

**UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA**



**SATISFACCIÓN DEL USUARIO RELACIONADO A  
LOS CUIDADOS DE ENFERMERÍA EN EL SERVICIO  
DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL NACIONAL  
DANIEL ALCIDES CARRIÓN – CALLAO 2018.**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO SEGUNDA  
ESPECIALIDAD PROFESIONAL EN EMERGENCIA Y  
DESASTRES.**

**LIC. MARIA ISABEL FERNANDEZ SILVA.**

**LIC JORGE LUIS RODRIGUEZ PRIETO.**

**Callao -- 2018**

**PERÚ.**

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Jorge Luis Rodríguez Prieto', is located in the bottom right corner of the page.

## HOJA DE REFERENCIA DEL JURADO Y APROBACIÓN

### MIEMBROS DEL JURADO DE SUSTENTACIÓN:

- |   |            |
|---|------------|
| • Dra. Nancy Susana Chalco Castillo     | PRESIDENTA |
| • Mg. Mery Juana Abastos Abarca         | SECRETARIA |
| • Mg. Laura del Carmen Matamoros Sampèn | MIEMBRO    |
| • Mg. Jose Luis Salazar Huesote         | SUPLENTE   |

**ASESORA:** Dra. Miriam Cabillera Roca

Nº de Libro: 2

Nº de Folio: .....

Nº de Acta: Nº 104-2018

Fecha de Aprobación de la tesis:

09 de Noviembre de 2018

Resolución de Sustentación: N.º 1443 – 2018 – CFFCS - CALLAO

## **DEDICATORIA**

Dedico este trabajo a DIOS por haber guiado mis pasos y bendecido mi camino para lograr la culminación de mis objetivos trazados, a mi esposa Lola Quispe y a mis queridos hijos: Roció, Elena, Luis Enrique. Por su confianza, tolerancia, por compartir su tiempo y sobre todo por haberme demostrado su inmenso amor, en cada uno de los avances de mis progresos académicos.

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios, por concederme serenidad y fortaleza en todo momento.

A mis amados padres que desde el cielo velan por el bienestar de mi familia y a mi familia, quiénes siempre me han brindado apoyo y motivación en mi formación académica.

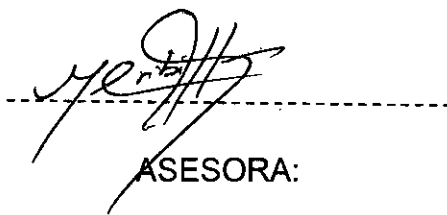
A mis estimados docentes, por impartirme sus grandes conocimientos,

Finalmente, un profundo agradecimiento a la prestigiosa Universidad Nacional del Callao.

Agradezco a Dios por haberme dado salud y estar conmigo en esta etapa de mi vida.

A mis padres José y María por su apoyo incondicional en cuidar a mis hijos en mi ausencia.

A mis hijos Damery y Gian Pierre por su apoyo y sacrificio durante mi ausencia para culminar mis estudios.

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Miriam Cribillero Roca', is written over a horizontal dashed line. The signature is stylized and cursive.

ASESORA:

Dra.: Miriam Cribillero Roca

## ÍNDICE

RESUMEN	5
ABSTRACT	6
INTRODUCCIÓN	7
<b>CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA</b>	<b>9</b>
1.1 Descripción de la realidad problemática	9
1.2 Formulación del Problema	13
1.2.1 Problema General	13
1.2.2 Problemas Específicos	13
1.3 Objetivos	15
1.3.1 Objetivo General	15
1.3.2 Objetivos Específicos	15
1.4 Limitantes de la investigación	17
1.4.1 Limitante teórica	17
1.4.2 Limitante temporal	18
1.4.3 Limitante espacial	18
<b>CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO</b>	<b>19</b>
2.1 Antecedentes	20
2.1.1 Antecedentes Internacionales	21
2.1.2 Antecedentes Nacionales	21
2.2 Marco	22
2.2.1 Teórico	25
2.2.2 Conceptual	25
2.2.3 Teórico – Conceptual	33
2.3 Definición de términos básicos	35
<b>CAPÍTULO III: HIPÓTESIS Y VARIABLES</b>	<b>37</b>
3.1 Hipótesis	37
3.2 Operacionalización de variables	38

<b>CAPÍTULO IV: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN</b>	41
4.1 Tipo y diseño de la de Investigación	41
4.1.1 Tipo de la Investigación	41
4.1.2 Diseño de la Investigación	42
4.2 Población y muestra	42
4.2.1 Población	42
4.2.2 Muestra	43
4.2.3 Criterios de Inclusión	43
4.2.4 Criterios de Exclusión	44
4.3 Técnicas e Instrumentos para recolección de la información	45
4.4 Análisis y procesamiento de datos	46
<b>CAPÍTULO V: RESULTADOS</b>	47
5.1 Resultados Descriptivos	47
5.2 Resultados Inferenciales	47
5.3 Otro tipo de resultados	55
<b>CAPÍTULO VI: DISCUSIÓN DE RESULTADOS</b>	56
6.1 Contrastación de la hipótesis	56
6.2 Contrastación de los resultados con estudios similares	60
6.3 Responsabilidad ética	61
<b>CONCLUSIONES</b>	62
<b>RECOMENDACIONES</b>	63
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b>	64
<b>ANEXOS</b>	70
Anexo 1: Instrumentos validados	71
Anexo 2: Consentimiento informado	75
Anexo 3: Base de datos	76
Otros	77

## ÍNDICE DE TABLAS DE CONTENIDO.

Tabla nro. 5. 1 distribución de pacientes según sexo.	47
Tabla nro. 5. 2 distribución de pacientes según edad.	48
Tabla nro.5. 3 grado de satisfacción de los usuarios según la dimensión, accesibilidad.	49
Tabla nro.5 4 Grado de satisfacción de los usuarios según la dimensión, explica y facilita.	50
Tabla nro. 5.5 Grado de satisfacción de los usuarios según la dimensión, conforta.	51
Tabla nro.5.6 Grado de satisfacción de los usuarios según la dimensión se anticipa.	52
Tabla nro. 5.7 Grado de satisfacción de los usuarios según la dimensión, Mantiene Relación de Confianza.	53
Tabla nro. 5.8 Grado de satisfacción de los pacientes según la dimensión, Monitoreada y hace seguimiento.	54
Tabla 5.9 satisfacción del usuario en relación al cuidado que recibe del profesional de enfermería.	55



## ÍNDICE DE FIGURAS DE CONTENIDO

Gráfico nro. 5. 1 distribución de pacientes según sexo.	47
Gráfico nro. 5. 2 distribución de pacientes según edad.	48
Gráfico nro.5. 3 grado de satisfacción de los usuarios según la dimensión, accesibilidad.	49
Gráfico nro.5 4 Grado de satisfacción de los usuarios según la dimensión, explica y facilita.	50
Gráfico nro. 5.5 Grado de satisfacción de los usuarios según la dimensión, conforta.	51
Gráfico nro.5.6 Grado de satisfacción de los usuarios según la dimensión se anticipa.	52
Gráfico nro. 5.7 Grado de satisfacción de los usuarios según la dimensión, Mantiene Relación de Confianza.	53
Gráfico nro. 5.8 Grado de satisfacción de los pacientes según la dimensión, Monitoreada y hace seguimiento.	54
Gráfico nro. 5.9 satisfacción del usuario en relación al cuidado que recibe del profesional de enfermería.	55

## **RESUMEN.**

El presente estudio se propuso comparar la satisfacción del usuario que acude al servicio de emergencia por diferentes situaciones de salud del hospital nacional Daniel Alcides Carrión- Callao 2018, el tipo fue cuantitativo, diseño no experimental, descriptivo y transversal. El estudio estuvo conformado por 50 participantes considerando un factor de confiabilidad de 1,96 estableciendo un nivel de confianza del 95%. Para escoger los sujetos con los que se trabajó se utilizó el método de muestreo probabilístico, estratificado y estuvo compuesta por usuarios y/o acompañantes atendidos en las áreas de emergencia. La técnica utilizada fue la encuesta, obteniéndose los datos con el cuestionario SERVQUAL modificado, el análisis se realizó con la prueba estadística de U de Mann Whitney ( $\alpha = 0,05$ ).

Con el objetivo: Determinar el grado de satisfacción del usuario en relación a los cuidados que recibe del profesional de enfermería, en el servicio de emergencia del H.N.D.A.C. – Callao - 2018.

Se realizó el análisis individual de las variables: Mantiene Relación De Confianza el 90%, accesibilidad 82% y conforta con el 80% son las variables que obtuvieron el mayor grado de satisfacción y con menor grado de satisfacción fueron: explica y facilita con un 74%, monitorea y hace seguimiento 74% y se anticipa con un 62%.

En conclusión, el profesional de enfermería de acuerdo con el cuestionario de CARE-Q, no les dedican el tiempo suficiente para aclarar sus dudas en cuando a su estado de salud, él usuario y su familia. Además, no se toma en cuenta la opinión del usuario respecto al tratamiento que está recibiendo.

**Palabras clave:** satisfacción, calidad de atención.

## **ABSTRACT.**

The present study aimed to compare the satisfaction of the user who comes to the emergency service for different health situations of Daniel Alcides Carrión-Callao 2018 national hospital, the type was quantitative, non-experimental, descriptive and transversal design. The study consisted of 50 participants considering a reliability factor of 1.96 establishing a confidence level of 95%. In order to choose the subjects with whom we worked, the probabilistic, stratified sampling method was used and was composed of users and / or companions attended in the emergency areas. The technique used was the survey, obtaining the data with the modified SERVQUAL questionnaire, the analysis was performed with the Mann Whitney U statistical test ( $\alpha = 0.05$ ).

With the objective: To determine the degree of satisfaction of the user in relation to the care received from the nursing professional, in the emergency service of H.N.D.A.C. - Callao - 2018.

The individual analysis of the variables was carried out: Maintains a Confidence Relationship of 90%, accessibility of 82% and comfort with 80% are the variables that obtained the highest degree of satisfaction and with a lower degree of satisfaction were: it explains and facilitates with a 74 %, monitor and follow up 74% and anticipate with 62%.

In conclusion, the nursing professional according to the CARE-Q questionnaire, do not dedicate enough time to clarify their doubts about their health status, the user and their family. In addition, the opinion of the user regarding the treatment he is receiving is not taken into account.

**Keywords:** satisfaction, quality of attention

## INTRODUCCIÓN.

La satisfacción del usuario en relación a los cuidados recibidos por el profesional de enfermería se define como positivamente al rendimiento de la enfermera/o 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. El mundo ha evolucionado de tal manera que aquello que antes ni se conocía ahora es tomado en cuenta a nivel de todos los países Latinoamericanos. La salud se ha convertido en uno de los ejes fundamentales de la política, obligando a las autoridades a implementar diferentes medidas dirigidas a satisfacer las necesidades de la población, entre ellas la de gozar de una atención de calidad que asegure el logro de los objetivos de las diferentes entidades encargadas de brindar servicios de salud, los cuales deben ser constantemente monitorizados para elevar el nivel de calidad de atención de manera progresiva. Donavedian (1999, p. 32)

El presente trabajo de investigación titulado "Satisfacción del usuario relacionado a los cuidados de enfermería en el servicio de emergencia del hospital nacional Daniel Alcides Carrión – callao 2018", tiene por finalidad describir el grado de satisfacción de los usuarios en relación a los cuidados recibidos por parte del profesional de enfermería por diferentes situaciones de salud. Asimismo, contribuirá a identificar oportunamente el riesgo, lo cual es un paso muy importante para prevenir complicaciones de salud, y disminuir los costos en salud, a fin de obtener mejores resultados terapéuticos, disminuir la estancia hospitalaria, y mejorar la calidad de vida de los usuarios adultos.

El presente informe final de investigación consta de siete apartados; I: planteamiento del problema, que incluye la determinación del problema, formulación del problema, objetivos y justificación, II: incluye los

antecedentes, el marco conceptual y la definición de términos, III: considera las variables e hipótesis, así como la operacionalización de variables, IV: metodología; V: cronograma, VI: presupuesto y el VII: referencias bibliográficas, asimismo, contiene un apartado de anexos.

El presente estudio busca determinar el grado de satisfacción del usuario en relación a los cuidados recibidos por los profesionales de enfermería, teniendo en cuenta los servicios de shock trauma y los diferentes servicios: medicina, traumatología, cirugía general, etc. etc. De la emergencia con la atención no interrumpida, las 24 horas del día durante todos los meses del año, en donde se atiende a usuarios críticos con riesgo de sus vidas, con alto grado de emotividad, de sus familiares y del usuario interno con diversidad de procesos de atención lo que condiciona múltiples factores que van a determinar el grado de satisfacción del usuario.

## CAPÍTULO I

### PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

#### 1.1 Descripción de la Realidad Problemática.

En el mundo real , los cambios son constates, creando necesidades, en donde los profesionales de salud tienen la misión de proporcionar cuidados de salud a la población; exigiéndole al profesional de enfermería una atención razonable y sólida con una base de conocimientos y habilidades, mediante la aplicación de juicios y razonamientos acertados en un sistema de valores claros y convenientes demostrando responsabilidad en el quehacer de sus funciones ya que el usuario tiene derecho a recibir el mejor trato para así poder conseguir la satisfacción. <sup>1</sup>

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.<sup>2</sup>

Cuidar es una actividad humana que se caracteriza, como una relación y un proceso cuyo objetivo va más allá de la enfermedad. <sup>3</sup>

En enfermería, el cuidado se considera como la esencia de la disciplina que implica no solamente al receptor, sino también a la enfermera como transmisora de él.

La satisfacción del usuario está relacionada con la percepción que tiene sobre los cuidados recibidos por parte del profesional de enfermería.

La prestación del cuidado de enfermería y la satisfacción del usuario, son indicadores que miden la calidad de atención en las diferentes instituciones hospitalarias y que pueden ser afectados por diversos factores tales como: trato del usuario, calidad técnica y medio ambiente. La valoración de la calidad permite hacer un juicio concerniente al

proceso de atención, por lo que debe basarse en criterios y estándares que permitan hacer juicios con objetividad.<sup>4</sup>

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.<sup>5</sup>

En el contexto del mundo globalizado, donde la ciencia, la tecnología y la información están dentro del alcance de muchos, las profesiones, y específicamente la enfermería, enfrentan la necesidad de perfeccionar sus procesos de trabajo con vistas a garantizar cuidados con calidad a los pacientes.<sup>6</sup>

En este sentido, escuchar a los usuarios, sobre el cuidado recibido y su agrado puede ser una oportunidad para elaborar un indicador de resultado, que oriente a los gestores algunos caminos decisivos de transformaciones e innovaciones. Cambios en el contexto mundial han hecho con que los usuarios y sus familiares exijan un compromiso renovado con la mejora de la calidad en organizaciones prestadoras de servicios de salud, estimulados por la preocupación con la seguridad del paciente.<sup>7</sup>

En sistemas de salud de países desarrollados (Reino Unido, Canadá, EEUU, España) y en algunos en vías de desarrollo (Brasil, México, Chile, Nueva Zelanda, entre otros) existen políticas sanitarias que impulsan el desarrollo de todo un sistema de información gerencial que se inicia con el recojo periódico de opiniones de los usuarios sobre los servicios de salud, continuando con el procesamiento y generación de información puesta a

disposición de los diversos decisores sanitarios, con la finalidad de inducir acciones de mejoría en sus servicios. En tales países, esta concepción traducida en política y acción representa un eje importante en gestión sanitaria. Jackson y colaboradores consideran que el valor de la satisfacción del usuario depende del objetivo para el cual se mide la satisfacción.<sup>8</sup>

En Portugal, las actividades de garantía y mejora de la calidad estén 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.<sup>9</sup>

A nivel Latinoamericano, se observa que la atención de enfermería tiene muchas carencias y por lo tanto debe mejorar. Teniendo como principales problemas: la discontinuidad de los cuidados, escasa atención a las necesidades de salud de los pacientes, aumento de la tasa de eventos adversos atribuidos a Enfermería, escasez de información y orientación al usuario sobre los procedimientos a realizar, falta de interés al llamado, no reconoce el servicio en el que se encuentra y más aun no reconocer al profesional de enfermería que lo atiende, porque ni siquiera se presentó.<sup>10</sup>

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.<sup>11</sup>

El nivel de satisfacción con los cuidados, implica procesos de comunicación efectiva entre los pacientes y los proveedores de los servicios con el fin de identificar sugerencias, fallas y oportunidades de mejoramiento en relación con los cuidados recibidos. Se consideran los



requisitos para el cuidado de la salud dirigidos a dar respuestas efectivas a las expectativas de los pacientes establecer y mantener procesos de atención que permitan el logro de la satisfacción con el cuidado para la mejora de la calidad y la seguridad.<sup>12</sup>

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.<sup>13</sup>

Los servicios de emergencia se caracterizan por la gran demanda de atención, razón por la cual se genera una considerable exigencia hacia el profesional de enfermería, convirtiéndose en un desafío al tratar de atender a los usuarios y en todos sus requerimientos debido a la gran demanda de usuarios y a los escasos del personal con la especialidad en emergencia, el cuidado que se da muchas veces no es el esperado tanto para el profesional de enfermería como para el paciente.

