

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



“NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO Y LA CALIDAD DE ATENCIÓN BRINDADA POR EL PERSONAL DE ENFERMERIA EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA, HOSPITAL ALBERTO SABOGAL SOLOGUREN. CALLAO. 2021”

TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO DE SEGUNDA ESPECIALIDAD PROFESIONAL EN ENFERMERIA EN EMERGENCIAS Y DESASTRES

AUTOR/ES

Esther Lidia, CHAVEZ POZO
Malú Isamar, LOPEZ SUASNABAR
Madame Magali, MARAVI POMALAZA

Callao, 2022

PERÚ

HOJA DE REFERENCIA DEL JURADO Y APROBACIÓN

MIEMBROS DEL JURADO DE SUSTENTACIÓN:

- | | |
|------------------------------|------------|
| • DR HERNAN CORTEZ GUTIERREZ | PRESIDENTE |
| • MG VANESSA MANCHA ALVAREZ | SECRETARIA |
| • DRA VILMA ARROYO VIGIL | MIEMBRO |

ASESOR: MG JOSE SALAZAR HUAROTE

Nº de Libro: 04

Nº de Folio: 323

Nº de Acta: Nº 028-2022

Fecha de Aprobación de la tesis:

04 DE AGOSTO DEL 2022

Resolución de Sustentación:

Nº Informe Nº 03-2022-LXXVII-CTT/FCS

DEDICATORIA

A mis deseos de seguir creciendo y desarrollando mi nivel profesional, a mis maestros a mis colegas que guían y brindan sus conocimientos.

Esther Lidia

A mi Madre, quien es mi motor y mi fortaleza para seguir adelante, gracias a su amor, valores y disciplina me ha forjado y convertido en lo que ahora soy, por haber estado conmigo en las buenas y en las malas brindándome su apoyo incondicional.

Madame Magali

A mis padres ya que sin ellos no hubiese logrado lo que me propuse por haber contado con su apoyo incondicional en los momentos difíciles porque me protegieron y me guiaron por el camino del bien, por eso dedico este trabajo en ofrenda a su paciencia y amor hacia mí.

Malú Isamar

AGRADECIMIENTO

Al jefe del HOSPITAL ALBERTO SABOGAL SOLOGUREN CALLAO por haber aceptado y darnos las facilidades para la aplicación del instrumento de tesis.

A los docentes de la UNAC quienes han sido una pieza importante para nuestro crecimiento académico.

A la Universidad Nacional del Callao, porque nos permitió acceder a una educación con calidad, y realizar una maestría como especialización.

A nuestros asesores, por habernos brindado la oportunidad de recurrir a sus capacidades y conocimientos, así como también por habernos tenido toda la paciencia para guiarnos durante todo el desarrollo de la tesis y llevar a buen término este trabajo.

ÍNDICE

	Pág.
HOJA DE REFERENCIA DEL JURADO Y APROBACIÓN.....	
DEDICATORIA.....	
AGRADECIMIENTO.....	
ÍNDICE... ..	1
TABLAS DE CONTENIDO... ..	3
TABLAS DE GRÁFICOS.....	6
RESUMEN.....	9
ABSTRACT.....	10
INTRODUCCIÓN.....	11
I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	13
1.1 Descripción de la realidad problemática	13
1.2 Formulación del problema.....	14
1.2.1 Problema general.....	14
1.2.2 Problemas específicos.....	14
1.3 Objetivos.....	15
1.3.1 Objetivo general.....	15
1.3.2 Objetivos específicos.....	15
1.4 Limitantes de la investigación.....	16
1.4.1 Limitante teórica.....	16
1.4.2 Limitante temporal.....	16
1.4.3 Limitante espacial... ..	16
II. MARCO TEÓRICO.....	17
2.1 Antecedentes del estudio... ..	17
2.1.1. Antecedentes Internacionales... ..	17
2.1.2 Antecedentes Nacionales... ..	19
2.2 Base Teórica.....	22
2.3 Base Conceptual.....	31
2.4 Definición de términos básicos.....	41
III. HIPOTESIS Y VARIABLES.....	43
3.1 Hipótesis general e hipótesis específicas... ..	43

3.1.1	Hipótesis general.....	43
3.1.2	Hipótesis específicas.....	43
3.2	Definición de variables.....	44
3.3	Operacionalización de variables.....	45
IV.	DISEÑO METODOLÓGICO... ..	46
4.1	Tipo y diseño de investigación.....	46
4.2	Método de Investigación.....	46
4.3	Población y muestra.....	47
4.3.1.	Población.....	47
4.3.2.	Muestra.....	47
4.3.3.	Criterios de inclusión.....	48
4.3.4.	Criterios de exclusión.....	48
4.4	Lugar de estudio y periodo desarrollado.....	49
4.5	Técnicas e Instrumentos de recolección de la información.....	49
4.6	Análisis y procesamiento de datos.....	50
V.	RESULTADOS.....	52
5.1	Resultados descriptivos.....	52
5.2	Resultados inferenciales.....	86
VI.	DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	90
6.1	Contrastación de hipótesis... ..	90
6.2	Contrastación con otros estudios similares... ..	95
6.3	Responsabilidad ética.....	97
	CONCLUSIONES.....	98
	RECOMENDACIONES.....	99
	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	100
	ANEXOS.....	107
•	Anexo 1. Matriz de Consistencia.....	108
•	Anexo 2: Instrumentos validados.....	110
•	Anexo 3: Base de datos.....	114
•	Anexo 4: Consentimiento informado.....	116

TABLAS DE CONTENIDO

Tabla 5.1 Edad	52
Tabla 5.2 Sexo	53
Tabla 5.3 Nivel de estudio	54
Tabla 5.4 Tipo de seguro	55
Tabla 5.5 Tipo de usuario	56
Tabla 5.6 Estado civil	57
Tabla 5.7 La enfermera que le atendió le inspiró confianza	58
Tabla 5.8 La enfermera le trató con amabilidad	59
Tabla 5.9 La enfermera le trató con respeto	60
Tabla 5.10 La enfermera le trató con paciencia	61
Tabla 5.11 La enfermera que la atendió mostró interés en solucionar su problema de salud	62
Tabla 5.12 Usted comprendió la explicación que la enfermera le brindó sobre su problema de salud o resultado de su atención	63
Tabla 5.13 Usted comprendió la explicación que la enfermera le brindó sobre los procedimientos o análisis que le realizaran	64
Tabla 5.14 La enfermera le informó / orientó a los pacientes y acompañantes ante cualquier duda	65
Tabla 5.15 Según usted la consulta con la enfermera se realizó en el horario programado de forma adecuada	66
Tabla 5.16 La enfermera demostró seguridad al momento de realizar los procedimientos de forma adecuada	67
Tabla 5.17 La enfermera realizó los procedimientos de forma cuidadosa	68

Tabla 5.18 Según usted la consulta con la enfermera fue interrumpida en cualquier momento	69
Tabla 5.19 Según usted la atención en el consultorio con la enfermera se respetó su privacidad	70
Tabla 5.20 La atención de la enfermera estuvo disponible en todo momento (Al momento de pedir la cita)	71
Tabla 5.21 El ambiente donde le atendió la enfermera fue de su agrado	72
Tabla 5.22 El ambiente donde le atendió la enfermera fue limpio	73
Tabla 5.23 El ambiente donde le atendió la enfermera fue ventilado	74
Tabla 5.24 El ambiente donde le atendió la enfermera fue iluminado	75
Tabla 5.25 La enfermera tuvo todos los materiales necesarios al momento de realizar los procedimientos	76
Tabla 5.26 Después de la consulta médica en emergencia; como considera usted el nivel de atención del enfermero (a) que lo atendió	77
Tabla 5.27 En qué medida considera usted la eficacia del enfermero (a) de emergencia al prestarle su servicio	78
Tabla 5.28 En qué nivel considera usted que el servicio de emergencia trabaja de manera coordinada con las demás áreas para la satisfacción de los exámenes médicos de los usuarios	79
Tabla 5.29 Usted es transferido inmediatamente a otro Centro Hospitalario de mayor nivel si el médico lo considera conveniente por parte del personal de enfermera	80
Tabla 5.30 Usted en este Hospital, En qué medida se siente seguro al ser atendido por el personal de salud del servicio de emergencia	81
Tabla 5.31 En qué medida usted considera volver al servicio de emergencia del Hospital nuevamente	82

Tabla 5.32 Después de la consulta médica, Cuál es el nivel de satisfacción al obtener una cita para las pruebas que le ha pedido el médico de emergencia durante la atención 83

Tabla 5.33 Usted recibe charlas educativas relacionadas con la salud mientras esperar ser atendido en emergencia 84

Tabla 5.34 En qué medida se recomendaría a pacientes de su mismo Hospital para la atención 85

LISTA DE GRAFICOS

Gráfico 5.1 Edad	52
Gráfico 5.2 Sexo	53
Gráfico 5.3 Nivel de estudio	54
Gráfico 5.4 Tipo de seguro	55
Gráfico 5.5 Tipo de usuario	56
Gráfico 5.6 Estado civil	57
Gráfico 5.7 La enfermera que le atendió le inspiró confianza	58
Gráfico 5.8 La enfermera le trató con amabilidad	59
Gráfico 5.9 La enfermera le trató con respeto	60
Gráfico 5.10 La enfermera le trató con paciencia	61
Gráfico 5.11 La enfermera que la atendió mostró interés en solucionar su problema de salud	62
Gráfico 5.12 Usted comprendió la explicación que la enfermera le brindó sobre su problema de salud o resultado de su atención	63
Gráfico 5.13 Usted comprendió la explicación que la enfermera le brindó sobre los procedimientos o análisis que le realizaran	64
Gráfico 5.14 La enfermera le informó / orientó a los pacientes y acompañantes a ante cualquier duda	65
Gráfico 5.15 Según usted la consulta con la enfermera se realizó en el horario programado	66
Gráfico 5.16 La enfermera demostró seguridad al momento de realizar los procedimiento	67
Gráfico 5.17 La enfermera realizó los procedimientos de forma cuidadosa	68

Gráfico 5.18 Según usted la consulta con la enfermera fue interrumpida en cualquier momento	69
Gráfico 5.19 Según usted la atención en el consultorio con la enfermera se respetó su privacidad	70
Gráfico 5.20 La atención de la enfermera estuvo disponible en todo momento (al momento de pedir la cita)	71
Gráfico 5.21 El ambiente donde la enfermera le atendió fue de su agrado	72
Gráfico 5.22 El ambiente donde le atendió la enfermera fue limpio	73
Gráfico 5.23 El ambiente donde le atendió la enfermera fue ventilado	74
Gráfico 5.24 El ambiente donde le atendió la enfermera fue iluminado	75
Gráfico 5.25 La enfermera tuvo todos los materiales necesarios al momento de realizar los procedimientos	76
Gráfico 5.26 Después de la consulta médica en emergencia, Cómo considera usted el nivel de atención del enfermero (a) que lo atendió	77
Gráfico 5.27 En qué medida considera usted la eficacia del enfermero (a) de emergencia al prestarle su servicio	78
Gráfico 5.28 En qué nivel considera usted que el servicio de emergencia trabaja de manera coordinada con las demás áreas para la satisfacción de los exámenes médicos de los usuarios	79
Gráfico 5.29 Usted es trasferido inmediatamente a otro Centro Hospitalario de mayor nivel si el médico lo considera conveniente por parte del personal de enfermera	80
Gráfico 5.30 Usted en este Hospital, En qué medida se siente seguro al ser atendido por el personal de salud del servicio de emergencia	81
Gráfico 5.31 En qué medida usted considera volver al servicio de emergencia del Hospital	82

Gráfico 5.32 Después de la consulta médica, Cuál es el nivel de satisfacción al obtener una cita para las pruebas que le ha pedido el médico de emergencia durante la atención 83

Gráfico 5.33 Usted recibe charlas educativas relacionadas con la salud mientras esperar ser atendido en emergencia 84

Gráfico 5.34 En qué medida se recomendaría a pacientes de su mismo Hospital para la atención 85

RESUMEN

El Presente trabajo de Investigación titulado “Nivel de satisfacción del usuario sobre la calidad de atención brindada por el personal de enfermería en el servicio de emergencia, Hospital Alberto Sabogal Sologuren. Callao. 2021”, tuvo como **Objetivo:** Determinar el nivel de satisfacción del usuario y la calidad de atención brindada por el personal de enfermería en el servicio de emergencia, hospital Alberto sabogal Sologuren. Callao. 2021. **Metodología:** Es de tipo deductivo, por tratarse de una investigación cuantitativa; donde se utilizó la recolección y análisis de datos para probar las hipótesis planteadas en el trabajo de investigación. **Muestra:** Está constituida por 33 pacientes del servicio de Emergencia del Hospital Alberto Sabogal Sologuren. Callao 2021. **Resultados:** Del 100% (33) de usuarios encuestados en el Hospital Alberto Sabogal Sologuren Callao con respecto a la pregunta: La enfermera que le atendió le inspiró confianza, el 59.4% (19) refieren mayor calificación, el 21.9% (7) refieren mediana calificación y el 18.8% (6) refieren menor calificación y con respecto a la pregunta: Después de la consulta médica en emergencia, Cómo considera usted el nivel de atención del enfermero (a) que lo atendió, el 37.5% (12) refieren que fue bueno, el 21.9% (7) refieren que fue excelente, el 18.8% (6) refieren que fue malo, el 15.6% (5) refieren que fue regular y el 6.3% (2) refieren que fue pésimo. **Conclusiones:** Existe relación directa entre calidad de atención y el nivel de satisfacción del usuario que brinda el profesional de enfermería en el servicio de emergencia, Hospital Alberto Sabogal Sologuren. Callao. 2021.

Palabras claves: Nivel de satisfacción del usuario, calidad de atención brindada por el personal de enfermería y servicio de emergencia

ABSTRACT

The present research work entitled "User satisfaction level on the quality of care provided by the nursing staff in the emergency service, Hospital Alberto Sabogal Sologuren. Callao. 2021", had as **Objective:** To determine the level of user satisfaction and the quality of care provided by the nursing staff in the emergency service, Alberto Sabogal Sologuren Hospital. Callao. 2021. **Methodology:** It is deductive, as it is a quantitative investigation; where data collection and analysis was used to test the hypotheses raised in the research work. **Sample:** It is made up of 33 patients from the Emergency Service of the Alberto Sabogal Sologuren Hospital. Callao 2021. **Results:** Of the 100% (33) of users surveyed at the Alberto Sabogal Sologuren Callao Hospital with respect to the question: The nurse who attended him inspired confidence, 59.4% (19) refer a higher rating, 21.9% (7) refer to a medium rating and 18.8% (6) refer to a lower rating and regarding the question: After the emergency medical consultation, how do you consider the level of care of the nurse who treated you, 37.5% (12) refer that it was good, 21.9% (7) refer that it was excellent, 18.8% (6) refer that it was bad, 15.6% (5) refer that it was fair and 6.3% (2) refer that it was lousy . **Conclusions:** There is a direct relationship between the quality of care and the level of user satisfaction provided by the nursing professional in the emergency service, Hospital Alberto Sabogal Sologuren. Callao. 2021.

Keywords: User: satisfaction level, quality of care provided by nursing staff and emergency service

INTRODUCCIÓN

La situación de la salud en el Perú es heterogénea, existiendo grandes diferencias relacionadas con el nivel de pobreza. Las desigualdades sociales de salud, las malas condiciones de vida y el escaso acceso a los servicios de salud explican las enormes brechas que existen entre la población urbana y la rural. La salud en cuanto a calidad de vida es entendida como un derecho universal de las personas, así como, el acceso y la calidad de acciones y servicios de salud, así también el cuidado de enfermería forma parte de ese derecho. (1)

Según Donabedian, son tres los componentes de la calidad asistencial que se tiene en cuenta: técnico, interpersonal y de confort. El componente técnico, es la aplicación de la ciencia y la tecnología en el manejo de un problema de una persona de forma que rinda el máximo beneficio sin aumentar con ellos sus riesgos. El componente interpersonal, está basado en la relación entre personas que siguen las normas y valores sociales que gobiernan la interacción de los individuos en general. Y el tercer componente de confort son elementos del entorno de los usuarios que le proporciona una atención más confortable. (2)

Se ha demostrado que la satisfacción del usuario con la atención de enfermería está relacionada con la satisfacción general de los servicios de salud. Lo que sugiere su importancia en las iniciativas de mejora de la calidad (3)

A nivel regional la situación sigue siendo la misma. En los diferentes hospitales de nuestra zona, enfermería sigue siendo la pieza clave para el mantenimiento de la salud del paciente y su familia; a través de su trabajo continuo y permanente, sin olvidar que

la información que ella brinde es sumamente importante y contundente para el desempeño multidisciplinario en favor de la salud del paciente.

El presente informe final de investigación consta de 7 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: Resultados; VI: Discusión de resultados y diferentes apartados como: Referencias bibliográficas, conclusiones, recomendaciones y diferentes anexos.

I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Descripción de la realidad problemática

Una amenaza que actualmente está presente en todos los ámbitos de la vida social es la deshumanización que se observa en los servicios de salud. Servicio de emergencia área de amplio criterio donde se brindará cuidado rápido y técnico donde quizás se deja de lado la noción humanística de la profesión

La opinión del paciente es un componente esencial en la valoración del servicio prestado. Si los pacientes están insatisfechos, el cuidado está lejos de ser el ideal, al margen de cuan alta pueda ser la calidad según criterio clínico u otro ajeno al consumidor. Para que la enfermera proporcione unos cuidados de calidad debe saber lo que los pacientes esperan de ella. (4)

La satisfacción del usuario depende en gran parte, de la calidad de atención que reciba por parte del equipo de salud, ya que en las condiciones en que ingresa el usuario al servicio de emergencia requiere de una atención inmediata, eficaz, humana, científica y técnica. Durante la formación profesional del enfermero y como profesional de salud en general, internalizan la gran importancia de brindar cuidado al sujeto de atención. (5)

El Ministerio de Salud (MINSA) ha venido impulsando iniciativas para mejorar la calidad de las prestaciones de salud de manera directa y por medio de diversos

convenios. Estos esfuerzos han sido desarrollados fundamentalmente por los trabajadores y equipos de los servicios de salud. (6)

Tal y como afirma Donabedian es imposible describir correctamente la calidad sin contar con el punto de vista del cliente, ya que su opinión nos proporciona información acerca del éxito o fracaso del sistema sanitario para cubrir sus expectativas. (6)

1.2 Formulación del problema

1.2.1 Problema General

- ¿Cuál es la relación entre calidad de atención y nivel de satisfacción del usuario brindada por el personal de enfermería en el servicio de emergencia, Hospital Alberto Sabogal Sologuren Callao 2021?

1.2.2 Problemas Específicos

- ¿Cuál es la relación entre dimensión técnica y satisfacción del usuario en la dimensión validez brindada por el personal de enfermería en el servicio de emergencia, Hospital Alberto Sabogal Sologuren Callao 2021?
- ¿Cuál es la relación entre dimensión humana y satisfacción del usuario en la dimensión lealtad brindada por el personal de enfermería en el servicio de emergencia, Hospital Alberto Sabogal Sologuren Callao 2021?

- ¿Cuál es la relación entre dimensión entorno y satisfacción del usuario en la dimensión lealtad brindada por el personal de enfermería en el servicio de emergencia, Hospital Alberto Sabogal Sologuren Callao 2021?

1.3 Objetivos

1.3.1 Objetivo General

- Establecer la relación entre la calidad de atención y el nivel de satisfacción del usuario brindada por el personal de enfermería en el servicio de emergencia, Hospital Alberto Sabogal Sologuren. Callao. 2021.

1.3.2 Objetivos Específicos

- Identificar la relación entre dimensión técnica y satisfacción del usuario en la dimensión validez brindada por el personal de enfermería en el servicio de emergencia, Hospital Alberto Sabogal Sologuren. Callao. 2021
- Identificar la relación entre dimensión humana y satisfacción del usuario en la dimensión lealtad brindada por el personal de enfermería en el servicio de emergencia, Hospital Alberto Sabogal Sologuren. Callao. 2021
- Identificar la relación entre dimensión entorno y satisfacción del usuario

en la dimensión lealtad brindada por el personal de enfermería en el servicio de emergencia, Hospital Alberto Sabogal Sologuren. Callao. 2021.

1.4 Limitantes de la Investigación

1.4.1 Limitante teórica

En nuestro caso fueron inherentes a la investigación como por ejemplo la dificultad de ejecutar la entrevista al personal de enfermería.

1.4.2 Limitante temporal

Por la coyuntura de salud, debido a la pandemia, el acceso al Hospital Alberto Sabogal Sologuren Callao 2021 fue muy restringido con respecto a los tiempos previos a la pandemia.

El tiempo determinado para realizar la investigación y el tiempo de entrega. Que en estos casos son cortos.

1.4.3 Limitante espacial

Algunos integrantes del grupo se encuentran en diferentes ciudades alejados donde se lleva el lugar de estudio. Se llevó a cabo en el Hospital Alberto Sabogal Sologuren Callao 2021.

II. MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes del estudio

2.1.1. Antecedentes Internacionales

ALVES Et (2017) realizo su trabajo en Brasil con el objetivo de evaluar la satisfacción del usuario con la atención del personal de enfermería en el servicio de emergencia dentro de un Hospital Universitario. Fue un estudio transversal multicéntrico con una muestra de 250 usuarios utilizando un instrumento propio que medio el nivel de satisfacción. Como resultado se encontró que un 44.1% de los usuarios mostraban una adecuada satisfacción. Se concluyó que la satisfacción de los usuarios ingresados tiene que ver con las habilidades técnicas, el conocimiento científico, la individualización de la atención prestada por las enfermeras que trabajaban en dicha institución. (7)

BORRE (2018) realizo su trabajo en Colombia con el objetivo de determinar la calidad percibida de la atención de Enfermería por pacientes hospitalizados dentro una Institución de sanitaria. Fue un estudio no experimental de diseño descriptivo con una muestra de 40 pacientes hospitalizados que usaron un cuestionario de calidad percibida (SERVQHOS-E) de Barragán y Manrique. Como resultado se encontró que un 55.4% de los pacientes hospitalizados determinaron que la mayoría mostró niveles superiores con respecto a la calidad de la atención que recibieron por parte de las enfermeras; con tendencia a medio en algunos

casos. Se concluyó que la gran mayoría se sintió satisfecha y recomendarían el hospital para una futura atención. (8)

BARRAGAN (2018) realizó su trabajo en Colombia con el objetivo de evaluar la calidad percibida de los usuarios en los servicios de emergencia respecto a la atención de enfermería recibida. Fue un estudio descriptivo con una muestra de 168 usuarios mediante un cuestionario propio, derivado del SERVQUAL. Como resultado se encontró que un 49.1% mediante la realización de trabajos que miden la calidad objetiva y subjetiva ayuda al progreso de los servicios y a la satisfacción de sus usuarios y por ende a la prestación de servicios de calidad. Se concluyó que las personas capacitadas en el ámbito técnico y profesional que demuestre seguridad, conocimiento y profesionalismo al momento de brindar el acto del cuidado. (9)

SOHUNEN (2019) realizó su trabajo en Finlandia con el objetivo de examinar la atención individualizada y la satisfacción en una muestra de pacientes de cirugía general de cinco países europeos. Fue un estudio descriptivo experimental con una muestra de 203 pacientes internados que fueron cuestionados por instrumentos autocompletados, escalas de atención individualizada y satisfacción del paciente. Como resultado se encontró que un 50.2% evidenció la existencia de una relación y la correlación positiva entre la atención individualizada y la satisfacción del paciente. Se concluyó que los resultados pueden informar las decisiones administrativas y la

política sobre la introducción de enfoques de enfermería para la atención que aumentarían la satisfacción del paciente. (10)

TEHOSME (2020) realizó su trabajo en Etiopía con el objetivo de evaluar cómo se tomaba en cuenta la atención que brindaban las enfermeras en un centro de atención especializado. Fue un estudio descriptivo no experimental con una muestra de 196 usuarios que se obtuvieron mediante cuestionarios de calidad de atención enfermera-pacientes de Safford- Schlotfeldt modificados. Como resultado se encontró que un 49.8% de los usuarios manifestaron una pobre calidad de atención relatando varios aspectos: físico, educativo y preparativo cuando se derivaba al paciente a su casa a completar su recuperación, también resaltó una deficiente relación de los enfermeros tanto con los pacientes como con el equipo multidisciplinar de salud. Se concluyó que la medida de calidad general no fue ni satisfactoria ni insatisfactoria. Esto requiere una acción de los administradores de la salud, los educadores y otras partes interesadas para mejorar la percepción del paciente de la calidad de la atención de enfermería. (11)

2.1.2. Antecedentes Nacionales

GRANDES MUÑOZ (2017) realizó su trabajo en Lima con el objetivo de determinar la satisfacción del usuario sobre la calidad de atención de enfermería en el servicio de emergencia dentro de un Hospital Nacional. Fue un estudio correlacional de corte transversal con una muestra de 161 usuarios por medio de una encuesta y escala de Likert modificada. Como

resultado se encontró que un 50.5% halló un nivel de satisfacción medio por usuarios atendidos. Se concluyó que predomina la dimensión humana, dado que la enfermera tenía un trato constante, amable y detenido con cada uno de los pacientes. (12)

