

UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN

Facultad de Ciencias de la Salud

Unidad de Segunda Especialidad Profesional de Enfermería

CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERÍA Y SATISFACCIÓN
DEL USUARIO EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA
DEL HOSPITAL ILO, 2020

TESIS

Presentada por:

Lic. Nancy Zúniga Huamaní

Para optar el Título de Segunda Especialidad Profesional en:
CUIDADO ENFERMERO EN EMERGENCIAS Y DESASTRES

TACNA - PERÚ

2021

UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN

Facultad de Ciencias de la Salud

Unidad de Segunda Especialidad Profesional de Enfermería

**CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERÍA Y SATISFACCIÓN
DEL USUARIO EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA
DEL HOSPITAL ILO, 2020**

TESIS

Presentada por:

Lic. NANCY ZÚNIGA HUAMANÍ

Para optar el Título de Segunda Especialidad Profesional en:

CUIDADO ENFERMERO EN EMERGENCIAS Y DESASTRES

Aprobada por Unanimidad, ante el siguiente jurado:



Dra. Carla Patricia Milagros Mori Fuentes
Presidenta



Dra. Victoria Nora Vela de Cordova
Miembro



Dr. Wender Florencio Condori Chipana
Miembro



Dra. Elena Cachiatari Vargas de Olgado
Asesora

DEDICATORIA

A **Dios** por darme la vida y sabiduría para seguir creciendo día a día como persona y profesionalmente.

A mis amados hijos quienes son el motivo de seguir adelante.

A mi amado esposo, por haberme acompañado y ayudado en este arduo camino.

Nancy

AGRADECIMIENTO

Primeramente, agradezco a Dios, por permitirme estudiar la Segunda Especialidad Profesional de Enfermería, por guiarme a lo largo de mi especialidad, ser el apoyo y fortaleza en aquellos momentos de dificultad y debilidad.

A la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann., forjadora de profesionales competentes destinados al servicio de la humanidad.

A mi asesora Dra. Elena Cachicatari Vargas de Olgado por su paciencia y por sus valiosos aportes en la realización de mi investigación.

Nancy

ÍNDICE

	Pág.
RESUMEN	ix
ABSTRACT	x
INTRODUCCIÓN	01
CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL ESTUDIO	
1.1. Fundamentos y formulación del problema.....	04
1.2. Objetivos.....	08
1.3. Justificación.....	08
1.4. Formulación de hipótesis.....	10
1.5. Operacionalización de variables.....	10
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	
2.1. Antecedentes de la investigación.....	13
2.2. Bases teóricas.....	22
2.3. Definición Conceptual de términos.....	33
CAPÍTULO III METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	
3.1. Tipo y Diseño de Investigación.....	34

3.2. Población y Muestra.....	34
3.3. Técnicas e Instrumentos de recolección de datos.....	35
3.4. Procedimiento de recolección de datos.....	40
3.5. Procesamiento y análisis de datos.....	40
3.6. Consideraciones éticas.....	41
 CAPITULO IV: DE LOS RESULTADOS	
4.1. Resultados.....	43
4.2. Discusión.....	59
 CONCLUSIONES	
 RECOMENDACIONES	
 REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	
 ANEXOS	

ÍNDICE DE TABLAS

		Pág.
Tabla 01	CARACTERÍSTICAS DEL USUARIO EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL ILO, 2020	44
Tabla 02	DIMENSIONES DE LA CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERÍA EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL ILO, 2020	47
Tabla 03	CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERÍA EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL ILO, 2020	50
Tabla 04	DIMENSIONES DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL ILO, 2020	52
Tabla 05	SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL ILO, 2020	55
Tabla 06	RELACIÓN DE LA CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERÍA Y LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL ILO, 2020	57

ÍNDICE DE GRÁFICOS

	Pág.
Gráfico 01	45
CARACTERÍSTICAS DEL USUARIO EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL ILO, 2020	
Gráfico 02	49
DIMENSIONES DE LA CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERÍA EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL ILO, 2020	
Gráfico 03	51
CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERÍA EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL ILO, 2020	
Gráfico 04	54
DIMENSIONES DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL ILO, 2020	
Gráfico 05	56
SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL ILO, 2020	
Gráfico 06	58
RELACIÓN DE LA CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERÍA Y LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL ILO, 2020	

RESUMEN

El trabajo de investigación tuvo como **objetivo**: Determinar la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del usuario en el servicio de emergencia del Hospital Ilo, 2020. **Metodología**: El estudio es de tipo cuantitativo, de diseño descriptivo, Correlacional, transversal. La población objeto de estudio, estuvo constituida por 3,707 pacientes en el servicio de emergencia. La muestra aplicando la fórmula de poblaciones finitas fue de 348 pacientes atendidos en el servicio de emergencia. Se utilizó como técnica la encuesta y el instrumento el cuestionario en escala de Likert. Los **resultados** fueron que Calidad del cuidado de enfermería es regular con un 90,5%, la Satisfacción del usuario en el servicio de emergencia es indiferente con un 84,8%, la relación entre las variables es regular e indiferente con un 72,8% **Conclusión**: Existe relación entre las variables Calidad del cuidado de enfermería y Satisfacción del usuario ($p=0,011$)

Palabras clave: Calidad del cuidado de enfermería, satisfacción del usuario.

ABSTRACT

The research work **aimed to:** Determine the quality of nursing care and user satisfaction in the emergency service of Hospital Ilo, 2020.

Methodology: The study is of a quantitative type, descriptive, correlational, cross-sectional design. The population under study consisted of 3,707 patients in the emergency service. The sample applying the finite population formula was 348 patients seen in the emergency service. The survey and the Likert scale questionnaire were used as a technique. The **results** were that Quality of nursing care is regular with 90,5%, User satisfaction in the emergency service is indifferent with 84.8%, the relationship between the variables is regular and indifferent with 72,8 %. **Conclusion:** There is a relationship between the variables Quality of nursing care and User satisfaction ($p = 0.011$)

Keywords: Quality of nursing care, user satisfaction

INTRODUCCIÓN

Calidad es cumplir con todas las expectativas del usuario, es tan solo proporcionarles satisfacción a sus necesidades primordiales, toda la atención está basado en el respeto, confianza y trabajo en equipo. Se considera también calidad al conjunto de características de un servicio que se brinda para satisfacer al usurario de dichos servicios.

El cuidado de enfermería es la esencia de cada profesional está construido por sus acciones para mejorar, proteger y preservar la humanidad ayudando a los pacientes sanos o enfermos durante todas las etapas de vida. Satisfacción es la atención brindada por el personal de enfermería cumpliendo las expectativas del paciente constituidas por las vivencias actitudes y creencias personales.

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo: Determinar la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del usuario en el servicio de emergencia del Hospital Ilo, 2020

En el Perú casi todos los servicios de emergencia se encuentran sobrecargados algunos brindando atención en los pasadizos estos convirtiéndose en sala de atención en camillas o sillas de ruedas, percibiéndose así incomodidad por falta de recursos humano, material e infraestructura inadecuada. También la falta de desconocimiento en

algunos pacientes sobre la diferencia entre emergencia y urgencia de una atención, todo esto hace que se sature la atención del servicio y no se pueda brindar una atención de calidad generando molestias en los pacientes.

El propósito del estudio está orientado a la calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del usuario en el servicio de emergencia del Hospital Ilo, 2020

En el servicio emergencia tienen una atención de lunes a domingo, las 24 horas del día, donde son atendidos los usuarios por personal de enfermería que se encuentra capacitado.

La calidad del cuidado de enfermería, así como la satisfacción del usuario contribuirá en la mejora de atención del servicio considerando que se está prestando una atención de calidad que se encuentra en una situación de emergencia que no solo está afectada físicamente sino emocionalmente, y que en la mayoría de los casos la atención recibida depende su vida.

Esta investigación consta de cuatro capítulos, el primer capítulo Planteamiento del estudio hace referencia a los fundamentos y formulación del problema, objetivos, justificación, formulación de hipótesis y operacionalización de variables. El segundo capítulo contiene los

antecedentes de investigación, bases teóricas y definición conceptual de términos. El capítulo tercero contiene el diseño de la investigación, población y muestra, técnicas e instrumentos de recolección de datos, procedimientos de recolección de datos y procesamiento de datos. En el capítulo cuatro se detalla los resultados y la discusión, para culminar con las conclusiones, recomendaciones, referencias, bibliografía y anexos.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL ESTUDIO

1.1. FUNDAMENTOS Y FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

El sector salud, específicamente en el entorno público siempre ha sido cuestionado debido a la sobrecarga de pacientes por turnos, la falta de recursos y de medidas de bioseguridad, ya por las deficiencias en la infraestructura, como por el tipo de servicio que se brinda, el cual ha generado reclamos y rechazo de la población, porque se aduce que los servicios de salud que ofrecen los hospitales están muy lejanos de ser los más adecuados. Este aspecto ha sido objeto de análisis por diversos estudiosos, ya que presentan una contradicción implícita, pues el personal de enfermería ha sido capacitado y formado para cuidar la salud de su paciente, pero si este no lo hace de manera correcta, es decir sin la calidad de servicio que se espera, estaría contradiciendo su propia formación. (1)

A nivel mundial, el advenimiento de un planeta globalizado y el auge de la tecnología de los equipos biomédicos, los gerentes y directivos de los diferentes establecimientos de salud son conscientes de estos retos, y muchos de ellos apuestan por el crecimiento permanente de

la importancia de atención, el cual es una herramienta que ha demostrado su eficacia. La complacencia del cliente, desde el punto de vista que espera y percibe respecto a la atención de salud, convirtiéndose en el actor principal de valorar la importancia de la prestación de los servicios. (2)

En México, se realizó una encuesta nacional de satisfacción del usuario en donde el 62% de ellos, que reciben atención dicen que los servicios de salud son deficientes y de mala calidad, además problemas como: baja garantía de calidad, insatisfacción con la calidad de servicios, incremento de las quejas por hostigamiento falta de respeto y maltratos de los usuarios (3).

Este estudio ha tenido el propósito de identificar factores negativos y áreas críticas formulando estrategias orientadas a disminuir estos factores hasta eliminarlos definitivamente (4).

En el Perú, los entes como el Ministerio de Salud y los grupos acreditados de profesionales en enfermería también buscan mejorar la atención de calidad, esto se puede evidenciar mediante la implementación de proyectos y estrategias establecidos, donde se impulsan y promueven ideas y acciones para satisfacerlas (5).

En un estudio realizado con la satisfacción del paciente, se encontró los siguientes problemas: en primer lugar, los pacientes perciben que

las enfermeras no les proporcionan información suficiente acerca de su tratamiento y que no se les comunica el procedimiento terapéutico cuando lo necesitan; en segundo lugar considera que la percepción de la calidad de cuidado por el paciente está ligada a las malas relaciones interpersonales entre quienes proporcionan el cuidado y los pacientes, lo que influye significativamente en la satisfacción de ellos identificándose como una de las categorías de las competencias interpersonales (6).

La Calidad del cuidado de Enfermería es la apropiada ejecución de intervenciones de conocimientos y capacitaciones del personal de enfermería, pero si ellos no cuentan con las herramientas adecuadas que se necesita para brindar una atención por ello ha generado un interés por crear y validar instrumentos confiables que permitan evaluar y mediar la calidad del cuidado. Cabe resaltar que el personal de enfermería representa la mayor proporción de profesionales comprometidos con el cuidado directo del paciente (7)

Durante la revisión bibliográfica sobre la satisfacción de los usuarios encontramos que, en la provincia de Trujillo durante el año 2010, se realizó una investigación en el Hospital Belén denominado “Nivel de satisfacción percibida por los pacientes adultos con quemaduras y la calidad del autocuidado de enfermería” que tuvo como objetivo investigar la relación entre el nivel de satisfacción percibida por los

pacientes adulto con quemaduras y la calidad del cuidado de enfermería. Como conclusión se obtuvo que el 56,7%, de los pacientes están satisfechos y el 43,3% están insatisfechos (8).

En el servicio de emergencia se atiende las 24 horas, de lunes a domingo incluyendo feriados, la demanda de atención es mayor a la oferta; por tal motivo algunos pacientes quedan hospitalizados en camillas o sillas de ruedas haciendo uso de los pasadizos generando la incomodidad en ellos y en los familiares.

En el servicio de emergencias, trabajan 15 enfermeras por turnos trabajan entre 2 a 3 enfermeras por turno. Razón por la cual me lleva a realizar esta investigación.

Por tanto, será de gran importancia realizar esta investigación para determinar la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del usuario.

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

Es por tal motivo que surge la siguiente pregunta:

¿Cómo la calidad del cuidado de enfermería se relaciona con la satisfacción del usuario en el servicio de emergencia del Hospital Ilo, 2020?

1.2. OBJETIVOS

1.2.1. Objetivo general

- Determinar la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del usuario en el servicio de emergencia del Hospital Ilo, 2020.

1.2.2. Objetivos específicos

- Evaluar la calidad del cuidado de enfermería en el servicio de emergencia del Hospital Ilo.
- Identificar la satisfacción del usuario en el servicio de emergencia del Hospital Ilo.
- Relacionar la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del usuario en el servicio de emergencia del Hospital Ilo.

1.3. JUSTIFICACIÓN

La presente investigación es original, ya que no existen estudios similares con el tema, además los antecedentes hacen del trabajo poseedor de un marco conceptual establecido y de experiencia investigadora precedente a futuros trabajos.

El conocer la calidad de atención, así como la satisfacción del usuario contribuirá en la mejora de no solo de la oferta del servicio considerando que se está prestando a la persona que se encuentra en una situación de emergencia que no solo está afectada físicamente sino emocionalmente, y que la mayoría de los casos la atención recibida depende su vida por lo complejo de los casos que se atienden en esta área.

Comprender el término calidad en la atención de salud requiere una explicación de las diferentes dimensiones y los ejes fundamentales desde donde se puede reconocer la calidad de un sistema de salud.

Debido al proceso de globalización que vive el mundo y los servicios de salud, es importante que la enfermera como uno de sus miembros tenga un manejo adecuado del paciente, considerando que las relaciones interpersonales con el paciente deben ser oportunas, continuas, dinámicas y libres de riesgo; así todo lo que el paciente perciba lo expresara.

Con la presente investigación, se brindará el conocimiento actual del cuidado de enfermería y satisfacción del usuario, así mismo permitirá en un futuro realizar trabajos que contribuyan a mejorar los indicadores señalados, con la finalidad de contribuir al desarrollo de

investigaciones que permitan mejorar la calidad de atención que brinda la enfermera en el Hospital de Ilo.

