

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



**NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO Y CALIDAD DEL CUIDADO EN
ENFERMERÍA EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL
REGIONAL DE HUACHO 2021**

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

AUTORES

**ROSITA DEL PILAR CAVERO SIPÁN
JANET KAROL LEZAMETA SALAZAR
LUCERO BEATRIZ SEGURA CONTRERAS**

**Callao, 2022
PERÚ**

HOJA DE REFERENCIA DEL JURADO Y APROBACIÓN

MIEMBROS DEL JURADO:

- DR. HERNÁN OSCAR CORTEZ GUTIERREZ PRESIDENTE
- MG. MARÍA ELENA TEODOSIO YDRUGO SECRETARIA
- DRA. VILMA MARÍA ARROYO VIGIL VOCAL

ASESORA: MAG. CARMEN OLGA MALPICA CHIHUA

Nº de Libro:05

Nº de Acta: 026-2022

Fecha de Aprobación de la tesis: 04 de Agosto del 2022

Resolución de Sustentación: Nº 099 -2021-CU de fecha 30 de junio del 2021

DEDICATORIA

A Dios por haber sido guía y luz durante el recorrido de nuestra formación profesional y personal.

A nuestras hijas por ser el motivo de lucha para seguir día a día.

A nuestros padres por su constante ayuda y comprensión a lo largo de nuestras vidas.

Rosita, Karol, Lucero

AGRADECIMIENTO

A la Universidad Nacional del Callao, por permitir nuestro desarrollo profesional y realizar nuestra segunda especialización.

A la Decana de la Facultad de Ciencias de la Salud, por promover e incentivar el desarrollo de la segunda especialización de enfermería en emergencias y desastres.

A nuestro asesor, por su dedicación y apoyo constante en el desarrollo de la presente investigación.

Finalmente, a todos y cada uno de los que colaboraron con el éxito del presente trabajo de investigación.

Rosita Cavero

Karol Lezameta

Lucero Segura

ÍNDICE

	Pag.
RESUMEN	08
ABSTRACT	09
INTRODUCCIÓN	10
CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	12
1.1 Descripción de la realidad problemática.....	12
1.2 Formulación Del Problema.....	15
1.2.1 Problema General.....	15
1.2.2 Problemas Específicos	15
1.3 Objetivos.....	16
1.3.1 Objetivo General.....	16
1.3.2 Objetivos Específicos.....	16
1.4 Limitantes de la Investigación.....	17
1.4.1 Limitante Teórico.....	17
1.4.2 Limitante Temporal.....	17
1.4.3 Limitante Espacial.....	17
CAPITULO II: MARCO TEÓRICO	18
2.1 Antecedentes.....	18
2.1.1 Antecedentes Internacionales.....	18
2.1.2 Antecedentes Nacionales.....	19
2.2 Base teórica.....	25
2.2.1 Teórico.....	25
2.2.2 Conceptual.....	32
2.3 Definición de Términos básicos	43
CAPITULO III: HIPÓTESIS Y VARIABLES	45
3.1 Hipótesis.....	45
3.2 Operacionalización de Variables.....	47
CAPITULO IV: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	48
4.1 Tipo y diseño de la investigación	48

4.1.1 Tipo de la Investigación.....	48
4.1.2 Diseño de la Investigación.....	48
4.2 Población y muestra.....	49
4.2.1 Población.....	49
4.2.2 Muestra.....	49
4.2.3 Criterios de inclusión.....	50
4.2.4 Criterios de Exclusión.....	50
4.3 Técnicas e instrumentos para recolección de la información.....	51
4.4 Análisis y procesamientos de datos.....	54
CAPITULO V: RESULTADOS.....	55
5.1 Resultados Descriptivos.....	55
5.2 Resultados Inferenciales.....	90
CAPITULO VI: DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	95
6.1 Contrastación de la hipótesis.....	95
6.2 Contrastación de los resultados con estudios similares....	99
6.3 Responsabilidad ética.....	101
CONCLUSIONES.....	102
RECOMENDACIONES.....	103
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.....	104
ANEXOS.....	108
Anexo 1: Matriz de consistencia	109
Anexo 2: Cuestionario	111
Anexo 3: Consentimiento informado	116
Anexo 4: Base de Datos	117

ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla 5.1: Condición del encuestado	55
Tabla 5.2: Edad	56
Tabla 5.3: Sexo	57
Tabla 5.4 Nivel De Estudios	58
Tabla 5.5: Usted y su familia fueron atendidos inmediatamente a su llegada a emergencia, sin importar su condición socioeconómica.	59
Tabla 5.6: Usted o su familiar fueron atendidos por el personal de enfermería considerando la gravedad de su salud.....	60
Tabla 5.7: Su atención en emergencia estuvo a cargo del medico. ..	61
Tabla 5.8: El profesional de salud que lo atendió mantuvo suficiente comunicación con usted o sus familiares para explicarles el seguimiento de su problema de salud.	62
Tabla 5.9 La farmacia de emergencia conto con los medicamentos que receto el medico.	63
Tabla 5.10: El personal de emergencia lo trato con amabilidad, respeto y paciencia.	64
Tabla 5.11: El personal de emergencia le mostro interés para solucionar cualquier problema que se presentó durante su atención.	65
Tabla 5.12: Usted comprendió la explicación que el médico le brindo sobre el problema de salud o resultado de la atención.	66
Tabla 5.13: Usted comprendió la explicación que el médico le brindo sobre los procedimientos o análisis que le realizaron.	67
Tabla 5.14: Usted comprendió la explicación que el médico le brindo sobre el tratamiento que recibió: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos.	68

Tabla 5.15: Los carteles, letreros y flechas del servicio de emergencia le parecen adecuados para orientar a los pacientes.	69
Tabla 5.16: La emergencia conto con personal para informar y orientar a los pacientes.	70
Tabla 5.17: La emergencia conto con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención.	71
Tabla 5.18: Los ambientes del servicio de emergencia estuvieron limpios y cómodos.	72
Tabla 5.19: La enfermera se aproxima a usted para ofrecerle medidas que alivien el dolor para realizarle procedimientos.	73
Tabla 5.20: La enfermera le da los medicamentos y realiza los procedimientos a tiempo.	74
Tabla 5.21: La enfermera lo visita con frecuencia para verificar su estado de salud.	75
Tabla 5.22: La enfermera responde rápidamente al llamado.	76
Tabla 5.23: La enfermera le pide que la llame si usted se siente mal.	77
Tabla 5.24: La enfermera le informa sobre los grupos de ayuda para el control y seguimiento de su enfermedad.....	78
Tabla 5.25: La enfermera le da información clara y precisa sobre su situación actual.	79
Tabla 5.26: La enfermera le enseña cómo cuidarse a usted mismo. .	80
Tabla 5.27: La enfermera le sugiere preguntas que usted puede formularle a su doctor cuando lo necesita.	81
Tabla 5.28: La enfermera es honesta con usted en cuanto a su condición médica.	82
Tabla 5.29: El uniforme y carnet que porta la enfermera la caracteriza como tal.....	83

Tabla 5.30: La enfermera se asegura de la hora establecida para los procedimientos especiales y verifica su cumplimiento.	84
Tabla 5.31: La enfermera es organizada en la realización de su trabajo.....	85
Tabla 5.32: La enfermera realiza los procedimientos con seguridad.	86
Tabla 5.33: La enfermera es calmada.	87
Tabla 5.34: La enfermera le proporciona buen cuidado físico.	88
Tabla 5.35: La enfermera se asegura que sus familiares y allegados sepan cómo cuidarlo a usted.	89
Tabla 5.36: La enfermera identifica cuando es necesario llamar al médico.	90

ÍNDICE DE GRAFICO

	Pág.
Gráfico 5.1: Condición del encuestado	55
Gráfico 5.2: Edad	56
Gráfico 5.3: Sexo	57
Gráfico 5.4 Nivel De Estudios	58
Gráfico 5.5: Usted y su familia fueron atendidos inmediatamente a su llegada a emergencia, sin importar su condición socioeconómica.	59
Gráfico 5.6: Usted o su familiar fueron atendidos por el personal de enfermería considerando la gravedad de su salud.....	60
Gráfico 5.7: Su atención en emergencia estuvo a cargo del medico. ..	61
Gráfico 5.8: El profesional de salud que lo atendió mantuvo suficiente comunicación con usted o sus familiares para explicarles el seguimiento de su problema de salud.	62
Gráfico 5.9 La farmacia de emergencia conto con los medicamentos que receto el medico.	63
Gráfico 5.10: El personal de emergencia lo trato con amabilidad, respeto y paciencia.	64
Gráfico 5.11: El personal de emergencia le mostro interés para solucionar cualquier problema que se presentó durante su atención.	65
Gráfico 5.12: Usted comprendió la explicación que el médico le brindo sobre el problema de salud o resultado de la atención.	66
Gráfico 5.13: Usted comprendió la explicación que el médico le brindo sobre los procedimientos o análisis que le realizaron.	67
Gráfico 5.14: Usted comprendió la explicación que el médico le brindo sobre el tratamiento que recibió: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos.	68

Gráfico 5.15: Los carteles, letreros y flechas del servicio de emergencia le parecen adecuados para orientar a los pacientes.	69
Gráfico 5.16: La emergencia conto con personal para informar y orientar a los pacientes.	70
Gráfico 5.17: La emergencia conto con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención.	71
Gráfico 5.18: Los ambientes del servicio de emergencia estuvieron limpios y cómodos.	72
Gráfico 5.19: La enfermera se aproxima a usted para ofrecerle medidas que alivien el dolor para realizarle procedimientos.	73
Gráfico 5.20: La enfermera le da los medicamentos y realiza los procedimientos a tiempo.	74
Gráfico 5.21: La enfermera lo visita con frecuencia para verificar su estado de salud.	75
Gráfico 5.22: La enfermera responde rápidamente al llamado.	76
Gráfico 5.23: La enfermera le pide que la llame si usted se siente mal.	77
Gráfico 5.24: La enfermera le informa sobre los grupos de ayuda para el control y seguimiento de su enfermedad.....	78
Gráfico 5.25: La enfermera le da información clara y precisa sobre su situación actual.	79
Gráfico 5.26: La enfermera le enseña cómo cuidarse a usted mismo. .	80
Gráfico 5.27: La enfermera le sugiere preguntas que usted puede formularle a su doctor cuando lo necesita.	81
Gráfico 5.28: La enfermera es honesta con usted en cuanto a su condición médica.	82
Gráfico 5.29: El uniforme y carnet que porta la enfermera la caracteriza como tal.....	83

Gráfico 5.30: La enfermera se asegura de la hora establecida para los procedimientos especiales y verifica su cumplimiento.	84
Gráfico 5.31: La enfermera es organizada en la realización de su trabajo.....	85
Gráfico 5.32: La enfermera realiza los procedimientos con seguridad.	86
Gráfico 5.33: La enfermera es calmada.	87
Gráfico 5.34: La enfermera le proporciona buen cuidado físico.	88
Gráfico 5.35: La enfermera se asegura que sus familiares y allegados sepan cómo cuidarlo a usted.	89
Gráfico 5.36: La enfermera identifica cuando es necesario llamar al médico.	90

RESUMEN

El presente trabajo de tuvo por Objetivo determinar el nivel de satisfacción y la calidad del cuidado de enfermería en pacientes del servicio de emergencia del Hospital General Huacho – 2021.

Siendo la metodología un estudio de tipo hipotético deductivo, el diseño de investigación no experimental y de corte transversal. La muestra estuvo conformada por 40 pacientes del servicio de emergencia del Hospital General de Huacho, a quienes se le aplicó un cuestionario para medir las variables de estudio debidamente validado y con una alta confiabilidad. Los resultados mostraron que predomina un nivel de satisfacción alto (55%) y un nivel alto de cuidados de enfermería (20%). Al aplicar Rho de Spearman encontramos que el coeficiente de correlación de Spearman ($\rho = -0,388$) indica que existe correlación negativa alta entre la variable satisfacción y la variable calidad del cuidado de enfermería, además el valor de significación calculado ($P=0.013$) <0.05 evidencia que se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula, por lo tanto, se establece que: Existe relación directa entre la calidad del cuidado de enfermería y el nivel de satisfacción del usuario atendidos en el servicio de emergencia del Hospital Regional de Huacho 2021. Concluyendo que, a mayor nivel de cuidados de enfermería, mayor será el nivel de satisfacción.

Palabras clave: Nivel de Satisfacción, Usuario, Cuidados de Enfermería, Emergencia.

ABSTRACT

The objective of the present work was to determine the level of satisfaction and the quality of nursing care in patients of the emergency service of Hospital General Huacho - 2021.

The methodology being a hypothetical deductive study, the non-experimental and cross-sectional research design. The sample consisted of 40 patients from the emergency service of the General Hospital of Huacho, to whom a questionnaire was applied to measure the study variables, duly validated and with high reliability. The results showed that a high level of satisfaction prevails (55%) and a high level of nursing care (20%). When applying Spearman's Rho we found that the Spearman correlation coefficient ($\rho = -0.388$) indicates that there is a high negative correlation between the satisfaction variable and the quality of nursing care variable, in addition to the calculated significance value ($P = 0.013$) < 0.05 evidence that the alternative hypothesis is accepted and the null hypothesis is rejected, therefore, it is established that: There is a direct relationship between the quality of nursing care and the level of satisfaction of the user attended in the emergency service of the Regional Hospital of Huacho 2021. Concluding that, the higher the level of nursing care, the higher the level of satisfaction.

Keywords: Level of Satisfaction, User, Nursing Care, Emergency.

INTRODUCCIÓN

En la actualidad el usuario es el pilar principal del sistema de salud, y su nivel de satisfacción durante su atención es un importante indicador; ya que le da “*confianza y seguridad*” (1) tanto que, para ser evaluadas es necesario un instrumento que nos brinde datos reales. Es por eso que se implementó de forma consecutiva distintos indicadores de calidad en la “Guía técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos y servicios médicos de apoyo” (2), con la finalidad de asegurar un correcto diagnóstico. Por ende, la satisfacción del paciente es la base fundamental, ya que evidencia si las aspiraciones o interés de salud del paciente están siendo cubiertas, esto quiere decir que la atención que brinda el personal de salud es suficiente con lo que el paciente desea. La satisfacción del usuario juega un rol importante en la recuperación, ya que un paciente satisfecho reacciona de forma positiva al tratamiento establecido y los pacientes insatisfechos demoran en su recuperación y tiene a recaer, ya sea se estresen y/o sufran constantemente de ansiedad. Por tal motivo la relación enfermera- paciente como un tipo particular de relación, en la cual la enfermera entregue todo su conocimiento y expertise en función al cuidado. Por otro lado, Morse considera que la relación interpersonal incluye comunicación, confianza, respeto y compromiso el uno con el otro, esto ayudara a enriquecer a ambos (3), por ende, los cuidados que ofrece el personal de enfermería no se establecen en los cuidados de las distintas enfermedades, sino en la relación con la persona como la empatía, comunicación y buen trato que impactan de forma positiva, y son elementos o roles importantes que cumplen los profesionales de la salud. Es por ende que el profesional de enfermería es cuidadoso de su compromiso ante la calidad del cuidado ofrecido

al paciente, a nivel institucional, y personal a través de la praxis de valores y reglamento ético de la profesión, que cooperan en la impresión de la satisfacción del paciente.

En huacho existen datos del año 2020 que a favor de mejorar su desempeño laboral en los diferentes establecimientos a cargo del hospital regional de huacho se vinieron dando capacitaciones de calidad de atención al personal de salud(11), pero mas no existe estudios realizados acerca de calidad del cuidado y satisfacción del usuario, es por ello la razón de realizar este estudio de investigación al área más demandante del Hospital regional de Huacho para así poder mejorar las buenas prácticas del cuidado del profesional de enfermería hacia la población huachana. Se plantea realizar el proyecto titulado Nivel de Satisfacción del usuario y calidad del cuidado de enfermería en el servicio de emergencia del Hospital General de Huacho, con la finalidad de recolectar y procesar información vigente referente al servicio, reconociendo las diferentes necesidades presentes en los usuarios, que nos permitan mejorar el nivel de satisfacción de los pacientes sometidos a procedimientos propios del servicio de emergencia. Por ello el actual trabajo de investigación tiene como objetivo general: Determinar el nivel de satisfacción y la calidad del cuidado de enfermería en pacientes del servicio de emergencia del Hospital General Huacho – 2021 y consta de seis capítulos: el capítulo I corresponde al planteamiento del problema, el capítulo II contiene el marco teórico, el capítulo III se refiere a la definición de variables, capítulo IV presenta la metodología del estudio, el capítulo V esta plasmados los resultados y el capítulo VI detalla la discusión de lo encontrado.

I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Descripción de la realidad problemática

En la actualidad, la satisfacción es un modo de medir la capacidad en la que los usuarios perciben la atención ofrecida, y mediante una calificación se mide el grado de escucha que se les ofrece; indicando así cual es el nivel de calidad del cuidado que estima el personal de enfermería, y en esta compostura ha ido incrementando su importancia, como lo estipulan las grandes organizaciones mundial como la OMS (Organización Mundial de la Salud), la OCDE (organización para la cooperación y el desarrollo económico), entre otros, quienes en el ámbito sanitario han dado cobertura a varios aspectos de la calidad en el cuidado del paciente hospitalizado; situando la calidad como la base de la medición de la atención que reciben.(4)

Para la OMS, la calidad del cuidado de enfermería lo detalla como el aseguramiento de los usuarios en confín de aceptar una apropiada agrupación de servicios tanto diagnosticados, como terapéuticos, y utilizar el más apropiado para alcanzar una atención sanitaria perfecta, tomando en atención circunstancias y conocimientos del paciente y el servicio sanitario; para así poder obtener el nivel supremo de satisfacción de los pacientes.(5)

La satisfacción del usuario es un indicador importante y comúnmente utilizado para poder medir la calidad de atención del servicio o establecimiento de salud. Sin embargo, las emergencias de los grandes hospitales de las diferentes regiones del Perú se encuentran congestionadas por el gran número de

pacientes con patologías que pueden ser prevenibles por el primer nivel de atención (6), no obstante también tener en cuenta, que en la actualidad el covid19 ha reflejado la falta tanto de infraestructura, equipamiento, como también de personal para la atención del usuario, pues mediante la gran demanda de pacientes atendidos, muchos de estos que han podido vencer la enfermedad han salido insatisfechos.

Para Robbins y Judge (7) "la insatisfacción del usuario denota un bajo desempeño profesional". Uno de los países más desarrollados a nivel de calidad de atención y satisfacción del usuario es estados unidos teniendo una gran variedad de hospitales acreditados y pocas demandas de mala praxis, pero al día de hoy cae en error su sistema de procesos de salud.(8) Por otro lado, en los países europeos se ha evidenciado un "incremento de hasta el 50% de denuncias por insatisfacción del usuario". (9)

A nivel nacional la situación de insatisfacción del usuario suena muy frecuente en el interior del país pues no se encuentra muy desarrollada y la alta demanda implica derivar a un hospital o centro de atención de mayor complejidad para poder resolver su problema, según el estudio de Mariella Sousa determina q la mayor parte de la población peruana se encuentra insatisfecho con la atención hospitalaria, clínicas y demás entidades de salud; el 44% de la insatisfacción de atención es por el diagnostico errado que se le brinda, 28% es por falta de información de su estado de salud y el 9% es debido a la disconformidad con la atención recibida. (10) "En el año 2017 en el Perú SUSALUD ha impuesto más de 51 sanciones siendo el ESSALUD la entidad con mayor cantidad de quejas"(10), la situación de salud es caótica, todos los días se vulneran

derechos, se señala q no existen camas suficientes para atención o el equipo correspondiente para el diagnóstico e incluso no se atiende al paciente si no tiene su DNI en físico, todo esto ha venido a repercutir el día de hoy. La pandemia del COVID 19 ha hecho reflexionar al país y poner más énfasis en la salud de todos y se pide a todas las entidades de salud a utilizar el modelo de acreditación de la Organización Panamericana de la Salud, la Organización de la Salud y la federación Latinoamericana de Hospitales para poder mejorar la atención del usuario.

La presente tesis se inició con la motivación y curiosidad de saber el por qué era tan constante la molestia y queja de los pacientes y familiares de la poca atención del personal de salud.

Los familiares de los pacientes en espera se quejaban mucho de la poca empatía que había de parte del personal de enfermería y el equipo de salud para la atención al paciente, que era más importante la ficha de atención o el traer el DNI, que la salud de sus pacientes. Las quejas eran constantes ya sea porque no tenían radiografía y/o tomografía o ecógrafo y eso dificultaba aun mas la situación del paciente, tenían los familiares que buscar en la calle estos exámenes, se quejaban de que el hospital no contaba con nada, comentaban que era mejor pagar e irse a la clínica.

Los pacientes se van insatisfecho y ya no regresan al hospital, sea por la mala atención, el tiempo de espera, los pocos insumos o falta de recursos humanos, etc.

Esto lo vivimos en el proceso de esta pandemia, lo primero que se llenaba eran las clínicas por su mejor atención, según los pacientes. Prefieren pagar a las clínicas, porque tuvieron una mala experiencia en un hospital nacional,

En el hospital regional de huacho, servicio de emergencia los pacientes tenían que esperar mucho para su atención ya sea por demora administrativa o por falta de dinero, la molestia de los pacientes era que, a pesar del dolor, la atención era muy lenta.

Aquí surgió la pregunta si la satisfacción del paciente, tenía que ver con la calidad del cuidado de enfermería; evaluar la satisfacción de los pacientes y la calidad del cuidado de enfermería nos permitió identificar los potenciales y deficiencias en el servicio de enfermería en el Hospital Regional Huacho 2021.

En huacho existen datos del año 2020 que a favor de mejorar su desempeño laboral en los diferentes establecimientos a cargo del hospital regional de huacho se vinieron dando capacitaciones de calidad de atención al personal de salud⁽¹¹⁾, pero mas no existe estudios realizados acerca de calidad del cuidado y satisfacción del usuario, es por ello la razón de realizar este estudio de investigación al área más demandante del Hospital regional de Huacho para así poder mejorar las buenas prácticas del cuidado del profesional de enfermería hacia la población huachana.

1.2 Formulación del Problema

1.2.1 Problema General

¿Qué relación existe entre y la calidad de cuidado de enfermería y el nivel de satisfacción del usuario en el servicio de emergencia Hospital General Huacho 2021?

1.2.2 Problemas específicos

- ¿Cuál es la relación entre la calidad del cuidado de enfermería y el nivel de satisfacción del usuario según la dimensión de accesibilidad del cuidado de enfermería y fiabilidad en el servicio de emergencia Hospital Regional de Huacho – 2021?
- ¿Qué relación existe entre la calidad del cuidado de enfermería y el nivel de satisfacción del usuario según la dimensión explica y facilita los cuidados de enfermería y empatía en el servicio de emergencia Hospital Regional de Huacho – 2021?
- ¿Qué relación existe entre la calidad del cuidado de en enfermería y el nivel de satisfacción del usuario y la dimensión monitorea, hace seguimiento los cuidados de enfermería y elementos tangibles y en el servicio de emergencia Hospital Regional de Huacho – 2021?

1.3 Objetivos de la Investigación

1.3.1 Objetivo General

Determinar la relación entre la calidad del cuidado de enfermería y el nivel satisfacción del usuario en el Servicio de Emergencia del Hospital Regional de Huacho 2021.

1.3.2 Objetivos Específicos

- Identificar el nivel de relación entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del usuario según la dimensión accesibilidad del cuidado de enfermería y la fiabilidad en el servicio de emergencia Hospital Regional de Huacho – 2021.
- Explicar la relación que existe entre la calidad del cuidado de enfermería y el nivel de satisfacción según la dimensión explica y facilita los cuidados de enfermería y empatía en el servicio de emergencia Hospital Regional de Huacho – 2021.
- Identificar la relación que existe entre la calidad del cuidado de enfermería y el nivel de satisfacción del usuario según la dimensión monitorea, hace seguimiento de los cuidados de enfermería y elementos tangibles en el servicio de emergencia Hospital Regional de Huacho – 2021.

1.4 Limitantes de la investigación

1.4.1 Limitante teórica

No se encontró limitantes teóricas, debido a que el tema de satisfacción del usuario y calidad del cuidado de enfermería cuenta con bibliografía teórica y científica a nivel nacional e internacional, por lo cual se ha ido actualizando y monitorizando.

1.4.2 Limitante temporal

Se encontró una brecha ya que los turnos de las autoras no coincidían para poder ejecutar las encuestas a los usuarios, por ende, se tomaron otras medidas para poder realizarlas. El presente trabajo se desarrolló del mes de abril – noviembre 2021.

1.4.3 Limitante espacial

El presente trabajo fue realizado en el Hospital Regional de Huacho, en cuanto a ello, no todas las autoras vivían en la zona o laboraban en el distrito donde se encuentra la institución de estudio.

II. MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes del Estudio

2.1.1. Antecedentes Internacionales

GARCÍA, E. Y FALCON, E. (2017); realizaron un estudio de investigación sobre Satisfacción por tiempo de espera y surtido de recetas del Hospital del Niño en Tabasco. Con el **Objetivo** de determinar el tiempo de espera y satisfacción por expendio de recetas en usuarios del Hospital del Niño en Tabasco, cuya **Metodología** es descriptiva, observacional, transversal y prospectivo, realizándose una encuesta a 53 usuarios, de la cual los **Resultados** fueron que el 16,98% era población masculina y el 83,02% población femenina; el tiempo promedio de atención de recetas fue de 8 minutos. El 75,47% mostraron su satisfacción sobre el trato recibido y atención; el 41,51% recibieron su medicación completa; El 53,40% refirió su satisfacción con la atención de su receta. En **Conclusión**, se reportó que la mayoría de usuarios mostraron satisfacción sobre el tiempo de espera para su atención de su receta. Más del 50% se encontraban satisfechos con la atención de su receta.(12)

GARCÍA, C. Y CORTÉS, I. (2017); en su estudio, Percepción del usuario del trato digno por enfermería en un hospital del Estado de México con el **Objetivo** de determinar la percepción de los usuarios del trato digno por enfermería en un hospital del Estado de México, tiene la **Metodología** observacional, transversal, correlacional, teniendo como **Resultado** que el 91% de las mujeres encuestadas manifestaron haber tenido un trato con respeto, como **Conclusión** manifiestan que la satisfacción del usuario de

los servicios de enfermería es directamente proporcional a su percepción del trato digno que recibió por el personal de enfermería.(13)

MONTÚFAR, M. (2018); en su investigación Factores que Influyen en la Satisfacción de la Calidad de Atención en Servicios de Salud, en Usuarios que acuden al Área de Emergencia del Hospital Móvil N° 1 de la Ciudad de Guayaquil con el **Objetivo** de determinar los factores que influyen en la satisfacción de la calidad de atención en servicios de salud, en Usuarios que acuden al Área de Emergencia del Hospital Móvil N° 1 de la Ciudad de Guayaquil. Cuenta con el enfoque **Metodológico** descriptivo - cuantitativo. Obtuvo como **Resultado** que los usuarios se encuentran en un nivel: Ni Insatisfecho Ni Satisfecho en escala de medición Likert, con un 64.43% de satisfacción y con un Índice de Calidad en el Servicio de SERVQUAL de - 2.41, lo que señala que las percepciones están por debajo de las expectativas formuladas por los usuarios, por tanto, se **Concluye** que los pacientes reciben menos de lo que esperaban del servicio que se les brinda en el Hospital Móvil N° 1.(14)

2.1.2. Antecedentes Nacionales

CARDENAS, R, COBEÑAS, C. Y GARCIA, J. (2017); en su investigación “Calidad del cuidado de enfermería en pacientes del servicio de emergencia del Hospital Hipólito Unanue lima 2017” con el **Objetivo** de determinar la calidad del cuidado que brinda la enfermera en el servicio de emergencia del Hospital Hipólito Unanue. La **Metodología** empleada para el estudio fue de tipo Cuantitativo, descriptivo – transversal. La muestra estuvo

conformada por 96 pacientes aplicando el instrumento Care Q de la doctora Patricia Larson validado y aplicado en Colombia. Los **Resultados** obtenidos están orientados a contribuir la información actualizada a autoridades de las instituciones con el fin de mejorar la calidad de atención y corregir falencias.(15)

CÉSPEDES, E. Y OBREGÓN, D. (2017); el presente trabajo de investigación tuvo como **Objetivo** determinar el nivel de satisfacción que tiene el paciente adulto mayor y su relación con los cuidados de enfermería en el servicio de emergencia del Hospital Daniel Alcides Carrión, Callao, 2017. La **Metodología** de estudio fue de tipo cuantitativo correlacional prospectivo, el diseño de investigación no experimental y transversal. La muestra estuvo constituida por 50 usuarios adulto mayores del servicio de emergencia del Hospital Daniel Alcides Carrión, a quienes se le empleo un cuestionario para evaluar las variables del estudio debidamente certificado y con una alta confiabilidad. Los **Resultados** mostraron que predomina un nivel de satisfacción alto (54%) y un nivel alto de cuidados de enfermería (40%). Al aplicar Rho de Spearman con un nivel de significancia del 95% encontramos que el coeficiente de correlación Rho de Spearman es de $r=0,508$ y el valor de $p=0,000$, se toma la determinación de negar H_0 , por ende, se implanta que: Existe un nivel de satisfacción adecuado del paciente adulto mayor frente a los cuidados de enfermería en el servicio de emergencia del Hospital Daniel Alcides Carrión periodo 2017. **Concluyendo** que, a mayor nivel de cuidados de enfermería, mayor será el nivel de satisfacción (16).

CACÑAHUARAY, F.; Maldonado, G. y Meneses, N. (2017); realizaron el trabajo de investigación cuyo título es habilidades de la comunicación de la enfermera y su relación con la satisfacción de usuarios atendidos en el servicio de emergencia ESSALUD Ayacucho 2017 con el **Objetivo** de Determinar las habilidades de comunicación de la enfermera y su relación con la satisfacción de usuarios atendidos en el servicio de emergencia ESSALUD. Ayacucho 2017; la **Metodología** de la indagación fue cuantitativa, no experimental, transversal, correlacional, la población fue constituida por 150 pacientes asegurados que acuden al servicio de emergencia. Se utilizó la Escala de comunicación interpersonal enfermera paciente y la Escala de satisfacción de los pacientes con los cuidados enfermeros en urgencias (CECS) adaptada por Cuñado Barrio. Los **Resultados** encontrados fueron el 45.4% de usuarios perciben que las habilidades de comunicación del profesional de enfermería son regulares, el 32.4% percibe como mala y el 22.2% percibe como buena. El 54.6% de usuarios están satisfechos por la atención recibida, mientras que el 45.4% refiere estar insatisfecha. Se **Concluye** que las habilidades de atención del personal de enfermería están relacionadas con el nivel de satisfacción del usuario. (17)

PEREZ, R. Y MUNAYA, J. Realizaron la investigación que tuvo con objetivo general determinar el nivel de satisfacción de los pacientes sobre la atención brindada por el profesional de enfermería durante el pre quirúrgico inmediato en sala de operaciones de cirugías electivas del Hospital Daniel Alcides Carrión, e identificar la calidad de atención que brinda la enfermera,

la **Metodología** empleada fue de tipo cuantitativo, descriptivo de corte transversal. La población estuvo constituida por 200 pacientes adultos que ingresen al área de cirugía quirúrgica, empleando la entrevista y el instrumento de escala modificada tipo Likert, considerando el consentimiento informado. Los **Resultados** fueron para la variable nivel de calidad de atención un 78.80% (96) manifestaron un nivel de calidad bueno, 20% (25) manifestaron un nivel de calidad regular, 3.2% (4) manifestaron un nivel de calidad bajo, sobre la variable de satisfacción de los pacientes con la atención brindada por el profesional de enfermería 20% (25) manifestaron un nivel de satisfacción alto, un 79.2% (99) manifestaron un nivel de satisfacción regular, un 0.8% (1) manifestaron un nivel de satisfacción bajo. En **Conclusión**, existe una relación baja entre la calidad de atención de enfermería con la satisfacción de los pacientes pre quirúrgicos programados.(18)

CHUMPITAZ, M. (2018). Realizo la investigación de calidad de la atención de enfermería y la satisfacción del paciente hospitalizado de una Clínica Privada, Lima – Perú 2018 cuyo **Objetivo** es Determinar la relación que existe entre la calidad de la atención de enfermería y la satisfacción del paciente hospitalizado de una Clínica Privada, Lima – Perú 2018. **Metodología:** El actual estudio de investigación es de tipo aplicado, cuantitativo, correlacional – descriptivo. Para evaluar la calidad se llevó a cabo una valoración en una población de 51 enfermeras que realizan la labor asistencial en el servicio de hospitalización, a las cuales se les aplicó una lista de cotejo que consta de 3 dimensiones: técnico - científica,

humana y entorno. Para evaluar la satisfacción del usuario, se trabajó con una muestra representativa de 206 usuarios adultos hospitalizados. A ellos se les aplicó un cuestionario. Los **Resultados** obtenidos fueron: Se encontró una correlación positiva entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del paciente. Dicha correlación resultó estadísticamente significativa y la correlación resultó de nivel medio que tiende a alta. Se obtuvo como resultado que el 64.6% de licenciadas de enfermería brindan atención de calidad de nivel medio, el 19.6% brindan atención de nivel bajo y el 15.7% brinda atención de calidad de nivel alto. Asimismo, el 47.6% de los pacientes hospitalizados refirieron que tuvieron un nivel medio de satisfacción, el 29.1% refirió que tuvieron un nivel alto de satisfacción y 23.3% refirieron que tuvieron un nivel bajo de satisfacción. Como **Conclusión** final se obtiene que existe una correlación positiva entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del paciente hospitalizado en una clínica privada.(19)

AVILA, B. Y CASTILLA, B. (2018) El presente estudio nivel de satisfacción acerca del cuidado de enfermería que perciben los pacientes atendidos en el servicio de emergencia del hospital Félix Mayorca Soto de Tarma, 2018, se desarrolló con el **Objetivo** de determinar el nivel de satisfacción acerca del cuidado de enfermería que perciben los pacientes atendidos en el servicio de emergencia del hospital Félix Mayorca Soto de Tarma, 2018; reputar como hipótesis que el nivel de satisfacción acerca del cuidado de enfermería que perciben los pacientes atendidos en el servicio de emergencia del hospital Félix Mayorca Soto de Tarma es baja. Se empleo

el **Método** descriptivo, de corte transversal, la población estuvo constituida por 600 usuarios, con una muestra de 120 pacientes atendidos en el servicio de emergencia. Se utilizó como técnica la encuesta y como instrumento el cuestionario SERVPERF, entre los principales **Resultados** tenemos: En relación a la fiabilidad el 54,2% de los pacientes perciben un nivel de satisfacción bajo y el 25% un nivel medio; referente a la capacidad de respuesta el 52,5% de los pacientes perciben un nivel de satisfacción bajo y el 30,8 % un nivel medio; frente a la seguridad el 58,3% de los pacientes perciben un nivel de satisfacción bajo y el 27,5% un nivel medio; en la dimensión empatía el 50% de los pacientes perciben un nivel de satisfacción bajo y el 25% un nivel medio así como alto; finalmente en relación a los aspectos tangibles el 56,7% de los pacientes perciben un nivel de satisfacción bajo, seguidos del 25% que perciben un nivel alto. Estos resultados nos permiten **concluir** que: El 50% de los pacientes atendidos en el servicio de emergencia del Hospital Félix Mayorca Soto perciben un nivel de satisfacción bajo, mientras que el 25,8% evidencian un nivel medio por otro lado el 24,2% presentan un nivel alto del cuidado de enfermería.(20)

ANAMPA, J. Y BASTIDAS, Y. (2018); en su estudio de investigación tuvo por **Objetivo** determinar el nivel de satisfacción del usuario sobre la atención brindada por el personal de enfermería en el servicio de emergencia del Centro de Salud Militar Rímac 2018. El **método** que se estableció fue descriptivo prospectivo de corte transversal, en una muestra conformada por 80 pacientes que reunieron los criterios de inclusión, la

técnica que se empleó para la recolección de datos fue la entrevista y como instrumento el cuestionario SERVQUAL que valoro la satisfacción mediante las expectativas y percepciones de los pacientes, en base a 5 dimensiones; fiabilidad, sensibilidad, seguridad, empatía y elementos tangibles, divididas en 22 interrogativas. **Resultados:** se ha determinado que el 83.72% de insatisfechos y 16.28% según su expectativa y percepción; en las dimensiones de fiabilidad: insatisfechos 79.43% y satisfechos 20.57%, en la dimensión capacidad de respuesta: insatisfechos 82% y satisfechos 18%, en la dimensión seguridad: insatisfechos 88.71% y satisfechos 11.29%, en la dimensión empatía insatisfechos 87.71% y satisfechos 12.29% y en la dimensión aspectos tangibles; insatisfechos 80% y satisfechos 20%. **Conclusión:** que el índice total de satisfacción de calidad de servicio.(21)

2.2 Base Teórica

JOYCE TRAVELBEE (2015)

Joyce travelbee, en su teoría de la relación de persona a persona en el cual plantea que la percepción que los enfermeros tienen de los pacientes afecta profundamente su comportamiento, destaca sus acciones y define la calidad del cuidado que se propone. Así mismo, plantea que el ser humano es un organismo biológico, afectado, influenciado y transformado por factores hereditarios, culturales y por experiencias previas; es una criatura de contradicciones y comparaciones persistentes, que obliga a confrontar conflictos y opciones para poder tomar una determinación; es una entidad

pensante, con la capacidad de tener raciocinios lógicos y ecuánimes, pero también puede tornarse afectivo e ilógico. (22)

El hombre tiene la capacidad para entender a otros, para comunicarse con ellos; tiene la habilidad de difundir su singularidad, aun cuando en ocasiones esto sea incomunicable e incomprensible para los demás; es capaz de relacionarse con quienes le rodean, de conocer, querer y responder al aprecio de ellos de la misma manera como puede disgustarse, desconfiar y odiar. (22)

El énfasis de Travelbee en el cuidado puso de relieve la empatía, la compenetración y los aspectos emocionales de la enfermería. (22)

HILDEGARD E. PEPLAU (2015)

En el modelo de Peplau, el vínculo entre enfermera y usuario constituye la vista más fundamental del proceso terapéutico. En un inicio, los dos extraños (enfermera y usuario) tienen logros e intereses diferentes; sin embargo, conforme el vínculo mejora, enfermera y paciente incrementan una interpretación recíproca de las metas de salud del usuario, dando por resultado que ambos colaboren para resolver los problemas de salud que pudieran presentarse. De esta manera, la relación brinda los medios necesarios para resolver frustración, conflicto y ansiedad con el fin de satisfacer las necesidades del usuario. (22)

JEAN WATSON (2014)

Platicar de calidad incluye hablar de la humanidad en esa lógica planteamos la teoría de Jean Watson, quien nos habla de las causas de cuidado y muestra un gran desafío para el profesional de enfermería pues conduce hacia una obligación del profesional guiado por el reglamento ético apoyándose en conceptos como el desarrollo de la relación transpersonal. Watson percibe a la Enfermería como la disciplina que ofrece cuidado tanto en el mantenimiento y recuperación de la salud como en la serie de finalización de la vida, apoya la idea que los pacientes requieren de cuidados holísticos que promuevan el humanismo y la calidad de vida y ve en el cuidado un fenómeno social universal que sólo resulta efectivo si se practica en forma interpersonal. (22)

2.3 Base Conceptual

Calidad del cuidado de la salud

El Instituto of Medicine de Washinton lo define como la medida en que los servicios de salud, tanto los enfocados a las personas como a las poblaciones, mejoran la probabilidad de los resultados favorables y son pertinentes al conocimiento actual profesional.

Por otro lado el colegio de enfermeros del Perú define la calidad de cuidados de enfermería como un trabajo interno, siendo una tarea donde participa todo el equipo de trabajo siendo la contribución de cada persona importante para el logro de resultados, es decir creando una cultura de calidad de atención que brinden

servicios enfermeros, aplicando mecanismos auto reguladores que mejoren la práctica de la constructiva, la autosuperación y la satisfacción del trabajo bien hecho, por lo cual se determina que el cuidar de los pacientes es la esencia de la profesión de enfermería, el cual se puede conceptualizar como: una tarea que solicita de un valor personal y profesional orientado a la preservación, restablecimiento y autocuidado de la vida que se fundamenta en la relación terapéutica enfermera-paciente. (25)

Es conocido que el cuidar, es una labor imprescindible para la supervivencia, desde que la humanidad existe, el cuidado ha sido notable estableciendo una función esencial para promover y desarrollar todas aquellas actividades que hacen vivir a las personas y a los grupos. El cuidado de los usuarios simboliza una cadena de actos de vida - que tienen por intención y función apoyar a los seres humanos vivos y sanos con el propósito de reproducirse y perpetuar la vida, de tal forma, el cuidado es mantener la vida asegurando la satisfacción de un conjunto de necesidades para la persona (individuo, familia, grupo y comunidad), que, en continua interacción con su entorno, vive experiencias de salud. (27)

A través del tiempo y con el progreso de los conocimientos biomédicos sobre el origen de la vida humana, se han podido perfeccionar técnicas, que influyen en el que hacer del profesional de enfermería olvidando, en algunos momentos. que la esencia de éste es el respeto a la vida y el cuidado profesional al ser humano. (25)

Dimensiones de calidad de cuidado de enfermería

- **Accesibilidad:** representa la capacidad de atención de manera oportuna sin dificultad u obstáculos.
- **Explica Y Facilita:** la enfermera da a conocer los procesos de la enfermedad, ya que para el usuario son desconocidos o difíciles de entender en relación a su enfermedad, tratamiento o recuperación; del mismo modo, ofrece información requerida en forma clara, haciendo fácil o posible la ejecución de los cuidados para su bienestar o recuperación.
- **Monitorea Y Hace Seguimiento:** es el conocimiento compartido con los usuarios para su mejoría, esto incluyen los planes y acciones que se plantea a seguir para la mejoría del usuario en un determinado tiempo.

Satisfacción Del Usuario:

La satisfacción de los usuarios, es el pilar más empleado y explica un juicio de valor propio y subjetivo de la atención obtenida. Es el porte clave en la conceptualización y valoración de la calidad, esta evaluación se manifiesta en los niveles de satisfacción del paciente. La satisfacción del paciente reconoce no sólo de la calidad de los servicios brindados sino también de su perspectiva. El paciente está satisfecho cuando los servicios envuelven o exceden su perspectiva, si la perspectiva del paciente es baja o si el paciente tiene acercamiento limitado a cualquiera de los servicios, puede ser que esté satisfecho con recibir servicios relativamente deficientes (1)

Para autores como Münch, existe cierto orden e indica que la satisfacción precede a la calidad del servicio, e indica que la calidad se alcanza con la “Satisfacción total de las necesidades del usuario mediante la prestación de

actividades fundamentales intangibles con un valor agregado y el cumplimiento de los requisitos adecuados al producto o servicio". Para Hoffman y Bateson, la satisfacción del cliente contribuye a las percepciones del cliente sobre la calidad, por cuanto las percepciones de los clientes se basan en sus experiencias o satisfacciones pasadas, las cuales son comprobadas en cada acercamiento posterior, conceptualizando a su vez su perspectiva e intenciones de compra.

Por otro lado, la satisfacción del usuario es un indicador importante en la calidad de servicios, no obstante, resulta difícil evaluarla; los métodos y las medidas para la recopilación de datos suelen contribuir en las respuestas del usuario. Como se indicó anteriormente, la totalidad de los usuarios manifiestan estar satisfechos indistintamente de la calidad real. Además, tanto el acceso a los servicios como el acceso de los servicios en la salud (por ejemplo, la presencia de efectos secundarios) pueden perjudicar a la satisfacción del usuario a tal nivel que no refleje el proceso de prestar atención. (1)

Las encuestas, como método de investigación, son el método más utilizado para saber acerca de la satisfacción de los usuarios con los servicios recibidos, evaluando el dictamen de los que han recibido asistencia; pero no simboliza la opinión general de la comunidad sobre el sistema sanitario, las encuestas más elaboradas en los servicios de salud son las de satisfacción utilizadas tras la realización del proceso de atención. Satisfacción refleja cuánto gusta/disgusta un servicio al usuario, después de su manejo y sobre la base de las conclusiones anticipadas. Conceptualmente se trata de un fenómeno posterior al uso de un servicio. En lo concerniente a su operacionalización, la definición de satisfacción es asimilado a la medición de las actitudes, dado que el mismo

puede ser valorado como la suma de satisfacciones específicas con los variados atributos del bien o servicio incorporados previamente.(1)

Dimensiones de satisfacción Click or tap here to enter text.

- **Fiabilidad** (Habilidad para ejecutar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa) (2)
- **Empatía** (interés y nivel de atención individualizada) (2)
- **Elementos Tangibles** (aparición de las instalaciones físicas, equipos, personal, y materiales de comunicación) (2)

Relación Entre Satisfacción Y Elementos De La Calidad

- ❖ Existen determinantes fundamentales de la calidad que conllevan a la satisfacción del paciente, los cuales, según Suárez, son: Confiabilidad, Receptividad, Competencia, Accesibilidad, Cortesía, Comunicación, Credibilidad, Seguridad, Entender y conocer al paciente, Aspecto tangible del servicio. (3)
- ❖ Es así que en base a estos determinantes se fundamenta la calidad en la atención de salud cuando se realizan diferentes actividades para garantizar servicios de salud accesibles y equitativos con personal capacitado y los recursos disponibles para lograr la satisfacción del paciente con la atención recibida. (3)

El vínculo se establece cuando la enfermera y el usuario logran obtener una fase máxima de relación luego de haber pasado primero por la fase de entrevista original, que progresa a través de fases de identidades emergentes, sentimientos progresivos de empatía y posteriormente

simpatía, compasión, hasta que la enfermera y el paciente consiguen la compenetración en la última fase.(22)

Emergencia:

Según el Diccionario de la Real Academia Española, Emergencia significa un hecho o accidente que sobreviene o situación de peligro que requiere una actuación rápida. Según la Asociación Médica Americana, es aquella 18 situación urgente que pone en riesgo inminente la vida del usuario o la función de un órgano. Y según la Organización Mundial de la Salud (OMS) emergencia es aquel caso en que la escasez de la asistencia conduciría a la muerte en minutos en el que la atención de los primeros auxilios por cualquier ser humano es de importancia vital. También se dice que, en una emergencia, la persona dañada puede llegar hasta la defunción en un tiempo menor a una hora. Como pérdida de conciencia, hemorragia severa, posibles fracturas óseas, heridas profundas, síntomas típicos de un ataque al corazón, dificultad respiratoria, toser o vomitar sangre, debilidad, y cambios en la visión.(22)

- **Servicio De Emergencia:** Es el entorno dependiente de un Centro Hospitalario, donde se disponen servicios de salud las 24 horas del día a usuarios que demandan atención inmediata. De acuerdo a su Nivel de Complejidad pueden solucionar diferentes categorías de daños. Este servicio cuenta con Triage, sala de shock trauma, tópico de emergencia, sala de observación. Este último es un área de hospitalización de estancia corta para la atención, tratamiento, reevaluación y observación

permanente de pacientes con daños de prioridad I y II, en un período que no debe exceder de 12 horas para los pacientes de prioridad II. (23)

2.4 Definiciones de términos básicos

- **Paciente** Nombre que se le designa a un individuo que es examinado medicamente o al que se administra un tratamiento. (23)
- **Emergencia** Es una situación urgente que pone en peligro la vida de un paciente, sin posibilidad de mínima espera en el caso que falte la asistencia inmediata conduciría a la muerte en pocos minutos.(22)
- **Servicio de emergencia** Es la unidad orgánica encargada de realizar atención especializada al paciente, considerando que la vida del paciente tiene un compromiso vital. (22)
- **Cuidado de enfermería** Está vinculada a la preservación o conservación y ayuda que se brinda a la persona, con capacidad de asistir, guardar y recuperar la salud; aplicando conocimientos técnicos y científicos. (21)
- **Evaluación** Es un juicio en entorno a un conjunto de información para tomar una decisión de acuerdo a los resultados obtenidos. (25)
- **Medir** Implica la evaluación, es un proceso para encontrar las propiedades y diferencia de las cosas. (25)
- **Insatisfacción** del paciente Sentimiento inferior y de frustración que experimenta una persona cuando siente que el centro de salud en el que fue atendido no cumplió sus expectativas en base a sus necesidades. (25)
-

III. HIPÓTESIS Y VARIABLES

3.1 Hipótesis

3.1.1 Hipótesis General

Existe una relación directa entre la calidad del cuidado de enfermería y el nivel satisfacción del usuario en el Servicio de Emergencia del Hospital Regional de Huacho 2021.

3.1.2 Hipótesis Específicas

- Existe relación directa entre la calidad del cuidado y el nivel de satisfacción del usuario en la dimensión accesibilidad del cuidado de enfermería y fiabilidad en el servicio de emergencia Hospital Regional de Huacho – 2021.
- Existe una relación directa entre la calidad del cuidado y el nivel de satisfacción del usuario en la dimensión explica y facilita los cuidados de enfermería y empatía en el servicio de emergencia Hospital Regional de Huacho – 2021.
- Existe una relación directa entre la calidad del cuidado y el nivel de satisfacción del usuario en la dimensión monitorea y hace seguimiento a los cuidados de enfermería y elementos tangibles en el servicio de emergencia Hospital Regional de Huacho – 2021.

3.2 Definición conceptual de las variables

3.2.1 Variable 1

Satisfacción del Usuario: Refieren que la satisfacción del usuario depende no solo de la calidad de los servicios sino también de sus expectativas. El usuario está satisfecho cuando los servicios cubren o exceden sus expectativas. Si las expectativas del usuario son bajas o si el usuario tiene acceso limitado a cualquiera de los servicios, puede ser que esté satisfecho con recibir servicios relativamente deficientes.(21)

3.2.2 Variable 2

Calidad De| Cuidado De Enfermería. Una actividad que requiere de un valor persona y profesional encaminado a la conservación, restablecimiento y autocuidado de la vida que se fundamenta en la relación terapéutica enfermera-paciente. (25)

3.2.1 Operacionalización de variables

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES	INDICE	METODO	TECNICA
Calidad del Cuidado de Enfermería	La calidad del cuidado de enfermería, implica diversos componentes, desde la naturaleza misma de lo que son los cuidados hasta el método para prestar los mismos. El profesional de Enfermería, compone un recurso humano fundamental dentro de las instituciones de salud, cuyo proposito es prestar atención integral a la persona en el ámbito de la salud, implementando el cuidado y el contacto permanente y directo con el cliente bien sea interno o externo (23)	ACCESIBILIDAD	✓ Relación de apoyo y ayuda administrada de forma oportuna.	Alta =3 Media=2 Baja= 1		
		EXPLICA Y FACILITA	✓ Información que se da a conocer relacionados con su enfermedad.			
		MONITOREA Y HACE SEGUIMIENTO	✓ Actividades de enfermería de un conocimiento científico; que incluye los planes y acciones de seguimiento necesario para la recuperación del paciente.			
Nivel de satisfacción	Satisfacción del usuario: Alude que la satisfacción del usuario depende no solo de la calidad de los servicios sino también de su perspectiva. El usuario está satisfecho cuando los servicios abarcan o exceden sus perspectivas. Si las perspectivas del usuario son debiles o si el usuario tiene acceso limitado a cualquiera de los servicios, puede ser que esté satisfecho con recibir servicios relativamente deficientes. (Thompson & Col., 1997)	FIABILIDAD	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Oportunidad de la atención de urgencias. ✓ Respeto al orden de llegada. ✓ Respeto a su privacidad de los usuarios. ✓ Equipos modernos. ✓ Precisión del Diagnóstico 	Insatisfecho= 1 Medianamente satisfecho =2 Satisfecho =3	Hipotetico Deductivo	Encuesta a los pacientes del servicio de emergencia del Hospital General de Huacho
		EMPATIA	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Capacidad para entender al paciente. ✓ Amabilidad en el trato por parte del médico. ✓ Claridad en orientaciones brindadas al usuario sobre su enfermedad, cuidados, tratamiento y uso de medicamentos. ✓ Paciencia y comprensión. 			
		ASPECTOS TANGIBLES	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Personal correctamente uniformado. ✓ Materiales de comunicacion: maquetas, catalogos y laminas. ✓ Equipamiento. ✓ Limpieza y orden de las instalaciones y elementos físicos. ✓ Iluminación del ambiente. 			

CAPÍTULO IV

DISEÑO METODOLÓGICO

4.1 Tipo y Diseño de la Investigación

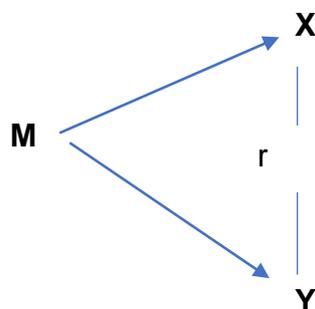
4.1.1 Tipo de Investigación

El presente trabajo de investigación es aplicativo; asimismo será de enfoque cuantitativo, porque permitirá examinar los datos, y son susceptibles de medición estadística. La investigación es de nivel descriptivo, porque buscamos describir especificando las propiedades de las variables de estudio.

Es correlacional, porque se relacionó variables. Según el tiempo de recolección de datos, será prospectivo. Y según la forma de recolección de datos será transversal.(26)

4.1.2 Diseño de la Investigación

El diseño será de tipo no experimental de corte transversal, ya que se trabajó en un solo momento para analizar la variable de estudio.(26)



Dónde:

M: Pacientes atendidos en el servicio de emergencia del Hospital Regional de Huacho

X: Nivel de satisfacción.

Y: Calidad del cuidado de enfermería

r: Relación de variables

Se aplicó cuestionarios a los usuarios atendidos en el área de emergencia del Hospital Regional de Huacho.