ENCISO CONDORI (2018) realizó su trabajo en Chiclayo con el objetivo de determinar el nivel de satisfacción del usuario externo con respecto a la atención que recibe del profesional de enfermería en el servicio de emergencia dentro de un Hospital. Fue un estudio descriptivo, transversal, con una muestra de 54 usuarios a través de una encuesta y un cuestionario propio. Como resultado se encontró que un 57.4% encontró que el nivel de satisfacción del usuario es de nivel medio con respecto a la atención que recibe del personal de enfermería. Se concluyó que la dimensión técnica, seguido de la dimensión humana. Destacando sobre todo las habilidades y conocimientos que posee la enfermera. (13)

TARRILLO AMES (2018) realizó su trabajo en Lima Ciudad con el objetivo de determinar el nivel de satisfacción del usuario de la atención que brinda el profesional de enfermería del servicio de emergencia dentro de un Hospital Nacional. Fue un estudio no experimental de diseño descriptivo con una muestra de 98 usuarios usando una entrevista y un instrumento de tipo Likert modificada, previo consentimiento informado del paciente. Como resultado se encontró que un 54.3% encontró hallazgos de nivel de satisfacción del usuario que brinda el profesional de enfermería es alto con tendencia a

medio. Se concluyó que la dimensión humana entre todas, resaltando factores como empatía, claridad, discreción y comunicación por parte de las enfermeras. (14)

YUPANQUI MORALES (2019) realizó su trabajo en Ancash con el objetivo de determinar el nivel de satisfacción del usuario acerca de la calidad de atención que brinda el profesional de enfermería en el servicio de emergencia dentro de un Hospital. Fue un estudio no experimental de diseño descriptivo con una muestra de 106 usuarios por medio de una encuesta y escala de Likert modificada. Como resultado se encontró que un 60.2% de la mayoría de los pacientes están medianamente satisfechos en todas las dimensiones. Se concluyó que destaca el aspecto interpersonal, donde la enfermera no respetaba ni consideraba relevante la relación constante del paciente durante su estadía dentro del Hospital, además de no desempeñar correctamente los procedimientos en su atención ni interactuar con la familia del paciente. (15)

VALVERDE ALBERCO (2020) realizó su trabajo en Lima con el objetivo de determinar el nivel de satisfacción de los adultos mayores sobre la calidad de los cuidados de enfermería en el servicio de emergencia. Fue un estudio experimental de diseño descriptivo con una muestra de 100 adultos mayores a través de la entrevista y un instrumento tipo Likert Modificado. Como resultado se encontró que un 59.8% de la mayoría de los adultos mayores predomina el nivel de satisfacción alto sobre la calidad de los cuidados de

enfermería. Se concluyó que destaca la dimensión interpersonal sobresale respecto a las demás dimensiones. Resaltando el respeto, buen trato, amabilidad, pero sobre todo resalto la capacidad de escucha que tenían los enfermeros en dicho establecimiento. (16)

2.2 Bases teóricas

Modelo de las Necesidades Humanas según Virginia Henderson (1966)

Henderson considera necesidades y la salud como fundamento principal para enfermería. El papel del enfermero es asistir en las acciones cuando el paciente no puede realizar en un determinado momento, promoviendo de alguna manera el auto cuidado por parte del paciente. (17)

Otra de las funciones principales del enfermero es cuidar al paciente sano o enfermo, en actividades que contribuyen a recuperar su salud. El objetivo es que el paciente cubra sus necesidades cuanto antes. Es decir, apoyar al paciente y buscar su recuperación en todo momento. Esto se puede controlar mediante un plan de cuidados. Aparte mencionar que los pacientes tienen un problema que resolver, estos se cubren usualmente cuando el paciente está sano. Cuando los enfermeros asisten a un paciente a superponer sus exigencias, es definido por Henderson como “cuidados básicos de enfermería” y estos siguen un plan, hecho a partir de las necesidades del paciente. De estos conceptos derivamos sus célebres 14 necesidades básicas. (18)

Henderson estableció tres grados de relación enfermera-paciente:

- **Enfermero suple paciente:** Cuando el paciente presenta una enfermedad grave o terminal, la enfermera suple al paciente cuando lo necesite. (18)
- **Enfermero ayuda paciente:** Es cuando el paciente se está recuperando. Aquí el enfermero asiste al paciente. (18)
- **Enfermero compañero paciente:** El enfermero vigila y enseña para realizar su propio cuidado al paciente. Aquí el paciente ya casi logro su independencia total. (18)
- **Enfermero-Unidad de Salud:** El Enfermero labora de forma independiente de otros profesionales. Sin embargo, al final todos se apoyan para lograr la recuperación del paciente. (18)

Dado estos conceptos, Henderson pasó a definir alguna meta paradigmas enfermeros:

1. **Persona:** Cualquier paciente tiene requerimientos (Las necesidades varían depende de cada dimensión). Al momento de la hospitalización, todo paciente tiende hacia la independencia y lograr satisfacer de sus necesidades. (18)
2. **Enfermería:** Ayudar al paciente a recobrar o conservar su independencia (“hacer con / hacer por”). (18)
3. **Salud:** Se logra cuando el paciente satisface sus 14 necesidades básicas. Satisfacer estos requerimientos, logra el bienestar del paciente. (18)

- 4. Entorno:** Es todo lo que rodea al paciente, esto lo influye de manera positiva o negativa. Se sugiere que la enfermera lo tome en cuenta dado que puede tener impacto sobre la salud del paciente. (18)

Henderson mencionaba que las necesidades no son un problema, sino una condición. Cada necesidad es distinta dependiendo de las dimensiones de un paciente. Sin embargo, algunas podrían considerarse esenciales para el paciente, es decir, imprescindible para lograr su independencia. (18)

- El rol de la enfermera está para apoyar al usuario para satisfacer sus necesidades. (18)
- En esencia Henderson marco las necesidades que necesariamente se tienen que cumplir con los pacientes. (18)

Modelo de calidad de atención según Avedis Donabedian (1988)

Define calidad como "Nivel en que las características de un producto o servicio cumplen con los objetivos para los cuales fueron creados". Ergo, es notorio que estos conceptos sobre calidad se entrelazan y tienen algo en común. (19)

Además, Donabedian, considerado pionero en definir calidad de atención en salud, el cual la define como: "El tipo de atención que se espera que va a maximizar el bienestar del paciente, una vez tenido en cuenta el balance de ganancias y pérdidas que se relacionan con todas las partes del proceso de atención". (20)

Por ello Donabedian establece tres puntos de vista distintos:

- **Calidad absoluta:** Es aquel que determina como se logró restablecer el bienestar de usuario, desde un punto de vista netamente científico. Este concepto toma base en conjunto con la ciencia y la tecnología que conlleva el proceso. Por ello, incluso se le puede definir calidad científica, técnica o profesional. (21)
- **Calidad individual:** El paciente el que determina que es calidad, en base a sus perspectivas y considerado los gastos, los pros y contras que conlleva. Esto significa que el paciente a relacionarse en las elecciones a partir de los datos brindados por el prestador de salud, o sea, es el paciente quien escoja su procedimiento, el empleador comunicara y el paciente escogerá. (21)
- **Calidad social:** Se considera a la población, el beneficio de las familias y brindar, los servicios de salud más importantes para el paciente. (21)

Cuando se ofrece una atención a un paciente o familia en particular, se debe de tener en cuenta el aspecto social. Es preciso mejorar la calidad, pero sobre todo la confianza en la relación paciente-profesional. Cuando se comprende mejor los sistemas sanitarios y su relación con los pacientes se puede mejorar y posteriormente expandir los servicios públicos. (22)

Además, uno de los aportes más relevantes de Avedis Donabedian fue que le dio esa cualidad multidimensional a la calidad en salud, además de características que favorecen su propio análisis. Es por ello que el incluye los términos de: “Estructura, procesos y resultados”, estos son tres componentes indispensables para poder definir conceptualmente atención sanitaria,

además que los tres conceptos se relacionan mucho entre sí. Ergo, aplicando el enfoque de sistemas, definió el cuidado bajo el concepto de las tres dimensiones de la calidad, las cuales son: Dimensión técnica, humana y entorno. La dimensión técnica está constituida por todos los conocimientos, actividades y prácticas del profesional de enfermería. La dimensión interpersonal está constituida por las relaciones e interrelaciones que establece el cuidador con la persona cuidada. Reforzando su práctica diaria por valores como el respeto, responsabilidad, entre otros. Por último, tenemos a la dimensión entorno, constituida básicamente por el ambiente, unidad del paciente y todas las comodidades y confort que debe de tener el paciente en el establecimiento que se da la atención. (22)

Entre los conceptos o dimensiones que planteo Donabedian tenemos:

- **Componente humano o interpersonal:** Es aquel que plantea la importancia, de la relación paciente – enfermero. Esta dimensión es el grupo de características y tipo de comportamiento que tiene el enfermero al momento de atender a un paciente o usuario. Asimismo, también se considera a como el profesional se desarrolla en su entorno de trabajo con los demás miembros del equipo interdisciplinario y jefatura (23)

Algunos indicadores resaltantes en esta dimensión son:

- **Amabilidad:** Es la atención, valoración o gentileza que posee el enfermero al dirigirse a las otras personas en la intercomunicación que establece para brindar el cuidado (23)
- **Respeto:** Consideración con que se trata a una persona por alguna cualidad, situación o circunstancia que las determina y que lleva a acatar

lo que dice o establece o a no causarle ofensa o perjuicio. Además de mantener la privacidad de los datos previstos por el paciente o familiar al momento de ser atendido. (23)

- **Educación:** Es la información especializada y la manera de como la desarrolla el profesional enfermero para que pueda brindar educación para la salud y estilos de vida saludables a su público tratante.
- **Capacidad de escucha:** Conjunto de conocimientos que se brindan al usuario prestándole la atención debida que él requiere en el momento de brindar la atención. (23)
- **Componente técnico o profesional:** Plantea la correcta aplicación en base a la atención que se brinda con los acontecimientos científicos y la habilidad de los profesionales enfermeros, lo cual evidencia la puesta en práctica de todo el proceso de manera adecuada para todos (24)

Algunos indicadores resaltantes en esta dimensión son:

- **Oportuno:** Es involucrarse en el momento adecuado para brindar el cuidado hacia el usuario, es la oportunidad que está estrechamente relacionada con la forma de cómo se brindan los servicios/cuidados y a la hora indicada. (24)
- **Seguridad:** Ausencia de peligros, amenazas o incertidumbres para el usuario al momento que el enfermero brinda la atención. (24)
- **Continuo:** Es llevar a cabo las variadas actividades por parte del enfermero siguiendo un orden preciso y sin paralización del proceso brindado, desde el momento que el paciente llega a solicitar el servicio

hasta el momento que se retira, permitiéndole nos manifiesta como se sintió por la atención brindada. (24).

- **Componente entorno o ambiente:** Manifiesta la importancia del lugar donde se desarrolla la atención de un paciente. También se le puede definir como capacidad de respuesta o calidad de la oferta, así como el funcionamiento de los distintos servicios en salud. Acá se evalúa que tan organizado y dispuesto está un servicio al momento de atender a un usuario (25)

Algunos indicadores resaltantes en esta dimensión son:

- **Privacidad:** Es definida como el ámbito de la vida personal de un individuo, quien se desarrolla en un espacio reservado, el cual tiene como propósito principal mantenerse confidencial. También aplica cuando el enfermero brinda el cuidado, además de desarrollar el derecho a la privacidad del usuario. (25)
- **Comodidad:** Conjunto de circunstancias que rodean a un ser vivo y logra que su vida sea cómoda y placentera, en relación con la posibilidad de desplazamiento completo, descanso o desarrollo. Por ejemplo, un ambiente saludable y confortable es uno que es cómodo. Esta comodidad hace que la atención que da el enfermero sea más agradable para el usuario. (25)
- **Integralidad:** Es la potestad del servicio que brinda el enfermero al usuario, para identificar y ayudar a satisfacer sus necesidades como un ser holístico e integral de manera adecuada. (25).

Los lineamientos antes mencionados tienen la finalidad de brindar resultados en conjunto, así como de medir cual fue la satisfacción obtenida, por consiguiente, nos permitirá obtener un servicio de salud de mayor categoría. Por ello se debe evaluar constantemente la satisfacción en los pacientes, familiares y acompañantes para así evidenciar en que aspecto se puede mejorar. Lo cual lo convierte en una responsabilidad monumental y persistente que debe de ser tomada de manera adecuada por los enfermeros. (25).

2.2.1 Variable 1: Calidad de atención

A. Definición: Es el grado en que los medios más deseables se utilizan para alcanzar las mayores mejoras posibles en la salud

B. Dimensiones:

- Dimensión Humana
- Dimensión Técnica
- Dimensión Entorno

C. Indicadores:

- Confianza
- Amabilidad
- Respeto
- Paciencia
- Interés en solucionar problemas de salud
- Explicación adecuada en problemas de salud
- Explicación adecuada en procedimientos

- Información a los pacientes ante una duda
- Horario programado
- Seguridad ante procedimientos
- Realiza procedimientos adecuados
- Interrupción en cualquier momento
- Respeto a la privacidad
- Ambiente iluminado
- Disponible en todo momento
- Ambiente agradable
- Ambiente limpio
- Ambiente ventilado
- Materiales necesarios para realizar procedimiento

2.2.2 Variable 2: Satisfacción del usuario

A. Definición: La satisfacción del usuario es la evaluación de los servicios de salud y su calidad en la atención en salud

B. Dimensiones

- Validez
- Lealtad

C. Indicadores

- Nivel de atención de la enfermera
- Eficacia del enfermero
- Satisfacción del usuario ante exámenes médicos
- Transferencia a otro centro hospitalario

- Seguridad al ser atendido
- Atención en el servicio
- Satisfacción al obtener una cita
- Charlas educativas de salud
- Recomendaciones al paciente

2.3 Base Conceptual

A. Calidad de Atención en Salud:

La definición de calidad proviene del latín “qualitis”, conjunto de características que es la forma de ser de una persona o cosa, y es sinónimo de cualidad, régimen, aptitud, excelencia, categoría, carácter y condición. (26)

Es por ello que se considera que la calidad también es una cualidad o características que determinan a las personas, cosas y a varios servicios. J. Juran define “calidad” como “aquellas características que responden a las necesidades del cliente y la ausencia de deficiencias”. (27)

Crosby manifiesta: “La calidad debe definirse como ajuste a las especificaciones y no como bondad o excelencia”. (28)

Existen varios enfoques y definiciones que tratan de comprender que es calidad de atención. Es preciso tener claro el concepto de calidad, y no solo los indicadores por cual se mide. Esto permite impulsar la demanda de los servicios y tener una mejor apreciación de la calidad de atención que se brinda. Es por ello que la calidad toma importancia, debido a que las

impresiones de los pacientes influyen en los sistemas de salud y, por consiguiente, nos permite considerar que aspecto se debe de mejorar. (28)

La calidad es fundamental para cualquier tipo de actividad y se encuentra presente en todos los aspectos del desarrollo de una persona, como grupo social, comunidad y sociedad en conjunto, se desarrolla a la par con la salud, la cual es muy imprescindible. (28)

Dicho lo anterior, se priorizo cinco conceptos relacionados con la definición y como se puede medir la calidad de la atención:

- Calidad como motivo para utilizar dichos servicios.
- Calidad como una definición relacionada con la experiencia.
- La capacidad de respuesta es una cualidad primordial de la calidad.
- Gestión de los servicios.
- Calidad relacionada de manera social al paciente y a todas las personas que lo rodean (Familias, comunidades y profesionales)

La Organización Panamericana de la Salud (OPS) refiere que: "la calidad de la asistencia sanitaria es asegurar que cada paciente reciba el conjunto de servicios diagnósticos y terapéuticos más adecuado para conseguir una atención sanitaria óptima, teniendo en cuenta todos los factores y los conocimientos del paciente y del servicio médico, y lograr el mejor resultado con el mínimo riesgos de efectos iatrogénicos y la máxima satisfacción del paciente con el proceso". (29)

Donde el representante de la salud en España lo define como: "la provisión de servicios accesibles y equitativos con un nivel profesional excelente, optimizando los recursos y logrando la adhesión y la satisfacción del usuario". (29)

Durante muchos años se ha propuesto y considerado varias definiciones acerca de la calidad de atención en el ámbito salud, unos enfocados en el área de lo académico, otra en directorios y resultados de distintos estudios. Otros consideran netamente la autoevaluación de los mismos profesionales sanitarios, Además tenemos algunos que lo consideran en base a estimaciones, mientras otros lo enfocan en base a los usuarios y que es lo que ellos buscan en una atención rutinaria. Por último, tenemos los conceptos que supervisan los procedimientos que se dan directamente en los establecimientos de salud. (29)

Como se pudo observar antes, tenemos bastantes conceptos sobre calidad de en salud. Por ello, no se puede considerar una sola definición. Cada autor que defina calidad tendrá un juicio distinto y por ello considerara importante sus propios conceptos. (29)

Entonces se puede decir que, para el usuario cualidades como una rápida atención, el estado de un hospital o centro de salud, el renombre de sus profesionales y la faceta del sistema de salud a nivel nacional, son cualidades que establecer una definición para calidad. (29).

En contraparte, cuando no se evidencia calidad de atención en los servicios sanitarios, se manifiesta de distintas formas: servicios incompetentes, bajo o

nulo acceso a los servicios de salud, incremento de costos, reclamos por parte de los directivos de hospitales y centros de salud, insatisfacción de pacientes y parte del equipo multidisciplinar de salud, nula credibilidad de los servicios de salud por parte de los usuarios y lo peor, posibles secuelas o fallecimientos por dichos pacientes que demandan estos servicios. Tal y como lo informó en el año 2019 el Ministerio de Salud (MINSA), en un estudio el cual se evaluaba la calidad de atención en la salud en la capital metropolitana a través de sus instituciones públicas (Hospitales). Dicho estudio duro aproximadamente 12 años y concluyo que se evidencia una deficiente calidad de atención en la mayoría de establecimientos por múltiples causas, lo cual puede ocasionar pérdidas humanas por una mala organización del proceso de su enfermedad que desarrollan los pacientes que van a atenderse en esos establecimientos. (30)

En síntesis, para abarcar de una mejor manera la calidad de atención se debe utilizar estrategias o esquemas que motiven, tanto social como culturalmente, a aceptar y lograr perfeccionar los factores imprescindibles que manifiesta la población en el ámbito salud. Además de considerar iniciativas si tienen un impacto positivo o negativo y como se pueden mejorar a posterior. (30)

Es preciso añadir que las instituciones sanitarias deben brindar o al menos garantizar lo mínimo indispensable para dar una prestación de salud adecuada considerando la calidad. Por ello toma relevancia varios aspectos que brindan a diario el equipo multidisciplinar de salud como, por ejemplo: Como se da el procedimiento de atención, como se da la consulta, la

duración y el trato que tiene el personal con los usuarios. Además de considerar aspectos fundamentales como las cualidades humanas, del entorno donde se da la atención y los conocimientos para que el profesional sanitario pueda desarrollarse ante cualquier adversidad. Esto lo conceptualiza y detalla más a fondo Avedis Donabedian en su teoría de sistemas. (30)

B. Satisfacción del usuario:

Satisfacción es definida como “la medida que posee carácter racional y que deriva del contraste entre percepciones – expectativas de un usuario, producto o servicio”. (31)

La satisfacción está influenciada por varios aspectos: percepciones, cualidades, valores culturales, trato del profesional sanitario, experiencias de otros usuarios y el lugar donde se da la atención. Estas características supeditan la satisfacción final que se pueda obtener, por ello puede variar según cada usuario. (31)

En efecto, la satisfacción se ha determinado explícitamente como una característica fundamental en la actual aplicación de los servicios relacionados al ámbito salud, o incluso, resultante del aprovechamiento de ellos. (31)

Se puede exhortar que la definición que tienen los usuarios sobre la atención que recibe por parte del personal sanitario, y su aplicación, ha sido investigada por múltiples profesionales enfocados a distintos objetivos. Sin

embargo, es preciso resaltar el papel de las enfermeras, su constante y creciente cantidad de estudios relacionados a este tema. Además de la relevancia de los resultados de estudios en su campo de aplicación. (31).

A inicios de la década de los años setenta, la OPS (Organización Panamericana de Salud) en una de sus primeras conferencias sobre calidad sanitaria y su relevancia, comenzó a tomar en cuenta la satisfacción de los usuarios en múltiples servicios de salud; cualidad antes no considerada por los profesionales. Una de sus conclusiones más importantes de esta conferencia fue: considerar más a menudo la “satisfacción del paciente” como mecanismo definitivo de la calidad de atención que puede brindar un establecimiento de salud (Sea hospital, clínica, posta, etcétera). (32)

Koos, siendo uno de los teóricos más representativos de esa época, manifestó que la satisfacción del paciente funciona como una sola estructura, resultante de la interrelación entre el personal sanitario y los pacientes. (33).

Esto se complementa por lo expuesto por Roghmann, el cual expresa que la satisfacción del paciente es la entrada o comienzo para una adecuada interacción, dado a que los usuarios están siempre predispuestos bajo distintos comportamientos y actitudes. Esto compromete la interacción que se pueda tener con el personal que brinda la atención. Sin embargo, el autor también añade que la conducta de los usuarios no es un factor determinante con respecto a la satisfacción, también influyen aspectos como el ambiente y el tiempo que dura toda su recuperación. (33)

Considerando las definiciones previas, ambos autores consideran relevante separar dos características claras relacionada a la satisfacción de los pacientes. Las cuales son:

- **Satisfacción general:** Se entiende por el nivel de satisfacción del paciente en relación a la atención recibida por parte del personal en un determinado momento. (33).
- **Satisfacción específica:** Se define como toda la satisfacción resultante de experiencias previas en relación al uso de un servicio de salud brindado

En síntesis, el objetivo de la calidad de la atención es la satisfacción de todos los pacientes. Las instituciones y profesionales especializados podrán lograr un buen nivel de satisfacción, en base a los requerimientos que posea cada uno. Conocer la opinión de cada paciente, sobre todo relacionado a la atención recibida, es un método fiable para poder promover calidad en múltiples instituciones sanitarias. (33).

C. Atención de Calidad en Enfermería:

Brindar atención de calidad en enfermería está relacionado con el cuidado individualizado que se brinda a cada paciente de acuerdo a la situación de salud siendo lo fundamental para el profesional de enfermería. En forma general, Leininger M., precisa que “aquellos actos de asistencia, de soporte o facilitadores que van dirigidos a otro ser humano o grupo con necesidades reales o potenciales, con el fin de mejorar o aliviar las condiciones de vida humana”, Orem D., determina el cuidado como “una actividad orientada

hacia el objetivo de satisfacer necesidades determinadas”. Marriner A. en el año 2003 manifiesta que, los sistemas de enfermería como secuencias y series de actividades prácticas del personal de enfermería actuando con el fin de defender y organizar la continuidad de las acciones del autocuidado de los pacientes. (34) .

Teniendo en cuenta las definiciones podemos mencionar que el cuidado enfermero es toda acción ejecutada que desarrolla la enfermera en la administración del cuidado, entablando un vínculo interpersonal con el fin de comprender al usuario independientemente del escenario en el que se desenvuelve, cumpliendo los niveles de prevención, el actuar durante la enfermedad y finalmente en el restablecimiento del individuo en el procedimiento de la salud-enfermedad. Desde otra perspectiva según Avedis Donabedian, la atención de salud de elevada calidad define los requerimientos del ámbito en salud (educativas, preventivas, curativas y de mantenimiento) de las personas o de la población de manera completa y correcta, de un modo oportuno y efectivo, siendo como es de naturaleza actual del entendimiento, asimismo detalla que la calidad es la apreciación de la persona y/o su familia que consideran de un producto o servicio siendo estos que logran concretar cuando el nivel del artículo o prestación de servicio para satisfacer las necesidades del cliente . (35) .

D. Perfil de enfermería en el servicio:

La calidad de atención debe cumplir con satisfacer las necesidades percibidas por el paciente, mostrando aptitudes de cortesía y amabilidad cumpliendo nuestra labor de manera integral mirando al paciente como un ser biopsicosocial. La calidad de la atención de enfermería está definida como una prestación precisa, individual, humana, constante y eficaz que proporciona la enfermera de acuerdo a modelos fijados para el desarrollo profesional calificado y de acorde con la intención de obtener la satisfacción del usuario. El Colegio de Enfermeras del Perú estima que la calidad del cuidado de enfermería es una labor de tipo endógeno, que no es obligado. Está considerado como una labor con la actuación del completo grupo de trabajo considerando el aporte de los integrantes como muy significativo para alcanzar los resultados, significa entonces concebir una educación y cultura de calidad de la atención que sean capaz de proporcionar las atenciones de enfermería, adaptando dispositivos autorreguladores con análisis de materia constructiva, con superación, regocijo y satisfacción del trabajo realizado en calidad de bien ejecutado. (36)

Por otro lado, la instancia del Consejo Internacional de Enfermeras, hace referencia al enfoque primordial del profesional de enfermería que debe considerar para la ejecución del ejercicio profesional la promoción de la salud, evitar las enfermedades, establecer la salud y aliviar el sufrimiento. (37).

Todo usuario de salud tiene el derecho a obtener una atención de calidad, ya que la necesidad del usuario será la percepción de escasez y de falta que

debe ser solucionada satisfactoriamente, logrando así la confianza con el profesional de enfermería. Por lo que la calidad de atención que proporciona el profesional influirá en la percepción del paciente a la hora de calificarla como buena o mala. (38)

E. Servicio de Emergencia:

Los servicios de salud hospitalaria son departamentos que ofrecen un tratamiento inicial a los pacientes con determinadas alteraciones de la salud y daños corporales, requiriendo atención oportuna e inmediata de salud. Las asistencias de emergencia de los hospitales atienden mayormente las 24 horas del día. (39).

