

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



**NIVEL DE SATISACCIÓN DEL USUARIO SOBRE EL CUIDADO DE  
ENFERMERÍA EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL II  
ESSALUD ABANCAY 2020**

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

**AUTORES:**

**GABRIELA VELÁSQUEZ CUELLAR  
GINA ISABEL TERRAZAS CERVANTES  
YONI BAUTISTA HUILLCA**

**Callao, 2020  
PERÚ**



## HOJA DE REFERENCIA DEL JURADO

### MIEMBROS DEL JURADO:

- DRA. HAYDEÉ BLANCA ROMÁN ARAMBURÚ                      PRESIDENTA
- DR. CÉSAR MIGUEL GUEVARA LLACZA                      SECRETARIO
- MG. LAURA MARGARITA ZELA PACHECO                      VOCAL

### ASESOR: DR. LUCIO ARNULFO FERRER PEÑARANDA

Nº de Libro: 06

Nº de Acta: 109-2020

Fecha de Aprobación de tesis: 06/11/2020

Resolución de Decanato N° 345-2020-UNAC-FCS., de fecha 9 de Octubre del 2020, para la obtención del título de segunda especialidad profesional.



## DEDICATORIA

A mis padres, esposo e hija quienes durante la elaboración de la tesis me apoyaron incondicionalmente motivándome hasta lograr mis objetivos–

**Gabriela**

A mis padres por el apoyo constante, a mis hermanos por ser un ejemplo a seguir y a Dios por siempre guiar mi camino – **Gina**

A Dios quien supo guiarme por buen camino y darme fuerza para seguir adelante, a mis padres, esposo e hija porque ellos son la motivación de mi vida – **Yoni**

## **AGRADECIMIENTO**

A los docentes de posgrado de la Facultad de Ciencias de la Salud, de la Universidad Nacional del Callao, Mg. Cesar Miguel Durand Gonzales, Mg. Anne Aniceto Capristan y Dra. Lindomira Castro Llaja por apoyarnos en cumplir este objetivo, pese a las circunstancias de esta pandemia siempre estuvieron motivándonos a continuar hasta culminar esta tesis y su predisposición en siempre apoyarnos brindándonos las facilidades de continuar los estudios de posgrado.

Al Decano y la junta directiva del Colegio de Enfermeros del Consejo Regional XXV Apurímac Lic. Rómulo Contreras Merino, por su gestión y apoyo en la superación de los profesionales de Enfermería.

Al Dr. José Luis Altamirano Rojas director del Hospital II Essalud Abancay y personal que labora en dicho centro asistencial por brindarnos facilidades en la aplicación del instrumento y accedernos las instalaciones del hospital.

A la Mg. Lucia Lovon Camero jefa del departamento de enfermería del Hospital II Essalud Abancay por darnos las facilidades para aplicar los instrumentos.

**Autoras**

## ÍNDICE

<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	7
<b>I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA</b> .....	10
1.1. Descripción de la realidad problemática. ....	10
1.2. Formulación del problema .....	11
1.3. Objetivos .....	12
Objetivo general .....	12
1.4. Limitantes de la investigación.....	13
<b>II. MARCO TEÓRICO</b> .....	15
2.1. Antecedentes: internacional y nacional. ....	15
2.2. Bases teóricas: .....	22
2.3. Conceptual:.....	24
2.4. Definición de términos básicos:.....	33
<b>III. HIPÓTESIS Y VARIABLES</b> .....	35
3.1.1. Hipótesis .....	35
3.2. Definición conceptual de variables.....	35
<b>IV. DISEÑO METODOLÓGICO</b> .....	39
4.1 Tipo y diseño de investigación.....	39
4.2. Método de investigación.....	40
4.3. Población y muestra.....	40
4.4. Lugar de estudio y periodo desarrollado. ....	41
4.5. Técnicas e instrumentos para la recolección de la información. .....	41
4.6. Análisis y procesamiento de datos .....	42
<b>V. RESULTADOS</b> .....	43
5.1 Resultados descriptivos. ....	43
<b>VI. DISCUSIÓN DE RESULTADOS</b> .....	57
6.1. Contrastación y demostración de la hipótesis con los resultados. ....	57

<b>6.2. Contrastación de los resultados con otros estudios similares.</b>	60
<b>6.3. Responsabilidad ética de acuerdo a los reglamentos vigentes</b>	63
<b>CONCLUSIONES</b>	64
<b>RECOMENDACIONES</b>	66
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b>	67
<b>ANEXOS</b>	71
<b>ANEXO A</b>	67
<b>ANEXO B</b>	70
<b>ANEXO C</b>	71
<b>ANEXO D</b>	73

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>TABLA 5.1.1:</b> USUARIOS ENCUESTADOS SEGÚN EDAD QUE ACUDEN AL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL II ESSALUD ABANCAY 2020.....	43
<b>TABLA 5.1.2:</b> USUARIOS ENCUESTADOS SEGÚN SEXO QUE ACUDEN AL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL II ESSALUD ABANCAY 2020.....	44
<b>TABLA 5.1.3:</b> USUARIOS ENCUESTADOS SEGÚN NIVEL DE INSTRUCCIÓN QUE ACUDEN AL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL II ESSALUD ABANCAY 2020 .....	45
<b>TABLA 5.1.4:</b> EVALUACIÓN DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO RESPECTO A LA DIMENSIÓN FIABILIDAD .....	46
<b>TABLA 5.1.5:</b> EVALUACIÓN DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO RESPECTO A LA DIMENSIÓN CAPACIDAD DE RESPUESTA	48
<b>TABLA 5.1.6:</b> EVALUACIÓN DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO RESPECTO A LA DIMENSIÓN SEGURIDAD.....	49
<b>TABLA 5.1.7:</b> EVALUACIÓN DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO RESPECTO A LA DIMENSIÓN EMPATÍA .....	50
<b>TABLA 5.1.8:</b> EVALUACIÓN DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO RESPECTO A LA DIMENSIÓN ASPECTOS TANGIBLES .....	52
<b>TABLA 5.1.9:</b> EVALUACIÓN DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS CON EL CUIDADO DE ENFERMERÍA, ENCUESTADOS EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL II ESSALUD ABANCAY 2020 .....	54
<b>TABLA 5.1.10:</b> RESULTADOS DESCRIPTIVOS DE LAS PUNTUACIONES DE USUARIOS SOBRE EL CUIDADO DE ENFERMERÍA EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL II ESSALUD ABANCAY 2020 .....	56

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

<b>GRÁFICO 5.1.1:</b> USUARIOS ENCUESTADOS SEGÚN EDAD QUE ACUDEN AL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL II ESSALUD ABANCAY 2020.....	43
<b>GRÁFICO 5.1.2:</b> USUARIOS ENCUESTADOS SEGÚN SEXO QUE ACUDEN AL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL II ESSALUD ABANCAY 2020.....	44
<b>GRÁFICO 5.1.3:</b> USUARIOS ENCUESTADOS SEGÚN NIVEL DE INSTRUCCIÓN QUE ACUDEN AL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL II ESSALUD ABANCAY 2020 .....	45
<b>GRÁFICO 5.1.4:</b> EVALUACIÓN DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO RESPECTO A LA DIMENSIÓN FIABILIDAD .....	47
<b>GRÁFICO 5.1.5:</b> EVALUACIÓN DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO RESPECTO A LA DIMENSIÓN CAPACIDAD DE RESPUESTA	48
<b>GRÁFICO 5.1.6:</b> EVALUACIÓN DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO RESPECTO A LA DIMENSIÓN SEGURIDAD.....	49
<b>GRÁFICO 5.1.7:</b> EVALUACIÓN DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO RESPECTO A LA DIMENSIÓN EMPATÍA .....	51
<b>GRÁFICO 5.1.8:</b> EVALUACIÓN DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO RESPECTO A LA DIMENSIÓN ASPECTOS TANGIBLES .....	52
<b>GRÁFICO 5.1.9:</b> COMPARACIÓN DE LAS DIMENSIONES DE FIABILIDAD, CAPACIDAD DE RESPUESTA, SEGURIDAD, EMPATÍA Y ASPECTOS TANGIBLES.....	53
<b>GRÁFICO 5.1.10:</b> EVALUACIÓN DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS CON EL CUIDADO DE ENFERMERÍA, ENCUESTADOS EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL II ESSALUD ABANCAY 2020 .....	55

## RESUMEN

La presente investigación titulada “Nivel de satisfacción del usuario sobre el cuidado de Enfermería en el servicio de emergencia en el hospital II Essalud Abancay 2020” tuvo como **objetivo**: Determinar el nivel de satisfacción del usuario sobre el cuidado de Enfermería en el servicio de emergencia en el hospital II Essalud de Abancay 2020. **La metodología** de estudio fue de tipo descriptivo, cuantitativo; el diseño fue no experimental, transversal simple. **Población y muestra** estuvo conformada por 65 usuarios que acuden al servicio de emergencia, **La muestra** fue probabilística constituida por 56 usuarios. **Resultados** obtenidos fueron: El 39.3% (22) de los encuestados se encuentran con satisfacción regular con el cuidado de enfermería, seguida de 33.9% (19) con satisfacción buena, el 14.3% (8) con satisfacción deficiente y 12.5% (7) con satisfacción excelente. **Conclusión**: El nivel de satisfacción de los usuarios sobre el cuidado de enfermería en servicio de emergencia del hospital II Essalud Abancay es regular.

**Palabras clave**: nivel de satisfacción y cuidado de enfermería.

## ABSTRACT

The present research entitled "User satisfaction level about Nursing care in the emergency service in hospital II Essalud Abancay 2020" **aimed to:** Determine the user satisfaction level about Nursing care in the emergency service in the II Essalud hospital in Abancay 2020. The study **methodology** was descriptive, quantitative; the design was non-experimental, simple cross-sectional. **Population** and sample consisted of 65 users who come to the emergency service. The sample was probabilistic, consisting of 56 users. **Results** obtained were: 39.3% (22) of the respondents found regular satisfaction with nursing care, followed by 33.9% (19) with good satisfaction, 14.3% (8) with poor satisfaction and 12.5% (7) with excellent satisfaction. **Conclusion:** The level of user satisfaction regarding nursing care in the emergency service of Hospital II Essalud Abancay is regular.

**Keywords:** level of satisfaction and nursing care.

## INTRODUCCIÓN

El hospital II Essalud de Abancay es un Hospital Referencial que cobertura a toda la Región Apurímac cuenta con una población asegurada de 40,838, según la oficina de Planeamiento y presupuesto área de estadística. El servicio de emergencia, es un servicio diferenciado que cuenta con las áreas de shock trauma, tópicos de emergencia y observación. La atención en el servicio de emergencia se encuentra sometida a evaluación y crítica constante por parte de los usuarios y sus familiares cuando acuden a este servicio. Esta constante evaluación por parte de los usuarios, lejos de representar una dificultad, constituye una oportunidad para la puesta en marcha de estrategias, obtenidas desde la percepción del mismo usuario del servicio que recibe por parte del personal de enfermería y lograr así la mejora continua en la prestación de Servicios a los usuarios. Por lo tanto, es de suma importancia detectar cuáles son las quejas de los usuarios. A través de la formulación de objetivos, de identificar aquellas acciones que contribuyan a superar las expectativas en la atención que reciben los usuarios por parte del personal de enfermería, lo cual es el motivo fundamental de este trabajo. La consulta urgente es uno de los aspectos que siempre preocupa a los sistemas de salud. Estos servicios garantizan la atención 24 horas al día, todos los días del año y se organizan para dar una respuesta “a demanda” en la que el usuario o la familia es quien interpreta la necesidad y la urgencia de atención basándose en su percepción de salud. Las personas que precisan asistencia en salud urgente esperan recibir una atención de calidad, segura, en un tiempo adecuado y recibiendo esta de profesionales calificados. También esperan recibir información comprensible sobre su estado y sobre el tratamiento, al tiempo que son escuchadas e implicadas de forma activa en la toma de

decisiones sobre los cuidados a recibir. El presente estudio analizará las principales quejas que tienen los usuarios del Servicio de Emergencia por parte del personal de enfermería con el fin de diseñar un instrumento, que permita apoyar la toma adecuada y oportuna de decisiones de la gestión del Servicio, para mejorar la calidad del servicio brindado a los usuarios y disminuir las quejas. Actualmente con el crecimiento poblacional, está el aumento de la cantidad de usuarios que acuden a los servicios de Emergencias, los cuales se han vuelto más demandantes de una atención con criterios de calidad, y a su vez demuestran más su insatisfacción en muchos casos con la atención recibida. El problema más que todo se basa en la insatisfacción diaria de los usuarios del Servicio de Emergencias por lo prolongado de los tiempos de espera para su atención, además de factores como el trato y la insatisfacción de no haber recibido lo que esperaban de su atención.

La presente tesis tiene por título: Nivel de satisfacción del usuario sobre el cuidado de enfermería en el servicio de emergencia hospital II Essalud Abancay 2020, que tiene como objetivo principal: Determinar el nivel de satisfacción del usuario sobre el cuidado de Enfermería en el servicio de emergencia en el hospital II Essalud Abancay 2020.

La presente investigación se realizó en 6 capítulos los cuales están divididos de la siguiente manera:

I: Planteamiento del problema, trata la descripción de la realidad problemática, la formulación del problema, objetivos de investigación y limitantes de la investigación.

II: Marco teórico, contempla antecedentes de estudio, bases teóricas, conceptual y definición de términos básicos.

III: Hipótesis y variables, se desarrolla la hipótesis y la definición conceptual de variables.

IV: Diseño metodológico: se describe el tipo de diseño de investigación, método de investigación, población y muestra, lugar de estudio y periodo de desarrollo, técnicas e instrumentos, análisis y procesamiento de datos.

V: Resultados, se contempla los resultados descriptivos.

VI: Discusión de resultados, se desarrolla la contrastación y demostración de la hipótesis con los resultados, contrastación de los resultados con otros estudios similares y responsabilidad ética de acuerdo a los reglamentos vigentes.

## **I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

### **1.1.DESCRIPCIÓN DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA.**

En diversos países del mundo se han realizado evaluaciones sobre la atención que brindan los profesionales de salud y en especial de los profesionales de enfermería, en donde se busca describir los factores que intervienen en la percepción de la calidad de atención de enfermería y los que influyen en la satisfacción laboral de la enfermera. Los estudios que evalúan la calidad de la atención de la enfermera buscan no sólo mejorar lo bueno, sino busca la excelencia con el objetivo de identificar factores negativos y áreas críticas formulando estrategias orientadas a disminuir estos factores hasta eliminarlos definitivamente.

Por otro lado, la comisión interinstitucional de enfermería define los servicios de calidad como “atención oportuna, personalizada, humanizada, continua y eficiente que brinda el personal de enfermería, de acuerdo con estándares definidos para una práctica profesional competente y responsable, con el propósito de lograr la satisfacción del paciente y del prestador de servicios” (1)

Es así; que el Ministerio de Salud y los entes acreditados de profesionales en enfermería buscan una mejora en la atención de calidad, esto se puede evidenciar mediante la implementación de proyectos y estrategias establecidos, donde se impulsan y promueven ideas y acciones.

