

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



**“NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN LA  
ATENCIÓN EN TÓPICO DEL SERVICIO DE  
EMERGENCIA DEL HOSPITAL NACIONAL RAMIRO  
PRIALE-HUANCAYO 2019”**

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

**AUTORES:**

**GALARZA MENDOZA CYNTIA MIREYA  
HUATARONGO RODRIGO YULISA  
RIOS BALBIN MIRNA ANTONIA**

**Callao, 2019  
PERÚ**



**“NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN LA  
ATENCIÓN EN TÓPICO DEL SERVICIO DE  
EMERGENCIA DEL HOSPITAL NACIONAL RAMIRO  
PRIALE-HUANCAYO 2019”**

**AUTORES:**  
**GALARZA MENDOZA CYNTHIA MIREYA**  
**HUATARONGO RODRIGO YULISA**  
**RIOS BALBIN MIRNA ANTONIA**

## HOJA DE REFERENCIA DEL JURADO

### MIEMBROS DEL JURADO:

- Dr. CÉSAR AUGUSTO RUIZ RIVERA PRESIDENTE
- Mg. CONSTANTINO MIGUEL NIEVES BARRETO SECRETARIO
- Mg. VILMA MARÍA ARROYO VIGIL VOCAL

ASESORA : Mg. María del Rosario Gutiérrez Campos

Nº DE LIBRO : 03

Nº DE FOLIO : 339

Nº DE ACTA : 154 - 2019

Fecha de aprobación de tesis: Callao, 06 de Diciembre del 2019

RESOLUCIÓN DE DECANATO Nº 391 – 2019 - D/FCS.- Callao; 04 de Diciembre del 2019,

## DEDICATORIA

*A Dios y a la Virgen, por derramar sus bendiciones, ser luz y guía en mi vida.*

*A mis padres Emilio y Flora, por ser el pilar fundamental en todo lo que soy, por su apoyo incondicional, su infinito amor y ser el motivo de seguir aquí.*

*A mi hermano y amigo James, por su aliento, comprensión y fortaleza, en momentos difíciles, a mi sobrina, Antonella, porque desde su llegada se convirtió en la luz que ilumina nuestro hogar.*

**Cyntia**

*A Dios y a la Virgen por guiarme en el buen camino y darme fuerzas para seguir adelante.*

*A mis padres, Evaristo y Marina por su apoyo incondicional, consejos, comprensión, amor y ayudarme con los recursos necesarios para estudiar, a quienes agradezco desde el fondo de mi alma.*

*A mí novio Rafael por su apoyo en los momentos que necesite de ayuda y a mis hermanos Deysi, Liliana, Gustavo quienes han sido la guía y el camino para poder llegar a este punto de mi carrera.*

**Yulisa**

*A Dios y a la Virgen María que con su infinita bondad guía nuestro camino.*

*A mis padres, por darme la vida, en especial a mi madre Teodora, por ayudarme a construir mis sueños y un ejemplo a seguir.*

*A mi hermano Jesús Nicolás, por su apoyo incondicional.*

*A Juan, mi compañero de vida, por su amor incondicional y su confianza infinita.*

*A mis hijos, por ser la motivación principal en mi vida.*

**Mirna**

## **AGRADECIMIENTO**

Al ver hacia atrás creemos que ha sido un sueño, pero al ver concluir este trabajo sabemos que es real y se convierte en un paso más en nuestra vida profesional.

Primero, gracias a Dios por permitirnos a pesar de las dificultades, realizar este trabajo con tanta dedicación y esmero.

Agradecemos muy especialmente a nuestros Padres, por su apoyo incondicional, su inmensa entrega y su entera preocupación, por los conocimientos impartidos y por no dejarnos desfallecer, creyendo en nosotras siempre.

A nuestros Hermanos por su apoyo, paciencia y confianza, por comprender cada momento difícil de nuestra vida profesional.

A nuestro amigo y compañero de vida de Yulisa, Rafael, por su colaboración y apoyo incondicional a lo largo de la ejecución de este proyecto.

A nuestros profesores por demostrar ese interés profundo hacia nuestro trabajo y por el aporte brindado.

Y a todas las personas que de manera indirecta contribuyeron en la ejecución y culminación de este trabajo de investigación.

## ÍNDICE

<b>ÍNDICE DE TABLAS</b> .....	3
<b>ÍNDICE DE GRÁFICOS</b> .....	7
<b>RESUMEN</b> .....	11
<b>ABSTRACT</b> .....	12
<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	13

### **CAPITULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

1.1 Descripción de la realidad problemática.....	16
1.2 Formulación del problema .....	17
1.3 Objetivos.....	17
1.4 Limitantes de la Investigación.....	18

### **CAPITULO II: MARCO TEÓRICO**

2.1 Antecedentes .....	19
2.2 Bases teóricas .....	21
2.2.1 Teorías que sustentan la satisfacción del usuario .....	21
A. Florence Naghtingale .....	21
B. Jean Watson .....	23
a. Premisa 1 .....	24
b. Premisa 2.....	24
c. Premisa 3.....	24
d. Conceptos de Metaparadigma de Enfermería.....	25
e. Conceptos de la teoría del cuidado humano de Jean Watson .	26
C. Avedis Donabedian .....	29
D. Henderson .....	30
2.3. Base Conceptual .....	31
A. Satisfacción del usuario .....	31
B. Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario	
Externo .....	35

C. Calidad .....	36
c.1 Dimensiones de la calidad.....	37
c.2 Calidad de atención en Salud .....	39
c.3 Atención de calidad en Enfermería .....	40
c.4 La calidad en el cuidado de Enfermería.....	41
D. Departamento de Enfermería .....	43
2.4 Definición de términos básicos.....	43
<b>CAPITULO III: HIPOTESIS Y VARIABLES</b>	
3.1 Hipótesis.....	44
3.2 Definición conceptual de variables.....	44
3.2.1 Operacionalización de variable .....	45
<b>CAPITULO IV: DISEÑO METODOLÓGICO</b>	
4.1 Tipo y diseño de investigación .....	46
4.2 Método de investigación.....	46
4.3 Población y muestra .....	46
4.4 Lugar de estudio y periodo desarrollado .....	48
4.5 Técnicas e instrumentos de recolección de información.....	48
4.6 Análisis y procesamiento de datos.....	48
<b>CAPITULO V: RESULTADOS Y DISCUSIÓN</b>	
5.1 Resultados descriptivos.....	49
5.2 Prueba de hipótesis .....	76
<b>CAPITULO VI: DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....</b>	<b>83</b>
<b>CONCLUSIONES.....</b>	<b>86</b>
<b>RECOMENDACIONES .....</b>	<b>89</b>
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....</b>	<b>90</b>
<b>ANEXOS .....</b>	<b>92</b>

## INDICE DE TABLAS

		<b>Págs.</b>
Tabla 5.1.1	Sexo, edad y nivel de estudio de los usuarios en la atención de Enfermería en Tópico de Emergencia del Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé Huancayo 2019.	49
Tabla 5.1.2	Tipo de Usuario en la Atención de Enfermería en Tópico de Emergencia del Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé Huancayo 2019.	50
Tabla 5.1.3	Satisfacción del usuario de la capacidad de respuesta en el Tópico de Emergencia del Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé Huancayo 2019.	51
Tabla 5.1.4	Satisfacción de la capacidad de respuesta en el Tópico de Emergencia del Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé Huancayo 2019 Según Sexo.	52
Tabla 5.1.5	Satisfacción de la capacidad de respuesta en el Tópico de Emergencia del Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé Huancayo 2019 Según Edad.	53
Tabla 5.1.6	Satisfacción de la capacidad de respuesta en el Tópico de Emergencia del Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé Huancayo 2019 Según Nivel de Estudios.	54
Tabla 5.1.7	Satisfacción de la capacidad de respuesta en el Tópico de Emergencia del Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé Huancayo 2019 Según Tipo de Usuario.	55
Tabla 5.1.8	Distribución de la opinión de los usuarios según calidad de la atención a su llegada al Tópico de Emergencia del Hospital Ramiro Prialé Prialé – EsSalud Huancayo – Octubre 2019.	56

Tabla 5.1.9	Satisfacción de la empatía en el Tópico de emergencia del Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé Huancayo 2019.	57
Tabla 5.1.10	Satisfacción de la empatía en el Tópico de Emergencia del Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé Huancayo 2019 Según Sexo.	58
Tabla 5.1.11	Satisfacción de la empatía en el Tópico de Emergencia del Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé Huancayo 2019 Según Edad.	59
Tabla 5.1.12	Satisfacción de la empatía en el Tópico de Emergencia del Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé Huancayo 2019 Según Nivel de Estudios.	60
Tabla 5.1.13	Satisfacción de la empatía en el tópico de Emergencia del Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé Huancayo 2019 Según tipo de Usuario.	61
Tabla 5.1.14	Satisfacción de los usuarios según comunicación del Enfermero(A) en la Atención en el Tópico de Emergencia del Hospital Ramiro Prialé Prialé Huancayo 2019.	62
Tabla 5.1.15	Satisfacción de los usuarios según el tiempo que le brindó el(la) Enfermero(A) al responder sus dudas o preguntas sobre su problema de salud durante la Atención en el Tópico de Emergencia del Hospital Ramiro Prialé Prialé-Huancayo Octubre 2019.	63
Tabla 5.1.16	Satisfacción del ambiente físico en el Tópico de Emergencia del Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé Huancayo 2019.	64
Tabla 5.1.17	Satisfacción del ambiente físico en el Tópico de Emergencia del Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé Huancayo 2019 Según Sexo	65

Tabla 5.1.18	Satisfacción del ambiente físico en el Tópico de Emergencia del Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé Huancayo 2019 Según Edad.	66
Tabla 5.1.19	Satisfacción del ambiente físico en el Tópico de Emergencia del Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé Huancayo 2019 Según Nivel de estudios	67
Tabla 5.1.20	Satisfacción del ambiente físico en el Tópico de Emergencia del Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé Huancayo 2019 Según Tipo de usuario.	68
Tabla 5.1.21	Satisfacción de los usuarios según la disponibilidad de equipos y materiales necesarios para su atención en el Tópico de Emergencia del Hospital Ramiro Prialé Prialé Huancayo Octubre 2019.	69
Tabla 5.1.22	Satisfacción de los usuarios según la limpieza y comodidad de los ambientes del Tópico de Emergencia del Hospital Ramiro Prialé Prialé Huancayo 2019.	70
Tabla 5.1.23	Satisfacción del usuario en la atención de Enfermería en Tópico de Emergencia del Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé Huancayo 2019.	71
Tabla 5.1.24	Satisfacción del usuario en el tópico de emergencia del Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé Huancayo 2019 Según Sexo	72
Tabla 5.1.25	Satisfacción del usuario en la atención de Enfermería en Tópico de Emergencia del Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé Huancayo 2019 Según Edad.	73
Tabla 5.1.26	Satisfacción del usuario en la atención de Enfermería en Tópico de Emergencia del Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé Huancayo 2019 Según Nivel de Estudio.	74

Tabla 5.1.27	Satisfacción del usuario en la atención de Enfermería en el Tópico de Emergencia del Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé Huancayo 2019 Según Tipo de Usuario.	75
Tabla 5.2.1	Niveles de satisfacción del usuario en la atención de Enfermería en Tópico de Emergencia del Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé Huancayo 2019.	76
Tabla 5.2.2	Prueba de la hipótesis general mediante Chi Cuadrada	77
Tabla 5.2.3	Niveles de satisfacción del usuario en la dimensión capacidad de respuesta en la Atención de Enfermería en Tópico de Emergencia del Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé Huancayo 2019.	78
Tabla 5.2.4	Prueba de la hipótesis específica 1 mediante Chi Cuadrada	78
Tabla 5.2.5	Niveles de satisfacción del usuario en la dimensión empatía en la Atención de Enfermería en Tópico de Emergencia del Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé Huancayo 2019.	80
Tabla 5.2.6	Prueba de la hipótesis específica 2 mediante Chi Cuadrada	80
Tabla 5.2.7	Niveles de satisfacción del usuario en la dimensión ambiente físico en la Atención de Enfermería en Tópico de Emergencia del Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé Huancayo 2019.	81
Tabla 5.2.8	Prueba de la hipótesis específica 3 mediante Chi Cuadrada	82

## INDICE DE GRÁFICOS

		<b>Págs.</b>
Gráfico 5.1.2	Tipo de Usuario en la Atención de Enfermería en Tópico de Emergencia del Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé Huancayo 2019.	50
Gráfico 5.1.3	Satisfacción del usuario de la capacidad de respuesta en el Tópico de Emergencia del Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé Huancayo 2019.	51
Gráfico 5.1.4	Satisfacción de la capacidad de respuesta en el Tópico de Emergencia del Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé Huancayo 2019 Según Sexo.	52
Gráfico 5.1.5	Satisfacción de la capacidad de respuesta en el Tópico de Emergencia del Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé Huancayo 2019 Según Edad.	53
Gráfico 5.1.6	Satisfacción de la capacidad de respuesta en el Tópico de Emergencia del Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé Huancayo 2019 Según Nivel de Estudios.	
Gráfico 5.1.7	Satisfacción de la capacidad de respuesta en el Tópico de Emergencia del Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé Huancayo 2019 Según Tipo de Usuario.	54
Gráfico 5.1.8	Distribución de la opinión de los usuarios según calidad de la atención a su llegada al Tópico de Emergencia del Hospital Ramiro Prialé Prialé – EsSalud Huancayo – Huancayo 2019.	56
Gráfico 5.1.9	Satisfacción de la empatía en el Tópico de emergencia del Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé Huancayo 2019.	57

Gráfico 5.1.10	Satisfacción de la empatía en el Tópico de Emergencia del Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé Huancayo 2019 Según Sexo.	58
Gráfico 5.1.11	Satisfacción de la empatía en el Tópico de Emergencia del Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé Huancayo 2019 Según Edad.	59
Gráfico 5.1.12	Satisfacción de la empatía en el Tópico de Emergencia del Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé Huancayo 2019 Según Nivel de Estudios.	60
Gráfico 5.1.13	Satisfacción de la empatía en el tópico de Emergencia del Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé Huancayo 2019 Según tipo de Usuario.	61
Gráfico 5.1.14	Satisfacción de los usuarios según comunicación del Enfermero(A) en la Atención en el Tópico de Emergencia del Hospital Ramiro Prialé Prialé Huancayo 2019.	62
Gráfico 5.1.15	Satisfacción de los usuarios según el tiempo que le brindó el(la) Enfermero(A) al responder sus dudas o preguntas sobre su problema de salud durante la Atención en el Tópico de Emergencia del Hospital Ramiro Prialé Prialé-Huancayo Octubre 2019.	63
Gráfico 5.1.16	Satisfacción del ambiente físico en el Tópico de Emergencia del Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé Huancayo 2019.	64
Gráfico 5.1.17	Satisfacción del ambiente físico en el Tópico de Emergencia del Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé Huancayo 2019 Según Sexo	65
Gráfico 5.1.18	Satisfacción del ambiente físico en el Tópico de Emergencia del Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé Huancayo 2019 Según Edad.	66

Gráfico 5.1.19	Satisfacción del ambiente físico en el Tópico de Emergencia del Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé Huancayo 2019 Según Nivel de estudios	67
Gráfico 5.1.20	Satisfacción del ambiente físico en el Tópico de Emergencia del Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé Huancayo 2019 Según Tipo de usuario.	68
Gráfico 5.1.21	Satisfacción de los usuarios según la disponibilidad de equipos y materiales necesarios para su atención en el Tópico de Emergencia del Hospital Ramiro Prialé Prialé Huancayo Octubre 2019.	69
Gráfico 5.1.22	Satisfacción de los usuarios según la limpieza y comodidad de los ambientes del Tópico de Emergencia del Hospital Ramiro Prialé Prialé Huancayo 2019.	70
Gráfico 5.1.23	Satisfacción del usuario en la atención de Enfermería en Tópico de Emergencia del Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé Huancayo 2019.	71
Gráfico 5.1.24	Satisfacción del usuario en el tópico de emergencia del Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé Huancayo 2019 Según Sexo	72
Gráfico 5.1.25	Satisfacción del usuario en la atención de Enfermería en Tópico de Emergencia del Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé Huancayo 2019 Según Edad.	73
Gráfico 5.1.26	Satisfacción del usuario en la atención de Enfermería en Tópico de Emergencia del Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé Huancayo 2019 Según Nivel de Estudio.	74

Gráfico 5.1.27 Satisfacción del usuario en la atención de Enfermería 75  
en el Tópico de Emergencia del Hospital Nacional  
Ramiro Prialé Prialé Huancayo 2019 Según Tipo de  
Usuario.

## RESUMEN

Objetivo: Identificar el nivel de satisfacción del usuario en la atención de enfermería en tópico de emergencia del Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé - EsSalud, Huancayo 2019. Métodos: Se llevó a cabo un estudio descriptivo con 173 usuarios del tópico de emergencias del Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé EsSalud de Huancayo. En la recolección de datos se utilizó un cuestionario de satisfacción en la atención. Para el análisis inferencial de los resultados se utilizó Pruebas estadísticas de  $\chi^2$  – Ji cuadrado. Resultados: El 90,75% (157) de los usuarios que participan en la investigación presentan un nivel de satisfacción Regular en la atención de enfermería del Tópico de Emergencia, el 5,78% (10) de los usuarios señalan que es Bueno y el 3,47% (6) de los usuarios presentan un nivel de satisfacción Malo al ser atendidos en el Tópico de emergencia. En la dimensión capacidad de respuesta, el 89,02% (154) de usuarios se encontraron regularmente satisfechos, en la dimensión Empatía el 83,24% (144) y en la dimensión de ambiente físico el 75,14% (130) de los usuarios del Tópico de Emergencia, que participaron en la investigación tienen un nivel de satisfacción regular. Conclusiones: La mayoría de usuarios se manifiestan Regularmente satisfechos, mientras que un número menor de usuarios se muestran con satisfacción Buena y sólo 06 usuarios presentaron un nivel de satisfacción mala, con respecto a la atención recibida por parte del personal de enfermería. En relación a las dimensiones, la mayoría de usuarios se encuentra regularmente satisfecho en la dimensión Capacidad de respuesta, Empatía y Ambiente físico.

**Palabras clave:** Satisfacción del usuario, Atención de enfermería, Profesional de enfermería, Tópico de emergencia.

## ABSTRACT

Objective: To identify the level of user satisfaction in nursing care in emergency topics of the Ramiro Prialé Prialé National Hospital - EsSalud, Huancayo 2019. Methods: A descriptive study was carried out with 173 users of the emergency topic of the Ramiro Prialé Prialé EsSalud de Huancayo National Hospital. A satisfaction questionnaire was used to collect data. For the inferential analysis of the results, statistical tests of  $\chi^2$  - Chi square were used. Results: 90.75% (157) of the users participating in the research have a level of Regular satisfaction in the nursing care of the Emergency Topic, 5.78% (10) of the users indicate that it is Good and 3.47% (6) of the users present a level of satisfaction Bad when they are treated in the Emergency Topic. In the response capacity dimension, 89.02% (154) of users were regularly satisfied, in the Empathy dimension 83.24% (144) and in the physical environment dimension 75.14% (130) of Users of the Emergency Topic, who participated in the research have a level of regular satisfaction. Conclusions: The majority of users manifest regularly satisfied, while a smaller number of users show good satisfaction and only 06 users presented a bad level of satisfaction, with respect to the care received by the nursing staff. In relation to the dimensions, the majority of users are regularly satisfied in the Responsiveness, Empathy and Physical Environment dimension.

**Keywords:** User satisfaction, Nursing care, Nursing professional, Emergency topic.

## INTRODUCCION

La Organización Mundial de la Salud (OMS) define el servicio de alta calidad como “la satisfacción o insatisfacción de los usuarios con las expectativas de la población por el trato que deben recibir, con especial mención al respeto a los derechos humanos, el respeto a la dignidad de los pacientes y el respeto a sus características”. También define La calidad de la atención médica es garantizar que cada paciente pueda obtener los servicios de diagnóstico y tratamiento más adecuados para lograr la mejor atención médica.

Las instituciones hospitalarias deben considerar una serie de elementos y procesos interrelacionados para la búsqueda de la satisfacción del usuario a partir del sistema de calidad de los servicios de salud. Todos estos elementos y procesos deben estar sustentados en una serie de valores que el personal de enfermería debe promover, y encontrar actitudes, habilidades y destrezas. Donde existe y trata, la medida en que se evalúa es que todos sus procesos están orientados a la obtención de los mejores resultados y el grado de satisfacción de los usuarios externos, lo que es un indicador importante de la mejora continua de la calidad del producto. a atención que reciben los pacientes en los diferentes servicios que brindan los diferentes niveles de los centros médicos es una preocupación para todos los profesionales médicos porque es una medida de impacto. El personal de enfermería considera a los servicios de emergencia como un área importante y urgente, que brinda atención y cuidados a todos los pacientes, por lo que el enfermero juega un papel fundamental en la atención al paciente. Porque les atiende las 24 horas del día, y porque sus actividades se enfocan en satisfacer las necesidades que genera el proceso patológico y problemas reales y potenciales. Los conocimientos teóricos, la experiencia práctica y la sensibilidad de las

Enfermeras son determinantes para una atención de calidad en donde el usuario se muestre satisfecho. En nuestro país, el Ministerio de Salud promueve estudios sobre la satisfacción de los usuarios de su atención médica. Existen varios estudios donde los usuarios encuentran que la principal debilidad de la atención sanitaria es la calidad de la atención, traducida principalmente en atención, tiempo de espera. Desde 2007, la Seguridad Social en Salud (EsSalud) cuenta con un programa de calidad de servicio y desde 2012 un plan de buen trato al asegurado teniendo en cuenta las herramientas de evaluación, documentos de quejas en línea, libros de siniestros, encuestas de satisfacción del asegurado, estudio de clientes anónimos, uso de dispositivos electrónicos para evaluar la calidad de la atención recibida. ; tiene como objetivo mejorar los niveles de satisfacción de los asegurados con el trato y la atención que reciben en los distintos centros y redes.

La satisfacción del usuario es uno de los resultados más importantes de la prestación de servicios de salud de calidad, porque tiene una influencia decisiva en su comportamiento; depende no solo de la calidad de los servicios prestados, sino también de sus expectativas de atención.

En los últimos años, la investigación sobre la calidad de los servicios médicos y la satisfacción de los usuarios internos y externos con los servicios médicos se ha convertido en una herramienta muy importante y cada vez más valiosa para la mejora continua.

A día de hoy, se ha utilizado el número de usuarios que participan en el tema y la efectividad del tratamiento para medir el grado de atención a los servicios médicos, pero aún no se ha investigado cómo se sienten los pacientes sobre la calidad del fármaco. Personas que reciben tratamiento en diferentes etapas antes de llegar al médico y después de completar el tratamiento. (6)

En el contexto de la evaluación de la calidad de la atención en los servicios de salud, la satisfacción del usuario es un aspecto que se ha vuelto bastante importante en las últimas tres décadas. Conocer las opiniones de las personas sobre cómo se perciben en la consulta del tema es una de las formas más rápidas de evaluar aspectos relacionados con la calidad del servicio y brindar beneficios a un costo relativamente bajo.

