



UNIVERSIDAD
AUTÓNOMA
DE ICA

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE ICA
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
PROGRAMA ACADÉMICO DE ENFERMERÍA

TESIS

**“CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERÍA Y SATISFACCIÓN DEL
USUARIO DEL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL
ESSALUD ALBERTO SABOGAL SOLOGUREN, BELLAVISTA CALLAO
– 2021”**

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

**Salud pública, salud ambiental y satisfacción con los servicios
de salud**

Presentado por:

José Luis Flores Gonzales

Tesis desarrollada para optar el Título Profesional de
Licenciado de Enfermería

Docente asesor:

Mg. Kelly Fara Vargas Prado

Código Orcid: N°0000-0002-3322-1825

Chincha, Ica, 2021

Asesora

Mg. KELLY FARA VARGAS PRADO

Miembros del jurado

- Dr. Jorge Campos Martínez
- Dr. Giorgio Aquije Cárdenas
- Dr. Edmundo González Zavaleta

DEDICATORIA

A mi familia en especial a mi esposa Mónica e hijos Josseph y Nuria que son el pilar de todo el esfuerzo que realizado para lograr este objetivo muchas gracias por todo.

AGRADECIMIENTOS

A Dios, por ser siempre quien ha guiado mis pasos en cada momento de mi vida, fortaleciendo mi voluntad de seguir avanzando hasta lograr mis objetivos en favor de mi familia.

RESUMEN

Objetivo: determinar la relación que existe entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del usuario del Servicio de Emergencia del Hospital Essalud Alberto Sabogal Sologuren, Bellavista Callao – 2021.

Material y método: Presentando una metodología de tipo aplicada, siendo su diseño no experimental, descriptiva correlacional. La población muestral estuvo conformada por 85 usuarios del Servicio de Emergencia; como técnica se utilizó la encuesta siendo los instrumentos utilizados para la recolección de datos dos cuestionarios sobre calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del usuario.

Resultados: Se encontró que la calidad del cuidado de enfermería; según la apreciación del 54,1% de la muestra es regular, el 29,4% buena, y el 16,5% es mala, por otro lado, también se encontró que la satisfacción del usuario en el 49,4% es de nivel medio, el 32,9% es de nivel alto y el 17,6% es de nivel bajo.

Conclusiones: Finalmente se logra concluir que existe una relación significativa entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del usuario del Servicio de Emergencia del Hospital Essalud Alberto Sabogal Sologuren, Bellavista Callao – 2021; habiendo obtenido un p valor de 0,000; así también la correlación de Rho de Spearman fue de 0,804 siendo esta positiva alta.

Palabras clave: Calidad del cuidado, satisfacción, emergencia.

ABSTRACT

Objective: The present research aimed to determine the relationship between the quality of nursing care and the satisfaction of the user of the Emergency Service of the Essalud Alberto Sabogal Sologuren Hospital, Bellavista Callao – 2021.

Material and method: Presenting an applied type methodology, its design being non-experimental, descriptive, correlational. The sample population was made up of 85 users of the Emergency Service; As a technique, the survey was used, the instruments used for data collection being two questionnaires on the quality of nursing care and user satisfaction.

Results: It was found that the quality of nursing care; According to the appreciation of 54.1% of the sample it is fair, 29.4% good, and 16.5% is bad, on the other hand, it was also found that user satisfaction in 49.4% is medium level, 32.9% are high level and 17.6% are low level.

Conclusions: Finally, it is possible to conclude that there is a significant relationship between the quality of nursing care and the satisfaction of the user of the Emergency Service of the Essalud Alberto Sabogal Sologuren Hospital, Bellavista Callao – 2021; having obtained a p value of 0,000; so also spearman's Rho correlation was 0,804 being this positive high.

Keywords: Quality of care, satisfaction, emergency.

ÍNDICE GENERAL

Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Resumen	v
Palabras claves	v
Abstract	vi
Índice General	vii
Índice de figuras y de cuadros	ix
I. INTRODUCCIÓN	13
II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	15
2.1. Descripción del problema	15
2.2. Pregunta de investigación general	17
2.3. Preguntas de investigación específicas	17
2.4. Justificación e importancia	18
2.5. Objetivo General	19
2.6. Objetivos específicos	19
2.7. Alcances y limitaciones	19
III. MARCO TEÓRICO	21
3.1. Antecedentes	21
3.2. Bases teóricas	32
3.3. Marco Conceptual	40
IV. METODOLOGÍA	42
4.1. Tipo y Nivel de investigación	42
4.2. Diseño de Investigación	42
4.3. Población – Muestra	43
4.4. Hipótesis general y específicas	44
4.5. Identificación de las variables	44
4.6. Operacionalización de variables	45
4.7. Recolección de datos	46
V. RESULTADOS	50

5.1	Presentación de Resultados	61
5.2	Interpretación de los resultados	59
VI	ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS	63
6.1	Análisis descriptivo de los resultados	63
6.2	Comparación resultados con marco teórico	76
	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	78
	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	81
	ANEXOS	90
	Anexo 1: Matriz de consistencia	91
	Anexo 2: Instrumento de recolección de datos	93
	Anexo 3: Ficha de validación de instrumentos de medición	98
	Anexo 4: Data de resultados	104
	Anexo 5: Consentimiento informado	111
	Anexo 6: Documentos administrativos	112
	Anexo 7: Evidencias fotográficas/otras evidencias	115
	Anexo 8: Informe de turnitin al 28% de similitud	117

Índice de tablas

Tabla 1.	Baremación de la variable calidad del cuidado de enfermería y de sus dimensiones	47
Tabla 2.	Baremación de la variable satisfacción del usuario y de sus dimensiones	48
Tabla 3.	Datos sociodemográficos de los usuarios del Servicio de Emergencia del Hospital Essalud Alberto Sabogal Sologuren, Bellavista Callao – 2021.	50
Tabla 4.	Calidad del cuidado de enfermería de los usuarios del Servicio de Emergencia del Hospital Essalud Alberto Sabogal Sologuren, Bellavista Callao – 2021.	51
Tabla 5.	Componente interpersonal del cuidado de enfermería de los usuarios del Servicio de Emergencia del Hospital Essalud Alberto Sabogal Sologuren, Bellavista Callao – 2021.	52
Tabla 6.	Componente técnico del cuidado de enfermería de los usuarios del Servicio de Emergencia del Hospital Essalud Alberto Sabogal Sologuren, Bellavista Callao – 2021.	53
Tabla 7.	Componente del entorno del cuidado de enfermería de los usuarios del Servicio de Emergencia del Hospital Essalud Alberto Sabogal Sologuren, Bellavista Callao – 2021.	54
Tabla 8.	Satisfacción del usuario del Servicio de Emergencia del Hospital Essalud Alberto Sabogal Sologuren, Bellavista Callao – 2021.	55
Tabla 9.	Elementos tangibles de la satisfacción del usuario del Servicio de Emergencia del Hospital Essalud	56

	Alberto Sabogal Sologuren, Bellavista Callao – 2021.	
Tabla 10.	Fiabilidad de los usuarios del Servicio de Emergencia del Hospital Essalud Alberto Sabogal Sologuren, Bellavista Callao – 2021.	57
Tabla 11.	Capacidad de respuesta de la satisfacción del usuario del Servicio de Emergencia del Hospital Essalud Alberto Sabogal Sologuren, Bellavista Callao – 2021.	58
Tabla 12.	Seguridad de los usuarios del Servicio de Emergencia del Hospital Essalud Alberto Sabogal Sologuren, Bellavista Callao – 2021.	59
Tabla 13.	Empatía de los usuarios del Servicio de Emergencia del Hospital Essalud Alberto Sabogal Sologuren, Bellavista Callao – 2021.	60
Tabla 14.	Estadístico descriptivo de la variable calidad del cuidado de enfermería y sus dimensiones.	63
Tabla 15.	Estadístico descriptivo de la variable satisfacción del usuario y sus dimensiones.	65
Tabla 16.	Prueba de normalidad	67

Índice de figuras

Figura 1.	Calidad del cuidado de enfermería de los usuarios del Servicio de Emergencia del Hospital Essalud Alberto Sabogal Sologuren, Bellavista Callao – 2021.	51
Figura 2.	Componente interpersonal del cuidado de enfermería de los usuarios del Servicio de Emergencia del Hospital Essalud Alberto Sabogal Sologuren, Bellavista Callao – 2021.	52
Figura 3.	Componente técnico del cuidado de enfermería de los usuarios del Servicio de Emergencia del Hospital Essalud Alberto Sabogal Sologuren, Bellavista Callao – 2021.	53
Figura 4.	Componente del entorno del cuidado de enfermería de los usuarios del Servicio de Emergencia del Hospital Essalud Alberto Sabogal Sologuren, Bellavista Callao – 2021.	54
Figura 5.	Satisfacción del usuario del Servicio de Emergencia del Hospital Essalud Alberto Sabogal Sologuren, Bellavista Callao – 2021.	55
Figura 6.	Elementos tangibles de la satisfacción del usuario del Servicio de Emergencia del Hospital Essalud Alberto Sabogal Sologuren, Bellavista Callao – 2021.	56
Figura 7.	Fiabilidad de los usuarios del Servicio de Emergencia del Hospital Essalud Alberto Sabogal Sologuren, Bellavista Callao – 2021.	57
Figura 8.	Capacidad de respuesta de la satisfacción del usuario del Servicio de Emergencia del Hospital Essalud Alberto Sabogal Sologuren, Bellavista Callao – 2021.	58
Figura 9.	Seguridad de los usuarios del Servicio de Emergencia del Hospital Essalud Alberto Sabogal Sologuren, Bellavista Callao – 2021.	59

Figura 10. Empatía de los usuarios del Servicio de Emergencia 60
del Hospital Essalud Alberto Sabogal Sologuren,
Bellavista Callao – 2021.

I. INTRODUCCIÓN

La calidad del cuidado que brinda el profesional de enfermería, es una serie de actividades y procedimientos que se centran en el cuidado del paciente tanto en su recuperación, educación y apoyo emocional, con lo cual se logra una interrelación con el paciente que permite cumplir con sus necesidades de salud, logrando de esta manera la satisfacción del paciente, que muchas veces se basa en el trato que el profesional le brinda, asimismo la satisfacción del paciente es un indicador mundial de la calidad de una institución y de sus servicios que brinda.

La terminología de la palabra cuidado del profesional de la rama de enfermería es conocido desde épocas en donde se desarrollaba la teorista Nightingale¹, quien refirió que las condiciones en las cuales se desarrollan la enfermedad pueden ser modificadas con tratamientos efectivos y una adecuada prevención, con el uso correcto de las herramientas en el sistema de cuidado y las asistencias sanitarias.

En el mismo contexto, según Donabedian² en cuanto a la medición de la satisfacción del paciente en relación con el cuidado que le brinda el profesional de enfermería, es considerado como un indicador de la calidad en el servicio, asimismo la satisfacción resulta una percepción del usuario o pacientes en una comparación de sus expectativas con la realidad recibida en el cumplimiento de sus necesidades.

Es por lo mencionado que la finalidad de la presente investigación es; determinar la relación que existe entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del usuario del Servicio de Emergencia, Hospital Essalud Alberto Sabogal Sologuren, Bellavista Callao - 2021.

Asimismo, el estudio se desarrolla bajo la siguiente estructura, según los parámetros de la investigación de la Universidad Autónoma de Ica:

En el capítulo I, en donde se desarrolla la introducción el cual detalla los capítulos de la investigación. en el caso del capítulo II es donde se

desarrolla el problema de estudio, así como la formulación del mismo, así como la presentación de los objetivos y justificaciones del estudio. En el capítulo III, se presenta el marco teórico, tanto de investigaciones pasadas denominadas antecedentes como la teorización de las variables en investigación. En el Capítulo IV. Metodología; es donde se detalla el método utilizado en el estudio de las variables, además de ello se formula las hipótesis de estudio, asimismo se presenta la variable además de las técnicas en la recolección de los datos, así como en el análisis de los mismos.

Capítulo V. Resultados; se presentan los resultados procesados que se obtuvieron de los instrumentos de recolección de datos, con sus respectivas interpretaciones.

Finalmente se considera en el capítulo V, Resultados, capítulo VI, el análisis descriptivo de los resultados y su comparación con el marco teórico, así como a las conclusiones, recomendaciones y anexos.

El autor.

II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

2.1. Descripción del problema

La calidad del cuidado de enfermería es una serie de procesos que se ejecutan con el fin de cubrir con ciertas necesidades del paciente en cuanto a su salud, siendo de manera más relevante en situaciones de emergencias donde se necesita de una respuesta oportuna y acertada, pero además de ello se necesita también el desarrollo de aspectos humanitarios del cuidado, donde muchas veces es el principal indicador del paciente o usuario para definir la calidad en las acciones del profesional de enfermería, siendo una realidad poco favorable, ya que en su mayoría se encuentra insatisfacción por parte del usuario.

Asimismo, de acuerdo con la Organización Mundial de la Salud³ (OMS) cada año se atribuyen entre 5,7 y 8,4 millones de muertes, a la atención de calidad deficiente en los países de ingresos bajos y medianos, lo que representa hasta el 15% de las muertes en esos países. Asimismo, el 60% de las muertes por afecciones que requieren atención sanitaria son imputables a la atención de calidad deficiente, mientras que las muertes restantes son consecuencia de que no se utilice el sistema de salud. Lo que conlleva a pérdidas por un valor de US\$ 1,4 a US\$ 1,6 billones anuales. De igual manera a nivel mundial, las estructuras esenciales para lograr una atención de calidad son insuficientes. Se calcula que 1800 millones de personas, viven en contextos en los que hay dificultades para la prestación de servicios de salud esenciales de calidad. En esos contextos se registra una gran proporción de las muertes maternas, infantiles y neonatales evitables. En un estudio de México aplicado en el 2020 en un Hospital Público de segundo nivel del municipio de Minatitlán, Veracruz; se evidenció que el personal de enfermería requiere de un desarrollo profesional continuo para mejorar la calidad del cuidado

de enfermería en pacientes hospitalizados con dolor, que se refleje en la evaluación de la estructura, proceso y resultado de la atención de las instituciones de salud⁴. Por otro lado, en Ecuador en el Hospital General IESS Milagro se encontró que la satisfacción con el tiempo de espera, es más frecuente entre media a una hora, al 33,53%. La satisfacción con el posicionamiento del servicio refleja que el 62,4% de los usuarios nunca ha tenido un personal dedicado para orientarlos durante su atención, por lo que el mayor problema es la información que se le brinda o la comunicación con el paciente⁵.

En Perú, el Auditor General de la República⁶ señaló en un informe del 6 de julio de 2018 que el 72% de los hospitales del MINSA no implementaron el PCC (Plan Cero Colas); en cuanto a situaciones de emergencia, se encontró que el 43% de las unidades tenían recursos humanos insuficientes, los déficits mayores son la Policía Nacional (69%), los gobiernos regionales (52%) y las instituciones de salud en Essalud (39%). El riesgo radica en la falta de oportunidades de atención (diagnóstico y tratamiento) y el deterioro de la calidad de la atención. El 38% de las personas no cuenta con todo o parte de los suministros médicos para la atención del paciente, y es posible que no pueda recibir un tratamiento oportuno, lo que puede empeorar su salud y / o riesgo de perder la vida; el 44% de las instituciones encuestadas no tener el equipo necesario para el cuidado del paciente; se cuenta con una Política Nacional de Calidad en Salud con visión al 2020, donde la sociedad goce de un sistema de salud más efectivo; en ese contexto el PCC se implementó de manera inicial en el Hospital Cayetano Heredia, con excelentes resultados; por tal razón, el Ministerio de Salud (MINSA), decidió replicar en otros hospitales del país, se aprobó la Resolución Ministerial No. 811-2018 / MINSA para reducir el tiempo de espera y mejorar la satisfacción de los usuarios de IPRESS⁷ en el país. De igual manera, en la medición de línea de base realizada en los hospitales públicos de Ica que no implementaron PCC en marzo de 2017, el índice de satisfacción promedio reportado fue de 63.1%. En

otra evaluación en mayo de 2018, el promedio de los seis hospitales de la región encontró que, 71.8% satisfacción⁸.

A nivel local, la investigación se realizó en el Servicio de emergencias Hospital Essalud Alberto Sabogal Sologuren, donde se ha observado que las enfermeras están teniendo sobrecarga laboral lo cual se ha incrementado aún más por la coyuntura, donde se ha demostrado que la falta de personal es abismal, y es conocido que esta situación genera un desgaste tanto mental como físico en el personal, trayendo consecuencias como que en algunas ocasiones las enfermeras están irritables o atienden de mala gana al paciente, se les ve cansadas cabizbajas, lo cual perjudica sus labores además de su propia salud así como la calidad del cuidado que ofrecen, es por ello que muchos pacientes están insatisfechos con el cuidado y atención que se les brinda el profesional de enfermería, siendo necesario definir como el nivel la calidad del cuidado está repercutiendo en la satisfacción del usuario frente a esta problemática resulta necesario realizar el presente estudio.

2.2. Pregunta de investigación general

¿Cuál es la relación que existe entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del usuario del Servicio de Emergencia del Hospital Essalud Alberto Sabogal Sologuren, Bellavista Callao – 2021?

2.3. Preguntas de investigación específicas

PE1. ¿Cuál es la relación que existe entre el componente interpersonal y la satisfacción del usuario del Servicio de Emergencia del Hospital Essalud Alberto Sabogal Sologuren, Bellavista Callao – 2021?

PE2. ¿Cuál es la relación que existe entre el componente técnico y la satisfacción del usuario del Servicio de Emergencia del Hospital Essalud Alberto Sabogal Sologuren, Bellavista Callao – 2021?

PE3. ¿Cuál es la relación que existe entre el componente del entorno y la satisfacción del usuario del Servicio de Emergencia del Hospital Essalud Alberto Sabogal Sologuren, Bellavista Callao – 2021?

2.4. Justificación e importancia

Justificación

Este trabajo se justificó en los siguientes aspectos:

Justificación teórica: La investigación permitió aportar conocimiento sobre la relación que existe entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del usuario, brindando información relevante sobre las variables, con el fin de poder solucionar algún desconocimiento sobre el tema, concientizando además de la importancia de la calidad del cuidado de la enfermera, quien está directamente relacionada con el paciente y es la referencia principal del paciente para formar su perspectiva sobre la calidad de atención de la institución, por ello es importante comprender esta relación que comprobaremos en el presente estudio.

Justificación práctica: La investigación presentó resultados de las variables observadas en su contexto natural en un momento específico de una manera tanto descriptiva como inferencial demostrando el grado de relación entre la calidad del cuidado que brinda la enfermería y la satisfacción que presenta el usuario, con ello poder dar recomendaciones en especial en aquellas falencias evidenciadas, con el fin de mejorar el nivel de la calidad en el trabajo de la enfermera favoreciendo el servicio y por ende en la seguridad e integridad del paciente obteniendo su satisfacción.

Justificación metodológica: La presente investigación busca dejar un precedente, generando un nuevo protocolo o instrumento para que se pueda realizar nuevos estudios a futuro, para evaluar los niveles de la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del usuario. Asimismo, el estudio presenta un modelo metodológico

enfocado en un estilo descriptivo correlacional el cual puede ser utilizado en investigaciones con el mismo diseño y enfoque, lo que incluye el aporte de la evaluación de instrumentos validados, pero en un contexto actual y nacional.

Importancia

La investigación es importante, porque aporta en la mejora de la calidad del cuidado de enfermería, que abarca no solo los procesos en la atención del paciente sino del servicio en general, con lo cual se brinda un servicio seguro y confiable, enfocado en lograr el bienestar y satisfacción del paciente, lo que fue posible con el conocimiento actual, de cómo se desarrollan las variables y en qué grado se relacionan, quedando claro que la satisfacción del paciente es el reflejo más claro del nivel de calidad de una institución

2.5 Objetivo General

Determinar la relación que existe entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del usuario del Servicio de Emergencia del Hospital Essalud Alberto Sabogal Sologuren, Bellavista Callao – 2021.

2.6 Objetivos específicos

OE1. Establecer la relación que existe entre el componente interpersonal y la satisfacción del usuario del Servicio de Emergencia del Hospital Essalud Alberto Sabogal Sologuren, Bellavista Callao – 2021.

OE2. Establecer la relación que existe entre el componente técnico y la satisfacción del usuario del Servicio de Emergencia del Hospital Essalud Alberto Sabogal Sologuren, Bellavista Callao – 2021.

OE3. Establecer la relación que existe entre el componente del entorno y la satisfacción del usuario del Servicio de Emergencia del Hospital Essalud Alberto Sabogal Sologuren, Bellavista Callao – 2021.

2.7. Alcances y limitaciones

Alcances

Alcance social: usuarios del Servicio de Emergencia del Hospital Essalud Alberto Sabogal Sologuren, Bellavista Callao – 2021

Alcance especial o geográfico: La presente investigación se realizará en el departamento de Lima, en el Servicio de Emergencia del Hospital Essalud Alberto Sabogal Sologuren, Bellavista Callao.

Alcance temporal. La investigación se efectuó en el año 2021.

Alcance metodológico: El estudio se desarrolló a través del enfoque cuantitativo y del diseño no experimental.

Limitaciones

En el caso de las limitaciones se tuvo dificultades en la aplicación de los cuestionarios, debido a las condiciones actuales de la pandemia se tiene que seguir protocolos y aplicar solo a grupos pequeños por lo que la aplicación de la encuesta a toda la muestra tomó unas tres semanas, pero con una buena coordinación con los encargados se pudo encuestar a toda la muestra de estudio.

III. MARCO TEÓRICO

3.1. Antecedentes

En la presente investigación el aporte del desarrollo se basó en el contexto internacional, nacional y regional de los cuales se asemejan a la variable del presente estudio de investigación.

Antecedentes internacionales

Boada A, Barbosa A, Cobo E. (2019), en Colombia presentaron el estudio titulado: Percepción de los usuarios frente a la calidad de atención en salud del servicio de consulta externa según el modelo SERVQUAL. Teniendo como objetivo determinar la percepción de la calidad de atención en salud de consulta externa; estudio de tipo descriptivo, con diseño transversal; con una población de 525 y una muestra de 282 usuarios; donde se aplicó el modelo SERVQUAL. En los resultados se encontró que un 70,00%, estuvo satisfecho. Se concluyó que es importante generar estrategias organizacionales que permitan la mejora continua en cuanto a la estructura física de las instalaciones, insumos, equipos, personal, señalización, limpieza, comodidad, entre otras, al momento de prestar los servicios de salud para una mejor percepción de la calidad⁹.

En estos antecedentes internacionales observamos que el estudio se realizó en el servicio de consultorio externo donde se evaluó la percepción del paciente frente a la calidad de atención del profesional de enfermería. Lo que determinó que es importante tener una buena infraestructura hospitalaria, con ambientes amplios y ventilados, con buena higiene, con el personal capacitado y suficiente para la atención y que se cuente con los equipos necesarios para dar una buena atención intrahospitalaria, es todo lo que el paciente suele percibir al ir a un centro hospitalario.

Mutre K. (2019), realizó su investigación acerca de la: Satisfacción del usuario externo en tiempo de espera. Servicio de Emergencia.

