

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



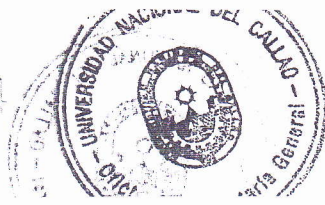
**PERCEPCIÓN DEL USUARIO SOBRE LA CALIDAD DE ATENCIÓN
QUE BRINDA EL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA EN EL SERVICIO
DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN DEL
CALLAO, 2017**

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

AUTORES:

JACQUELINE CHRISTIE ALVARADO HUAMÁN
ROSEMARY MILAGROS CANDIOTTI LIZANA

CALLAO – 2018
PERÚ



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

ACTA N° 045 -2018
ACTA DE SUSTENTACIÓN DEL XXXII CICLO DE TALLER DE TESIS PARA OBTENER EL
TÍTULO DE SEGUNDA ESPECIALIDAD PROFESIONAL

Siendo las 9:30 hrs del día Viernes 14 del mes de Septiembre del dos mil dieciocho, en el Auditorio de la Facultad de Ciencias de la Salud, se reunió el Jurado Evaluador del XXXII Ciclo Taller de Tesis para Obtener Título de Segunda Especialidad Profesional, conformado por los siguientes Miembros:

- | | |
|-------------------------------------|------------|
| • Dra. NANCY SUSANA CHALCO CASTILLO | PRESIDENTE |
| • Mg. MERY JUANA ABASTOS ABARCA | SECRETARIA |
| • Mg. HAYDEE BLANCA ROMAN ARAMBURU | VOCAL |

Con la finalidad de evaluar la sustentación de la Tesis Titulada:

"PERCEPCIÓN DEL USUARIO SOBRE LA CALIDAD DE ATENCIÓN QUE BRINDA EL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN DEL CALLAO, 2017 "

Presentado por: Don (ña) ALVARADO HUAMÁN Jacqueline Christie, y
Don (ña) CANDIOTTI LIZANA Rosemary Milagros

Con el quorum establecido según el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Nacional del Callao, aprobado por Resolución de Consejo Universitario N° 309-2017-CU del 24 de Octubre de 2017.

Luego de la Sustentación, los Miembros del Jurado Evaluador, formularon las respectivas preguntas, las mismas que fueron absueltas.

En consecuencia, el Jurado Evaluador acordó **APROBAR** con la escala de calificación cualitativa de *Muy Bueno*, y calificación cuantitativa de *Dieciséis (16)* la Tesis para optar el **TÍTULO DE SEGUNDA ESPECIALIDAD PROFESIONAL EN ENFERMERÍA EN EMERGENCIAS Y DESASTRES**, conforme el artículo 27° del Reglamento mencionado, con lo que se dio por terminado el acto, siendo las 10:00 del mismo día.

Bellavista, 14 de Septiembre del 2018.

.....
DRA. NANCY SUSANA CHALCO CASTILLO
Presidenta

.....
MG. MERY JUANA ABASTOS ABARCA
Secretaria

.....
MG. HAYDEE BLANCA ROMAN ARAMBURU
Vocal

HOJA DE REFERENCIA DEL JURADO

MIEMBROS DEL JURADO:

- | | |
|-------------------------------------|------------|
| ➤ Dra. NANCY SUSANA CHALCO CASTILLO | PRESIDENTE |
| ➤ Mg. MERY JUANA ABASTOS ABARCA | SECRETARIA |
| ➤ Mg. HAYDEE BLANCA ROMAN ARAMBURU | VOCAL |

ASESORA: MG. NOEMI ZUTA ARRIOLA

Nº de Libro: 002

Nº de Acta de Sustentación: 045

Fecha de Aprobación de la Tesis: 14/09/2018

Resolución de Consejo de Facultad N° 1268-2018-CF/FCS de fecha 11 de Setiembre del 2018 de designación de Jurado Evaluador de la Tesis para la obtención del Título de Segunda Especialidad Profesional.

DEDICATORIA

A Dios por brindarnos fortaleza y valor para lograr cada objetivo trazado.

A nuestros padres por su apoyo incondicional y comprensión.

AGRADECIMIENTO

Un especial agradecimiento a los docentes de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional del Callao por permitirnos la elaboración y culminación de nuestra tesis de segunda especialidad.

A nuestras familias que siempre han estado brindándonos su apoyo en el cumplimiento de nuestras metas trazadas.

Autoras

ÍNDICE

TABLA DE CONTENIDO.....	2
RESUMEN.....	3
ABSTRACT	4
I. PLANTEAMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN	5
1.1 Identificación del problema	5
1.3 Objetivos de la investigación	8
II. MARCO TEÓRICO	10
III. VARIABLES E HIPÓTESIS	26
3.1 Definición de la variable.....	26
3.2 Operacionalización de variables	27
3.3 Hipótesis general.....	28
4.1 Tipo de investigación	29
4.2 Diseño de la Investigación.....	29
4.4 Técnicas e Instrumentos de recolección de datos	31
4.5 Procedimiento de recolección de datos	33
4.6 Procesamiento estadístico y análisis de datos	33
4.7 Consideraciones éticas.....	33
V. RESULTADOS.....	34
VI. DISCUSIÓN DE RESULTADOS	40
6.1 Contrastación de resultados con otros estudios similares.	40
VII. CONCLUSIONES.....	45
VIII. RECOMENDACIONES	46
IX. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	47
ANEXOS	53
· Matriz de Consistencia	54
· INSTRUMENTO	56

TABLA DE CONTENIDO

TABLA N°	Pág.
5.1 Datos generales de los usuarios atendidos en el servicio de Emergencia del Hospital Daniel Alcides Carrión del Callao, 2017.....	40
5.2 Percepción del usuario sobre la calidad de atención que brinda el profesional de enfermería del servicio de Emergencia del Hospital Daniel Alcides Carrión del Callao, 2017.....	41
5.3 Percepción del usuario sobre la calidad de atención que brinda el profesional de enfermería en la dimensión humana del servicio de Emergencia del Hospital Daniel Alcides Carrión del Callao, 2017.....	43
5.4 Percepción del usuario sobre la calidad de atención que brinda el profesional de enfermería en la dimensión técnico - científico del servicio de Emergencia del Hospital Daniel Alcides Carrión del Callao, 2017.....	44
5.5 Percepción del usuario sobre la calidad de atención que brinda el profesional de enfermería en la dimensión entorno del servicio de Emergencia del Hospital Daniel Alcides Carrión del Callao, 2017.....	46

RESUMEN

El objetivo fue determinar la percepción del usuario sobre la calidad de atención que brinda el profesional de Enfermería del servicio de Emergencia del Hospital Daniel Alcides Carrión del Callao, 2017. El estudio fue observacional, descriptivo, transversal. La población estuvo conformada por 900 usuarios y la muestra por 270 usuarios. La información fue procesada en el programa estadístico SPSS versión 22.0. Los resultados en cuanto a la percepción del usuario sobre la calidad de atención que brinda el profesional de Enfermería del 100% (270); el 48% (129) presentó una regular calidad de atención, el 29% (78) mala calidad de atención y el 23% (63) buena calidad de atención. En la dimensión humana del 100% (270); el 60% (161) indicó que fue regular, el 21% (58) buena y el 19% (51) mala. Referente a la dimensión técnico - científico del 100% (270); el 52% (141) manifestó que fue regular, el 27% (73) buena y el 21% (56) mala. En la dimensión entorno del 100% (270); el 58% (157) respondió que fue regular, el 25% (67) mala y el 17% (46) buena. La conclusión del estudio fue que la percepción del usuario sobre la calidad de atención que brinda el profesional de Enfermería del

servicio de Emergencia en general y en sus dimensiones fue regular.

PALABRAS CLAVES: Percepción de la calidad, calidad de atención, Enfermería.

ABSTRACT

The objective of the study was to determine the user's perception of the quality of care provided by the nursing professional of the Emergency Service of the Daniel Alcides Carrión Hospital, Callao, 2017. The study was observational, descriptive, cross-sectional. The population consisted of 900 users and the sample by 270 users. The information was processed in the statistical program SPSS version 22.0. The results in terms of the user's perception of the quality of care provided by the Nursing Professional of 100% (270); 48% (129) presented a regular quality of care, 29% (78) poor quality of care and 23% (63) good quality of care. In the human dimension of 100% (270); 60% (161) indicated that it was fair, 21% (58) good and 19% (51) poor. Concerning the technical-scientific dimension of 100% (270); 52% (141) stated that it was fair, 27% (73) good and 21% (56) poor. In the environment dimension of 100% (270); 58% (157) answered that it was fair, 25% (67) poor and 17% (46) good. The conclusion of the study was that the user's perception of the quality of care provided by the Nursing professional in the Emergency service in general and in its dimensions was regular.

KEY WORDS: Perception of quality, quality of care, Nursing.

CAPITULO I

PLANTEAMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN

1.1 Identificación del problema

La calidad de la atención en los servicios de salud es responsabilidad de los diferentes grupos que laboran en un hospital; sin embargo, el papel de la enfermera es de particular importancia, ya que es quien brinda atención y el cuidado directo y continuo al usuario, un cuidado de calidad, por lo que involucra entonces un cuidado interpersonal, oportuno, seguro y continuo. De esta forma, el paciente confía sus angustias, inquietudes, temores e inseguridades, por lo que el cuidado se extiende mucho más allá de la rapidez y el óptimo cuidado con la que se realicen las funciones. Todo lo mencionado anteriormente ayudara a lograr a mérito de la profesión una alta satisfacción de los usuarios del cuidado de enfermería (1,2).

En las últimas décadas, las transformaciones sociales y económicas han producido cambios en la salud de la población y en sus exigencias con respecto a su cuidado, por lo tanto las políticas de prestación de salud a escala mundial promueven una atención de alta calidad centrada en el usuario o el cliente y el profesional (3).

Donabedian en el año 1996 define la calidad de la atención en salud como “Un alto nivel de excelencia profesional, uso eficiente de los recursos, un mínimo riesgo para los pacientes, un alto grado de satisfacción para el usuario” donde se evalúa la calidad de atención a través de tres dimensiones: estructura, proceso y resultados (4).

En Latinoamérica, la necesidad de buscar el significado que tiene el cuidado en los profesionales de Enfermería y los aspectos deficientes en el cuidado del paciente y que este sea un "cuidado humanizado" incorporado a la praxis. Existen estudios en países como Estados Unidos, Colombia, Chile, Cuba, que han identificado y evaluado la Calidad de Atención (5).

A nivel nacional, en Cuzco, Gonzales en el año 2016 realizó una investigación donde encontró que de los 86 usuarios entrevistados, el 48.8% indicó que la satisfacción respecto al cuidado de enfermería fue de nivel medio, el 32.6% manifestó un nivel bajo de satisfacción. La satisfacción respecto a la dimensión técnico científico de la atención de enfermería fue de nivel medio en 51.2%; en cuanto a la dimensión humanista, el 46.5% presenta una satisfacción de nivel medio y en la dimensión entorno, el 47.7% indicó una satisfacción de nivel medio (6).

A nivel local, en Puente Piedra, Canchari en el año 2017 realizó una investigación donde encontró que el 80% de los usuarios encuestados refiere que la calidad del cuidado que brinda la enfermera es regular, mientras que el 20% consideran que es mala; dicho resultado nos lleva reflexionar y seguir trabajando para mejorar la calidad en el servicio de emergencia del profesional de enfermería (7).

En base a los antecedentes encontrados, el profesional de enfermería debe mejorar la atención y prestación de los servicios de salud en el área de emergencia. Con ello, la satisfacción del usuario sea mejor. Asimismo, se debe implementar estrategias que fortalezcan y mejoren los aspectos de la calidad del cuidado de enfermería para realizar un verdadero cambio en la cobertura y calidad de los servicios de salud (8).

En el servicio de Emergencia, según los estudios encontrados, existen muchas deficiencias en la calidad de atención que brinda el profesional de enfermería conllevando a una satisfacción regular o mala del servicio recibido desde la perspectiva del usuario.

Por lo antes mencionado, se propone esta investigación que pretende determinar la percepción del usuario sobre la calidad de atención que brinda el profesional de Enfermería del servicio de Emergencia del Hospital Daniel Alcides Carrión del Callao, 2017.

1.2 Formulación de problemas

Problema general:

¿Cuál es la percepción del usuario sobre la calidad de atención que brinda el profesional de Enfermería del servicio de Emergencia del Hospital Daniel Alcides Carrión del Callao, 2017?

Problemas Específicos:

- ¿Cuál es la percepción del usuario sobre la calidad de atención que brinda el profesional de enfermería en la dimensión humana en el servicio de emergencia del hospital Daniel Alcides Carrión?
- ¿Cuál es la percepción del usuario sobre la calidad de atención que brinda el profesional de enfermería en la dimensión técnico científico en el servicio de emergencia del hospital Daniel Alcides Carrión?
- ¿Cuál es la percepción del usuario sobre la calidad de atención que brinda el profesional de enfermería en la dimensión entorno en el servicio de emergencia del Hospital Daniel Alcides Carrión?

1.3 Objetivos de la investigación

Objetivo General:

- Determinar la percepción del usuario sobre la calidad de atención que brinda el profesional de Enfermería del servicio de Emergencia del Hospital Daniel Alcides Carrión del Callao, 2017.