En los servicios de emergencias siempre se prioriza la actuación rápida y eficaz, mas no se detiene a pensar si se explicó todos los procedimientos antes de hacerse, se dio la oportunidad de hacer preguntas, se toma el tiempo necesario para atenderlo. ¿Mi paciente sintió mi preocupación por su dolor y sus temores?, ¿Está satisfecho con el cuidado que le brinde? Al ver el contexto de la realidad muchas veces escuchamos testimonios de pacientes que acuden al servicio de emergencia que refieren: “a veces la enfermera me grita..., no tiene paciencia..., demora en atenderme..., no me explica cuando tengo algún procedimiento o el medicamento que me va aplicar..., no me saluda..., no responde a mis preguntas...”, entre otras expresiones.

La satisfacción del cliente constituye un indicador importante para la evaluación de los servicios de salud, porque su opinión sobre la percepción de la atención que recibe y la confianza que inspira la enfermera en la unidad de emergencia, así como la educación en salud que se le brinda, es una medida del resultado de la interacción entre la enfermera y paciente.<sup>14</sup>

La satisfacción del usuario depende no sólo de la condición de los servicios, sino también de su perspectiva. El usuario está satisfecho cuando los servicios cubren o exceden sus expectativas. Si las expectativas del usuario son bajas o si el usuario tiene acceso limitado a cualquiera de los servicios, puede ser que esté satisfecho con recibir servicios relativamente deficientes.

Por lo mencionado y considerando al profesional de enfermería, que debe contribuir con su cuidado de calidad, se considero importante estudiar la satisfacción del usuario en relación a los cuidados que recibe del profesional de enfermería, en el servicio de emergencia del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión – Callao - 2018

## **1.2 Formulación del Problema**

### **1.2.1 Problema General**

¿Cómo se relaciona la satisfacción del usuario respecto a los cuidados que recibe del profesional de enfermería, en el servicio de emergencia del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión– Callao-2018?

### **1.2.2 Sub Problemas**

#### **Interrogantes específicas.**

- ¿Cuál es grado de satisfacción del usuario que acude al servicio de emergencia respecto a la dimensión **ACCESIBILIDAD**, del cuidado que recibe del profesional de

enfermería, en el servicio de emergencia del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión – Callao?

- ¿Cuál es el grado de satisfacción del usuario que acude al servicio de emergencia respecto a la dimensión **EXPLICA Y FACILITA**, del cuidado que recibe del profesional de enfermería, en el servicio de emergencia del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión – Callao?
- ¿Cuál es el grado de satisfacción del usuario que acude al servicio de emergencia respecto a la dimensión **CONFORTA**, del cuidado que recibe del profesional de enfermería, en el servicio de emergencia del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión – Callao?
- ¿Cuál es el grado de satisfacción del usuario que acude al servicio de emergencia respecto a la dimensión **SE ANTICIPA**, del cuidado que recibe del profesional de enfermería, en el servicio de emergencia del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión – Callao?
- ¿Cuál es el grado de satisfacción del usuario que acude al servicio de emergencia respecto a la dimensión **MANTIENE RELACION DE CONFIANZA**, del cuidado que recibe del profesional de enfermería, en el servicio de emergencia del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión – Callao?
- ¿Cuál es el grado de satisfacción del usuario que acude al servicio de emergencia respecto a la dimensión **MONITOREA Y HACE SEGUIMIENTO**, del cuidado que recibe del

profesional de enfermería, en el servicio de emergencia del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión – Callao?

### 1.3 Objetivos de la Investigación

#### 1.3.1 Objetivo General

1. Determinar el grado de satisfacción del usuario relacionado a los cuidados que recibe del profesional de enfermería, en el servicio de emergencia del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión – Callao - 2018.

#### 1.3.2 Objetivos Específicos

2. Identificar el grado de satisfacción del usuario que acude al servicio de emergencia respecto a la dimensión **ACCESIBILIDAD** del cuidado que recibe del profesional de enfermería, en el servicio de emergencia del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión – Callao.
3. Identificar el grado de satisfacción del usuario que acude al servicio de emergencia respecto a la dimensión **EXPLICA Y FACILITA** del cuidado que recibe del profesional de enfermería, en el servicio de emergencia del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión – Callao.
4. Identificar el grado de satisfacción del usuario que acude al servicio de emergencia respecto a la dimensión **CONFORTA**, del cuidado que recibe del profesional de enfermería, en el servicio de emergencia del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión – Callao.

5. Identificar el grado de satisfacción del usuario que acude al servicio de emergencia respecto a la dimensión **SE ANTICIPA**, del cuidado que recibe del profesional de enfermería, en el servicio de emergencia del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión – Callao.
6. Identificar el grado de satisfacción del usuario que acude al servicio de emergencia respecto a la dimensión **MANTIENE RELACION DE CONFIANZA**, del cuidado que recibe del profesional de enfermería, en el servicio de emergencia del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión – Callao.
7. Identificar el grado de satisfacción del usuario que acude al servicio de emergencia respecto a la dimensión **MONITOREA Y HACE SEGUIMIENTO**, del cuidado que recibe del profesional de enfermería, en el servicio de emergencia del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión – Callao.

## **EXPLICACIÓN**

- a. **Objetivo general:** Esta investigación se realiza porque existe un malestar del usuario sobre los cuidados recibidos por el profesional de enfermería en el servicio de emergencia y se ve la necesidad de mejorar el nivel de desempeño, del profesional de enfermería por ende, la importancia de esta investigación radica en contribuir a brindar información objetiva sobre la satisfacción del usuario a fin de mejorar la atención por parte del profesional de enfermería en los servicios de emergencia, siendo un aporte a la gestión del cuidado de enfermería y así mismo que la investigación sea como referente de consulta para los profesionales de enfermería.

- b. **Objetivos Específicos:** La presente investigación tiene como propósito fundamental identificar los puntos débiles que se presenta en cuanto a la prestación de servicios en el servicio de emergencia del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión – Callao. los cuales condicionan a una respuesta negativa de la satisfacción del usuario en relación al cuidado del profesional de enfermería en las siguientes dimensiones: accesibilidad, explica y facilita, conforta, se anticipa, mantiene una relación de confianza, monitorea y hace seguimiento, según la escala CARE Q. con el objetivo de dar un servicio mayor en calidad y satisfacción a los pacientes

### **1.5 Limitantes de la investigación.**

Las limitaciones de la investigación se inician con la observación natural y la selectiva o diferencial; a través de ellas, el investigador toma el primer contacto con la realidad y establece las limitantes en función de los objetivos del investigador y de la institución que patrocina el proyecto. También se toma en consideración la disponibilidad de tiempo, los recursos humanos y financieros.

#### **1.4.1 Limitante teórica.**

Las limitaciones fue debido a la falta de información sobre el tema de estudio: Satisfacción del usuario en relación a los cuidados recibidos por parte de los profesionales de enfermería, se tubo que analizar trabajos similares en la biblioteca del mismo hospital de estudio, y una parte fundamental de la metodología , se obtuvo de libros, artículos y/o sitios de internet siendo insuficiente para el desarrollo de la investigación , hay que darle la importancia al estudio, disponer de tiempo y tener los recursos económicos para acudir hasta el lugar en donde se encuentra la información.

#### **1.4.2 Limitante temporal**

Las limitaciones más relevantes en primer lugar tenemos el desinterés de parte de los usuarios por diferentes razones y en segundo lugar fue tratar de lidiar con los horarios de trabajo y tiempo necesario para responder la encuesta.

#### **1.4.3 Limitante espacial.**

Las limitaciones espaciales más relevantes fue el espacio reducido de la emergencia que con frecuencia se congestiona con los usuarios, amigos y familiares que siempre quieren estar presente durante la atención médica.

El presente estudio se realizó en los servicios de la emergencia del hospital Daniel Alcides Carrión - del Callao. Av. Guardia Chalaca 2176, Bellavista – Callao. Desde el 15 de setiembre al 15 de octubre del 2018

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **2.1 Antecedentes del Estudio**

Entre los trabajos que guardan cierta similitud con el presente estudio tenemos los que se refieren a continuación:

##### **2.1.1. Antecedentes Internacionales**

DÍAZ JIMÉNEZ, Desirée; DONOSO ALMAZÁN, Natalia; ARAGÓN SUAREZ, Danie,<sup>18</sup> (2011) Sevilla, realizaron un estudio titulado: "¿Cómo ven los usuarios a los enfermeros de urgencias? La calidad en las urgencias del Hospital Universitario Virgen del Rosario". Con el objetivo: de conocer que es lo que el usuario valora más, en el estudio: se emplea una encuesta anónima a 108 usuarios, llegaron a las conclusiones de que las personas jóvenes son más exigentes con la atención recibida y los mayores de 50 años un poco más elevada a la hora de valorar la labor asistencial.

CUBO DELGADO, Sixto y otros .<sup>19</sup> (2015) España, realizaron un estudio titulado: "Satisfacción laboral de las enfermeras de los Hospitales Públicos de Badajoz". Con el objetivo: conocer el grado de satisfacción laboral de las enfermeras. En el estudio: Se aplicó un cuestionario de elaboración propia, llegaron a las Conclusiones el grado de satisfacción laboral es medio alto lo que concuerda con otros trabajos realizados y de similares características.

BANEGAS CARDERO, Juan Enrique<sup>20</sup> (2014) Cuba, realizaron un estudio titulado: "Nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en el Servicio de Urgencia del Centro de Diagnóstico Integral. Con el objetivo: evaluar el nivel de satisfacción de 100 pacientes adultos, se realizó un estudio: descriptivo y transversal, Existió un elevado nivel de satisfacción en los afectados de mayor edad y menor nivel de escolaridad, basado en el tiempo de espera para recibir la atención.



RAMÍREZ, Nidia; DARÍO PIMENTEL, DAVID,<sup>21</sup> (2011) República Dominicana, realizaron un estudio: “Nivel de satisfacción de los usuarios que asisten a la sala de emergencia del Hospital Regional y Universitario Jaime Mota de Barahona”. El objetivo fue: determinar el nivel de satisfacción de los usuarios, se realizó un estudio: prospectivo descriptivo y se llegó a la conclusión: que los usuarios estuvieron muy satisfechos con el servicio prestado. Refirió que el personal de salud lo trato bien, preocupándose por su bienestar.

GARCÍA (2015)<sup>22</sup> México, Realizo un estudio: “Satisfacción del usuario adulto mayor con la calidad de la atención de enfermería” en el hospital general Cunduacán Tabasco. El objetivo fue: Evaluar el nivel de satisfacción del usuario adulto mayor a la calidad de la atención, se realizó un estudio: descriptivo de corte transversal, se concluye que más de la mitad de los usuarios adultos mayores presentaron nivel de satisfacción alto al cuidado proporcionado por el personal de enfermería.

CAÑERO ANDRAGO, Andrea; PABÓN JURADO, Paola,<sup>23</sup> (2013) Ecuador, realizaron un estudio: “Calidad de atención que presta el personal de enfermería hacia el usuario, al momento de ser atendido en el Subcentro de salud de “San Pablo”. El objetivo fue: determinar la calidad de atención que presta el personal de enfermería y su relación con el nivel de satisfacción del usuario, se realizó un estudio: descriptivo con un diseño transversal. se concluye que la calidad de atención de enfermería hacia el usuario no se basa en la premisa de la simple mejora ...

GONZALES VALDERRAMA, Carmen, ORTIZ AVILÉS, Carlos,<sup>24</sup> (2012) Venezuela, realizaron un estudio: “Calidad del cuidado brindado por profesional de enfermería del Complejo Hospitalario Universitario”. Con el objetivo: determinar la satisfacción de las pacientes post – cesárea con la calidad del cuidado brindado por el profesional de Enfermería, el estudio

fue: de tipo descriptivo y de corte transversal, los resultados: demostraron insatisfechas con la interrelación enfermera – usuario.

### **2.1.2. Antecedentes Nacionales**

HUERTA MEDINA, Elizabeth Ángela,<sup>25</sup> (2015), realizaron un estudio: “Nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en el tópico de medicina del servicio de emergencia del hospital nacional arzobispo Loayza”. Con el objetivo, determinar el nivel de satisfacción de los usuarios...el estudio fue: cualitativo, descriptivo, transversa, se empleó la encuesta SERVPERF modificada, se concluye que Las variables con alto grado de insatisfacción: la atención en caja, admisión, laboratorio de emergencia, el trato del personal de emergencia, la limpieza y comodidad del servicio.

BEGAZO ASPILLAGA, Denisse y otros<sup>26</sup> (2015), Realizaron un estudio: “satisfacción de los pacientes frente al cuidado de enfermería en el servicio de Emergencia del Hospital de Huaycán”. Con el objetivo: determinar la satisfacción de los pacientes frente al cuidado de enfermería. El estudio fue: descriptivo, trasversal. En la práctica clínica se ha podido observar que muchos de los pacientes se quejan de la atención recibida, otros tantos agradecen.

PALMA,<sup>27</sup> (2014) realizo un estudio: “características del cuidado que brinda la enfermera al adulto mayor en los servicios de medicina del hospital Daniel Alcides Carrión callao según la percepción de los internos de enfermería”. Con el objetivo: determinar la percepción del interno de enfermería frente al cuidado brindado, él estudio fue: cuantitativo, descriptivo y de corte transversa y se llegó a las conclusiones: los internos perciben que el cuidado que brinda la enfermera al adulto mayor se caracteriza por ser fragmentado, en donde no se está considerando el verdadero quehacer del enfermero en todas las dimensiones y por ende que el cuidado sea integral.

ACAPANA, Katherine; aguado, Shirley,<sup>28</sup> (2012) realizaron un estudio: "Nivel de satisfacción del usuario externo que se atiende en el Centro de Salud Delicias". Con el objetivo: Identificar la percepción y la expectativa de la calidad de la atención recibida, el estudio fue: observacional, descriptivo, de corte transversal. Los resultados: mostraron que los usuarios se encontraron insatisfechos.