Asimismo, el presente estudio servirá como documento de consulta para otros investigadores enfocados en encontrar la relación entre la calidad de atención de enfermería y satisfacción de usuarios en el servicio de emergencia, generando así nueva literatura como aporte a la gnosis de las ciencias de salud.

1.4. FORMULACIÓN DE HIPÓTESIS

H₀: No existe relación significativa entre la calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del usuario en el servicio de emergencia en el Hospital Ilo, 2020.

H₁: Existe relación significativa entre la calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del usuario en el servicio de emergencia en el Hospital Ilo, 2020.

1.5. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Las variables a utilizarse en el presente estudio son:

- ✓ Variable Independiente: Calidad del cuidado de enfermería
- ✓ Variable dependiente: Satisfacción del usuario

Operacionalización de Variables

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
VARIABLE INDEPENDIENTE Calidad del cuidado de enfermería	La calidad en general, es definido como un conjunto de propiedades inherentes y características que presenta un servicio que se brinda o un producto que se oferta, que permiten apreciarla como igual, mejor o peor que otras de sus mismas características, con el fin de satisfacer las necesidades al usuario o al cliente (21)	Accesibilidad	Alta De 73 a 108 puntos Regular De 37 a 72 puntos Baja De 0 a 36 puntos	Ordinal
		Explica y facilita		
		Conforta		
		Se anticipa		
		Mantiene relación de confianza		
		Monitorea y hace seguimiento		

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
VARIABLE DEPENDIENTE Satisfacción del usuario	La satisfacción del usuario se logra cuando las expectativas que se genera antes de recibir un servicio son superadas por el valor que percibe una vez que lo ha recibido. (26)	Comunicación	Satisfecho De 65 a 96 puntos Indiferente De 33 a 64 puntos Insatisfecho De 0 a 32 puntos	Ordinal
		Credibilidad		
		Competencia		
		Cortesía		
		Responsabilidad		
		Seguridad		

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

Los estudios constituyen la única forma de conocer exactamente las condiciones en las cuales se encuentra inmersa la enfermería, puesto que sus evidencias parten de la generación del conocimiento, a continuación, se cita los estudios relacionados a la presente tesis.

- **Internacional**

Silva J, Ramón S. , Vergaray S., Palacios V. Partezani R. (9), en su estudio sobre Percepción del paciente hospitalizado respecto a la atención de enfermería en un Hospital Público, México 2015. Resultados: Se observó predominio del sexo femenino, edad entre 40 y 49 años, solteros, con secundaria completa y con menos de 5 días de estancia hospitalaria. La atención de enfermería fue categorizada como medianamente favorable. Los componentes Técnico e Interpersonal fueron categorizados como medianamente favorables y el componente Confort desfavorable. Se observó que la mujer percibe mejor la atención de enfermería. Conclusión: Los resultados apuntaron la necesidad de un proceso reflexivo por parte

del personal de enfermería para mejorar la atención, la percepción del paciente y brindar un cuidado de calidad.

García C. (10), en su investigación titulada: “Evaluación de la satisfacción de los pacientes con los cuidados enfermeros en un Hospital de Tercer Nivel. España 2016. El trabajo tuvo por objetivo Conocer el grado de satisfacción de los pacientes en cuanto a los cuidados que reciben por parte del personal de Enfermería. Se encuestaron a 120 pacientes hospitalizados en los servicios de Medicina Interna y Cirugía General y Digestiva. Es un estudio transversal con abordaje cuantitativo, mediante el uso de una encuesta diseñada y validada por la Doctora Patricia Larson, la cual se divide en 6 categorías. “Accesible”, “Explica y facilita”, “Brinda medidas de confort”, “Se anticipa”, “Mantiene relación de confianza” y “Monitorea y hace seguimiento”, además de una 7ª categoría denominada “Educa” incorporada por la investigadora Edith Milena Molina Cardona. Para valorar cada uno de los ítems que constituyen cada categoría, se empleó una escala de clasificación de 1 a 7 donde 1 es “Nunca” y 7 es “Siempre”. Resultados: Se ha obtenido un 77,91% de cumplimiento global de todas las categorías que constituyen el instrumento. Las categorías

mejor valoradas han sido “Monitorea y hace seguimiento”, “Accesible” y “Educa”, y en contraposición, las peores valoradas han sido “Se anticipa” y “Explica y facilita”

Puch G, Uicab G, et al. (11), realizaron un estudio sobre: “Dimensiones del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente adulto hospitalizado, México 2016”. Tuvo como objetivo Determinar la relación entre las dimensiones del cuidado de enfermería con el nivel de satisfacción de los pacientes adultos hospitalizados en un hospital de segundo nivel de Mérida, Yucatán. Fue un estudio de tipo descriptivo correlacional, en una muestra de 296 pacientes de una institución de segundo nivel de atención de Mérida, Yucatán. Se obtuvo los siguientes resultados: El nivel de satisfacción general de los pacientes respecto de los cuidados de enfermería fue de 70,1; la dimensión de cuidado fue evaluada con un promedio de 59,6. La dimensión de educación fue evaluada con un promedio de 90,3. No hubo relación entre las características sociodemográficas de edad, sexo, estado civil, escolaridad, área de hospitalización y tipo de diagnóstico con el cuidado de enfermería de los pacientes hospitalizados. En cambio, el nivel socioeconómico y el estado laboral sí se relacionaron con la satisfacción del paciente con el cuidado de enfermería.

Lenis C. (12), un estudio realizado en Colombia, titulado: “Calidad del cuidado de enfermería percibida por pacientes hospitalizados en una clínica privada de Barranquilla 2015”, tuvo como objetivo: determinar la calidad del cuidado de enfermería percibida por pacientes hospitalizados. Materiales y métodos: estudio descriptivo, transversal, cuantitativo. El tamaño muestral fue de 147 pacientes que tenían orden de egreso. Se utilizó el Cuestionario de Calidad del Cuidado de Enfermería (CUCACE), versión en castellano, previo cumplimiento de criterios de inclusión. Se tuvieron en cuenta aspectos éticos y normativos, guardando el rigor científico y metodológico. Resultados: la satisfacción y las experiencias de los pacientes con el cuidado de enfermería están por encima del 70 %, lo que indica resultados altamente positivos según la escala del CUCACE. Los resultados de asociación solo mostraron relación entre dichas variables y el sexo, más no se encontró asociación significativa con el resto de las variables sociodemográficas. El 58,5 % fueron mujeres y el 41,5 %, hombres. El 96,6 % de los pacientes con que el cuidado de enfermería no requiere mejoría. Discusión y conclusión: los pacientes tienen una percepción positiva sobre el cuidado de enfermería recibido en la institución, con una puntuación de 93,22 para la dimensión de experiencia con el cuidado y de 78,12 en la dimensión de satisfacción, Conclusión: Indica que la calidad del cuidado de enfermería percibida por los

pacientes en la institución es buena. Los resultados son coherentes con lo hallado en estudios similares a nivel nacional e internacional.

García M (13) realizó un estudio sobre “Satisfacción del usuario adulto mayor con la calidad de la atención de enfermería” en el hospital general Cunduacán Tabasco. México 2015. Objetivo: Evaluar el nivel de satisfacción del usuario adulto mayor a la calidad de la atención, en su metodología realizó un estudio descriptivo de corte transversal, muestra de 58 usuarios adultos mayores, sus resultados indican que el índice de satisfacción general fue 58% con satisfacción alta, el 40% resultó medianamente satisfecho y el 2% manifestó satisfacción baja. Conclusiones: El presente estudio permitió identificar que más de la mitad de los usuarios adultos mayores presentaron nivel de satisfacción alto al cuidado proporcionado por el personal de enfermería.

- **Nacional**

Cabrera M. (14), realiza el estudio titulado “Nivel de satisfacción del usuario externo atendido en el Tópico de Medicina del Servicio de Emergencia del Hospital Nacional Dos de Mayo, Lima, noviembre 2016”. Para ello se llevó a cabo un estudio observacional, descriptivo y transversal, donde el objetivo fue determinar el nivel de satisfacción

de los usuarios externos en el tópico de medicina del servicio de Emergencia. Conclusiones: La insatisfacción global encontrada fue de 47,8%. No se encontró asociación estadísticamente significativa entre los factores sociodemográficos y la satisfacción global.

Quiñones R. (15) en su investigación titulada “Nivel de Satisfacción percibida y calidad del cuidado enfermero en personas hospitalizadas. Hospital Jerusalén, Trujillo 2015”, cuyo objetivo fue identificar la relación entre el nivel de satisfacción percibida y la calidad del cuidado enfermero en la persona hospitalizada. Tras el análisis de frecuencias en una muestra conformada por 142 pacientes encuestados, se determinó un nivel medio (42%) de satisfacción percibida del cuidado enfermero en la persona hospitalizada es medio, por otro lado, en relación al nivel de la calidad del cuidado enfermero en la persona hospitalizada es alto (44%). Por último los resultados demuestran que si existe relación significativa entre ambas variables.

Mejía D., Rivera O. (16), en su investigación titulada: “Nivel de satisfacción sobre el cuidado enfermero de los pacientes atendidos en el servicio de emergencia del Hospital Regional Docente Las Mercedes, 2016”, tuvo como objetivo determinar el nivel de satisfacción del paciente adulto mayor respecto a los cuidados de la

enfermera. Este estudio fue descriptivo – transversal estando la muestra constituida por 76 pacientes. Se concluyó que los adultos mayores tienen un nivel de satisfacción medio con tendencia a un bajo nivel de satisfacción respecto a los cuidados de enfermería recibidos en el servicio de Geriatria del HNGAI siendo más baja la dimensión calidez respecto a la dimensión calidad.

Díaz Y., Leiva G. (17), en su trabajo de investigación: “Satisfacción del usuario sobre la calidad del cuidado de enfermería en el servicio de emergencia. Hospital Jerusalén– La Esperanza Trujillo 2017”, la población en estudio estuvo conformada por 70 usuarios. Para evaluar el grado de satisfacción del usuario sobre la calidad de enfermería se utilizó una escala del grado de satisfacción del usuario que tuvo como autor a Arteaga Alfredo, modificado por las autoras, validado por juicio de expertos y con la prueba piloto, la confiabilidad se determinó mediante la prueba alfa de crombach cuyo resultado, fue de 0.995. Los resultados encontrados fueron el 65,7% de los usuarios se encontraron satisfechos y el 34,3% insatisfechos. Concluyendo que el mayor porcentaje de los usuarios del servicio de emergencia están satisfechos con el cuidado de enfermería.

Bazan D. , Morillas A. (18), en su investigación denominada: Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del adulto pos

operado inmediato Servicio de Cirugía Hospital Apoyo Chepén, Trujillo 2016, la población muestral estuvo constituida por 32 pacientes post operados que cumplieron los criterios de inclusión. La recolección de datos se realizó mediante los siguientes instrumentos: Escala sobre la calidad de cuidados de enfermería según percepción del usuario y, escala sobre el grado de satisfacción según percepción del usuario en el servicio de cirugía del Hospital de Apoyo red salud Chepén. Los datos fueron procesados mediante software especializado, aplicando la prueba estadística de independencia de criterios Chi cuadrado llegando a las siguientes conclusiones. 1. El 65,62% de los usuarios adultos maduros postoperados del servicio de cirugía hospital de Apoyo del Red de Salud Chepén refieren haber recibido mala calidad de cuidados de enfermería, el 34,37% buena calidad de cuidados, 2. El 69% de los usuarios refieren estar satisfechos con el cuidado recibido, y el 31% insatisfechos. 3. Existe relación significativa entre la calidad de cuidado de enfermería y el grado de satisfacción del paciente $p < 0.05$.

Miranda E. (19), en su trabajo de investigación titulado: “Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del paciente post operado en cirugía del Hospital De Essalud II Chocope. La libertad -2015” La muestra estuvo conformada por 151 pacientes post operados

hospitalizados en el servicio de cirugía del Hospital de Essalud II Chocope y que cumplieron con los criterios de inclusión. Se procedió a la recolección de datos mediante dos instrumentos, uno sobre Calidad del cuidado de enfermería al paciente postoperado y el otro referente a la Satisfacción del paciente postoperado. Los resultados concluyeron que:

- a) Existe relación estadística altamente significativa entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente postoperado
- b) El nivel de calidad del cuidado de enfermería percibido por el paciente postoperado fue bueno en un 58,94%, regular en un 34,44% y malo en un 6,62%.
- c) El nivel de satisfacción del paciente postoperado en el servicio de cirugía fue alta en un 59,6%, mediana en el 35,09% de los pacientes y baja en el 5,3%.

Urrutia S. (20), en su estudio titulado: “Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del usuario adulto del servicio de emergencia del Hospital La Caleta Chimbote, 2015”. La investigación tuvo como objetivo Determinar la calidad del cuidado de enfermería en relación al grado de satisfacción del usuario adulto en el servicio de emergencia del Hospital La Caleta de Chimbote, 2015. La investigación fue cuantitativa, de tipo descriptivo correlacional. La muestra estuvo constituida por 217 pacientes

adultos, para la recolección de datos se utilizaron dos instrumentos: Una encuesta sobre nivel de calidad del cuidado y otra para medir la satisfacción del usuario. Se obtuvo como resultados lo siguiente: El 93% calidad del cuidado de enfermería bueno y el 7% regular, el grado de satisfacción el 86% de los usuarios adultos del servicio de emergencia se sintió satisfecho, el 13% poco satisfecho y el 1% insatisfecho. En la relación de ambas variables el 77,1% presentó la calidad del cuidado bueno y grado de satisfacción del usuario, y el 1,4% el grado de satisfacción del usuario insatisfecho y la calidad del cuidado de enfermería bueno y regular en el servicio de emergencia del Hospital La Caleta.

- **Local**

No se evidenciaron trabajos similares

2.2. BASES TEÓRICAS

Definición de Calidad

La calidad en general, es definida como un conjunto de propiedades inherentes y características que presenta un servicio que se brinda o un producto que se oferta, que permiten apreciarla como igual, mejor o peor que otras de sus mismas características, con el fin de satisfacer las necesidades al usuario o al cliente (21)

Según Romer y Montoya Aguilar, definen la calidad como el desempeño apropiado (acorde a las normas) de la investigación, que la sociedad en mención puede costear y tienen la capacidad de producir impacto sobre la mortalidad, morbilidad, la incapacidad y desnutrición. (15)

Calidad del Cuidado de la Salud

La calidad de la asistencia o atención de salud, se refiere a las diferentes respuestas adecuadas a las necesidades y expectativas que tiene el usuario de los servicios de salud, con los recursos humanos y materiales que dispone y el nivel del desarrollo científico actual, para lograr el máximo grado de desarrollo posible de satisfacción, tanto para el usuario del servicio como para los profesionales de la salud. Se la conoce también como calidad asistencial. (21)

La calidad es ser eficiente, es tener competencia, tener respeto al paciente y familia; calidad es “Hacer lo correcto”, en forma correcta y de inmediato; la calidad es practicar la limpieza, es ser puntual, es mejorar siempre, preocuparnos por la innovación, es usar el vocabulario correcto, que los pacientes tenga confianza en el servicio que se les brinda.(16) De acuerdo con las teorías más

aceptadas, el nivel de satisfacción de los servicios sanitarios está claramente relacionado con el grado de adecuación, (conformidad o discrepancia), entre las expectativas y la percepción final del servicio recibido.