Objetivos Específicos:

- Identificar la percepción del usuario sobre la calidad de atención que brinda el profesional de Enfermería en la dimensión humana en el servicio de Emergencia.
- Identificar la percepción del usuario sobre la calidad de atención que brinda el profesional de Enfermería en la dimensión técnica científica en el servicio de Emergencia.
- Identificar la percepción del usuario sobre la calidad de atención que brinda el profesional de Enfermería en la dimensión entorno en el servicio de Emergencia.

1.4 Justificación

1.4.1 Justificación Económica

Este estudio servirá de base para modificar conductas negativas del profesional de Enfermería en la atención del usuario que acude a emergencia. Esto conllevará a tener menos quejas del servicio brindado; por tanto, se reducirán gastos innecesarios del servicio de Emergencia por la mala calidad de atención que existe en algunos casos.

1.4.2 Justificación Social

Tiene relevancia social ya que aborda una problemática real para los profesionales de enfermería que brindan atención directa al paciente. Esta experiencia ofrece la posibilidad de actuar positivamente en la atención prestada al paciente. Además los resultados de este estudio servirán para la toma de decisiones fundamentales como la implementación de proyectos de mejora.

Este estudio permitirá identificar las fortalezas y debilidades de la atención que brinda el profesional de enfermería, que repercutirá en la sanidad y bienestar del paciente. Del mismo modo, será posible identificar aspectos críticos en el desempeño de la función enfermera.

1.5 Importancia

El profesional de enfermería que labora en los servicios de emergencia basa su labor en competencias científicas donde el paciente confía en ella sus inquietudes, angustias; por ello, dicho profesional debe ser empático, asertivo, contar con capacidad para trabajar bajo presión y brindar el óptimo cuidado y de calidad en el servicio de emergencia. Sus cuidados son parte sustancial del contexto de la atención sanitaria y por este motivo, influyen decisivamente en la calidad global por la que se valora a una institución sanitaria.

Por ello, el profesional de enfermería debe considerar el mejoramiento de la calidad del cuidado, en este contexto evaluar la calidad de la atención desde la perspectiva del usuario es importante, ya que a partir de ello es posible obtener la información necesaria que permita diseñar estrategias tendientes a mejorar la calidad del cuidado de enfermería. Este estudio permitirá identificar las fortalezas y debilidades de la atención que brinda el profesional de enfermería, a fin de influir positivamente en el paciente mediante el trato humano y medidas costo efectivo.

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes del estudio

Se realizó la revisión de antecedentes a nivel internacional, nacional y local encontrándose algunos estudios relacionados los cuales sirven como precedente de nuestra investigación. Así tenemos:

2.1.1 Antecedentes Internacionales

Jaramillo A. realizó una investigación en Ecuador en el año 2017 titulada “Satisfacción de los usuarios externos que acuden al Servicio de Emergencia del Hospital Juan Carlos Guasti del Cantón Atacames Provincia de Esmeraldas”. La investigación fue descriptiva, explicativa y analítica. El objetivo fue determinar el nivel de satisfacción de los usuarios que acuden al servicio de emergencia. El estudio fue descriptivo, analítico, deductivo y bibliográfico. En este estudio se encontró que de los 316 pacientes encuestados, el 86% considera que el trato que le dio el personal de enfermería fue bueno y muy bueno. Mientras que el 14% muestra su insatisfacción con el trato recibido. La conclusión principal fue la insatisfacción del usuario en la aplicación del triage en el área de emergencia (9).

Silva P, Paiva L, Bernardes V. realizaron una investigación en Brasil en el año 2016 titulada “Triage in an adult emergency service: patient satisfaction”. El objetivo fue evaluar el grado de satisfacción del paciente en el servicio de emergencia para adultos del Hospital de Clínicas de la Universidad Federal del Triungo Mineiro. El estudio fue de diseño descriptivo, de tipo transversal, con un enfoque metodológico cuantitativo. En este estudio se encontró que de los 300 pacientes entrevistados, el 47% manifestaron que sus expectativas coincidían con la realidad, el 35%

informaron que era mejor de lo esperado. Se verificó elevado grado de satisfacción de los usuarios, además existe fuerte asociación de la satisfacción del usuario con los elementos investigados. La conclusión fue que hubo un alto nivel de satisfacción del paciente, evidenciado por la fuerte asociación de la satisfacción del usuario con los ítems investigados (10).

Orozco J, Pruna T realizaron un estudio en Ecuador titulado “Calidad de atención del personal de enfermeras relacionada con el grado de satisfacción de las usuarias del servicio de Emergencia del hospital Gineco-Obstétrico Isidro Ayora de Quito, noviembre 2015-febrero 2016”. El objetivo fue determinar el grado de satisfacción de las usuarias en relación a la calidad de atención recibida por las enfermeras en el servicio de emergencia. El estudio fue analítico, descriptivo y transversal. En este estudio se encontró que de los 100 pacientes encuestados, el 75% indicó que el personal de enfermeras fue amable, el 88% consideró que la atención recibida fue muy buena. La conclusión fue que la mayoría de usuarias se encuentran satisfechas en un 86,25% con la calidad de atención recibida (11).

Montiel V, Sanchez G. realizaron un estudio en Costa Rica titulado “Propuesta para la Medición del Servicio al Cliente y Análisis de la Calidad Percibida por el Usuario del Servicio de Emergencias del Hospital Dr. Enrique Baltodano Briceño de Liberia, 2014”. El objetivo fue diseñar un instrumento para medir y evaluar la calidad de la atención brindada. El estudio fue cuantitativo, descriptivo y de campo. En este estudio se encontró que de los 154 pacientes encuestados, el 90% informaron haber recibido un adecuado trato por parte del personal de enfermería, el 86% manifestó que la atención recibida por dicho personal fue satisfactoria. La principal conclusión fue se deben implementar planes y proyectos para la

mejora de la infraestructura del servicio, haciéndolo agradable y cómodo (12).

2.2.2 Antecedentes Nacionales

Urrutia S, Canturias N. realizaron un estudio en Chimbote titulado “Calidad de cuidado de enfermería y satisfacción del usuario adulto en emergencia. Hospital La Caleta, 2015”. La investigación fue cuantitativa, de tipo descriptivo, correlacional y transversal. El objetivo fue determinar la calidad del cuidado de enfermería en relación al grado de satisfacción del usuario en el servicio de emergencia. Se utilizaron dos instrumentos: una encuesta sobre nivel de calidad del cuidado y otra para medir la satisfacción del usuario. En este estudio se encontró que de los 217 pacientes elegidos, el 93% indicó que la calidad del cuidado de enfermería era bueno, el 86 % se sintió satisfecho y el 13 % poco satisfecho. La conclusión fue que la mayoría de los usuarios adultos manifiestan una calidad buena del cuidado de enfermería y estar satisfecho con este cuidado (13).

Gonzales K. realizó una investigación en Cuzco titulada “Nivel de satisfacción del usuario externo con respecto al cuidado integral que recibe del profesional de enfermería en el servicio de emergencias del Centro de Salud Pichari Cuzco – 2016”. El objetivo fue determinar el nivel de satisfacción del usuario externo con respecto al cuidado integral que brinda el profesional de enfermería en el servicio de emergencia. Este estudio fue cuantitativo, descriptivo, corte transversal. En esta investigación se encontró que de los 86 usuarios, el 48.8% indicó que la satisfacción del cuidado de enfermería fue de nivel medio. La satisfacción respecto a la dimensión técnico científico de la atención de enfermería fue de nivel medio en 51.2%, la dimensión humanista fue de nivel medio en 46.5%, la dimensión entorno fue de nivel medio en 47,7%.La principal

conclusión fue que la satisfacción de los usuarios encuestados acerca del cuidado que recibe del profesional de enfermería fue de nivel medio en el 48,8% (6).

Chata S. realizó una investigación en Tacna titulada “Nivel de Satisfacción del usuario externo respecto a la Calidad del cuidado de enfermería en el servicio de Emergencia – Hospital Hipólito Unanue. Tacna 2013”. El objetivo fue identificar el nivel de satisfacción del usuario externo respecto a la calidad del cuidado de enfermería en el servicio de emergencia. La investigación fue cuantitativa, de tipo descriptivo corte transversal. El objetivo fue identificar el nivel de satisfacción del usuario externo respecto a la calidad del cuidado de enfermería en el Servicio de Emergencia. La técnica que se utilizó para la recolección de información fue la encuesta. En este estudio se encontró que de los 80 usuarios encuestados, el 67.50% se mostraron medianamente satisfechos y el 21.25% se mostraron satisfechos. Una de las conclusiones fue el nivel de satisfacción del usuario externo fue medianamente favorable (67.50%) respecto a la calidad del cuidado (1).

Huamán S. realizó un estudio en Chiclayo titulado “Percepción de la Calidad de Atención en el servicio de Emergencia del Hospital General I José Soto Cadenillas-Chota, Setiembre 2014”. El objetivo fue determinar la percepción de la calidad de atención en el Servicio de Emergencia. La investigación fue cuantitativo de tipo descriptivo – transversal. En este estudio se encontró que de los 81 pacientes que permanecieron en el área de observación, el 67 % manifestó una percepción regular de la calidad de atención por parte del profesional de enfermería. La conclusión fue que los pacientes que acuden al servicio de emergencia perciben la calidad de atención en un nivel regular (4).

Monchon P, Montoya Y. realizaron una investigación en Chiclayo titulada “Nivel de calidad del cuidado enfermero desde la percepción del usuario,

servicio de Emergencia. Hospital III-EsSalud Chiclayo, 2013". El objetivo fue determinar el nivel de calidad del cuidado enfermero desde la percepción del usuario, servicio de emergencia. El estudio fue de tipo cuantitativo, descriptivo. En esta investigación se encontró que de los 329 usuarios, el 64% afirman que el nivel de calidad del servicio es bajo, el 30% lo califica como nivel de calidad medio. La conclusión fue que el nivel de calidad del cuidado enfermero en el servicio de emergencia de este hospital es bajo (2).

Palacios L. realizó una investigación en Tacna titulada "Cuidado humanizado de enfermería y nivel de satisfacción de los familiares de usuarios atendidos en el servicio de Emergencia del Hospital Hipólito Unanue, Tacna- 2012". El estudio fue de tipo descriptivo, correlacional. El objetivo fue establecer el cuidado humanizado de enfermería y su relación con la satisfacción de los familiares de los usuarios del servicio de Emergencia. En este estudio se encontró que de los 125 usuarios, el 48% tienen una percepción medianamente favorable sobre el cuidado humanizado que brinda el profesional de enfermería. La conclusión fue que existe relación significativa entre cuidado humanizado de enfermería percibido por los usuarios del Servicio de Emergencia y la satisfacción de los familiares de los usuarios (5).

2.1.3 Antecedentes Locales

Canchari O. realizó un estudio titulado "Calidad del cuidado que brinda la enfermera en el servicio de Emergencia desde la perspectiva del usuario Hospital Carlos Lanfranco La Hoz Puente Piedra 2- Perú, 2017". La investigación fue cuantitativa, descriptivo, corte transversal. El objetivo fue determinar la calidad del cuidado que brinda la enfermera(o) en el servicio de emergencia desde la perspectiva del usuario. La técnica que se utilizó para la recolección de datos fue una encuesta. En esta investigación se

encontró que de los 50 usuarios encuestados, el 80% consideran que la calidad del cuidado que brinda la enfermera es regular, el 20% considera que dicho cuidado es malo. En la dimensión humana tenemos que el 90% consideran que es regular, mientras que 6% consideran mala; en la dimensión técnica, el 54% consideran mala, mientras que 44% consideran regular; en la dimensión entorno, el 74% consideran malo, mientras que 26% consideran regular. La conclusión fue que los usuarios perciben la calidad del cuidado de la enfermera como regular (7).

Lupaca P. realizó una investigación titulada “Percepción del usuario sobre la calidad de atención en el cuidado de Enfermería en el servicio de Emergencia del Hospital Nacional Dos de Mayo, Lima 2013”. Este estudio fue de tipo cuantitativo, método descriptivo de corte transversal. El objetivo fue determinar la percepción del usuario sobre la calidad de atención del cuidado de Enfermería en el Servicio de Emergencia. Se encontró que de los 54 pacientes encuestados, el 56% manifestó que la calidad en el cuidado de enfermería es medianamente favorable, el 24% indicó que es favorable. En el componente interpersonal, 67% medianamente favorable, 18% favorable, 15% desfavorable. En el componente entorno, 56% medianamente favorable, 22% favorable y 22% desfavorable. La conclusión fue que el mayor porcentaje de los usuarios tiene una percepción medianamente favorable, referido en el componente interpersonal (14).

Tarrillo N. realizó un estudio en Comas titulado “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”. Este estudio fue de tipo cuantitativo, descriptivo, transversal. El objetivo fue determinar el nivel de satisfacción del usuario de la atención que brinda el profesional de enfermería del servicio de emergencia. Se encontró que de los 30 pacientes entrevistados, el 40% indica un nivel

alto de satisfacción en la capacidad de respuesta, preocupación en el estado de salud, participación en su recuperación y cuidado que expresan las enfermeras hacia los pacientes; y un 36% indicó un nivel de satisfacción media. La conclusión fue que el nivel de satisfacción del usuario del servicio de emergencia de la atención que brinda el profesional de enfermería, es alto con tendencia a medio (15).