Por consiguiente; la satisfacción es un fenómeno que está determinado por los hábitos culturales de los diferentes grupos sociales, por lo tanto, la definición de satisfacción varía según el contexto social. El concepto de satisfacción se basa en la diferencia entre las expectativas del paciente y la percepción de los servicios que ha recibido. De esta manera las percepciones subjetivas

acompañadas de las expectativas previas configuran la expresión de la calidad de servicio (2)

Es así; que la satisfacción de los pacientes es un indicador de calidad que los establecimientos de salud aplican con mayor frecuencia para evaluar la eficacia de los servicios ofrecidos.

Por lo que el hospital II Essalud de Abancay no es ajeno a los reclamos de los usuarios, quienes reincidentemente hacen conocer sus disgustos sobre la atención brindada por parte del personal de salud, dando a conocer maltratos psicológicos, largas esperas para las atenciones con especialistas en el servicio de emergencia, falta de información por parte del personal de enfermería al paciente y familiares con respecto a su estado de salud, el trato del personal técnico no es amable “a veces me atiendes apurados, no tienen paciencia”, “cuando me dan orden para ecografías nunca está el médico me hacen esperar mucho tiempo”, demora en la entrega de resultados en el servicio de emergencia entre otras los cuales se ven reflejados en el libro de reclamaciones, por todo lo mencionado se decidió realizar este trabajo de investigación para identificar las falencias y debilidades que se tiene en el servicio y de esta manera mejorar la calidad de atención del asegurado y poder lograr las expectativas del paciente y satisfacer sus necesidades.

## **1.2.FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

### **PROBLEMA GENERAL**

¿Cuál es el nivel de satisfacción del usuario sobre el cuidado de enfermería en el servicio de emergencia en el hospital II Essalud de Abancay 2020?

## **PROBLEMAS ESPECÍFICOS**

1. ¿Cuál es el nivel de satisfacción de los usuarios en la dimensión de fiabilidad sobre el cuidado de enfermería en el servicio de emergencia Hospital II Essalud de Abancay 2020?
2. ¿Cuál es el nivel de satisfacción de los usuarios en la dimensión de la capacidad de respuesta sobre el cuidado de enfermería en el servicio de emergencia Hospital II Essalud de Abancay 2020?
3. ¿Cuál es el nivel de satisfacción de los usuarios en la dimensión de seguridad sobre el cuidado de enfermería en el servicio de emergencia Hospital II Essalud de Abancay 2020?
4. ¿Cuál es el nivel de satisfacción de los usuarios en la dimensión de empatía sobre el cuidado de enfermería en el servicio de emergencia Hospital II Essalud de Abancay 2020?
5. ¿Cuál es nivel de satisfacción de los usuarios en la dimensión de aspectos tangibles sobre el cuidado de enfermería en el servicio de emergencia Hospital II Essalud de Abancay 2020?

### **1.3.OBJETIVOS**

#### **OBJETIVO GENERAL**

Determinar el nivel de satisfacción del usuario sobre el cuidado de Enfermería en el servicio de emergencia en el hospital II Essalud de Abancay 2020.

## **OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

1. Identificar la satisfacción de los usuarios en la dimensión de fiabilidad sobre el cuidado de enfermería en el servicio de emergencia Hospital II Essalud de Abancay 2020.
2. Identificar la satisfacción de los usuarios en la dimensión de la capacidad de respuesta sobre el cuidado de enfermería en el servicio de emergencia Hospital II Essalud de Abancay 2020.
3. Identificar la satisfacción de los usuarios en la dimensión de seguridad sobre el cuidado de enfermería en el servicio de emergencia Hospital II Essalud de Abancay 2020.
4. Identificar la satisfacción de los usuarios en la dimensión de empatía sobre el cuidado de enfermería en el servicio de emergencia Hospital II Essalud de Abancay 2020.
5. Identificar la satisfacción de los usuarios en la dimensión de aspectos tangibles sobre el cuidado de enfermería en el servicio de emergencia Hospital II Essalud de Abancay 2020.

### **1.4.LIMITANTES DE LA INVESTIGACIÓN**

#### **Limitación teórica**

Actualmente no se cuenta con investigaciones recientes y similares a nivel local.

#### **Limitación temporal**

Los usuarios al encontrarse en la espera de su atención desean una rápida atención lo cual implica tiempo adicional para responder la encuesta.

**Limitación espacial**

La investigación se realizó dentro de las instalaciones del servicio de emergencia y en ocasiones fue un limitante entrevistar a los pacientes por la afluencia y el espacio reducido de algunos ambientes y la poca privacidad.

## II. MARCO TEÓRICO

### 2.1. ANTECEDENTES: INTERNACIONAL Y NACIONAL.

#### A NIVEL INTERNACIONAL

**Vizcaino Antonio de Jesús, Vizcaíno Marín Vanessa del Pilar, Fregoso Jasso Gabriel Salvador (2018 México)** realizaron un estudio de investigación **Análisis de la satisfacción de pacientes del servicio de urgencias en un hospital público de Jalisco.**

**Material y métodos:** Se realizó un estudio cuantitativo de tipo descriptivo, transversal y correlacional en un solo momento, con base al modelo SERVice PERFormance; aplicación de encuestas en un hospital de Zapopan, Jalisco a una muestra aleatoria de 96 pacientes, utilizando un cuestionario con escala Likert para obtener la satisfacción del servicio desde las dimensiones tangibilidad, empatía, seguridad, confiabilidad y capacidad de respuesta.

**Resultados:** Los hallazgos indican que las pacientes del sexo femenino percibieron mejor trato y orientación del servicio por parte del personal médico y de enfermería, a diferencia del sexo masculino; los pacientes atendidos en el turno vespertino obtuvieron mayor percepción de la rapidez con la que fueron atendidos; la facilidad en los trámites de ingreso al área de urgencias fue totalmente satisfactoria en el turno matutino y la mayoría de los pacientes concuerdan en que los trámites de egreso son fáciles independientemente del turno de atención. **Conclusiones:** La percepción de los pacientes respecto a la calidad del servicio depende del desempeño que otorgue todo el personal de salud de la institución, por lo que los resultados posibilitan la toma de decisiones para que los directivos garanticen calidad en la atención en todo momento. (3)

**Botón Galicia, Silda Isabel (2017 Guatemala).** Realizó un estudio **Satisfacción del usuario de la atención que recibe del personal de enfermería en el centro de atención permanente CAP de Cunen, Quiche** **Objetivo:** Determinar la satisfacción del usuario de la atención que recibe del personal de enfermería en el centro de atención permanente- CAP de Cunen, departamento de El Quiche (Guatemala). **Material y método:** El estudio es cuantitativo, descriptivo y de corte transversal, los sujetos de estudio fueron 103 usuarios que asisten a consulta en el Centro de Atención Permanente, del municipio de Cunen, El Quiche. El instrumento para la recolección de datos fue un cuestionario, que se administró al usuario mediante una entrevista. **Resultados:** El 71% opinaron que, están satisfechos con la atención que brinda el personal de enfermería, y un 29% opinaron que no están satisfechos. Por lo que se puede decir que 7 de cada 10 pacientes quedó satisfecho y 3 no están satisfechos ante la atención que se brinda en el servicio. (4)

## **A NIVEL NACIONAL**

**Anampa Navarro Jeny, Bastidas Mezahuamán Yudith (2018 Lima)** realizaron un trabajo de investigación titulado **Nivel de satisfacción del usuario sobre la atención brindada por el personal de enfermería en el servicio de Emergencia del Centro de salud Militar Rímac 2018.** **El método** que se aplicó fue descriptivo prospectivo de corte transversal, en una muestra constituida por 80 usuarios que reunieron los criterios de inclusión, la técnica que se utilizó para la recolección de datos fue la entrevista y como instrumento el cuestionario SERVQUAL que evaluó la satisfacción mediante las expectativas y percepciones de los usuarios, en base a 5 dimensiones; fiabilidad, sensibilidad, seguridad, empatía y elementos tangibles, distribuidas en 22

preguntas. **Resultados:** se ha determinado que el 83.72% de insatisfechos y 16.28% según su expectativa y percepción; en las dimensiones de fiabilidad: insatisfechos 79.43% y satisfechos 20.57%, en la dimensión capacidad de respuesta: insatisfechos 82% y satisfechos 18%, en la dimensión seguridad: insatisfechos 88.71% y satisfechos 11.29%, en la dimensión empatía insatisfechos 87.71% y satisfechos 12.29% y en la dimensión aspectos tangibles; insatisfechos 80% y satisfechos 20%. Conclusión: que el índice total de satisfacción de calidad de servicio (ICS), fue insatisfactorio donde las expectativas son mayores que la percepción de los usuarios que fueron atendidos en el servicio de emergencia del Centro de Salud Militar Rímac 2018. (5)

**Hinostroza Chauca, Lizeth Paola (2018 Ayacucho)** realizó una investigación titulada **Satisfacción del usuario sobre el cuidado de enfermería en el Hospital de Apoyo “Jesús Nazareno”- Ayacucho, 2018**. La metodología de investigación fue de tipo no experimental y diseño descriptivo. Para el estudio la población estuvo conformada por 90 usuarios, la muestra estuvo conformada por 70 usuarios. Se empleó la encuesta y como instrumento el cuestionario pre elaborado y modificado de Cuidado de Enfermería. Como resultado se obtuvieron que el 55.7% (39) se muestran medianamente satisfechos con respecto al cuidado de enfermería, el 28.6% (20) se muestran satisfechos y el 15.7% (11) se encuentran insatisfechos. Se concluye que la satisfacción del usuario sobre el cuidado de enfermería en el Hospital de Apoyo Jesús Nazareno fue medianamente satisfecha. (6)

**Ganoza Gavidia, Liz Geraldine (2018 La Libertad)** en su trabajo de investigación titulada **Satisfacción de pacientes frente a**

**calidad de cuidado de enfermería en observación del servicio de emergencia del hospital Belén Trujillo 2018** de tipo descriptivo correlacional de corte transversal. La población muestral estuvo constituida por 60 pacientes hospitalizados en el servicio de emergencia que cumplieron los criterios de inclusión. La recolección de datos se realizó mediante la aplicación de los siguientes instrumentos: Escala sobre la Calidad de cuidados de enfermería según percepción del usuario y, escala sobre el grado de satisfacción según percepción del usuario en el servicio de emergencia del Hospital Belén de Trujillo. Los datos fueron procesados mediante software especializado, aplicando la prueba estadística de independencia de criterios Chi cuadrado llegando a las siguientes conclusiones 1. El 48 % los usuarios hospitalizados en el servicio de emergencia del Hospital Belén de Trujillo refieren haber recibido una regular calidad de atención de enfermería, el 31.67% buena calidad de cuidado. 2. El 46.67% refieren estar satisfechos con el cuidado recibido y el 40.00% medianamente satisfechos. 3. Existe relación significativa entre la calidad del cuidado de enfermería y el grado de satisfacción del paciente  $p < 0.05$ . (7)

**Díaz Carranza, Lady P. (2018 La Libertad)** realizó un trabajo de investigación titulado **Satisfacción del cuidado de enfermería percibido por el paciente del servicio de emergencia, hospital Víctor Lazarte Echegaray – Trujillo 2018**. La investigación fue de tipo cuantitativo descriptivo de corte transversal. La muestra estuvo conformada por 210 pacientes. Se utilizó el instrumento CARE Q, o Escala de satisfacción del paciente. **Resultado:** El 63.8% de pacientes presentan un nivel de satisfacción del cuidado de enfermería baja, el 29.0% media, y el 7.1% alta. En la categoría: Accesibilidad el 60% presenta un nivel de satisfacción de enfermería baja, 31.4% media y 8.6% alta; en la categoría: explica y facilita el

62.4% de pacientes tienen un nivel de satisfacción baja, el 31.0% media y el 6.7% alta; en la categoría de Confort, el 73.3% presenta un nivel de cuidado de enfermería es baja, el 20.5% media y 6.2% alta; en la categoría: Anticipa el 69.5%, presenta un nivel de satisfacción baja, el 25.2% media y el 5.2% alta. En la categoría: mantiene relación de confianza el 59.5% el cuidado de enfermería es baja, el 32.9% media, y el 7.6% alta y en la categoría: monitoreo y seguimiento el 56.7% el cuidado de enfermería es baja, el 35.2% media y el 8.1% alta. (8)

**Murrieta Arévalo Mónica, Noguera Guzmán Yessenia, Palacios Cárdenas Josy (2017 Loreto)** realizaron un trabajo de investigación titulado **Satisfacción de los pacientes hospitalizados de la atención de enfermería en los servicios del hospital III Iquitos de Essalud 2017. Objetivo** analizar la satisfacción de los pacientes hospitalizados en los servicios de medicina, cirugía y emergencia con respecto a la atención de enfermería del hospital III Iquitos EsSalud 2017. **Método** empleado fue cuantitativo, **diseño** descriptivo transversal prospectivo. El **tamaño de la muestra** fue distribuido en los servicios de Medicina 52 pacientes adultos, Cirugía 74 y Emergencia 93. El instrumento utilizado fue cuestionario SERVQUAL. **Resultados** Los pacientes atendidos en el servicio de Emergencia el 59,1% manifestaron estar satisfechos en la fiabilidad de la atención de enfermería, el 36,6% poco satisfechos y 4,3% insatisfecho. El 60,2% manifestaron estar satisfechos en la capacidad de respuesta de las enfermeras, el 33,3% dijeron encontrarse poco satisfechos y el 6,5% declararon encontrarse insatisfechos respectivamente. El 63,4% manifestaron estar satisfechos en la seguridad de la atención de las enfermeras, el 32,4% dijeron encontrarse poco satisfechos y el 2,2% declararon encontrarse insatisfechos. El 64,5% de ellos manifestaron estar

satisfechos en la empatía de las enfermeras, el 33,3% declararon encontrarse poco satisfechos y el 2,2% manifestaron hallarse insatisfechos. El 64,5% de ellos manifestaron estar satisfechos en los aspectos tangibles en la atención de las enfermeras, el 41,9% expresaron encontrarse poco satisfechos y el 5,4% revelaron hallarse insatisfechos. (9)

**Mejía Acuña, Danna Deborath Sammantha, Rivera Segura, Olenka S.** (2016 Lambayeque) Realizaron una tesis titulado **Nivel de satisfacción sobre el cuidado enfermero de los pacientes atendidos en el servicio de emergencia del Hospital Regional Docente Las Mercedes, 2016** el objetivo fue determinar el nivel de satisfacción de los pacientes hospitalizados en el servicio de emergencia del Hospital Regional Docente Las Mercedes – Chiclayo frente al cuidado del personal de enfermería. La investigación fue de tipo cuantitativa, de diseño descriptivo, la población fue de 400 pacientes, la muestra estuvo conformada por 132 pacientes elegidos a través de un muestreo aleatorio simple, donde se utilizó como técnica la encuesta y para la aplicación un cuestionario según SERVQUAL modificado por las investigadoras. Para el procesamiento de datos se usó el programa SPSS versión 22.0, donde se concluye que el 25% de los pacientes consideran aceptable su satisfacción del cuidado enfermero lo que evidencia que la gran mayoría (75%) demanda que los cuidados de enfermería requieren ser mejorados. (10)

