

UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO
ESCUELA DE POSGRADO
UNIDAD DE POSGRADO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD



**“CUIDADO DE ENFERMERÍA Y SATISFACCIÓN DE
LOS USUARIOS EXTERNOS EN EL TÓPICO DEL
SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL DE
VENTANILLA 2018”**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO DE
GERENCIA EN SALUD**

JUSTINA LUZMILA CHALCO VILLARRUEL

Callao, 2019

PERÚ

HOJA DE REFERENCIA DEL JURADO

MIEMBROS DEL JURADO:

- DRA. NANCY SUSANA CHALCO CASTILLO PRESIDENTE
- DR. HERNÁN OSCAR CORTEZ GUTIÉRREZ SECRETARIO
- DRA. ANA MARÍA YAMUNQUÉ MORALES VOCAL
- MG. CÉSAR ÁNGEL DURAND GONZÁLES VOCAL

ASESORA: Dra. MERY JUANA ABASTOS ABARCA

Nº de Libro: 01

Nº de Acta: 104

Nº de Folio: 237

Fecha de Aprobación de tesis: Callao, 8 de Febrero del 2019

- Resolución de sustentación de la Unidad de Posgrado N° 076 -2019-
CDUPG-FCS.- del 23 de Enero de 2019

DEDICATORÍA:

A Dios por dirigirme a la elección de mi profesión, por darme la fortaleza en momentos de mis debilidades durante mi formación. A mi madre Flora, que siempre estuvo orgullosa de mi carrera y a enseñarme con sus ejemplos las cosas que se desea se hacen con amor y se lucha para conseguirlo.

Gran mujer me enseñaste a reforzar el gran amor a la familia, la bondad y la empatía por nuestros semejantes y explicarme que nosotros sus hijos somos tu obra perfecta.

AGRADECIMIENTO

A la jefa de enfermería del servicio emergencia, Lic. Elizabeth López López, a la jefa de enfermeras del Hospital de Ventanilla Jessenia Pérez Alberca, al Dr. Lenin Paucar Gutiérrez Director del Hospital de Ventanilla, por brindarme las facilidades para la ejecución de mi investigación en beneficio de los usuarios externos.

A mi hijo Alvaro por el apoyo, su comprensión y fortaleza en los momentos de flaqueza para el término de mi investigación.

ÍNDICE

	Págs.:
TABLAS DE CONTENIDO	3
GRÁFICOS DE CONTENIDO	6
RESUMEN	8
ABSTRACT	9
INTRODUCCIÓN	10
CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN	13
1.1. Descripción de la realidad problemática	13
1.2. Formulación del problema	17
1.3. Objetivos de la investigación	18
1.4. Limitantes de la investigación	19
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	20
2.1 Antecedentes del Estudio	20
2.2 Marco	28
2.2.1 Marco Teórico	28
2.2.2 Marco Conceptual	30
2.2.3 Teórico - Conceptual	46
2.3 Definición de términos básicos	47
CAPÍTULO III: VARIABLES E HIPÓTESIS	49
3.1 Hipótesis	49
3.2 Definición conceptual de las variables	50
3.3 Operacionalización de variables	51
CAPÍTULO IV: METODOLOGÍA	53
4.1 Tipo y diseño de investigación	53
4.2 Población y muestra	54
4.3 Técnicas e instrumentos para la recolección de la información documental	55

4.4	Técnicas e instrumentos para la recolección de la información de campo	59
4.5	Análisis y procesamiento de datos	60
CAPÍTULO V: RESULTADOS		63
5.1	Resultados descriptivos	63
5.2	Resultados inferenciales	72
CAPÍTULO VI: DISCUSIÓN Y RESULTADOS		81
6.1	Contrastación de hipótesis	81
6.2	Contrastación de resultados con estudios similares	86
6.3	Responsabilidad Ética	89
CONCLUSIONES		90
RECOMENDACIONES		92
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS		93
ANEXOS		101
ANEXO A:	Matriz de consistencia	102
ANEXO B:	Instrumento validados	104
ANEXO C:	Análisis de fiabilidad	109
ANEXO D:	Determinación de la escala del cuidado de enfermería	110
ANEXO E:	Determinación de la escala de la satisfacción de los usuarios externos	113
ANEXO F:	Consentimiento informado	114
ANEXO G:	Base de datos	115

ÍNDICE DE TABLAS DE CONTENIDO

	Pág.
Tabla N° 2.1 Resultados del análisis factorial exploratorio y saturación factorial de los ítems	41
Tabla N° 2.2 Consistencia interna del total del cuestionario	42
Tabla N°4.1 Alfa Crobach del cuidado de enfermería	62
Tabla N°4.2 Alfa de Cronbach de la satisfacción del usuario externo	62
Tabla N°5.1 Población en estudio según Sexo Hospital de Ventanilla 2018	63
Tabla N°5.2 Población en estudio según Nivel de estudio Hospital	64
Tabla N°5.3 Población en estudio según Tipo de seguro de Ventanilla 2018	65
Tabla N°5.4 Población en estudio según Tipo de atención Hospital de Ventanilla 2018	66
Tabla N°5.5 Población en estudio según Tiempo de estancia Hospital de Ventanilla 2018	67
Tabla N°5.6 Población en estudio según el Cuidado de enfermería en el tópico del servicio de emergencia Hospital de Ventanilla 2018	68
Tabla N°5.7 Cuidado de enfermería según dimensión técnico científico en el tópico del servicio de emergencia Hospital de Ventanilla 2018	69
Tabla N°5.8 Cuidado de enfermería según la dimensión Humana en el tópico del servicio de emergencia Hospital de Ventanilla 2018	70

Tabla N° 5.9	Cuidado de enfermería según la dimensión del entorno en el tópico del servicio de emergencia Hospital de Ventanilla 2018	71
Tabla N°5.10	Correlación de Spearman	72
Tabla N°5.11	Cuidado de enfermería y satisfacción de los usuario externo en el Tópico del servicio de emergencia	73
Tabla N°5.12:	Cuidado de Enfermería dimensión Técnico científico y la satisfacción de los usuarios externos en el tópico del servicio de Emergencia del Hospital de Ventanilla 2018	75
Tabla N°5.13 :	Cuidado de enfermería según la dimensión Humana y la satisfacción de los usuarios externos en el tópico del servicio de emergencia Hospital de Ventanilla 2018	77
Tabla N°5.14:	Cuidado de enfermería dimensión del Entorno y la satisfacción de los usuarios externos en el tópico del servicio de emergencia Hospital de Ventanilla 2018	79
Tabla N° 6.1:	Correlación entre el Cuidado y la satisfacción de los usuarios externos en el tópico del servicio de emergencia Hospital de Ventanilla 2018	81
Tabla N° 6.2 :	Correlación entre la dimensión técnico científico y la satisfacción de los usuarios externos en el tópico del servicio de emergencia Hospital de Ventanilla 2018	83
Tabla N° 6.3 :	Correlación entre la dimensión Humana y la la satisfacción de los usuarios externos en el tópico del servicio de emergencia Hospital de Ventanilla 2018	84

Tabla N° 6.4 : Correlación entre la dimensión del Entorno 85
y la satisfacción de los usuarios externos en el
tópico del servicio de emergencia Hospital de
Ventanilla 2018

GRÁFICOS DE CONTENIDO

	Pág.
Gráfico N°4.1 Alfa Crobach del cuidado de enfermería	62
Gráfico N°4.2 Alfa de Cronbach de la satisfacción del usuario externo	62
Gráfico N°5.1 Población en estudio según Sexo Hospital de Ventanilla 2018	63
Gráfico N°5.2 Población en estudio según Nivel de estudio Hospital	64
Gráfico N°5.3 Población en estudio según Tipo de seguro de Ventanilla 2018	65
Gráfico N°5.4 Población en estudio según Tipo de atención Hospital de Ventanilla 2018	66
Gráfico N°5.5 Población en estudio según Tiempo de estancia Hospital de Ventanilla 2018	67
Gráfico N°5.6 Población en estudio según el Cuidado de enfermería en el tópico del servicio de emergencia Hospital de Ventanilla 2018	68
Gráfico N°5.7 Cuidado de enfermería según dimensión técnico científico en el tópico del servicio de emergencia Hospital de Ventanilla 2018	69
Gráfico N°5.8 Cuidado de enfermería según la dimensión Humana en el tópico del servicio de emergencia Hospital de Ventanilla 2018	70
Gráfico N°5.9 Cuidado de enfermería según la dimensión del entorno en el tópico del servicio de emergencia Hospital de Ventanilla 2018	71

Gráfico N°5.10	Correlación de Spearman	72
Gráfico N°5.11	Cuidado de enfermería y satisfacción de los usuario externo en el Tópico del servicio de emergencia	74
Gráfico N°5.12	Cuidado de Enfermería dimensión Técnico científico y la satisfacción de los usuarios externos en el tópico del servicio de Emergencia del Hospital de Ventanilla 2018	76
Gráfico N°5.13	Cuidado de enfermería según la dimensión Humana y la satisfacción de los usuarios externos en el tópico del servicio de emergencia Hospital de Ventanilla 2018	78
Gráfico N°5.14	Cuidado de enfermería dimensión del Entorno y la satisfacción de los usuarios externos en el tópico del servicio de emergencia Hospital de Ventanilla 2018	80

RESUMEN

El presente estudio tuvo como objetivo Determinar la relación entre el cuidado de enfermería y la satisfacción de los usuarios externos en el tópico de enfermería del servicio de emergencia del hospital de ventanilla, se utilizó el método de tipo descriptivo prospectivo, de corte transversal y con un enfoque cualitativo, de diseño no experimental correlacional.

La población estaba constituida por usuario externo en cuya muestra probabilística fue de 162 usuarios, a quienes se aplicó un cuestionario de cuidado de enfermería de 20 preguntas en escala de Likert y el cuestionario de satisfacción del usuario de 11 preguntas en la escala de Likert; cuya fiabilidad del instrumento obteniendo con una fiabilidad de Alfa Cron Bach de 0.8796 para la primera variable, mientras para la segunda variable con fiabilidad de 0.8703. Así mismo el presente instrumento fue adaptados de otros estudios validado estadísticamente. Los cuidados de enfermería se relaciona significativamente en la satisfacción de los usuarios externos del tópico del servicio de emergencia, con el coeficiente de correlación Spearman ($Rho=0,732$), la cual resultó nivel moderados, así mismo resultó estadísticamente significativamente ($p=0.000$)

Se recomienda realizar estudios similares en las diferentes especialidades y servicios a fin de evaluar la calidad, satisfacción de los usuarios y encontrar similitud o diferencias.

Palabras claves: Cuidado de enfermería, satisfacción del usuario.

ABSTRACT

The objective of this study was to determine the relationship between nursing care and the satisfaction of external users in the topic of nursing in the emergency department of the hospital of Ventanilla. The prospective, cross-sectional descriptive type method was used. qualitative approach, non-experimental correlational design.

The population consisted of an external user whose probabilistic sample consisted of 162 users, to whom a questionnaire of nursing care of 20 questions was applied on a Likert scale and the user satisfaction questionnaire of 11 questions on the Likert scale; whose reliability of the instrument obtained with a reliability of Alfa Cron Bach of 0.8796 for the first variable, while for the second variable with reliability of 0.8703. As same the present instrument was adapted from other studies validated by expert judgments and statistically.

Nursing care was significantly related to the satisfaction of external users of the emergency service topic, with the Spearman correlation coefficient ($Rho = 0.732$), which was moderated, and was statistically significant ($p = 0.000$).

It is recommended to carry out similar studies in the different specialties and services in order to evaluate the quality, user satisfaction and find similarity or differences.

Keywords: Nursing care, user satisfaction.

INTRODUCCIÓN

Los cuidados de enfermería son actividades y funciones cuya habilidad y destreza del profesional son de importancia porque garantiza la calidad del cuidado, (1)

Así mismo es de importancia que el profesional de enfermería realice la evaluación continua sobre la satisfacción de los usuarios porque se podrá mejorar la calidad de los cuidados de enfermería. (1)

De tal forma la investigación servirá para resolver de manera anticipada si algunos problemas se presentaran durante la atención al usuario externo; así mismo podemos mencionar los siguientes:

Esta investigación es importante para recolectar, analizar la información y crear nuevo instrumento de evaluación del cuidado y satisfacción del usuario externo, de tal forma se beneficiaría tanto el usuario externo y el equipo multidisciplinario e incorporara los resultados de las investigaciones en las actividades asistenciales del servicio de Emergencia

Es importante esta investigación para nuestra sociedad ventanillence y ayudar a mantener buenas relaciones interpersonales, comunicación efectiva, empática y amable entre el equipo de salud, propiciando un clima laboral favorable entre el usuario externo y usuario internos, durante todo el periodo del cuidado de enfermería.

Debido al estudio se recolectará información y así mismo se creará una nueva teoría sobre la calidad cuidado y la satisfacción del usuario en el servicio de emergencia.

Como aporte práctico; es importante este estudio para la evaluación de la Competencia del personal de enfermería en su quehacer diario en el campo

Clínico. Puesto que el cuidado de enfermería y la satisfacción de los usuarios externos; es de importancia la aplicación a través de las encuestas a los usuario externo que acudan al servicio de emergencia, en donde se les explicará el fin y cuyo resultados obtenidos ya sea resultados positivo o negativos; se aplicará el plan de mejora al servicio y el cambio de actitudes en el profesional de enfermería; con el propósito de brindar los cuidados de enfermería con calidad. Es decir brindará los cuidados humanamente de manera oportuna, continúa y segura, Según el colegio de enfermeros del Perú (2012) menciona en el Artículo 4º. Del código de ética y deontología. (2)

Aporte en el campo profesional; es importante el cuerpo de conocimiento prioritario para el cuidado de enfermería a los usuarios externos sedan a través del PAE en sus cinco etapas del proceso de atención de enfermería, Por lo tanto el servicio de emergencia es un área critica; Los cuidados de enfermería serán evaluados desde el aspecto de la calidad del cuidado como dimensión técnico científico, humana y su entorno según Avedis Donavedian (1980) mencionado también por el colegio de enfermeros del Perú (2012)(2).

El enfoque de la investigación es de tipo cuantitativo cuya recolección y análisis de los datos es de forma secuencia y probatoria. Así mismo se hace uso de la estadística para analizar la realidad y para la prueba de hipótesis .Es decir la realidad de la población a través de mi investigación. Hernández Sampieri Roberto (2014). (3)

Por consiguiente la hipótesis planteada y a demostrar, son las siguientes:

Hipótesis general:

- Existe relación entre el cuidado de enfermería y la satisfacción de los usuarios externos en Tópico del servicio de emergencia del Hospital de Ventanilla

Hipótesis específicas:

- a) Existe relación entre la dimensión técnico científico y la Satisfacción de los usuarios externos en el tópico del servicio de emergencia del Hospital de Ventanilla.
- b) Existe relación entre la dimensión Humana y la Satisfacción de los usuarios externos en el tópico del servicio de emergencia del Hospital de Ventanilla.
- c) Existe relación la dimensión del entorno y la Satisfacción de los usuarios externos en el tópico del servicio de emergencia del Hospital de Ventanilla

Es decir los aportes que se dan en el día a día al campo de la profesión de la enfermería se avanza fortaleciendo el cuidado de enfermería en su quehacer diario profesional y contribuyendo a incorporar los resultados de las investigaciones en las actividades asistenciales. La investigación se desarrollará a través de las revisiones de los antecedentes internacionales y nacionales a nivel de maestría o doctorado de autoras que hayan publicado artículos más recientes afín descubrir la hipótesis que me llama la atención. El apoyo de las asesoras, son de suma importancia porque a través de su experiencia podré encaminar mi investigación. Así mismo la ayuda la estadística ayudara a darle la confiabilidad y la validez de mi instrumento.

Las conclusiones y resultados de la investigación que espero; es conocer Como percibe los cuidados el usuario externo en nuestro quehacer diario. Así mismo través de mi institución de salud espero el apoyo en la ejecución de mi investigación y mediante el análisis de los resultados darles a conocer, el aspecto positivo y negativo. Por lo tanto se buscará revertir los aspectos negativos, se planteará un proyecto de mejora. En el caso del aspecto Positivo se reforzara, nuestra competencia y el usuario recibirá los cuidados de enfermería como espera recibir de nuestra parte.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN

1.1. Descripción de la realidad problemática

Los cuidados de enfermería en el quehacer diario deben responder las necesidades del usuario externo y obtener la completa satisfacción del mismo. En este sentido con el paso del tiempo las investigaciones han concentrado su atención en brindar los cuidados de enfermería con calidad al usuario que acude a la institución hospitalaria.

El problema relacionado al presente estudio se inicia a partir del quehacer diario en la práctica de enfermería como profesional de salud en la institución de salud pública; Así mismo varios estudios son de gran ayuda como aporte en el campo profesional de enfermería.

Según la Organización mundial de la salud/Organización panamericana de la salud 2018; mencionan que en américa latina y el caribe existe un déficit del recurso humano, debido a las condiciones laborales y atropellos a los derechos del profesional de enfermería. A si mismo debido al incremento de usuarios externos que acuden a la institución de salud este campo es asumido por personal auxiliar y técnicos de enfermería. (3)

Por otra parte se han encontrado estudios de otros países; así como en Europa; sobre los cuidados de en las instituciones hospitalarias:

En España (2018) mencionado por Baraje en su investigación; Percepción de los pacientes sobre la calidad de los cuidados de Enfermería en el entorno hospitalario, estudio de tipo descriptivo transversal, se realizó con 54 paciente en las áreas médica y quirúrgica de un del hospital general español se utilizó instrumento validado Care-Q. A si mismos el 51,85% (28) usuarios ingresaron en la planta médica y 48,15% (26) en la planta

quirúrgica. Se concluyó que el 51,85% (28) corresponde al sexo femenino, mientras que el 48,15% (26) fueron del sexo masculino. Con respecto a la percepción de los cuidados, la dimensión que alcanzó una mayor puntuación fue "Accesibilidad, Explica y facilita". "la mayor percepción de los pacientes sobre la calidad de los cuidados de Enfermería se centra en las conductas profesionales relacionadas con la cercanía y la aproximación al mismo, y el plano científico-técnico de la atención enfermera. En la percepción de la calidad del cuidado se detectaron diferencias relacionadas con el tipo de unidad de Enfermería (4)

Costa Rica, Montiel y Sánchez (2014) en su estudio Propuesta para la Medición del Servicio al Cliente y Análisis de la Calidad Percibida por el Usuario del Servicio de Emergencias del Hospital del seguro. En su estudio de tipo cuantitativo, descriptivo. Cuya muestra fue de 154 usuarios que acudían al hospital. Por lo tanto el investigador concluye: con respecto al trato que recibe el usuario externo de los 154 encuestados, predomina un alto porcentaje 90%(140) afirmaron que si recibieron un trato amable de parte de la enfermera a comparación con un mínimo de 10%(14) mencionaron lo contrario. Con respecto al tiempo de espera en general se obtuvo un alto porcentaje con un 50% (77) manifestaron no sentirse satisfecho, mientras el 40% (61) manifestaron insatisfacción, mientras con mínimo porcentaje de 10% (16) manifestaron el desconocimiento sobre la satisfacción. (5)

Honduras (2016) según Castillo en su estudio sobre la percepción de los padres usuarios de la emergencia pediátrica cuyo estudio fue de tipo descriptiva transversal, con una muestra de 118 padres de los niños hospitalizados. El73%(86) de los padres encuestados consideran que la emergencia es el mejor sitio de atención; mientras en un menor porcentaje 27%(32) consideran que no lo son. En tanto la información recibida sobre situaciones que requieren atención en emergencias el 95%(112) afirmaron

no recibir información; mientras en un porcentaje mínimo el 5%(6) afirmaron recibir información. (6)

En Colombia según Bautista, Arias y Carreño (2016) en su estudio descriptivo, de corte Transversal, cuantitativo. Cuyo estudio Percepción de los familiares de pacientes críticos hospitalizados. Con una muestra de 200; familias. El 74,5%(148) manifestaron que no orientan a los familiares sobre la manera de hacer frente a sus sentimientos de angustia, mientras que el 30% (52) están de acuerdo e indeciso. (7)

El en hospital del misterio de salud Lima –Perú; los pacientes se quejan por la larga cola y la espera prolongada para la atención de enfermería en tópico del servicio de emergencia. Así mismo según el instituto nacional de estadística (2014) manifestó en las encuestas de 13,113 usuarios externos entre las edades de 15 a más, manifestaron el tiempo de espera para su atención en el hospital del Ministerio de salud fue de 114 minutos mientras Es salud 58 minutos. (8)