Existe un intenso debate sobre el concepto y el método de esta medición, y también se ha llegado a un consenso sobre la relevancia de comprender las opiniones de los usuarios sobre los servicios de salud. Al medir la satisfacción del usuario, se puede obtener de los encuestados un conjunto de ideas y actitudes relacionadas con la atención recibida. Con esta información es posible beneficiar a las organizaciones que brindan servicios de salud, proveedores directos y los propios usuarios.

El Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé es una institución de salud referencial a nivel de la Región Junín y regiones aledañas, cuenta con distintos servicios entre consultorios externos, hospitalización y emergencia, atendiendo diariamente una alta demanda de pacientes en el tópico de emergencias.

Los hallazgos obtenidos en la presente investigación proporcionarán a la institución datos que permitirán generar herramientas que mejoren la atención y labor profesional, enfocando la atención en la satisfacción del paciente; beneficiando a la entidad prestadora de los servicios de salud, a los prestadores directos y a los usuarios mismos en sus necesidades y expectativas; asimismo servirá como aporte científico, de base para posteriores estudios.

## CAPÍTULO I

### PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

#### 1.1 Descripción de la realidad problemática

La satisfacción del usuario, en el contexto de la evaluación de la calidad de atención en los servicios de salud, es un aspecto que en las últimas tres décadas ha ganado considerable importancia. Conocer la opinión de las personas respecto a cómo perciben la manera en cómo son atendidas en la consulta, representa una de las formas más rápidas para evaluar aspectos asociados con la calidad del servicio y ofrece beneficios a un costo relativamente bajo. La búsqueda de la calidad del servicio representa un desafío o incluso una prioridad estratégica para los profesionales de la salud, para el próximo milenio. Ofertar un servicio profesional es, ni más ni menos, que la elaboración progresiva de un conjunto de acuerdos imprescindibles para la intervención profesional pueda llevarse a cabo. <sup>(1)</sup>

La satisfacción del usuario, es uno de los aspectos que en términos de evaluación de los servicios de salud y calidad de atención, ha venido cobrando mayor atención en salud <sup>(1)</sup> siendo considerada desde hace poco más de una década uno de los ejes de evaluación de servicios de salud<sup>(3)</sup>. Si bien es cierto existe un intenso debate en cuanto a su concepción y metodologías de medición, también es consenso la relevancia de la visión de los usuarios sobre los servicios como un elemento clave en la mejoría de la organización y provisión de los servicios de salud<sup>(4)</sup>. Cabe resaltar que durante los últimos años se han desarrollado grandes esfuerzos y múltiples iniciativas para la medición de la calidad a través de la evaluación de la satisfacción de los usuarios externos; ante la gran demanda de atención en los Establecimientos de Salud se percibe un grado de insatisfacción

creciente de los usuarios del sistema de salud de allí la necesidad de explorar otras metodologías con cuestionarios sencillos y de fácil aplicación que muestren resultados para la toma de decisiones y genere un proceso de mejora continua de la calidad de atención.<sup>(5)</sup>

## **1.2 Formulación del problema**

### **Problema General**

¿Cuál es el nivel de satisfacción del usuario en la atención de enfermería en tópico de emergencia del Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé EsSalud, Huancayo 2019?

### **Problemas Específicos**

- a. ¿Cuál es el nivel de satisfacción de los usuarios en la dimensión capacidad de respuesta en la atención en el Tópico del Servicio de Emergencia del Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé, EsSalud - Huancayo 2019?
- b. ¿Cuál es el nivel de satisfacción de los usuarios en la dimensión empatía en la atención en el Tópico del Servicio de Emergencia del Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé, EsSalud - Huancayo 2019?
- c. ¿Cuál es el nivel de satisfacción de los usuarios en la dimensión ambiente físico en la atención en el Tópico del Servicio de Emergencia del Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé, EsSalud - Huancayo 2019?

## **1.3 Objetivos**

### **Objetivo General**

Identificar el nivel de satisfacción del usuario en la atención de enfermería en tópico de emergencia del Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé - EsSalud, Huancayo 2019.

### **Objetivos Específicos**

- a. Determinar el nivel de satisfacción de los usuarios en la dimensión capacidad de respuesta de los usuarios en la atención en el Tópico del Servicio de Emergencia del Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé, EsSalud - Huancayo 2019.
- b. Determinar el nivel de satisfacción de los usuarios en la dimensión empatía de los usuarios en la atención en el Tópico del Servicio de Emergencia del Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé, EsSalud - Huancayo 2019.
- c. Determinar el nivel de satisfacción de los usuarios en la dimensión ambiente físico de los usuarios en la atención en el Tópico del Servicio de Emergencia del Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé, EsSalud - Huancayo 2019.

### **1.4 Limitantes de la investigación**

El presente estudio fue viable, contó con las facilidades y los permisos para la recolección de datos, puesto que es un tema de interés a fin de mejorar la atención que brinda el profesional de enfermería; se contó con los profesionales especializados tanto en metodología de la investigación como en el área de emergencias, así como los recursos para su financiamiento.

## CAPÍTULO II

### MARCO TEÓRICO

#### 2.1 Antecedentes

##### Internacional

**LEONOR, A. y RIASCOS, Y. (Colombia – 2015)** La evaluación de satisfacción del usuario en el área de consulta externa del hospital San José de Tado realizado en Colombia en el año 2015. La investigación se dio de tipo descriptivo de nivel cuantitativo utilizando la muestra de 228 usuarios. Las conclusiones obtenidas fueron “Un porcentaje de satisfacción global superior al 80% indica que existen fortalezas en la prestación del servicio de consulta externa, que cuente con insumos suficientes para el establecimiento y otras medidas pendientes como en mantener y mejorar la imagen positiva del servicio”.<sup>(7)</sup>

**GÓMEZ, W. y Et. al. (Venezuela - 2017)** “Satisfacción del usuario en la Emergencia del Hospital Central de Maracay”. La investigación fue de tipo descriptivo, de nivel cuantitativo, utilizando la muestra de 200 usuarios. Las conclusiones a las que se llegó en la atención externa y la calidad de atención, se enlazan con las variables: Limpieza y orden (58%), seguridad (48%), equipos médicos quirúrgicos (57%), tiempo para ser atendido (48%), trato de personal médico (42%) y de enfermería (48%) fue determinante la sensación de calidad en la atención. Mientras que para el usuario interno las variables que se enlazan a la calidad de atención fueron: El espacio físico y la distribución de los mismos (42%), la limpieza y orden (60%) y la capacitación que recibe el personal de salud (33%).

**CASTELO, W. y Et. al. (Ecuador – 2015)** Satisfacción médica de pacientes en los servicios de emergencia del Hospital Sanitario General Augusto Egas de Santo Domingo de los Tsáchilas, Ecuador en el 2015. La investigación fue de tipo descriptivo, de nivel cuantitativo se llega a la conclusión que: El personal de enfermería es el primer contacto con el usuario, brinda un trato agradable, de calidad y entusiasta, expresada en 44%, el 49% cree que recibió tratamiento dentro de los primeros 30 minutos, y el 75% dijo que recibió una atención satisfactoria.

### **Nacional**

**HUERTA E. (Lima - 2015).** “Nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en el tópico de medicina del servicio de emergencia del Hospital Nacional Arzobispo Loayza, Lima, enero del 2015”. La investigación fue de tipo descriptivo, transversal, de nivel cualitativo. Utilizando una muestra de 77 usuarios. Las conclusiones fueron: “El nivel de satisfacción total en los usuarios en el Tópico de Medicina fue de 92.2%. Las áreas con mayor insatisfacción fueron la atención en caja, admisión, laboratorio de emergencia, el trato del personal de emergencia, la limpieza y comodidad del servicio” (8).

**ATENCIO N. (Huancayo - 2014).** En el trabajo de investigación de nivel aplicativo, tipo cuantitativo, método descriptivo simple de corte transversal Titulado: “Nivel de satisfacción del paciente adulto acerca del cuidado enfermero en el centro quirúrgico del HRDCQ-DAC – Huancayo 2013” El objetivo fue determinar el nivel de satisfacción del paciente adulto en el cuidado del enfermero en el Centro Quirúrgico del HRDCQ-DAC Huancayo 2013. Se concluyó que el nivel de satisfacción del paciente con la atención es mayoritariamente de moderado satisfecho a insatisfecho, ya que la enfermera lo saluda por

su nombre, lo guía para evitar complicaciones en la recuperación, resuelve sus dudas y utiliza los pasamanos de la camilla al hacerlo. Traslado al quirófano; pero no muestra empatía, no lo orienta sobre el tipo de anestesia y los efectos, no se preocupa por el sangrado de la herida quirúrgica y lo deja durante su estadía antes de ir al quirófano; Un porcentaje mínimo cumplido mediante: comprobación de los signos vitales, revisión del historial médico para asegurarse de que todo esté en orden y uso de un lenguaje claro. <sup>(9)</sup>

## **2.2. Bases Teóricas**

### **2.2.1 Teorías que sustentan la satisfacción del usuario**

La enfermería tiene alcance en la atención, que va desde el nacimiento hasta la muerte, pasando por la enfermedad y la salud. Esta actividad se basa en el compromiso moral entre la persona que brinda cuidados hacia quien requiera cuidado. Para ello, los profesionales de enfermería deben ser competentes en conocimientos científicos, aplicaciones técnicas y / o conflictos biomédicos se caracteriza por tener una actitud de alto valor moral que puede lograr el bienestar general de las personas. El rol de la enfermería es mantener, promover, restaurar y rehabilitar la salud de los pacientes adultos, y apoyarlos para que se integren a la vida útil. Este tipo de enfermería se da en un proceso dinámico, que se da en la fase dependiente y finaliza cuando el usuario logre su independiente.

#### **A. Florence Nightingale**

La enfermera está involucrada en el cuidado y las necesidades del paciente según lo definido por F. Nightingale en el siglo XIX. Esta ayuda incluye cuidar el medio ambiente creando las condiciones en las que el cuerpo puede responder positivamente al daño. <sup>(18)</sup>.

Estos cuidados son de carácter integral, porque las necesidades humanas representan lo psicológico, físico y cultural donde la necesidad insatisfecha afecta al ser humano. Por ejemplo, el desconocimiento y la ignorancia de la propia salud generarán incertidumbre, inseguridad y ansiedad; por tanto, el personal de Enfermería debe tener habilidades y destrezas que ayuden al adulto mayor aclarar sus inquietudes y fortalecer su personalidad, a través de una relación humana que, de confianza y empatía, permitiendo a la Enfermera conocer al paciente a quien estará a su cuidado y esta persona acepte participar en el cuidado. La profesional en Enfermería ayuda en un proceso mental que se expresa en acciones, palabras, actitudes y aplicación de técnicas propias. De esto podemos concluir que el cuidado basado en la calidad y la pasión es una herramienta importante para nuestro desarrollo profesional en la sociedad.

La calidad de la atención de enfermería se define como: La atención oportuna, personalizada, humanizada, continua y eficiente que brinda el personal de enfermería de acuerdo a normas definidas para una práctica profesional competente y responsable con el objetivo de lograr la satisfacción del paciente y del personal de enfermería.

Para el Colegio de Enfermeras del Perú, la calidad de cuidados de enfermería se considera como un trabajo endógeno, no se impone ni basta que el eje esté empeñado en ello SENGE 1999, es una tarea de equipo siendo el aporte de cada miembro importante para el objetivo es decir, se trata de crear una cultura de calidad, atención, servicios que brinda la enfermería, utilizando el mecanismo de autorregulación para dar críticas constructivas, superación personal y satisfacción para hacer un buen trabajo.

El Consejo Internacional de Enfermeras ha señalado que “la responsabilidad fundamental de la enfermera es cuádruple: promover la salud, evitar las enfermedades, establecer la salud y aliviar el sufrimiento”.

Según Bustamante hay diferentes visiones sobre el concepto de enfermería, la enfermería es un estado humano de exigencia moral e ideal, una emoción, una relación interpersonal y finalmente como intervención profesional de enfermería. Se han identificado dos aspectos de la atención: la experiencia subjetiva y la respuesta fisiológica del paciente. Como misterio de los seres humanos, el cuidado es “modo humano de ser”, es parte de la naturaleza humana y es esencial para la supervivencia.

El cuidado como imperativo moral o ideal, es el cuidado como un “valor fundamental” moral o ideal en enfermería, siendo esencial el asegurar la dignidad del usuario. El cuidado como afecto, es por naturaleza que viene del hecho de tener empatía para una buena experiencia del paciente <sup>(17)</sup>.

### **B. Jean Watson: Teoría del cuidado humanizado**

Jean Watson realiza la teórica contemporánea de enfermería, inició su carrera de enfermería en la Escuela de Enfermería Lewis Gale y finalizó sus estudios de pregrado en 1961. Continuó su formación y obtuvo un Bachelor of Science en Enfermería en 1964 en el Campus de Boulder, una maestría en Salud Mental y Psiquiatría en 1966 en el Campus de Ciencias de la Salud y un doctorado en Psicología Educativa y Asistencial en 1973 en la GraduateSchool del Campus de Boulder.

La teoría de Watson está soportada en el trabajo de Nightingale, Henderson, Hall, Leininger, Hegel, Kierkegaard, Gadow (1980) y Yalom (1975); Walker atribuye el énfasis de la Teoría en las

cualidades interpersonales y transpersonales de coherencia, empatía y afecto, a la postura de Carl Rogers (1961) <sup>(10)</sup>.

Jean Watson, Considera que el estudio de los seres humanos ha expandido el pensamiento y mejorado la capacidad de pensamiento y desarrollo personal, por lo que es pionero en la integración de las humanidades, el arte y la ciencia. Watson utiliza métodos filosóficos (existencial-fenomenológicos) y espirituales para estudiar la enfermería, y considera el cuidado como el ideal moral y ético de la enfermería; es decir, la enfermería humana es la relación terapéutica básica entre los seres humanos; Es relacional, transpersonal e intersubjetivo. Esto permitió a Watson aclarar sus premisas teóricas y las premisas básicas de la ciencia de la enfermería, según la cita Walker:

- a. Premisa 1:** El cuidado y la enfermería existen en todas las sociedades. Las actitudes de enfermería se han difundido a través de la cultura de la industria como una forma única de tratar con el medio ambiente. Las enfermeras deben recibir una educación superior y la oportunidad de analizar sus problemas profesionales a un nivel respectivo, lo que les permite combinar su orientación humanística con los aspectos científicos obtenidos.
- b. Premisa 2:** “La claridad de la expresión de ayuda y de los sentimientos, es el guía para experimentar la unión y asegurar que se logre un cierto nivel de comprensión entre el personal de enfermería y del paciente “. El nivel de comprensión se define por la profundidad de la unión sobrehumana lograda, donde enfermeras y pacientes mantienen su calidad de personas cada quien en su rol.
- c. Premisa 3:** “El grado de genuinidad y sinceridad de la expresión de la enfermera, se relaciona con la grandeza y eficacia del

cuidado”. La enfermera que desea ser genuina debe tener la sinceridad y la honestidad dentro del contexto del acto de cuidado.

Las premisas básicas expuestas son un reflejo de los aspectos interpersonales –transpersonales – espirituales de su acto, reflejando la integración de sus creencias y valores sobre la vida humana y proporcionar una base para un mayor desarrollo de su teoría:

- Las emociones y la mente de una persona son las ventanas de su alma.
- El cuerpo de una persona está limitado en el tiempo y el espacio, pero la mente, el alma no se limitan al universo físico.
- El acceso al cuerpo, a la mente y al alma de una persona es posible siempre que la persona sea percibida como una totalidad.
- El espíritu, lo más profundo de cada ser, o el alma (gestalt) de una persona existe en él y para él.
- Las personas necesitan la ayuda y el amor de los demás.
- Para hallar soluciones es necesario encontrar significados.
- La totalidad de la experiencia en un momento dado constituye un campo fenomenológico. (10)

**d. Conceptos de metaparadigma de Enfermería en la teoría del cuidado humano de Jean Watson**

- **Persona:** Desde la mirada existencialista, Watson considera la persona como “un ser en el mundo”, como una unidad de mente – cuerpo y espíritu, que experimenta y percibe conceptualmente al gestalt, como el locus de la existencia humana y el sujeto de cuidado de enfermería.

- **Medio ambiente:** Además del marco de referencia subjetivo personal, es una realidad objetiva y externa. El campo de la fenomenología o realidad subjetiva incluye la autopercepción, la creencia, la expectativa y la historicidad (pasado, presente y futuro imaginado).
- **Salud:** De acuerdo con Watson, la salud tiene que ver con la “unidad y armonía entre mente, cuerpo y alma (espíritu)”. Está asociada con el grado de coherencia entre el yo percibido y el experimentado.
- **Enfermería:** La enfermería está centrada en relaciones de cuidado transpersonales. “Para Watson la enfermería es un arte cuando la enfermera experimenta y comprende los sentimientos del otro, es capaz de detectar y sentir estos sentimientos, y a su vez, es capaz de expresarlos, de forma semejante que la otra persona los experimenta”. Watson define la enfermería como ciencia humana y arte que estudia la experiencia salud – enfermedad mediante una relación profesional, personal, científica, estética y ética. Las metas de la enfermería están asociadas con el crecimiento espiritual de las personas, el cual surge de la interacción, la búsqueda del significado de las experiencias de cada uno, el descubrimiento del poder interno, la trascendencia y la autocuración (10).

**e. Conceptos de la teoría del cuidado humano de Jean Watson**

Los conceptos de la teoría de Jean Watson: Interacción enfermera- paciente, campo fenomenológico, relación transpersonal de cuidado y momento están emergiendo, aún estos conceptos necesitan ser definidos más claramente, esto

se debe por la naturaleza abstracta de los conceptos que ha hecho este modelo difícil para evaluar.

- **Interacción Enfermera- Paciente:** El ideal moral de enfermería es la protección, mejora y preservación de la dignidad humana. El cuidado humano involucra valores, voluntad y el compromiso para cuidar, conocimiento, acciones de cuidado y consecuencias. Al ser considerado el cuidado como su objetivo, responde a procesos de salud-enfermedad, interacción personal – medio ambiente, conocimientos de los procesos de cuidado de enfermería, autoconocimiento, conocimiento del poder de sí mismo y limitaciones en la relación de cuidado. Al conceptualiza el cuidado como un proceso interpersonal, entre dos personas, con dimensión transpersonal (enfermera- paciente). (10) (15)
- **Campo fenomenológico:** El cuidado inicia cuando la enfermera entra en el campo fenomenológico del paciente (marco de referencia de la persona, realidad subjetiva compuesta en su totalidad por la experiencia humana) y responde a la condición del ser del paciente (espíritu, alma) de la misma manera que el paciente expone sus sentimientos subjetivos. (10)
- **Relación de cuidado transpersonal:** El cuidado transpersonal es una unión espiritual entre dos personas que trascienden “persona, tiempo, espacio e historia de vida de cada uno”. Esta trascendencia permite a ambos, paciente y enfermera entrar en el campo fenomenológico del otro.

**f. Para Watson (1999), la relación de cuidado transpersonal se caracteriza por:**

- El compromiso moral de las enfermeras para proteger y promover la dignidad humana y el yo más profundo.
- Los conocimientos de enfermería impartidos con el fin de mantener y respetar el espíritu incorporado, no hará que las personas caigan en el estado moral de un objeto.

Esta relación describe cómo las enfermeras van más allá de la evaluación objetiva y muestran preocupación (interés) muy profunda de la salud de los pacientes. Este método destaca la singularidad de la persona y la enfermera, así como la relación mutua entre los dos, que es la base de la relación. En la forma, del que cuida y del cuidado de manera que se conectan en una búsqueda mutua de este significado (sentido), uniéndolos el uno por el otro, para llegar a la trascendencia espiritual dolorosa.

(10)(15)

El significado del término “transpersonal” es trascender del propio yo y del aquí y ahora, porque permite una conexión espiritual más profunda al promover la comodidad y recuperación del paciente. En última instancia, el objetivo de las relaciones de cuidado transpersonales es proteger, mejorar, mantener la dignidad humana, la humanidad, la integridad y la armonía interior. (10)

La teoría de Watson muestra que las personas rinden tributo a los milagros y misterios de la vida, reconocen las dimensiones de la vida espiritual y tienen una creencia básica en el poder interno del cuidado humano para el crecimiento y el cambio. Watson enfatizó el comportamiento de ayudar a las personas a obtener más autoconocimiento, autocontrol y disposición para la autocuración independientemente de la condición externa de salud. (14)

### **C. Avedis donabedian**

En 1966 definió las dimensiones de estructura, proceso y resultado, así como sus indicadores para evaluarlos. En ese momento, la relación entre métodos de proceso y resultados y la sistematización de criterios llamó la atención en la responsabilidad de mejorar la calidad de este servicio. La estructura es un indicador indirecto de la calidad de la atención con algunas limitaciones debido a nuestro conocimiento inadecuado de las relaciones entre estructura y resultado. A pesar de todo esto, el mismo autor sugiere que la relación entre la estructura y la calidad de la atención es de suma importancia en la planificación, diseño e implementación de sistemas cuyo objetivo es brindar servicios de salud personal y la buena estructura, es decir la adecuación de los recursos y el diseño del sistema apropiado medio más importante de proteger y estimular la calidad de la atención. <sup>(10)</sup>

- a. Indicadores de estructura.** Son atributos organizativos y materiales relativamente estables, así como los recursos humanos y económicos disponibles en el sitio de prestación de cuidados.
- b. Indicadores de proceso.** Se refieren a los médicos y proveedores, que pueden hacer por los pacientes, la interrelación con las actividades de apoyo, diagnósticos y las actitudes, habilidades, destrezas y técnicas que se adopten.
- c. Los indicadores de resultado.** Es la mención de los cambios en los niveles de salud y la satisfacción de los pacientes con la atención que reciben es más importante debido a la necesidad de satisfacer las expectativas de los usuarios a través de servicios de mayor calidad.

Para DONABEDIAN: “La calidad es brindar los mayores beneficios a los usuarios mediante la aplicación de los conocimientos y la tecnología más avanzados, teniendo en cuenta las necesidades de los pacientes y las limitaciones de capacidad y recursos de la institución.”

Debido a nuestra comprensión insuficiente de la relación entre estructura y resultado, la estructura constituye un “indicador indirecto de la calidad de la atención, pero existen algunas limitaciones”. En todo caso, el mismo autor plantea que “la relación entre estructura y calidad de la atención es fundamental para planificar, diseñar e implementar un sistema orientado a la prestación de servicios de salud personal”, y “estructurar, es decir, recursos adecuados y diseño de sistemas adecuados, quizá el medio más importante para proteger y estimular la calidad de la atención” (10).

#### **D. Henderson:**

La definición de calidad de atención en enfermería es: lograr una serie de características y medidas para restaurar la salud de cada paciente.

La calidad de la atención en salud debe responder plenamente a las necesidades y expectativas de los usuarios de los servicios de salud en base a los recursos humanos y materiales disponibles y al nivel actual de desarrollo científico para lograr el mayor grado de satisfacción, ya sea para los usuarios o para los profesionales a un costo más razonable.