**Huerta Medina Elizabeth Á.** (2015 Lima) Realizó un trabajo de investigación titulado **“Nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en el tópico de medicina del servicio de emergencia del hospital nacional Arzobispo Loayza, Lima, enero del 2015”**

cuyo **objetivo**: Determinar el nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en el Tópico de Medicina del Servicio de Emergencia del Hospital Nacional Arzobispo Loayza, Lima, Enero del 2015. **Material y Método**: Diseño cualitativo, descriptivo, transversal. La medición de la satisfacción del usuario se realizó mediante la encuesta SERVPERF modificada, el cual mide la satisfacción del usuario de acuerdo a sus percepciones El muestreo fue por conveniencia y estuvo constituida por 77 personas (usuarios y acompañantes). El procesamiento de datos se realizó de acuerdo al rango de satisfacción. **Resultados**: El 92.2% de los usuarios estuvieron satisfechos con la atención. Las dimensiones de fiabilidad, seguridad, empatía y aspectos tangibles de la encuesta SERVPERF resultaron con más del 80% de usuarios satisfechos (94.3%, 89.6%, 89.6 % y 84.5%; respectivamente); pero la dimensión capacidad de respuesta resultó con la mayor cantidad de usuarios insatisfechos – muy insatisfechos y extremadamente muy insatisfechos (23.4%) **Conclusiones**: El nivel de satisfacción global de los usuarios atendidos en el Tópico de Medicina fue de 92.2 % Las variables con mayor insatisfacción fueron la atención en caja, admisión y laboratorio de emergencia; el trato del personal de emergencia y la limpieza y comodidad del servicio. (11)

## **A NIVEL LOCAL**

**Sihuin Tapia, Elsa Yudy, Gómez Quispe Oscar Elisban, Ibáñez Quispe Vladimiro.** (2015 Apurímac) Realizaron un trabajo de investigación **Satisfacción de usuarios hospitalizados en un hospital de Apurímac, Perú (2015)** objetivo determinar la satisfacción en los usuarios hospitalizados en el Hospital Subregional de Andahuaylas se encuestó a una muestra de 175 usuarios utilizando el modelo multidimensional Servqual. La

estimación de variables asociadas con la satisfacción de los usuarios hospitalizados fue realizada a través de análisis bivariado y multivariable empleando regresión logística. Encontramos 25,0% de satisfacción. Estuvieron asociados a la baja satisfacción en los usuarios el tener nivel de estudios secundaria (ORa: 0,05; IC 95%: 0,01-0,64) y haber sido hospitalizado en el servicio de cirugía (ORa 0,14; IC 95%: 0,04-0,53). Se concluye que existió baja satisfacción con la calidad del servicio recibido por los usuarios hospitalizados, y esta estuvo asociada al nivel de educación y al tipo de servicio de hospitalización. (13)

## **2.2. BASES TEÓRICAS:**

### **Teoría del Cuidado humano de James Watson (1980)**

Watson ha estudiado el cuidado de enfermería con enfoques filosóficos (existencial - fenomenológico) y con base espiritual, considera el cuidado como un ideal moral y ético de la enfermería. En otras palabras, el cuidado humano como relación terapéutica básica entre los seres humanos. Es relacional, transpersonal e intersubjetivo. Lo anterior le permitió a Watson la articulación de sus premisas teóricas.

El ideal moral de enfermería es la protección, mejora y preservación de la dignidad humana. El cuidado humano involucra valores, voluntad y un compromiso para cuidar, conocimiento, acciones de cuidado y consecuencias.

El cuidado de los pacientes es un fenómeno social universal que sólo resulta efectivo si se practica en forma interpersonal (enfermera-paciente). Por esta razón el trabajo de Watson J, contribuye a la

sensibilización de los profesionales, hacia aspectos más humanos, que contribuyan a mejorar la calidad de atención. (12)

### **Teoría de las 14 Necesidades de Virginia Henderson**

La teoría de **Virginia Henderson (1950-1966)** se basa en las necesidades básicas humanas. La función de la enfermera (o) es cuidar a la persona sana o enferma en todo tipo de actividades que contribuyan a su salud o a recuperarla. Henderson parte de que todos los seres humanos tienen una variedad de necesidades humanas básicas que satisfacer, estas son normalmente cubiertas por cada individuo cuando está sano y tiene el conocimiento suficiente para ello. Incorpora los principios fisiológicos y psicopatológicos, explicó la importancia de la independencia de enfermería y a la vez, de su interdependencia con respecto a otras ramas del área de salud. Según Henderson su teoría se basa en los 14 componentes de enfermería, las 14 necesidades básicas del ser humano que componen los cuidados enfermeros.

Para Henderson es básica y fundamental la independencia del paciente en la medida de lo posible, y orienta sus cuidados a que este lo consiga del modo más rápido posible, el paciente tiene que ser ayudado en las funciones que el mismo realizaría si tuviera fuerza, voluntad y conocimientos. (13)

### **Teoría de las Motivación humana de Abraham Maslow (1968)**

Según Maslow la persona tiene la capacidad inherente de autorrealizarse y este crecimiento personal gobierna y organiza todas las demás necesidades. Las necesidades humanas siguen para Maslow un orden concreto; primero están las fisiológicas (como la regulación de la temperatura corporal, el hambre, la sed, y todo lo que conlleva la supervivencia del organismo) luego la necesidad de

seguridad, la de afiliación, la de autoestima y finalmente la de autorrealización. Las necesidades situadas en estratos inferiores están relacionadas con la supervivencia del individuo ya que si no se satisfacen el organismo puede morir, esta jerarquía impone que, para satisfacer una necesidad de un nivel superior, primero se debe satisfacer una necesidad inferior previa, y a medida que ascendemos en la pirámide nuestras necesidades cambian y pasan a ser necesidades de falta o privación a ser necesidades de crecimiento o autorrealización. (14)

### **Teoría que sustentan la satisfacción del usuario**

#### **Teoría de la Satisfacción del usuario de Iván Thompson (2005)**

Según Thompson, considera que lograr la plena “satisfacción del cliente” es un requisito indispensable para ganarse un lugar en la “mente” de los clientes. El cliente satisfecho por lo general vuelve a comprar, por lo tanto, la empresa obtiene como beneficio su lealtad, el cliente satisfecho comunica a otros sus experiencias positivas con un producto o servicio, el cliente satisfecho deja de lado la competencia. (15)

### **2.3. CONCEPTUAL:**

#### **Cuidados de enfermería**

La noción de cuidado está vinculada a la preservación o la conservación de algo o a la asistencia y ayuda que se brinda a otro ser vivo. El término deriva del verbo cuidar (del latín coidar). (16)

Cuidar es ante todo un acto de vida en el sentido de que representa una infinita variedad de actividades dirigidas a mantener y conservar la vida y permitir que esta continúe y se reproduzca, es un acto de reciprocidad que se tiende a dar a cualquier persona que

temporalmente o definitivamente requiere ayuda para asumir sus necesidades vitales. (17)

En la actualidad, las enfermeras definen el cuidado; en acciones dirigidas a lograr la recuperación de la salud del paciente, sin olvidar el origen o residencia y la cultura en el que se desarrolla. Las enfermeras comprenden que los cuidados integrales los da una enfermera profesional que practica la enfermería y que tiene la responsabilidad del cuidado del paciente, entendiéndose como profesional, a una enfermera con habilidades, actitudes, valores culturales y éticos, necesarios para practicar la enfermería. (17)

### **Importancia del cuidado de enfermería**

El cuidado de los pacientes es la esencia de la profesión de enfermería, el cual se puede definir como: una actividad que requiere de un valor personal y profesional encaminado a la conservación, restablecimiento y autocuidado de la vida que se fundamenta en la relación terapéutica enfermera-paciente. Sin embargo, existen situaciones que influyen en el que hacer del profesional de enfermería, olvidando en algunos momentos, que la esencia de ésta, es el respeto a la vida y el cuidado profesional del ser humano. Por tal motivo, surge la necesidad de reflexionar acerca de la importancia del cuidado de enfermería, ya que éste repercute y forma parte de la producción de los servicios sanitarios, considerados imprescindibles para conseguir algunos resultados finales tales como, el alta, la satisfacción y menor estancia hospitalaria del paciente, mayor productividad, eficiencia y eficacia del profesional y el mantenimiento de la calidad de la atención, entre otros. (18)

## **Cuidados básicos de enfermería**

El origen de los cuidados básicos de enfermería se encuentra en el origen de la propia humanidad, es decir, en las necesidades de alimentación, higiene, eliminación o seguridad que el ser humano tiene como tal y que se ven afectadas o alteradas, en caso de enfermedad. (19)

Desde la prehistoria han existido diferentes grupos de personas que han asumido la cobertura de estas necesidades en las personas enfermas o con incapacidades. La evolución de estos colectivos han llevado a la profesionalización del cuidado, cuyo máximo exponente en la actualidad es la enfermería. (19)

## **MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES – MOF DE LA RED ASISTENCIAL APURÍMAC**

**Función principal:** brindar atención integral de enfermería en el cuidado del paciente en emergencia y cuidados intensivos – observación.

**Funciones específicas del profesional de enfermería en el servicio de emergencia, cuidados intensivos – observación.**

- Ejecutar actividades y procedimientos de enfermería en el cuidado del paciente en el servicio de emergencia y observación según protocolos y guías.
- Observar, evaluar, monitorear los síntomas, signos y reacciones del apaciente en trauma shock, emergencia y servicio de observación, para identificar necesidades y/o problemas que se presenten, reportándolos al médico del servicio.

- Realizar procedimientos y técnicas específicas inherentes a la especialidad, manejando con habilidad y destreza equipos especiales biomédicos de diagnóstico y tratamiento como monitores, electrocardiógrafo, respiradores, monitoreo hemodinámico no invasivos, invasivo, ventilatorio, metabólico renal e hidroelectrolítico, neurológico, hematológico, gástrico y del estado psicológico del paciente farmacológico (drogas especiales) y otros.
- Supervisar la preparación, asepsia y mantener el stock de medicamentos y material médico para el servicio de emergencia.
- Registrar el llenado de la hoja TISS encada turno (sistema de intervención terapéutica de enfermería).
- Elaborar el plan de cuidados de enfermería (PAE, SOAPIE), según la complejidad del daño del paciente.
- Ejecutar los procedimientos de enfermería, el plan terapéutico establecido por el médico aplicando guías, protocolos y procedimientos vigentes.
- Realizar el seguimiento del cuidado del paciente en el ámbito de competencia.
- Participar en la visita médica según nivel y categoría del hospital II Abancay.
- Gestionar la entrega y la aplicación de los medicamentos al paciente según indicación médica.
- Brindar asistencia durante la realización de los procedimientos médico quirúrgicos y de apoyo al diagnóstico, evitando complicaciones e iatrogenias según nivel y categoría del hospital II Abancay.
- Gestionar las transferencias, altas, interconsultas, procedimientos diagnósticos y terapéuticos y otros por

indicación médica según nivel y categoría del hospital II Abancay.

- Gestionar la ropa hospitalaria, material médico quirúrgico, insumos y equipos necesarios para los procedimientos diagnósticos y terapéuticos.
- Elaborar y registrar las notas de enfermería en la historia clínica, los sistemas informáticos y en formularios utilizados en la atención.
- Participar en el diseño, organización y ejecución de las actividades preventivo promocionales a nivel individual y colectivo en el ámbito de competencia.
- Participar en las actividades de información, educación y comunicación.
- Absolver consultas de carácter técnico asistencial y/o administrativo en el ámbito de la competencia y emitir el informe correspondiente.
- Participar en comités, comisiones y suscribir los informes correspondientes en el ámbito de competencia.
- Acompañar a los pacientes críticos durante la referencia a otro hospital de mayor capacidad resolutive.
- Elaborar propuestas de mejora y participar en la actualización de manuales de procedimientos y otros documentos técnico normativos según requerimiento o necesidad del Hospital II Abancay.
- Participar en la elaboración del Plan anual de actividades e iniciativas corporativas de los planes de gestión, en el ámbito de competencia.
- Participar en el diseño y ejecución de proyectos de investigación sanitaria, investigación científica y/o docencia autorizadas por las instancias institucionales correspondientes.

- Capacitar, entrenar y supervisar al personal a su cargo para el desempeño de las funciones asistenciales del servicio.
- Conducir, coordinar y supervisar el cumplimiento de las normas de bioseguridad.
- Registrar las actividades realizadas en los sistemas de información institucional y emitir informes de su ejecución, cumpliendo las disposiciones vigentes.
- Mantener informado al jefe de servicio sobre las actividades que se desarrolla.
- Velar por la seguridad, mantenimiento y operatividad de los bienes asignados para el cumplimiento de sus labores.
- Cumplir con los principios y deberes establecidos en el código de ética del personal del Seguro social de salud (Essalud), así como no incurrir en las prohibiciones contenidas en el.
- Realizar otras funciones afines en el ámbito de competencia que le asigne el jefe de servicio.

### **Calidad de atención**

Existen muchas definiciones para la calidad de los servicios de salud. Tantas, que no existe un concepto único. Cada actor involucrado en el proceso de calidad tendrá una idea distinta y cada uno de ellos pondrá mayor relevancia a los conceptos que más valora. (20)

Así, para el paciente -por ejemplo- características como la cálida y pronta atención, las instalaciones del hospital o clínica, la reputación de los médicos, y la imagen de la institución, son atributos que determinan un valor para la calidad.

Para el prestador de servicios de salud, sin desmerecer la importancia de lo anterior, la valoración de la calidad se basa en los aspectos que podríamos denominar científicos, técnicos y

tecnológicos involucrados en el proceso, tales como la experiencia de los profesionales y la tecnología disponible.

Para quien paga el servicio, la relación entre el costo de cualquier intervención y su efectividad para evitar la enfermedad o para recuperar la salud, es la característica que más valora.

Estos conceptos sirven para demostrar cómo la calidad en salud no depende de una sola característica, sino de múltiples aspectos que se forman desde cada punto de vista y son valorados de manera diferente según el rol que cumplen en el proceso.

Por el lado de los entendidos en este rubro, como Avedis Donabedian de la Universidad de Michigan, considerado padre de la calidad de la atención en salud, define a la calidad en salud como: "El tipo de atención 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".

Para su análisis Donabedian propone tres puntos de vista diferentes según quién la define:

- **Calidad absoluta:** es aquella que establece el grado en que se ha conseguido restaurar la salud del paciente, teniendo en cuenta el componente científico-técnico. Este concepto se basa en el concepto de salud-enfermedad, en el estado de la ciencia y la tecnología. Por lo tanto, también es llamada calidad científica, técnica o profesional.
- **Calidad individualizada:** desde una perspectiva individual, es el usuario el que define la calidad de la atención sanitaria, intervendrían sus expectativas y valoración sobre los costos, los beneficios y los riesgos que existen. Este enfoque obligaría al paciente a implicarse en la toma de decisiones a partir de la información proporcionada

por el profesional sanitario, es decir, exige que sea el paciente quien decida sobre su proceso, el profesional informará y el paciente y/o familia decidirá.