MONCHON PALACIOS, Paola<sup>29</sup> (2013), realizaron un estudio: "Nivel de calidad del cuidado enfermero desde la percepción del usuario, Servicios de Emergencia. Hospital III – Es Salud". Con el objetivo: determinar el nivel de calidad del cuidado enfermero desde la percepción del usuario..., el estudio fue: cuantitativo, descriptivo. Se concluyó: que el nivel de calidad del cuidado de enfermero en el servicio de emergencia de este hospital es bajo.

LOPEZ AMASIFEN, Wendy; RODRIGUEZ CURI, Kelly<sup>30</sup> (2012), realizaron un estudio: "Nivel de satisfacción del paciente adulto mayor sobre el cuidado que brinda la enfermera en el servicio de medicina del hospital MINSA". El objetivo fue determinar el nivel de satisfacción del paciente adulto mayor sobre el cuidado que brinda la enfermera.... El estudio fue: aplicativa, descriptivo simple de corte transversal, Se concluyo: que el adulto mayor presenta el mayor porcentaje, con un nivel de satisfacción alto.

## **2.2 Marco**

### **2.2.1 Teórico**

#### **NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL PACIENTE**

Es una medida de que tan conformes están los usuarios con los servicios brindados por el profesional de enfermería, si éstos cumplen las expectativas de los pacientes que vienen a atenderse al mismo. Comprende los siguientes aspectos

Según SÁNCHEZ,<sup>31</sup> al respecto de la naturaleza de la satisfacción del usuario, en el campo de las ciencias sociales se han producido distintos enfoques a la hora de definir el modelo de satisfacción/insatisfacción del cliente y cómo influyen en la satisfacción del cliente los distintos factores, como el coste o el desempeño del producto. Se pueden distinguir en este ámbito varias teorías que intentan explicar la motivación del ser humano y que pueden aplicarse para determinar la naturaleza de la satisfacción del cliente.

A nivel mundial se considera que la calidad de enfermería en todos sus ámbitos siempre ha tenido dificultades a pesar de su variabilidad, es así que se hace lo posible por actuar correctamente dentro de la Atención al usuario, por lo que en gran medida la calidad de atención de enfermería es un problema complejo originado por la demanda, oferta, proceso, resultados e impacto, por ende la evaluación se puede realizar al final de la cadena mencionada utilizando el nivel de satisfacción de los usuarios como indicador de impacto de la calidad de la asistencia recibida. Si este indicador sufre cambios significativos con el tiempo, es posible asumir que la institución está brindando una atención de buena calidad y calidez.<sup>32</sup>

La satisfacción del cliente depende de las características específicas del producto o servicio y la aceptación de la calidad. También actúan sobre la satisfacción de las respuestas emocionales. Es el juicio acerca de los rasgos del producto o servicio en sí mismo, que proporciona un nivel placentero del consumo actuando también las emociones del paciente.<sup>33</sup>

La satisfacción del usuario depende de la apreciación que tenga sobre el cuidado de enfermería. El cuidado de enfermería está orientado hacia la persona que sufre, siente, piensa y necesita más comprensión, dedicación y cariño que los medicamentos, si más aun tomáramos en cuenta que

cada persona es un ser diferente y cada uno tiene sus propios sueños, deseos, angustias y que cada usuario vive esta experiencia muy distinta por sus creencias, cultura, religión y por su situación económica.<sup>34</sup>

Son numerosos los modelos que se han desarrollado con el propósito de medir la satisfacción de los clientes. En este epígrafe intentaremos mostrar los diferentes enfoques que se han seguido a lo largo de los años por diferentes investigadores, siguiendo uno de los posibles esquemas que se pueden utilizar y que distingue entre modelos cognitivos y modelos afectivo-cognitivos.

**Los Modelos Cognitivos** estudian al ser humano desde la óptica del procesamiento de información. Bajo este enfoque se entiende la satisfacción como una evaluación de carácter cognitivo, es decir, se parte de la concepción del cliente como un ser racional que analiza los diferentes aspectos y características de un bien o servicio y los evalúa. Dentro de este grupo podemos distinguir el modelo de confirmación de expectativas, los modelos basados en la teoría de la equidad y los basados en la teoría de la atribución causal.

**En Los Modelos Afectivos-Cognitivos** se parte de la base de que las personas no actúan siempre de forma tan racional, sino que en sus decisiones y evaluaciones intervienen, además de la utilidad, las emociones experimentadas. La consideración explícita de estas emociones conlleva la construcción de modelos explicativos más complejos.

### 2.2.2 Conceptual

**Satisfacción del Usuario.** La satisfacción del usuario no es más que un proceso de evaluación continuo del cuidado flexible, basado en datos que se enfocan en los derechos de los pacientes, en los resultados de cuidado, en la percepción de satisfacción del paciente y de otros. Los

componentes más importantes de este proceso incluyen: condiciones revisadas de participación, un instrumento de evaluación estándar y medidas de resultados centrados en el paciente que sean válidos, confiables y con expectativas de desempeño apoyados en los resultados que a su vez van a estimular la calidad del cuidado.<sup>37</sup>

La satisfacción del usuario, constituye un proceso complejo de subjetividades mediante el cual la persona y sus acompañantes que utilizan un servicio de salud, muestran estar conforme, de acuerdo o satisfecho con el servicio recibido por parte de los profesionales de acuerdo a lo que él necesita, desea, quiere y demanda, y ello implica que cada sujeto involucrada realice sus tareas de forma completa y cabal en el momento preciso y en el lugar adecuado. Por otro lado, cuando el trabajador que brinda el servicio se encuentra contento, podrá también satisfacer a los usuarios cumpliendo con las acciones normadas por los gestores de servicios, para lograr un funcionamiento que cumpla con todas las condiciones necesarias para el logro de una excelencia.<sup>38</sup>

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.<sup>39</sup>

Según PASCOE.<sup>40</sup> (1983), la satisfacción es una evaluación personal del servicio recibido, basado en patrones subjetivos de orden cognitivo y afectivo y están establecidos por la comparación entre la experiencia vivida y los criterios subjetivos del usuario. Esos criterios incluyen la combinación de los siguientes elementos: un ideal del servicio, una noción del servicio merecido y una medida de las experiencias basadas en

situaciones de servicio similares en un nivel subjetivo mínimo de calidad de los servicios a alcanzar para ser aceptado.

RIBEIRO.<sup>41</sup> (2003). Define la satisfacción como una respuesta emocional de los usuarios de atención médica, sobre aspectos sobresalientes relacionados con la atención recibida y señalan que la satisfacción es un indicador confiable para evaluar la calidad de atención.

KOTLER.<sup>42</sup> (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.<sup>43</sup> define la actitud de satisfacción como una predisposición positiva o negativa a ciertos objetos o ideas. La satisfacción del paciente esté 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

### **Satisfacción Del Usuario En El Área De Emergencia.**

Actualmente, el bienestar de los usuarios es utilizada como un indicador para evaluar los servicios de salud porque nos proporciona información sobre la calidad percibida en los aspectos de estructura, procesos y resultados.

#### **Los Niveles de Satisfacción.**

Los pacientes experimentan unos de los 3 niveles de satisfacción:

**Insatisfacción** Se crea cuando el desempeño percibido del producto no alcanza las expectativas del cliente.

**Satisfacción** Se crea cuando el desempeño percibido del producto coincide con las expectativas del paciente.

**Complacencia** Se crea cuando el desempeño percibido excede a las expectativas

### **Dimensiones de Satisfacción.**

La satisfacción del usuario, se relacionan con los siguientes aspectos:

**Tangibles:** Son los aspectos físicos que el usuario percibe y entra en contacto en la organización, como la apariencia de las instalaciones físicas (limpieza y modernidad), equipo, personal y material de comunicación (boletines, letreros, folletos).

**Personas:** Son las características que observa el usuario de las personas que lo atienden, como la apariencia física (aseo, higiene, olor, vestido).

**Infraestructura:** Es el estado de los edificios o locales donde se realiza el servicio, así como las instalaciones, máquinas o móviles con los que se realiza el servicio.

**Confiabilidad:** Referido a la habilidad de desarrollar el servicio prometido precisamente como se pactó y con exactitud.<sup>42</sup>

### **Características De La Satisfacción:**

- Equidad.
- Competencial profesional.
- Oportunidad.
- Efectividad.
- Eficiencia.
- Seguridad.
- Accesibilidad.
- Continuidad.
- Comodidad.
- 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 cuál 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 guiar a los usuarios e informar al público en general sobre la atención brindada son aspectos importantes en la prestación de servicios de buena calidad.

Para evaluar el grado de satisfacción del usuario del sistema, en forma genérica en base a las condiciones actuales de asistencia médica se ha partido del modelo denominado "**Tubo De La Satisfacción**" propuesto por **Elías Y ALVAREZ.** <sup>43</sup> que viene a ser una modificación del Servqual y que contempla los siguientes parámetros:

- **Fiabilidad:** Es la opinión del usuario con respecto al nivel de efectividad, promesa implícita o explícita sobre el servicio sanitario que prestan las instituciones.
- **Capacidad de Respuesta:** Disposición y buena voluntad de ayudar a los usuarios y proveerlos de un servicio rápido y oportuno.
- **Seguridad:** Cortesía y habilidad para transmitir credibilidad, confianza y confianza en la atención con inexistencia de peligros, riesgos o dudas.
- **Sensibilidad:** Es la expectativa que tiene el usuario respecto a las instituciones referente a que recibirá la atención en los tiempos más adecuados, es decir la cuota de respeto que brindan con respecto al tiempo del usuario.
- **Tangibilidad:** Es la valoración que hace el usuario respecto al aspecto de las personas y de las estructuras de las entidades prestadoras.
- **Aseguramiento:** Es la opinión acerca de la cortesía, profesionalidad y seguridad que brindan los actores del acto asistencial en la institución.
- **Empatía:** opinión respecto de la accesibilidad, comunicación y comprensión del usuario por parte del personal de las instituciones.

## **CUIDADO DE ENFERMERÍA.**

La enfermería desde sus orígenes era considerada como una ocupación basada en la experiencia práctica y el conocimiento común, y no se contemplaba el conocimiento científico de la profesión.

El cuidado de enfermería ha sido definido por muchos teorizadores y filósofos, pero se podría decir que la primera gran teórica, ejemplo y mito

de la enfermería es Florence NIGHTINGALE, quien delineó los primeros conceptos de la profesión y reveló caminos de la investigación científica enfatizando la observación sistemática como instrumento para la implementación del cuidado.<sup>44</sup>

Es importante resaltar que la salud en el siglo XIX se caracterizó por la necesidad de mejorar la limpieza y controlar las enfermedades infecciosas, lo que ayudo a Florence a percibir la influencia de la naturaleza y la importancia del medio ambiente.

Por otro lado, comprende los diferentes tipos de cuidados que un enfermero debe aplicar a su paciente. Sus características dependerán del estado y la gravedad del usuario, aunque a nivel general puede decirse que se orientan a prevenir posibles complicaciones con la salud del paciente.

HENDERSON<sup>45</sup> (1978): aclara la función de cuidar en enfermería como: auxiliar al individuo, sano o enfermo, en la práctica de las actividades que ayuden a conservar la salud, recuperación y a proporcionar una muerte apacible y tranquila, que sin duda llevaría a cabo el solo si dispusiera de la fuerza necesaria y de los indispensables conocimientos, debiendo desempeñar esta función de tal manera que le ayude además a lograr absoluta independencia cuanto antes”.

Entonces, se puede decir que el cuidado de enfermería es un proceso de interacción sujeto–sujeto dirigido a cuidar, apoyar y acompañar a individuos y colectivos en el logro, fomento y recuperación de la salud mediante la realización de sus necesidades humanas fundamentales.<sup>46</sup>

### **CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE ENFERMERÍA**

La búsqueda de la calidad del cuidado es una oportunidad para redescubrir la identidad profesional, los diversos cuidados que se brinda al usuario con el fin de, alcanzar el bienestar a través de la interrelación que se establece con él y su familia, y cuyo resultado es un indicador para

medir el grado de satisfacción que los usuarios refieren. La evaluación de la calidad del cuidado de enfermería debe ser un proceso continuo y flexible, basado en el análisis de los antecedentes sobre los cuidados recibidos y en la percepción de satisfacción del usuario.<sup>47</sup>

La calidad en el cuidado de enfermería implica diversos componentes como la naturaleza de los cuidados, la razón para proporcionarlos, el objetivo que se propone y los medios físicos, financieros, tecnológicos y humanos necesarios. Garantizar la calidad exige a los profesionales una reflexión permanente sobre los valores, conocimientos, actitudes, aptitudes y normas que orientan a encaminar el bien. Sin duda, tal reflexión estimula las acciones y orienta el ejercicio profesional hacia la búsqueda del enriquecimiento continuo, como condición para el diseño y ejecución de estrategias que privilegien cuidar con calidad y comprender sus dimensiones: ética, técnica, interpersonal y de percepción.<sup>48</sup>

La práctica de medir la satisfacción del usuario, con relación al cuidado que reciben del profesional de enfermería, se ha convertido en un indicador para la valoración de los servicios de salud. Por ello esta verificación debe ser válida y confiable para permitir a partir de los resultados emprender acciones de fortalecimiento de la intervención y optimizar los resultados esperados.<sup>49</sup>

### **MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LA CALIDAD DEL CUIDADO**

El cuestionario Cara-Q creado por Patricia Larson & Ferketich (1981) denominado el Cuestionario de Satisfacción del Cuidado, define el cuidado como acciones intencionales que llevan al cuidado físico y la preocupación emocional que promueven un sentido de seguridad y está integrado por 46 preguntas divididas en las siguientes subescalas del comportamiento de la enfermera: accesible; explica y facilita; conforta; se anticipa; mantiene relación de confianza; monitorea y hace seguimiento.<sup>50</sup>

**Accesibilidad:** Contiene 6 ítems (1 – 6) que hacen alusión a comportamientos de cuidado que son esenciales en la relación de apoyo y ayuda administrado de forma oportuna, como es el acercarse al paciente dedicándole tiempo.

**Explica y Facilita:** Contiene 6 ítems (7 – 12) y se refieren a los cuidados que hace el profesional de enfermería para dar a conocer aspectos que para el usuario son desconocidos o difíciles de entender en relación con su enfermedad, tratamiento o recuperación, brindándole la información requerida en forma clara, haciendo fácil o posible la ejecución de los cuidados para su bienestar o recuperación.

**Conforta:** Contiene 9 ítems (13 – 21) que se refieren a los cuidados que ofrece el profesional de enfermería con el fin de que el usuario hospitalizado, familia y allegados se sienta cómodo infundiéndole ánimo y vigor, en un entorno que favorezca el bienestar.

**Se Anticipa:** Contiene 11 ítems (22 – 32) donde se evalúan los cuidados que las o los profesionales de enfermería planean con anticipación teniendo en presente las necesidades del usuario con el fin de prevenir complicaciones a futuro.

**Mantiene Relación de Confianza:** Contiene 10 ítems (33 – 42) y son los cuidados que ofrecen los profesionales de enfermería para que el usuario hospitalizado tenga empatía con ellos, los cuales van dirigidos en pro de su recuperación, haciéndolo sentir como persona única, confiada, serena y segura; tienen que ver con la cercanía y la presencia física del personal de enfermería hacia el usuario.