La calidad de la atención tiene dos aspectos: el aspecto técnico se refiere a la aplicación de los conocimientos médicos en disciplinas afines para resolver los problemas de salud del paciente; y la dimensión interpersonal se refiere a la interacción entre el profesional de la salud y el usuario al momento de brindar el

cuidado. Los elementos de la calidad de la atención están relacionados con una buena relación proveedor-usuario, que sirve como base para el desarrollo de interacciones efectivas a lo largo del tiempo, incluida la atención, información para la toma de decisiones, buenas habilidades técnicas y buena organización del servicio.

La calidad es una filosofía que se considera un proceso de mejora sistemática permanente, tiene un alto valor agregado al superar las necesidades y expectativas de la enfermería y la comunidad en cuanto a cobertura, la estrategia e impacto de los servicios médicos principales son factores de resultados dinámicos. La base de la calidad de la atención es brindar servicios acordes a las necesidades de los pacientes superando sus expectativas, lo cual es una forma consiente de satisfacer en las necesidades al cliente en todos los aspectos.

Calidad significa la coherencia de los objetivos, la coherencia y adecuación de las necesidades del cliente, incluida la oportunidad y el costo del servicio.

### **2.3. Base conceptual**

#### **A. Satisfacción del usuario**

Este es un proceso de recopilación de información relevante sobre la atención general que reciben los adultos y es el punto de partida para implementar la atención integral. Se entiende por integral, que es dedicación a la restauración de la capacidad funcional, el estilo de vida, los valores y creencias sobre la salud, la familia y la comunidad, es necesario obtener información sobre la satisfacción del cliente, y no se vea alterados por diferentes circunstancias.

Para satisfacer a los pacientes es necesario establecer una buena comunicación, un trato humano y la calidad de la atención que depende de muchos factores, entre ellos la actitud del enfermero, el entorno en el que se desarrolla la actividad y la forma en que los adultos reciben los cuidados. Medir la satisfacción del cliente es un factor importante para evaluar la calidad y el entusiasmo de las acciones de las enfermeras. Al identificar a los clientes por su nombre, se establece de esta forma un entorno de confianza para satisfacer las necesidades y expectativas de cada cliente. Estas necesidades se corresponden con las necesidades que los clientes esperan ser satisfechas, es difícil que los clientes sientan una necesidad que no alcanzar la deferencia, por parte de los profesionales de la salud.

Hay diferentes niveles de necesidad y su satisfacción tendrá diferentes efectos en comparación con las necesidades habituales de las necesidades estratégicas, los clientes creen que tendrán mayor satisfacción. Las expectativas son subjetivas y más variables a los que necesita, aunque los clientes no expresan claramente sus expectativas, su satisfacción determina en gran medida su percepción de la calidad de la atención y el entusiasmo. Es la existencia de expectativas lo que hace que cada cliente sea único.

Debemos comenzar con la creencia que los clientes, como seres humanos, rara vez están completamente satisfechos, esto es inevitablemente porque traerá desafíos constantes a los proveedores de atención para una mejora permanente. Convenientemente, no olvide que los productos o servicios que obtienen los clientes suelen ser solo un medio para satisfacer sus verdaderas necesidades. Las necesidades objetivas e implícitas se pueden satisfacer a través del desempeño profesional, el cual generalmente no es visto por los clientes; en muchos casos, debido a su limitado conocimiento técnico, es imposible juzgar la calidad interna del producto o servicio, afectando

así el nivel de orientación de cada usuario. Las expectativas de las habilidades efectivas y la actitud positiva en contacto con el cliente.

Los clientes siempre se forman opiniones sobre la atención que reciben. ¿En que se basa para percibir la calidad global de atención? Se fundamenta en cosas que se pueden entender y percibir claramente, y se relaciona con la forma de brindar servicios o entregar productos, por lo que es muy difícil obtener un nivel aceptable de calidad en el servicio.

A través de los servicios de salud brindados, precios, proveedores, combinaciones promocionales, personal, evidencia física, el entorno en el que se brindan los servicios están directamente relacionada con sus necesidades y expectativas del paciente. Proceso dado por la satisfacción de los pacientes en el transcurso del tiempo, y los cambios positivos o negativos que reciben del entorno, los requisitos de satisfacción son cada vez más altos, por lo que los ejecutivos de las instituciones de salud deben conocer a través de la experiencia el nivel en la que se enfocan.

Calidad y satisfacción son términos relacionados, principalmente debido a la relación dinámica entre oferta y demanda de servicios. La calidad de los servicios de salud se refiere a brindar a los pacientes servicios que continúan superando sus expectativas y necesidades, reduciendo entre los servicios que los pacientes esperan recibir.

La calidad de un servicio sanitario es evaluada por la medición del grado de satisfacción del usuario. (8)

Una herramienta común para medir la satisfacción de los usuarios y mejorar la calidad de los servicios médicos es la realización de encuestas, que permitirán a los usuarios comprender sus necesidades y los procesos establecidos durante la atención en una institución médica.

Para esta medición podemos citar varios cuestionarios como el modelo SERVPERF de Croning y Taylor (1992), basado solo en el desempeño del proveedor en área de servicios, siendo probable la mejor alternativa para evaluar la calidad del servicio; o el instrumento PECASUSS, acrónimo de Percepción de Calidad Según Usuarios de Servicios de Salud, que busca identificar el impacto del programa en la calidad percibida según la dirección y magnitud de los ítems evaluados. Otro instrumento de evaluación, según el 'modelo de las discrepancias' ideado por Parasuraman, Zeithaml y Berry, es el instrumento SERVQUAL (Quality Service); en el cual la comparación entre las expectativas de los usuarios (clientes, usuarios, pacientes, beneficiarios) y sus percepciones respecto al servicio que presta una organización puede establecer una medida de la calidad del servicio.

Cronin y Taylor (1992) dieron una escala más concisa que SERVQUAL y la llamaron SERVPERF. Esta nueva escala está basada únicamente en la valoración de las percepciones, con una evaluación similar a la escala SERVQUAL, la cual tiene en cuenta tanto las expectativas como las percepciones.

### **Dimensiones de la satisfacción del usuario**

- ✓ Capacidad de Respuesta: Dispuestos a atender a los usuarios y brindarles un servicio rápido y oportuno ante la demanda dentro de los requisitos de calidad y tiempo aceptable.
- ✓ Empatía: La capacidad de una persona para ponerse en el lugar de otra y comprender y satisfacer plenamente las necesidades de otra persona.
- ✓ Ambiente físico: Son los aspectos físicos de la percepción que tiene el usuario del lugar. Están relacionados con el estado y apariencia de las instalaciones, equipos, personal, materiales de comunicación, limpieza y comodidad.

## **B. Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los servicios de Salud y Servicios Médicos de Apoyo”**

Este documento técnico contiene la metodología SERVQUAL, que es una escala multidimensional desarrollada por Parasuraman para medir la satisfacción de usuarios externos en empresas de servicios privados, en este contexto, el Ministerio de Salud asume que la metodología ha realizado cambios menores en el modelo y en el modelo. Cómo obtener el contenido del cuestionario SERVQUAL modificado ya que define la calidad de atención como la brecha o diferencia entre las percepciones (P) y expectativas (E) de los usuarios externos, por su validez, efectividad y alta confiabilidad, el análisis de datos se realiza a través de un sencillo programa estadístico MS Excel. El análisis de datos ayuda a determinar las expectativas y opiniones de los pacientes con el servicio médico. La principal razón de la satisfacción e insatisfacción, es la oportunidad de mejorar la calidad de la atención <sup>(5)</sup>

### **Modelo Servqual**

Esta escala se fundamenta solamente en las percepciones, eliminando las expectativas y disminuyendo a la mitad las preguntas planteadas. Las 22 preguntas cubren cinco dimensiones de la evaluación en calidad, siendo:

- **Fiabilidad (Preguntas del 01 al 05):** Capacidad para cumplir exitosamente con el servicio dado.
- **Capacidad de Respuesta (Preguntas del 06 al 09):** Dispuestos en la atención a los usuarios al brindarles un servicio rápido y oportuno ante la demanda dentro de los requisitos de calidad y tiempo aceptable.
- **Seguridad (Preguntas del 10 al 13):** Evaluar la confianza que genera la actitud del personal que brinda los servicios médicos,

mostrando su conocimiento, privacidad, cortesía, comunicación y capacidad para inspirar confianza.

- **Empatía (Preguntas del 14 al 18):** La capacidad de una persona para ponerse en el lugar de otra persona y comprender y satisfacer plenamente las necesidades de otra persona.
- **Aspectos Tangibles (Preguntas del 19 al 22):** Son los aspectos físicos que el usuario percibe de la institución. Están relacionados con las condiciones y apariencia física de las instalaciones, equipos, personal, material de comunicación, limpieza y comodidad.

### **C. Calidad**

El concepto de calidad etimológicamente proviene del latín QUALITIS que significa conjunto de cualidades que constituyen el ser de una persona o cosa, y es sinónimo de cualidad, clase, aptitud, excelencia, categoría, nobleza, superioridad entre otras muchas acepciones. <sup>(11)</sup>

Según la Organización Mundial de la Salud (OMS) define la calidad como: “El conjunto de servicios diagnósticos y terapéuticos más adecuados para conseguir una atención sanitaria óptima, teniendo en cuenta todos los factores y conocimientos del paciente y del servicio médico, logrando, un resultado con el mínimo riesgo de efectos, y la máxima satisfacción del paciente” <sup>(12)</sup>.

La calidad es ser eficiente, tener competencia, tener respeto al paciente y familia; la calidad es “Hacer lo correcto” en forma perfecta y de inmediato; practicar la limpieza, la puntualidad, mejorar siempre, preocuparse por la innovación, usar el vocabulario correcto y hacer que los pacientes confíen en los servicios que se les brinda.<sup>(13)</sup>

Hay varias definiciones de calidad. Por ello, creemos que se trata de un proceso de mejora sistemática, permanente y continua, que

involucra a toda la organización buscando y aplicando formas de trabajo creativas e innovadoras con alto valor agregado, superando las necesidades y expectativas de los clientes y la comunidad.

La calidad es el grado de excelencia de un producto o servicio. En el hospital, se puede utilizar para indicar un cierto nivel profesional. Si queremos definir la calidad de una manera que sea útil para la gestión de la calidad, entonces debemos darnos cuenta de que es necesario incluir las verdaderas necesidades y expectativas de los clientes en la evaluación de la calidad. Cualquier definición de calidad incluye el logro de objetivos o estándares predeterminados, los requisitos del cliente al determinar los objetivos considerando la posibilidad de recursos (financieros, humanos, etc.) al establecer metas y reconocer que siempre hay áreas que necesitan mejorar, por lo que las metas deben revisarse periódicamente. <sup>(14)</sup>

### **c.1 Dimensiones de la Calidad**

- **Humana:** Maimonides afirmo; el bienestar del alma solo se puede obtener cuando el cuerpo está sano <sup>(8)</sup>. El personal de salud debe jugar un papel básico, es decir, comprender los aspectos biológicos, familiares, psicológicos, espirituales del paciente apoyando a su familia, sin olvidar el sufrimiento, por lo que esperan ser tratados con amabilidad, comprensión, cuidado, simpatía y respeto por el sufrimiento, para que se sientan entre sus amigos cariñosos y que no son tratados como un negocio, o un capital económico con el que se debe obtener mayores beneficios.
- **Oportuna:** Es dada siempre a los pacientes cuando necesiten que se le brinde atención de acuerdo a sus necesidades, como brindar un tratamiento definitivo, realizar procedimientos en fechas y horas designadas, brindar oportunidades y expresar sus

necesidades, y formular medidas educativas para prevenir la salud de los pacientes, familiares y a su sociedad.

- **Continua:** De acuerdo con las necesidades de los pacientes, con la ayuda de un equipo de profesionales de la salud, se puede llevar a cabo una atención permanente sin interrupciones, donde se les brindará educación sobre la naturaleza de la enfermedad, los riesgos y la importancia de la enfermedad. El tratamiento y procedimientos al recibir, sea explicado los aspectos relacionados con la dieta, la evaluación constantemente, el estado de dependencia funcional y preocuparse por su mejora, etc.
- **Segura:** Está destinado a cuidados sin riesgo, por ejemplo, en relación con la dosis administrada durante el tratamiento. Directrices sobre medicación y procedimientos indicados para pacientes, evitando recaídas y previniendo la formación de úlceras por presión. La tarea principal de la enfermera es proporcionar educación y asegurar la comprensión para prevenir riesgos después del alta.

El objetivo de los servicios de atención médica debe ser permitir que los pacientes utilicen servicios de atención médica personalizados basados en las necesidades de los pacientes y su entorno personal (familia, amigos), deseos y circunstancias en cada momento, y brindar servicios basados en sus necesidades y expectativas; en un lenguaje sencillo. Es decir, tener empatía al esforzarnos por satisfacer sus necesidades y expectativas, pero además, también debemos plantearnos satisfacer a los familiares del paciente y su entorno social y laboral (amigos, vecinos, compañeros, empresas, etc.) para que se convierta en base de la relación médico-paciente o institución-paciente. El sistema de salud debe respetar las

decisiones individuales de los pacientes como su cultura, entorno social, su familia, la estructura de sus preferencias y necesidades específicas, al tener como pilares básicos la privacidad de los pacientes, sus valores culturales y valores sociales, que hacen que cada paciente tenga una personalidad única y variable, y mostrará comportamientos diferentes de acuerdo a las condiciones físicas, emocionales y ambientales relacionadas con su proceso salud-enfermedad, lo que lleva a sus necesidades y expectativas diferentes al acudir a los servicios de salud.

### **c.2 Calidad de Atención en Salud**

La calidad es hacer lo correcto de forma correcta la primera vez, y hacerlo la siguiente vez, con los pocos recursos existentes y la satisfacción de la comunidad. Las acciones de promoción, prevención y atención están dirigidas a la persona, a la familia y a la comunidad, y a su interrelación con el medio (Ministerio de Salud 1997). Consiste en la aplicación de la ciencia y tecnología médica en una forma que maximice sus beneficios para la salud sin elevar de forma proporcional sus riesgos. El grado de calidad se refiere al nivel en que la atención deseada puede lograr el mejor equilibrio entre riesgos y beneficios. Wittaker, define a la actitud de satisfacción “como una predisposición positiva o negativa a ciertos objetos o ideas.” Según ThoraKron, define a la calidad de atención como el grado en que los servicios de salud para los individuos y poblaciones incrementan la probabilidad de los resultados sanitarios deseados y sean consistentes con el crecimiento profesional; que el servicio sea eficiente, bien desempeñado, efectivo y apropiado; la calidad se describe en dos partes interdependientes: La calidad de hecho es conforme a los estándares y la satisfacción de las expectativas propias; la calidad en la percepción es satisfacer las expectativas del consumidor <sup>(15)</sup>

La OMS define: “Como un nivel de excelencia profesional, al uso eficiente de los recursos, un mínimo de riesgo para el paciente, un alto grado de satisfacción por parte del paciente en su salud” <sup>(16)</sup>. La Oficina Panamericana de la Salud (OPS) define la calidad en salud como el “Conjunto de características de un bien o servicio que logran satisfacer las necesidades y expectativas del usuario o cliente”, nos dice que la calidad de un servicio se valora subjetivamente. Si no se satisfacen las necesidades y expectativas del paciente, entonces no hay calidad, a pesar que lo técnico haya sido alcanzado plenamente.

<sup>(17)</sup>

### **c.3 Atención de Calidad en Enfermería**

La calidad de la atención de enfermería se define como: “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 con el propósito de lograr la satisfacción del paciente y la del personal de enfermería”.

Para el Colegio de Enfermeras del Perú, la calidad de cuidados de enfermería se considera como un trabajo endógeno, no se impone ni basta que en el eje esté empeñado. SENGE 1999, es una tarea en la que participa todo el equipo de trabajo. El aporte de todos es fundamental para lograr resultados, es decir, es establecer una cultura de calidad que brindan los servicios de enfermería al utilizar mecanismos de autorregulación para empoderar al personal de enfermería. El privilegio de crítica constructiva, superación personal y satisfacción con el trabajo bien hecho.

El Consejo Internacional de Enfermeras ha señalado que “la responsabilidad fundamental de la enfermera es cuádruple:

promover la salud, evitar las enfermedades, establecer la salud y aliviar el sufrimiento”.

Según Bustamante existen diferentes perspectivas sobre el concepto de cuidado de enfermería,

El cuidado es un estado humano, el imperativo moral e ideal, como efecto, a la relación personal, finalmente el cuidado es una intervención profesional de enfermería. Se han identificado dos aspectos de la atención: La experiencia subjetiva del paciente y la respuesta fisiológica. Como misterio de la humanidad, el cuidado es el “modo humano de ser”, es parte de la naturaleza humana y es esencial para la supervivencia. La máxima prioridad es el “valor fundamental” como moral o ideal en enfermería, que es fundamental para garantizar la dignidad del usuario. El cuidado como efecto es la naturaleza de la enfermería producida por la participación emocional o el sentimiento de experiencia del paciente. <sup>(17)</sup>

#### **c.4 La Calidad en el Cuidado de Enfermería**

El cuidado de Enfermería abarca desde el nacimiento hasta la muerte, incluida la enfermedad y la salud, esta actividad se basa en un compromiso ético del personal de enfermería; para lo cual los profesionales de enfermería deben ser competentes en áreas de conocimiento científico, aplicaciones técnicas y / o conflictos biomédicos. Se caracteriza por una actitud de alto valor moral que puede lograr el bienestar general de las personas que cuida. La función del cuidado es mantener, promover, restaurar y rehabilitar la salud de los pacientes adultos, y apoyarlos para que se integren a la vida útil. Este cuidado se da en un proceso dinámico, empieza en la fase dependiente y finaliza en la independencia del usuario.

El profesional de Enfermería participa en el cuidado de las necesidades del paciente, como definía F. Naghtingale en el siglo

XIX; Esta ayuda incluye el cuidado del entorno generando las condiciones para que el organismo reaccione positivamente ante el daño. (18)

Estos cuidados son de carácter integral, porque las necesidades humanas representan necesidades físicas, mentales y culturales. Toda necesidad insatisfecha afecta a toda la raza humana. Por lo tanto, el desconocimiento de la propia salud generará incertidumbre. Sentimientos de inseguridad y ansiedad; por lo tanto, el personal de enfermería debe tener la capacidad y habilidad para permitir que las personas mayores expresen sus inquietudes y potencien su personalidad estableciendo relaciones de confianza y empatía, de manera que las enfermeras puedan saber lo que harán en el paciente que brindan atención y este acepte participar, es un proceso psicológico de participación en enfermería que se expresa a través de sus acciones, palabras, actitudes y el uso de sus propias habilidades. Entonces podemos concluir que la atención basada en la calidad y la pasión es una herramienta importante para nuestro desarrollo profesional en la sociedad. **La organización Mundial de la Salud** define como: “un alto nivel de excelencia profesional: uso eficiente de los recursos, un mínimo de riesgo para el paciente, alto grado de satisfacción por parte del paciente, impacto final de la salud y la máxima satisfacción del paciente”

La calidad es ser eficiente, es tener competencia, respecto al paciente y su familia; calidad es “Hacer lo correcto”, en forma correcta y de inmediato; la calidad es practicar la limpieza, es ser puntual, es mejorar siempre, innovando, es usar el vocabulario correcto, que los pacientes tengan confianza en el servicio que se brinda.

#### **D. El Departamento de Enfermería:**

Es la Unidad Orgánica encargada de ejecutar las acciones y procedimientos de enfermería que aseguren la atención integral e individualizada del paciente de acuerdo a su grado de dependencia, diagnóstico y tratamiento médico, proyectando sus acciones a la familia y a la comunidad.

#### **2.4. Definición de términos básicos**

- ✓ **Satisfacción:** Estado de ánimo resultante de una persona que compara la atención recibida con sus expectativas en el servicio de emergencia, en personal e infraestructura.
- ✓ **Usuario:** Persona que recibe atención de Enfermería de manera ambulatoria.
- ✓ **Capacidad de Respuesta:** Disposición de servir a los usuarios y proveerle un servicio rápido y oportuno frente a una demanda con una respuesta de calidad en un tiempo aceptable.
- ✓ **Empatía:** Es la capacidad que tiene una persona para ponerse en el lugar de otra persona, entender y atender adecuadamente las necesidades del otro.
- ✓ **Ambiente físico:** Son los aspectos físicos que el usuario percibe de la institución. Están relacionados en lo físico, en las instalaciones, equipos, personal, material de comunicación, limpieza y comodidad.

## **CAPÍTULO III**

### **HIPÓTESIS Y VARIABLES**

#### **3.1 Hipótesis**

##### **Hipótesis General**

El nivel de satisfacción del usuario en la atención de enfermería en tópico de emergencia del Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé EsSalud de Huancayo es regular.

##### **Hipótesis Específicas**

- El nivel de satisfacción de los usuarios en la dimensión capacidad de respuesta en la atención en el Tópico del Servicio de Emergencia del Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé, EsSalud de Huancayo es regular.
- El nivel de satisfacción de los usuarios en la dimensión empatía en la atención en el Tópico del Servicio de Emergencia del Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé, EsSalud de Huancayo es regular.
- El nivel de satisfacción de los usuarios en la dimensión ambiente físico en la atención en el Tópico del Servicio de Emergencia del Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé, EsSalud de Huancayo es regular.

#### **3.2 Definición conceptual de variables**

Variable Independiente: Satisfacción del usuario.

### 3.2.1 Operacionalización de variables

VARIABLE DE ESTUDIO	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS DE INSTRUMENTOS (ítems)	VALOR FINAL
<b>NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO</b>	Estado de ánimo de una persona que resulta de comparar la atención recibida con sus expectativas en usuarios que acuden al servicio de emergencia, en lo personal e infraestructura.	Capacidad de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Atención inmediata</li> <li>✓ Atención de Enfermera</li> <li>✓ Comunicación</li> <li>✓ Respuesta a dudas</li> <li>✓ Privacidad</li> <li>✓ Examen físico</li> </ul>	<b>Preguntas: 1, 2, 3, 4, 5 y 6</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Malo</li> <li>• Regular</li> <li>• Bueno</li> </ul>
		Empatía	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Trato</li> <li>✓ Interés</li> <li>✓ Preparación psicológica</li> <li>✓ Consejería</li> </ul>	<b>Preguntas: 7,8,9 y 10</b>	
		Ambiente físico	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Equipo</li> <li>✓ Señalización</li> <li>✓ Limpieza y orden</li> </ul>	<b>Preguntas: 11, 12,13 y 14</b>	

## CAPITULO IV

### DISEÑO METODOLÓGICO

#### 4.1. Tipo y diseño de investigación

El tipo de estudio de la investigación fue: prospectiva, descriptivo transversal.

Por el tipo de estudio es descriptivo.

Por el tipo de recolección de datos es prospectivo.

Por el número de las mediciones de la variable es un estudio transversal.

El diseño de investigación que se utilizará será de tipo básico no experimental.

Diagrama del diseño de Investigación:

M ----- O

Donde:

M: Representa a la muestra

O: Representa información relevante o interés

#### 4.2. Método de Investigación: Descriptivo

#### 4.3. Población y muestra

La población estuvo conformada por 600 usuarios que acuden al Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé - EsSalud

La muestra fue seleccionada mediante el muestreo probabilístico aleatorio simple, de manera que todos tienen la misma probabilidad de aparecer al tamaño muestral deseado.

