para satisfacer unas necesidades expresadas o implícitas". (29)

La Organización Mundial de la Salud (OMS) define la calidad como: "El conjunto de servicios diagnósticos y terapéuticos más adecuados para conseguir una atención sanitaria óptima, teniendo en cuenta todos los factores y conocimientos del paciente y del servicio médico, logrando, un resultado con el mínimo riesgo de efectos, y la máxima satisfacción del paciente". (30)

La calidad implica la capacidad de satisfacer o superar las necesidades o expectativas de aquellos que están demandando o prestando estos servicios, en forma congruente con un estándar

básico de referencia. Por ello la calidad puede ser vista como un estilo o filosofía de vida en un mundo que está cambiando y evolucionando cada día.

Calidad significa cumplimiento de las normas técnicas pero también de las necesidades sentidas de los usuarios. Además es hacer lo correcto, a tiempo, desde la primera vez, mejorando siempre, innovando siempre y satisfaciendo al cliente.

CALIDAD DE CUIDADO

Es la capacidad del servicio de enfermería de dar respuestas aptas, adecuadas y en correspondencia con las expectativas, las necesidades y las demandas en salud del usuario, con la aplicación de la ciencia y tecnología médica de tal manera que produzca al máximo de beneficios y el mínimo de riesgos para la salud del usuario.

“Según Henderson Álvarez, Virginia define a la calidad del cuidado de enfermería, como la consecución de conjuntos de

características y acciones que posibilitan la restauración en cada paciente, del nivel de salud que es dado remitirle”.

Privilegien la crítica constructiva, la auto superación y la satisfacción por el trabajo bien hecho. (30)

2.2 DEFINICIÓN DE TERMINOS

- **Satisfacción:** El nivel del estado de ánimo de una persona que resulta de comparar el rendimiento percibido de un producto o servicio con sus expectativas.
- **Calidad:** Es la capacidad del servicio de enfermería de dar respuestas aptas, adecuadas y en correspondencia con las expectativas, las necesidades y las demandas en salud del usuario.
- **Usuario:** Es el sujeto que recibe los servicios de un profesional de la salud sometiéndose a un examen médico, a un tratamiento o a una intervención. Se entenderá por paciente a la persona que se encuentra en el servicio de tópico de emergencia de la Institución de salud descrita
- **Servicio de emergencia Tópico de Medicina**
Comprende la organización de recursos humanos, materiales y financiación de un proceso de cuidado de salud, todas las entidades o establecimientos públicos o privados que presten servicios de emergencia atenderán obligatoriamente estos casos en su fase inicial aun sin convenio o autorización de la EPS respectiva o aun en el caso de personas no afiliados al sistema.

Para este trabajo, entenderemos como servicio de emergencia a la unidad que en forma independiente o dentro de una entidad que preste servicios de salud, cuenta con los recursos adecuados tanto humanos como físicos y de dotación que permita la atención de personas con patologías de emergencia acorde al nivel de atención y grado de complejidad previamente definidos por el Ministerio de Salud para esa unidad.

CAPITULO III: VARIABLES E HIPÓTESIS

3.1 Variables de la investigación

3.1.1 Nivel de satisfacción del usuario

Es el grado de conformidad del usuario atendido en el servicio de Emergencia, tomando en cuenta su percepción y expectativas.

3.1.2 Calidad del cuidado que brinda el profesional de enfermería

Es el conjunto de acciones que realiza el profesional de enfermería de manera integral que implica conocer las necesidades del paciente para así lograr su satisfacción.

3.2 Hipótesis

Hi : Existe relación entre nivel de satisfacción del usuario y la calidad del cuidado que brinda el profesional de enfermería

		<p>-Seguridad</p>	<p>El profesional brinda el tiempo necesario para contestar preguntas.</p> <p>El profesional realiza el examen físico, completo, respetando la privacidad del paciente.</p>	
		<p>-Empatia</p>	<p>Atención con respeto, amabilidad y paciencia para solucionar el problema de salud.</p>	

CAPITULO IV: METODOLOGÍA

4.1 Tipo de investigación

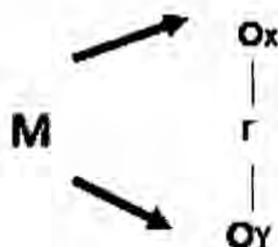
El estudio de investigación fue de tipo descriptivo correlacional prospectivo de diseño no experimental de corte transversal.

Estudio descriptivo correlacional; descriptivo, porque se hizo una descripción de las variables: nivel de satisfacción del usuario y calidad del cuidado que brinda el profesional de enfermería; correlacional, porque indicara la relación que existe entre ambas variables.

4.2 Diseño de la investigación

El diseño de investigación no experimental de corte transversal porque permitió recolectar datos de nivel de satisfacción del usuario y calidad del cuidado que brinda el profesional de enfermería; en un determinado momento, en un tiempo único.

El diseño de estudio se puede representar de la siguiente manera:



Dónde:

- **M:** representa la muestra empleada en la investigación

- **O_x:** Variable de nivel de satisfacción del usuario

- **O_y:** Variable de calidad del cuidado que brinda el profesional de enfermería

- **r:** Relación existente entre las variables.

4.3 Población y muestra

4.3.1 Población

La población de este estudio estuvo constituida por 300 usuarios que acudieron al servicio de Emergencia (Tópico de Medicina) del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen durante los turnos de la mañana que hubo mayor afluencia de pacientes demorando 20 minutos por cada uno, teniendo en cuenta que se entrevistó al paciente.

También por 12 profesionales de enfermería que laboran actualmente en el servicio de Emergencia (Tópico de Medicina) del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen.

Este proceso se llevó a cabo durante el mes de noviembre del año 2015.

4.3.2 Muestra

Para los usuarios la muestra fue seleccionada utilizando la fórmula del muestreo simple.

La muestra seleccionada fue de 168 usuarios que acudieron al tópico de medicina del servicio de emergencia del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen.