En este sentido en lima –Perú (2017) mencionan en su informe de encuesta de satisfacción aplicada a los usuarios externos de los servicios de emergencia del Hospital Santa Rosa. Los 100 usuarios externos atendidos en el servicio de emergencia el 92.2%(92) se quejaron que no cuenta con un personal que le informe ni le oriente sobre la atención en emergencia solo el 8%(8) manifestaron lo contrario. (9)

En relación a otros estudios en Lima-Perú. Según Shimabuku, Fernández Carlos, granados, Maldonado y Nakachi (2014) en su estudio de tipo descriptivo, retrospectivo. Titulado las reclamaciones de los usuarios externos en un centro pediátrico de referencia nacional. Cuya reclamación fue hecha por los propios padres; en la cual se recolecto 283 formatos con 358 reclamaciones. El 32.1% (115) manifestaron un trato inapropiado. Otros sobre Tiempo de espera prolongado18.4% (66); considerando el

estándar que el tiempo de espera en emergencia es de 45 minutos. Con respecto al personal aludidos en las reclamaciones de los usuarios externos, en mayor porcentaje se dirige a los médicos de 26.4%(76), seguido a los técnicos de enfermería con un 13.9%(40), con el personal administrativo y vigilante 12% (35), así mismo al profesional de enfermera con un 9% (26), químico farmacéutico y personal social 0.3%(1) y otros profesionales 38.7(10)

En Perú, en la provincia constitucional del callao, según Silva, Ramón, Vergaray , Palacios y Partezani (2015) en su estudio Percepción del paciente hospitalizado respecto a la atención de enfermería en un hospital público en su estudio cuantitativo, descriptivo y transversal con una muestra de 50 usuarios externos de ambos sexos mayores de 18 años ,con estancia hospitalaria a partir de 72 horas hospitalizado en el servicio de medicina. A sí mismo el investigador concluye en los siguientes: de los 50 usuarios hospitalizados en el servicio de medicina el 38%(19) Manifestaron que nunca la enfermera(o) se identifica con su nombre, mientras que el % 36 (18) manifestaron a veces. Con respecto al lavado de manos antes de realizar los procedimientos el 68%(34) manifestaron a veces se realiza el lavado de manos. Por otro lado con respecto a la amabilidad de la enfermera al momento a atenderlo de las 50 encuestadas 56%(28) Manifestaron algunas veces, mientras que el 6%(18) Manifestaron nunca. (11)

En el Hospital de Ventanilla (MINSa), ubicado en la provincia constitucional del callao distrito de ventanilla. En emergencia del tópico de enfermería lugar donde laboro actualmente. Dicha área es responsabilidad de una sola enfermera que cumple la función de atender los diferentes tópico (Triage, urgencia, Gineco-obstetricia, Emergencia, Pediatría, y de cirugía que no requieren de hospitalización; brindando los cuidados a las diferentes etapas de vida; pediátricos, adultos y adultos mayores, con nuestro quehacer

diario (canalización de vía periférica, endovenosos, intramusculares, subcutánea, nebulizaciones, colocación de enemas Evacuante, colocación de sonda vesical, toma de Hemoglucotest, Electrocardiograma, manejo de pacientes diabéticos, pacientes deshidratados y algunos pacientes que no requieren hospitalizarlos en área de observación permaneciendo en el área del tópico de enfermería una a cuatro horas o hasta que se confirman el diagnóstico médico para su paso a área de observación.. Entre pediátricos, adultos y adulto mayor; con un total de 70-80 atenciones en un turno de 12 horas. Al mes con un total de 2220 atenciones entre niños, adultos, y adulto maduro, sin embargo se bien incrementando las atenciones entre las edades de 18 a 65 años con un total de 560 mensuales aproximadamente y cada mes se va en aumento, llegando casi a un 50% más. Es de necesidad desarrolla acciones para mejorar la calidad de los cuidados de enfermería y la satisfacción de Los usuarios externos. En mi experiencia como profesional de enfermería he visto que los pacientes que acuden para la atención servicio de tópico, mucho de los usuarios se quejan porque una sola enfermera atiende a adultos, pediátricos y usuarios adulto mayor y tienen que hacer largas colas y esperar su turno para su atención, irritándose todo momento, creando un clima en entorno del servicio que provoca malestar¹⁰ al profesional de enfermería interrumpiendo la atención afectando la calidad del cuidado. Se concluye con interrogantes será posible medir el nivel del cuidado de enfermería, de alguna forma a los usuarios se sentirán satisfecho con la atención.

1.2 Formulación del problema

1.2.1 Problema General:

¿Qué relación existe entre el cuidado de enfermería y la satisfacción de los usuarios externos en el tópico del servicio de emergencia del Hospital de Ventanilla?

1.2.2. Problemas Específicos:

- a) ¿Qué relación existe entre la dimensión técnico científico y la Satisfacción de los usuarios externos en el tópico del servicio de emergencia del Hospital de Ventanilla?
- b) ¿Qué se relación existe entre la dimensión Humana y la Satisfacción de los usuarios externos en el tópico del servicio de emergencia del Hospital de Ventanilla?
- c) ¿Qué relación existe entre la dimensión del entorno y la Satisfacción de los usuarios Externos en el tópico del servicio de emergencia del Hospital de Ventanilla?

1.3 Objetivos

1.3.1. Objetivo General:

- Determinar la relación que existe entre el cuidado de enfermería y la satisfacción de los usuarios externos en el tópico de enfermería del servicio de emergencia del hospital de ventanilla.

1.3.2. Objetivos Específicos:

- a) Identificar relación que existe entre la dimensión técnico científico y la Satisfacción de los usuarios externos en el tópico del servicio de emergencia del Hospital de Ventanilla.
- b) Identificar la relación que existe ente la dimensión Humana y la Satisfacción de los usuarios externos en el tópico del servicio de emergencia del Hospital de Ventanilla.
- c) Identificar la relación que existe entre la dimensión del entorno y la Satisfacción de los usuarios externos en el tópico del servicio de emergencia del Hospital de Ventanilla

1.4. Limitantes de la investigación

- Burocracia para el permiso en la aplicación de las encuestas
- Dificultades en la recolección de datos por el estado de salud de los Usuarios y/o la negativa de los familiares a ser parte del estudio.
- El tiempo es un corto para la aplicación.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes

2.1.1. Antecedentes internacionales

De acuerdo a los hallazgos internacionales encontrados se menciona A continuación:

LENIS Claudia. (Barranquilla-2013), en su trabajo del Tipo descriptivo, de corte transversal, con abordaje cuantitativo. Titulado calidad del Cuidado de Enfermería percibida por pacientes hospitalizados en una Institución de III nivel de Barranquilla. Tesis para optar el grado de Maestro. Cuyo objetivo fue: Determinar la calidad del cuidado de enfermería percibida por los pacientes hospitalizados en una institución de III nivel de Barranquilla. Con Población: pacientes que egresaron, de los servicios de hospitalización de la institución centro de estudio. Con una muestra: 147 pacientes. Con técnica de tipo encuesta, instrumento modelo CUCACE en versión castellano. Ella Concluye: la satisfacción y las experiencias de los pacientes con el cuidado de enfermería están por encima del 70%, existe una relación entre ambas variables y el sexo. Pero no se encontró significancia algunas delos atributos sociodemográficas. El 58,5% fueron mujeres y el 41,5%, hombres.se recomendó: hacer uso de este tipo en la ciudad de Barranquilla y la región caribe a fin de que los resultados encontrados para ser comparados. (12)

Benjamín Brenda. (Managua-Nicaragua 2013). en su trabajo de tipo descriptivo. Titulado percepción de la calidad en la atención de los usuarios externos del hospital central Managua. Tesis para optar el grado de Maestro. Cuyo objetivo fue: Analizar la percepción de la calidad en la atención de los usuarios externos del Hospital Central Managua Dr. Cesar

Amador Kühl del 15 de enero al 15 de febrero 2013. Cuya muestra fue: 250 pacientes atendidos por primera vez en consultadas externas; entre las edades mayores de 15 años; cuya técnica de recolección fue la encuesta estructurada. el investigador concluye: el 68% los encuestados perciben el trato de la enfermera es buena, mientras en el tiempo de espera con 43% manifestaron que es el mayor problema, con respecto a la privacidad del paciente durante la atención el 86% manifestaron si mientras el 14% manifestaron no mantienen la privacidad del paciente. Así mismo recomienda la dirección del hospital deben realizar estudios cada 6 meses afín de mejorar la calidad, así mismo realizar capacitación sobre atención al pacientes. (13)

MONTIEL Vanesa y Otros. (Costa Rica 2014), con su estudio de tipo cuantitativo descriptivo. Titulado Propuesta para la Medición del Servicio al Cliente y Análisis de la Calidad Percibida por el Usuario del Servicio de Emergencias del Hospital Dr. Enrique Baltodano Briceño de Liberia. Tesis para optar el grado de Maestro. Con el objetivo: Diseñar un instrumento para medir y evaluar la calidad de la atención brindada por el Servicio de Emergencias del Hospital Enrique Baltodano Briceño. Cuya muestra fue 154 pacientes atendidos en el servicio de emergencia. Técnica utilizada fue: encuesta en la cual las autoras elaboran un instrumento validado; basados en quejas del usuario y fortalezas del personal de salud. Los autores concluyeron: sobre el trato que brinda el personal de enfermería de los 154 encuestados, predomina un alto porcentaje 90%(140) mencionaron recibir un trato amable de parte de la enfermera a comparación con un mínimo de 10%(14) mencionaron lo contrario. En cuanto al tiempo de espera en general se obtuvo un alto porcentaje con un 50% (77) manifestaron no sentirse satisfecho, mientras el 40% (61) manifestaron insatisfacción, mientras con mínimo porcentaje de 10% (16) manifestaron el desconocimiento sobre la satisfacción. Mientras que el 45%(70)

manifestaron que los servicios Sanitarios no son adecuados en el servicio de emergencia y el 27%(42) y el 28% (32) no comentan. Así mismo los autores recomiendan continuar con los estudios afines de analizar y plantear el plan de mejora. (14)

MAGGI Wendy. (Guayaquil -Ecuador 2018), con su investigación tipo transversal analítica, deductivo y su enfoque fue cuantitativo. Titulado Evaluación de la calidad de la atención en relación con la satisfacción de los usuarios de los servicios de emergencia pediátrica Hospital General de Milagro. Tesis para optar el grado de Maestro. Cuyo Objetivo fue: Evaluar el nivel de satisfacción del usuario con respecto a la atención y calidad brindada en los servicios de emergencia pediátrica Hospital General de Milagro. con una Muestra: 357 niños fueron encuestados el 25%(90)manifestaron que el hospital no muestra ningún interés a ayudar a solucionar los problemas; Con respecto al servicio que brinda los hospital el 30% de encuestados que comentó que todos los Hospital no brindan un excelente servicio a los usuarios nuevos. De igual forma el investigador recomienda: realizar estudios en los hospitales públicos sobre la satisfacción del paciente sobre la calidad del servicio con el instrumento del SERVQUAL. (15)

2.1.2 Antecedentes nacionales

SIFUENTES Olga. (2016) en su estudio descriptivo – correlacional de corte transversal. Titulado Satisfacción del usuario y calidad del cuidado de enfermería en el servicio de cirugía Hospital Regional Docente de Trujillo. Tesis para optar el grado de Maestro. Cuyo objetivo fue: Determinar la relación entre el nivel de satisfacción del usuario hospitalizado y la calidad de cuidado de enfermería en el servicio de cirugía Hospital Regional. Con una población: 492 y con una 194 usuarios hospitalizados en los servicios de Cirugía, con usuarios de 18 años con dos días de hospitalización. Cuya técnica: cuestionario dos instrumentos (calidad del cuidado de enfermería

y satisfacción del usuario de la calidad concluyó: un porcentaje alto del (51 %) de los usuarios hospitalarios con poca satisfacción de la calidad del cuidado de enfermería, el 27.8 % tienen un nivel de satisfacción, y un bajo porcentaje 5.2 % tienen un nivel muy satisfactorio y un con un 16% presenta insatisfacción del cuidado de enfermería. Los usuarios hospitalizados 72.2% refieren haber recibido regular calidad de cuidado de enfermería, el 17.0% buena calidad y el 10.8% refieren mala calidad de cuidado. El autor recomendó: Realizar estudios para determinar los factores causales percibidos por los usuarios, monitoreo, supervisión y evaluación, al personal, los procesos de intervención continua e identificar instituciones realicen capacitaciones al personal de enfermería sobre el trato humano. (16)

Ruiz Reinaldo. (Tarapoto-2016) en su trabajo de Tipo descriptivo correlacional Titulado Calidad de atención al cliente y el nivel de satisfacción del usuario externo en el Hospital ESSALUD II, Tarapoto, San Martín Tesis para obtener el grado de Maestro. Cuyo objetivo fue: Conocer la relación entre el nivel de calidad de atención al cliente y el nivel de satisfacción del usuario externo en el hospital Es Salud II, Tarapoto, San Martín. Con una población de: 48, 988 usuarios externos, que se atendieron en cada una de las áreas. Cuya muestra fue 377, técnica encuesta y con dos instrumentos el primero para medir la calidad de atención modelo SERVQUAL con escala ordinal (buena mala regular); y la otra para la satisfacción del usuario externo con las dimensiones (comunicación, clima confianza, actitud profesional, percepción del paciente en su individualidad, competencia técnica con escala ordinal (siempre, algunas veces, y nunca). Se concluyó: con un porcentaje alto 67% manifestaron los usuarios externos con respecto a la calidad de atención del hospital fue regular y con un bajo porcentaje 33% opinaron de baja calidad en la atención. Recomendó: A los responsables del área de Planificación y Recursos Médicos; elaborar un instrumento que permita medir el nivel de satisfacción

del usuario externo en Hospital Es Salud II – Tarapoto e implementar acciones de mejora en los procesos de atención que reporta usuarios insatisfechos y realizar una evaluación periódica de la satisfacción de nuestros usuarios externos. (17)

PINTADO María. (Trujillo-2017) en su trabajo descriptivo correlacional no experimental. Titulado Calidad de Tención y sus relaciones con la satisfacción del usuario del Servicio de Emergencia del Hospital Regional de Trujillo. Tesis para optar el grado de Maestro. Cuyo objetivo fue: Determinar la relación entre la calidad de la atención con la satisfacción del usuario de los servicios de Emergencia del Hospital Regional Docente Trujillo 2017. Cuya muestra fue: 149 usuarios. El investigador concluyó: el 83% se encuentran satisfacción con la calidad de atención medio; así mismo con relación de la satisfacción del usuario con la calidad de atención con la empatía 86% satisfecho con una calidad media recomienda: continuar con el trato digno dar a conocer los resultados. (18)

BOZA Bertha. (Lima-2017), en su investigación de tipo hipotético, deductivo de enfoque cuantitativo. Titulado Satisfacción del usuario externo de emergencia en un hospital nacional de Lima. Tesis para optar el grado de Maestro. Cuyo Objetivo fue: Comparar la satisfacción del usuario externo del servicio de emergencia en el área de tópicos especializados y el área de observación de un hospital nacional de Lima. Con una población de 320 conformada por los Usuarios y acompañantes que acudieron al área de emergencia de un hospital nacional y con una muestra: 174. cuya técnica fue: la encuesta con un instrumento del servqual reducido de 22 preguntas al usuario; con sus respectivas dimensiones (fiabilidad, capacidad de respuesta así seguridad, empatía, y aspectos tangibles), con una escala numérica del 1 al 7 para determinar la percepción del servicio recibido. Concluyeron: el 66.3%(122) manifestaron sentirse muy satisfecho, mientras el 1.1%(2) manifestaron sentirse insatisfecho. En cuanto a la

capacidad de respuesta 67.4% (124) manifestaron sentirse satisfecho ,mientras 31% (57) afirmaron sentirse muy satisfecho y con menor porcentaje 1.6%(3) manifestaron insatisfacción. Cuyas recomendaciones fue: El jefe de la oficina de gestión de la calidad implemente los planes de mejora. Al jefe del servicio de emergencia, gestionar a la implementación de un mejor servicio en caja, farmacia y admisión para lograr los tiempos de espera. (19)

ROSALES Gloria. (Lima- 2017) en su investigación de tipo de descriptivo de corte trasversal, no experimental. Titulado calidad de atención de la enfermera y satisfacción del paciente adulto mayor del servicio de medicina del Hospital Cayetano Heredia Tesis para optar el grado de Maestro. Cuyo objetivo fue establecer el Nivel Calidad de atención de la enfermera y satisfacción Paciente adulto mayor del servicio de medicina del Hospital Cayetano Heredia, durante los meses de enero a julio. Cuya muestra: 60 pacientes adultos mayores que se encontraron hospitalizados durante un mes, en el Servicio de Medicina. Cuyo cuestionario de care Q validación. Concluyo: el 93.33% (56) percibe que el nivel de atención es alta, mientras que el 6.67%(4) perciben que la calidad de atención es moderada. Mientras la calidad de atención y la satisfacción del paciente adulto el 81.7%(52) encuestados perciben el excelente nivel de atención frente a la calidad de atención., con respecto al nivel de calidad y la dimensión técnico y la satisfacción el 66.7%(40) perciben el excelente nivel de atención por lo tanto el alto nivel de calidad ,de acuerdo al nivel Humano y la satisfacción el 68.4%(39)manifestaron el excelente nivel de atención, de igual forma el nivel en la dimensión del entorno y la satisfacción el 68.3% (41) perciben nivel excelente.(20)

BETETA Jovanna. (Lima-2017).tipo de estudio: el método descriptivo correlacional de corte trasversal, con diseño: no experimental; Titulado Calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios en el Hospital de

Emergencia José Casimiro Ulloa - Lima, 2017. Tesis para optar el grado de Maestro. Cuyo objetivo fue: determinar la relación que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario del Hospital de Emergencia José Casimiro Ulloa - Lima 2017; con una población: 350 y muestra: 183, el investigador utilizó dos instrumentos para la calidad del servicio se usó del modelo del SERVQUAL con escala de Likert con puntuación del 1- 5 con escala de (Nunca (1), casi nunca (2), algunas veces (3), casi siempre (4), siempre (5)). para medir la satisfacción se hizo uso de una encuesta en cuya dimensión (Expectativa, fidelización, credibilidad; de igual forma con escala de Likert. Concluye: la calidad de servicio está entre regular y alta. Así mismo los usuarios manifiestan estar regularmente satisfechos; no hay alta calidad en el servicio, ni los usuarios con respecto a la capacidad de respuesta el 4.9% (9) fue baja, mientras el 90 (165) regular y el 4.9% (9) fue alta. con respecto a la empatía el 44.8% (82) Manifestaron regular, 49.7% (91) mencionaron alta y el 5.5% (10) afirmaron ser muy alta. Recomienda implementar medidas que favorezcan su desarrollo y fortalecimiento. (21)

GRÁNDEZ Rosa. (Callao-2016) en su trabajo de tipo descriptivo, no experimental Titulado: Satisfacción del usuario sobre la calidad de atención de enfermería en el servicio de Centro Quirúrgico el Hospital Nacional Es Salud Alberto Sabogal Callao. Tesis para optar el grado de Especialista. Cuyo objetivo fue: Determinar la satisfacción del usuario sobre la calidad de atención de enfermería en el servicio de centro quirúrgico HNASS. Cuya población estaba conformada por 135 usuarios adultos de cirugías programada de día con anestesia regional y local. Con la muestra: por 57 usuarios. Técnica e instrumento de recolección de datos fue la encuesta y el instrumento un formulario tipo escala de Likert. La técnica fue la encuesta y el instrumento una escala de Likert modificada, aplicado previo consentimiento informado. Se concluyó: sobre a la satisfacción del usuario sobre la calidad de atención De enfermería, los 57 usuarios el 42% (24) estuvieron satisfactorio, el 32% (18) insatisfactorio y 26% (15)

medianamente satisfactorio. Mientras que Satisfacción del usuario sobre la calidad de atención de enfermería en dimensión humana por ítems, del 100% (57); 49% (28) satisfactorio, 46% (26) medianamente satisfactorio y 5% (3) insatisfactorio .mientras que la satisfacción del usuario sobre la calidad de atención de enfermería en la dimensión técnico científica por ítems, de los 57 usuarios 50% (29) medianamente satisfactorio, 25% (14) satisfactorio y 25% (14) insatisfactorio .A si mismo satisfacción del usuario sobre la calidad de atención de enfermería en la dimensión entorno de los 57 usuarios externos el 56% (32) medianamente satisfactorio, 28% (16) satisfactorio y 16% (9) insatisfactorio. Cuyas recomendaciones fueron: el Departamento de enfermería y el servicio de Centro Quirúrgico elaboren e implemente cursos al profesional de enfermería para actualizar sobre la calidad de atención y favorecer la satisfacción. Elaboración de guías de procedimientos. Realizar estudios con enfoque cualitativo. (22)