## Tamaño de la muestra

$$n = \frac{N \cdot Z^2 S^2}{N \cdot E^2 + Z^2 S^2}$$

En donde:

- n: Tamaño de la muestra
- Z: 1.96 constante según el nivel de confianza del 95%
- S: Desviación estándar de la población = 2
- E: error de precisión = 0.5

$$n = \frac{600 \cdot (1.96)^2 \cdot 2^2}{600 \cdot (0.25)^2 + (1.96)^2 \cdot 2^2}$$

$$n = \frac{600 \cdot (3.8) \cdot 4}{37.5 + 15.2}$$

$$n = \frac{9120}{52.7}$$

$$n = 173$$

### Criterios de Inclusión:

- ✓ Usuarios atendidos en el tópico de emergencia que autoricen su participación.
- ✓ Usuarios de 18 años a más
- ✓ Personas con capacidad neurosensorial adecuada

### Criterios de Exclusión:

- ✓ Usuarios atendidos en el tópico de emergencia que no autorizan su participación.
- ✓ Usuarios menores de 18 años de edad
- ✓ Acompañantes de los usuarios

- ✓ Personas con limitaciones neurosensoriales que impidan el registro del instrumento

#### **4.4. Lugar de estudio:**

El presente trabajo de investigación se realizó en el Tópico de Emergencia del Hospital Nacional Ramiro Priale Priale de Huancayo – 2019.

#### **4.5. Técnicas e instrumentos**

Se utilizó las siguientes técnicas e instrumentos: Encuesta y Cuestionario

##### **Técnicas**

- **Encuesta:** Porque nos permitió obtener la información de los objetos de estudio las que serán proporcionados por ellos mismos sobre opiniones, conocimientos y/o sugerencias.

##### **Instrumentos**

En esta investigación se empleó como instrumento a un cuestionario.

#### **4.6. Análisis y procesamiento de Datos**

Para el análisis y procesamiento de datos se utilizó:

- ❖ **Estadística descriptiva:** Porque nos permite describir cada una de las variables, determinar el número de casos, promedios, mediana, moda y porcentajes para el análisis de cada uno de nuestros datos.
- ❖ **Estadística inferencial:** Porque nos permite inferir el comportamiento de las variables así mismo permitirá verificar la información o comprobar mediante la prueba estadísticas de  $\chi^2$  – Ji cuadrado, así como también será procesado utilizando el software del programa Excel y SPSS versión 26.

## CAPITULO V

### RESULTADOS

#### 5.1 Resultados Descriptivos

En el presente capítulo se presentan los resultados descriptivos de la satisfacción de los usuarios en la atención de enfermería en el tópico de Emergencia del Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé de Huancayo.

**TABLA 5.1.1**

**SEXO, EDAD Y NIVEL DE ESTUDIOS DE LOS USUARIOS EN LA ATENCIÓN DE ENFERMERÍA EN TÓPICO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL NACIONAL RAMIRO PRIALÉ PRIALÉ HUANCAYO 2019**

SEXO	N°	%
<b>Masculino</b>	79	45,66
<b>Femenino</b>	94	54,34
EDAD	N°	%
<b>De 18 a 27</b>	37	21,39
<b>De 28 a 37</b>	55	31,79
<b>De 38 a 47</b>	38	21,97
<b>De 48 a 57</b>	23	13,29
<b>De 58 a 67</b>	10	5,78
<b>De 68 a 78</b>	10	5,78
NIVEL DE ESTUDIOS	N°	%
<b>Analfabeto/a</b>	2	1,17
<b>Primaria</b>	14	8,09
<b>Secundaria</b>	44	25,43
<b>Superior técnico</b>	49	28,32
<b>Superior universitario</b>	64	36,99
<b>TOTAL</b>	<b>173</b>	<b>100,00</b>

Fuente: Encuesta aplicado a los usuarios atendidos en el Tópico de Emergencia del Hospital Ramiro Prialé Prialé-ESSALUD de Huancayo-Octubre de 2019.

En la tabla 5.1.1 se observa que, la mayoría 54,34% (79) de los usuarios del Tópico de Emergencia del Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé de Huancayo que participan en la investigación son del género Femenino y el 45,66% (79) son del género Masculino. En relación a la edad de los usuarios, la mayoría 31,79% (55) tienen de 28 a 37 años, el 21,97% (38) tienen una edad de 38 a 47, el 21,39%

(37) tienen de 18 a 27 años de edad y sólo el 5,78% (10) tienen de 58 a 67 años de edad y otro 5,78% (10) tienen de 68 a 78 años de edad.

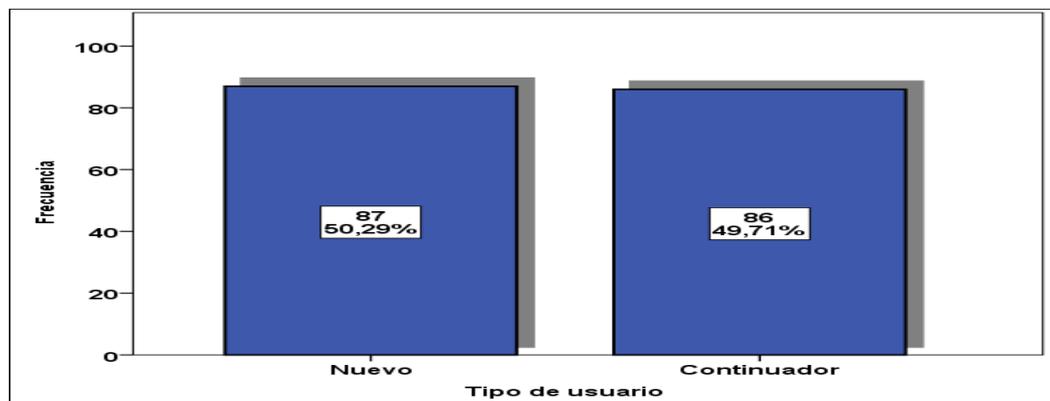
**TABLA 5.1.2**  
**TIPO DE USUARIO EN LA ATENCIÓN DE ENFERMERÍA EN**  
**TÓPICO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL NACIONAL RAMIRO**  
**PRIALÉ PRIALÉ HUANCAYO 2019**

TIPO DE USUARIO	N°	%
<b>Nuevo</b>	87	50,29
<b>Continuador</b>	86	49,71
<b>TOTAL</b>	<b>173</b>	<b>100,00</b>

Fuente: Encuesta aplicado a los usuarios atendidos en el Tópico de Emergencia del Hospital Ramiro Prialé Prialé-ESSALUD de Huancayo-Octubre de 2019.

Se aprecia, en la tabla 5.1.2 que, la mayoría 50,29% (87) de los usuarios del Tópico de Emergencia del Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé de Huancayo que participan en la investigación son nuevos, mientras que el 49,71% (86) de los usuarios encuestados son continuadores.

**GRÁFICO 5.1.2**  
**TIPO DE USUARIO EN LA ATENCIÓN DE ENFERMERÍA EN**  
**TÓPICO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL NACIONAL RAMIRO**  
**PRIALÉ PRIALÉ HUANCAYO 2019**



**TABLA 5.1.3**

**SATISFACCIÓN DE LA CAPACIDAD DE RESPUESTA EN EL TÓPICO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL NACIONAL RAMIRO PRIALÉ PRIALÉ HUANCAYO 2019**

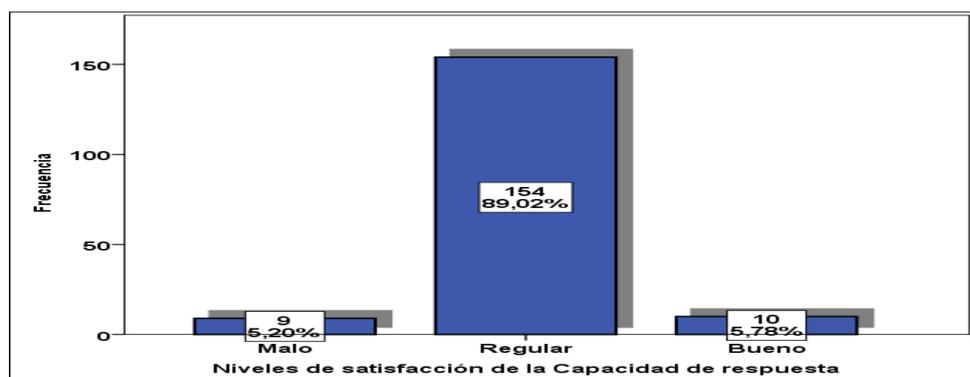
NIVELES	Baremo	N°	%
<b>Malo</b>	14 a 23	9	5,20
<b>Regular</b>	24 a 32	154	89,02
<b>Bueno</b>	33 a 42	10	5,78
<b>TOTAL</b>		<b>173</b>	<b>100,00</b>

Fuente: Encuesta aplicado a los usuarios atendidos en el Tópico de Emergencia del Hospital Ramiro Prialé Prialé-ESSALUD de Huancayo-Octubre de 2019.

En la tabla 5.1.3 se observa que la mayoría 89,02% (154) de los usuarios del Tópico de Emergencia del Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé de Huancayo que participan en la investigación tienen un nivel de satisfacción Regular en relación a la Capacidad de respuesta de la atención de enfermería del Tópico de Emergencia, el 5,78% (10) de los usuarios señalan que el nivel es Bueno y el 5,20% (9) de los usuarios indican que el nivel es Malo en la capacidad de respuesta de la atención de enfermería.

**GRÁFICO 5.1.3**

**SATISFACCIÓN DE LA CAPACIDAD DE RESPUESTA EN EL TÓPICO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL NACIONAL RAMIRO PRIALÉ PRIALÉ HUANCAYO 2019**



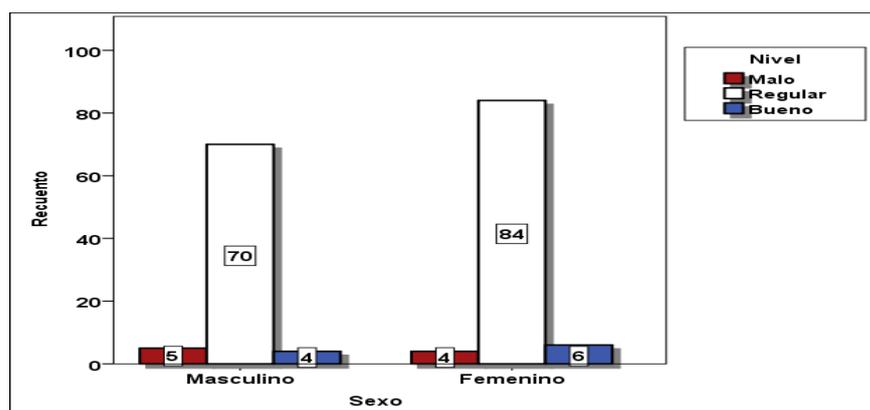
**TABLA 5.1.4**  
**SATISFACCIÓN DE LA CAPACIDAD DE RESPUESTA EN EL**  
**TÓPICO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL NACIONAL RAMIRO**  
**PRIALÉ PRIALÉ HUANCAYO 2019 SEGUN SEXO**

NIVELES	Sexo			
	Masculino		Femenino	
	N°	%	N°	%
<b>Malo</b>	5	6,33	4	4,26
<b>Regular</b>	70	88,61	84	89,36
<b>Bueno</b>	4	5,06	6	6,38
<b>TOTAL</b>	<b>79</b>	<b>100,00</b>	<b>94</b>	<b>100,00</b>

Fuente: Encuesta aplicado a los usuarios atendidos en el Tópico de Emergencia del Hospital Ramiro Prialé Prialé-ESSALUD de Huancayo-Octubre de 2019.

Se observa, en la tabla 5.1. 4 que, en los usuarios del género Masculino la mayoría 88,61% (70) tienen un nivel de satisfacción Regular en la Capacidad de respuesta de la atención de enfermería del Tópico de Emergencia del Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé de Huancayo, el 6,33% (5) de los usuarios varones sostienen que el nivel de satisfacción es Malo y el 5,06% (4) de los usuarios presentan un nivel de satisfacción Bueno. En los usuarios del género Femenino la mayoría 89,36% (84) también tienen un nivel de satisfacción Regular, el 6,38% (6) de los usuarios tienen el nivel Bueno y el 4,26% (4) de los usuarios presentan un nivel de satisfacción Malo.

**GRÁFICO 5.1.4**  
**SATISFACCIÓN DE LA CAPACIDAD DE RESPUESTA EN EL**  
**TÓPICO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL NACIONAL RAMIRO**  
**PRIALÉ PRIALÉ HUANCAYO 2019 SEGUN SEXO**



**TABLA 5.1.5**

**SATISFACCIÓN DE LA CAPACIDAD DE RESPUESTA EN EL TÓPICO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL NACIONAL RAMIRO PRIALÉ PRIALÉ HUANCAYO 2019 SEGUN EDAD**

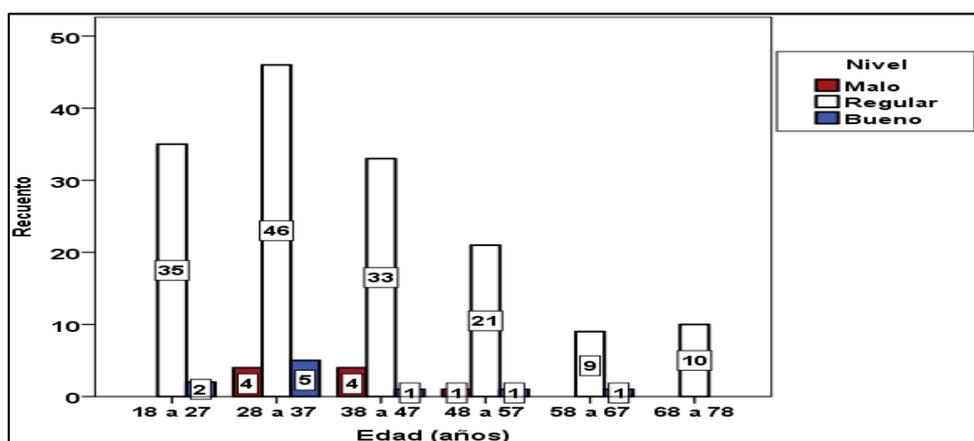
Edad	Niveles						Total	
	Malo		Regular		Bueno		N°	%
	N°	%	N°	%	N°	%		
<b>De 18 a 27 años</b>	0	0,00	35	94,59	2	5,41	37	100,00
<b>De 28 a 37 años</b>	4	7,27	46	83,64	5	9,09	55	100,00
<b>De 38 a 47 años</b>	4	10,53	33	86,84	1	2,63	38	100,00
<b>De 48 a 57 años</b>	1	4,35	21	91,30	1	4,35	23	100,00
<b>De 58 a 67 años</b>	0	0,00	9	90,00	1	10,00	10	100,00
<b>De 68 a 78 años</b>	0	0,00	10	100,00	0	0,00	10	100,00

Fuente: Encuesta aplicado a los usuarios atendidos en el Tópico de Emergencia del Hospital Ramiro Prialé Prialé-ESSALUD de Huancayo-Octubre de 2019.

En la tabla 5.1.5 se aprecia que, en los seis grupos etarios de los usuarios encuestados la mayoría tienen un nivel de satisfacción Regular en la Capacidad de respuesta de la atención de enfermería del Tópico de Emergencia del Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé de Huancayo: 94,59% (35) en los usuarios de 18 a 27 años; el 83,64% (46) en los usuarios de 28 a 37 años, el 86,84% (33) en los usuarios de 38 a 47 años, el 91,30% (21) en los usuarios de 48 a 57 años, el 90,00% (9) en los usuarios de 58 a 67 años y el 100,00% (10) en los usuarios de 68 a 78 años.

**TABLA 5.1.5**

**SATISFACCIÓN DE LA CAPACIDAD DE RESPUESTA EN EL TÓPICO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL NACIONAL RAMIRO PRIALÉ PRIALÉ HUANCAYO 2019 SEGUN EDAD**



**TABLA 5.1.6**

**SATISFACCIÓN DE LA CAPACIDAD DE RESPUESTA EN EL TÓPICO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL NACIONAL RAMIRO PRIALÉ PRIALÉ HUANCAYO 2019 SEGUN NIVEL DE ESTUDIOS**

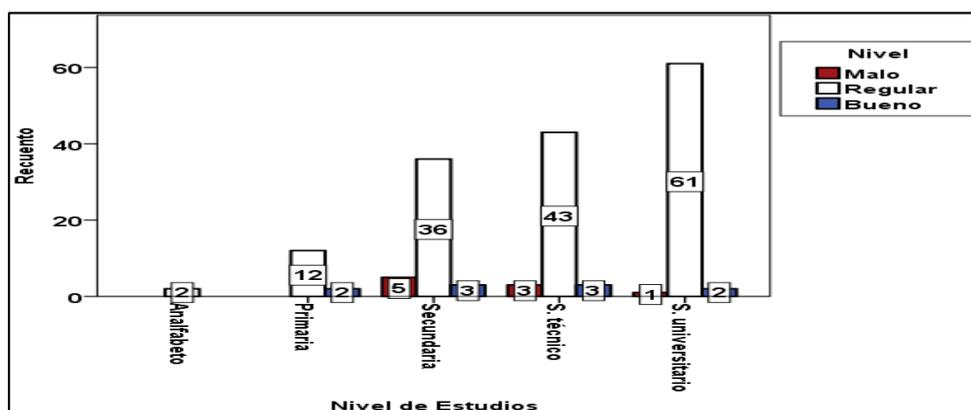
Nivel de estudios	Niveles						Total	
	Malo		Regular		Bueno			
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
<b>Analfabeto/a</b>	0	0,00	2	100,00	0	0,00	2	100,00
<b>Primaria</b>	0	0,00	12	85,71	2	14,29	14	100,00
<b>Secundaria</b>	5	11,36	36	81,82	3	6,82	44	100,00
<b>Superior técnico</b>	3	6,12	43	87,76	3	6,12	49	100,00
<b>Superior universitario</b>	1	1,56	61	95,31	2	3,12	64	100,00

Fuente: Encuesta aplicado a los usuarios atendidos en el Tópico de Emergencia del Hospital Ramiro Prialé Prialé-ESSALUD de Huancayo-Octubre de 2019.

Se observa, en la tabla 5.1.6 que, en los cinco niveles de estudios de los usuarios encuestados la mayoría tienen un nivel de satisfacción Regular en la Capacidad de respuesta de la atención de enfermería del Tópico de Emergencia del Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé de Huancayo: 100,00% (2) en los usuarios analfabetos/as; el 85,71% (12) en los de primaria, el 81,82% (36) en los usuarios con secundaria, el 87,76% (43) en los de educación superior técnica y el 95,31% (61) en los usuarios que tienen educación superior universitaria.

**GRÁFICO 5.1.6**

**SATISFACCIÓN DE LA CAPACIDAD DE RESPUESTA EN EL TÓPICO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL NACIONAL RAMIRO PRIALÉ PRIALÉ HUANCAYO 2019 SEGUN NIVEL DE ESTUDIOS**



**TABLA 5.1.7**

**SATISFACCIÓN DE LA CAPACIDAD DE RESPUESTA EN EL TÓPICO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL NACIONAL RAMIRO PRIALÉ PRIALÉ HUANCAYO 2019 SEGUN TIPO DE USUARIO**

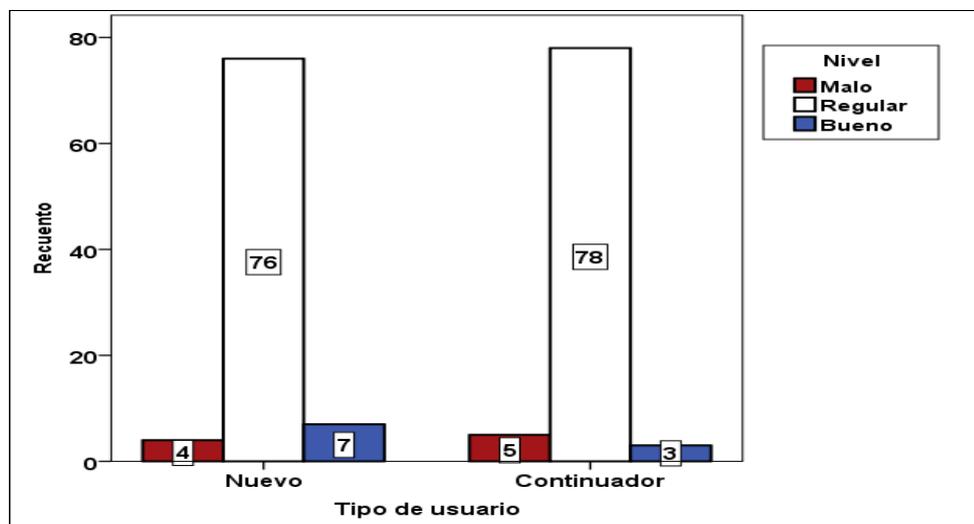
Tipo de usuario	Niveles						Total	
	Malo		Regular		Bueno		N°	%
	N°	%	N°	%	N°	%		
<b>Nuevo</b>	4	4,60	76	87,36	7	8,04	87	100,00
<b>Continuador</b>	5	5,81	78	90,70	3	3,49	86	100,00

Fuente: Encuesta aplicado a los usuarios atendidos en el Tópico de Emergencia del Hospital Ramiro Prialé Prialé-ESSALUD de Huancayo-Octubre de 2019.

En la tabla 5.1.7 se observa que, en los dos tipos usuarios encuestados la mayoría tienen un nivel de satisfacción Regular en la Capacidad de respuesta de la atención de enfermería del Tópico de Emergencia del Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé de Huancayo: 87,36% (76) en los usuarios nuevos y el 90,70% (78) en los usuarios que continúan atendándose en el tópico de Emergencia.

**GRÁFICO 5.1.7**

**SATISFACCIÓN DE LA CAPACIDAD DE RESPUESTA EN EL TÓPICO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL NACIONAL RAMIRO PRIALÉ PRIALÉ HUANCAYO 2019 SEGUN TIPO DE USUARIO**



**TABLA 5.1.8**

**DISTRIBUCIÓN DE LA OPINIÓN DE LOS USUARIOS SEGÚN CALIDAD DE LA ATENCIÓN A SU LLEGADA AL TÓPICO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL RAMIRO PRIALÉ PRIALÉ-ESSALUD HUANCAYO-OCTUBRE 2019.**

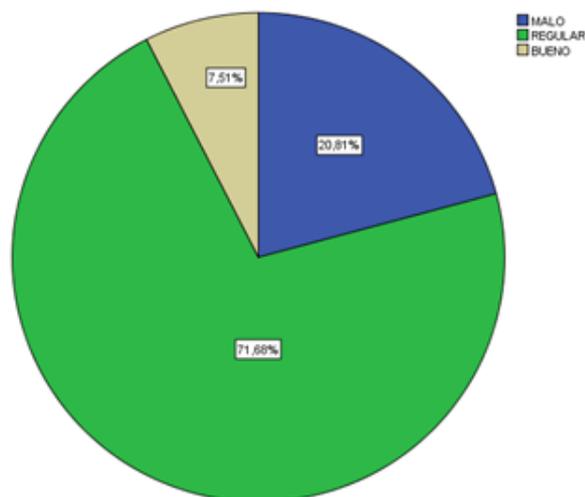
Calidad de la atención		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MALO	36	20,8	20,8	20,8
	REGULAR	124	71,7	71,7	92,5
	BUENO	13	7,5	7,5	100,0
Total		173	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicado a los usuarios atendidos en el Tópico de Emergencia del Hospital Ramiro Prialé Prialé-ESSALUD de Huancayo-Octubre de 2019.