La satisfacción del paciente (usuario) debe ser un objetivo irrenunciable para enfermería, el método más utilizado para su medida son las encuestas de opinión que permiten detectar aspectos susceptibles de mejora, insuficiencia o disconformidades.

Calidad de Atención

“La calidad de atención técnica consiste en la aplicación de las ciencias y tecnologías médicas, en una forma que maximice sus beneficios para la salud sin aumentar en forma proporcional sus riesgos. El grado de calidad es, por consiguiente, la medida en que se espera la atención suministrada logre el equilibrio más favorable de riesgos y beneficios”. (Dr. Avenis Donabedian 1980). (22)

La calidad de la atención es el encuentro paciente – proveedor, debe definirse como el grado en el que los medios más deseables se utilizan para alcanzar las mayores mejoras posibles en salud, juzgado por la expectativa de resultados que se podrían atribuir a la atención en el presente”.(22)

MEDICIÓN DE LA CALIDAD DE CUIDADO DE ENFERMERÍA

La calidad de cuidado de enfermería se puede medir tanto por aspectos cuantitativos como cualitativos. Se han diseñado diversos instrumentos para establecer los alcances técnicos, científicos y humanísticos acorde a la atención del profesional en enfermería.

Uno de los instrumentos más empleados es el instrumento CARE–Q (Caring Assessment Instrument), el cual mide los siguientes elementos:

a. Accesibilidad: Se vincula al comportamiento del cuidado en el personal de enfermería y que este sea de forma oportuna y en función de las necesidades del paciente.

b. Explica y Facilita: Se refieren a los cuidados que hace el personal de enfermería hacer conocer procedimientos que para el paciente no son conocidos o complejos de comprender respecto a su enfermedad, tratamiento o recuperación, facilitándole los datos requeridos en forma precisa.

c. Conforta: Se vincula al cuidado que brinda el personal de enfermería con el objetivo que el paciente hospitalizado estén cómodos, dándole ánimos para seguir con su tratamiento, generando un clima de bienestar.

d. Se Anticipa: El profesional de enfermería planifica sus tareas y actividades en función de la atención de sus pacientes, así evitar complicaciones.

e. Mantiene Relación de Confianza: Se forma a través del buen trato hacia el paciente, generando empatía en favor de su recuperación, haciéndole sentir que se preocupan por él como ser humano.

f. Monitorea y Hace Seguimiento: Controla cada uno de los pasos de la estadía del paciente, desde que llega área de emergencia, monitoreando el progreso del mismo. Ello demuestra el interés de la enfermera y del dominio del manejo de información en función de cada uno de sus pacientes (23).

La calidad es una filosofía entendida como un proceso sistemático, permanente y de mejoramiento continuo, de alto valor agregado, que superan las necesidades y expectativas del cliente y la comunidad en la cobertura, estrategia e impacto de los servicios de salud en donde la satisfacción del usuario constituye el principal elemento en la dinámica de resultado en la atención y se basa en ofrecer un servicio de acuerdo a las necesidades del paciente más allá de los él espera.

Es satisfacer las necesidades del cliente de manera consciente en todos los aspectos también implica constancia de propósito y consistencia y adecuación de las necesidades del cliente, incluyendo la oportunidad y el costo de servicio. Es la propiedad o conjunto de propiedades inherentes a una cosa que permiten apreciarla como igual, mejor o peor que las restantes de su especie (24).

Importancia de la calidad en la atención de enfermería

Existen diversos motivos por el cual la calidad en la atención de enfermería trasciende la sala de un hospital. Entre ellos destaca los motivos éticos y deontológicos: la salud no puede ser vista como un negocio o una simple práctica laboral, donde procesos y servicios se realizan de manera indiferente, ya que se trata de la interacción entre seres humanos, donde unos tienen la posibilidad de curar y sanar en función del buen uso de los recursos, conocimientos y actitud humanista. Motivos sociales y de seguridad: la sociedad exige personal competente y que garantice buen servicio a sus ciudadanos.

Motivos económicos: se requiere de eficiencia, ya que los recursos son escasos y las necesidades son altas (25)

Satisfacción desde la perspectiva del usuario

La satisfacción del usuario se logra cuando las expectativas que se genera antes de recibir un servicio son superadas por el valor que percibe una vez que lo ha recibido. (26)

A medida que el valor percibido por el cliente supere sus expectativas, más satisfecho se sentirá el cliente. Sin embargo, la percepción del valor generado por un mismo servicio es relativa a cada experiencia particular de los clientes, debido a ciertas implicaciones:

- La calidad de un servicio es relativa, no absoluta;
- Es determinada por el cliente, no por el proveedor del servicio;
- La percepción de la calidad es particular para cada cliente;
- La calidad de un servicio debe aspirarse, ya sea mediante el intento de igualar o superar las expectativas del cliente, o controlando las mismas para reducir la brecha entre el valor percibido y el esperado.

Elementos de la Satisfacción

Es necesario estudiar las diferentes gentes de la complacencia para poder entender cómo se da la Calidad de servicio, estos elementos se pueden mencionar:

(1) Disponibilidad: es el grado de disponibilidad de un servicio, cuando los usuarios lo requieran.

(2) Accesibilidad: Nivel con que el cliente desea que le presten atención cuando lo requiera.

(3) Agilidad: Nivel con que el administrador de la asistencia de salubridad complace inmediatamente la solicitud de los usuarios.

(4) Cortesía: nivel con que el administrador de la función de salud muestra una conducta adecuada con el cliente siendo experto en considera y entender sus sensaciones. La educación empuja a un sujeto a demostrar un cierto grado de tolerancia y empatía para con las sensaciones de los demás, un ciudadano educado se conduce con decencia y respeto hacia sus pares y se empeña por alcanzar cordialidad en las correlaciones interpersonales.

(5) Confianza: Nivel con que el administrador de la función de salubridad muestra tener las capacidades para brindar la prestación

ofrecida, de modo urgente y confiable, siendo advertido así por el beneficiario.

(6) Competencia: Nivel con que el administrador de la función de salubridad muestra tener las capacidades y las destrezas para brindar cuidado al beneficiario. Mientras mayor sea la capacidad observada por el administrador de la prestación, mayor será el grado de complacencia del beneficiario.

(7) Comunicación: Nivel con que el administrador de la prestación de salubridad se comunica con sus beneficiarios a través de un canal comunicativo sencillo, destacado y comprensible (26)

Satisfacción del usuario con la atención de enfermería

Un elemento muy primordial de la calidad de prestación de salubridad es el agrado del paciente, la cual se relaciona desde un aspecto psicológico con la urgencia, una situación de privación, de carencia (26).

TEORISTA HILDEGARD E. PEPLAU

Hildegard E. Peplau, (27) en su obra, "Relaciones interpersonales en enfermería", realiza una definición de enfermería en la que destaca la importancia del enfermero durante el proceso interpersonal", al que define como terapéutico, y en la que resalta la influencia de su personalidad en el aprendizaje. Mientras este reciba cuidados, la meta de la enfermería, por tanto, deberá de apuntar hacia el desarrollo de la maduración personal de ambos. Esta autora ha descrito cuatro fases para conceptualizar el proceso de interrelación personal: orientación, identificación, aprovechamiento y resolución. Su obra produjo gran impacto, probablemente fue la primera que desarrolló un modelo teórico utilizando conocimientos extraídos de las ciencias del comportamiento. Permitió que las enfermeras ampliaran su campo de intervención, definiendo el modelo, en el que el significado psicológico de los acontecimientos, los sentimientos, y los comportamientos pudieran ser explotados e incorporados a las intervenciones de la enfermería.

Peplau definió la Enfermería como un proceso terapéutico e interpersonal que funciona en forma coordinada con otros procesos humanos que hacen posible la salud para el individuo, la familia y la comunidad, por lo que podemos definir la calidad de la atención interpersonal de enfermería como: La relación de respeto y

comunicación que se establece entre enfermera y paciente para lograr su satisfacción. (27)

El Modelo de PEPLAU: que propone resultados menos abstractos y más específicos en la práctica propia del ejercicio de la enfermería y delimita el campo de la práctica profesional, la edad del paciente, la acción o intervención del enfermero y el resultado propuesto. Peplau identifica dos supuestos explícitos:

- El aprendizaje de cada paciente cuando recibe una asistencia de enfermería es sustancialmente diferente según el tipo de persona que sea el enfermero.
- Estimular el desarrollo de la personalidad hacia la madurez es una función de Enfermería. Sus profesionales aplican principios y métodos que orientan el proceso hacia la resolución de problemas interpersonales.

Este modelo tiene los siguientes principios de base:

1. Toda conducta humana es importante y está orientada hacia una meta que puede ser la investigación de un sentimiento de satisfacción mismo.

2. Todo lo que constituye un obstáculo o un impedimento a la satisfacción de una necesidad, un impulso o un objetivo constituye “una frustración”.

3. Considerando que la ansiedad puede suceder en las relaciones interpersonales, es necesario estar consciente que el enfermero puede aumentar la ansiedad del paciente no informándole bastante o no contestando preguntas, entre otros.

2.3. DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE TÉRMINOS

a) **CALIDAD:** Un conjunto de propiedades inherentes y características que presenta un servicio que se brinda o un producto que se oferta (21)

b) **CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERÍA:** Se puede medir tanto por aspectos cuantitativo como cualitativos. Se han diseñado diversos instrumentos para establecer los alcances técnicos, científicos y humanísticos acorde a la atención del profesional en enfermería. (23)

c) **SATISFACCIÓN DE USUARIO:** Se logra cuando las expectativas que se genera antes de recibir un servicio son superadas por el valor que percibe una vez que lo ha recibido. (26)

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. TIPO Y DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

El presente trabajo de investigación es de tipo cuantitativo, de diseño descriptivo, Correlacional, transversal

Es de tipo descriptivo, porque se describió las características inherentes a las variables en estudio, se observó de forma natural los hechos o fenómenos; es decir, tal y como se dan los hechos en su ámbito natural.

Es correlacional, porque su finalidad es determinar la correlación entre las variantes satisfacción del usuario y calidad del cuidado.

Transversal, porque se “recolectan datos en una sola ocasión, y en un tiempo único.

3.2. POBLACIÓN Y MUESTRA

Población:

La población o universo bajo estudio estuvo conformado por 3,707 pacientes en el servicio de emergencia.

Muestra:

Se aplicó la fórmula para poblaciones finitas, siendo la muestra de 348 pacientes atendidos en el servicio de emergencia. (Anexo 01)

Criterios de inclusión

- Pacientes que reciben atención en el servicio de emergencia.
- Pacientes mayores de 18 años.
- Pacientes de ambos sexos.
- Pacientes voluntarios que quieran participar.

Criterios de exclusión

- Pacientes que no desean participar.

3.3. TÉCNICA E INSTRUMENTOS DE LA RECOLECCIÓN DE DATOS

La técnica que se utilizó es la encuesta.

Como instrumento se aplicaron 02 cuestionarios:

El instrumento de medición para la recolección de datos que se utilizó es el cuestionario destinado a la obtención de respuestas sobre el problema en estudio a partir del propio sujeto en cuestión, aplicándose a los usuarios del servicio de emergencia. (Anexo N°02)

El cuestionario presenta las siguientes características:

- Incluye una breve descripción de datos personales.

El instrumento que se utilizó consta de tres partes:

- **CARACTERÍSTICAS GENERALES**

Esta primera parte del cuestionario brindó información acerca de las características generales de los usuarios. Compuesto por:

- ✓ Edad, sexo, grado de instrucción.

- **CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERÍA**

Esta segunda sección del cuestionario se recogió información sobre la calidad del cuidado de enfermería, elaborado por CARE Q, modificado por la investigadora Lic. Zúniga N., que consta de 27 ítems con una escala Likert de dos alternativas con su respectivo valor, que se detalla a continuación:

- Nunca : 0
- Casi nunca : 1
- A veces : 2
- Siempre : 3
- Casi siempre : 4

A su vez cuenta con las siguientes dimensiones

- Accesibilidad: De 1 al 4 ítems
- Explica y facilita: Del 5 al 9 ítems
- Conforta: Del 10 al 13 ítems
- Se anticipa: Del 14 al 18 ítems
- Mantiene relación de confianza: Del 19 al 23 ítems
- Monitorea y hace seguimiento: Del 24 al 27 ítems

La determinación de los rangos de la escala de medición es el siguiente:

RANGO	NIVEL
De 73 a 108 puntos	Alta
De 37 a 72 puntos	Regular
De 0 a 36 puntos	Baja

- **SATISFACCIÓN DEL USUARIO**

Se usó el cuestionario de satisfacción percibida por la persona hospitalizada, elaborado por Arteaga y modificado por la investigadora Lic. Zúniga N., compuesto por 24 ítems, con una escala Likert de tres alternativas con su respectivo valor, que se detalla a continuación:

- Nunca : 0
- Casi nunca: 1

- A veces : 2
- Siempre : 3
- Casi siempre: 4

A su vez cuenta con las siguientes dimensiones

- Comunicación : De 1 al 5 ítems
- Credibilidad : Del 6 al 8 ítems
- Competencia : Del 9 al 12 ítems
- Cortesía : Del 13 al 17 ítems
- Responsabilidad: Del 18 al 21 ítems
- Seguridad : Del 22 al 24 ítems

La determinación de los rangos de la escala de medición es el siguiente:

RANGO	NIVEL
De 65 a 96 puntos	Satisfecho
De 33 a 64 puntos	Indiferente
De 0 a 32 puntos	Insatisfecho

VALIDEZ DEL INSTRUMENTO

Para la validez del instrumento fueron sometidos a juicio de expertos; participaron 04 enfermeras especialistas en emergencias y desastres; cuyas opiniones, recomendaciones y sugerencias,

contribuyeron en la mejora del instrumento, acreditaron experiencia en el tema para emitir los juicios dando como resultado: conocimiento, el valor DPP fue 0,93 cayendo en zona “A” lo cual significa una adecuación total (Anexo N° 03).