CARHUAS Carmen (Callao-2016). en su trabajo de tipo descriptivo no experimental Titulado: Comunicación del profesional de Enfermería y satisfacción del usuario del Centro Materno Villa los Reyes Callao. Tesis para optar el grado de Maestro cuyo objetivo fue: determinar la asociación entre la comunicación y satisfacción del usuario en consultorio. Cuya población y muestra fue: 60 usuarios continuadores en consultorio de Crecimiento Desarrollo del Centro Materno Villa los Reyes. La técnica que se utilizo fue: Técnica de las encuestas se usó dos encuesta la primera; para evaluar la comunicación con la enfermera cinco dimensiones Pro actividad, Actitud profesional, Comunicación verbal, Comunicación no verbal y Apoyo emocional), con escalas: (1) Nunca, (2) casi nunca, (3) a veces, (4) con Frecuencia, (5) siempre. La segunda encuesta fue para evaluar la de los pacientes sobre la comunicación terapéutica de los nutricionistas, en cuatro dimensiones:(Capacidad del personal, Tiempo de espera, Tecnología, y Población acreditada) con su escala de: (1) Totalmente en desacuerdo, (2) en desacuerdo, (3) ni de acuerdo ni en

desacuerdo, (4) de acuerdo,(5) totalmente de acuerdo. Se concluyó: el 50% de encuestados registran un nivel bueno en la dimensión nivel de comunicación, el 7% un nivel regular, el 43,3% un nivel malo, siendo el predominante el nivel bueno de comunicación. Con respecto al apoyo emocional el 46.6%(28) Manifiestan casi nunca reciben apoyo emocional, el 36.7%(22) siempre, el 11.7%(7.0) lo hacen con frecuencia ,5% (3) manifiestan a veces. (23)

2.2. Marco:

2.2.1. Teórico

Bases epistémicas y filosóficas en Enfermería

La filosofía como ciencia llamada en la actualidad epistemológica busca comprender la realidad y la verdad absoluta de los seres humanos .Por lo tanto profesional de Enfermería debe hacer uso de algún aspecto; a continuación se menciona:

- ✓ La lógica; Tener la capacidad para razonar.
- ✓ Ontología; ciencia del ser
- ✓ Ética filosófica; moral, hacer lo correcto

De acuerdo a la filosofía en la enfermería es considerar al paciente como un todo de forma Holístico (biológico psicológico, social y espiritual), para alcanzar un equilibrio y la sensación de bienestar. (24)

De igual forma tenemos diferentes aportes sobre el cuidado de enfermería por las diferentes epistémicas, a continuación se mencionan:

Según Nightingale F. (1858).la autora menciona el cuidado de enfermería es el llamado divino, Así mismo que la enfermedad es un proceso de reparación, en la cual la enfermera debe mantener el entorno saludable.(24)

Swanson K. (1953). menciona a los cuidados de enfermería es atender el bienestar biopsicosocial y espiritual del paciente. (24)

Watson J. (1989). Menciona el cuidado de enfermería es la ayuda voluntaria; es ser vulnerable, sentir y confiar en nuestros corazones.(24)

Benner P. (1994) .la autora menciona que el cuidado de enfermería se basa en la excelencia y el dominio en la práctica clínica; de las cuales el cuidado está basado en el saber teórico y saber práctico. (24)

Teorías de enfermería

La profesión de enfermería en el quehacer diario está basada fundamentalmente en el cuidado del paciente, familia y comunidad.

La enfermería profesional nace con la madre de la enfermería Nightgale (1969), la guerra de Crimea, acude al llamado; con ayuda de otras enfermeras jóvenes prestan ayuda a los soldados en un hospital militar. Ella través de sus escritos dejan gran aporte a la enfermería moderna se adelante a su época

✓ Teoría del entorno:

NIGHTGALE Florence (1969), citadas por Raile y Marriner (2015) Menciona el cuidado de enfermería es mantener el entorno saludable para el paciente, de las cuales el enfermero debe controlar el entorno para proteger de los daños físicos, psicológicos y como resultado mejoras a nivel corporal y mental. De acuerdo que el entorno sucio oscuro era la causante de la enfermedad, de tal forma se debe mantener adecuadamente la Ventilación, Temperatura, Silencio, Dieta e Higiene para la prevención de las enfermedades. (24)

✓ Teoría del cuidado transpersonal

Para Jean Watson (1999), citada por Raile (2015).El define el cuidado humano "alineación de la mente, cuerpo, espíritu y salud". (24)

A sí mismo la autora la define como el cuidado en sus factores.

Factores del cuidado de enfermería

Watson plantea 10 factores del cuidado de Enfermería de la siguiente manera:

1. La formación de un sistema humanístico altruista de valores.
2. Inculcación de la fe y esperanza
3. El cultivo de la sensibilidad para un mismo y para los demás.
4. Desarrollo de una relación de ayuda confianza se convierte en desarrollo de una relación de cuidado humano de ayuda confianza.
5. La promoción y aceptación de la expresión del sentimiento positivo y negativo
6. El uso sistemático del método científico de la solución de problemas para la toma de decisiones se convierte en el uso sistemático del proceso del cuidado de la resolución de problemas creativos.
7. La promoción de la enseñanza aprendizaje transpersonal
8. La promoción de un entorno de apoyo, protección y /o correctivo mental, físico, social y espiritual.
9. La asistencia en la gratificación de necesidades humanísticas
10. La permisión de fuerzas existenciales -fenomenológicos se convierte en "la premisión de fuerzas existenciales fenomenológicas - espirituales. (24)

2.2.2. Conceptual

Enfermería.

NIGHTGALE Florence (1891) la define a la enfermería como Vocación de servicio y ayudar a la naturaleza para curar al paciente. (24)

De acuerdo a OREM Dorothea (2001) define; Es una misión con un campo de conocimiento teórico y práctico aplicado por la enfermera. (24)

Cuidado

La real academia española (2017), define cuidar. “asistir, cuidar, guardar”. (25)

Cuidado de Enfermería.

Al mencionar el cuidado de Enfermería es referirnos al quehacer diario de todo profesional que presta los servicios a los usuarios externos en las instituciones públicas y privadas.

Según OREM Dorothea (2001) mencionada por el colegio de enfermeros del Perú “actividad orientada hacia el objetivo de satisfacer las necesidades Determinadas. (29)

La existencia de diversos conceptos sobre los cuidados de Enfermería; ayuda aún más a comprender la profesión. Los conceptos más relevantes favorecen al quehacer diario en la institución de Salud .Por lo tanto podemos mencionar algunos conceptos importantes de los siguientes autores:

NIGHTINGALE Florence (1859) mencionado por Alligood y Marriner (2015) define la enfermera como un cuerpo de conocimiento por lo tanto su rol principales es brindar al usuario las mejores condiciones para que el entorno actúe sobre él. Así mismo ella menciona para el cuidado de enfermería el paciente debe mantener su entorno en las mejores condiciones para evitar enfermarse (ventilación adecuada, temperatura optima, silencio, dieta e higiene). (24)

Henderson (1961) mencionado por Pinedo y Jiménez (2017) define son actividades realizadas por el profesional de enfermería en la cual se debe considerar al paciente en toda sus esferas desde el punto Holístico; desde el aspecto biológico, social, psicológico, cultural y espiritual. (26)

Según Cibanal (1997) mencionada por Mijanjos (2014) define el Como: la atención de manera holístico en los aspectos biológicos, psicológicos, sociales, espirituales, culturales, entre otros, así como en su interrelación con el entorno. (27)

Para Watson (1999), citada por Alligood (2015) define cuidado humano “alineación de la mente cuerpo espíritu y salud “(25)

El Consejo internacional de enfermería (2002) define al cuidado de enfermería como: actividades autónomas de prestación de servicios de salud a los persona, familia y población de diferentes grupo atareas, ya sea enferma o sana; desde el ámbito de la promoción, prevención y rehabilitación. (28)

El colegio de enfermeros del Perú (2008) define al cuidado de enfermería como Conjunto de funciones que desarrolla la enfermera (o) en la atención y Cuidado al usuario, fundamentadas en la relación interpersonal y su dominio técnico-científico, orientada a comprender a la persona usuaria en su entorno en el que se desenvuelve, actuando en la prevención, la curación y la rehabilitación de la persona en el proceso salud-enfermedad. (29)

Calidad del cuidado de enfermería

Con respecto a la calidad según el diccionario de la real academia española (2017) menciona, que proviene del latín qualitas –atis “Propiedades o conjunto de propiedades inherente a algo que permite juzgar su valor”. (25)

Mientras que otros autores lo define la calidad en el campo de la salud. A si como:

Donabedian (1980) define la calidad de la atención médica. "la aplicación de la ciencia y la tecnología médicas de una manera que maximiza su beneficio para la salud sin aumentar de manera correspondiente el riesgo". (30)

El autor lo conceptualiza dimensionándola (calidad, técnica, calidad interpersonal y comodidades). (30)

Actualmente la definición de Donabedian es la más es la más aceptada en el campo de la salud.

Colegio de enfermeros del Perú (2012) define a la calidad al conocimiento de un producto un servicio para satisfacer las necesidades de los usuarios. (29)

La calidad en el cuidado de enfermería es contar con el personal de enfermería suficiente según la normativa y exigencia a si mismo conocimientos técnicos y científico. (29)

Cuidado de enfermería según el grado de dependencia

En la enfermería práctica es necesario valorar las necesidades, afín de determinar las horas empleadas en el cuidado de los pacientes que acude en la institución. A continuación se describen la su categorización:

- a. **GRADO I o ASISTENCIA MINIMA:** el paciente puede valerse por sí mismo, con riesgo mínimo, en pre diagnóstico, pre operatorio, convaleciente, deambula, requiere de auto cuidado universal con asistencia de enfermería orientada a la educación en salud y estabilidad emocional, bajo la supervisión general de la enfermera.
- b. **GRADO II o ASISTENCIA PARCIAL:** puede valerse por sí mismo pero con algunas limitaciones, mediano nivel de competencia, con factores de riesgo medio, requiere ayuda parcial, con enfermedad crónica compensada, con alteración parcial de las funciones vitales, en pre y post operatorio inmediato en cirugía de baja complejidad, con medicación oral y/o parenteral máximo cada 6 horas, uso de equipos de rehabilitación y confort.
- c. **RADO III o ASISTENCIA INTERMEDIA:** es el paciente con factores de riesgo de prioridad mayor mediana, no participa en su cuidado, crónico inestable, agudo, requiere de valoración continua

y monitoreo, alteración significativa de signos vitales, con medicación parenteral permanente y tratamiento frecuente con o sin cirugía de mediana complejidad. Puede o no tener usos de aparatos especiales de soporte de la vida

- d. **GRADO IV o ASISTENCIA INTENSIVA:** Paciente críticamente enfermo, inestable con compromiso multiorgánico severo, con riesgo inminente de su vida o su salud, inconsciente, puede requerir sedación y/o relajación, necesita intervención terapéutica no convencional, con tratamiento quirúrgico especializado, demandante de cuidados de enfermería por personal altamente calificado, requiere valoración, monitoreo y cuidado permanente.
- e. **GRADO V o ASISTENCIA MUY ESPECIALIZADA:** Paciente sometidas a trasplante de órganos como corazón, hígado, riñón, médula ósea, pulmón, que requieren cuidados muy especializados, en unidades especiales, equipos y tratamiento sofisticado. (Colegio de Enfermeras del Perú 2008) (29)

Dimensión del cuidado de enfermería

A lo largo de estos años cada vez se trata de brindar los cuidados de enfermería con la mejor calidad a fin que el usuario se encuentre satisfecho; sin embargo la pionera en brindar con calidad los cuidados de enfermería madre de la enfermería Nightingale ya en los años (1958) en la guerra de Crimea, llamada para en el cuidado de los soldados heridos, aunque al principio la destinaron a cumplir otras actividades sin embargo supo ganarse su puesto definiendo a si el rol de la enfermera(o), en merito a sus conocimiento a su vocación de servicio. Así mismo clasificó a los soldados heridos según grado de gravedad se surge ya desde esa época el intento de estandarizar en la práctica los cuidados de enfermería, y así enviaban a través de su escrito la estadística de la morbi-mortalidad, adelantándose a su época. (Vargas 2016). (30) Por otro lado, no se puede dejar de mencionar al padre de la calidad Donabedian, médico

investigador, con sus grandes aportes en la atención de los usuarios en los hospitales; sus intento por medir y mejorar la calidad de atención sanitaria nace (1966) la evaluación de la calidad de la atención médica. (Ministerio de salud 2007). (31)

a) Dimensión Técnico científico: es la aplicación de los conocimientos y tecnologías disponibles para atender las necesidades de salud del usuario en forma científica resaltando su competencia profesional.

Según Donabedian (1996) mencionado por Ministerio de salud (2007) define componente técnico científico a la aplicación de la ciencia y de la tecnología en conducir un problema de una persona de forma como resultados del mínimo riesgo para el usuario. (31)

A si también el colegio de enfermeros del Perú (2008) afirma que la Gestión del cuidado, “Constituye un ejercicio de competencias personales, profesionales e instrumentales que desarrolla la enfermera para organizar, coordinar y articular los cuidados en los diferentes niveles de atención asegurando con ello la continuidad y eficacia de los mismos” (29)

Kérouac (1996) mencionado por el colegio de enfermeros del Perú (2008) afirma que la gestión de la calidad es un “Proceso creativo, dirigido a movilizar los recursos humanos y los del entorno con la intención de mantener y favorecer el cuidado de la persona que, en interacción con su entorno, vive experiencias de salud”. (29)

“La atención oportuna, personalizada, humanizada, continua y eficiente que brinda el personal de enfermería, de acuerdo a estándares definidos para una práctica profesional competente y responsable”. Colegio de enfermeros del Perú 2008). (29)

A continuación se describe las dimensiones siguientes:

- Efectividad: logro de cambios positivos (efectos) en el estado de salud.

- Eficacia: aplicación de normas y técnicas administrativas
- Eficiencia: adecuado recursos para obtener los resultados esperados
- Continuidad: prestación ininterrumpida del servicio, sin paralizaciones
- Seguridad: buscan optimizar los beneficios y minimizar los riesgos para la salud del usuario.
- Integralidad el usuario reciba las atenciones de salud requiere y que se exprese un interés por la condición de salud del acompañante.

b) Dimensión Humana se refiere aspecto interpersonal del cuidado

- Respeto a los derechos, a la cultura y a los atributos individuales del usuario.
- Información completa, veraz, oportuna y entendida por el usuario o por quien es responsable de él o ella.
- Interés sobre sus necesidades y demandas del usuario
- Amabilidad, trato cordial, cálido y empático en la atención;
- Ética, de acuerdo con los valores aceptados por la sociedad y los principios ético-deontológicos que orientan la conducta y los deberes de los profesionales y trabajadores de la salud. (Colegio de enfermeros del Perú 2008).(29)

c) Dimensión del entorno

Según el colegio de enfermeros del Perú (2008) se refiere brindar al usuario de parte de la institución para los adecuados cuidados en el servicio. (29)

Se describe de la manera siguiente:

- Comodidad
- Ambientación
- Limpieza
- Orden
- Privacidad

Teoría de satisfacción de los usuarios externos

Según DONAVEDIAN Avenis (1980) menciona para satisfacer las expectativas del usuario es difícil porque significa la subjetividad de cada usuario que acude la institución de salud (31)

Conceptual.

Usuarios externos

Es aquella persona que acude a una institución de salud para recibir la atención de salud. **(41)**

La satisfacción

Es cumplir con las expectativas y percepción de las necesidades del usuario. Así mismo la satisfacción la definen como respuesta emocional, cognitiva y comportamental que es experimentado por el usuario después del uso de un bien o servicios. Giese y Cote, 2000 mencionado por Mora C 2011. (35)

Otros autores menciona la satisfacción como: La evaluación de los resultados de parte del usuario. (Mira J 2006). (36)

La satisfacción es un indicador de la calidad de los servicios prestados en el en el servicio de emergencias.

Satisfacción del usuario

Conceptos de satisfacción del usuario

Etimológicamente proviene del latín, y significa “bastante (satis) hacer (facere)” (Oliver, 1997) citado en (Moliner, 2003), es decir sentirse saciado. Pág. 171(32)

La satisfacción del usuario define la calidad de los servicios de salud prestados. Donabedian (1966), citados por Lauro de los ríos J y Ávila (2004) Pág129 (33)

Por otro lado algunos conceptos y estudios realizados por algunos autores aclaran mejor los conceptos sobre satisfacción, afirman que es la valoración de la calidad de los servicios de salud prestados. (Koss, 1954; Donabedian, 1966) mencionado por Jaraíz, Lagares y Pereira (2013). (34)

Por otro lado la satisfacción del usuario es el resultado de comparar la percepción de los beneficios obtenidos de un servicio, con las expectativas de los beneficios a recibir. (Kotler y Armstron 2003) mencionado por Pérez, Martínez y Lagunes (2014). (37)

Muchos autores coinciden con respecto a la satisfacción del usuario no es más que es un indicador de la calidad de servicios recibidos. A su vez se menciona que el usuario es el evaluador de la calidad del servicio de salud prestada a través de su percepción y expectativa. (Ministerio de salud 2008). (38)

Colegio de enfermeros del Perú (2008) define como el resultado de los cuidados de enfermería con calidad en la cuales todas sus necesidades del usuario son cubiertas. (29)

De igual forma otras investigaciones de Jones y Sasser, (1995) mencionado por Quispe y Ayaviri (2016) la satisfacción absoluta del usuario está dada por la lealtad y por la fidelidad. (39)

Niveles de satisfacción del usuario externo

A si mismo desde el campo empresarial uno de los investigadores define mejor la satisfacción del usuario externo en la cual se detalla a continuación: como:

Thompson (2012) menciona luego de realizar la compra de un producto o un servicio el usuario presenta cualquiera de estos tres niveles:

- Insatisfacción: Se presenta cuando el desempeño percibido del producto no alcanza las expectativas del cliente.

- Satisfacción: Se presenta cuando el desempeño percibido del producto coincide con las expectativas del cliente
- Complacencia: Se presenta cuando el desempeño percibido excede a las expectativas del cliente.(40)

Las necesidades e importancia de evaluar la satisfacción del usuario externo en las instituciones de salud son como los autores realizan investigaciones para mejorar el servicio prestado.

Dimensiones de la Satisfacción

A.-Percepción

Para (Schiffman y Lazar, 2001) mencionado por Pérez, Martínez y Lagune (2014).la define: todo aquello donde el usuario selecciona e interpreta mediante sus estímulos creando una imagen real. (37)

De acuerdo a Saturno, Gutiérrez, Vieyra, Romero, O´ Shea, Lozano, Martínez y Hernández (2014) mencionan que la percepción de la atención Recibida, el usuario externo lo percibe a través tiempo de espera, tiempo de atención, claridad y surtimiento de medicamentos (41)

B.-Expectativa

Mientras (Peralta 2006) mencionado por Pérez, Martínez y Lagune (2014) afirma; Es la creencia a futuro de lo que ocurrirá a través de su experiencia mediante el uso de un producto o un servicio. (37)

Thompson (2006) define que las expectativas son las "esperanzas" que los clientes tienen por conseguir algo. Así mismo se crea a través de experiencias anteriores, opiniones de familiares, amistades y otras. (40)

El Ministerio de salud (2011) define a la expectativa del usuario externo como: Aquel servicio que el usuario espera de la institución de salud, caracterizado por sus experiencias anteriores, sus necesidades conscientes e información externa. (41)

De igual forma para Saturno, Gutiérrez, Vieyra, Romero, O´ Shea, Lozano, Martínez y Hernández (2014).La expectativa se forma a través de la experiencia previa, las condiciones de salud, aspecto demográfico y nivel socio económico (42)

La confianza es el grado de credibilidad y benevolencia existente en la relación, donde la percepción y la experiencia forman parte de la relación (Ganesan, 1994) mencionado por Pérez, Martínez Y Lagunes (2014). (37)

Mientras la Percepción y las expectativas del usuario según: Ministerio de salud (2011) afirma para determinar las necesidades y la manera como las necesidades afectan al usuario surge la evaluación SERVQUAL (elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía). (40)

Medición de la satisfacción del usuario externo

La existencia de varios instrumentos que permitan evaluar la calidad del servicio en base a la satisfacción del usuario, según Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985) mencionado por el Ministerio de salud (2011) la dimensiona de la forma siguiente:

- a) Fiabilidad; habilidad para realizar el servicio de modo cuidadoso y fiable.
- b) Capacidad de respuesta; disposición y voluntad para ayudar a los usuarios proporcionando el servicio rápido
- c) Seguridad; conocimiento y atención mostrando por empleados con sus habilidades.
- d) Empatía; atención personalizada
- e) Aspectos tangibles; apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y material

Es decir el ministerio de salud en el 2011, adapta y la aplica un cuestionario sobre la satisfacción del usuario externo en los servicios de salud.