- **Calidad social:** desde esta perspectiva habría que valorar el beneficio o la utilidad netos para toda una población, el modo de distribución del beneficio a toda la comunidad y procurar producir, al menor costo social, los bienes y servicios más valorados por la sociedad. (Eficiencia: distribución del beneficio a toda la población). (20)

Por su parte la **Organización Mundial de Salud (OMS)** define: "la calidad de la asistencia sanitaria es asegurar que cada paciente reciba el conjunto de servicios diagnósticos y terapéuticos más adecuado para conseguir una atención sanitaria óptima, teniendo en cuenta todos los factores y los conocimientos del paciente y del servicio médico, y lograr el mejor resultado con el mínimo riesgos de efectos iatrogénicos y la máxima satisfacción del paciente con el proceso".

En España, el Sistema Nacional de Salud, considera la definición de la Doctora Palmer, la cual define la calidad como "la provisión de servicios accesibles y equitativos con un nivel profesional excelente, optimizando los recursos y logrando la adhesión y la satisfacción del usuario". (20)

**Calidad de la Atención.-** Conjunto de actividades que realizan los establecimientos de salud y los servicios médicos de apoyo en el proceso de atención, desde el punto de vista técnico y humano, para alcanzar los efectos deseados tanto por los proveedores como por los usuarios, en términos de seguridad, eficacia, eficiencia y satisfacción del usuario. (21)

## **MODELO SERVPERF**

SERVPERF debe su nombre a la exclusiva atención que presta a la valoración del desempeño (SERVice PERFormance) para la medida de la calidad de servicio.

Se compone de los mismos ítems y dimensiones que el SERVQUAL, la única diferencia es que elimina la parte que hace referencia a las expectativas de los clientes.

El modelo SERVPERF fue propuesto por Cronin y Taylor quienes, mediante estudios empíricos realizados en distintas organizaciones de servicios, llegaron a la conclusión de que el modelo SERVQUAL de Calidad de Servicio, de Zeithaml, Parasuraman y Berry no es el más adecuado para evaluar la Calidad del Servicio. (22)

### **Fundamento del ServPerf**

La escala SERVPERF contempla únicamente en las percepciones, eliminando las expectativas y reduciendo entonces a la mitad las preguntas planteadas.

El razonamiento que fundamenta el SERVPRF está relacionado con los problemas de interpretación del concepto de expectativa, en su variabilidad en el transcurso de la prestación del servicio, y en su redundancia respecto a las percepciones.

A favor del SERVPERF está su alto grado de fiabilidad (coeficiente alpha de Cronbach de 0,9098; alpha estandarizado de 0,9238) y el hecho de gozar de una mayor validez predictiva que la del modelo de la escala basada en diferencias, es decir, en el SERVQUAL. (22)

### **Cuestionario y Puntuación SERVPERF**

Por los motivos anteriormente citados, se crea el SERVPERF basado únicamente en las percepciones.

El modelo emplea únicamente las 22 afirmaciones referentes a las percepciones sobre el desempeño percibido del modelo SERVQUAL.

SERVPERF utiliza las mismas categorías para evaluar la calidad del servicio:

**Fiabilidad:** habilidad para realizar el servicio prometido en forma fiable y precisa.

**Aspectos tangibles:** las instalaciones físicas, equipos, y el aspecto del personal.

**Capacidad de respuesta:** disposición para ayudar a los clientes y proporcionar rápido Servicio.

**Seguridad:** el conocimiento y la cortesía de los empleados y su capacidad para inspirar Confianza y seguridad.

**Empatía:** el cuidado, la atención individualizada que la empresa proporciona a sus clientes.

#### **2.4. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS:**

##### **Nivel de satisfacción**

Satisfacción es el nivel del estado de una persona que resulta de comparar el rendimiento o resultado, que se percibe de un producto con sus expectativas. El nivel de satisfacción es una función de la diferencia entre rendimiento percibido y las expectativas. (23)

##### **Usuario**

Usuario se refiere a la persona que utiliza un producto o servicio de forma habitual.

La palabra usuario deriva del latín *usuarius* que se relaciona con el uso de algo.

Dependiendo del área que se utiliza la palabra, podemos diferenciar algunos aspectos de la persona y del producto o servicio. Usuario en la salud es aquel que utiliza un servicio médico (24)

**Usuario Externo.-** Persona que acude a un establecimiento de salud para recibir una atención de salud de manera continua y con calidad, en el contexto de familia y comunidad. (21)

### **Emergencia**

Una emergencia médica es una situación crítica de riesgo vital inminente, en la que la vida puede estar en peligro por la importancia o gravedad de la condición si no se toman medidas inmediatas. Según la asociación médica americana (AMA) es aquella situación urgente que pone en peligro inmediato la vida del paciente o la función de un órgano. (25)

### **Urgencia**

Es una situación en la cual no existe riesgo inminente de muerte, pero si se requiere de asistencia médica en un lapso reducido de tiempo según la condición para evitar complicaciones mayores

Según la organización mundial de la salud (O.M.S) la urgencia es la aparición fortuita (imprevista o inesperada) en cualquier lugar o actividad de un problema de causa diversa y gravedad variable que genera la conciencia de una necesidad inminente de atención por parte del sujeto que lo sufre o de su familia. (25)

### **III. HIPÓTESIS Y VARIABLES**

#### **3.1.1. HIPÓTESIS**

Por ser una tesis de nivel descriptivo carece de hipótesis.

#### **3.2. DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE VARIABLES.**

##### **Nivel de satisfacción sobre el cuidado de Enfermería.**

Grado de cumplimiento por parte de la organización de salud, respecto a las expectativas y percepciones del usuario en relación a los servicios que esta le ofrece.

#### **3.2.1. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLE**

variables	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores	Índice	Escala de medición	Método	Técnica
<b>Nivel de satisfacción del usuario sobre el cuidado de enfermería</b>	Grado de cumplimiento por parte de la organización de salud, respecto a las expectativas y percepciones del usuario en relación a los servicios que esta le ofrece. (21)	Fiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Los pacientes son atendidos en el servicio de emergencia, sin importar su condición socioeconómica.</li> <li>• La atención de pacientes en emergencias es según prioridad.</li> <li>• La atención en emergencia estuvo a cargo del personal de enfermería.</li> <li>• El profesional de enfermería mantuvo suficiente comunicación con usted para explicarle el seguimiento de su problema de salud.</li> <li>• El profesional de enfermería mantuvo suficiente comunicación con sus familiares para explicarles el seguimiento de su problema de salud.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Muy deficiente: 5 - 8</li> <li>• Deficiente: 9 - 12</li> <li>• Regular: 13 - 16</li> <li>• Bueno: 17 - 20</li> <li>• Excelente: 21 - 25</li> </ul>	Ordinal	El diseño corresponde a una <b>investigación de tipo descriptiva transversal simple</b> , es <b>transversal</b> pues la medición se realizó en una sola oportunidad y simple porque estudia una sola variable.	Encuesta
		Capacidad de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La atención en triaje fue rápida.</li> <li>• La gestión del profesional de enfermería para atención por especialidad es rápida y precisa.</li> <li>• El profesional de enfermería se encarga del recojo de resultados de exámenes auxiliares de manera oportuna y en el momento correcto.</li> <li>• El profesional de enfermería agiliza los resultados auxiliares de tal manera que sea oportuna.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Muy deficiente: 4 - 6</li> <li>• Deficiente: 7 - 10</li> <li>• Regular: 11 - 13</li> <li>• Bueno: 14 - 17</li> <li>• Excelente: 18 - 20</li> </ul>	Ordinal		

		Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El profesional de enfermería le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud.</li> <li>• Durante su atención en el servicio de emergencia se respeta su privacidad.</li> <li>• El profesional de enfermería realiza una atención humanizada, libre de riesgos.</li> <li>• El problema de salud por el cual se atiende se resuelve o mejora.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Muy deficiente: 4 - 6</li> <li>• Deficiente: 7-10</li> <li>• Regular: 11 - 13</li> <li>• Bueno: 14 - 17</li> <li>• Excelente: 18 - 20</li> </ul>	Ordinal		
		Empatía	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El profesional de enfermería le escuchó atentamente y trato con amabilidad, respeto y paciencia.</li> <li>• El personal de enfermería le mostró interés en solucionar cualquier dificultad que se presentó durante su atención.</li> <li>• El profesional de enfermería le explicó a usted o a sus familiares en palabras fáciles de entender sobre los procedimientos a realizar.</li> <li>• El profesional de enfermería de emergencia le trató con respeto.</li> <li>• El profesional de enfermería de emergencia le trató con paciencia.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Muy deficiente: 5 - 8</li> <li>• Deficiente: 9 -12</li> <li>• Regular: 13- 16</li> <li>• Bueno: 17 - 20</li> <li>• Excelente: 21- 25</li> </ul>	Ordinal		
				<ul style="list-style-type: none"> <li>• Muy deficiente: 4 - 6</li> </ul>	ordinal		

		Aspectos tangibles	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Los carteles, letreros y fichas son adecuados para orientar a los pacientes.</li> <li>• El servicio cuenta con personal para orientar a los pacientes.</li> <li>• El profesional de enfermería cuenta con los conocimientos necesarios para el buen manejo y uso de equipos y materiales para su atención.</li> <li>• El servicio de emergencia se encuentra siempre limpio, cómodo y acogedor.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Deficiente: 7 -10</li> <li>• Regular: 11 - 13</li> <li>• Bueno: 14 - 16</li> <li>• Excelente: 17 - 20</li> </ul>			
--	--	--------------------	---	---	--	--	--

## IV. DISEÑO METODOLÓGICO

### 4.1 TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN.

#### TIPO

El estudio corresponde a una **investigación descriptiva cuantitativa observacional**. La que es definida como aquel estudio en el cual se recogen y analizan datos numéricos sobre variables y a la vez emplea modelos matemáticos, es **descriptiva** porque describe una variable que es el nivel de satisfacción en relación al cuidado que brinda el profesional de enfermería.

#### DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

El diseño corresponde a una investigación **no experimental de tipo transversal simple**, es **transversal** pues la medición se realizó en una sola oportunidad y simple porque estudia una sola variable.

Cuyo esquema es:



Donde

- ✓ M: Es la muestra conformada por usuarios que acuden al servicio de emergencia,
- ✓ O: Es la observación de la variable
- ✓ X: Es la variable nivel de satisfacción sobre el cuidado de Enfermería.

## 4.2. MÉTODO DE INVESTIGACIÓN.

El diseño metodológico fue observacional (no experimental u observacional), de corte transversal, observacional por que no se realizó manipulación deliberada e intencional de las variables de estudio, sino se observó los hechos tal como ocurren en su contexto natural. Es transversal, porque la recolección de datos se realizó en un solo momento.

## 4.3. POBLACIÓN Y MUESTRA.

**La población** estuvo constituida por todos los pacientes que acuden al servicio de emergencias del Hospital II Essalud Abancay en el periodo enero a junio del 2020 que son 65 usuarios atendidos diariamente.

**La muestra** fue probabilística tomada a través de la siguiente fórmula de una población finita.

$$n = \frac{N \times Z_a^2 \times p \times q}{d^2 \times (N - 1) + Z_a^2 \times p \times q}$$

Reemplazando:

$$n = \frac{65 \times 1.96 \times 1.96 \times 0.5 \times 0.5}{0.05 \times 0.05 \times (65 - 1) + 1.96 \times 1.96 \times 0.5 \times 0.5}$$

$$n = 56$$

Donde el valor de:

N = tamaño de la población (65)

Z = nivel de confianza elegido (1.96)

p = probabilidad de éxito, o caso satisfecho 50% (0.5)

q = probabilidad de fracaso, o caso no satisfechos (0.5)

d = margen de error permitido (0.05)

#### **4.4. LUGAR DE ESTUDIO Y PERIODO DESARROLLADO.**

El presente estudio fue realizado en el servicio de emergencia del Hospital II Essalud Abancay en el periodo de Enero a Junio del 2020

#### **4.5. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS PARA LA RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN.**

##### **Técnica**

La técnica empleada fue la Encuesta, que se define como una técnica que utiliza un conjunto de procedimientos estandarizados de investigación mediante los cuales se recoge y analiza una serie de datos de una muestra de casos representativa de una población o universo más amplio, del que se pretende explorar, describir, predecir y/o explicar una serie de características.

##### **Instrumento**

El instrumento que se empleó para la presente investigación fue el cuestionario elaborado en base a las dimensiones del modelo SERVPERF; siendo este un método que evalúa el nivel de satisfacción a través de las percepciones respecto al servicio recibido, constituyendo una medida de la calidad del servicio.

Se utilizó una escala numérica del 1 al 5. Se consideró 1 muy deficiente, 2 deficiente, 3 regular, 4 bueno y 5 excelente el cual evaluó el cuidado de enfermería que percibió durante su atención en el servicio de emergencia del hospital II Essalud Abancay.

#### **4.6. ANÁLISIS Y PROCESAMIENTO DE DATOS**

Luego de finalizar la recolección de datos se utilizó el paquete estadístico SPSS y luego se procedió con el análisis e interpretación de los resultados estadísticamente.

Para el análisis e interpretación de datos se aplicó la estadística descriptiva, lo cual nos permitió describir la variable, determinar el número de casos, promedio y porcentajes para el análisis de cada uno de las variables en estudio.

## V. RESULTADOS

### 5.1 RESULTADOS DESCRIPTIVOS.

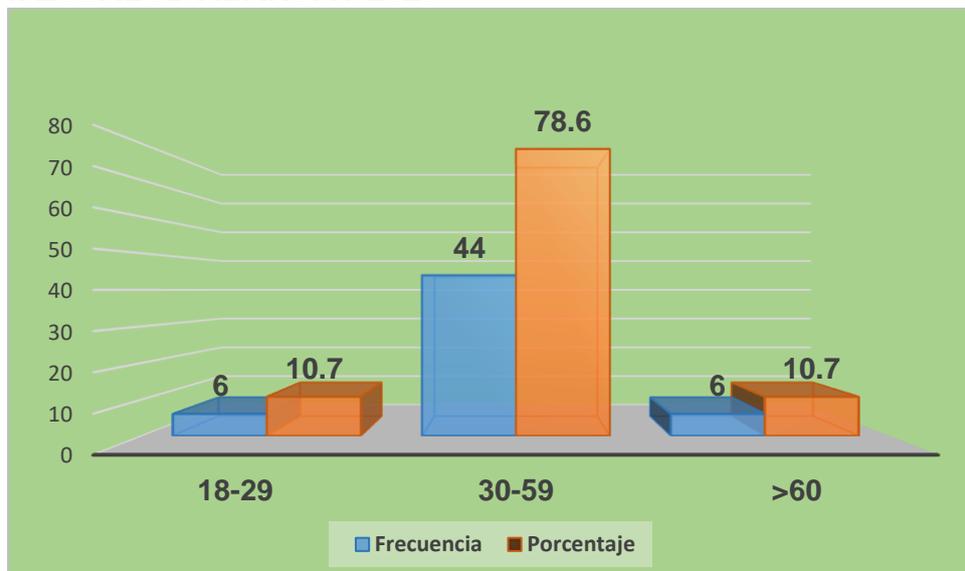
#### Sociodemográficos

**TABLA 5.1.1: USUARIOS ENCUESTADOS SEGÚN EDAD QUE ACUDEN AL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL II ESSALUD ABANCAY 2020**

Edad	N	%
18-29	6	10,7
30-59	44	78,6
>60	6	10,7
Total	56	100

Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios que acuden al servicio de emergencia Hospital II Essalud Abancay.