4.2 Método de Investigación

Método hipotético deductivo, porque nos permite construir hipótesis para poder someterlos a pruebas y así poder alcanzar a una conclusión, es por ello que se han planteado hipótesis general y específicas las cuales se confrontaran para obtener un resultado y así brindar conclusiones.(26)

4.3 Población y Muestra

4.2.1 Población

La población de estudio fue conformada por 90 pacientes que acudieron al servicio de emergencia del Hospital Regional de Huacho durante los meses de octubre y noviembre del 2021.

4.2.2 Muestra de Estudio

Se aplicó la técnica muestral que es probabilística aleatorio simple. Para hallar el tamaño de la muestra se utilizó la fórmula de poblaciones finitas de la cual se obtuvo como muestra final a 40 pacientes.

Se planteó la siguiente formula:

$$n = \frac{NZ^2 pq}{e^2(N-1) + Z^2 pq}$$

Z =1.96 Constante según el nivel de confianza de 95%.

P =0.5 Proporción esperada.

q =0.5 Complemento de p.

N =**90** Población.

e =0.115 Error de precisión.

$$n = \frac{90 * 1.96^2 * 0.5 * 0.5}{0.115^2 * (90 - 1) + 1.96^2 * 0.5 * 0.5} = 40$$

$$0.115^2(89) + 1.96^2 * 0.5 * 0.5$$

Finalmente se obtuvo una muestra de 40 usuarios, de los cuales fueron seleccionados aleatoriamente y quienes cumplían con los criterios de inclusión.

Los criterios de Inclusión y Exclusión utilizados para el estudio son:

➤ **Criterios de inclusión**

- Pacientes adultos que se atienden en el área de Emergencia no COVID del Hospital Regional de Huacho
- Pacientes que se encuentren en el área de observación adultos de emergencia del Hospital Regional de Huacho.
- Pacientes que firmen voluntariamente el consentimiento informado.
- Personas que necesitan ayuda para realizar varias actividades básicas de la vida diaria dos o tres veces al día, pero que no requieren el apoyo permanente de un cuidador.
- Paciente lucido, orientado en tiempo, espacio y persona.

➤ **Criterios de exclusión**

- Pacientes y familiares con alteraciones del sensorio.
- Pacientes q no firmen el consentimiento informado.

4.4 Lugar de estudio y período desarrollado

El lugar de estudio es el área de emergencia del Hospital Regional de Huacho desarrollado en el mes de setiembre 2021

4.5 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

4.4.1 Técnicas

Se utilizó la encuesta, que se define como un conjunto de procedimientos estandarizados, que recoge y analiza datos de una muestra significativa de una población o universo, del que se quiere explorar, describir o predecir características(27) sobre el nivel de satisfacción de usuario y calidad del cuidado de enfermería en el servicio de emergencia del Hospital Regional de Huacho.

4.4.2 Instrumentos

VARIABLE 1: NIVEL DE SATISFACCION

El instrumento de la presente investigación fue el cuestionario según el modelo SERVPERF (ServicePerformance).

Este consta de 22 preguntas, dividido en 3 dimensiones que se estructura de la siguiente manera fiabilidad con 5 preguntas, empatía con 5 preguntas y por último elementos tangibles con 4 preguntas. Los ítems se evalúan con la calificación de una escala del 1 al 5 siendo.

Muy Insatisfecho	Medianamente Insatisfecho	Medianamente Satisfecho	Satisfecho	Muy Satisfecho
1	2	3	4	5

Con respecto a la confiabilidad del instrumento se dio mediante el Alfa de Crombach. De 0.932, lo que evidencia que las preguntas contribuyen de manera significativa a la definición de los conceptos a investigar.(26)

VARIABLE 2: CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERIA

Se utilizará el cuestionario de Caring Assessment Instrument (Care-Q). Este instrumento fue diseñado por la Dra. Patricia Larson y validado por ella, en un estudio percepción del cuidado de pacientes con cáncer por enfermeras oncológicas. La validez de contenido del instrumento se obtuvo por medio de dos paneles de expertos, y la confiabilidad mediante dos estudios realizados de prueba-contraprueba, obteniendo una correlación entre el test 1 y el test 2 de $r:1,0$.

Se divide en dos partes:

I. Parte: Contiene Características generales del paciente constituido por 6 ítems.

II. Parte, Contiene seis categorías, las cuales constituyen 46 ítems.

Cada categoría tiene un determinado número de preguntas, el puntaje asignado a cada pregunta es de 1 a 4 puntos respectivamente según la escala de liker.

Dónde:

NUNCA	AVECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
1	2	3	4

El valor mínimo que puede obtener cada respuesta es de 1 y valor máximo es de 4, de acuerdo a los valores que se asignan a cada respuesta como se muestra en la tabla.

4.6. Análisis y procesamiento de datos

Posterior a la recolección de datos, se utilizó el programa estadístico SPSS, para realizar el proceso estadístico y proceder al análisis de datos e interpretación. Lo cual se aplicó la estadística descriptiva lo que permitió describir la variable y determinar los porcentajes para el análisis de cada dato. (26)

CAPÍTULO V

RESULTADOS

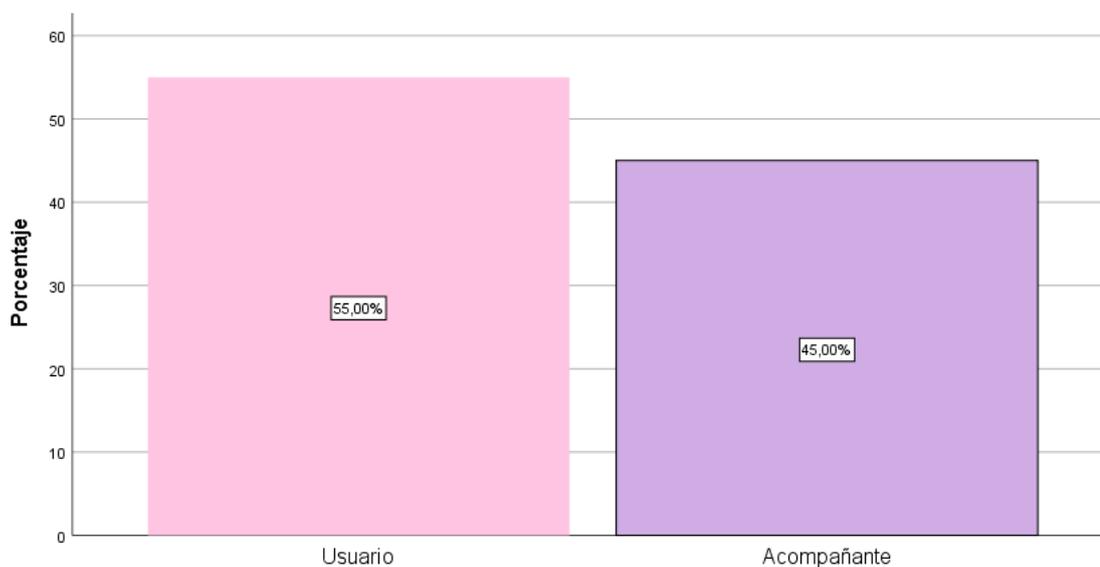
5.1 Resultados Descriptivos

Tabla 5.1: Condición del encuestado

	Pacientes	Porcentaje
Usuario	22	55,0
Acompañante	18	45,0
Total	40	100,0

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 5.1: Condición del encuestado



Fuente: Cuestionario Aplicado A Usuarios Atendidos En El Hospital General De Huacho (2021)

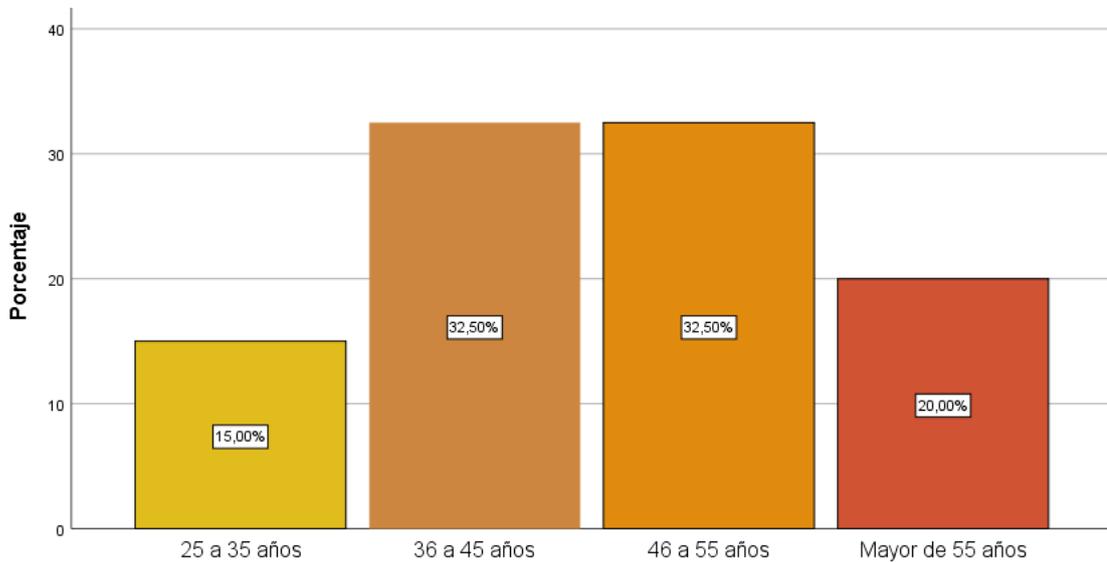
Del 100% (40) de usuarios atendidos en el hospital general de huacho, con respecto a la condición del encuestado, el 55% (22) acuden al hospital solos; y el 45% (18) acuden acompañados.

Tabla 5.2: Edad

	Usuarios	Porcentaje
25 a 35 años	6	15,0
36 a 45 años	13	32,5
46 a 55 años	13	32,5
Mayor de 55 años	8	20,0
Total	40	100,0

Fuente: Elaboración Propia

Gráfico 5.2 Edad



Fuente: Cuestionario Aplicado A Usuarios Atendidos En El Hospital General De Huacho (2021)

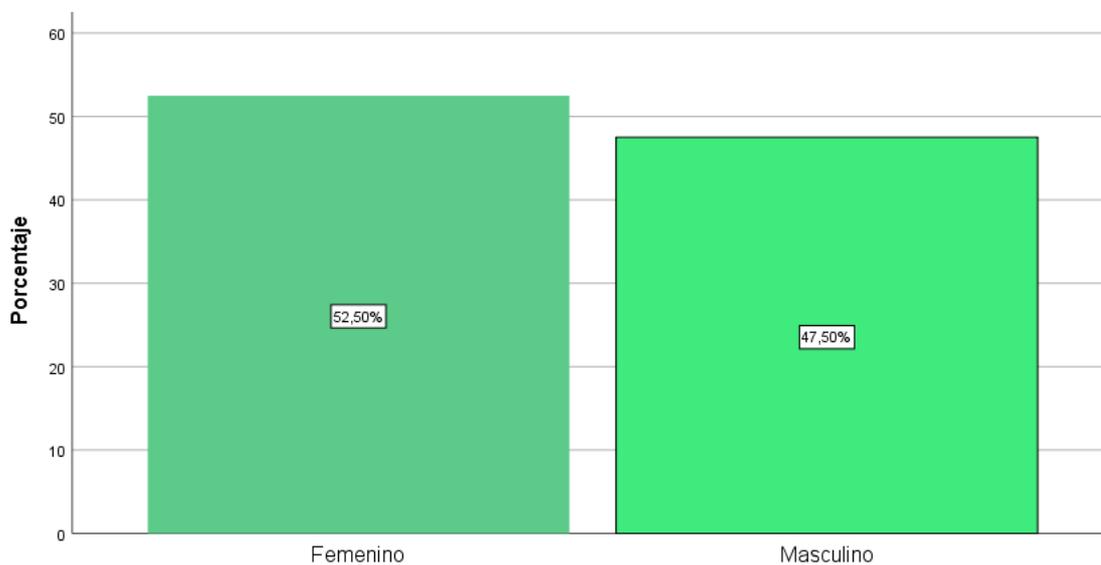
Del 100% (40) de usuarios atendidos en el hospital general de huacho, con respecto a la edad, el 15% están en las edades de 25 a 35 años, el 32.5% a las edades de 36 a 45 años, el 32.5% a las edades de 46 a 55 años y el 20% a la edad de 55 años a más.

Tabla 5.3: Sexo

	Usuario	Porcentaje
Femenino	21	52,5
Masculino	19	47,5
Total	40	100,0

Fuente: Elaboración Propia

Gráfico 5.3: Sexo



Fuente: Cuestionario Aplicado A Usuarios Atendidos En El Hospital General De Huacho (2021)

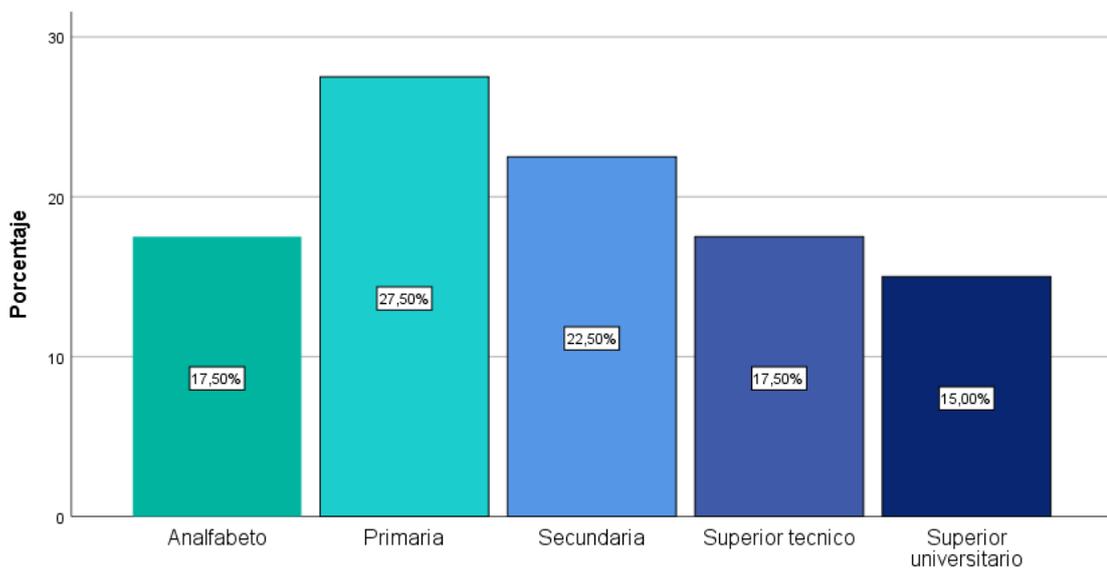
Del 100% (40) de usuarios atendidos en el hospital general de huacho, con respecto al sexo, el 52,50% (21) son de sexo femenino; y el 45% (19) son de sexo masculino.

Tabla 5.4 Nivel de estudios

	Usuario	Porcentaje
Analfabeto	7	17,5
Primaria	11	27,5
Secundaria	9	22,5
Superior Técnico	7	17,5
Superior Universitario	6	15,0
Total	40	100,0

Fuente: Elaboración Propia

Gráfico 5.4 Nivel de estudios



Fuente: Cuestionario Aplicado A Usuarios Atendidos En El Hospital General De Huacho (2021)

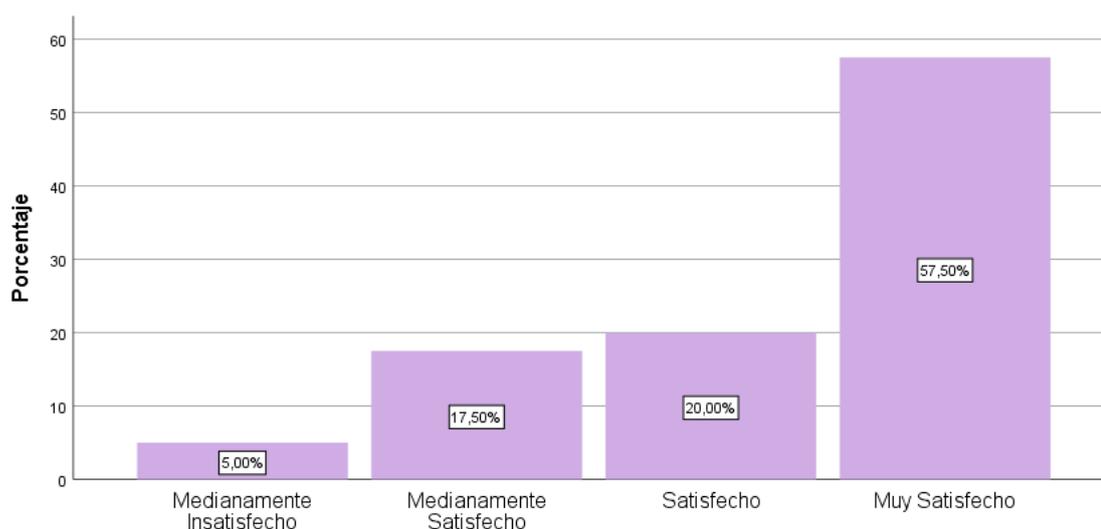
Del 100% (40) de usuarios atendidos en el hospital general de huacho, con respecto al nivel de estudios, el 17.5% (7) son analfabetos, el 27.5% (11) con primaria, el 22.5 % (9) con secundaria, el 17.5% (7) con superior técnico y el 15% (6) con superior universitario.

Tabla 5.5: Usted y su familia fueron atendidos inmediatamente a su llegada a emergencia, sin importar su condición socioeconómica

	Usuarios	Porcentaje
Medianamente Insatisfecho	2	5,0
Medianamente Satisfecho	7	17,5
Satisfecho	8	20,0
Muy Satisfecho	23	57,5
Total	40	100,0

Fuente: Elaboración Propia

Gráfica 5.5: Usted y su familia fueron atendidos inmediatamente a su llegada a emergencia, sin importar su condición socioeconómica



Fuente: Cuestionario Aplicado A Usuarios Atendidos En El Hospital General De Huacho (2021)

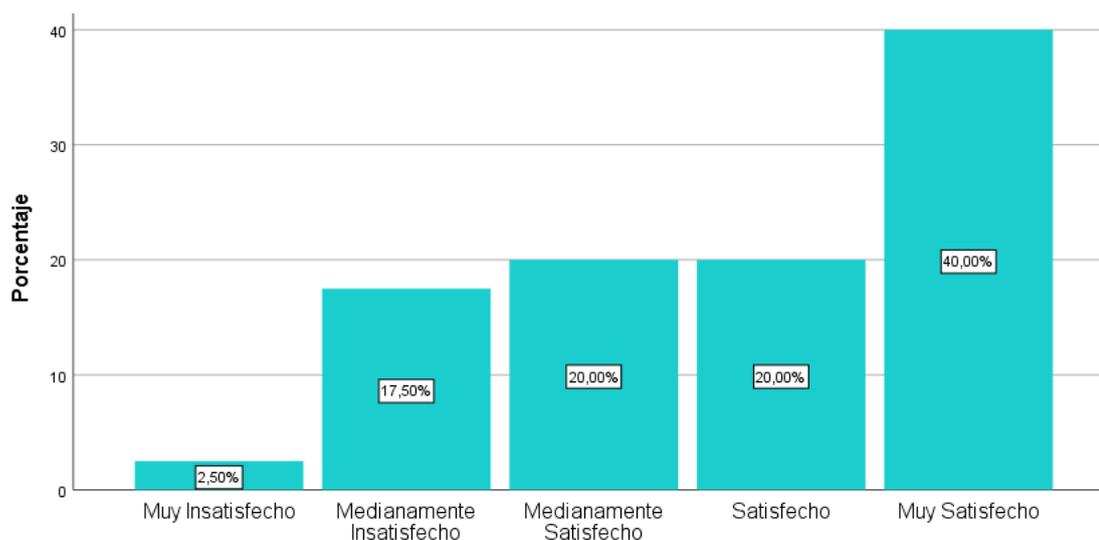
Del 100% (40) de usuarios atendidos en el hospital general de huacho, con respecto al ítems usted y su familia fueron atendidos inmediatamente a su llegada a emergencia, sin importar su condición socioeconómica, el 5% (2) respondieron medianamente insatisfecho, el 17.5% (7) respondieron medianamente satisfecho, el 20% (8) respondieron satisfecho, el 57.5% (23) respondieron muy satisfecho.

Tabla 5.6: Usted o su familiar fueron atendidos por el personal de enfermería considerando la gravedad de su salud

	Usuarios	Porcentaje
Muy Insatisfecho	1	2,5
Medianamente Insatisfecho	7	17,5
Medianamente Satisfecho	8	20,0
Satisfecho	8	20,0
Muy Satisfecho	16	40,0
Total	40	100,0

Fuente: Elaboración Propia

Grafica 5.6: Usted o su familiar fueron atendidos por el personal de enfermería considerando la gravedad de su salud



Fuente: Cuestionario Aplicado A Usuarios Atendidos En El Hospital General De Huacho (2021)

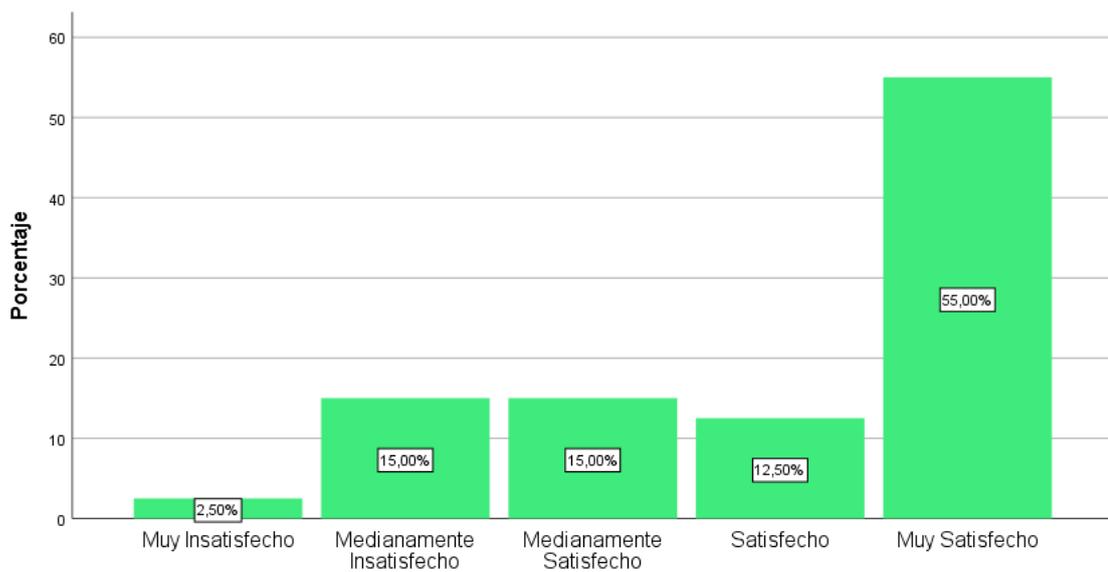
Del 100% (40) de usuarios atendidos en el hospital general de huacho, con respecto al ítems Usted O Su Familiar Fueron Atendidos por El Personal De Enfermería Considerando La Gravedad De Su Salud, el 2.5% (1) respondieron muy insatisfecho, el 17.5 (7) respondieron medianamente insatisfecho, el 20.0% (8) respondieron medianamente satisfecho, el 20% (8) respondieron satisfecho, el 40% (16) respondieron muy satisfecho.

Tabla 5.7: Su atención en emergencia estuvo a cargo del medico

	Usuarios	Porcentaje
Muy Insatisfecho	1	2,5
Medianamente Insatisfecho	6	15,0
Medianamente Satisfecho	6	15,0
Satisfecho	5	12,5
Muy Satisfecho	22	55,0
Total	40	100,0

Fuente: Elaboración Propia

Grafica 5. 7: Su atención en emergencia estuvo a cargo del enfermero



Fuente: Cuestionario Aplicado A Usuarios Atendidos En El Hospital General De Huacho (2021)

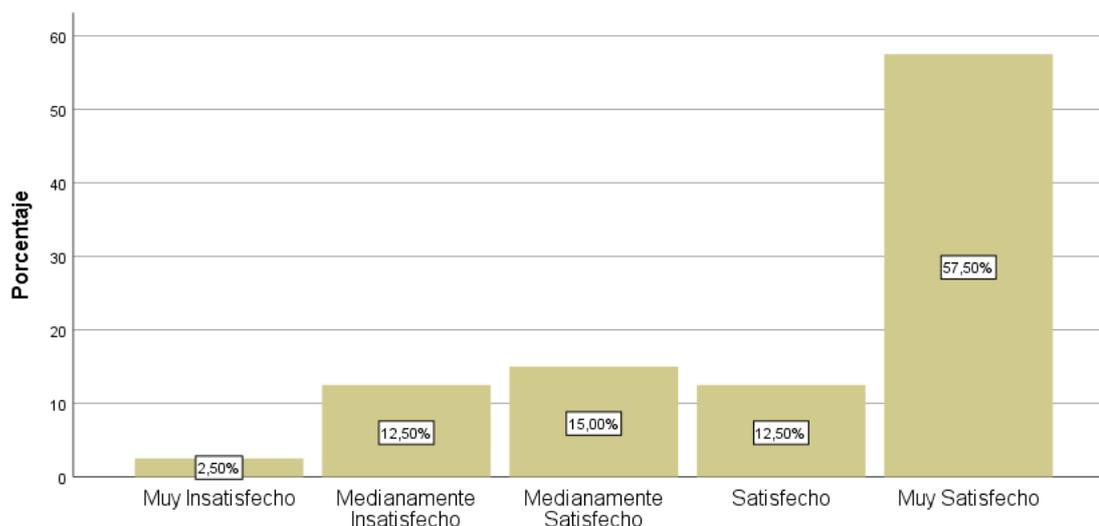
Del 100% (40) de usuarios atendidos en el hospital general de huacho, con respecto al ítems Su Atención En Emergencia Estuvo A Cargo Del Enfermero, el 2.5% (1) respondieron muy insatisfecho, el 15.0 % (6) respondieron medianamente insatisfecho, el 15.0% (6) respondieron medianamente satisfecho, el 12.5% (5) respondieron satisfecho, el 55% (22) respondieron muy satisfecho.

Tabla 5.8: El profesional de salud que lo atendió mantuvo suficiente comunicación con usted o sus familiares para explicarles el seguimiento de su problema de salud

	Usuarios	Porcentaje
Muy Insatisfecho	1	2,5
Medianamente Insatisfecho	5	12,5
Medianamente Satisfecho	6	15,0
Satisfecho	5	12,5
Muy Satisfecho	23	57,5
Total	40	100,0

Fuente: Elaboración Propia

Gráfico 5.8: El profesional de enfermería que lo atendió mantuvo suficiente comunicación con usted o sus familiares para explicarles el seguimiento de su problema de salud.