En cuyo instrumento (cuestionario), se basa en 22 preguntas con escala de tipo Likert de (1 al 7); donde el 1 es el nivel más bajo y 7 es el más alto. (41)

A si mismo otros autores en sus investigaciones menciona la medición de la satisfacción del usuario externo en el servicio de urgencia a continuación se describe:

De acuerdo a Granados (2008) menciona el cuestionario SUAUH11(Satisfacción del Usuario con el Área de Urgencia Hospitalaria), es una herramienta a través de varios procesos han demostrado tener validez y confiabilidad la satisfacción de los pacientes en los servicios hospitalarios de urgencias; Su cuestionario tiene un coeficiente correlacional de Spearman con un 95%, en cada factor, la valoración global del servicio de urgencia, servicio personalizado y el servicio comfortable . (43) Así mismo lo dimensiona de la siguiente manera a continuación:

- ✓ Servicio personalizado
- ✓ Servicio comfortable

Tabla N°2.1

Resultados del análisis factorial exploratorio y saturación factorial de los ítems

Servicio personalizado		Servicio comfortable	
Trato del personal de enfermería	0,95	Comodidad de la sala de urgencias	0,781
Competencia personal enfermería	0,877	Organización y coordinación	0,733
Tranquilidad y apoyo	0,658	Información que da el médico	0,677

Trato personal del médico	0,617	Estancia en urgencia	0,650
trato del personal de admisión	0,587	Información que dan los informadores	0,515
Competencia personal médico	0,584		

Fuente: Granados (2008).Madrid-España. Tesis Doctoral .Pág.94

De igual forma el cuestionario constructo le da la siguiente confiabilidad y validez del mismo. (Tabla N° 2).

El cuestionario SUAUH-11(Satisfacción del Usuario con el Área de Urgencia Hospitalaria), está conformado de aspectos:

- Aspectos socio-demográficos del usuario externo
- Aspecto sobres el Servicio personalizado y Servicio comfortable con escalas (desde muy bueno=1, Buena =2 Regular, =3 Mala =4 ,Muy mala =5, No Sabe/No Conoce=6)
- Opinión del paciente sobre su nivel de satisfacción global con la atención recibida en urgencias, con dos categorías de respuesta: satisfecho, insatisfecho.

Tabla N° 2.2

Consistencia interna del total del cuestionario.

	El valor Alfa de Cronbach
Servicio Personalizado	0,90
Servicio Comfortable	0,83

Fuente: Granados (2008).Madrid-España. Tesis Doctoral .Pág.97 y 99

Tópico del servicio de emergencia

Definición

Es el lugar del área de emergencia; destinados a la prestación de servicios de salud dirigidos al usuario; donde el profesional de enfermería brinda los cuidados, realizando actividades y/o procedimientos para satisfacciones su necesidad y/o su problemática. (44)

Por lo tanto la atención integral e individualizada del paciente de acuerdo a su grado de dependencia, diagnóstico médico, proyectando sus acciones a la familia a la comunidad; dependiente la dirección. (Hospital de Ventanilla ROF 2017). (45)

El hospital de Ventanilla perteneciente al ministerio de salud; ubicado en la provincia constitucional del Callao; está a cargo de una población migrante de los diferentes conos del distrito; sin embargo el área de emergencia está distribuido según a la necesidades del usuario; así mismo esta distribuidos por diferentes tópicos y la de enfermería que cubre las diferentes etapas de vida.

Servicio de emergencia

Definición

Es el área de prestación de los servicios de salud a adultos y niños con presencia súbita comprometiendo su integridad física en la que se requiere la atención inmediata. (44)

Unidad básica de toda institución de salud, preparada con el equipo multidisciplinario para la prestación de los servicios de salud a los usuarios de forma inmediata y permanente que se encuentren en el estado de urgencia y/o emergencias. (44)

Características de la infraestructura del servicio de emergencia Según el Ministerio de salud (2007) menciona que el servicio de emergencia está distribuido por varias áreas a continuación se describe:

Localización

Está situada en el primer nivel ,con vías de accesos y señalización ,así mismo con fácil acceso al área de triaje, trauma shock, tópico de gineco obstetricia, tópico de medicina ,tópico de urgencia ,tópico de cirugía, tópico de pediatría y sala de observación.

Área de trabajo del servicio de emergencia

- ✓ Área administrativa
- ✓ Admisión
- ✓ Caja
- ✓ Sala de espera
- ✓ Estacionamiento de ambulancia

Área asistencial

Atención al usuario externo

- ✓ Triaje
- ✓ Unidad de trauma shock y reanimación
- ✓ Tópico de urgencia
- ✓ Tópico de emergencia
- ✓ Tópico de observación diferenciada por edades y condición
- ✓ Tópico de gineco-obstetricia
- ✓ Área de aislados
- ✓ Farmacia

Otras áreas

Unidad séptica

- ✓ Servicios higiénicos para usuarios externos
- ✓ Almacén de materiales
- ✓ Cuarto de limpieza
- ✓ Área de medios físico

Apoyo al personal asistencial

- ✓ Servicio higiénicos para el personal
- ✓ Comedor para el personal

Ingeniería hospitalaria del servicio de emergencia

- ✓ Iluminación general
- ✓ Grupo electrógeno
- ✓ Ventilación natural
- ✓ Extractor de aire
- ✓ Extintores portátiles

El servicio de emergencia están distribuidos por el recurso humano profesionales con capacitación y se cuenta con las diferentes especialidades (44)

Hospital

Es el lugar de prestación de servicios de salud a los usuarios por parte el personal de salud; los hospitales deben estar ubicados de acuerdo los estudios zonificación.(Ministerio de salud 1986).Pág.4(77)

Los hospitales con categoría II 1; tiene la capacidad resolutive de atención ambulatoria emergencia e internamiento. (46)

Características del terreno

Según el Ministerio de salud (2013) menciona que los gobiernos regionales y locales pueden disponer de los terrenos. Por lo tanto se describe a continuación: **Accesibilidad y localización**

Los hospitales deben ser construidos alejados de zonas industriales, establos crematorios, mercados, depósitos de combustibles, cementerios y locales de espectáculos.

Disponibilidades del área del terreno

La construcción del terreno no debe exceder por más del 30% del terreno total, 20% para las áreas futuras y el 50% áreas libres

Dimensionamiento

El cálculo de los consultorios es en base a la población para la prestación de los servicios, con proyección de 20 años. (46)

2.2.3. Teórico Conceptual

Cuidado de Enfermería

Es la acción de la Enfermera (o), en el quehacer diario en la enfermería práctica; donde brinda los cuidados que incluye las dimensiones:

- ✓ Técnico científico
- ✓ Humana
- ✓ Entorno

Satisfacción de los usuarios Externos

La satisfacción del usuario es cumplir con las expectativas y percepciones de sus necesidades del usuario a si mismo en la respuesta del uso de un servicio donde se puede valorar a través del servicio:

- ✓ Personalizado
- ✓ confortable

Servicio de Emergencia

Es el área de prestación de los servicios de salud a adultos y niños con presencia súbita comprometiendo su integridad física en la que se requiere la atención inmediata.

Hospital de Ventanilla

Es una institución de pública de salud MINSA, con categoría II-1; ubicada en la Provincia constitucional del Callao –Distrito de Ventanilla

2.4 Definición de términos

Accesibilidad: Para aproximar a los servicios de salud, se utilizó información sobre el tiempo que los individuos tardan en llegar a un hospital para atender una emergencia

Calidad: Servicio que satisface las necesidades del paciente, familia o comunidad

Competencia: Características personales que se traduce en comportamientos observables para el desempeño laboral que superan los estándares previstos. Se refiere específicamente a conocimientos, habilidades y actitudes de las personas al servicio del Estado.

Eficacia:-uso correcto de las normas protocolos procedimientos de gestión y prestación de servicios de salud individual y colectiva

Eficiencia:-Logro de los objetivos y metas haciendo uso racional de los recursos

Empatía:-Capacidad de comprender, percibir situaciones de otros.

Entorno.-Es el espacio físico, social y cultural.

Epistémicos.-Es una postura filosófica del saber de una disciplina.

Ética.-Es una orden de carácter moral, aplicando la honestidad, para asegura la práctica legal.

Filosofía.-Doctrina con razonamiento lógico y metodológico.

Habilidad.-Aptitud básica y homogénea que toda persona articula al momento de adquirir una destreza.

Oportunidad.- Respuesta a una necesidad de salud en un tiempo de menor riesgo y mayor beneficio para la persona o población.

Seguridad del paciente:- Ausencia de riesgo o daño potencial en relación con la atención prestada.

CAPÍTULO III

HIPÓTESIS Y VARIABLES

3.1. Hipótesis

3.1.1. Hipótesis general:

Ha. Existe relación entre el cuidado de enfermería y la satisfacción de los usuarios externos en el tópico del servicio de emergencia del Hospital de Ventanilla.

H0. No existe relación entre el cuidado de enfermería y la satisfacción de los usuarios externos en el tópico del servicio de emergencia del Hospital de Ventanilla

3.1.2. Hipótesis específica:

Hipótesis 1

Ha. Existe relación entre la dimensión técnico científico Satisfacción de los usuarios externo en el tópico del servicio de Emergencia del Hospital de Ventanilla.

Ho. No Existe relación entre la dimensión técnico científico y la Satisfacción de los usuarios externos en el tópico del servicio de Emergencia del Hospital de Ventanilla.

Hipótesis 2

Ha. Existe relación entre la dimensión Humana y la Satisfacción de los Usuarios externos en el tópico del servicio del servicio de Emergencia del Hospital del Ventanilla.

Ho. No existe relación entre la dimensión Humana y la Satisfacción de los usuarios externos en el tópico del servicio de emergencia del Hospital de Ventanilla.

Hipótesis 3

Ha Existe relación la dimensión del entorno y la Satisfacción de los usuarios externos en el tópico del servicio de emergencia del Hospital de Ventanilla

Ho. No Existe relación la dimensión del entorno y la Satisfacción de los usuarios externos en el tópico del servicio de emergencia del Hospital de Ventanilla

3.2. Variables

3.2.1. Variable independiente: Cuidado de enfermería

El colegio de enfermeros del Perú (2008) define como un “colegio de enfermeros del Perú (2008) define como un “conjunto de funciones desarrolla

La enfermera (o) en la atención y cuidado al usuario, fundamentadas en la relación interpersonal y en el dominio de lo técnico-científico, orientada a comprender a la persona usuaria en el entorno en el que se desenvuelve, actuando en la prevención, la curación y la rehabilitación de la persona en el proceso salud-enfermedad.

3.2.2. Variable Dependiente: Satisfacción del usuario externo.

La satisfacción es cumplir con las expectativas y percepción de las necesidades del usuario. Así mismo la satisfacción la definen como respuesta emocional, cognitiva y comportamental que es experimentado por el usuario después del uso de un bien o servicios. Giese y Cote, 2000 mencionado por Mora C 2011. (35)

3.3. Operacionalización de variables

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	TIPO DE VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADOR	ÍTEMS	INSTRUMENTO	ESCALA
<u>Independiente</u> Cuidado de enfermería	Son conjunto de funciones realizadas por la enfermera	Es la acción de la Enfermera (o), en el quehacer diario en la enfermería práctica ;donde brinda los cuidados que incluye las dimensiones: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Técnico científico ✓ Humana ✓ Entorno 	Cuantitativa	Técnico-científico	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Efectividad: cambios positivos ✓ Eficacia: Aplica norma Técnicas administrativas ✓ Eficiencia: Adecuación ✓ Seguridad: Minimizar Riesgos 	1-2 3 4 5-6	Encuestas	Totalmente en Desacuerdo =1 En desacuerdo =2 En desacuerdo =3 De acuerdo =4 Totalmente de acuerdo =5
				Humana	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Comunicación Información completa veraz ✓ Amabilidad Trato cordial Empático Oportuno 	7-8 9-10 11-12		

CAPÍTULO IV

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

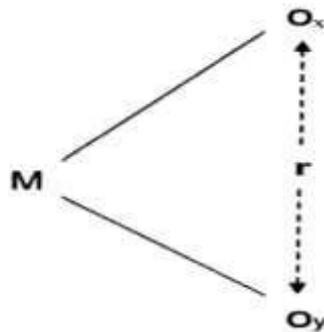
4.1 Tipo de Investigación

El presente estudio de investigación es de tipo descriptivo, prospectivo, de corte transversal y con un enfoque cualitativo que se ha realizado en el tópico del servicio de emergencia del hospital de Ventanilla.

Diseño de la investigación

Según Hernández (2016) define como la estrategia o planes a fin de conseguir información para responder las preguntas de la investigación. Por lo tanto el diseño no experimental en la cual se realizó sin manipular las variables y se observó en su forma natural.

A si mismo fue correlacional porque se pudo relacionar la variable del estudio. De tal forma se determinó la relación entre el cuidado de enfermería y la satisfacción de los usuarios externos del Tópico del servicio de emergencia del Hospital de Ventanilla 2018. A continuación se presenta el esquema siguiente:



M = OX r OY

M = Muestra: usuarios externos

O = Observación

X = Variable independiente: Cuidado de enfermería

Y = Variable dependiente: Satisfacción del usuario externo

r = Posible correlación

4.2. Población y muestra

Población.- La población estuvo conformada por 560 usuarios externos en el tópico del servicio de emergencia del hospital de Ventanilla. A si mismo lo conformaron todos los usuarios externos mayores de 18 años a 65 años, que acuden al tópico del servicio emergencia del Hospital de Ventanilla.

Muestra.- Para el cálculo del tamaño de la muestra se utilizó la siguiente fórmula:

$$n = \frac{Z_{\alpha/2}^2 * p * q * N}{d^2 * (N - 1) + Z_{\alpha/2}^2 * p * q} \quad n_f = \frac{n}{1 + \frac{n}{N}}$$

Dónde:

N: Marco muestral (Tamaño de la población)

Alfa (Máximo error tipo I): α = 0,05

Nivel de Confianza: $\alpha/2$ = 0,95

Z de ($\alpha/2$) se busca en la tabla = 1,96

P = Usuarios externos del tópico satisfechos, se asume $p = 0,50$ (50%)

P = Complemento de p, $q = 1 - p$; es decir $q = 0,50$

d = Precisión = 0,05

η = Tamaño óptimo de muestra.

η_f = Tamaño final de muestra.

$$n = \frac{1,96^2 * 0,5 * 0,5 * 560}{0,05^2 * (559 - 1) + 1,96^2 * 0,5 * 0,5}$$

$$n = \frac{3,84 * 0,25 * 560}{0,0025 * 559 + 3,84 * 0,25}$$

$$n = \frac{537,6}{1,3975 + 0,96} = \frac{537,6}{2,3575} = 228,04 \cong 228$$

$$n_f = \frac{n}{1 + \frac{n}{N}} = \frac{228}{1 + \frac{228}{560}} = \frac{228}{1,407} = 162,05 \cong 162$$

Muestra.- La muestra es una pequeña porción de la población en estudio; sin embargo la muestra probabilística cuyos elementos de aquella población tienen la igual de ser elegidos. Hernández R. (2010).

Por lo tanto es una muestra probabilística en la cual todos los usuarios externos tienen la probabilidad de ser elegidos. Cuya muestra es :162 usuarios externos.

Los criterios de inclusión: usuarios externos que fueron atendidos en el servicio de emergencia entre 18 a 65 años usuarios consientes y estables con compañía de familiares aquellos que hayan permanecidos entre 1 a 4 horas en el tópico del servicio de Emergencia.

Los criterios de exclusión: Usuario que no desean ser parte del estudio, los usuarios menores de edad.

4.3 Técnica e Instrumentos de recolección de la información documental

Técnica:

Para el presente estudio se aplicó dos instrumentos para la recolección de la información, mediante la encuesta a los usuarios externos que acuden al tópico del servicio de emergencia del Hospital de Ventanilla.

Instrumento:

La encuesta tipo Likert es una herramienta de recolección de información a través de un formato estructurada con preguntas dirigidas al usuario, cuya finalidad es recolección de respuestas. Los instrumento utilizados fue la encuesta para ambas variables; la primera para evaluar el cuidado de enfermería adaptada en base a la calidad del de la atención médica de modificada para el uso de las instituciones públicas y privadas de salud.

Grande y Abascal (2017). (51).

Así mismo se hace uso del siguiente instrumento para la segunda variable dependiente satisfacción del usuario adaptado al instrumento validado por la autora en el 2004. Por lo tanto se describe a continuación:

El atributo multidimensional de la calidad médica fue elaborado por el médico investigador Donabedian (1966), con sus grandes aportes en la atención de los usuarios en los hospitales; por medir y mejorar la calidad de atención

Sanitaria. El ministerio de salud para mejorar la calidad en los servicios de salud, la dimensiona en tres (técnica científica, Humana, y del entorno). En el (Ministerio de salud 2007).Pág.20-21

El primer instrumento fue para evaluar el cuidado de enfermería; dicho cuestionario está basado y mencionada por el colegio de enfermeros del Perú (2008) afirma “la atención oportuna, personalizada, humanizada, continua y eficiente que brinda el personal de enfermería, de acuerdo a estándares definidos para una práctica profesional competente y responsable”.

A si mismo se empleó dos instrumentos para el estudio, a continuación se describe:

Según Rosales (2017) la autora menciona sobre su instrumento para la calidad del cuidado de enfermería; dicho instrumento es de utilidad en la evaluación y monitoreo del quehacer del profesional de enfermería en la

práctica clínica. Es decir con dicho instrumento de evaluación la enfermera podrá analizar su competencia profesional.

Para la recolección de la información se hizo uso de una encuesta de tipo Likert validada por la autora en mención. Dicho instrumento sobre los cuidados de enfermería, cuentan con 20 ítems; dimensionada en el aspecto técnico científico, aspecto Humano y del entorno; con escala de valoración del 1 al 5; donde uno es negativo y 5 es positivo .así mismo los usuarios externos que acudieron por los cuidados de enfermería al tópico del servicio de emergencia después de del alta fueron encuestados.

Según granado (2008) menciona a su instrumento para evaluar la satisfacción de los usuarios externos que acuden al servicio de urgencias; no más que la recolección de la información sobre los sentimientos, actitudes, conducta que es percibido por el usuario y lo transmite después de recibir los servicios de salud. Por lo tanto dicho instrumento fue de gran utilidad puesto que contaba con dos dimensiones servicio personalizado y servicio confortable; cuestionario adaptado a la escala Likert para la población en estudio; donde en menor puntaje era 1 y el mayor 5.

Ficha técnica del primer instrumento: N°1

Nombre del Instrumento: Calidad del cuidado de enfermería

Autor : Rosales Ponte Gloria

Procedencia: Lima-Perú

Año: 2017

N° de ítems: 20

Tiempo: 10 minutos

Estructura: cuenta con 20 ítems y con las dimensiones que mide la encuesta de satisfacción del usuario en el servicio de emergencia Por lo tanto la dimensiona a continuación:

- Técnico –científico
- Humano
- Entorno

Calificación de la encuesta:

- La calificación tiene como puntuación máxima : 100
- La puntuación mínima: 20 Escalas:
- Totalmente en Desacuerdo [1]
- En Desacuerdo [2]
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo [3]
- De acuerdo [4]
- Totalmente Acuerdo de acuerdo [5]

Niveles o rangos:

Bajo	20 -47	[1]
Moderado	48- 75	[2]
Alta	76- 100	[3]

Confiabilidad:

La autora a través del análisis de la propiedad psicométrica del cuestionario de satisfacción validez del constructo. A continuación se describen:

- Instrumento tiene un Alfa de Cronbach de 0,885

Así mismo con la prueba de correlación no paramétrica Rho de Spearman

- Dimensión técnico científico:0,792
- Dimensión Humana:0,83
- Dimensión del entorno:0,709
- Servicio Confortable Spearman de 0,59

Ficha técnica del segundo instrumento:

Nombre del instrumento: SUAUH-11

Autor : Susana Granado de la Orden

Procedencia: España

Año: 2008

Nº de ítems: 11

Tiempo: 10 minutos

Estructura: cuenta con 11 ítems. A si mismo las dimensiones que mide la encuesta de satisfacción del usuario en el servicio de emergencia

Calificación de la encuesta:

- La calificación tiene como puntuación máxima : 55
- La puntuación mínima: 11

Escalas:

- Muy bueno [5]
- Bueno [4]
- Regular [3]
- Malo [2]
- Muy malo [1] Confiabilidad:

La autora a través del análisis de la propiedad psicométrica del cuestionario de satisfacción validez del constructo. A continuación se describen:

- Servicio Personalizado con un Alfa de Cronbach de 0,90
- Servicio Confortable con un Alfa Cronbach fue de 0,83

Dicho instrumento será adaptado a mi cuestionario de acuerdo a la población en estudio.