**GRÁFICO 5.1.1: USUARIOS ENCUESTADOS SEGÚN EDAD QUE ACUDEN AL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL II ESSALUD ABANCAY 2020**



Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios que acuden al servicio de emergencia Hospital II Essalud Abancay.

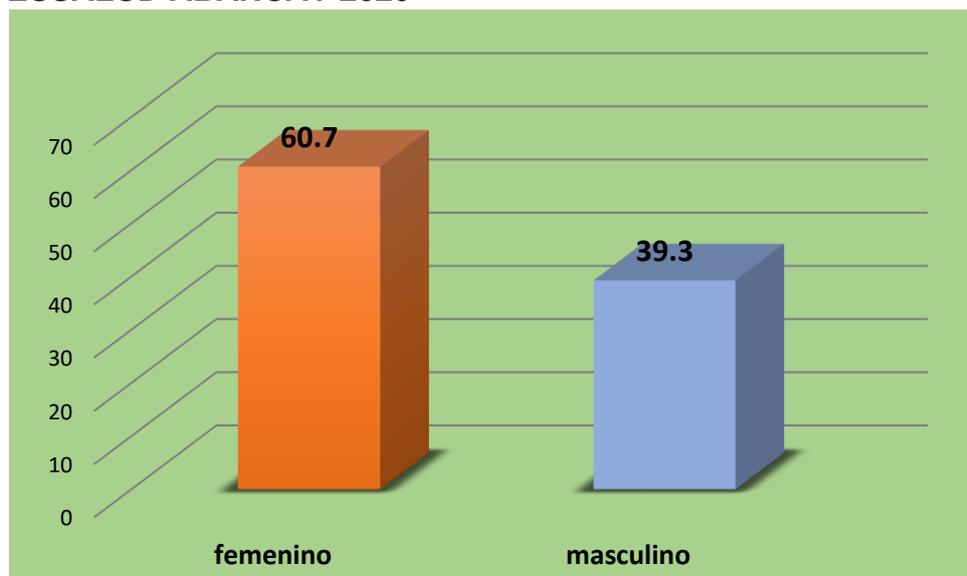
La mayoría de encuestados 78.57% (44) de la muestra tuvieron edades entre 30 y 59 años y 10.71% (6) entre 18 y 29 y 10.71% (6) mayores de 60 años.

**TABLA 5.1.2: USUARIOS ENCUESTADOS SEGÚN SEXO QUE ACUDEN AL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL II ESSALUD ABANCAY 2020**

sexo	N	%
Femenino	34	60,7
Masculino	22	39,3
Total	56	100

Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios que acuden al servicio de emergencia Hospital II Essalud Abancay.

**GRÁFICO 5.1.2: USUARIOS ENCUESTADOS SEGÚN SEXO QUE ACUDEN AL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL II ESSALUD ABANCAY 2020**



Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios que acuden al servicio de emergencia Hospital II Essalud Abancay.

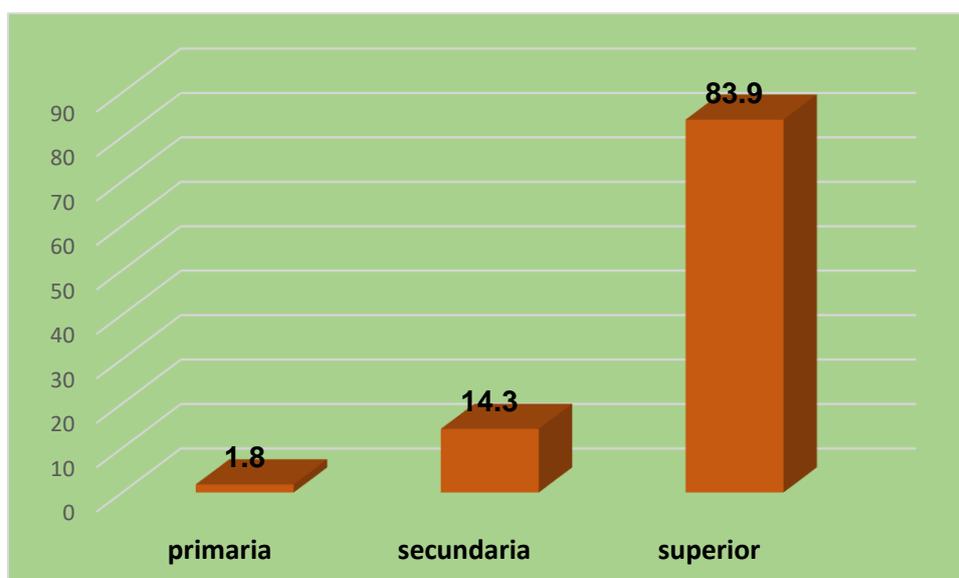
De 56 encuestados el 60.7% (34) fueron de sexo femenino y el 39.3% (22) fueron de sexo masculino.

**TABLA 5.1.3: USUARIOS ENCUESTADOS SEGÚN NIVEL DE INSTRUCCIÓN QUE ACUDEN AL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL II ESSALUD ABANCAY 2020**

Grado de instrucción	N	%
Primaria	1	1,8
Secundaria	8	14,3
Superior	47	83,9
Total	56	100

Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios que acuden al servicio de emergencia Hospital II Essalud Abancay.

**GRÁFICO 5.1.3: USUARIOS ENCUESTADOS SEGÚN NIVEL DE INSTRUCCIÓN QUE ACUDEN AL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL II ESSALUD ABANCAY 2020**



Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios que acuden al servicio de emergencia Hospital II Essalud Abancay.

De los 56 encuestados se encontró que 1.79% (1) tuvieron nivel primaria, seguido de 14.29% (8) con nivel secundaria y el 83.93% (47) fueron con nivel de estudio superior.

Evaluando las dimensiones de la variable satisfacción de los usuarios sobre el cuidado de enfermería en el servicio de emergencia del hospital II Essalud Abancay se tiene:

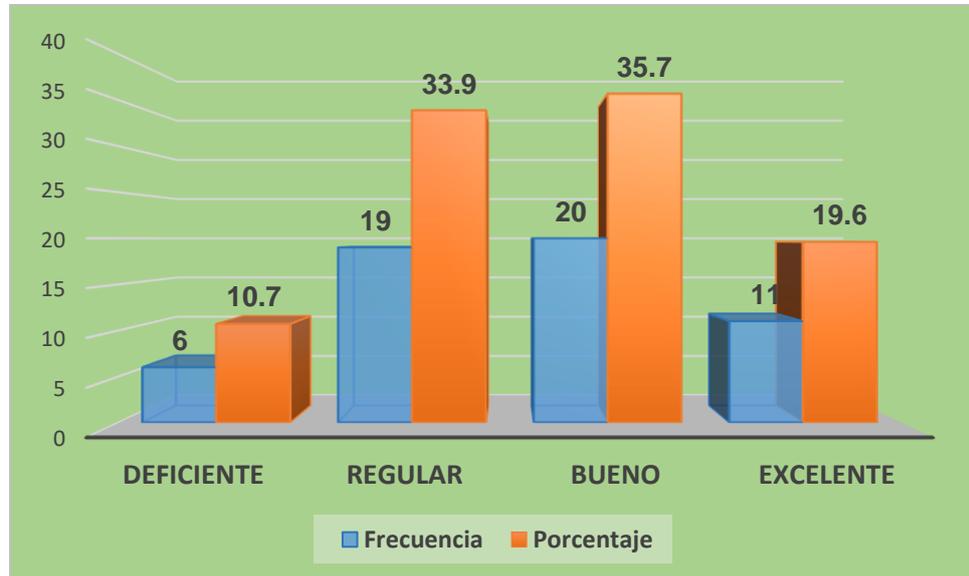
**DIMENSIÓN DE FIABILIDAD.-** Se consideró 5 ítems cuyas puntuaciones fueron consideradas en niveles como figura en la siguiente tabla.

**TABLA 5.1.4: EVALUACIÓN DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO RESPECTO A LA DIMENSIÓN FIABILIDAD**

Puntuación	Niveles	N	%
09 – 12	<b>Deficiente</b>	6	10,7
13 - 16	<b>Regular</b>	19	33,9
17 – 20	<b>Bueno</b>	20	35,7
21 - 25	<b>Excelente</b>	11	19,6
	<b>Total</b>	56	100

Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios que acuden al servicio de emergencia Hospital II Essalud Abancay.

**GRÁFICO 5.1.4: EVALUACIÓN DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO RESPECTO A LA DIMENSIÓN FIABILIDAD**



Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios que acuden al servicio de emergencia Hospital II Essalud Abancay.

Evaluando la dimensión fiabilidad donde se consideró que la enfermera tiene habilidades para comunicarse con los usuarios y brindar atención según prioridad sin discriminación; se observa que el 35.71% (20) de los encuestados están con satisfacción buena, seguida de 33.93% (19) con satisfacción regular, el 19.64% (11) con satisfacción excelente y 10.71% (6) con satisfacción deficiente.

Se concluye que el nivel de satisfacción sobre el cuidado de enfermería en la dimensión de fiabilidad se encuentra entre buena a regular.

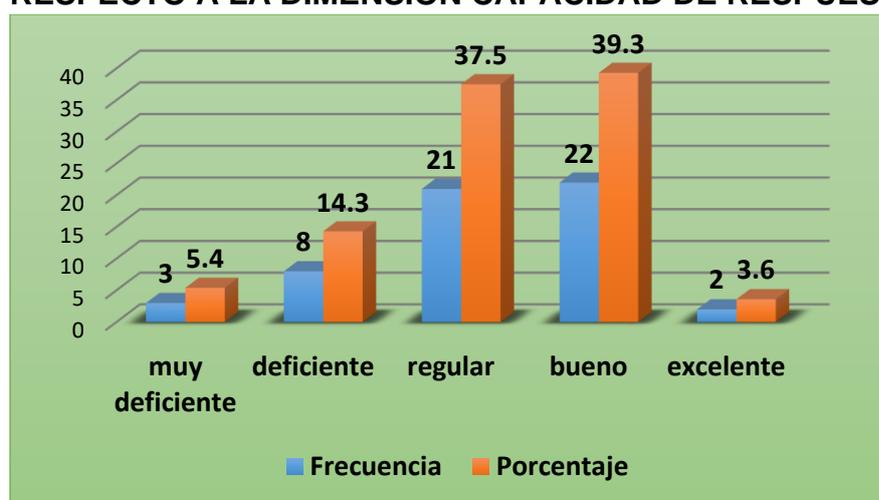
**DIMENSIÓN DE CAPACIDAD DE RESPUESTA.-** Se consideró 4 ítems cuyas puntuaciones fueron consideradas en niveles como figura en la siguiente tabla.

**TABLA 5.1.5: EVALUACIÓN DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO RESPECTO A LA DIMENSIÓN CAPACIDAD DE RESPUESTA**

Puntuación	Niveles	N	%
04 - 05	Muy deficiente	3	5,4
7 - 10	Deficiente	8	14,3
11 - 13	Regular	21	37,5
14 - 17	Bueno	22	39,3
18 - 20	Excelente	2	3,6
	Total	56	100

Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios que acuden al servicio de emergencia Hospital II Essalud Abancay.

**GRÁFICO 5.1.5: EVALUACIÓN DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO RESPECTO A LA DIMENSIÓN CAPACIDAD DE RESPUESTA**



Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios que acuden al servicio de emergencia Hospital II Essalud Abancay.

Evaluando la dimensión capacidad de respuesta donde se consideró que la atención de enfermería fue oportuna, rápida y precisa; se observa que el 39.3% (22) de los encuestados están con satisfacción buena, seguida de 37.5% (21) con satisfacción regular, el 14.3% (8) con satisfacción deficiente, 5.4% (3) con satisfacción muy deficiente y 3.6% (2) con satisfacción excelente.

Se llega a la conclusión que el nivel de satisfacción de los usuarios sobre los cuidados de enfermería en la dimensión de capacidad de respuesta se encuentra entre buena a regular.

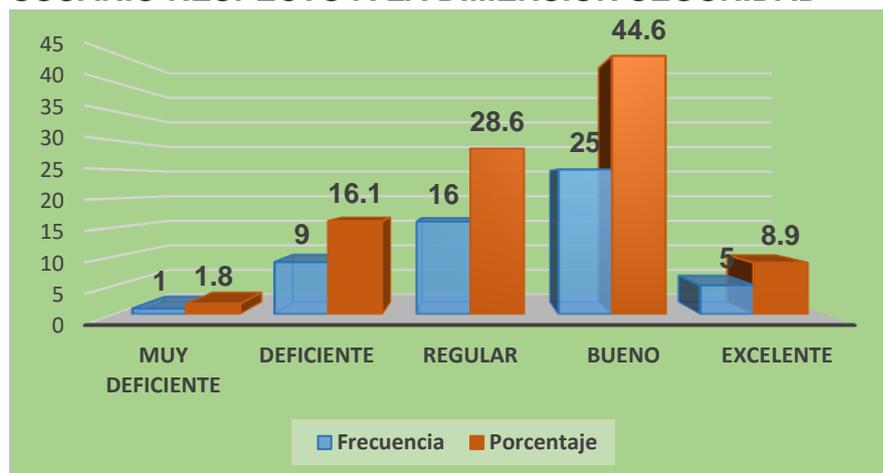
**DIMENSIÓN DE SEGURIDAD.-** Se consideró 4 ítems cuyas puntuaciones fueron consideradas en niveles como figura en la siguiente tabla

**TABLA 5.1.6: EVALUACIÓN DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO RESPECTO A LA DIMENSIÓN SEGURIDAD**

Puntuación	Niveles	N	%
4 – 6	Muy deficiente	1	1,8
7 – 10	Deficiente	9	16,1
11 - 13	Regular	16	28,6
14 - 17	Buena	25	44,6
18 - 20	Excelente	5	8,9
	Total	56	100

Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios que acuden al servicio de emergencia Hospital II Essalud Abancay.

**GRÁFICO 5.1.6: EVALUACIÓN DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO RESPECTO A LA DIMENSIÓN SEGURIDAD**



Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios que acuden al servicio de emergencia Hospital II Essalud Abancay.

Evaluando la dimensión seguridad donde se consideró que la atención de enfermería fue segura libre de riesgos y brindó una

atención humanizada absolviendo sus dudas; se observa que el 44.64% (25) de los encuestados están con satisfacción buena, seguida de 28.57% (16) con satisfacción regular, el 16.07% (9) con satisfacción deficiente, 8.93% (5) con satisfacción excelente y 1.79% (1) con satisfacción deficiente.

Se concluye que el nivel de satisfacción de los usuarios sobre los cuidados de enfermería en la dimensión de seguridad es buena.