Tamaño de la muestra

El tamaño de la muestra se obtuvo aplicando la fórmula del muestreo simple. Se utilizó la siguiente fórmula:

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

Dónde:

Z= nivel de confianza

e= error de precisión

N= población

p= probabilidad de éxito

q= probabilidad de fracaso

n= muestra

$$n = \frac{1.96^2 \cdot (0.5)(0.5) 300}{0.05^2(299) + 1.96^2(0.5)(0.5)}$$
$$n = \frac{3.84 (75)}{0.75 + 0.96}$$
$$n = \frac{288}{1.71}$$
$$n = 168$$

En donde:

$$Z= 1.96 \quad e= 0.05$$

$$N= 300 \quad p=0.5$$

$$q= 0.5$$

MUESTRA:

USUARIO - ENFERMERA

a) Criterios de Inclusión

- Usuarios mayores de 18 años.
- Usuarios que acepten voluntariamente participar en el estudio
- Usuarios que tengan atención directa por el profesional de enfermería.
- Usuarios con permanencia mínima de 6 horas en el servicio.
- Personal de enfermería que labora en el tópico de medicina del Servicio de emergencia del Hospital Guillermo Almenara Irigoyen.

b) Criterios de Exclusión

- Personal de enfermería que se encuentren de vacaciones o con licencia.
- Enfermera jefe y coordinadora no asistencial

4.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

4.4.1 Técnica

Las técnicas utilizadas fueron una encuesta y una guía de observación.

4.4.2 Instrumento

Para medir el nivel de satisfacción del usuario y la calidad del cuidado que brinda el profesional de enfermería se utilizó el cuestionario modelo SERVQUAL ,modificado que ha sido desarrollado por **Valerie A. Zeithami, A Parasuraman Leonar L. Berry**, que incluye 22 preguntas de expectativas y 22 preguntas de percepciones, distribuidos en 5 criterios de evaluación de la satisfacción (fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles).

Los resultados obtenidos se expresaron en porcentajes.

Para el análisis de los resultados se empleó una escala numérica del 1 al 7, considerando como usuarios insatisfechos a los valores del 1 al 3 y como usuarios satisfechos a los valores del 4 al 7.

4.4.2.1 Validación

1. SERVQUAL, Encuesta modificada y validada incluye 22 preguntas de expectativas y 22 de percepción esto sirvió para medir el nivel de satisfacción del usuario y la calidad del cuidado que brinda el profesional de enfermería.

4.5 Procedimientos de recolección de datos

Para la recolección de datos se solicitó una autorización correspondiente dirigida a la Oficina de Capacitación Docencia e Investigación del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen, seguido de esto y con la autorización, el proyecto titulado Nivel de satisfacción del usuario en relación a la calidad del cuidado que brinda el profesional de enfermería (tópico de medicina- ingresos) del servicio de emergencia del Hospital Guillermo Almenara Irigoyen, se pudo ejecutar.

Posteriormente se realizó el trámite administrativo que consistió en enviar un documento a la Licenciada Jefa del servicio de Emergencia para la ejecución del presente proyecto.

Se ingresaba al servicio a partir de las 8 de la mañana con el permiso correspondiente de la jefa de enfermería, hacíamos la encuesta de expectativa , la atención que el espera recibir , pacientes al azar de 15 a 20 minutos aproximadamente luego que el paciente entraba al tópico esperábamos su retorno esto demoraba un poco a veces , aplicábamos la encuesta de percepción , como lo atendieron en el tópico según sus respuestas es que obteníamos la información necesaria

El tiempo de recolección de datos que se empleó para evaluar el nivel de satisfacción de los usuarios fue de una semana, de la misma forma para evaluar la calidad del cuidado que brinda el profesional de enfermería fue de una semana, respetando los criterios de inclusión y exclusión.

4.6 Procesamiento estadístico y análisis de datos.

Una vez culminada la etapa de recolección de datos se procedió al procesamiento de la información creando un libro de códigos de forma manual. Posteriormente se ingresaron los datos codificados a la matriz creada en el programa Microsoft Office Excel 2010.

Se empleó el programa estadístico computacional Statistical Package of The Social Sciences (SPSS), versión 21, en donde se importó la matriz de datos creada en EXCELL, para luego ejecutar las operaciones respectivas.

CAPITULO V: RESULTADOS

Los resultados se obtuvieron a partir de la aplicación de la encuesta modelo SERVQUAL sobre el nivel de satisfacción del usuario en el servicio de emergencia, este se dividió en dimensiones como: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles., siendo cada una de ellas necesarias para nuestra investigación.

5.1 TABLA 1

NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO QUE ACUDE AL SERVICIO DE EMERGENCIA HOSPITAL GUILLERMO ALMENARA IRIGOYEN, LIMA 2015

NIVEL DE SATISFACCIÓN	N°	%
INSATISFECHO	97	57.7
SATISFECHO	71	42.3
TOTAL	168	100.0

En la tabla 1 se puede apreciar que el 57.7 % se encuentra insatisfecho y el 42% se encuentra satisfecho respecto a la atención recibida.

5.2TABLA 2

CALIDAD DEL CUIDADO QUE BRINDA EL PROFESIONAL SEGÚN PERCEPCIÓN DEL USUARIO QUE ACUDE AL SERVICIO DE EMERGENCIA HOSPITAL GUILLERMO ALMENARA IRIGOYEN, LIMA 2015

CALIDAD	N°	%
MALA CALIDAD	99	58.9%
BUENA CALIDAD	69	41.1%
TOTAL	168	100.0%

En la tabla 2 en los resultados se aprecia que el 58.9 % brinda una mala calidad y el 41.1% una buena calidad según la observación realizada.

5.3 TABLA 3

RELACIÓN ENTRE EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO Y LA CALIDAD DEL CUIDADO QUE BRINDA EL PROFESIONAL DE ENFERMERIA EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA HOSPITAL GUILLERMO ALMENARA IRIGOYEN, LIMA 2015.

CALIDAD	SATISFACCION				Total	
	INSATISFECHO		SATISFECHO			
	N	%	N	%	N	%
Mala calidad	97	58%	2	1%	99	59%
Buena Calidad	0	0%	69	41%	69	41%
Total	97	58%	71	42%	168	100%

Ch: 159.969^a

P=0.000

En la tabla 3, se observa que del 100% de los encuestados el 58% reciben una mala calidad encontrándose los usuarios insatisfecho el 41% recibe una buena calidad y los usuarios se encuentran satisfechos.