Hospital General IESS Milagro 2019. Teniendo como objetivo determinar la satisfacción del usuario externo; fundamentándose en una metodología cuantitativa y descriptiva; la población fue de 305 y una muestra de 170; se aplicó cuestionarios en la recolección de datos. Los resultados muestran que la satisfacción relacionada con el tiempo de espera, que es más frecuente entre 30 y 60 minutos, con un 33,53%, seguido de 1 a 2 horas, con un 29,42%. La buena voluntad, el respeto y el trato al paciente de los usuarios en emergencias, la tasa de recepción es del 88,2%, y la satisfacción orientada al servicio refleja que el 62,4% de los usuarios nunca ha tenido un personal dedicado para instruirlos y notificarlos durante su período de enfermedad, y la eficiencia de triaje final es del 75,00% en el hospital. La conclusión final es que el nivel de satisfacción global de los usuarios participantes en cuanto al tiempo de espera, mientras que, en la dimensión de empatía, el nivel de satisfacción es medio⁵.

En estos antecedentes se observó el tiempo de espera de los usuarios para su atención en los diferentes consultorios y como se medía el nivel de satisfacción con respecto a la espera, es una constante en todos los centros hospitalario o de salud el tiempo que se demora en atender a los pacientes y la angustia que genera en ellos para ser atendidos, algo que siempre se quiere mejorar y que muchas veces es difícil de reducirlo por la gran cantidad de pacientes que llegan para hacer atendidos que por lo general vienen con diferentes patologías y con una imperiosa necesidad de una atención rápida.

Guadalupe F, Suárez G, Guerrero G, Yanca C. (2019) presentaron su estudio: Satisfacción de los usuarios y la calidad de atención que se brinda en el área de emergencia del hospital general Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social Milagro; 2018. Teniendo como objetivo determinar el nivel de satisfacción de los usuarios y la calidad de atención; la metodología de la investigación tuvo un

enfoque cuantitativo, de alcance descriptivo con corte transversal, el diseño fue no experimental; se trabajó con una población de 125 usuarios y una muestra de 94 usuarios; a quienes se le aplicó cuestionarios para la obtención de la data. Los resultados mostraron que las dimensiones con mayores problemas de calidad fueron la capacidad de respuesta, fiabilidad y seguridad, en tanto que la dimensión con mayor puntuación fue la de tangibilidad. Se concluye que los usuarios no estuvieron ni satisfechos ni insatisfechos en base a un promedio de 3,62, sobre una media de 3,5¹⁰.

En estos antecedentes evaluamos la satisfacción del usuario y la calidad de atención en el servicio de emergencia, donde después de la evaluación se determinó que la atención en el servicio de emergencia su capacidad de respuesta era baja, que no se sentían cómodos en dicho nosocomio, pero lo positivo de esta evaluación fue que tenían una respuesta clara y segura de resolver sus problemas de salud después de su atención de parte del profesional de enfermería.

Matzumura J, Gutiérrez H, Zamudio L. (2018), presentaron el estudio titulado: Satisfacción de la atención en el servicio de emergencia de una institución privada de salud; teniendo como objetivo describir la satisfacción de la atención. Mediante una metodología descriptiva de corte transversal; la población de estudio estuvo conformada por 206 participantes y la muestra por 134 participantes; como instrumento se utilizó una Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo. Los resultados mostraron que la dimensión de confiabilidad, la tasa de insatisfacción fue del 57,4%; en la dimensión de capacidad de respuesta, el 63,00% se encontró insatisfecho; en la dimensión de seguridad, el 56,9% estaba insatisfecho; en la dimensión de empatía y tangibilidad, el 55,6% estaba insatisfecho. La conclusión es que la dimensión de capacidad de respuesta recibió la mayor puntuación de insatisfacción, mientras que la dimensión de empatía y aspectos

tangibles obtuvieron mejores resultados de satisfacción; la puntuación final fue 42,4% de satisfacción¹¹.

En estos antecedentes de una clínica en el servicio de emergencia se midió la satisfacción del usuario determinándose la insatisfacción del paciente atendido en emergencia era muy alta y que por lo general los puntos principales de capacidad de respuesta, empatía entre otras, lo que determina una constante en casi todos los establecimientos de salud. Estas observaciones del paciente indican que se tiene que realizar mejoras en estos puntos realizándose capacitaciones constantes del personal de enfermería y valorar siempre la atención humanizada que debe existir en todo centro hospitalario.

Gómez W, Dávila F, Campins R, Colmenarez S. (2017), presentaron el estudio titulado: Satisfacción del usuario en la emergencia del Hospital Central de Maracay. Teniendo como objetivo evaluar la satisfacción del usuario; mediante una metodología descriptiva de corte transversal; con una población muestral de 100 usuarios internos; se utilizó como instrumento un cuestionario. Teniendo como resultados que la calidad de la atención y la limpieza y el orden son 58,00%, seguridad 48,00%, equipo quirúrgico 57,00%, tiempo de consulta 48,00%, tratamiento del personal médico 42,00% y personal de enfermería 48,00% influyen decisivamente en la calidad de la atención para la cognición positiva. Para los usuarios internos, las variables relacionadas con la calidad de la atención son el espacio físico y su distribución 42,00%, la limpieza y orden 60,00% y la formación del personal de salud 33,00%. Por tanto, la conclusión es que la satisfacción del usuario es normal según las opiniones de la mayoría de personas¹².

En estos antecedentes se evalúa la satisfacción del usuario en el ambiente hospitalario del servicio de emergencia, donde se determinó una que la limpieza y el orden del servicio era regular a

buena y que la atención del profesional de salud era regular lo que indica que hay mucho que mejora en dicho nosocomio, y que es una constante en todos los antecedentes comentados, es lo que se observó en este estudio.

Antecedentes nacionales

Linares Y. (2021), efectuó la tesis titulada: Intervención interdisciplinaria y satisfacción del usuario del Centro de Emergencia Mujer Otuzco, 2019. Teniendo como objetivo determinar la relación que existe entre la intervención interdisciplinaria y la satisfacción del usuario; asimismo el estudio presentó una metodología de tipo no experimental, correlacional; con una población muestral de 34 usuarios; se utilizó cuestionarios en la recolección de datos. Resultando en cuanto a la satisfacción del usuario, el nivel que predomina corresponde al nivel medio representado con el 56.88%, seguido del nivel alto con el 32,35%, el nivel bajo con el 11,76%, finalizando con el nivel muy bajo y muy alto con el 0%. Concluyendo que existe un índice de relación según Pearson de 0,993** con un nivel de significancia de 0,000, por consiguiente, se establece que entre Intervención interdisciplinaria y satisfacción del usuario existe una relación de alta significancia¹³.

En estos antecedentes nacionales se observó que el trabajo interdisciplinario y la satisfacción del paciente según la encuesta realizada es de satisfacción media, sabiendo que en un centro hospitalario se maneja varias disciplinas tanto médicas como de enfermería y otras especialidades que son importante para la atención del paciente o usuario de dicho nosocomio, lo indica que no es negativa esta evaluación llaqué la satisfacción es de promedio de regular.

Alván G, Quiroz L. (2021) presentaron su estudio titulado: Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del paciente en el servicio de emergencia del Hospital Apoyo Iquitos – 2020. El objetivo fue

determinar la relación entre la calidad del cuidado de Enfermería y la satisfacción del paciente; el estudio fue cuantitativo, de diseño descriptivo, transversal y correlacional; la población fue 2660 con una muestra de 336 pacientes; se aplicó cuestionarios para ambas variables. En los resultados la calidad del cuidado de Enfermería según el 76,5% fue buena, según el 21,1% regular y según el 2,4% mala. Con respecto a las actitudes del paciente, el 76,2% estuvieron satisfechos del cuidado brindado por la enfermera y 23,8% estuvieron insatisfechos. Se concluyó que existe una relación significativa entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente con un valor de $P=0.000$, una correlación del 0,946 alta y con una significancia del 0,01¹⁴.

En este antecedente se evalúan dos variables calidad de atención y satisfacción del paciente utilizándose dos instrumentos uno para cada variable, dando como resultado un alto índice con respecto a la calidad de atención del profesional de enfermería y también un alto índice con la satisfacción del paciente, lo que indica que en este hospital la atención es muy buena debido a la buena gestión de sus autoridades y sobre todo al profesionalismo de todo el personal tanto medico como de enfermería.

Curasi E. (2020) presentó su estudio: Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción de los usuarios en el servicio de emergencia del Hospital Regional de Moquegua, 2019. Teniendo como objetivo determinar si existe relación entre ambas variables; se trata de un estudio no experimental, correlacional y de corte transversal; la población muestral quedó conformada por 128 usuarios, se utilizó como instrumento un cuestionario basado en la teoría de Donabedian (1998) y el Care Q de Patricia Larsson & Ferketich (1981). Los resultados evidenciaron que la calidad del cuidado de enfermería fue regular para el 50,7%, siendo mayoritariamente buena en las dimensiones entorno y técnica, mientras que, en la dimensión humana, fue regular. El grado de

satisfacción del usuario fue alto en el 63,3% de la población de estudio. Se concluyó que existe una relación altamente significativa entre la calidad del cuidado de enfermería y el nivel de satisfacción de los usuarios ($p = 0.000$; $X^2 = 85,248$)¹⁵.

En este antecedente se realiza en el servicio de emergencia al otro lado de nuestro país donde también se mide calidad y satisfacción, siendo los resultados similares con alto índice de satisfacción y con alto grado de calidad del profesional de enfermería utilizándose una encuesta basada en la teoría de Donabedian entre otras personalidades, lo que indica que cuando se trabaja con calidad y calidez, siempre la satisfacción del paciente va hacer alta.

Ganoza L. (2019) presentó su investigación titulada: Satisfacción de pacientes frente a calidad de cuidado de enfermería en observación del servicio de emergencia del Hospital Belen Trujillo. Teniendo como objetivo determinar la relación entre percepción de calidad del cuidado de enfermería y el nivel de satisfacción del paciente; con una metodología descriptiva; con la participación de una población muestral de 60 pacientes hospitalizados; utilizando como instrumentos, una encuesta sobre la calidad de cuidados de enfermería y otra sobre el grado de satisfacción. Teniendo como resultados que el 48,00% los usuarios hospitalizados refieren haber recibido una regular calidad de atención de enfermería, el 31,67% buena calidad de cuidado; El 46,67% dijo estar satisfecho con la atención recibida y el 40,00% dijo estar moderadamente satisfecho. Conclusión: Existe una correlación significativa entre la calidad de la atención y la satisfacción del paciente $p < 0.05$ ¹⁶.

En este antecedente se mide la calidad de atención y la satisfacción del paciente hospitalizado en el servicio de emergencia, es importante resaltar que no es igual evaluar a un paciente ambulatorio de emergencia que cuando está hospitalizado ya que el paciente hospitalizado es más crítico a todas las atenciones que da el

profesional de enfermería. Esta evaluación dio como resultado una satisfacción regular y una calidad de atención regular a baja siendo una constante en estas circunstancias.

Ordoñez R, Paredes A. (2019) presentaron su estudio: Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción percibida por el paciente. Hospital Regional Docente – 2019. Teniendo como objetivo determinar la relación que existe entre la calidad del cuidado de enfermería y el nivel de satisfacción percibida por el paciente; metodología de tipo cuantitativo, descriptivo, correlacional y de corte transversal; la población muestral estuvo constituida por 111 pacientes; La recolección de datos se realizó mediante la aplicación de dos cuestionarios sobre la calidad de la atención y la satisfacción del paciente. El resultado es que la tasa de satisfacción es del 93,7% y la tasa de insatisfacción es del 6,3%; en cuanto a la calidad de la atención, el 78,4% de los pacientes piensa que la atención es buena, el 15,3% de los pacientes piensa que la atención es justa, y el 1,5% de los pacientes piensa que la atención es mala. La conclusión es que existe una relación altamente significativa entre las dos variables con una probabilidad de 0.000¹⁷.

En este estudio se realiza en un hospital docente donde la diferencia de atención es muy diferente a otros hospitales ya que el profesional docente y el alumnado demuestran una mayor calidad de atención, es por ello que el grado de satisfacción del paciente es muy alta y la calidad de la atención del personal de enfermería también, lo que nos da un indicador que a mayor conocimiento en los procedimientos la atención será mejor, y la satisfacción del paciente siempre será buena.

Antecedentes locales

Saavedra S. (2021) presentó su estudio: Percepción del cuidado de enfermería en pacientes del servicio de emergencia del Hospital Sergio E. Bernales. Lima. 2019. Teniendo como objetivo determinar

la percepción del cuidado de enfermería en pacientes; el estudio es de tipo descriptiva, enfoque cuantitativo y diseño transversal; la población muestral estuvo conformada por 72 pacientes; para recolectar los datos se utilizó el cuestionario Care Q de la doctora Patricia Larson. Obteniéndose como resultados que el 73,6% de los pacientes del servicio de emergencia encuestados su percepción sobre el cuidado de enfermería fue nivel medio, el 23,6% nivel bajo y un 2,8% nivel alto. Se concluyó que el servicio de emergencia, los pacientes manifestaron percibir casi siempre cuidado de enfermería, fue un nivel medio en las categorías; explica y facilita, anticipación, relación de confianza, monitoreo y seguimiento, mientras en accesibilidad un nivel bajo, conforta un nivel bajo y nivel medio¹⁸.

Este estudio revisa la percepción del cuidado de enfermería, cabe resaltar que la percepción es lo primero que perciben los sentidos, tanto ocular, auditivo entre otros y de esa manera tener una evaluación de la atención del profesional de enfermería, en este trabajo se determinó un nivel medio de atención, por lo que es importante tomar en cuenta que siempre estaremos en un círculo de revisión por parte de los pacientes con su constante percepción.

Flores R. (2020), presentó su investigación titulada: Calidad de atención y satisfacción del usuario de consulta externa del Hospital Vitarte, 2019. Teniendo como objetivo determinar la relación que existe entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario; el tipo de investigación fue cuantitativo, aplicado, el nivel de investigación fue correlacional y el diseño investigativo fue no experimental, transversal; la población fue 11068 pacientes y la muestra fue de 490; para la recolección de datos se usó el SERVQUAL y el cuestionario de satisfacción del usuario de consultas externas (SUCE). En los resultados, se encontró que el 53,5% de pacientes opina que es regular la calidad de atención y el 46,5% de pacientes indicaron que la calidad de atención es baja. Asimismo, la satisfacción del paciente fue regular en el 54,5%. Se

pudo concluir que sí existe relación directa entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario de consultas externas del Hospital de Vitarte, 2019, ($p=0.000$, rho de Spearman= 0.754)¹⁹.

En esta ocasión este trabajo evalúa la calidad de atención y satisfacción del usuario de la consulta externa don se usó SERVQUAL, un método para obtener datos cuantitativos como cualitativos y así medir los estándares de atención del centro hospitalario de atención, lo que determino una satisfacción del paciente regular y con calidad también igual. Cabe resaltar que no es lo mismo una atención ambulatoria que cuando el paciente se encuentra hospitalizado.

Vasquez F. (2019), presentó su trabajo: Percepción del personal y satisfacción del paciente en los servicios de consulta externa del Hospital San Juan de Lurigancho enero junio 2018. Con el objetivo de determinar la percepción del personal hacia la satisfacción del paciente en los servicios de consulta externa; el tipo de investigación es enfoque cuantitativo descriptivo; la población fue 140 pacientes y la muestra estuvo constituida por 75 pacientes; el instrumento fue un formulario tipo cuestionario. En los resultados se encontró que se obtuvo que el 67,7% tiene una opinión de que no hay una buena distribución física en el ambiente de consulta, que el 53,85% se encuentran de acuerdo con su sueldo 20 el 44,62% siente que el trabajo que realiza es justo para su manera de ser también se desprende que el 50,27% siente que recibió maltrato y el 34% de pacientes define que el personal atiende correctamente. Se concluyó que existe una relación entre las variables de estudio, además, se encontró que el personal de salud manifiesta que el ambiente de trabajo no es adecuado físicamente para la labor que realiza²⁰.

En este antecedente se determina la percepción del personal hacia la satisfacción del paciente en consulta externa, lo que da como resultado que el personal asistencial percibe que hay deficiencias en la infraestructura del hospital como también que no hay una buena

distribución física de los servicios, siendo la percepción también de un maltrato hacia los pacientes atendidos en consulta externa, con una satisfacción baja de parte de los pacientes, siendo esto un factor constante en todos los hospitales nacionales de la capital y también del país.

Acosta C, García E. (2019) presentaron su trabajo: Cuidado humanizado de enfermería y su relación con la satisfacción de los pacientes del Servicio de Medicina General atendidos en un Hospital Nacional de Lima, 2018. Determinar la relación entre la atención humanizada y la satisfacción del paciente; el tipo de investigación se relaciona con métodos cuantitativos, no con métodos experimentales transversales; 240 pacientes en la población y 147 muestras de pacientes; la herramienta es un cuestionario y una escala Likert. El tiempo aplica satisfacción en de la misma manera. Los resultados encontraron que el 52,4% de los pacientes creía que la atención humanizada era regular y el 46,9% de los pacientes consideraba moderadamente satisfactorio según la dimensión de confiabilidad; el 32,1% de los pacientes estaban satisfechos con la dimensión de capacidad de respuesta y el 51% estaban insatisfechos con la dimensión de seguridad. El 57,1% de los pacientes piensa estar satisfecho en la dimensión de la empatía, el 51% está insatisfecho con los aspectos tangibles. Se concluye que existe correlación entre enfermería humanizada y satisfacción del paciente, $P = \text{significativo } 0.514$, $P \leq 0.05$, la relación entre enfermería humanizada y satisfacción no es significativa, no existe correlación significativa ²¹.

En este estudio se trata sobre el trato humanizado del profesional de enfermería en la atención del paciente. Durante muchos años por lo general el trabajo mecanizado del personal asistencial se ha generalizado, olvidándose muchas veces que se trabaja atendiendo personas, siempre buscando estadísticas favorables sin tener en cuenta que nuestro principal objetivo es dar una buena atención

humanizada, priorizando el sentir del paciente antes que cualquier meta que cumplir, es por ello que hoy se comienza evaluar estas acciones del profesional de enfermería para tener un trato humanizado con la consecuente satisfacción del paciente.

Arosemena A, Marín E, Otiniano J. (2018) presentaron su estudio: Satisfacción de los usuarios de la consulta externa del Servicio de Medicina Interna en el Hospital Cayetano Heredia en el año 2018. Teniendo como objetivo evaluar la satisfacción de los usuarios de la consulta externa; se realizó un estudio de tipo descriptivo observacional; con una población de 142 usuarios y una muestra de 89 usuarios; para la recolección de datos se usó el cuestionario SERVQUAL. En cuanto a los resultados se encontró un nivel de satisfacción global de 52,91%; este fue mayor para las dimensiones de seguridad y empatía y menor para la capacidad de respuesta. Finalmente se concluyó que el valor de satisfacción global es regular²².

En este trabajo es importante determinar que la atención en consulta externa en este hospital difiere con otros, sobre todo en la organización, seguridad, atención oportuna, los profesionales de la salud como los enfermeros realizan una labor importante en la organización en la atención del paciente buscando siempre la excelencia con los pocos recursos que muchas veces cuenta, a pesar de todo ese esfuerzo los niveles de satisfacción por lo general son bajos por lo que se busca siempre mejorar cada más.

3.2. Bases teóricas

3.2.1. Calidad del cuidado de enfermería.

3.2.1.1. Definición de la calidad del cuidado de enfermería

Se refiere a la medida en que los servicios de salud brindados a las personas y las poblaciones aumentan la probabilidad de los resultados de salud esperados y son consistentes con el desarrollo profesional. De esta forma, la calidad radica en el grado en que los

servicios prestados a los usuarios son eficientes, bien ejecutados, efectivos y adecuados²³.

Asimismo, es una actividad con estándares de intervenciones de probada seguridad, de fácil acceso a la población y que a su vez tiene la capacidad de producir un impacto en la morbilidad, discapacidad, mal nutrición y muerte de las personas, logrando el mejor resultado con el mínimo de daños y la máxima satisfacción del paciente²⁴.

Considerado también como el tipo de cuidado que se espera que vaya a maximizar el bienestar del paciente, una vez tenido en cuenta el balance de ganancias y pérdidas que se relacionan con todas las partes del proceso de atención²⁵.

Así también, es definido como los procesos de asistencia que se espera para maximizar el nivel de bienestar del paciente, una vez tenido en cuenta el balance de beneficios y pérdidas esperadas en todas las fases del proceso asistencial se desarrollar el cuidado con los estándares establecidos²⁶.

Finalmente, la calidad del cuidado, se define como una serie de intervenciones que desarrolla el profesional de enfermería para poder efectuar acciones y cumplir con las necesidades de salud de paciente, acciones que son dirigidas a promover la adherencia al tratamiento, disminuir complicaciones y brindar educación al paciente, con el fin de lograr su bienestar²⁷.

La calidad del cuidado de enfermería, es atender al paciente con el más alto estándar de conocimiento, en donde el personal profesional de enfermería tendrá que utilizar todos sus conocimientos para lograr una satisfacción aprobatoria de parte del usuario o paciente, estos objetivos solo se lograrán con una adecuada capacitación del profesional y que cuenten con todos los instrumentos adecuados para tal. En nuestra realidad todavía estamos en una etapa de avance por el poco apoyo que muchas veces se recibe de parte de las autoridades, pero que a pesar de ello se ha avanzado en la

calidad de atención mejorando mucho en los protocolos y en el trato humanizado que siempre tiene que primar.

3.2.1.2. Dimensiones de la calidad del cuidado de enfermería

Según Echegaray²⁸, se divide en las siguientes dimensiones:

Componente interpersonal: Un hombre es una persona sociable que tiene relaciones con sus pares, desarrolla relaciones interpersonales y juega un papel importante en el comportamiento humano, la comunicación entre pares lo demuestra. Para las enfermeras, establecer relaciones empáticas con los usuarios y sus familias puede permitirles comprender y proporcionar servicios de enfermería para satisfacer las necesidades de los usuarios. Peplau mencionó en su teoría de las relaciones interpersonales que la relación entre enfermeros y usuarios es muy importante, y es un proceso de relación interpersonal significativo y beneficioso. Analiza las cuatro experiencias que tienen los pacientes ante las necesidades, el fracaso, el dolor y la ansiedad. Hay cuatro etapas en el contacto enfermera-paciente: orientación, identificación, desarrollo y resolución²⁸.

Componente técnico: Se refiere a los elementos del proceso de prestación de salud, la atención brindada con base en el progreso científico y la capacidad de las enfermeras para realizar dicha atención. Esto implica realizar las tareas a través de los siguientes aspectos: eficiencia, logro de metas en menor tiempo y menos recursos, competencia profesional, contar con todos los conocimientos basados en la ciencia para realizar la enfermería, continuidad de la enfermería, sin duplicaciones y evaluaciones innecesarias de. Accesibilidad, disposición para establecer contacto con pacientes que necesitan atención, seguridad de pacientes y enfermeras, considerando experiencia, capacidad de resolución de problemas, pensamiento crítico y ético²⁸.