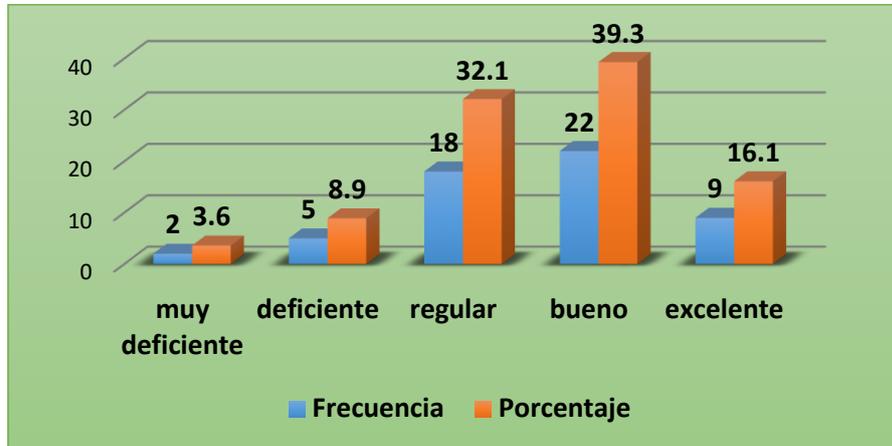
**DIMENSIÓN DE EMPATÍA.-** Se consideró 5 ítems cuyas puntuaciones fueron consideradas en niveles como figura en la siguiente tabla.

**TABLA 5.1.7: EVALUACIÓN DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO RESPECTO A LA DIMENSIÓN EMPATÍA**

Puntuación	Niveles	N	%
05 - 08	Muy deficiente	2	3,6
09 - 12	Deficiente	5	8,9
13 - 16	Regular	18	32,1
17 - 20	Bueno	22	39,3
21 - 25	Excelente	9	16,1
	<b>Total</b>	56	100

Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios que acuden al servicio de emergencia Hospital II Essalud Abancay.

### GRÁFICO 5.1.7: EVALUACIÓN DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO RESPECTO A LA DIMENSIÓN EMPATÍA



Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios que acuden al servicio de emergencia Hospital II Essalud Abancay.

Evaluando la dimensión empatía donde se consideró que la enfermera atendió con respeto y paciencia mostrando interés en solucionar sus problemas; se observa que el 39.3% (22) de los encuestados están con satisfacción buena, seguida de 32.1% (18) con satisfacción regular, el 16.1% (9) con satisfacción excelente, 8.9% (5) con satisfacción deficiente y 3.6 % (2) con satisfacción muy deficiente.

Se concluye que el nivel de satisfacción de los usuarios sobre el cuidado de enfermería en la dimensión de empatía es buena.

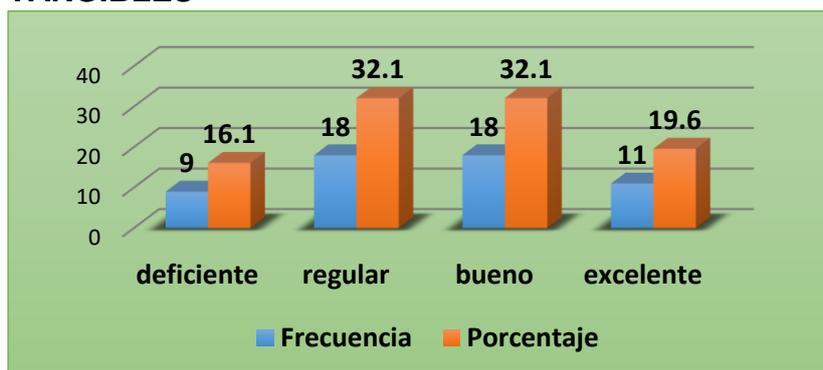
**DIMENSIÓN DE ASPECTOS TANGIBLES.-** Se consideró 4 ítems cuyas puntuaciones fueron consideradas en niveles como figura en la siguiente tabla.

**TABLA 5.1.8: EVALUACIÓN DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO RESPECTO A LA DIMENSIÓN ASPECTOS TANGIBLES**

Puntuación	Niveles	N	%
04 - 06	Deficiente	9	16,1
7 – 10	Regular	18	32,1
11 - 13	Bueno	18	32,1
14 - 17	Excelente	11	19,6
18 - 20	Total	56	100

Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios que acuden al servicio de emergencia Hospital II Essalud Abancay.

**GRÁFICO 5.1.8: EVALUACIÓN DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO RESPECTO A LA DIMENSIÓN ASPECTOS TANGIBLES**

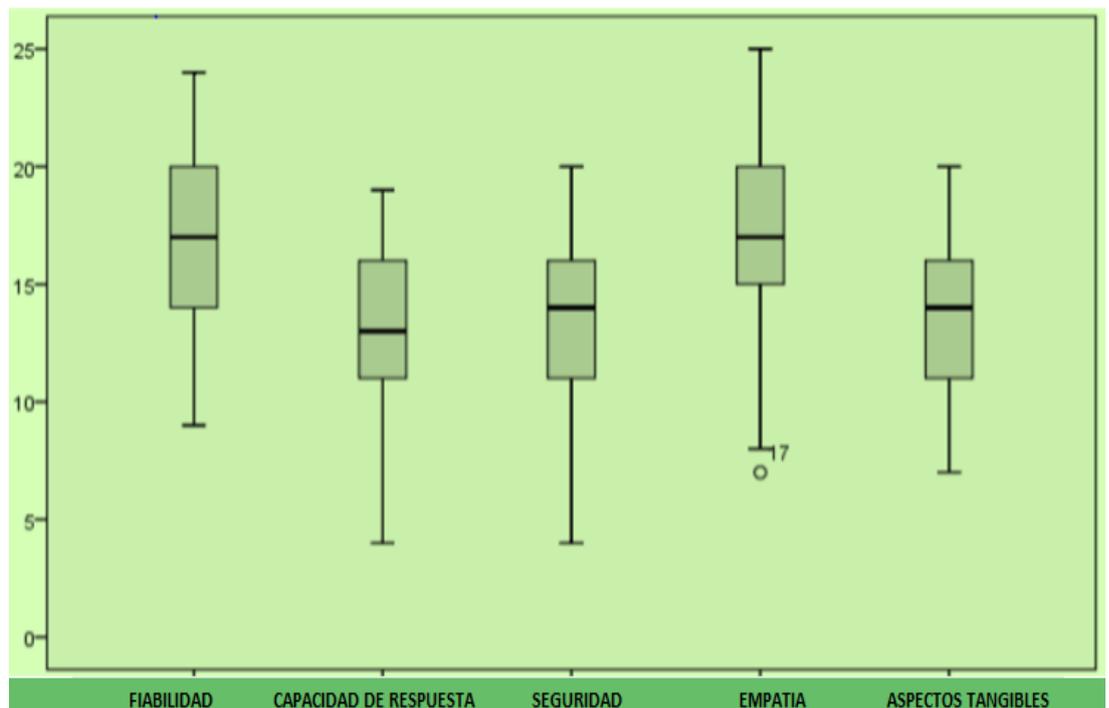


Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios que acuden al servicio de emergencia Hospital II Essalud Abancay.

Evaluando la dimensión aspectos tangibles donde evaluamos que la atención brindada en el servicio de emergencia es acogedor, se encuentra señalizada con información sencilla y adecuada, cuenta con personal para orientación de los usuarios; se observa que el 32.1% (18) de los encuestados están con satisfacción buena concordante con 32.1% (18) con satisfacción regular, el 19.6% (11) con satisfacción excelente y 16.1% (9) con satisfacción deficiente.

Se llega a la conclusión que el nivel de satisfacción de los usuarios sobre el cuidado de enfermería en la dimensión aspectos tangibles es buena y regular.

**GRÁFICO 5.1.9: COMPARACIÓN DE LAS DIMENSIONES DE FIABILIDAD, CAPACIDAD DE RESPUESTA, SEGURIDAD, EMPATÍA Y ASPECTOS TANGIBLES.**



Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios que acuden al servicio de emergencia Hospital II Essalud Abancay.

Según el gráfico se observa que las enfermeras tienen mayor aceptación en la dimensión de empatía donde se evaluó que le escuchó atentamente y trato con amabilidad, respeto y paciencia, no siendo así en la dimensión capacidad de respuesta en la cual obtuvo la puntuación más baja, la cual evaluó si la atención en triaje fue rápida, si la gestión del profesional de enfermería para atención por especialidad fue rápida y precisa, analizando este resultado se corrobora que la atención en triaje no siempre está a cargo de un personal de enfermería, sino está a cargo de un médico y un

personal técnico por lo que se llega a la conclusión que el usuario encuestado evaluó a los responsables del triaje en su momento. De la misma manera se observa que en las dimensiones fiabilidad, seguridad y aspectos tangibles la satisfacción es de regular.

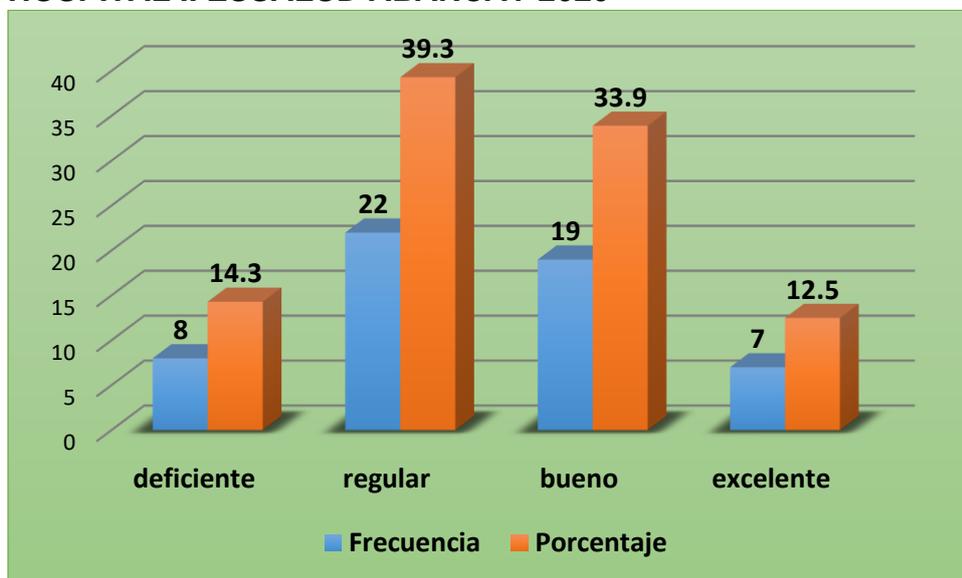
Evaluando la satisfacción de los usuarios sobre el cuidado de enfermería en el servicio de emergencia del hospital II Essalud Abancay 2020 se consideró 22 ítems del cuestionario cuyas puntuaciones fueron consideradas como se observa en la siguiente tabla.

**TABLA 5.1.9: EVALUACIÓN DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS CON EL CUIDADO DE ENFERMERÍA, ENCUESTADOS EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL II ESSALUD ABANCAY 2020**

<b>Puntuación</b>	<b>Niveles</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
<b>40 - 57</b>	<b>Deficiente</b>	<b>8</b>	<b>14,3</b>
<b>58 - 75</b>	<b>Regular</b>	<b>22</b>	<b>39,3</b>
<b>76 - 93</b>	<b>Bueno</b>	<b>19</b>	<b>33,9</b>
<b>94 - 110</b>	<b>Excelente</b>	<b>7</b>	<b>12,5</b>
	<b>Total</b>	<b>56</b>	<b>100</b>

Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios que acuden al servicio de emergencia Hospital II Essalud Abancay.

**GRÁFICO 5.1.10: EVALUACIÓN DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS CON EL CUIDADO DE ENFERMERÍA, ENCUESTADOS EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL II ESSALUD ABANCAY 2020**



Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios que acuden al servicio de emergencia Hospital II Essalud Abancay.

Evaluando la satisfacción de los usuarios sobre el cuidado de enfermería donde se evaluó 5 dimensiones: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles; se observa que el 39.3% (22) de los encuestados se encuentran con satisfacción regular, seguida de 33.9% (19) con satisfacción buena, el 14.3% (8) con satisfacción deficiente y 12.5% (7) con satisfacción excelente.

Se concluye que el nivel de satisfacción de los usuarios sobre el cuidado de enfermería en servicio de emergencia del hospital II Essalud Abancay se encuentra con un nivel de satisfacción regular.

Resultados descriptivos de las puntuaciones de los usuarios atendidos en el servicio de emergencia del hospital II Essalud Abancay con relación al cuidado de enfermería.

**TABLA 5.1.10: RESULTADOS DESCRIPTIVOS DE LAS PUNTUACIONES DE USUARIOS SOBRE EL CUIDADO DE ENFERMERÍA EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL II ESSALUD ABANCAY 2020**

<b>Estadísticos descriptivos</b>	
<b>Media</b>	73,95
<b>Mediana</b>	72,00
<b>Desviación estándar</b>	16,22
<b>Mínimo</b>	40,00
<b>Máximo</b>	108,00

Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios que acuden al servicio de emergencia Hospital II Essalud Abancay.

En el cuadro se aprecia que los usuarios encuestados; respecto a la satisfacción sobre el cuidado de enfermería obtuvieron una puntuación promedio de 73.95 puntos, mientras que la mediana es de 72 puntos, ubicándose los promedios en un nivel regular (58 - 75) la desviación estándar nos indica que los datos se aleja de la media aritmética en 16.22 puntos, asimismo el mínimo puntaje fue de 40 y el máximo puntaje fue de 108.

## **5.2 RESULTADOS INFERENCIALES:**

Por tratarse de una investigación de nivel descriptivo, carece de resultados inferenciales.

## **VI. DISCUSIÓN DE RESULTADOS**

### **6.1. CONTRASTACIÓN Y DEMOSTRACIÓN DE LA HIPÓTESIS CON LOS RESULTADOS.**

La presente tesis es de nivel descriptivo; por lo tanto carece de contrastación y demostración de hipótesis con los resultados; es decir la tesis carece de hipótesis.

Según los resultados de la tabla 5.1.4 que corresponde a la dimensión fiabilidad se observó que el nivel de satisfacción de los usuarios sobre el cuidado de enfermería en el servicio de emergencia fue buena debido a que la enfermera tiene habilidades para comunicarse con los usuarios, siendo fundamental la comunicación enfermera- paciente de esta manera el usuario se siente con más confianza y seguridad lo cual contribuye en su recuperación, asimismo brindo atención según prioridad sin discriminación y tomando en consideración sus necesidades ya que las enfermeras que laboran en el servicio de emergencia cuentan con la especialidad de emergencias y desastres lo cual permite direccionar adecuadamente según las prioridades de emergencia. Por todo lo expuesto anteriormente se concluye que el nivel de satisfacción del usuario en la dimensión fiabilidad es buena en el servicio de emergencia del hospital II Essalud Abancay.

De acuerdo a los resultados de la tabla 5.1.5 que corresponde a la dimensión capacidad de respuesta se observó que el nivel de satisfacción de los usuarios sobre el cuidado de enfermería fue buena debido a que la enfermera brindó atención rápida, oportuna y precisa priorizando sus necesidades teniendo en cuenta las prioridades de la clasificación de emergencias del triaje de Manchester la cual considera lo siguiente: nivel 1 riesgo vital inmediato cuyo tiempo de espera es 0 minutos, nivel 2 atención muy

urgente, cuyo tiempo de espera es de 10 a 15 minutos, nivel 3 atención urgente cuyo tiempo de espera es de 60 minutos, nivel 4 atención estándar cuyo tiempo de espera es de 2 horas o derivación a consulta externa y nivel 5 atención no urgente cuyo tiempo de espera es 4 horas. Por todo lo expuesto anteriormente se concluye que el nivel satisfacción del usuario en la dimensión de capacidad de respuesta es buena en el servicio de emergencia del hospital II Abancay.