Respecto a la constatación de las Hipótesis se observa que el valor del χ^2 es **159.969** y es mayor que el valor crítico para un nivel de significancia de $0,05= 0,000$ con 2 gl y con intervalo de confianza del 95%, por tanto se rechaza la hipótesis nula $H^0 =$ donde el nivel de satisfacción del usuario no se relaciona con la calidad de cuidados que brinda el profesional de enfermería

5.4 TABLA 4

RELACION ENTRE EL NIVEL DE SATISFACCION SEGÚN LAS EXPECTATIVAS DEL USUARIO Y LA CALIDAD DEL CUIDADO QUE BRINDA EL PROFESIONAL DE ENFERMERIA SEGÚN EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA HOSPITAL GUILLERMO ALMENARA IRIGOYEN, LIMA 2015.

CALIDAD	SATISFACCION EXPECTATIVAS				Total	
	INSATISFECHO		SATISFECHO			
	N	%	N	%	N	%
Mala calidad	99	58.9%	0	0%	99	59%
Buena Calidad	0	0%	69	41%	69	41%
Total	99	58.9%	69	41%	168	100%

Ch: 168.000^a

.P =0.000

En la tabla 4, según la guía de observación aplicada a las profesionales de enfermería se evidencia que del 100 % de los sujetos de estudio el 58.9% recibe una mala calidad con una expectativa insatisfecha seguido muy de

cerca con un 41% donde reciben una buena calidad con una expectativa satisfecha

Respecto a la constatación de las Hipótesis se observa que el valor del χ^2 es **168.000** y es mayor que el valor crítico para un nivel de significancia de $0,05= 0,000$ con 2 gl y con intervalo de confianza del 95%, por tanto se rechaza la hipótesis nula $H^0 =$ donde el nivel de satisfacción del usuario no se relaciona con la calidad de cuidados que brinda el profesional de enfermería

5.5 TABLA 5

RELACION ENTRE EL NIVEL SATISFACCION SEGÚN LAS PERCEPCIONES Y LA CALIDAD DEL CUIDADO QUE BRINDA EL PROFESIONAL DE ENFERMERIA EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA HOSPITAL GUILLERMO ALMENARA IRIGOYEN, LIMA 2015.

CALIDAD	SATISFACCION PERCEPCION				Total	
	INSATISFECHO		SATISFECHO			
	N	%	N	%	N	%
Mala calidad	97	57.7%	2	1.2%	99	59%
Buena Calidad	4	2.4%	65	38.7%	69	41%
Total	101	60.1%	67	39.9%	168	100%

Ch: 144.111

.P =0.000

En la tabla 5, según la guía de observación aplicada a las profesionales de enfermería se evidencia que del 100 % de los sujetos de estudio el 57.7% recibe una mala calidad, el 2.4% una buena calidad ambos porcentajes con

una percepción insatisfecha. Por otro lado con un 38.7% recibe una buena calidad, el 1.2% una mala calidad con una percepción satisfecha.

Respecto a la constatación de las Hipótesis se observa que el valor del χ^2 es **144.11** y es mayor que el valor crítico para un nivel de significancia de $0,05= 0,000$ con 2 gl y con intervalo de confianza del 95%, por tanto se rechaza la hipótesis nula $H^0 =$ donde el nivel de satisfacción del usuario no se relaciona con la calidad d cuidados que brinda el profesional de enfermería

CAPITULO VI: DISCUSION DE RESULTADOS

6.1 Contrastación con la hipótesis

Respecto a la constatación de hipótesis el nivel significancia de $0.05 = 0,000$ CON 2gl y un intervalo de confianza del 95% por tanto se rechaza la hipótesis nula H^0 donde no existe relación entre el nivel satisfacción de usuario con la calidad de cuidado que brinda el profesional de enfermería .

La Real Academia de la Lengua Española define etimológicamente la palabra “**satisfacción**” como la razón, acción o modo con que se sosiega y responde enteramente a una queja, sentimiento o razón contraria.

La Satisfacción para Donabedian es una medida de eficacia e incluso de control objetivo de la calidad de los servicios de salud.

Autores como Contreras y Coronado. Afirmaron que “La satisfacción se obtiene como resultado de un trato humano, individualizado y afable, que los hacen sentir personas únicas en la medida en que se atienden sus necesidades particulares y se logra su bienestar”.

Por otro lado, específicamente dentro del área de la enfermería, Cortés y Serrezuela mencionaron que la satisfacción es la medida que hace que el paciente se sienta satisfecho con respecto al cuidado de enfermería y que se

haya cumplido con las expectativas que tenía con respecto a la resolución del problema de salud".

La **calidad** de atención se ha definido en términos de conocimientos técnicos y de la habilidad de proporcionar un tratamiento seguro y eficaz para el bienestar del paciente. Pero la calidad del cuidado es multidimensional y puede definirse y medirse de distintas formas, según las prioridades de los interesados. Los pacientes pueden verse influidos por cuestiones sociales y culturales en su opinión de la calidad. Por otro lado, suelen poner un énfasis considerable en el aspecto humano de la atención que reciben.

Motinel, considera que la calidad del cuidado de enfermería se determina por la accesibilidad a los servicios, la continuidad y la satisfacción de los pacientes.

Por otra parte la calidad es entendida como el proceso permanente de mejoramiento continuo, con alto valor agregado que supera las expectativas del paciente a través de la aplicación de conocimientos y tecnología más avanzadas, tomando en cuenta los requerimientos de los pacientes, así como las capacidades y limitaciones de cada servicio; aspectos que se hacen evidentes a través de nuestro estudio.

Es indispensable mencionar, que el objetivo de la calidad en salud, es satisfacer las necesidades de los usuarios, por tanto un profesional

enfermero competente, podrá satisfacer al usuario de acuerdo a sus necesidades (expectativas), y conociendo la opinión del cliente sobre los servicios recibidos (satisfacción) significa, la valoración de la calidad de su cuidado, que en el presente estudio, ha recibido la apreciación de nivel de calidad bajo.