Fuente: Cuestionario Aplicado A Usuarios Atendidos En El Hospital General De Huacho (2021)

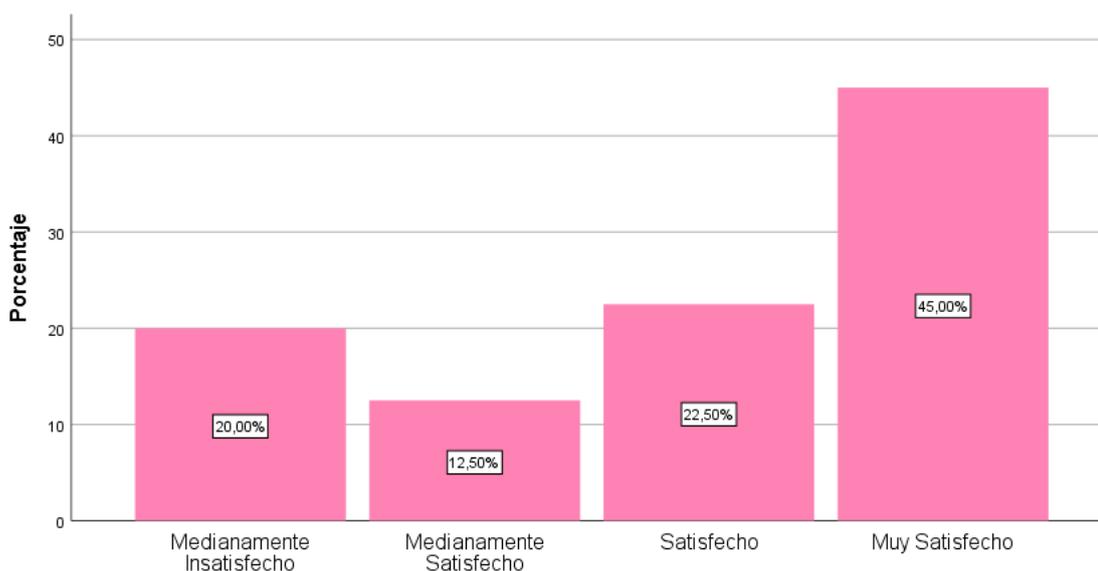
Del 100% (40) de usuarios atendidos en el hospital general de huacho, con respecto al ítems El Profesional De Enfermería Que Lo Atendió Mantuvo Suficiente Comunicación Con Usted O sus Familiares Para Explicarles El Seguimiento De Su Problema De Salud, el 2.5% (1) respondieron muy insatisfecho, el 12.5 (5) respondieron medianamente insatisfecho, el 15.0% (6) respondieron medianamente satisfecho, el 12.5% (5) respondieron satisfecho, el 30.0% (23) respondieron muy satisfecho.

Tabla 5.9 La farmacia de emergencia conto con los medicamentos que receto el medico

	Frecuencia	Porcentaje
Medianamente Insatisfecho	8	20,0
Medianamente Satisfecho	5	12,5
Satisfecho	9	22,5
Muy Satisfecho	18	45,0
Total	40	100,0

Fuente: Elaboración Propia

Gráfico 5.9 La farmacia de emergencia conto con los medicamentos que receto el medico



Fuente: Cuestionario Aplicado A Usuarios Atendidos En El Hospital General De Huacho (2021)

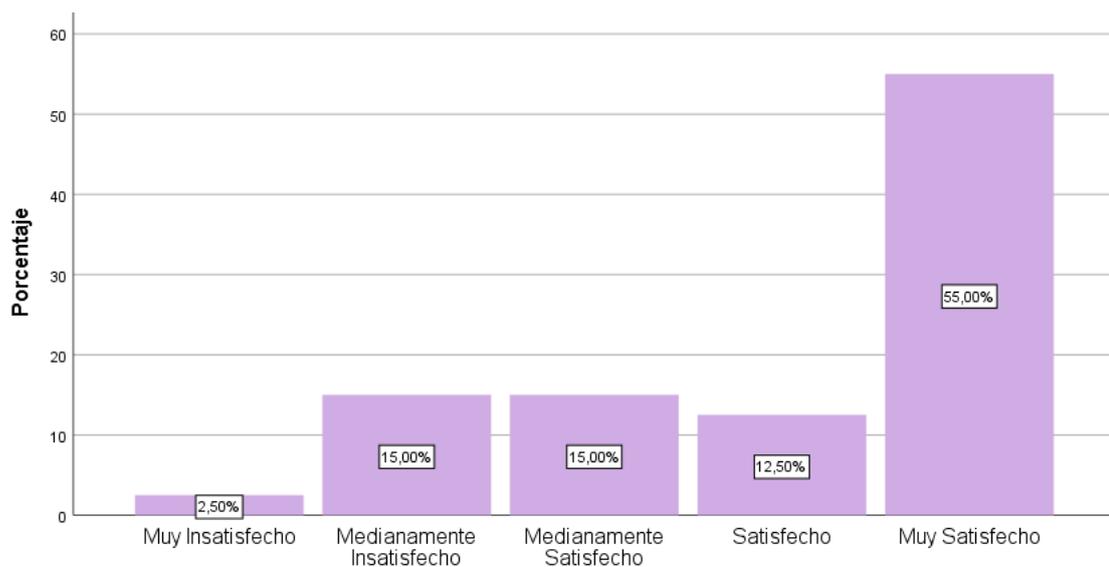
Del 100% (40) de usuarios atendidos en el hospital general de huacho, con respecto al ítems la Farmacia De Emergencia Conto Con Los Medicamento Que Receto El Medico, el 20.0 % (8) respondieron medianamente insatisfecho, el 12.5 % (5) respondieron medianamente satisfecho, el 22.5 % (9) respondieron satisfecho, el 45.0% (18) respondieron muy satisfecho.

Tabla 5.10: El personal de emergencia lo trato con amabilidad, respeto y paciencia

	Usuarios	Porcentaje
Muy Insatisfecho	1	2,5
Medianamente Insatisfecho	6	15,0
Medianamente Satisfecho	6	15,0
Satisfecho	5	12,5
Muy Satisfecho	22	55,0
Total	40	100,0

Fuente: Elaboración Propia

Gráfico 5.10: El personal de emergencia lo trato con amabilidad, respeto y paciencia



Fuente: Cuestionario Aplicado A Usuarios Atendidos En El Hospital General De Huacho (2021)

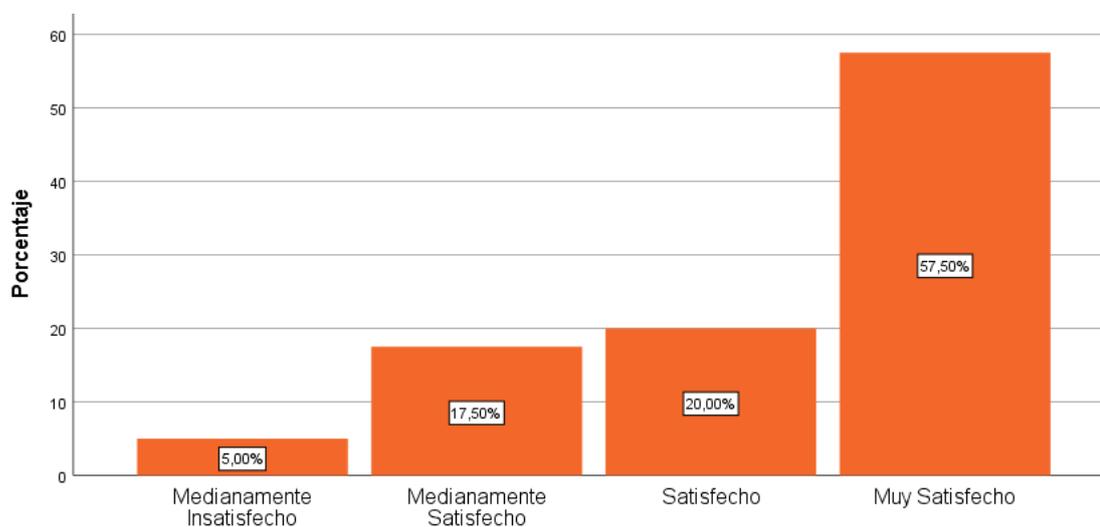
Del 100% (40) de usuarios atendidos en el hospital general de huacho, con respecto al ítems El personal de emergencia lo trato con amabilidad, respeto y paciencia, el 2.5% (1) respondieron muy insatisfecho, el 15.0% (6) respondieron medianamente insatisfecho, el 15.0% (6) respondieron medianamente satisfecho, el 12.5% (5) respondieron satisfecho, el 55.0% (22) respondieron muy satisfecho.

Tabla 5.11: El personal de emergencia le mostro interés para solucionar cualquier problema que se presentó durante su atención

	Frecuencia	Porcentaje
Medianamente Insatisfecho	2	5,0
Medianamente Satisfecho	7	17,5
Satisfecho	8	20,0
Muy Satisfecho	23	57,5
Total	40	100,0

Fuente: Elaboración Propia

Gráfico 5.11: El personal de emergencia le mostro interés para solucionar cualquier problema que se presentó durante su atención



Fuente: Cuestionario Aplicado A Usuarios Atendidos En El Hospital General De Huacho (2021)

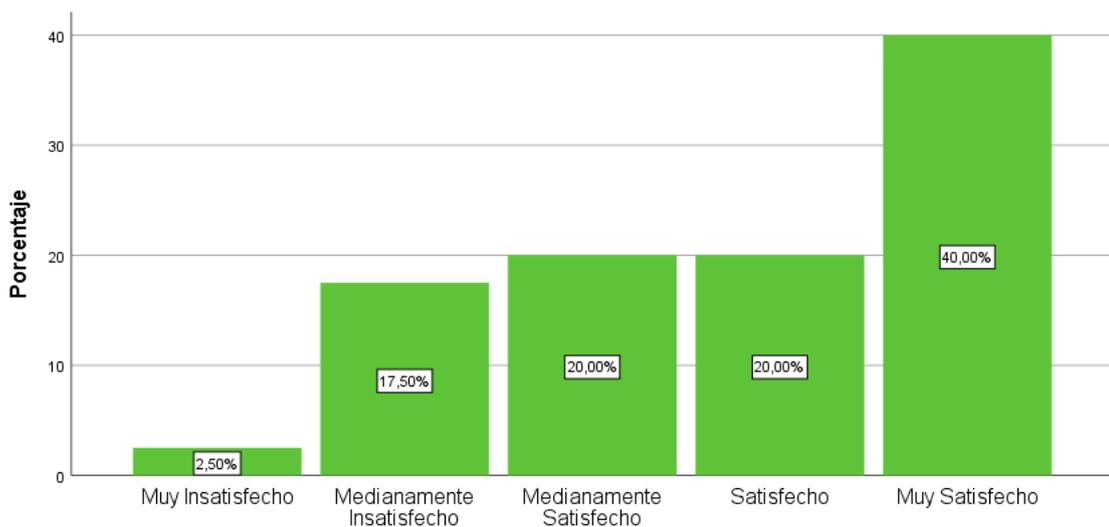
Del 100% (40) de usuarios atendidos en el hospital general de huacho, con respecto al ítems El personal de emergencia le mostro interés para solucionar cualquier problema que se presentó durante su atención, el 5.0% (2) respondieron medianamente insatisfecho, el 17.5% (7) respondieron medianamente satisfecho, el 20.0% (8) respondieron satisfecho, el 57.5% (23) respondieron muy satisfecho.

Tabla 5.12: Usted comprendió la explicación que el médico le brindo sobre el problema de salud o resultado de la atención

	Usuarios	Porcentaje
Muy Insatisfecho	1	2,5
Medianamente Insatisfecho	7	17,5
Medianamente Satisfecho	8	20,0
Satisfecho	8	20,0
Muy Satisfecho	16	40,0
Total	40	100,0

Fuente: Elaboración Propia

Gráfico 5.12: Usted comprendió la explicación que el médico le brindo sobre el problema de salud o resultado de la atención



Fuente: Cuestionario Aplicado A Usuarios Atendidos En El Hospital General De Huacho (2021)

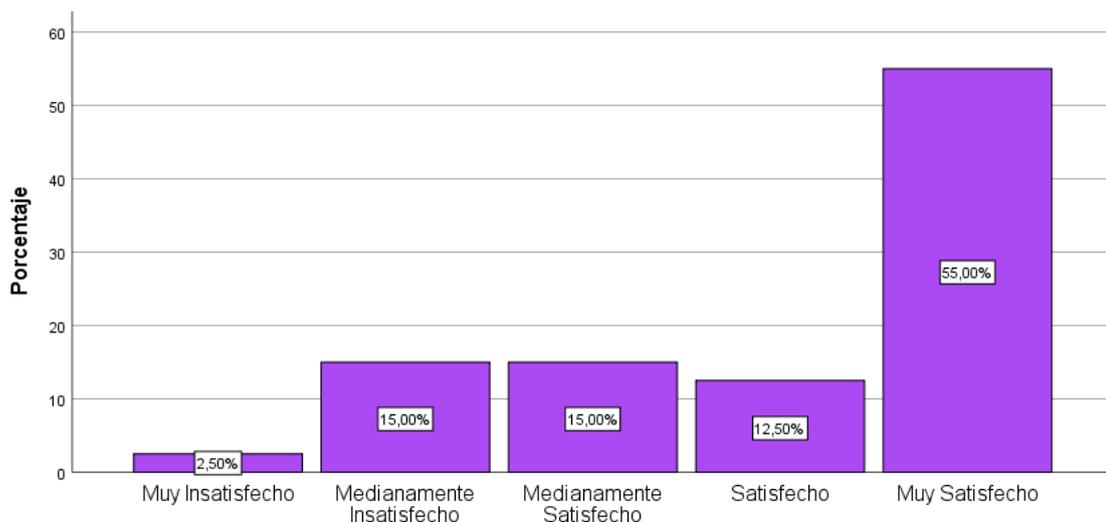
Del 100% (40) de usuarios atendidos en el hospital general de huacho, con respecto al ítems Usted comprendió la explicación que el médico le brindo sobre el problema de salud o resultado de la atención, el 2.5% (1) respondieron muy insatisfecho, el 17.5% (7) respondieron medianamente satisfecho, el 20.0% (8) respondieron medianamente satisfecho, el 20.0% (8) respondieron satisfecho, el 40% (16) respondieron muy satisfecho.

Tabla 5.13: Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre los procedimientos o análisis que le realizaron

	Usuarios	Porcentaje
Muy Insatisfecho	1	2,5
Medianamente Insatisfecho	6	15,0
Medianamente Satisfecho	6	15,0
Satisfecho	5	12,5
Muy Satisfecho	22	55,0
Total	40	100,0

Fuente: Elaboración Propia

Gráfico 5.13: Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre los procedimientos o análisis que le realizaron



Fuente: Cuestionario Aplicado A Usuarios Atendidos En El Hospital General De Huacho (2021)

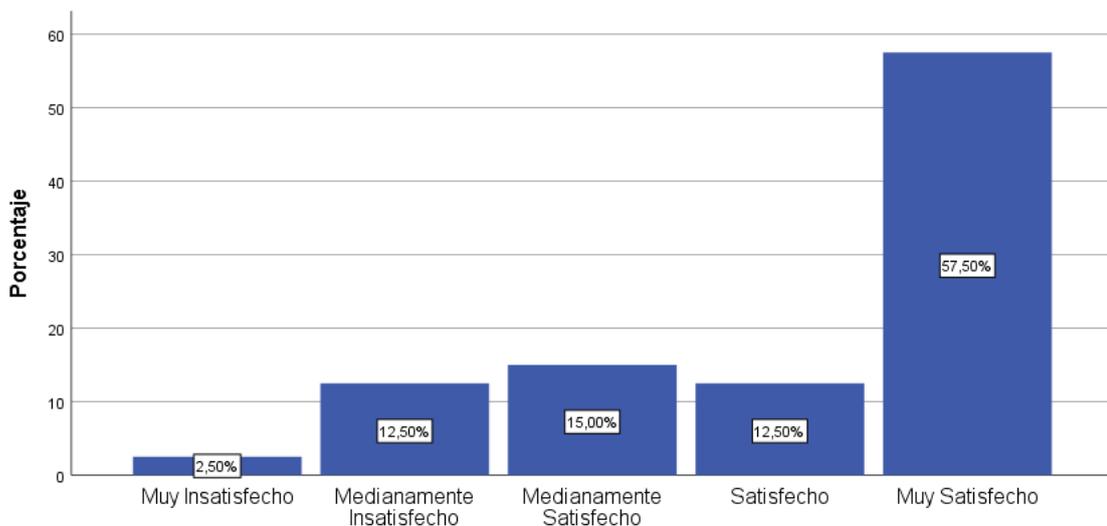
Del 100% (40) de usuarios atendidos en el hospital general de huacho, con respecto al ítems Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre los procedimientos o análisis que le realizaron, el 2.5% (1) respondieron muy insatisfecho, el 15.0% (6) respondieron medianamente insatisfecho, el 15.0% (6) respondieron medianamente satisfecho, el 12.5% (5) respondieron satisfecho, el 55 % (22) respondieron muy insatisfecho.

Tabla 5.14: Usted comprendió la explicación que el médico le brindo sobre el tratamiento que recibió: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos

	Usuarios	Porcentaje
Muy Insatisfecho	1	2,5
Medianamente Insatisfecho	5	12,5
Medianamente Satisfecho	6	15,0
Satisfecho	5	12,5
Muy Satisfecho	23	57,5
Total	40	100,0

Fuente: Elaboración Propia

Gráfico 5.14: Usted comprendió la explicación que el médico le brindo sobre el tratamiento que recibió: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos



Fuente: Cuestionario Aplicado A Usuarios Atendidos En El Hospital General De Huacho (2021)

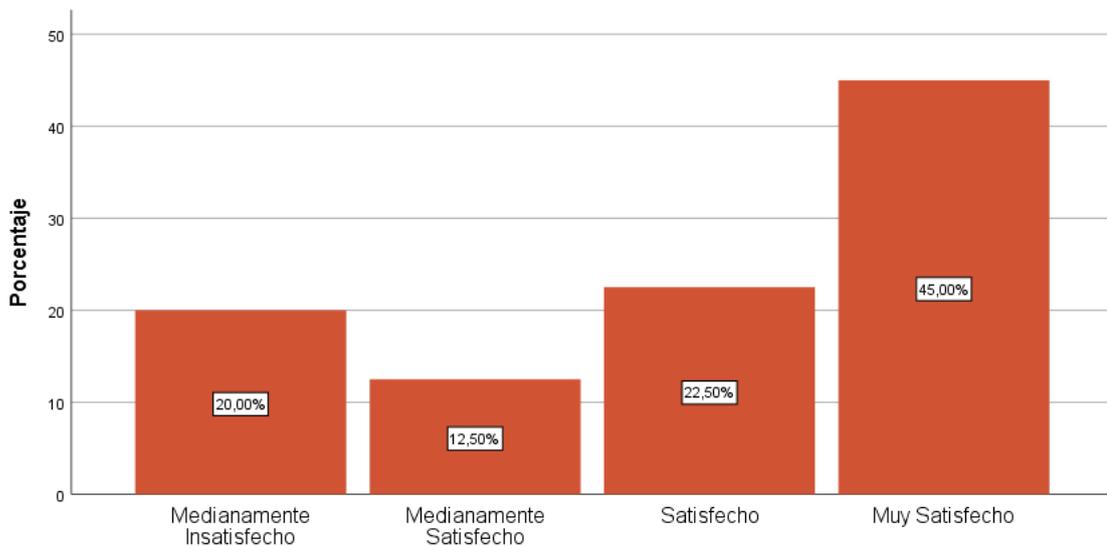
Del 100% (40) de usuarios atendidos en el hospital general de huacho, con respecto al ítems Usted comprendió la explicación que el médico le brindo sobre el tratamiento que recibió: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos, el 2.5% (1) respondieron muy insatisfecho, el 12.5% (5) respondieron medianamente insatisfecho, el 15.0% (6) respondieron medianamente satisfecho el 12.5% (5) respondieron satisfecho, el 57.5% (23) respondieron muy satisfecho.

Tabla 5.15: Los carteles, letreros y flechas del servicio de emergencia le parecen adecuados para orientar a los pacientes

	Usuarios	Porcentaje
Medianamente Insatisfecho	8	20,0
Medianamente Satisfecho	5	12,5
Satisfecho	9	22,5
Muy Satisfecho	18	45,0
Total	40	100,0

Fuente: Elaboración Propia

Gráfico 5.15: Los carteles, letreros y flechas del servicio de emergencia le parecen adecuados para orientar a los pacientes



Fuente: Cuestionario Aplicado A Usuarios Atendidos En El Hospital General De Huacho (2021)

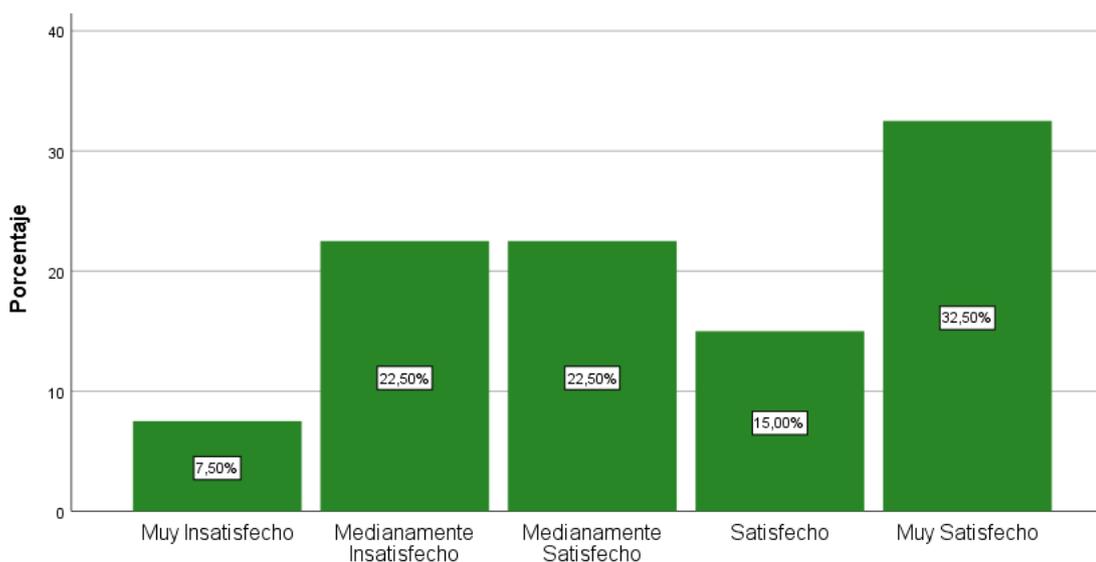
Del 100% (40) de usuarios atendidos en el hospital general de huacho, con respecto al ítems Los carteles, letreros y flechas del servicio de emergencia le parecen adecuados para orientar a los pacientes, el 20.0% (8) respondieron medianamente insatisfecho, el 12.5% (5) respondieron medianamente satisfecho, el 22.5% (9) respondieron satisfecho, el 45.0% (18) respondieron muy satisfecho.

Tabla 5.16: La emergencia conto con personal para informar y orientar a los pacientes

	Usuarios	Porcentaje
Muy Insatisfecho	3	7,5
Medianamente Insatisfecho	9	22,5
Medianamente Satisfecho	9	22,5
Satisfecho	6	15,0
Muy Satisfecho	13	32,5
Total	40	100,0

Fuente: Elaboración Propia

Gráfico 5.16: La emergencia conto con personal para informar y orientar a los pacientes



Fuente: Cuestionario Aplicado A Usuarios Atendidos En El Hospital General De Huacho (2021)

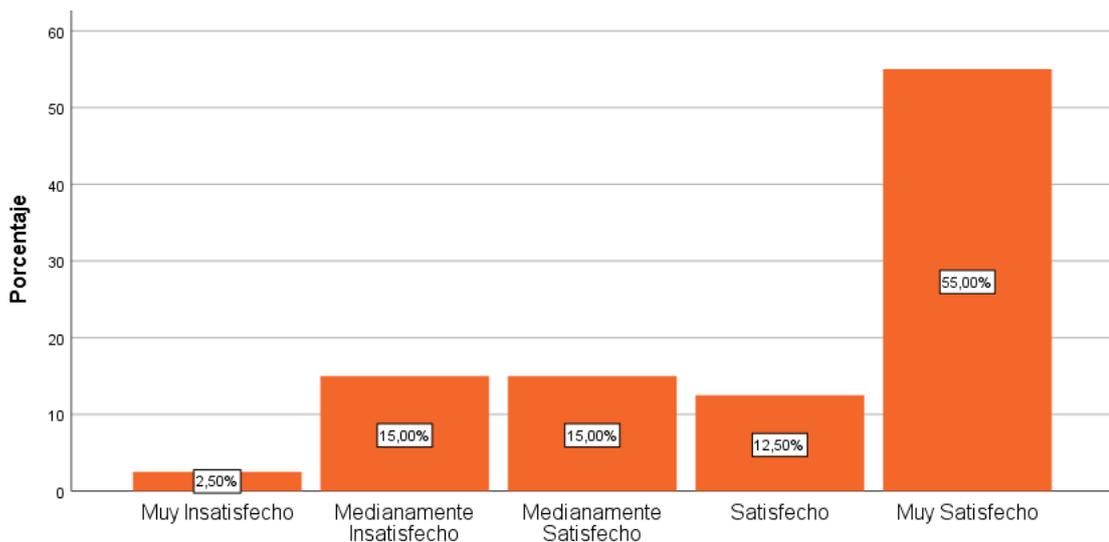
Del 100% (40) de usuarios atendidos en el hospital general de huacho, con respecto al ítems La emergencia conto con personal para informar y orientar a los pacientes, el 7.5% (3) respondió muy insatisfecho, el 22.5% (9) respondieron medianamente insatisfecho, el 22.5% (9) respondieron medianamente satisfecho, el 15.0% (6) respondieron satisfecho, el 32.5% (13) respondieron muy satisfecho.

Tabla 5.17: La emergencia conto con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención

	Usuario	Porcentaje
Muy Insatisfecho	1	2,5
Medianamente Insatisfecho	6	15,0
Medianamente Satisfecho	6	15,0
Satisfecho	5	12,5
Muy Satisfecho	22	55,0
Total	40	100,0

Fuente: Elaboración Propia

Gráfico 5.17: La emergencia conto con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención



Fuente: Cuestionario Aplicado A Usuarios Atendidos En El Hospital General De Huacho (2021)

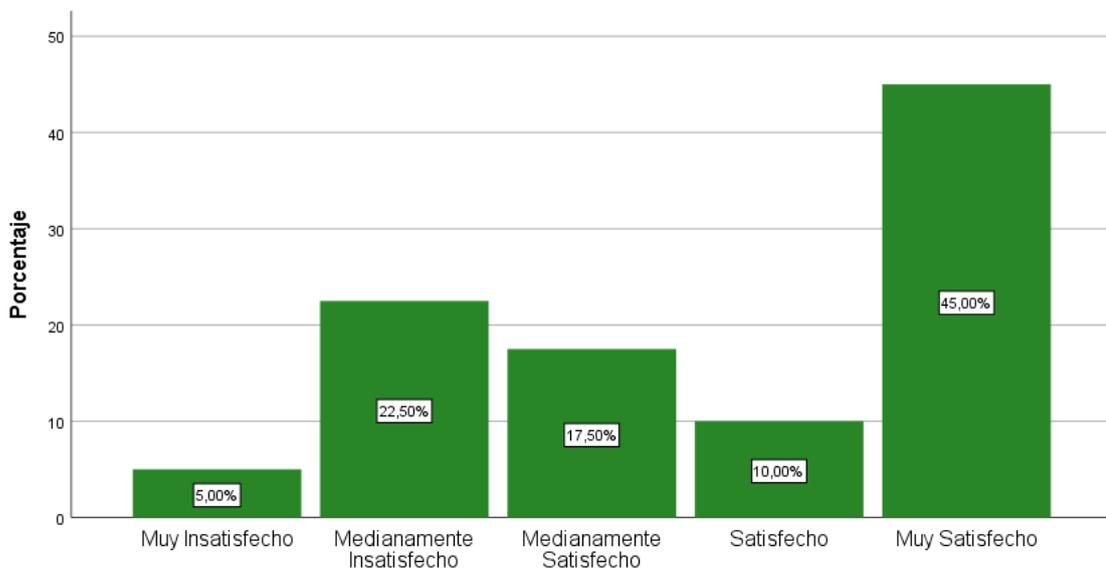
Del 100% (40) de usuarios atendidos en el hospital general de huacho, con respecto al ítems La emergencia conto con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención, 2.5% (1) respondieron muy insatisfecho, el 15.0% (6) respondieron medianamente insatisfecho, el 15.0% (6) respondieron medianamente satisfecho, el 12.5% (5) respondieron satisfecho, el 55% (22) respondieron muy satisfecho.