4.4. Técnica e instrumentos de recolección de la información en campo.

Para la recolección de la información se utilizó la técnica y los instrumentos necesarios para su ejecución se las encuestas; previamente se presentaron documentos a la jefatura del Hospital de Ventanilla, a la jefa del servicio de emergencia y a la oficina de Apoyo a la Docencia e Investigación. A si mismo se pidió apoyo para la ejecución del estudio a la jefatura de enfermería del hospital de Ventanilla, a la jefa del servicio y a las colegas. Las encuestas fueron tomadas en diferente Horario turno diurno y nocturno, a usuarios externos entre las edades de 18 a 65 años estables después del alta, con una estancia hospitalaria de 1 a 4 horas;

con una duración de 15 minutos. El cuestionario está compuesto con veinte ítems para la Primera variable, mientras para la segunda variable con 11 ítems con sus respectivas alternativas, así mismo cuantificadas en una base de datos en Excel.

La variable del cuidado de enfermería, conformada por tres dimensiones: Técnico científico (6 ítems), Trato Humano (9 ítems), y el entorno (8 ítems). A su mismo sus alternativas de los ítems del cuidado de enfermería con sus respectivas valoración: Totalmente en desacuerdo(1), En desacuerdo(2), Ni de acuerdo ni en desacuerdo(3), De acuerdo(4), y Totalmente de Acuerdo(5). De la misma forma, para la variable satisfacción del usuario externo conformaba dos dimensiones :servicio personalizado (7 ítems) y servicio confortable (4 ítems), con sus respectivas valoración: Muy malo (1), Malo(2), Regular(3), Bueno(4) y Muy Bueno (5).

4.5. Análisis y procesamiento de datos

Para el análisis y procesamiento de los datos se consideró los siguientes:

1. Para el análisis se hizo uso la estadística descriptiva para mostrar las frecuencias porcentajes mediante las tablas y sus gráficos respectivos, así mismo la estadística inferencial fue para probar la hipótesis mediante la prueba del coeficiente de correlación de Rho de Spearman..
2. Se aplicó un plan piloto de 20 encuestas validadas por otros autores y adaptada a la población en estudio; dicho plan piloto se realizó a fin de evaluar la factibilidad de dicho instrumento. Para la validez de dicho instrumento se tomó en cuenta a los expertos en la materia (juicios de expertos).
3. La Codificación de los datos fue en códigos numéricos acuerde a la respuesta.

4. Su Clasificación se realizó en base a escala de medición e indicadores para cada variable.
5. Se hizo uso de programa Excel para el vaciado de las encuestas para ambas variables.
6. se hizo uso de programa STATA 15 y SPSS 18
7. Se hizo las tablas con su respectivo porcentaje y gráficos para cada tabla.
8. Además de la prueba de hipótesis- prueba estadística no paramétrica rho de Spearman- para encontrar la relación entre ambas variables.
9. El resultado de los instrumentos mide la satisfacción del cuidado de enfermería.
10. Para el analizar la correlación entre ambas variables se hizo uso del coeficiente de correlación Rho Spearman con el nivel de significancia estadística ($p=0.000$).
11. Los gráficos se realizó con el programa Excel

Validación y confiabilidad del instrumento

Validez

La validez de dicho instrumento ha sido realizada a través de expertos, pues que el cuestionario tomada de otras autoras se adaptó de acuerdo a la población. A si mismo a los expertos en el tema, nos validaron los instrumentos que fueron empleados en la tesis.

Prueba de Confiabilidad

Según Hernández (2010) la define La prueba de confiabilidad como: grado en el que el instrumento son medidas en varias oportunidades siempre los resultados son iguales. La confiabilidad fue través del Alfa de Cronbach, aplicada estadísticamente con el programa STATA 15, para el variable cuidado de enfermería, de igual forma para la variable de satisfacción de los usuarios externos .A continuación se describe:

Tabla N°4.1

Confiabilidad del cuidado de enfermería

Alfa de Cronbach	N° de elementos
0. 8796	23

Fuente: Elaboración propia de los datos del programa STATA 15.

Tabla N° 4.2

Confiabilidad de la satisfacción del usuario externo

Alfa de Cronbach	N° de elementos
0.8703	11

Fuente: Elaboración propia de los datos del programa STATA 15.

CAPÍTULO V

RESULTADOS

5.1. Resultados de descriptivos

✓ Datos generales

Tabla N°5.1

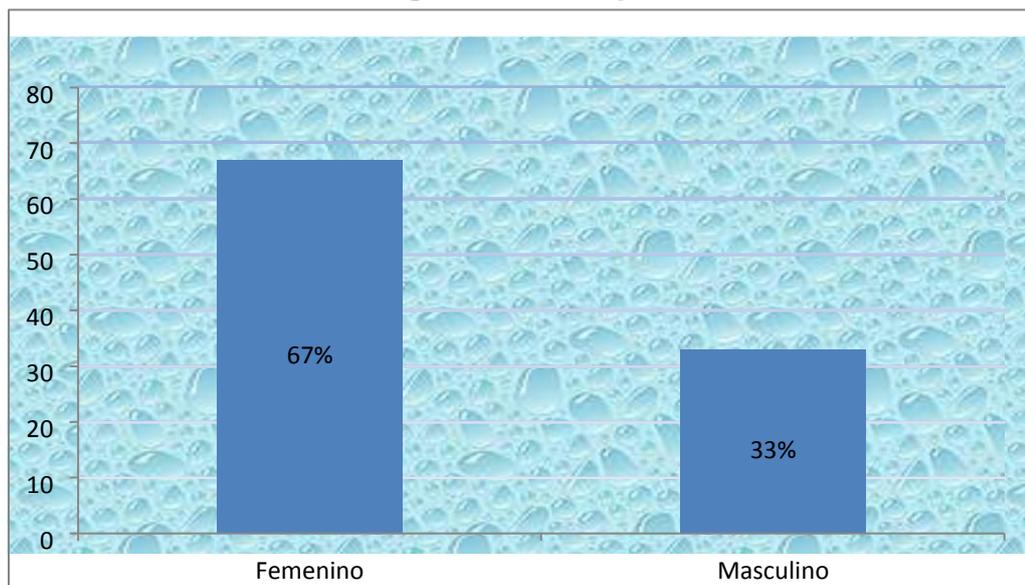
Población en estudio según sexo Hospital de Ventanilla 2018

Edades	N°	%
Sexo		
Mujer	100	67
Hombre	62	33
Total	162	100%

Fuente: Encuesta cuidado de enfermería y satisfacción del usuario externo 2018

Gráfico N°5.1

Población en estudio según sexo Hospital de Ventanilla 2018



Fuente: Encuesta cuidado de enfermería y satisfacción del usuario externo 2018

Tabla N° 5.1 y Gráfico N°5.1, de la población en estudio los usuarios externos que fueron atendidos en el tópico del servicio de emergencia predomina la del sexo femenino con un porcentaje de 67%(100), mientras que en menor porcentaje son del sexo masculino 33%(62). Podemos afirmar que los usuarios que acudieron al tópico del servicio y recibieron los cuidados de enfermería predominaron del sexo femenino.

Tabla. N°5. 2

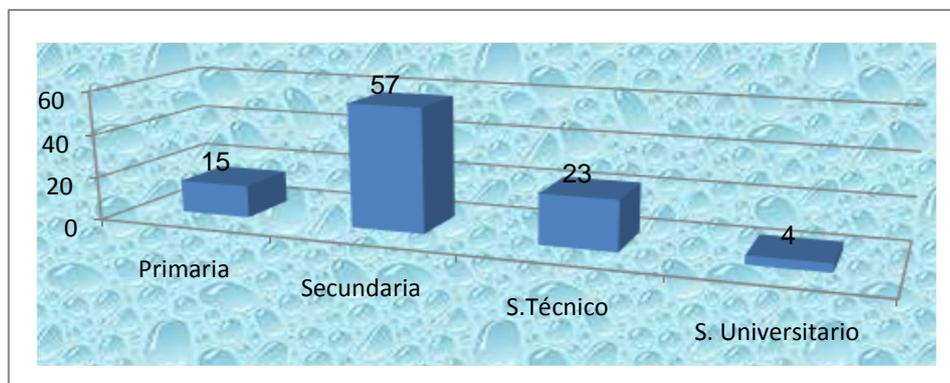
**Población en estudio según Nivel de estudio Hospital de Ventanilla
2018**

Nivel de estudio	N°	%
Primaria	25	15
Secundaria	92	57
Superior Técnico	38	23
Superior Universitario	7	4
Total	162	100%

Fuente: Encuesta cuidado de enfermería y satisfacción del usuario externo 2018

Gráfico N°5. 2

**Población en estudio según Nivel de estudio Hospital de Ventanilla
2018**



Fuente: Encuesta cuidado de enfermería y satisfacción del usuario externo 2018

Tabla N° 5.2 y Gráfico N°5.2, se Puede apreciar que los usuarios externos que acudieron al tópico del servicio de emergencia, presenta un alto porcentaje de 56.79%(92) pertenece al nivel secundario, así mismo 23.46%(38) del superior técnico, y con un mínimo porcentaje 15%(25) le corresponde al nivel primario

Tabla. N°5.3

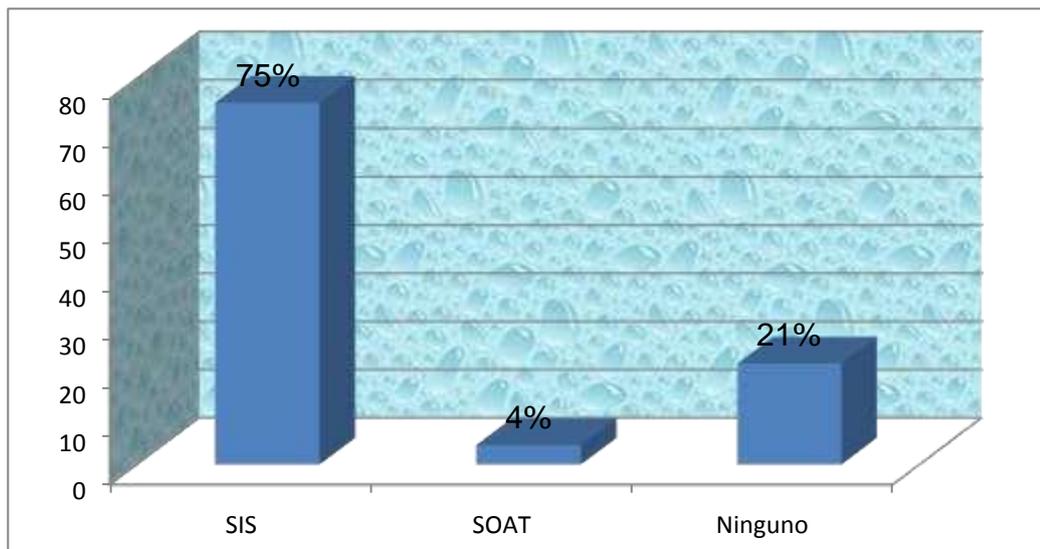
**Población en estudio según Tipo de seguro Hospital de Ventanilla
2018**

Tipo de seguro por el cual se atiende	N°	%
SIS	121	75
SOAT	6	4
Ninguno	35	21
Total	162	100%

Fuente: Encuesta cuidado de enfermería y satisfacción del usuario externo 2018.

Gráfico N°5.3

**Población en estudio según Tipo de seguro Hospital de Ventanilla
2018**



Fuente: Encuesta cuidado de enfermería y satisfacción del usuario externo 2018

Tabla N° 5.3 y Gráfico N°5.3 se puede apreciar que según el tipo de seguro que tienen los usuarios externos la mayor parte de los usuarios fueron atendidos por el seguro integral de salud (SIS) con un alto porcentaje de 75%(121), le sigue otros seguros o usuarios atendidos a demanda sin seguros con un porcentaje de 21%(35), así mismo con mínimo porcentaje fueron atendidos con el seguro del SOAT con un porcentaje de 4%(6).

Tabla N° 5.4

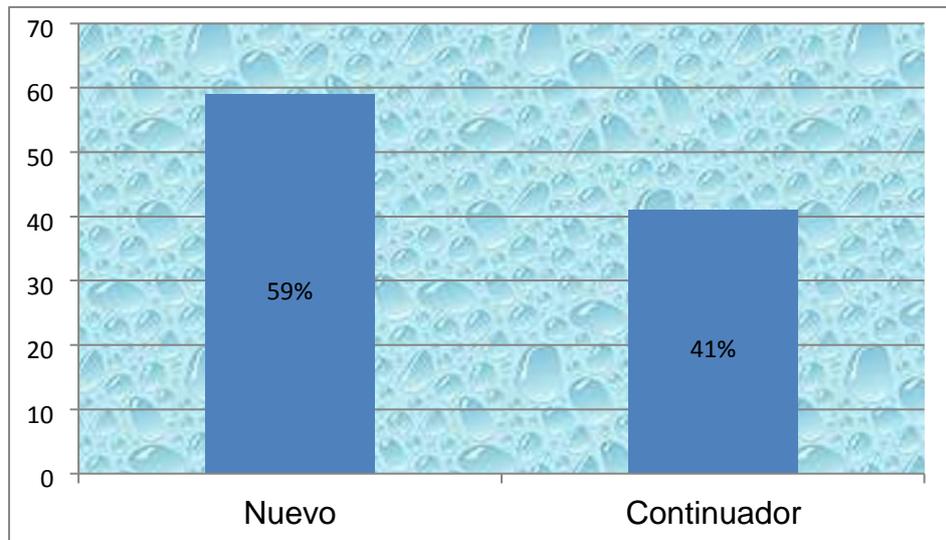
Población en estudio según Tipo de atención Hospital de Ventanilla 2018

Tipo de atención	N°	%
Nuevo	96	59
Continuador	66	41
Total	162	100

Fuente: Encuesta cuidado de enfermería y satisfacción del usuario externo 2018

Gráfico N° 5.4

Población en estudio según Tipo de atención Hospital de Ventanilla 2018



Fuente: Encuesta cuidado de enfermería y satisfacción del usuario externo 2018

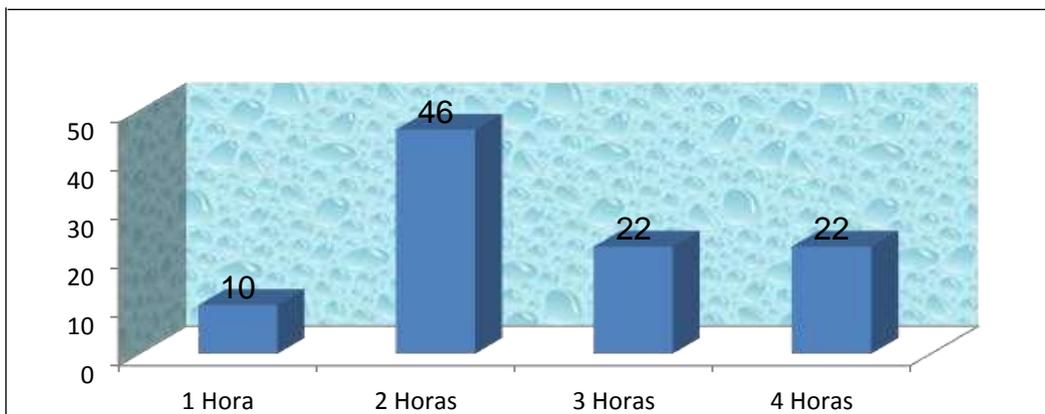
Según el Tabla .N°5.4 y Gráfico N° 5.4, el tipo de atención a los usuarios externos que acudieron al tópico del servicio de emergencia del 100% (162), el 59%(96) corresponde a pacientes nuevos, mientras con un mínimo porcentaje de 41%(66) corresponde a usuarios continuadores

Tabla N° 5.5
Población en estudio según Tiempo de estancia Hospital de
Ventanilla 2018

Tipo de atención	N°	%
1 hora	17	10
2 horas	75	46
3 horas	35	22
4 horas	35	22
Total	162	100

Fuente: Encuesta cuidado de enfermería y satisfacción del usuario externo 2018

Gráfico N° 5.5
Población en estudio según Tiempo de estancia Hospital de
Ventanilla 2018



Fuente: Encuesta cuidado de enfermería y satisfacción del usuario externo 2018

De Tabla N°5 y del Gráfico N°5 del 100%(162), de usuarios externos atendidos en el tópico de emergencia según el tiempo de estancia hospitalaria se obtuvo el mayor tiempo hospitalario fue del 46%(75) con un promedio de dos horas, así mismo solo el 10%(17), permanecieron 1 hora.

✓ **Análisis del cuidado de enfermería**

Tabla. N°5.6

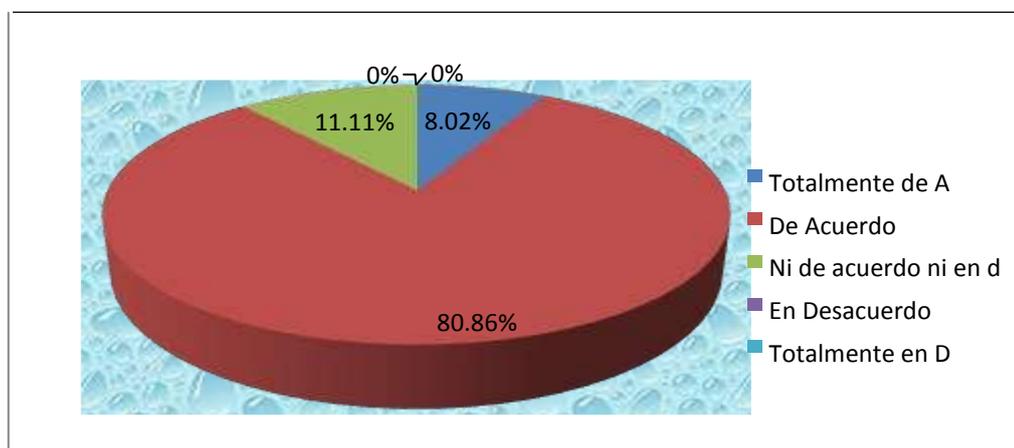
Población en estudio según el Cuidado de enfermería en el tópico del servicio de emergencia Hospital de Ventanilla 2018

Cuidado de Enfermería (Puntaje Total)	N°	%
Totalmente de acuerdo	13	8.02
De acuerdo	131	80.86
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	18	11.11
En desacuerdo	0	0.00
Totalmente en desacuerdo	0	0.00
Total	162	100.00

Fuente: Encuesta cuidado de enfermería y satisfacción del usuario externo 2018

Gráfico N°5.6

Población en estudio según el Cuidado de enfermería en el tópico del servicio de emergencia Hospital de Ventanilla 2018



Fuente: Encuesta cuidado de enfermería y satisfacción del usuario externo 2018

En la tabla N° 7 y el Gráfico N°7 el 100% (162) de los usuarios externos atendidos en tópico del servicio de emergencia el 80%.86(131) manifestaron estar de acuerdo con los cuidados de enfermería, mientras que el 11.11%(18) afirmaron ni de acuerdo ni estar en desacuerdo, así mismo 8.02%(13) respondieron estar totalmente de acuerdo.