2.2 Marco teórico

2.2.1 PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN

La percepción se define como “proceso mediante el cual los individuos otorgan significado al entorno. Consiste en la organización e interpretación de diversos estímulos dentro de una experiencia psicológica”. Dado que la percepción supone la adquisición de conocimientos específicos sobre los objetos o los hechos de cada momento, esta percepción se da cuando los estímulos activan los sentidos (16).

La Superintendencia de Salud en el año 2015 indicó que el acto médico debe tener calidad técnica y humana respeto, ética, solidaridad, equidad, trato confiable, puntualidad, explicación de sus dolencias, conocimiento, tecnología, destreza y habilidades. Estas cualidades son percibidas por el cliente quien recibe la prestación del servicio. El usuario emite juicio de valores que puede ser favorable o desfavorable, de acuerdo a si satisface sus expectativas o no, de esta manera el usuario percibe la calidad de atención que ha recibido durante su atención (17).

De acuerdo con el diccionario de la lengua española, la palabra calidad proviene del latín *qualitas*, *-atis* y significa *propiedad o conjunto de propiedades inherentes a una cosa, que permite apreciarla como igual,*

mejor o peor que las restantes de su especie. Esta definición permite calificar la calidad del servicio recibido (15).

La calidad es ser eficiente, es tener competencia, tener respeto al paciente y familia; calidad es “Hacer lo correcto”, en forma correcta y de inmediato; la calidad es practicar la limpieza, es ser puntual, es mejorar siempre, preocuparnos por la innovación, es usar el vocabulario correcto, que los pacientes tenga confianza en el servicio que se les brinda (18).

La Organización Mundial de Salud (OMS) define: "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" (15).

El Ministerio de Salud emite el siguiente enunciado: “La calidad en la prestación de los servicios de salud es sin duda una preocupación medular en la gestión del sector salud, no sólo por la aspiración a la mejora de las capacidades institucionales en los organismos y dependencias sectoriales, sino sobre todo porque en el eje de todos los procesos se encuentra la vida de las personas, cuya salud debe ser promovida y protegida como obligación insoslayable del Estado. La calidad en la prestación es condición de eficacia de los esfuerzos e intervenciones desplegadas y garantía de seguridad y trato humano para todos y cada uno de los usuarios” (19).

La calidad en los servicios de salud se ha ido enfocando en el compromiso de desarrollar programas y acciones capaces de atender las expectativas de los pacientes. Los estudios de calidad en el sector se han

basado en la medición de tres dimensiones básicas: la estructura, el proceso y los resultados; así se pueden estudiar aspectos como la accesibilidad, eficiencia o calidad científico-técnica, con ello analizar las diferencias entre las expectativas de los usuarios y la percepción real del servicio (12).

La atención en los servicios de salud en los hospitales necesita ser de calidad. La responsabilidad del personal de enfermería es de vital importancia porque son los que tienen un contacto directo con el enfermo. Para garantizar una calidad en el trato será necesario comprender el recibimiento amable, atención en todo momento y la capacidad técnica del profesional (20).

Teorías de Enfermería

Donabedian en el año 1990 ha hecho muchos estudios al respecto y ha propuesto que para la evaluación de la calidad hay necesidad de tener en cuenta tres criterios: estructura, proceso e impacto. A través de los estudios realizados se ha visto que uno de los indicadores objetivos para evaluar el impacto, que no es más que el resultado obtenido con la realización de los procesos, es el grado de satisfacción. Los determinantes más importantes de la satisfacción del paciente son los aspectos técnicos e interpersonales de los cuidados que prestan los profesionales de la salud (15,20).

Para efectos de este estudio se considera la propuesta de Avedis Donabedian, quien propone tres dimensiones: Los aspectos técnicos de la atención, las relaciones interpersonales que se establecen entre proveedor y usuario y el contexto o entorno de la atención. Estas dimensiones son las siguientes: humana, técnica y entorno (7).

Para calidad de atención Donavedian propone tres dimensiones: Dimensión Técnico – Cognoscitivo- Científica las cuales corresponden a la educación sanitaria, habilidad técnica y manejo de equipos e instrumentos cuyas características son la fiabilidad y la seguridad. La fiabilidad es la habilidad de prestar el cuidado prometido en forma precisa y la seguridad es el conocimiento del cuidado prestado, capacidad del personal para brindar educación sanitaria. Por ello, es necesario construir un cuerpo de conocimientos a partir de una visión holística del ser humano, con la finalidad de actuar de forma eficaz y comprometida, garantizando un bienestar físico, mental y social del individuo, familia y comunidad (1, 2,21).

Según Henderson, la Calidad de Atención de Enfermería se define como: “la consecución de conjuntos de características y acciones que posibilitan la restauración en cada paciente, del nivel de salud que es dado remitirle. La Calidad de la asistencia sanitaria debe dar respuestas adecuadas a las necesidades y expectativas del usuario de los servicios de salud, con los recursos humanos y materiales que dispone y el nivel de desarrollo científico actual, para lograr el máximo grado de desarrollo posible de satisfacción, tanto para el usuario como para los profesionales con un costo más razonable” (22).

En cuanto a Watson considera que el interés de la enfermería reside en comprender la salud como a la enfermedad y la experiencia humana. Dentro de la filosofía y la ciencia del cuidado, intenta definir un resultado de actividad científico relacionado con los aspectos humanísticos de la vida, establecer la enfermería como interrelación de la calidad de vida. Así el cuidado humano es entendido como una relación terapéutica básica entre los seres humanos, relacional, transpersonal e intersubjetivo (23, 24).

Watson, señala que el cuidado humano en enfermería, no es solo emoción, preocupación, actitud o deseo benevolente, el cuidado representa el ideal moral de la enfermera, cuya finalidad es la protección, potenciación y conservación de la dignidad humana(25). Así Watson articuló sus premisas teóricas, reflejando la integración de sus creencias y valores sobre la vida humana, proporcionando el fundamento para el desarrollo posterior de su teoría (26):

- **Premisa 1:** “El cuidado (y la enfermería) han existido en todas las sociedades. La actitud de asistencia se ha transmitido a través de la cultura de la profesión como una forma única de hacer frente al entorno. La oportunidad que han tenido enfermeras(os) de obtener una formación superior y de analizar, a un nivel superior, los problemas y los asuntos de su profesión, han permitido a la enfermería combinar su orientación humanística con los aspectos científicos correspondientes”.

- **Premisa 2:** “La claridad de la expresión de ayuda y de los sentimientos, es el mejor camino para experimentar la unión y asegurar que algún nivel de comprensión sea logrado entre la enfermera-persona y paciente-persona”. El grado de comprensión es definido por la profundidad de la unión transpersonal lograda, donde la enfermera y el paciente mantienen su calidad de persona conjuntamente con su rol”.

- **Premisa 3:** “El grado de genuinidad y sinceridad de la expresión de la enfermera, se relaciona con la grandeza y eficacia del cuidado”. La enfermera que desea ser genuina debe combinar la sinceridad y la honestidad dentro del contexto del acto de cuidado”.

Los cuidados de Enfermería abarcan aspectos técnicos (la competencia profesional, la aplicación de tratamientos, la capacidad de respuesta, la

continuidad de cuidados) y aspectos psicológicos (la relación interpersonal, la empatía y el apoyo, la amabilidad en el trato, el tiempo de dedicación y la información). Garantizar la calidad exige a los profesionales de enfermería una reflexión permanente sobre valores, actitudes, aptitudes y normas que orientan la objetivación del bien interno, mediante la implementación de estrategias que privilegien “cuidar con calidad” y comprender sus dimensiones: Ética, interpersonal y de percepción (1,27).

Según el Código de Ética y Deontología del Perú, el profesional de Enfermería se compromete a “velar porque el cuidado que brinde, se caracterice por ser humano, cálido, continuo, oportuno y seguro. El respeto, la disciplina, la responsabilidad, la veracidad, la lealtad, la solidaridad, la honestidad y la justicia son componentes primordiales del sistema de valores irrenunciables de toda Enfermera(o) y guían su comportamiento en el cumplimiento de sus funciones” (28).

De este modo, el cuidado de enfermería es definido por el Colegio de Enfermeros del Perú como “el conjunto de funciones que desarrolla la enfermera en la atención y cuidado al usuario, fundamentadas en la relación interpersonal y en el dominio de lo técnico-científico orientadas a comprender a la persona usuaria en el entorno en el que se desenvuelve, y se interviene en la prevención, curación y la rehabilitación de la persona en el proceso salud enfermedad” (29).

2.2.1.1 DIMENSIONES DE LA CALIDAD

Los cambios deben ir enfocados a garantizar los servicios de calidad que satisfagan las necesidades y expectativas de los clientes de las instituciones de salud y así garantizar su lealtad con la institución y por ende la supervivencia de la misma.

a. Dimensión humana

Se refiere a las relaciones que se muestra entre el profesional y el paciente, así como la circulación de la información de carácter logístico y sanitario. Es decir, el grado de interacción y comunicación entre el paciente y el personal de salud debe involucrar una adecuada relación interpersonal donde existe respeto, información completa veraz y oportuna, confianza, amabilidad, empatía, cordialidad, claridad en el lenguaje y veracidad en la información que brinde influyendo en la satisfacción del paciente (30).

Dentro de la calidad de atención de enfermería está se traduce en la habilidad para establecer la interrelación enfermera – paciente mediante la relación empática que refleja interés para ayudar al paciente considerándolo como un ser Biopsicosocial para la satisfacción de sus necesidades (24).

b. Dimensión técnico-científica

Esta dimensión incluye los aspectos técnicos de la atención buscando las mejores acciones y procedimientos seguros y comprobados a realizar sobre el paciente en la balanza calidad – ética, riesgo beneficio, se busca: “Efectividad, referida al logro de las mejores resultados; eficacia, aplicación de las normas de la prestación de servicio; eficiencia, uso adecuado de recursos para obtener resultados esperados; continuidad en la prestación; seguridad; integridad y ética” (24).

Donabedian refiere que entre las circunstancias locales que se pueden influir en cómo se evalúa la atención técnica, se encuentra diferencias en la disponibilidad y las características de los recursos humanos y materiales (2). La atención de enfermería en este componente se traduce en el desempeño profesional óptimo en todo procedimiento y técnicas, demostrando la competencia técnico científico, brindando un cuidado de atención oportuna y continuo (14).

c. Dimensión entorno

Nightingale manifestó que para mantener una atención sanitaria adecuada era necesario disponer de un entorno saludable, su teoría de los cinco componentes esenciales de la salud ambiental (aire puro, agua pura, alcantarillado eficaz, limpieza y luz) siguen manteniendo su vigencia hoy día, transcurridos más de 150 años (14).

Referido al contexto del servicio de atención de salud, lo cual implica un nivel básico de comodidad, privacidad, ambientación y el elemento de confianza que siente el usuario por el servicio. La atención de enfermería en esta dimensión se traduce en favorecer un clima agradable y cómodo, respetando su privacidad al realizar algún procedimiento que atente contra su intimidad (24).

Según el Ministerio de salud “la dimensión del entorno de la calidad está referida a las facilidades que la institución dispone para la mejor prestación de los servicios y que generan valor agregado para el usuario a costos razonables y sostenibles. Implica un nivel básico de comodidad, ambientación, limpieza, privacidad, y el elemento de confianza que percibe el usuario por el servicio” (14).

Rol de la enfermera

El rol de la enfermera como miembro del equipo de salud es importante ya que su habilidad es el complemento necesario, contribuyendo con sus conocimientos y experiencias, brindando al paciente los cuidados en los aspectos: psicológicos, espiritual y cultural. De modo que debe comprender lo que el paciente experimenta sobre la enfermedad y su tratamiento, con el fin de administrar los cuidados óptimos (12).

La enfermera en el servicio de emergencia tiene como funciones ejecutar el proceso de atención de enfermería al usuario, así como administrar los medicamentos a los usuarios según prescripción médica, registrar las observaciones en la historia clínica de los hechos ocurridos con el usuario hospitalizado, informar incidencias y reportes de su competencia a su superior, brindar asesoramiento en el campo de enfermería, participar en actividades de prevención, protección, recuperación y rehabilitación de la salud en el campo de enfermería, utilizar y controlar el adecuado uso de insumos y materiales para garantizar el cuidado integral del usuario, garantizar la permanencia, integridad y seguridad del usuario respetando sus derechos durante el periodo de hospitalización (7).

2.3 Definiciones de términos básicos

- **Percepción del usuario sobre la calidad de atención:** Es el valor emitido de acuerdo a la percepción del individuo sobre la dimensión humana, técnico- científico y del entorno de la calidad de atención de salud en el servicio de Emergencia, donde el usuario manifestará como buena, regular o mala (3,19).
- **Calidad de atención:** Se concibe como “la atención oportuna, personalizada, humana, continua y eficiente que brinda el personal de enfermería, de acuerdo a los estándares definidos para una práctica profesional competente y responsable, y medido por el nivel de satisfacción expresada por el usuario en función a sus expectativas y percepciones (1).
- **Área de Observación:** El Área de Observación corresponde al área de Emergencia, donde se ubican todos los pacientes en estado crítico, que ameritan un tiempo mayor para realizar estudios o compensar su patología aguda o crónica de fondo.