Tabla 5.18: Los ambientes del servicio de emergencia estuvieron limpios y cómodos

	Usuarios	Porcentaje
Muy Insatisfecho	2	5,0
Medianamente Insatisfecho	9	22,5
Medianamente Satisfecho	7	17,5
Satisfecho	4	10,0
Muy Satisfecho	18	45,0
Total	40	100,0

Fuente: Elaboración Propia

Gráfico 5.18: Los ambientes del servicio de emergencia estuvieron limpios y cómodos



Fuente: Cuestionario Aplicado A Usuarios Atendidos En El Hospital General De Huacho (2021)

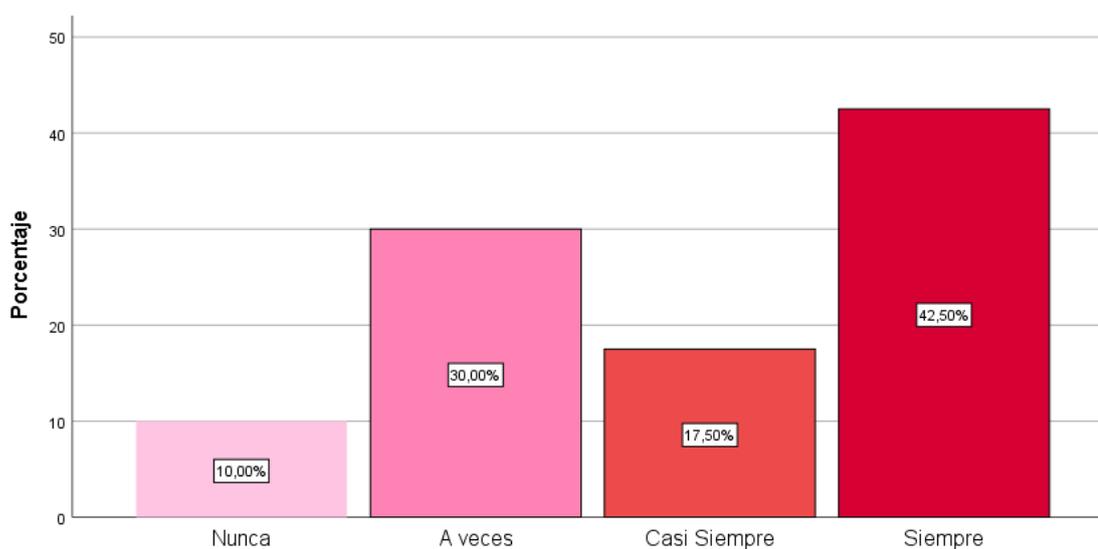
Del 100% (40) de usuarios atendidos en el hospital general de huacho, con respecto al ítems Los ambientes del servicio de emergencia estuvieron limpios y cómodos, el 5.0% (2) respondieron muy insatisfecho, el 22.5% (9) respondieron medianamente insatisfecho, el 17.5% (7) respondieron medianamente satisfecho, el 10.0% (4) respondieron satisfecho, el 45% (18) respondieron muy satisfecho.

Tabla 5.19: La enfermera se aproxima a usted para ofrecerle medidas que alivien el dolor para realizarle procedimientos.

	Usuarios	Porcentaje
Nunca	4	10,0
A veces	12	30,0
Casi Siempre	7	17,5
Siempre	17	42,5
Total	40	100,0

Fuente: Elaboración Propia

Gráfico 5.19: La enfermera se aproxima a usted para ofrecerle medidas que



alivien el dolor para realizarle procedimientos.

Fuente: Cuestionario Aplicado A Usuarios Atendidos En El Hospital General De Huacho (2021)

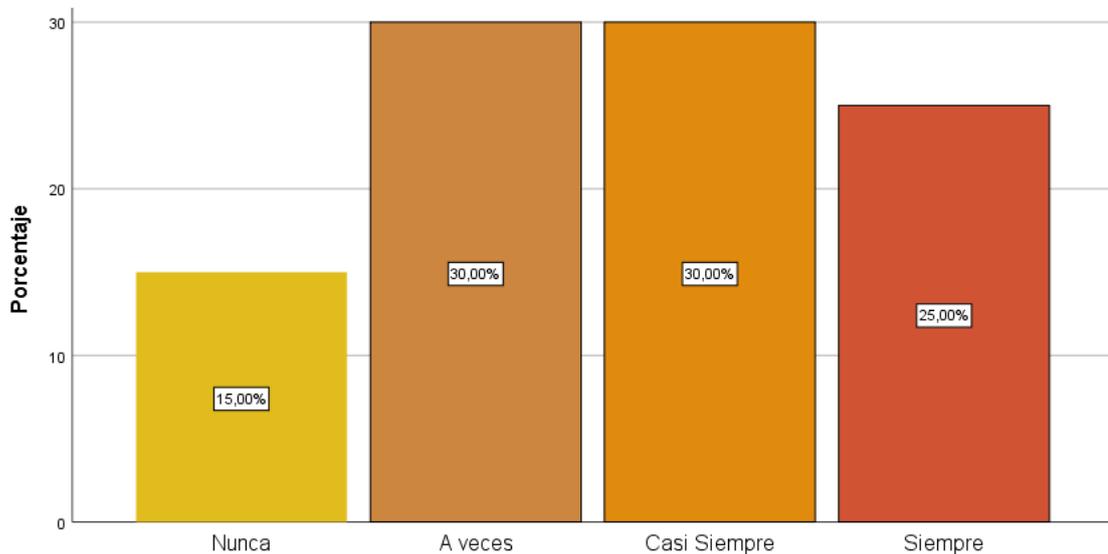
Del 100% (40) de usuarios atendidos en el hospital general de huacho, con respecto al ítems La enfermera se aproxima a usted para ofrecerle medidas que alivien el dolor para realizarle procedimientos, el 10.0% (4) respondieron nunca, el 30.0% (12) respondieron a veces, el 17.5% (7) respondieron casi siempre y el 42.5% (17) respondieron siempre.

Tabla 5.20: La enfermera le da los medicamentos y realiza los procedimientos a tiempo.

	Usuarios	Porcentaje
Nunca	6	15,0
A veces	12	30,0
Casi siempre	12	30,0
Siempre	10	25,0
Total	40	100,0

Fuente: Elaboración Propia

Gráfico 5.20: La enfermera le da los medicamentos y realiza los procedimientos a tiempo.



Fuente: Cuestionario Aplicado A Usuarios Atendidos En El Hospital General De Huacho (2021)

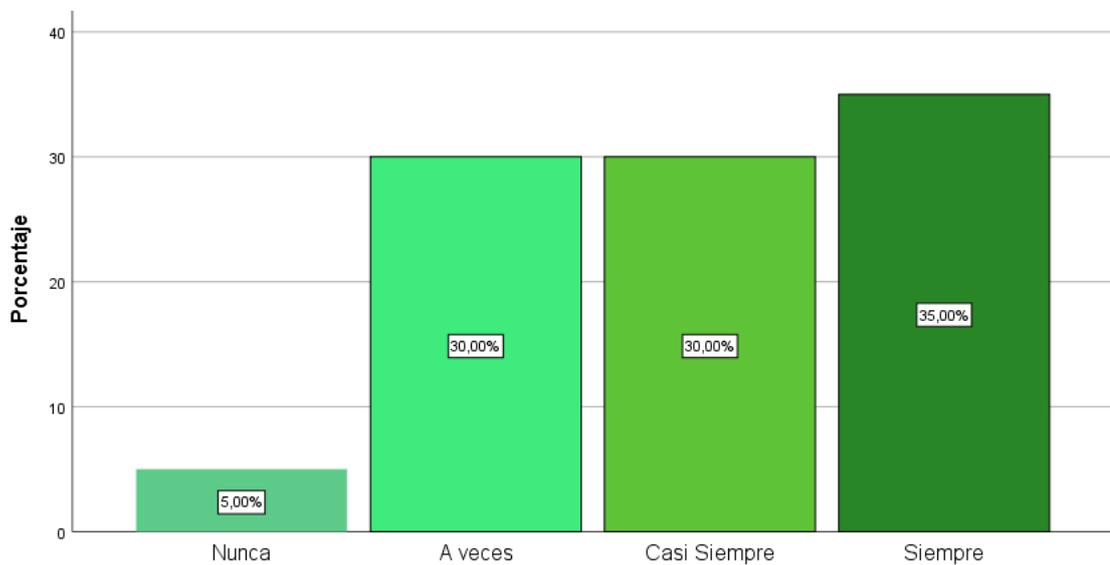
Del 100% (40) de usuarios atendidos en el hospital general de huacho, con respecto al ítems La enfermera le da los medicamentos y realiza los procedimientos a tiempo, el 15.0% (6) respondieron nunca, el 30.0% (12) respondieron a veces, el 30.0% (12) respondieron casi siempre y el 25.0% (10) respondieron siempre.

Tabla 5.21: La enfermera lo visita con frecuencia para verificar su estado de salud

	Usuarios	Porcentaje
Nunca	2	5,0
A veces	12	30,0
Casi siempre	12	30,0
Siempre	14	35,0
Total	40	100,0

Fuente: Elaboración Propia

Gráfico 5.21: La enfermera lo visita con frecuencia para verificar su estado de salud



Fuente: Cuestionario Aplicado A Usuarios Atendidos En El Hospital General De Huacho (2021)

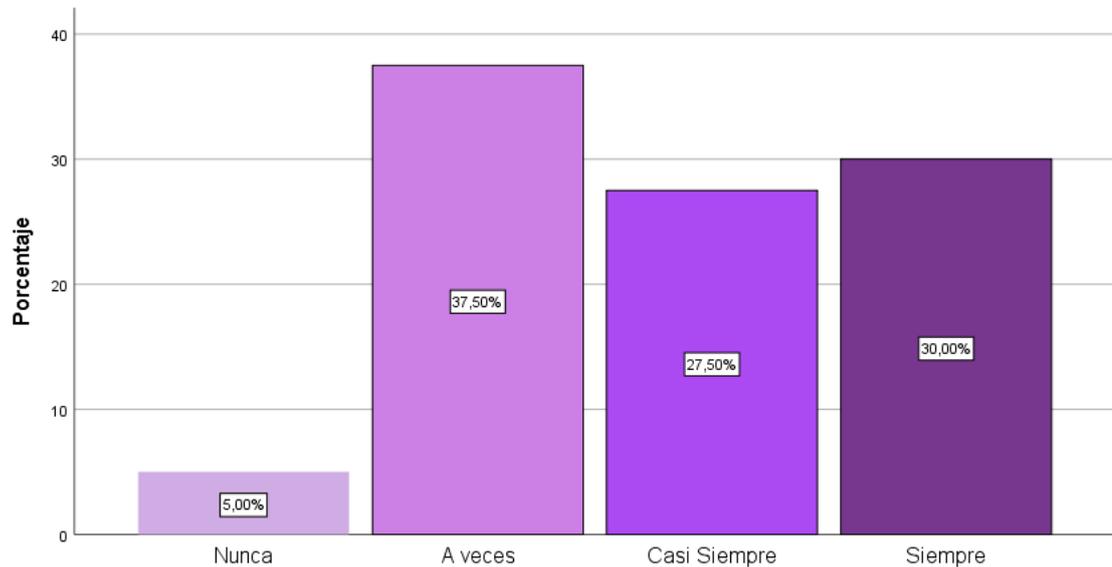
Del 100% (40) de usuarios atendidos en el hospital general de huacho, con respecto al ítems La enfermera lo visita con frecuencia para verificar su estado de salud, el 5.0% (2) respondieron nunca, el 30.0% (12) respondieron a veces, el 30.0% (12) respondieron casi siempre y el 35.0% (14) respondieron siempre.

Tabla 5.22: La enfermera responde rápidamente al llamado

	Usuarios	Porcentaje
Nunca	2	5,0
A veces	15	37,5
Casi siempre	11	27,5
Siempre	12	30,0
Total	40	100,0

Fuente: Elaboración Propia

Gráfico 5.22: La enfermera responde rápidamente al llamado



Fuente: Cuestionario Aplicado A Usuarios Atendidos En El Hospital General De Huacho (2021)

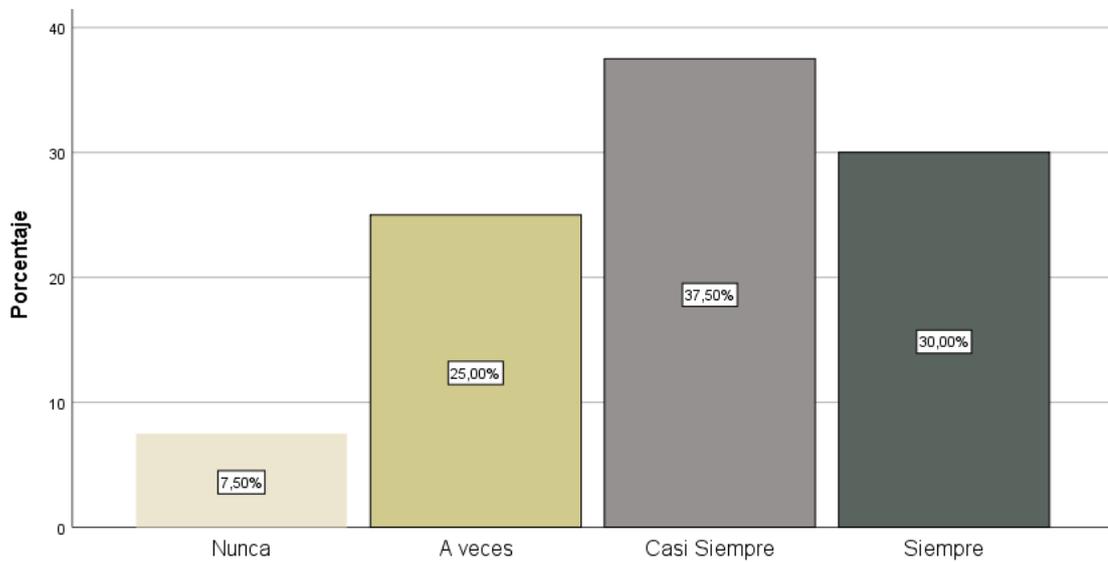
Del 100% (40) de usuarios atendidos en el hospital general de huacho, con respecto al ítems La enfermera responde rápidamente al llamado, el 5.0% (2) respondieron nunca, el 37.5% (15) respondieron a veces, el 27.5% (11) respondieron casi siempre y el 30.0% (12) respondieron siempre.

Tabla 5.23: La enfermera le pide que la llame si usted se siente mal

	Usuarios	Porcentaje
nunca	3	7,5
a veces	10	25,0
casi siempre	15	37,5
siempre	12	30,0
Total	40	100,0

Fuente: Elaboración Propia

Gráfico 5.23: La enfermera le pide que la llame si usted se siente mal



Fuente: Cuestionario Aplicado A Usuarios Atendidos En El Hospital General De Huacho (2021)

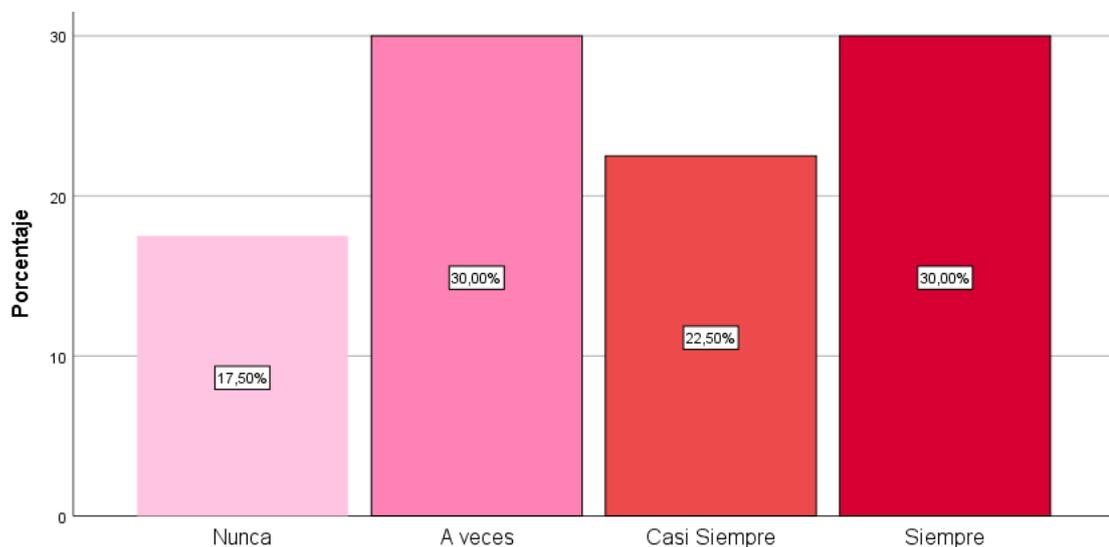
Del 100% (40) de usuarios atendidos en el hospital general de huacho, con respecto al ítems La enfermera le pide que la llame si usted se siente mal, el 7.5% (3) respondieron nunca, el 25.0% (10) respondieron a veces, el 37.5% (12) respondieron casi siempre y el 25.0% (10) respondieron siempre.

Tabla 5.24: La enfermera le informa sobre los grupos de ayuda para el control y seguimiento de su enfermedad.

	Usuarios	Porcentaje
Nunca	7	17,5
A veces	12	30,0
Casi siempre	9	22,5
Siempre	12	30,0
Total	40	100,0

Fuente: Elaboración Propia

Gráfico 5.24: La enfermera le informa sobre los grupos de ayuda para el control y seguimiento de su enfermedad.



Fuente: Cuestionario Aplicado A Usuarios Atendidos En El Hospital General De Huacho (2021)

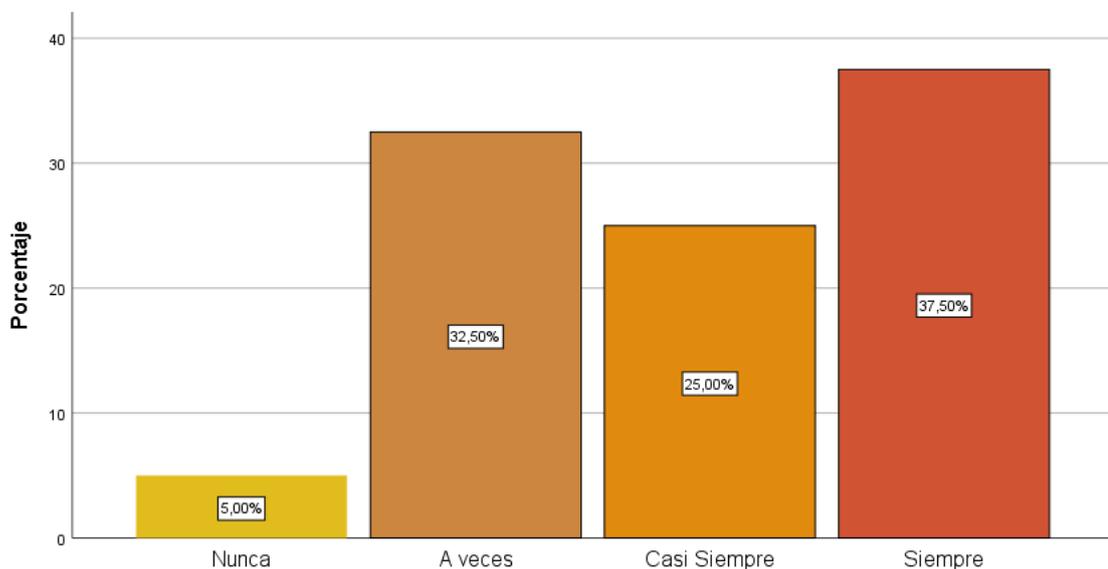
Del 100% (40) de usuarios atendidos en el hospital general de huacho, con respecto al ítems La enfermera le informa sobre los grupos de ayuda para el control y seguimiento de su enfermedad, el 17.5% (7) respondieron nunca, el 30.0% (12) respondieron a veces, el 22.5% (9) respondieron casi siempre y el 30.0% (12) respondieron siempre.

Tabla 5.25: La enfermera le da información clara y precisa sobre su situación actual.

	Usuarios	Porcentaje
Nunca	2	5,0
A veces	13	32,5
Casi siempre	10	25,0
Siempre	15	37,5
Total	40	100,0

Fuente: Elaboración Propia

Gráfico 5.25: La enfermera le da información clara y precisa sobre su situación actual.



Fuente: Cuestionario Aplicado A Usuarios Atendidos En El Hospital General De Huacho (2021)

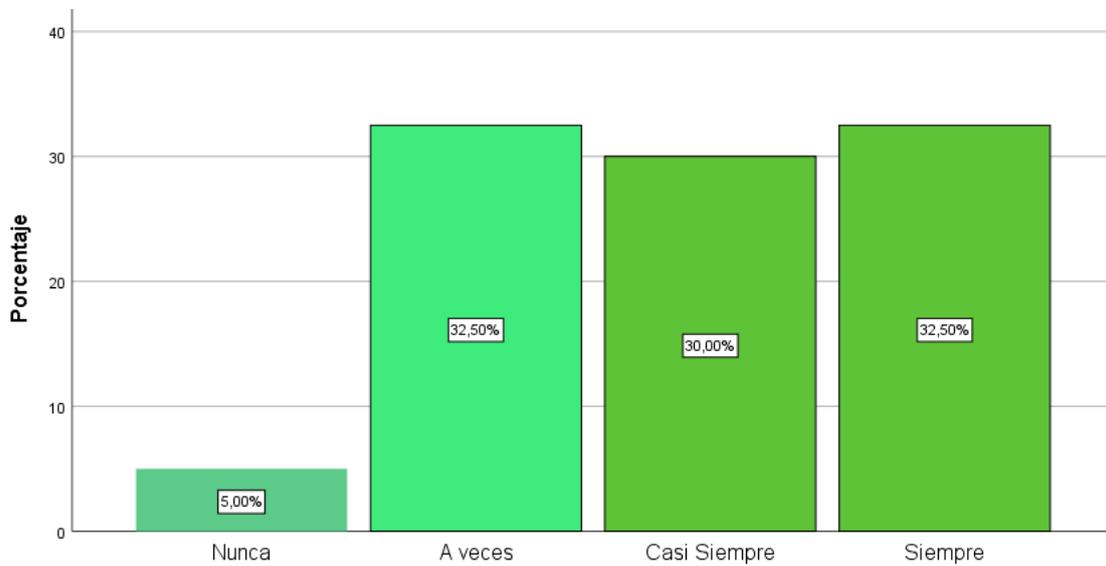
Del 100% (40) de usuarios atendidos en el hospital general de huacho, con respecto al ítems La enfermera le da información clara y precisa sobre su situación actual, el 5.0% (2) respondieron nunca, el 32.5% (13) respondieron a veces, el 25.0% (10) respondieron casi siempre y el 37.5% (15) respondieron siempre.

Tabla 5.26: La enfermera le enseña cómo cuidarse a usted mismo.

	Usuarios	Porcentaje
Nunca	2	5,0
A veces	13	32,5
Casi siempre	12	30,0
Siempre	13	32,5
Total	40	100,0

Fuente: Elaboración Propia

Gráfico 5.26: La enfermera le enseña cómo cuidarse a usted mismo.



Fuente: Cuestionario Aplicado A Usuarios Atendidos En El Hospital General De Huacho (2021)

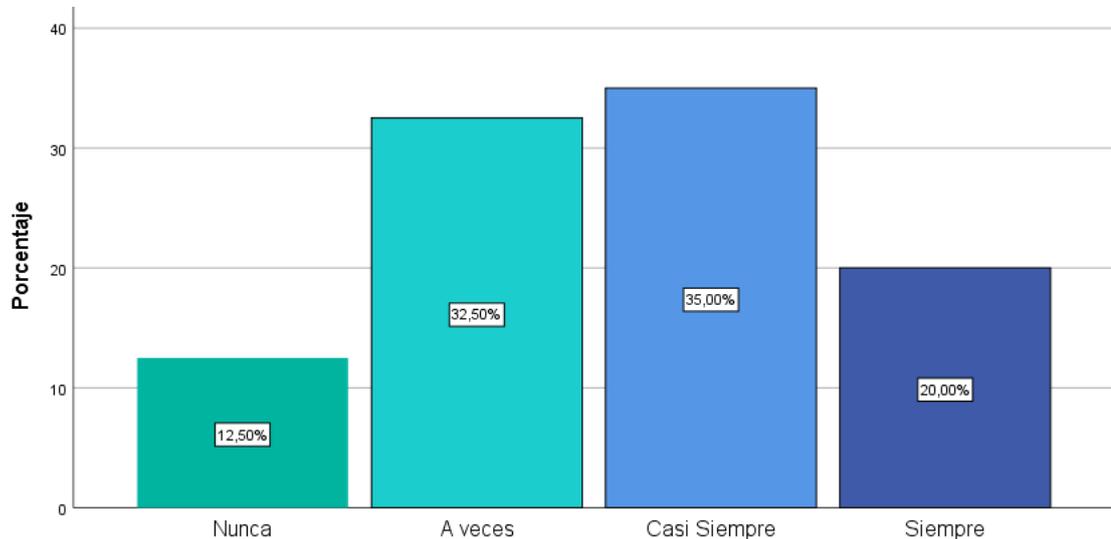
Del 100% (40) de usuarios atendidos en el hospital general de huacho, con respecto al ítems La enfermera le enseña cómo cuidarse a usted mismo, el 5.0% (2) respondieron nunca, el 32.5% (13) respondieron a veces, el 30.0% (12) respondieron casi siempre y el 32.5% (13) respondieron siempre.

Tabla 5.27: La enfermera le sugiere preguntas que usted puede formularle a su doctor cuando lo necesita.