El ministerio de Salud MINSA, ha confeccionado la "Norma Técnica de Salud de los Servicios de Emergencia", teniendo como objetivo una atención oportuna y efectiva del usuario la cual constituye una manera sistemática y ordenada de las técnicas y procedimientos que acceden a cumplir con los requerimientos de atención del usuario en situación de emergencia, con la finalidad de obtener un servicio de salud con principios de calidad y oportunidad. (40).

F. Perfil de la Enfermera en Emergencia:

El profesional emergencista tiene la capacidad para actuar frente a diferentes circunstancias de emergencia que acontecen en dicho servicio. La

organización y 16 los procedimientos del servicio determinan la eficacia de la atención, por lo tanto, la enfermera realiza una evaluación inmediata. (41).

El profesional de enfermería que se desempeña en departamentos de cuidados de emergencia debe manifestar, agilidad, pericia, competencia, disposición para constituir las prioridades y saber actuar conscientemente con la seguridad en el cuidado de la persona, sin abandonar y recordar que en circunstancias de prestación de emergencia está vinculada con la interacción, integración, relación entre profesional y paciente. La calidad que brinda la enfermera constituye el lazo entre el cuidador y el cuidado de ser, prestando interés, consideración y prudencia fortaleciendo la relación paciente-enfermera. (41).

2.3. Definiciones de términos básicos:

Usuario:

Dicho de una persona: Que tiene derecho de usar de una cosa ajena con cierta limitación (42)

Enfermero:

Persona dedicada a la asistencia de los enfermos. (42)

Atención:

Medida para que se aplique especial cuidado a lo que se va a decir o hacer. (42)

Nivel:

Medida de una cantidad con referencia a una escala determinada. (42)

Calidad:

Propiedad o conjunto de propiedades inherentes a algo, que permiten juzgar su valor. (42)

Satisfacción:

Acción y efecto de satisfacer o satisfacerse.

Entorno:

Conjunto de características que definen el lugar y la forma de ejecución de una aplicación. (42)

Expectativa:

Esperanza de realizar o conseguir algo. (42)

Dimensión:

Tamaño o extensión de una cosa. (42)

III. HIPOTESIS Y VARIABLES

3.1 Hipótesis

3.1.1 Hipótesis General

La calidad de atención se asocia directa con la satisfacción del usuario brindada por el personal de enfermería en el servicio de emergencia, Hospital Alberto Sabogal Sologuren. Callao. 2021

3.1.2 Hipótesis Específicas

- Existe relación directa entre dimensión técnica y satisfacción del usuario en la dimensión validez brindada por el personal de enfermería en el servicio de emergencia, Hospital Alberto Sabogal Sologuren. Callao. 2021.
- Existe relación directa entre dimensión humana y satisfacción del usuario en la dimensión lealtad brindada por el personal de enfermería en el servicio de emergencia, Hospital Alberto Sabogal Sologuren. Callao. 2021.
- Existe relación directa entre dimensión entorno y satisfacción del usuario en la dimensión lealtad brindada por el personal de enfermería en el servicio de emergencia, Hospital Alberto Sabogal Sologuren. Callao. 2021.

3.2. Definición de las variables

3.2.1. Variable 1

Calidad de Atención

Conjunto de acciones que realizan los establecimientos para brindar sus servicios de salud en conjunto con los recursos humanos profesionales y no profesionales con el fin de obtener los mejores efectos en términos de eficiencia, eficacia, seguridad y satisfacción tanto para los proveedores como para los usuarios (44).

3.2.2. Variable 2

Satisfacción del Usuario

La satisfacción del usuario es uno de los aspectos que en términos de evaluación de los servicios de salud y su calidad ha venido cobrando mayor atención en salud pública, siendo considerada desde hace poco más de una década uno de los ejes de evaluación de servicios de salud. Aunque es cierto que existe un intenso debate en cuanto a su concepción y metodologías de medición, también es importante la relevancia de la visión de los usuarios sobre los servicios como un elemento clave en la mejoría de la organización y provisión de los servicios de salud. (43)

3.3. OPERACIONALIZACION DE VARIABLES.

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICION
CALIDAD DE ATENCIÓN	Es el grado en que los medios más deseables se utilizan para alcanzar las mayores mejoras posibles en la salud (Avedis Donabedian)	Es la manifestación de confort por parte de los usuarios sobre la calidad de atención brindada por el entorno de enfermería en sus dimensiones humana, técnica y entorno dentro de un Hospital, los cuales serán médicos a través de una entrevista, cuyo valor final será de nivel alto, medio y bajo	DIMENSIÓN HUMANA	<ul style="list-style-type: none"> Confianza Amabilidad Respeto Paciencia Interés en solucionar problemas de salud Explicación adecuada en problemas de salud Explicación adecuada en procedimientos 	Menor calificación = 1 Mediana calificación = 2 Mayor calificación = 3
			DIMENSIÓN TÉCNICA	<ul style="list-style-type: none"> Información a los pacientes ante una duda Horario programado Seguridad ante procedimientos Realiza procedimientos adecuados Interrupción en cualquier momento 	
			DIMENSIÓN ENTORNO	<ul style="list-style-type: none"> Respeto a la privacidad Ambiente iluminado Disponible en todo momento Ambiente agradable Ambiente limpio Ambiente ventilado Materiales necesarios para realizar procedimiento 	
SATISFACCION DEL USUARIO	La satisfacción del usuario es la evaluación de los servicios de salud y su calidad en la atención en salud	Nivel de cumplimiento de las acciones, procedimientos y actividades que permite cumplir con una necesidad o expectativa establecida	VALIDEZ	<ul style="list-style-type: none"> Nivel de atención de la enfermera Eficacia del enfermero Satisfacción del usuario ante exámenes médicos Transferencia a otro centro hospitalario 	Pésimo = 1 Malo = 2 Regular = 3 Bueno = 4 Excelente = 5
			LEALTAD	<ul style="list-style-type: none"> Seguridad al ser atendido Atención en el servicio Satisfacción al obtener una cita Charlas educativas de salud Recomendaciones a paciente 	

IV. METODOLOGIA

4.1 Tipo y diseño de investigación

Según **Hernández Sampieri**, el tipo de estudio es descriptivo y aplicativo, porque se utiliza la observación para conocer la realidad de los usuarios del Hospital Sabogal Sologuren y su nivel de satisfacción con la calidad de atención que reciben.

Investigación aplicada, porque sus resultados sirven para solucionar problemas de las variables, en este caso, la satisfacción de los usuarios y la calidad de atención de recibidas en dicho nosocomio. Es aplicativo, porque se utiliza un instrumento para poder determinar el nivel de satisfacción de los usuarios del Hospital Sabogal Sologuren. Enfoque cuantitativo, porque se aplicaron procesos numéricos, análisis estadísticos para poder realizar la comprobación de las hipótesis de estudio. Correlacional, porque determinó la relación de las dos variables de estudio y sus respectivas dimensiones. Las variables de estudio fueron la calidad de la atención y la satisfacción del usuario. (45)

4.2 Método de investigación

El método empleado a nuestra investigación es de tipo hipotético deductivo, por tratarse de una investigación cuantitativa; donde se utilizó la recolección y análisis de datos para probar las hipótesis planteadas en el trabajo de investigación. (46).

4.3 Población y muestra

4.3.1. Población

Según **HERNÁNDEZ B. et al (2014)**. Manifiesta que la población es aquella que se sitúa en el entorno ya sea, lugar y tiempo. (46).

Por lo cual, la población estuvo constituido por el promedio de todas las personas atendidas en los meses del presente año que cumplieron con los criterios de inclusión (60 personas atendidas) en el servicio de Emergencia del Alberto Sabogal Sologuren. Callao 2021.

4.3.2. Muestra

HERNANDEZ B. et al (2014). Considera la muestra aquella parte que participa del servicio, involucrando así, recursos humanos y recursos materiales que intervienen con la investigación. (46).

Por ello aplicando la fórmula para muestra con factor de Corrección se obtiene como muestra final a 33 pacientes del servicio de Emergencia del Hospital Alberto Sabogal Sologuren. Callao 2021

Donde:

N = Total de la población (60 pacientes)

Z = Valor de la distribución normal estándar para el 95% de confianza = 1.96

E = Margen de error 11.5% = 0.115

p = Proporción de mujeres = 0.5

q = Proporción de hombres = 0.5

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

$$n = \frac{(1.96)^2 \times (0.5) \times (0.5) \times 60}{(0.115)^2(60 - 1) + (1.96)^2 \times (0.5) \times (0.5)}$$

$$n = 33.10 = 33$$

4.3.3. Criterios de inclusión

- Pacientes atendidos: mayores de 18 años a 80 años en el servicio de emergencia.
- Pacientes que deseen participar voluntariamente en las encuestas.
- Pacientes en condición de dar respuesta a las preguntas (LOTEP).
- Pacientes atendidos y que estén en observación en el servicio de emergencia

4.3.4. Criterios de exclusión

- Familiares que acompañan al paciente al servicio de emergencia
- Menores de 18 años y mayores de 80 años de edad.
- Pacientes que presenten algún tipo de discapacidad por la que no puedan expresar su opinión.
- Pacientes que no desean participar en el estudio

4.4 Lugar de estudio y periodo desarrollado.

El presente estudio se realizó en el servicio de emergencia del hospital Alberto Sabogal Sologuren. Callao. 2021 durante los meses de noviembre y diciembre del año 2021

4.5 Técnicas e instrumentos para la recolección de información

Para la recolección se utilizó el cuestionario, el cual está enfocado en medir el nivel de satisfacción de los usuarios y la calidad de atención, más su estructura está basada en el enfoque de sistemas para medir la calidad de atención según Avedis Donabedian en tres dimensiones. El instrumento en cuestión SERVQUAL modificado (Quality service) ha sido aplicado y validado en otros trabajos de investigación siendo la fuente "Anahua W aplicado en Perú en el año 2015, en la ciudad de Tacna", se encuentra estructurada de la siguiente manera: presentación, introducción, datos generales, instrucciones y finalizando con los cuadros de preguntas siendo el primer instrumento a encuestar "**calidad de atención**" con 19 preguntas, divididos por: dimensión humana con 7 preguntas, seguida por la dimensión técnica con 5 preguntas y finalizando con la dimensión del entorno con 7 preguntas. Posee una puntuación de 1 a 3 puntos, continúa el segundo instrumento "**satisfacción al usuario**" con 9 preguntas, divididos por: dimensión validez con 4 preguntas, seguida por la dimensión lealtad de 5 preguntas: posee una puntuación del 1 a 5 puntos.

Para esta investigación solo se consideró validez más no la confiabilidad.

4.5.1 Técnicas

Se utilizó la técnica de la Encuesta. Se solicitó permiso al director del Hospital Alberto Sabogal Sologuren para realizar el estudio, coordinándose con el área de calidad y docencia. Se solicitó consentimiento informado a los usuarios del estudio en el servicio de emergencia. La duración de la entrevista fue de 30 a 40 minutos.

4.5.2 Instrumentos

Para la recolección de datos se aplicó los instrumentos (cuestionarios). El SERVQUAL modificado (Quality service) con el cual se evaluó la calidad de atención, (ficha técnica en anexo 2), y la satisfacción del usuario. (Ficha técnica en anexo 2). Asimismo, el SERVQUAL fue utilizado con éxito en diversos estudios, como en el estudio de Anahua W aplicado en Perú en el año 2015, en la ciudad de Tacna.

Según Hernández Sampieri, un instrumento queda validado si ha sido utilizado en otros estudios y se encontraron resultados consistentes con el marco metodológico y teórico, como es el caso de los instrumentos utilizados en el presente trabajo.

4.6 Análisis y procesamiento de datos

Para la ejecución del presente estudio, se realizó los respectivos trámites administrativos por escrito hacia la institución. Por ello, se presentó una solicitud de permiso y aplicación del instrumento hacia el médico jefe del hospital a fin de contar con su autorización correspondiente. Posterior a

ello se coordinó con la enfermera jefe para proceder a recolectar los datos de los pacientes que cumplan con los criterios de inclusión. Para el análisis estadístico de todos los datos recolectados, se utilizó el programa Microsoft Office Excel, y el SPSS de la mano con la codificación del instrumento. Una vez recogidos los datos, toda la información fue encausada en conjunto al Libro de Códigos, considerando los datos generales y específicos de cada paciente, esto facilitó establecer la Matriz de Datos en el SPSS para poder estructurar y ordenar los datos, seguidamente se calculó de la media aritmética de los valores obtenidos. Por último, se categorizaron según el resultado obtenido (Nivel de satisfacción alta, media y baja) y que dimensión fue la más comprometida.

Una vez finalizado este proceso, se desarrollaron tablas y cuadros estadísticos. Esto permitió realizar un adecuado análisis e interpretación de los datos obtenidos con la teoría. Se consideró para la ejecución del estudio, contar con el permiso de la institución y al mismo tiempo solicitar el consentimiento de los usuarios para su participación voluntaria, respetando la decisión tomada e informando que los resultados serán con fines para la investigación, además de ser brindados al Hospital Alberto Sabogal Sologuren para saber qué aspectos pueden mejorar.

V. RESULTADOS

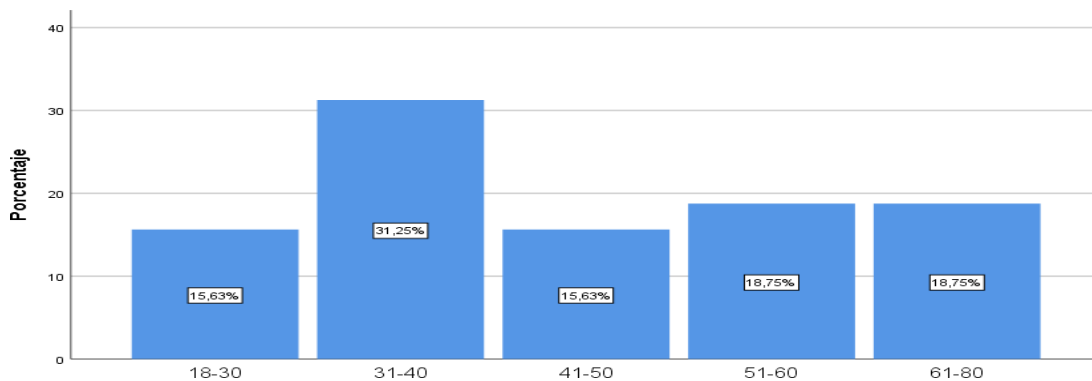
5.1 Resultados descriptivos.

Tabla 5.1: Edad.

		Pacientes	Porcentaje
Válido	18-30	5	15,6
	31-40	10	31,3
	41-50	5	15,6
	51-60	6	18,8
	61-80	6	18,8
	Total	32	100,0

Fuente: Elaboración propia.

Gráfico 5.1: Edad.



Fuente: Elaboración propia.

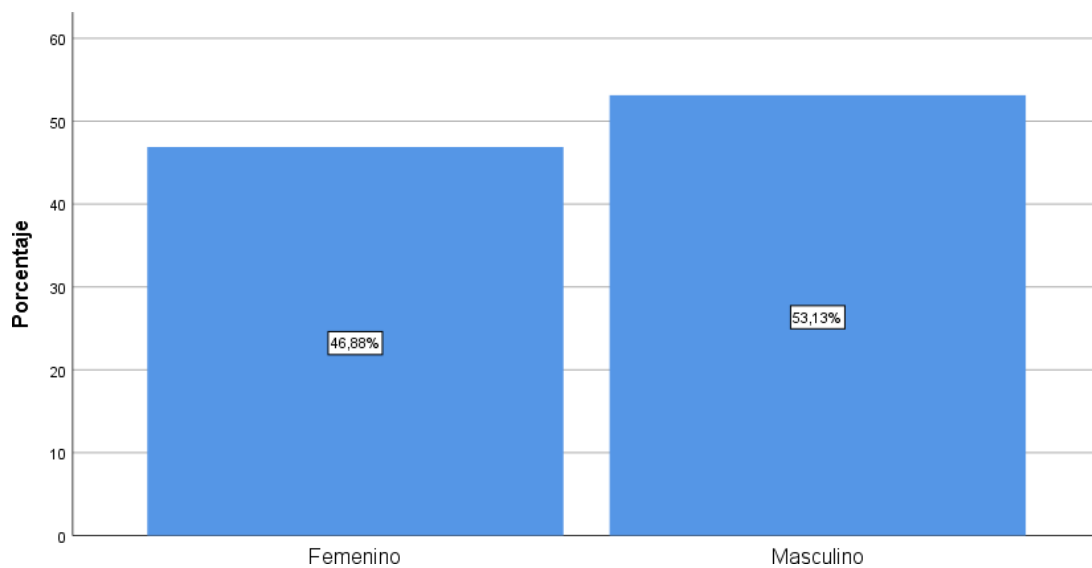
Del 100% (32) de usuarios encuestados en el Hospital Alberto Sabogal Sologuren Callao con respecto a la edad, el 31.3% (11) tienen una edad de 31 a 40 años, el 18.8% (6) tienen una edad de 51 a 60 años, el 18.8% (6) tienen una edad de 61 a 80 años, el 15.6% (5) tienen una edad de 18 a 30 años y el 15.6% (5) tienen una edad de 41 a 50 años

Tabla 5.2: Sexo.

		Pacientes	Porcentaje
Válido	Femenino	15	46,9
	Masculino	17	53,1
	Total	32	100,0

Fuente: Elaboración propia.

Gráfico 5.2: Sexo.



Fuente: Elaboración propia.

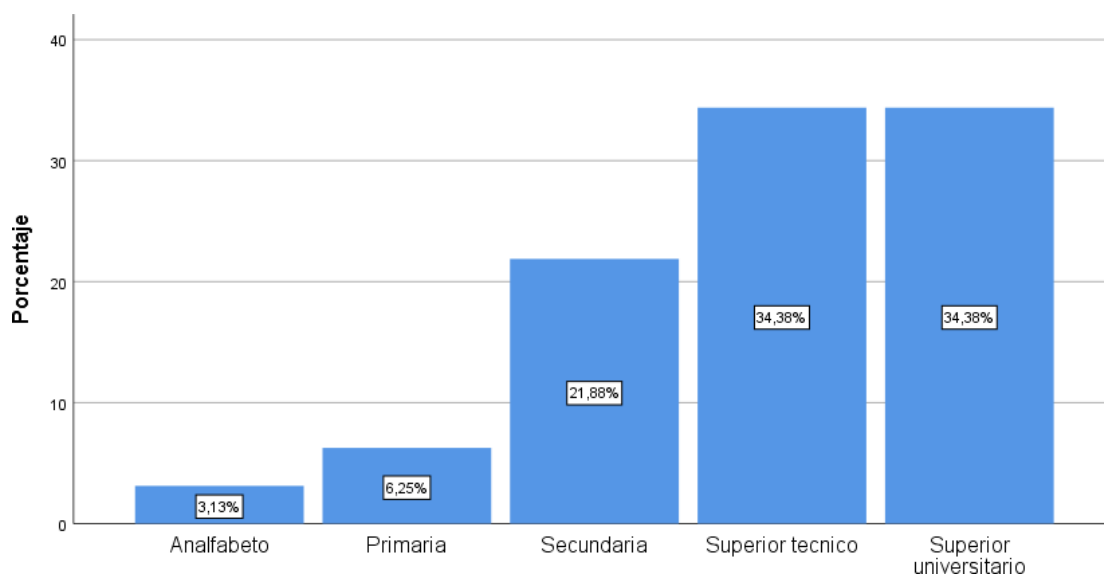
Del 100% (32) de usuarios encuestados en el Hospital Alberto Sabogal Sologuren Callao respecto al sexo el 46.9% (15) son de sexo femenino y el 53.1% (17) son de sexo masculino.

Tabla 5.3: Nivel de Estudio.

		Pacientes	Porcentaje
Válido	Analfabeto	1	3,1
	Primaria	2	6,3
	Secundaria	7	21,9
	Superior Técnico	11	34,4
	Superior Universitario	11	34,4
	Total	32	100,0

Fuente: Elaboración propia.

Gráfico 5.3: Nivel de Estudio.



Fuente: Elaboración propia.

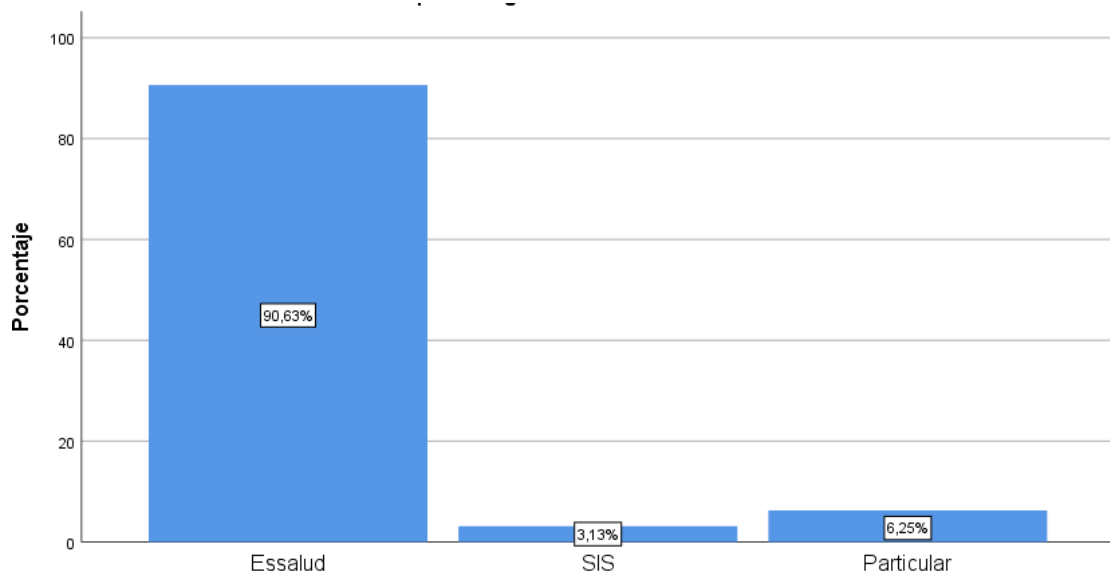
Del 100% (32) de usuarios encuestados en el Hospital Alberto Sabogal Sologuren Callao con respecto al nivel de estudio, el 34.4% (11) tienen estudio superior técnico, el 34.4% (11) tienen estudio superior universitario, el 21.9% (7) tienen estudio de secundaria, el 6.3% (2) tienen estudio de primaria y el 3.1% (1) son analfabetos.

Tabla 5.4: Tipo de Seguro.

		Pacientes	Porcentaje
Válido	Es salud	29	90,6
	Sis	1	3,1
	Particular	2	6,3
	Total	32	100,0

Fuente: Elaboración propia.

Gráfico 5.4: Tipo de Seguro.



Fuente: Elaboración propia.

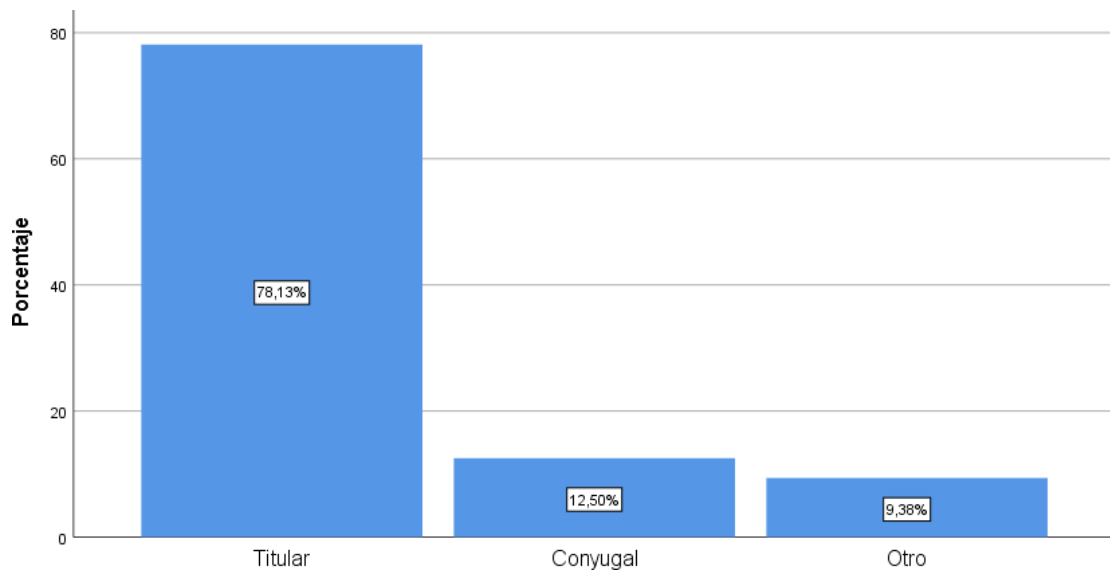
Del 100% (32) de usuarios encuestados en el Hospital Alberto Sabogal Sologuren Callao con respecto al tipo de seguro, el 90.6% (29) tienen seguro ESSALUD, el 6.3% (2) tienen seguro PARTICULAR y el 3.1% (1) tienen seguro SIS.

Tabla 5.5: Tipo de Usuario.

		Pacientes	Porcentaje
Válido	Titular	25	78,1
	Conyugal	4	12,5
	Otro	3	9,4
	Total	32	100,0

Fuente: Elaboración propia.