**Monitorea y Hace Seguimiento:** Contiene 8 ítems (43 – 46) se explica los cuidados de enfermería con un lenguaje sencillo, claro y con un conocimiento propio de cada usuario y dominio de lo científico técnico y de los procedimientos que realiza. Incluye los planes y acciones que son

realizados para enseñar a su grupo de enfermería la forma como se deben realizar los procedimientos, observando y valorando que todo se haga bien y a tiempo.<sup>51</sup>

### **2.2.3 teoría conceptual.**

**Teoría De Las Tres Necesidades:** John W. Atkinson propone en su teoría que las personas motivadas tienen tres impulsos:

- La necesidad del Logro en relación con el grado de motivación para ejecutar sus tareas laborales.
- La necesidad del Poder grado de control sobre su situación.
- La necesidad de Afiliación buscan estrecha relación con los demás.

### **Teoría de la Equidad.**

El factor central para la motivación en el trabajo es la evaluación individual en cuanto a la equidad y la justicia de la recompensa recibida. El término equidad se define como la porción que guarda los insumos laborales del individuo y las recompensas laborales. Según esta teoría las personas están motivadas cuando experimentan satisfacción con lo que reciben de acuerdo con el esfuerzo realizado.

### **Teoría de la expectativa.**

En este caso David Nadler y Edward Lawler dieron cuatro hipótesis sobre la conducta en las organizaciones, en las cuales se basa el enfoque de las expectativas: La conducta es determinada por una combinación de factores correspondientes a la persona y factores del ambiente.

Las personas toman decisiones conscientes sobre su conducta en la organización. Las personas tienen diferentes necesidades, deseos y metas. Las personas optan por una conducta cualquiera con base en sus expectativas que dicha conducta conducirá a un resultado deseado. Éstos

son base del modelo de las perspectivas, el cual consta de tres componentes:

1. Las expectativas del desempeño-resultado: Las personas esperan ciertas consecuencias de su conducta.
2. Valencia: El resultado de una conducta tiene una valencia o poder para motivar, concreta, que varía de una persona a otra.
3. Las expectativas del esfuerzo-desempeño: Las expectativas de las personas en cuanto al grado de dificultad que entraña el buen desempeño afectará las decisiones sobre su conducta. Éstas eligen el grado de desempeño que les darán más posibilidades de obtener un resultado que sea valorado.

**Teoría del Reforzamiento:** Es la llevada a cabo por el psicólogo B. F. Skinner.<sup>35</sup> En esta se explica que los actos pasados de un individuo producen variaciones en los actos futuros mediante un proceso cíclico que puede expresarse así: A modo de síntesis puede citarse lo siguiente con respecto a esta teoría: "Enfoque ante la motivación que se basa en la ley del efecto, es decir la idea de que la conducta que tiene consecuencias positivas suele ser repetida, mientras que la conducta que tiene consecuencias negativas tiende a no ser repetida."

**Teoría de las Metas:** Esta es la teoría expuesta por el psicólogo Edwin LOCKE<sup>36</sup>, en la cual se establece que las personas se imponen metas con el fin de lograrlas. Para lograr la motivación de los trabajadores, éstos, deben poseer las habilidades necesarias para llegar a alcanzar sus metas.

## **2.3 Definición De Términos:**

**2.3.1 Usuario De Salud,** es la persona que utiliza y elige los servicios de salud.

**2.3.2 Satisfacción,** es la evaluación que realiza al cliente respecto de un producto o servicio, que responde a sus necesidades y expectativas.

**2.3.3 Satisfacción del usuario,** es la percepción del usuario sobre la calidad de la atención de salud recibida en los del servicio de emergencia del hospital Daniel Alcides Carrión.

**2.3.4 Percepción del Usuario,** es la apreciación del usuario y los clientes que tienen sobre la atención que recibe por parte del profesional de enfermería del hospital Daniel Alcides Carrión-- callao.

**2.3.5 Capacidad de Respuesta,** es la aptitud de resolver los problemas en salud en el menor tiempo posible con la mejor efectividad de la atención en el servicio.

**2.3.6 Cuidado de enfermería,** es el conjunto de acciones que realiza el profesional de enfermería de manera integral e implica conocer las necesidades del usuario para así lograr su satisfacción.

**2.3.7 Emergencia,** se define una situación de inicio o aparición brusca que presenta un riesgo vital o de función básica que necesita asistencia inmediata (minutos). Esta situación obliga a poner en



marcha recursos y medios especiales para prevenir un desenlace fatal.

**2.3.8 Servicio de emergencia**, es el espacio o lugar básico del Hospital Nacional Daniel Alcides, encargada de realizar atención oportuna a los pacientes críticos que requieren una atención de Emergencia, destinados para su internamiento tratamiento, recuperación y rehabilitación de los usuarios.

**2.3.9 Usuario en emergencia**, persona mujer o varón que ingresa al Hospital Daniel Alcides Carrión-- callao por emergencia para la atención integral de un padecimiento agudo y/o crónico hasta el momento del alta, y que será encuestado para obtener información sobre la satisfacción del usuario respecto al cuidado de enfermería en el servicio de emergencia.

## **CAPÍTULO III**

### **HIPÓTESIS Y VARIABLES**

#### **3.1 Hipótesis**

##### **3.1.1 Hipótesis General.**

El presente trabajo de investigación por ser un estudio de tipo descriptivo no cuenta con hipótesis.

#### **3.2 Definición Conceptual De Las Variables**

##### **3.2.1 Variable 1**

**Satisfacción del usuario**, está relacionada positivamente al rendimiento de la enfermera/o 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.

##### **3.2.2 Variable 2**

**Cuidado De Enfermería.** Es el conjunto de acciones que realiza el profesional de enfermería de manera integral e implica conocer las necesidades del usuario para así lograr su satisfacción.

### 3.3 Operacionalización de variables

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	DEFINICIÓN OPERACIONAL	INDICADORES	ITEMS	ESCALA
<b>Satisfacción del usuario.</b>	La satisfacción del usuario esta relacionada positivamente al rendimiento de la enfermera/o 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.	<b>Accesibilidad.</b>	Se refiere a la oportunidad que tienen los usuarios de recibir los cuidados, dados por los profesionales de enfermería en forma oportuna.	La enfermera se aproxima.  La enfermera le da las medicinas a la hora ind.  La enfermera responde a su llamado.	Items (01 – 05)	Questionario de CARE Q
		<b>Explica Y Facilita.</b>	Es la información que se da a conocer relacionada con su enfermedad, tratamiento o recuperación, brindándole la información requerida en forma clara, haciendo fácil o posible la ejecución de los cuidados para su bienestar o recuperación.	La enfermera le informa sobre los grupos de ayuda.  La enfermera le informa sobre su situación actual.  La enfermera es honesta con Ud.	Items (06 – 10)	Questionario de CARE Q
		<b>Confort.</b>	Se refieren a los cuidados que ofrece el profesional de enfermería con el fin de que el usuario hospitalizado, familia y allegados se sienta cómodo infundiéndole ánimo y vigor, en un entorno que favorezca el bienestar.	La enfermera se esfuerza para atenderlo a Ud.  La enfermera la motiva.  La enfermera es amable con Ud.  La enfermera lo escucha con atención.	Items (11 – 19)	Questionario de CARE Q

		<b>Se Anticipa.</b>	Es la evaluación de los cuidados que las y los enfermeros planean con anterioridad teniendo en cuenta las necesidades del usuario con el fin de prevenir complicaciones.	<p>La enfermera le presta mayor atención por las noches.</p> <p>La enfermera busca una hora adecuada para hablar con Ud.</p> <p>La enfermera esta pendiente de Ud.</p> <p>La enfermera continúa interesada en su salud.</p> <p>La enfermera se concentra en los procedimientos que le realiza.</p>	Items (20 – 29)	Cuestionario de CARE Q
		<b>Mantiene Relación De Confianza.</b>	Es la interrelación entre el personal de enfermería y el paciente con el fin de su pronta recuperación.	<p>La enfermera le ayuda a aclarar sus dudas.</p> <p>La enfermera acepta que es Ud. Quien la conoce mejor.</p> <p>La enfermera es respetuosa con Ud.</p>	Items (30 – 38)	Cuestionario de CARE Q
		<b>Monitorea Y Hace Seguimiento.</b>	Actividades de enfermería que implican un conocimiento científico; esto incluye los planes y acciones de seguimiento necesario para la óptima recuperación del paciente.	<p>El uniforme y el carnet identifica a la enfermera como tal.</p> <p>La enfermera verifica el</p>	Items (39 – 46)	Cuestionario de CARE Q

<p><b>Cuidado de enfermería que brinda el profesional de enfermería.</b></p>	<p>Es el conjunto de acciones que realiza el profesional de enfermería de manera integral e implica conocer las necesidades del usuario para así lograr su satisfacción.</p>	<p><b>Respeto</b></p> <p><b>Información.</b></p> <p><b>Interés.</b></p>	<p>Debe de seguir criterios importantes como la presentación del personal, su actitud hacia el paciente, así como la información que le brindará al mismo respecto a su estado de salud</p> <p>Conjunto de medidas encaminadas a facilitar la <b>información al paciente</b> y su familia.</p> <p>es ante todo una experiencia o serie de experiencias que vive la <b>enfermera</b> y el receptor de sus cuidados ...</p>	<p>cumplimiento de los procedimientos.</p> <p>La enfermera es calmada con Ud.</p> <p>La enfermera informa sobre los cuidados a sus familiares y a Ud.</p> <p>A los derechos</p> <p>A la cultura</p> <p>A las características individuales de los usuarios.</p> <p>Completa, veraz y oportuna</p> <p>Entendida por el usuario</p> <p>Percepciones</p> <p>Necesidades</p> <p>Demandas</p>	<p>Questionario de CARE Q</p> <p>Questionario de CARE Q</p> <p>Questionario de CARE Q</p>
--	--	---	---	---	---

## CAPÍTULO IV

### METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

#### 4.1 Tipo y Diseño de la Investigación

##### 4.1.1 Tipo de Investigación

El presente trabajo, es un estudio descriptivo transversal.

**Es descriptivo** porque describe una característica que es el grado de satisfacción en relación al cuidado recibido por el profesional de enfermería y **transversal** porque el grado de satisfacción se mide una vez en un solo momento. Se realizó en un periodo de tiempo determinado (del 15 de agosto al 15 de setiembre del 2018). La recolección de datos se hizo en el servicio de emergencia del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión– Callao y para este estudio se utilizó el instrumento de recolección de datos "CARE Q" creado por la enfermera Patricia Larson en 1998

##### 4.1.2 Diseño de la Investigación

El diseño de investigación no experimental de corte transversal porque permitió recolectar datos sobre el grado 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:

M..... O1 = Satisfacción del cuidado

Donde:

M = Muestra.

O1 = Satisfacción del cuidado

## 4.2 Población y Muestra

### 4.2.1 Población

La población estuvo conformada por los **usuarios** que acudieron al servicio de Emergencia del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión DIRESA CALLAO entre el 15 de agosto al 15 de setiembre del 2018, durante los turnos de la mañana y noche en donde hubo mayor afluencia de usuarios demoraron entre 15 a 20 minutos por cada uno, teniendo en cuenta que se entrevisté a 50 usuarios.

### 4.2.2 Muestra de Estudio

#### Muestra:

Calculo del tamaño de la muestra conociendo el tamaño de la población.

$$n = \frac{Z^2 \times P(1 - P)N}{(N - 1)E^2 + Z^2 \times P(1 - P)}$$

Donde:

n = tamaño de la muestra.

N = tamaño de la población (N=85)

Z = coeficiente de confianza 1.96 (Z=1.96)

Asumiendo un grado de confianza al 95%

E= es la precisión de estimación (E=0.08)

P= es la proporción de pacientes (P=0.5)

Luego reemplazamos los datos en la fórmula:

$$n = \frac{1.96^2 \times 0.5(1 - 0.5) \times 85}{(85 - 1) \times 0.08^2 + 1.96^2 \times 0.5 \times (1 - 0.5)} = \frac{81.634}{1.498} = 54$$

Para realizar el estudio se requiere como mínimo 50 usuarios candidatos que participen en el estudio, el tamaño muestral se obtuvo con un nivel de confianza de 95% y una precisión 0.08.

➤ **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 5 horas en el servicio.

➤ **Criterios de exclusión**

Usuarios con dificultad para comunicarse.

Usuarios que tengan menos de 5 horas en la emergencia.

Usuarios con efectos de sedación.

Usuarios con efectos de alcohol o drogas.

Usuarios con mal patrón respiratorio.

Usuarios menores de 18 años.

Usuarios que no deseen participar por diferentes razones.

Usuarios con trastorno del nivel de conciencia.

Usuarios en mal estado general.



## 4.3 Técnica e Instrumentos de Recolección de Datos

### 4.3.1 Técnicas

La técnica empleada es la observación.

### 4.3.2 Instrumentos.

El instrumento a utilizar es el cuestionario CARE, en español, que sirve para medir el nivel de satisfacción del usuario y la calidad del cuidado que brinda el profesional de enfermería. El cuestionario Care-Q creado por Patricia Larson & Ferketich (1981) denominado el Cuestionario de Satisfacción del Cuidado, define el cuidado como acciones intencionales que llevan al cuidado físico y la preocupación emocional que promueven un sentido de seguridad.

El CARE-Q (Caring Assessment Instrument) es un cuestionario de evaluación de la atención, tiene una validez interna de 0.88 a 0.97, ha sido adaptado y utilizado en varios países como Estados Unidos, Australia, China, Taiwán contiene 50 conductas de atención de enfermería que permiten al usuario, mediante escala análoga de cinco puntos, determinar los comportamientos que se perciben importantes para sentirse satisfechos.

El cuestionario CARE Q se divide en dos partes:

- I. Características generales del paciente constituido por 2 ítems: sexo y edad.
- II. Contiene seis categorías determinadas para medir el grado de satisfacción de los pacientes en relación a la calidad del cuidado brindado por los profesionales de enfermería constituido de 46 ítems:
  - **Accesibilidad** (6 preguntas)
  - **Explica y facilita** (6 preguntas)
  - **Conforta** (9 preguntas)
  - **Se anticipa** (11 preguntas)
  - **Mantiene relación de confianza** (10 preguntas)
  - **Monitorea y hace seguimiento** (4 preguntas)

## Categorías de escala CARE Q

### CATEGORIAS

CATEGORIAS CARE Q	N.º pregunta	Valor máx.	Valor. inicial	Bajo	Medio	Alto.
Accesibilidad	5	20	5	10	15	20
Explica Y Facilita	5	20	5	10	15	20
Conforta	9	36	9	18	27	36
Se Anticipa	10	40	10	20	30	40
Mantiene Relación De Confianza	9	36	9	18	27	36
Monitorea Y Hace Seguimiento	8	32	8	16	24	32
	<b>46</b>	<b>184</b>	<b>46</b>	<b>92</b>	<b>138</b>	<b>184</b>

Cada categoría tiene un determinado número de preguntas y cada una de ellas tiene cuatro posibles respuestas. El valor mínimo que puede obtener cada respuesta es de 1 y valor máximo es de 4, de acuerdo a los valores que se asignan a cada respuesta como se muestra en la tabla.

Según las dimensiones el profesional de enfermería debe asegurar que el usuario esté cómodo, se sienta seguro, sea bien atendido y además debe estar atento a que los equipos de monitoreo funcionen correctamente.

### **2.37 Análisis y procesamiento de datos**

Para la recolección de datos se solicitó una autorización correspondiente dirigida a la Oficina de Capacitación Docencia e investigación del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión– Callao, seguido de esto y con la autorización, el proyecto titulado satisfacción del usuario en relación al cuidado de enfermería en el servicio de emergencia del hospital nacional Daniel Alcides Carrión – callao, 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 08 de la mañana con el permiso correspondiente de la jefa de enfermería, se realizaba la encuesta a todo el usuario que tenía más de 5 horas en los servicios de emergencia y que deseaba participar voluntariamente, empleando un tiempo de 15 a 20 minutos por usuario participante. El tiempo de recolección de datos que se empleó para evaluar el nivel de satisfacción de los usuarios fue desde el 15 de agosto al 15 de setiembre del 2018, respetando los criterios de inclusión y exclusión.