Componente del entorno: Se trata de un entorno que permite a los usuarios sentirse cómodos con la atención que reciben, la comodidad que pueden sentir en un establecimiento de salud, como

la limpieza, ventilación e iluminación, manejo de alimentos, privacidad del paciente y señales para poder establecerse En el área donde se encuentra. Para los usuarios, lo más importante para la calidad de la atención es percibir la satisfacción de que sus necesidades sean resueltas, tener una buena relación y comprensión, y estar cuando lo necesiten²⁸.

Dentro de estas tres dimensiones es importante destacar como las tres se interrelacionan para poder llegar a una mejor calidad en la atención de enfermería, como la relación interpersonal con los compañeros de trabajo y con los pacientes es muy importante valorar para realizar un adecuado trabajo valorando siempre la parte humana sabiendo cuales son las necesidades de los pacientes sobre todo en la parte emocional. En el conocimiento técnico es importante estar a la vanguardia de las nuevas técnicas de atención y en la utilización de los equipos que se utilizan para tal, con una constante actualización de los protocolos de atención. En el entorno siempre será importante tener espacios adecuados y con buena ventilación donde el paciente se encuentre cómodo, con limpieza y sobre todo cuidando su privacidad, estas dimensiones siempre tienen que estar presentes para lograr una buena calidad en la atención del paciente.

3.2.1.3. Importancia de la calidad del cuidado de enfermería

Hay varias razones por las que la calidad de la atención supera las salas de los hospitales. Entre ellas, las razones éticas y morales son muy destacadas: la salud no puede ser considerada como un negocio o una simple práctica laboral, en la que los procesos y servicios se llevan a cabo de manera indiferente, porque se trata de la interacción entre personas. la posibilidad de curación y tratamiento basada en el buen uso de recursos, conocimientos y actitudes humanísticas. Razones sociales y de seguridad: la sociedad necesita personas capaces para asegurarse de brindar buenos

servicios a sus ciudadanos. Razones económicas: se necesita eficiencia, porque los recursos son escasos y la demanda es alta²⁹.

Asimismo, se puede decir que la importancia en la calidad del cuidado del profesional de enfermería se debe a varias razones dentro de las cuales hay contextos como el humanístico, social económico entre otros, igualmente esta calidad es relevante porque se trata de un servicio que cumple estándares y tiene como objetivo lograr la mayor eficiencia en el cuidado de la salud de los pacientes, brindándole la mayor seguridad posible.

3.2.2 Satisfacción del usuario

3.2.2.1. Definición de la satisfacción del usuario

Es el resultado de un proceso de comparación permanente entre experiencia y percepción subjetiva, por un lado, y metas y expectativas por otro. Es decir, un estado mental de los usuarios, utilizado para presentar sus respuestas intelectuales, materiales y emocionales para satisfacer necesidades o deseos de información. Este estado es siempre el juicio constructor y evaluador, porque las metas y expectativas se comparan con los resultados obtenidos²³.

Asimismo, según Sanz et al.³⁰, La satisfacción del paciente es un término ampliamente utilizado en la gestión de la salud y se considera un indicador de si se cumplen las necesidades y expectativas de los pacientes.

Asimismo, es un indicador de calidad de atención prestada en los servicios de salud. Asimismo, la satisfacción del usuario se ve reflejada cuando sus expectativas fueron alcanzadas o superadas por lo brindado por los servicios de salud³¹.

El concepto de satisfacción del usuario se basa en la diferencia entre las expectativas del usuario y la percepción de los servicios que ha recibido. De esta manera, las percepciones subjetivas acompañadas de las expectativas previas configuran la expresión de satisfacción³².

De igual manera expresa el valor subjetivo de la atención recibida y es importante en diversos aspectos, como la evaluación de la calidad de atención y la posibilidad de identificar oportunidades de mejora³³.

Como se describe en esta definición, la satisfacción del usuario es muy importante saber cómo nos evalúan los pacientes, siendo esta una evaluación subjetiva, donde el paciente observa y percibe toda la atención que realiza el profesional de enfermería. Las expectativas del paciente siempre serán altas tanto en la atención propiamente dicha como en el trato que recibe siendo este el termómetro de medición de su satisfacción. La observación que se realiza siempre va estar sujeta a críticas donde el profesional de enfermería tiene una labor importante la que estas críticas sean favorables y logra un alto índice de satisfacción del paciente.

3.2.2.2. Dimensiones de la satisfacción del usuario

Según Zeithalm³⁴, et al, la satisfacción del usuario se divide en las siguientes dimensiones:

Elementos tangibles: Son vistos como componentes externos percibidos por los usuarios de las instalaciones hospitalarias, que interfieren con su atención eficaz. Asimismo, son elementos complementarios para la atención y cuidado de los usuarios de salud para hacer placentera su estadía temporal. Son los elementos de la percepción general del usuario sobre el servicio, desde las condiciones de los lugares de espera hasta sus consultas, pasando por su personal sanitario y administrativo de instituciones médicas.

Fiabilidad: Se refiere a "la actitud confiable y precisa mostrada por las enfermeras y también demuestra que brindan una atención adecuada y esmerada. Teniendo en cuenta las siguientes características".

Fiabilidad es aquel aspecto de la garantía de la calidad que se ocupa de la calidad del funcionamiento del producto. Otra definición de fiabilidad podría ser es la probabilidad de realizar, sin errores, una función específica en determinadas condiciones y periodo de tiempo.

Comparando este concepto con el concepto de control de calidad, veremos que la confiabilidad está relacionada con la calidad a largo plazo, mientras que el control de calidad está relacionado con el tiempo relativamente corto requerido para producir un producto³⁵.

Capacidad de respuesta: Esto puede definirse por la aptitud, capacidad o habilidad de un individuo para actuar bien en caso de un evento que pueda afectar su integridad física o sus bienes materiales. La capacidad de respuesta ante una emergencia es importante porque debe existir un plan que pueda responder de manera rápida y adecuada según el tipo y características del incidente³⁶.

Seguridad: Esto es fundamental en la asistencia sanitaria, porque depende en gran medida de establecer credibilidad, confianza y seguridad en la salud del paciente para que también se sienta seguro con el diagnóstico del médico³⁷. Es por eso que cuidar significa confiar en el crecimiento de todos dentro de un cierto período de tiempo. Confiar en la otra parte es liberarlo; esto incluye factores de riesgo y un salto hacia lo desconocido, los cuales requieren coraje. Esperanza: Se espera que, a través de la atención brindada, otra persona crezca. Esta esperanza es expresión de la plenitud del presente, un presente vivo lleno de posibilidades³⁸.

Empatía: Entender las circunstancias, emociones y necesidades de los pacientes es crucial para iniciar una relación terapéutica. El fundamento de esta actitud es la empatía, ya que es el atributo que le da a la enfermera la habilidad para comprender verdaderamente a la otra persona. Por lo tanto, esencial en toda relación enfermera-paciente³⁹.

En estas dimensiones, elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta y empatía, son factores importantes que se conjugan en la atención adecuada del paciente, los elementos tangibles son infraestructura, instrumentos, materiales entre otros con lo que contamos para la atención del paciente. Siendo fiabilidad la

percepción del paciente en una buena atención utilizando el profesional de enfermería sus conocimientos adquiridos. Entre tanto la capacidad de respuesta, es la rapidez y eficiencia ante un evento que se presen de un momento a otro teniendo siempre con la adecuada preparación. Empatía es importante para entablar una relación amical con el paciente, siendo el personal de enfermería quien tomo la iniciativa y poder llevar una convivencia positiva entre el enfermero y el paciente.

3.2.2.3. Factores relacionados a la satisfacción del usuario

La satisfacción del paciente requiere de diversos elementos que promuevan la satisfacción de manera específica, destacando el acceso a los servicios, la disponibilidad de recursos institucionales, para que puedan brindar a los usuarios la atención que necesitan, siendo continua y desarrollada bajo estándares de calidad con el personal experimentado y competente, ambiente amigable, compasión de los empleados y buen trato, acceso a medicamentos, maquinaria y equipo funcional, ambiente adecuado y espacio, e información y buen trato a los familiares²⁹.

Los factores relacionados a la satisfacción del usuario, son un conjunto de elementos que utilizados adecuadamente con llevan a una adecuada satisfacción del paciente, estos elementos son por lo general la calidad de atención, la infraestructura, el trata humano y amigable de parte del profesional de enfermería el adecuado uso de todos los recursos en favor del paciente, lo que conllevara a cumplir con la satisfacción del usuario en el centro hospitalario. En estos últimos tiempos se está priorizando mejorar la atención del paciente con los recursos que se cuenten cumplir con las metas establecidas y poder tener una buena satisfacción del paciente.

3.3. Marco Conceptual

Amabilidad: Es una virtud que facilita las relaciones interpersonales y cuando ella está presente todo se hace más fácil y más ameno⁴⁰.

Calidad humana: Es el grado de interacción y comunicación que se da entre el paciente y el personal de salud, que involucra una buena

relación interpersonal en la cual debe existir confianza, respeto, empatía, cordialidad, manejo de un lenguaje entendible en la información que brinde, lo cual influye en la satisfacción del paciente⁴¹.

Confianza: Es la seguridad que una persona tiene de otra persona o de algo. También se trata del presentimiento de uno mismo y del ánimo para realizar algo. Puede ser utilizado en diferentes campos de la práctica social del ser humano como son: la política, la sociología y la psicología social⁴⁰.

Continuidad: Es el grado en la cual los usuarios reciben una serie de servicios que necesitan, sin interrupciones, suspensiones, ni repeticiones innecesarias de evaluación, diagnóstico o tratamiento²³.

Cuidado: Es un acto de cuidado (preservación, guardar, conservación, asistencia). Cuidar incluye ayudarse a uno mismo o a otras criaturas, trabajar duro para aumentar su felicidad y evitar que sufran algún daño⁴¹.

Cuidado de enfermería: El cuidado de enfermería es el grado de excelencia hacia el paciente; el cual, conlleva al conocimiento de las necesidades del paciente y el control continuo de este mismo⁴².

Efectividad: Es el equilibrio entre eficacia y eficiencia, es decir, se es efectivo si se es eficaz y eficiente⁴¹.

Eficiencia: Es la capacidad de disponer de alguien o de algo para conseguir lo que queremos determinadamente⁴¹.

Empatía: Es la capacidad que tiene el ser humano para conectarse a otra persona y responder adecuadamente a las necesidades del otro, a compartir sus sentimientos, e ideas de tal manera que logra que el otro se sienta muy bien con él²³.

Ética: Es una virtud que conlleva a la responsabilidad, la honestidad, el compromiso, a ser buenos ciudadanos y de evitar afectar de manera negativa a quienes están al alrededor con acciones nocivas, en especial, si se trata de obtener un beneficio en particular²⁴.

Humanización: Es un proceso propio de los seres humanos. Cada persona, a diferencia de otros seres vivos, ha desarrollado sentimientos como amor propio y por el prójimo, la solidaridad, el compromiso con diversas causas⁴³.

Oportuna: Que sucede o se realiza en unas circunstancias o un momento buenos para producir el efecto deseado⁴⁴.

Privacidad: Es el ámbito de la vida personal de un individuo, quien se desarrolla en un espacio reservado, el cual tiene como propósito principal mantenerse confidencial⁴⁴.

Respeto: Es la consideración y valoración especial que se le tiene a alguien o a algo, al que se le reconoce valor social o especial diferencia²⁴.

Servicio: Es un conjunto de actividades que buscan satisfacer las necesidades de un cliente⁴⁰.

IV. METODOLOGÍA

El estudio presenta un enfoque cuantitativo, el cual a través de la estadística y la medición ordinal establece patrones en el comportamiento de las variables que indican y permiten obtener conclusiones al respecto⁴⁵.

4.1. Tipo y Nivel de investigación

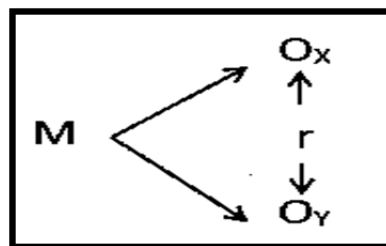
Es de tipo aplicada de corte transversal; ya que el problema es de conocimiento del autor donde se busca una solución práctica en un lugar y tiempo determinado⁴⁶.

Asimismo, el estudio es de nivel correlacional porque tienen el propósito de identificar el grado de relación entre las variables de estudio⁴⁵.

4.2. Diseño de Investigación

El diseño que se utilizó en la presente investigación, es no experimental, porque se limitaron a recolectar datos de las personas sin ejercer ninguna manipulación de las variables en estudio. Además de un diseño descriptivo correlacional que busca describir y establecer el grado de relación entre las variables de estudio⁴⁶.

La cual se representa de la siguiente manera:



Dónde:

M = Muestra.

O_x = Calidad del cuidado de enfermería

O_y = Satisfacción del usuario

r = Relación entre las variables

4.3. Población – Muestra

Población

La población representa un total ante un fenómeno de estudio en el cual se analiza, cuantifica, integrando un N como un conjunto, tomando en cuenta las características que representan dicha población para un estudio⁴⁶.

La población estuvo constituida por 85 usuarios del Servicio de Emergencia del Hospital Essalud Alberto Sabogal Sologuren, Bellavista Callao – 2021.

Criterios de inclusión y exclusión

Criterios de inclusión

- Usuarios que deseen participar
- Usuarios del Servicio de Emergencia
- Usuarios mayores de edad

Criterios de exclusión

- Usuarios del que no firmen el consentimiento informado
- Usuarios que sean menores de edad
- Usuarios de otros servicios

Muestra

No requiere

Muestreo

En la presente investigación el muestreo es el no probabilístico de tipo censal, las cuales se caracterizan por tener un acceso a la muestra sin problemas y porque no se utilizó ninguna fórmula para obtener la cantidad de la muestra por ser mínima o manejable.

4.4. Hipótesis general y específicas

Hipótesis general

Existe una relación significativa entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del usuario del Servicio de Emergencia del Hospital Essalud Alberto Sabogal Sologuren, Bellavista Callao – 2021.

Hipótesis específicas

H.E.1. Existe una relación significativa entre el componente interpersonal y la satisfacción del usuario del Servicio de Emergencia del Hospital Essalud Alberto Sabogal Sologuren, Bellavista Callao – 2021.

H.E.2. Establecer la relación que existe entre el componente técnico y la satisfacción del usuario del Servicio de Emergencia del Hospital Essalud Alberto Sabogal Sologuren, Bellavista Callao – 2021.

H.E.3. Contrastar la relación que existe entre el componente del entorno y la satisfacción del usuario del Servicio de Emergencia del Hospital Essalud Alberto Sabogal Sologuren, Bellavista Callao – 2021.

4.5. Identificación de las variables

Variable X. Calidad del cuidado de enfermería

Dimensiones:

- Componente interpersonal
- Componente técnico
- Componente del entorno

Variable Y. Satisfacción del usuario

Dimensiones:

- Elementos tangibles
- Fiabilidad
- Capacidad de respuesta
- Seguridad
- Empatía

4.6. Operacionalización de variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Calidad del cuidado de enfermería	Tipo de cuidado que se espera que va a maximizar el bienestar del paciente, una vez tenido en cuenta el balance de ganancias y pérdidas que se relacionan con todas las partes del proceso de atención ²⁵ .	La calidad del cuidado de enfermería fue medida a través de un cuestionario de 22 ítems considerando según el autor Echegaray las dimensiones componente interpersonal; componente técnico y componente del entorno	Componente interpersonal	- Cortesía - Confidencialidad - Comunicación - Comprensión	Escala ordinal
			Componente técnico	- Fiabilidad - Profesionalidad - Credibilidad - Seguridad	
			Componente del entorno	- Integralidad - Oportunidad - Continuidad	
Satisfacción del usuario	Un estado mental de los usuarios, utilizado para presentar sus respuestas intelectuales, materiales y emocionales para satisfacer necesidades o deseos de información. Este estado es siempre el juicio constructor y evaluador, porque las metas y expectativas se comparan con los resultados obtenidos ²³ .	La satisfacción del usuario fue medida a través del cuestionario Servqual de 24 ítems instrumento estandarizado y muy utilizado a nivel internacional considerando las dimensiones; elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía	Elementos tangibles	- Infraestructura - Limpieza - Presentación del personal	Escala ordinal
			Fiabilidad	- Sencillez de trámites - Continuidad - Respeto	
			Capacidad de respuesta	- Claridad - Disposición - Tiempo de atención	
			Seguridad	- Valores - Honestidad - Servicio	
			Empatía	- Amabilidad - Atención individualizada - Tolerancia	

4.7. Recolección de datos

La recolección de información se realizó durante los meses de Setiembre y Octubre del año 2021, mediante la coordinación con el jefe de enfermería y a la solicitud de autorización dirigida al director del Hospital Essalud Alberto Sabogal Sologuren, Bellavista Callao 2021, para realizar las encuestas y proceder con la aplicación del cuestionario entre 4 a 6 usuarios por día obteniendo su totalidad en el mes de Octubre, previamente se les explico de los objetivos de la investigación, así como los beneficios enfocados en ellos además dándole la seguridad de la confidencialidad de que su información.

Técnica

Encuesta: La cual es utilizada mayormente en la investigación social, debido a que tiene una forma estructurada y ordenada que permite obtener los datos de una manera más práctica y eficiente⁴⁵.

Instrumento

Cuestionario para evaluar la calidad del cuidado de enfermería:

Este instrumento fue evaluado utilizando un cuestionario de 22 ítems estructurados de acuerdo a las dimensiones establecidas: Componente interpersonal, componente técnico y el componente del entorno.

Ficha técnica del instrumento.

Nombre del instrumento	Cuestionario para evaluar la calidad del cuidado de enfermería.
Autor(a):	Echegaray ²⁹
Objetivo del estudio:	Determinar el nivel de la calidad del cuidado.
Procedencia:	Perú
Administración:	Individual /Físico
Duración:	20 minutos

Muestra:	85 usuarios del Servicio de Emergencia
Dimensiones:	- Componente interpersonal (10 ítems) - Componente Técnico (06 ítems) - Componente del entorno (06 ítems)
Escala valorativa:	- Si (1 punto) - No (0 puntos)
Validez	Juicio de expertos
Confiabilidad	Kuder de Richardson 0,79

Tabla 1.

Baremación de la variable calidad del cuidado de enfermería y de sus dimensiones

	Mala	Regular	Buena
Calidad del cuidado de enfermería	0-6	7-14	15-22
Componente interpersonal	0-3	4-6	7-10
Componente técnico	0-1	2-3	4-6
Componente del entorno	0-1	2-3	4-6

Fuente: Elaboración propia

Cuestionario para evaluar la satisfacción del usuario (SERVQUAL): Este instrumento fue evaluado utilizando un cuestionario de 24 ítems estructurados de acuerdo a las dimensiones establecidas: Elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía.

Ficha técnica del instrumento.

Nombre del instrumento Cuestionario para evaluar la satisfacción del usuario (SERVQUAL).

Autor(a) : Zeithaml³⁵

Objetivo: Determinar el nivel de la satisfacción del usuario.

Procedencia : Perú

Administración: Individual /Físico

Duración: 20 minutos

Muestra: 85 Usuarios del Servicio de Emergencia

Dimensiones:

- Elementos tangibles (05 ítems)
- Fiabilidad (03 ítems)
- Capacidad de respuesta (06 ítems)
- Seguridad (05 ítems)
- Empatía (05 ítems)

Escala valorativa:

- Adecuado (3 puntos)
- Regular (2 puntos)
- Deficiente (1 punto)

Validez: Juicio de expertos

Confiabilidad: Alfa de Cronbach de 0,89

Tabla 2.

Baremación de la variable satisfacción del usuario y de sus dimensiones

	Baja	Media	Alta
Satisfacción del usuario	24-39	40-55	56-72
Elementos tangibles	5-7	8-11	12-15
Fiabilidad	3-4	5-6	7-9
Capacidad de respuesta	6-9	10-13	14-18
Seguridad	5-7	8-11	12-15
Empatía	5-7	8-11	12-15

Fuente: Elaboración propia

En cuanto a las técnicas de análisis e interpretación de datos, luego de la aplicación de los instrumentos se elaboró una base de datos codificada con las repuestas de los participantes, el cual fue

procesado por el programa de SPSS.25,0 que dividió por dimensiones y variables a los resultados para poder expresarlos en tablas y figuras. Por otro lado, se hizo un análisis inferencial a través de la prueba estadística de la Rho de Spearman o Pearson para la comprobación de las hipótesis planteadas según el resultado de la prueba de normalidad.

Consideraciones éticas

Principio de autonomía: Para trabajar con la muestra previamente se procedió con la obtención del consentimiento informado, con la cual los participantes aceptan participar o no en la investigación, asimismo los datos solo fueron utilizados para la investigación y no se divulgaron ningún nombre ya que toda participación es anónima para su libre opinión.

Principio de beneficencia: Según este principio lo que se busca es aportar o beneficiar en la muestra elegida donde la problemática se desarrolló, así como a realidades similares que tomen como modelo dicha investigación.

Principio de no maleficencia: como en toda investigación de índole social no se busca perjudicar a la institución o a la muestra elegida ya que se respeta la privacidad de los datos, así como buscar crear conocimiento a partir de otro observado y relacionado con la realidad.

Principio de justicia: este principio se refiere a la justicia en la distribución de beneficios, por lo cual la presente investigación buscó beneficiar a la salud de la población femenina en general, por lo que se ofrecerá el mismo trato respetuoso a toda muestra de estudio por igual.

V. RESULTADOS

5.1. Interpretación de Resultados

Tabla 3.

Datos sociodemográficos de los usuarios del Servicio de Emergencia del Hospital Essalud Alberto Sabogal Sologuren, Bellavista Callao – 2021.

		Frecuencia	Porcentaje
Sexo	Masculino	33	38,8%
	Femenino	52	61,2%
Edad	17 a 21 años	16	18,8%
	22 a 26 años	17	20,0%
	27 a 31 años	24	28,2%
	32 a 37 años	16	18,8%
	38 años a más	12	14,2%
Grado de instrucción	Superior	19	22,4%
	Secundaria	57	67,0%
	Primaria	7	8,2%
	Sin estudios	2	2,4%

Fuente: Data de resultados

Tabla 4.

Calidad del cuidado de enfermería de los usuarios del Servicio de Emergencia del Hospital Essalud Alberto Sabogal Sologuren, Bellavista Callao – 2021.