En la tabla 5.1.8 se observa que la mayoría de los usuarios el 71,7% (124) tienen un nivel de satisfacción Regular en la calidad de la atención a su llegada al Tópico de Emergencia del Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé de Huancayo, el 7,5% (13) señalan que el nivel es Bueno y el 20,8% (36) de los usuarios indican que el nivel es Malo.

**GRÁFICO 5.1.8**

**DISTRIBUCIÓN DE LA OPINIÓN DE LOS USUARIOS SEGÚN CALIDAD DE LA ATENCIÓN A SU LLEGADA AL TÓPICO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL RAMIRO PRIALÉ PRIALÉ-ESSALUD HUANCAYO-OCTUBRE 2019.**



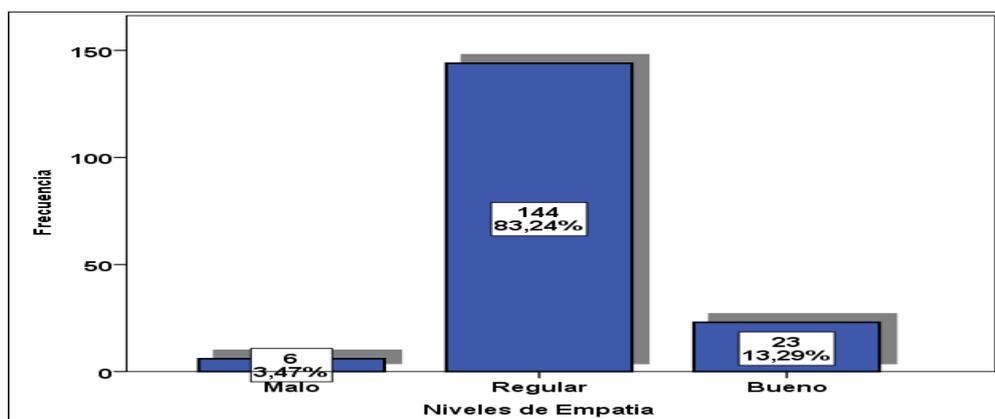
**TABLA 5.1.9**  
**SATISFACCIÓN DE LA EMPATIA EN EL TÓPICO DE EMERGENCIA**  
**DEL HOSPITAL NACIONAL RAMIRO PRIALÉ PRIALÉ**  
**HUANCAYO 2019**

NIVELES	Baremo	N°	%
<b>Malo</b>	4 a 6	6	3,47
<b>Regular</b>	7 a 9	144	83,24
<b>Bueno</b>	10 a 12	23	13,29
<b>TOTAL</b>		<b>173</b>	<b>100,00</b>

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 5.1.9 se observa que la mayoría 83,24% (144) de los usuarios del Tópico de Emergencia del Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé de Huancayo que participan en la investigación tienen un nivel de satisfacción Regular en la Empatía recibida en la atención de enfermería del Tópico de Emergencia, el 13,29% (23) de los usuarios señalan que el nivel es Bueno y el 3,47% (6) de los usuarios indican que el nivel es Malo en la empatía recibida cuando fueron atendidos por el personal de enfermería.

**GRÁFICO 5.1.9**  
**SATISFACCIÓN DE LA EMPATIA EN EL TÓPICO DE EMERGENCIA**  
**DEL HOSPITAL NACIONAL RAMIRO PRIALÉ PRIALÉ**  
**HUANCAYO 2019**



**TABLA 5.1.10**

**SATISFACCIÓN DE LA EMPATÍA EN EL TÓPICO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL NACIONAL RAMIRO PRIALÉ PRIALÉ HUANCAYO 2019 SEGUN SEXO**

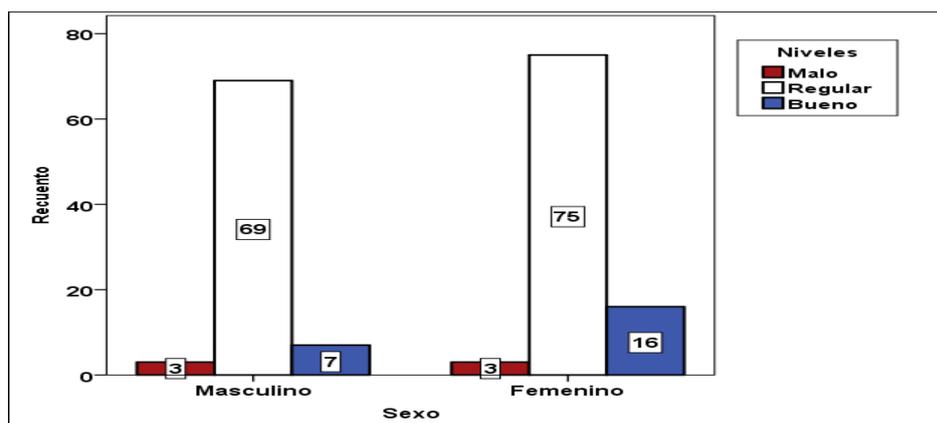
NIVELES	Sexo			
	Masculino		Femenino	
	N°	%	N°	%
<b>Malo</b>	3	3,80	3	3,19
<b>Regular</b>	69	87,34	75	79,79
<b>Bueno</b>	7	8,86	16	17,02
<b>TOTAL</b>	<b>79</b>	<b>100,00</b>	<b>94</b>	<b>100,00</b>

Fuente: Encuesta aplicado a los usuarios atendidos en el Tópico de Emergencia del Hospital Ramiro Prialé Prialé-ESSALUD de Huancayo-Octubre de 2019.

Se observa, en la tabla 5.1.10 que, en los usuarios del género Masculino la mayoría 87,34% (69) tienen un nivel de satisfacción Regular en la Empatía en la atención de enfermería del Tópico de Emergencia del Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé de Huancayo, el 8,86% (7) de los usuarios varones sostienen que el nivel de empatía es Bueno y el 3,80% (3) de los usuarios presentan un nivel de satisfacción Malo. En los usuarios del género Femenino la mayoría 79,79% (75) también tienen un nivel de satisfacción Regular, el 17,02% (16) de los usuarios tienen el nivel Bueno y el 3,19% (3) de los usuarios presentan un nivel de satisfacción Malo.

**GRÁFICO 5.1.10**

**SATISFACCIÓN DE LA EMPATÍA EN EL TÓPICO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL NACIONAL RAMIRO PRIALÉ PRIALÉ HUANCAYO 2019 SEGUN SEXO**



**TABLA 5.1.11**

**SATISFACCIÓN DE LA EMPATÍA EN EL TÓPICO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL NACIONAL RAMIRO PRIALÉ PRIALÉ HUANCAYO 2019 SEGUN EDAD**

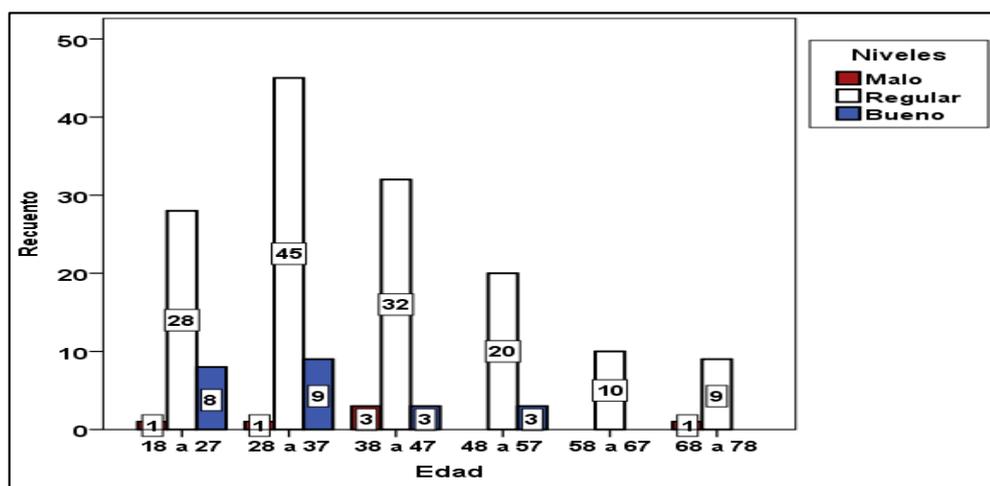
Edad	Niveles						Total	
	Malo		Regular		Bueno			
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
<b>De 18 a 27 años</b>	1	2,70	28	75,68	8	21,62	37	100,00
<b>De 28 a 37 años</b>	1	1,82	45	81,82	9	16,36	55	100,00
<b>De 38 a 47 años</b>	3	7,89	32	84,22	3	7,89	38	100,00
<b>De 48 a 57 años</b>	0	0,00	20	86,96	3	13,04	23	100,00
<b>De 58 a 67 años</b>	0	0,00	10	100,00	0	0,00	10	100,00
<b>De 68 a 78 años</b>	1	10,00	9	90,00	0	0,00	10	100,00

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 5.1.11 se aprecia que, en los seis grupos etarios de los usuarios encuestados la mayoría tienen un nivel de satisfacción Regular en la Empatía en la atención de enfermería del Tópico de Emergencia del Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé de Huancayo: 75,68% (28) en los usuarios de 18 a 27 años; el 81,82% (45) en los usuarios de 28 a 37 años, el 84,22% (32) en los usuarios de 38 a 47 años, el 86,96% (20) en los usuarios de 48 a 57 años, el 100,00% (10) en los usuarios de 58 a 67 años y el 90,00% (9) en los usuarios de 68 a 78 años.

**GRÁFICO 5.1.11**

**SATISFACCIÓN DE LA EMPATÍA EN EL TÓPICO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL NACIONAL RAMIRO PRIALÉ PRIALÉ HUANCAYO 2019 SEGUN EDAD**



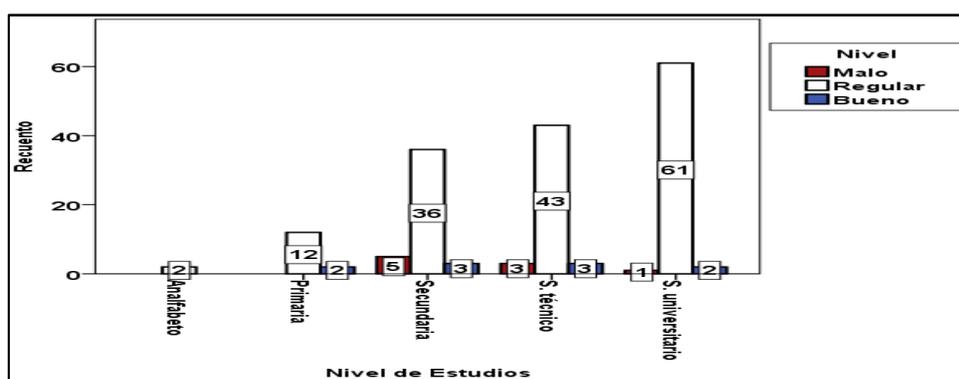
**TABLA 5.1.12**  
**SATISFACCIÓN DE LA EMPATÍA EN EL TÓPICO DE EMERGENCIA**  
**DEL HOSPITAL NACIONAL RAMIRO PRIALÉ PRIALÉ HUANCAYO**  
**2019 SEGUN NIVEL DE ESTUDIOS**

Nivel de estudios	Niveles						Total	
	Malo		Regular		Bueno		N°	%
	N°	%	N°	%	N°	%		
<b>Analfabeto/a</b>	0	0,00	2	100,00	0	0,00	2	100,00
<b>Primaria</b>	0	0,00	13	92,86	1	7,14	14	100,00
<b>Secundaria</b>	4	9,09	35	79,55	5	11,36	44	100,00
<b>Superior técnico</b>	0	0,00	41	83,67	8	16,33	49	100,00
<b>Superior universitario</b>	2	3,13	53	82,81	9	14,06	64	100,00

Fuente: Encuesta aplicado a los usuarios atendidos en el Tópico de Emergencia del Hospital Ramiro Prialé Prialé-ESSALUD de Huancayo-Octubre de 2019.

Se observa, en la tabla 5.1.12 que, en los cinco niveles de estudios de los usuarios encuestados la mayoría tienen un nivel de satisfacción Regular en la Empatía de la atención de enfermería del Tópico de Emergencia del Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé de Huancayo: 100,00% (2) en los usuarios analfabetos/as; el 92,86% (13) en los de primaria, el 79,55% (35) en los usuarios con secundaria, el 83,67% (41) en los de educación superior técnica y el 82,81% (53) en los usuarios que tienen educación superior universitaria.

**GRÁFICO 5.1.12**  
**SATISFACCIÓN DE LA EMPATÍA EN EL TÓPICO DE EMERGENCIA**  
**DEL HOSPITAL NACIONAL RAMIRO PRIALÉ PRIALÉ HUANCAYO**  
**2019 SEGUN NIVEL DE ESTUDIOS**



**TABLA 5.1.13**

**SATISFACCIÓN DE LA EMPATÍA EN EL TÓPICO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL NACIONAL RAMIRO PRIALÉ PRIALÉ HUANCAYO 2019 SEGUN TIPO DE USUARIO**

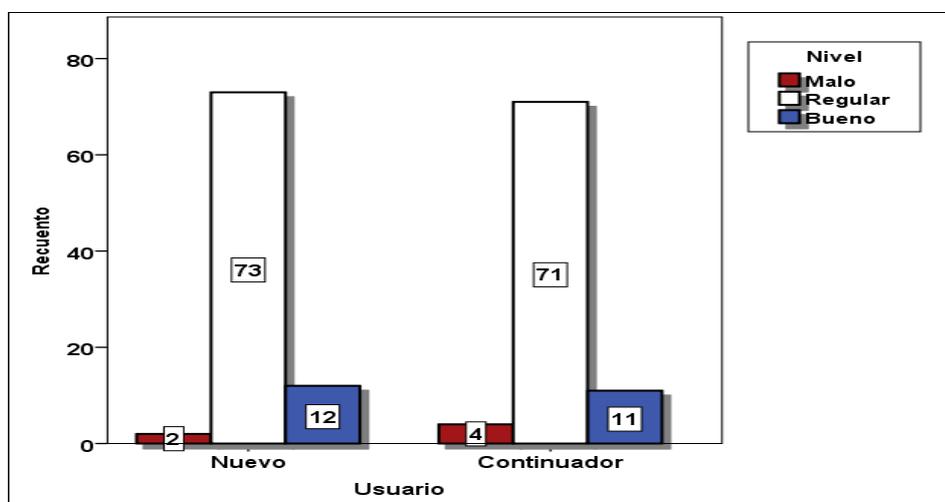
Tipo de usuario	Niveles						Total	
	Malo		Regular		Bueno		N°	%
	N°	%	N°	%	N°	%		
<b>Nuevo</b>	2	2,30	73	83,91	12	13,79	87	100,00
<b>Continuador</b>	4	4,65	71	82,56	11	12,79	86	100,00

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 5.1.13 se observa que, en los dos tipos usuarios encuestados la mayoría tienen un nivel de satisfacción Regular en la Empatía de la atención de enfermería del Tópico de Emergencia del Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé de Huancayo: 83,91% (73) en los usuarios nuevos y el 82,56% (71) en los usuarios que continúan atendándose en el tópic de Emergencia.

**GRÁFICO 5.1.13**

**SATISFACCIÓN DE LA EMPATÍA EN EL TÓPICO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL NACIONAL RAMIRO PRIALÉ PRIALÉ HUANCAYO 2019 SEGUN TIPO DE USUARIO**



**TABLA 5.1.14**

**SATISFACI3N DE LOS USUARIOS SEG3N COMUNICACI3N DEL ENFERMERO(A) EN LA ATENCI3N EN EL T3PICO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL RAMIRO PRIAL3 PRIAL3-ESSALUD HUANCAYO-OCTUBRE 2019.**

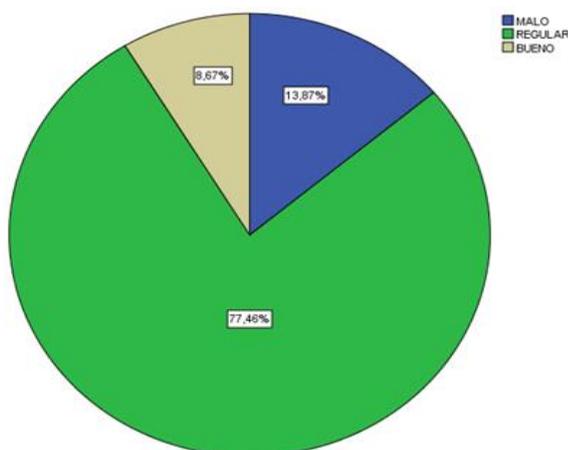
Calidad de la atenci3n		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje v3lido	Porcentaje acumulado
V3lido	MALO	24	13,9	13,9	13,9
	REGULAR	134	77,5	77,5	91,3
	BUENO	15	8,7	8,7	100,0
	Total	173	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicado a los usuarios atendidos en el T3pico de Emergencia del Hospital Ramiro Prial3 Prial3-ESSALUD de Huancayo-Octubre de 2019.

Se observa, en la tabla 5.1.14 que, los usuarios la mayor3a un 77,5% (134) tienen un nivel de satisfacci3n Regular en cuanto a la comunicaci3n durante la atenci3n de enfermer3a en el T3pico de Emergencia del Hospital Nacional Ramiro Prial3 Prial3 de Huancayo, el 13,9% (24) de los usuarios sostienen que la comunicaci3n fue mala y el 8,7% (15) de los usuarios presentan un nivel de satisfacci3n Malo.

**GR3FICO 5.1.14**

**SATISFACI3N DE LOS USUARIOS SEG3N COMUNICACI3N DEL (A) ENFERMERO(A) EN LA ATENCI3N EN EL T3PICO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL RAMIRO PRIAL3 PRIAL3-ESSALUD HUANCAYO-OCTUBRE 2019.**



**TABLA 5.1.15**

**SATISFACI3N DE LOS USUARIOS SEG3N EL TIEMPO QUE LE BRIND3 EL(LA) ENFERMERO(A) AL RESPONDER SUS DUDAS O PREGUNTAS SOBRE SU PROBLEMA DE SALUD DURANTE LA ATENCI3N EN EL T3PICO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL RAMIRO PRIAL3 PRIAL3-ESSALUD HUANCAYO-OCTUBRE 2019.**

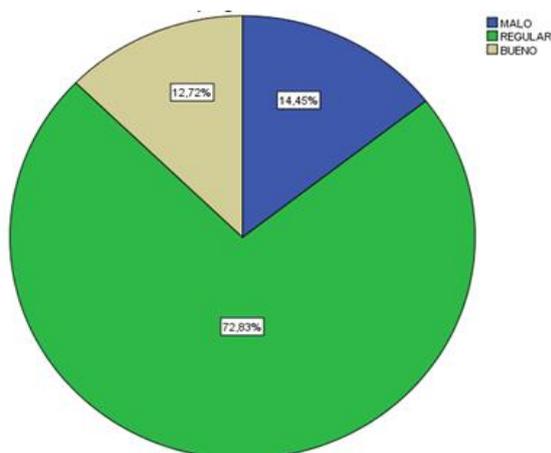
Calidad de la atenci3n		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje v3lido	Porcentaje acumulado
V3lido	MALO	25	14,5	14,5	14,5
	REGULAR	126	72,8	72,8	87,3
	BUENO	22	12,7	12,7	100,0
	Total	173	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicado a los usuarios atendidos en el T3pico de Emergencia del Hospital Ramiro Prial3 Prial3-ESSALUD de Huancayo-Octubre de 2019.

Se observa, en la tabla 5.1.15 que, los usuarios la mayor3a un 72,8% (126) tienen un nivel de satisfacci3n Regular en cuanto al tiempo que le brind3 el(la) Enfermero(a) al responder sus dudas o preguntas sobre su problema de salud durante la atenci3n de enfermer3a en el T3pico de Emergencia del Hospital Nacional Ramiro Prial3 Prial3 de Huancayo, el 14,5% (25) de los usuarios tienen una satisfacci3n mala y solo el 12,7% (22) de los usuarios manifiestan ser buena.

**GR3FICO 5.1.15**

**SATISFACI3N DE LOS USUARIOS SEG3N EL TIEMPO QUE LE BRIND3 EL(LA) ENFERMERO(A) AL RESPONDER SUS DUDAS O PREGUNTAS SOBRE SU PROBLEMA DE SALUD DURANTE LA ATENCI3N EN EL T3PICO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL RAMIRO PRIAL3 PRIAL3-ESSALUD HUANCAYO-OCTUBRE 2019.**



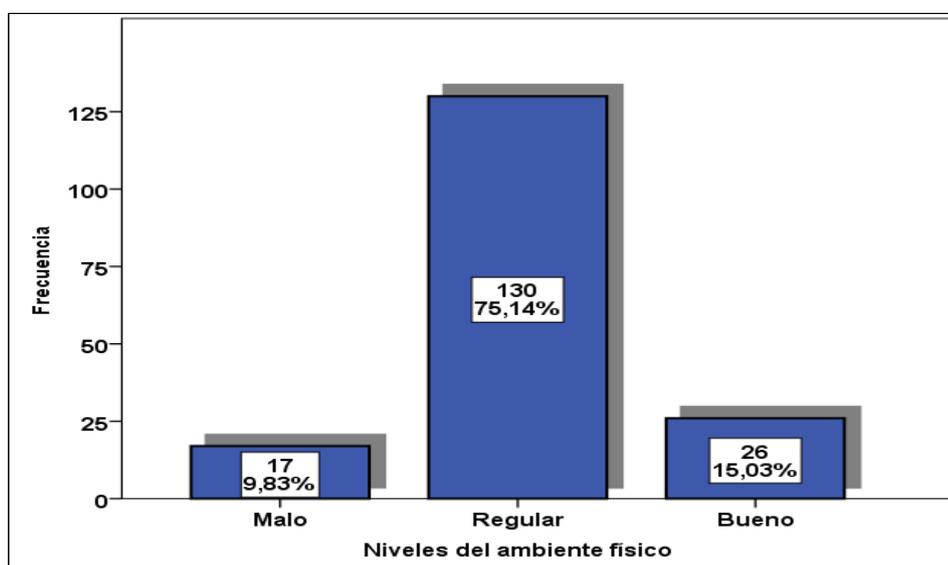
**TABLA 5.1.16**  
**SATISFACCIÓN DEL AMBIENTE FÍSICO EN EL TÓPICO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL NACIONAL RAMIRO PRIALÉ PRIALÉ HUANCAYO 2019**

NIVELES	Baremo	N°	%
<b>Malo</b>	4 a 6	17	9,83
<b>Regular</b>	7 a 9	130	75,14
<b>Bueno</b>	10 a 12	26	15,03
<b>TOTAL</b>		<b>173</b>	<b>100,00</b>

Fuente: Encuesta aplicado a los usuarios atendidos en el Tópico de Emergencia del Hospital Ramiro Prialé Prialé-ESSALUD de Huancayo-October de 2019.