Gráfico 5.5: Tipo de Usuario.



Fuente: Elaboración propia.

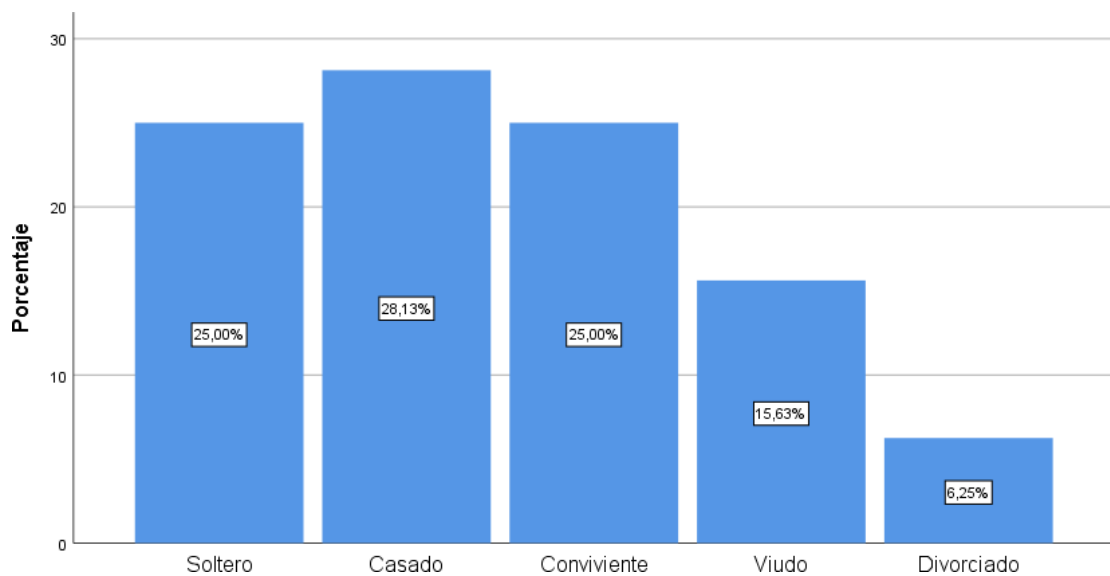
Del 100% (32) de usuarios encuestados en el Hospital Alberto Sabogal Sologuren Callao con respecto al tipo de usuario, el 78.1% (25) son usuarios titulares, el 12.5% (4) son usuarios conyugales y el 9.4% (3) son otro tipo de usuarios.

Tabla 5.6: Estado Civil.

		Pacientes	Porcentaje
Válido	Soltero	8	25,0
	Casado	9	28,1
	Conviviente	8	25,0
	Viudo	5	15,6
	Divorciado	2	6,3
	Total	32	100,0

Fuente: Elaboración propia.

Gráfico 5.6: Estado Civil.



Fuente: Elaboración propia.

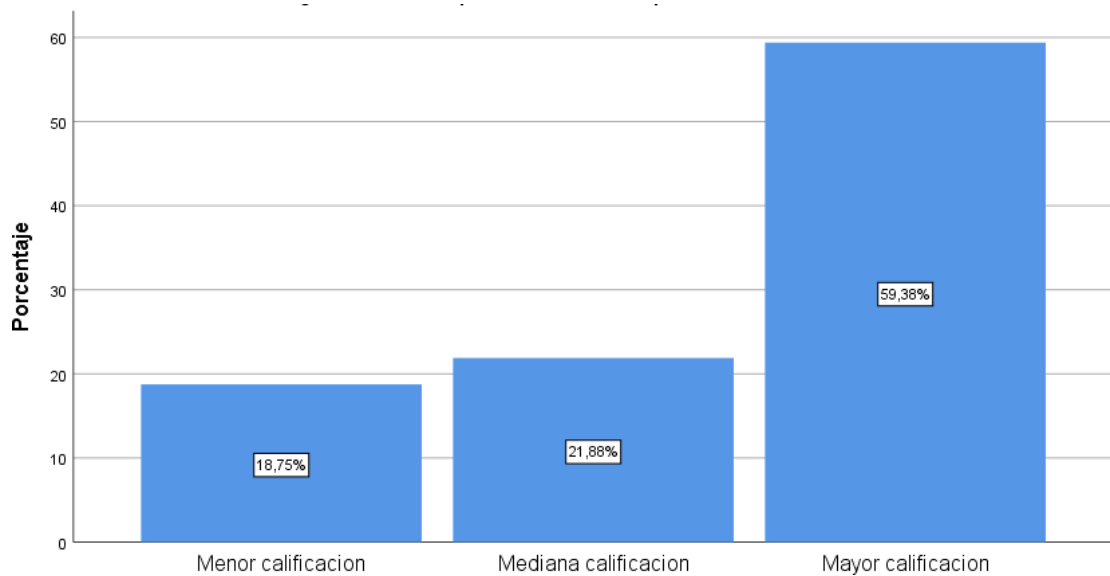
Del 100% (32) de usuarios encuestados en el Hospital Alberto Sabogal Sologuren Callao con respecto al estado civil, el 28.1% (9) tienen estado civil de casado, el 25.0% (8) tienen estado civil de soltero, el 25.0% (8) tienen estado civil de conviviente, el 15.6% (5) tienen estado civil de viudo y el 6.3% (2) tienen estado civil de divorciado.

Tabla 5.7: La enfermera que le atendió le inspiró confianza.

		Pacientes	Porcentaje
Válido	Menor calificación	6	18,8
	Mediana calificación	7	21,9
	Mayor calificación	19	59,4
	Total	32	100,0

Fuente: Elaboración propia.

Gráfico 5.7: La enfermera que le atendió le inspiró confianza.



Fuente: Elaboración propia.

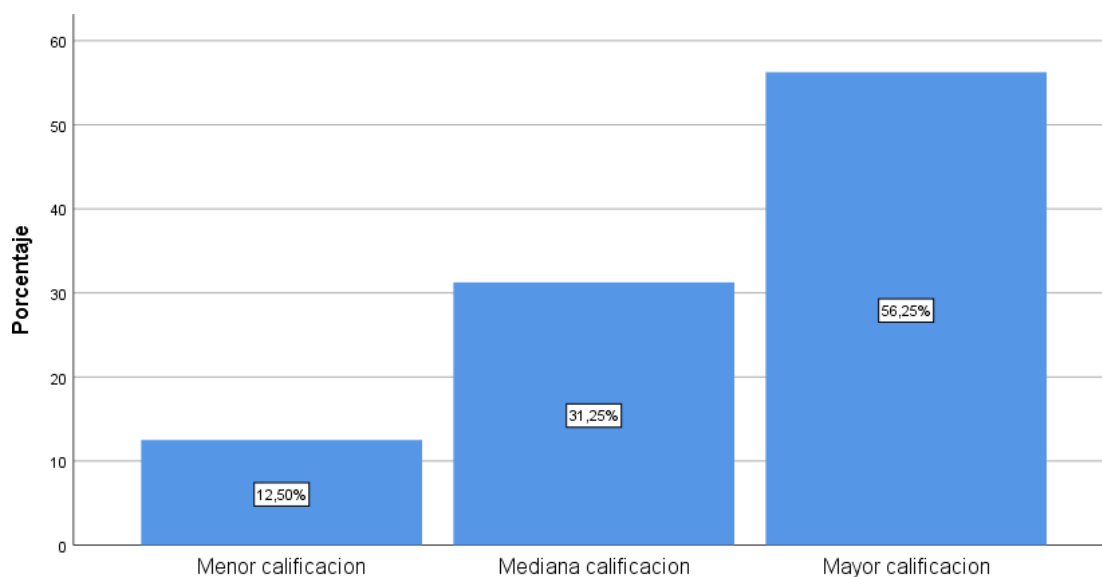
Del 100% (32) de usuarios encuestados en el Hospital Alberto Sabogal Sologuren Callao con respecto a la pregunta: La enfermera que le atendió le inspiró confianza; el 59.4% (19) refieren mayor calificación, el 21.9% (7) refieren mediana calificación y el 18.8% (6) refieren menor calificación

Tabla 5.8: La enfermera le trató con amabilidad.

		Pacientes	Porcentaje
Válido	Menor calificación	4	12,5
	Mediana calificación	10	31,3
	Mayor calificación	18	56,3
	Total	32	100,0

Fuente: Elaboración propia.

Gráfico 5.8: La enfermera le trató con amabilidad.



Fuente: Elaboración propia.

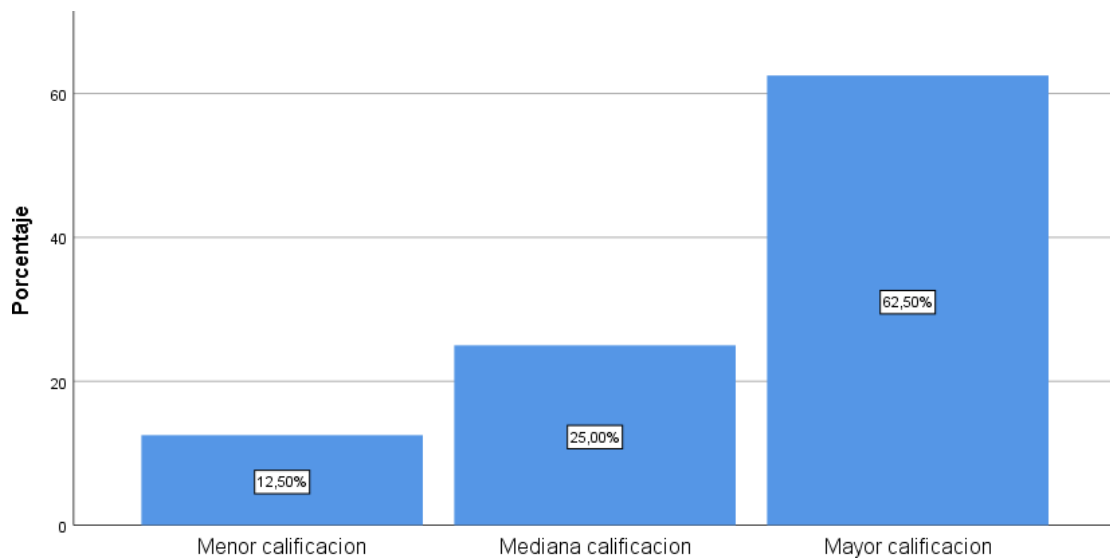
Del 100% (32) de usuarios encuestados en el Hospital Alberto Sabogal Sologuren Callao con respecto a la pregunta: La enfermera le trató con amabilidad; el 56.3% (18) refieren mayor calificación, el 31.3% (10) refieren mediana calificación y el 12.5% (4) refieren menor calificación.

Tabla 5.9: La enfermera le trató con respeto.

		Pacientes	Porcentaje
Válido	Menor calificación	4	12,5
	Mediana calificación	8	25,0
	Mayor calificación	20	62,5
	Total	32	100,0

Fuente: Elaboración propia.

Gráfico 5.9: La enfermera le trató con respeto.



Fuente: Elaboración propia.

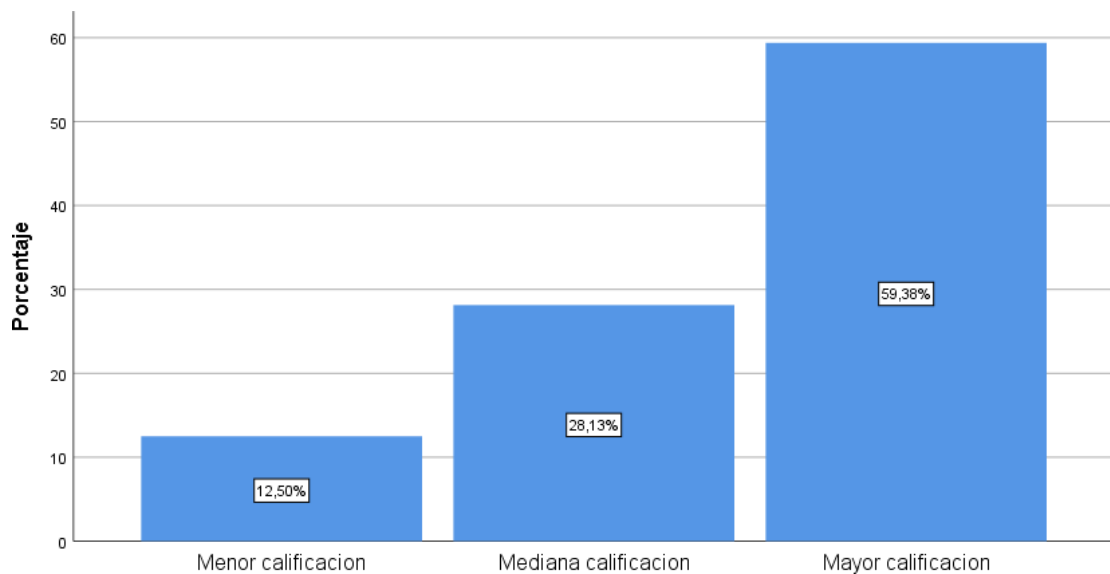
Del 100% (32) de usuarios encuestados en el Hospital Alberto Sabogal Sologuren Callao con respecto a la pregunta: La enfermera le trató con respeto; el 62.5% (20) refieren mayor calificación, el 25.0% (8) refieren mediana calificación y el 12.5% (4) refieren menor calificación.

Tabla 5.10: La enfermera le trató con paciencia.

		Pacientes	Porcentaje
Válido	Menor calificación	4	12,5
	Mediana calificación	9	28,1
	Mayor calificación	19	59,4
	Total	32	100,0

Fuente: Elaboración propia.

Gráfico 5.10: La enfermera le trató con paciencia.



Fuente: Elaboración propia.

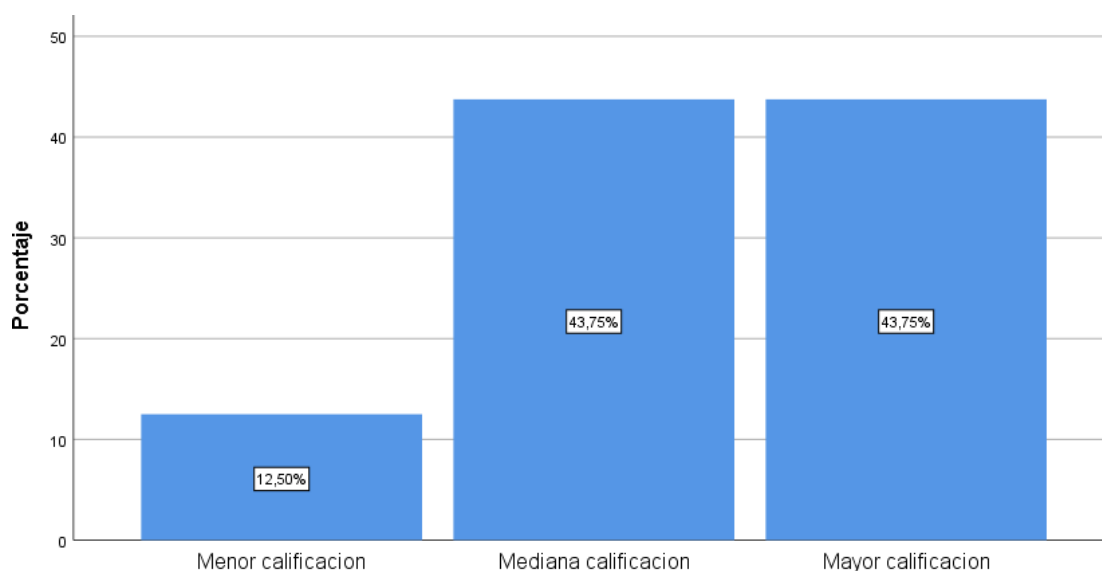
Del 100% (32) de usuarios encuestados en el Hospital Alberto Sabogal Sologuren Callao con respecto a la pregunta: La enfermera le trató con paciencia; el 59.4% (19) refieren mayor calificación, el 28.1% (9) refieren mediana calificación y el 12.5% (4) refieren menor calificación.

Tabla 5.11: La enfermera que le atendió mostró interés en solucionar su problema de salud.

		Pacientes	Porcentaje
Válido	Menor calificación	4	12,5
	Mediana calificación	14	43,8
	Mayor calificación	14	43,8
	Total	32	100,0

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 5.11: La enfermera que le atendió mostró interés en solucionar su problema de salud



Fuente: Elaboración propia.

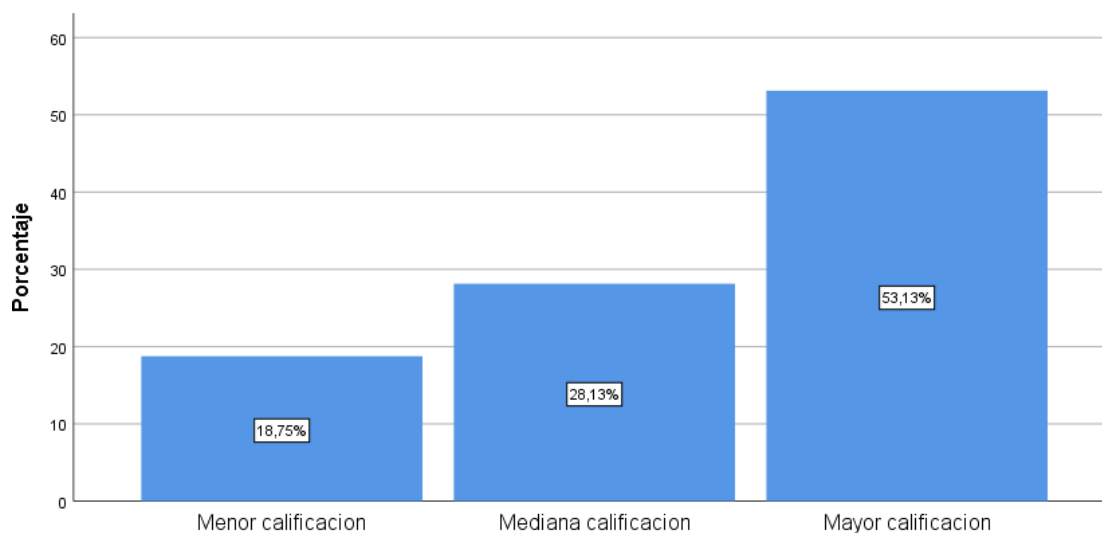
Del 100% (32) de usuarios encuestados en el Hospital Alberto Sabogal Sologuren Callao con respecto a la pregunta: La enfermera que le atendió mostró interés en solucionar su problema de salud; el 43.8% (14) refieren mayor calificación, el 43.8% (14) refieren mediana calificación y el 12.5% (4) refieren menor calificación

Tabla 5.12: Usted comprendió la explicación que la enfermera le brindó sobre su problema de salud o resultado de su atención.

		Pacientes	Porcentaje
Válido	Menor calificación	6	18,8
	Mediana calificación	9	28,1
	Mayor calificación	17	53,1
	Total	32	100,0

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 5.12: Usted comprendió la explicación que la enfermera le brindó sobre su problema de salud o resultado de su atención.



Fuente: Elaboración propia

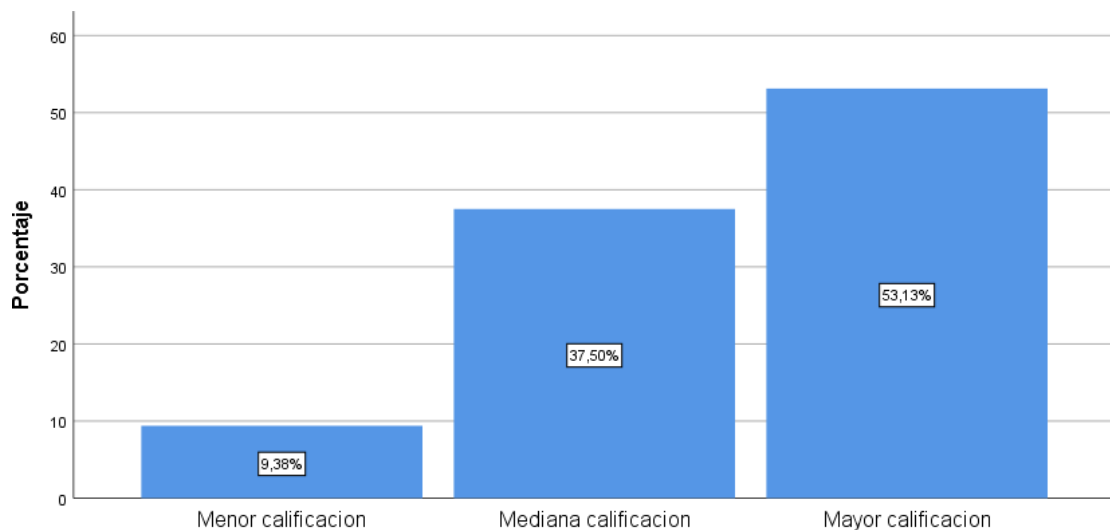
Del 100% (32) de usuarios encuestados en el Hospital Alberto Sabogal Sologuren Callao con respecto a la pregunta: Usted comprendió la explicación que la enfermera le brindó sobre su problema de salud o resultado de su atención; el 53.1% (17) refieren mayor calificación, el 28.1% (9) refieren mediana calificación y el 18.8% (6) refieren menor calificación.

Tabla 5.13: Usted comprendió la explicación que la enfermera le brindó sobre los procedimientos o análisis que le realizarán.

		Pacientes	Porcentaje
Válido	Menor calificación	3	9,4
	Mediana calificación	12	37,5
	Mayor calificación	17	53,1
	Total	32	100,0

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 5.13: Usted comprendió la explicación que la enfermera le brindó sobre los procedimientos o análisis que le realizarán.



Fuente: Elaboración propia.

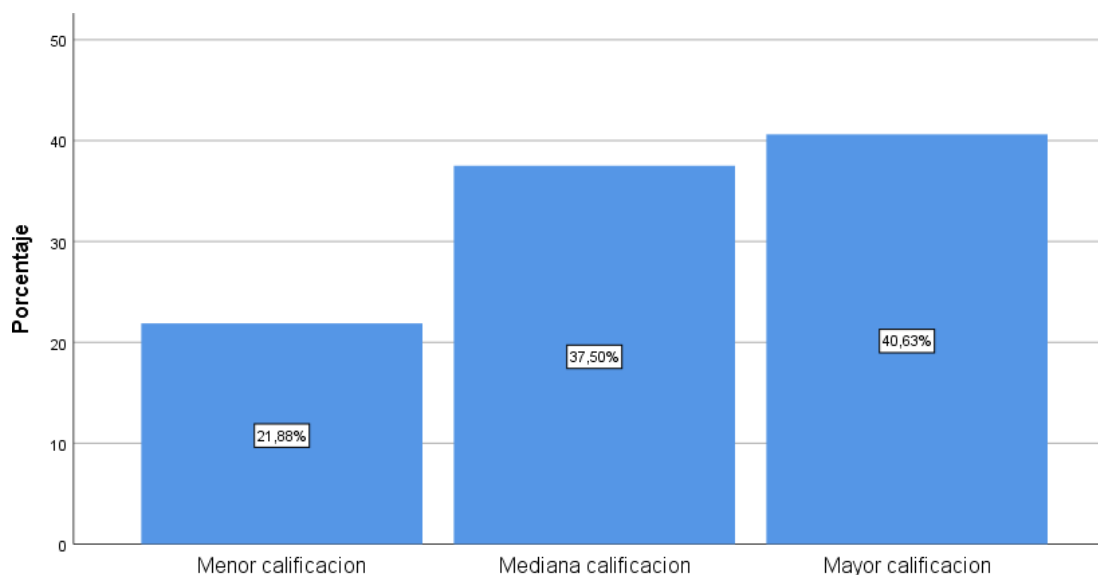
Del 100% (32) de usuarios encuestados en el Hospital Alberto Sabogal Sologuren Callao con respecto a la pregunta: Usted comprendió la explicación que la enfermera le brindó sobre los procedimientos o análisis que le realizarán; el 53.1% (17) refieren mayor calificación, el 37.5% (12) refieren mediana calificación y el 9.4% (3) refieren menor calificación

Tabla 5.14: La enfermera le informó/orientó a los pacientes y acompañantes ante cualquier duda.

		Paciente	Porcentaje
Válido	Menor calificación	7	21,9
	Mediana calificación	12	37,5
	Mayor calificación	13	40,6
	Total	32	100,0

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 5.14: La enfermera le informó/orientó a los pacientes y acompañantes ante cualquier duda.