En la actualidad el paciente se ha tornado más exigente porque conoce sus derechos y exige una mejor calidad de atención, que además depende de su condición ya que puede tener mayor grado de dependencia y los cuidados son de acuerdo a estas necesidades.

Desde los años 90, la calidad en los servicios se ha orientado en satisfacer los requisitos de calidad de los usuarios con especial énfasis en la mejora continua de los procesos de atención.

Entre los modelos más difundidos, con éste enfoque cabe mencionar a las normas de la International Organization of Standardization (ISO) 9000, el modelo de Malcom Baldrige y el modelo de European Foundation for Quality (EFQM) de la excelencia

Por lo tanto, para mejorar la satisfacción del usuario es necesario conocer sus necesidades y expectativas e identificar las principales actividades del proceso de atención.

Frente a esta realidad se viò necesario realizar el siguiente trabajo de investigación donde se aplicó la encuesta SERVQUAL para medir la variable de nivel de satisfacción y una guía de observación para medir la calidad.

Con la finalidad de dar respuesta a los objetivos planteados en la presente investigación se procederá a analizar los resultados empezaremos por analizar.

En la **tabla N° 1** sobre la satisfacción de usuario que acude al servicio de emergencia, se observa los siguientes resultados. El 57.7% de usuarios se encuentra insatisfecho y el 42% se encuentra satisfecho respecto a la atención recibida.

Estos resultados son similares al trabajo de investigación realizado por **García Miranda, Diana**, en el cual se aplicó la encuesta de tipo SERVQUAL a 192 usuarios asistentes para medir su percepción y expectativas, mostrando que un 55% de los usuarios encuestados se encuentran insatisfechos con la calidad de atención brindada en dicho centro, siendo un 45% que indicaba encontrarse satisfecho.

Acapana Katherine, Aguado Shirley, et al. En su trabajo de investigación que determina el nivel de satisfacción del usuario, se aplicó la misma

encuesta que mostro un mayor predominio de la insatisfacción del usuario con un 58.2%, respecto a la satisfacción con un 41.8%.

Se concluye diciendo que en ambos estudios los usuarios manifiestan sentirse insatisfechos con la calidad de atención brindada, debido a múltiples factores externos que influyen en dicha calidad de atención.

En la **tabla N° 2** sobre la calidad del cuidado que brinda el profesional de enfermería en el servicio de emergencia, se observa que el 58.9 % brinda una mala calidad y el 41.1% una buena calidad según la observación realizada.

En el trabajo de investigación realizado por Emilio Cabello, donde se aplicó la misma encuesta SERVQUAL en emergencia, se puede apreciar que el nivel de satisfacción en los usuarios es más del 50%, lo cual es diferente a nuestro trabajo de investigación.

En el trabajo de investigación de **Monchon Palacios** donde se aplicó la encuesta de SERVQUAL para medir la calidad de atención se aprecia que el nivel de calidad que ofrece el servicio de enfermería en emergencia es bajo 64,18%, lo cual es similar con nuestra investigación donde se demuestra que del 100 % de los evaluados el 58.9 % con una expectativa insatisfecha seguido muy de cerca con un 41% donde reciben una buena calidad con una

expectativa satisfecha, es decir que la percepción no fue superada por la expectativa de los pacientes, lo cual demuestra en ambas investigaciones, que en la valoración del nivel de calidad, la expectativa ha superado la percepción del paciente, lo que se traduce en una clara insatisfacción de los usuarios.

En la **tabla N^o 3**, sobre la relación entre la calidad del cuidado que brinda el profesional de enfermería y nivel satisfacción del usuario en el servicio de emergencia del Hospital Guillermo Almenara Irigoyen, Lima 2015.

El nivel de satisfacción del usuario en relación a la calidad del cuidado, se observó que un 58% de los encuestados reciben una mala calidad y se encuentran insatisfechos.

A su vez, es indispensable mencionar, que en el trabajo de investigación realizado por Montoya Jazmín donde menciona que la calidad en salud, es satisfacer las necesidades de los usuarios, por tanto un profesional enfermero competente, podrá satisfacer al usuario de acuerdo a sus necesidades (expectativas), y conociendo la opinión del cliente sobre los servicios recibidos (satisfacción) significa, la valoración de la calidad de su cuidado, que en el presente estudio, ha recibido la apreciación de nivel de calidad bajo con 64.18%, el cual es muy similar a nuestro trabajo de investigación.

En la **tabla N° 4**, sobre la relación entre la calidad del cuidado que brinda el profesional de enfermería y el nivel satisfacción según las expectativas del usuario en el servicio de emergencia del Hospital Guillermo Almenara Irigoyen, Lima 2015.

Se evidencia que del 100 % de los sujetos de estudio el 58.9% recibe una mala calidad con una expectativa insatisfecha seguido muy de cerca con un 41% donde reciben una buena calidad con una expectativa satisfecha.

Estos resultados son muy semejantes, los resultados son concordantes, con los encontrados por la autora **Luján H. Donayre**, que evidenció en la Unidad de Cuidados Intensivos,(INSN-MINSA) prevalece la insatisfacción en el 90,2% interpretación que, considerando que la calidad de los servicios de emergencia y servicios críticos, requiere una atención especial, debido a que el cuidado brindado a los pacientes está directamente relacionado con su estado emocional, que no debe ser olvidado por el personal de salud, así aspectos como la accesibilidad, amabilidad y especialmente la mejora de su estado de salud, son aspectos extremadamente importantes de la calidad del servicio ,en el presente estudio, tampoco, han sido valorados de manera positiva.

Los resultados son contrarios a la afirmación de la autora **Caria** quien define a la calidad como, un alto nivel de excelencia profesional usando

eficientemente los recursos con un mínimo de riesgos para el paciente, para lograr un alto grado de satisfacción de las necesidades de este y produciendo un impacto final positivo en salud. Sin embargo, los usuarios de los servicios sanitarios tienen necesidades que dan lugar a demandas (expectativas) de la atención sanitaria, además se ha comprobado que los pacientes correlacionan su grado de satisfacción con la calidad percibida de la atención brindada, ya sea por el personal médico como por el enfermero.