CONFIABILIDAD

Para demostrar la confiabilidad del instrumento se realizó la prueba piloto a los usuarios del servicio de emergencia en el Centro de Salud Eduardo Jiménez Gómez, con el objetivo de reajustar la redacción y la comprensión las preguntas a realizarse; y de esta manera poder establecer adecuadamente la confiabilidad del instrumento para su aplicación. El criterio de confiabilidad se determinó a través del coeficiente Alfa de CronBach (índice de consistencia interna), mediante el método de la varianza, aplicado a la prueba piloto cuyo resultado fue el siguiente: (Anexo N° 04)

INSTRUMENTO	Alfa de Cron Bach	N° de elementos
SATISFACCIÓN DEL USUARIO	0,713	24
CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERÍA	0,726	27

3.4. PROCEDIMIENTOS DE LA RECOLECCIÓN DE DATOS

Para la recolección de datos del presente trabajo de investigación se consideró los siguientes aspectos:

- Se informó y se solicitó el consentimiento informado a los usuarios del servicio de Emergencia del Hospital Ilo, haciendo hincapié que los datos recolectados y resultados obtenidos mediante su participación son estrictamente diferenciales.
- Se coordinó la disponibilidad de tiempo del usuario para la aplicación del instrumento.
- Se procedió a aplicar el instrumento a cada participante.
- Se realizó la lectura del contenido o instrucciones de los instrumentos
- El instrumento se aplicó en un tiempo de 15 minutos, las respuestas fueron marcados de manera personal y directa.

3.5. PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS

Una vez obtenida la información se ordenó y se codificó los datos, para lo cual se elaboró una base de datos en el programa Excel de Microsoft Windows 2016; el procesamiento de los mismos se realizó utilizando el software estadístico informático Statistical Package for

the Social Sciences (SPSS) versión 21.0, con serie de permiso validado.

Para el análisis univariado se utilizó la estadística descriptiva (frecuencia absoluta, frecuencia relativa simple y acumulada) y para la presentación de información, se generaron cuadros de contingencia de una y doble entrada, basado en los objetivos de la investigación, con sus respectivos gráficos. Cabe decir, que los gráficos fueron diseñados en el programa Excel de Microsoft Windows 2016.

3.6. CONSIDERACIONES ÉTICAS

Se tuvo en cuenta la opinión del comité de investigación del Hospital Ilo, para la aprobación de la ejecución de la investigación y algunas recomendaciones que pueda hacer. Se realizó el uso del consentimiento informado, (Anexo N° 05) ya que el sujeto que participa en la investigación, será informado oportunamente sobre los objetivos, los beneficios que traerá el desarrollo del mismo, asimismo fue de carácter anónimo, ya que se protegió la identidad de los participantes y la de sus datos.

Se fundamentó en los principios de autonomía, de justicia, de beneficencia y de no maleficencia.

Autonomía, ya que se mostró en todo momento y en cada etapa del proceso de la investigación que el usuario que participa, gozará de entera libertad para tomar la decisión, de tal manera que no se sienta coaccionado por el investigador.

Justicia, ya que el usuario que participará en el trabajo, gozará de un trato igualitario y de iguales oportunidades, no se hará la diferenciación.

Beneficencia, ya que se salvaguardará la integridad de la persona y de tal manera que en ningún momento se verá en riesgo o estado de compromiso en contra de su salud.

No Maleficencia, ya que se respetará los resultados de los datos, y los datos no sufrirán alteraciones o modificaciones, se respetará la integridad de los datos.

CAPÍTULO IV

DE LOS RESULTADOS

4.1. RESULTADOS

En esta sección se presentan los resultados de la investigación y la hipótesis en tablas y gráficos estadísticos, teniendo en cuenta los objetivos específicos e hipótesis de la investigación.

TABLA N° 01

**CARACTERÍSTICAS DEL USUARIO EN EL SERVICIO DE
EMERGENCIA DEL HOSPITAL ILO, 2020**

EDAD	Frecuencia	Porcentaje
20-30 AÑOS	63	18,1
31-40 AÑOS	98	28,2
41-50 AÑOS	80	23,0
51-60 AÑOS	61	17,5
61 AÑOS A MÁS	46	13,2
Total	348	100,0
SEXO	Frecuencia	Porcentaje
FEMENINO	214	61,5
MASCULINO	134	38,5
Total	348	100,0
GRADO INSTRUCCIÓN	Frecuencia	Porcentaje
PRIMARIA	37	10,6
SECUNDARIA	71	20,4
UNIVERSITARIA	123	35,3
TÉCNICO	117	33,6
Total	348	100,0

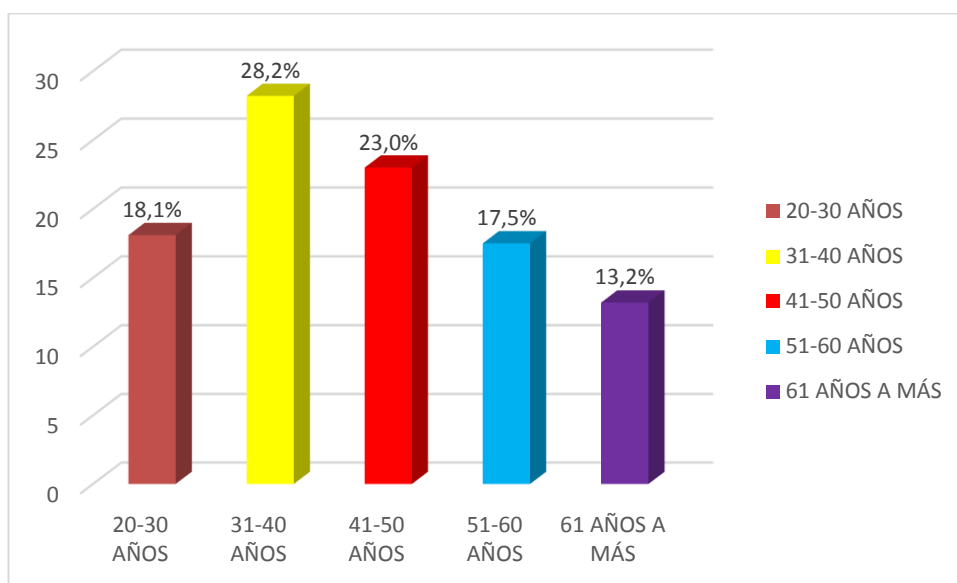
Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios del servicio de emergencia del Hospital Ilo, 2020, elaborado por Lic. Zúniga N.

DESCRIPCIÓN

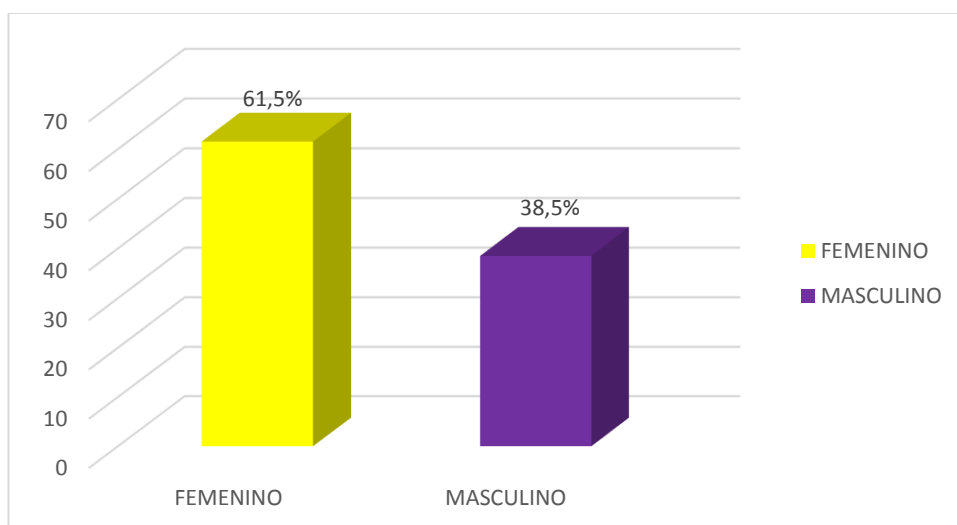
En la presente tabla se observa, que las edades de los usuarios corresponden en edad de 31-40 años (28,2%), seguido en edades de 41-50 años (23,0%); el sexo predominante es femenino (61,5%), seguido del sexo masculino (38,5%); el grado de instrucción es Universitario (35,3%), seguido de Técnico (33,6%)

GRÁFICO N° 01

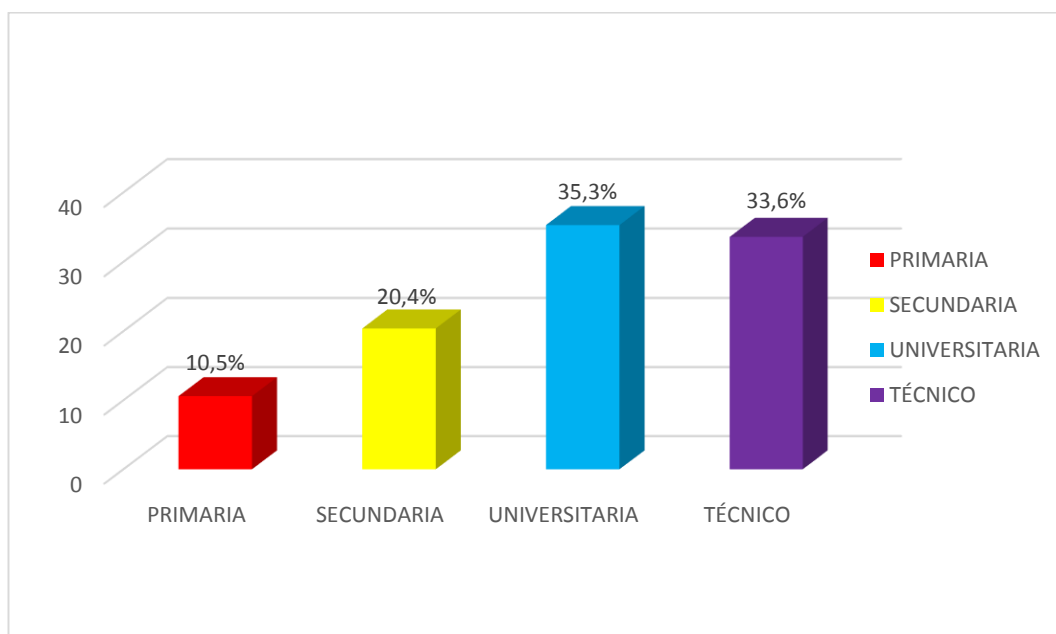
CARACTERÍSTICAS DEL USUARIO EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL ILO, 2020



Fuente: Tabla N° 01



Fuente: Tabla N° 01



Fuente: Tabla N° 01

TABLA N° 02

**DIMENSIONES DE LA CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERÍA EN
EL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL ILO, 2020**

ACCESIBILIDAD	Frecuencia	Porcentaje
BAJA	6	1,7
REGULAR	101	29,0
ALTA	241	69,3
Total	348	100,0
EXPLICA Y FACILITA	Frecuencia	Porcentaje
BAJA	7	2,0
REGULAR	186	53,4
ALTA	155	44,5
Total	348	100,0
CONFORTA	Frecuencia	Porcentaje
BAJA	15	4,3
REGULAR	220	63,2
ALTA	113	32,5
Total	348	100,0
SE ANTICIPA	Frecuencia	Porcentaje
BAJA	8	2,3
REGULAR	193	55,5
ALTA	147	42,2
Total	348	100,0
MANTIENE RELACIÓN DE CONFIANZA	Frecuencia	Porcentaje
BAJA	9	2,6
REGULAR	175	50,3
ALTA	164	47,1
Total	348	100,0
MONITOREA Y HACE SEGUIMIENTO	Frecuencia	Porcentaje
BAJA	54	15,5
REGULAR	241	69,3
ALTA	53	15,2
Total	348	100,0

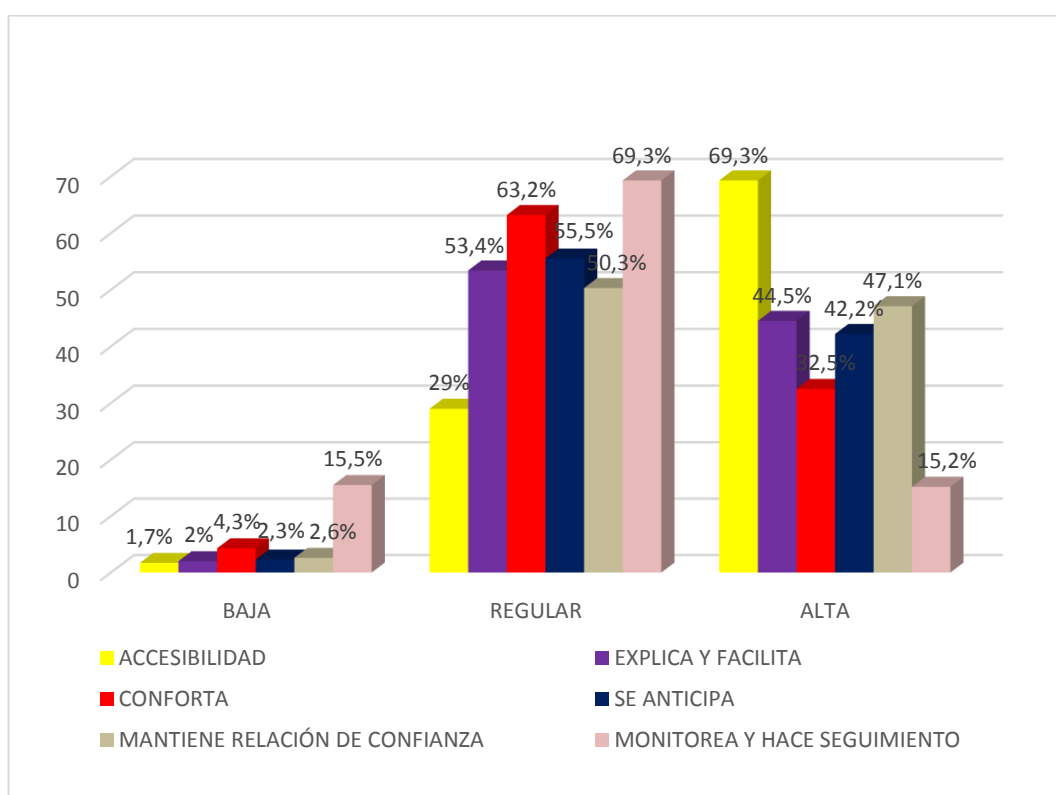
Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios del servicio de emergencia del Hospital Ilo, 2020, elaborado por CARE Q y modificado por la investigadora Lic. Zúniga N.