Fuente: Elaboración propia

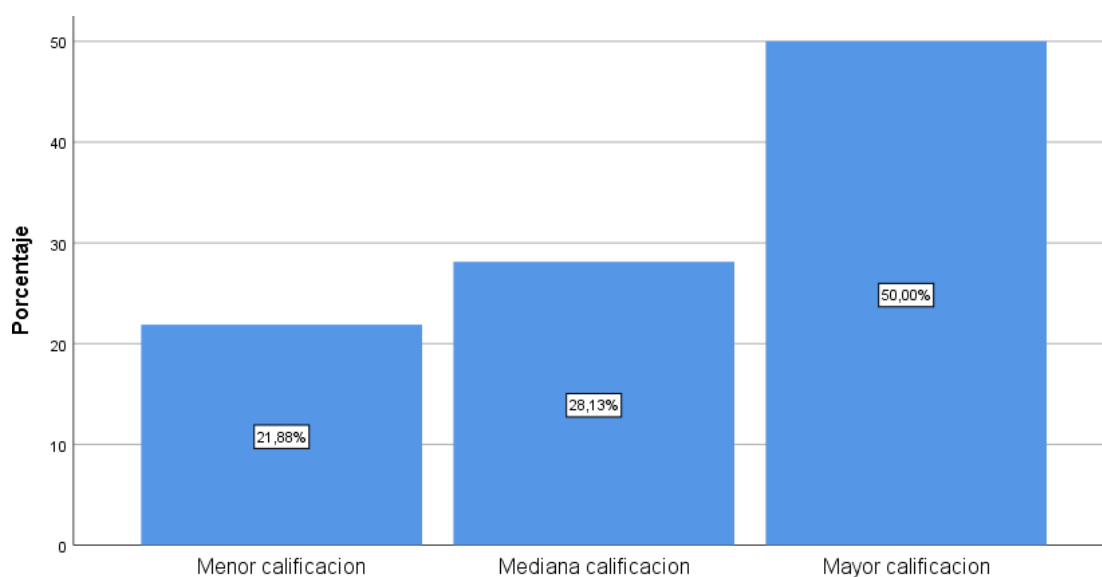
Del 100% (32) de usuarios encuestados en el Hospital Alberto Sabogal Sologuren Callao con respecto a la pregunta: La enfermera le informó/orientó a los pacientes y acompañantes ante cualquier duda; el 40.6% (13) refieren mayor calificación, el 37.5% (12) refieren mediana calificación y el 21.9% (7) refieren menor calificación.

Tabla 5.15: La consulta con la enfermera se realizó en el horario programado.

		Pacientes	Porcentaje
Válido	Menor calificación	7	21,9
	Mediana calificación	9	28,1
	Mayor calificación	16	50,0
	Total	32	100,0

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 5.15: La consulta con la enfermera se realizó en el horario programado.



Fuente: Elaboración propia.

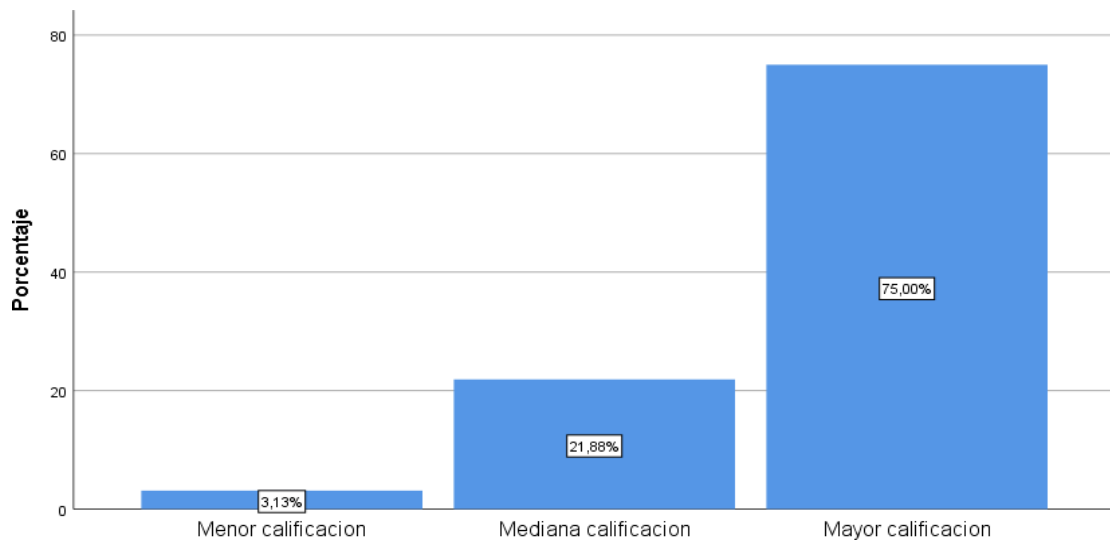
Del 100% (32) de usuarios encuestados en el Hospital Alberto Sabogal Sologuren Callao con respecto a la pregunta: La consulta con la enfermera se realizó en el horario programado; el 50.0% (16) refieren mayor calificación, el 28.1% (9) refieren mediana calificación y el 21.9% (7) refieren menor calificación.

Tabla 5.16: La enfermera demostró seguridad al momento de realizar los procedimientos.

		Pacientes	Porcentaje
Válido	Menor calificación	1	3,1
	Mediana calificación	7	21,9
	Mayor calificación	24	75,0
	Total	32	100,0

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 5.16: La enfermera demostró seguridad al momento de realizar los procedimientos.



Fuente: Elaboración propia.

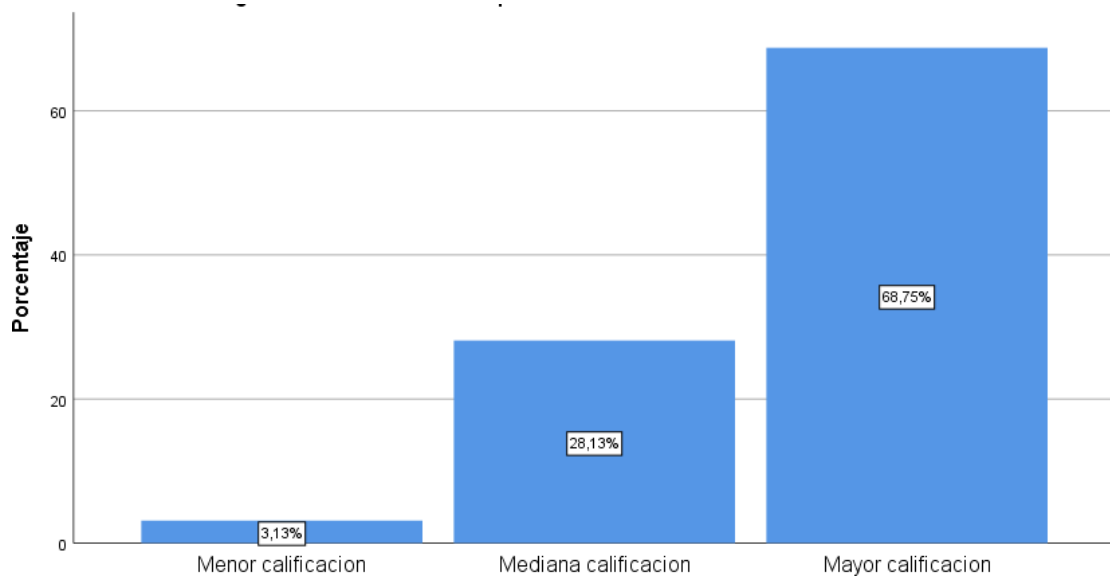
Del 100% (32) de usuarios encuestados en el Hospital Alberto Sabogal Sologuren Callao con respecto a la pregunta: La enfermera demostró seguridad al momento de realizar los procedimientos; el 75.0% (24) refieren mayor calificación, el 21.9% (7) refieren mediana calificación y el 3.1% (1) refieren menor calificación

Tabla 5.17: La enfermera realizó los procedimientos de forma cuidadosa.

		Pacientes	Porcentaje
Válido	Menor calificación	1	3,1
	Mediana calificación	9	28,1
	Mayor calificación	22	68,8
	Total	32	100,0

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 5.17: La enfermera realizó los procedimientos de forma cuidadosa.



Fuente: Elaboración propia.

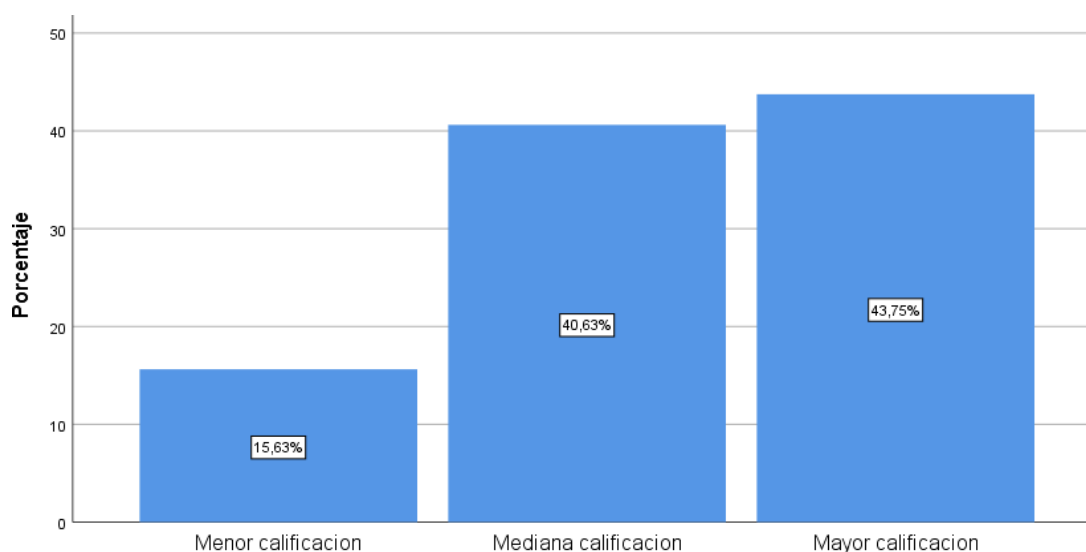
Del 100% (32) de usuarios encuestados en el Hospital Alberto Sabogal Sologuren Callao con respecto a la pregunta: La enfermera realizó los procedimientos de forma cuidadosa; el 68.75% (22) refieren mayor calificación, el 28.13% (9) refieren mediana calificación y el 3.13% (1) refieren menor calificación.

Tabla 5.18: La consulta con la enfermera fue interrumpida en cualquier momento.

		Pacientes	Porcentaje
Válido	Menor calificación	5	15,6
	Mediana calificación	13	40,6
	Mayor calificación	14	43,8
	Total	32	100,0

Fuente: Elaboración propia.

Gráfico 5.18: La consulta con la enfermera fue interrumpida en cualquier momento.



Fuente: Elaboración propia.

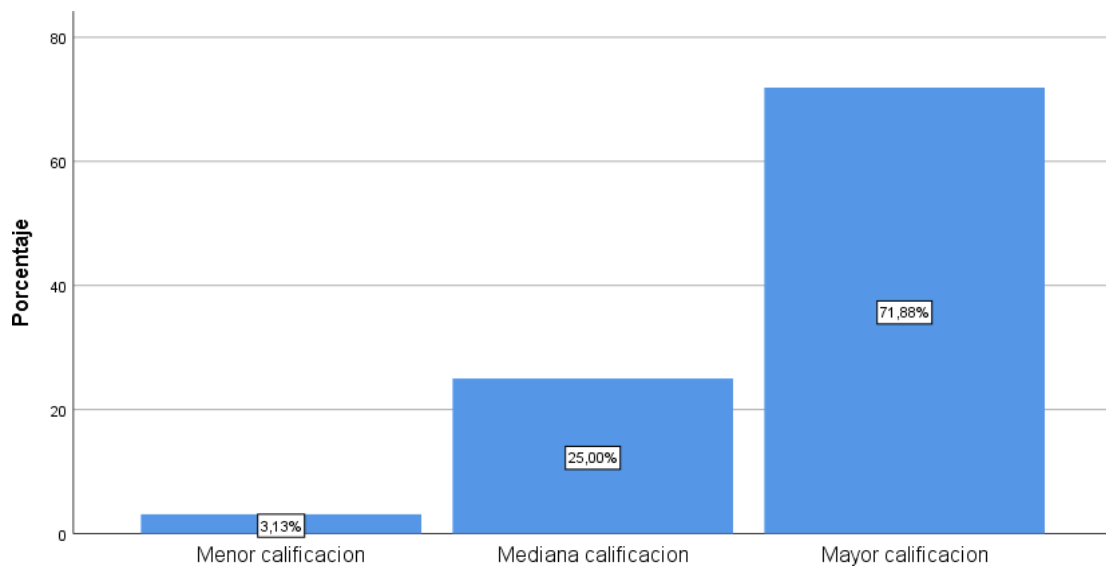
Del 100% (32) de usuarios encuestados en el Hospital Alberto Sabogal Sologuren Callao con respecto a la pregunta: La consulta con la enfermera fue interrumpida en cualquier momento; el 43.8% (14) refieren mayor calificación, el 40.6% (13) refieren mediana calificación y el 15.6% (5) refieren menor calificación.

Tabla 5.19: La atención en el consultorio con la enfermera se respetó su privacidad.

		Pacientes	Porcentaje
Válido	Menor calificación	1	3,1
	Mediana calificación	8	25,0
	Mayor calificación	23	71,9
	Total	32	100,0

Fuente: Elaboración propia.

Gráfico 5.19: La atención en el consultorio con la enfermera se respetó su privacidad.



Fuente: Elaboración propia.

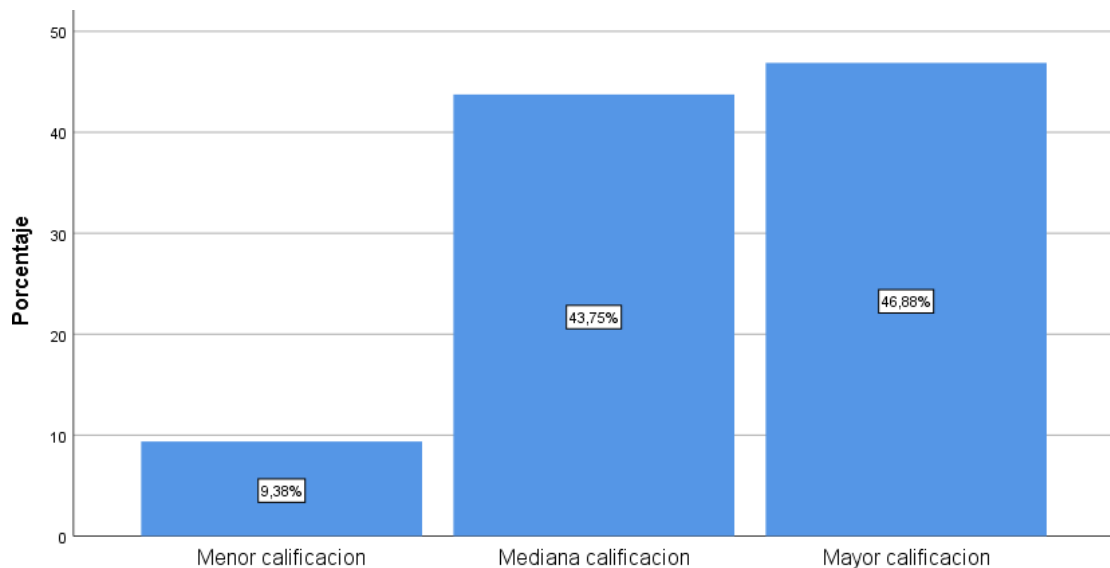
Del 100% (32) de usuarios encuestados en el Hospital Alberto Sabogal Sologuren Callao con respecto a la pregunta: La atención en el consultorio con la enfermera se respetó su privacidad; el 71.9% (23) refieren mayor calificación, el 25.0% (8) refieren mediana calificación y el 3.1% (1) refieren menor calificación.

Tabla 5.20: La atención de la enfermera estuvo disponible en todo momento
(Al momento de pedir la cita).

		Pacientes	Porcentaje
Válido	Menor calificación	3	9,4
	Mediana calificación	14	43,8
	Mayor calificación	15	46,9
	Total	32	100,0

Fuente: Elaboración propia.

Gráfico 5.20: La atención de la enfermera estuvo disponible en todo momento
(Al momento de pedir la cita)



Fuente: Elaboración propia.

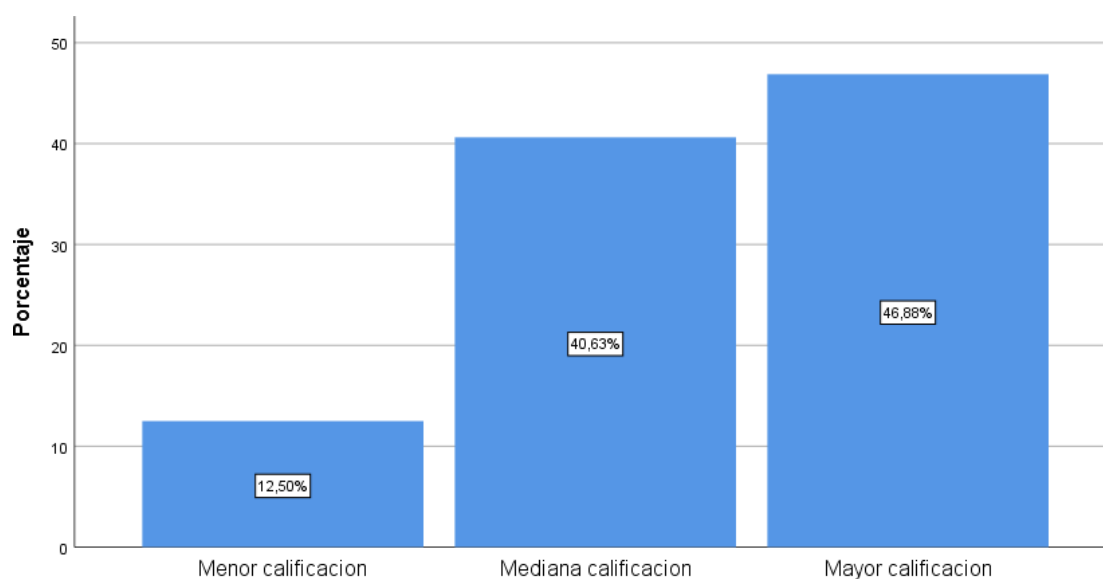
Del 100% (32) de usuarios encuestados en el Hospital Alberto Sabogal Sologuren Callao con respecto a la pregunta: ¿La atención de la enfermera estuvo disponible en todo momento? (Al momento de pedir la cita) el 46.9% (15) refieren mayor calificación, el 43.8% (14) refieren mediana calificación y el 9.4% (3) refieren menor calificación.

Tabla 5.21: El ambiente donde la enfermera le atendió fue de su agrado.

		Pacientes	Porcentaje
Válido	Menor calificación	4	12,5
	Mediana calificación	13	40,6
	Mayor calificación	15	46,9
	Total	32	100,0

Fuente: Elaboración propia.

Gráfico 5.21: El ambiente donde la enfermera le atendió fue de su agrado.



Fuente: Elaboración propia.

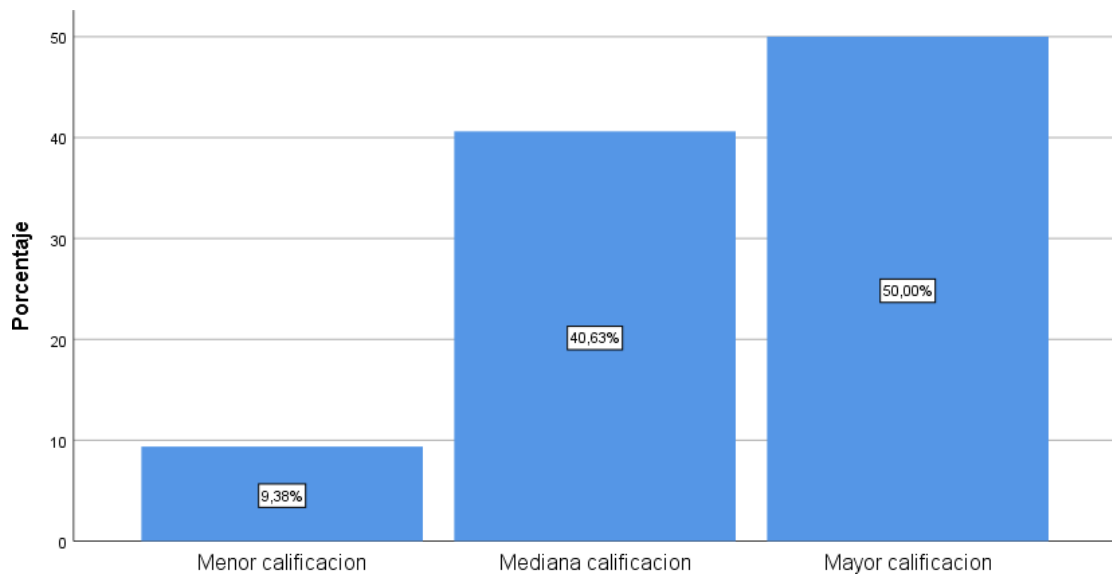
Del 100% (32) de usuarios encuestados en el Hospital Alberto Sabogal Sologuren Callao con respecto a la pregunta: El ambiente donde la enfermera le atendió fue de su agrado; el 46.9% (15) refieren mayor calificación, el 40.6% (13) refieren mediana calificación y el 12.5% (4) refieren menor calificación.

Tabla 5.22: El ambiente donde le atendió la enfermera fue limpio.

		Pacientes	Porcentaje
Válido	Menor calificación	3	9,4
	Mediana calificación	13	40,6
	Mayor calificación	16	50,0
	Total	32	100,0

Fuente: Elaboración propia.

Gráfico 5.22: El ambiente donde le atendió la enfermera fue limpio.



Fuente: Elaboración propia.

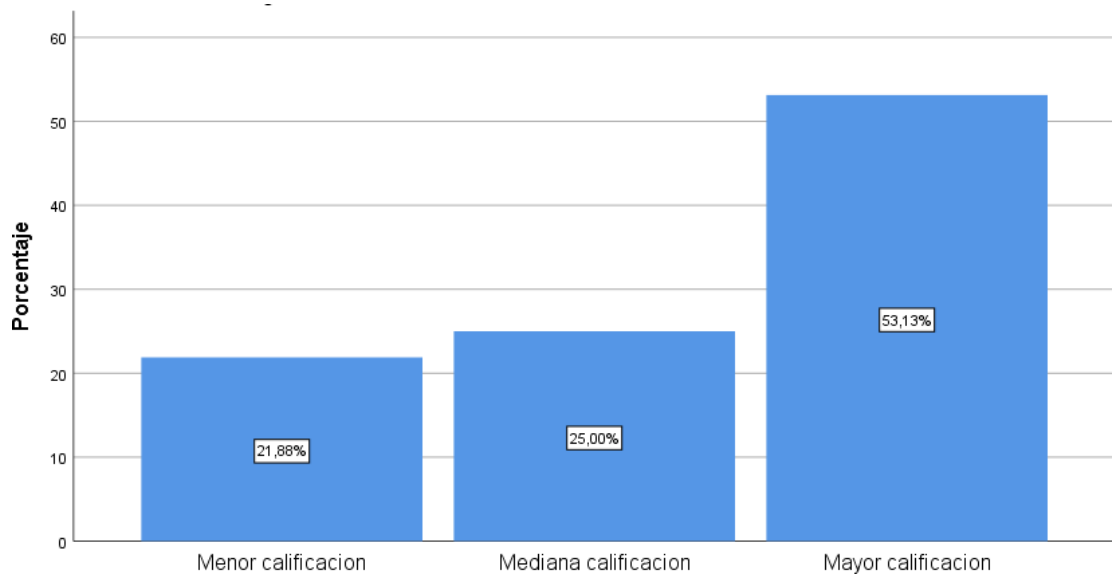
Del 100% (32) de usuarios encuestados en el Hospital Alberto Sabogal Sologuren Callao con respecto a la pregunta: El ambiente donde le atendió la enfermera fue limpio; el 50.0% (16) refieren mayor calificación, el 40.6% (13) refieren mediana calificación y el 9.4% (3) refieren menor calificación.

Tabla 5.23: El ambiente donde le atendió la enfermera fue ventilado.

		Pacientes	Porcentaje
Válido	Menor calificación	7	21,9
	Mediana calificación	8	25,0
	Mayor calificación	17	53,1
	Total	32	100,0

Fuente: Elaboración propia.

Gráfico 5.23: El ambiente donde le atendió la enfermera fue ventilado.



Fuente: Elaboración propia.

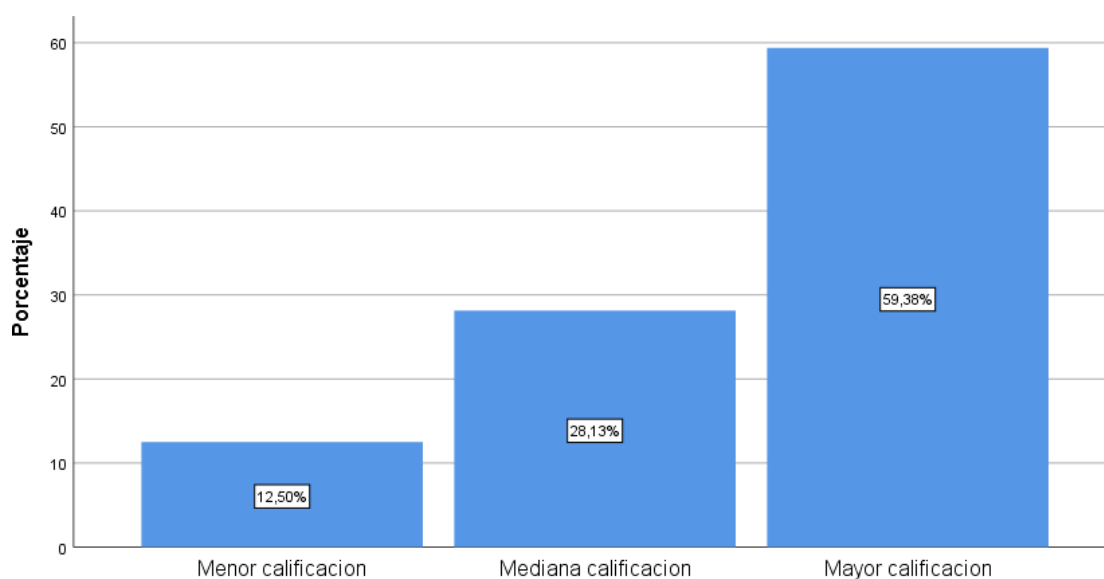
Del 100% (32) de usuarios encuestados en el Hospital Alberto Sabogal Sologuren Callao con respecto a la pregunta: El ambiente donde le atendió la enfermera fue ventilado; el 53.1% (17) refieren mayor calificación, el 25.0% (8) refieren mediana calificación y el 21.9% (7) refieren menor calificación.