En la **tabla N^o 5**, sobre la relación entre la calidad del cuidado que brinda el profesional de enfermería y el nivel de satisfacción según las percepciones del usuario en el servicio de emergencia del Hospital Guillermo Almenara Irigoyen, Lima 2015.

Se evidencia que del 100 % de los sujetos de estudio el 57.7% recibe una mala calidad, con una percepción insatisfecha; mientras que un 38.7% recibe una buena calidad, con una percepción satisfecha.

Estos resultados son similares al trabajo de investigación de la Unidad de Gestión de Calidad-MINSA, en el cual se aplicó la encuesta SERVQUAL para medir las expectativas y percepciones de la calidad de servicio, dicho estudio muestra que un 23.4% de los usuarios que acuden al servicio de

emergencia, reciben una buena calidad y se encuentran satisfechos. Mientras que un 66.6% de los usuarios reciben una mala calidad y se encuentran insatisfechos.

De igual manera, las investigadoras opinan que mientras no se mejore la relación enfermera - paciente haciendo uso de las diferentes estrategias de interacción, no mejorara la calidad de atención de enfermería, ya que la empatía, comunicación y el trato son fundamentales para el logro de la satisfacción del paciente, a propósito del cuidado recibido.

6.2 Contrastación de resultados con otros estudios

En el trabajo de investigación realizado por Emilo Cabello, donde se aplicó la misma encuesta SERQUAL en emergencia, se puede apreciar que el nivel de satisfacción en los usuarios es más del 50%, lo cual es diferente a nuestro trabajo de investigación.

En el trabajo de investigación de Monchon Palacios donde se aplicó la encuesta de SERQUAL para medir la calidad de atención se aprecia que el nivel de calidad que ofrece el servicio de enfermería en emergencia es bajo 64,18%, lo cual es similar con nuestra investigación donde se demuestra que del 100 % de los evaluados el 58.9 % con una expectativa insatisfecha seguido muy de cerca con un 41% donde reciben una buena calidad con una expectativa satisfecha, es decir que la percepción no fue superada por la

expectativa de los pacientes, lo cual demuestra en ambas investigaciones, que en la valoración del nivel de calidad, la expectativa ha superado la percepción del paciente, lo que se traduce en una clara insatisfacción de los usuarios.

Según la guía de observación aplicada a las profesionales de enfermería se evidencia que del 100 % de los sujetos de estudio el 58.9% recibe una mala calidad con una expectativa insatisfecha seguido muy de cerca con un 41% donde reciben una buena calidad con una expectativa satisfecha

De igual manera, las investigadoras opinan que mientras no se mejore la relación enfermera paciente haciendo uso de las diferentes estrategias de interacción, no mejorara la calidad de atención de enfermería, ya que la empatía, comunicación y el trato son fundamentales para el logro de la satisfacción del paciente, a propósito del cuidado recibido.

CAPITULO VII: CONCLUSIONES

- Del 100% de los encuestados la mayoría presenta un nivel de insatisfacción por más del 50% respecto a la atención recibida.
- De los pacientes encuestados se llegó a la conclusión, aquellos que reciben una mala calidad de atención se encuentran insatisfechos, mientras que los que reciben una buena calidad de atención se encuentran satisfechos.
- De los pacientes encuestados se llegó a la conclusión, aquellos que reciben una mala calidad de atención poseen una expectativa insatisfecha, mientras que los que reciben una buena calidad de atención poseen una expectativa satisfecha.
- De los pacientes encuestados se llegó a la conclusión, aquellos que reciben una mala calidad de atención poseen una percepción insatisfecha, mientras que los que reciben una buena calidad de atención poseen una percepción satisfecha.

CAPITULO VIII: RECOMENDACIONES

1. Para el hospital nacional Guillermo Almenara Irigoyen institución en la que se realizó la investigación, deberá establecer estrategias que permitan consolidar la cultura de la calidad en el cuidado enfermero a través de un trato digno y humano.
2. La Institución Guillermo Almenara Irigoyen deberá continuar brindando facilidades para aplicar estudios sobre el nivel de calidad del cuidado enfermero percibido por el paciente o usuario.
3. El profesional de enfermería debe poner mayor énfasis en el momento de brindar el cuidado desde el primer momento que tiene contacto con el paciente, además de evaluarse constantemente sobre cómo es que esta brindado el cuidado.
4. El profesional de enfermería en el entorno hospitalario debe ser agente de cambio propiciando el trabajo multidisciplinario, y en equipo creando espacios de diálogo para la mejora continua de la calidad y de esta forma lograr satisfacer al usuario.

5. Las entidades académico-formadoras deben concientizar a los estudiantes en la importancia del nivel de calidad como herramienta para medir como percibe el paciente los cuidados brindados.

CAPITULO IX: REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- 1) **TRINCADO, MARÍA TERESA.** Calidad en enfermería *Medwave*. (2010).
en: Disponible en
<http://www.medwave.cl/link.cgi/Medwave/Enfermeria/Nov2003/2762?ver=sindisenio>. Consulta (28 /05/2015)
- 2) **GUEVARA SÁNCHEZ, Sandra Inés.** Percepción de las madres acerca de la calidad de atención que brinda la enfermera en el consultorio de cred de la red de EsSalud "San José", (2012).
- 3) **MIRANDA GONZALES, F.** Calidad y satisfacción en el servicio de urgencias hospitalarias: análisis de un hospital de la zona centro de Portugal (2010).
Disponible en: <http://www.aedem-virtual.com/articulos/iedee/v16/162027.pdf> .Consulta (6/06/2015).
- 4) **BORRE ORE, Yeis.** CIENCIA Y ENFERMERÍA XX. 81-94, "Calidad percibida de la atención de enfermería por pacientes hospitalizados" (2014). Disponible en : http://www.scielo.cl/pdf/cienf/v20n3/art_08.pdf
Consulta (8/06/2015)
- 5) **Dra. RIZO BAEZA, María Mercedes.** Satisfacción del cuidado enfermero en los pacientes con diabetes mellitus tipo 2. Matamoros,