- **Dimensión Humana de la calidad de atención:** Esta dimensión se caracteriza por la amabilidad, cortesía y cordialidad en el trato del usuario desde el momento que ingresa al establecimiento de salud.
- **Dimensión Técnico - científico de la calidad de atención:** Se refiere a los aspectos técnicos de la atención, al tratamiento y a las intervenciones; así como a la aplicación de la ciencia y la tecnología para así lograr el máximo beneficio para la salud del paciente.
- **Dimensión Entorno de la calidad de atención:** Corresponde a las facilidades que la institución dispone para la mejor prestación de los servicios.

CAPITULO III

VARIABLES E HIPÓTESIS

3.1 Definición de la variable

Calidad de atención que brinda el profesional de enfermería. Es la respuesta expresada por el paciente en relación a la impresión que tiene sobre la atención que le brinda el profesional de enfermería en emergencia, el cual se evidencia en el componente humano, técnico científico y entorno de acuerdo a los estándares predefinidos. La calidad de atención fue medida como buena, regular y mala.

3.2 Operacionalización de variables

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	TÉCNICA INSTRUMENTOS ^E	VALOR FINAL
CALIDAD DE ATENCIÓN	Humana	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Amabilidad, Cortesía y Cordialidad. ▪ Apoyo al esfuerzo. Confianza y empatía. ▪ Respeto ▪ Información 	Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario estructurado	PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD: Buena: 70-81 pts Regular: 54-69 pts Mala: 27-53 pts
	Técnica	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Efectividad ▪ Eficacia ▪ Eficiencia ▪ Seguridad ▪ Continuidad ▪ Integralidad 		
	Entorno	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Comodidad ▪ Alimentación ▪ Ambientación ▪ Limpieza ▪ Orden 		

3.3 Hipótesis general

Este estudio no presenta hipótesis porque es de tipo descriptivo, además cuenta con una sola variable.

CAPITULO IV METODOLOGÍA

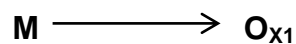
4.1 Tipo de investigación

Esta investigación es de tipo **descriptivo simple** donde se mostraron los fenómenos o hechos de la variable de estudio tal como se presentaron en el momento del estudio.

4.2 Diseño de la Investigación

Esta investigación es de tipo NO EXPERIMENTAL, **transversal** porque se recolectó los datos en un solo momento permitiendo estudiar la variable en un tiempo y espacio determinado.

Se empleó el diseño descriptivo transversal, cuyo esquema es el siguiente:



M: Muestra representada por los usuarios que acudieron al servicio de emergencia del Hospital Daniel Alcides Carrión del Callao

O_{x1}: **observación** de la Variable de estudio: Percepción de la calidad de atención.

4.3 Población y muestra

La población estuvo conformada por 900 usuarios que acudieron al servicio de emergencia, específicamente los que permanecen en el área de

observación durante los meses de Noviembre y Diciembre del 2017. Dicha población se obtuvo del registro interno que se maneja en el área de observación del servicio de emergencia del Hospital Daniel Alcides Carrión.

La muestra se obtuvo mediante el muestreo probabilístico aleatorio simple con una confiabilidad del 95% y con un margen de error del 5%.

El estudio se realizó en el área de observación del Servicio de Emergencia del Hospital Daniel Alcides Carrión del Callao durante los meses de Noviembre y Diciembre del 2017. La población total de los pacientes que permanecen en el área de observación fueron 900. La muestra del estudio fue 270 pacientes, hallados por fórmula para población finita.

Para calcular la muestra de pacientes se aplica la siguiente fórmula:

$$n = \frac{Z^2 P Q N}{(N - 1) E^2 + Z^2 P Q}$$
$$n = \frac{1.96^2 \times 0.5 \times 0.5 \times 900}{(899)0.05^2 + 1.96^2 \times 0.5 \times 0.5}$$
$$n = 270$$

En donde:

N = 900 pacientes atendidos en el servicio de emergencia

Z = Coeficiente de 95 % de confiabilidad: 1.96

P = 0.50 (Probabilidad de éxito)

Q = 0.50 (Probabilidad de fracaso)

E = 0.05 error (5%), error muestral

n = 270 pacientes atendidos en el servicio de emergencia

Criterios de inclusión:

- Paciente que brinde su aprobación para participar en la investigación.
- Paciente mayor de 18 años de edad.

Criterios de exclusión:

- Pacientes con discapacidad mental aparente y/o diagnosticada.
- Pacientes con alteraciones del lenguaje.
- Pacientes con alteración del estado de conciencia (Glasgow menor de 15/15).

4.4 Técnicas e Instrumentos de recolección de datos

Para la realización de la presente investigación se utilizó la técnica de la encuesta, con lo cual se obtuvo información de los pacientes que se encontraron en el área de observación del Hospital Daniel Alcides Carrión del Callao quienes cumplieron con los criterios de inclusión establecidos. El instrumento fue un cuestionario estructurado.

4.4.1. Instrumento de la calidad de atención

Para la variable calidad de atención se utilizó el instrumento realizado por Olivia Zenaida Canchari de La Cruz, quien realizó la prueba de validez de contenido y constructo mediante el juicio de expertos; en cuanto a la confiabilidad realizó una prueba piloto a 15 usuarios hospitalizados del servicio de emergencia, el cuestionario fue sometido a la prueba estadística de Alfa de Cronbach, con un resultado de 0.765 (7).

El cuestionario de la percepción de la calidad de la atención del profesional de Enfermería presenta 27 preguntas, las mismas que se dividen en 3

partes, la primera parte relacionada a la Dimensión Humana (ítems del 1 al 10); la segunda parte, Dimensión Técnica (ítems del 11 al 21) y la tercera parte, Dimensión Entorno (ítems del 22 al 27). (Anexo B)

Las preguntas que miden las dimensiones de la Calidad de la atención del profesional de Enfermería son de tipo cerradas y las respuestas están diseñadas mediante una Escala de Lickert con 3 alternativas de respuesta: Siempre, A veces, Nunca.

DIMENSIONES	Siempre	A veces	Nunca
Humana	3 puntos	2 puntos	1 punto
Técnico	3 puntos	2 puntos	1 punto
Entorno	3 puntos	2 puntos	1 punto

Para la medición de la variable se utilizó la escala de Estanones, dicha escala se utilizó tanto en las variables y en sus dimensiones obteniendo intervalos en percepción de la calidad de atención buena, regular y mala. Luego de establecer los intervalos se observan en el siguiente cuadro las valoraciones según dimensiones y de la variable global. (Anexo C)

CALIDAD DE ATENCIÓN	DIMENSIONES			VARIABLE GLOBAL
	HUMANA	TÉCNICO-CIENTÍFICO	ENTORNO	
BUENA	27 – 30	30 – 33	16 – 18	70 – 81 puntos
REGULAR	20 – 26	23 – 29	11 – 15	54 – 69 puntos
MALA	10 – 19	11 – 22	6 – 10	27 – 53 puntos

4.5 Procedimiento de recolección de datos

Para la recolección de datos se solicitó autorización de la Dirección de Docencia e Investigación del Hospital Daniel Alcides Carrión del Callao, para la aprobación y autorización respectiva. Posteriormente se realizó las coordinaciones con los jefes del servicio de emergencia y enfermería, para la aplicación del instrumento, considerando 15 a 20 minutos aproximadamente, para su aplicación previa autorización del usuario, en los turnos de mañana y tarde de los meses de Noviembre y Diciembre del 2017.

4.6 Procesamiento estadístico y análisis de datos

Luego de realizar la recolección de datos, se procedió a elaborar la tabla de códigos (Anexo D). La información fue procesada en el programa estadístico SPSS versión 22.0. Las variables cuantitativas se estimaron mediante medidas de tendencia central (media) y medidas de dispersión (desviación estándar). Para las variables cualitativas se calcularon frecuencias absolutas y relativas (%). Los resultados fueron presentados en tablas y gráficos para su análisis e interpretación considerando el marco teórico.

4.7 Consideraciones éticas

Para el proceso de recolección de datos fue obligatorio utilizar un consentimiento informado, con la firma de este documento legal el usuario autoriza su participación libre y voluntaria en esta investigación. (Anexo E)

CAPITULO V
RESULTADOS

Los resultados obtenidos en la presente investigación fueron los siguientes:

TABLA N° 5.1
DATOS GENERALES DE LOS USUARIOS ATENDIDOS EN EL
SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL DANIEL
ALCIDES CARRIÓN, 2017.

Datos generales		
	Promedio ± D.S (Mín. - Máx.)	
Edad promedio	45.87 ± 19.65 (18 - 86)	
	n	%
Edad		
18-29 años	66	24%
30-39 años	57	21%
40-49 años	38	14%
50-59 años	30	11%
60 a más años	79	29%
Sexo		
Femenino	175	65%
Masculino	95	35%
Grado de instrucción		
Primaria	57	21%
Secundaria	156	58%
Superior	57	21%
Estado civil		
Soltero	116	43%
Conviviente	78	29%
Casado	39	14%
Divorciado	27	10%
Viudo	10	4%
Tiempo de permanencia		
4 - 6 horas	181	67%
7 - 9 horas	40	15%
10 a más horas	49	18%
Total	270	100%

Fuente: Instrumento aplicado a los usuarios del Servicio de Emergencia del Hospital Daniel Alcides Carrión, Callao 2017.

Con referencia a los datos generales de los usuarios atendidos por el profesional de Enfermería en el Servicio de Emergencia del Hospital Daniel Alcides Carrión se encontró que el 29% tiene de 60 a más años, el 24% entre 18 a 29 años, el 21% entre 30 y 39 años, el 14% entre los 40 y 49 años y el 11% entre 50 y 59 años. En cuanto al sexo, el 65% pertenece al sexo femenino y el 35% al sexo masculino. En cuanto al grado de instrucción, el 58% tuvo educación secundaria, el 21% educación superior y en igual porcentaje educación primaria. Respecto al estado civil, el 43% fueron solteros, el 29% convivientes, el 14% casados, el 10% divorciados y el 4% viudos. El 67% tuvo un tiempo de permanencia de 4 a 6 horas, el 18% entre 10 a más horas y el 15% entre 7 a 9 horas en Emergencia. (Tabla N°1)

Por lo mencionado anteriormente observamos que la mayoría de usuarios tienen de 60 a más años, del sexo femenino, con educación secundaria, fueron solteros y permanecieron entre 4 a 6 horas en Emergencia.

TABLA N° 5.2

**PERCEPCIÓN DEL USUARIO SOBRE LA CALIDAD DE ATENCIÓN QUE
BRINDA EL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA DEL SERVICIO DE
EMERGENCIA DEL HOSPITAL DANIEL
ALCIDES CARRIÓN DEL CALLAO, 2017.**

PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN	n	%
Buena	63	23%
Regular	129	48%
Mala	78	29%
Total	270	100%

Fuente: Instrumento aplicado a los usuarios del Servicio de Emergencia del Hospital Daniel Alcides Carrión, Callao 2017.

Respecto a la percepción del usuario sobre la calidad de atención que brinda el profesional de Enfermería del servicio de Emergencia del Hospital Daniel Alcides Carrión del Callao, 2017 del 100% (270); el 48% (129) manifestó regular calidad de atención, el 29% (78) indicó mala calidad de atención y el 23% (63) evidenció buena calidad de atención. (Tabla N°5.2)

TABLA N° 5.3

**PERCEPCIÓN DEL USUARIO SOBRE LA CALIDAD DE ATENCIÓN QUE
BRINDA EL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA EN LA DIMENSIÓN
HUMANA DEL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL
HOSPITAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN**

PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD		
DIMENSIÓN HUMANA	n	%
Buena	58	21%
Regular	161	60%
Mala	51	19%
Total	270	100%

Fuente: Instrumento aplicado a los usuarios del Servicio de Emergencia del Hospital Daniel Alcides Carrión, Callao 2017.

En lo concerniente a la percepción del usuario sobre la calidad de atención que brinda el profesional de Enfermería en la dimensión humana en el servicio de Emergencia del Hospital Daniel Alcides Carrión del Callao, 2017 del 100% (270); el 60% (161) manifestó regular calidad de atención, el 21% (58) indicó buena calidad de atención y el 19% (51) evidenció mala calidad de atención. (Tabla N°5.3)

TABLA N° 5.4

PERCEPCIÓN DEL USUARIO SOBRE LA CALIDAD DE ATENCIÓN QUE BRINDA EL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA EN LA DIMENSIÓN TÉCNICO- CIENTÍFICO DEL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN DEL CALLAO, 2017.

PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DIMENSIÓN TÉCNICO- CIENTÍFICO	n	%
Buena	73	27%
Regular	141	52%
Mala	56	21%
Total	270	100%

Fuente: Instrumento aplicado a los usuarios del Servicio de Emergencia del Hospital Daniel Alcides Carrión, Callao 2017.

En relación a la percepción del usuario sobre la calidad de atención que brinda el profesional de Enfermería en la dimensión técnico - científico en el servicio de Emergencia del Hospital Daniel Alcides Carrión del Callao, 2017 del 100% (270); el 52% (141) manifestó regular calidad de atención, el 27% (73) indicó buena calidad de atención y el 21% (56) evidenció mala calidad de atención. (Tabla N° 5.4)

TABLA N° 5.5

**PERCEPCIÓN DEL USUARIO SOBRE LA CALIDAD DE ATENCIÓN QUE
BRINDA EL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA EN LA DIMENSIÓN
ENTORNO DEL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL
HOSPITAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN DEL CALLAO, 2017.**

PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DIMENSIÓN ENTORNO	n	%
Buena	46	17%
Regular	157	58%
Mala	67	25%
Total	270	100%

Fuente: Instrumento aplicado a los usuarios del Servicio de Emergencia del Hospital Daniel Alcides Carrión, Callao 2017.