DESCRIPCIÓN

En la presente tabla, observamos las dimensiones de la calidad del cuidado de enfermería en el servicio de emergencia del Hospital Ilo. Referente a la dimensión Accesibilidad los usuarios indican que la calidad del cuidado de enfermería es alta con un 69,3%; la dimensión Explica y Facilita, se observa que el nivel es regular con un 53,4%; la dimensión Conforta, se observa que el nivel es regular con un 63,2%; la dimensión Se Anticipa, se observa que el nivel es regular con un 55,5%; la dimensión Mantiene relación de confianza, se observa que el nivel es regular con un 50,3%; la dimensión Monitorea y hace seguimiento, se observa que el nivel es regular con un 69,3%

GRÁFICO N° 02

DIMENSIONES DE LA CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERÍA EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL ILO, 2020



Fuente: Tabla N° 02

TABLA N° 03

**CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERÍA EN EL SERVICIO DE
EMERGENCIA DEL HOSPITAL ILO, 2020**

CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERÍA		
	Frecuencia	Porcentaje
BAJA	0	0,0
REGULAR	315	90,5
ALTA	33	9,5
Total	348	100,0

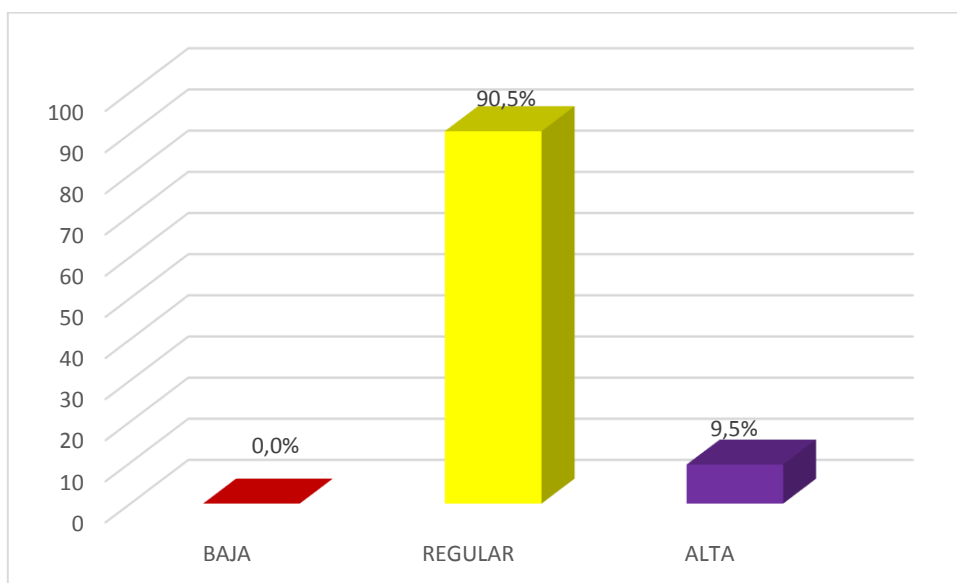
Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios del servicio de emergencia del Hospital Ilo, 2020, elaborado por CARE Q y modificado por la investigadora Lic. Zúñiga N.

DESCRIPCIÓN

En la presente tabla, apreciamos que la Calidad del cuidado de enfermería en el servicio de emergencia del Hospital Ilo, donde los usuarios indican que la calidad es regular con un 90,5%, alta con un 9,5% y baja con un 0,0%

GRÁFICO N° 03

CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERÍA EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL ILO, 2020



Fuente: Tabla N° 03

TABLA N° 04

**DIMENSIONES DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN EL
SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL ILO, 2020**

COMUNICACIÓN	Frecuencia	Porcentaje
INSATISFECHO	12	3,4
INDIFERENTE	154	44,3
SATISFECHO	182	52,3
Total	348	100,0
CREDIBILIDAD	Frecuencia	Porcentaje
INSATISFECHO	4	1,1
INDIFERENTE	275	79,0
SATISFECHO	69	19,8
Total	348	100,0
COMPETENCIA	Frecuencia	Porcentaje
INSATISFECHO	4	1,1
INDIFERENTE	208	59,8
SATISFECHO	136	39,1
Total	348	100,0
CORTESÍA	Frecuencia	Porcentaje
INSATISFECHO	9	2,6
INDIFERENTE	237	68,1
SATISFECHO	102	29,3
Total	348	100,0
RESPONSABILIDAD	Frecuencia	Porcentaje
INSATISFECHO	51	14,7
INDIFERENTE	221	63,5
SATISFECHO	76	21,8
Total	348	100,0
SEGURIDAD	Frecuencia	Porcentaje
INSATISFECHO	26	7,5
INDIFERENTE	229	65,8
SATISFECHO	93	26,7
Total	348	100,0

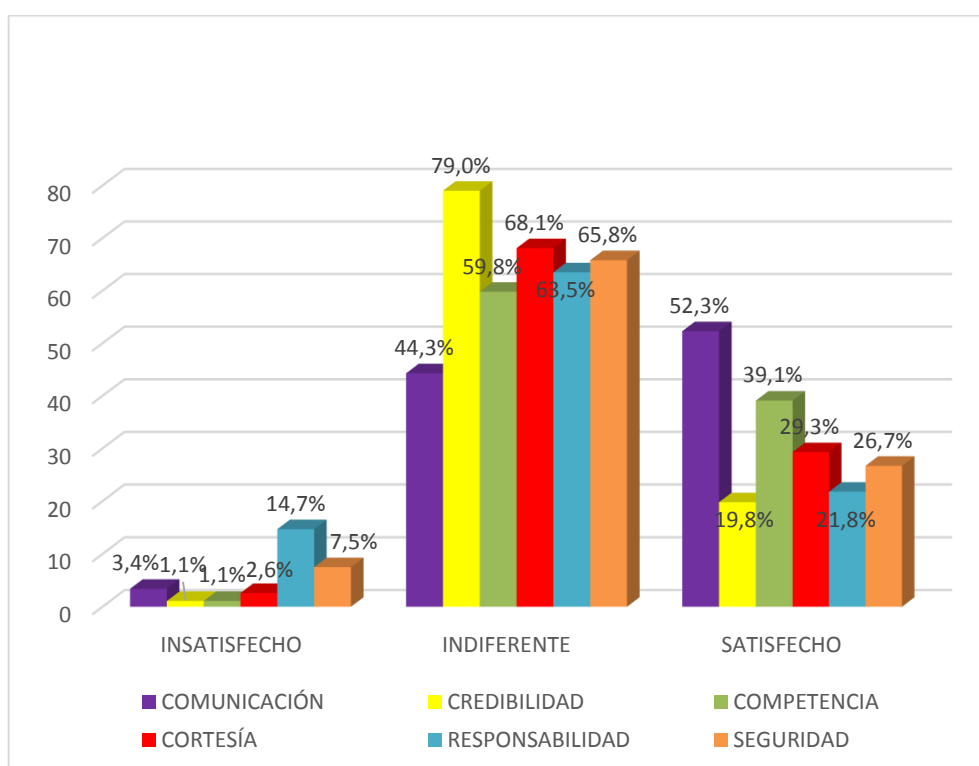
Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios del servicio de emergencia del Hospital Ilo, 2020, elaborado por Arteaga y modificado por la investigadora Lic. Zúñiga N.

DESCRIPCIÓN

En la presente tabla, observamos las dimensiones de la Satisfacción del usuario en el Servicio de emergencia del Hospital Ilo, donde la dimensión Comunicación, los usuarios se encuentran satisfechos con un 52,3%; en la dimensión Credibilidad, los usuarios se encuentran indiferentes con un 79,0%; en la dimensión Competencia, los usuarios se encuentran indiferentes con un 59,8%; en la dimensión Cortesía, los usuarios se encuentran indiferentes con un 68,1%; en la dimensión Responsabilidad, los usuarios se encuentran indiferentes con un 63,5% y en la dimensión Seguridad los usuarios se encuentran indiferentes con un 65,8%

GRÁFICO N° 04

DIMENSIONES DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL ILO, 2020



Fuente: Tabla N° 04

TABLA N° 05

**SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA
DEL HOSPITAL ILO, 2020**

SATISFACCIÓN DEL USUARIO	Frecuencia	Porcentaje
INSATISFECHO	0	0,0
INDIFERENTE	295	84,8
SATISFECHO	53	15,2
Total	348	100,0

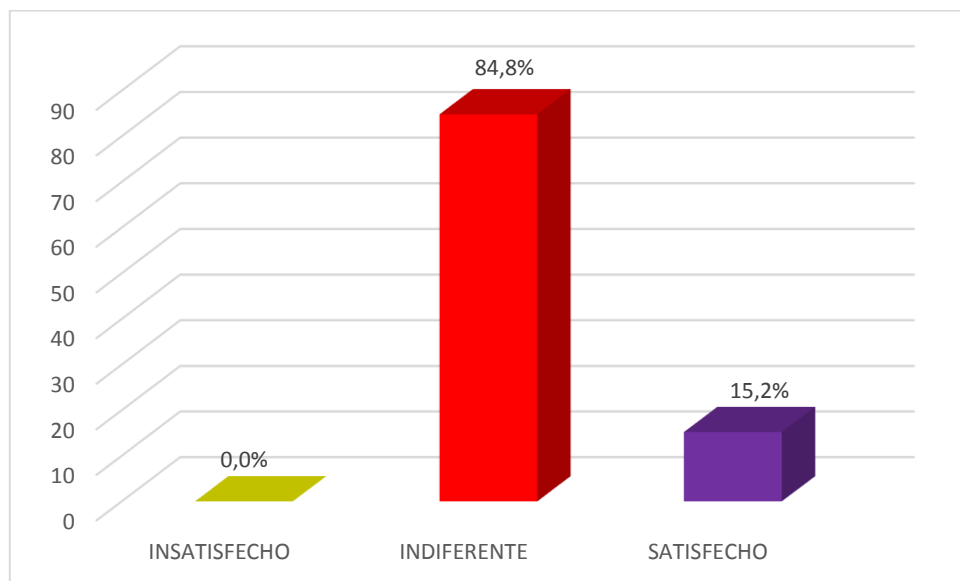
Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios del servicio de emergencia del Hospital Ilo, 2020, elaborado por Arteaga y modificado por la investigadora Lic. Zúñiga N.

DESCRIPCIÓN

En la presente tabla, se observa la satisfacción del usuario en el servicio de emergencia del Hospital Ilo, donde los usuarios se encontraron indiferentes con un 84,8%, satisfechos con un 15,2% e insatisfechos con un 0,0%

GRÁFICO N° 05

SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL ILO, 2020



Fuente: Tabla N° 05

TABLA N° 06

**RELACIÓN DE LA CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERÍA Y LA
SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN EL SERVICIO DE
EMERGENCIA DEL HOSPITAL ILO, 2020**

CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERÍA	SATISFACCIÓN DEL USUARIO								X²= 6,416 gl= 1 p=0,011 < &=0,05 Si existe relación estadísticamente significativa
	INSATISFECHO		INDIFERENTE		SATISFECHO		Total		
	N	%	N	%	N	%	N	%	
BAJA	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	
REGULAR	0	0,0	272	78,2	43	12,4	315	90,5	
ALTA	0	0,0	23	6,6	10	2,9	33	9,5	
Total	0	0,0	295	84,8	53	15,2	348	100,0	

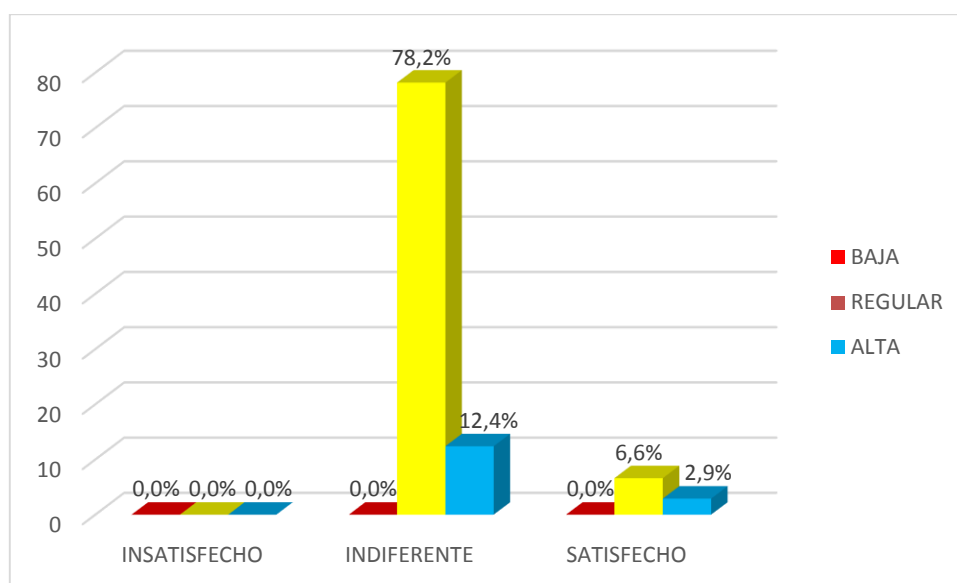
Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios del servicio de emergencia del Hospital Ilo, 2020, elaborado por Arteaga y CARE Q y modificado por la investigadora Lic. Zúniga N.

DESCRIPCIÓN

En la presente tabla, se observa la relación entre las variables satisfacción del usuario y calidad del cuidado de enfermería donde la satisfacción es indiferente y la calidad del cuidado de enfermería es regular con un 78,2%. Dado que el valor de la Chi cuadrada calculada es 6,416 con $gl=1$ con un nivel de confianza del 95%, se obtuvo $p=0,011$ menor que el nivel de significancia 0,05; por tanto, se acepta la hipótesis y si existe relación entre ambas variables

GRÁFICO N° 06

RELACIÓN DE LA CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERÍA Y LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL ILO, 2020



Fuente: Tabla N° 06

4.2 DISCUSIÓN

En la **Tabla N° 01**, se muestra las características del usuario en el servicio de emergencia del Hospital Ilo, donde las edades de los usuarios corresponden en edad de 31-40 años (28,2%); el sexo predominante es femenino (61,5%) y el grado de instrucción es Universitario (35,3%)

Se difiere de la investigación de Lenis C. (12), con el estudio realizado en Colombia, titulado: “Calidad del cuidado de enfermería percibida por pacientes hospitalizados en una clínica privada de Barranquilla 2015”, donde el 58,5 % fueron mujeres y el 41,5 %, hombres.