- Tamaulipas, México (2009). Disponible en:
http://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/6639/1/CC_22_11.pdf. Consulta
(6/06/2015)
- 6) **CALIGIORE CORRALES, I.** Enfermería Global: Satisfacción del usuario del área de hospitalización de un hospital del tercer nivel. Mérida. Venezuela (2010). Disponible en:
<http://revistas.um.es/eglobal/article/viewFile/659/691>. Consulta (07/05/2015)
- 7) **VICUÑA, Marisol.** Anales de la Facultad de Medicina. Nivel de satisfacción y disfunciones percibidas sobre la calidad de atención de los servicios obstétricos (2009). Disponible en:
http://sisbib.unmsm.edu.pe/bvrevistas/anales/v63_n1/pdf/nivel_satisfaccion.pdf Consultado (01/06/2015)
- 8) **CABELLO, Emilio; CHIRINOS, Jesús L.** Validación y aplicabilidad de encuestas SERVQUAL modificadas para medir la satisfacción de usuarios externos en servicios de salud. Rev Med Hered. (2012); Pag.92 .
- 9) **ÁLVAREZ DE LA ROSA, Alma; OLIVARES RAMÍREZ, Clara; et al.** Satisfacción de los pacientes hospitalizados con la atención de enfermería (2010). Disponible en:

<http://www.medigraphic.com/pdfs/enfneu/ene-2012/ene122c.pdf>. Consultada en (4/05/2015)

10) **BANEGAS CARDERO, Juan Enrique**. Nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en el Servicio De Urgencia del centro de diagnóstico integral "los arales" MEDISAN *versión* ISSN 1029-3019 MEDISAN vol.18 no.7 Santiago de Cuba jun.-jul. 2014 Disponible en: <http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S1029-> Consultado (10/06/2015).

11) **CAÑAREJO ANDRANGO, Andrea; PABÓN JURADO, Paola**. "Calidad de atención que presta el personal de enfermería del Subcentro de salud san pablo y su relación con el nivel de satisfacción del usuario, durante el periodo 2011-2012.

12) **DÍAZ JIMÉNEZ, Desiree; DONOSO ALMAZÁN, Natalia; et al.** ¿Cómo ven los usuarios a los enfermeros de urgencias? (2011). Disponible en: <http://www.enfermeriadeurgencias.com/ciber/enero2011/pagina5.html>.

Consultado en (5/05/2015)

13) **GONZÁLEZ VALDERRAMA, Carmen; ORTIZ AVILÉS, Carlos**. "Calidad del cuidado brindado por profesional de enfermería del Complejo Hospitalario Universitario "Ruiz y Páez". (2012).

- 14) **RAMIREZ, Nidia**. Nivel de satisfacción de los usuarios que asisten a la sala de Emergencia Del Hospital Regional y Universitario Jaime Mota De Barahona (2011) Disponible en: <http://www.bvs.org.do/revistas/rmd/2011/72/03/RMD-2011-72-03-127-130.pdf>. Consulta (3/05/2015)
- 15) **ACAPANA Katherine, AGUADO Shirley, et al**. "Nivel de satisfacción del usuario externo que se atiende en el Centro de Salud Delicias de Villa-Chorrillos, Lima-Perú. 2012".
- 16) **CABELLO, Emilio; CHIRINOS, Jesús L**. "Validación y aplicabilidad de encuestas SERVQUAL modificadas para medir la satisfacción de usuarios externos en servicios de salud. Mexico. Rev Med Hered. 2012; 23".
- 17) **GARCÍA MIRANDA, Diana L**. "Percepción y expectativas de la calidad de la atención de los servicios de salud de los usuarios del centro de salud delicias Villa-Chorrillos en el período febrero-mayo. Lima-Perú, 2013". Tesis para optar el título profesional de médico cirujano.
- 18) **GUEVARA SÁNCHEZ, Sandra**. "Percepción de las madres acerca de la calidad de atención que brinda la enfermera en el consultorio de CRED de la red de EsSalud "San José" (2013).

- 19) **HUERTA MEDINA, Elizabeth Ángela.** "Nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en el tópico de medicina del servicio de emergencia del hospital nacional arzobispo Loayza, Lima, enero del 2015".
- 20) **LÓPEZ AMASIFEN, Wendy; RODRÍGUEZ CURI, Kelly.** "Nivel de satisfacción del paciente adulto mayor sobre el cuidado que brinda la enfermera en el servicio de medicina del hospital ii 2 MINSA-Tarapoto.periodo junio - julio 2012".
- 21) **MONCHÓN PALACIOS, Paola A.; MONTOYA GARCÍA, Yasmin Y.** "Nivel de calidad del cuidado enfermero desde la percepción del usuario, servicio de emergencia. hospital III-Essalud, Chiclayo-Peru, 2013. Tesis para optar el título de licenciado en enfermería.
- 22) **ROJAS FARFÁN, Mercedes; VALERIANO RODRÍGUEZ, Vanesa.** "Calidad de atención de la enfermera y satisfacción del paciente en el servicio de emergencia en el policlínico María Donrose Sutmoller" (2010).
- 23) **Unidad de Gestión de Calidad.** "Estudio de satisfacción del usuario externo SERVQUAL. Hospital San Juan de Lurigancho-MINSA, Lima-Peru, 2013". Artículo PDF. Disponible en: http://www.hospitalsjl.gob.pe/ArchivosDescarga/Calidad/IntercomunicacionUsuario/InformeServqual_2013.pdf. Consultada (15/06/15).