	Usuarios	Porcentaje
Nunca	5	12,5
A veces	13	32,5
Casi siempre	14	35,0
Siempre	8	20,0
Total	40	100,0

Fuente: Elaboración Propia

Tabla 5.27: La enfermera le sugiere preguntas que usted puede formularle a su doctor cuando lo necesita.



Fuente: Cuestionario Aplicado A Usuarios Atendidos En El Hospital General De Huacho (2021)

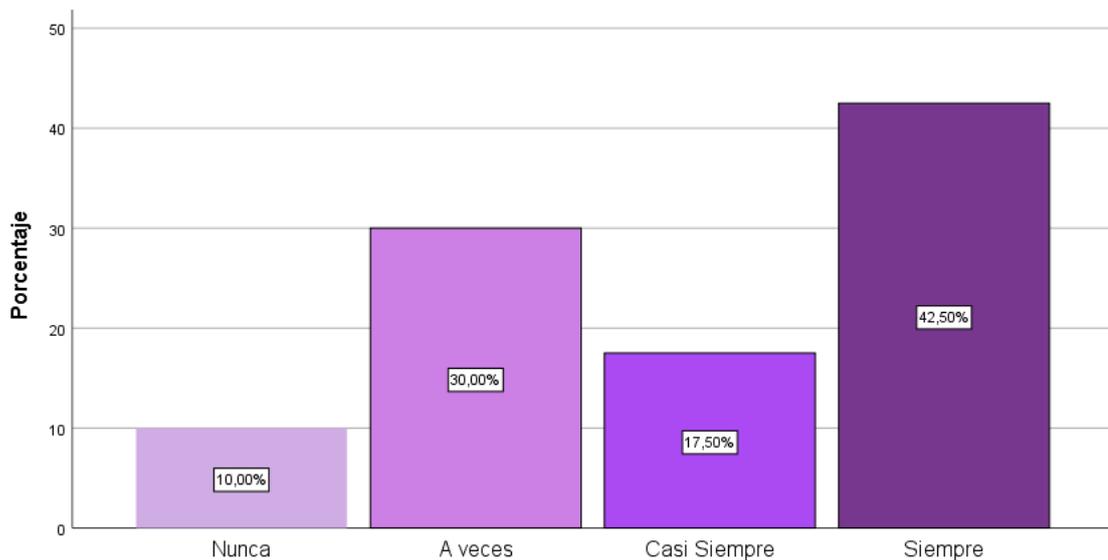
Del 100% (40) de usuarios atendidos en el hospital general de huacho, con respecto al ítems La enfermera le sugiere preguntas que usted puede formularle a su doctor cuando lo necesita, el 12.5% (5) respondieron nunca, el 32.5% (13) respondieron a veces, el 35.0% (14) respondieron casi siempre y el 20.0% (8) respondieron siempre.

Tabla 5.28: La enfermera es honesta con usted en cuanto a su condición médica.

	Usuarios	Porcentaje
Nunca	4	10,0
A veces	12	30,0
Casi siempre	7	17,5
Siempre	17	42,5
Total	40	100,0

Fuente: Elaboración Propia

Gráfico 5.28: La enfermera es honesta con usted en cuanto a su condición médica.



Fuente: Cuestionario Aplicado A Usuarios Atendidos En El Hospital General De Huacho (2021)

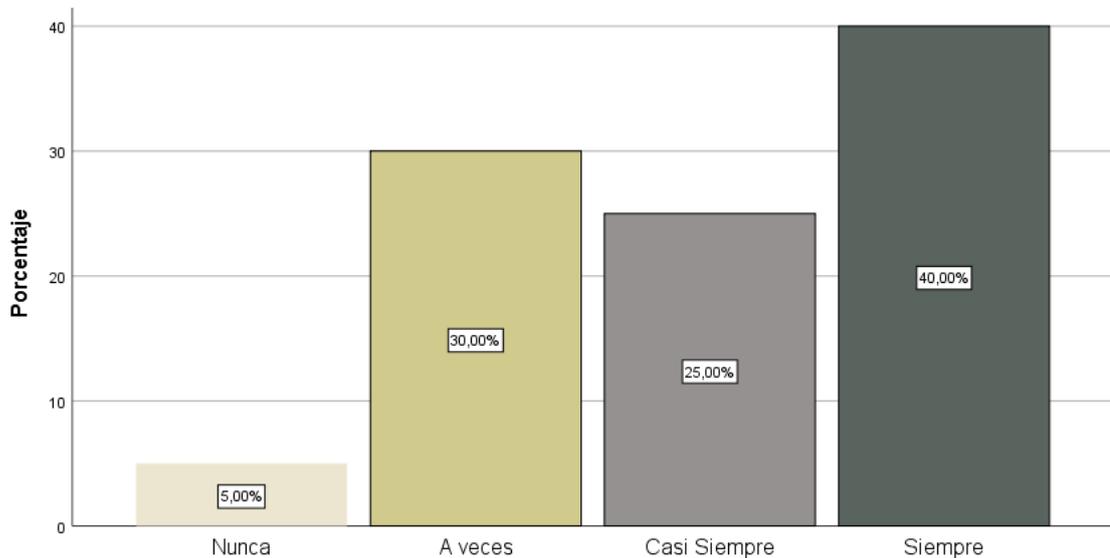
Del 100% (40) de usuarios atendidos en el hospital general de huacho, con respecto al ítems La enfermera es honesta con usted en cuanto a su condición médica, el 10.0% (4) respondieron nunca, el 30.0% (12) respondieron a veces, el 17.5% (7) respondieron casi siempre y el 42.50% (17) respondieron siempre.

Tabla 5.29: El uniforme y carnet que porta la enfermera la caracteriza como tal.

	Usuarios	Porcentaje
Nunca	2	5,0
A veces	12	30,0
Casi siempre	10	25,0
Siempre	16	40,0
Total	40	100,0

Fuente: Elaboración Propia

Gráfico 5.29: El uniforme y carnet que porta la enfermera la caracteriza como tal.



Fuente: Cuestionario Aplicado A Usuarios Atendidos En El Hospital General De Huacho (2021)

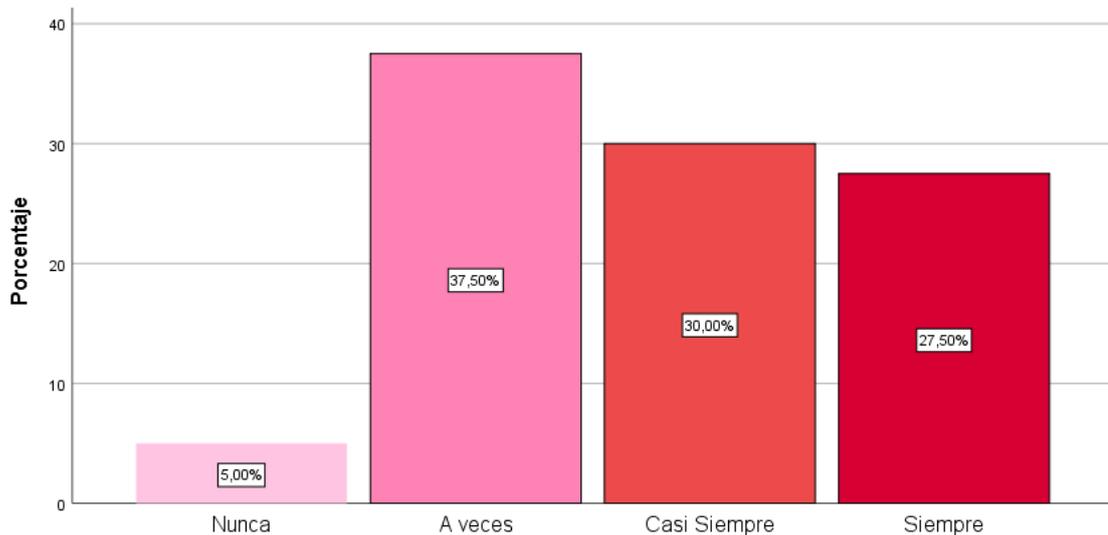
Del 100% (40) de usuarios atendidos en el hospital general de huacho, con respecto al ítems El uniforme y carnet que porta la enfermera la caracteriza como tal, el 5.0% (2) respondieron nunca, el 30.0% (12) respondieron a veces, el 25.0% (10) respondieron casi siempre y el 40.0% (16) respondieron siempre.

Tabla 5.30: La enfermera se asegura de la hora establecida para los procedimientos especiales y verifica su cumplimiento.

	Usuarios	Porcentaje
Nunca	2	5,0
A veces	15	37,5
Casi siempre	12	30,0
Siempre	11	27,5
Total	40	100,0

Fuente: Elaboración Propia

Gráfico 5.30: La enfermera se asegura de la hora establecida para los procedimientos especiales y verifica su cumplimiento.



Fuente: Cuestionario Aplicado A Usuarios Atendidos En El Hospital General De Huacho (2021)

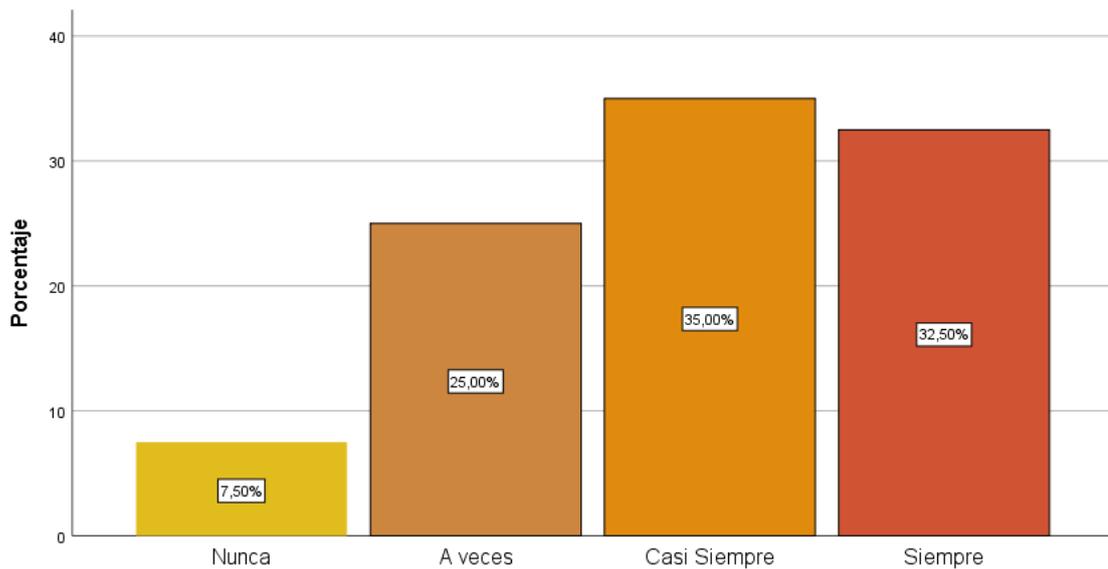
Del 100% (40) de usuarios atendidos en el hospital general de huacho, con respecto al ítems La enfermera se asegura de la hora establecida para los procedimientos especiales y verifica su cumplimiento, el 5.0% (2) respondieron nunca, el 37.5% (15) respondieron a veces, el 30.0% (12) respondieron casi siempre y el 27.5% (11) respondieron siempre.

Tabla 5.31. La enfermera es organizada en la realización de su trabajo.

	Usuarios	Porcentaje
Nunca	3	7,5
A veces	10	25,0
Casi siempre	14	35,0
Siempre	13	32,5
Total	40	100,0

Fuente: Elaboración Propia

Gráfico 5.31. La enfermera es organizada en la realización de su trabajo.



Fuente: Cuestionario Aplicado A Usuarios Atendidos En El Hospital General De Huacho (2021)

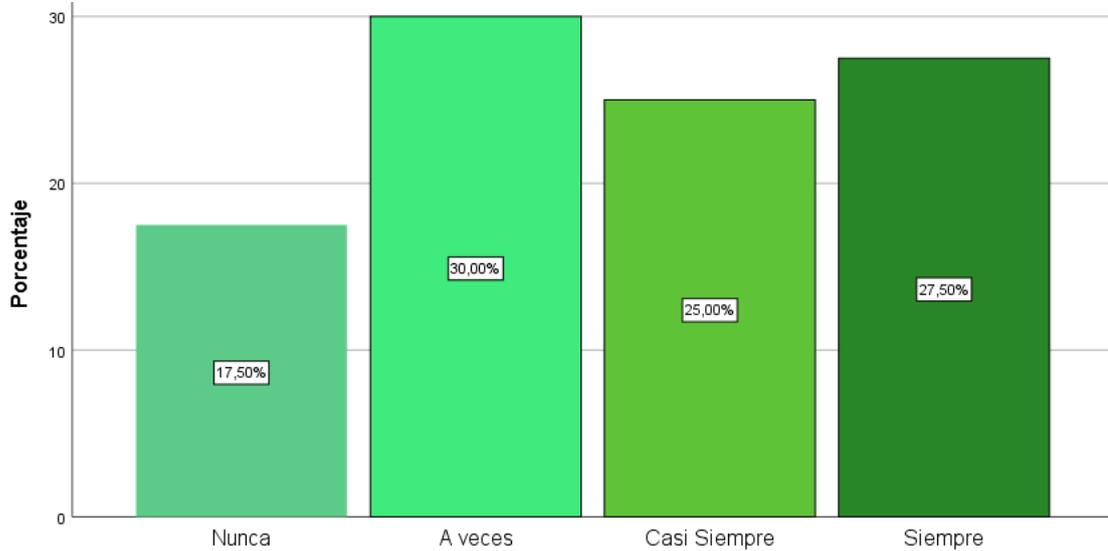
Del 100% (40) de usuarios atendidos en el hospital general de huacho, con respecto al ítems. La enfermera es organizada en la realización de su trabajo, el 7.5% (3) respondieron nunca, el 25.0% (10) respondieron a veces, el 35.0% (14) respondieron casi siempre y el 32.5% (13) respondieron siempre.

Tabla 5.32: La enfermera realiza los procedimientos con seguridad

	Usuarios	Porcentaje
Nunca	7	17,5
A veces	12	30,0
Casi siempre	10	25,0
Siempre	11	27,5
Total	40	100,0

Fuente: Elaboración Propia

Gráfico 5.32: La enfermera realiza los procedimientos con seguridad



Fuente: Cuestionario Aplicado A Usuarios Atendidos En El Hospital General De Huacho (2021)

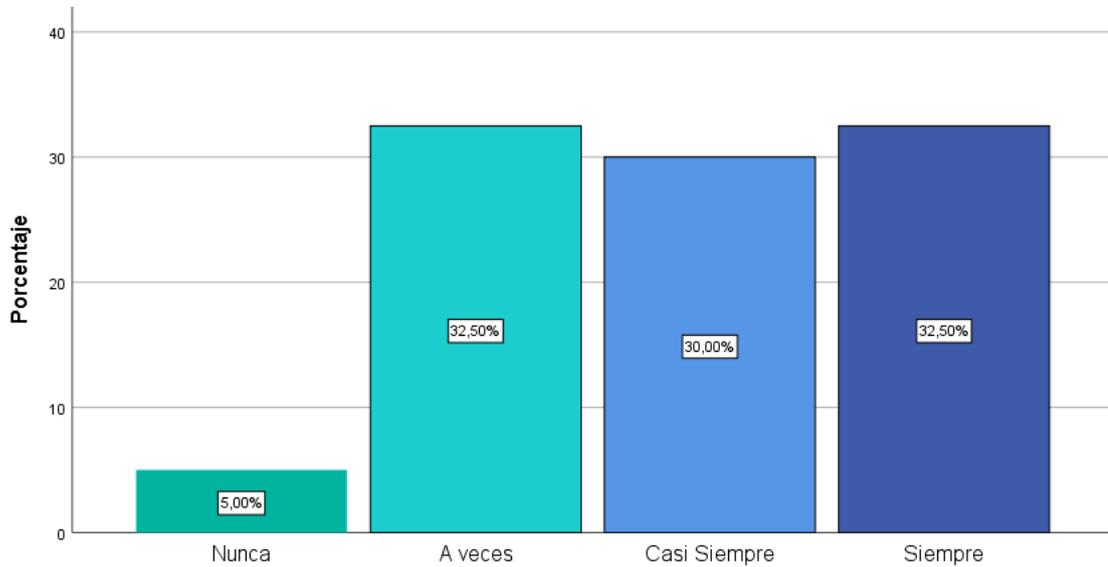
Del 100% (40) de usuarios atendidos en el hospital general de huacho, con respecto al ítems La enfermera realiza los procedimientos con seguridad, el 17.5% (7) respondieron nunca, el 30.0% (12) respondieron a veces, el 25.0% (10) respondieron casi siempre y el 27.5% (11) respondieron siempre.

Tabla 5.33: La enfermera es calmada.

	Usuarios	Porcentaje
Nunca	2	5,0
A veces	13	32,5
Casi siempre	12	30,0
Siempre	13	32,5
Total	40	100,0

Fuente: Elaboración Propia

Gráfico 5.33: La enfermera es calmada.



Fuente: Cuestionario Aplicado A Usuarios Atendidos En El Hospital General De Huacho (2021)

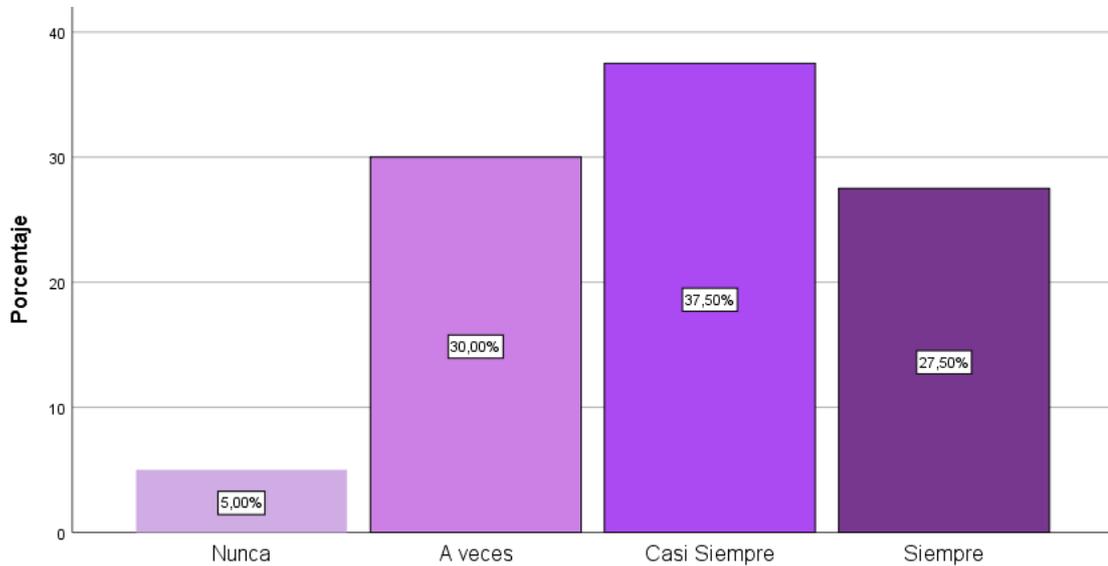
Del 100% (40) de usuarios atendidos en el hospital general de huacho, con respecto al ítems La enfermera es calmada, el 5.0% (2) respondieron nunca, el 32.5% (13) respondieron a veces, el 30.0% (12) respondieron casi siempre y el 32.5% (13) respondieron siempre.

Tabla 5.34: La enfermera le proporciona buen cuidado físico.

	Usuarios	Porcentaje
Nunca	2	5,0
A veces	12	30,0
Casi siempre	15	37,5
Siempre	11	27,5
Total	40	100,0

Fuente: Elaboración Propia

Gráfico 5.34: La enfermera le proporciona buen cuidado físico.



Fuente: Cuestionario Aplicado A Usuarios Atendidos En El Hospital General De Huacho (2021)

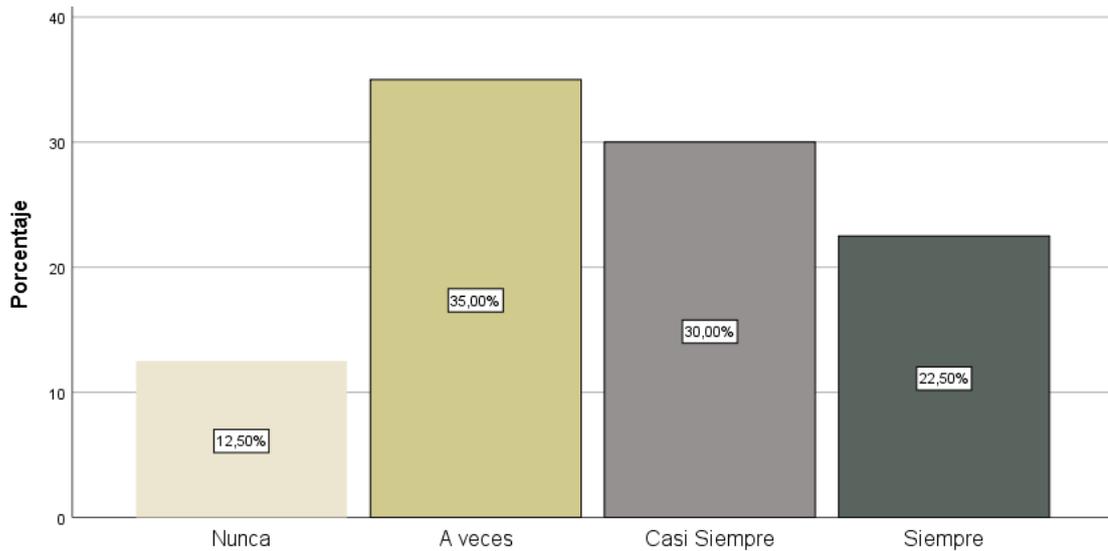
Del 100% (40) de usuarios atendidos en el hospital general de huacho, con respecto al ítems La enfermera le proporciona buen cuidado físico, el 5.0% (2) respondieron nunca, el 30.0% (12) respondieron a veces, el 37.5% (15) respondieron casi siempre y el 27.5% (11) respondieron siempre.

Tabla 5.35: La enfermera se asegura que sus familiares y allegados sepan cómo cuidarlo a usted.

	Usuarios	Porcentaje
Nunca	5	12,5
A veces	14	35,0
Casi siempre	12	30,0
Siempre	9	22,5
Total	40	100,0

Fuente: Elaboración Propia

Gráfico 5.35: La enfermera se asegura que sus familiares y allegados sepan cómo cuidarlo a usted.



Fuente: Cuestionario Aplicado A Usuarios Atendidos En El Hospital General De Huacho (2021)

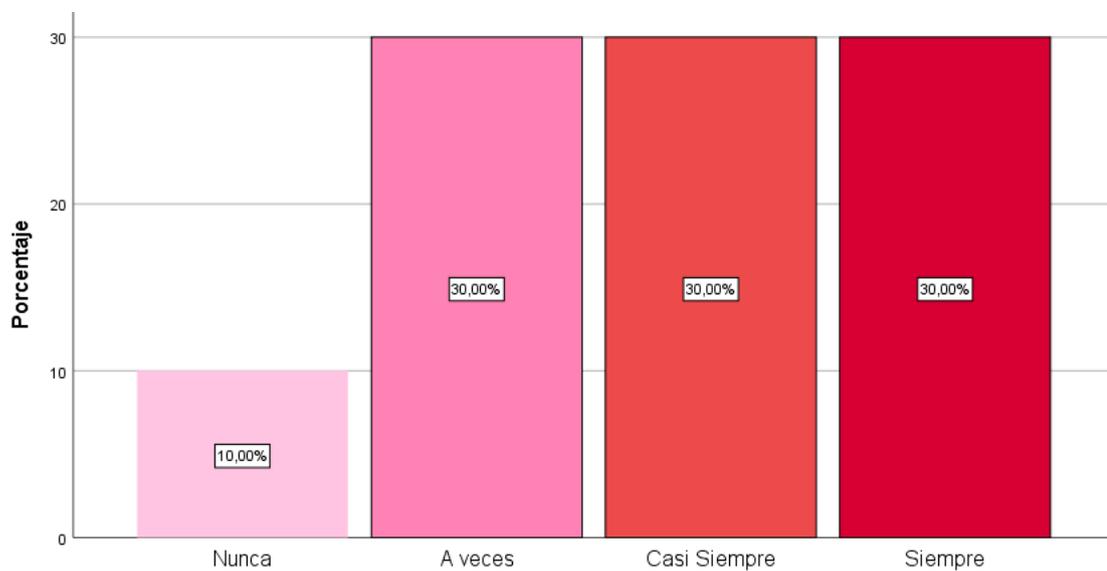
Del 100% (40) de usuarios atendidos en el hospital general de huacho, con respecto al ítems La enfermera se asegura que sus familiares y allegados sepan cómo cuidarlo a usted, el 12.5% (5) respondieron nunca, el 35.0% (14) respondieron a veces, el 30.0% (12) respondieron casi siempre y el 22.5% (9) respondieron siempre.

Tabla 5.36: La enfermera identifica cuando es necesario llamar al médico.

	Usuarios	Porcentaje
Nunca	4	10,0
A veces	12	30,0
Casi siempre	12	30,0
Siempre	12	30,0
Total	40	100,0

Fuente: Elaboración Propia

Gráfico 5.36: La enfermera identifica cuando es necesario llamar al médico.



Fuente: Cuestionario Aplicado A Usuarios Atendidos En El Hospital General De Huacho (2021)

Del 100% (40) de usuarios atendidos en el hospital general de huacho, con respecto al ítems La enfermera identifica cuando es necesario llamar al médico, el 10.0% (4) respondieron nunca, el 30.0% (12) respondieron a veces, el 30.0% (12) respondieron casi siempre y el 30.0% (12) respondieron siempre.