Es semejante con la investigación de Silva J, Ramón S. , Vergaray S., Palacios V. Partezani R. (9), en su estudio sobre Percepción del paciente hospitalizado respecto a la atención de enfermería en un Hospital Público, México 2015, donde predominio del sexo femenino, edad entre 40 y 49 años, solteros, con secundaria completa y con menos de 5 días de estancia hospitalaria.

En la **Tabla N° 02**, observamos las dimensiones de la calidad del cuidado de enfermería en el servicio de emergencia del Hospital Ilo. Referente a la dimensión Accesibilidad los usuarios indican que la calidad del cuidado de enfermería es alta con un 69,3%; la dimensión Explica y Facilita, se observa que el nivel es regular con un 53,4%; la dimensión Conforta, se observa que el nivel es regular con un 63,2%; la dimensión Se Anticipa, se observa

que el nivel es regular con un 55,5%; la dimensión Mantiene relación de confianza, se observa que el nivel es regular con un 50,3%; la dimensión Monitorea y hace seguimiento, se observa que el nivel es regular con un 69,3%

Se difiere con la investigación de Silva J, Ramón S. , Vergaray S., Palacios V. Partezani R. (9), en su estudio sobre Percepción del paciente hospitalizado respecto a la atención de enfermería en un Hospital Público, México 2015, donde la atención de enfermería fue categorizada como medianamente favorable. Los componentes Técnico e Interpersonal fueron categorizados como medianamente favorables y el componente Confort desfavorable. Se observó que la mujer percibe mejor la atención de enfermería.

Se contradice con la investigación García C. (10), con la investigación titulada: "Evaluación de la satisfacción de los pacientes con los cuidados enfermeros en un Hospital de Tercer Nivel. España 2016. Se encuestaron a 120 pacientes hospitalizados en los servicios de Medicina Interna y Cirugía General y Digestiva. Es un estudio transversal con abordaje cuantitativo, mediante el uso de una encuesta diseñada y validada por la Doctora Patricia Larson, la cual se divide en 6 categorías. "Accesible", "Explica y facilita", "Brinda medidas de confort", "Se anticipa", "Mantiene relación de confianza" y "Monitorea y hace seguimiento", además de una 7ª categoría denominada "Educa" incorporada por la investigadora Edith

Milena Molina Cardona. Para valorar cada uno de los ítems que constituyen cada categoría, se empleó una escala de clasificación de 1 a 7 donde 1 es “Nunca” y 7 es “Siempre”. Resultados: Se ha obtenido un 77,91% de cumplimiento global de todas las categorías que constituyen el instrumento. Las categorías mejor valoradas han sido “Monitorea y hace seguimiento”, “Accesible” y “Educa”, y en contraposición, las peores valoradas han sido “Se anticipa” y “Explica y facilita”

En la **Tabla N° 03**, se muestra que la Calidad del cuidado de enfermería en el servicio de emergencia del Hospital Ilo, donde los usuarios indican que la calidad es regular con un 90,5%, alta con un 9,5% y baja con un 0,0%

Se difiere de la investigación de Lenis C. (12), un estudio realizado en Colombia, titulado: “Calidad del cuidado de enfermería percibida por pacientes hospitalizados en una clínica privada de Barranquilla 2015, donde los pacientes con el cuidado de enfermería están por encima del 70%, lo que indica resultados altamente positivos según la escala del CUCACE

En la **Tabla N° 04**, se muestra las dimensiones de la Satisfacción del usuario en el Servicio de emergencia del Hospital Ilo, donde la dimensión Comunicación, los usuarios se encuentran satisfechos con un 52,3%; en la dimensión Credibilidad, los usuarios se encuentran indiferentes con un

79,0%; en la dimensión Competencia, los usuarios se encuentran indiferentes con un 59,8%; en la dimensión Cortesía, los usuarios se encuentran indiferentes con un 68,1%; en la dimensión Responsabilidad, los usuarios se encuentran indiferentes con un 63,5% y en la dimensión Seguridad los usuarios se encuentran indiferentes con un 65,8%

En la **Tabla N° 05**, se observa la satisfacción del usuario en el servicio de emergencia del Hospital Ilo, donde los usuarios se encontraron indiferentes con un 84,8%, satisfechos con un 15,2% e insatisfechos con un 0,0%

Se difiere de la investigación de García M (13), realizó un estudio sobre “Satisfacción del usuario adulto mayor con la calidad de la atención de enfermería” en el hospital general Cunduacán Tabasco. México 2015, donde sus resultados indican que el índice de satisfacción general fue 58% con satisfacción alta, el 40% resultó medianamente satisfecho y el 2% manifestó satisfacción baja.

De igual manera se difiere de la investigación de Díaz Y., Leiva G. (17), donde el grado de satisfacción del usuario sobre la calidad de enfermería se utilizó una escala del grado de satisfacción del usuario que tuvo como autor a Arteaga Alfredo, modificado por las autoras, validado por juicio de expertos y con la prueba piloto, la confiabilidad se determinó mediante la prueba alfa de crombach cuyo resultado, fue de 0.995. Los resultados encontrados fueron el 65,7% de los usuarios se encontraron satisfechos y

el 34,3% insatisfechos. Concluyendo que el mayor porcentaje de los usuarios del servicio de emergencia están satisfechos con el cuidado de enfermería.

En la **Tabla N° 06**, se observa la relación entre las variables satisfacción del usuario y calidad del cuidado de enfermería donde la satisfacción es indiferente y la calidad del cuidado de enfermería es regular con un 78,2%. Dado que el valor de la Chi cuadrada calculada es 6,416 con $gl=1$ con un nivel de confianza del 95%, se obtuvo $p=0,011$ menor que el nivel de significancia 0,05; por tanto, se acepta la hipótesis y si existe relación entre ambas variables

Se contradice en algunos aspectos con la investigación de Quiñones R. (15) cuyo objetivo fue identificar la relación entre el nivel de satisfacción percibida y la calidad del cuidado enfermero en la persona hospitalizada. Tras el análisis de frecuencias en una muestra conformada por 142 pacientes encuestados, se determinó un nivel medio (42%) de satisfacción percibida del cuidado enfermero en la persona hospitalizada es medio, por otro lado, en relación al nivel de la calidad del cuidado enfermero en la persona hospitalizada es alto (44%). Por último los resultados demuestran que si existe relación significativa entre ambas variables.

Se difiere de Bazan D., Morillas A. (18), en su investigación denominada: Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del adulto post operado

inmediato Servicio de Cirugía Hospital Apoyo Chepén, Trujillo 2016, donde el 65,62% de los usuarios adultos maduros postoperados del servicio de cirugía hospital de Apoyo del Red de Salud Chepen refieren haber recibido mala calidad de cuidados de enfermería, el 34,37% buena calidad de cuidados. El 69% de los usuarios refieren estar satisfechos con el cuidado recibido, y el 31% insatisfechos. Existe relación significativa entre la calidad de cuidado de enfermería y el grado de satisfacción del paciente $p<0.05$

CONCLUSIONES

1. Las características del usuario en el servicio de emergencia del Hospital Ilo, donde los usuarios corresponden en edad de 31-40 años (28,2%); el sexo predominante es femenino (61,5%) y el grado de instrucción es Universitario (35,3%)
2. La Calidad del cuidado de enfermería en el servicio de emergencia del Hospital Ilo, es regular (90,5%)
3. La satisfacción del usuario en el servicio de emergencia del Hospital Ilo, es indiferente (84,8%)
4. La relación entre las variables satisfacción del usuario y calidad del cuidado de enfermería es indiferente y regular (78,2%). Dado que el valor de la Chi cuadrada calculada es 6,416 con $gl=1$ con un nivel de confianza del 95%, se obtuvo $p=0,011$ menor que el nivel de significancia 0,05; por tanto, se acepta la hipótesis y si existe relación entre ambas variables

RECOMENDACIONES

- Al Hospital de Ilo, para que se implementen programas de mejora en todo aspecto con el involucramiento de todos, desde las autoridades hasta, el personal de salud, administrativos y de servicio, de tal modo que se sientan comprometidos y motivados para lograr una buena calidad y satisfacción del paciente.
- A la jefa del servicio de emergencia implementar estándares de calidad, para que el usuario no se sienta discriminado en la atención.
- Se recomienda a las enfermeras que laboran en el servicio de emergencia del hospital que tenga un tiempo, una pausa en sus actividades para poder escuchar por un segundo a los pacientes, este gesto será esencial para así poder ir mejorando continuamente.
- A la Red de Salud Ilo se recomienda realizar gestiones de mejoramiento del servicio y capacitaciones constantes a todo el personal que labora en el servicio de emergencia en diferentes temas de salud.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Palomino A., Rivera E, Tocto P Calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente en el área de emergencia del Hospital Cayetano Heredia, Lima-2018 Disponible en: http://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/upch/6361/Calidad_PalominoNavarro_Ana.pdf?sequence=1&isAllowed=y
2. Lenis C, Manrique F. Calidad del cuidado de enfermería percibida por pacientes hospitalizados. Universidad Pedagógica y Tecnológica de Bogotá. Colombia. 2015
3. Revista de Salud; Calidad de Atención de Enfermería. España, 1992. www.ne.udea.edu.co/revista/sep92/calidad.html_36k. Buscador Google. Calidad de la Atención de la Enfermera.
4. Perlasa, Jorge L. Percepción de la Atención de Enfermería de los Pacientes sometidos a hemodiálisis Periódica frente a sus Reacciones Emocionales, Ecuador, 2002; Buscador Google. Percepción de la atención de Enfermería. <http://usuarios.lycos.es/enfermeriapen/invesc/percepatención.htm>
5. Quispe Ninantay, Ángela M.; Opinión que tienen los Pacientes del Servicio de Medicina General sobre la Calidad de Atención de la

Enfermera en el Hospital Arzobispo Loayza; Lima; En Tesis; UNMSM; 2005. Pág. 26, 28, 30.

6. Urrutia S. Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del usuario adulto del Servicio de emergencia del Hospital la Caleta – Chimbote. 2015. Disponible en:
http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/366/USUARIO_ADULTO_URRUTIA_MUNDACA_SILVIA.pdf?sequence=1&isAllowed=y
7. Ariza C, Daza R, Calidad del cuidado de enfermería al paciente hospitalizado en un hospital del III nivel [tesis para optar el grado de magister]. Colombia. Disponible en:
<http://www.scielo.org.co/SciELO.php?pid=51657.2008>
8. Marroquín, Eufemia; Salazar, Silvia y Jara, Yolanda; Opinión que tienen los Pacientes hospitalizados sobre la atención de enfermería que reciben durante el periodo post operatorio mediato en el Departamento de Cirugía adultos INEN; Lima; En Tesis; UNMSM, 1991. Pág. 50.
9. Silva J, Ramón S. , Vergaray S., Palacios V. Partezani R.. (9) en su estudio sobre Percepción del paciente hospitalizado respecto a la atención de enfermería en un Hospital Público, México 2015.

Disponible en: <http://www.revista-enfermeria.unam.mx/ojs/index.php/enfermeriauniversitaria/article/view/144/140>

10. García C. "Evaluación de la satisfacción de los pacientes con los cuidados enfermeros en un Hospital de Tercer Nivel. España 2016";

Disponible en:

<https://riull.ull.es/xmlui/bitstream/handle/915/3724/EVALUACION%20DE%20LA%20SATISFACCION%20DE%20LOS%20PACIENTES%20CON%20LOS%20CUIDADOS%20ENFERMEROS%20EN%20UN%20HOSPITAL%20DE%20TERCER%20NIVEL.pdf?sequence=1>

11. Puch-Ku, G. F., Uicab, G., Ruiz Rodríguez, M., & Castañeda Hidalgo, H. Dimensiones del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente adulto hospitalizado. México 2016. Disponible en <http://www.medigraphic.com/pdfs/enfermeriaimss/eim2016/eim162i.pdf>

f

12. Lenis C. Calidad del cuidado de enfermería percibida por pacientes hospitalizados en una clínica privada de Barranquilla, Colombia 2015 Universidad Nacional de Colombia; Disponible en: <http://bdigital.unal.edu.co/43046/1/22565208.2013.pdf>

13. García M Satisfacción del usuario adulto mayor con la calidad de la atención de enfermería” en el hospital general Cunduacán Tabasco. México 2015. Disponible en:
<http://revistas.ujat.mx/index.php/horizonte/article/view/199/139>
14. Cabrera M. Nivel de satisfacción del usuario externo atendido en el Tópico de Medicina del Servicio de Emergencia del Hospital Nacional Dos de Mayo, Lima, Noviembre 2016.
15. Quiñones R. Nivel de Satisfacción percibida y calidad del cuidado enfermero en personas hospitalizadas. Hospital Jerusalén, Trujillo 2015
16. Mejía D., Rivera O. “Nivel de satisfacción sobre el cuidado enfermero de los pacientes atendidos en el servicio de emergencia del Hospital Regional Docente Las Mercedes, 2016” Disponible en:
<http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/128/Mejia%20Acu%C3%B1a%20-%20Rivera%20Segura.pdf?sequence=7&isAllowed=y>
17. Díaz Y., Leiva G. Satisfacción del usuario sobre la calidad del cuidado de enfermería en el servicio de emergencia. Hospital Jerusalén– La Esperanza Trujillo 2017. Disponible en:

http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/3664/1/RE_ENFE_Y_URIKO.D%c3%8dAZ_GIPSY.LEIVA_CUIDADO.DE.ENFERMERIA_DATOS.pdf

18. Bazán D. , Morillas A. Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del adulto postoperado inmediato Servicio de Cirugía Hospital Apoyo Chepén, Trujillo 2016. Disponible en:

<http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/14396/2E%20410.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

19. Miranda E. Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del paciente postoperado en cirugía del Hospital De Essalud II Chocope. La libertad -2015” Disponible en:

<http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/14241/2E%20299.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

20. Urrutia S. Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del usuario adulto del Servicio de emergencia del Hospital la Caleta – Chimbote. 2015. Disponible en:

http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/366/USUARIO_ADULTO_URRUTIA_MUNDACA_SILVIA.pdf?sequence=1&isAllowed=y

21. Lupaca P. Percepción del usuario sobre la calidad de atención en el cuidado de enfermería en el servicio de emergencia del Hospital Nacional Dos de Mayo. Lima, Perú. 2013. Disponible en: http://scielo.isciii.es/scielo.php?pid=S1695-1412011000100014&script=sci_arttext
22. Donabedian, Avedis, Garantía y Calidad de la Atención Médica. Instituto Nacional de Salud Pública, México. Pág 9 – 13.
23. Sepúlveda Carrillo G. Rojas Cifuentes L. Cárdenas Jiménez O. Guevara Rojas E. Castro Herrera A. estudio piloto de la validación del cuestionario CARE Q en versión al español en población colombiana. Universidad del Bosque. Colombia. Disponible en: http://m.uelbosque.edu.co/sites/default/files/publicaciones/revistas/revista_colombiana_enfermeria/volumen4/estudio_piloto_validacion_cuestionario_care_q_version_espanol_poblacion_colombiana.pdf
24. Casermeiro de Goytia, María Beatriz y Colb. Salta. “La calidad en los servicios públicos”. Pág. 8.
25. Cardenas R, Cobeñas C., Garcia J “CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERÍA EN PACIENTES DEL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL HIPOLITO UNANUE LIMA 2017.” Disponible en:

http://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/upch/1405/Calidad_CardenasMatto_Rosa.pdf?sequence=1&isAllowed=y

26. Mero A, Andrade M. Grado de satisfacción del usuario respecto a la Atención de Enfermería que reciben en los Servicios de Salud Preventivo y Hospitalario. Universidad Layca Eloy Alfaro. Manabí. Ecuador. 2012.