Tabla 5.24: El ambiente donde le atendió la enfermera fue iluminado.

		Pacientes	Porcentaje
Válido	Menor calificación	4	12,5
	Mediana calificación	9	28,1
	Mayor calificación	19	59,4
	Total	32	100,0

Fuente: Elaboración propia.

Gráfico 5.24: El ambiente donde le atendió la enfermera fue iluminado.



Fuente: Elaboración propia.

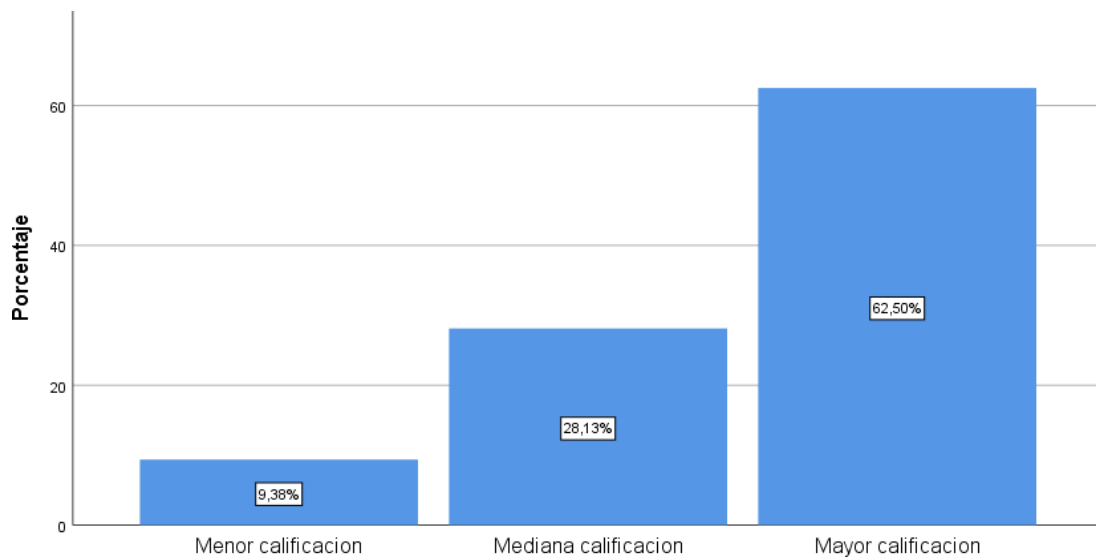
Del 100% (32) de usuarios encuestados en el Hospital Alberto Sabogal Sologuren Callao con respecto a la pregunta: El ambiente donde le atendió la enfermera fue iluminado; el 59.4% (19) refieren mayor calificación, el 28.1% (9) refieren mediana calificación y el 12.5% (4) refieren menor calificación.

Tabla 5.25: La enfermera tuvo todos los materiales necesarios al momento de realizar los procedimientos.

		Pacientes	Porcentaje
Válido	Menor calificación	3	9,4
	Mediana calificación	9	28,1
	Mayor calificación	20	62,5
	Total	32	100,0

Fuente: Elaboración propia.

Gráfico 5.25: La enfermera tuvo todos los materiales necesarios al momento de realizar los procedimientos.



Fuente: Elaboración propia.

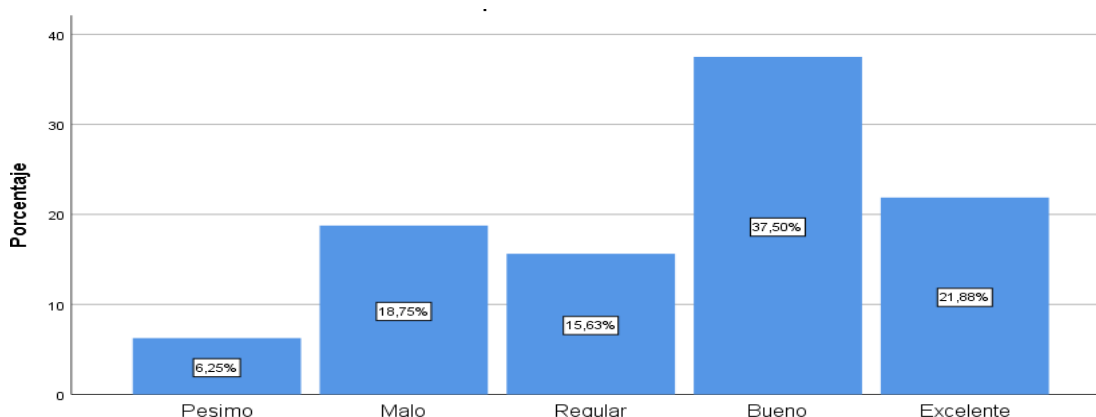
Del 100% (32) de usuarios encuestados en el Hospital Alberto Sabogal Sologuren Callao con respecto a la pregunta: La enfermera tuvo todos los materiales necesarios al momento de realizar los procedimientos; el 62.5% (20) refieren mayor calificación, el 28.1% (9) refieren mediana calificación y el 9.4% (3) refieren menor calificación.

Tabla 5.26: Después de la consulta médica en emergencia, cómo considera usted el nivel de atención del enfermero (a) que lo atendió.

		Pacientes	Porcentaje
Válido	Pésimo	2	6,3
	Malo	6	18,8
	Regular	5	15,6
	Bueno	12	37,5
	Excelente	7	21,9
	Total	32	100,0

Fuente: Elaboración propia.

Gráfico 5.26: Después de la consulta médica en emergencia, cómo considera usted el nivel de atención del enfermero (a) que lo atendió.



Fuente: Elaboración propia

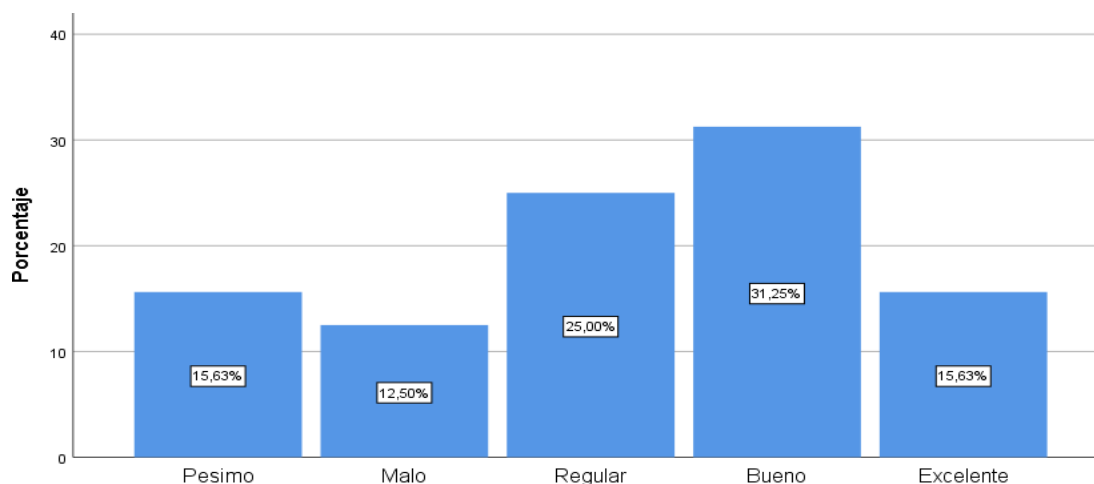
Del 100% (32) de usuarios encuestados en el Hospital Alberto Sabogal Sologuren Callao con respecto a la pregunta: Después de la consulta médica en emergencia, cómo considera usted el nivel de atención del enfermero (a) que lo atendió; el 37.5% (12) refieren que fue bueno, el 21.9% (7) refieren que fue excelente, el 18.8% (6) refieren que fue malo, el 15.6% (5) refieren que fue regular y el 6.3% (2) refieren que fue pésimo.

Tabla 5.27: En qué medida considera usted la eficacia del enfermero (a) de emergencia al prestarle su servicio.

		Pacientes	Porcentaje
Válido	Pésimo	5	15,6
	Malo	4	12,5
	Regular	8	25,0
	Bueno	10	31,3
	Excelente	5	15,6
	Total	32	100,0

Fuente: Elaboración propia.

Gráfico 5.27: En qué medida considera usted la eficacia del enfermero (a) de emergencia al prestarle su servicio.



Fuente: Elaboración propia.

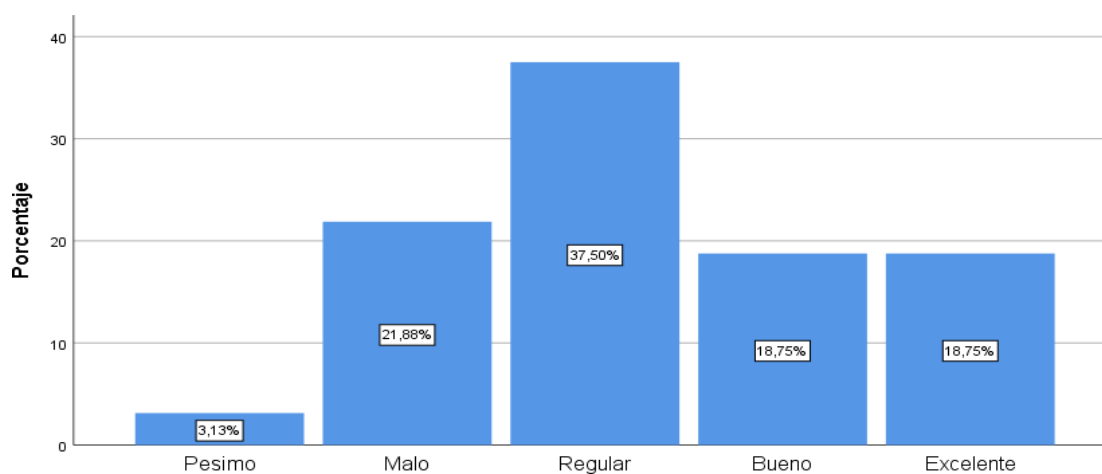
Del 100% (32) de usuarios encuestados en el Hospital Alberto Sabogal Sologuren Callao con respecto a la pregunta: En qué medida considera usted la eficacia del enfermero (a) de emergencia al prestarle su servicio; el 31.3% (10) refieren que fue bueno, el 25.0% (7) refieren que fue regular, el 15.6% (5) refieren que fue pésimo, el 15.6% (5) refieren que fue excelente y el 12.5% (4) refieren que fue malo.

Tabla 5.28: En qué nivel considera usted que el servicio de emergencia trabaja de manera coordinada con las demás áreas para la satisfacción de los exámenes médicos de los usuarios.

		Pacientes	Porcentaje
Válido	Pésimo	1	3,1
	Malo	7	21,9
	Regular	12	37,5
	Bueno	6	18,8
	Excelente	6	18,8
	Total	32	100,0

Fuente: Elaboración propia.

Gráfico 5.28: En qué nivel considera usted que el servicio de emergencia trabaja de manera coordinada con las demás áreas para la satisfacción de los exámenes médicos de los usuarios.



Fuente: Elaboración propia.

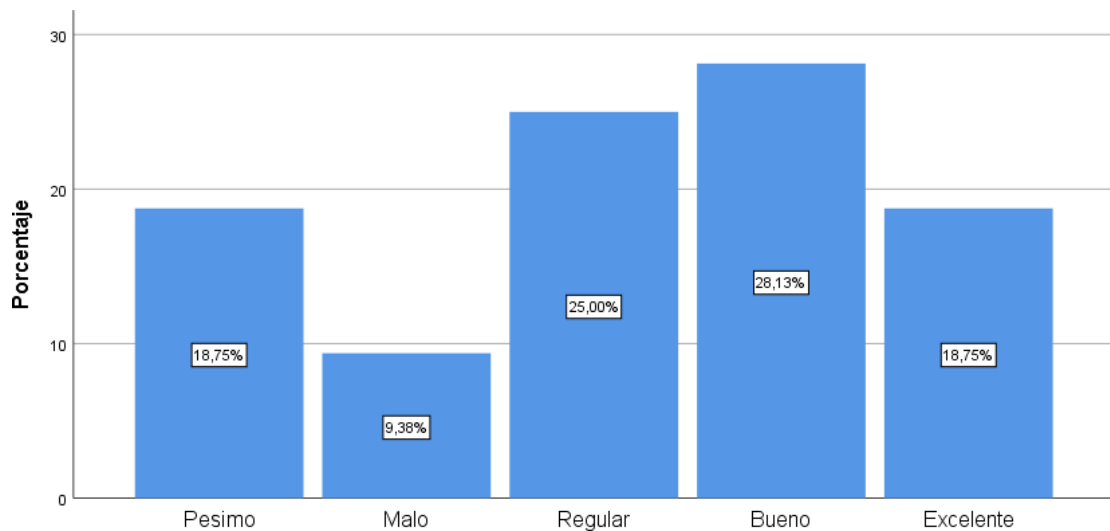
Del 100% (32) de usuarios encuestados en el Hospital Alberto Sabogal Sologuren Callao con respecto a la pregunta: En qué nivel considera usted que el servicio de emergencia trabaja de manera coordinada con las demás áreas para la satisfacción de los exámenes médicos de los usuarios; el 37.5% (12) refieren que fue regular, el 21.9% (7) refieren que fue malo, el 18.8% (6) refieren que fue bueno, el 18.8% (6) refieren que fue excelente y el 3.1% (1) refieren que fue pésimo.

Tabla 5.29: Usted es transferido inmediatamente a otro Centro Hospitalario de mayor nivel si el médico lo considera conveniente por parte del personal de enfermería.

		Pacientes	Porcentaje
Válido	Pésimo	6	18,8
	Malo	3	9,4
	Regular	8	25,0
	Bueno	9	28,1
	Excelente	6	18,8
	Total	32	100,0

Fuente: Elaboración propia.

Gráfico 5.29: Usted es transferido inmediatamente a otro Centro Hospitalario de mayor nivel si el médico lo considera conveniente por parte del personal de enfermería.



Fuente: Elaboración propia.

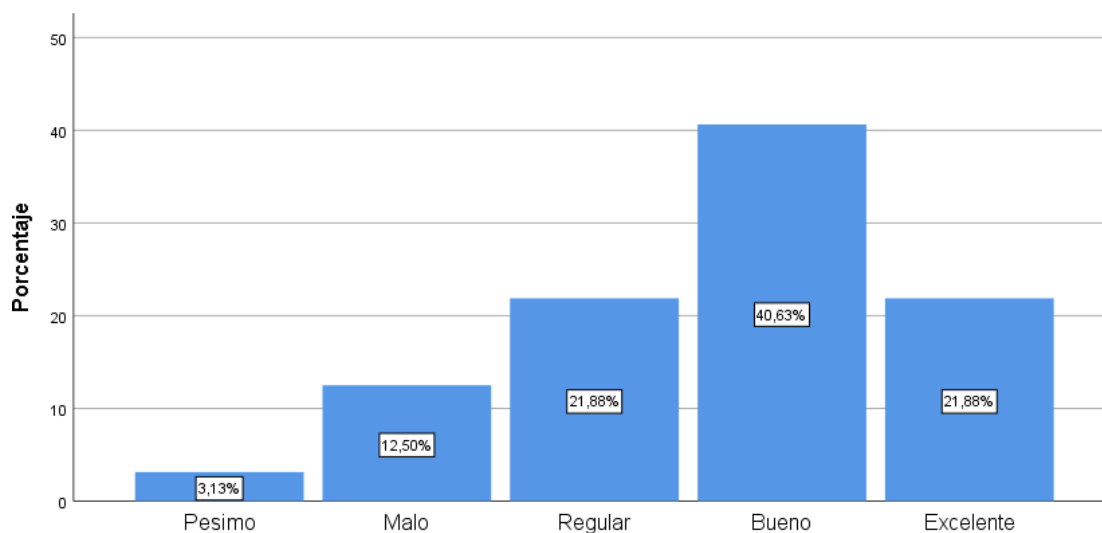
Del 100% (32) de usuarios encuestados en el Hospital Alberto Sabogal Sologuren Callao con respecto a la pregunta: Usted es transferido inmediatamente a otro Centro Hospitalario de mayor nivel si el medico lo considera conveniente por parte del personal de enfermería; el 28.1% (9) refieren que fue bueno, el 25.0% (8) refieren que fue regular, el 18.8% (6) refieren que fue pésimo, el 18.8% (6) refieren que fue excelente y el 9.4% (3) refieren que fue malo.

Tabla 5.30: Usted en este Hospital, en qué medida se siente seguro al ser atendido por el personal de salud del servicio de emergencia.

		Pacientes	Porcentaje
Válido	Pésimo	1	3,1
	Malo	4	12,5
	Regular	7	21,9
	Bueno	13	40,6
	Excelente	7	21,9
	Total	32	100,0

Fuente: Elaboración propia.

Gráfico 5.30: Usted en este Hospital, en qué medida se siente seguro al ser atendido por el personal de salud del servicio de emergencia.



Fuente: Elaboración propia.

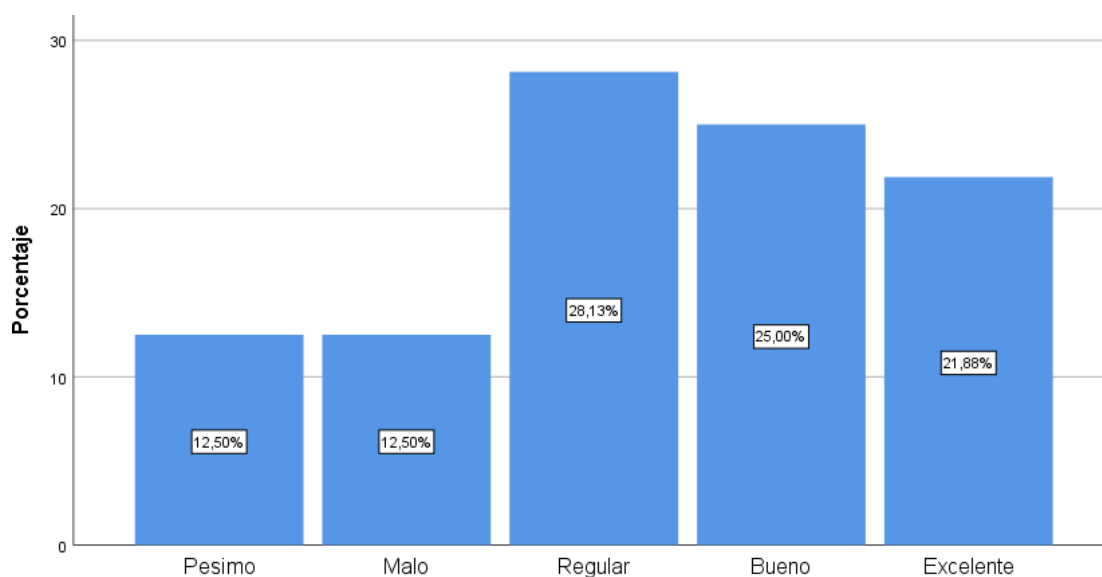
Del 100% (32) de usuarios encuestados en el Hospital Alberto Sabogal Sologuren Callao con respecto a la pregunta: Usted en este Hospital, en qué medida se siente seguro al ser atendido por el personal de salud del servicio de emergencia; el 40.6% (13) refieren que fue bueno, el 21.9% (7) refieren que fue regular, el 21.9% (7) refieren que fue excelente, el 12.5% (4) refieren que fue malo y el 3.1% (1) refieren que fue pésimo.

Tabla 5.31: En qué medida usted considera volver al servicio de emergencia del Hospital.

		Pacientes	Porcentaje
Válido	Pésimo	4	12,5
	Malo	4	12,5
	Regular	9	28,1
	Bueno	8	25,0
	Excelente	7	21,9
	Total	32	100,0

Fuente: Elaboración propia.

Gráfico 5.31: En qué medida usted considera volver al servicio de emergencia del Hospital.



Fuente: Elaboración propia.

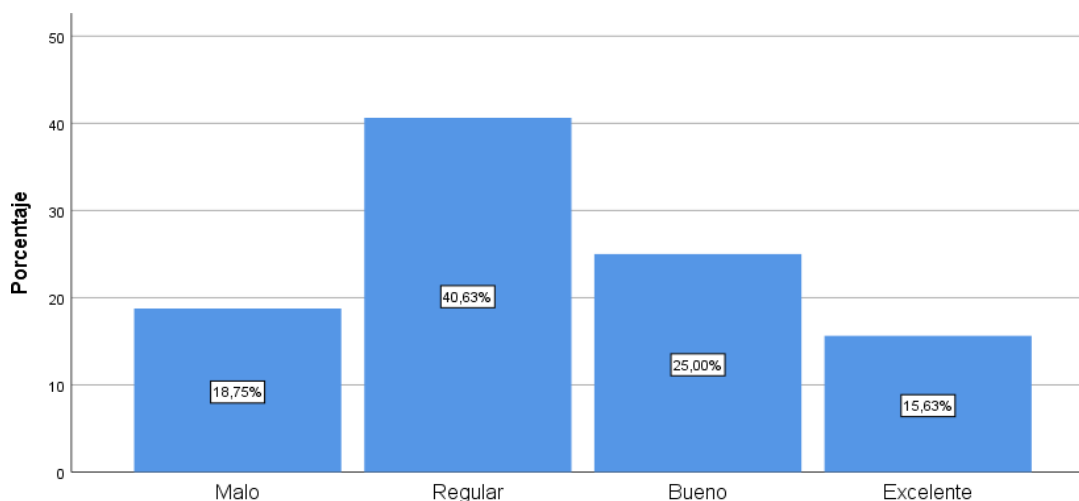
Del 100% (32) de usuarios encuestados en el Hospital Alberto Sabogal Sologuren Callao con respecto a la pregunta: En qué medida usted considera volver al servicio de emergencia del Hospital; el 28.1% (9) refieren que fue regular, el 25.0% (8) refieren que fue bueno, el 21.9% (7) refieren que fue excelente, el 12.5% (4) refieren que fue pésimo y el 12.5% (4) refieren que fue malo.

Tabla 5.32: Después de la consulta médica, cuál es el nivel de satisfacción al obtener una cita para las pruebas que le ha pedido el médico de emergencia.

		Pacientes	Porcentaje
Válido	Malo	6	18,8
	Regular	13	40,6
	Bueno	8	25,0
	Excelente	5	15,6
	Total	32	100,0

Fuente: Elaboración propia.

Gráfico 5.32: Después de la consulta médica, cuál es el nivel de satisfacción al obtener una cita para las pruebas que le ha pedido el médico de emergencia.



Fuente: Elaboración propia.

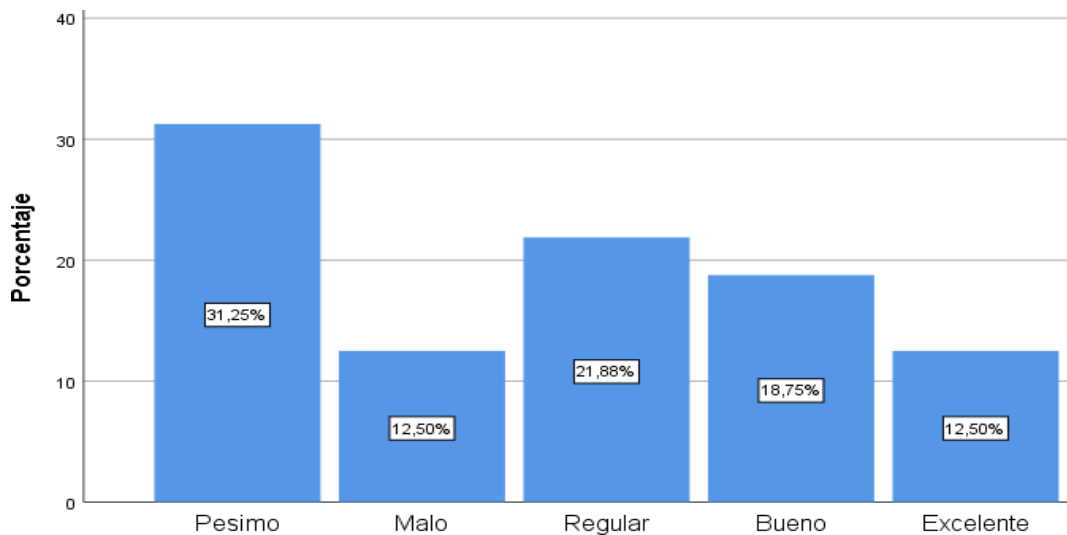
Del 100% (32) de usuarios encuestados en el Hospital Alberto Sabogal Sologuren Callao con respecto a la pregunta: Después de la consulta médica, cuál es el nivel de satisfacción al obtener una cita para las pruebas que le ha pedido el médico de emergencia; el 40.6% (13) refieren que fue regular, el 25.0% (8) refieren que fue bueno, el 18.8% (6) refieren que fue malo y el 15.6% (5) refieren que fue excelente.