	Frecuencia	Porcentaje
Mala	14	16,5%
Regular	46	54,1%
Buena	25	29,4%
Total	85	100,0%

Fuente: Data de resultados

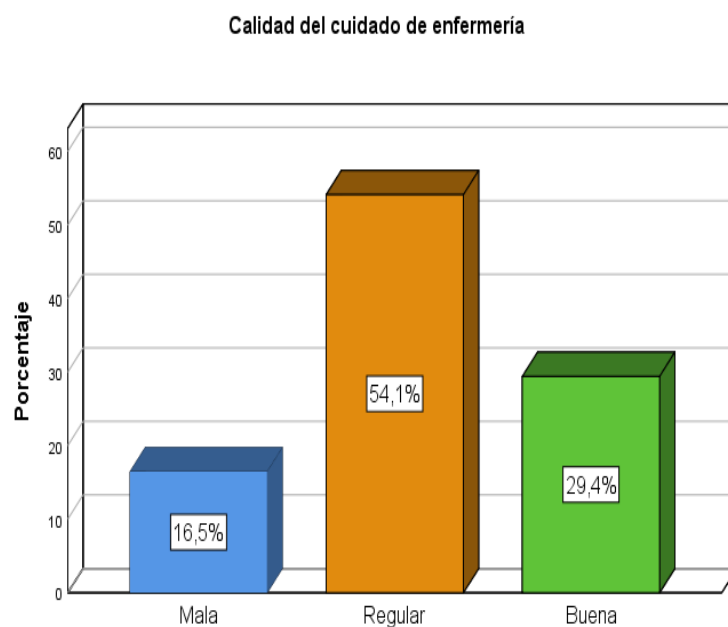


Figura 1. Calidad del cuidado de enfermería de los usuarios del Servicio de Emergencia del Hospital Essalud Alberto Sabogal Sologuren, Bellavista Callao – 2021.

Tabla 5.

Componente interpersonal del cuidado de enfermería de los usuarios del Servicio de Emergencia del Hospital Essalud Alberto Sabogal Sologuren, Bellavista Callao – 2021.

	Frecuencia	Porcentaje
Mala	18	21,2%
Regular	43	50,6%
Buena	24	28,2%
Total	85	100,0%

Fuente: Data de resultados

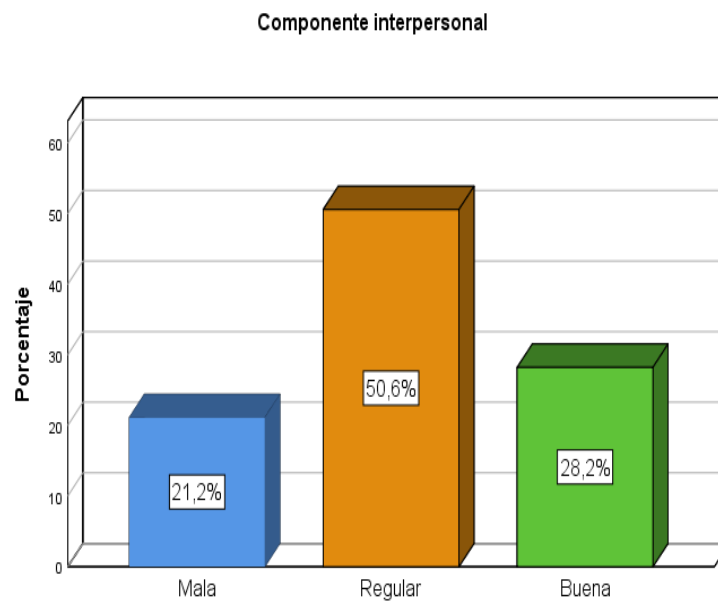


Figura 2. Componente interpersonal del cuidado de enfermería de los usuarios del Servicio de Emergencia del Hospital Essalud Alberto Sabogal Sologuren, Bellavista Callao – 2021.

Tabla 6.

Componente técnico del cuidado de enfermería de los usuarios del Servicio de Emergencia del Hospital Essalud Alberto Sabogal Sologuren, Bellavista Callao – 2021.

	Frecuencia	Porcentaje
Mala	16	18,8%
Regular	40	47,1%
Buena	29	34,1%
Total	85	100,0%

Fuente: Data de resultados

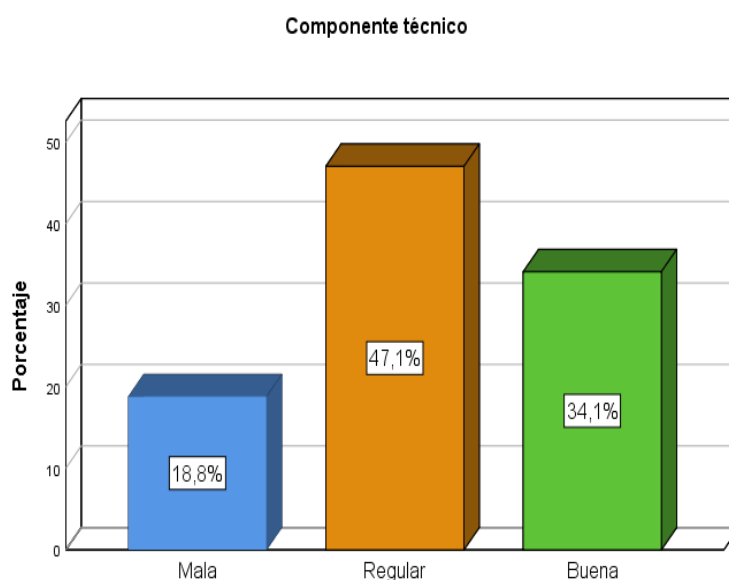


Figura 3. Componente técnico del cuidado de enfermería de los usuarios del Servicio de Emergencia del Hospital Essalud Alberto Sabogal Sologuren, Bellavista Callao – 2021.

Tabla 7.

Componente del entorno del cuidado de enfermería de los usuarios del Servicio de Emergencia del Hospital Essalud Alberto Sabogal Sologuren, Bellavista Callao – 2021.

	Frecuencia	Porcentaje
Mala	17	20,0%
Regular	42	49,4%
Buena	26	30,6%
Total	85	100,0%

Fuente: Data de resultados

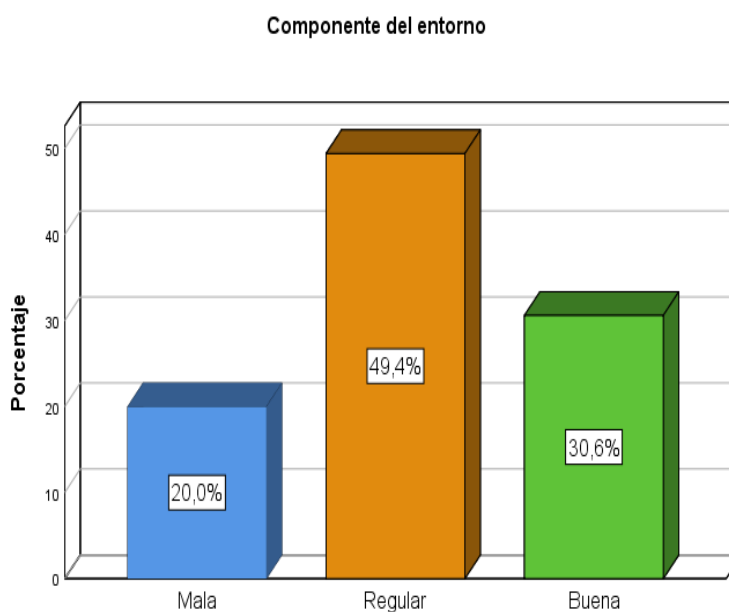


Figura 4. Componente del entorno del cuidado de enfermería de los usuarios del Servicio de Emergencia del Hospital Essalud Alberto Sabogal Sologuren, Bellavista Callao – 2021.

Tabla 8.

Satisfacción del usuario del Servicio de Emergencia del Hospital Essalud Alberto Sabogal Sologuren, Bellavista Callao – 2021.

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	15	17,6%
Medio	42	49,4%
Alto	28	32,9%
Total	85	100,0%

Fuente: Data de resultados

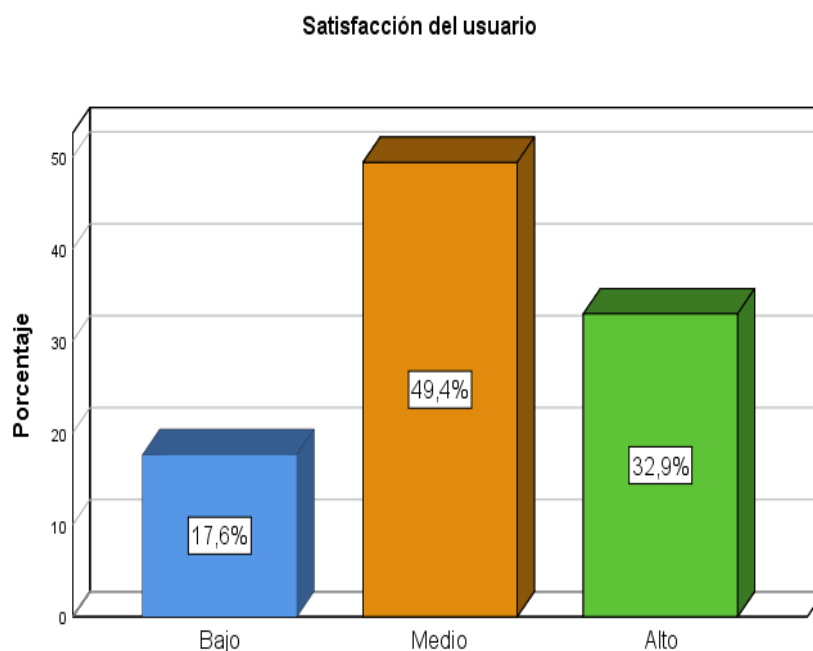


Figura 5. Satisfacción del usuario del Servicio de Emergencia del Hospital Essalud Alberto Sabogal Sologuren, Bellavista Callao – 2021.

Tabla 9.

Elementos tangibles de la satisfacción del usuario del Servicio de Emergencia del Hospital Essalud Alberto Sabogal Sologuren, Bellavista Callao – 2021.

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	13	15,3%
Medio	39	45,9%
Alto	33	38,8%
Total	85	100,0%

Fuente: Data de resultados

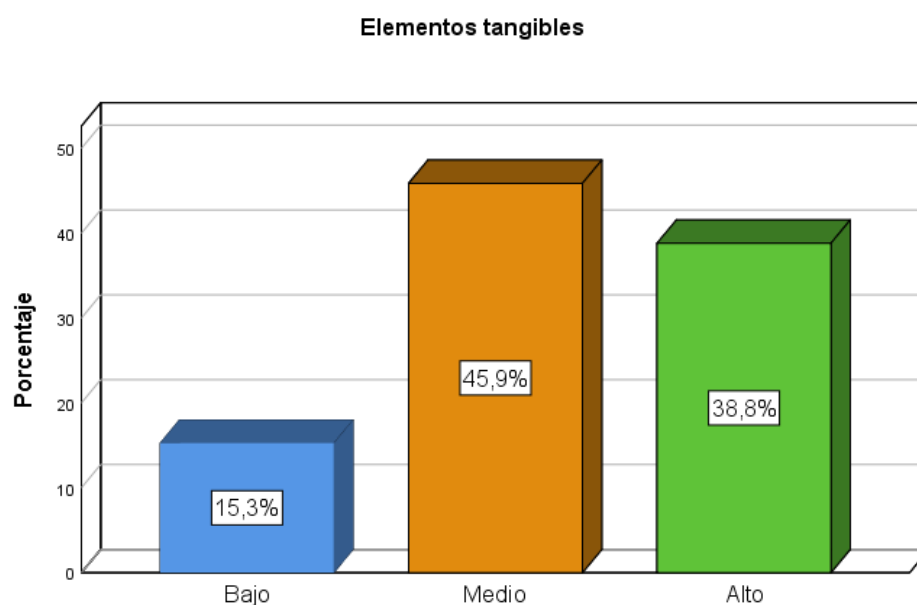


Figura 6. Elementos tangibles de la satisfacción del usuario del Servicio de Emergencia del Hospital Essalud Alberto Sabogal Sologuren, Bellavista Callao – 2021.

Tabla 10.

Fiabilidad de los usuarios del Servicio de Emergencia del Hospital Essalud Alberto Sabogal Sologuren, Bellavista Callao – 2021.

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	19	22,4%
Medio	36	42,4%
Alto	30	35,3%
Total	85	100,0%

Fuente: Data de resultados

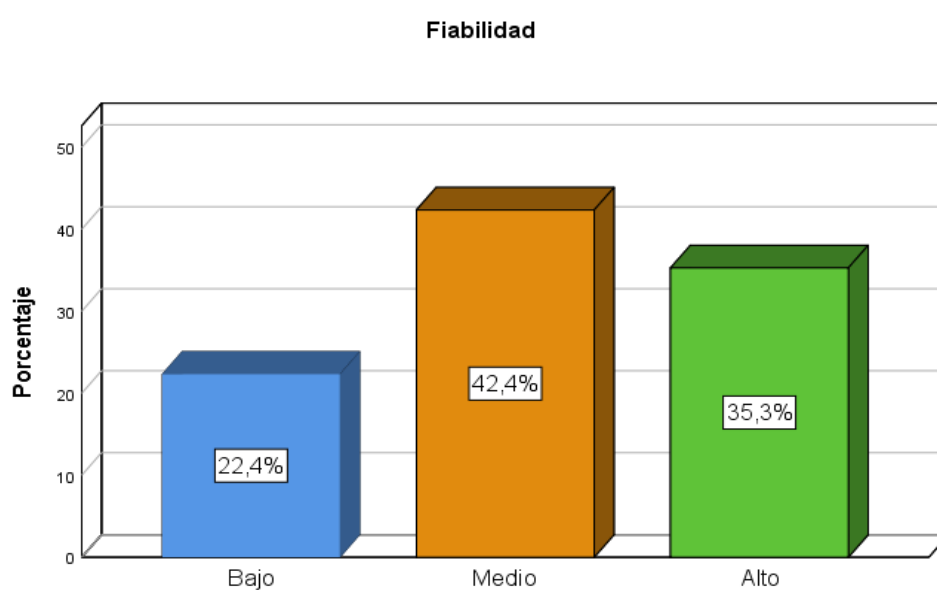


Figura 7. Fiabilidad de la satisfacción del usuario del Servicio de Emergencia del Hospital Essalud Alberto Sabogal Sologuren, Bellavista Callao – 2021.

Tabla 11.

Capacidad de respuesta de la satisfacción del usuario del Servicio de Emergencia del Hospital Essalud Alberto Sabogal Sologuren, Bellavista Callao – 2021.

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	11	12,9%
Medio	43	50,6%
Alto	31	36,5%
Total	85	100,0%

Fuente: Data de resultados

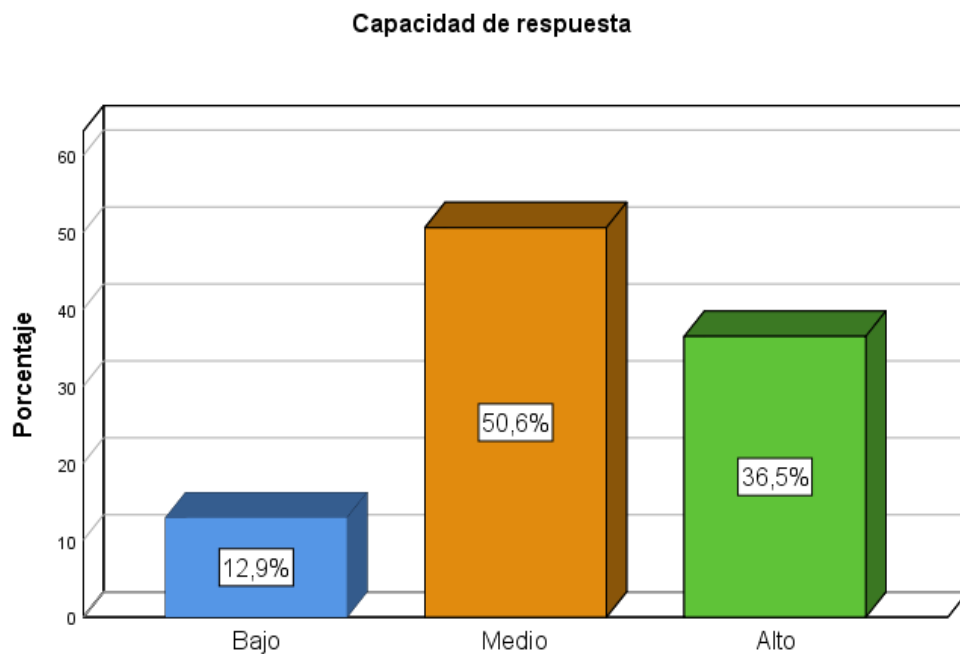


Figura 8. Capacidad de respuesta de la satisfacción del usuario del Servicio de Emergencia del Hospital Essalud Alberto Sabogal Sologuren, Bellavista Callao – 2021.

Tabla 12.

Seguridad de los usuarios del Servicio de Emergencia del Hospital Essalud Alberto Sabogal Sologuren, Bellavista Callao – 2021.

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	12	14,1%
Medio	44	51,8%
Alto	29	34,1%
Total	85	100,0%

Fuente: Data de resultados

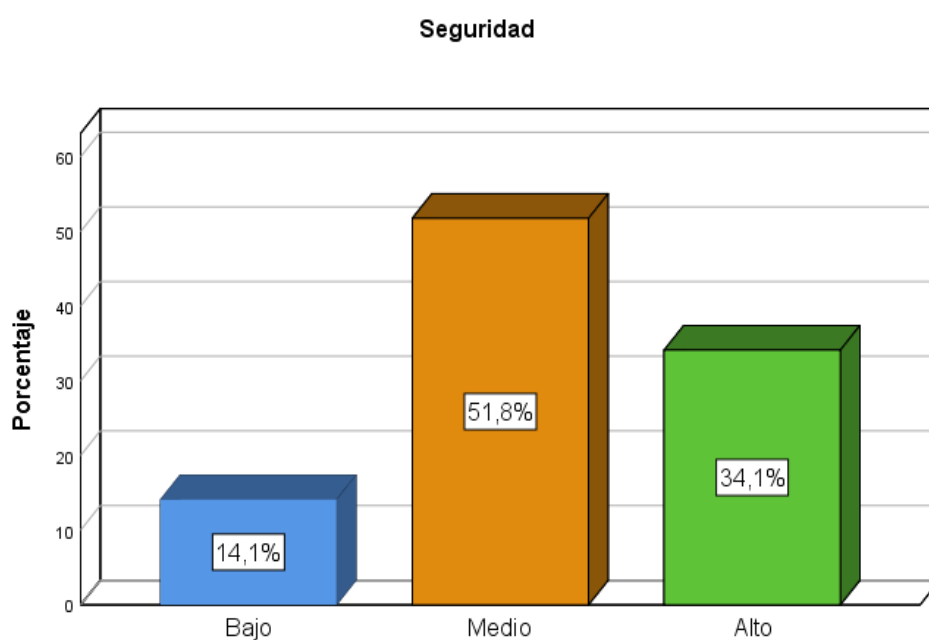


Figura 9. Seguridad de los usuarios del Servicio de Emergencia del Hospital Essalud Alberto Sabogal Sologuren, Bellavista Callao – 2021.

Tabla 13.

Empatía de los usuarios del Servicio de Emergencia del Hospital Essalud Alberto Sabogal Sologuren, Bellavista Callao – 2021.

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	14	16,5%
Medio	44	51,8%
Alto	27	31,8%
Total	85	100,0%

Fuente: Data de resultados

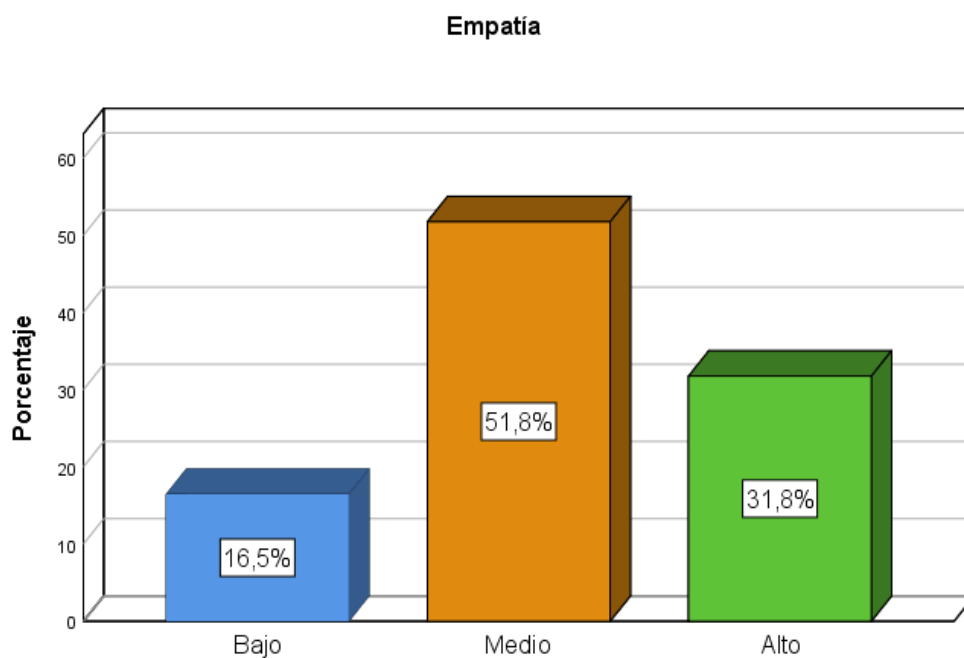


Figura 10. Empatía de los usuarios del Servicio de Emergencia del Hospital Essalud Alberto Sabogal Sologuren, Bellavista Callao – 2021.

5.2. Interpretación de los resultados

En la tabla 4 y figura 1, se muestra las respuestas obtenidas de los 85 usuarios del Servicio de Emergencia, para la variable calidad del cuidado de enfermería; donde el 54,1% se ubica en la categoría de regular, el 29,4% en la categoría de buena, y el 16,5% en la categoría de mala.

En la tabla 5 y figura 2, se muestra las respuestas obtenidas, para la dimensión componente interpersonal, donde se puede señalar que el 50,6% están en un nivel regular, el 28,2% buena, y el 21,2% mala.

En la tabla 6 y figura 3, se muestra las respuestas obtenidas, para la dimensión componente técnico, donde se puede señalar que el 47,1% están en un nivel regular, el 34,1% buena, y el 18,8% mala.

En la tabla 7 y figura 4, se muestra las respuestas obtenidas, para la dimensión componente del entorno, donde se puede señalar que el 49,4% están en un nivel regular, el 30,6% buena, y el 20,0% mala.

En la tabla 8 y figura 5, se muestra las respuestas obtenidas, para la variable satisfacción del usuario; el 49,4% están en un nivel medio, el 32,9% en un nivel alto, y el 17,6% en un nivel bajo.

En la tabla 9 y figura 6, se muestra las respuestas obtenidas, para la dimensión elementos tangibles, donde se puede señalar que el 45,9% están en un nivel medio, el 38,8% alto, y el 15,3% bajo.

En la tabla 8 y figura 7, se muestra las respuestas obtenidas, para la dimensión fiabilidad, donde se puede señalar que el 42,4% están en un nivel medio, el 35,3% alto, y el 22,4% bajo.

En la tabla 9 y figura 8, se muestra las respuestas obtenidas, para la dimensión capacidad de respuesta, donde se puede señalar que el 50,6% están en un nivel medio, el 36,5% alto, y el 12,9% bajo.

En la tabla 10 y figura 9, se muestra las respuestas obtenidas, para la dimensión seguridad, donde se puede señalar que el 51,8% están en un nivel medio, el 34,1% alto, y el 14,1% bajo.