En la tabla 5.1.16 se observa que la mayoría 75,14% (130) de los usuarios del Tópico de Emergencia del Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé de Huancayo que participan en la investigación tienen un nivel de satisfacción Regular en el Ambiente físico donde reciben la atención de enfermería del Tópico de Emergencia, el 15,03% (26) de los usuarios señalan que el nivel es Bueno y el 9,83% (17) de los usuarios indican que el nivel es Malo en el ambiente físico cuando fueron atendidos en la atención de enfermería.

**GRÁFICO 5.1.16**  
**SATISFACCIÓN DEL AMBIENTE FÍSICO EN EL TÓPICO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL NACIONAL RAMIRO PRIALÉ PRIALÉ HUANCAYO 2019**



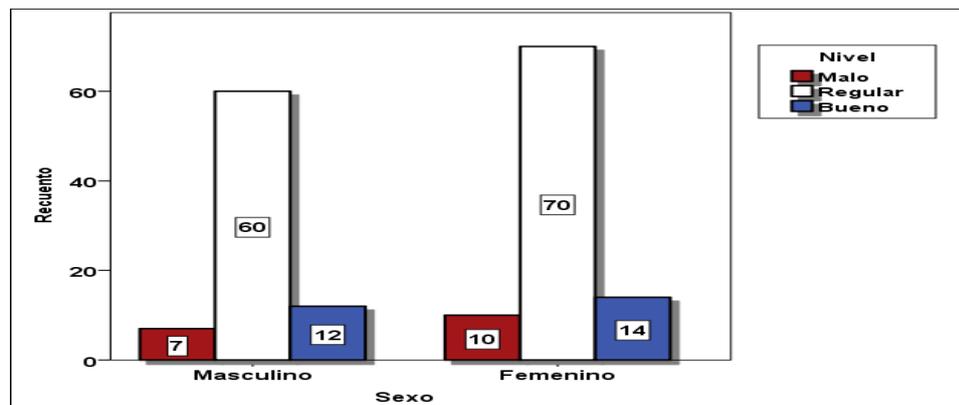
**TABLA 5.1.17**  
**SATISFACCIÓN DEL AMBIENTE FÍSICO EN EL TÓPICO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL NACIONAL RAMIRO PRIALÉ PRIALÉ HUANCAYO 2019 SEGUN SEXO**

NIVELES	Sexo			
	Masculino		Femenino	
	Nº	%	Nº	%
<b>Malo</b>	7	8,86	10	10,64
<b>Regular</b>	60	75,95	70	74,47
<b>Bueno</b>	12	15,19	14	14,89
<b>TOTAL</b>	<b>79</b>	<b>100,00</b>	<b>94</b>	<b>100,00</b>

Fuente: Encuesta aplicado a los usuarios atendidos en el Tópico de Emergencia del Hospital Ramiro Prialé Prialé-ESSALUD de Huancayo-Octubre de 2019.

Se observa, en la tabla 5.1.17 que, en los usuarios del género Masculino la mayoría 75,95% (60) tienen un nivel de satisfacción Regular en relación al Ambiente físico en la atención de enfermería del Tópico de Emergencia del Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé de Huancayo, el 15,19% (12) de los usuarios varones sostienen que el ambiente físico es Bueno y el 3,80% (3) de los usuarios presentan un nivel de satisfacción Malo. En los usuarios del género Femenino la mayoría 74,47% (70) también tienen un nivel de satisfacción Regular con respecto al ambiente físico, el 14,89% (14) de los usuarios sostienen que es Bueno y el 10,64% (10) de los usuarios presentan un nivel de satisfacción Malo.

**GRÁFICO 5.1.17**  
**SATISFACCIÓN DEL AMBIENTE FÍSICO EN EL TÓPICO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL NACIONAL RAMIRO PRIALÉ PRIALÉ HUANCAYO 2019 SEGUN SEXO**



**TABLA 5.1.18**

**SATISFACCIÓN DEL AMBIENTE FÍSICO EN EL TÓPICO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL NACIONAL RAMIRO PRIALÉ PRIALÉ HUANCAYO 2019 SEGUN EDAD**

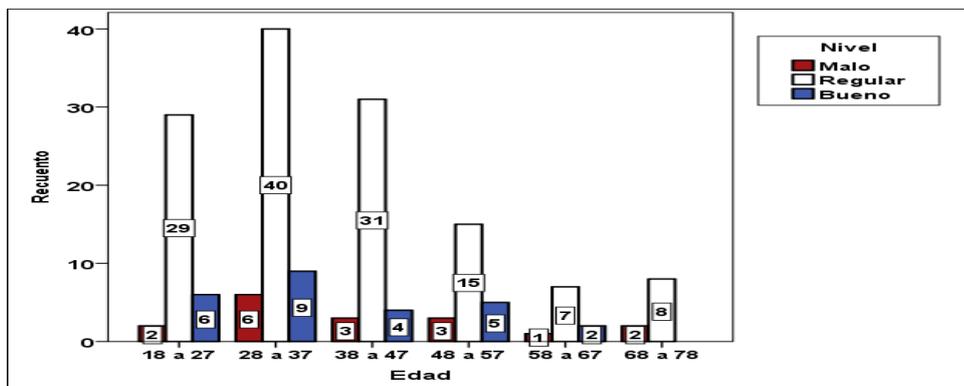
Edad	Niveles						Total	
	Malo		Regular		Bueno		N°	%
	N°	%	N°	%	N°	%		
<b>De 18 a 27 años</b>	2	5,41	29	<b>78,38</b>	6	16,21	37	100,00
<b>De 28 a 37 años</b>	6	10,91	40	<b>72,73</b>	9	16,36	55	100,00
<b>De 38 a 47 años</b>	3	7,89	31	<b>81,58</b>	4	10,53	38	100,00
<b>De 48 a 57 años</b>	3	13,04	15	<b>65,22</b>	5	21,74	23	100,00
<b>De 58 a 67 años</b>	1	10,00	7	<b>70,00</b>	2	20,00	10	100,00
<b>De 68 a 78 años</b>	2	20,00	8	<b>80,00</b>	0	0,00	10	100,00

Fuente: Encuesta aplicado a los usuarios atendidos en el Tópico de Emergencia del Hospital Ramiro Prialé Prialé-ESSALUD de Huancayo-Octubre de 2019.

En la tabla 5.1.18 se aprecia que, en los seis grupos etarios de los usuarios encuestados la mayoría tienen un nivel de satisfacción Regular en el Ambiente físico de la atención de enfermería del Tópico de Emergencia del Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé de Huancayo: 78,38% (29) en los usuarios de 18 a 27 años; el 72,73% (40) en los usuarios de 28 a 37 años, el 81,58% (31) en los usuarios de 38 a 47 años, el 65,22% (15) en los usuarios de 48 a 57 años, el 70,00% (7) en los usuarios de 58 a 67 años y el 80,00% (8) en los usuarios de 68 a 78 años.

**GRÁFICO 5.1.18**

**SATISFACCIÓN DEL AMBIENTE FÍSICO EN EL TÓPICO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL NACIONAL RAMIRO PRIALÉ PRIALÉ HUANCAYO 2019 SEGUN EDAD**



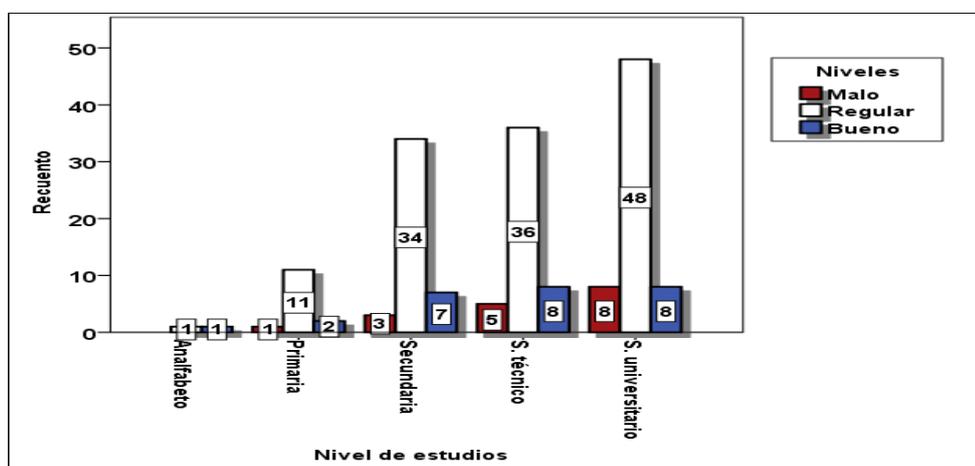
**TABLA 5.1.19**  
**SATISFACCIÓN DEL AMBIENTE FÍSICO EN EL TÓPICO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL NACIONAL RAMIRO PRIALÉ PRIALÉ HUANCAYO 2019 SEGUN NIVEL DE ESTUDIOS**

Nivel de estudios	Niveles						Total	
	Malo		Regular		Bueno			
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
<b>Analfabeto/a</b>	0	0,00	1	50,00	1	50,00	2	100,00
<b>Primaria</b>	1	7,14	11	78,57	2	14,29	14	100,00
<b>Secundaria</b>	3	6,82	34	77,27	7	15,91	44	100,00
<b>Superior técnico</b>	5	10,20	36	73,47	8	16,33	49	100,00
<b>Superior universitario</b>	8	12,50	48	75,00	8	12,50	64	100,00

Fuente: Encuesta aplicado a los usuarios atendidos en el Tópico de Emergencia del Hospital Ramiro Prialé Prialé-ESSALUD de Huancayo-Octubre de 2019.

Se observa, en la tabla 5.1.19 que, en los cinco niveles de estudios de los usuarios encuestados la mayoría tienen un nivel de satisfacción Regular en el Ambiente físico de la atención de enfermería del Tópico de Emergencia del Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé de Huancayo: 50,00% (1) en los usuarios analfabetos/as; el 78,57% (11) en los de primaria, el 77,27% (34) en los usuarios con secundaria, el 73,47% (36) en los de educación superior técnica y el 75,00% (48) en los usuarios que tienen educación superior universitaria.

**GRÁFICO 5.1.19**  
**SATISFACCIÓN DEL AMBIENTE FÍSICO EN EL TÓPICO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL NACIONAL RAMIRO PRIALÉ PRIALÉ HUANCAYO 2019 SEGUN NIVEL DE ESTUDIOS**



**TABLA 5.1.20**

**SATISFACCIÓN DEL AMBIENTE FÍSICO EN EL TÓPICO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL NACIONAL RAMIRO PRIALÉ PRIALÉ HUANCAYO 2019 SEGUN TIPO DE USUARIO**

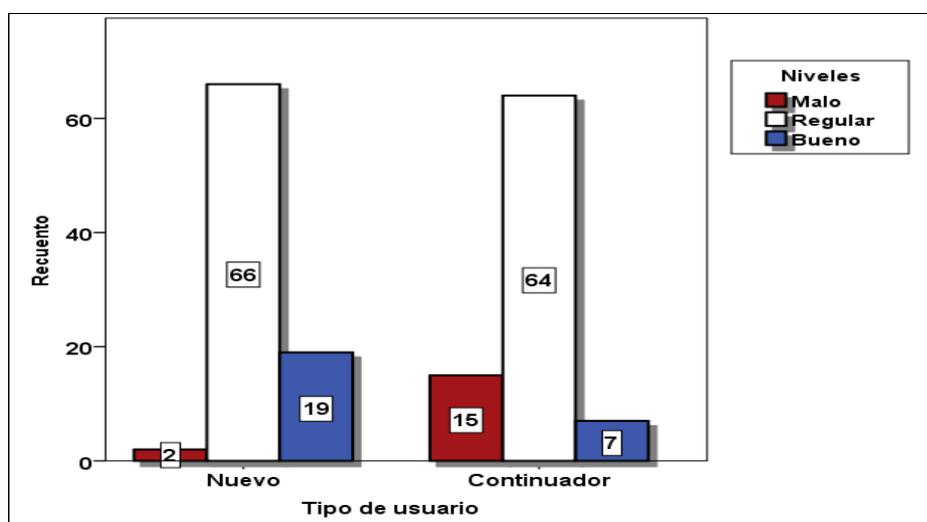
Tipo de usuario	Niveles						Total	
	Malo		Regular		Bueno		N°	%
	N°	%	N°	%	N°	%		
<b>Nuevo</b>	2	2,30	66	75,86	19	21,84	87	100,00
<b>Continuador</b>	15	17,44	64	74,42	7	8,14	86	100,00

Fuente: Encuesta aplicado a los usuarios atendidos en el Tópico de Emergencia del Hospital Ramiro Prialé Prialé-ESSALUD de Huancayo-October de 2019.

En la tabla 5.1.20 se observa que, en los dos tipos usuarios encuestados la mayoría tienen un nivel de satisfacción Regular en el Ambiente físico de la atención de enfermería del Tópico de Emergencia del Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé de Huancayo: 75,86% (66) en los usuarios nuevos y el 74,42% (64) en los usuarios que continúan atendiéndose en el tópico de Emergencia.

**GRÁFICO 5.1.20**

**SATISFACCIÓN DEL AMBIENTE FÍSICO EN EL TÓPICO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL NACIONAL RAMIRO PRIALÉ PRIALÉ HUANCAYO 2019 SEGUN TIPO DE USUARIO**



**TABLA 5.1. 21**

**SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS SEGÚN LA DISPONIBILIDAD DE EQUIPOS Y MATERIALES NECESARIOS PARA SU ATENCIÓN DURANTE SU ATENCIÓN EN EL TÓPICO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL RAMIRO PRIALÉ PRIALÉ HUANCAYO-OCTUBRE 2019**

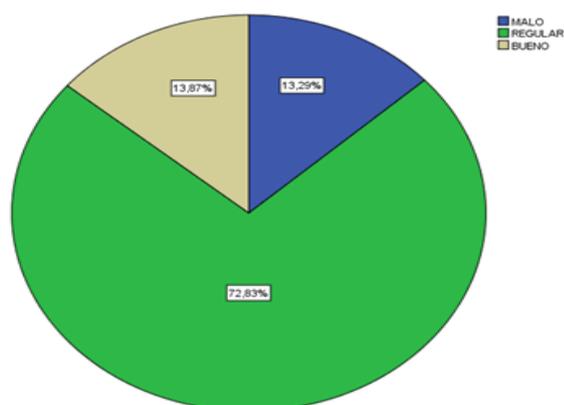
Calidad de la atención		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MALO	23	13,3	13,3	13,3
	REGULAR	126	72,8	72,8	86,1
	BUENO	24	13,9	13,9	100,0
Total		173	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicado a los usuarios atendidos en el Tópico de Emergencia del Hospital Ramiro Prialé Prialé-ESSALUD de Huancayo-Octubre de 2019.

En la tabla 5.1.21 se observa que la mayoría 72,8% (126) de los usuarios del Tópico de Emergencia del Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé de Huancayo que participan en la investigación tienen un nivel de satisfacción Regular en cuanto a la disponibilidad de equipos y materiales necesarios para su atención en el Tópico de Emergencia, el 13,9% (24) de los usuarios señalan que el nivel es Bueno y el 13,3% (23) de los usuarios indican que el nivel es Malo.

**GRÁFICO 5.1. 21**

**SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS SEGÚN LA DISPONIBILIDAD DE EQUIPOS Y MATERIALES NECESARIOS PARA SU ATENCIÓN DURANTE SU ATENCIÓN EN EL TÓPICO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL RAMIRO PRIALÉ PRIALÉ HUANCAYO-OCTUBRE 2019**



**TABLA 5.1.22**

**SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS SEGÚN LA LIMPIEZA Y COMODIDAD DE LOS AMBIENTES DEL TÓPICO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL RAMIRO PRIALÉ PRIALÉ HUANCAYO-OCTUBRE 2019**

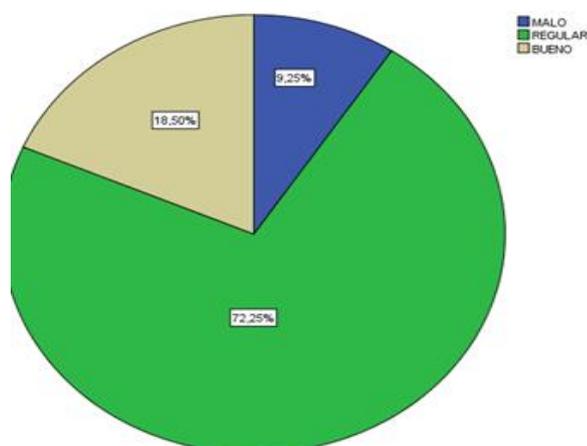
Calidad de la atención		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MALO	16	9,2	9,2	9,2
	REGULAR	125	72,3	72,3	81,5
	BUENO	32	18,5	18,5	100,0
	Total	173	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicado a los usuarios atendidos en el Tópico de Emergencia del Hospital Ramiro Prialé Prialé-ESSALUD de Huancayo-Octubre de 2019.

En la tabla 5.1.22 se observa que la mayoría 72,3% (125) de los usuarios del Tópico de Emergencia del Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé de Huancayo que participan en la investigación tienen un nivel de satisfacción Regular en cuanto a la Limpieza y comodidad de los ambientes en el Tópico de Emergencia, el 18,5% (32) de los usuarios señalan que el nivel es Bueno y el 9,2% (16) de los usuarios indican que el nivel es Malo.

**GRÁFICO 5.1 22**

**SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS SEGÚN LA LIMPIEZA Y COMODIDAD DE LOS AMBIENTES DEL TÓPICO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL RAMIRO PRIALÉ PRIALÉ HUANCAYO-OCTUBRE 2019**



**TABLA 5.1.23**

**SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN LA ATENCIÓN DE ENFERMERÍA  
EN TÓPICO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL NACIONAL RAMIRO  
PRIALÉ PRIALÉ HUANCAYO 2019**

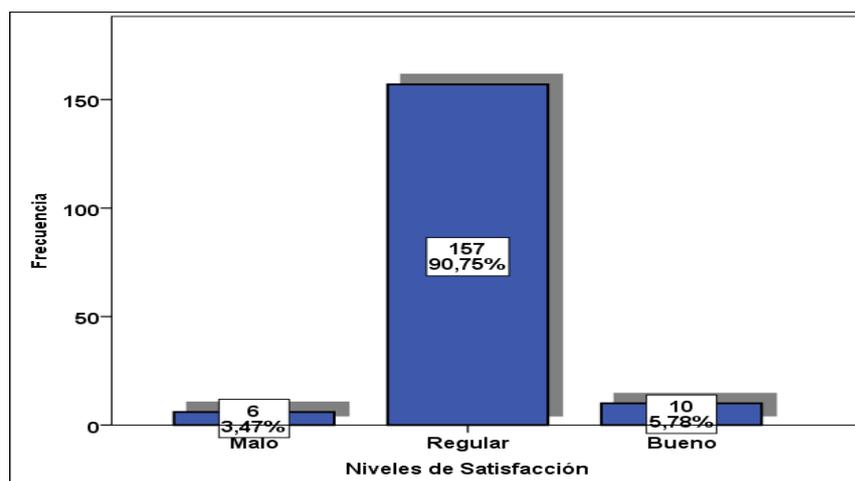
NIVELES	Baremo	N°	%
<b>Malo</b>	14 a 23	6	3,47
<b>Regular</b>	24 a 32	157	90,75
<b>Bueno</b>	33 a 42	10	5,78
<b>TOTAL</b>		<b>173</b>	<b>100,00</b>

Fuente: Encuesta aplicado a los usuarios atendidos en el Tópico de Emergencia del Hospital Ramiro Prialé Prialé-ESSALUD de Huancayo- Octubre de 2019.

En la tabla 5.1. 23 se observa que la mayoría 90,75% (157) de los usuarios del Tópico de Emergencia del Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé de Huancayo que participan en la investigación tienen un nivel de satisfacción Regular en la atención de enfermería del Tópico de Emergencia, el 5,78% (10) de los usuarios señalan que el nivel es Bueno y el 3,47% (6) de los usuarios indican que el nivel de satisfacción es Malo cuando fueron atendidos en el Tópico de emergencia.

**GRÁFICO 5.1.23**

**SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN LA ATENCIÓN DE ENFERMERÍA  
EN TÓPICO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL NACIONAL RAMIRO  
PRIALÉ PRIALÉ HUANCAYO 2019**



**TABLA 5.1.24**

**SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN EL TÓPICO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL NACIONAL RAMIRO PRIALÉ PRIALÉ HUANCAYO 2019 SEGUN SEXO**

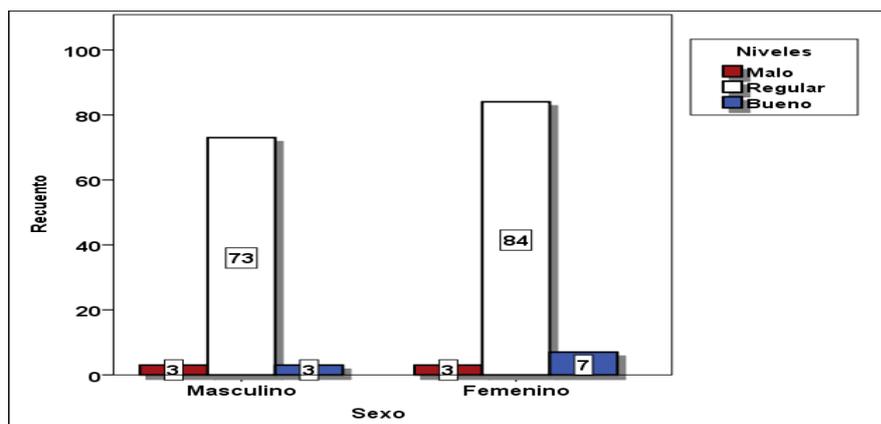
NIVELES	Sexo			
	Masculino		Femenino	
	N°	%	N°	%
<b>Malo</b>	3	3,80	3	3,19
<b>Regular</b>	73	92,40	84	89,36
<b>Bueno</b>	3	3,80	7	7,45
<b>TOTAL</b>	<b>79</b>	<b>100,00</b>	<b>94</b>	<b>100,00</b>

Fuente: Encuesta aplicado a los usuarios atendidos en el Tópico de Emergencia del Hospital Ramiro Prialé Prialé-ESSALUD de Huancayo-Octubre de 2019.

Se observa, en la tabla 5.1.24 que, en los usuarios del género Masculino la mayoría 92,40% (73) tienen un nivel de satisfacción Regular en relación a la atención de enfermería del Tópico de Emergencia del Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé de Huancayo, el 3,80% (3) de los usuarios varones sostienen que el nivel de satisfacción es Bueno y otro 3,80% (3) de los usuarios presentan un nivel de satisfacción Malo. En los usuarios del género Femenino la mayoría 89,36% (84) también tienen un nivel de satisfacción Regular, el 7,45% (7) de los usuarios sostienen que es Bueno y el 3,19% (3) de los usuarios presentan un nivel de satisfacción Malo.