Tabla N°5.7

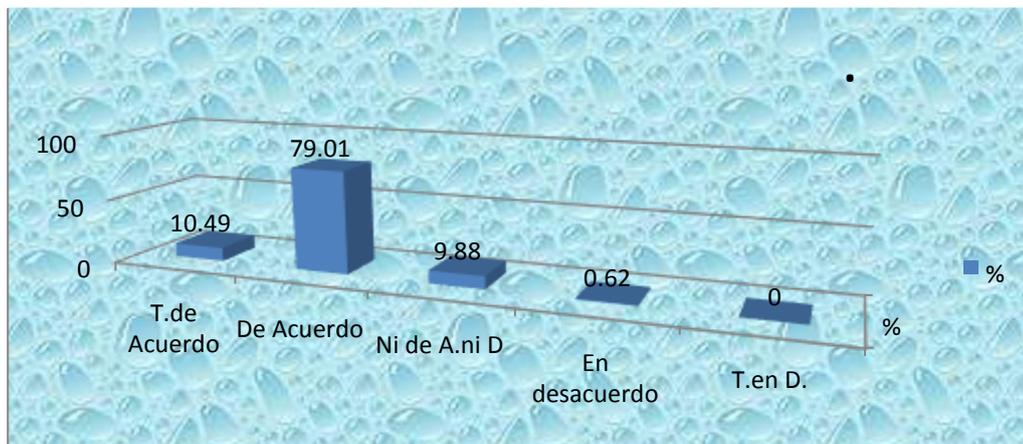
Cuidado de enfermería según la dimensión técnico científico en el tópico del servicio de emergencia Hospital de Ventanilla 2018

Dimensión Técnico científico	N°	%
Totalmente de acuerdo	17	10.49
De acuerdo	128	79.01
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	16	9.88
En desacuerdo	1	0.62
Totalmente en desacuerdo	0	0.00
Total	162	100.00

Fuente: Encuesta cuidado de enfermería y satisfacción del usuario externo 2018

Gráfico N°5.7

Cuidado de enfermería según la dimensión técnico científico en el tópico del servicio de emergencia Hospital de Ventanilla 2018



Fuente: Encuesta cuidado de enfermería y satisfacción del usuario externo 2018

De acuerdo a la tabla N°5.7 y el gráfico N°5.7, del 100%(162) encuestados con respecto al cuidado de enfermería según la dimensión técnico científico; del 79.01%(128) los usuarios externos manifestaron estar de acuerdo. Esto refleja que la enfermera no deja de aplicar sus conocimientos científicos si no también hace uso de su experiencia para la atención, por ende mejora sus habilidades (Nightingale 1969).

Tabla N° 5.8

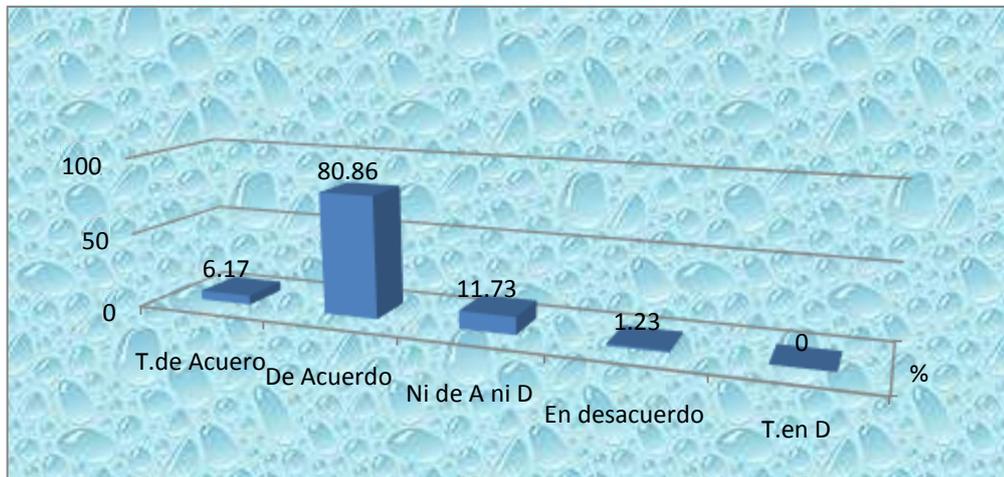
Cuidado de enfermería según la dimensión Humana en el tópico del servicio de emergencia Hospital de Ventanilla 2018

Dimensión Humana	N°	%
Totalmente de acuerdo	10	6.17
De acuerdo	131	80.86
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	19	11.73
En desacuerdo	2	1.23
Totalmente en desacuerdo	0	0.00
Total	162	100.00

Fuente: Encuesta cuidado de enfermería y satisfacción del usuario externo 2018

Gráfico N° 5.8

Cuidado de enfermería según la dimensión Humana en el tópico del servicio de emergencia Hospital de Ventanilla 2018



Fuente: encuesta cuidado de enfermería y satisfacción del usuario 2018

De acuerdo la tabla N°5.8 y el gráfico N°5.8, del 100%(162) encuestados sobre los cuidados de enfermería según la dimensión Humana, de los 162 encuestados el 80.86%(131) los manifestaron estuvieron de acuerdo que con el cuidado humano.

Tabla N° 5.9

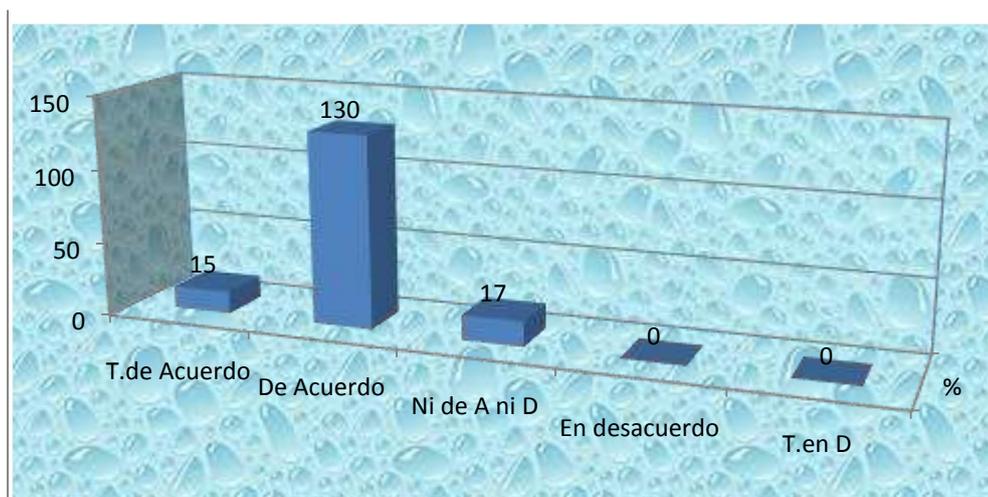
Cuidado de enfermería según la dimensión del Entorno en el tópico del servicio de emergencia Hospital de Ventanilla 2018

Dimensión del Entorno	N°	%
Totalmente de acuerdo	15	9.26
De acuerdo	130	80.25
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	17	10.49
En desacuerdo	0	0.00
Totalmente en desacuerdo	0	0.00
Total	162	100.00

Fuente: Encuesta cuidado de enfermería y satisfacción del usuario externo 2018

Gráfico N° 5.9

Cuidado de enfermería según la dimensión del Entorno en el tópico del servicio de emergencia Hospital de Ventanilla 2018



Fuente: Encuesta cuidado de enfermería y satisfacción del usuario externo 2018

De acuerdo a la tabla N°10 y el gráfico N°10 del 100%(162) de los encuestados sobre la dimensión del entorno el 80.25%(130), manifestaron estar de acuerdo con el entorno que la enfermera le brinda, mientras otros con un 10.49%(17) manifestaron ni estar de acuerdo ni en desacuerdo. Es decir que la enfermera le brinda un entorno ordenado higiénico, y el reposo durante su estancia. El entorno físico con una adecuada higiene, ventilación, iluminación, dieta y libre de ruidos; es lo primordial al descuidar estos aspectos estamos propenso a adquirir enfermedades.(Nightingale 1969).

5.2. Resultados inferenciales

- ✓ Relación entre el cuidado de enfermería y la satisfacción del usuario externo en el tópico de enfermería del servicio de emergencia del Hospital de ventanilla 2018

En primer lugar antes de realizar la correlación se procedió a la prueba de normalidad para ambas variables y observar la normalidad entre ellos

El coeficiente de correlación Rho de Spearman ($Rho = 0.732$) muestra correlación positiva, entre el cuidado de enfermería y la satisfacción de los usuarios d externos en el tópico de enfermería, la cual resultó estadísticamente significativa ($p=0.000$), es decir, niveles altos de cuidados de enfermería es correspondientes a los niveles altos de satisfacción de los usuarios externos en el tópico de enfermería en el servicio de emergencia del hospital de ventanilla. A sí mismo la correlación resultó de nivel moderado.

Tabla N°5.10

Correlaciones

Rho de Spearman	SATISFACCION
Coeficiente de correlación	,732**
CUIDADOS	,000
Sig. (bilateral)	
N	162

Fuente: Programa SPSS 18

Tabla N° 5.11

Cuidado de enfermería y satisfacción de los usuarios externos en el tópicos de enfermería del servicio de emergencia Hospital de ventanilla

CUIDADOS DE ENFERMERÍA	SATISFACCIÓN						TOTAL N (%)
	BAJO		MEDIO		ALTO		
	N	%	N	%	N	%	
BAJO	19	73.1	6	23.1	1	3.58	26 (100.0)
MEDIO	8	6.7	106	89.1	5	4.2	119 (100.0)
ALTO	0	0.0	4	23.5	13	76.5	17 (100.0)
TOTAL	27	16.7	116	71.6	19	11.7	162 (100.0)

Fuente: Encuesta cuidado de enfermería y satisfacción del usuario externo 2018

Pruebas de chi-cuadrado

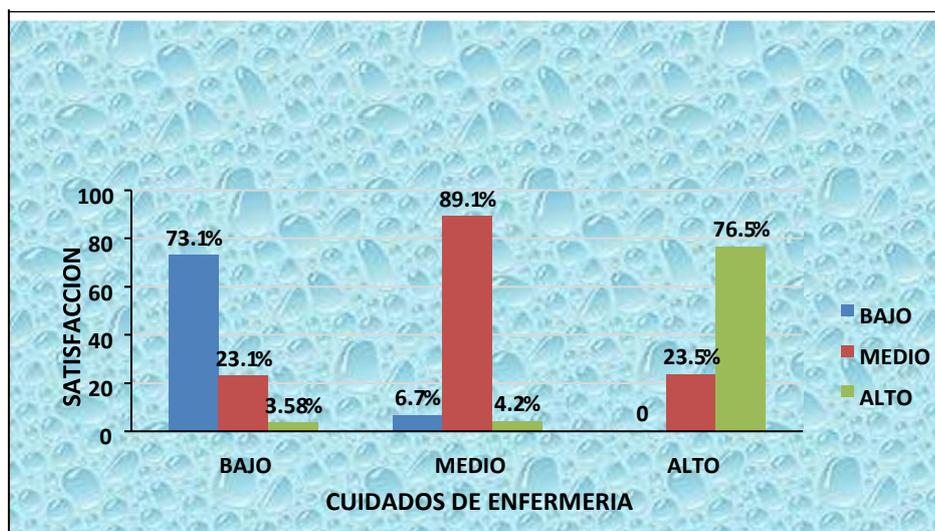
	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)	Sig. exacta (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	146,526 ^a	4	,000	,000
Razón de verosimilitudes	101,686	4	,000	,000
Estadístico exacto de Fisher	97,359			,000
Asociación lineal por lineal	77,554 ^b	1	,000	,000
N de casos válidos	162			

Fuente: Programa SPSS 18

- a. 4 casillas (44,4%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es 1,99.
- b. El estadístico tipificado es 8,806.

Gráfico N° 5.11

Cuidado de enfermería y satisfacción de los usuarios externos en el tópico de enfermería del servicio de emergencia Hospital de Ventanilla



Fuente: Encuesta cuidado de enfermería y satisfacción del usuario Externo 2018

En la tabla N°5.11 y el gráfico 5.11, observamos que para niveles altos de cuidados de enfermería el nivel alto de satisfacción de los usuarios externos en el tópico de enfermería del servicio de emergencia del Hospital de Ventanilla fue de 76.5%, mientras que para niveles bajos de cuidados de enfermería dicho porcentaje fue del 3.58%. La diferencia encontrada resultó estadísticamente significativa ($p=0.000$)

Tabla N° 5.12

Cuidados de enfermería dimensión técnico científico y satisfacción de los usuarios externos en el tópico del servicio de emergencia del Hospital de Ventanilla

DIMENSIÓN TÉCNICO CIENTÍFICO	SATISFACCIÓN						TOTAL N (%)
	BAJO		MEDIO		ALTO		
	N°	%	N°	%	N°	%	
BAJO	12	70.6	5	29.4	0	0.0	17 (100.0)
MEDIO	14	10.9	107	83.6	7	5.5	128 (100.0)
ALTO	1	5.9	4	23.5	12	70.6	17 (100.0)
TOTAL	27	16.7	116	71.6	19	11.7	162 (100.0)

Fuente: Encuesta cuidado de enfermería y satisfacción del usuario externo 2018

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)	Sig. exacta (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	102,134 ^a	4	,000	,000
Razón de verosimilitudes	68,488	4	,000	,000
Estadístico exacto de Fisher	65,391			,000
Asociación lineal por lineal	54,928 ^b	1	,000	,000
N de casos válidos	162			

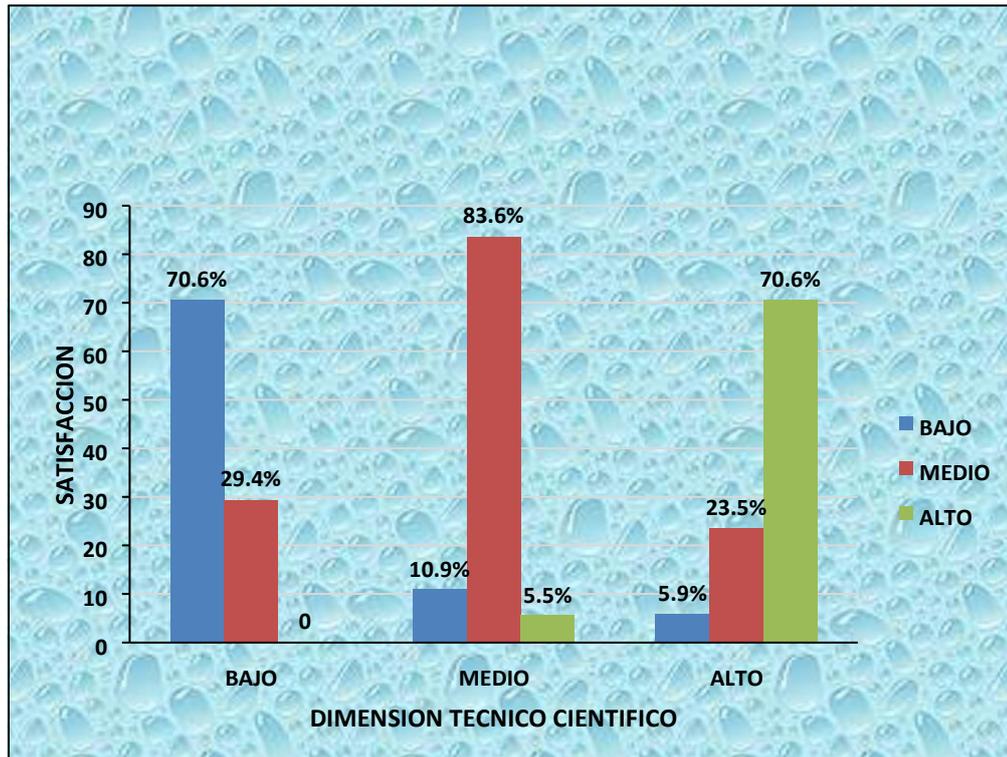
Fuente: Programa SPSS 18

a. 4 casillas (44,4%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es 1,99.

b. El estadístico tipificado es 7,411.

Gráfico N° 5.12

Cuidados de enfermería dimensión técnico científico y satisfacción de los usuarios externos en el tópico del servicio de emergencia del Hospital de Ventanilla



Fuente: Encuesta cuidado de enfermería y satisfacción del usuario externo 2018

En la tabla N°5.12 y el gráfico N°5.12 observamos que para niveles altos de cuidados de enfermería, en su dimensión técnico científico, el nivel alto de satisfacción de los usuarios externos en el tópico de enfermería del servicio de emergencia del Hospital de Ventanilla fue de 76.5%, mientras que para niveles bajos de cuidados dicho porcentaje fue del 3.58%. La diferencia encontrada resultó estadísticamente significativa ($p=0.000$)

Tabla N°5.13

Cuidados de enfermería dimensión humana y satisfacción de los usuarios externos en el tópico del servicio de emergencia del hospital de ventanilla

	SATISFACCIÓN						TOTAL N (%)
	BAJO		MEDIO		ALTO		
	N°	%	N°	%	N°	%	
BAJO	15	71.4	5	23.8	1	4.8	21 (100.0)
MEDIO	12	9.2	110	84.0	9	6.9	(100.0)
ALTO	0	0.0	1	10.0	9	90.0	10 (100.0)
TOTAL	27	16.7	116	71.6	19	11.7	(100.0)

Fuente: Encuesta cuidado de enfermería y satisfacción del usuario externo 2018

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)	Sig. exacta (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	114,419 ^a	4	,000	,000
Razón de verosimilitudes	74,640	4	,000	,000
Estadístico exacto de Fisher	71,220			,000
Asociación lineal por lineal	58,849 ^b	1	,000	,000
N de casos válidos	162			

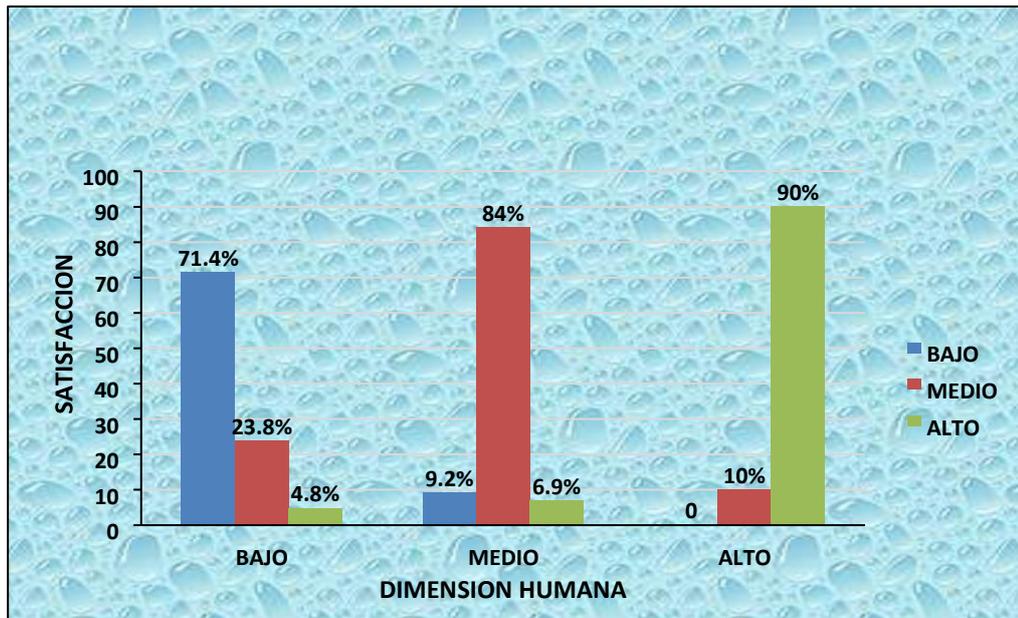
Fuente: Programa SPSS 18

a. 4 casillas (44,4%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es 1,17.

b. El estadístico tipificado es 7,671.

Gráfico N°5.13

Cuidados de enfermería dimensión humana y satisfacción de los usuarios externos en el tópico del servicio de emergencia del hospital de ventanilla



Fuente: Encuesta cuidado de enfermería y satisfacción del usuario Externo 2018

En la Tabla N°5.13 y gráfico N° 5.13 ,se puede observar para los niveles altos del Cuidado de Enfermería, en su dimensión Humana ,el nivel alto de satisfacción de los usuarios externos en el tópico de enfermería del servicio de emergencia del Hospital de Ventanilla fue de 90.0% ,mientras que para niveles bajos de cuidados dicho porcentaje fue del 4.8%.La diferencia encontrada resultó estadísticamente significativa ($p=0.000$).