- 24) **ZAVALA LÁZARO, Gloria Isabel.** "Nivel de satisfacción del paciente adulto mayor sobre el cuidado que brinda la enfermera en el Servicio de Medicina del Hospital Nacional Dos de Mayo-2011".
- 25) **VICUÑA, Marisol.** " Nivel de satisfacción y disfunciones percibidas sobre la calidad de atención de los servicios obstétricos – 2002".
- 26) Saavedra, María .Satisfacción de los pacientes que asisten a las clínicas privada en el municipio Guanare del estado portuguesa (2012).
- 27) Valentia Salazar Freddy. Satisfaccion y calidad: análisis de la equivalencia o no de los términos. Colombia, Bogotá (2007).
- 28) Encuesta de satisfacción aplicada en usuarios externos de Emergencia SERVQUAL. Perú, Lima. (2014).
Disponble en :<http://www.hma.gob.pe/calidad/INFOR-15/SERVQUAL-14/SERVQUAL-EMERGENCIA-2014.pdf>. Consultado el (1/05/2015).
- 29) Lamata Cotanda Fernando, Manual de Administración y Gestión sanitaria, Editorial Díaz de Santos, Madrid, 200230) Boletín Informativo N° 001; Colegio de Enfermeros del Perú, Lima, 2001; Pág.8.
- 30) Boletín Informativo N° 001; Colegio de Enfermeros del Perú, Lima, 2001; Pág.8.

ANEXOS

PROBLEMA	OBJETIVOS	VARIABLES	TIPO DE INVESTIGACION	POBLACION Y MUESTRA	TECNICA E INSTRUMENTO	PLAN DE ANALISIS ESTADISTICO
¿Cuál es el nivel de satisfacción del usuario en relación a la calidad del cuidado que brinda el profesional de enfermería en el servicio de emergencia del Hospital Guillermo Almenara Irigoyen, Lima-2015?	<p>OBJETIVO GENERAL</p> <p>Determinar el nivel de satisfacción del usuario en relación a la calidad del cuidado que brinda el profesional de enfermería en el servicio de emergencia del Hospital Guillermo Almenara Irigoyen.</p> <p>OBJETIVO ESPECIFICOS</p> <p>Determinar el nivel de satisfacción del usuario atendido en el servicio de emergencia del Hospital Guillermo Almenara Irigoyen.</p>	<p>Nivel de satisfacción del usuario</p> <p>Calidad del cuidado que brinda el profesional de</p>	<p>El presente estudio de investigación será de tipo descriptivo correlacional prospectivo de diseño no experimental de corte transversal.</p>	<p>POBLACION</p> <p>La población de este estudio está constituida por 300 usuarios que acuden al servicio de Emergencia (Tópico de Medicina) y 12 profesionales de enfermería del HNGAI.</p> <p>Este proceso se llevó a cabo durante el mes</p>	<p>TÉCNICAS</p> <p>Las técnicas a utilizar serán una encuesta y guía de observación.</p> <p>INSTRUMENTO</p> <p>Para medir el nivel de satisfacción del usuario y la calidad del cuidado se utilizó la encuesta SERVQUAL.</p>	<p>La información recolectada, se organizará, ordenará y se tabularán los resultados que se expresan en números, porcentajes, cuadros estadísticos, haciendo uso de la estadística descriptiva e inferencial, y el programa de paquete estadístico del SPSS 21, los mismos que se adjunta anexos.</p>

	<p>Identificar la calidad del cuidado que brinda el profesional de enfermería en el servicio de emergencia del Hospital Guillermo Almenara Irigoyen</p> <p>Establecer la relación entre el nivel de satisfacción del usuario y la calidad del cuidado que brinda el profesional de enfermería en el servicio de emergencia del Hospital Guillermo Almenara Irigoyen.</p>	<p>enfermería</p>	<p>de noviembre del 2015.</p> <p>MUESTRA</p> <p>La muestra seleccionada será de 168 usuarios que acuden al tópico de medicina del servicio de emergencia del HNGAI.</p>	<p>Se empleó una escala numérica del 1 al 7. En la cual se consideró:</p> <p>INSATISFECHO: Del 1 al 3.</p> <p>SATISFECHO: Del 4 al 7.</p>	
--	--	-------------------	--	---	--

ANEXO 2

- **Encuesta para evaluar la satisfacción de los usuarios atendidos en el servicio de emergencia**

INSTRUCCIONES

Lea detenidamente cada pregunta y luego marque con un aspa (X) la respuesta que usted considera correcta.

Este cuestionario es de carácter ANONIMO y confidencial con fines de investigación, es importante que responda con veracidad y precisión las preguntas.

Agradecemos de antemano su colaboración y participación.

EXPECTATIVAS

En primer lugar, califique las expectativas, que se refieren a la **IMPORTANCIA** que usted otorga a la atención que espera recibir en el servicio de emergencia (Nivel II y III). Utilice una escala numérica del 1 al 7. Considere 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación.

Nº		PREGUNTAS	1	2	3	4	5	6	7
01	E	Que los pacientes sean atendidos inmediatamente a su llegada a emergencia, sin importar su condición económica.							
02	E	Que la atención en emergencia se realice considerando la gravedad de la salud del paciente.							
03	E	Que su atención en emergencia este a cargo del médico.							
04	E	Que el medico mantenga suficiente comunicación, con ud o sus familiares para explicarles el seguimiento de su problema de salud.							
05	E	Que la farmacia de emergencia cuente con los medicamentos que recetara el médico.							
06	E	Que la atención en caja o el modulo, sea rápida.							
07	E	Que la atención para tomarse los análisis de laboratorio sea rápida.							
08	E	Que la atención para tomarse los exámenes radiológicos (radiografías, ecografías, otros) sea rápida.							
09	E	Que la atención en la farmacia de emergencia sea rápida.							
10	E	Que el médico le brinde el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud.							
11	E	Que durante su atención en emergencia se respete su privacidad.							
12	E	Que el medico realice un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual será atendido.							
13	E	Que el problema de salud por el cual será atendido se resuelva o mejore.							
14	E	Que el personal de emergencia le trate con respeto, amabilidad y paciencia.							
15	E	Que el personal de emergencia le muestre interés, para solucionar cualquier dificultad que se presente durante su atención.							
16	E	Que usted comprenda la explicación que el médico le brindara sobre el							

		problema de salud o resultado de la atención.								
17	E	Que ud comprenda la explicación que el medico brindara sobre los procedimientos y análisis que se realizaran.								
18	E	Que ud comprenda la explicación que el medico brindara sobre el tratamiento que recibirá: tipos de medicamentos, dosis y efectos adversos.								
19	E	Que los carteles, letreros y flechas del servicio de emergencia sean adecuados para orientar a los pacientes.								
20	E	Que la emergencia cuente con personal para informar y orientar a los pacientes.								
21	E	Que la emergencia cuente con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención.								
22	E	Que los ambientes del servicio de emergencia sean limpios y cómodos.								