**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 empleo 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.

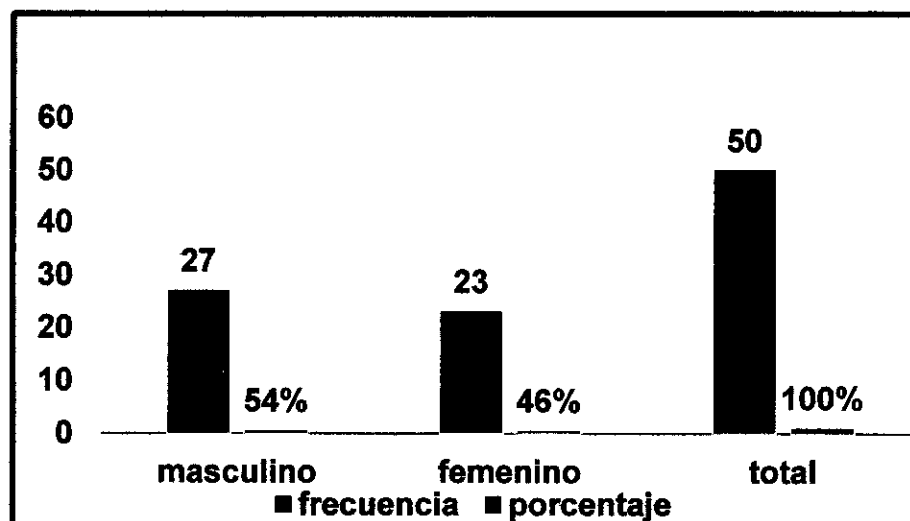
## CAPÍTULO V RESULTADOS

Los resultados se obtuvieron a partir de la aplicación de la encuesta modelo SERVQUAL sobre el grado de satisfacción del usuario en el servicio de emergencia, este se dividió en dimensiones como: accesibilidad, explica y facilita, conforta, se anticipa, mantiene relación de confianza y monitorea y hace seguimiento., siendo cada una de ellas necesarias para nuestra investigación.

**TABLA NRO.5. 1 DISTRIBUCIÓN DE PACIENTES SEGÚN SEXO.**

<b>Sexo</b>	<b>frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Masculino</b>	<b>27</b>	<b>54%</b>
<b>Femenino</b>	<b>23</b>	<b>46%</b>
<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>

**GRÁFICO NRO. 5. 1 DISTRIBUCIÓN DE PACIENTES SEGÚN SEXO.**

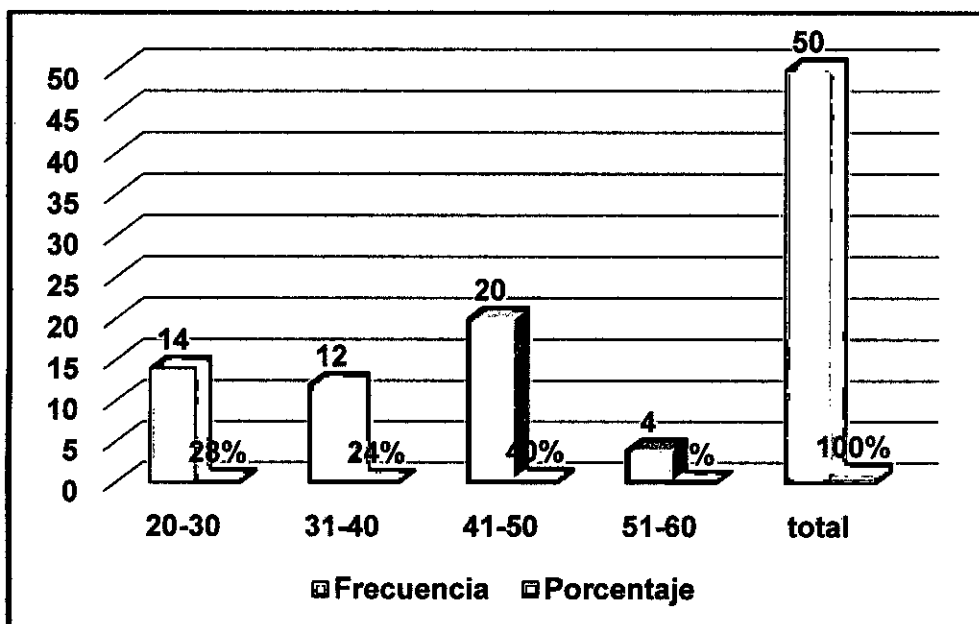


En el grafico se observa que del total de los encuestados en el servicio de emergencia del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión 27 son hombres con un 54% y 23 son mujeres con un 46% respectivamente.

**TABLA NRO.5. 2 DISTRIBUCIÓN DE PACIENTES SEGÚN EDAD.**

<b>Años</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>20-30</b>	<b>14</b>	<b>28%</b>
<b>31-40</b>	<b>12</b>	<b>24%</b>
<b>41-50</b>	<b>20</b>	<b>40%</b>
<b>51-60</b>	<b>4</b>	<b>8%</b>
<b>total</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>

**GRÁFICO NRO. 2 DISTRIBUCIÓN DE PACIENTES SEGÚN EDAD.**

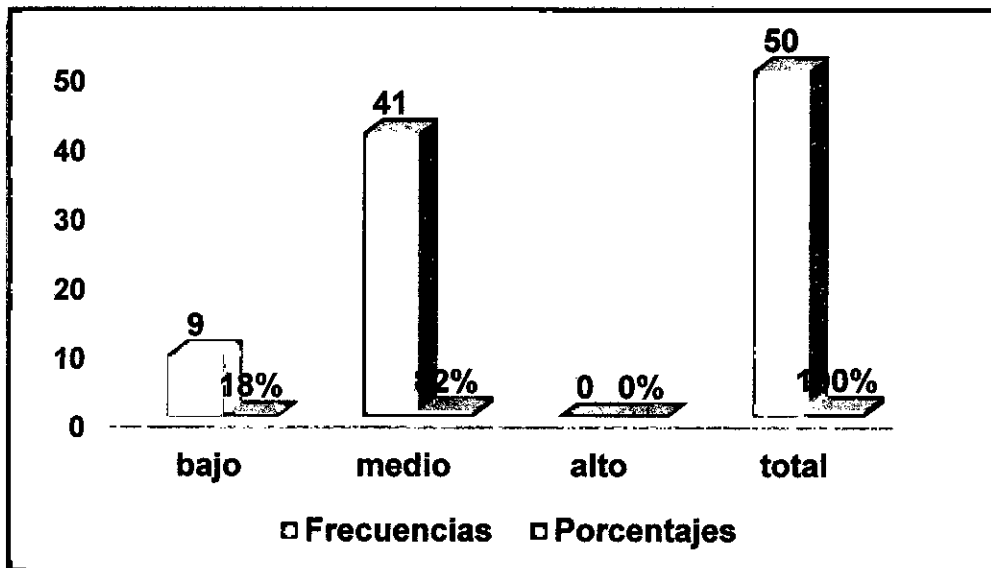


Del grafico se observa que hay un rango de edad de los pacientes encuestados en el servicio de emergencia del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión que oscila principalmente de 20 a 30 años de edad con un 28%, los pacientes entre 31 a 40 años con un 24%, de 41 a 50 años son los de mayor porcentaje con un 40% y los de menor porcentaje son los de 51 a 60 años con un 8%.

**TABLA NRO. 5.3 GRADO DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS SEGÚN LA DIMENSIÓN ACCESIBILIDAD.**

Accesibilidad	Frecuencias	Porcentajes
bajo	9	18%
medio	41	82%
alto	0	0%
total	50	100%

**GRÁFICO 5.3 GRADO DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS SEGÚN LA DIMENSIÓN ACCESIBILIDAD.**

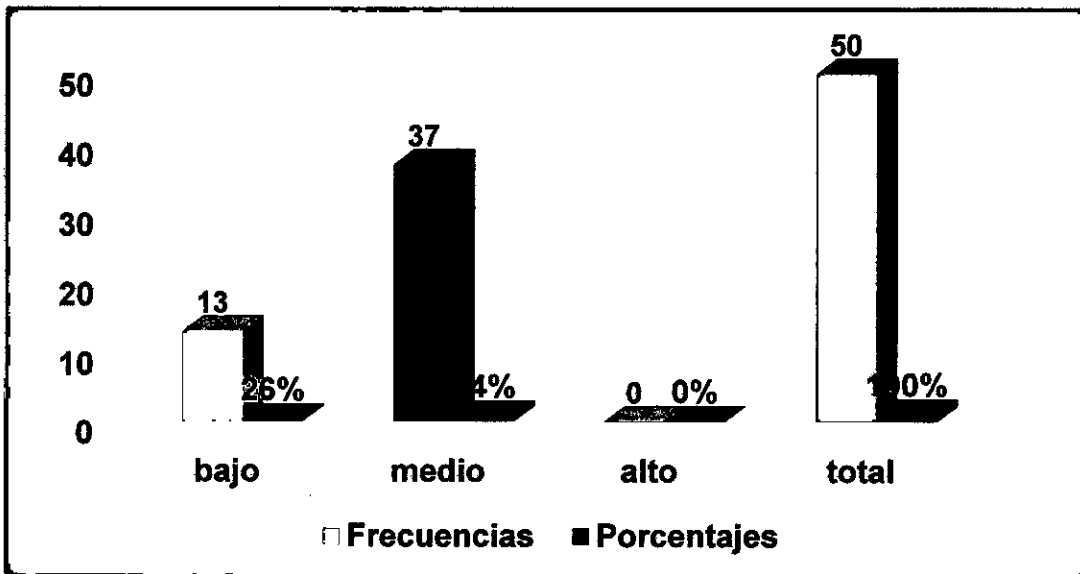


En cuando a la accesibilidad el 82%de los usuarios encuestados manifiestan un grado de satisfacción medio y el 18% restante un grado de satisfacción bajo.

**TABLA 5.4 GRADO DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS SEGÚN LA DIMENSIÓN EXPLICA Y FACILITA.**

Explica	Frecuencias	Porcentajes
bajo	13	26%
medio	37	74%
alto	0	0%
total	50	100%

**GRÁFICO 5.4 GRADO DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS SEGÚN LA DIMENSIÓN EXPLICA Y FACILITA.**

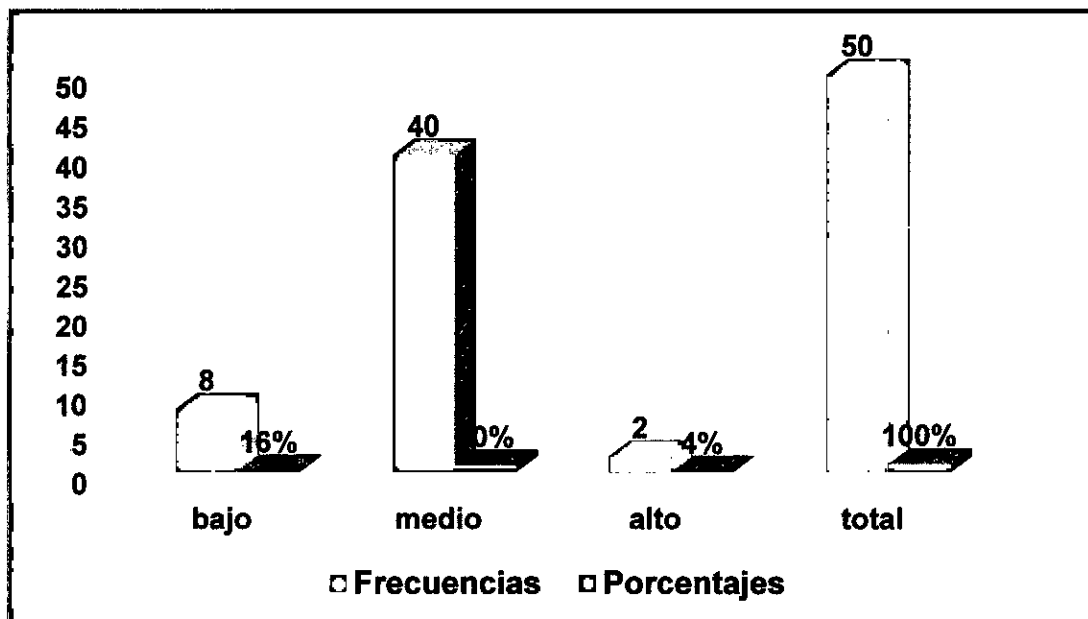


En el grafico se observa que los usuarios encuestados reportan un grado de satisfacción medio con un 74% y el 26% del restante manifiestan un grado de satisfacción bajo.

**TABLA 5.5 GRADO DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS SEGÚN LA DIMENSIÓN CONFORTA.**

conforta	Frecuencias	Porcentajes
bajo	8	16%
medio	40	80%
alto	2	4%
total	50	100%

**GRÁFICO 5.5 GRADO DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS SEGÚN LA DIMENSIÓN CONFORTA.**



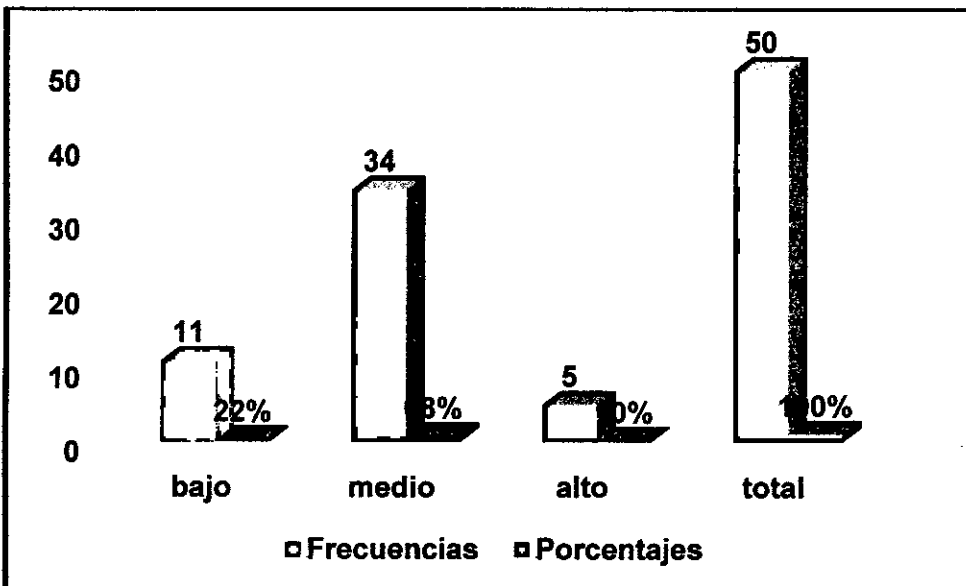
En el grafico observamos a la dimensión confort con un 80% de los usuarios encuestados refieren un grado de satisfacción medio, con el 16% bajo y el 4% alto.