En la tabla 11 y figura 10, se muestra las respuestas obtenidas, para la dimensión empatía, donde se puede señalar que el 51,8% están en un nivel medio, el 31,8% alto, y el 16,5% bajo.

V. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

6.1 Análisis descriptivo de los resultados

En este apartado del capítulo se realizó el análisis de estadístico descriptivo para las dos respectivas variables, incluido las diferentes dimensiones. Así mismo se aplicó la prueba de normalidad con el propósito de determinar si se está presente frente a una distribución paramétrica o no paramétrica, en seguida también se seleccionó el estadístico de correlación para poder realizar la prueba de hipótesis.

Tabla 14

Estadístico descriptivo de la variable calidad del cuidado de enfermería y sus dimensiones.

	N	Rango	Mínimo	Máximo	Media	Desv. Desviación	Asimetría	Curtosis
Calidad del cuidado de enfermería	85	21	1	22	12,08	5,532	,226	-,876
Componente interpersonal	85	10	0	10	5,46	2,827	,032	-1,042
Componente técnico	85	6	0	6	3,52	1,949	,427	-,964
Componente del entorno	85	6	0	6	3,11	1,512	,163	-,186
N válido (por lista)	85							

Fuente: Data de resultados

Para la variable Calidad del cuidado de enfermería como valor mínimo se obtuvo 1 punto, siendo su valor máximo 22; con una media de 12,08, con una desviación estándar de 5,532. De acuerdo a las medidas de forma, el coeficiente de asimetría fue de -,226 presentando una curva negativa. Finalmente se obtuvo un valor de curtosis de -,876 resultando ser platicúrtica.

En cuanto a la dimensión componente interpersonal como valor mínimo se obtuvo 0 puntos, siendo su valor máximo 10; con una media de 5,46, con una desviación estándar de 2,827. De acuerdo a las medidas de forma, el coeficiente de asimetría fue de -,032

presentando una curva negativa. Finalmente se obtuvo un valor de curtosis de -1,042 resultando ser platicúrtica.

Con respecto a la dimensión componente técnico como valor mínimo se obtuvo 0 puntos, siendo su valor máximo 6; con una media de 3,52; con una desviación estándar de 1,949. De acuerdo a las medidas de forma, el coeficiente de asimetría fue de -,427 presentando una curva positiva. Finalmente se obtuvo un valor de curtosis de -,964 resultando ser una platicúrtica.

A cerca de la dimensión Componente del entorno como valor mínimo se obtuvo 0 puntos, siendo su valor máximo 6; con una media de 3,11, con una desviación estándar de 1,512. De acuerdo a las medidas de forma, el coeficiente de asimetría fue de -,163 presentando una curva negativa. Finalmente se obtuvo un valor de curtosis de -,186 resultando ser una platicúrtica.

Tabla 15.

Estadístico descriptivo de la variable satisfacción del usuario y sus dimensiones.

	N	Rango	Mínimo	Máximo	Media	Desv. Desviación	Asimetría	Curtosis
Satisfacción del usuario	85	33	33	66	47,35	9,485	,186	-1,146
Elementos tangibles	85	9	6	15	9,76	2,338	,274	-,968
Fiabilidad	85	6	3	9	5,91	1,601	,032	-,858
Capacidad de respuesta	85	11	7	18	11,79	2,932	,231	-1,093
Seguridad	85	9	5	14	9,87	2,319	,020	-1,067
Empatía	85	9	6	15	10,02	2,304	,228	-1,040
N válido (por lista)	85							

Fuente: Data de resultados

Para la variable satisfacción del usuario como valor mínimo se obtuvo 33 punto, siendo su valor máximo 66; con una media de 47,35, con una desviación estándar de 9,485. De acuerdo a las medidas de forma, el coeficiente de asimetría fue de ,186 presentando una curva positiva. Finalmente se obtuvo un valor de curtosis de -1,146 resultando ser platicúrtica.

En cuanto a la dimensión elementos tangibles como valor mínimo se obtuvo 6 puntos, siendo su valor máximo 15; con una media de 9,76, con una desviación estándar de 2,338. De acuerdo a las medidas de forma, el coeficiente de asimetría fue de ,274 presentando una curva positiva. Finalmente se obtuvo un valor de curtosis de -,968 resultando ser platicúrtica.

En cuanto a la dimensión fiabilidad como valor mínimo se obtuvo 3 puntos, siendo su valor máximo 9; con una media de 5,91, con una desviación estándar de 1,601. De acuerdo a las medidas de forma, el coeficiente de asimetría fue de ,032 presentando una curva

negativa. Finalmente se obtuvo un valor de curtosis de $-.858$ resultando ser platicúrtica.

En cuanto a la dimensión Capacidad de respuesta como valor mínimo se obtuvo 7 puntos, siendo su valor máximo 18; con una media de 11,79, con una desviación estándar de 2,932. De acuerdo a las medidas de forma, el coeficiente de asimetría fue de $.231$ presentando una curva negativa. Finalmente se obtuvo un valor de curtosis de $-1,093$ resultando ser platicúrtica.

En cuanto a la dimensión seguridad como valor mínimo se obtuvo 5 puntos, siendo su valor máximo 14; con una media de 9,87, con una desviación estándar de 2,319. De acuerdo a las medidas de forma, el coeficiente de asimetría fue de $.020$ presentando una curva negativa. Finalmente se obtuvo un valor de curtosis de $-1,067$ resultando ser platicúrtica.

En cuanto a la dimensión empatía como valor mínimo se obtuvo 6 puntos, siendo su valor máximo 15; con una media de 10,02, con una desviación estándar de 2,304. De acuerdo a las medidas de forma, el coeficiente de asimetría fue de $.228$ presentando una curva negativa. Finalmente se obtuvo un valor de curtosis de $-1,040$ resultando ser platicúrtica.

Prueba de normalidad

H_0 : Los datos tienen distribución normal

$p > 0,05$

H_1 : Los datos no tienen distribución normal

Nivel de significancia: $\alpha = 0,05$

Tabla 16.

Prueba de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Calidad del cuidado de enfermería	,283	85	,000	,794	85	,000
Componente interpersonal	,258	85	,000	,805	85	,000
Componente técnico	,243	85	,000	,801	85	,000
Componente del entorno	,254	85	,000	,804	85	,000
Satisfacción del usuario	,257	85	,000	,799	85	,000
Elementos tangibles	,251	85	,000	,789	85	,000
Fiabilidad	,229	85	,000	,803	85	,000
Capacidad de respuesta	,273	85	,000	,784	85	,000
Seguridad	,276	85	,000	,789	85	,000
Empatía	,271	85	,000	,796	85	,000

Fuente: Data de resultados

Para la prueba de normalidad se considera la prueba de Kolmogorov-Smirnov, porque el resultado prueba que el número de participantes es mayor a 30. Según el valor obtenido estos resultados son menores a 0.05, entonces se rechaza la hipótesis nula, por lo que los datos no tienen una distribución normal, por lo que se aplica la prueba de correlación Rho de Spearman.

Prueba de hipótesis general

Hipótesis nula: $H_0: r_{xy} = 0$

No existe una relación significativa entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del usuario del Servicio de Emergencia del Hospital Essalud Alberto Sabogal Sologuren, Bellavista Callao – 2021.

Hipótesis alterna: $H_a: \rho r_{xy} \neq 0$

Existe una relación significativa entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del usuario del Servicio de Emergencia del Hospital Essalud Alberto Sabogal Sologuren, Bellavista Callao – 2021.

Nivel de significación:

$\alpha = 0.05$ (prueba bilateral)

Regla de decisión:

$p > \alpha =$ acepta H_0 se rechaza la hipótesis alterna

$p < \alpha =$ rechaza H_0 se acepta la hipótesis alterna

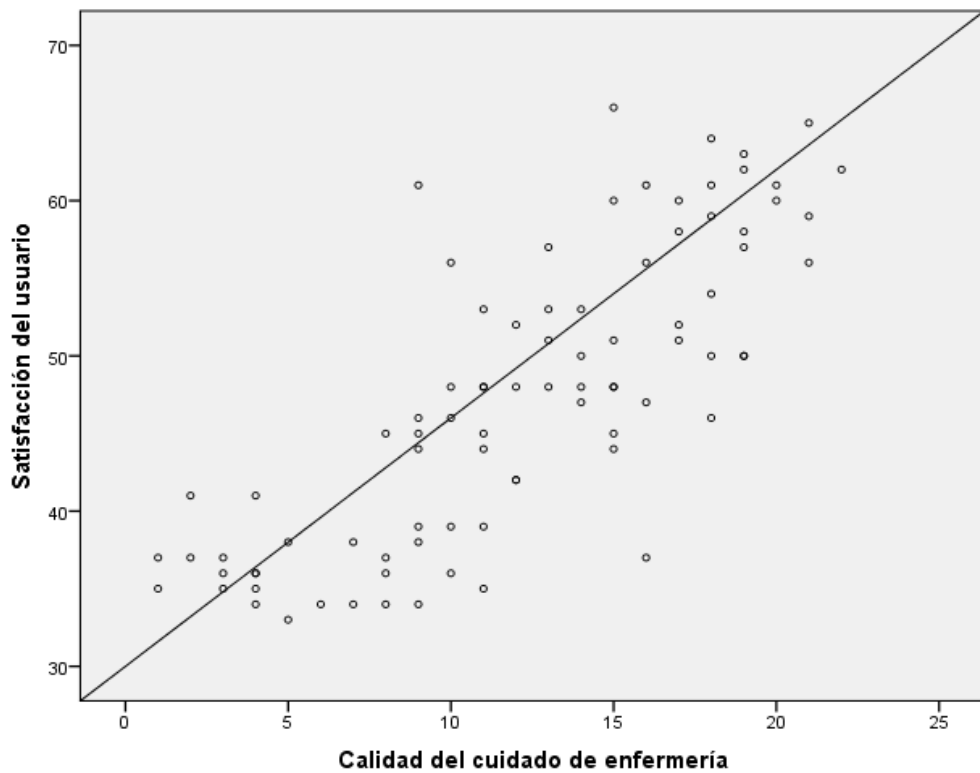
Estadígrafo de Prueba:

Coefficiente de correlación de Rho de Spearman

			Calidad del cuidado de enfermería	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Calidad del cuidado de enfermería	Coefficiente de correlación	1,000	,804**
		Sig. (bilateral)	.	,000
	Satisfacción del usuario	N	85	85
		Coefficiente de correlación	,804**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.	
	N	85	85	

El resultado del p valor (Sig = 0,000) es mayor al valor de significancia 0,05, de tal forma que se acepta la hipótesis alterna (H_1) y se rechaza la hipótesis nula (H_0); por lo tanto, existe una relación significativa entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del usuario del Servicio de Emergencia del Hospital Essalud Alberto Sabogal Sologuren, Bellavista Callao – 2021. Así también, de acuerdo al coeficiente de correlación de Rho Spearman que es igual a 0,804 es positiva alta.

Diagrama de dispersión:



Interpretación: En el diagrama obtenido la línea de referencia indica que si existe una relación lineal. El nivel de concentración de los puntos indica que existe relación entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del usuario.

Prueba de hipótesis específica 1

Hipótesis nula: $H_0: r_{xy} = 0$

No existe una relación significativa entre el componente interpersonal y la satisfacción del usuario del Servicio de Emergencia del Hospital Essalud Alberto Sabogal Sologuren, Bellavista Callao – 2021.

Hipótesis alterna: $H_a: \rho r_{xy} \neq 0$

Existe una relación significativa entre el componente interpersonal y la satisfacción del usuario del Servicio de Emergencia del Hospital Essalud Alberto Sabogal Sologuren, Bellavista Callao – 2021.

Nivel de significación:

$\alpha = 0.05$ (prueba bilateral)

Regla de decisión:

$p > \alpha =$ acepta H_0 se rechaza la hipótesis alterna

$p < \alpha =$ rechaza H_0 se acepta la hipótesis alterna

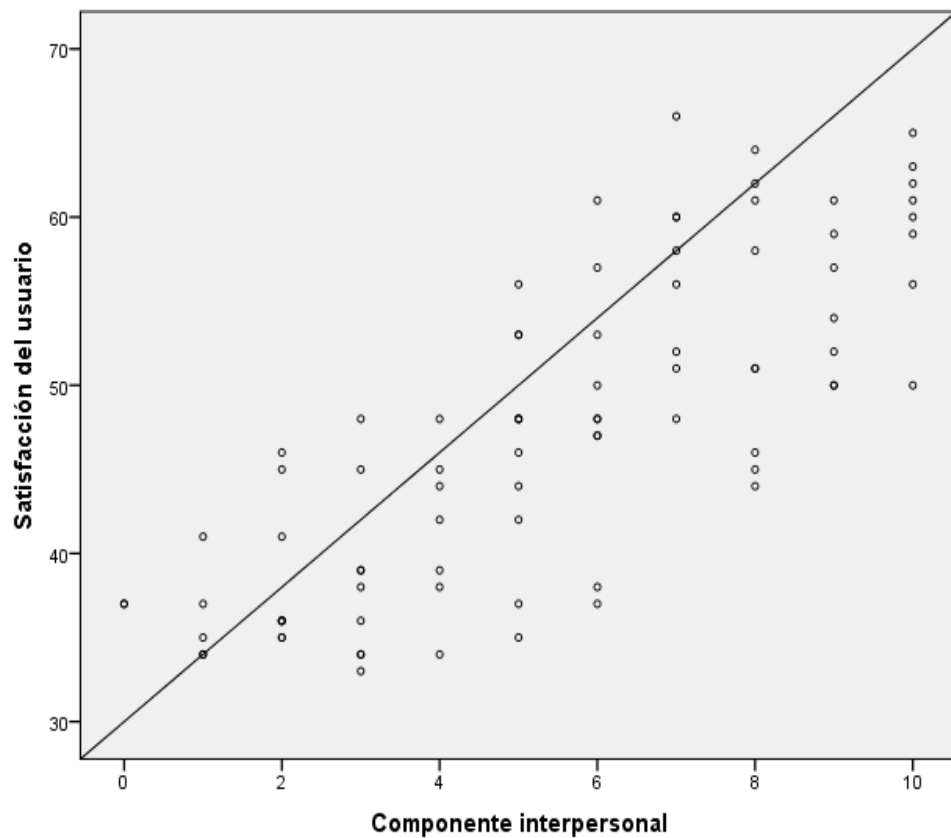
Estadígrafo de Prueba:

Coefficiente de Correlación de Rho de Spearman.

			Componente interpersonal	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Componente interpersonal	Coefficiente de correlación	1,000	,802**
		Sig. (bilateral)	.	,000
	N		85	85
	Satisfacción del usuario	Coefficiente de correlación	,802**	1,000
Sig. (bilateral)		,000	.	
N		85	85	

El resultado del p valor (Sig = 0,000) es menor al valor de significancia 0,05, de tal forma que se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_1); por lo tanto, existe una relación significativa entre el componente interpersonal y la satisfacción del usuario del Servicio de Emergencia del Hospital Essalud Alberto Sabogal Sologuren, Bellavista Callao – 2021. Así también, de acuerdo al coeficiente de correlación de Rho Spearman que es igual a 0,802 es positiva alta.

Diagrama de dispersión:



Interpretación: En el diagrama obtenido la línea de referencia indica que si existe una relación lineal positiva. El nivel de concentración de los puntos indica un grado de relación entre el componente interpersonal y la satisfacción del usuario.

Prueba de hipótesis específica 2

Hipótesis nula: $H_0: r_{xy} = 0$

No existe una relación significativa entre el componente técnico y la satisfacción del usuario del Servicio de Emergencia del Hospital Essalud Alberto Sabogal Sologuren, Bellavista Callao – 2021.

Hipótesis alterna: $H_a: \rho r_{xy} \neq 0$

Existe una relación significativa entre el componente técnico y la satisfacción del usuario del Servicio de Emergencia del Hospital Essalud Alberto Sabogal Sologuren, Bellavista Callao – 2021.

Nivel de significación:

$\alpha = 0,05$ (prueba bilateral)

Regla de decisión:

$p > \alpha$ = acepta H_0 se rechaza la hipótesis alterna

$p < \alpha$ = rechaza H_0 se acepta la hipótesis alterna

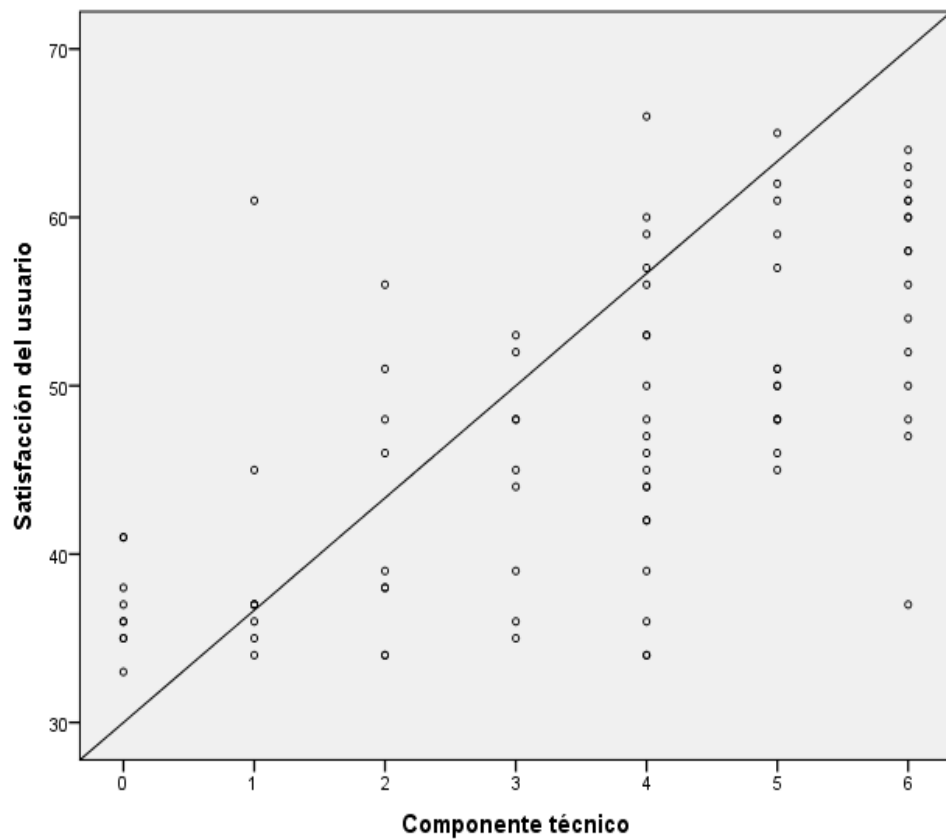
Estadígrafo de Prueba:

Coefficiente de Correlación de Rho de Spearman.

			Componente técnico	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Componente técnico	Coeficiente de correlación	1,000	,651**
		Sig. (bilateral)	.	,000
	N		85	85
	Satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación	,651**	1,000
Sig. (bilateral)		,000	.	
N		85	85	

El resultado del p valor (Sig = 0,000) es menor al valor de significancia 0,05, de tal forma que se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_1); por lo tanto, existe una relación significativa entre el componente técnico y la satisfacción del usuario del Servicio de Emergencia del Hospital Essalud Alberto Sabogal Sologuren, Bellavista Callao – 2021. Así también, de acuerdo al coeficiente de correlación de Rho Spearman que es igual a 0,651 es positiva moderada.

Diagrama de dispersión:



Interpretación: En el diagrama obtenido la línea de referencia indica que si existe una relación lineal positiva. El nivel de concentración de los puntos indica un grado de relación entre el componente técnico y la satisfacción del usuario.

Prueba de hipótesis específica 3

Hipótesis nula: $H_0: r_{xy} = 0$

No existe una relación significativa entre el componente del entorno y la satisfacción del usuario del Servicio de Emergencia del Hospital Essalud Alberto Sabogal Sologuren, Bellavista Callao – 2021.

Hipótesis alterna: $H_a: \rho r_{xy} \neq 0$

Existe una relación significativa entre el componente del entorno y la satisfacción del usuario del Servicio de Emergencia del Hospital Essalud Alberto Sabogal Sologuren, Bellavista Callao – 2021.

Nivel de significación:

$\alpha = 0.05$ (prueba bilateral)

Regla de decisión:

$p > \alpha$ = acepta H_0 se rechaza la hipótesis alterna

$p < \alpha$ = rechaza H_0 se acepta la hipótesis alterna

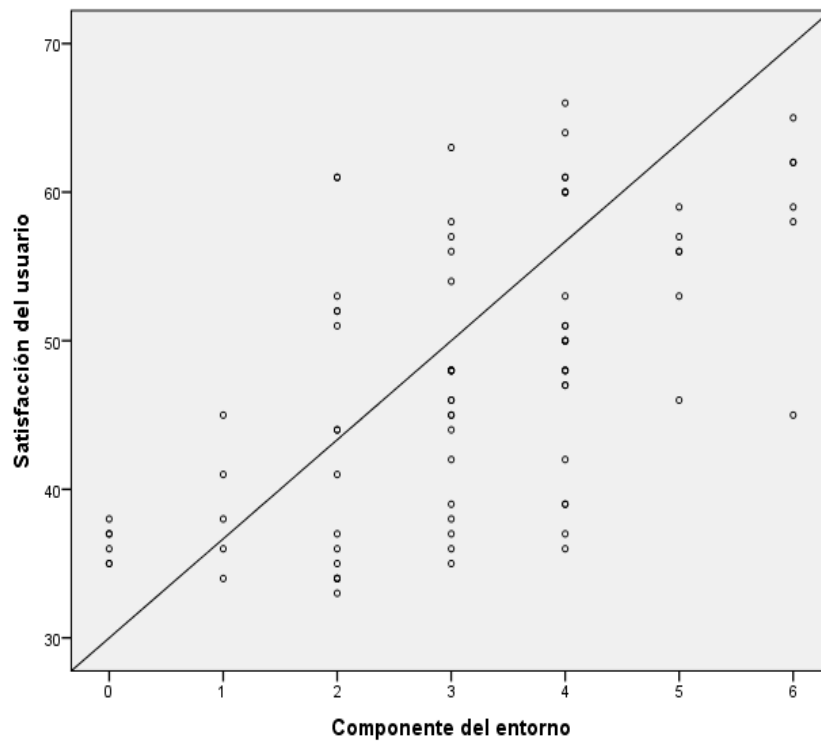
Estadígrafo de Prueba:

Coefficiente de Correlación de Rho de Spearman.

			Componente del entorno	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Componente del entorno	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral)	1,000 .	,592** ,000
		N	85	85
	Satisfacción del usuario	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral)	,592** ,000	1,000 .
		N	85	85

El resultado del p valor (Sig = 0,000) es menor al valor de significancia 0,05, de tal forma que se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_1); por lo tanto, existe una relación significativa entre el componente del entorno y la satisfacción del usuario del Servicio de Emergencia del Hospital Essalud Alberto Sabogal Sologuren, Bellavista Callao – 2021. Así también, de acuerdo al coeficiente de correlación de Rho Spearman que es igual a 0,592 es positiva moderado.