Tabla N°5.14

Cuidados de enfermería dimensión entorno y satisfacción de los usuarios externos en el tópico del servicio de emergencia del hospital de ventanilla

	SATISFACCIÓN						TOTAL N (%)
	BAJO		MEDIO		ALTO		
	N°	%	N°	%	N°	%	
BAJO	19	73.1	6	23.1	1	3.9	26 (100.0)
MEDIO	8	6.6	106	87.6	7	5.8	121 (100.0)
ALTO	0	0.0	4	26.7	11	73.3	15 (100.0)
TOTAL	27	16.7	116	71.6	19	11.7	162 (100.0)

Fuente: Encuesta cuidado de enfermería y satisfacción del usuario Externo 2018

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)	Sig. exacta (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	130,147 ^a	4	,000	,000
Razón de verosimilitudes	90,837	4	,000	,000
Estadístico exacto de Fisher	86,997			,000
Asociación lineal por lineal	71,021 ^b	1	,000	,000
N de casos válidos	162			

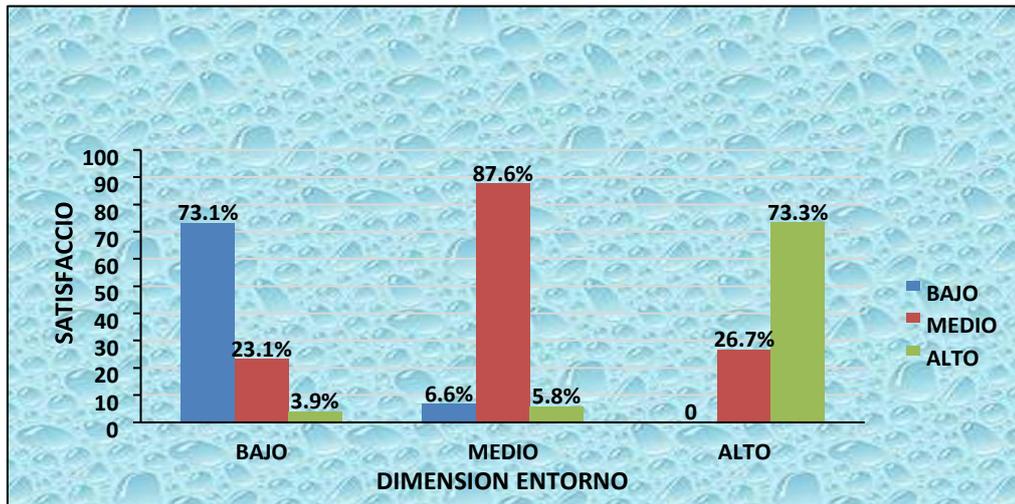
Fuente: Programa SPSS 18

a. 4 casillas (44,4%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es 1,76.

b. El estadístico tipificado es 8,427.

Gráfico N°5.14

Cuidados de enfermería dimensión entorno y satisfacción de los usuarios externos en el tópico del servicio de emergencia del hospital de ventanilla



Fuente: Encuesta cuidado de enfermería y satisfacción del usuario Externo 2018

En la tabla N°5.14 y el gráfico N°5.14 observamos que, para niveles altos de cuidados de enfermería, en su Dimensión entorno, el nivel alto de satisfacción de los usuarios externos en el tópico de enfermería del servicio de emergencia del Hospital de Ventanilla fue de 73.3%, mientras que para niveles bajos de cuidados dicho porcentaje fue del 3.9%. La diferencia encontrada resultó estadísticamente significativa ($p=0.000$)

CAPITULO VI
DISCUSIÓN DE RESULTADOS

6.1. Contrastación de la Hipótesis:

Hipótesis General

Hipótesis:

- Ho: No existe relación entre el cuidado de enfermería y la satisfacción de los usuarios externos en el tópico del servicio de Emergencias del Hospital de Ventanilla 2018.
- Ha: Existe relación entre el cuidado de enfermería y la satisfacción de los usuarios externos en el tópico del servicio de Emergencias del Hospital de Ventanilla 2018.

Nivel de significancia:

$(\alpha)=5\% =0.05$

Análisis de Datos:

Tabla N°6.1

Correlación entre el cuidado de enfermería y la satisfacción de los usuarios externos en el tópico de enfermería del servicio de emergencia hospital de ventanilla

Rho de Spearman	SATISFACCION
CUIDADOS	
Coeficiente de correlación	,732**
Sig. (bilateral)	,000
N	162

Fuente: Programa SPSS 18

Decisión estadística.

Como valor de significancia del Test Rho de Spearman($p=0.000$) resultó inferior a 0.05 se rechaza la hipótesis nula.

Conclusión:

El coeficiente Rho de Spearman ($Rho=0.732$) muestra una correlación positiva, entre el cuidado de enfermería y la satisfacción de los usuarios externos en el tópico de enfermería, lo cual resultó estadísticamente significativa ($p=0.000$), es decir, niveles altos de satisfacción de los usuarios externos en el tópico de enfermería en el servicio de emergencia del Hospital de Ventanilla. La correlación resultó de nivel alto.

Hipótesis Específica**Primera Hipótesis específica**

- H_0 : No existe relación entre la dimensión técnico científico y la Satisfacción de los usuarios externos en el tópico del servicio de emergencia del Hospital de Ventanilla.
- H_1 : Existe relación entre la dimensión técnico científico y la Satisfacción de los usuarios externos en el tópico del servicio de emergencia del Hospital de Ventanilla

Nivel de significancia Estadística:

$$(\alpha)=5\% =0.05$$

Análisis de Datos:

Tabla N°6.2

Correlación entre la Dimensión Técnico científico y la satisfacción de los usuarios externos en el tópico de enfermería del servicio de emergencia del Hospital de Ventanilla

Rho de Spearman		SATISFACCIÓN
DIMENSION TECNICO CIENTIFICO	Coeficiente de correlación	,567
	Sig. (bilateral)	,000
	N	162

Fuente: Programa SPSS 18

Decisión estadística:

Como el valor de significancia del test Rho de Spearman ($p=0.000$) resulto inferior a 0.05 se rechaza la Hipótesis nula.

Conclusión:

El coeficiente de correlación Rho Spearman ($Rho=0.567$) muestra una correlación positiva entre la dimensión técnico científico del cuidado de enfermería y satisfacción de los usuarios externos en el tópico de enfermería lo cual resultó significativo ($p=0.000$), es decir nivel alto del cuidado de enfermería en la dimensión técnico científico le corresponde niveles altos de satisfacción de los usuarios externos en el tópico de enfermería del servicio de emergencia del Hospital de Ventanilla. La correlación resultó nivel medio.

Segunda Hipótesis específica

- H0: No existe relación entre la dimensión Humana y la Satisfacción de los usuarios externos en el tópico del servicio de emergencia del Hospital de Ventanilla.
- H1: existe relación entre la dimensión Humana y la Satisfacción de los usuarios externos en el tópico del servicio de emergencia del Hospital de Ventanilla.

Nivel de significancia estadística:

Nivel de significancia estadística de 0.05 ($p < 0.05$)

Análisis de los Datos:

Tabla N°6.3

Correlación entre la Dimensión Humana y la satisfacción de los usuarios externos en el tópico de enfermería del servicio de emergencia hospital de ventanilla

Rho de Spearman	SATISFACCION	
DIMENSIÓN	Coeficiente de correlación	,563
HUMANA	Sig. (bilateral)	,000
	N	162

Fuente: Programa SPSS 18

Tercera Hipótesis específica

- H0: No existe relación la dimensión del entorno y la Satisfacción de los usuarios externos en el tópico del servicio de emergencia del Hospital de Ventanilla.
- H1: Existe relación la dimensión del entorno y la Satisfacción de los usuarios externos en el tópico del servicio de emergencia del Hospital de Ventanilla

Nivel de significancia estadística:

Nivel de significancia estadística de 0.05 ($p < 0.05$)

Análisis de los Datos:

Tabla N° 6.4

Correlación entre la dimensión del Entorno y la Satisfacción de los usuarios externos en el tópico del servicio de emergencia del Hospital de Ventanilla

Rho de Spearman	SATISFACCION	
DIMENSION	Coeficiente de correlación	,695
ENTORNO	Sig. (bilateral)	,000
	N	162

Fuente: Programa SPSS 18.

Decisión estadística:

Como el valor de significancia del test Rho de Spearman ($p=0.000$) resultado inferior a 0.05 se rechaza la hipótesis nula.

Conclusión:

El coeficiente correlación Rho Spearman ($Rho=0.695$) muestra correlación positiva, entre dimensión del entorno del cuidado de enfermería y la satisfacción de los usuarios externos en el tópico de enfermería lo cual resultado estadísticamente significativa ($p=0.000$), es decir niveles altos del cuidado de enfermería en la dimensión del Entorno le corresponde con niveles altos de satisfacción de los usuarios externos en el tópico de enfermería en el servicio de emergencia del Hospital del Ventanilla. La correlación resultó de nivel moderado.

6.2. Contrastación de los Resultados con otros estudios similares

De acuerdo a los diferentes estudios analizados podemos mencionar a algunos autores a continuación:

Con respecto al resultado dicho estudio en mención, (2018) sobre el cuidado de enfermería y la satisfacción de los usuarios externo en tópico del servicio de Emergencia del Hospital de Ventanilla. En la cual involucra las dimensiones técnico científico, humano y del entorno; así mismo se obtiene a nivel técnico científico 83%(107)

Se concluyó que existe una relación entre el cuidado de enfermería y la satisfacción de los usuarios con un rho de Spearman 0,7323 con una correlación alta. Con respecto a los resultados obtenidos los cuidados de enfermería del 100%(162), el 80.86%(131) manifestaron los usuarios externos estar de acuerdo con los cuidados, mientras otros manifestaron con un el 11.11%(18) estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, por otro lado el 8.02%(13) estar totalmente de acuerdo con los cuidados de enfermería brindado por la enfermera. De acuerdo a Nightingale (1859) mencionado por Alligood y Marriner (2015) define la enfermera como un cuerpo de conocimiento por lo tanto su rol principales es brindar al usuario las mejores condiciones para que el entorno actúe sobre él. (24)

León (2016) En su estudio satisfacción del usuario y calidad del cuidado de enfermería en el servicio de cirugía hospital regional; dicho autor encontró del 100%(192) Poco satisfactoria/Insuficiente 51%(99), mientras Satisfactoria/ Suficiente 28%(54), Así mismo Deficiente 16%(31) y solo un mínimo porcentaje 5%(10) manifestaron Muy Satisfactoria. Sin embargo, en el presente estudio se concluyó del 100%(162) se obtuvo un alto porcentaje 65%(105) manifestaron ser buena con una escala de dispersión del 1 al 100 de 90 que es el reflejo

de sentirse satisfecho con los cuidados de enfermería. Para Donabedian (1980) menciona que la calidad es la aplicación de la ciencia y la tecnología; por lo tanto aumenta la calidad (30).

Según Lenis (2013) con su estudio calidad del cuidado de enfermería percibida por pacientes Hospitalizados de nivel III Barranquilla. El autor concluyó. Con respecto al ítem el cuidado percibido de las enfermeras de los 147 encuestados el 38.8%(57) manifestaron ser muy bueno, mientras el 27.8%(41) respondieron excelente. La enfermera debe contar con conocimientos teóricos y experiencia en el campo profesional para mantener el equilibrio mente, cuerpo y espíritu del paciente.(Watson 2007).(25)

Ruiz (2016) en su estudio Calidad de atención al cliente y el nivel de satisfacción del usuario externo en el Hospital ESSALUD II; dicha autora afirma que existe una relación significativa entre la calidad de atención al usuario y el nivel de satisfacción en el hospital EsSalud II – Tarapoto, con un valor de p es de 0.255; y con un valor de $p = 0.000$. De acuerdo a los resultados sobre la calidad de atención del 100%(37), un porcentaje de 67%(254) consideraron los usuarios hospitalizados un nivel regular, mientras que el 33%(123) consideraron ser bueno la calidad de atención. Y con respecto a la satisfacción el 76%(288) manifestaron nivel de satisfacción bajo, mientras el 24%(89) afirmaron regular. Así mismo el colegio de enfermeros (2012) afirma sobre la calidad del cuidado de enfermería es contar con el personal suficiente. (29)

Rosales (2017) en su estudio de Calidad de atención de la enfermera y satisfacción del paciente adulto mayor del servicio de medicina del Hospital Cayetano Heredia, concluyo: existe relación entre el nivel humano y la calidad de atención de la enfermera y satisfacción del paciente adulto mayor del servicio de medicina del Hospital; con un Rho de Spearman 0.883; cuyos resultados fueron del 100%(60) con respecto a la calidad de atención, de con un 81.7% de los encuestados manifiestan nivel alto nivel de calidad de atención al adulto mayor, de igual forma el 1.7% de los encuestados sobre la calidad de atención de la enfermera y satisfacción del paciente. Es decir la enfermera en su quehacer diario realiza una atención por vocación de servicio. La satisfacción es cumplir con las expectativas y percepción de las necesidades del usuario. Giese y Cote, 2000 mencionado por Mora C 2011. (35)

Del mismo modo Grandez R (2017) con su estudio de satisfacción de los usuario sobre la calidad de atención de enfermería en el servicio del centro quirúrgico del Hospital Nacional de Es salud Alberto Sabogal Callao. Concluyó sobre la dimensión Humana de 57 usuario 49%(28), manifestaron sentirse satisfecho. Mientras que la dimensión técnico científico el 50%(29) manifiestan medianamente satisfecho. Así mismo la dimensión del entorno 56%(32), mencionaron sentirse medianamente satisfecho. Sin embargo la satisfacción va depender de como recibe el usuario los servicios de la organización u institución.(Saturno, Gutiérrez, Vieyra, Romero, O´ Shea, Lozano, Martínez y Hernández 2014) .(41)

.Mientras para Watson (2007), menciona que la enfermera debe estar preparada para la expresión de los sentimientos positivos y negativos del paciente. (25)

6.3. Responsabilidad ética

El presente estudio se consideró los aspectos estructurales metodológicos

Propuestos por la Universidad Nacional del Callao, de la mismo forma se respetó la línea de autoridad de la institución donde se aplicó la encuesta con su respectivo permiso para la ejecución de instrumento; al igual se respetó a los autores de las diferentes tesis, artículos y libros como referencia para la para el presenté estudio. A si mismo se pidió permiso a los usuarios externos para su participación. Se tomó en cuenta las sugerencias de para el proceso de validación de los instrumentos antes de ser aplicada.

CAPITULO VII

CONCLUSIONES

1. Con respecto al objetivo general se llegó a la conclusión que existe una correlación positiva entre el cuidado de enfermería y la satisfacción de los usuarios externos en el tópico del servicio de emergencia del Hospital de Ventanilla. Puesto que existe una correlación con un Rho de Spearman 0, 732, muestra una correlación positiva y la cuál resulto estadísticamente significativa ($p=0.000$).La correlación resultó nivel moderado.
2. De igual forma con respecto al objetivo específico se concluyó .el coeficiente Rho spearman de 0,567 muestra una correlación positiva entre la dimensión técnico científico del cuidado de enfermería en la dimensión técnico científico y la Satisfacción de los usuarios externos en el tópico del servicio de emergencia del Hospital de Ventanilla. Cabe resaltar que resulto estadísticamente significativamente. Es decir niveles altos del cuidado de enfermería en la dimensión técnico científico le corresponde con niveles altos de satisfacción de los usuarios externos en el tópico de Enfermería del servicio de emergencia del Hospital de Ventanilla. La correlación resultó nivel Medio.
3. Con respecto al segundo objetivo; existe una relación del cuidado de enfermería en la dimensión Humana y la Satisfacción de los usuarios externos en el tópico del servicio de emergencia del Hospital de Ventanilla.

El coeficiente de correlación Rho Spearman ($Rho=0.563$), muestra correlación positiva entre la dimensión Humana del cuidado de enfermería, La cuál resultó estadísticamente significativa ($p=0.000$), es decir niveles altos del cuidado de enfermería en la Dimensión Humana corresponde con niveles altos de satisfacción de los usuarios externos .Le correlación resultó de nivel medio.

4. Así mismo al tercer objetivo específico se concluyó, el coeficiente de correlación Rho de Spearman ($Rho =0.695$)muestra una correlación positiva ,entre la dimensión Entorno del cuidado de enfermería y la satisfacción de los usuarios externos en el Tópico de enfermería y la satisfacción de los usuarios externos en el tópico de enfermería ,la cual resultó estadísticamente significativa($p=0.000$),es decir niveles altos del cuidado de enfermería en la dimensión del Entorno le corresponde con niveles altos de satisfacción de los usuarios externos en el Tópico de enfermería del servicio de emergencia del Hospital de Ventanilla .La correlación resultó de nivel moderado.

CAPITULO VIII

RECOMENDACIONES

1. En cuanto a la gestión del Hospital de Ventanilla, realizar capacitaciones continuas para el personal de enfermería sobre cuidados de enfermería al usuario afín de lograr la satisfacción del usuario.
2. De igual forma a la gestión del hospital realizar capacitación para el personal de enfermería sobre manejo del estrés afín de brindar los cuidados de enfermería con calidad humana.
3. Del mismo modo se recomienda evaluar periódicamente el buzón de sugerencia afín de analizar la percepción y la expectativa de los usuarios externos.
4. A si mismo analizar el libro de quejas a fin identificar nuestras debilidades, revertirlo mediante un plan de mejora.
5. En cuanto a la infraestructura se recomienda un ambiente diferenciado para la atención de adultos y pediátrico afín de disminuir el tiempo de espera a fin de brindar los cuidados de enfermería con calidad.
6. Se recomienda realizar estudios similares en las diferentes especialidades y servicios afín de evaluar la calidad y satisfacción de los usuarios externos.

CAPITULO IX

REFERENCIA BIBLIOGRAFICAS

1. Ley N°22315.Decreto Legislativo N° 2215. (2008). **Normas de gestión de la calidad del cuidado del enfermero**. Perú. Recuperado 19 de septiembre del 2018.Disponible en:
cr3.org.pe/views/layout/default/wpcontent/uploads/2015/10/normasggoce.pdf
2. Ley N°28512.Resolución N° 419—05. (2009) **Código de ética y deontología**. Perú. Recuperado 19 de septiembre del 2018.
Disponible en:ceptumbes.org.pe/documento/1.pdf
3. Organización Mundial de la salud; Organización Panamericana de la Salud .**Ampliación de los Roles de las Enfermeras Y enfermeros en la atención primaria de la Salud**. [Internet].2018.[citado el 18 de diciembre del 2018];Disponible en:
iris.paho.org/xmlui/handle/123456789/34959
4. Hernández Sampieri R. (2014). **metodología de la investigación**. [Libro en internet] 5ta Edición. Distrito Federal. México. Mc Graw Hill. Recuperado el 18 de septiembre del 2018.Disponible en:
<https://www.esup.edu.pe/...investigacion/Metodologia%20de%20la%20investigacion%...>
5. Salud Madrid. Cartera de servicios estandarizados de atención primaria en Madrid.2014
6. Castillo. **La percepción sobre los padres usuarios de la emergencia pediátrica**. Honduras .2016.

7. Bautista L, Arias M y Carreño z. **Percepción de los familiares de pacientes críticos hospitalizados respecto a la comunicación y apoyo emocional** Revista Cuidarte [Internet].2016.[26 de diciembre del 2018]:7(2):1297- 1309. Disponible en:
<http://dx.doi.org/10.15649/cuidarte.v7i2.330>
8. Instituto Nacional de estadísticas. **Encuesta nacional de satisfacción del aseguramiento universal en salud.** [Internet]. 2014. [Citado el 25 de Noviembre del 2018]. 2014; 75(3):245-50
9. Ministerio de Salud. **Oficina de la Gestión de la Calidad informe de encuesta de satisfacción** aplicada a los usuarios externos del servicio de emergencia del Hospital Santa Rosa segundo semestre .[Internet] 2017.[Citado el 24 de diciembre del 2018].Disponible en:
190.102.131.45/calidad/images/pdf/servqual/INFORME_SERVQUAL_2017_2.pdf
10. Shimabuku R, Fernández D, Carlos G, Granados K, Maldonado R y Nakachi G. **Las reclamaciones de los usuarios externos en un centro pediátrico** An Fac med. [Internet].2014. [Citado el 26 de diciembre del 2018];75(3):245-50.Disponible en:
<http://dx.doi.org/10.15381/anales.v75i3.9779>
11. Silva J, Ramón S, Vergaray S, Palacios P, y Partezani R. **Percepción del paciente hospitalizado respecto a la atención de enfermería en un hospital público.**[Internet].2015.Mayo [Citado el 21 de Diciembre del 2018]; 12(2):80-87.Disponible en:
<https://doi.org/10.1016/j.reu.2015.04.001>

12. Lenis C. **Calidad del Cuidado de Enfermería percibida por pacientes hospitalizados en una Institución de III nivel de Barranquilla** [Tesis de Maestría]. Barranquilla: Universidad Nacional de Colombia; 2013.
13. Benjamín B. **Percepción de la calidad en la atención de los usuarios externos del Hospital central Managua, DR. Cesar Amador Kuhl.** [Tesis de Maestría]. Managua: Universidad Nacional autónoma de Nicaragua centro de investigaciones y estudios de la salud; 2013.
14. Montiel V y Sánchez G. **Propuesta para la Medición del Servicio al Cliente y Análisis de la Calidad Percibida por el Usuario del Servicio de Emergencias del Hospital Dr. Enrique Baltodano Briceño de Liberia en el segundo semestre del 2014.** [Tesis de Maestría]. Costa Rica: Instituto centroamericano de administración pública. 2014.
15. Maggi W. **Evaluación de la calidad de la atención en relación con la satisfacción de los usuarios de los servicios de emergencia pediátrica Hospital General de Milagro.** [Tesis de Maestría]. Guayaquil: Universidad Católica de Santiago de Guayaquil sistema de posgrado maestría en gerencia en servicios de la salud; 2018.
16. Sifuentes O. **Satisfacción del usuario y calidad del cuidado de enfermería en el servicio de cirugía Hospital Regional Docente de Trujillo.** [Tesis Maestría]. Trujillo. Universidad Nacional de Trujillo; 2016.