Según los resultados de la tabla 5.1.6 que corresponde a la dimensión seguridad se observó que el nivel de satisfacción de los usuarios sobre el cuidado de enfermería en el servicio de emergencia fue buena debido a que la enfermera le brindó una atención humanizada respetando su religión, creencias y valores ya que los cuidados que se brinda al usuario es más provechoso e integral, respetó su privacidad y resolvió sus dudas, asimismo aplica las medidas de bioseguridad para garantizar la salud y seguridad de los usuarios. Por todo lo expuesto anteriormente se concluye que el nivel de satisfacción de los usuarios en la dimensión de seguridad es buena en el servicio de emergencia del hospital II Essalud Abancay.

Observando los resultados de la tabla 5.1.7 que corresponde a la dimensión empatía se observó que el nivel de satisfacción de los usuarios sobre el cuidado de enfermería en el servicio de emergencia fue buena debido a que el profesional de enfermería utilizó términos sencillos para explicarle sobre los procedimientos, puesto que utiliza los protocolos de atención de enfermería en los diferentes procedimientos que realiza, asimismo atiende con respeto y paciencia teniendo en cuenta el código de ética de enfermería y los principios bioéticos. Por todo lo expuesto anteriormente se

concluye que el nivel de satisfacción de los usuarios en la dimensión empatía es buena en el servicio de emergencia del hospital II Essalud Abancay.

Según los resultados de la tabla 5.1.8 que corresponde a la dimensión aspectos tangibles se observó que el nivel de satisfacción de los usuarios sobre el cuidado de enfermería en el servicio de emergencia fue regular debido a que no se cuenta con personal exclusivo para orientación de usuarios y no se cuenta con señaléticas visible para orientación. Por todo lo expuesto anteriormente se concluye que el nivel de satisfacción de los usuarios en la dimensión de aspectos tangibles es regular en el servicio de emergencia del hospital II Essalud Abancay.

Según los resultados de la tabla 5.1.9 que corresponde al problema general se observó que el nivel de satisfacción de los usuarios sobre el cuidado de enfermería es regular esto debido a que las enfermeras tienen sobrecarga laboral por que la demanda de usuarios es alta, además existe brecha de recursos humanos con respecto a los profesionales de enfermería, la falta de información por parte de los usuarios en distinguir una emergencia de una urgencia quienes saturan el servicio, alta demanda de usuarios transeúntes quienes perciben insatisfacción debido a que el sistema de gestión (SGSS) no permite despacho de medicamentos para un tratamiento completo, falta de compromiso por parte de las enfermeras y médicos para asumir sus responsabilidades ausentándose de sus puestos en horario de trabajo. Por todo lo expuesto anteriormente se concluye que el nivel de satisfacción de los usuarios sobre el cuidado de enfermería en el servicio de emergencia del hospital II Essalud Abancay es regular.

## **6.2. CONTRASTACIÓN DE LOS RESULTADOS CON OTROS ESTUDIOS SIMILARES.**

Según **Díaz Carranza Lady** en su trabajo de investigación titulado **Satisfacción del cuidado de enfermería percibido por el paciente del servicio de emergencia, hospital Víctor Lazarte Echeagaray – Trujillo 2018** obtuvo los siguientes resultados. El 63.8% de pacientes presentaron un nivel de satisfacción del cuidado de enfermería baja, el 29.0% media, y el 7.1% alta. Mientras que en la investigación realizada se obtuvo que el 46.4% se encuentran con satisfacción alta (bueno y excelente), el 39.3% se encuentran con satisfacción media (regular) y el 14.3% se encuentran con satisfacción baja (deficiente). Se pudo observar que en la investigación de **Díaz Carranza Lady** que la satisfacción fue más baja con respecto a la investigación realizada en el servicio de emergencia del hospital II Essalud Abancay.

Según **Hinostroza Chauca Lizeth Paola** en su trabajo de investigación titulada **Satisfacción del usuario sobre el cuidado de enfermería en el Hospital de Apoyo “Jesús Nazareno”- Ayacucho, 2018**. Obtuvo los siguientes resultados: El 55.7% (39) se muestran medianamente satisfechos con respecto al cuidado de enfermería, el 28.6% (20) se muestran satisfechos y el 15.7% (11) se encuentran insatisfechos. Se concluye que la satisfacción del usuario sobre el cuidado de enfermería en el Hospital de Apoyo Jesús Nazareno fue medianamente satisfecha. Mientras que en la investigación realizada se obtuvo que el 46.4% se encuentran satisfechos (bueno y excelente), el 39.3% se encuentran con satisfacción media (regular) y el 14.3% se encuentran insatisfechos (deficiente). Se pudo observar que en la investigación de **Hinostroza**

**Chauca Lizeth Paola** los usuarios se encuentran medianamente satisfechos, con respecto a la investigación realizada en el servicio de emergencia del hospital II Essalud Abancay donde los usuarios se encuentran satisfechos.

Según **Murrieta Arévalo Mónica V. Nogueira Guzmán Yessenia C. Palacios Cárdenas Josy P.** en su trabajo de investigación titulado **Satisfacción de los pacientes hospitalizados de la atención de enfermería en los servicios del hospital III de Iquitos de Essalud – 2017** obtuvo los siguientes resultados el 59.1% revelaron estar satisfechos con la atención de las enfermeras, el 39.8% expresaron encontrarse poco satisfechos y solo el 1.1% dijeron hallarse insatisfechos. Mientras que la investigación realizada se obtuvo que el 46.4% se encuentran con satisfacción alta (bueno y excelente), el 39.3% se encuentran con satisfacción media (regular) y el 14.3% se encuentran con satisfacción baja (deficiente). Se pudo observar en la investigación de **Murrieta Arévalo Mónica V. Nogueira Guzmán Yessenia C. Palacios Cárdenas Josy P.** que los usuarios se encuentran satisfechos al igual que en la investigación realizada en el servicio de emergencia del hospital II Essalud Abancay.

Según **Ganoza Gavidia Liz Geraldine** en su trabajo de investigación titulada **Satisfacción de pacientes frente a calidad de cuidado de enfermería en observación del servicio de emergencia del hospital Belén Trujillo 2018** obtuvo los siguientes. El 46.67% refieren estar satisfechos con el cuidado recibido y el 40.00% medianamente satisfechos y 13.33% se encuentran insatisfechos. Mientras que la investigación realizada se obtuvo que el 46.4% se encuentran con satisfacción alta (bueno y excelente), el 39.3% se encuentran con satisfacción media (regular) y el 14.3% se

encuentran con satisfacción baja (deficiente). Se pudo observar en la investigación realizada por **Ganoza Gavidia Liz Geraldine** los usuarios se encuentran satisfechos al igual que en la investigación realizada en el servicio de emergencia del hospital II Essalud Abancay.

Según **Mejía Acuña, Danna Deborah Sammantha, Rivera Segura, Olenka S.** en su trabajo de investigación realizada titulado **Nivel de satisfacción sobre el cuidado enfermero de los pacientes atendidos en el servicio de emergencia del Hospital Regional Docente Las Mercedes, 2016** obtuvieron los siguientes resultados. El 29% de los pacientes atendidos considera que está por mejorar el nivel de satisfacción frente al cuidado del personal de enfermería, el 46% señalan que su nivel de satisfacción está en proceso y el 25% de ellos considera que es aceptable la satisfacción. Mientras que en la investigación realizada se obtuvo que el 46.4% se encuentran con satisfacción aceptable (bueno y excelente), el 39.3% se encuentran con satisfacción en proceso (regular) y el 14.3% se encuentran con satisfacción por mejorar (deficiente). Se pudo observar que en la investigación de **Mejía Acuña, Danna Deborah Sammantha, Rivera Segura, Olenka S.** los usuarios se encuentran con satisfacción regular, respecto a la investigación realizada en el hospital II Essalud Abancay se encuentran con un nivel de satisfacción buena.

### **6.3. RESPONSABILIDAD ÉTICA DE ACUERDO A LOS REGLAMENTOS VIGENTES**

Las autoras de la investigación se responsabilizan por la información emitida basándose a las normas que rigen los principios éticos los cuales se ciñeron a los siguientes documentos:

- Se tomó en consideración el código de ética deontología del colegio de enfermeros del Perú.
- Se tomó en cuenta el Manual de organización y funciones de la enfermera en el servicio de emergencia en la red asistencial Apurímac ESSALUD. Cuya función principal es brindar atención integral de enfermería en el cuidado del paciente en el servicio de emergencia y cuidados intensivos.
- Autonomía: Los usuarios que participaron en su totalidad lo hicieron en forma voluntaria; explicándoles acerca de los fines del estudio.
- No maleficencia: La información obtenida solamente será utilizada para el estudio, cuya información de los usuarios serán manejados en forma confidencial.
- Según la resolución del ministerio de salud 008430 de 1993 de estudio es considerado sin riesgo para los usuarios dado que no se hará ninguna intervención y simplemente se tomara información de fuente primaria sobre aspectos que no tienen connotación moral o psicológica que represente peligro para el paciente.

## CONCLUSIONES

- a) Los usuarios en el servicio de emergencia en el hospital II Essalud de Abancay 2020 se encuentran regularmente satisfechos sobre los cuidados de enfermería en un 39.3%, seguido de 33.9% con satisfacción buena, asimismo un 12.5% se encuentran con satisfacción excelente y 14.3 % con satisfacción deficiente.
- b) La satisfacción de los usuarios en la dimensión de fiabilidad respecto al cuidado de enfermería en el servicio de emergencia Hospital II Essalud de Abancay 2020, se evidencia que el 35.7 % se encuentran en nivel de satisfacción buena sobre el cuidado de enfermería, seguido por un 33.9 % con satisfacción regular de igual manera el 19.6% con satisfacción excelente y un 10.7% con satisfacción deficiente.
- c) La satisfacción de los usuarios en la dimensión de la capacidad de respuesta respecto al cuidado de enfermería en el servicio de emergencia Hospital II Essalud de Abancay 2020, se observa que el 39.3% tiene nivel de satisfacción buena, el 37.5% se encuentra con satisfacción regular, seguido de un 14.3 % con satisfacción deficiente, del mismo modo el 5.4 % se encuentra con satisfacción muy deficiente y 3.6 % con satisfacción excelente.
- d) La satisfacción de los usuarios en la dimensión de seguridad respecto al cuidado de enfermería en el servicio de emergencia Hospital II Essalud de Abancay 2020, se evidencia que el 44.6% tiene buen nivel de satisfacción, seguida de un 28.6% con satisfacción regular, asimismo el 16.1% se encuentra con satisfacción deficiente, el 8.9% se encuentra con satisfacción excelente y el 1.8% con satisfacción muy deficiente.
- e) En cuanto a la dimensión de empatía sobre el cuidado de enfermería en el servicio de emergencia Hospital II Essalud de Abancay 2020, el 39.3% se encuentra con satisfacción buena, el

32.1% con satisfacción regular, seguida de un 16.1% con satisfacción excelente, del mismo modo el 8.9% de encuentra con satisfacción deficiente y el 3.6% con satisfacción muy deficiente.

- f) La satisfacción de los pacientes en la dimensión de aspectos tangibles respecto al cuidado de enfermería en el servicio de emergencia Hospital II Essalud de Abancay 2020, se observa que el 32.1% se encuentra con satisfacción buena, de la misma manera el 32.1% se encuentra con satisfacción regular, seguida de un 19.6% con satisfacción excelente y un 16.1% se encuentra con satisfacción deficiente.

## RECOMENDACIONES

- a) A la oficina de capacitación y jefatura de enfermería del hospital ESSALUD II Abancay tomar como referencia esta investigación para implementar talleres y/o capacitaciones permanentes dirigidas al profesional de enfermería en temas como humanización, aspectos éticos para mejorar la relación enfermera – paciente y lograr una satisfacción excelente del usuario.
  
- b) A las enfermeras del servicio de emergencia se recomienda que continúen desarrollando siempre sus habilidades comunicativas ,brindando una atención oportuna y precisa priorizando sus necesidades, asimismo que elaboren y/o diseñen proyectos de mejora que garantice la atención rápida y precisa reduciendo el tiempo de espera, aplicando siempre los principios de bioseguridad, paciencia y mostrando interés en solucionar sus problemas y utilizando los protocolos de atención de enfermería el cual contribuirá a mejorar el nivel satisfacción del usuario.
  
- c) Al Director del hospital II Essalud Abancay implementar con equipos y materiales indispensables para la atención de los usuarios, asimismo mejorar las señaléticas e incorporar mensajes claros y sencillos ubicados en puntos estratégicos y asignar un personal que oriente a los usuarios, de esta manera lograr un buen nivel de satisfacción.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Vargas Esquivel LM. Factores sociodemográficos del personal de enfermería. Revista Especializada en Ciencias de la Salud. 2012.
2. Perez J, Gardey A. definicion de satisfaccion del cliente. definicion.es. 2014.
3. Vizcaíno AdJ. Satisfacción de pacientes del ser vicio de urgencias. Horizonte Sanitario. 2018 mayo.
4. Boton Galicia SI. SATISFACCIÓN DEL USUARIO DE LA ATENCIÓN QUE RECIBE DEL PERSONAL DE ENFERMERIA EN EL CENTRO DE ATENCION PERMANENTE CAP DE CUNEN, QUICHE, GUATEMALA. TESIS. CUNEN: UNIVERSIDAD RAFAEL LANDÍVAR; 2017.
5. Anampa Navarro JM, Bastidas Mezahuaman Y. Nivel de satisfaccuon del usuario sobre la atencion brindada pr el personal de enfermeria en el servicio de emergencia del centro de salud militar. Lima: Universidad Nacional del Callao, Lima; 2018.
6. Hinostroza Chauca L. Satisfacción del usuario sobre el cuidado de enfermería en el hospital de apoyo "Jesus Nazareno" Ayacucho. tesis. Lima: Univeridad Cesar Vallejo, Ayacucho; 2018.
7. Ganoza Gavidia G. Satisfacción de pacientes frente a calidad de cuidado de enfermería en observación del servicio de emergencia del Hospital Belen Trujillo. tesis. Trujillo: Universidad Nacional de Trujillo, La Libertad; 2019.
8. Diaz Carranza P. Satisfacción del cuidado de enfermería percibido por el paciente del servicio de emergencia, Hospital Victor Lazarte

- Echegaray - Trujillo. tesis de segunda especialidad. Trujillo: Universidad Nacional de Trujillo, La Libertad; 2019.
9. Murrieta M, NY, & PJ. Satisfacción de los pacientes hospitalizados de la atención de enfermería en los Servicios del Hospital III Iquitos de Essalud–2017. Iquitos, Perú. tesis. Iquitos: Universidad Nacional de la Amazonia Peruana, Loreto; 2017.
  10. Mejía Acuña DS, Rivera Segura S. Nivel de satisfacción sobre el cuidado enfermero de los pacientes atendidos en el servicio de emergencia del hospital regional docente las mercedes, 2016. tesis. Pimentel- Chiclayo: Universidad Señor de Sipan, Lambayeque; 2016.
  11. Huerta Medina EA. Nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en el topico de medicina del servicio de emergencia del Hospital Nacional Arzobispo Loayza, Lima, enero del 2015. tesis. Lima: Universidas Nacional Mayor de San Marcos, Lima; 2015.
  12. Guerrero Ramírez R, Meneses La Riva M, De La Cruz Ruiz. Cuidado humanizado de enfermería según la teoría de Jean Watson, servicio de medicina. Rev enferm Herediana. 2016.
  13. Medina G, Ortiz C. Enfoque de enfermeria con respecto a la teoria de virginia henderson. SlideShare. 2015 octubre.
  14. Quintero Angarita R. Teoria se las necesidades de Malow. .
  15. Thompson I. La satisfaccion del cliente. 2006 julio.
  16. Pérez Porto J, Gardey. Definición de cuidados de enfermería. Definicion.de. 2014.
  17. García Hernández MdL. Construcción emergente del concepto: cuidado profesional de enfermería. Scielo. 2011.