Referente a la percepción del usuario sobre la calidad de atención que brinda el profesional de Enfermería en la dimensión entorno en el servicio de Emergencia del Hospital Daniel Alcides Carrión del Callao 2017 del 100% (270); el 58% (157) manifestó regular calidad de atención, el 25% (67) indicó mala calidad de atención y el 17% (46) evidenció buena calidad de atención. (Tabla N° 5.5)

CAPITULO VI

DISCUSIÓN DE RESULTADOS

6.1 Contrastación de resultados con otros estudios similares.

La calidad del cuidado de enfermería es la apropiada ejecución de intervenciones oportunas y económicamente accesibles a la población y que poseen la capacidad de producir un impacto positivo en la salud del usuario. Además, el personal de enfermería representa la mayor proporción de profesionales en el área de emergencia quienes están comprometidos con el cuidado directo y permanente del paciente (13).

El profesional de enfermería basa su labor en competencias científicas donde el paciente confía en ella sus inquietudes, angustias; por ello, dicho profesional debe ser empático, asertivo, contar con capacidad para trabajar bajo presión y brindar el óptimo cuidado y de calidad en el servicio de emergencia. Sus cuidados son parte sustancial del contexto de la atención sanitaria y por este motivo, influyen decisivamente en la calidad global por la que se valora a una institución sanitaria (29).

La calidad de atención busca conseguir la complacencia que siente el usuario al recibir la atención del profesional de enfermería, ya que todos los estímulos que el paciente va a captar a través de sus sentidos a lo largo de su proceso de hospitalización influirán en su percepción de esta manera el usuario calificará el actuar de la enfermera y comparará con las experiencias pasadas. El usuario al ingresar a un establecimiento de salud espera recibir una buena calidad de atención por parte de los profesionales de salud que lo atenderán, un ambiente adecuado y buen equipamiento (14).

Respecto a la percepción del usuario sobre la calidad de atención que brinda el profesional de Enfermería en el presente estudio se determinó que el 48% de usuarios tuvo regular calidad de atención. Los aspectos relacionados con la regular calidad de atención corresponden a que la enfermera(o) brindó educación, orientación y explicación sobre el proceso de su enfermedad y los cuidados que debe realizar; el trato de la enfermera(o) le permitió expresar sus temores o dudas; y la enfermera(o) mostró preocupación porque se le brinde los alimentos adecuados.

De forma similar, Canchari O. en el año 2017 en su estudio encontró que el 80% consideran que la calidad del cuidado que brinda la enfermera es regular (6). Así mismo, Gonzales K. en el año 2016 en su investigación encontró que el 48.8% indicó que la satisfacción respecto al cuidado de enfermería fue de nivel medio (3).

Igualmente, según el estudio realizado por Huamán S. en el año 2014, el 67% manifestó una percepción regular de la calidad de atención por parte del profesional de enfermería (4). De modo similar, Chata S. en el año 2013 en su estudio determinó que el 67.5% de los usuarios se mostraron medianamente satisfechos con la atención recibida por parte del profesional de Enfermería en el servicio de Emergencia (1).

Así mismo, Lupaca P. en el año 2013 según su estudio encontró que el 56% de los pacientes refirió que la calidad en el cuidado de enfermería es medianamente favorable en el servicio de Emergencia (13). De igual modo, Palacios L. en el año 2012 en su investigación encontró que 48% tienen una percepción medianamente favorable sobre el cuidado humanizado que brinda el profesional de enfermería (5).

Sin embargo, otros estudios realizados tienen resultados donde la calidad de atención del profesional de enfermería fue buena, así Jaramillo A. en el año 2017 encontró en su estudio que el 86% considera que el trato que le dio el personal de enfermería fue bueno y muy bueno (8). De igual forma, Silva L. en el año 2016 según su investigación encontró que el 47% de los usuarios manifestaron que sus expectativas coincidían con la realidad, el 35% informaron que era mejor de lo esperado (10).

Igualmente, Orozco J. en el año 2016 en su estudio realizado encontró que el 88% consideró que la atención recibida fue muy buena del profesional de Enfermería (10). Del mismo modo, Urrutia S. en el año 2015 según su estudio realizado encontró que el 93% de los usuarios manifestaron que la calidad del cuidado de enfermería era bueno (13).

De igual forma, Montiel M. en el año 2014 encontró en su investigación realizada que el 90% informaron haber recibido un adecuado trato por parte del personal de enfermería (11). De modo similar, Tarrillo N. en el año 2012 en su estudio encontró que 40% indicó un nivel alto de satisfacción en la capacidad de respuesta, participación en su recuperación y cuidado que expresan las enfermeras hacia los pacientes (15).

Mientras, Monchon P. en el año 2013 encontró en su estudio que el 64% afirmó que el nivel de calidad del servicio por parte de profesional de Enfermería es bajo debido a que no se brinda información clara, no cuidó la intimidad del paciente, no acude rápidamente al llamado del usuario, no brindó confianza al familiar y no hubo materiales y equipos adecuados (2).

Referente a la percepción del usuario sobre la calidad de atención que brinda el profesional de Enfermería en la dimensión humana en este estudio, el 60% tuvo regular calidad de atención. Los aspectos referidos con la regular calidad de atención en la dimensión humana corresponden a que el trato de la enfermera(o) le permitió expresar sus temores, preocupaciones o dudas; la enfermera(o) estableció y mantuvo una relación de confianza con el usuario; y la enfermera(o) que lo atendió tuvo disposición para escucharle.

Así, el cuidado por parte del profesional de enfermería debe ser en forma humana y holística y a la luz de una aproximación integrada, sin excluir el cuidado emocional, más comprensivo y personalizado a sus usuarios, asegurando con ello una atención de calidad en la dimensión humana, la cual ha resultado ser regular en nuestro estudio(31).

De forma similar, Canchari O. en el año 2017 en su estudio encontró que el 90% de los usuarios consideró que la calidad de atención en la dimensión humana fue regular (6). Así mismo, Gonzales K. en el año 2016 encontró en su investigación que el 46.5% indicó que la calidad de atención en la dimensión humana fue de nivel medio (3). Igualmente, Lupaca P. en el año 2013 según su estudio encontró que el 67% de los pacientes refirió que la calidad en el cuidado de enfermería el componente interpersonal fue medianamente favorable (14).

Respecto a la percepción del usuario sobre la calidad de atención que brinda el profesional de Enfermería en la dimensión técnico - científico en el presente estudio se determinó que el 52% de usuarios tuvo una regular calidad de atención. Los aspectos referidos con la regular calidad de atención en la dimensión técnico - científico corresponden a que la

enfermera(o) le brindó educación, orientación y explicación sobre el proceso de la enfermedad y los cuidados que debe realizar el usuario; la enfermera(o) que lo atendió se lavó las manos antes y después de realizar el examen físico, pruebas diagnósticas y/o tratamiento del usuario; y el tiempo de espera para recibir la atención de la enfermera (o) fue adecuado.

Estos hallazgos corroboran los resultados encontrados por Gonzales K. en el año 2016 donde el 51.2% indicó que la calidad de atención en la dimensión técnico – científico fue de nivel medio (3). Sin embargo, Canchari O. en el año 2017 en su estudio encontró que el 54% de los usuarios consideró que la calidad de atención en la dimensión técnico – científico fue mala (7).

Respecto a la percepción del usuario sobre la calidad de atención que brinda el profesional de Enfermería la dimensión entorno en el presente estudio se determinó que el 58% de usuarios tuvo regular calidad de atención. Los aspectos referidos con la regular calidad de atención en la dimensión entorno corresponden a que la enfermera(o) se preocupó porque el ambiente donde se encontró hospitalizado haya tenido buena ventilación y la enfermera(o) mostró preocupación porque se le haya brindado los alimentos adecuados.

Así mismo, Gonzales K. en el año 2016 en su investigación encontró que el 47.7% indicó que la calidad de atención en la dimensión entorno fue de nivel medio (3). Igualmente, Lupaca P. en el año 2013 según su estudio encontró que el 56% de los pacientes refirió que la calidad en el cuidado de enfermería el dimensión entorno fue medianamente favorable (14). Sin embargo, Canchari O. en el año 2017 en su estudio encontró que el 54% de los usuarios consideró que la calidad de atención en la dimensión entorno fue mala (7).

CAPITULO VII

CONCLUSIONES

1. La percepción del usuario sobre la calidad de atención que brinda el profesional de Enfermería del servicio de Emergencia del Hospital Daniel Alcides Carrión del Callao, 2017 fue “Regular” (48%), “Mala” (29%) y “Buena” (23%).

2. La percepción del usuario sobre la calidad de atención que brinda el profesional de Enfermería en la dimensión humana en el servicio de Emergencia fue “Regular” (60%), “Buena” (21%) y “Mala” (19%).

3. La percepción del usuario sobre la calidad de atención que brinda el profesional de Enfermería en la dimensión técnico - científico en el servicio de Emergencia fue “Regular” (52%), “Buena” (27%) y “Mala” (21%).

4. La percepción del usuario sobre la calidad de atención que brinda el profesional de Enfermería en la dimensión entorno en el servicio de Emergencia fue “Regular” (58%), “Buena” (25%) y “Mala” (17%).

CAPITULO VII

RECOMENDACIONES

Las recomendaciones de la presente investigación fueron las siguientes:

1. El Departamento de Enfermería del servicio de Emergencia debe elaborar estrategias orientadas a capacitar al personal de enfermería sobre una adecuada calidad de atención al usuario, con ello contribuir a mejorar la calidad de atención que se brinde al usuario en el servicio de Emergencia.
2. Compromiso de la enfermera jefe y las enfermeras del servicio de Emergencia para la elaboración de guías de procedimientos, así como un plan de mejora orientados a la calidad de atención que brinda el profesional de Enfermería.
3. Realizar estudios similares a la comunidad académica sobre los factores que influyen en la calidad de atención de los usuarios en el Servicio de Emergencia.

IX. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. CHATA JILAJA S. **Nivel de satisfacción del usuario externo respecto a la calidad del cuidado de Enfermería en el Servicio de Emergencia – Hospital Hipólito Unanue. Tacna 2013.** Tesis de grado. Perú. Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann. 2014.
2. MONCHON PALACIOS P, MONTOYA GARCÍA Y. **Nivel de calidad del cuidado enfermero desde la percepción del usuario, servicio de emergencia. Hospital III-ESSALUD Chiclayo, 2013.** Tesis de grado. Perú. Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. 2014.
3. BERENGUER GOUARNALUSES M, MEDIACEJA ÁLVAREZ, N-. **Evaluación de la satisfacción en salud: un reto en la atención estomatológica. MEDISAN. Vol 18(nº7):923. 2014**
4. HUAMÁN QUIÑA S. **Percepción de la calidad de atención en el servicio de emergencia del Hospital General I “Jose Soto Cadenillas” Chota, Setiembre 2014.** Tesis de grado. Perú. Universidad César Vallejo. 2014.
5. PALACIOS CUADROS L. **Cuidado Humanizado de Enfermería y Nivel de satisfacción de los familiares de usuarios atendidos en el servicio de emergencia HHTU Tacna 2012.** Tesis de grado. Perú. Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann - Tacna. 2014.

6. GONZALES MEDRANO K. **Nivel de satisfacción del usuario externo con respecto al cuidado integral que recibe del profesional de enfermería en el servicio de emergencias del Centro de Salud Pichari Cuzco – 2016.** Tesis de grado. Perú. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. 2016.
7. CANCHARI DE LA CRUZ O. **Calidad del cuidado que brinda la enfermera en el servicio de emergencia desde la perspectiva del usuario Hospital Carlos Lanfranco La Hoz Puente Piedra Perú 2017.** Tesis de grado. Perú. Universidad César Vallejo. 2017.
8. MARTINEZ MEDINA T. **Evaluación de la calidad de la atención de enfermería en la Clínica Internacional Trinidad.** Rev Enf.Vol 32 (n°2): 1-8. Cuba. 2014.
9. JARAMILLO BOBOY A. **Satisfacción de los usuarios externos que acuden al servicio de emergencia del Hospital Juan Carlos Guasti del Cantón Atacames Provincia de Esmeraldas.** Tesis de grado. Ecuador. Universidad Regional Autónoma de Los Andes. 2017.
10. SILVA P, PAIVA L, BERNARDES FARIA V, BARDUCHI OHL. **Acogida con clasificación de riesgo del servicio de urgencias adulto: satisfacción del usuario.** Rev esc enferm USP. Vol50(n°3):1-8.2016.
11. OROZCO GUERRERO J, PRUNA AYALA T. **Calidad de atención del personal de enfermeras relacionada con el grado de satisfacción de las usuarias del servicio de emergencia del Hospital Gineco Obstétrico Isidro Ayora de la ciudad de Quito, periodo noviembre**

2015- febrero 2016. Tesis de grado. Ecuador. Universidad Central de Ecuador. 2016.