**TABLA 5.6 GRADO DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS SEGÚN LA DIMENSIÓN SE ANTICIPA.**

Anticipa	Frecuencias	Porcentajes
bajo	11	22%
medio	34	68%
alto	5	10%
total	50	100%

**GRÁFICO 5.6 GRADO DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS SEGÚN LA DIMENSIÓN SE ANTICIPA.**

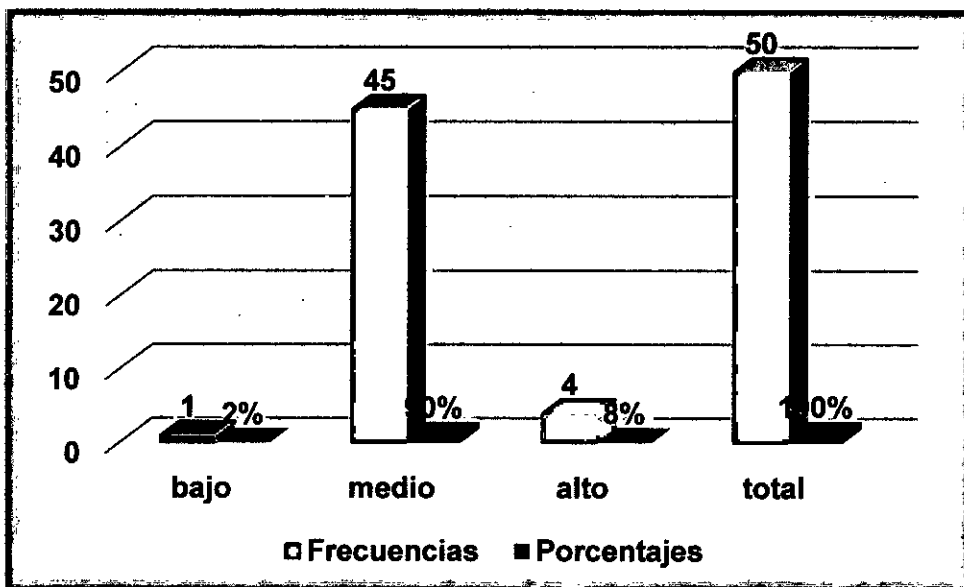


En el grafico observamos, la dimensión Se anticipa con un 68% de los usuarios encuestados refieren un grado de satisfacción medio, con el 22% bajo y el 10% alto.

**TABLA 5.7 GRADO DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS SEGÚN LA DIMENSIÓN MANTIENE RELACIÓN DE CONFIANZA.**

confianza	Frecuencias	Porcentajes
bajo	1	2%
medio	45	90%
alto	4	8%
total	50	100%

**GRÁFICO 5.7 GRADO DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS SEGÚN LA DIMENSIÓN MANTIENE RELACIÓN DE CONFIANZA.**

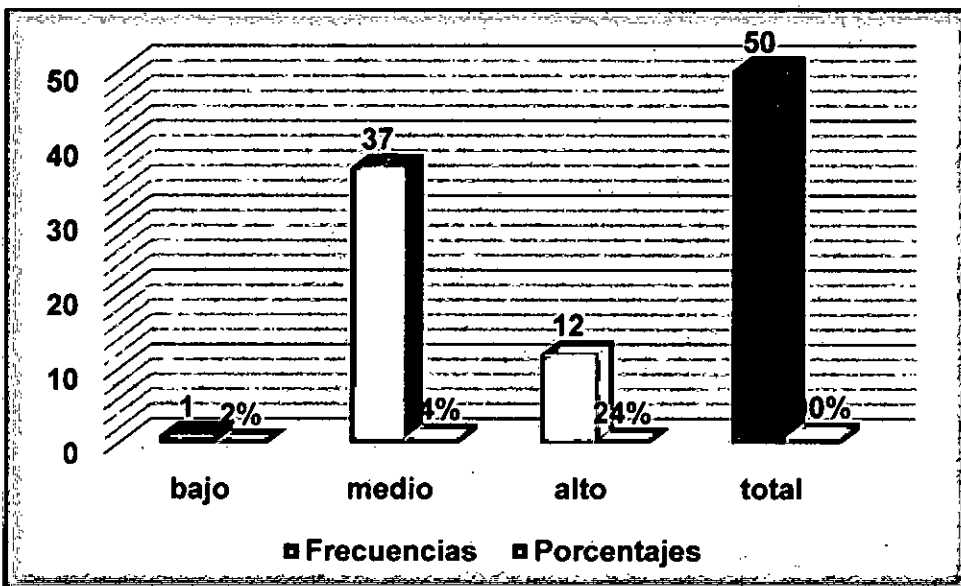


En el grafico observamos, la dimensión Mantiene Relación De Confianza con un 90% de los usuarios encuestados refieren un grado de satisfacción medio, con el 2% bajo y el 8% alto.

**TABLA 5.8 GRADO DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS SEGÚN LA DIMENSIÓN MONITOREA Y HACE SEGUIMIENTO.**

Monitorea	Frecuencias	Porcentajes
bajo	1	2%
medio	37	74%
alto	12	24%
total	50	100%

**GRÁFICO 5.8 GRADO DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS SEGÚN LA DIMENSIÓN MONITOREA Y HACE SEGUIMIENTO.**

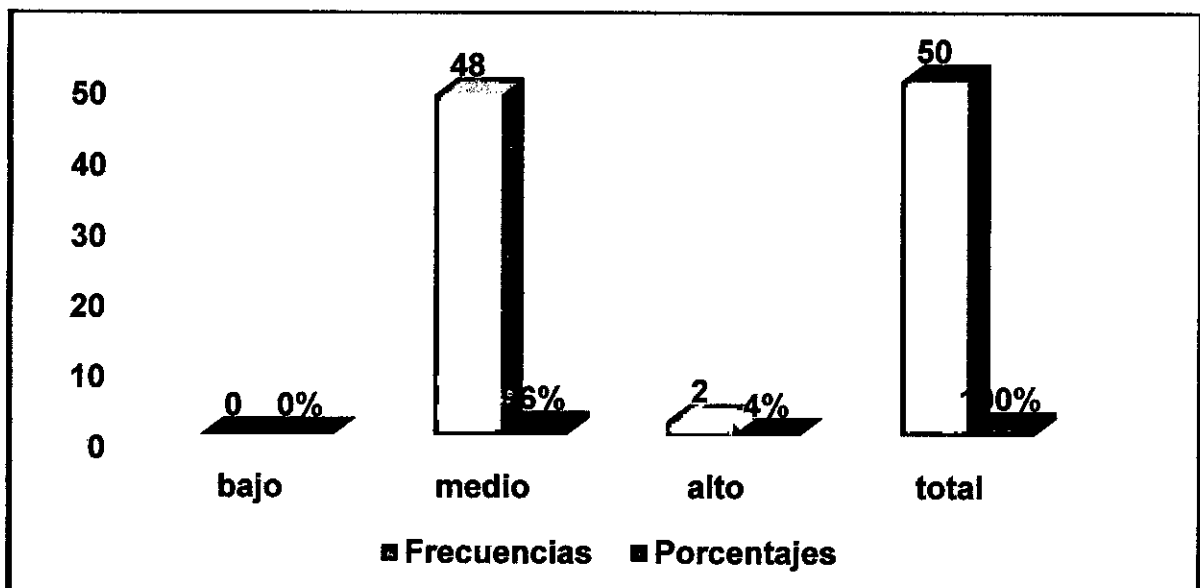


En el grafico observamos, la dimensión Monitorea Y Hace Seguimiento con un 74% de los usuarios encuestados refieren un grado de satisfacción medio, con el 1% bajo y el 24% alto.

**TABLA 5.9 SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN RELACIÓN AL CUIDADO QUE RECIBE DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA.**

satisfacción	Frecuencias	Porcentajes
bajo	0	0%
medio	48	96%
alto	2	4%
total	50	100%

**GRÁFICO 5.9 SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN RELACIÓN AL CUIDADO QUE RECIBE DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA.**



En el grafico observamos, la satisfacción del usuario en relación al cuidado que recibe del profesional de enfermería, en un 96% de los usuarios encuestados refieren un grado de satisfacción medio, con el 4% alto.

## **CAPÍTULO VI**

### **6.1 Contrastación de la hipótesis.**

Los trabajos realizados en nuestro país, han contribuido en la evaluación de los servicios de salud, la calidad de la atención a partir de la apreciación del paciente que acude a los servicios de las emergencias de los hospitales del Minsa. Teniendo en cuenta que los usuarios están bajo la influencia de varias circunstancias tales: el estrés que le ocasiona su padecimiento, el acto y proceso como recibe la atención del profesional de enfermería, el tiempo de espera para poder ser atendido, cómo es la actitud del profesional de enfermería que lo atiende y cómo fue atendido antes así sea en el mismo servicio como en otros servicios similares.

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

**Tabla Nro. 5.3.** Grado de satisfacción de los usuarios según la dimensión accesibilidad. Se evidencia que del 100% de los encuestados, el 82% piensan que la enfermera cumple con los ítems propuestos para medir la accesibilidad, aunque el 18% los usuarios manifestaron que el profesional de enfermería a veces se tarda en aproximarse para atenderlos.

La variable accesibilidad es la oportunidad que tienen los usuarios de recibir los cuidados, dados por los profesionales de enfermería en forma oportuna.

En la investigación realizada se puede afirmar que la satisfacción de los usuarios en relación a la accesibilidad es media, en donde la mayoría de los encuestados piensan que el profesional de enfermería cumple con los ítems propuestos por este instrumento para medir la accesibilidad.

**Tabla 5.4.** grado de satisfacción de los usuarios según la dimensión explica y facilita. Del 100% de los encuestados reportan un grado de satisfacción medio con un 74% y el 26% del restante manifiestan un grado de satisfacción bajo.

La variable explica y facilita es la Información que se da a conocer en relación con su molestia, trato o satisfacción, la información brindada tiene que ser

clara, haciendo fácil o posible la ejecución de los cuidados para su bienestar o recuperación.

El diálogo es la fuente principal para llegar a conocer al usuario y así poder darle continuidad al tratamiento, para realizar un diagnóstico de enfermería y así lograr un cuidado humanizado de calidad. Hay que tener presente que, al informar al usuario, sobre su evolución de su enfermedad y enseñarle sobre los cuidados en casa, se asegura el bienestar de los usuarios y evita hospitalizaciones innecesarias.

Todo lo mencionado arriba se evidencia en la teoría de Hildegard Peplau, en los cuidados de enfermería psicodinámica en donde se exige ser capaz de comprender nuestra propia conducta y así poder ayudar a otras personas a identificar las dificultades percibidas y aplicar principios de relaciones humanas a los problemas que surgen a todos los niveles según la experiencia.

En la investigación realizada se puede afirmar que la satisfacción de los usuarios en relación a la variable explica y facilita es media, en donde la mayoría de los encuestados piensan que el profesional de enfermería cumple con los ítems propuestos por este instrumento.

**Tabla 5.5.** grado de satisfacción de los usuarios según la dimensión confort, del 100% de los participantes el 80% de los usuarios encuestados refieren un grado de satisfacción medio, con el 16% bajo y el 4% alto.

Si se tiene en cuenta que la variable Conforta se refiere a los cuidados que ofrece el profesional de enfermería con el fin de que el usuario hospitalizado, familia y allegados se sienta cómodos, con ánimo y vigor, en un entorno que favorezca el bienestar

Se observa la dificultad del profesional de enfermería en brindar unas adecuadas medidas de confort para el usuario por la gran demanda de pacientes y por las múltiples tareas que realiza el profesional de enfermería a pesar de todo ello se hace lo posible en brindar una atención adecuada y oportuna.

La calidad de los servicios de salud se logra cuando se respetan las normas, procedimientos y técnicas que permitan satisfacer las necesidades y expectativas de los usuarios, de allí que la satisfacción de los usuarios es un indicador para medir la calidad del servicio brindado.

**Tabla 5.6.** grado de satisfacción de los usuarios según la dimensión se anticipa, del 100% de la población que participo en el estudio el 68% de los encuestados piensan que la enfermera cumple con los ítems propuestos para medir la variable, seguido del 22% de los usuarios manifiestan un descontento con la atención recibida por el profesional de enfermería en donde manifiestan que los profesionales no les dedican el tiempo suficiente para aclarar sus dudas en cuando a su estado de salud. Además, no se tiene en cuenta la opinión del usuario respecto al tratamiento que está recibiendo. Cabe mencionar que en el profesional de enfermería siempre está pendiente con los usuarios que demanden atención inmediata para así prevenir complicaciones con respecto a la salud del usuario.

Se entiende que la atención en la emergencia es la primera respuesta, inmediata y rápida que se les brinda a los usuarios por su estado delicado y comprometido con su salud es de vital importancia que los profesionales de salud brinden una atención adecuada y oportuna enfocado en las necesidades del usuario para ello se debe considerar que cada usuario es único y como tal se debe atender y recibir cuidados individualizados tomando en cuenta la opinión de cada paciente.

**Tabla 5.7.** grado de satisfacción de los usuarios según la dimensión confianza, del total de los encuestados el 90% refieren un grado de satisfacción medio, con el 2% bajo y el 8% alto.

Se entiende por Confianza. al vínculo que se crea entre el paciente y el profesional de enfermería con el fin de su pronta recuperación, haciéndolo sentir como persona única, confiada, serena y segura; tienen que ver con la cercanía y la presencia física del personal de enfermería hacia el usuario.

Lo más importante es el acercamiento respetuoso que tiene el profesional de enfermería hacia los usuarios, en este punto evaluado en el instrumento de Care Q, es uno de los más importantes indicadores para medir la satisfacción del usuario en cualquier servicio de atención; este ítem fue aceptablemente calificado por los usuarios encuestados.

Como refleja el estudio hay un gran grupo de profesionales de enfermería que, por diferentes situaciones, se les hace muy difícil comunicarse tanto con el usuario y con los familiares respecto a la salud del usuario. Esto demuestra que la sobrecarga laboral, la gran demanda de usuarios y las condiciones que llegan teniendo en cuenta a la coyuntura que se viene viviendo hoy en día en el callao, hace que se limite el tiempo en dedicarle a cada usuario, todas estas situaciones en el normal y adecuado desarrollo de las funciones del profesional de enfermería.

**Tabla 5.8.** Grado de satisfacción de los usuarios según la dimensión monitorea y hace seguimiento, del 100% de los participantes del estudio el 74% de los usuarios encuestados percibieron un grado de satisfacción medio seguido del 24% alto. En donde la mayoría de los encuestados piensan que el profesional de enfermería cumple con los ítems propuestos por este instrumento.

Es una parte integral del cuidado del profesional de enfermería, el cual se mantiene en constante contacto con el usuario y en algunas situaciones se vuelve su consejero, amigo y la persona que siempre le brindara medios para su pronta recuperación.

**Tabla 5.9.** satisfacción del usuario en relación al cuidado que recibe del profesional de enfermería, del 100% de los encuestados el 96% refieren un grado de satisfacción medio y piensan que el profesional de enfermera cumple con los ítems propuestos para medir dicha variable y el 4% de los usuarios está totalmente de acuerdo con la atención recibida por el profesional de enfermería.

Esta es una de las variables con el mayor grado de satisfacción de los usuarios frente al cuidado recibido por parte del Profesional de enfermería, los usuarios reconocen el desempeño laboral, cuando se realizan procedimientos respetando la privacidad y creando un clima de confianza, generado respeto y seguridad, el portar fotocheck, el uniforme turqués que durante años es símbolo para todos los profesionales de enfermería dentro de las instituciones



de salud, hacen que se identifiquen y diferencien de los demás miembros del equipo de salud.

La satisfacción de los usuarios es uno de los pilares en lo que se basa la atención actual y así poder calificar la prestación de los servicios de salud de las instituciones. según los resultados obtenidos por los usuarios encuestados refieren estar a gusto con la atención brindada por el profesional de enfermería.

El hospital nacional Daniel Alcides Carrión del Callao es una institución docente, de más alta complejidad y de referencia nacional. Categoría nivel III-1, estructuralmente depende de la Dirección de Salud I del Callao. Cuenta con la infraestructura adecuada, recursos tecnológicos para su nivel de complejidad adecuados, completando así una excelencia en la atención a los usuarios a nivel nacional.