17. Ruiz R **Calidad de atención al cliente y el nivel de satisfacción del usuario externo en el Hospital ESSALUD II**, Tarapoto. [Tesis Maestría].Tarapoto. Universidad Cesar Vallejo 2016.
18. Pintado M. **calidad de la atención y su relación con la satisfacción de los servicios de Emergencia del Hospital Regional Docente de Trujillo**. [Tesis Maestría].Lima. Universidad Cesar Vallejo 2017.
19. Boza B .**Satisfacción del usuario externo de emergencia en un hospital nacional de Lima**. [Tesis Maestría].Lima. Universidad Cesar Vallejo; 2017.
20. Rosales G. **Calidad de atención de la enfermera y satisfacción del paciente adulto mayor del servicio de medicina del Hospital Cayetano Heredia** [Tesis de Maestría].Lima. Universidad cesar vallejo; 2017.
21. Beteta J. Titulado **Calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios en el Hospital de Emergencia José Casimiro Ulloa** [Tesis de Maestría].Lima. Universidad Cesar Vallejo; 2017.
22. Grández R .Satisfacción del usuario sobre la calidad de atención de enfermería en el servicio de Centro Quirúrgico. [Tesis de Maestría]. Callao. Universidad Cesar Vallejo; 2017.
23. Cachuas **Comunicación del profesional de Enfermería y satisfacción del usuario del Centro Materno Villa los Reyes Callao**. [Tesis de Maestría]. Callao. Universidad Cesar Vallejo; 2017.
24. Raile Alligood, Martha & Marriner Tomey, Ann, **Modelos y Teorías en enfermería**. Editorial: elsevier. Barcelona 2014.

25. Diccionario de la Real Academia Española (2017).
Disponible: <http://www.rae.es/RAE/Noticias.nsf/Home?ReadForm>. [2018, 24 de noviembre]
26. Pinedo M y Jiménez J. **Cuidados del personal de Enfermería en la dimensión espiritual del paciente. Cultura de los Cuidados** [Internet]. 2017, Mar. [Citado 30 de noviembre del 2018]; 21(48).110118. Disponible: <http://dx.doi.org/10.14198/cuid.2017.48.13>.
27. Mijangos .**El Paradigma Holístico de la Enfermería. Salud y administración** [Internet]. 2014, May. [Citado 30 de noviembre del 2018]; 1 (2).17-20. Disponible en: www.unsis.edu.mx/revista/doc/vol1num2/A3_Paradigma_Holistipdf
28. El Consejo internacional de enfermería .**cuidado de Enfermería** [Internet]. 2002 [Citado 30 de noviembre del 2018]. Disponible en: <https://www.icn.ch/es/politica-de-enfermeria/definiciones>
29. Colegio de enfermeros del Perú .**Cuidados de enfermería. Norma de gestión de la calidad del cuidado del enfermero.** [Internet]. 2008 [citado el 25 de noviembre del 2018]; Disponible en: cr3.o.g.pe/views/layout/default/wpcontent/uploads/2015/10/normasggoce.pdf
30. Vargas D, **Costo y calidad en salud. Revista de Enfermería: dimensiones de la calidad del cuidado de Enfermería** [Internet]. 2016 [Citado el 22 de noviembre del 2018]. p.p. 23- Disponible en: www.fundasamin.org.ar/download.php?d2=2&id=69
31. Ministerio de salud. Dirección general de las personas dirección de salud de la calidad .**Sistema de gestión de la calidad en salud.** [Internet]. 2008 [Citado el 22 de Noviembre]. Disponible en: bvs.minsa.gob.pe/local/dgsp/000_SGCALIDAD-2.pdf

32. Quispe Fernández Gabith:& Ayaviri Nina Victor. Medición de la satisfacción del cliente en organizaciones no lucrativas de cooperación al desarrollo [Internet]. 2016 abril [Citado el 30 de noviembre del 2018]. Disponible en :
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5580337>
33. Lauro de los Ríos J y Ávila T. **Satisfacción del paciente. Investigación y Educación en Enfermería.** [Internet]. 2004 [citado el 22 de Noviembre del 2018]. 22 (2). 128- 135. Disponible en:
<https://aprendeonline.udea.edu.co/revistas/index.php/iee/article/download/.../2642>
34. E, Lagares N y Pereira M. **Los componentes de la satisfacción de los pacientes y su utilidad para la gestión hospitalaria.** Revista Española de Ciencia Política. [Internet]. 2013 [Citada el 28 de Diciembre del 2018]. 61-181
35. Mora C. **La calidad del servicio y la satisfacción del consumidor** REMark (Internet). 2011. [Citado el 28 de diciembre del 2018]. 10(2). 146-162. Disponible en: Doi: 10.5585/remark.v10i2.2212
36. Mira J. **Satisfacción del Paciente, Teorías medidas y resultados.** Universidad Miguel Hernández De la Eche. [Internet]. 2006 [citado el 12 de diciembre del 2018]. 90- 94. Disponible en:
calite-revista.umh.es/extras/28-03-06-satisfaccion_paciente.pdf
37. Pérez H, Martínez M, y Lagunes M. **El impacto de la satisfacción en la confianza del consumidor en establecimientos de autoservicios.** Universidad de Castilla- la Mancha España. [Internet]. 2014 [Citado el 28 de Diciembre del 2018]. 15(2). 91109. Disponible en:
<https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/5811251.pdf>

38. Ministerio de salud. Dirección General de salud de las Personas. **Sistema de Gestión de la calidad en salud.**[Internet].2008[Citado el 28 de Diciembre del 2018].7- 21. Disponible en: www.minsa.gob.pe
39. Quipe G, Ayaviri D. **Medición de la satisfacción del cliente en organizaciones no lucrativas de cooperación al desarrollo.** Universidad Nacional de Chimborazo, Ecuador.[Internet].2016[Citado el 26 de Noviembre del2018].168-180.Disponible en: <https://www.uv.mx/iiesca/files/2016/11/15CA201601.pdf>
40. Thompson I .**la Satisfacción cliente.**[Internet].2006[citado el 22 de Noviembre del 2018]. Disponible en: moodle2.unid.edu.mx/dts_cursos_md/pos/MD/MM/Satisfaccion_del_Cliente.pdf
41. Ministerio de Salud. 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.** Lima-Perú. [Internet].2011.[Citado el 22 de octubre del 2018].14-Disponible en: repositorio.minsa.gob.pe:8080/jspui/handle/MINSA/77902
42. Saturno P, Gutiérrez D, Vieyra W , Romero M, O´ Shea G, Lozano G, Martínez S y Hernández M. **Satisfacción y calidad percibida de afiliados al sistema de protección social en salud de México.** Fundamento metodológico Salud pública de México.[Internet].2016 [Citado el 22 de noviembre del 2018].5(6).685-693.
43. Granado S. **Metodología para evaluar la satisfacción de los pacientes de un hospital público.** Madrid-España. [Tesis Doctoral].Madrid. Universidad autónoma de Madrid facultad de medicina 2008.Disponible en: https://repositorio.uam.es/xmlui/bitstream/.../4939_granado_orden_susana.pdf?...1...

44. Ministerio de Salud. Dirección de salud de las Personas. **Norma técnica de salud de los servicios de emergencia**. Lima –Perú [Internet] 2007[citados el 22 de octubre del 2018].10-34.
Disponible en: bvs.minsa.gob.pe/local/dgsp/NT042emerg.pdf
45. Hospital de Ventanilla. **Reglamento de organización y funciones** [Internet].2017 [Citado el 22 de octubre del 2018]
Disponible en:
www.regioncallao.gob.pe/contenidos/contenidosGRC/filesContenido/file59053.pdf

ANEXOS

PROBLEMA	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL	VARIABLES	DIMENSIÓN	INDICADOR	METODÓLOGIA
<p>¿Qué relación que existe entre la dimensión técnico Científico y la Satisfacción de los usuarios externos en el tópico del servicio de emergencia del Hospital de Ventanilla</p> <p>¿Qué relación existe entre la dimensión Humana y la Satisfacción de los usuarios externos en el tópico del servicio de emergencia del Hospital de Ventanilla?</p> <p>¿Qué relación existe entre la dimensión del Entorno y la Satisfacción de los usuarios externos en el tópico del servicio de emergencia del Hospital de Ventanilla?</p>	<p>Identificarla relación que existe entre la dimensión técnico científico y la Satisfacción de los usuarios externos en el tópico del servicio de emergencia del Hospital de Ventanilla</p> <p>Identificar la relación que existe entre la dimensión Humana y la Satisfacción de los usuarios externos en el tópico del servicio de emergencia del Hospital de ventanilla.</p> <p>Identificar la relación que existe entre la dimensión del entorno y la satisfacción del usuario externo en el tópico del servicio de emergencia del Hospital de Ventanilla</p>	<p>Existe relación entre la dimensión técnico científico y la Satisfacción de los usuarios externos en el tópico del servicio de emergencia del Hospital de Ventanilla</p> <p>Existe relación entre la dimensión Humana y la Satisfacción de los usuarios externos en el tópico del servicio de emergencia</p> <p>Existe relación entre la dimensión del entorno y la Satisfacción de los usuarios externos en el tópico del servicio de emergencia del Hospital de Ventanilla</p>	<p>Satisfacción de los usuarios externos</p>	<p>Servicio personalizado</p> <p>Servicio confortable</p>	<p>Trato del personal de enfermería</p> <p>Amabilidad y respeto</p> <p>Profesionalidad de la enfermera</p> <p>Información</p> <p>Comodidad den la atención</p> <p>Tiempo de espera</p> <p>Capacidad</p> <p>tranquilizante</p> <p>Confort de la sala de emergencia</p> <p>La organización y coordinación</p> <p>Atención recibida</p>	<p>Población La población estuvo conformada por 560 usuarios externos Del tópico del servicio de Emergencia.</p> <p>Muestra La muestra Fue de 162 usuarios externos.</p> <p>Técnica Encuesta</p> <p>Instrumento -Cuestionario para el cuidado de Enfermería.</p> <p>-Cuestionario para la satisfacción del Usuario externo</p>

ANEXO B
INSTRUMENTO VALIDADO

**CUESTIONARIO PARA EVALUAR LOS CUIDADOS DE ENFERMERÍA
DIRIGIDA A LOS USUARIOS EXTERNOS**

INTRODUCCIÓN

Determinar el cuidado de enfermería y satisfacción de los usuarios externos en el tópico de enfermería del servicio de emergencia del hospital de ventanilla

II. INSTRUCCIONES: Marque con una X en cada ítems según la observación realizada de forma neutral, según corresponda

Datos Generales del usuario externo:

1. Condición del encuestado:

Usuario(a) (1) Acompañante (2)

2. Edad del encuestado

Años...

3. Sexo

1 Masculino (1) Femenino (2)

4. Nivel de estudio

Primaria (1) Secundaria (2) Superior Técnico (3)

Superior Universitario (4)

5. Tipo de seguro por el cual se atiende:

SIS (1) SOAT (2) Ninguno (3)

6. Tipo de atención: 1 Nuevo (1) Continuator (2)

7. Tiempo de estancia: 1 hr. (1) 2 hrs (2) 3 hrs (3) 4 hrs (4)

Encuesta sobre los cuidados de enfermería de Rosales Ponte Gloria
 Marque la respuesta con una Aspa(X)

N°	Técnico- científico	Totalmente en desacuerdo	Desacuerdo	Ni de acuerdo ni en Desacuerdo	Acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	El conocimiento asertivo de la enfermera le transmite confianza	1	2	3	4	5
2	La enfermera brinda el tratamiento en el horario establecido por el servicio	1	2	3	4	5
3	Usted recibe una atención de calidad y calidez de la enfermera.	1	2	3	4	5
4	La enfermera aplica el lavado de manos antes y después de atenderlo (la).	1	2	3	4	5
5	Se siente seguro (ra) con los cuidados que le brinda la enfermera.	1	2	3	4	5
6	La Enfermera le explica sobre los exámenes y procedimiento que se le va a realizar	1	2	3	4	5

	Humano	Totalmente en desacuerdo	Desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	Acuerdo	Totalmente de acuerdo
7	La enfermera le saluda y trata por su nombre	1	2	3	4	5
8	La enfermera se muestra comprensiva y lo escucha	1	2	3	4	5
9	La enfermera le brinda un trato amable	1	2	3	4	5
10	La enfermera le brinda apoyo emocional al paciente.	1	2	3	4	5
11	.La enfermera acude oportunamente al llamado.	1	2	3	4	5
12	.La enfermera le dio oportunidad para que usted. expresara sus problemas	1	2	3	4	5
	Entorno					
13	.La enfermera Mantiene la privacidad del paciente.	1	2	3	4	5

	Entorno	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	acuerdo	Totalmente de Acuerdo
14	.El profesional de enfermería, muestra interés por la higiene y el orden.	1	2	3	4	5
15	Su unidad donde está hospitalizado se encuentra en buenas condiciones de limpieza.	1	2	3	4	5
16	.La enfermera le hace participar en su Autocuidado.	1	2	3	4	5
17	La enfermera muestra a usted interés y preocupación por el confort y reposo.	1	2	3	4	5
18	La enfermera orienta al paciente y familia sobre la importancia de la deambulaci3n.	1	2	3	4	5
19	La enfermera le orienta a usted y familia sobre los cuidados que debe tener en casa	1	2	3	4	5
20	La enfermera le enseña a usted y familia como debe tomar sus medicamento en casa.	1	2	3	4	5

Encuesta adaptada para medir la satisfacción del usuario de Granada, S (SUAUH-11). Marque la respuesta con un aspa (x)

N°	Servicio Personalizado	Muy malo	Malo	Regular	Bueno	Muy Bueno
1	¿Cómo calificaría el trato del personal de enfermería que le atendió durante el proceso de atención en tópico?	1	2	3	4	5
2	¿Cómo valora la amabilidad y respeto con que le trataron las enfermeras?	1	2	3	4	5
3	. ¿Cómo valora la profesionalidad de la enfermera que le atendieron?	1	2	3	4	5
4	¿Cómo valora, en general, la información que le dio la enfermera en emergencia sobre su problema de salud?	1	2	3	4	5
5	. ¿Cómo valora la comodidad en la atención que le dio el personal de enfermería?	1	2	3	4	5
6	¿Cómo valora el tiempo de espera del personal de enfermería que le atendió?	1	2	3	4	5
7	¿Cómo valora la capacidad de tranquilizarle y el apoyo ofrecido por la enfermera?	1	2	3	4	5
	Servicio Confortable					
8	¿Cómo valora el confort de la sala de emergencia donde le atendieron?	1	2	3	4	5
9	¿Cómo valora la organización y coordinación de la enfermera que le atendió?	1	2	3	4	5
10	¿Cómo valora la atención recibida por la enfermera?	1	2	3	4	5

11. En general, ¿cómo calificaría su estancia en nuestro tópico de emergencia?

Mucho peor de lo que esperaba (1) Algo peor de lo que esperaba (2)

Lo que me esperaba (3) Algo mejor de lo que esperaba (4)

Mucho mejor de lo que esperaba (5)

ANEXO C

Análisis de Fiabilidad

Estadística de Fiabilidad

Alfa de Cronbach	N° de Elementos
0.8796	23

Fuente: Programa STATA 15

Alfa de Cronbach	N° de Elementos
0.8703	11

Fuente: Programa STATA 15

De acuerdo a los resultados del Alfa de Cronbach para ambas variables supera el 0.800; por lo tanto se clasifica con consistencia Buena.

ANEXO D

Determinación de las escalas de clasificación del instrumento quien Evalúa los Cuidados de Enfermería según Técnica de ESTANINO

PUNTOS DE CORTE:

$$A = \text{MEDIA} - 0.75 * \text{DESV.EST}$$

$$B = \text{MEDIA} + 0.75 * \text{DESV.EST}$$

	CUIDADOS	DIMENSION TECNICO CIENTIFICO	DIMENSION HUMANA	DIMENSION ENTORNO
N	162	162	162	162
Media	76,70	22,85	22,88	30,96
Desv. típ.	6,577	2,500	2,438	2,723

Fuente: Programa SPSS 18.

Cuidados de Enfermería

$$A = \text{MEDIA} - 0.75 * \text{DESV.EST}$$

$$A = 76.7 - 0.75 * 6.6$$

$$A = 71$$

$$B = \text{MEDIA} + 0.75 * \text{DESV.EST}$$

$$B = 76.7 + 0.75 * 6.6$$

$$B = 81$$

Escala	Clasificación
<71	BAJO
71 A 81	MEDIO
>81	ALTO

Dimensión Técnico

Científico

$$A = \text{MEDIA} - 0.75 * \text{DESV.EST}$$

$$A = 22.9 - 0.75*2.5$$

$$A = 21$$

$$B = \text{MEDIA} + 0.75 * \text{DESV.EST}$$

$$B = 22.9 + 0.75*2.5$$

$$B = 25$$

Escala	Clasificación
<21	BAJO
21 A 25	MEDIO
>25	ALTO

Dimensión Humana

$$A = \text{MEDIA} - 0.75 * \text{DESV.EST}$$

$$A = 22.9 - 0.75*2.4$$

$$A = 21$$

$$B = \text{MEDIA} + 0.75 * \text{DESV.EST}$$

$$B = 22.9 + 0.75*2.4$$

$$B = 25$$

Escala	clasificación
<21	BAJO
21 A 25	MEDIO
>25	ALTO

Dimensión Entorno

$$A = \text{MEDIA} - 0.75 * \text{DESV.EST}$$

$$A = 31 - 0.75 * 2.7$$

$$A = 29$$

$$B = \text{MEDIA} + 0.75 * \text{DESV.EST}$$

$$B = 31 + 0.75 * 2.7$$

$$B = 33$$

Escala	Clasificación
<29	BAJO
29 A 33	MEDIO
>33	ALTO

ANEXO E

Determinación de las escalas de clasificación del instrumento quien evalúa satisfacción de los usuarios externos según técnica de ESTANINO

Puntos de corte:

$$A = \text{MEDIA} - 0.75 * \text{DESV.EST}$$

$$B = \text{MEDIA} + 0.75 * \text{DESV.EST}$$

SATISFACCIÓN

N	162
Media	42,35
Desv. típ.	4,265

Fuente: programa SPSS 18.

$$A = \text{MEDIA} - 0.75 * \text{DESV.EST}$$

$$A = 42.4 - 0.75 * 4.3$$

$$A = 39$$

$$B = \text{MEDIA} + 0.75 * \text{DESV.EST}$$

$$B = 42.4 + 0.75 * 4.3$$

$$B = 45$$

Escala	Clasificación	
<39	BAJO	MEDIO
>45	ALTO	
39 A 45	MEDIO	
>45	ALTO	

ANEXO F

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Estimado usuario:

Es de interés de los enfermeros del servicio de emergencia en conocer su opinión acerca de los cuidados de Enfermería, que se le brinda durante su estancia en nuestro Hospital de Ventanilla.

Por lo tanto nos dirigimos a usted para solicitarle su colaboración y así mismo será de gran ayuda para mejorar los cuidados..

El presente estudio se busca establecer la relación que entre el cuidado de enfermería y la satisfacción de los usuarios en el Tópico del servicio de Emergencia del Hospital de Ventanilla 2017. Este estudio es realizada por Chalco Villarruel Justina Luzmila.

La presente estudio tiene como objetivo de determinar la relación entre el cuidado de enfermería la satisfacción de los usuarios externos en el tópico del servicio de Emergencia del Hospital de Ventanilla 2017. Habiéndole informado se le recuerda que este documento es con fines académicos, se asegura la confidencialidad y anonimato la información la información brindada. Habiéndole informado

Firma del participante

ANEXO H CODIFICACIÓN DEL INSTRUMENTO

General							Cuidados de Enfermería														Satisfacción del Usuario																		
							Técnico-científico						Humano				Entorno				Servicio Personalizado						Servicio Confortable		General										
ID	Condición del Encuestado	Sexo	Nivel de Estudios	Tipo de Seguros	Tipo de Atención	Tiempo de Estancia	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	Q7	Q8	Q9	Q10	Q11		
1	1	1	2	1	2	2	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	2	
2	1	1	3	3	2	3	4	3	4	2	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3		
3	1	1	3	3	1	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	
4	1	2	3	1	2	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	2	
5	1	2	2	1	2	2	4	3	4	3	4	4	3	4	3	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	2	3	4	3	3
6	1	2	3	1	2	2	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	3
7	1	2	3	3	2	3	4	5	4	4	4	2	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	
8	1	2	2	3	2	2	3	4	4	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	5	2	3	4	3