27. Peplau H. Relaciones Interpersonales en Enfermería. Un marco de referencia conceptual en enfermería psicodinámica. Barcelona: Salvat 1990.

ANEXOS

ANEXO N° 01

DETERMINACIÓN DE LA MUESTRA DE ESTUDIO

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

Donde:

N = Población 3707

Z = Nivel de confianza 95%

p = Proporción (0.5).

q= proporción (0.5).

E = Error de estimación 5%

Reemplazando:

$$n = \frac{(3707) (1.96)^2 * 0.5 * 0.5}{(0.05)^2 (3707-1) + (1.96)^2 * 0.5 * 0.5} = \frac{3560.2028}{10.2254}$$

$$n = 348 \text{ usuarios}$$

ANEXO N° 02

UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD UNIDAD DE SEGUNDA ESPECIALIDAD PROFESIONAL DE ENFERMERÍA

Agradecemos su participación en nuestra investigación “CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERÍA Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL ILO, 2020” y le solicitamos respetuosamente responda todas las preguntas. Recuerde que el cuestionario es anónimo, por lo cual le garantizamos la total confidencialidad de la información, la cual será utilizada con fines estadísticos.

I. DATOS GENERALES

1. Edad:

- | | |
|---------------------|---------------------|
| a. 20-30 años () | d. 51-60 años () |
| b. 31-40 años () | e. 61 a años () |
| c. 41-50 años () | |

2. Sexo:

- | | |
|-------------------|--------------------|
| a. Femenino () | b. Masculino () |
|-------------------|--------------------|

3. Grado de instrucción:

- | | |
|---------------------|------------------------|
| a. Primaria () | c. Universitaria () |
| b. Secundaria () | d. Técnico () |

II. ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO

FINALIDAD: Identificar la satisfacción del usuario en el servicio de emergencia del Hospital Ilo, 2020. Instrumento elaborado por Arteaga y modificado por la investigadora Lic. Zúniga N.

INSTRUCCIONES: A continuación, presentamos una serie de afirmaciones relacionadas a su relación interpersonal con las enfermeras que les vienen brindando la atención, para lo cual solicito su colaboración y absoluta sinceridad; deberá marcar con una X una de las alternativas siguiente:

0	1	2	3	4
Nunca	Casi Nunca	A veces	Siempre	Casi Siempre

N°	PREGUNTAS	N 0	CN 1	AV 2	S 3	CS 4
	COMUNICACIÓN					
1	Identifica Ud. el nombre de la enfermera que lo atiende.					
2	La enfermera le llama a Ud. por su nombre y apellido.					
3	La enfermera le escucha con atención cuando Ud. le informa acerca de sus molestias y/o preocupaciones.					
4	La enfermera le informa y le explica los cuidados que va a recibir.					
5	La enfermera le comunica previamente que actividades va a realizar y con qué finalidad.					
	CREDIBILIDAD					
6	La información que recibe por parte de la enfermera lo considera útil.					
7	La información recibida es precisa, pertinente e importante.					
8	Confía en la capacidad de la enfermera.					
	COMPETENCIA					
9	La enfermera (o) demuestra habilidad para el cumplimiento de sus funciones.					
10	La enfermera (o) demuestra seguridad en sus procedimientos.					

11	La enfermera (o) le inspira confianza para que confronte sus percepciones de salud.					
12	La enfermera se interesa por la forma como su problema de salud afecta a su familia.					
	CORTESÍA					
13	La enfermera (o) le saluda antes de atenderlo.					
14	La enfermera (o) le atiende de buenas maneras, haciendo sentir bien ante cualquier actividad por grande o pequeña que parezca.					
15	La enfermera (o) se interesa por su estado de salud.					
16	La enfermera (o) le responde cortésmente cuando le hace alguna pregunta.					
17	La enfermera (o) se preocupa por su comodidad.					
18	Cuando usted necesito a la enfermera (o) ella acudió a atenderlo de inmediato.					
	RESPONSABILIDAD					
19	La enfermera (o) le brinda educación para prevenir complicaciones y lograr su recuperación con éxito.					
20	La enfermera (o) le proporciona algún material educativo sobre el proceso de hospitalización.					
21	Considera que el tiempo que le brinda la enfermera (o) es suficiente.					
	SEGURIDAD					
22	Percibe Ud. que el personal de enfermería tiene buenas relaciones interpersonales.					
23	Encuentra usted un ambiente de confianza.					
24	Considera que existe un ambiente de privacidad durante su atención.					

III. ENCUESTA DE CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERÍA

FINALIDAD: Identificar la calidad del cuidado de enfermería en el servicio de emergencia del Hospital Ilo, 2020. Instrumento elaborado por CARE Q y modificado por la investigadora Lic. Zúniga N

INSTRUCCIONES: A continuación, presentamos una serie de afirmaciones relacionadas a su relación interpersonal con las enfermeras que les vienen brindando la atención, para lo cual solicito su colaboración y absoluta sinceridad; deberá marcar con una X una de las alternativas siguiente:

0	1	2	3	4
Nunca	Casi Nunca	A veces	Siempre	Casi Siempre

N°	PREGUNTAS	N 0	CN 1	AV 2	S 3	CS 4
1	El trato por parte del personal de enfermería es óptimo.					
2	El personal de enfermería es receptivo a sus opiniones, necesidades.					
3	El personal de enfermería respeta sus derechos como paciente.					
4	La calidad de la asistencia sanitaria que usted ha recibido.					
5	Es de calidad el trato del personal del hospital con usted.					
6	El servicio de emergencias cuenta con los equipos disponibles y materiales necesarios para su atención.					
7	El personal de enfermería es claro en la explicación de su tratamiento y pautas.					
8	Es de calidad la información clínica recibida sobre su problema de salud.					
9	La enfermera le entrega apoyo físico cuando lo necesite (levantarse, caminar, ir al baño).					
10	El personal de enfermería lo trata con calidez humana y preocupación					

11	La enfermera se preocupa por la alimentación del paciente.					
12	El personal de enfermería está disponible cuando lo necesita.					
13	El personal de enfermería está atento a su evolución.					
14	Es tratado con calidez humana y preocupación por el personal.					
15	Se siente como persona, valorado y escuchado por el personal de enfermería.					
16	La enfermera lo trata con calidez humana y preocupación.					
17	El personal de enfermería entiende su dolor, ansiedad y temor cuando le brinda su atención.					
18	Sus dudas con aclaradas por el personal de enfermería.					
19	Recibe atención en la camilla de urgencia, por parte del personal de enfermería.					
20	El personal de enfermería transmite confianza (seguridad en lo que hace) y tranquilidad.					
21	La enfermera es capaz de resolver los problemas que le plantea el paciente.					
22	El personal realiza los procedimientos con seguridad.					
23	Todos los profesionales y personal del hospital le brindan atención y actúan coordinadamente.					
24	El personal de enfermería viene oportunamente cuando se toca el timbre o se le llama.					
25	El paciente tenga la posibilidad de hacer reclamos y sugerencias sobre la atención recibida.					
26	La auxiliar de enfermería le pregunta cómo se siente y le ofrezca su apoyo sin que lo tenga que pedir.					
27	La enfermera le entrega apoyo físico cuando lo necesite (levantarse, caminar, ir al baño).					

ANEXO N° 03
VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO
(ENCUESTA MEDIANTE EL CRITERIO DE EXPERTOS)

INSTRUCCIONES:

La validación del instrumento tiene como objetivo el de recoger información útil de personas especializadas en el tema:

**CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERÍA Y SATISFACCIÓN DEL
USUARIO EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL
HOSPITAL ILO, 2020**

Se compone de 10 ítems, los que se acompañan con su respectiva escala de estimación que significa lo siguiente:

1. Representa una ausencia de elementos que absuelven la interrogante planteada.
2. Representa una abolición escasa de la interrogante.
3. Significa la absolución del ítem en términos intermedios.
4. Representa estimación que el trabajo de investigación absuelve en gran medida la interrogante planteada.
5. Representa el mayor valor de escala y debe ser asignado cuando se aprecia que el ítem es absuelto por el trabajo de investigación de manera totalmente suficiente.

PROCEDIMIENTO DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

PRIMERO: Se construye una tabla de doble entrada, como la mostrada a continuación; y se colocan los puntajes para cada reactivo o ítem de acuerdo al criterio establecido por el experto, además de sus respectivos promedios.

PROMEDIO DE LA VALIDACIÓN DE LOS EXPERTOS DEL CUESTIONARIO

Nº DE ITEM	EXPERTOS				PROMEDIO
	A	B	C	D	
1	5	5	5	4	4,75
2	5	4	5	5	4,75
3	4	5	5	5	4,75
4	5	5	4	5	4,75
5	5	5	4	5	4,75
6	5	4	5	4	4,50
7	4	5	5	5	4,75
8	5	4	5	4	4,50
9	5	5	5	5	5,00

SEGUNDO: Con los promedios hallados se determina la distancia de puntos múltiples (DPP), mediante la siguiente ecuación:

$$DPP = \sqrt{(x - y_1)^2 + (x - y_2)^2 + \dots + (x - y_9)^2}$$

Donde:

x = Valor máximo de la escala concebida para cada ítem.

y = El promedio de cada ítem

Para el presente estudio tenemos:

x	Y	$(x - y)^2$
5	4,75	0,06
5	4,75	0,06
5	4,75	0,06
5	4,75	0,06
5	4,75	0,06
5	4,50	0,25
5	4,75	0,06
5	4,50	0,25
5	5,00	0,00
SUMA=		0,86

$$DPP = \sqrt{0,86} = 0,93$$

La DPP hallada es de: 0,93

TERCERO: Determinar la distancia máxima (Dmax) del valor obtenido respecto al punto de referencia (0), con la ecuación:

$$DPP = \sqrt{(x_1 - 1)^2 + (x_2 - 1)^2 + \dots + (x_9 - 1)^2}$$

Donde:

x = Valor máximo de la escala concebida para cada ítem. (5)

y = Valor mínimo de la escala para cada ítem. (1)

ITEM	VALOR MÁXIMO DE CADA ITEM	$x_1 - 1$	$(x_1 - 1)^2$
1	5	4	16
2	5	4	16
3	5	4	16
4	5	4	16
5	5	4	16
6	5	4	16
7	5	4	16
8	5	4	16
9	5	4	16
Dmax			144
			12,00

$$D_{\max} = \sqrt{144} = 12,00$$

CUARTO: La Dmax se divide entre el valor máximo de la escala, lo que nos da un valor de 12,00.

QUINTO: Con este último valor hallado, se construye una nueva escala valorativa a partir de cero hasta llegar a Dmax. Dividiéndose en intervalos iguales entre sí, llamándose con letras A, B, C, D, E.

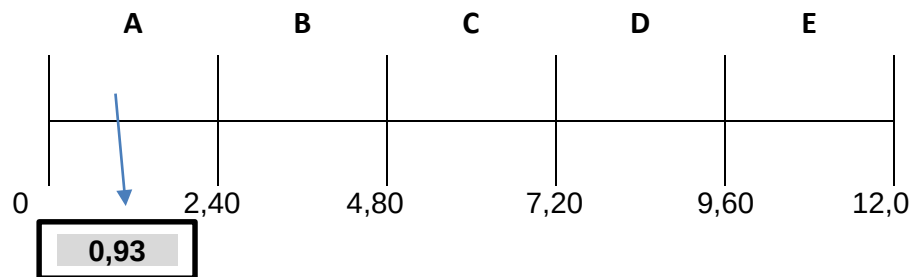
Siendo:

A y B: Adecuación total

C: Adecuación promedio

D: Escasa adecuación

E: Inadecuación



El punto DPP debe caer en las zonas A y B, en caso contrario la encuesta requiere reestructuración y/o modificación, luego de los cuales se somete nuevamente a juicio de expertos.

En el caso nuestro, el valor de DPP fue **0,93** cayendo en la zona “**A**” lo cual significa una **adecuación total** del instrumento y puede ser aplicado en la recolección de información de este estudio.

ANEXO N° 03-A

HOJA DE PREGUNTAS PARA LA VALIDACIÓN

PREGUNTAS		ESCALA DE MEDICIÓN				
1.-	¿Considera Ud. Que los ítems del instrumento mide lo que se pretende medir?	1	2	3	4	5
2.-	¿Considera Ud. Que la cantidad de ítems registrados en esta versión son suficiente para tener una comprensión de la materia de estudio?	1	2	3	4	5
3.-	¿Considera Ud. Que los ítems contenidos en este instrumento son una muestra representativa del universo material del estudio?	1	2	3	4	5
4.-	¿Considera Ud. Que se aplicamos en reiteradas oportunidades este instrumento a muestras similares, obtendríamos también datos similares?	1	2	3	4	5
5.-	¿Considera Ud. Que los conceptos utilizados en este instrumento, son todos y cada uno de ellos propios de las variables?	1	2	3	4	5
6.-	¿Considera Ud. Que todos y cada uno de los ítems contenidos en este instrumentos tiene los mismos objetivos?	1	2	3	4	5
7.-	¿Considera Ud. Que la estructura del presente instrumento es claro, sencillo y no da lugar a diversas interpretaciones.	1	2	3	4	5
8.-	¿Considera Ud. Que la estructura del presente instrumento es adecuado al tipo de usuario a quien se dirige el instrumento?	1	2	3	4	5
9.-	¿Estima Ud. Que las escalas de medición utilizadas son pertinentes a los objetivos materia de estudio?	1	2	3	4	5
10.-	¿Qué aspectos habría que modificar, que aspectos tendrá que incrementar o que aspectos habría que suprimir?					