## **6.2 Contrastación De Resultados Con Otros Estudios**

En el estudio de investigación: por Emilo Cabello, se aplicó la misma encuesta SERQUAL en emergencia, se puede apreciar que el nivel de satisfacción en los usuarios es más del 50%, encontrándose una gran diferencia con nuestro trabajo de investigación, en donde el 96% de los usuarios que participaron en el estudio manifestaron estar satisfechos con los cuidados recibidos.

Según su investigación de Manchón Palacios, en donde aplicó la encuesta de Care Q, para medir la calidad de atención, refiere que el nivel de calidad que ofrece los profesionales de enfermería en los servicios de la emergencia es bajo 64,18%, a diferencia de nuestra investigación que se obtuvo un 96% de los usuarios estaban satisfechos con la atención recibida de parte del del profesional de enfermería

En donde los investigadores refieren, 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 Logró de la satisfacción del usuario, en relación al cuidado recibido.

### **6.3 Responsabilidad ética**

Para el desarrollo del estudio se tuvo en cuenta los principios éticos pertinentes para el estudio, se hizo énfasis respecto a la autonomía, privacidad y beneficencia. Para ello se hizo lo siguiente:

- Solicitar aprobación por parte de los directivos de la institución, con el compromiso de retroalimentarla con los resultados.
- Los pacientes que decidieron participar en el estudio, tomaron la decisión en forma voluntaria, y dieron su autorización verbal.
- Se respetó la decisión de los pacientes que decidieron no participar; y de igual forma se le informo que el echo de no participar no afectaría su atención.
- La información obtenida fue utilizada únicamente para el estudio.
- Los nombres de los participantes y la información obtenida, se utilizaron en forma confidencial y con fines netamente académicos.
- Se dio el criterio correspondiente a los autores de los estudios citados.
- La escala Care-Q validada en su versión en español se utilizó con previo consentimiento y autorización de sus autoras y con el compromiso explícito de retroalimentar su investigación en el área con los resultados del presente estudio.

## CONCLUSIONES

1. Después de haber analizado los datos obtenidos y teniendo en cuenta el objetivo del estudio Determinar el grado de satisfacción en relación a la satisfacción del usuario respecto a los cuidados que recibe del profesional de enfermería, en el servicio de emergencia del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión – Callao - 2018. Se llega a la conclusión que la mayoría de los usuarios que participaron en el estudio, manifiestan sentirse a gusto con la atención del profesional de enfermería, en las siguientes variables: accesibilidad, Explica y facilita, Conforta, se Anticipa, Mantiene Relación de Confianza y Monitorea y Hace Seguimiento.
2. El cuestionario CARE- Q, hace el análisis individual de las variables: Mantiene Relación De Confianza el 90%, accesibilidad 82% y confort con el 80% son las variables que obtuvieron el mayor grado de satisfacción y las que obtuvieron menor grado de satisfacción fueron: explica y facilita con un 74%, monitorea y hace seguimiento 74% y se anticipa con un 62%.
3. Se llegó a la conclusión que el profesional de enfermería que trabaja en los servicios de la emergencia del hospital nacional Daniel Alcides del Callao, de acuerdo con el cuestionario de CARE-Q, no les dedican el tiempo suficiente para aclarar sus dudas en cuando a su estado de salud, él usuario y su familia. Además, no se toma en cuenta la opinión del usuario respecto al tratamiento que está recibiendo.
4. La literatura revisada y los hallazgos de estudios sustentan al cuidado de enfermería como al conjunto de intervenciones encaminados a satisfacer las necesidades de los usuarios, completando como un ser biopsicosocial y espiritual

## RECOMENDACIONES

Se toma en cuenta los resultados del estudio y se sugiere las siguientes recomendaciones.

- Tomar como referencia la presente investigación para realizar otros estudios en buscar de herramientas que permitan mejorar la atención por parte del profesional de enfermería y de esta forma contribuir con los usuarios que acuden al servicio de emergencia.
- Fomentar en especial al profesional de enfermería que trabaja en el servicio de emergencia a brindar una atención oportuna, ágil y de calidad teniendo en cuenta las necesidades y expectativas de los usuarios y familiares.
- Promover la comunicación con un lenguaje sencillo y claro entre el usuario y familiares ya que es una gran herramienta para identificar e intervenir en las necesidades del usuario y de esta manera medir la satisfacción del mismo frente al cuidado recibido.
- Evaluar la educación de los usuarios en cuanto a los cuidados recibidos y la educación continua del personal profesional de enfermería se convierte en una estrategia válida para asegurar el cumplimiento de los objetivos de calidad.
- Realizar otros estudios para Indagar y percibir la efectividad de la comunicación enfermero – usuario con lo cual se mejoraría la misma

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Romero A., Liliam Claudia. Percepción del paciente acerca de la calidad de atención que brinda la enfermera en el servicio de medicina en el Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión. [en línea]. 2008 [Consultado el 01 de noviembre del 2014]; Pág.: 74-84. Disponible en: [http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/482/1/romero\\_al.pdf](http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/482/1/romero_al.pdf)
2. 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)
3. De la Cuesta BC. El cuidado del otro: desafíos y posibilidades. Investigación y Educación en Enfermería 2007; 25 (1): 106-112.
4. Grupo de Cuidado. Facultad de Enfermería. Universidad Nacional de Colombia. Capítulo I: Cuidado y práctica de Enfermería: nuevos avances conceptuales del grupo de cuidado. Bogotá: Unibiblos; 2002. Pag.4-13.
5. Regis LFLV, Porto IS. Necesidades humanas básicas dos profissionais de enfermagem: situações de (in) satisfação no trabalho. Rev Esc Enferm USP. 2011;45(2):334-41.
6. Donabedian, Avedís. Garantía y monitoreo de la calidad de la atención médica. 1a ed. México, 1990.
7. World Health Organization [Internet]. Geneva Patients for patient safety. [acceso 30 mar 2013]. Disponible em: [http://www.who.int/patientsafety/patients\\_for\\_patient/en/](http://www.who.int/patientsafety/patients_for_patient/en/)
8. Jackson J, Chamberlin J, Kroenke K. Predictors of patient satisfaction. SocSci Med. 2001; 52:609-20

9. 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.aedemvirtual.com/articulos/iedee/v16/162027.gdf>. Consulta (6/06/2015).
  
10. BORRE ORE, Yeis. CIENCIA Y ENFERMERIA XX. 81-94, 034 Calidad percibida de la atención de enfermería por pacientes hospitalizados 035 (2014). Disponible en: [http://www.scielo.cl/pdf/cienf/v20n3/art\\_08.gdf](http://www.scielo.cl/pdf/cienf/v20n3/art_08.gdf) Consulta (8/06/2015)
  
11. 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.gdf](http://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/6639/1/CC_22_11.gdf). Consulta (6/06/2015)
  
12. Ortega C, Suarez M. Manual de evaluación de la calidad del servicio de enfermería. Estrategias para su aplicación Madrid: Panamericana SA. 2009.
  
13. CABELLO, Emilio; CHIRINOS, JesL'Is L. Validación y aplicabilidad de encuestas SERVQUAL modificadas para medir la satisfacción de usuarios externos en servicios de salud. RevMedHered. (2012); Pag.92.
  
14. KRON T. "Liderazgo y administración de Enfermería" Editorial Interamericana 5ta. Ed. Barcelona España, 2008
  
15. De los Ríos Castillo José; Ávila Rojas Teresa. Algunas Consideraciones en el análisis del concepto: Satisfacción del Paciente Investigación y Educación en Enfermería, Redalyc Sistema de Información Científica Citado el día 20 de diciembre del 2014 vol. XXII, núm. 2 pp. 128 – 137
  
16. Díaz JIMENEZ, Desirée; DONOSO ALMAZAN, Natalia; et al.; ¿no ven los usuarios a los enfermeros de urgencias? (2011). Disponible en: <http://www.enfermeriadeurgencias.com/ciber/enero2011/Qagina5.htm>. Consultado en (5/05/2015).
  
17. Pablos-González, M.<sup>a</sup> del Mar<sup>1</sup>, Cubo-Delgado, Sixto<sup>2</sup> Centro de Salud Suerte de Saavedra La Pílara. Badajoz. España. Programa de doctorado del Departamento de Ciencias de la Educación. Facultad de Educación UEX.

18. 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://scie|o.s|d.cu/scie|o.ghQ?Qid=S1029-> Consultado (10/06/2015).
19. 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/O3/RMD02420110247202403024127024\\_1\\_3CL;401i030\\_\\_](http://www.bvs.org.do/revistas/rmd/2011/72/O3/RMD02420110247202403024127024_1_3CL;401i030__) Consulta (3/05/2015)
20. María Dolores García Hernández 2015 Satisfacción del usuario adulto mayor con la calidad de la atención de enfermería en el hospital general Cunduacán Tabasco. ....
21. CANAREJO ANDRANGO, Andrea; PABON JURADO, Paola. 034Calidade 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.
22. GONZALEZ VALDERRAMA, Carmen; ORTIZ AVILES, Carlos. Calidad del cuidado brindado por profesional de enfermería del Complejo Hospitalario Universitario Ruiz y Páez. (2012).
23. HUERTA MEDINA, Elizabeth Angela. Nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en el tópico de medicina del servicio de emergencia del hospital nacional arzobispo Loayza, Lima, enero del 031 2015.
24. Begazo Aspillaga, Denisse Escate Ruiz, Lourdes Laura Zevallos, Julissa Pablo Montes, July 2015.realizaron un "satisfacción de los pacientes frente al cuidado de enfermería en el servicio de Emergencia del Hospital de Huaycán
25. Palma Barrera, Inés Rosario,2014 Características del cuidado que brinda la enfermera al adulto mayor en los servicios de medicina de un hospital nacional según la percepción de los internos de enfermería.
26. ACAPANA Katherine, AGUADO Shirley. Nivel| de satisfacción del usuario externo que se atiende en el Centro de Salud Delicias de Villa Chorrillos, Lima-Perú. 2012".
27. MONCHON PALACIOS, Paola A.; MONTOYA García, Jazmín. Nivel| de calidad del cuidado enfermero desde la percepción del usuario, servicio de

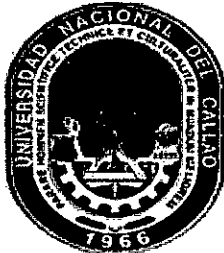
- emergencia. hospital III-Es salud; Chiclayo\_Peru, 2013. Tesis para optar el título de Licenciado en enfermería.
28. LOPEZ AMASIFEN, Wendy; Rodríguez CURI, Kelly. "Nivel de satisfacción del paciente adulto mayor sobre el cuidado que brinda La enfermera en el servicio de medicina del hospital" II MINSA Tarapoto. periodo junio - julio 2012.
29. Sánchez, V. (2009) Calidad y satisfacción en los servicios: conceptualización (6ta ed.). México (p, 17 al 21)
30. Atención al cliente, Tos Kelo, 2003, Palomino Libro.
31. De los Ríos Castillo José; Ávila Rojas Teresa. Algunas Consideraciones en el análisis del concepto: Satisfacción del Paciente Investigación y Educación en Enfermería, Redalyc Sistema de Información Científica Citado el día 20 de diciembre del 2014 vol. XXII, núm. 2 pp. 128 – 137.
32. Mesa Estrada, Heidy; Orellano Ruiz, Yoshira; Varela Polo, Alieth; Chona Agudelo; Maryuris. Satisfacción de los pacientes postquirúrgicos frente al Cuidado de Enfermería. Hospitales Niño Jesús, E.S.E. Car Alta complejidad y Universidad del Norte. Barranquilla. Marzo – mayo 2010, (citado 20 de junio del 2015). ¿Disponible en <http://manglar.uninorte.edu.co/bitstream/handle/10584/5251/Satisfaccionde lospacientes.pdf? sequence=1>
33. Chang de la rosa, Martha, Alemán Lage, María del Carmen, García Roche, René et al. Evaluación de la calidad de la atención médica en el subsistema de urgencias del municipio 10 de octubre, 1997. Rev. Cubana Salud Pública, jul.- dic. 2000, vol.26, no.2, p.110-116. ISSN 0864-3466.
34. Koontz, Harold; Weihrich, Heinz. Administración, una perspectiva global 12ª. Edición. Editorial Mc Graw Hill. México, 2003
35. Afanador N. Indicadores de cuidado. Rev. Actualizaciones en enfermería. 2001; 4 (1). Disponible en: <http://encolombia.com/medicina/enfermeria/enfermeria4101-indicadores.htm>. Consultado en abril de 2008.



36. Massip C, Ortiz R, Llantá M, Peña M, Infante I. La evaluación de la satisfacción en salud: un reto a la calidad. La Habana, Cuba. 2011. Disponible en: [http://www.bvs.sld.cu/revistas/spu/vol34\\_4\\_08/spu13408.htm](http://www.bvs.sld.cu/revistas/spu/vol34_4_08/spu13408.htm)
37. Saavedra, María Satisfacción de los pacientes que asisten a las clínicas privada en el municipio Guanare del estado portuguesa (2012).
38. Pascoe G. Patient satisfaction in primary healthcare: a literature review and analysis. *EvalProgramPlann.* 1983; 6: 185–210.
39. Ribeiro, A. L. A. (2003). Satisfação dos utentes com os cuidados de enfermagem. Construção e validação de um instrumento de medida. Dissertação apresentada à Escola Superior de Enfermagem S. João, para concurso de Provas Públicas para professor coordenador na área científica de ciências de enfermagem. Porto.
40. Philip Kotler define la satisfacción del cliente
41. Wittakker, J. (1988). *Psicología Motivacional*. Tercera edición, Editorial Interamericana. México.
42. Thompson I. La Satisfacción del Cliente. [en línea] Texas, EE.UU. 2014. Disponible en: <http://www.promonegocios.net/mercadotecnia/satisfaccion.cliente>
43. J. Elías, J. Álvarez: El "Tubo de la Satisfacción": un sistema de diagnóstico para la mejora de los servicios sanitarios. *Revista de administración Sanitaria*. Vol 11. Octubre - diciembre de 1988 España.
44. Alacoque LE, Josete LL, Costa MI, Trevizan MA, Carvalho DC. Análisis de investigaciones brasileñas enfocadas en el cuidado de enfermería. *Revista ciencia y enfermería XI años*. 2001; (2): 35–46.
45. Virginia avenel Henderson (1897-1996) con su teoría de las necesidades básicas humanas.

46. Duque C. Dimensión del cuidado de enfermería a los colectivos: un espacio promoción de la salud y la producción de conocimiento. Rev. Investigación y Educación en Enfermería Universidad de Antioquia. 1999; 17 (1): 75–85.
47. Caminal J. La medida de la satisfacción: un instrumento de participación de la población en la mejora de la calidad de los servicios sanitarios. Revista Calidad Asistencial Barcelona. 2001; (16): 276–9.
48. 10. Wensley M. Calidad del cuidado del oficio de enfermería. Hospital de St. Vincent; 1994: p. 56.
49. Ariza C. Satisfacción del cuidado de enfermería en el paciente cardíaco. Hospital Universitario de San Ignacio Julio–agosto 2001. Rev. Enfermería en cardiología. 2004; 4: 6–10.
50. Ariza C. Satisfacción del cuidado de enfermería en el paciente cardíaco. Hospital Universitario de San Ignacio Julio–agosto 2001. Rev. Enfermería en cardiología. 2004; 4: 6–10. 1 (11).
51. Armitage P., Berry G. Estadística para la investigación biomédica. Editorial Harcourt Brace. 1997; p. 57–60.
52. Teorema de limite central. Disponible en <http://www.itchihuahuaui.edu.mx/acedemico/CB/MEG/documentos/1>.