12. **MONTIEL CUBILLO V, SÁNCHEZ CERVANTES G. Propuesta para la Medición del Servicio al Cliente y Análisis de la Calidad Percibida por el Usuario del Servicio de Emergencias del Hospital Dr. Enrique Baltodano Briceño de Liberia en el segundo semestre del 2014**". Programa de Maestría Nacional en Gerencia de la Calidad. Instituto Centroamericano de Administración Pública. Costa Rica. 2014.
13. **URRUTIA MUNDACA S, CANTURIAS NORIEGA N. Calidad de cuidado de enfermería y satisfacción del usuario adulto en emergencia. Hospital la caleta, 2015.** In Crescendo. Ciencias de la Salud. Vol3(nº2):119-129.2016.
14. **LUPACA LAYME P. Percepción del usuario sobre la calidad de atención en el cuidado de enfermería en el servicio de emergencia del Hospital Nacional Dos de Mayo, Lima 2013.** Tesis de grado. Perú. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. 2014.
15. **TARRILLO AMES, N. 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 grado. Perú. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. 2016.
16. **SANCHEZ DÍAZ, E. Percepción de las pacientes y familiares sobre la calidad de atención de enfermería según características sociodemográficas. Servicio de Gineco Obstetricia - Centro de Salud Baños del Inca. 2015.** Tesis de grado. Perú. Universidad Nacional de Cajamarca. 2015.

17. BAZUALDO IBAÑEZ, M. **Calidad de atención y satisfacción percibida por el usuario externo del servicio de emergencia en el Hospital II-1 Moyobamba.** Tesis de grado. Perú. Universidad César Vallejo. 2015.
18. CAMINO SURCO K, HAÑARI CABANA V. **“Percepción del cuidado de enfermería y satisfacción del usuario en el servicio de emergencia-observación del H.R.H.D – Arequipa 2017”.** Tesis de grado. Perú. Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa. 2017.
19. MINISTERIO DE SALUD. Unidad Funcional de Gestión de la Calidad en Salud. Disponible en: <http://www.minsa.gob.pe/calidad/>. Artículo web. Consultada 08 de mayo 2018.
20. OSORIO FIGUEROA, T. **“Nivel de satisfacción del usuario externo respecto al cuidado de enfermería que recibe en el servicio de emergencia en el hospital de Yungay Abril-Junio del 2015”.** Tesis de grado. Perú. Universidad Autónoma de Ica. 2015.
21. ARROYO OYOLA O, CASTILLO PACHECO I. **Percepción del familiar sobre la atención que brinda el profesional de enfermería al paciente pos operado inmediato en la Unidad de Recuperación Pos Anestésica central del Hospital Nacional Cayetano Heredia, Lima, 2017.** Tesis de grado. Perú. Universidad Peruana Unión. 2017.
22. BARRETO QUICHE J, CALDERÓN RODRÍGUEZ A. **Relación de la satisfacción laboral y la calidad de atención en consultorios externos en el Hospital Nacional Hipólito Unánue, Octubre-**

Noviembre 2012. Proyecto de Investigación. Perú. Universidad Nacional Federico Villareal. 2012.

23. ANDAMAYO QUITO M, OROSCO MORALES G, TORRES MEJIA J. **Cuidado humanizado de la enfermera según la teoría de Watson, en pacientes del servicio de emergencia del Hospital Arzobispo Loayza 2017.** Tesis de grado. Perú. Universidad Peruana Cayetano Heredia. 2017.

24. SUAREZ OLARTE M, HUAHUASONCCO VILCA G. **Calidad de interrelación de la enfermera según Peplau y satisfacción de pacientes quirúrgicos, servicios de Cirugía Hospital Regional Honorio Delgado” Arequipa 2017.** Tesis de grado. Perú. Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa. 2017.

25. DIAZ ALCALDE J, LEIVA LOZADA G. **Satisfacción del usuario sobre la calidad del cuidado de enfermería en el servicio de Emergencia. Hospital Jerusalén– La Esperanza Trujillo 2017.** Tesis de grado. Perú. Universidad Privada Antenor Orrego. 2017.

26. CALCIN CHURATA M. **Percepción de las usuarias sobre el cuidado humanizado que brinda el profesional de enfermería en el servicio de Gineco - Obstetricia del Hospital Regional Manuel Núñez Butrón, Puno – 2016.** Tesis de grado. Perú. Universidad Nacional del Altiplano. 2016.

- 27.ORDOÑEZ GOVEA L. **Satisfacción de usuarios externos con la atención de enfermería en emergencia del Hospital “Juan Carlos Guasti”**. Tesis de grado. Ecuador. Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Esmeraldas. 2017.
- 28.NAVARRO VASQUEZ J. **Percepción de los padres acerca de la calidad del cuidado que brinda la enfermera al recién nacido, servicio de UCIN Neonatal, HNDAC, Setiembre 2012**. Tesis de grado. Perú. Universidad San Martin de Porres. 2012.
- 29.SILVA FHON J, RAMÓN CORDOVA S, VERGARAY VILLANUEVA S. **Percepción del paciente hospitalizado respecto a la atención de enfermería en un hospital público**. Enfermería Universitaria. Vol12(nº2):80-87. 2015.
- 30.MORALES MACHCO E. **Percepción del usuario respecto a la calidad de atención del profesional de enfermería en el servicio de emergencia en el Centro de Salud Pueblo Libre-Abril-Junio del 2015**. Tesis de grado. Perú. Universidad Autónoma de Ica. 2015.
- 31.SANTANA DE FREITAS J, BAUER DE CAMARGO SILVA A. **Calidad de los cuidados de enfermería y satisfacción del paciente atendido en un hospital de enseñanza**. Rev. Latino-Am. Enfermagem.Vol 22(nº3):454-60.2014

ANEXOS

ANEXO A

- Matriz de Consistencia

PERCEPCIÓN DEL USUARIO SOBRE LA CALIDAD DE ATENCIÓN QUE BRINDA EL PROFESIONAL DE ENFERMERIA DEL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL DANIEL ALCIDES CARRION DEL CALLAO, 2017

Problema de investigación	Objetivos de investigación	Hipótesis	Variabes	Metodología
Problema general:	Objetivo general:	Hipótesis general:	Variable: Calidad de atención	Tipo de investigación: Descriptivo
¿Cuál es la percepción del usuario sobre la calidad de atención que brinda el profesional de Enfermería del servicio de Emergencia del Hospital Daniel Alcides Carrión del Callao, 2017?	Determinar la percepción del usuario sobre la calidad de atención que brinda el profesional de Enfermería del servicio de Emergencia del Hospital Daniel Alcides Carrión del Callao, 2017	Este estudio no presenta hipótesis.		Diseño de investigación: Transversal
Problemas específicos:	Objetivos específicos:		Dimensiones: Humana	Población y muestra: Población: 900 usuarios que acuden al Servicio de emergencia. Muestra: 270 usuarios
¿Cuál es la percepción del usuario sobre la calidad de atención que brinda el profesional de enfermería en la dimensión humana en el servicio de emergencia del hospital Daniel Alcides Carrión?	Identificar la percepción del usuario sobre la calidad de atención que brinda el profesional de Enfermería en la dimensión humana en el servicio de Emergencia.		Técnica-científico Entorno	

<p>¿Cuál es la percepción del usuario sobre la calidad de atención que brinda el profesional de enfermería en la dimensión técnico científico en el servicio de emergencia del hospital Daniel Alcides Carrión?</p>	<p>Identificar la percepción del usuario sobre la calidad de atención que brinda el profesional de Enfermería en la dimensión técnico científico en el servicio de Emergencia.</p>			<p>Técnicas e Instrumentos de recolección de datos: Técnica: Encuesta</p>
<p>¿Cuál es la percepción del usuario sobre la calidad de atención que brinda el profesional de enfermería en la dimensión entorno en el servicio de emergencia del hospital Daniel Alcides Carrión?</p>	<p>Identificar la percepción del usuario sobre la calidad de atención que brinda el profesional de Enfermería en la dimensión entorno en el servicio de Emergencia.</p>			<p>Instrumento: Cuestionario estructurado</p>

ANEXO B

· INSTRUMENTO

PERCEPCIÓN DEL USUARIO SOBRE LA CALIDAD DE ATENCIÓN QUE BRINDA EL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA DEL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN DEL CALLAO, 2017.



PRESENTACION

Estimado Sr. (a). Buenos días/tardes, nos encontramos realizando un estudio de investigación sobre la “Percepción del usuario sobre la calidad de atención que brinda el profesional de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Daniel Alcides Carrión del Callao, 2017”. Con el propósito de mejorar la calidad de atención que brinda la Enfermera(o) en el Servicio de Emergencia. Para lo cual solicito a usted su colaboración a través de sus respuestas con veracidad y sinceridad, dándole a conocer que es de carácter anónimo y de antemano agradecemos su colaboración.

I. DATOS GENERALES

Edad: años

Sexo: Masculino () Femenino ()

Grado de instrucción:

Primaria () Secundaria () Superior ()

Estado civil:

Soltero () Conviviente () Casado () Separado () Viudo ()

Tiempo de permanencia en Emergencia:

04 - 06 horas () 07 - 09 horas () 10 – más horas ()

II. DATOS: CALIDAD DE ATENCION DE ENFERMERÍA

PREGUNTAS	RESPUESTA		
	S	AV	N
DIMENSIÓN HUMANA			
1. ¿La enfermera(o) lo saluda al ingresar a su ambiente?			
2. ¿La enfermera(o) que lo atiende tiene disposición para escucharle?			
3. ¿La enfermera(o) establece y mantiene una relación de confianza con usted?			
4. ¿El trato de la enfermera(o) le permite expresar sus temores, preocupaciones o dudas?			
5. ¿La enfermera(o) respeta sus costumbres y creencias religiosas relacionadas a su salud y enfermedad?			
6. ¿La enfermera(o) respeta sus derechos como ser humano?			
7. ¿La enfermera(o) respeta la privacidad y protege la intimidad de su paciente?			
8. ¿La enfermera(o) le brinda información clara y entendible respecto a lo que necesita saber?			
9. ¿La enfermera(o) acude de manera inmediata cuando usted o su paciente tiene alguna necesidad para su cuidado?			
10. ¿La enfermera(o) cuando le habla uso un tono de voz adecuado?			
DIMENSIÓN TÉCNICA			
11. ¿La enfermera(o) le brinda educación, orientación y explicación sobre el proceso de su enfermedad y los cuidados que debe realizar?			
12. ¿La enfermera(o) se identifica con su nombre al ingresar al ambiente hospitalario?			
13. ¿La enfermera(o) solicita su colaboración al momento que se va realizar un procedimiento?			
14. ¿La enfermera(o) que lo atiende se lava las manos antes y después de realizar el examen físico, pruebas diagnósticas y/o tratamiento?			
15. ¿La enfermera(o) le explica a usted sobre los medicamentos que le va administrar?			
16. ¿La enfermera(o) le administra sus tratamientos de manera adecuada y a tiempo?			

17. ¿La enfermera(o) le brinda orientación sobre los trámites a realizar para obtener los medicamentos y para realizarse los exámenes indicados para su paciente?			
18. ¿La enfermera(o) favorece la participación de su familia en su cuidado?			
19. Ante un problema detectado, la enfermera(o) se preocupa porque usted reciba atención por parte de otros especialistas?			
20. ¿Está conforme con el tiempo que la enfermera(o) le dedica al brindarle el cuidado?			
21. ¿El tiempo que espera para recibir la atención de la enfermera (o) es adecuado?			
DIMENSIÓN ENTORNO	S	AV	N
22. ¿Observa que la enfermera(o) se preocupa que el servicio se encuentre limpio y ordenado?			
23. ¿La enfermera(o) muestra preocupación porque se le brinda los alimentos adecuados?			
24. ¿La enfermera(o) se preocupa por la comodidad de usted al momento que va a dormir?			
25. ¿Observa usted que las enfermeras(os) se preocupan porque el ambiente donde está hospitalizado tenga buena ventilación?			
26. ¿Si hay mucho ruido en el ambiente, las enfermeras(os) se preocupan por disminuir el ruido y facilitar su descanso?			
27. ¿Durante su estancia en el hospital usted se siente tranquilo por la atención que le brinda la enfermera(o)?			

S: SIEMPRE AV: A VECES N: NUNCA

MUCHAS GRACIAS POR SU PARTICIPACIÓN

ANEXO C:

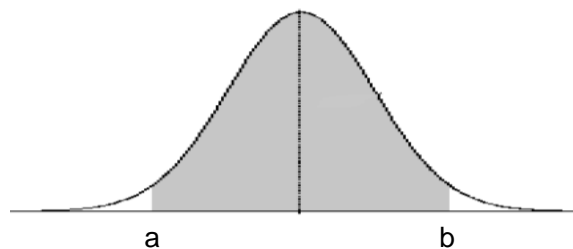
MEDICION DE LA VARIABLE: ESCALA DE ESTANONES

La escala de Estanones fue utilizada para categorizar la percepción de la calidad de atención de los usuarios que participaron en el estudio en tres niveles (ALTA, REGULAR y BAJA), según los puntajes parciales y el puntaje total del cuestionario. Además se usó una constante de 0.75 y la campana de Gauss.