18. Juárez Rodríguez PA. La importancia del cuidado de enfermería. Rev Enferm Inst Mex Seguro. 2009.
19. Mena Tudela , González Chordá VM, Cervera Gasch Á, Salas Medina , Orts Cortés M. Cuidados básicos de enfermería. primera edicion ed. I UJ, editor.: Universitat Jaume I; 2016.
20. UNMSM Adlfdm. "calidad de atencion de la salud". .
21. MINSA. "Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos y Servicios Médicos de Apoyo". RM N° 527-2011/MINSA. Lima: MINSA, Lima; 2011.
22. Luna Pérez F. Aplicación del modelo SERVPERF para la medición de la percepción sobre la calidad del servicio de la educación superior. Revista Ecomatemático. 2017.
23. Philip Kotler. direccion de mercadotecnia. octava edicion ed. esan , editor.: esan; 2001.
24. significado de usuario. significados.com. 2019 junio.
25. Editing AfWW. emergencias/urgencias. Editorial Médica AWW. .
26. Wigodski J. que es servqual. medwave. 2003.
27. Navarro J. cuidado de enfermeria. definicion ABC. 2016 abril.
28. OMS. Enfermeria. enfermeria. 2015 noviembre.
29. Borré Ortiz M, Vega Vega Y. CALIDAD PERCIBIDA DE LA ATENCIÓN DE ENFERMERÍA POR PACIENTES HOSPITALIZADOS. Scielo. 2014 diciembre; Cienc. enferm. vol.20 no.3.

30. Blázquez Morales M, Quezada Díaz. A. Satisfacción de los usuarios hospitalizados en el servicio de medicina interna, con el cuidado de enfermería. Rev Med UV. 2014;(14-19).

31.[http://www.essalud.gob.pe/transparencia/pdf/mof/MOF\\_2014\\_RA\\_APURIM\\_AC.pdf](http://www.essalud.gob.pe/transparencia/pdf/mof/MOF_2014_RA_APURIM_AC.pdf)

# **ANEXOS**



<p>2. ¿Cuál es el nivel de satisfacción de los usuarios en la dimensión de la capacidad de respuesta sobre el cuidado de enfermería en el servicio de emergencia Hospital II Essalud de Abancay 2020?</p>	<p>2. Identificar la satisfacción de los usuarios en la dimensión de la capacidad de respuesta sobre el cuidado de enfermería en el servicio de emergencia Hospital II Essalud de Abancay 2020.</p>				<ul style="list-style-type: none"> <li>• El profesional de enfermería se encarga del recojo de resultados de exámenes auxiliares de manera oportuna y en el momento correcto.</li> <li>• El profesional de enfermería agiliza los resultados auxiliares de tal manera que sea oportuna.</li> </ul>		<p>fórmula para una población finita</p> $n = \frac{N \times Z_{\alpha}^2 \times p \times q}{d^2 \times (N-1) + Z_{\alpha}^2 \times p \times q}$	
<p>3. ¿Cuál es el nivel de satisfacción de los usuarios en la dimensión de seguridad sobre el cuidado de enfermería en el servicio de emergencia Hospital II Essalud de Abancay 2020?</p>	<p>3. Identificar la satisfacción de los usuarios en la dimensión de seguridad sobre el cuidado de enfermería en el servicio de emergencia Hospital II Essalud de Abancay 2020.</p>			<p>Seguridad</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El profesional de enfermería le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud.</li> <li>• Durante su atención en el servicio de emergencia se respeta su privacidad.</li> <li>• El profesional de enfermería realiza una atención humanizada, libre de riesgos.</li> <li>• El problema de salud por el cual se atiende se resuelve o mejora.</li> </ul>			
<p>4. ¿Cuál es el nivel de satisfacción de los usuarios en la dimensión de</p>	<p>4. Identificar la satisfacción de los usuarios en la dimensión de empatía sobre el</p>			<p>Empatía</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El profesional de enfermería le escuchó atentamente y trato con amabilidad, respeto y paciencia.</li> <li>• El personal de enfermería le mostró interés en</li> </ul>			

<p>empatía sobre el cuidado de enfermería en el servicio de emergencia Hospital II Essalud de Abancay 2020?</p> <p>5. ¿Cuál es nivel de satisfacción de los usuarios en la dimensión de aspectos tangibles sobre el cuidado de enfermería en el servicio de emergencia Hospital II Essalud de Abancay 2020?</p>	<p>cuidado de enfermería en el servicio de emergencia Hospital II Essalud de Abancay 2020.</p> <p>5. Identificar la satisfacción de los usuarios en la dimensión de aspectos tangibles sobre el cuidado de enfermería en el servicio de emergencia Hospital II Essalud de Abancay 2020.</p>			<p>Aspectos tangibles</p>	<p>solucionar cualquier dificultad que se presentó durante su atención.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• El profesional de enfermería le explicó a usted o a sus familiares en palabras fáciles de entender sobre los procedimientos a realizar.</li> <li>• El profesional de enfermería de emergencia le trató con respeto.</li> <li>• El profesional de enfermería de emergencia le trató con paciencia.</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Los carteles, letreros y fichas son adecuados para orientar a los pacientes.</li> <li>• El servicio cuenta con personal para orientar a los pacientes.</li> <li>• El profesional de enfermería cuenta con los conocimientos necesarios para el buen manejo y uso de equipos y materiales para su atención.</li> <li>• El servicio de emergencia se encuentra siempre limpio, cómodo y acogedor.</li> </ul>			
---	---	--	--	---------------------------	--	--	--	--

## **Anexo B: INSTRUMENTOS VALIDADOS**

En la investigación realizada se utilizó un cuestionario como instrumento según el modelo SERVPERF (*SERVice PERFormance*) el cual fue propuesto por Cronin y Taylor (1992), quienes establecieron una escala más concisa que SERVQUAL y la llamaron SERVPERF. Esta nueva escala está basada exclusivamente en la valoración de las percepciones, con una evaluación similar a la escala SERVQUAL, la cual tiene en cuenta tanto las expectativas como las percepciones. Por lo tanto la escala SERVPERF se fundamenta únicamente en las percepciones, eliminando las expectativas y reduciendo entonces a la mitad las preguntas planteadas, la cual ha sido validada en diferentes estudios, por tanto no se realizó prueba piloto.

El instrumento consta de 22 ítems, divididos en 5 dimensiones que a su vez están estructurados de la siguiente manera: 5 ítems pertenecen a la dimensión de fiabilidad, 4 ítems a la dimensión de capacidad de respuesta, 4 ítems a la dimensión de seguridad, 5 ítems a la dimensión empatía y 4 ítems a la dimensión aspectos tangibles, con una calificación en escala del 1 al 5, siendo 1 muy deficiente y 5 excelente, los cuales fueron aplicados a una muestra de 56 usuarios.

No ha sido necesaria recurrir al juicio de expertos por ser un instrumento ya validado conforme lo indicado anteriormente.

## Anexo C: CUESTIONARIO VALIDADO POR CRONIN Y TAYLOR (1992)

### ENCUESTA PARA EVALUAR LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS ATENDIDOS EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA HOSPITAL II ESSALUD ABANCAY

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

#### DATOS GENERALES DEL ENCUESTADO

**EDAD** :  
**SEXO** :  
**NIVEL DE ESTUDIO** :

Califique las percepciones que se refieren a como usted ha recibido, la atención de enfermería en el servicio de Emergencia en el Hospital II Essalud Abancay.

Tome en consideración una escala numérica de 1 al 5. Donde 1 es muy deficiente, 2 deficiente, 3 regular, 4 bueno y 5 excelente.

Nº	DIMENSIONES	PREGUNTA	VALORACION				
			1	2	3	4	5
1	FIABILIDAD	Los pacientes son atendidos en el servicio de emergencia, sin importar su condición socioeconómica.					
2		La atención de pacientes en emergencias es según prioridad.					
3		La atención en emergencia estuvo a cargo del personal de enfermería.					
4		El profesional de enfermería mantuvo suficiente comunicación con usted para explicarle el seguimiento de su problema de salud.					
5		El profesional de enfermería mantuvo suficiente comunicación con sus familiares para explicarles el seguimiento de su problema de salud.					
6		La atención en triaje fue rápida.					

7	CAPACIDAD DE RESPUESTA	La gestión del profesional de enfermería para atención por especialidad es rápida y precisa.					
8		El profesional de enfermería se encarga del recojo de resultados de exámenes auxiliares de manera oportuna y en el momento correcto.					
9		El profesional de enfermería agiliza los resultados auxiliares de tal manera que sea oportuna.					
10	SEGURIDAD	El profesional de enfermería le brindo el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud.					
11		Durante su atención en el servicio de emergencia se respeta su privacidad.					
12		El profesional de enfermería realiza una atención humanizada, libre de riesgos.					
13		El problema de salud por el cual se atiende se resuelve o mejora.					
14	EMPATÍA	El profesional de enfermería le escuchó atentamente y trato con amabilidad, respeto y paciencia.					
15		El personal de enfermería le mostró interés en solucionar cualquier dificultad que se presentó durante su atención.					
16		El profesional de enfermería le explicó a usted o a sus familiares en palabras fáciles de entender sobre los procedimientos a realizar.					
17		El profesional de enfermería de emergencia le trató con respeto.					
18		El profesional de enfermería de emergencia le trató con paciencia.					
19	ASPECTOS TANGIBLES	Los carteles, letreros y fichas son adecuados para orientar a los pacientes.					
20		El servicio cuenta con personal para orientar a los pacientes.					

21		El profesional de enfermería cuenta con los conocimientos necesarios para el buen manejo y uso de equipos y materiales para su atención.					
22		El servicio de emergencia se encuentra siempre limpio, cómodo y acogedor.					

### Anexo D: BASE DE DATOS

MUESTRA	DATOS GENERALES			FIABILIDAD					CAPACIDAD DE RESPUESTA					SEGURIDAD				EMPATIA					ASPECTOS TAGIBLES			
	edad	sexo	Grado de instrucción	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	
1	2	1	3	1	3	4	1	2	3	3	2	3	4	3	3	2	3	3	5	5	4	3	4	3	5	
2	2	2	3	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
3	2	1	3	5	4	4	5	4	2	2	3	3	4	4	3	3	4	4	5	5	4	5	3	5	5	
4	2	1	3	3	1	5	3	5	3	5	5	4	3	4	4	1	5	2	5	3	4	2	1	1	3	
5	2	1	3	3	3	3	3	1	1	2	1	2	4	3	3	3	3	1	2	1	2	2	1	1	3	
6	2	2	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	2	4	4	
7	1	2	3	5	4	3	4	3	5	3	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	
8	2	1	3	4	5	5	3	4	3	3	4	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	
9	2	2	3	3	4	2	3	4	2	3	4	3	3	4	3	2	4	3	2	3	3	4	3	4	3	
10	2	1	3	5	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	5	4	
11	2	1	3	3	3	3	2	2	4	3	3	3	3	2	2	4	2	2	2	2	2	3	1	4	3	
12	2	2	3	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	5	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	
13	2	1	3	4	1	4	3	4	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	2	1	2	2	2	2	
14	2	1	3	1	3	4	3	4	1	4	4	3	1	3	4	4	1	4	3	3	4	1	4	4	3	
15	2	1	3	5	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	2	5	5	
16	2	1	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	2	3	4	4	4	3	3	3	
17	2	2	3	4	1	3	1	1	1	1	1	1	2	5	1	2	1	1	1	3	1	4	1	5	4	
18	1	1	3	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	
19	3	2	3	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	
20	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
21	2	1	3	3	3	4	2	2	4	4	3	3	2	4	3	2	4	3	3	3	3	3	2	3	4	
22	2	1	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	2	4	2	
23	2	1	3	4	3	3	2	2	4	3	2	2	2	4	3	3	3	3	4	4	3	5	2	4	4	
24	2	1	3	3	2	2	3	3	4	3	2	2	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	

25	2	1	3	3	3	3	3	3	2	1	3	3	2	1	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
26	2	1	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	2	3	3	3	2	3	4	3
27	1	1	3	3	4	3	3	3	1	4	4	3	4	4	1	4	4	4	4	4	4	3	3	3	2
28	2	2	3	4	3	2	3	3	4	3	3	3	4	2	2	4	4	3	3	3	3	3	2	3	3

MUESTRA	DATOS GENERALES			FIABILIDAD					CAPACIDAD DE RESPUESTA					SEGURIDAD					EMPATIA					ASPECTOS TAGIBLES			
	edad	sexo	Grado de instrucción	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22		
29	2	1	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	2	1	3	3		
30	2	2	3	4	4	5	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	4	2	2	2		
31	2	1	3	1	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3		
32	2	1	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	1	3	3		
33	2	2	3	4	3	4	2	2	2	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	2	1	3	2		
34	3	2	2	3	2	4	2	2	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	2	3	3	3	3		
35	2	1	3	3	4	1	4	4	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3		
36	2	1	1	2	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
37	1	1	2	3	2	2	2	2	1	2	2	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3		
38	2	1	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
39	3	2	3	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4		
40	2	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4		
41	1	1	3	5	5	5	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	5		
42	3	1	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4		
43	2	2	2	4	4	4	3	4	4	3	4	5	3	5	5	4	5	4	3	5	5	5	5	5	5		
44	3	2	2	5	5	4	4	4	4	3	4	5	3	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5		
45	1	2	2	4	4	4	4	3	4	2	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	5		
46	2	2	2	4	4	4	5	3	5	4	4	4	3	4	4	5	3	5	3	4	4	4	4	3	3		
47	3	1	2	3	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3		

48	2	1	3	5	4	5	5	5	4	4	3	4	5	4	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4
49	2	1	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
50	2	1	2	5	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
51	2	2	3	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5
52	2	2	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	5	4	4	5	4	4	5
53	2	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	5	4	5
54	2	1	3	4	5	4	5	4	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5
55	2	1	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
56	2	2	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4

**Leyenda:**

**Datos generales**

Edad:

1: de 18 a 29

2: de 30 a 59

3: mayor a 60

**Sexo:**

1: masculino

2: femenino

**Grado de instrucción:**

1: primaria

2: secundaria

3: superior

**Preguntas desde P1 al P22**

1: muy deficiente

2: deficiente

3: regular

4: bueno

5: excelente