**ANEXO 01:  
INSTRUMENTOS VALIDADOS**



**UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO  
ESCUELA DE POS GRADO.**

**SECCIÓN DE POS GRADO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD.**

**INTRODUCCIÓN:** Estimado Sr. (a) somos Estudiante en Enfermería de la Especialidad de Emergencias y Desastres, por lo que se agradece por su participación en la presente investigación cuyo objetivo es "Determinar el grado de satisfacción del usuario en relación a los cuidados que recibe del profesional de enfermería, en el servicio de emergencia del hospital nacional Daniel Alcides Carrión – callao-2018.

**CUESTIONARIO DE EVALUACION CARE – Q**

**(CARING ASSESSMENT INSTRUMENT)**

Este instrumento determina el grado de satisfacción de los usuarios frente a los cuidados brindados por los profesionales de enfermería. Le solicitamos que lea cuidadosamente cada una de las afirmaciones y la conteste marcando una X frente a la fila según sea el caso.

**1: NUNCA    2: A VECES    3: CASI SIEMPRE    4: SIEMPRE**

**CARACTERISTICAS SOCIO DEMOGRAFICAS:**

**SEXO:** \_\_\_\_\_

**EDAD:** \_\_\_\_\_

### ITEMS DEL INSTRUMENTO

DIMENSIONES - ITEMS		NUNCA (1)	A VECES (2)	CASI SIEMPRE (3)	SIEMPRE (4)
<b>ACCESIBILIDAD</b>					
1	La enfermera se aproxima a usted para ofrecerle medidas que alivien el dolor para realizarle procedimientos.				
2	La enfermera le da los medicamentos y realiza los procedimientos a tiempo.				
3	La enfermera lo visita con frecuencia para verificar su estado de salud.				
4	La enfermera responde rápidamente a su llamado.				
5	La enfermera le pide que la llame si usted se siente mal.				
<b>EXPLICA Y FACILITA</b>					
6	La enfermera le informa sobre los grupos de ayuda para el control y seguimiento de su enfermedad.				
7	La enfermera le da información clara y precisa sobre su situación actual.				
8	La enfermera le enseña cómo cuidarse a usted mismo.				
9	La enfermera le sugiere preguntas que usted puede formularle a su doctor cuando lo necesite.				
10	La enfermera es honesta con usted en cuanto a su condición médica.				
<b>CONFORTA</b>					
11	La enfermera se esfuerza para que usted pueda descansar cómodamente.				

12	La enfermera lo motiva a identificar los elementos positivos de su tratamiento.				
13	La enfermera es amable con usted a pesar de tener situaciones difíciles.				
14	La enfermera se alegra.				
15	La enfermera se sienta con usted para entablar una conversación.				
16	La enfermera establece contacto físico cuando usted necesita consuelo.				
17	La enfermera lo escucha con atención.				
18	La enfermera habla con usted amablemente				
19	La enfermera involucra a su familia en su cuidado				
<b>SE ANTICIPA</b>					
20	La enfermera le presta mayor atención en las horas de la noche.				
21	La enfermera busca la oportunidad más adecuada para hablar con usted y su familia sobre su situación de salud.				
22	Cuando se siente agobiado por su enfermedad la enfermera acuerda con usted un nuevo plan de intervención.				
23	La enfermera está pendiente de sus necesidades para prevenir posibles alteraciones en su estado de salud.				
24	La enfermera comprende que esta experiencia es difícil para usted y le presta especial atención durante este tiempo.				
25	Cuando la enfermera esta con usted realizándole algún procedimiento se concentra única y exclusivamente en usted.				
26	La enfermera continúa interesada en usted, aunque				

	haya pasado por una				
27	La enfermera le ayuda a establecer metas razonables.				
28	La enfermera busca la mejor oportunidad para hablarle sobre los cambios en su situación de salud.				
29	La enfermera concilia con usted antes de iniciar un procedimiento o intervención.				
<b>MANTIENE RELACIÓN DE CONFIANZA</b>					
30	La enfermera le ayuda a aclarar sus dudas en relación a su situación				
31	La enfermera acepta que es usted quien mejor se conoce, y lo incluye siempre en lo posible en la planificación y manejo de su cuidado.				
32	La enfermera lo anima para que le formule preguntas de su médico relacionado con su situación de salud.				
33	La enfermera lo pone a usted en primer lugar, sin importar que pase a su alrededor.				
34	La enfermera es amistosa y agradable con sus familiares y allegados.				
35	La enfermera le permite expresar totalmente sus sentimientos sobre su enfermedad y tratamiento.				
36	La enfermera mantiene un acercamiento respetuoso con usted.				
37	La enfermera lo identifica y lo trata a usted como una persona individual.				
38	La enfermera se identifica y se presenta ante usted.				
<b>MONITOREA Y HACE SEGUIMIENTO</b>					
39	El uniforme y carnet que porta la enfermera la caracteriza como tal.				
40	La enfermera se asegura de la hora establecida para los procedimientos especiales y verifica su cumplimiento.				

41	La enfermera es organizada en la realización de su trabajo				
42	La enfermera realiza los procedimientos con seguridad.				
43	La enfermera es calmada.				
44	La enfermera le proporciona buen cuidado físico.				
45	La enfermera se asegura que sus familiares y allegados sepan cómo cuidarlo a usted.				
46	La enfermera identifica cuando es necesario llamar al médico.				
<b>TOTAL</b>					

**Autora:** Patricia Larson en 1998

## **ANEXO 02:**

### **CONSENTIMIENTO INFORMADO**

Usted ha sido invitado a participar en el estudio titulado “...**satisfacción del usuario relacionado a los cuidados de enfermería en el servicio de emergencia del hospital nacional Daniel Alcides Carrión – callao 2018...**”, por esta razón es muy importante que conozca y entienda la información necesaria sobre el estudio de forma que permita tomar una decisión sobre su participación en el mismo. Cualquier duda o aclaración que surja respecto al estudio, le será aclarada por el investigador responsable.

El estudio pretende Determinar el grado de satisfacción del usuario en relación a los cuidados que recibe del profesional de enfermería, en el servicio de emergencia del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión – Callao - 2018

Por medio de este documento se asegura y garantiza la total confidencialidad de la información suministrada por usted y el anonimato de su identidad. Queda explícito que los datos obtenidos serán de uso y análisis exclusivo del estudio de investigación con fines netamente académicos.

#### **DECLARACIÓN PERSONAL**

He sido invitado a participar en el estudio titulado “...**Satisfacción Del Usuario Relacionado A Los Cuidados De Enfermería En El Servicio De Emergencia Del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión – Callao 2018.**”, Me han explicado y he comprendido satisfactoriamente el propósito de la investigación y se me han aclarado dudas relacionadas con mi participación en dicho estudio. Por lo tanto, acepto participar de manera voluntaria en el estudio, aportando la información necesaria para el estudio y sé que tengo el derecho a terminar mi participación en cualquier momento.

---

Firma del participante





**ANEXO 04:  
Matriz De Consistencia.**

**Título: Satisfacción Del Usuario Relacionado A Los Cuidados Del Profesional De Enfermería En El Servicio De Emergencia Del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión – Callao 2018.**

**Autores: Lic. María Isabel Fernández Silva y Lic. Jorge Luis Rodríguez Prieto.**

<b>Problemas</b>	<b>Objetivos</b>	<b>Hipótesis</b>	<b>Variables</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Método</b>
<b>Problema general</b>	<b>Objetivo general</b>	<b>Hipótesis general</b>			
¿Cómo se relaciona la satisfacción del usuario respecto a los cuidados que recibe del profesional de enfermería, en el servicio de emergencia del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión – Callao - 2018?	Determinar la relación de la satisfacción del usuario respecto a los cuidados que recibe del profesional de enfermería, en el servicio de emergencia del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión – Callao – 2018.	El presente trabajo de investigación por ser un estudio de tipo descriptivo no cuenta con hipótesis.	<b>Satisfacción del usuario en relación al cuidado que brinda el profesional de enfermería</b>	<b>Bajo</b>  <b>Medio</b>  <b>Alto</b>	<b>Tipo de Investigación:</b>  El estudio es de tipo cuantitativo, descriptivo y transversal  Es <b>descriptivo</b> porque describe una característica que es el grado de satisfacción en relación al cuidado recibido por el profesional de enfermería.

Problema específico,	Objetivo específico				
<p>1. ¿Cuál es Grado de satisfacción del usuario que acude al servicio de emergencia respecto a la dimensión <b>ACCESIBILIDAD</b>, del cuidado que recibe del profesional de enfermería, en el servicio de emergencia del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión – Callao?</p>	<p>Identificar el grado de satisfacción del usuario que acude al servicio de emergencia respecto a la dimensión <b>ACCESIBILIDAD</b> del cuidado que recibe del profesional de enfermería, en el servicio de emergencia del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión – Callao.</p>		<b>ACCESIBILIDAD</b>	<p>Nunca. A Veces. Casi Siempre. Siempre</p>	<p><b>transversal</b> porque mide el grado de satisfacción una vez en un solo momento.</p> <p><b>Diseño de la Investigación:</b></p> <p>no experimental de corte transversal porque permitió recolectar datos de nivel de satisfacción del usuario frente al cuidado que brinda el profesional de enfermería; en un determinado momento, en un tiempo único.</p>
<p>2. ¿Cuál es el grado de satisfacción del usuario que acude al servicio de emergencia respecto a la dimensión <b>EXPLICA Y FACILITA</b>, del cuidado que recibe del profesional de enfermería, en el servicio de emergencia del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión – ¿Callao?</p>	<p>Identificar el grado de satisfacción del usuario que acude al servicio de emergencia respecto a la dimensión <b>EXPLICA Y FACILITA</b> del cuidado que recibe del profesional de enfermería, en el servicio de emergencia del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión – Callao.</p>		<b>EXPLICA Y FACILITA</b>	<p>Nunca. A Veces. Casi Siempre. Siempre</p>	

<p>3. ¿Cuál es el grado de satisfacción del usuario que acude al servicio de emergencia respecto a la dimensión <b>CONFORTA</b>, del cuidado que recibe del profesional de enfermería, en el servicio de emergencia del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión – Callao?</p>	<p>Identificar el grado de satisfacción del usuario que acude al servicio de emergencia respecto a la dimensión <b>CONFORTA</b>, del cuidado que recibe del profesional de enfermería en el servicio de emergencia del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión – Callao</p>		<p><b>CONFORTA</b></p>	<p>Nunca. A Veces. Casi Siempre. Siempre</p>	
<p>4. ¿Cuál es el grado de satisfacción del usuario que acude al servicio de emergencia respecto a la dimensión <b>SE ANTISIPA</b>, del cuidado que recibe del profesional de enfermería, en el servicio de emergencia del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión – Callao?</p>	<p>Identificar el grado de satisfacción del usuario que acude al servicio de emergencia respecto a la dimensión <b>SE ANTISIPA</b>, del cuidado que recibe del profesional de enfermería, en el servicio de emergencia del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión – Callao.</p>		<p><b>SE ANTISIPA</b></p>	<p>Nunca. A Veces. Casi Siempre. Siempre</p>	
<p>5. ¿Cuál es el grado de satisfacción del usuario que acude al servicio de emergencia respecto a la</p>	<p>Identificar el grado de satisfacción del usuario que acude al servicio de emergencia respecto a la dimensión <b>CONFIANZA</b>, del</p>		<p><b>CONFIANZA</b></p>	<p>Nunca. A Veces.</p>	

<p>dimensión <b>CONFIANZA</b>, del cuidado que recibe del profesional de enfermería, en el servicio de emergencia del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión – Callao?</p> <p>6. ¿Cuál es el grado de satisfacción del usuario que acude al servicio de emergencia respecto a la dimensión <b>MONITOREA</b>, del cuidado que recibe del profesional de enfermería, en el servicio de emergencia del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión – Callao?</p>	<p>cuidado que recibe del profesional de enfermería, en el servicio de emergencia del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión – Callao</p> <p>Identificar el grado de satisfacción del usuario que acude al servicio de emergencia respecto a la dimensión <b>MONITOREA</b>, del cuidado que recibe del profesional de enfermería, en el servicio de emergencia del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión – Callao</p>		<p><b>MONITOREA</b></p>	<p>Casi Siempre. Siempre.</p> <p>Nunca. A Veces. Casi Siempre. Siempre.</p>	
--	--	--	-------------------------	---	--

**ANEXO 05:**

<b>ACTIVIDADES</b>	<b>J U N .</b>	<b>J U L.</b>	<b>A G O S.</b>	<b>S E T.</b>	<b>O T. T.</b>	<b>N O V.</b>	<b>D I C .</b>
Planteamiento del problema	X						
Formulación del problema	X						
Justificación	X						
Propósito	X						
Objetivos	X	X					
Antecedentes		X					
Base teórica		X					
Hipótesis		X					
Variables		X					
Tipo de investigación		X					
Área de estudio		X					
Población		X					
Muestra			X				
Criterios de inclusión y exclusión			X				
Técnicas e instrumentos para la recolección de datos			X				
Técnica para la recolección			X	X			
Plan de análisis					X		
Tabulación y análisis de datos					X		
Consideraciones éticas					X		
Consideraciones administrativas					X		

**ANEXO 06:**  
**CONSIDERACIONES ETICAS Y ADMINISTRATIVAS**

**7.1. Consideraciones éticas**

Para la realización del presente trabajo se realizarán las coordinaciones respectivas con la Dirección del Hospital Daniel Alcides Carrión. Los usuarios encuestados, darán previamente su autorización para llenar el formato de encuesta, asimismo los factores de tiempo utilizado por el usuario para recibir atención médica y retorno inmediato a sus Unidades Operativas o Dependencias se tomarán en cuenta.

**7.2. Consideraciones administrativas.**

DESCRIPCION	CANTIDAD	COSTO UNITARIO	COSTO TOTAL
<b>RECURSO HUMANO</b>			
investigador 1	1	400,00	400,00
investigador 2	1	400,00	400,00
Estadístico	1	400,00	400,00
<b>SUBTOTAL</b>			1200,00
<b>RECURSOS MATERIALES</b>			
Borrador	1	1,00	1,00
Calculadora	1	25,00	25,00
Corrector	1	3,5	3,50
Fichas de resumen	1	0,10	10,00
Fólder	3	4,00	12,00
Hojas bond	1000	0,10	100,00
Hojas cuadriculadas	12	0,10	1,20
Lapicero azul	9	1,00	9,00
Lapicero indeleble	9	3,50	31,50
Lapicero negro	9	2,00	18,00
Lapicero rojo	9	2,00	18,00

Lápiz	9	1,00	9,00
Regla	3	1,50	4,5
Resaltador	9	1,50	13,5
Sobre manila	12	1,00	12,00
Tajador de metal	3	2,00	6,00
<b>SUBTOTAL</b>			256,20
<b>SERVICIOS</b>			
Anillado	6	2,00	12,00
Copias	400	0,10	40,00
Teléfono	40	0,10	4,00
Empastado	4	0,50	2,00
Impresiones	200	0,50	100,00
Internet	60	1,00	60,00
<b>SUBTOTAL</b>			218,00
<b>TRANSPORTE Y REFRIGERIOS</b>			
Pasaje	50	10,00	500,00
Desayunos	50	4,00	200,00
Almuerzo	50	5,00	250,00
<b>SUBTOTAL</b>			950,00
<b>TOTAL</b>			<b>3024,20</b>