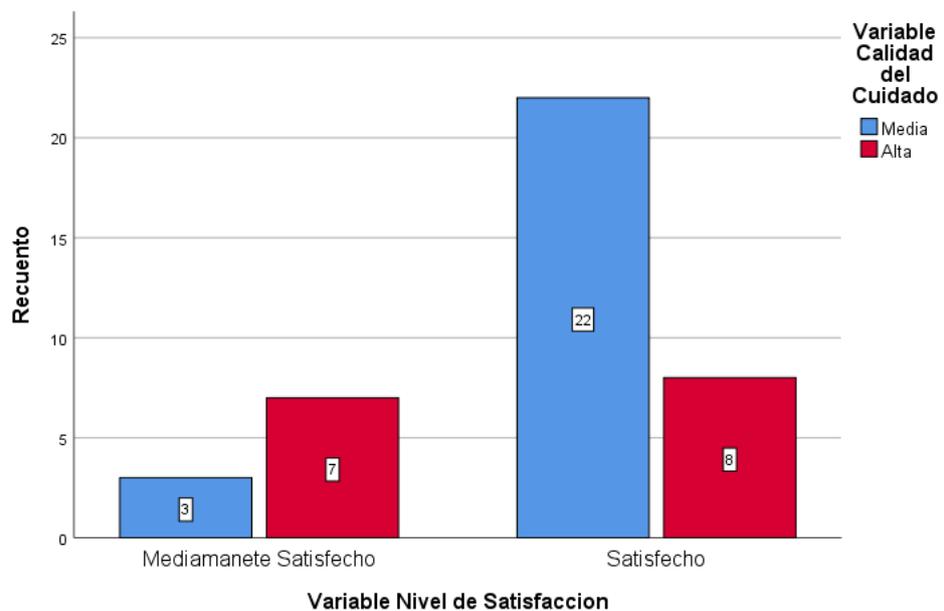
5.2 Resultados Inferenciales

Tabla N°5 Cruce de variables calidad del cuidado de enfermería y nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en el servicio de emergencia del Hospital Regional de Huacho 2021

		Variable Calidad del Cuidado		Total
		Media	Alta	
Variable Nivel de Satisfacción	Mediamanete Satisfecho	3	7	10
	Satisfecho	22	8	30
Total		25	15	40

Fuente: Elaboración propia

Gráfico N°5 Cruce de variables calidad del cuidado de enfermería y nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en el servicio de emergencia del Hospital Regional de Huacho 2021



Fuente: Cuestionario Aplicado A Usuarios Atendidos En El Hospital General De Huacho (2021)

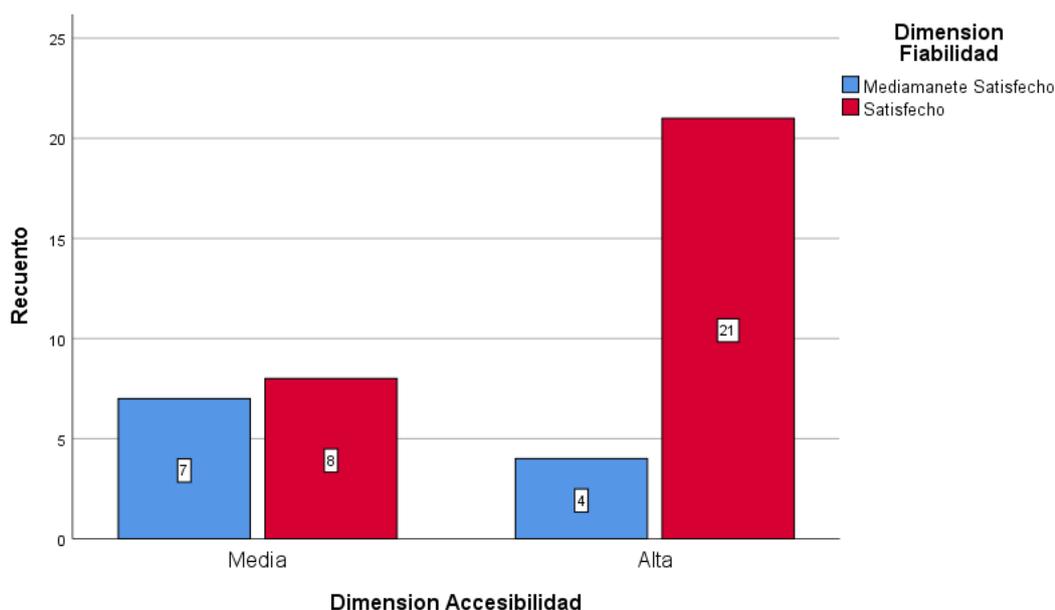
Del 100% (40) Usuarios atendidos en el área de emergencia del Hospital Regional de Huacho con respecto a la variable satisfacción del usuario y calidad del cuidado de enfermería el 55% (22) indica satisfecho en mediana calidad de cuidado, el 20% (8) indica satisfecho en alta calidad de cuidado de enfermería, el 17.5% (7) indica medianamente satisfecho en alta calidad del cuidado de enfermería.

Tabla N°5 Cruce de dimensiones Accesibilidad y Fiabilidad del nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en el servicio de emergencia del Hospital Regional de Huacho 2021

		Dimensión Fiabilidad		Total
		Mediamente Satisfecho	Satisfecho	
Dimensión Accesibilidad	Media	7	8	15
	Alta	4	21	25
Total		11	29	40

Fuente: Elaboración propia

Gráfico N°5 Cruce de dimensiones Accesibilidad y Fiabilidad del nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en el servicio de emergencia del Hospital Regional de Huacho 2021



Fuente: Cuestionario Aplicado A Usuarios Atendidos En El Hospital General De Huacho (2021)

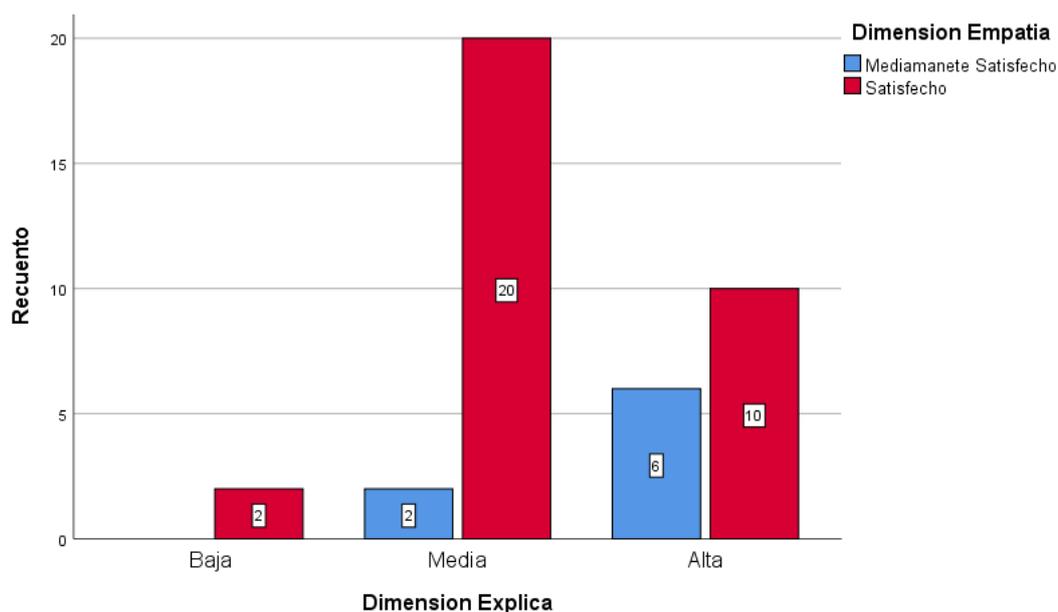
Del 100% (40) Usuarios atendidos en el área de emergencia del Hospital Regional de Huacho con respecto al cruce de dimensiones Accesibilidad y Fiabilidad de la satisfacción del usuario el 52.5% (21) indica satisfecho en alta calidad de cuidado, el 20% (8) indica satisfecho en mediana calidad de cuidado de enfermería, el 17.5% (7) indica medianamente satisfecho en mediana calidad del cuidado de enfermería.

Tabla N°5 Cruce de dimensiones Explica, facilita y Empatía del nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en el servicio de emergencia del Hospital Regional de Huacho 2021

		Dimensión Empatía		Total
		Mediamanete Satisfecho	Satisfecho	
Dimensión Explica	Baja	0	2	2
	Media	2	20	22
	Alta	6	10	16
Total		8	32	40

Fuente: Elaboración propia

Gráfico N°5 Cruce de dimensiones Explica, facilita y Empatía del nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en el servicio de emergencia del Hospital Regional de Huacho 2021



Fuente: Cuestionario Aplicado A Usuarios Atendidos En El Hospital General De Huacho (2021)

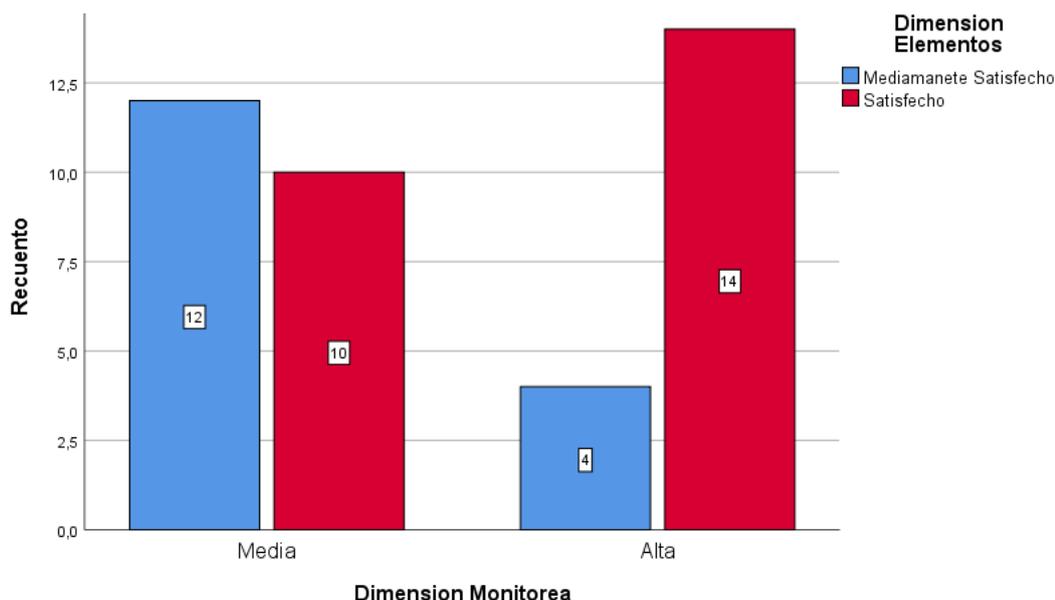
Del 100% (40) Usuarios atendidos en el área de emergencia del Hospital Regional de Huacho con respecto al cruce de dimensiones Explica, facilita y Empatía de la satisfacción del usuario el 25% (10) indica satisfecho en alta calidad de cuidado, el 20% (6) indica satisfecho en alta calidad de cuidado de enfermería, el 6% (2) indica satisfecho en baja calidad del cuidado de enfermería.

Tabla N°5 Cruce de dimensiones Monitoreo hace seguimiento y Elementos tangibles del nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en el servicio de emergencia del Hospital Regional de Huacho 2021

Dimensión Monitoreo	Dimensión Elementos		Total
	Mediamente Satisfecho	Satisfecho	
Media	12	10	22
Alta	4	14	18
Total	16	24	40

Fuente: Elaboración propia

Gráfico N°5 Cruce de dimensiones Monitoreo hace seguimiento y Elementos tangibles del nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en el servicio de emergencia del Hospital Regional de Huacho 2021



Fuente: Cuestionario Aplicado A Usuarios Atendidos En El Hospital General De Huacho (2021)

Del 100% (40) Usuarios atendidos en el área de emergencia del Hospital Regional de Huacho con respecto al cruce de dimensiones Monitoreo hace seguimiento y Elementos tangibles de la satisfacción del usuario el 35% (14) indica satisfecho en alta calidad de cuidado, el 10% (4) indica satisfecho en alta calidad de cuidado de enfermería, el 30% (12) indica medianamente satisfecho en mediana calidad del cuidado de enfermería.

CAPÍTULO VI

DISCUSIÓN DE RESULTADOS

6.1 Contratación de la hipótesis

Hipótesis general

Ha= Existe una relación directa entre la calidad del cuidado de enfermería y el nivel satisfacción del usuario en el Servicio de Emergencia del Hospital Regional de Huacho.

H0= No existe una relación directa entre la calidad del cuidado de enfermería y el nivel satisfacción del usuario en el Servicio de Emergencia del Hospital Regional de Huacho.

Se aplicó la prueba de correlación de Spearman

	Valor	Error estándar asintótico ^a	T aproximada ^b	Significación aproximada
R de Pearson	-,388	,151	-2,592	,013 ^c
Correlación de Spearman	-,388	,151	-2,592	,013 ^c
N de casos válidos	40			

a. No se presupone la hipótesis nula.

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

c. Se basa en aproximación normal.

Decisión

Dado que el coeficiente de correlación de Spearman ($\rho = -0,388$) indica que existe correlación negativa alta entre la variable satisfacción y la variable calidad del cuidado de enfermería, además el valor de significación calculado ($P=0.013$) <0.05 evidencia que se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.

Conclusión

Existe una relación directa entre la calidad del cuidado de enfermería y el nivel satisfacción del usuario en el Servicio de Emergencia del Hospital Regional de Huacho.

Hipótesis específica 1

Ha= Existe relación directa entre calidad del cuidado de enfermería y nivel de satisfacción del usuario en la dimensión accesibilidad y fiabilidad en el servicio de emergencia del Hospital Regional de Huacho.

H0=No existe relación directa entre calidad del cuidado de enfermería y nivel de satisfacción del usuario en la dimensión accesibilidad y fiabilidad en el servicio de emergencia del Hospital Regional de Huacho.

Se aplicó la prueba de correlación de Spearman

	Valor	Error estándar asintótico ^a	T aproximada ^b	Significación aproximada
R de Pearson	,332	,155	2,173	,036 ^c
Correlación de Spearman	,332	,155	2,173	,036 ^c
N de casos válidos	40			

a. No se presupone la hipótesis nula.

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

c. Se basa en aproximación normal.

Decisión

Dado que el coeficiente de correlación de Spearman ($\rho = 0,332$) indica que existe correlación positiva baja entre la dimensión fiabilidad de la variable satisfacción y la variable calidad del cuidado de enfermería, además el valor de significación calculado ($P=0.036$) <0.05 evidencia que se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.

Conclusión

Existe relación directa entre calidad del cuidado de enfermería y nivel de satisfacción del usuario en la dimensión accesibilidad y fiabilidad en el servicio de emergencia del Hospital Regional de Huacho 2021.

Hipótesis específica 2

Ha= Existe relación directa entre la calidad del cuidado de enfermería y el nivel de satisfacción del usuario en la dimensión de explica - facilita y empatía en el servicio de emergencia del Hospital Regional de Huacho.

Ho=No existe relación directa entre la calidad del cuidado de enfermería y el nivel de satisfacción del usuario en la dimensión de explica - facilita y empatía en el servicio de emergencia del Hospital Regional de Huacho.

Se aplicó la prueba de correlación de Spearman

	Valor	Error estándar asintótico ^a	T aproximada ^b	Significación aproximada
R de Pearson	-,349	,129	-2,299	,027 ^c
Correlación de Spearman	-,358	,138	-2,363	,023 ^c
N de casos válidos	40			

a. No se presupone la hipótesis nula.

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

c. Se basa en aproximación normal.

Decisión

Dado que el coeficiente de correlación de Spearman ($\rho = -0,358$) indica que existe correlación negativa baja entre la dimensión empatía de la variable satisfacción y la variable calidad del cuidado de enfermería, además el valor de significación calculado ($P=0.027$) <0.05 evidencia que se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.

Conclusión

Existe relación directa entre la calidad del cuidado de enfermería y el nivel de satisfacción del usuario en la dimensión de explica - facilita y empatía en el servicio de emergencia del Hospital Regional de Huacho 2021.

Hipótesis específica 3

Ha= Existe relación directa entre la calidad del cuidado de enfermería y el nivel de satisfacción del usuario en la dimensión de monitorea hace seguimiento y elementos tangibles en el servicio de emergencia del Hospital Regional de Huacho.

Ho=No existe relación directa entre la calidad del cuidado de enfermería y el nivel de satisfacción del usuario en la dimensión de monitorea hace seguimiento y elementos tangibles en el servicio de emergencia del Hospital Regional de Huacho.

	Valor	Error estándar asintótico ^a	T aproximada ^b	Significación aproximada
R de Pearson	,328	,146	2,142	,039 ^c
Correlación de Spearman	,328	,146	2,142	,039 ^c
N de casos válidos	40			

a. No se presupone la hipótesis nula.

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

c. Se basa en aproximación normal.

Decisión

Dado que el coeficiente de correlación de Spearman ($\rho = 0,328$) indica que existe correlación positiva baja entre la dimensión elementos tangibles de la variable satisfacción y la variable calidad del cuidado de enfermería, además el valor de significación calculado ($P=0.039$) <0.05 evidencia que se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.

Conclusión

Existe relación directa entre la calidad del cuidado de enfermería y el nivel de satisfacción del usuario en la dimensión de monitorea hace seguimiento y elementos tangibles en el servicio de emergencia del Hospital Regional de Huacho 2021.

6.2 Contratación de los resultados con estudios similares

CÉSPEDES, E. Y OBREGÓN, D. (2017); realizó su trabajo en Lima titulado “Nivel de satisfacción que tiene el paciente adulto mayor frente a los cuidados de enfermería en el servicio de emergencia Hospital Daniel Alcides Carrión, Callao 2017”, cuyo objetivo fue determinar en nivel de satisfacción que tiene el paciente adulto mayor y su relación con los cuidados de enfermería en el servicio de emergencia del Hospital Daniel Alcides Carrión, Callao, 2017. Fue un estudio de diseño no experimental y transversal, con una muestra de 50 pacientes adultos mayores del servicio de emergencia del Hospital Daniel Alcides Carrión. Tuvo como resultado que predomina un nivel de satisfacción alto (54%) y un nivel alto de cuidados de enfermería (40%), por lo tanto, se establece que existe un nivel de satisfacción adecuado frente a los cuidados de enfermería en el servicio de emergencia del Hospital Daniel Alcides Carrión.

Asimismo en la investigación realizada por las autoras, Cavero Sipan, Lezameta Salazar, Segura Contreras, en la investigación titulada “Nivel de satisfacción del usuario y la calidad del cuidado de enfermería en el servicio de emergencia Hospital Regional de Huacho 2021”, se encontró como resultado que del 100% (40) Usuarios atendidos en el área de emergencia del Hospital Regional de Huacho con respecto a la variable satisfacción del usuario y calidad del cuidado de enfermería el 55% (22) indica satisfecho en mediana calidad de cuidado, el 20% (8) indica satisfecho en alta calidad de cuidado de enfermería. Con respecto a la hipótesis general se establece que existe relación directa entre la calidad del cuidado de enfermería y el nivel satisfacción del usuario en el servicio de emergencia del Hospital Regional de Huacho.

AVILA, B. Y CASTILLA, B. (2018), realizo el presente trabajo titulado “Nivel de satisfacción del cuidado de enfermería según la percepción de los pacientes atendidos en el servicio de emergencia del hospital Félix Mayorca Soto de Tarma, 2018, cuyo objetivo fue el determinar el nivel de satisfacción acerca del cuidado de enfermería que perciben los pacientes atendidos en el servicio de emergencia del Hospital Felix Mayorca Soto de Tarma, 2018. Se empleó como método el descriptivo, de corte transversal, con una muestra de 120 pacientes, los principales hallazgos fueron en relación a la fiabilidad el 54,2% de los pacientes perciben un nivel de satisfacción bajo y el 25% un nivel medio.

Asimismo en la investigación realizada por las autoras, Cavero Sipan, Lezameta Salazar, Segura Contreras, en la investigación titulada “Nivel de satisfacción del usuario y la calidad del cuidado de enfermería en el servicio de emergencia Hospital General de Huacho 2021”, se encontró como resultado que del 100% (40) Usuarios atendidos en el área de emergencia del Hospital Regional de Huacho con respecto a la dimensión Accesibilidad y Fiabilidad de la calidad y la satisfacción del usuario se determina que el 52.4% (21 indica satisfecho en alta calidad de cuidado, el 20% (8) indica satisfecho en mediana calidad de cuidado de enfermería, el 17.5% (7) indica medianamente satisfecho en mediana calidad del cuidado de enfermería. Con respecto a la hipótesis se establece que existe relación directa entre calidad del cuidado de enfermería y nivel de satisfacción del usuario en la dimensión accesibilidad y fiabilidad en el servicio de emergencia del Hospital Regional de Huacho 2021.

6.3 Responsabilidad ética

Para las citas bibliográficas se consideró las normas internacionales de Vancouver, asimismo se realizó el consentimiento informado a los usuarios

entrevistados que participaron en la investigación. También se solicitó la autorización del director del hospital para la ejecución de la investigación.

CONCLUSIONES

De acuerdo con los resultados de investigación ha quedado demostrado que:

- a) Existe relación directa entre la calidad del cuidado y el nivel de satisfacción del usuario de enfermería en el servicio de emergencia del Hospital Regional de Huacho 2021.
- b) Existe relación directa entre la calidad del cuidado de enfermería y nivel de satisfacción del usuario en la dimensión accesibilidad de la calidad del cuidado de enfermería y fiabilidad en usuarios atendidos en el servicio de emergencia del Hospital Regional de Huacho 2021.
- c) Existe relación directa entre la calidad del cuidado de enfermería y el nivel de satisfacción del usuario en la dimensión explica y facilita de la calidad del cuidado de enfermería y empatía en usuarios atendidos en el servicio de emergencia del Hospital Regional de Huacho.
- d) Existe relación directa entre la calidad del cuidado de enfermería y el nivel de satisfacción del usuario en la dimensión monitorea y hace seguimiento de la calidad del cuidado de enfermería y elementos tangibles en usuarios atendidos en el servicio de emergencia del Hospital Regional de Huacho.

RECOMENDACIONES

- Iniciativas políticas del investigador en torno al problema, para que las entidades públicas o privadas tomen la decisión correcta respecto al problema.
- Se recomienda al Departamento de emergencia del Hospital General de Huacho, capacitar de forma continua a los profesionales de Salud sobre el cuidado integral del usuario en el área de emergencia, con un enfoque humanista que ofrezca al profesional las competencias para poder satisfacer de manera integral las necesidades del usuario.
- Se recomienda al Departamento de Enfermería implementar una guía de cuidados de enfermería en el área de emergencia, con la finalidad de mejorar la atención y cuidado de enfermería en el usuario.
- Se sugiere la implementación, aplicación y ejecución de planes de seguridad al paciente para elevar el porcentaje de satisfacción alta en la dimensión de empatía y explica.
- Se sugiere sensibilizar al usuario sobre la importancia de su participación en la aceptación y cuidado de su enfermedad, mediante intervenciones de enfermería y fomentar una adecuada interacción entre enfermera paciente, para que pueda intervenir y colaborar en el éxito de los cuidados de su salud.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. REAL ACADEMIA ESPAÑOLA. SATISFACCION. <https://dle.rae.es/satisfacci%C3%B3n>. 2020.
2. Dirección General de Salud de las Personas. Dirección de Calidad en Salud. “Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos y Servicios Médicos de Apoyo” [Internet]. 2012. Available from: <http://www.minsa.gob.pe>
3. Elers Mastrapa Y, Gibert Lamadrid M del P. Relación enfermera-paciente: una perspectiva desde las teorías de las relaciones interpersonales. Revista cubana de Enfermería [Internet]. 2016 [cited 2021 Oct 8];32. Available from: http://www.revenfermeria.sld.cu/index.php/enf/article/view/976/215?fbclid=IwAR2-v4UetW1eOCL-aH0B_mqmdvn7dbeUxfcDO4NRUfeTTGXZUc1C5cg_uf0
4. World Health Organization. Improving the quality of health services-tools and resources. 2018; Available from: <http://apps.who.int/bookorders>.
5. Los diferentes conceptos de calidad en salud. Conexionesan. 2016.
6. SARMIENTO VALVERDE GS. Síndrome de Burnout y satisfacción laboral en el departamento de Emergencia del Hospital Antonio Lorena del Cusco 2017 [Internet]. [PERU]; 2019 [cited 2021 Oct 8]. Available from: https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/10826/Sarmiento_vg.pdf?sequence=1&isAllowed=y&fbclid=IwAR2AsEBCjjRqmKHdcgFAGSZf_aMs7dvrFlgNPxq1z49x3rfe1L2sLZSpp4M
7. ROBBINS S, JUDGE T. COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL. DECIMOTERCERA. GUERRERO ROSAS P, editor. MEXICO: PERSON EDUCACION; 2009. 83.
8. RODZIEWICZ T, HOUSEMAN B, HIPSKIND J. Medical Error Reduction and Prevention [Internet]. StatPearls. 2021 [cited 2021 Oct 8]. Available from: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/books/NBK499956/>
9. Hernández Mier C. QUEJAS RELACIONADAS CON LA ATENCIÓN MÉDICA RECIBIDAS EN UNA INSTITUCIÓN DE SALUD EN MÉXICO. GACETA INTERNACIONAL DE CIENCIAS FORENCES [Internet]. 2015 Jul 16 [cited 2021 Oct 8];1. Available from: https://www.uv.es/gicf/4A3_Hernandez_GICF_16.pdf
10. SAUSA M. Servicio de salud presenta más de 47 mil reclamos en lo que va del año [Internet]. PERU 21. 2017 [cited 2021 Oct 8]. Available from: <https://peru21.pe/lima/ministerio-salud-47-000-reclamos-2017-deficiente-servicio-salud-374194-noticia/>
11. PORTILLA GUERRERO Y, NICHU VIRU J. BOLETIN INFORMATIVO. Vol. 1, HOSPITAL REGIONAL DE HUACHO. HUARA: RED DE SALUD HUARA OYON; 2020. p. 2.
12. García Rojas E, León Falcón E. Satisfacción por tiempo de espera y surtido de recetas del Hospital del Niño en Tabasco [Internet]. Mexico; 2017 Jan [cited 2021 Oct 8]. Available from: <https://www.redalyc.org/pdf/4578/457845146006.pdf>

13. García Gutiérrez C, Cortés Escarcéga I. Percepción del usuario del trato digno por enfermería en un hospital del Estado de México [Internet]. MEXICO; 2012 Jan [cited 2021 Oct 8]. Available from: <https://www.medigraphic.com/pdfs/conamed/con-2012/con121d.pdf>
14. Montufar Sandovalin M. Factores que Influyen en la Satisfacción de la Calidad de Atención en Servicios de Salud, en Usuarios que acuden al Área de Emergencia del Hospital Móvil No. 1 de la Ciudad de Guayaquil [Internet]. [Ecuador]; 2018 [cited 2021 Oct 8]. Available from: <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/10783/1/T-UCSG-POS-MGSS-125.pdf>
15. Cardenas Matto RM, Cobeñas Jacobo CR, Garcia Hoyos JR. CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERÍA EN PACIENTES DEL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL HIPOLITO UNANUE LIMA 2017. 2017.
16. CÉSPEDES ESPINOZA S, OBREGON DIESTRA DENNIS. SATISFACCIÓN DEL PACIENTE ADULTO MAYOR FRENTE A LOS CUIDADOS DE ENFERMERÍA EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN, CALLAO 2017 [Internet]. [callao]; 2018 [cited 2021 Oct 8]. Available from: <file:///C:/Users/mezas/OneDrive/Escritorio/tesis%20de%20nivel%20de%20satisfaccion/antecedentes/nivel%20de%20satisfacci%C3%B3n%20que%20tiene%20el%20paciente%20adulto%20mayor%20y%20su%20relaci%C3%B3n%20con%20los%20cuidados%20de%20enfermer%C3%ADa%20en%20el%20servicio%20de%20emergencia%20del%20Hospital%20Daniel%20Alcides%20Carri%C3%B3n.pdf>
17. CACÑAHUARAY AROTOMA F, MALDONADO GÓMEZ G, MENESES CERVANTES N. NIVEL DE SATISFACCION DEL USUARIO Y HABILIDAD DE COMUNICACIÓN DE ENFERMERÍA EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL II ESSALUD. AYACUCHO 2017. [Internet]. [Callao]; 2017 [cited 2021 Oct 8]. Available from: http://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12952/5295/cac%c3%b1ahuaray%20arotoma%2c%20maldonado%20gomez%20y%20meneses%20cervantes_2da%20especialidad%20enfermeria_2017.pdf?sequence=1&isAllowed=y
18. Perez Aiquipa RM, Munaya Sanchez JE. CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA Y SATISFACCION DE LOS PACIENTES PRE QUIRURGICOS PROGRAMADOS EN CIRUGÍA ELECTIVA DEL HOSPITAL NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN. CALLAO 2018. [Callao]; 2018.
19. CHUMPITAZ CARRASCO M. CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA Y LA SATISFACCIÓN DEL PACIENTE HOSPITALIZADO EN UNA CLÍNICA PRIVADA, LIMA – PERÚ 2018 [Internet]. [CALLAO]; 2019 [cited 2021 Oct 8]. Available from: http://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12952/3544/Chumpitaz%20Carrasco_tesis_posgrado_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y
20. AVILA RAMÍREZ B, CASTILLA GALARZA B. SATISFACCIÓN DEL CUIDADO DE ENFERMERÍA SEGÚN PERCEPCIÓN DE LOS PACIENTES ATENDIDOS EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL FÉLIX MAYORCA SOTO, TARMA -2018 [Internet]. [CALLAO]; 2018 [cited