Tabla 5.33 Usted recibe charlas educativas relacionadas con la salud mientras espera ser atendido en emergencia.

		Pacientes	Porcentaje
Válido	Pésimo	10	31,3
	Malo	4	12,5
	Regular	7	21,9
	Bueno	6	18,8
	Excelente	4	12,5
	Total	32	100,0

Fuente: Elaboración propia.

Gráfico 5.33: Usted recibe charlas educativas relacionadas con la salud mientras espera ser atendido en emergencia.



Fuente: Elaboración propia.

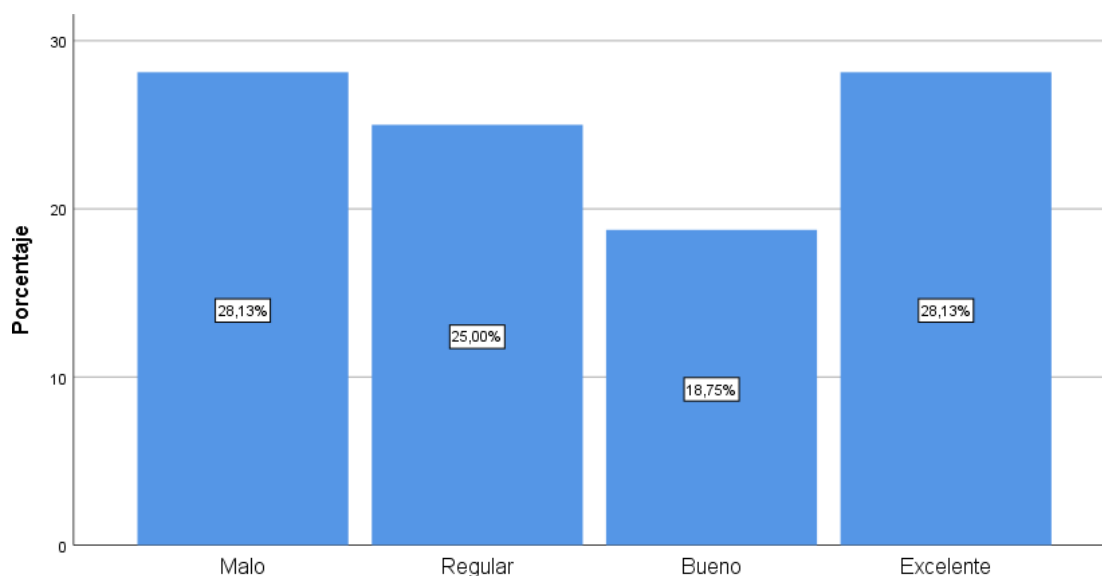
Del 100% (32) de usuarios encuestados en el Hospital Alberto Sabogal Sologuren Callao con respecto a la pregunta: Usted recibe charlas educativas relacionadas con la salud mientras espera ser atendido en emergencia; el 31.3% (10) refieren que fue pésimo, el 21.9% (7) refieren que fue regular, el 18.8% (6) refieren que fue bueno, el 12.5% (4) refieren que fue malo y el 12.5% (4) refieren que fue excelente.

Tabla 5.34: En qué medida usted recomendaría a pacientes de su mismo caso a tratarse en este Hospital.

		Pacientes	Porcentaje
Válido	Malo	9	28,1
	Regular	8	25,0
	Bueno	6	18,8
	Excelente	9	28,1
	Total	32	100,0

Fuentes: Elaboración propia.

Gráfico 5.34: En qué medida usted recomendaría a pacientes de su mismo caso a tratarse en este Hospital.



Fuentes: Elaboración propia.

Del 100% (32) de usuarios encuestados en el Hospital Alberto Sabogal Sologuren Callao con respecto a la pregunta: En qué medida usted recomendaría a pacientes de su mismo caso a tratarse en este Hospital; el 28.1%

(9) refieren que fue malo, el 28.1% (9) refieren que fue excelente, el 25.0% (8) refieren que fue regular y el 18.8% (6) refieren que fue bueno.

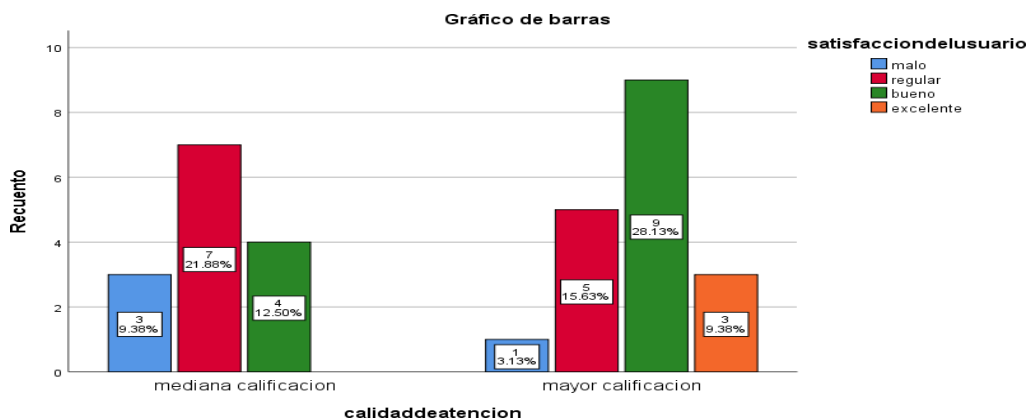
5.2 Resultados inferenciales

Tabla N°5.2.1 Calidad de Atención y Satisfacción del Usuario brindada por el personal de enfermería en el servicio de emergencia, Hospital Alberto Sabogal Sologuren Callao 2021.

		Recuento				Total
		SATISFACCION DEL USUARIO				
CALIDAD DE ATENCION	Mediana Calificacion	Malo	Regular	Bueno	Excelente	
		Mayor Calificacion	3	7	4	0
		1	5	9	3	18
	Total	4	12	13	3	32

Fuente: Elaboración propia.

Gráfico N°5.2.1: Calidad de Atención y Satisfacción Usuario brindada por el personal de enfermería en el servicio de emergencia, Hospital Alberto Sabogal Sologuren Callao 2021.



Fuente: Elaboración propia.

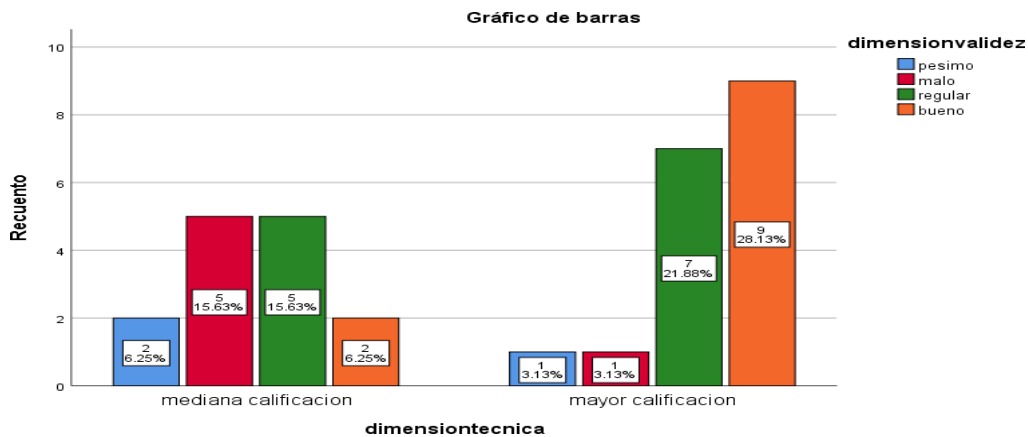
Del 100% (32) Usuarios encuestados en el servicio de emergencia del Hospital Alberto Sabogal Sologuren Callao 2021 respecto al cruce Calidad de atención y satisfacción del usuario el 28.13% (9) indica buena satisfacción, el 15.63% (5) indica regular satisfacción, 9.38% (3) indica excelente satisfacción, 3.13% (1) indica mala satisfacción y un predominio bueno en calidad de atención.

Tabla N°5.2.2. Dimensión Técnica y Dimensión Validez brindada por el personal de enfermería en el servicio de emergencia, Hospital Alberto Sabogal Sologuren Callao 2021.

		Recuento				Total
		DIMENSION VALIDEZ				
DIMENSION		Pesimo	Malo	Regular	Bueno	
TECNICA	Mediana Calificacion	2	5	5	2	14
	Mayor Calificacion	1	1	7	9	18
Total		3	6	12	11	32

Fuente: Elaboración propia.

Gráfico N°5.2.2. Cruce de Dimensión Técnica y Dimensión Validez brindada por el personal de enfermería en el servicio de emergencia, Hospital Alberto Sabogal Sologuren Callao 2021.



Fuente: Elaboración propia.

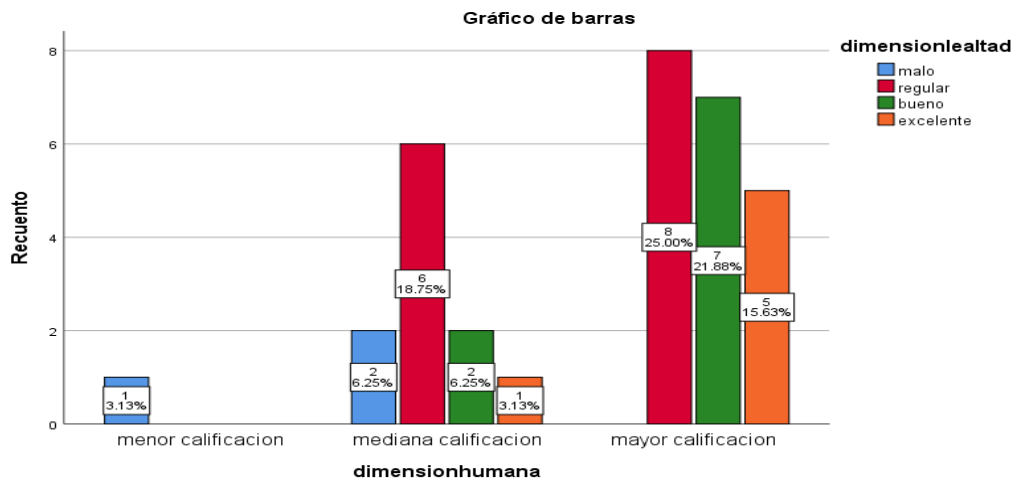
Del 100% (32) Usuarios encuestados en el servicio de emergencia del Hospital Alberto Sabogal Sologuren Callao 2021 con respecto al cruce dimensión técnica y dimensión validez el 28.13% (9) indica buena en dimensión validez, el 21.88% (7) indica regular en dimensión validez, e 13.13% (1) indica mala en la dimensión validez, 13.13% (1) indica mala en dimensión validez y un predominio buena calificación en cuando a la dimensión técnica.

Tabla N°5.2.3. Dimensión humana y dimensión lealtad brindada por el personal de enfermería en el servicio de emergencia, Hospital Alberto Sabogal Sologuren Callao 2021.

		Recuento				Total
		Malo	Regular	Bueno	Excelente	
DIMENSION HUMANA	Menor Calificacion	1	0	0	0	1
	Mediana Calificacion	2	6	2	1	11
	Mayor Calificacion	0	8	7	5	20
Total		3	14	9	6	32

Fuente: Elaboración propia.

Gráfico N°5.2.3 Dimensión Humana y Dimensión Lealtad brindada por el personal de enfermería en el servicio de emergencia, Hospital Alberto Sabogal Sologuren Callao 2021.



Fuente: Elaboración propia.

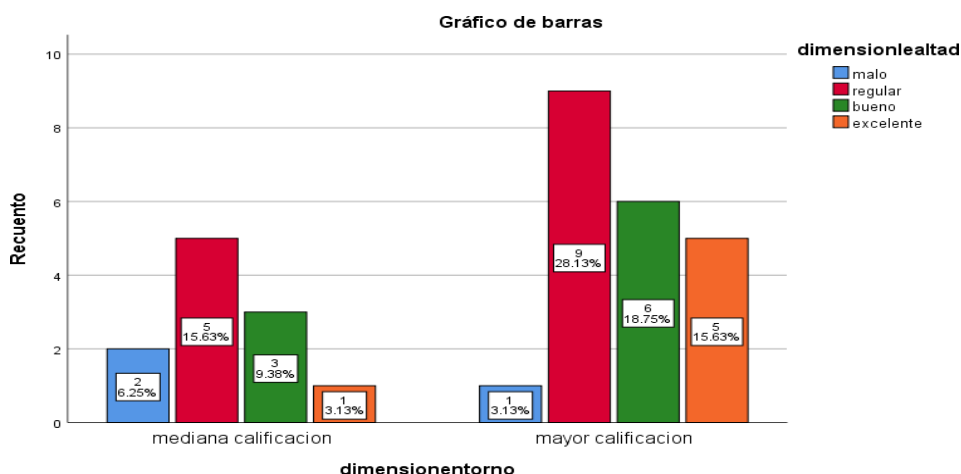
Del 100% (32) Usuarios encuestados en el servicio de emergencia del Hospital Alberto Sabogal Sologuren Callao 2021 con respecto al cruce dimensión humana y dimensión lealtad el 25% (8) indica regular en dimensión lealtad, el 21.88% (7) indica buena en la dimensión lealtad, el 15.63% (5) indica excelente en la dimensión lealtad y un predominio regular calificación en cuando a calidad de atención en la dimensión humana.

Tabla N°5.2.4. Dimensión Entorno y Dimensión Lealtad brindada por el personal de enfermería en el servicio de emergencia, Hospital Alberto Sabogal Sologuren Callao 2021.

		Recuento				Total
		DIMENSIONLEALTAD				
DIMENSION ENTORNO		Malo	Regular	Bueno	Excelente	
	Mediana Calificacion	2	5	3	1	11
	Mayor Calificacion	1	9	6	5	21
	Total	3	14	9	6	32

Fuente: Elaboración propia.

Gráfico N°5.2.4 Dimensión Entorno y Dimensión Lealtad brindada por el personal de enfermería en el servicio de emergencia, Hospital Alberto Sabogal Sologuren Callao 2021.



Fuente: Elaboración propia.

Del 100% (32) Usuarios encuestados en el servicio de emergencia del Hospital Alberto Sabogal Sologuren Callao 2021 con respecto al cruce dimensión entorno y dimensión lealtad el 28.13% (9) indica regular en la dimensión lealtad, el 18.75% (6) indica buena en la dimensión lealtad, el 15.63%(5) indica excelente en la dimensión lealtad y un predominio regular en cuando a calidad de atención en la dimensión entorno.

VI. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

6.1 Contrastación y demostración de la hipótesis con los resultados

Hipótesis General

Ha: Existe relación directa entre calidad de atención y el nivel de satisfacción del usuario que brinda el profesional de enfermería en el servicio de emergencia, Hospital Alberto Sabogal Sologuren. Callao. 2021

Ho: No Existe relación directa entre calidad de atención y el nivel de satisfacción del usuario que brinda el profesional de enfermería en el servicio de emergencia, Hospital Alberto Sabogal Sologuren. Callao. 2021.

Medidas Simétricas

		Valor	Error Standard Asintótico ^a	T Aproximada ^b	Significación Aproximada
Intervalo por Intervalo	R de Pearson	.423	.139	2.556	.016 ^c
Ordinal por Ordinal	Correlación de Spearman	.422	.146	2.551	.016 ^c
N de Casos Válidos		32			

a. No se presupone la hipótesis nula.

b. Utilización del error estándar asintótico que presupone la hipótesis nula.

c. Se basa en aproximación normal.

Decisión:

Como p valor < 1 y el $P < 0.423$; se acepta la hipótesis Ha y se rechaza la H0.

Según la Rho existe correlación positiva moderada.

Conclusión

Existe relación directa entre calidad de atención y el nivel de satisfacción del usuario que brinda el profesional de enfermería en el servicio de emergencia, Hospital Alberto Sabogal Sologuren. Callao. 2021

Hipótesis Específica 1.

- Ha: Existe relación directa entre dimensión técnica y dimensión validez brindada por el personal de enfermería en el servicio de emergencia, Hospital Alberto Sabogal Sologuren. Callao. 2021
- Ho: No existe relación directa entre dimensión técnica y dimensión validez brindada por el personal de enfermería en el servicio de emergencia, Hospital Alberto Sabogal Sologuren. Callao. 2021

Medidas simétricas

		Valor	Error Standard Asintótico ^a	T Aproximada ^b	Significación Aproximada
Intervalo por Intervalo	R de Pearson	.434	.154	2.642	.013 ^c
Ordinal por ordinal	Correlación de Spearman	.453	.149	2.784	.009 ^c
	N de casos válidos	32			

- a. No se presupone la hipótesis nula.
- b. Utilización del error estándar asintótico que presupone la hipótesis nula.
- c. Se basa en aproximación normal.

Decisión

Como p valor < 1 y el $P < 0.434$; se acepta la hipótesis H_a y se rechaza la H_0 .

Según la Rho existe correlación positiva moderada

Conclusión

Existe relación directa entre dimensión técnica y dimensión validez brindada por el personal de enfermería en el servicio de emergencia, Hospital Alberto Sabogal Sologuren. Callao. 2021

Hipótesis Específica 2.

- H_a : Existe relación directa entre dimensión humana y dimensión lealtad brindada por el personal de enfermería en el servicio de emergencia, Hospital Alberto Sabogal Sologuren. Callao. 2021
- H_0 : No existe relación directa entre dimensión humana y dimensión lealtad brindada por el personal de enfermería en el servicio de emergencia, Hospital Alberto Sabogal Sologuren. Callao. 2021

Medidas Simétricas

		Valor	Error Standard Asintótico ^a	T Aproximad a ^b	Significación Aproximada
Intervalo por Intervalo	R de Pearson	.461	.143	2.846	.008 ^c
Ordinal por Ordinal	Correlación de Spearman	.436	.154	2.651	.013 ^c
N de Casos Válidos		32			

a. No se presupone la hipótesis nula.

b. Utilización del error estándar asintótico que presupone la hipótesis nula.

c. Se basa en aproximación normal.

Decisión

Como p valor < 1 y el $P < 0.461$; se acepta la hipótesis H_a y se rechaza la H_0 .

Según la Rho existe correlación positiva moderada

Conclusión

Existe relación directa entre dimensión humana y dimensión lealtad brindada por el personal de enfermería en el servicio de emergencia, Hospital Alberto Sabogal Sologuren. Callao. 2021

Hipótesis específica 3.

- ❖ H_a : Existe relación directa entre dimensión entorno y dimensión lealtad brindada por el personal de enfermería en el servicio de emergencia, Hospital Alberto Sabogal Sologuren. Callao. 2021

- ❖ Ho: No Existe relación directa entre dimensión entorno y dimensión lealtad brindada por el personal de enfermería en el servicio de emergencia, Hospital Alberto Sabogal Sologuren. Callao. 2021

Medidas Simétricas

		Valor	Error Standard Asintótico ^a	T Aproximada ^b	Significación Aproximada
Intervalo por Intervalo	R de Pearson	.233	.164	1.314	.199 ^c
Ordinal por Ordinal	Correlación de Spearman	.223	.168	1.254	.220 ^c
N de Casos Válidos		32			

a. No se presupone la hipótesis nula.

b. Utilización del error estándar asintótico que presupone la hipótesis nula.

c. Se basa en aproximación normal.

Decisión

Como p valor < 1 y el $P < 0.223$; se acepta la hipótesis H_a y se rechaza la H_0 . Según la Rho existe correlación positiva moderada

Conclusión

No existe relación directa entre dimensión entorno y dimensión lealtad brindada por el personal de enfermería en el servicio de emergencia, Hospital Alberto Sabogal Sologuren. Callao. 2021

6.2 Contrastación de los resultados con otros estudios similares

BORRE (2018) realizó su trabajo en Colombia cuyo título Calidad percibida de la atención de enfermería por pacientes hospitalizados presento como resultados que un **55.4%** de los pacientes hospitalizados determinaron que la mayoría mostró niveles superiores con respecto a la calidad de la atención que recibieron por parte de las enfermeras. Asimismo, en la investigación realizada por las autoras Chávez Pozo, López Suasnabar y Maravi Pomalaza en la investigación titulada “Nivel de satisfacción del usuario y la calidad de atención brindada por el personal de enfermería en el servicio de emergencia, Hospital Alberto Sabogal Sologuren. Callao. 2021” se encontró como resultados que del 100% (32) de usuarios encuestados en el Hospital Alberto Sabogal Sologuren refieren respecto al trato con amabilidad el **56.3%** (18) refieren mayor calificación, el 31.3% (10) refieren mediana calificación y el 12.5% (4) refieren menor calificación. Con respecto a la amabilidad

BARRAGAN (2018) realizó su trabajo en Colombia cuyo título Calidad percibida de la atención de enfermería por usuarios hospitalizados presento como resultado que un **49.1%** mediante la realización de trabajos que miden la calidad objetiva y subjetiva ayuda al progreso de los servicios y a la satisfacción de sus usuarios y por ende a la prestación de servicios de calidad. Asimismo, en la investigación realizada por las autoras Chávez Pozo, López Suasnabar y Maravi Pomalaza en la investigación titulada “nivel de satisfacción del usuario sobre la calidad de atención brindada por el personal de enfermería en el servicio de emergencia, Hospital Alberto Sabogal Sologuren. Callao. 2021” se encontró

como resultado que del 100% (32) de usuarios encuestados en el Hospital Alberto Sabogal Sologuren refieren con respecto a la consulta de la enfermera el **50.0%** (16) refieren mayor calificación, el 28.1% (9) refieren mediana calificación y el 21.9% (7) refieren menor calificación.

GRANDES MUÑOZ (2017) realizo su trabajo en Lima. La satisfacción del usuario sobre la calidad de atención de enfermería en el servicio de emergencia dentro de un hospital nacional. Como resultado se encontró que un **50.5%** hallo un nivel de satisfacción medio por usuarios atendidos. Asimismo, en la investigación realizada por las autoras Chávez Pozo, López Suasnabar y Maravi Pomalaza en la investigación titulada “Nivel de satisfacción del usuario sobre la calidad de atención brindada por el personal de Enfermería en el servicio de emergencia, Hospital Alberto Sabogal Sologuren. Callao. 2021” se encontró como resultado que del 100% (32) de usuarios encuestados en el Hospital Alberto Sabogal Sologuren refieren respecto al trato de la amabilidad el 56.3% (18) refieren mayor calificación, el 31.3% (10) refieren mediana calificación 12.5% (4) refieren menor calificación.

ALVES Et (2017) realizo su trabajo en Brasil. La satisfacción del usuario con la atención del personal de enfermería en el servicio de emergencia dentro de un Hospital Universitario. Como resultado encontró que un **44.1%** de los usuarios mostraban una adecuada satisfacción. Asimismo, en la investigación realizada por las autoras Chávez Pozo, López Suasnabar y Maravi Pomalaza en la investigación titulada “Nivel de satisfacción del usuario sobre la calidad de

atención brindada por el personal de enfermería en el servicio de emergencia, Hospital Alberto Sabogal Sologuren. Callao. 2021” se encontró como resultado del 100% (32) de usuarios encuestados en el Hospital Alberto Sabogal Sologuren refieren un nivel de 40.6% (13) refieren que fue bueno, el 21.9% (7) refieren que fue regular, el 21.9% (7) refieren que fue excelente, el 12.5% (4) refieren que fue malo y el 3.1% (1) refieren que fue pésimo.

6.3 Responsabilidad ética de acuerdo a los reglamentos vigentes

Para las citas y referencias bibliográficas se consideró las normas internacionales según el estilo Vancouver, asimismo se realizó el consentimiento informado a los usuarios entrevistados que participaron en la investigación. También se solicitó la autorización al director del Hospital para la ejecución de la investigación.

CONCLUSIONES

Conforme a los resultados de la investigación ha quedado encontrado que:

1. Existe relación directa entre calidad de atención y el nivel de satisfacción del usuario que brinda el profesional de enfermería en el servicio de emergencia, Hospital Alberto Sabogal Sologuren. Callao. 2021
2. Existe relación directa entre dimensión técnica y dimensión validez brindada por el personal de enfermería en el servicio de emergencia, Hospital Alberto Sabogal Sologuren. Callao. 2021
3. Existe relación directa entre dimensión humana y dimensión lealtad brindada por el personal de enfermería en el servicio de emergencia, Hospital Alberto Sabogal Sologuren. Callao. 2021
4. Existe relación directa entre dimensión entorno y dimensión lealtad brindada por el personal de enfermería en el servicio de emergencia, Hospital Alberto Sabogal Sologuren. Callao. 2021

RECOMENDACIONES

PARA MEJORAR EL SERVICIO DE EMERGENCIA

1. Impulsar la mejora de la calidad de atención en el servicio de emergencia, realizando gestiones e inversiones para mejorar la infraestructura y obtener equipos de última tecnología para la atención del usuario. Tomando en cuenta los requerimientos de la norma técnica para la categorización de establecimientos III-2 en cuanto a infraestructura y mejorar sobre todo el ambientes y divisiones según especialidades
2. Realizar procesos de supervisión, monitoreo y evaluación de la calidad y cumplimiento de los estándares en la atención del servicio de emergencia, para contar con el personal asistencial necesario de acuerdo a su nivel de complejidad para la atención y afluencia de los usuarios.
3. Gestionar la divulgación de las normas y protocolos de atención establecidos por el ESSALUD en el área de emergencia.
4. Brindar capacitaciones a todo el personal de admisión, caja y farmacia para una atención más rápida y efectiva. Priorizando a los pacientes de la unidad de emergencia incrementando de esta manera la cantidad de personal en dichas áreas en horas de mayor demanda para una atención rápida en cuanto a las medicinas, cupos y no generar aglomeración de usuarios.
5. Organizar un grupo de personas para la inspección u organización diaria en las diferentes áreas de emergencia a fin de satisfacer las necesidades de cada usuario que viene atenderse a la unidad de emergencia.