Diagrama de dispersión:



Interpretación: En el diagrama obtenido la línea de referencia indica que si existe una relación lineal positiva. El nivel de concentración de los puntos indica un grado de relación entre el componente del entorno y la satisfacción del usuario.

6.2. Comparación resultados con marco teórico

El propósito de este estudio es determinar la relación entre la calidad de la atención y la satisfacción de los usuarios. Asimismo, intenta determinar la relación entre las dimensiones de las variables de calidad de la atención (componente interpersonal, componente técnico, componente ambiental) y la variable satisfacción del usuario.

La mayor limitante de la investigación es que se solo circunscribe en pacientes de un solo servicio, por el presupuesto limitado y el tiempo de investigación, pero lo resultados de la presente son significativos para el problema de estudio.

Los cuestionarios utilizados han sido preparados para las características de los usuarios y luego se validó expertos en el tema y luego de una prueba piloto se calculó la confiabilidad con una α de 0,792 para el cuestionario de calidad del cuidado de enfermería y 0,883 para el cuestionario de satisfacción del usuario.

Se ha logrado determinar que existe una relación significativa entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del usuario del Servicio de Emergencia del Hospital Essalud Alberto Sabogal Sologuren, Bellavista Callao – 2021; habiendo obtenido un p valor de 0,000; así también la correlación de Rho de Spearman fue de 0,804 siendo esta positiva alta.

En cuanto a la variable calidad del cuidado de enfermería el 54,1% se ubica en la categoría de regular; estos resultados logran diferir de los obtenidos por Boada et al.⁹ en Colombia, quien encontró que un 70,00%, estuvo satisfecho con la calidad del cuidado de enfermería; así también se diferencia con Alván et al¹⁴ en Iquitos, quienes en su estudio lograron evidenciar que la calidad del cuidado de Enfermería según el 76,5% fue buena. Pero existe una semejanza con Curasi¹⁵ en Moquegua, quien evidenció que la calidad del cuidado de

enfermería fue regular para el 50,7%. Donde se observa que la calidad del cuidado que la enfermera les brinda a los pacientes es desarrollada a través de varios aspectos donde se toma en cuenta tanto aspectos técnicos como humanísticos y del mismo entorno. En cuanto a la información teórica logra fundamentarse en Lobo et al.²³, quienes señala que la calidad del cuidado la calidad radica en el grado en que los servicios prestados a los usuarios son eficientes, bien ejecutados, efectivos y adecuados.

En cuanto a la variable satisfacción del usuario el 49,4% están en un nivel medio; estos resultados se asemejan de los obtenidos por Ganoza¹⁶ en Trujillo, quien señala que el 46,67% refieren estar satisfechos con el cuidado recibido y el 40,00% medianamente satisfechos; lo que no se asemeja a los resultados de Ordoñez et al¹⁷ en Trujillo, donde se obtuvo que el 93,7% de los pacientes se encuentran satisfechos. Es por ello que la satisfacción que se logra del paciente se debe a muchos elementos donde los más importantes es la comunicación el buen trato donde se consigue fiabilidad, seguridad entre otros aspectos que el paciente utiliza para calificar el servicio y estar satisfecho o no con ello. En cuanto a la información teórica logra fundamentarse en Sanz et al.³⁰, quienes refieren La satisfacción del paciente es un término ampliamente utilizado en la gestión de la salud y se considera un indicador de si se cumplen las necesidades y expectativas de los pacientes.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

- Primera:** Se determina que existe una relación significativa entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del usuario del Servicio de Emergencia del Hospital Essalud Alberto Sabogal Sologuren, Bellavista Callao – 2021; habiendo obtenido un p valor de 0,000; así también la correlación de Rho de Spearman fue de 0,804 siendo esta positiva alta.
- Segunda:** Se establece que existe una relación significativa entre el componente interpersonal y la satisfacción del usuario del Servicio de Emergencia del Hospital Essalud Alberto Sabogal Sologuren, Bellavista Callao – 2021; habiendo obtenido un p valor de 0,000; así también la correlación de Rho de Spearman fue de 0,802 siendo esta positiva alta.
- Tercera:** Se establece que existe una relación significativa entre el componente técnico y la satisfacción del usuario del Servicio de Emergencia del Hospital Essalud Alberto Sabogal Sologuren, Bellavista Callao – 2021; habiendo obtenido un p valor de 0,000; así también la correlación de Rho de Spearman fue de 0,651 siendo esta positiva y moderada.
- Cuarta:** Se establece que existe una relación significativa entre el componente del entorno y la satisfacción del usuario del Servicio de Emergencia del Hospital Essalud Alberto Sabogal Sologuren, Bellavista Callao – 2021; habiendo obtenido un p valor de 0,000; así también la correlación de Rho de Spearman fue de 0,592 siendo esta positiva y moderada

Recomendaciones

Primera: A la jefa de enfermería mejorar la supervisión y monitoreo del profesional de enfermería en cuanto al cuidado que se le brinda al paciente del Servicio de Emergencia y con ello poder fortalecer los procesos que este profesional está aplicando, en dicho servicio, mediante el conocimiento de sus fortalezas y debilidades.

Segunda: A los profesionales de enfermería considerar mejorar su nivel de comunicación con el paciente tanto a nivel físico como verbal, debido a que el paciente considera que el componente interpersonal es esencial para una mejor calidad en su cuidado, donde se desarrolle una buena comunicación y trato humanizado.

Tercera: A los profesionales de enfermería seguir especializándose e investigar continuamente sobre las estrategias que existen para mejorar el cuidado del paciente en emergencia, con el fin de mejorar sus habilidades y tener una mejor capacidad de respuesta de manera oportuna y continua para beneficio del paciente y el servicio.

Cuarta: A lo profesionales de enfermería tomar cuenta mantener siempre una presencia limpia y ordenada en su presentación personal ante el paciente ya que eso es sinónimo de un servicio de calidad de salud, y donde el paciente percibe que a través de este orden el profesionalismo que se le brinda, le da la seguridad y confiabilidad que necesita.

Quinta: A los usuarios para que mantenga la paciencia ante la demora de atención en el servicio de emergencia, y tener en cuenta que los profesionales de la salud tienen la mejor intención de resolver

sus problemas de salud a pesar de todas las limitaciones que se presenten.

Sexta: Al ámbito académico realizar una investigación comparativa sobre la calidad del cuidado en varios servicios con el fin de comparar las circunstancias en las que se desarrolla este elemento mediante diversas situaciones y generar estándares en su desarrollo.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Nightingale F. Notas sobre Enfermería: qué es y qué no es. 2a ed. México: Salvat Editores (original publicado en 1946); 1991.
2. Donabedian A. La definición de calidad y enfoques para su evaluación. Vol Exploraciones en la evaluación y el seguimiento de la calidad. Ann Arbor, Michigan: Health Administration Press.
3. OMS. Servicios sanitarios de calidad. Organización Mundial de la Salud [Internet]. 2020 [Citado 15 Junio del 2021]. Disponible en: <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services>
4. Mijangos D, Jiménez E, Pérez M, Hernández A. Calidad del cuidado de enfermería desde el enfoque de Donabedian en pacientes hospitalizados con dolor. Cienc. enferm. [Internet]. 2020 [Citado 15 Junio del 2021]; 26(1). Disponible en: http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0717-95532020000100219&lng=es. Doi: <http://dx.doi.org/10.29393/ce26-19ccas40019>.
5. Suarez G, Mutre K. Satisfacción del usuario externo en tiempo de espera. servicio de emergencia. Hospital General IESS Milagro. [Tesis para optar al título de Magister en Salud Publica]. Ecuador: Universidad Estatal de Milagro; 2020 [Citado 15 Junio del 2021]; Disponible en: <http://repositorio.unemi.edu.ec/bitstream/123456789/5263/1/TESIS-KATHERINE%20MUTRE%20CARRIEL.pdf>
6. Contraloría General de la República. Operativo de control Por una salud de calidad. [Internet]. Lima: La Contraloría General de la República; 2018 [Citado 15 Junio del 2021]. Disponible en: http://lfweb.contraloria.gob.pe/BuscadorInformes/0/edoc/4811293/R resum_Ejec_634-2018-CG-SALUD-OCS.pdf
7. Becerra B, Condori A. Satisfacción de usuarios en hospitales públicos: experiencia del plan Cero Colas en Ica, Perú. Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública [Internet] 2019

- [Citado 15 Junio del 2021] 36(4) Disponible en:
<https://rpmesp.ins.gob.pe/index.php/rpmesp/article/view/4299/3463>
8. Becerra B. Satisfacción de usuarios en consulta externa de hospitales públicos de la región Ica, 2018. *Rev Méd Panacea*. 2018;7(3):89-92. Doi: <https://doi.org/10.35563/rmp.v7i3.18>.
 9. Boada A, Barbosa A, Cobo E. Percepción de los usuarios frente a la calidad de atención en salud del servicio de consulta externa centro de salud Beteitiva Bogotá Colombia según el modelo SERVQUAL. *ISUB [Internet]*. 2019 [citado el 29 julio del 2021]; 6(1):55-1. Disponible en: <http://200.21.15.145/index.php/rs/article/view/408>
 10. Guadalupe F, Suárez G, Guerrero G, Yanca C. Satisfacción de los usuarios y la calidad de atención que se brinda en el área de emergencia del hospital general Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social Milagro; 2018. *CD [Internet]*. 2019 [citado 13 de septiembre de 2021];3(3):162-77. Disponible en: <https://cienciadigital.org/revistacienciadigital2/index.php/CienciaDigital/article/view/621>
 11. Matzumura J, Gutiérrez H, Zamudio L. Satisfacción de la atención en el servicio de emergencia de una institución privada de salud. *Qhalikay revista de ciencias de la salud [Internet]* 2018 [Citado 20 Junio 2021]. 2(1) Disponible en: <https://revistas.utm.edu.ec/index.php/Qhalikay/article/view/1401>
 12. Gómez W, Dávila F, Campins R, Colmenarez S. Satisfacción del usuario en la emergencia del Hospital Central de Maracay. *Revista de Salud Pública*. [Internet]. 2017 [Citado 20 Junio 2021]; 21(2): 86-96. Disponible en: <https://revistas.unc.edu.ar/index.php/revahhttp://revistas.unc.edu.ar/index.php/RSD/article/download/15151/17924/50323>
 13. Linares Y. Intervención interdisciplinaria y satisfacción del usuario del Centro de Emergencia Mujer Otuzco, 2019. [Tesis para obtener el grado académico de: Maestra en Gestión Pública]. Trujillo: Universidad Cesar Vallejo; 2021 [Citado 20 Junio 2021]; Disponible en:

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/54718/Linares_CYR-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

14. Alván G, Quiroz L. Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del paciente en el servicio de emergencia del Hospital Apoyo Iquitos - 2020. [Tesis para optar para optar título profesional de: licenciada en enfermería] Iquitos: Universidad científica del Perú; 2021 [Citado 20 Junio 2021]. Disponible en: <http://repositorio.ucp.edu.pe/handle/UCP/1332>
15. Curasi E. (2020) presento su estudio: Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción de los usuarios en el servicio de emergencia del Hospital Regional de Moquegua, 2019 [Tesis para optar el Título de Segunda Especialidad en Enfermería, con mención en: Emergencia] Arequipa: Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa; 2020 [Citado 20 Junio 2021]. Disponible en: <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12773/11681/SEcumied.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
16. Ganoza L. Satisfacción de pacientes frente a calidad de cuidado de enfermería en observación del servicio de emergencia del Hospital Belen Trujillo. [Tesis para optar el título de segunda especialidad profesional en enfermería] Trujillo: Universidad Nacional de Trujillo; 2018 [Citado 20 junio 2021]. Disponible en: <https://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/11802/2E526.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
17. Ordoñez R, Paredes A. Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción percibida por el paciente. Hospital Regional Docente – 2019. [Tesis para optar el título profesional de licenciada en enfermería] Trujillo: Universidad Nacional de Trujillo; 2019 [Citado 20 Junio 2021]. Disponible en: <https://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/13127/1884.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
18. Saavedra S. Percepción del cuidado de enfermería en pacientes del servicio de emergencia del Hospital Sergio E. Bernales. Lima. 2019. [Tesis para optar el título segunda especialidad en enfermería en emergencia y desastres] Lima: Universidad San Martín de Porres;

- 2021 [Citado 20 Junio 2021]. Disponible en:
https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/7389/Saavedra_%20PSM.pdf?sequence=1&isAllowed=y
19. Flores R. Calidad de Atención y Satisfacción del Usuario de Consulta Externa del Hospital Vitarte, 2019. [Tesis para optar el grado académico de maestro de gestión de salud] Lima: Universidad Norbert Wiener; 2020 [citado el 30 julio del 2021] Disponible de:
http://190.187.227.76/bitstream/handle/123456789/4645/T061_09079223_M.pdf?sequence=1&isAllowed=y
20. Vasquez F. Percepción del personal y satisfacción del paciente en los servicios de consulta externa del Hospital San Juan de Lurigancho enero junio 2018. [Tesis para optar el grado de profesional de enfermería] Lima: Universidad Autónoma de Ica; 2019 [citado el 30 julio del 2021] Disponible de:
<http://repositorio.autonmadeica.edu.pe/handle/autonmadeica/438>
21. Acosta C, García E. Cuidado humanizado de enfermería y su relación con la satisfacción de los pacientes del servicio de medicina general atendidos en un Hospital Nacional de Lima, 2018. 2019. [Tesis] [Citado 20 Junio 2021] Disponible de:
<http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/3149/TESIS%20Acosta%20Carmen%20-%20Garc%C3%ADa%20Esther.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
22. Arosemena A, Marín E, Otiniano J. Satisfacción de los usuarios de la consulta externa del Servicio de Medicina Interna en el Hospital Cayetano Heredia en el año 2018. [Tesis para optar el grado académico de bachiller en medicina] Lima: Universidad Peruana Cayetano Heredia; 2018 [citado el 30 julio del 2021] Disponible de:
https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/1456/Satisfaccion_ArosemenaAliaga_Alejandra.pdf?sequence=1&isAllowed=y
23. Cordova J. Calidad del cuidado enfermero y nivel de satisfacción de los padres de niños con infección respiratoria aguda, Servicio Pediatría, Hospital de Emergencia de Villa el Salvador, 2018. [Tesis para optar el título profesional de: licenciada en enfermería] Lima:

- Universidad Inca Garcilaso de la Vega; 2018 [Citado 20 Junio 2021].
Disponible en:
[http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/3192/](http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/3192/TESIS_JUANA%20FAUSTA%20CORDOVA%20ZARZOSA.pdf?sequence=2&isAllowed=y)
[TESIS_JUANA%20FAUSTA%20CORDOVA%20ZARZOSA.pdf?sequence=2&isAllowed=y](http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/3192/TESIS_JUANA%20FAUSTA%20CORDOVA%20ZARZOSA.pdf?sequence=2&isAllowed=y)
24. Santiago A, Jiménez E, Pérez M, Hernández A. Calidad del cuidado de enfermería desde el enfoque de Donabedian en pacientes hospitalizados con dolor. *Cienc. enferm.* [Internet]. 2020 [Citado 20 Junio 2021]; (1)26: 26. Disponible en:
http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0717-95532020000100219&lng=es.
25. Ramírez C, Perdomo A, Perdomo A. Evaluación de la Calidad del Cuidado de Enfermería en la Unidad de Cuidados Intensivos. *av. enferm.* [Internet]. 2013 [Citado 20 Junio 2021] ; 31(1): 42-51. Disponible en:
http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0121-45002013000100005&lng=en.
26. Moreno J. Calidad de los cuidados: Mejora de la calidad en los planes de cuidados enfermeros en el Área de salud VI de la Región de Murcia [tesis para obtener el grado de doctor en gestión de la salud]. España: Universidad de Murcia; 2016 [Citado 20 Junio 2021]. Disponible en:
<https://enfermeriacomunitaria.org/web/attachments/article/1401/TD.%20Josefa%20Patricia%20Moreno.pdf>
27. Jiménez M, Fuentes N. Percepción de la calidad del cuidado de enfermería en pacientes diabéticos hospitalizados. *ISUB* [Internet]. 2018 [Citado 20 Junio 2021];5(2):219-45. Disponible en:
<http://200.21.15.145/index.php/rs/article/view/319>
28. Echegaray R. Calidad del Cuidado de Enfermería a pacientes hospitalizados en el Servicio de Cirugía del Hospital Nacional Sergio E. Bernales – 2019. [Tesis para obtener el título profesional de: licenciada en enfermería] Lima: Universidad Cesar Vallejo; 2019 [Citado 20 Junio 2021]. Disponible en:

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/39590/Echegaray_QRA.pdf?sequence=1&isAllowed=y

29. Palomino A, Rivera E, Tocto P. Calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente en el área de emergencia del Hospital Cayetano Heredia, 2018. [Tesis para optar el título de especialista en enfermería en emergencias y desastres] Lima: Universidad Peruana Cayetano Heredia; 2018 [Citado 20 Junio 2021]. Disponible en:
https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/6361/Calidad_PalominoNavarro_Ana.pdf?sequence=1&isAllowed=y
30. Sanz M, Garrido L, Caro C. Factores que influyen en la satisfacción del paciente de diálisis con enfermería. *Enferm Nefrol* [Internet]. 2017 [Citado 20 Junio 2021]; 20(1): 66-75. Disponible en: http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2254-28842017000100009&lng=es.
31. Febres R, Mercado M. Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión. Huancayo - Perú. *Rev. Fac. Med. Hum.* [Internet]. 2020 [Citado 20 Junio 2021]; 20(3): 397-403. Disponible en: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2308-05312020000300397&lng=es.
32. Lobo A, Domínguez K, Rodríguez J. Satisfacción de los usuarios de los centros de salud de la ciudad de Ourense. *RIdEC* [Internet]. 2016 [Citado 20 Junio 2021] 9(1):21-5. Disponible en: <https://www.enfermeria21.com/revistas/ridec/articulo/27119/satisfaccion-de-los-usuarios-de-los-centros-de-salud-de-la-ciudad-de-ourense/>
33. Suárez L, Rodríguez S, Martínez J. Satisfacción de los usuarios con la atención en consultorios médicos. Colón 2015-2016. *Rev. Med. Electron.* [Internet]. Agosto de 2018 [Citado 20 Junio 2021]; 40(4): 1002-1010. Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1684-18242018000400008&lng=en.

34. Zeithaml V, Berry L. & Parasuraman, A. Communication and Control Processes in Delivery of Service Quality. *Journal of Marketing*, 52, 35-48. 1988
35. Carbajal, C. (2016) Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Módulo de Atención al Ciudadano del Congreso de la República – 2016, Perú. Universidad Cesar Vallejo. [Tesis para optar el grado académico de: maestra en gestión pública] Lima: Universidad Cesar Vallejo; 2017 [Citado 20 Junio 2021]. Disponible en: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/8936/Carbajal_RCR.pdf?sequence=1&isAllowed=y
36. Minaya J, Rodríguez A, Rospigliosi L, Uchazara B. (2017) Capacidad de respuesta del personal, pacientes y familiares ante un simulacro en caso de sismo del servicio de emergencia de un hospital nacional. [Tesis para optar el Título de Especialista en Enfermería en Emergencias y Desastres] Lima: Universidad Peruana Cayetano Heredia; 2017 [Citado 20 Junio 2021]. Disponible en: https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/948/Capacidad_MinayaRobles_Jonathan.pdf?sequence=3&isAllowed=y
37. Urriago M. Calidad de la atención en salud. Percepción de los usuarios. Cali, Valle del Cauca, Colombia: Hospital Universitario del Valle, HUV, “Evaristo García”, ESE. Universidad Nacional de Colombia. [Internet] 2014 [Citado 20 Junio 2021]. Disponible en: <https://docplayer.es/5393847-Calidad-de-la-atencion-en-salud-percepcion-de-los-usuarios.html>
38. Guerrero R, Meneses M, De La Cruz M. Cuidado humanizado de enfermería según la teoría de Jean Watson, servicio de medicina del Hospital Daniel Alcides Carrión. Lima, Callao, 2015. Perú. *Rev enferm Herediana* [Internet] 2016 [Citado 20 Junio 2021]. 9(2):127-136. Disponible en: <https://faenf.cayetano.edu.pe/images/2017/revistavol9/9.pdf>
39. Triana M. La empatía en la relación enfermera-paciente. *Revista Avances en Enfermería*. [Internet] 2017 Colombia [Citado 20 Junio 2021]. 35(2) Disponible en: <https://faenf.cayetano.edu.pe/images/2017/revistavol9/9.pdf>

40. Martín M, Rico N, Romero L. Satisfacción del paciente con Enfermedad Renal Crónica Avanzada en consultas externas de Nefrología. *Revista Enfermería Docente* [Internet]. 2020 [Citado 20 Junio 2021]; 1(112) 22-27 Disponible en: <https://www.huvv.es/sites/default/files/revistas/Satisfacci%C3%B3n%20del%20paciente%20con%20Enfermedad%20Renal%20Cr%C3%B3nica.pdf>
41. Ascencio F. Comunicación terapéutica y satisfacción del usuario de los servicios de medicina y cirugía del hospital regional Manuel Núñez Butrón, Puno-2015. *Rev. RIEPG* [Internet]. 2017 [Citado 20 Junio 2021];6(1):19-27. Disponible en: <http://revistas.unap.edu.pe/epg/index.php/investigaciones/article/view/29>
42. Freitas J. Calidad de los cuidados de enfermería y satisfacción del paciente atendido en un hospital de enseñanza. *Rev. Latino-Am. Enfermagem* [Internet] 2014 [Citado 20 Junio 2021]. 22(3):454-60. Disponible en: https://www.scielo.br/pdf/rlae/v22n3/es_0104-1169-rlae-22-03-00454.pdf
43. Zúñiga R. Cuidado humanizado del profesional de enfermería y la satisfacción de los pacientes hospitalizados en el Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas, Lima – 2017. Perú. 2017. [Tesis para optar el grado académico de: Maestra en Gestión y Servicio de la Salud] Lima: Universidad Cesar Vallejo; 2017 [Citado 20 Junio 2021]. Disponible en: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/8788/Zu%c3%b1iga_QR.pdf?sequence=1&isAllowed=y
44. González C. Nivel de satisfacción en usuarios internados en el servicio de clínica del Hospital General Isidro Ayora. [Tesis] Ecuador: Universidad Nacional de Loja; 2020 [Citado 20 Junio 2021]. Disponible en: https://dspace.unl.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/23632/1/Cesar_Ramiro_GonzalezSanchez.pdf

45. Hernández R, Mendoza C. Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. Ciudad de México, México: Editorial Mc Graw Hill Education, Año de edición: 2018, ISBN: 978-1-4562-6096-5, 714 p.
46. Hernández R, Fernández C, Baptista M. Metodología de Investigación. Sexta edición. México D.F.: Mc Graw-Hill Interamericana editores.2014

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

Título: Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del usuario del Servicio de Emergencia del Hospital Essalud Alberto Sabogal Sologuren, Bellavista Callao – 2021

Responsable:

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA
<p>Problema general ¿Cuál es la relación que existe entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del usuario del Servicio de Emergencia del Hospital Essalud Alberto Sabogal Sologuren, Bellavista Callao – 2021?</p> <p>Problemas específicos P.E.1. ¿Cuál es la relación que existe entre el componente interpersonal y la satisfacción del usuario del Servicio de Emergencia del Hospital Essalud Alberto Sabogal Sologuren, Bellavista Callao – 2021?</p> <p>P.E.2: ¿Cuál es la relación que existe entre el componente técnico y la satisfacción del usuario del Servicio de Emergencia del Hospital</p>	<p>Objetivo general Determinar la relación que existe entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del usuario del Servicio de Emergencia del Hospital Essalud Alberto Sabogal Sologuren, Bellavista Callao – 2021.</p> <p>Objetivos específicos O.E.1. Establecer la relación que existe entre el componente interpersonal y la satisfacción del usuario del Servicio de Emergencia del Hospital Essalud Alberto Sabogal Sologuren, Bellavista Callao – 2021.</p> <p>O.E.2. Establecer la relación que existe entre el componente técnico y la satisfacción del usuario del Servicio de Emergencia del Hospital</p>	<p>Hipótesis general Existe una relación significativa entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del usuario del Servicio de Emergencia del Hospital Essalud Alberto Sabogal Sologuren, Bellavista Callao – 2021.</p> <p>Hipótesis específicas H.E.1. Existe una relación significativa entre el componente interpersonal y la satisfacción del usuario del Servicio de Emergencia del Hospital Essalud Alberto Sabogal Sologuren, Bellavista Callao – 2021.</p> <p>H.E.2. Existe una relación significativa entre el componente técnico y la satisfacción del usuario del Servicio de Emergencia del</p>	<p>Variable X: Calidad del cuidado de enfermería Dimensiones -Componente interpersonal -Componente técnico del entorno</p> <p>Variable Y: Satisfacción del usuario -Elementos tangibles -Fiabilidad de respuesta -Seguridad -Empatía</p>	<p>Enfoque: Cuantitativo</p> <p>Tipo: aplicada</p> <p>Nivel: Correlacional</p> <p>Diseño: No experimental, descriptivo correlacional.</p> <p>Población: 85 usuarios</p> <p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumento(s): -Cuestionario para evaluar la calidad del cuidado de enfermería -Cuestionario para evaluar la satisfacción del usuario (SERVQUAL).</p>

<p>Essalud Alberto Sabogal Sologuren, Bellavista Callao – 2021?</p> <p>P.E.3. ¿Cuál es la relación que existe entre el componente del entorno y la satisfacción del usuario del Servicio de Emergencia del Hospital Essalud Alberto Sabogal Sologuren, Bellavista Callao – 2021?</p>	<p>Essalud Alberto Sabogal Sologuren, Bellavista Callao – 2021.</p> <p>O.E.3. Establecer la relación que existe entre el componente del entorno y la satisfacción del usuario del Servicio de Emergencia del Hospital Essalud Alberto Sabogal Sologuren, Bellavista Callao – 2021.</p>	<p>Hospital Essalud Alberto Sabogal Sologuren, Bellavista Callao – 2021.</p> <p>H.E.3. Existe una relación significativa entre el componente del entorno y la satisfacción del usuario del Servicio de Emergencia del Hospital Essalud Alberto Sabogal Sologuren, Bellavista Callao – 2021.</p>		
--	--	---	--	--

Anexo 2: Instrumento de recolección de datos

CUESTIONARIO PARA EVALUAR LA CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERÍA

Código:

Fecha:

Sexo

a) Masculino ()

b) Femenino ()

Edad

a) 17 a 21 años ()

b) 22 a 26 años ()

c) 27 a 31 años ()

d) 32 a 37 años ()

e) 38 años a más ()

Grado de instrucción

a) Superior ()

b) Secundaria ()

c) Primaria ()

d) Sin educación ()

Indicaciones

Lea cuidadosamente cada pregunta de este cuestionario y marque con un aspa (X) la alternativa que a Ud. Le parezca correcta, por favor que sea totalmente sincero.

N°		Si	No
DIMENSIÓN 1: COMPONENTE INTERPERSONAL			
1	El profesional de enfermería saluda al paciente al ingresar al ambiente.		

2	El Profesional de enfermería identifica al paciente con su nombre al ingresar a mi habitación		
3	El Profesional de enfermería llama por su nombre al paciente		
4	El Profesional de enfermería se muestra amable al momento de atender al paciente		
5	El Profesional de enfermería escucha y permite expresar sus preocupaciones al paciente		
6	Cuando el paciente tiene alguna necesidad el Profesional de enfermería acude a su llamado		
7	El Profesional de enfermería cuida de la privacidad del paciente al realizar algún procedimiento		
8	El Profesional de enfermería se comunica con términos que pueda comprender el paciente		
9	Cuando sus familiares vienen a visitar al paciente, el Profesional de enfermería les recibe cordialmente		
10	El Profesional de enfermería respeta las costumbres y creencias del paciente		
DIMENSIÓN 2: COMPONENTE TÉCNICO			
11	El Profesional de enfermería presenta habilidad en realizar los procedimientos al paciente		
12	El Profesional de enfermería explicó los procedimientos antes de aplicárselo al paciente		
13	Durante la permanencia en el hospital del paciente, se le brindo tranquilidad por la atención de enfermería		
14	El Profesional de enfermería realiza el lavado de manos antes de realizar un procedimiento		
15	El Profesional de enfermería examinó varias veces durante el turno al paciente		
16	El Profesional de enfermería explica cómo mejorar el autocuidado al paciente		
DIMENSIÓN 3: COMPONENTE DEL ENTORNO			
17	El ambiente donde se atiende al paciente cuenta con buena ventilación		
18	El ambiente donde se atiende al paciente es adecuado para mantener mi privacidad		
19	El ambiente donde se atiende al paciente cuenta con buena iluminación		
20	El ambiente donde se atiende al paciente siempre está limpio		

21	El Profesional de enfermería se preocupa por disminuir el ruido del ambiente cuando el paciente está descansando		
22	El Profesional de enfermería se preocupa que la unidad esté ordenado y limpio		

Fuente: Adaptado de EcheGARAY²⁹

**CUESTIONARIO PARA EVALUAR LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO
(SERVQUAL).**

Código:

Fecha:

Indicaciones: Lea cuidadosamente cada pregunta de este cuestionario y marque con un aspa (X) la alternativa que a Ud. Le parezca correcta, por favor que sea totalmente sincero.

N		Adecuado	Regular	Deficiente
Elementos tangibles				
1	¿El ambiente donde es atendido cómo es?			
2	¿Las instalaciones del hospital como considera que se encuentran en cuanto a la limpieza?			
3	¿La vestimenta del personal que lo atiende es?			
4	¿En qué estado se encuentran las camillas y sillas del hospital?			
5	¿Cómo es la atención a los pacientes que ingresan a servicio?			
Fiabilidad				
6	¿Cómo es la atención en el hospital?			
7	¿El personal de enfermería, como atiende a los pacientes con respecto a los problemas de los usuarios?			
8	¿Cómo considera Ud. que el hospital registra adecuadamente las historias médicas de los pacientes?			
Capacidad de respuesta				
9	¿Cómo considera que los tramites en el hospital son rápidos y sencillos?			
10	¿Cómo considera que las citas se dan de manera oportuna?			
11	¿Cómo considera que el personal se encuentra a disposición de responder las preguntas y quejas del usuario?			
12	¿Cómo considera que el personal muestra rapidez en la ejecución de sus actividades?			
13	¿Cómo Ud. observa cooperación y apoyo mutuo entre los colaboradores y funcionarios de la institución?			
14	¿Cómo son resueltas sus inquietudes es atendida de manera eficiente?			

Seguridad				
15	¿Cómo Ud. considera que el personal le transmite confianza?			
16	¿Cómo considera que los medicamentos que recibe son los adecuados para su malestar?			
17	¿Cómo considera que la atención se da en un lugar seguro y apropiado para el paciente?			
18	¿Cómo considera que el personal que labora en el hospital se desempeñó adecuadamente en el puesto que se le ha designado?			
19	¿Cómo considera que el hospital cumple en su totalidad con las medidas de seguridad descritas?			
Empatía				
20	¿Cómo se percibe amabilidad de todos los miembros que conforman en el hospital?			
21	¿Cómo considera que la atención a los pacientes se da de manera personal, por lo que atiende todas sus molestias?			
22	¿Los horarios de atención son?			
23	¿Cómo son las orientaciones brindadas por el profesional en salud son claras y precisas?			
24	¿Cómo considera que el personal de enfermería comprende con facilidad las necesidades que Ud., posee?			

Fuente: Adaptado de Zeithaml³⁵

Anexo 3: Ficha de validación de instrumentos de medición
Validez y confiabilidad del cuestionario para evaluar la calidad del
cuidado de enfermería

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES

Título de la Investigación: Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del usuario del Servicio de Emergencia del Hospital Essalud Alberto Sabogal Sologuren, Bellavista Callao – 2021.

Nombre del Experto: ^{DRA.} *Cecilia Arjeta Altamirano*

II. ASPECTOS A VALIDAR EN EL CUESTIONARIO

Aspectos a Evaluar	Descripción:	Evaluación	
		Cumple/ No cumple	Preguntas a corregir
1. Claridad	Las preguntas están elaboradas usando un lenguaje apropiado	<i>Cumple</i>	
2. Objetividad	Las preguntas están expresadas en aspectos observables	<i>Cumple</i>	
3. Conveniencia	Las preguntas están adecuadas al tema a ser investigado	<i>Cumple</i>	
4. Organización	Existe una organización lógica y sintaxis adecuada en el cuestionario	<i>Cumple</i>	
5. Suficiencia	El cuestionario comprende todos los indicadores en cantidad y calidad	<i>Cumple</i>	
6. Intencionalidad	El cuestionario es adecuado para medir los indicadores de la investigación	<i>Cumple</i>	
7. Consistencia	Las preguntas están basadas en aspectos teóricos del tema investigado	<i>Cumple</i>	
8. Coherencia	Existe relación entre las preguntas e indicadores	<i>Cumple</i>	
9. Estructura	La estructura del cuestionario responde a las preguntas de la investigación	<i>Cumple</i>	
10. Pertinencia	El cuestionario es útil y oportuno para la investigación	<i>Cumple</i>	

III. OBSERVACIONES GENERALES

Ninguna

Cecilia Arjeta Altamirano
Nombre:
No. DNI: 10281470

DRA. CECILIA ARJETA ALTAMIRANO
 JEFE DE SERVICIO DE EMERGENCIAS
 HOSP. H. ALBERTO SABOGAL S. LAUREN
 Essalud

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES

Título de la Investigación: Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del usuario del Servicio de Emergencia del Hospital Essalud Alberto Sabogal Sologuren, Bellavista Callao – 2021.

Nombre del Experto: Lic. NERY GUERRERO YOUNG.

II. ASPECTOS A VALIDAR EN EL CUESTIONARIO

Aspectos a Evaluar	Descripción:	Evaluación Cumple/ No cumple	Preguntas a corregir
1. Claridad	Las preguntas están elaboradas usando un lenguaje apropiado	Cumple	
2. Objetividad	Las preguntas están expresadas en aspectos observables	Cumple	
3. Conveniencia	Las preguntas están adecuadas al tema a ser investigado	Cumple	
4. Organización	Existe una organización lógica y sintaxis adecuada en el cuestionario	Cumple	
5. Suficiencia	El cuestionario comprende todos los indicadores en cantidad y calidad	Cumple	
6. Intencionalidad	El cuestionario es adecuado para medir los indicadores de la investigación	Cumple	
7. Consistencia	Las preguntas están basadas en aspectos teóricos del tema investigado	Cumple	
8. Coherencia	Existe relación entre las preguntas e indicadores	Cumple	
9. Estructura	La estructura del cuestionario responde a las preguntas de la investigación	Cumple	
10. Pertinencia	El cuestionario es útil y oportuno para la investigación	Cumple	

III. OBSERVACIONES GENERALES

Ninguna

Nombre: Nery Guerrero Young
No. DNI: 10457472

LIC. NERY GUERRERO YOUNG
C.E.P. 84832 HNE 18508
HOSP N°C. ALBERTO SABOGAL SOLOGUREN
ESSALUD

Confiabilidad

	PREGUNTAS o ÍTEMS																						PUNTAJE TOTAL
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	21
2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	22
3	1	1	1	1	1	0	1	0	0	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	0	16
4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	21
5	1	1	0	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	19
6	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	0	20
7	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	21
8	1	1	1	1	1	1	1	0	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	1	18
9	1	1	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	1	0	17
10	1	1	1	1	0	1	1	1	0	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	19
11	1	0	1	0	1	1	1	1	1	0	1	1	1	0	1	0	1	1	1	1	0	0	15
12	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	0	1	1	20
13	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	19
14	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	1	1	1	1	1	0	0	1	1	0	0	0	10
15	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	0	1	1	1	0	1	0	18
16	1	1	0	0	1	0	1	1	1	1	1	1	1	0	0	1	0	1	1	1	0	0	14
17	1	1	0	1	1	1	1	0	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	0	17
18	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	0	1	1	1	1	0	1	1	18
19	0	1	1	0	1	1	1	0	1	1	1	1	1	0	1	0	1	1	0	0	1	1	15
20	0	0	0	0	1	0	0	0	1	1	0	1	1	0	1	0	0	1	0	0	0	0	7
TOTAL	16	17	16	15	16	15	18	14	17	15	18	18	18	15	17	15	17	18	17	11	14	10	14.239
p	0.80	0.85	0.80	0.75	0.80	0.75	0.90	0.70	0.85	0.75	0.90	0.90	0.90	0.75	0.85	0.75	0.85	0.90	0.85	0.55	0.70	0.50	
q	0.20	0.15	0.20	0.25	0.20	0.25	0.10	0.30	0.15	0.25	0.10	0.10	0.10	0.25	0.15	0.25	0.15	0.10	0.15	0.45	0.30	0.50	suma de p.q
p.q	0.16	0.13	0.16	0.19	0.16	0.19	0.09	0.21	0.13	0.19	0.09	0.09	0.09	0.19	0.13	0.19	0.13	0.09	0.13	0.25	0.21	0.25	3.42

K	22	preguntas o items
k-1	21	nº de preguntas - 1
Σ p.q	3.42	suma de p.q
St²	14.239	varianza del puntaje total

KR20	0.79582
-------------	----------------

Validez y confiabilidad del cuestionario para evaluar la satisfacción del usuario (SERVQUAL).

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES

Título de la Investigación: Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del usuario del Servicio de Emergencia del Hospital Essalud Alberto Sabogal Sologuren, Bellavista Callao – 2021.

Nombre del Experto: Lic. NERY GUERRERO YOUNG.

II. ASPECTOS A VALIDAR EN EL CUESTIONARIO

Aspectos a Evaluar	Descripción:	Evaluación	
		Cumple/ No cumple	Preguntas a corregir
1. Claridad	Las preguntas están elaboradas usando un lenguaje apropiado	Cumple	
2. Objetividad	Las preguntas están expresadas en aspectos observables	Cumple	
3. Conveniencia	Las preguntas están adecuadas al tema a ser investigado	Cumple	
4. Organización	Existe una organización lógica y sintaxis adecuada en el cuestionario	Cumple	
5. Suficiencia	El cuestionario comprende todos los indicadores en cantidad y calidad	Cumple	
6. Intencionalidad	El cuestionario es adecuado para medir los indicadores de la investigación	Cumple	
7. Consistencia	Las preguntas están basadas en aspectos teóricos del tema investigado	Cumple	
8. Coherencia	Existe relación entre las preguntas e indicadores	Cumple	
9. Estructura	La estructura del cuestionario responde a las preguntas de la investigación	Cumple	
10. Pertinencia	El cuestionario es útil y oportuno para la investigación	Cumple	

III. OBSERVACIONES GENERALES

Ninguna

Nombre: Nery Guerrero Young
 No. DNI: 10457472

LIC NERY GUERRERO YOUNG
 C.E.P. 04932 INE 10508
 HOSP N°C. ALBERTO SABOGAL SOLOGUREN
 H. ESALUD

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES

Título de la Investigación: Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del usuario del Servicio de Emergencia del Hospital Essalud Alberto Sabogal Sologuren, Bellavista Callao – 2021.

Nombre del Experto: ^{DRA.} *Cecilia Arjeta Altamirano*

II. ASPECTOS A VALIDAR EN EL CUESTIONARIO

Aspectos a Evaluar	Descripción:	Evaluación	Preguntas a corregir
		Cumple/ No cumple	
1. Claridad	Las preguntas están elaboradas usando un lenguaje apropiado	<i>Cumple</i>	
2. Objetividad	Las preguntas están expresadas en aspectos observables	<i>Cumple</i>	
3. Conveniencia	Las preguntas están adecuadas al tema a ser investigado	<i>Cumple</i>	
4. Organización	Existe una organización lógica y sintaxis adecuada en el cuestionario	<i>Cumple</i>	
5. Suficiencia	El cuestionario comprende todos los indicadores en cantidad y calidad	<i>Cumple</i>	
6. Intencionalidad	El cuestionario es adecuado para medir los indicadores de la investigación	<i>Cumple</i>	
7. Consistencia	Las preguntas están basadas en aspectos teóricos del tema investigado	<i>Cumple</i>	
8. Coherencia	Existe relación entre las preguntas e indicadores	<i>Cumple</i>	
9. Estructura	La estructura del cuestionario responde a las preguntas de la investigación	<i>Cumple</i>	
10. Pertinencia	El cuestionario es útil y oportuno para la investigación	<i>Cumple</i>	

III. OBSERVACIONES GENERALES

Ninguna

Cecilia Arjeta Altamirano

Nombre:

No. DNI: 10281470

DRA. CECILIA ARJETA ALTAMIRANO
JEFE DEPARTAMENTO DE ENFERMERÍA
HOSP. ALBERTO SABOGAL SOLOGUREN

Essalud

Confiabilidad

Satisfacción del usuario

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	20	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de	
Cronbach	N de elementos
,883	24

Anexo 4: Data de resultados

ENCUESTADOS	DATOS GENERALES			COMPONENTE INTERPERSONAL										COMPONENTE TÉCNICO						COMPONENTE DEL ENTORNO						TOTAL
	SEXO	EDAD	GRADO DE INSTRUCCIÓN	Item01	Item02	Item03	Item04	Item05	Item06	Item07	Item08	Item09	Item10	Item11	Item12	Item13	Item14	Item15	Item16	Item17	Item18	Item19	Item20	Item21	Item22	
1	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	21	
2	2	5	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	22	
3	1	3	1	1	1	1	1	1	0	1	0	0	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1	0	16	
4	1	1	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	21	
5	1	5	2	1	1	0	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	19	
6	2	2	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	20	
7	2	5	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	21	
8	1	5	2	1	1	1	1	1	1	1	0	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	18	
9	1	1	2	1	1	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	1	17	
10	2	1	2	1	1	1	1	0	1	1	1	0	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	19	
11	2	1	1	1	0	1	0	1	1	1	1	1	0	1	1	1	0	1	0	1	1	1	1	0	0	15
12	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	0	1	19	
13	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	20
14	2	3	2	0	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	0	0	1	1	0	0	16
15	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	0	1	1	1	0	1	0	18
16	2	1	2	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	0	0	18

17	1	2	2	1	1	0	1	1	1	1	0	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	0	17	
18	1	5	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	0	1	1	1	1	0	1	1	18	
19	2	3	3	0	1	1	0	1	1	1	0	1	1	1	1	1	0	1	0	1	1	0	0	1	1	15
20	2	4	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	0	0	19	
21	1	3	2	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	0	0	0	17	
22	2	4	2	0	0	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	0	0	0	0	15	
23	1	5	1	1	1	0	1	1	1	1	1	0	1	0	1	1	1	1	0	0	0	1	0	1	1	15
24	2	5	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	0	0	1	19	
25	1	1	1	1	1	1	1	0	0	0	0	1	0	0	1	1	1	0	0	1	1	1	1	0	1	13
26	2	4	1	0	0	1	1	0	1	1	1	0	1	1	1	1	1	0	0	1	0	0	1	0	1	13
27	2	5	2	1	1	1	0	1	1	1	0	1	1	1	1	1	0	1	0	1	1	1	0	1	17	
28	2	3	1	1	0	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	0	1	1	0	0	15
29	2	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	0	19
30	2	1	3	1	0	0	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	0	1	0	15
31	2	5	2	0	0	0	0	1	1	0	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	0	1	1	0	1	14
32	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	0	1	1	1	1	1	0	1	1	0	1	18
33	1	2	2	1	1	0	1	1	1	1	0	1	1	1	0	1	0	1	1	1	1	1	0	0	0	15
34	2	4	2	0	0	1	1	0	0	1	1	1	1	0	1	0	1	0	1	1	1	0	0	0	1	12
35	1	5	2	1	1	1	1	1	0	1	1	1	0	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	18
36	2	2	2	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	1	1	0	1	0	1	1	0	0	1	9
37	1	5	2	1	1	0	1	1	0	0	0	0	1	0	1	1	0	0	1	1	0	0	1	1	0	11
38	1	3	2	1	0	0	1	0	1	1	0	0	0	0	1	0	1	1	1	1	1	0	0	0	1	11
39	1	4	1	1	0	0	1	0	0	0	0	0	1	1	1	1	1	1	0	1	1	0	1	1	1	13

40	1	2	3	0	0	1	0	1	1	1	1	0	1	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	1	9		
41	2	3	2	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	1	0	1	1	1	1	0	0	0	0	0	9		
42	2	4	1	1	0	1	1	0	0	0	0	1	1	0	0	1	0	0	1	1	1	0	0	1	0	10	
43	1	2	2	0	0	1	1	0	1	0	0	0	1	1	1	1	0	1	0	1	0	1	0	1	1	12	
44	2	3	1	0	1	0	0	1	0	0	1	1	1	1	1	1	0	0	1	0	0	1	1	0	0	11	
45	1	5	2	1	1	0	1	1	0	1	0	1	1	1	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0	1	12	
46	1	4	2	1	1	0	1	1	0	0	0	1	0	0	1	1	1	1	0	0	0	0	0	1	1	0	11
47	2	4	2	1	1	1	0	0	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	0	1	16	
48	2	3	2	1	1	0	1	0	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	1	0	1	0	0	0	1	9	
49	2	3	2	0	0	1	1	1	1	1	0	1	0	0	1	1	1	0	1	1	0	1	0	1	1	14	
50	2	3	1	1	1	0	1	0	0	1	1	1	0	1	1	1	0	1	0	1	1	1	0	1	0	14	
51	2	2	2	0	0	1	1	1	0	0	0	1	1	0	0	0	1	0	1	0	1	0	1	1	0	10	
52	2	1	2	0	0	1	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	0	1	0	0	1	1	0	10	
53	2	1	2	1	1	1	0	0	0	1	1	1	1	0	1	0	0	0	1	0	1	1	0	1	1	13	
54	2	3	2	1	1	0	1	0	0	1	1	0	0	0	1	0	1	1	1	1	0	1	0	0	1	12	
55	1	2	3	1	1	0	1	1	0	0	1	1	0	1	0	1	1	0	1	0	0	1	1	1	1	14	
56	1	3	2	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	1	1	1	0	0	0	1	1	1	1	1	1	11	
57	1	3	2	0	0	0	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	16	
58	2	4	2	0	0	0	0	0	1	1	0	1	1	0	0	0	0	1	0	0	1	1	0	1	0	8	
59	2	3	2	1	0	1	0	1	0	0	1	0	0	1	0	1	0	0	0	0	1	0	1	1	1	10	
60	2	1	2	0	1	0	0	0	1	0	1	0	0	0	1	0	1	1	0	1	0	0	1	0	1	9	
61	2	4	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	1	1	0	0	1	1	0	0	0	7	
62	2	3	2	0	0	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	0	0	1	0	0	1	1	1	0	9	