GOBIERNO REGIONAL MOQUEGUA
GERENCIA REGIONAL DE SALUD MOQUEGUA
RED DE SALUD A.O. - HOSPITAL A.O.

LIC. CELESTINA ALAVE RAMOS
ENFERMERA
C.I.R. 57523

Firma del experto

ANEXO N°03-B

HOJA DE PREGUNTAS PARA LA VALIDACIÓN

PREGUNTAS		ESCALA DE MEDICIÓN				
1.-	¿Considera Ud. Que los ítems del instrumento mide lo que se pretende medir?	1	2	3	4	5 ✓
2.-	¿Considera Ud. Que la cantidad de ítems registrados en esta versión son suficiente para tener una comprensión de la materia de estudio?	1	2	3	4 ✓	5
3.-	¿Considera Ud. Que los ítems contenidos en este instrumento son una muestra representativa del universo material del estudio?	1	2	3	4	5 ✓
4.-	¿Considera Ud. Que se aplicamos en reiteradas oportunidades este instrumento a muestras similares, obtendríamos también datos similares?	1	2	3	4	5 ✓
5.-	¿Considera Ud. Que los conceptos utilizados en este instrumento, son todos y cada uno de ellos propios de las variables?	1	2	3	4	5 ✓
6.-	¿Considera Ud. Que todos y cada uno de los ítems contenidos en este instrumentos tiene los mismos objetivos?	1	2	3	4 ✓	5
7.-	¿Considera Ud. Que la estructura del presente instrumento es claro, sencillo y no da lugar a diversas interpretaciones.	1	2	3	4	5 ✓
8.-	¿Considera Ud. Que la estructura del presente instrumento es adecuado al tipo de usuario a quien se dirige el instrumento?	1	2	3	4 ✓	5
9.-	¿Estima Ud. Que las escalas de medición utilizadas son pertinentes a los objetivos materia de estudio?	1	2	3	4	5 ✓
10.-	¿Qué aspectos habría que modificar, que aspectos tendrá que incrementar o que aspectos habría que suprimir?					

GOBIERNO REGIONAL MOQUEGUA
GERENCIA REGIONAL DE SALUD MOQUEGUA
RED DE SALUD ILO - HOSPITAL ILO
LIC. NANCY R. CHIRIA LEONANI
INFORME
C.E. 0108 - R.P. 00112

Firma del experto

ANEXO N° 03-C

HOJA DE PREGUNTAS PARA LA VALIDACIÓN

PREGUNTAS	ESCALA DE MEDICIÓN				
1.- ¿Considera Ud. Que los ítems del instrumento mide lo que se pretende medir?	1	2	3	4	5 ✕
2.- ¿Considera Ud. Que la cantidad de ítems registrados en esta versión son suficiente para tener una comprensión de la materia de estudio?	1	2	3	4	5 ✕
3.- ¿Considera Ud. Que los ítems contenidos en este instrumento son una muestra representativa del universo material del estudio?	1	2	3	4	5 ✕
4.- ¿Considera Ud. Que se aplicamos en reiteradas oportunidades este instrumento a muestras similares, obtendríamos también datos similares?	1	2	3	4 ✕	5
5.- ¿Considera Ud. Que los conceptos utilizados en este instrumento, son todos y cada uno de ellos propios de las variables?	1	2	3	4 ✕	5
6.- ¿Considera Ud. Que todos y cada uno de los ítems contenidos en este instrumentos tiene los mismos objetivos?	1	2	3	4	5 ✕
7.- ¿Considera Ud. Que la estructura del presente instrumento es claro, sencillo y no da lugar a diversas interpretaciones.	1	2	3	4	5 ✕
8.- ¿Considera Ud. Que la estructura del presente instrumento es adecuado al tipo de usuario a quien se dirige el instrumento?	1	2	3	4	5 ✕
9.- ¿Estima Ud. Que las escalas de medición utilizadas son pertinentes a los objetivos materia de estudio?	1	2	3	4	5 ✕
10.- ¿Qué aspectos habría que modificar, que aspectos tendrá que incrementar o que aspectos habría que suprimir?					

GOBIERNO REGIONAL MOQUEGUA
 GERENCIA REGIONAL DE SALUD MOQUEGUA
 RED DE SALUD R.O. - HOSPITAL ILO

 LIC. LIDIA C. GÓMEZ CUAILA
 ENFERMERA
 Firma del Experto

ANEXO N° 03-D

HOJA DE PREGUNTAS PARA LA VALIDACIÓN

PREGUNTAS	ESCALA DE VALIDACIÓN				
	1	2	3	4	5
1. ¿Considera Ud. que los ítems del instrumento mide lo que se pretende medir?				✓	
2. ¿Considera Ud. que la cantidad de ítems registrados en esta versión son suficiente para tener una comprensión de la materia de estudio?					✓
3. ¿Considera Ud. que los ítems contenidos en este instrumento son una muestra representativa del universo material del estudio?					✓
4. ¿Considera Ud. que si aplicamos en reiteradas oportunidades este instrumento a muestras similares, obtendríamos también datos similares?					✓
5. ¿Considera Ud. que los conceptos utilizados en este instrumento, son todos y cada uno de ellos, propios de la variable?					✓
6. ¿Considera Ud. que todos y cada uno de los ítems contenidos en este instrumento tiene los mismos objetivos?				✓	
7. ¿Considera Ud. que el lenguaje utilizado en este instrumento es claro, sencillo y no da lugar a diversas interpretaciones?					✓
8. ¿Considera Ud. que la estructura del presente instrumento es adecuada al tipo de usuario a quien se dirige el instrumento?				✓	
9. ¿Considera Ud. que las escalas de medición son pertinentes a los objetivos materia de estudio?					✓
10. ¿Qué aspectos habrían que modificar, que aspectos tendrá que incrementar o que aspectos habría que suprimirse?					

Lic. Sixto A. Davila Villalba
ENFERMERO
CEP 7899 RNE 4914

ANEXO N° 04

CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO

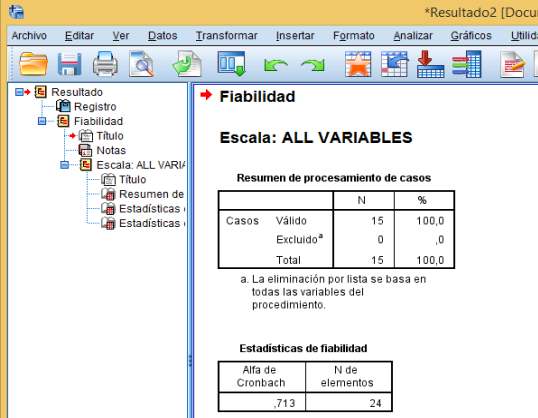
El criterio de confiabilidad se determinó a través del coeficiente Alfa de Cronbach (índice de consistencia interna), mediante el método de la varianza, aplicado a la prueba piloto cuyos resultados fueron los siguientes:

ALFA DE CROMBACH

INSTRUMENTO	Alfa de Cron Bach	Nº de elementos
SATISFACCIÓN DEL USUARIO	0,713	24
CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERÍA	0,726	27

Considerando a Rosenthal (García 2005) propone una confiabilidad mínima de 0,50 para propósitos de investigación; También Vellis (García 2005) plantea que un nivel entre 0,70 a 0,80 es respetable y alrededor de 0,90 es un nivel elevado de confiabilidad. Por lo tanto, el instrumento es aplicable en la presente investigación.

INSTRUMENTO 1: SATISFACCIÓN DEL USUARIO



The screenshot shows the SPSS 'Fiabilidad' (Reliability) output window. The left pane shows the project structure with 'Resultado' expanded, containing 'Registro', 'Fiabilidad', 'Título', 'Notas', 'Escala: ALL VARIABLES', 'Resumen de', and 'Estadísticas'. The main window displays the following information:

Fiabilidad

Escala: ALL VARIABLES

Resumen de procesamiento de casos

	N	%
Casos Válido	15	100,0
Excluido ^a	0	,0
Total	15	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,713	24

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
S_1	58,73	42,067	,553	,672
S_2	58,67	48,810	,107	,723
S_3	58,73	48,781	,140	,717
S_4	58,67	50,810	,014	,727
S_5	58,40	51,400	-,007	,724
S_6	58,87	50,124	,214	,708
S_7	58,67	47,095	,292	,702
S_8	58,67	50,524	,048	,722
S_9	58,87	45,410	,462	,686
S_10	58,60	43,543	,539	,676
S_11	58,80	52,743	-,141	,725
S_12	58,60	50,114	,106	,716
S_13	58,47	46,981	,434	,692
S_14	59,00	51,286	,032	,718
S_15	58,60	47,543	,403	,695
S_16	59,07	45,067	,676	,676
S_17	59,00	45,000	,509	,682
S_18	58,93	48,924	,297	,703
S_19	58,93	48,638	,330	,701
S_20	58,73	50,210	,042	,726
S_21	58,93	47,210	,415	,693
S_22	58,87	48,124	,385	,697
S_23	58,93	49,495	,308	,704
S_24	58,93	49,495	,308	,704

INSTRUMENTO 1: CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERÍA

variable CALIDAD piloto.spv [Documento3]

Archivo Editar Ver Datos Transformar Insertar Formato Analizar Gráficos Utilidades Ampliación

Resultado
 Registro
 Fiabilidad
 Titulo
 Notas
 Escala: ALL VARIABLES
 Titulo
 Resumen de Estadísticas
 Estadísticas

Fiabilidad

Escala: ALL VARIABLES

Resumen de procesamiento de casos

Casos	Válido	N	%
		15	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	15	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,726	27

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
C_1	63,60	47,400	,175	,723
C_2	64,13	44,267	,418	,706
C_3	64,20	45,171	,363	,710
C_4	64,20	45,171	,363	,710
C_5	64,27	44,638	,397	,708
C_6	64,73	47,210	,108	,730
C_7	64,67	45,810	,301	,715
C_8	64,93	42,638	,443	,701
C_9	65,07	41,067	,418	,703
C_10	64,87	41,410	,649	,685
C_11	64,93	47,495	,101	,730
C_12	64,60	43,829	,313	,714
C_13	64,60	47,971	,110	,727
C_14	64,40	48,971	,021	,729
C_15	64,60	46,686	,340	,715
C_16	64,20	45,743	,258	,718
C_17	64,73	48,210	,062	,731

C_18	64,47	49,124	-,004	,731
C_19	64,80	46,029	,248	,719
C_20	64,40	49,114	,000	,730
C_21	64,60	46,829	,241	,719
C_22	64,27	48,924	,044	,728
C_23	64,73	45,067	,330	,712
C_24	64,60	46,829	,319	,716
C_25	64,87	48,410	,134	,724
C_26	64,87	48,695	,084	,726
C_27	65,40	45,971	,291	,716

ANEXO N° 05

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo _____ declaro libre y voluntariamente que acepto participar en el estudio “CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERÍA Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL ILO, 2020” cuyo objetivo es determinar la calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del usuario.

Estoy consciente de que los procedimientos para lograr el objetivo mencionado consisten en la aplicación de un cuestionario y que no representa riesgo alguno a mi persona.

Es de mi consentimiento que seré libre de retirarme de la presente investigación en el momento que lo desee, sin ser afectado en mi trato o atención

Firma

ANEXO N° 6



UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

Escuelas Profesionales de: Obstetricia, Enfermería, Medicina Humana, Odontología,
Farmacia y Bioquímica

RESOLUCION DE FACULTAD N°9931-2020-FACS/UNJBG

Tacna, 28 de febrero del 2020

VISTO:

El Informe N° 48-2020-SEGUNDA ESPECIALIDAD ENFERMERIA-FACS. Remitido por la Coordinadora de la Segunda Especialidad de Enfermería, solicita designación de Asesor para el proyecto de tesis y, autorización para ejecución presentado por la Est. Lic. Nancy Zúñiga Huamani, y

CONSIDERANDO:

Que, la Est. Lic. Nancy Zúñiga Huamani de la Segunda Especialidad Profesional de Enfermería de la Facultad de Ciencias de la Salud, solicita se le asigne Asesor para el proyecto de tesis;

Que, mediante el Informe N° 48-2020-SEGUNDA ESPECIALIDAD ENFERMERIA-FACS, remitido por la Coordinadora de la Segunda Especialidad Profesional de Enfermería, solicita se designe Asesor del Proyecto de Tesis titulado: CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERÍA Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL ILO, 2020, presentado por la Est. Lic. Nancy Zúñiga Huamani, alumna de la Segunda Especialidad: Cuidado Enfermero en Emergencias y Desastres de la Facultad Ciencias de la Salud, teniendo como Asesora a la Dra. Elena Cachicatari de Olgado;

Que, teniendo opinión favorable de su Asesora Dra. Elena Cachicatari de Olgado, se procede a autorizar la Ejecución del Proyecto de Tesis presentado.

De conformidad con el Art.70° numeral 70.2 de la Ley Universitaria N°30220, en uso de las atribuciones conferidas a la Sra. Decana de la Facultad de Ciencias de la Salud;

SE RESUELVE:

ART. 1°: Oficializar la Designación de la Dra. Elena Cachicatari de Olgado, como Asesora del Proyecto de Tesis titulado: CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERÍA Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL ILO, 2020, presentado por la Est. Lic. Nancy Zúñiga Huamani, alumna de la Segunda Especialidad: Cuidado Enfermero en Emergencias y Desastres de la Facultad Ciencias de la Salud

ART. 2°: Autorizar la Ejecución del Proyecto de Tesis presentado por la Est. Lic. Nancy Zúñiga Huamani, alumna de la Segunda Especialidad-Enfermería, de la Facultad Ciencias de la Salud

Regístrese, comuníquese y archívese.



ANEXO 7

MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO: CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERÍA Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL ILO, 2020

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLES
¿Cómo la calidad del cuidado de enfermería se relaciona con la satisfacción del usuario en el servicio de emergencia del Hospital Ilo, 2020?	OBJETIVO GENERAL * Determinar la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del usuario en el servicio de emergencia del Hospital Ilo, 2020. OBJETIVOS ESPECÍFICOS * Evaluar la calidad del cuidado de enfermería en el servicio de emergencia del Hospital Ilo. * Identificar la satisfacción del usuario en el servicio de emergencia del Hospital Ilo. * Relacionar la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del usuario en el servicio de emergencia del Hospital Ilo.	H₀: No existe relación significativa entre la calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del usuario en el servicio de emergencia en el Hospital Ilo, 2020. H₁: Existe relación significativa entre la calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del usuario en el servicio de emergencia en el Hospital Ilo, 2020.	* Variable Independiente: Calidad del cuidado de enfermería * Variable dependiente: Satisfacción del usuario