Se obtuvo la media aritmética (\bar{x}) y la desviación estándar (S) de los puntajes con cuyos resultados se calculó los puntos de corte:

$$a = \bar{X} - 0.75 (S)$$

$$b = \bar{X} + 0.75 (S)$$



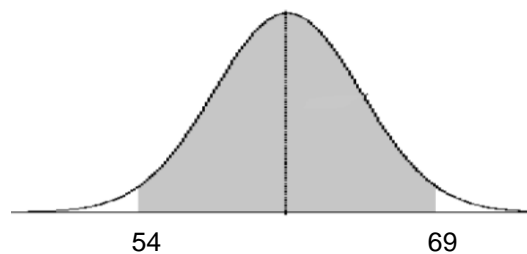
PERCEPCION DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN

Desviación Estándar (S) : 9.95

Promedio Aritmético (\bar{X}) : 61.79

$$a = \bar{X} - 0.75 (S) \quad a = 61.79 - 0.75 (9.95) = 54$$

$$b = \bar{X} + 0.75 (S) \quad b = 61.79 + 0.75 (9.95) = 69$$



- **Buena calidad de atención:** 70 - 81 puntos
- **Regular calidad de atención:** 54 -69 puntos
- **Mala calidad de atención:** 27- 53 puntos.

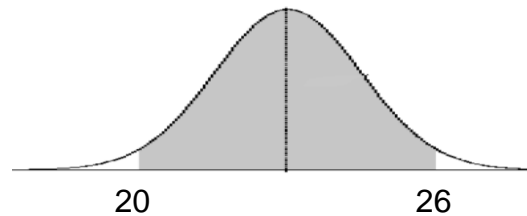
DIMENSIÓN HUMANA DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN

Desviación Estándar (S) : 3.79

Promedio Aritmético (X) : 22.73

$$a = X - 0.75 (S) \quad a = 22.73 - 0.75 (3.79) = 20$$

$$b = X + 0.75 (S) \quad b = 22.73 + 0.75 (3.79) = 26$$



- **Buena:** 26 - 30 puntos
- **Regular:** 20 - 26 puntos
- **Mala:** 10- 19 puntos

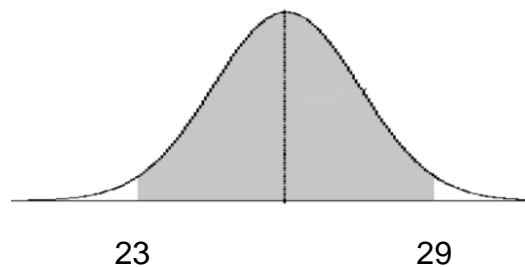
DIMENSIÓN TÉCNICO - CIENTÍFICO DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN

Desviación Estándar (S) : 3.95

Promedio Aritmético (X) : 25.76

$$a = X - 0.75 (S) \quad a = 25.76 - 0.75 (3.95) = 23$$

$$b = X + 0.75 (S) \quad b = 25.76 + 0.75 (3.95) = 29$$



- **Buena:** 30-33 puntos
- **Regular:** 23 -29 puntos
- **Mala:** 11- 22 puntos

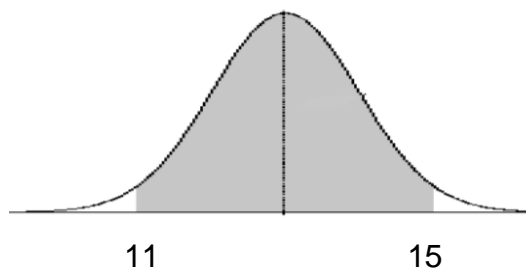
DIMENSIÓN ENTORNO DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN

Desviación Estándar (S) : 2.81

Promedio Aritmético (X) : 13.3

$$a = X - 0.75 (S) \quad a = 13.3 - 0.75 (2.81) = 11$$

$$b = X + 0.75 (S) \quad b = 13.3 + 0.75 (2.81) = 15$$



- **Buena:** 16 - 18 puntos
- **Regular:** 11 -15 puntos
- **Mala:** 6- 10 puntos

ANEXO D:
TABLA DE CÓDIGOS

1. DATOS GENERALES

EDAD	CÓDIGO
18-29 años	1
30-39 años	2
40-49 años	3
50-59 años	4
60 a más años	5

SEXO	CÓDIGO
Femenino	1
Secundaria	2

GRADO DE INSTRUCCIÓN	CÓDIGO
Primaria	1
Secundaria	2
Superior	3

ESTADO CIVIL	CÓDIGO
Soltero	1
Conviviente	2
Casado	3
Divorciado	4
Viudo	5

TIEMPO DE PERMANENCIA	CÓDIGO
4 - 6 horas	1
7 - 9 horas	2
10 a más horas	3

ANEXO E:
CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo, _____ con DNI N° _____ a través del presente documento expreso mi voluntad de participar en la investigación titulado: “PERCEPCIÓN DEL USUARIO SOBRE LA CALIDAD DE ATENCIÓN QUE BRINDA EL PROFESIONAL DE ENFERMERIA DEL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL DANIEL ALCIDES CARRION DEL CALLAO, 2017”. Habiendo sido informado(a) del propósito de la misma así como de los objetivos, y teniendo la confianza plena de que información que en el instrumento vierta será solo y exclusivamente para fines de la investigación en mención; además confío en que las investigadoras utilizarán adecuadamente dicha información asegurándome la máxima confidencialidad.

Firma
DNI N°

ANEXO F:

PERCEPCIÓN DEL USUARIO SOBRE LA CALIDAD DE ATENCIÓN QUE BRINDA EL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA DEL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN DEL CALLAO, 2017.

PREGUNTAS	BUENA		REGULAR		MALA		TOTAL	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
1. ¿La enfermera(o) lo saluda al ingresar a su ambiente?	132	49%	119	44%	19	7%	270	100%
2. ¿La enfermera(o) que lo atiende tiene disposición para escucharle?	79	29%	123	46%	68	25%	270	100%
3. ¿La enfermera(o) establece y mantiene una relación de confianza con usted?	90	33%	126	47%	54	20%	270	100%
4. ¿El trato de la enfermera(o) le permite expresar sus temores, preocupaciones o dudas?	110	41%	133	49%	27	10%	270	100%
5. ¿La enfermera(o) respeta sus costumbres y creencias religiosas relacionadas a su salud y enfermedad?	120	44%	107	40%	43	16%	270	100%
6. ¿La enfermera(o) respeta sus derechos como ser humano?	158	59%	104	39%	8	3%	270	100%
7. ¿La enfermera(o) respeta la privacidad y protege la intimidad de su paciente?	160	59%	83	31%	27	10%	270	100%
8. ¿La enfermera(o) le brinda información clara y entendible respecto a lo que necesita saber?	120	44%	97	36%	53	20%	270	100%
9. ¿La enfermera(o) acude de manera inmediata cuando usted o su paciente tiene alguna necesidad para su cuidado?	110	41%	74	27%	86	32%	270	100%
10. ¿La enfermera(o) cuando le habla uso un tono de voz adecuado?	112	41%	89	33%	69	26%	270	100%
11. ¿La enfermera(o) le brinda educación, orientación y explicación sobre el proceso de su enfermedad y los cuidados que debe realizar?	59	22%	184	68%	27	10%	270	100%
12. ¿La enfermera(o) se identifica con su nombre al ingresar al ambiente hospitalario?	96	36%	105	39%	69	26%	270	100%
13. ¿La enfermera(o) solicita su colaboración al momento que se va realizar un procedimiento?	96	36%	115	43%	59	22%	270	100%
14. ¿La enfermera(o) que lo atiende se lava las manos antes y después de realizar el	96	36%	147	54%	27	10%	270	100%

examen físico, pruebas diagnósticas y/o tratamiento?								
15. ¿La enfermera(o) le explica a usted sobre los medicamentos que le va administrar?	170	63%	64	24%	36	13%	270	100%
16. ¿La enfermera(o) le administra sus tratamientos de manera adecuada y a tiempo?	150	56%	111	41%	9	3%	270	100%
17. ¿La enfermera(o) le brinda orientación sobre los trámites a realizar para obtener los medicamentos y para realizarse los exámenes indicados para su paciente?	195	72%	37	14%	38	14%	270	100%
18. ¿La enfermera(o) favorece la participación de su familia en su cuidado?	120	44%	96	36%	54	20%	270	100%
19. Ante un problema detectado, la enfermera(o) se preocupa porque usted reciba atención por parte de otros especialistas?	214	79%	36	13%	20	7%	270	100%
20. ¿Está conforme con el tiempo que la enfermera(o) le dedica al brindarle el cuidado?	110	41%	124	46%	36	13%	270	100%
21. ¿El tiempo que espera para recibir la atención de la enfermera (o) es adecuado?	130	48%	95	35%	45	17%	270	100%
22. ¿Observa que la enfermera(o) se preocupa que el servicio se encuentre limpio y ordenado?	118	44%	118	44%	34	13%	270	100%
23. ¿La enfermera(o) muestra preocupación porque se le brinda los alimentos adecuados?	100	37%	143	53%	27	10%	270	100%
24. ¿La enfermera(o) se preocupa por la comodidad de usted al momento que va a dormir?	78	29%	102	38%	90	33%	270	100%
25. ¿Observa usted que las enfermeras(os) se preocupan porque el ambiente donde está hospitalizado tenga buena ventilación?	80	30%	145	54%	45	17%	270	100%
26. ¿Si hay mucho ruido en el ambiente, las enfermeras(os) se preocupan por disminuir el ruido y facilitar su descanso?	110	41%	142	53%	18	7%	270	100%
27. ¿Durante su estancia en el hospital usted se siente tranquilo por la atención que le brinda la enfermera(o)?	105	39%	139	51%	26	10%	270	100%

Fuente: Instrumento aplicado a los usuarios del Servicio de Emergencia del Hospital Daniel Alcides Carrión, Callao 2017.

ANEXO G:
PERCEPCIÓN DEL USUARIO SOBRE LA CALIDAD DE ATENCIÓN
QUE BRINDA EL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA EN LA
DIMENSIÓN HUMANA DEL SERVICIO DE EMERGENCIA
DEL HOSPITAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN
DEL CALLAO, 2017.

PREGUNTAS	BUENA		REGULAR		MALA		TOTAL	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
1. ¿La enfermera(o) lo saluda al ingresar a su ambiente?	132	49%	119	44%	19	7%	270	100%
2. ¿La enfermera(o) que lo atiende tiene disposición para escucharle?	79	29%	123	46%	68	25%	270	100%
3. ¿La enfermera(o) establece y mantiene una relación de confianza con usted?	90	33%	126	47%	54	20%	270	100%
4. ¿El trato de la enfermera(o) le permite expresar sus temores, preocupaciones o dudas?	110	41%	133	49%	27	10%	270	100%
5. ¿La enfermera(o) respeta sus costumbres y creencias religiosas relacionadas a su salud y enfermedad?	120	44%	107	40%	43	16%	270	100%
6. ¿La enfermera(o) respeta sus derechos como ser humano?	158	59%	104	39%	8	3%	270	100%
7. ¿La enfermera(o) respeta la privacidad y protege la intimidad de su paciente?	160	59%	83	31%	27	10%	270	100%
8. ¿La enfermera(o) le brinda información clara y entendible respecto a lo que necesita saber?	120	44%	97	36%	53	20%	270	100%
9. ¿La enfermera(o) acude de manera inmediata cuando usted o su paciente tiene alguna necesidad para su cuidado?	110	41%	74	27%	86	32%	270	100%
10. ¿La enfermera(o) cuando le habla uso un tono de voz adecuado?	112	41%	89	33%	69	26%	270	100%

Fuente: Instrumento aplicado a los usuarios del Servicio de Emergencia del Hospital Daniel Alcides Carrión, Callao 2017.

ANEXO H:
PERCEPCIÓN DEL USUARIO SOBRE LA CALIDAD DE ATENCIÓN
QUE BRINDA EL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA EN LA
DIMENSIÓN TÉCNICO - CIENTÍFICO DEL SERVICIO
DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL DANIEL
ALCIDES CARRIÓN DEL CALLAO, 2017.

PREGUNTAS	BUENA		REGULAR		MALA		TOTAL	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
11. ¿La enfermera(o) le brinda educación, orientación y explicación sobre el proceso de su enfermedad y los cuidados que debe realizar?	59	22%	184	68%	27	10%	270	100%
12. ¿La enfermera(o) se identifica con su nombre al ingresar al ambiente hospitalario?	96	36%	105	39%	69	26%	270	100%
13. ¿La enfermera(o) solicita su colaboración al momento que se va realizar un procedimiento?	96	36%	115	43%	59	22%	270	100%
14. ¿La enfermera(o) que lo atiende se lava las manos antes y después de realizar el examen físico, pruebas diagnósticas y/o tratamiento?	96	36%	147	54%	27	10%	270	100%
15. ¿La enfermera(o) le explica a usted sobre los medicamentos que le va administrar?	170	63%	64	24%	36	13%	270	100%
16. ¿La enfermera(o) le administra sus tratamientos de manera adecuada y a tiempo?	150	56%	111	41%	9	3%	270	100%
17. ¿La enfermera(o) le brinda orientación sobre los trámites a realizar para obtener los medicamentos y para realizarse los exámenes indicados para su paciente?	195	72%	37	14%	38	14%	270	100%
18. ¿La enfermera(o) favorece la participación de su familia en su cuidado?	120	44%	96	36%	54	20%	270	100%
19. Ante un problema detectado, la enfermera(o) se preocupa porque usted reciba atención por parte de otros especialistas?	214	79%	36	13%	20	7%	270	100%
20. ¿Está conforme con el tiempo que la enfermera(o) le dedica al brindarle el cuidado?	110	41%	124	46%	36	13%	270	100%
21. ¿El tiempo que espera para recibir la atención de la enfermera (o) es adecuado?	130	48%	95	35%	45	17%	270	100%

Fuente: Instrumento aplicado a los usuarios del Servicio de Emergencia del Hospital Daniel Alcides Carrión, Callao 2017.