6. Brindar sesiones educativas de un buen trato al paciente a todo el personal del área de emergencia, desde el personal de seguridad hasta el médico, enfatizando la importancia que significa para el paciente sentir una atención rápida con calidad priorizando que estos son pacientes oncológicos.
7. De la investigación realizada los pacientes satisfechos como los insatisfechos sugirieron para la mejora de la calidad una sala de espera más amplia, la renovación del mobiliario de los consultorios, una atención médica buena, rápida y oportuna.
8. Es importante hacer una evaluación que permita determinar por qué los tiempos de espera y atención pueden extenderse más de allá de los 30 minutos, a pesar de que el porcentaje de pacientes que esperaron estos tiempos fue minoritario esto permitirá tomar medidas que optimicen dicho proceso. Realizar nuevas investigaciones y mejorar el cuestionario del nivel de calidad de la atención de la enfermera.
9. Realizar estudios continuos a los pacientes que consultan el servicio de emergencia, sobre la atención ofrecida por parte del personal de enfermería con el propósito de evaluar su desempeño y mejorar la calidad de atención.
10. Tomar como base la presente investigación para realizar otros estudios en busca herramientas que permitan mejorar la calidad de atención de Enfermería y de esta forma contribuir al bienestar de los pacientes que consultan los servicios de urgencias.
11. Evaluar la satisfacción de los pacientes en cuanto a los cuidados recibidos de forma continua y la educación permanente del personal convirtiéndose ello en estrategia válida para asegurar el cumplimiento de objetivos de calidad.

IX. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Schneider H PN. ¿Llegando a la verdad? ,Investigar las opiniones de los usuarios sobre la atencion primarfa de salud. Revista De la Biblioteca nacional de de Medicina. 2002; 1(pp.32_41).
2. A. D. la calidad de atencion sanitaria, ¿de de que estamos hablando? 2015; 2(pp.1-4).
3. J. D. Calidad de atencion del cuidado ,desde la percepcion del paciente hospitalizado. Revista internacional de investigacion cualitativa en salud. 2015; 3(pp. 27-117).
4. Florin J EAEM. Percepciones de pacientes y Enfermeras sobre los problemas de Enfermeria en el entorno de cuidados agudo. Revista Wiley. 2005; 2(pp. 140-149).
5. A. D. Garantia y monitoreo de la atencion Medica. Revista Salud en Tabasco. 1990;(PP. 551-554).
6. A. D. Prioridades para el progreso de la evaluacion y monitoreo de la calidad de atencion. Revista salud publica de Mexico. 1990; 35(pp. 94-97).
7. Alves Dos Santos M NL. Calidad de servicio; satisfaccion usuaria desde la perspectiva de enfermeria. Revista Scielo. 2014; 33(pp. 454-460).

8. Borre Y LCGG. Utilidad del cuestionario SERVQHOS-E. para medir calidad percibida de la atención de enfermería. Revista Scielo. 2014; 5(pp. 127-136).
9. Barragan J PJRM. Calidad percibida de la atención de enfermería por usuarios hospitalizados Tunja. 2011. Revista facultad nacional de salud pública. 2013; 31(pp. 187-194).
10. Sohunen R PFEGTH. La satisfacción del paciente como resultado de la . atención de enfermería individualizada. Revista Biblioteca Nacional de Medicina. 2012; 26(pp. 362-380).
11. Teshome G YAMA. Percepción de los pacientes sobre calidad de la . atención de enfermería. Revista Biblioteca Nacional de Medicina. 2012; 26(pp. 291-361).
12. Levandovski P DMMA. Satisfacción del paciente con los cuidados de . enfermería en un servicio de urgencias. 2015; 32(pp. 372-380).
13. L. E. Nivel de satisfacción del usuario externo con respecto a la atención . que recibe del personal de enfermería en el servicio de emergencia del Hospital de Apoyo Jesús Nazareno. Tesis de especialización UNMSM. 2016.
14. N. T. Nivel de satisfacción del usuario sobre la atención que brinda el . profesional de enfermería en el servicio de emergencia del Hospital

Nacional Sergio E. Bernales – 2012. Tesis de especialización UNMSM - 2016.

15 I. Y. Nivel de satisfacción del usuario acerca de la calidad de atención que brinda el profesional de enfermería en el servicio de emergencia en el Hospital de Barranca, Cajatambo – 2014. Tesis de especialización UNMSM - 2014.

16 D. VA. Nivel de satisfacción de los adultos mayores sobre la calidad de los cuidados de enfermería en un Centro de Atención del Adulto Mayor, Lima, 2018. Tesis de licenciatura UNMSM - 2018.

17 B. Z. 17. Zurita B. Calidad de la Atención de la Salud y su implicancia nacional. Revista Anales de la Facultad de Medicina. UNMSM. Anales de la facultad de medicina de la UNMSM. 2002.

18 Bonill C AM. historia y pensamiento: Virginia Henderson y su influencia en enfermería.. Revista Gómeres. 2014; 21(pp. 24 - 29).

19 Papp R BIDEBMJL. Percepciones de la calidad en la atención primaria de salud: perspectivas de pacientes y profesionales a partir de discusiones de grupos focales. Revista biblioteca nacional de medicina. 2014; 21(pp. 291 - 391).

20 M. T. Modelo de Calidad de la Atención Médica de Avedis Donabedian.. Revista Infocalcer: Investigación en calidad de servicio, información y productividad. 2011; 21(pp. 429 444).

- 21 Alvar N SR. La calidad de la atención según Donabedian.. Revista . Fundación Avedis Donabedian. 2013; 26(pp.1-97).
- 22 A. A. Caracterización de la calidad percibida de la prestación de servicios . de salud según usuarios de Unisalud.. tesisv de maestria UNC 2006.
- 23 M. P. El efecto de la empatía en la práctica asistencial. Revista del Hospital . Italiano de Buenos Aires. 2018; 40(pp. 18-24).
- 24 Esquerda M YOVPJP. La empatía médica ¿Nace o se hace? Evolución . de la empatía en estudiantes de medicina en la atención primaria. Revista Elsevier. 2014. ; 48(pp. 8).
- 25 D A. La importancia de la empatía, ideas y opiniones para el desarrollo de . la enfermería. [Internet]. Revista Bitácora de la Enfermera. 2014.
- 26 Llinas A. Evaluación de la calidad de la atención en salud, un primer paso . para la Reforma del Sistema.. Revista SciELO. 2015; 26(pp. 143 - 154.).
- 27 J. JM..¿Qué hizo Joseph M. Juran por la gestión de la calidad? Revista . GestioPolis.com Experto.. 2001.
- 28 Crosby APG. las herramientas de Análisis para la Mejora de Calidad. . Revista Weebly. 2000.
- 29 (OMS) OMdIS. Comprender mejor la calidad de atención en distintas . realidades. [Online]; 2020. Acceso 18 de noviembre de 2021. Disponible en: <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-s>.

- 30 W. PC. Dimensiones de la Calidad en Salud. Revista salud y medicina.
. 2001.
- 31 Romero A MCPAMC. Satisfacción del usuario de los servicios de
. hospitalización del Hospital Nacional Sur Este ESSALUD Cusco. Artículo
científico UNMSM.
- 32 Massip C ORLMPM. La evaluación de la satisfacción en salud: un reto a la
. calidad.. Revista SciELO. 2008; 34(pp. 37 - 43.).
- 33 Manzanares M HCRMGAN. Satisfacción del paciente: Una herramienta
. para medir la satisfacción de la atención en enfermería. Artículo científico
Universidad de Valladolid..
- 34 Silva-Fhon J. Percepción del paciente hospitalizado respecto a la atención
. de enfermería en un hospital público. Revista Enfermería Universal.. 2015;
12(pp. 80 - 87.).
- 35 Suñol. R. Directora de la Fundación Avedis Donabedian. La calidad de
. atención.. Revista Ponències i Jornades: Rosa Suñol i Àlvar Net.. 2013;(
pp: 1 – 13.).
- 36 Perú. Cded. Normas de gestión de la calidad del cuidado enfermero.
. [Online]; 2008. Acceso 18 de Noviembre de 2021. Disponible en:

<https://es.scribd.com/doc/198697402/CEP-Normas-de-Gestione-La-Calidad-Del>.

37 Enfermeras. Cld. Código deontológico del CIE para la profesión de . enfermería. [Online]; 2012. Acceso 18 de Noviembre de 2021. Disponible en: https://www.icn.ch/sites/default/files/inline-files/2012_ICN_Codeofethicsfornurses.

38 S. Q. Percepción del paciente sobre la calidad de atención que brinda la . enfermera en el hospital II ESSALUD Huaraz 2013. [Online]; 2013. Acceso 18 de Noviembre de 2021. Disponible en: http://repositorio.unasam.edu.pe/bitstream/handle/UNASAM/1625/T033_3167_31.

39 emergencias. Dd. Wikipedia, la enciclopedia libre.. [Online]; Marzo- 2018. . Acceso 18 de Noviembre de 2021. Disponible en: https://es.wikipedia.org/wiki/Departamento_de_Emergencias.

40 Jiménez W EE. Factores personales en la aplicación del manual de . atención en triaje del Servicio Emergencia Clínica privada de San Isidro. tesis. Lima-Perú: Universidad Peruana Unión;.

41 I. P. Concepciones de la enfermera emergencista sobre el cuidado de la . persona adulta en estado crítico en un servicio hospitalario: implicancias para un cuidado humanizado. [Tesis]. Trujillo-Perú: Universidad católica Los Ángeles de Chimbote.

- 42 Publica. MdS. Dirección nacional de calidad de los servicios de salud.
. Norma técnica seguridad del paciente }en la a}tención de salud. [Online];
2014. Acceso 18 de Noviembre de 2021. Disponible en:
<http://www.calidadsalud.gob.ec/wp-content/uploads/2017/08/MANUAL-DE-SEGURIDAD-DEL-PACIENTE.pdf>.
- 43 Lobo A DKRJ. Satisfacción de los usuarios de los centros de salud de la
. ciudad de Ourense. Revista Ridec. 2016; 9(pp. 21 - 25.).
- 44 O. HA. Factores asociados a la calidad de atención en el servicio de
. emergencia Hospital Sergio E. Bernales. [Tesis de maestría]. Lima - Perú.
- 45 R. FC. Calidad de Atención y Satisfacción del Usuario de Consulta Externa
. del Hospital Vitarte. [Maestría en Gestión de salud]. Lima - Perú:
Universidad Norbert Wiener..
- 46 R. HS. Metodología de la investigación México:. McGraw-Hill /
. INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V;. 2014; 6° Edición.(pp: 126 –
168.).

ANEXOS

ANEXO 1

MATRIZ DE CONSISTENCIA

“NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO Y LA CALIDAD DE ATENCIÓN BRINDADA POR EL PERSONAL DE ENFERMERIA EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA, HOSPITAL ALBERTO SABOGAL SOLOGUREN. CALLAO. 2021”

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	METODOLOGÍA	POBLACIÓN
<p>Problema General</p> <p>• ¿Cuál es la relación entre la calidad de atención y nivel satisfacción del usuario brindada por el personal de enfermería en el servicio de emergencia, Hospital Alberto Sabogal Sologuren Callao. 2021?</p> <p>Problemas Específicos:</p> <p>a) ¿Cuál es relación entre dimensión técnica y nivel satisfacción del usuario en la dimensión validez brindada por el personal de enfermería en el servicio de emergencia, Hospital Alberto Sabogal Sologuren Callao. 2021?</p>	<p>Objetivo General:</p> <p>• Establecer la calidad de atención y el nivel de satisfacción del usuario brindada por el personal de enfermería en el servicio de emergencia, Hospital Alberto Sabogal Sologuren. Callao. 2021</p> <p>Objetivos Específicos:</p> <p>a) Identificar la relación entre dimensión técnica y el nivel satisfacción del usuario en la dimensión validez brindada por el personal de enfermería en el servicio de emergencia, Hospital Alberto Sabogal Sologuren. Callao. 2021</p> <p>b) Identificar la relación entre dimensión humana y nivel de satisfacción del usuario en la dimensión</p>	<p>Hipótesis General:</p> <p>La calidad de atención se asocia directa con el nivel de satisfacción del usuario brindada por el personal de enfermería en el servicio de emergencia, Hospital Alberto Sabogal Sologuren. Callao. 2021</p> <p>Hipótesis Específicas:</p> <p>a) Existe relación directa entre dimensión técnica y el nivel satisfacción del usuario en la dimensión validez brindada por el personal de enfermería en el servicio de emergencia, Hospital Alberto Sabogal Sologuren. Callao. 2021</p> <p>b) Existe relación directa entre dimensión humana y nivel de satisfacción del usuario en la dimensión</p>	<p>Tipo de investigación ----- cuantitativo</p> <p>Método de investigación ----- correlacional</p> <p>Nivel de Investigación ----- descriptivo</p> <p>Diseño de la investigación- Descriptivo</p> <div style="text-align: center;"> <pre> graph TD M --> O1 M --> O2 O1 --- r --- O2 </pre> </div> <p>M = Muestra del profesional de enfermería.</p> <p>r = Es la correlación entre las variables observadas.</p> <p>O1 = Son las observaciones y mediciones de la variable 1: Calidad de atención</p>	<p>Población:</p> <p>Usuarios que acuden al servicio de emergencia del Hospital Alberto Sabogal Sologuren. Callao. 2021</p>

<p>b) ¿Cuál es la relación entre la dimensión humana y nivel satisfacción del usuario en la dimensión lealtad brindada por el personal de enfermería en el servicio de emergencia, Hospital Alberto Sabogal Sologuren Callao. 2021?</p> <p>C) ¿Cuál es la relación entre la dimensión entorno y nivel satisfacción del usuario en la dimensión lealtad brindada por el personal de enfermería en el servicio de emergencia, Hospital Alberto Sabogal Sologuren Callao. 2021?</p>	<p>lealtad brindada por el personal de enfermería en el servicio de emergencia, Hospital Alberto Sabogal Sologuren. Callao. 2021</p> <p>c) Identificar la relación entre dimensión entorno y nivel de satisfacción del usuario en la dimensión lealtad emergencia, Hospital Alberto Sabogal Sologuren. Callao. 2021</p>	<p>lealtad brindada por el personal de enfermería en el servicio de emergencia, Hospital Alberto Sabogal Sologuren. Callao. 2021</p> <p>c) Existe relación directa entre dimensión entorno y nivel de satisfacción del usuario en la dimensión lealtad emergencia, Hospital Alberto Sabogal Sologuren. Callao. 2021</p>	<p>O2 = Son las observaciones y mediciones de la variable 2: Satisfacción del usuario</p> <p>Técnicas de recolección de datos-----</p> <p>---Entrevista</p> <p>Método ----Hipotético deductivo</p> <p>Técnicas -----encuesta</p> <p>Instrumentos: Cuestionario</p>	
--	---	---	--	--

ANEXO 2:

Instrumento

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

I. Introducción:

Me encuentro realizando un estudio de investigación que tiene como título:

“NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO Y LA CALIDAD DE ATENCIÓN BRINDADA POR EL PERSONAL DE ENFERMERIA EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA, HOSPITAL ALBERTO SABOGAL SOLOGUREN. CALLAO. 2021”

Se les brindara una encuesta la cual es individual, con un tiempo aproximado de 15 minutos, Se le pide la mayor sinceridad del caso al momento de realizar el cuestionario, me despido y le agradezco de antemano por su participación voluntaria Muchas gracias.

II. Instrucciones:

El presente cuestionario contiene diversas preguntas para conocer su opinión sobre el grado de satisfacción después de la atención por parte de los enfermeros (as)

En primer lugar, califique las percepciones, que se refieren a la IMPORTANCIA que usted le otorga a la atención que espera recibir por parte de la atención de los enfermeros.

Marque con una cruz o aspa la casilla que considere pertinente. Sus respuestas se almacenarán de forma confidencial.

DATOS GENERALES

1. Edad del encuestado en años: _____
2. Sexo () Masculino () Femenino
3. Nivel de estudios () Analfabeto () Primaria () Secundaria () Superior Técnico () Superior Universitario
4. Tipo de seguro por el cual se atiende () SIS () Ninguno () Otro
5. Tipo de usuario () Nuevo () Continuador
6. Estado civil () Soltero () Casado () Conviviente () Viudo () Divorciado

VARIABLE 1: CALIDAD DE ATENCION

Considere:

1 menor calificación

2 mediana calificación

3 mayor calificación.

N°		PREGUNTAS	1	2	3
1	P	¿La enfermera que le atendió le inspiró confianza?			
2	P	¿La enfermera le trató con amabilidad?			
3	P	¿La enfermera le trató con respeto?			
4	P	¿La enfermera le trató con paciencia?			
5	P	¿La enfermera que le atendió mostró interés en solucionar su problema de salud?			
6	P	¿Usted comprendió la explicación que la enfermera le brindó sobre su problema de salud o resultado de su atención?			
7	P	¿Usted comprendió la explicación que la enfermera le brindó sobre los procedimientos o análisis que le realizarán?			
8	P	¿La enfermera le informó/orientó a los pacientes y acompañantes ante cualquier duda?			
9	P	¿La consulta con la enfermera se realizó en el horario programado?			
10	P	¿La enfermera demostró seguridad al momento de realizar los procedimientos?			
11	P	¿La enfermera realizó los procedimientos de forma cuidadosa?			
12	P	¿La consulta con la enfermera fue interrumpida en cualquier momento?			
13	P	¿La atención en el consultorio con la enfermera se respetó su privacidad?			
14	P	¿La atención de la enfermera estuvo disponible en todo momento? (Al momento de pedir la cita)			
15	P	¿El ambiente donde la enfermera le atendió fue de su agrado?			
16	P	¿El ambiente donde le atendió la enfermera fue limpio?			
17	P	¿El ambiente donde le atendió la enfermera fue ventilado?			
18	P	¿El ambiente donde le atendió la enfermera fue iluminado?			
19	P	¿La enfermera tuvo todos los materiales necesarios al momento de realizar los procedimientos?			

1-7 Dimensión humana

8-12 Dimensión técnica

13-19 Dimensiones entorno

VARIABLE 2: SATISFACCION DEL USUARIO

Considere:

1: Pésimo

2: Malo

3: Regular

4: Bueno

5: Excelente

N°	PREGUNTA	1	2	3	4	5
	DIMENSION VALIDEZ					
1	Después de la consulta médica en emergencia ¿Cómo considera usted el nivel de atención del enfermero (a) que lo atendió?					
2	¿En qué medida considera usted la eficacia del enfermero (a) de emergencia al prestarle su servicio?					
3	¿En qué nivel considera usted que el servicio de emergencia trabaja de manera coordinada con las demás áreas para la satisfacción de los exámenes médicos de los usuarios?					
4	¿Usted es transferido inmediatamente a otro Centro Hospitalario de mayor nivel si el medico lo considera conveniente por parte del personal de enfermería?					
	DIMENSION LEALTAD					
5	Usted en este Hospital ¿En qué medida se siente seguro al ser atendido por el personal de salud del servicio de emergencia?					
6	¿En qué medida usted considera volver al servicio de emergencia del Hospital?					

7	Después de la consulta médica ¿Cuál es el nivel de satisfacción al obtener una cita para las pruebas que le ha pedido el medico de emergencia?					
8	¿Usted recibe charlas educativas relacionadas con la salud mientras espera ser atendido en emergencia?					
9	¿En qué medida usted recomendaría a pacientes de su mismo caso a tratarse en este Hospital?					

ANEXO 3

CAPTURA DE PANTALLA DE LA BASE DE DATOS

	edad	sexo	nivel_estudio	tipo_seguro	tipo_usuario	estado_civil	H1	H2	H3	H4	H5	H6	H7	T8	T9	T10	T11	T12	E13	E14	E15	E16	E17	E18	E19	V20	V21	V22	V23	L24	L25	L26	L27	L28	dimension_1	Dimension_Validez	dimension_humana	dimension_tecnica	dimension_entorno	Satisfaccion_usuario	Calidad_de_Atencion
1	2	1	5	1	1	1	3	2	3	3	3	1	2	1	2	1	2	2	3	2	1	2	1	2	3	3	3	3	1	4	3	4	1	3	3	3	3	2	2	4	2
2	1	2	5	1	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	5	5	5	5	4	4	3	3	4	4	5	3	3	3	5	3
3	2	2	4	1	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	4	4	5	4	5	5	5	3	4	5	5	3	3	3	5	3	
4	2	1	4	1	1	3	1	1	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	5	3	
5	2	2	5	1	1	3	1	1	2	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	5	5	3	3	4	4	4	1	3	4	4	2	3	3	4	3
6	2	1	3	1	1	2	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	5	3	3	3	3	4	3	
7	2	1	3	1	1	1	1	3	3	3	3	2	2	1	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	5	5	5	3	5	5	2	1	3	4	5	3	2	3	5	3	
8	3	1	4	1	1	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	4	4	4	4	4	5	3	4	1	3	4	4	3	3	4	3	
9	3	2	4	1	1	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	2	3	5	3	
10	5	2	4	1	1	4	3	3	3	3	2	1	3	1	3	2	2	3	3	2	2	2	1	2	3	4	4	5	5	5	1	3	1	3	3	5	3	2	3	4	3
11	5	2	1	1	2	4	3	3	3	2	2	2	2	1	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	4	4	4	3	4	4	2	1	5	4	4	3	3	3	4	3
12	5	2	3	1	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	5	3	4	4	2	2	1	4	3	4	3	3	3	4	3
13	1	2	4	1	1	1	1	1	1	2	2	1	2	1	2	3	3	2	2	1	1	2	3	3	1	2	3	1	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2
14	1	2	5	1	1	1	2	3	2	1	2	2	1	1	2	3	3	2	2	1	1	2	3	3	1	4	4	3	2	3	2	2	3	5	3	4	2	2	2	4	2
15	2	2	3	1	1	1	3	1	1	3	2	2	1	1	3	3	2	2	3	3	2	1	1	2	1	5	2	3	1	4	3	3	5	2	4	3	2	2	2	4	2
16	2	1	4	1	1	2	3	3	2	1	2	2	1	3	3	2	2	2	1	3	3	3	1	1	2	5	3	3	1	4	1	3	1	2	3	3	2	2	2	3	2
17	2	1	5	1	1	2	3	2	1	2	1	1	3	2	1	3	3	2	3	2	3	2	3	1	3	2	1	2	3	4	1	3	2	2	3	2	2	2	3	3	3
18	3	1	4	1	1	3	2	2	3	2	2	3	3	2	1	3	3	1	3	2	3	3	2	1	3	3	2	2	5	5	4	3	8	4	5	3	3	2	3	5	3

19	1	1	4	1	1	3	3	2	2	3	3	2	2	3	1	3	2	1	3	2	2
20	4	1	5	1	1	2	1	2	3	2	1	1	3	2	1	3	3	1	3	2	3
21	5	2	3	1	1	2	2	2	3	1	3	3	2	2	1	3	2	2	3	1	2
22	5	1	5	1	1	4	1	2	1	2	3	1	3	2	1	3	3	2	2	2	1
23	5	2	2	1	1	4	2	3	2	2	1	3	3	2	1	3	1	1	3	2	3
24	1	1	4	1	2	1	2	2	2	2	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3
25	2	1	5	1	2	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	2	2	3	2	3	2
26	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3
27	4	1	5	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3
28	4	2	5	1	1	4	2	3	3	3	2	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2
29	4	2	4	1	1	5	3	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3
30	4	1	5	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	3
31	4	2	3	1	1	5	2	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	2
32	3	2	2	1	1	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3
33																					
34																					
35																					

Vista de datos Vista de variables

1	1	2	3	2	1	2	1	4	5	3	4	2	4	2	3	2	2	3	3		
3	1	1	3	2	1	3	1	3	1	3	4	2	3	2	2	2	2	3	3	2	
2	1	3	3	3	4	2	3	3	2	3	2	5	3	3	3	2	3	4	3		
1	2	3	2	4	3	3	4	4	5	3	5	5	5	4	2	2	2	5	2		
2	2	3	2	4	1	2	4	2	3	5	4	2	4	3	3	2	3	4	3		
3	2	3	2	1	1	2	1	1	5	5	1	2	3	2	3	3	3	3	3		
3	2	2	3	5	2	2	5	2	2	2	2	5	3	4	3	2	3	4	3		
2	3	3	3	1	3	5	5	3	5	5	3	5	5	4	3	3	3	5	3		
3	3	2	3	4	3	5	2	2	4	5	3	5	4	4	3	3	3	5	3		
2	2	3	2	2	2	3	4	5	3	3	4	2	4	3	3	2	3	4	3		
3	3	2	3	4	4	3	3	5	5	4	4	3	5	4	3	3	3	5	3		
2	3	3	2	2	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3		
3	3	2	3	5	4	4	3	3	3	4	5	5	4	4	3	3	3	5	3		
3	3	3	2	3	5	4	5	4	4	4	5	4	5	5	3	3	3	5	3		

Vista de variables

ANEXO 4

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Usted ha sido invitado a participar en el estudio titulado
“.....”, 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..... (Objetivo general)
.....

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
“.....”, 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