63	2	4	2	1	0	0	1	1	0	0	0	1	1	0	0	1	1	1	0	1	0	1	0	1	0	11	
64	1	2	1	1	1	0	0	1	0	1	0	1	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	1	0	8	
65	1	4	2	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	1	1	1	0	1	1	1	0	10	
66	2	4	2	0	0	1	0	0	1	1	0	0	0	0	1	1	1	0	1	0	1	1	0	1	1	11	
67	2	2	1	1	1	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	1	0	0	1	0	0	1	0	0	8	
68	1	3	2	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	1	0	1	1	0	1	0	1	0	8	
69	2	3	2	1	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	5
70	2	1	1	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	3
71	2	3	2	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	4
72	2	3	2	1	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	1	1	1	0	1	1	0	0	0	0	0	9
73	2	3	1	1	0	1	1	0	0	1	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	7
74	1	3	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	1	0	3
75	2	2	2	1	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	4
76	2	1	1	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	4
77	2	3	2	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	1	0	0	0	0	0	4
78	1	4	2	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	4
79	1	4	2	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
80	1	1	1	1	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	6
81	1	1	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
82	2	3	2	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	2
83	2	2	2	0	1	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5
84	1	4	2	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
85	1	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1

Satisfacción del usuario

ENCUESTADOS	ELEMENTOS TANGIBLES					FIABILIDAD			CAPACIDAD DE RESPUESTA						SEGURIDAD					EMPATÍA					TOTAL
	Item01	Item02	Item03	Item04	Item05	Item06	Item07	Item08	Item09	Item10	Item11	Item12	Item13	Item14	Item15	Item16	Item17	Item18	Item19	Item20	Item21	Item22	Item23	Item24	
1	2	2	3	2	3	2	3	3	2	3	2	2	3	3	3	2	2	2	3	2	2	3	2	3	59
2	3	2	3	3	2	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	2	62
3	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	3	3	2	2	3	2	2	56
4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2	2	3	3	2	2	3	3	65
5	2	2	2	2	2	3	3	2	2	3	3	2	2	3	2	2	2	2	3	3	3	3	2	3	58
6	3	3	3	3	2	2	2	2	3	2	2	3	3	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	3	61
7	2	2	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	3	2	3	2	3	2	2	2	56
8	3	3	2	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	2	3	64
9	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	3	3	2	58
10	3	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	2	62
11	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	66
12	2	2	2	3	3	2	2	3	2	2	2	2	3	2	3	2	2	3	2	2	3	2	3	3	57
13	2	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	2	3	2	2	2	2	3	2	2	3	3	3	2	60
14	3	2	3	2	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	2	2	2	2	2	3	3	61
15	3	2	2	2	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	2	2	61
16	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	3	2	2	2	2	3	2	3	2	2	3	54
17	2	3	2	2	3	3	2	2	3	2	2	3	3	3	3	2	3	2	2	2	3	2	3	3	60
18	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	3	2	59
19	2	2	3	3	2	2	2	3	3	2	2	3	2	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	60
20	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2	2	3	63
21	1	2	1	2	3	3	1	3	2	2	3	3	1	1	2	2	1	2	2	3	3	3	3	3	52
22	1	1	3	1	3	3	3	2	3	1	3	1	2	2	1	3	2	1	3	2	1	3	3	3	51
23	2	1	1	3	1	2	3	3	1	1	1	1	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	1	45
24	3	3	1	1	3	3	1	2	1	3	2	3	3	1	1	3	3	1	3	1	2	2	1	3	50
25	3	3	1	1	1	3	1	3	1	3	1	2	3	1	2	3	2	2	3	3	3	2	3	3	53
26	3	3	3	3	2	3	1	3	2	3	2	1	3	3	3	1	2	3	1	3	2	1	3	3	57
27	2	1	1	2	2	3	3	2	1	1	2	1	3	3	3	3	2	3	2	2	1	3	2	3	51

28	1	2	2	1	3	1	3	1	3	3	3	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	3	3	48
29	1	3	3	2	3	3	1	1	2	3	2	2	1	2	3	2	3	2	1	2	3	3	1	1	50
30	1	2	3	2	1	3	1	2	1	3	1	1	3	2	2	2	3	3	1	3	1	3	3	1	48
31	1	2	3	2	3	1	3	3	3	2	2	2	1	1	2	1	2	1	3	3	1	1	3	2	48
32	3	1	3	1	1	3	3	2	3	2	1	3	1	3	3	2	2	3	2	1	2	1	2	2	50
33	3	3	3	1	3	1	3	2	2	1	1	1	1	1	2	1	1	3	1	2	2	2	2	2	44
34	1	1	2	3	3	3	1	1	2	1	3	3	3	1	3	3	1	3	1	3	1	2	2	1	48
35	3	1	3	2	2	2	1	1	1	1	1	3	3	2	2	1	1	1	2	2	2	3	3	3	46
36	2	3	2	3	3	1	3	1	3	1	1	2	2	2	2	3	1	1	2	1	3	2	1	1	46
37	2	2	3	1	2	3	2	3	3	2	3	2	1	2	2	3	2	1	1	2	2	2	1	1	48
38	3	3	1	1	2	1	2	2	1	1	1	3	3	2	3	2	1	2	2	3	2	2	2	3	48
39	1	2	1	1	2	3	1	3	3	2	2	2	1	3	2	2	3	3	1	1	2	1	3	3	48
40	3	3	3	3	3	1	3	2	3	2	1	3	3	1	3	2	2	3	3	3	3	3	2	3	61
41	2	1	1	2	1	2	2	2	2	2	2	3	3	2	3	2	1	2	2	3	1	1	2	1	45
42	3	1	2	2	2	3	2	2	2	1	3	2	1	1	1	3	2	3	1	1	2	1	2	3	46
43	1	3	3	2	1	3	2	1	2	2	1	3	2	2	1	1	1	2	2	2	1	1	1	2	42
44	1	3	3	2	3	3	1	1	1	2	3	2	1	1	2	2	3	2	1	1	1	1	2	2	44
45	2	3	2	2	2	2	1	3	2	3	3	3	3	2	1	2	3	3	1	1	2	1	2	3	52
46	1	2	3	1	3	2	1	2	3	3	1	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	1	3	1	53
47	1	2	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	2	1	3	1	1	3	3	1	1	2	3	1	37
48	1	1	1	3	3	2	2	1	1	3	1	1	1	2	1	1	3	2	3	3	1	2	2	3	44
49	3	1	1	1	2	1	1	3	1	3	3	2	3	1	1	3	1	2	3	3	1	1	3	3	47
50	3	1	3	1	3	2	3	2	1	3	3	3	2	1	1	1	3	2	1	3	3	3	2	3	53
51	2	1	2	2	1	1	1	1	2	3	2	3	3	1	2	2	3	3	3	3	2	2	2	1	48
52	2	3	2	2	3	2	3	2	1	1	3	1	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	1	3	56
53	2	3	1	3	2	3	2	3	2	1	3	3	1	2	2	3	2	2	2	1	1	3	1	3	51
54	2	2	3	1	1	1	1	1	3	1	1	1	3	1	2	3	2	1	2	1	2	2	2	3	42
55	2	1	2	2	3	2	1	2	3	3	1	3	3	3	3	2	2	1	3	2	1	2	2	1	50
56	2	1	1	1	1	1	2	2	2	3	2	3	1	3	2	1	3	2	1	2	1	3	3	2	45
57	3	3	3	2	2	1	3	2	1	1	2	2	2	1	3	3	2	2	1	1	1	2	1	3	47
58	1	3	3	1	2	2	1	2	2	2	1	3	1	2	3	1	2	3	1	3	2	1	1	2	45
59	3	3	1	1	2	1	1	1	2	1	1	2	3	1	1	2	2	1	1	1	1	2	2	3	39
60	2	1	1	2	2	2	2	2	1	1	2	2	1	2	2	1	2	2	2	1	2	2	1	1	39
61	2	1	2	1	1	1	2	2	1	1	1	2	2	1	1	1	2	2	1	2	1	1	1	2	34
62	1	2	1	2	1	2	2	1	1	2	1	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2	1	2	2	38
63	2	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	1	2	2	1	1	2	2	2	1	2	1	2	2	35
64	2	1	1	1	2	2	1	2	2	1	2	1	2	1	2	1	2	2	2	1	2	1	1	2	37
65	1	1	2	1	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	1	1	2	1	1	1	2	1	1	36

66	2	1	2	1	2	1	2	2	2	1	1	2	2	1	1	1	2	2	2	1	2	2	2	2	39
67	2	2	2	2	1	1	1	2	1	1	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	34
68	1	1	1	2	2	2	1	1	1	2	1	1	2	2	2	1	2	1	2	2	1	2	1	2	36
69	2	1	1	1	2	2	1	2	1	2	1	1	1	2	2	1	2	1	1	1	1	1	1	2	33
70	2	2	1	2	1	1	2	1	1	1	1	2	1	2	1	2	2	2	1	2	1	1	2	2	36
71	1	1	2	2	1	1	1	1	2	2	1	1	1	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	1	35
72	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	2	1	1	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	34
73	2	2	1	1	1	2	1	2	1	1	2	2	2	2	1	2	1	2	1	2	1	2	2	2	38
74	2	1	1	1	2	2	2	1	1	2	2	1	1	2	1	2	1	2	1	1	2	2	2	2	37
75	1	2	2	2	1	1	1	2	1	1	2	2	1	1	1	2	1	2	2	1	1	2	2	2	36
76	2	2	2	2	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	2	1	2	2	2	2	1	36
77	1	1	1	2	2	1	2	1	2	1	2	1	1	2	2	2	1	1	2	2	1	1	1	1	34
78	1	1	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	1	2	2	41
79	2	2	1	2	1	1	2	1	2	1	1	2	1	2	2	1	1	1	2	1	1	2	2	1	35
80	2	1	1	2	1	2	2	1	2	2	1	1	1	2	1	1	2	1	1	2	1	2	1	2	34
81	1	2	2	1	1	2	2	2	1	2	1	1	2	1	1	1	2	2	2	2	1	1	2	2	37
82	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	1	1	2	2	1	2	1	2	2	41
83	2	1	2	1	2	2	2	2	1	1	1	2	2	1	1	2	1	1	2	2	2	1	2	2	38
84	2	2	2	1	2	1	2	2	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	2	2	2	2	1	2	37
85	2	2	2	1	1	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	1	1	2	2	2	1	1	1	35

Anexo 5: Consentimiento informado

CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA PARTICIPANTES DE LA INVESTIGACIÓN

La presente investigación titulada “**Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del usuario del Servicio de Emergencia del Hospital Essalud Alberto Sabogal Sologuren, Bellavista Callao – 2021**”, es desarrollada por José Luis Flores Gonzales, investigador del programa académico de enfermería de la Universidad Autónoma de Ica. El objetivo del estudio fue determinar la relación que existe entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del usuario del Servicio de Emergencia del Hospital Essalud Alberto Sabogal Sologuren, Bellavista Callao – 2021.

En caso de acceder a participar en este estudio, se le pedirá responder un cuestionario de preguntas objetivas. El cuestionario tomará 25 minutos aproximadamente. La participación en este estudio es voluntaria. La información que se recolecta será confidencial. Además, no se usará para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación.

Si tiene alguna duda sobre este proyecto, puede hacer preguntas a los correos de contacto. Desde ya se agradece su participación.

Yo.....con DNI:Acepto participar voluntariamente en esta investigación, ya he sido informado (a) sobre el objetivo del estudio. Reconozco que la información que yo provea en el curso de esta investigación es estrictamente confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de los de este estudio sin mi consentimiento. He sido informado de que puedo hacer preguntas sobre el proyecto en cualquier momento.

Fecha:.....

Firma de participante.....

Firma del investigador

Anexo 6: Documentos administrativos



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE ICA

"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

Chincha Alta, 30 de diciembre del 2021

OFICIO N°579-2021-UAI-FCS

HOSPITAL NACIONAL ALBERTO SABOGAL SOLOGUREN
DR. EDGAR LINDON MIGUEL SICCHA
GERENTE RED SABOGAL
JR. COLINA 1081 BELLAVISTA CALLAO

PRESENTE.-

De mi especial consideración:

Es grato dirigirme a usted para saludarlo cordialmente.

La Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Autónoma de Ica tiene como principal objetivo formar profesionales con un perfil científico y humanístico, sensibles con los problemas de la sociedad y con vocación de servicio, este compromiso lo interiorizamos a través de nuestros programas académicos, bajo la excelencia en formación académica, y trabajando transversalmente con nuestros pilares como son la **investigación**, proyección y extensión universitaria y bienestar universitario.

En tal sentido, nuestros estudiantes de los últimos semestres académicos se encuentran en el desarrollo de su Trabajo de Investigación, que le permitirán obtener el Título Profesional anhelado, de acuerdo con las líneas de investigación de nuestra Facultad, para los programas académicos de Enfermería, Psicología y Obstetricia. Los estudiantes han tenido a bien seleccionar temas de estudio de interés con la realidad local y regional, tomando en cuenta a la institución.

Como parte de la exigencia del proceso de investigación, se debe contar con la **AUTORIZACIÓN** de la Institución elegida, para que los estudiantes puedan poder proceder a realizar el estudio, recabar información y aplicar su instrumento de investigación, misma que a través del presente documento solicitamos.

Adjuntamos la Carta de Presentación de las estudiantes con el tema de investigación propuesto y quedamos a la espera de su aprobación que será de gran utilidad para su institución.

Sin otro particular y en la seguridad de merecer su atención, me suscribo, no sin antes reiterarle los sentimientos de mi especial consideración.



Mg. Giorgio A. Atujje Cárdenas
—DECANO (e)—
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE ICA

Av. Abelardo Alva Maúrtua 489 - 499 | Chincha Alta - Chincha - Ica

☎ 056 269176

🌐 www.autonomadeica.edu.pe



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE ICA

CARTA DE PRESENTACIÓN

El Decano de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Autónoma de Ica, que suscribe


Hace Constar:

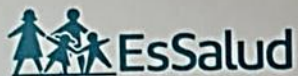
Que, FLORES GONZALES, JOSE LUIS, identificada con DNI 25576286 del Programa Académico de Enfermería, quien viene desarrollando la Tesis Profesional: "**CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERIA Y SATISFACCION DEL USUARIO DEL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL DE ESSALUD ALBERTO SABOGAL SOLOGUREN, BELLAVISTA, CALLAO - 2021**"

Se expide el presente documento, a fin de que el responsable de la Institución, tenga a bien autorizar a los interesados en mención, aplicar su instrumento de investigación, comprometiéndose a actuar con respeto y transparencia dentro de ella, así como a entregar una copia de la investigación cuando esté finalmente sustentada y aprobada, para los fines que se estimen necesarios.

Chincha Alta, 30 de diciembre del 2021




Mg. Gloria A. Azujón Cárdenas
DECANO (e)
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE ICA



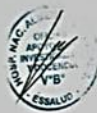
“Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia”

CARTA N° 184 -Cmte.Inv.-OAIyD-HNASS-ESSALUD-2021

Bellavista, 10 de agosto de 2021

Señor
FLORES GONZALES JOSÉ LUIS
Alumno de la Facultad de Ciencias de la Salud
Universidad Autónoma de Ica
Presente. –

ASUNTO: Proyecto de investigación: “Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del usuario del servicio de emergencia del Hospital Essalud Alberto Sabogal Sologuren, Bellavista Callao – 2021”.



Es grato dirigirme a usted para saludarlo cordialmente y a la vez informarle que el Comité de Investigación, en Sesión del día Martes 10 de agosto del 2021 **REVISÓ Y APROBÓ** el Proyecto de Investigación.

Sin otro en particular, me despido de usted.

Atentamente,

COMITE DE INVESTIGACION DEL
HOSPITAL NACIONAL "ALBERTO SABOGAL SOLOGUREN"
ESSALUD
.....
Dr. **VILLEN HORACIO SUAREZ ALE**
PRESIDENTE
CMP. 025221 - RNE. 009939

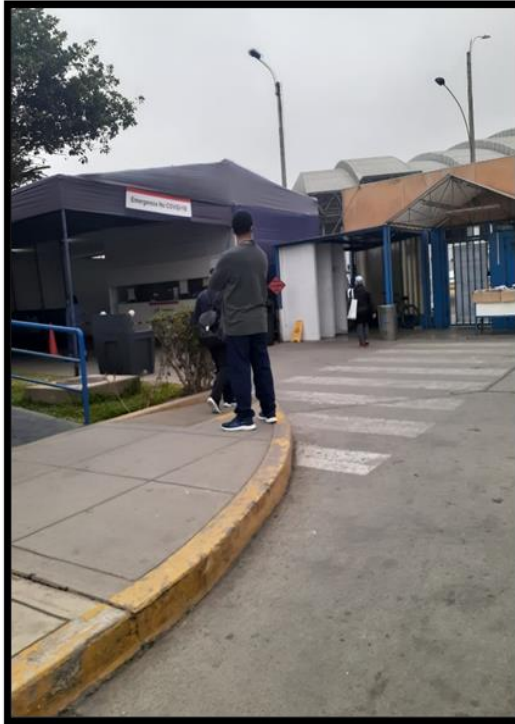
NIT: 942 – 2021 – 521

c.c: CIEI

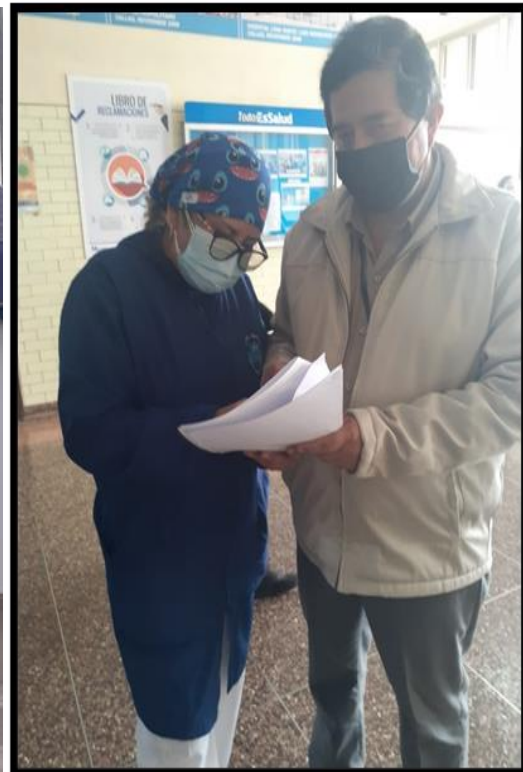
www.essalud.gob.pe

Jr. Colina N°1061
Bellavista - Callao
Tel.: 4297744 - Anexo 5581

Anexo 7: Evidencias fotográficas/otras evidencias



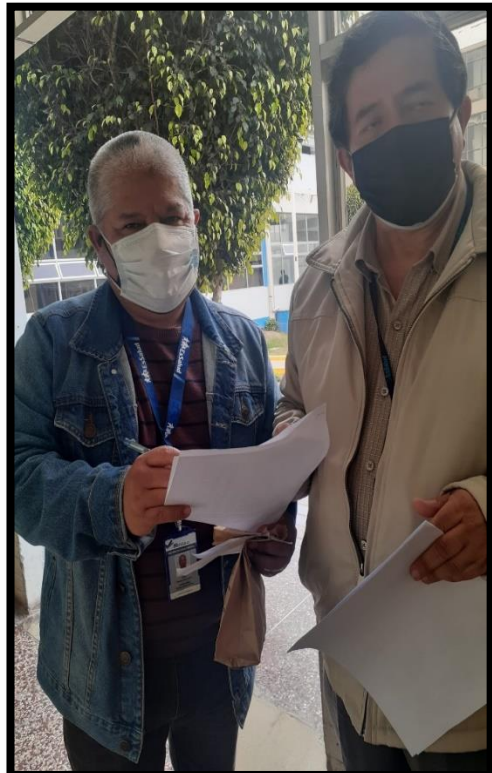
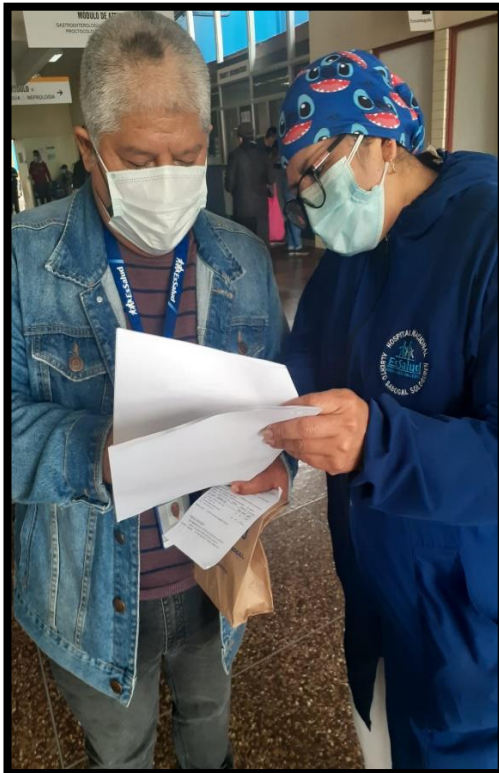
Alrededores de la institución



Encuestas a los usuarios



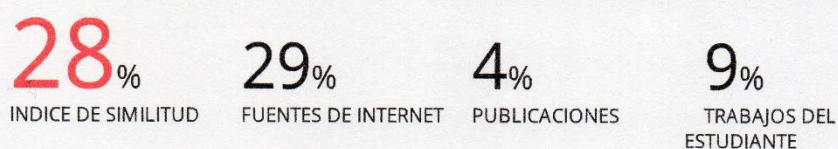
Encuestas a los usuarios



Anexo 8: Informe de turnitin al 28% de similitud

CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERÍA Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO DEL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL ESSALUD ALBERTO SABOGAL SOLOGUREN, BELLAVISTA CALLAO - 2021.

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.autonomaica.edu.pe Fuente de Internet	12%
2	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	3%
3	repositorio.unheval.edu.pe Fuente de Internet	3%
4	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	3%
5	repositorio.ucp.edu.pe Fuente de Internet	2%
6	Submitted to Universidad Continental Trabajo del estudiante	1%
7	repositorio.uigv.edu.pe Fuente de Internet	1%
8	1library.co Fuente de Internet	1%

9 repositorio.usmp.edu.pe 1%
Fuente de Internet

10 Submitted to Universidad de San Martin de Porres 1%
Trabajo del estudiante

11 repositorio.unsa.edu.pe 1%
Fuente de Internet

Excluir citas Apagado Excluir coincidencias < 1%
Excluir bibliografía Activo