**GRÁFICO 5.1.24**

**SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN EL TÓPICO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL NACIONAL RAMIRO PRIALÉ PRIALÉ HUANCAYO 2019 SEGUN SEXO**



**TABLA 5.1.25**

**SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN LA ATENCIÓN DE ENFERMERÍA EN TÓPICO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL NACIONAL RAMIRO PRIALÉ PRIALÉ HUANCAYO 2019 SEGUN EDAD**

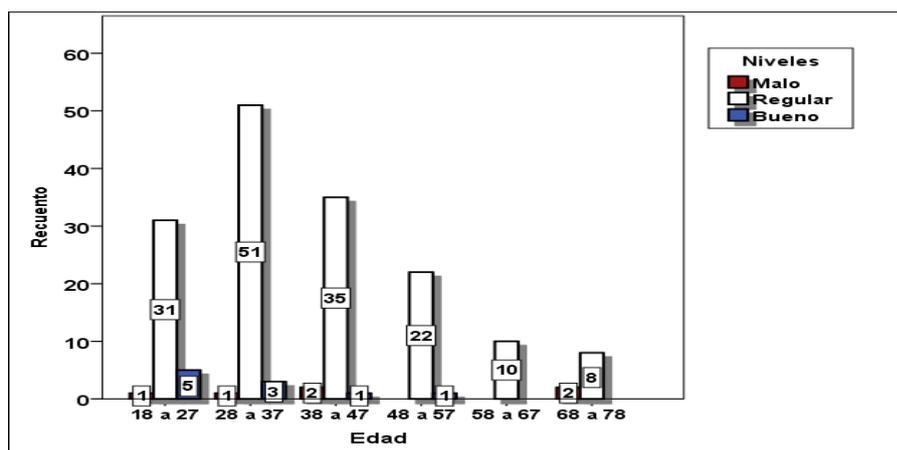
Edad	Niveles						Total	
	Malo		Regular		Bueno			
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
<b>De 18 a 27 años</b>	1	2,70	31	83,78	5	13,52	37	100,00
<b>De 28 a 37 años</b>	1	1,82	51	92,73	3	5,45	55	100,00
<b>De 38 a 47 años</b>	2	5,26	35	92,11	1	2,63	38	100,00
<b>De 48 a 57 años</b>	0	0,00	22	95,65	1	4,35	23	100,00
<b>De 58 a 67 años</b>	0	0,00	10	100,00	0	0,00	10	100,00
<b>De 68 a 78 años</b>	2	20,00	8	80,00	0	0,00	10	100,00

Fuente: Encuesta aplicado a los usuarios atendidos en el Tópico de Emergencia del Hospital Ramiro Prialé Prialé-ESSALUD de Huancayo-Octubre de 2019.

En la tabla 5.1. 25 se aprecia que, en los seis grupos etarios de los usuarios encuestados la mayoría tienen un nivel de satisfacción Regular en la atención de enfermería del Tópico de Emergencia del Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé de Huancayo: 83,78% (31) en los usuarios de 18 a 27 años; el 92,73% (51) en los usuarios de 28 a 37 años, el 92,11% (35) en los usuarios de 38 a 47 años, el 95,65% (22) en los usuarios de 48 a 57 años, el 100,00% (10) en los usuarios de 58 a 67 años y el 80,00% (8) en los usuarios de 68 a 78 años.

**GRÁFICO 5.1. 25**

**SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN LA ATENCIÓN DE ENFERMERÍA EN TÓPICO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL NACIONAL RAMIRO PRIALÉ PRIALÉ HUANCAYO 2019 SEGUN EDAD**



**TABLA 5.1.26**

**SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN LA ATENCIÓN DE ENFERMERÍA EN TÓPICO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL NACIONAL RAMIRO PRIALÉ PRIALÉ HUANCAYO 2019 SEGUN NIVEL DE ESTUDIOS**

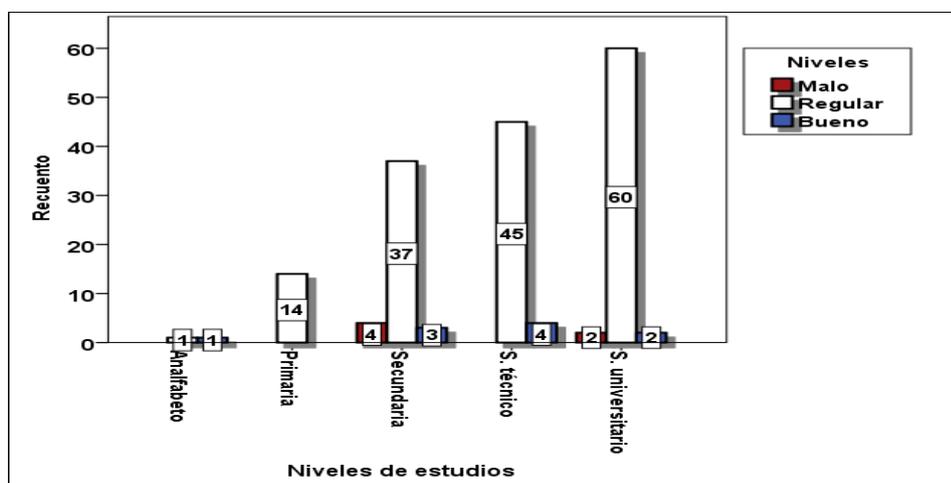
Nivel de estudios	Niveles						Total	
	Malo		Regular		Bueno		N°	%
	N°	%	N°	%	N°	%		
<b>Analfabeto/a</b>	0	0,00	1	50,00	1	50,00	2	100,00
<b>Primaria</b>	0	0,00	14	100,00	0	0,00	14	100,00
<b>Secundaria</b>	4	9,09	37	84,09	3	6,82	44	100,00
<b>Superior técnico</b>	0	0,00	45	91,84	4	8,16	49	100,00
<b>Superior universitario</b>	2	3,13	60	93,74	2	3,13	64	100,00

Fuente: Encuesta aplicado a los usuarios atendidos en el Tópico de Emergencia del Hospital Ramiro Prialé Prialé-ESSALUD de Huancayo-Octubre de 2019.

Se observa, en la tabla 5.1.26 que, en los cinco niveles de estudios de los usuarios encuestados la mayoría tienen un nivel de satisfacción Regular en la atención de enfermería del Tópico de Emergencia del Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé de Huancayo: 50,00% (1) en los usuarios analfabetos/as; el 100,00% (14) en los de primaria, el 84,09% (37) en los usuarios con secundaria, el 91,84% (45) en los de educación superior técnica y el 93,74% (60) en los usuarios que tienen educación superior universitaria.

**GRÁFICO 5.1.26**

**SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN LA ATENCIÓN DE ENFERMERÍA EN TÓPICO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL NACIONAL RAMIRO PRIALÉ PRIALÉ HUANCAYO 2019 SEGUN NIVEL DE ESTUDIOS**



**TABLA 5.1.27**

**SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN LA ATENCIÓN DE NEFERMERÍA EN TÓPICO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL NACIONAL RAMIRO PRIALÉ PRIALÉ HUANCAYO 2019 SEGUN TIPO DE USUARIO**

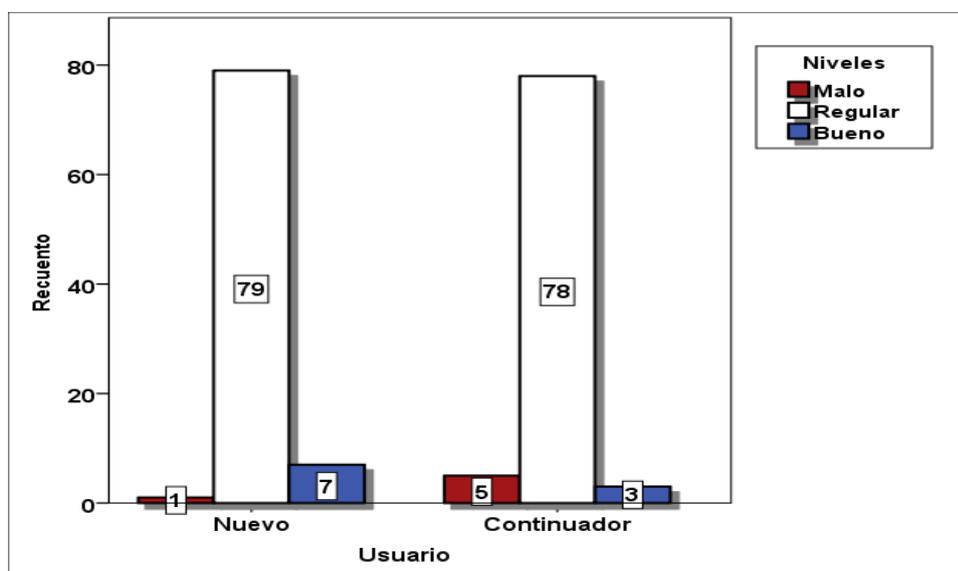
Tipo de usuario	Niveles						Total	
	Malo		Regular		Bueno		N°	%
	N°	%	N°	%	N°	%		
<b>Nuevo</b>	1	1,15	79	90,80	7	8,05	87	100,00
<b>Continuador</b>	5	5,81	78	90,70	3	3,49	86	100,00

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 5.1.27 se observa que, en los dos tipos usuarios encuestados la mayoría tienen un nivel de satisfacción Regular en la atención de enfermería del Tópico de Emergencia del Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé de Huancayo: 90,80% (79) en los usuarios nuevos y el 90,70% (78) en los usuarios que continúan atendándose en el tópic de Emergencia.

**GRÁFICO 5.1. 27**

**SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN LA ATENCIÓN DE NEFERMERÍA EN TÓPICO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL NACIONAL RAMIRO PRIALÉ PRIALÉ HUANCAYO 2019 SEGUN TIPO DE USUARIO**



## 5.2. Prueba de hipótesis

### a) Hipótesis general

El nivel de satisfacción de los usuarios en la atención de Enfermería en el Tópico del Servicio de Emergencia del Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé, Huancayo 2019 es regular.

#### Hipótesis a contrastar:

**H<sub>0</sub>:** Las frecuencias de los niveles de satisfacción de los usuarios en la atención de Enfermería en el Tópico del Servicio de Emergencia del Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé, Huancayo son iguales.

**H<sub>1</sub>:** Las frecuencias de los niveles de satisfacción de los usuarios en la atención de Enfermería en el Tópico del Servicio de Emergencia del Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé, Huancayo difieren.

La tabla 24 muestra los valores observados y esperados de los niveles de satisfacción de los usuarios.

**TABLA 5.2.1**

**NIVELES DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN LA ATENCIÓN DE ENFERMERÍA EN TÓPICO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL NACIONAL RAMIRO PRIALÉ PRIALÉ HUANCAYO 2019**

	N observado	N esperada	Residuo
Malo	6	57,7	-51,7
Regular	157	57,7	99,3
Bueno	10	57,7	-47,7
<b>Total</b>	173		

Fuente: Elaboración propia

Se utiliza la prueba Chi cuadrada de bondad de ajuste. La tabla 25 muestra el valor de la Chi cuadrada calculada es  $X^2_c=256,798$  y el p-valor (0,000) es menor al nivel de significación ( $\alpha=0,050$ ), por lo que se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ) y se acepta la hipótesis alterna ( $H_1$ ) para un 95% de nivel de confianza.

**TABLA 5.2.2**

**PRUEBA DE LA HIPÓTESIS GENERAL MEDIANTE CHI CUADRADA**

	Nivel de satisfacción
Chi-cuadrado	256,798 <sup>a</sup>
gl	2
Sig. asintótica	0,000

Fuente: Elaboración propia

**Conclusión estadística:** Al rechazarse la hipótesis nula ( $H_0$ ), se acepta la hipótesis alterna: Las frecuencias de los niveles de satisfacción de los usuarios en la atención de Enfermería en el Tópico del Servicio de Emergencia del Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé, Huancayo difieren significativamente y cómo la mayor frecuencia se da en el nivel Regular, se comprueba estadísticamente la hipótesis general: El nivel de satisfacción de los usuarios en la atención de Enfermería en el Tópico del Servicio de Emergencia del Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé, Huancayo 2019 es regular, aseveración que se hace para un 95% de nivel de confianza.

**b) Hipótesis específicas**

**Hipótesis específica 1**

El nivel de satisfacción de los usuarios en la dimensión capacidad de respuesta en la atención de Enfermería en el Tópico del Servicio de Emergencia del Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé, Huancayo 2019 es regular.

**Hipótesis a contrastar:**

**$H_0$ :** Las frecuencias de los niveles de satisfacción de los usuarios en la dimensión capacidad de respuesta en la atención de Enfermería en el Tópico del Servicio de Emergencia del Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé, Huancayo son iguales.

**H<sub>1</sub>:** Las frecuencias de los niveles de satisfacción de los usuarios en la dimensión capacidad de respuesta en la atención de Enfermería en el Tópico del Servicio de Emergencia del Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé, Huancayo difieren.

La tabla 5.1.26 muestra los valores observados y esperados de los niveles de satisfacción de los usuarios.

**TABLA 5.2.3**  
**NIVELES DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN LA DIMENSIÓN**  
**CAPACIDAD DE RESPUESTA EN AL ATENCIÓN DE ENFERMERÍA EN**  
**TÓPICO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL NACIONAL RAMIRO**  
**PRIALÉ PRIALÉ HUANCAYO 2019**

	N observado	N esperada	Residuo
Malo	9	57,7	-48,7
Regular	154	57,7	96,3
Bueno	10	57,7	-47,7
<b>Total</b>	<b>173</b>		

Fuente: Elaboración propia

Se utiliza la prueba Chi cuadrada de bondad de ajuste. La tabla 27 muestra el valor de la Chi cuadrada calculada es  $X^2_c=241,399$  y el p-valor (0,000) es menor al nivel de significación ( $\alpha=0,050$ ), por lo que se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ) y se acepta la hipótesis alterna ( $H_1$ ) para un 95% de nivel de confianza.

**TABLA 5.2.4**  
**PRUEBA DE LA HIPÓTESIS ESPECÍFICA 1 MEDIANTE CHI CUADRADA**

	Nivel de satisfacción
Chi-cuadrado	241,399 <sup>a</sup>
gl	2
Sig. asintótica	0,000

Fuente: Elaboración propia

**Conclusión estadística:** Al rechazarse la hipótesis nula ( $H_0$ ), se acepta la hipótesis alterna: Las frecuencias de los niveles de satisfacción de los usuarios en la capacidad de respuesta en la atención de Enfermería en el Tópico del Servicio de Emergencia del Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé, Huancayo difieren significativamente y cómo la mayor frecuencia se da en el nivel Regular, se comprueba estadísticamente la hipótesis

específica 1: El nivel de satisfacción de los usuarios en la dimensión de capacidad de respuesta en la atención de Enfermería en el Tópico del Servicio de Emergencia del Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé, Huancayo 2019 es regular, aseveración que se hace para un 95% de nivel de confianza.

### **Hipótesis específica 2**

El nivel de satisfacción de los usuarios en la dimensión empatía en la atención de Enfermería en el Tópico del Servicio de Emergencia del Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé, Huancayo 2019 es regular.

### **Hipótesis a contrastar:**

**H<sub>0</sub>:** Las frecuencias de los niveles de satisfacción de los usuarios en la dimensión empatía en la atención de Enfermería en el Tópico del Servicio de Emergencia del Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé, Huancayo son iguales.

**H<sub>1</sub>:** Las frecuencias de los niveles de satisfacción de los usuarios en la dimensión empatía en la atención de Enfermería en el Tópico del Servicio de Emergencia del Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé, Huancayo difieren.

La tabla 5.2.1 muestra los valores observados y esperados de los niveles de satisfacción de los usuarios.

**TABLA 5.2.5**

**NIVELES DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN LA DIMENSIÓN  
EMPATÍA EN AL ATENCIÓN DE ENFERMERÍA EN TÓPICO DE  
EMERGENCIA DEL HOSPITAL NACIONAL RAMIRO PRIALÉ PRIALÉ  
HUANCAYO 2019**

	N observado	N esperada	Residuo
Malo	6	57,7	-51,7
Regular	144	57,7	86,3
Bueno	23	57,7	-34,7
<b>Total</b>	<b>173</b>		

Fuente: Elaboración propia

Se utiliza la prueba Chi cuadrada de bondad de ajuste. La tabla 29 muestra el valor de la Chi cuadrada calculada es  $X^2_c=196,382$  y el p-valor (0,000) es menor al nivel de significación ( $\alpha=0,050$ ), por lo que se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ) y se acepta la hipótesis alterna ( $H_1$ ) para un 95% de nivel de confianza.

**TABLA 5.2.6**

**PRUEBA DE LA HIPÓTESIS ESPECÍFICA 2 MEDIANTE CHI CUADRADA**

	Nivel de satisfacción
Chi-cuadrado	196,382 <sup>a</sup>
gl	2
Sig. asintótica	0,000

Fuente: Elaboración propia

**Conclusión estadística:** Al rechazarse la hipótesis nula ( $H_0$ ), se acepta la hipótesis alterna: Las frecuencias de los niveles de satisfacción de los usuarios en la dimensión empatía en la atención de Enfermería en el Tópico del Servicio de Emergencia del Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé, Huancayo difieren significativamente y cómo la mayor frecuencia se da en el nivel Regular, se comprueba estadísticamente la hipótesis específica 2: El nivel de satisfacción de los usuarios en la dimensión empatía en la atención de Enfermería en el Tópico del Servicio de Emergencia del Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé, Huancayo 2019 es regular, aseveración que se hace para un 95% de nivel de confianza.

### Hipótesis específica 3

El nivel de satisfacción de los usuarios en la dimensión ambiente físico en la atención de Enfermería en el Tópico del Servicio de Emergencia del Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé, Huancayo 2019 es regular.

#### Hipótesis a contrastar:

**H<sub>0</sub>:** Las frecuencias de los niveles de satisfacción de los usuarios en la dimensión ambiente físico en la atención de Enfermería en el Tópico del Servicio de Emergencia del Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé, Huancayo son iguales.

**H<sub>1</sub>:** Las frecuencias de los niveles de satisfacción de los usuarios en la dimensión ambiente físico en la atención de Enfermería en el Tópico del Servicio de Emergencia del Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé, Huancayo difieren.

La tabla 5.2.3 muestra los valores observados y esperados de los niveles de satisfacción de los usuarios.

**TABLA 5.2.7**  
**NIVELES DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN LA DIMENSIÓN**  
**AMBIENTE FÍSICO EN LA ATENCIÓN DE ENFERMERÍA EN**  
**TÓPICO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL NACIONAL RAMIRO**  
**PRIALÉ PRIALÉ HUANCAYO 2019**

	N observado	N esperada	Residuo
Malo	17	57,7	-40,7
Regular	130	57,7	72,3
Bueno	26	57,7	-31,7
<b>Total</b>	173		

Fuente: Elaboración propia

Se utiliza la prueba Chi cuadrada de bondad de ajuste. La tabla 31 muestra el valor de la Chi cuadrada calculada es  $X^2_c=136,798$  y el p-valor (0,000) es menor al nivel de significación ( $\alpha=0,050$ ), por lo que se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ) y se acepta la hipótesis alterna ( $H_1$ ) para un 95% de nivel de confianza.

**TABLA 5.2.8**

**PRUEBA DE LA HIPÓTESIS ESPECÍFICA 3 MEDIANTE CHI CUADRADA**

	Nivel de satisfacción
Chi-cuadrado	136,798 <sup>a</sup>
gl	2
Sig. asintótica	0,000

Fuente: Elaboración propia

**Conclusión estadística:** Al rechazarse la hipótesis nula ( $H_0$ ), se acepta la hipótesis alterna: Las frecuencias de los niveles de satisfacción de los usuarios en la dimensión ambiente físico en la atención de Enfermería en el Tópico del Servicio de Emergencia del Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé, Huancayo difieren significativamente y cómo la mayor frecuencia se da en el nivel Regular, se comprueba estadísticamente la hipótesis específica 3: El nivel de satisfacción de los usuarios en la dimensión ambiente físico en la atención de Enfermería en el Tópico del Servicio de Emergencia del Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé, Huancayo 2019 es regular, aseveración que se hace para un 95% de nivel de confianza.

## **CAPÍTULO VI**

### **DISCUSION DE RESULTADOS**

La satisfacción y la opinión del usuario son de mucha importancia dentro del marco de la medición de la calidad y mejora continua de la atención en los establecimientos de salud. Si se quiere ofrecer servicios de mayor calidad y crear instituciones de excelencia, entonces, la evaluación de la satisfacción en los usuarios, familiares y proveedores se convierte en una tarea permanente y dinámica.

En la presente tesis se investigó la satisfacción del usuario en la atención de enfermería en tópico de emergencia. Se elaboró un cuestionario, que se aplicó a los pacientes que acudieron al Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé – EsSalud, en un determinado tiempo y espacio.

Nuestros hallazgos comprueban que el nivel de satisfacción de los usuarios es regular aseveración que se hace mediante la prueba  $\chi^2=256,798$  para un 95% de nivel de confianza, donde la mayoría 90,75% (157) de los usuarios del Tópico de Emergencia del Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé de Huancayo, que participaron en la investigación tienen un nivel de satisfacción Regular en la atención de Enfermería, el 5,78% (10) de los usuarios señalaron que el nivel es Bueno y el 3,47% (6) de los usuarios indican que el nivel de satisfacción es malo. Al respecto, se encuentran en una línea similar el estudio realizado por Atencio N. (9) donde nos muestra que el nivel de satisfacción del paciente acerca del cuidado enfermero en su mayoría es medianamente satisfecho ya que la enfermera le saluda por el nombre, le orienta para evitar complicaciones en la recuperación, soluciona sus dudas, utiliza los barandales de la camilla al trasladar al quirófano; no muestra interés sobre su estado de salud, no le orienta sobre el tipo de anestesia que usaran y los efectos, se despreocupa por el sangrado de la herida operatoria, y lo abandona durante su estancia antes

de pasar al quirófano; un mínimo porcentaje satisfecho ya que le controla las funciones vitales, revisa la historia clínica verificando que todo esté en orden y utiliza un lenguaje comprensible.

En comparación a nuestra investigación en el que se evidencia que un 8.1% de los usuarios catalogaron como bueno el trato que recibió por la Enfermera, en cuanto a la comunicación que mantuvo con el personal (8,7%), para explicarle el seguimiento de su problema de salud y el tiempo le brindó para responder sus dudas o preguntas sobre su problema de salud (12,7%).

Castelo concluyó que el personal de enfermería predominó como primer contacto con el usuario, brindó un trato agradable, de calidad y calidez, expresado en el 44 % de la muestra contrariamente en nuestro trabajo solo el 8.1% califica como bueno y en relación a la amabilidad, respeto y paciencia solo el 19,7%.