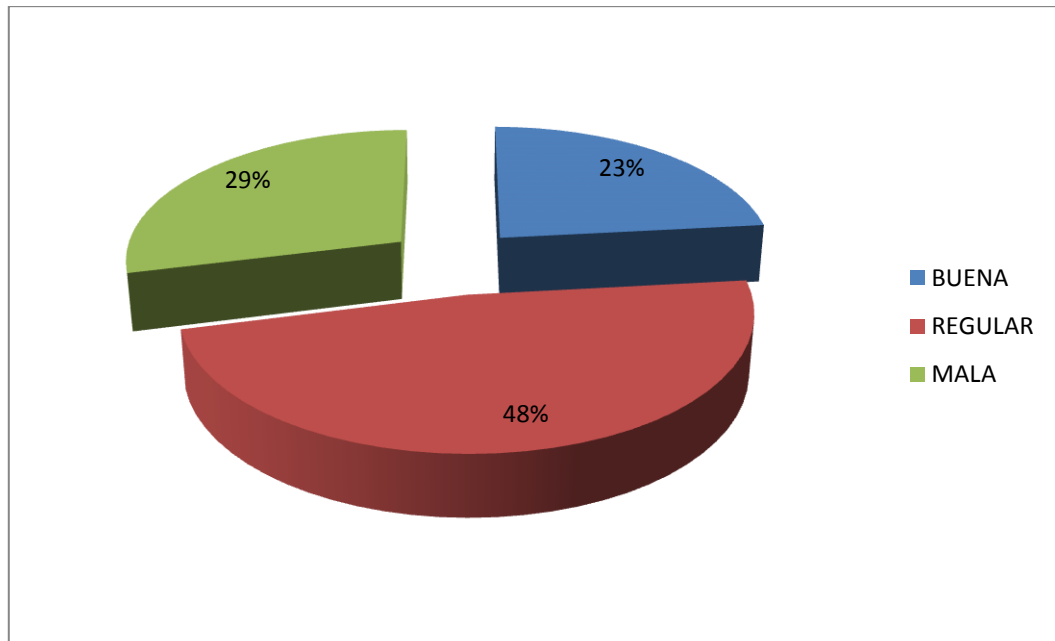
ANEXO I:

**PERCEPCIÓN DEL USUARIO SOBRE LA CALIDAD DE ATENCIÓN
QUE BRINDA EL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA EN LA
DIMENSIÓN ENTORNO DEL SERVICIO DE EMERGENCIA
DEL HOSPITAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN
DEL CALLAO, 2017.**

PREGUNTAS	BUENA		REGULAR		MALA		TOTAL	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
22. ¿Observa que la enfermera(o) se preocupa que el servicio se encuentre limpio y ordenado?	118	44%	118	44%	34	13%	270	100%
23. ¿La enfermera(o) muestra preocupación porque se le brinda los alimentos adecuados?	100	37%	143	53%	27	10%	270	100%
24. ¿La enfermera(o) se preocupa por la comodidad de usted al momento que va a dormir?	78	29%	102	38%	90	33%	270	100%
25. ¿Observa usted que las enfermeras(os) se preocupan porque el ambiente donde está hospitalizado tenga buena ventilación?	80	30%	145	54%	45	17%	270	100%
26. ¿Si hay mucho ruido en el ambiente, las enfermeras(os) se preocupan por disminuir el ruido y facilitar su descanso?	110	41%	142	53%	18	7%	270	100%
27. ¿Durante su estancia en el hospital usted se siente tranquilo por la atención que le brinda la enfermera(o)?	105	39%	139	51%	26	10%	270	100%

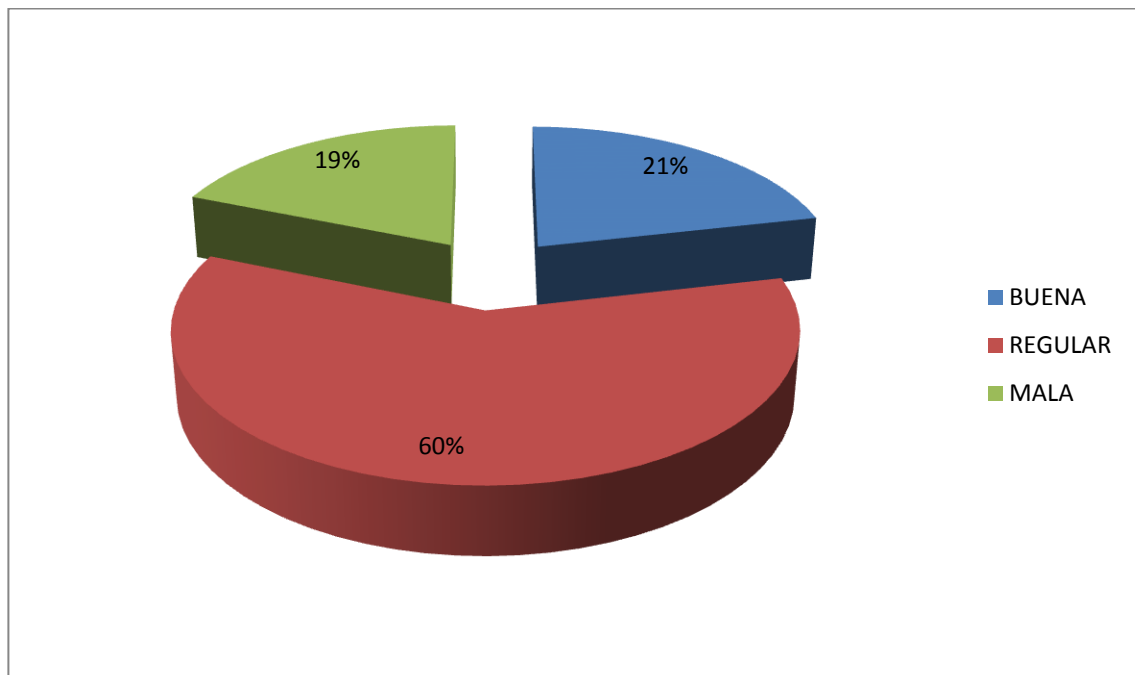
Fuente: Instrumento aplicado a los usuarios del Servicio de Emergencia del Hospital Daniel Alcides Carrión, Callao 2017.

ANEXO J:
**PERCEPCIÓN DEL USUARIO SOBRE LA CALIDAD DE ATENCIÓN QUE
BRINDA EL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA DEL SERVICIO DE
EMERGENCIA DEL HOSPITAL DANIEL ALCIDES
CARRIÓN DEL CALLAO, 2017.**



Fuente: Instrumento aplicado a los usuarios del Servicio de Emergencia del Hospital Daniel Alcides Carrión, Callao 2017.

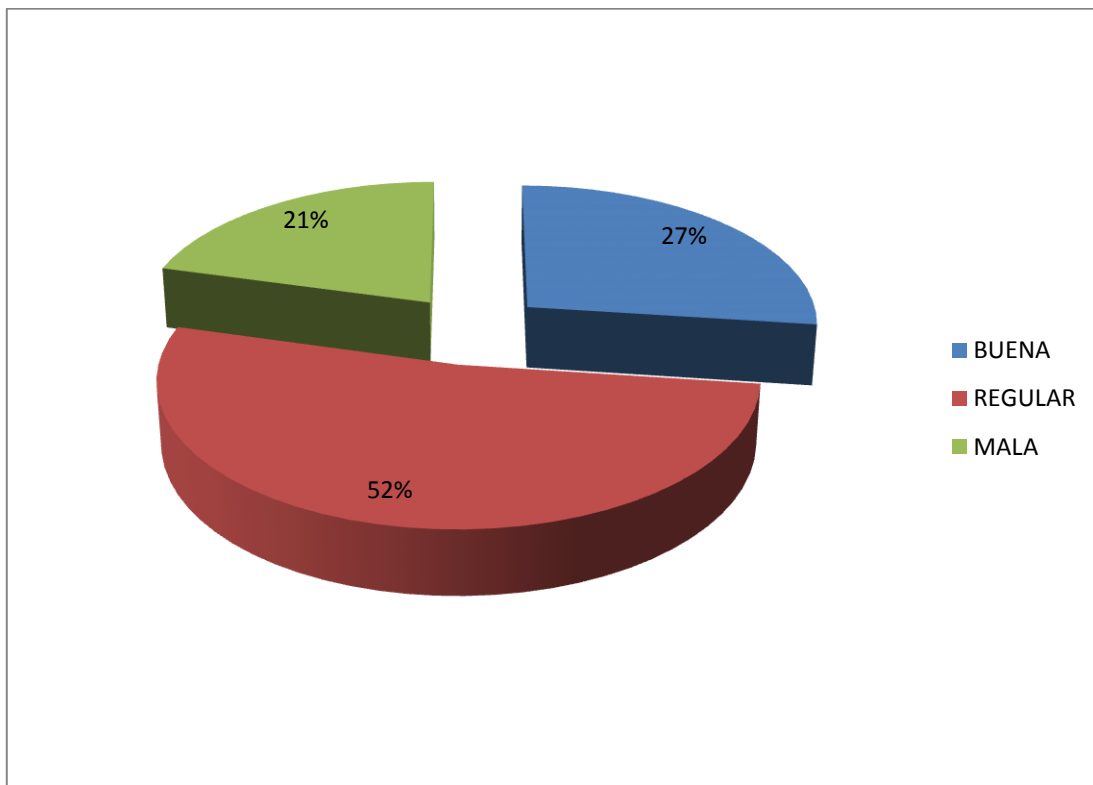
**ANEXO K:
PERCEPCIÓN DEL USUARIO SOBRE LA CALIDAD DE ATENCIÓN QUE
BRINDA EL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA EN LA DIMENSIÓN
HUMANA DEL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL
HOSPITAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN
DEL CALLAO, 2017.**



Fuente: Instrumento aplicado a los usuarios del Servicio de Emergencia del Hospital Daniel Alcides Carrión, Callao 2017.

ANEXO L:

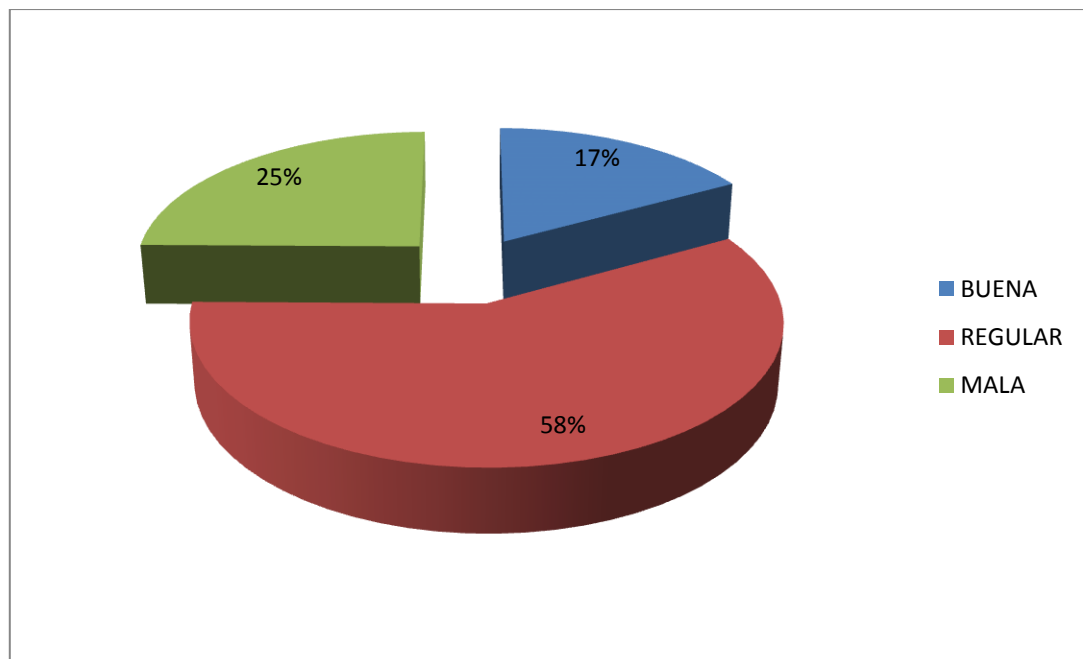
PERCEPCIÓN DEL USUARIO SOBRE LA CALIDAD DE ATENCIÓN QUE BRINDA EL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA EN LA DIMENSIÓN TÉCNICO- CIENTÍFICO DEL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN DEL CALLAO, 2017.



Fuente: Instrumento aplicado a los usuarios del Servicio de Emergencia del Hospital Daniel Alcides Carrión, Callao 2017.

ANEXO M:

PERCEPCIÓN DEL USUARIO SOBRE LA CALIDAD DE ATENCIÓN QUE BRINDA EL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA EN LA DIMENSIÓN ENTORNO DEL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN DEL CALLAO, 2017.



Fuente: Instrumento aplicado a los usuarios del Servicio de Emergencia del Hospital Daniel Alcides Carrión, Callao 2017.