PERCEPCIONES

En segundo lugar, califique las percepciones que se refieren a como ud ha recibido LA ATENCION, en el servicio de emergencia (Nivel II y II) en el servicio de emergencia, utilice la escala numérica del 1 al 2.

Nº		PREGUNTAS	1	2	3	4	5	6	7
01	E	¿Usted o su familiar fueron atendidos inmediatamente a su llegada a emergencia, sin importar su condición económica?.							
02	E	¿Ud. o su familiar fueron atendidos considerando la gravedad de su salud?							
03	E	¿Su atención en emergencia estuvo a cargo del médico?							
04	E	¿El médico que lo atendió, mantuvo suficiente comunicación, con ud o sus familiares para explicarles el seguimiento de su problema de salud?							
05	E	¿La farmacia de emergencia conto con los medicamentos que receto el médico?							
06	E	¿La atención en caja o el modulo, fue rápida?							
07	E	¿La atención para tomarse los análisis de laboratorio fue rápida?.							
08	E	¿La atención para tomarse los exámenes radiológicos (radiografías, ecografías, otros) fue rápida?.							
09	E	¿La atención en la farmacia de emergencia fue rápida?.							
10	E	¿El médico que lo atendió le brindo el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud?.							
11	E	¿Durante su atención en emergencia se respetó su privacidad?.							
12	E	¿El médico que le atendió le realizo un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual será atendido?.							
13	E	¿El problema de salud por el cual fue atendido se resolvió y mejoro?.							
14	E	¿El personal de emergencia lo trato con respeto, amabilidad y paciencia?.							
15	E	¿El personal de emergencia le mostro cualquier interés, para solucionar cualquier problema que se presentó durante su atención?							
16	E	¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindo sobre el problema de salud o resultado de la atención?							

17	E	¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre los procedimientos y análisis que le realizaron?							
18	E	¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre el tratamiento que recibió: tipos de medicamentos, dosis y efectos adversos?							
19	E	¿Los carteles, letreros y flechas del servicio de emergencia le parecen adecuados para orientar a los pacientes?							
20	E	¿La emergencia contó con personal para informar y orientar a los pacientes?							
21	E	¿La emergencia contó con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?							
22	E	¿Los ambientes del servicio de emergencia estuvieron limpios y cómodos?							

ANEXO 3: VALIDACION DEL INSTRUMENTO DE MEDICION A TRAVEZ DEL JUICIO DE EXPERTOS

Para la validez del cuestionario se utilizó la prueba binomial para cada uno de los ítems.

Prueba binomial

		Categoría	N	Proporción observada	Prop. de prueba	Sig. exacta (bilateral)
EXPERTO1	Grupo 1	FAVORABLE	10	1.00	.50	.002
	Total		10	1.00		
EXPERTO2	Grupo 1	FAVORABLE	10	1.00	.50	.002
	Total		10	1.00		
EXPERTO3	Grupo 1	FAVORABLE	10	1.00	.50	.002
	Total		10	1.00		
EXPERTO4	Grupo 1	FAVORABLE	10	1.00	.50	.002
	Total		10	1.00		
EXPERTO5	Grupo 1	FAVORABLE	10	1.00	.50	.002
	Total		10	1.00		
EXPERTO6	Grupo 1	FAVORABLE	10	1.00	.50	.002
	Total		10	1.00		

Se ha considerado:

0: si la respuesta es desfavorable

1: si la respuesta es favorable

Si $p \leq 0.05$ la concordancia es significativa (Valida).

Si $p > 0.05$ la concordancia no es significativa (Invalida)

Por lo tanto tenemos que el grado de concordancia es significativo

En la tabla se observa que el valor $p \leq 0.05$, siendo 0.02 indicador que el instrumento es válido.

BASE DE DATOS

n°	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	total	Código
1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	0	1	1	1	1	1	13	2
2	1	1	1	1	1	1	1	0	0	0	0	1	1	1	0	1	11	1
3	1	1	0	0	0	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	11	1
4	1	1	1	1	1	1	1	0	0	0	1	1	0	0	0	0	9	1
5	1	1	1	1	1	0	0	0	0	0	0	1	1	1	0	1	9	1
6	1	1	1	1	0	1	0	0	0	1	1	1	1	0	0	1	10	1
7	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	16	2
8	1	1	1	1	1	1	1	0	0	0	0	0	1	0	1	1	10	1
9	1	1	1	1	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	1	1	8	1
10	1	1	1	1	0	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	14	2
11	1	1	1	1	1	1	1	0	0	0	0	1	1	1	1	0	11	1
12	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	0	1	1	1	12	2
13	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	16	2
14	1	0	0	0	0	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1
15	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	0	1	1	1	1	1	13	2
16	1	1	1	1	1	1	1	0	0	0	0	1	1	1	0	1	11	1
17	1	1	0	0	0	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	11	1
18	1	1	1	1	1	1	1	0	0	0	1	1	0	0	0	0	9	1
19	1	1	1	1	1	0	0	0	0	0	0	1	1	1	0	1	9	1
20	1	1	1	1	0	1	0	0	0	1	1	1	1	0	0	1	10	1
21	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	16	2
22	1	1	1	1	1	1	1	0	0	0	0	0	1	0	1	1	10	1
23	1	1	1	1	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	1	1	8	1
24	1	1	1	1	0	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	14	2
25	1	1	1	1	1	1	1	0	0	0	0	1	1	1	1	0	11	1
26	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	0	1	1	1	12	2
27	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	16	2
28	1	0	0	0	0	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1
29	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	0	1	1	1	1	1	13	2
30	1	1	1	1	1	1	1	0	0	0	0	1	1	1	0	1	11	1
31	1	1	0	0	0	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	11	1
32	1	1	1	1	1	1	1	0	0	0	1	1	0	0	0	0	9	1
33	1	1	1	1	1	0	0	0	0	0	0	1	1	1	0	1	9	1
34	1	1	1	1	0	1	0	0	0	1	1	1	1	0	0	1	10	1