- 2021 Oct 8]. Available from:
http://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12952/3092/AVILA%20Y%20CASTILLA_TESIS2DA_2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y
21. ANAMPA NAVARRO J, BASTIDAS MEZAHUAMAN Y. Nivel de satisfacción del usuario sobre la atención brindada por el personal de enfermería en el servicio de emergencia del Centro de Salud Militar Rímac 2018. [Internet]. [CALLAO]; 2018 [cited 2021 Oct 8]. Available from:
http://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12952/3293/BASTIDAS%20-%20ANAMPA_TESIS_2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y
 22. ALLIGOOD MR. MODELOS Y TEORIAS. España: ELSEVIER; 2015.
 23. Alvarado-García A. La Ética del Cuidado. Revista Aquichan [Internet]. 2004;(4):30–9. Available from:
<http://aquichan.unisabana.edu.co/index.php/aquichan/article/view/47/96>
 24. Cuidado. Real Academia Española.
 25. Alina Juárez-Rodríguez P, De M, García-Campos L, Alina P, Rodríguez J. La importancia del cuidado de enfermería. Rev Enferm Inst Mex Seguro Soc [Internet]. 2009;17(2):109–11. Available from: www.medigraphic.org.mx
 26. Colliere Marie. Promover la Vida. segunda. 1993. 86–90.
 27. Enfermería TYMDE. Teoría Y Modelos De Enfermería. Universidad Autonoma del Estado de Hidalgo [Internet]. :10. Available from:
http://cvonline.uaeh.edu.mx/Cursos/Licenciatura/Teorias_modelos/Unidad3/TeoriasyModelosdeEnfermeria_UIII.pdf
 28. MINSa. Sistema de gestión de la calidad en salud: [Internet]. 2006. Available from: www.minsa.gob.pe
 29. Arakaki J. Significados y concepciones de la Enfermería: el punto de vista de estudiantes de la carrera de la Universidad Nacional de Lanús, 2008-2010 [Internet]. [Buenos Aires]; 2013 [cited 2021 Oct 15]. Available from:
<https://www.scielo.org/pdf/scol/2013.v9n2/151-167/es>
 30. Villalibre Calderon C. CONCEPTO DE URGENCIA, EMERGENCIA, CATÁSTROFE Y DESASTRE: REVISIÓN HISTÓRICA Y BIBLIOGRÁFICA [Internet]. [España]; 2013 [cited 2021 Oct 15]. Available from:
<https://digibuo.uniovi.es/dspace/bitstream/handle/10651/17739/TFM%20cristina.pdf;jsessionid=572541B1FCC92B0EED8E376F5C41C901?sequence=3>
 31. MINSa. Norma técnica de salud de los servicios de emergencia [Internet]. Lima ; 2007 Mar [cited 2021 Oct 15]. (01). Report No.: 42. Available from:
<http://bvs.minsa.gob.pe/local/dgsp/NT042emerg.pdf>

32. Verdugo Batiz A. Calidad de la atención de enfermería en el Servicio de Aplicación de Quimioterapia [Internet]. 2015 [cited 2021 Oct 15]. Available from: <https://www.portalesmedicos.com/publicaciones/articulos/3982/2/Calidad-de-la-atencion-de-enfermeria-en-el-Servicio-de-Aplicacion-de-Quimioterapia->
33. Dirección General de Salud de las Personas. Dirección de Calidad en Salud. “Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos y Servicios Médicos de Apoyo” [Internet]. Lima; 2011 Jul. Report No.: 527. Available from: <http://www.minsa.gob.pe>
34. Hernández Sampieri R, Fernández Collado C, Baptista Lucio P. Metodología De La Investigación. sexta. Méndez Valencia S, Mendoza Torres C, editors. México: MC Graw Hill Education; 2014. 126–164.
35. Baena Paz Guillermina. Metodología de la investigación. Grupo Editorial Patria; 2017. 83.

ANEXOS

ANEXO 01:

MATRIZ DE CONSISTENCIA

“NIVEL DE SATISFACCION DEL USUARIO Y LA CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERIA EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL REGIONAL DE HUACHO 2021”

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA
Problema general:	Objetivo general:	Hipótesis general:		
¿Qué relación existe entre y la calidad de cuidado de enfermería y el nivel de satisfacción del usuario en el servicio de emergencia Hospital General Huacho 2021?	Determinar la relación entre la calidad del cuidado de enfermería y el nivel satisfacción del usuario en el Servicio de Emergencia del Hospital Regional de Huacho 2021.	Existe una relación directa entre la calidad del cuidado de enfermería y el nivel satisfacción del usuario en el Servicio de Emergencia del Hospital Regional de Huacho 2021.	Calidad del cuidado Nivel de satisfaccion	Hipotetico deductivo Diseño: No Experimental De Corte Transversal Población Constituida por 90 pacientes que acuden al Servicio De Emergencia Hospital Regional De Huacho. Muestra Probabilística Aleatorio Simple Constituida Por 40 Usuarios Atendidos En El Servicio De Emergencia Hospital General De Huacho.
Problemas específicos	Objetivos específicos:	Hipótesis específicas:	Variable 1:	
<ul style="list-style-type: none"> ¿Cuál es la relación entre la calidad del cuidado de enfermería y el nivel de satisfacción del usuario según la dimensión de accesibilidad del cuidado de enfermería y fiabilidad en el servicio de emergencia Hospital Regional de Huacho – 2021? ¿Qué relación existe entre la calidad del cuidado de enfermería y el nivel de 	<ul style="list-style-type: none"> Identificar el nivel de relación entre la calidad del cuidado de enfermería y el nivel de satisfacción del usuario según la dimensión accesibilidad del cuidado de enfermería y la fiabilidad en el servicio de emergencia Hospital Regional de Huacho – 2021 	<ul style="list-style-type: none"> Existe relación directa entre la calidad del cuidado de enfermería y el nivel de satisfacción del usuario en la dimensión accesibilidad del cuidado de enfermería y fiabilidad en el servicio de emergencia Hospital Regional de Huacho – 2021. Existe una relación directa entre la calidad del cuidado y el nivel de satisfacción del usuario en la dimensión 	Accesibilidad Explica Y Facilita Monitorea Y Hace Seguimiento Variable 2: Fiabilidad Empatía Elementos tangibles	Técnicas instrumentos recolección Técnica: Encuesta

<p>satisfacción del usuario según la dimensión explica y facilita los cuidados de enfermería y empatía en el servicio de emergencia Hospital Regional de Huacho – 2021?</p> <ul style="list-style-type: none"> • ¿Qué relación existe entre la calidad del cuidado de en enfermería y el nivel de satisfacción del usuario y la dimensión monitorea, hace seguimiento los cuidados de enfermería y elementos tangibles y en el servicio de emergencia Hospital Regional de Huacho – 2021? 	<ul style="list-style-type: none"> • Explicar la relación que existe entre la calidad del cuidado de enfermería y el nivel de satisfacción según la dimensión explica y facilita los cuidados de enfermería y empatía en el servicio de emergencia Hospital Regional de Huacho – 2021 • Identificar la relación que existe entre la calidad del cuidado de enfermería y el nivel de satisfacción del usuario según la dimensión monitorea, hace seguimiento de los cuidados de enfermería y elementos tangibles en el servicio de emergencia Hospital Regional de Huacho – 2021 	<p>explica y facilita los cuidados de enfermería y empatía en el servicio de emergencia Hospital Regional de Huacho – 2021</p> <ul style="list-style-type: none"> • Existe una relación directa entre la calidad del cuidado y el nivel de satisfacción del usuario en la dimensión monitorea y hace seguimiento a los cuidados de enfermería y elementos tangibles en el servicio de emergencia Hospital Regional de Huacho – 2021 		<p>Instrumento: Cuestionario De Satisfacción Y Calidad Del Cuidado De Enfermería</p>
--	---	--	--	---

ANEXO 02: CUESTIONARIO

Estimado usuario (a), estamos interesados en conocer su opinión sobre el nivel de satisfacción de la atención que recibió en el servicio de Emergencia del establecimiento de salud. Sus respuestas son totalmente confidenciales. Agradeceremos su participación.

DATOS GENERALES

1. Condición del encuestado:

- a) Usuario
- b) acompañante

2. Edad:

- a) 25 a 35 años
- b) 36 a 45 años
- c) 46 a 55 años
- d) Mayor de 55 años

3. Sexo:

- a) Femenino
- b) Masculino

4. Nivel de estudio:

- a) Analfabeto
- b) Primaria
- c) Secundaria
- d) Superior técnico
- e) Superior universitario

En segundo lugar, califique las percepciones que se refieren a como usted **HA RECIBIDO**, la atención en el servicio de Emergencia (Nivel II y III). Utilice una escala numérica del 1 al 5. Considere 1 como Muy insatisfecho, 2 Medianamente insatisfecho, 3 Medianamente satisfecho, 4 Satisfecho, 5 Muy satisfecho.

N°	PREGUNTAS	1	2	3	4	5
1	¿Usted o su familiar fueron atendidos inmediatamente a su llegada a emergencia, sin importar su condición socioeconómica?					
2	¿Usted o su familiar fueron atendidos considerando la gravedad de su salud?					
3	¿Su atención en emergencia estuvo a cargo del médico?					

4	¿El profesional de la salud que lo atendió mantuvo suficiente comunicación con usted o sus familiares para explicarles el seguimiento de su problema de salud?					
5	¿La farmacia de emergencia contó con los medicamentos que recetó el médico?					
6	¿La atención en caja o el módulo de admisión fue rápida?					
7	¿La atención en el laboratorio de emergencia fue rápida?					
8	¿La atención para tomarse exámenes radiológicos fue rápida?					
9	¿La atención en la farmacia de emergencia fue rápida?					
10	¿El profesional de la salud que le atendió le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud?					
11	¿Durante su atención en emergencia se respetó su privacidad?					
12	¿El profesional de la salud que le atendió le realizó un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual fue atendido?					
13	¿El problema de salud por el cual usted fue atendido se ha resuelto o mejorado?					
14	¿El personal de emergencia lo trató con amabilidad, respeto y paciencia?					
15	¿El personal de emergencia le mostró interés para solucionar cualquier problema que se presentó durante su atención?					
16	¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre el problema de salud o resultado de la atención?					
17	¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre los procedimientos o análisis que le realizaron?					
18	¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre el tratamiento que recibió: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos?					
19	¿Los carteles, letreros y flechas del servicio de emergencia le parecen adecuados para orientar a los pacientes?					

20	¿La emergencia contó con personal para informar y orientar a los pacientes?					
21	¿La emergencia contó con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?					
22	¿Los ambientes del servicio de emergencia estuvieron limpios y cómodos?					

Este instrumento determina la calidad del cuidado brindado por los profesionales de enfermería. Le solicitamos que lea cuidadosamente cada una de las afirmaciones y la responda marcando una X frente a la fila según sea el caso.

DIMENSIONES - ITEMS		NUNCA (1)	A VECES (2)	CASI SIEMPRE (3)	SIEMPRE (4)
ACCESIBILIDAD					
1	La enfermera se aproxima a usted para ofrecerle medidas que alivien el dolor para realizarle procedimientos.				
2	La enfermera le da los medicamentos y realiza los procedimientos a tiempo.				
3	La enfermera lo visita con frecuencia para verificar su estado de salud.				
4	La enfermera responde rápidamente a su llamado.				
5	La enfermera le pide que la llame si usted se siente mal.				
EXPLICA Y FACILITA					
6	La enfermera le informa sobre los grupos de ayuda para el control y seguimiento de su enfermedad.				
7	La enfermera le da información clara y precisa sobre su situación actual.				
8	La enfermera le enseña cómo cuidarse a usted mismo.				
9	La enfermera le sugiere preguntas que usted puede formularle a su doctor cuando lo necesite.				
10	La enfermera es honesta con usted en cuanto a su condición médica.				
CONFORTA					
11	La enfermera se esfuerza para que usted pueda descansar cómodamente.				
12	La enfermera lo motiva a identificar los elementos positivos de su tratamiento.				
13	La enfermera es amable con usted a pesar de tener situaciones difíciles.				
14	La enfermera es alegre.				
15	La enfermera se sienta con usted para entablar una conversación.				
16	La enfermera establece contacto físico cuando usted necesita consuelo.				

DIMENSIONES - ITEMS		NUNCA (1)	A VECES (2)	CASI SIEMPRE (3)	SIEMPRE (4)
17	La enfermera lo escucha con atención.				
18	La enfermera habla con usted amablemente.				
19	La enfermera involucra a su familia en su cuidado.				
SE ANTICIPA					
20	La enfermera le presta mayor atención en las horas de la noche.				
21	La enfermera busca la oportunidad más adecuada para hablar con usted y su familia sobre su situación de salud.				
22	Cuando se siente agobiado por su enfermedad la enfermera acuerda con usted un nuevo plan de intervención.				
23	La enfermera está pendiente de sus necesidades para prevenir posibles alteraciones en su estado de salud.				
24	La enfermera comprende que esta experiencia es difícil para usted y le presta especial atención durante este tiempo.				
25	Cuando la enfermera esta con usted realizándole algún procedimiento se concentra única y exclusivamente en usted.				
26	La enfermera continúa interesada en usted aunque haya pasado por una crisis o fase crítica.				
27	La enfermera le ayuda a establecer metas razonables.				
28	La enfermera busca la mejor oportunidad para hablarle sobre los cambios en su situación de salud.				
29	La enfermera concilia con usted antes de iniciar un procedimiento o intervención.				
MANTIENE RELACIÓN DE CONFIANZA					
30	La enfermera le ayuda a aclarar sus dudas en relación a su situación.				
31	La enfermera acepta que es usted quien mejor se conoce, y lo incluye siempre en lo posible en la planificación y manejo de su cuidado.				
32	La enfermera lo anima para que le formule preguntas de su médico relacionado con su situación de salud.				
33	La enfermera lo pone a usted en primer lugar, sin importar que pase a su alrededor.				
34	La enfermera es amistosa y agradable con sus familiares y allegados.				
35	La enfermera le permite expresar totalmente sus sentimientos sobre su enfermedad y tratamiento.				
36	La enfermera mantiene un acercamiento respetuoso con usted.				
37	La enfermera lo identifica y lo trata a usted como una persona individual.				
38	La enfermera se identifica y se presenta ante usted.				
MONITOREA Y HACE SEGUIMIENTO					
39	El uniforme y carnet que porta la enfermera la caracteriza como tal.				
40	La enfermera se asegura de la hora establecida para los procedimientos especiales y verifica su cumplimiento.				
41	La enfermera es organizada en la realización de su trabajo				
42	La enfermera realiza los procedimientos con seguridad.				

DIMENSIONES - ITEMS		NUNCA (1)	A VECES (2)	CASI SIEMPRE (3)	SIEMPRE (4)
43	La enfermera es calmada.				
44	La enfermera le proporciona buen cuidado físico.				
45	La enfermera se asegura que sus familiares y allegados sepan cómo cuidarlo a usted.				
46	La enfermera identifica cuando es necesario llamar al médico.				
TOTAL					

ANEXO 03:
CONSENTIMIENTO INFORMADO

Usted ha sido invitado a participar en el estudio titulado
“

.....”, por esta razón es muy importante que conozca y entienda la información necesaria sobre el estudio de forma que permita tomar una decisión sobre su participación en el mismo. Cualquier duda o aclaración que surja respecto al estudio, le será aclarada por el investigador responsable.

El estudio pretende (objetivo general)
.....

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

DECLARACIÓN PERSONAL

He sido invitado a participar en el estudio titulado
“

.....”, Me han explicado y he comprendido satisfactoriamente el propósito de la investigación y se me han aclarado dudas relacionadas con mi participación en dicho estudio. Por lo tanto, acepto participar de manera voluntaria en el estudio, aportando la información necesaria para el estudio y sé que tengo el derecho a terminar mi participación en cualquier momento.

Firma del participante

ANEXO N° 4

BASE DE DATOS

	cor dic ond.	e d a.	s e x.	nive lde est.	Item 1	Item 2	Item 3	Item 4	Item 5	Item 6	Item 7	Item 8	Item 9	Item 10	Item 11	Item 12	Item 13	Item 14	Item 15	Item 16	Item 17	Item 18	Item 19	Item 20	Item 21	Item 22	preg 1	preg 2	preg 3	preg 4	preg 5	preg 6	preg 7	preg 8	preg 9	preg 10	preg 11	preg 12	preg 13	preg 14	preg 15	preg 16	preg 17	preg 18		
1	1	3	2	2	4	4	3	5	2	2	5	4	4	3	5	2	2	5	4	4	3	5	2	2	5	5	3	3	4	2	2	3	4	3	4	3	3	4	2	2	3	4	3	2		
2	1	2	2	4	3	2	2	5	4	3	2	3	2	2	5	4	3	2	3	2	2	5	4	3	2	2	2	4	3	2	3	1	3	2	4	2	4	3	2	3	1	3	2	4		
3	2	4	1	5	5	3	1	2	3	2	3	5	3	1	2	3	2	3	5	3	1	2	3	2	3	3	4	2	2	4	4	4	1	4	4	4	2	2	4	4	4	1	4	4		
4	1	4	1	1	5	5	5	2	2	1	2	5	5	5	2	2	1	2	5	5	5	2	2	1	2	5	4	4	4	1	4	2	4	2	2	4	4	4	1	4	2	4	2	2		
5	2	1	2	3	3	5	5	3	4	4	5	3	5	5	3	4	4	5	3	5	5	3	4	4	5	4	1	4	4	3	1	3	2	4	3	1	3	4	3	1	4	2	4	3		
6	1	2	1	5	4	1	3	5	5	5	4	4	1	3	5	5	5	4	4	1	3	5	5	5	4	1	2	1	1	4	3	4	4	4	4	1	2	1	1	4	3	4	3	4	1	
7	2	3	2	2	5	2	5	5	5	2	5	5	2	5	5	5	2	5	5	2	5	5	5	2	5	2	3	2	2	2	3	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	4	2	3	2	2
8	1	3	2	4	3	3	2	4	5	3	5	3	3	2	4	5	3	5	3	3	2	4	5	3	5	5	4	3	4	1	4	3	2	3	3	4	3	4	1	4	3	2	3	4		
9	2	4	1	1	5	4	4	5	2	2	1	5	4	4	5	2	2	1	5	4	4	5	2	2	1	5	2	2	2	4	2	2	4	4	2	2	2	2	2	4	2	2	4	4	2	
10	1	2	1	2	5	5	5	3	3	1	5	5	5	5	3	3	1	5	5	5	5	3	3	1	5	5	3	3	3	2	3	4	4	4	3	3	3	4	2	3	4	3	4	3		
11	2	3	2	3	3	5	5	2	2	5	5	3	5	5	2	2	5	5	3	5	5	2	2	5	5	2	2	2	4	3	2	1	2	2	2	2	2	2	4	3	2	1	2	2	2	
12	2	3	2	2	5	3	3	1	5	3	2	5	3	3	1	5	3	2	5	3	3	1	5	3	2	3	4	3	2	2	3	2	3	3	1	4	4	2	2	4	2	3	3	1		
13	2	1	1	3	2	5	5	4	4	5	5	2	5	5	4	4	5	5	2	5	5	4	4	5	5	5	1	4	4	3	2	3	2	4	4	1	3	4	3	2	4	2	4	4	4	
14	2	2	1	1	5	5	2	5	5	2	5	5	5	2	5	5	2	5	5	5	2	5	5	2	5	2	4	1	2	3	3	4	1	2	3	4	1	2	4	3	4	1	2	4		
15	1	4	1	2	5	4	5	5	2	3	3	5	4	5	5	2	3	3	5	4	5	5	2	3	3	2	4	2	4	2	2	1	4	1	2	4	2	4	2	2	1	3	1	2		
16	1	3	2	3	4	5	5	4	5	5	2	4	5	5	4	5	5	2	4	5	5	4	5	5	2	4	3	4	3	4	3	2	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	2	4	3	
17	1	2	1	4	5	5	5	5	4	3	5	5	5	5	5	4	3	5	5	5	5	5	5	4	3	5	3	4	2	3	3	3	2	3	3	2	4	2	3	3	1	2	3	3	2	
18	1	1	1	5	3	2	5	5	2	5	4	3	2	5	5	2	5	4	3	2	5	5	2	5	4	5	2	1	4	4	3	1	3	3	4	2	1	4	4	3	1	3	3	4		
19	1	2	1	1	5	4	3	5	3	2	5	5	4	3	5	3	2	5	5	4	3	5	3	2	5	2	3	4	3	4	2	4	2	2	3	3	4	3	4	2	4	2	2	3		
20	1	3	1	5	4	5	2	5	5	4	3	4	5	2	5	5	4	3	4	5	2	5	5	4	3	3	2	2	4	3	4	4	4	4	3	2	2	2	4	3	3	4	4	4	2	
21	1	3	1	2	2	3	4	5	4	5	2	2	3	4	5	4	5	2	2	3	4	5	4	5	2	5	4	3	4	2	3	2	4	4	4	4	4	4	3	3	2	3	2	4	4	4
22	1	4	2	2	4	2	5	5	2	4	4	2	2	5	5	2	4	4	2	5	5	5	2	4	4	4	2	4	4	2	2	2	2	2	2	4	4	4	2	2	2	2	2	2	2	2

preg 16	preg 17	preg 18	preg 19	preg 20	preg 21	preg 22	preg 23	preg 24	preg 25	preg 26	preg 27	preg 28	preg 29	preg 30	preg 31	preg 32	preg 33	preg 34	preg 35	preg 36	preg 37	preg 38	preg 39	preg 40	preg 41	preg 42	preg 43	preg 44	preg 45	preg 46	di m e.	dime nsior Emp.	dime nsior Elem.	Vari bleS atisfa	Dimi nsior Acce	Dimi nsior Expli	D m e.	V a ia.	Dien ensi nAcc	
4	3	2	3	3	4	2	2	3	4	3	3	3	3	4	2	2	3	4	3	2	3	3	4	2	2	3	4	3	2	3	18	21	14	53	14	17	23	54	2	
3	2	4	2	3	3	2	3	1	3	2	4	2	4	3	2	3	1	3	2	4	4	3	3	2	3	1	3	2	4	4	16	14	11	41	14	12	22	48	2	
1	4	4	3	2	2	4	4	4	1	4	4	3	2	2	4	4	4	1	4	3	4	2	2	4	4	4	1	4	4	2	14	14	11	39	16	17	25	58	3	
4	2	2	4	4	4	1	4	2	4	2	2	4	4	4	1	4	2	4	2	2	4	4	4	1	4	4	4	2	2	3	19	19	10	48	17	14	22	53	3	
2	4	3	1	4	3	3	1	3	2	4	3	1	4	4	3	1	4	2	3	3	1	4	4	3	1	3	2	3	3	2	20	21	17	58	13	13	21	47	2	
3	4	1	2	1	1	4	3	4	4	4	1	2	1	1	3	3	4	4	4	1	2	1	1	3	3	4	3	4	1	4	18	17	15	50	11	15	23	49	2	
3	2	2	3	2	2	2	3	2	3	2	2	3	2	2	2	4	2	3	2	2	3	2	2	2	4	2	3	2	2	4	22	22	14	58	12	12	21	45	2	
2	3	4	3	3	4	1	4	3	2	3	3	4	3	4	1	4	3	2	3	3	4	3	4	1	4	3	2	3	3	1	17	17	18	52	16	15	21	52	3	
4	4	2	2	2	2	4	2	2	4	4	2	2	2	2	4	2	2	4	4	2	2	2	2	2	4	2	2	4	4	2	2	20	19	10	49	12	14	22	48	2
3	4	3	3	3	3	2	3	4	4	4	3	3	3	3	2	3	4	3	4	3	3	3	4	2	3	4	4	4	3	3	21	23	14	58	14	18	27	59	2	
2	2	2	2	2	4	3	2	1	2	2	2	2	2	4	3	2	1	2	2	2	2	2	2	4	3	2	1	2	2	2	17	20	14	51	13	9	18	40	2	
3	3	1	3	4	2	2	4	2	3	3	1	4	4	2	2	3	2	3	3	1	3	4	2	2	3	2	3	3	1	4	17	14	13	44	14	13	20	47	2	
2	4	4	1	4	4	3	2	3	2	4	4	1	4	4	3	2	3	2	4	4	1	4	4	3	2	4	2	3	4	3	20	21	19	60	14	14	25	53	2	
1	2	4	4	1	2	4	3	4	1	2	3	4	1	2	4	3	4	1	2	3	4	1	2	3	3	4	1	2	4	2	22	22	14	58	13	14	21	48	2	
3	1	2	4	2	4	2	2	1	4	1	2	4	2	4	2	2	1	4	1	2	3	2	4	2	2	1	4	1	2	4	21	22	10	53	14	12	20	46	2	
2	4	3	4	3	3	3	4	3	2	4	3	3	3	4	3	4	3	2	4	3	4	3	4	3	4	3	2	4	3	4	23	20	16	59	18	16	27	61	3	
3	3	2	4	2	3	3	4	2	3	3	2	4	2	3	3	4	2	3	3	2	4	2	3	3	3	2	3	3	2	1	24	25	15	64	15	14	20	49	3	
3	3	4	2	1	3	3	3	1	3	3	4	2	1	4	4	3	1	3	3	4	2	1	4	4	3	1	3	3	4	2	17	19	16	52	14	13	24	51	2	
2	2	3	3	4	3	4	2	4	2	2	3	3	4	3	4	2	4	2	2	3	3	4	3	4	2	4	2	2	3	3	20	22	12	54	16	14	23	53	3	
4	4	2	2	2	4	3	4	3	4	3	2	2	2	4	3	4	3	4	3	2	2	2	4	3	4	4	4	3	2	2	21	19	15	55	15	15	26	56	3	
4	4	4	4	3	3	2	3	2	4	4	4	4	3	4	2	3	2	4	4	4	4	4	3	4	2	3	2	4	4	4	18	16	16	50	16	18	27	61	3	