También Gómez concluyó que la calidad de atención del usuario externo se relaciona con las variables limpieza y orden (58%), seguridad (48%), equipos médicos quirúrgicos (57%), tiempo para ser atendido (48%), trato de personal médico (42%) y de enfermería (48%) influyeron de manera determinante en la percepción positiva de la calidad de atención. Observando discrepancias con nuestra investigación en el cual sólo el 18.5% de los usuarios califican como bueno en cuanto a limpieza y comodidad, un 13.9% de los encuestados calificaron como bueno en cuanto a la disponibilidad de equipos, mientras que en el tiempo de espera respondieron como bueno un 7.5% y un 8.1% catalogaron como bueno el trato que recibió por la Enfermera.

Finalmente en los resultados obtenidos del trabajo de investigación se observa que la mayoría de usuarios que participaron en el estudio se encuentran regularmente satisfechos puesto que califican la atención

recibida en el t3pico de emergencias como regular, comparando con los resultados evidenciados en otros estudios de investigaci3n se observa que la calificaci3n a la satisfacci3n del usuario es considerada como buena por parte de su muestra de investigaci3n.

En relaci3n a las limitaciones, podemos manifestar que no se pudo demostrar causa-efecto, debido a que el dise1o correspondi3 a un estudio transversal, sin embargo, permitir3 generar preguntas hacia la causalidad para futuros estudios de investigaci3n.

## **CAPITULO**

### **CONCLUSIONES**

1. El nivel de satisfacción de los usuarios en la atención de Enfermería en el Tópico del Servicio de Emergencia del Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé, Huancayo 2019 es regular, aseveración que se hace mediante la prueba  $X^2=256,798$  para un 95% de nivel de confianza.
2. El nivel de satisfacción de los usuarios en la dimensión capacidad de respuesta en la atención de Enfermería en el Tópico del Servicio de Emergencia del Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé, Huancayo 2019 es regular, aseveración que se hace mediante la prueba  $X^2=241,399$  para un 95% de nivel de confianza.
3. El nivel de satisfacción de los usuarios en la dimensión empatía en la atención de Enfermería en el Tópico del Servicio de Emergencia del Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé, Huancayo 2019 es regular, aseveración que se hace mediante la prueba  $X^2=196,382$  para un 95% de nivel de confianza.
4. El nivel de satisfacción de los usuarios en la dimensión ambiente físico en la atención de Enfermería en el Tópico del Servicio de Emergencia del Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé, Huancayo 2019 es regular, aseveración que se hace mediante la prueba  $X^2=196,382$  para un 95% de nivel de confianza.
5. La mayoría 90,75% (157) de los usuarios del Tópico de Emergencia del Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé de Huancayo que participan en la investigación tienen un nivel de satisfacción Regular en la atención de enfermería del Tópico de Emergencia, el 5,78% (10) de los usuarios señalan que el nivel es Bueno y el 3,47% (6) de los usuarios indican que el nivel de satisfacción es Malo cuando fueron atendidos en el Tópico de emergencia, afirmación que se hace a partir de la tabla 19

6. La mayoría de usuarios se manifiestan un nivel de satisfacción regular, mientras que un número menor de usuarios se muestran con un nivel de satisfacción Buena y sólo 06 usuarios presentaron un nivel de satisfacción mala, con respecto a la atención recibida por parte del personal de enfermería en el tópico de emergencias del Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé de Huancayo. En relación a las dimensiones, la mayoría de usuarios se encuentra regularmente satisfechos en la dimensión Capacidad de respuesta, Empatía y Ambiente físico.
7. La mayoría 90,75% (157) de los usuarios del Tópico de Emergencia del Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé de Huancayo que participan en la investigación tienen un nivel de satisfacción Regular en la atención de enfermería del Tópico de Emergencia, el 5,78% (10) de los usuarios señalan que el nivel es Bueno y el 3,47% (6) de los usuarios indican que el nivel de satisfacción es Malo cuando fueron atendidos en el Tópico de emergencia, afirmación que se hace a partir de la tabla 19.
8. En la capacidad de respuesta, la mayoría 89,02% (154) de los usuarios del Tópico de Emergencia del Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé de Huancayo que participan en la investigación tienen un nivel de satisfacción Regular, el 5,78% (10) de los usuarios señalan que el nivel es Bueno y el 5,20% (9) de los usuarios indican que el nivel es Malo, como se aprecia en la tabla 3.
9. La mayoría 83,24% (144) de los usuarios del Tópico de Emergencia del Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé de Huancayo que participan en la investigación tienen un nivel de satisfacción Regular en la Empatía recibida en la atención de enfermería del Tópico de Emergencia, el 13,29% (23) de los usuarios señalan que el nivel es Bueno y el 3,47% (6) de los usuarios indican que el nivel es Malo, afirmación que se hace de la tabla 8.

10. En el ambiente físico, la mayoría 75,14% (130) de los usuarios del Tópico de Emergencia del Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé de Huancayo que participan en la investigación tienen un nivel de satisfacción Regular, el 15,03% (26) de los usuarios señalan que el nivel es Bueno y el 9,83% (17) de los usuarios indican que el nivel es Malo, aseveración que se hace a partir de la tabla 14.

## **CAPÍTULO**

### **RECOMENDACIONES**

Se recomienda En base a los resultados, implementar un proceso de mejora continua al personal de enfermería continua, con la finalidad de brindar un buen servicio a los usuarios externos, de manera que se cumpla con las expectativas del mismo y se sienta satisfecho de la atención recibida por parte del personal de enfermería.

Continuar con la investigación, con el objetivo de identificar a mayor profundidad el motivo exacto de la insatisfacción del usuario.

## CAPITULO

### REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

1. Antilles, C. Factores que influyen en la satisfacción de la atención de los clientes del Ambulatorio Dr. Luis Richard Díaz de la Victoria Estado de Aragua. Venezuela. (2010).
2. León Vargas Y. Nivel de satisfacción de los usuarios del consultorio de Nutrición del Hospital Hipolito Unanue Lima (2014)
3. Calderón Rojas, C. Tiempo de espera. Panamá (2014).
4. Castro, S., Niotti, G., & Quiñones Robles, N. Calidad en la Atención de la Salud desde la Auditoría Médica. Curso de auditoría médica. Hospital Alemán. (2010).(pág. 28).
5. MINSA. Guía Técnica para la evaluación de Satisfacción del usuario externo en los establecimientos de Salud y servicios Médicos de apoyo. RM N° 527-2011. Lima (2011)
6. Coordinadores de Estrategias Sanitarias. Informes Estadística Anuales. Azapampa - Huancayo (2013)
7. Leonor A., Riascos Y. Medición De La Satisfacción Del Cliente Del Servicio De Consulta Externa Del Hospital San José De Tado. Colombia. (2013)
8. Gómez G. Wuilman, Dávila L. Fanny, Campins R. Rafael, Et. al. (Venezuela - 2017)
9. Castelo W., Castelo A., Rodríguez J. Et.al. (Ecuador – 2015)
10. Huerta Medina, E. “Nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en el tópico de medicina del servicio de emergencia del Hospital Nacional Arzobispo Loayza” Lima (2015).
11. Atención Gonzales, N. “Nivel de satisfacción del paciente adulto acerca del cuidado enfermero del HRDCQ-DAC”. Huancayo (2014).
12. Folleto “Conceptos Generales de Calidad”. 2004, Pág. 5.

13. Uruce Velazco Isabel. "Satisfacción de los pacientes con la Atención de Enfermería Postoperatoria en el servicio de Cirugía del Hospital Santa María del Socorro, Ica, 2006"
14. Acosta Román, Mercedes. "Calidad de atención de Enfermería y su Influencia en la recuperación de pacientes geriátricos en el Hospital EsSalud, Huancayo 2003.
15. Montero Saldarriaga y Tovar Baca. "Factores que influyen en la calidad de atención de Enfermería en los servicios de cirugía del Hospital el Carmen, Huancayo, 2003".
16. Malogan Londoña; "Garantía en la Calidad en Salud ". Bogotá, Editorial Medica Internacional Ltda., 2001, Pag 143.
17. Montes Acosta Ana, Ortega Díaz Gina y Cabarcas Ortega Itzá. "Satisfacción del paciente hospitalizado en la atención de enfermería en el hospital Universitario de Cartagena". Colombia, 2007.
18. Marie, Françoise, "Encontrar LOS Sentidos de los Cuidados de Enfermería ", revista Rol de Enfermeros, 1999, Pág. 27.
19. Hernández Meca y Ochando García. "Satisfacción del paciente en la unidad de Hemodiálisis – Fundación Hospital Alcorcón", España, 2006.
20. Medina, José L, "La Pedagógica del Cuidado ", España, Editorial Alertes, 1999, Pág. 14.
21. Morales Machco Eva. "Percepción Del Usuario Respecto A La Calidad De Atención del Profesional de Enfermería En El Servicio De Emergencia En El Centro De Salud Pueblo Libre-Abril-Junio Del 2015. " Ica. (2015)
22. Mejía, Danna; Rivera, Olenka. "Nivel de satisfacción sobre el cuidado enfermero de los pacientes atendidos en el servicio de emergencia del hospital regional docente las Mercedes. Pimentel (2016)
23. OMS. <https://www.who.int/bulletin/volumes/87/4/07-050401-ab/es/>

# **ANEXOS**

**ANEXO A**  
**MATRIZ DE CONSISTENCIA**  
**TITULO: SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN LA ATENCIÓN DE ENFERMERÍA EN TÓPICO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL**  
**NACIONAL RAMIRO PRIALÉ PRIALÉ, HUANCAYO 2019**

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	METODOLOGIA
<p><b>PROBLEMA GENERAL:</b>  ¿Cuál es nivel de satisfacción de los usuarios en la atención de Enfermería en el Tópico del Servicio de Emergencia del Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé, Huancayo 2019?</p> <p><b>PROBLEMAS ESPECÍFICO</b>  a. ¿Cuál es el nivel de satisfacción de los usuarios en la dimensión capacidad de respuesta en la atención en el Tópico del Servicio de Emergencia del Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé, Huancayo 2019?  b. ¿Cuál es el nivel de satisfacción de los usuarios en la dimensión empatía en la atención en el Tópico del Servicio de</p>	<p><b>OBJETIVO GENERAL:</b>  Identificar el nivel satisfacción de los usuarios en la atención de Enfermería en el Tópico del Servicio de Emergencia del Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé, Huancayo 2019.</p> <p><b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS:</b>  a. Determinar el nivel de satisfacción de los usuarios en la dimensión capacidad de respuesta de los usuarios en la atención en el Tópico del Servicio de Emergencia del Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé, Huancayo 2019.  b. Determinar el nivel de satisfacción de los</p>	<p><b>HIPÓTESIS GENERAL:</b>  El nivel de satisfacción del usuario en la atención de enfermería en tópico de emergencia del Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé EsSalud de Huancayo es regular.</p> <p><b>HIPÓTESIS ESPECIFICAS:</b>  • El nivel de satisfacción de los usuarios en la dimensión capacidad de respuesta en la atención en el Tópico del Servicio de Emergencia del Hospital Nacional Ramiro Prialé, EsSalud de Huancayo es regular.  • El nivel de satisfacción de los usuarios en la dimensión empatía en la atención en</p>	<p><b>NIVEL</b>  <b>SATISFACCIÓN DE</b>  <b>USUARIO</b></p>	<p><b>TIPO DE INVESTIGACIÓN</b>  - Por el tipo de estudio es descriptivo simple.  - Por el tipo de recolección de datos es prospectivo  - Por el número de las mediciones de la variable es un estudio de cohorte transversal.</p> <p><b>DISEÑO DE INVESTIGACIÓN</b>  Básico – No experimental</p> <p><b>POBLACIÓN DE ESTUDIO</b>  <b>Población</b>  Para la presente investigación la población estuvo conformada por 600 usuarios que acuden al Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé</p> <p><b>MUESTRA NECESARIA</b>  La muestra fue seleccionada mediante el muestreo probabilístico aleatorio simple, de manera que todos tienen la misma probabilidad de aparecer al tamaño muestral deseado.</p> <div style="border: 1px solid black; width: fit-content; margin: 10px auto; padding: 5px;">n = 173</div> <p><b>TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS:</b>  Encuesta y Cuestionario</p>

<p>Emergencia del Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé, Huancayo 2019?</p> <p>c. ¿Cuál es el nivel de satisfacción de los usuarios en la dimensión ambiente físico en la atención en el Tópico del Servicio de Emergencia del Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé, Huancayo 2019?</p>	<p>usuarios en la dimensión empatía de los usuarios en la atención en el Tópico del Servicio de Emergencia del Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé, Huancayo 2019.</p> <p>c. Determinar el nivel de satisfacción de los usuarios en la dimensión ambiente físico de los usuarios en la atención en el Tópico del Servicio de Emergencia del Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé, Huancayo 2019.</p>	<p>el Tópico del Servicio de Emergencia del Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé, EsSalud de Huancayo es regular.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• El nivel de satisfacción de los usuarios en la dimensión ambiente físico en la atención en el Tópico del Servicio de Emergencia del Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé, EsSalud de Huancayo es regular.</li> </ul>		
--	---	---	--	--

## ANEXO B

### ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN LA ATENCIÓN DE ENFERMERÍA EN EL TÓPICO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL RAMIRO PRIALÉ PRIALÉ-ESSALUD HUANCAYO

Encuesta N° .....

Fecha: .../.../ 2019

Estimado usuario (a), deseamos conocer su opinión sobre la atención que recibió de la Enfermera(o) en el Tópico de Emergencia del Hospital Ramiro Prialé Prialé - EsSalud. Sus respuestas serán utilizadas de manera reservada y confidencial, por lo que le solicitamos su sinceridad.

#### I. DATOS GENERALES:

1.1 **Sexo:** Masculino ( ) Femenino ( )

1.2 **Edad:**..... años

1.3 **Nivel de estudios:** Analfabeto/a ( ) Primaria ( ) Secundaria ( )  
Superior Técnico ( ) Superior universitario ( )

1.4 **Tipo de usuario:** Nuevo ( ) Continuator ( )

**Instrucciones:** Califique la atención que **usted ha recibido** por parte de la Enfermera(o) en el Tópico de Emergencia. Para ello deberá utilizar la siguiente escala del 1 al 3, donde: 1: Malo, 2: Regular y 3: Bueno.

#### II. DATOS ESPECIFICOS:

N°	ITEMS	Calificación		
		1	2	3
1	¿Cómo califica su atención a su llegada al tópic de emergencia en el tiempo de espera?			
2	¿Cómo fue la atención que recibió de el(la) enfermero(a) en el Tópico de Emergencia?			
3	¿Cómo califica la comunicación que mantuvo con el(la) enfermero(a) que lo atendió, para explicarle el seguimiento de su problema de salud?			
4	¿Cómo califica el tiempo que el(la) enfermero(a) le brindó para responder sus dudas o preguntas sobre su problema de salud?			
5	¿Cómo considera la atención que recibió del personal de enfermería con respecto a su privacidad?			
6	¿Cómo considera los cuidados que le brindó el(la) enfermero(a) que lo atendió?			
7	¿Cómo califica el trato que recibió por el(la) enfermero(a) en relación a la amabilidad, respeto y paciencia?			
8	¿Cómo considera el interés que mostró el(la) enfermero(a) para solucionar cualquier problema que se presentó durante su atención?			
9	¿Cómo fue la explicación que el(la) enfermero(a) le brindó sobre los procedimientos que le realizaron?			

10	¿Cómo considera la explicación que el(la) enfermero(a) le brindó sobre el tratamiento que recibió: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos?			
11	¿Cómo califica la disponibilidad de equipos y materiales necesarios para su atención?			
12	¿Cómo califica los carteles, letreros y flechas del servicio de emergencia para direccionar a los pacientes?			
13	¿Cómo fue la orientación e información que le brindó el(la) enfermero(a) para la continuidad de su atención en el Servicio de Emergencia?			
14	¿Cómo califica los ambientes del servicio de emergencia con respecto a la limpieza y comodidad?			

## 1. CONFIABILIDAD DE LOS INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

Para evaluar la confiabilidad del instrumento se utilizó la siguiente fórmula para calcular el coeficiente Alfa de Cronbach:

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left( 1 - \frac{\sum s_i^2}{S_t^2} \right)$$

Se tomó una muestra piloto de n=30 usuarios externos sobre la atención de enfermería del tópico de emergencias del Hospital Ramiro Priale Priale –EsSalud de Huancayo, a quienes se aplicó previamente el instrumento, a fin de evaluar la satisfacción y comprobar los resultados de la confiabilidad del instrumento.

**Tabla N° 1**

### Valores para la determinación de la confiabilidad del instrumento

Instrumentos	Nº ítems (K)	Sumatoria de las varianzas de los ítems ( $\sum s_i^2$ )	Varianza de la suma de ítems ( $S_t^2$ )	Coeficiente alfa de Cronbach ( $\alpha$ )
Encuesta de satisfacción	14	3,55	13,43	0,77

Fuente: Elaboración propia.

Se observa que el coeficiente Alfa de Cronbach hallado en la encuesta de satisfacción del usuario externo sobre la atención de enfermería (0,77) ubica en el intervalo de 0,72 a 0,99 (según la tabla N° 2) lo que indica que el instrumento presenta una excelente confiabilidad.

**Tabla N° 2**  
**Escala de interpretación de la confiabilidad**

Intervalo	Descripción
0,53 a menos	Confiabilidad nula
0,54 a 0,59	Confiabilidad baja
0,60 a 0,65	Confiable
0,66 a 0,71	Muy confiable
0,72 a 0,99	Excelente confiabilidad
1,00	Confiabilidad perfecta

Fuente: Fernández, M.; Cayssials, A. y Pérez, M. (2009). Curso Básico de Psicometría. Argentina: Lugar editorial S.A.

## 2. ÍNDICE DE DISCRIMINACIÓN Y VALIDEZ INTERNA DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

La evaluación de la validez del instrumento se realizó a partir de los resultados obtenidos en la prueba piloto y mediante la correlación ítem-test, para lo cual se formulan las siguientes hipótesis:

H<sub>0</sub>: El ítem no discrimina si no hay correlación.

H<sub>1</sub>: El ítem discrimina si hay correlación diferente de cero.

Se rechaza la hipótesis nula (H<sub>0</sub>) y se acepta la hipótesis alterna (H<sub>1</sub>) si el p-valor obtenido es menor al nivel de significación  $\alpha=0,05$ .

Se utiliza la correlación de Pearson, entre las puntuaciones de un ítem y las puntuaciones totales, a partir de este valor se determina si el ítem discrimina o no, para ello se utiliza el contraste estadístico de la distribución t de Student.

$$t = \frac{r \sqrt{n - 2}}{\sqrt{1 - r^2}}$$

Donde: n: número de pares de puntuaciones.

Instrumento 1: Encuesta de satisfacción del usuario externo sobre la atención de enfermería.

Los resultados obtenidos se aprecian en el tabla N° 3 al comparar con el valor de la t de Student de la tabla para  $\alpha=0,05$  y para  $n=30$ ; g.l.=28 donde:  $t= 2,048$

**Tabla N° 3**

**Valores para la determinación de la validez del Instrumento sobre la satisfacción del usuario externo sobre la atención de enfermería**

Ítem N°	r de Pearson	t de Student	p-valor	Significado	Comentario
1	0,39	2,241	0,00	Discrimina	Válido
2	0,48	2,922	0,00	Discrimina	Válido
3	0,40	2,309	0,00	Discrimina	Válido
4	0,59	3,843	0,00	Discrimina	Válido
5	0,39	2,241	0,00	Discrimina	Válido
6	0,35	1,977	0,00	Discrimina	Válido
7	0,77	6,462	0,00	Discrimina	Válido
8	0,53	3,292	0,00	Discrimina	Válido
9	0,68	4,851	0,00	Discrimina	Válido
10	0,42	2,449	0,00	Discrimina	Válido
11	0,41	2,361	0,00	Discrimina	Válido
12	0,43	2,544	0,00	Discrimina	Válido
13	0,68	4,969	0,00	Discrimina	Válido
14	0,39	2,241	0,00	Discrimina	Válido

**Conclusión:** Se observa que los 14 ítems del instrumento presentan una validez interna, ya que el p-valor obtenido es igual a 0,00 lo que indica que los ítems si discriminan, por lo tanto, los 14 ítems de la encuesta de satisfacción que evalúa la satisfacción del usuario externo es válida.

**3. VALIDACIÓN DE CONSTRUCTO DEL INSTRUMENTO MEDIANTE EL COEFICIENTE DE VALIDEZ DE CONTENIDO V DE AIKEN**

El instrumento que permitió evaluar la satisfacción del usuario externo sobre la atención de enfermería en el tópico de emergencias del Hospital Ramiro Prialé Prialé – EsSalud de Huancayo ha sido sometido a la validez de juicio de expertos por cinco profesionales:

<b>Juez 1</b>	Lic. Nilda Janampa Quispe
<b>Juez 2</b>	Lic. Osler Castro Quispe
<b>Juez 3</b>	Lic. Angélica Uribe Rivera
<b>Juez 4</b>	Dr. Víctor Jiménez Yarlequé
<b>Juez 5</b>	Lic. Eber Loyola Paita Bustamante
<b>Juez 6</b>	Lic. Gladis Malpica

El coeficiente de validez de contenido V de Aiken está dado por la siguiente fórmula:

$$V = \frac{S}{n(c-1)}$$

Siendo:

S: Sumatoria de las puntuaciones de cada juez.

n: Número de jueces.

c: Número de valores de la escala de valoración.

Como se tiene la opinión de cinco jueces mediante la técnica del juicio de expertos para comprobar la validez externa de los instrumentos de investigación se tiene:

**Tabla N° 4**

**Valores para la determinación de la Validez del instrumento**

Ítems	Jueces						Total	
	1	2	3	4	5	6	Acuerdos	Desacuerdos
1	A	A	A	A	A	A	6	0
2	A	A	A	A	A	A	6	0
3	A	A	A	A	A	A	6	0
4	A	A	A	D	A	A	5	1
5	A	A	A	A	A	A	6	0
6	A	A	A	A	A	A	6	0
7	A	A	A	A	A	A	6	0
8	A	A	A	A	A	A	6	0
9	A	A	A	D	A	A	5	1
10	A	A	A	A	A	A	6	0
11	A	A	A	A	A	A	6	0

Aplicando la fórmula se halla la V de Aiken para cada uno de los ítems, los resultados se muestran a continuación:

**Tabla N° 5**

**Decisión estadística de la Validez del instrumento**

Ítem	Total		Coeficiente V	Descriptivo
	A	D		
1	6	0	1,00	Válido
2	6	0	1,00	Válido
3	6	0	1,00	Válido
4	5	1	0,83	Válido
5	6	0	1,00	Válido
6	6	0	1,00	Válido
7	6	0	1,00	Válido
8	6	0	1,00	Válido
9	5	1	0,83	Válido
10	6	0	1,00	Válido
11	6	0	1,00	Válido

Finalmente se afirma que de acuerdo al valor del coeficiente de contenido V de Aiken obtenido existe un fuerte acuerdo entre los seis jueces en relación a los diez ítems que permite evaluar el instrumento. Por lo tanto los instrumentos muestran una fuerte consistencia y homogeneidad de las apreciaciones de los cinco jueces expertos que han evaluado el instrumento de investigación.