

**FACULTAD DE MEDICINA HUMANA Y CIENCIA DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERIA**

TESIS

**“SATISFACCIÓN DEL USUARIO SOBRE LA CALIDAD DE
ATENCIÓN DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA DEL
SERVICIO DE TÓPICO DE MEDICINA DE EMERGENCIA
HOSPITAL DOCENTE LAS MERCEDES – CHICLAYO 2017”**

**PARA OPTAR EL TITULO PROFESIONAL DE LICENCIADA
EN ENFERMERIA**

ZUMY LUCERO MEDINA ANASTACIO

ASESORA: DRA. ELIZABETH TERESA DIESTRA CUEVA

LIMA – PERÚ, 2018

**“SATISFACCIÓN DEL USUARIO SOBRE LA CALIDAD DE
ATENCIÓN DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA DEL
SERVICIO DE TÓPICO DE MEDICINA DE EMERGENCIA
HOSPITAL DOCENTE LAS MERCEDES – CHICLAYO 2017**

DEDICATORIA

A Dios por darme las fuerzas y por su infinito e inefable amor.

A mis padres: Teodoro Medina Cancapa y Margarita Anastacio Zapata, porque gracias a su apoyo incondicional, su confianza, cariño y consejos durante el desarrollo de mi carrera y toda mi vida he logrado culminar esta meta. Ellos son un pilar importante y ejemplo de esfuerzo y valentía.

A mi hermana: Greis Medina Anastacio, por el cariño y consejos que me permitieron seguir adelante y poder culminar este sueño.

AGRADECIMIENTO

*Gracias a las autoridades de la escuela,
Y docentes por brindar a todos los
estudiantes una formación académica,
hasta lograr las metas.*

ÍNDICE

Pág.

DEDICATORIA

AGRADECIMIENTO

RESÚMEN

i

ABSTRAC

ii

ÍNDICE

iii

INTRODUCCIÓN

iv

CAPITULO I: EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Planteamiento del problema

1

1.2. Formulación del problema

5

1.3. Objetivos de la investigación

6

1.3.1. Objetivo general

6

1.3.2. Objetivos específicos

6

1.4. Justificación del estudios

6

1.5. Limitaciones

8

CAPITULOII: MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes del estudio

9

2.2. Base teórica

13

2.3. Definición de términos

22

2.4. Hipótesis

23

2.5. Variables

23

2.5.1. Definición conceptual de las variables

23

2.5.2. Definición operacional de las variables

24

2.5.3. Operacionalización de la variable

24

CAPITULOIII: METODOLOGIA

3.1. Tipo y nivel de investigación	28
3.2. Descripción del ámbito de la investigación	28
3.3. Población y muestra	29
3.4. Técnicas e instrumentos para la recolección de datos	31
3.5. Validez y confiabilidad del instrumento	31
3.6. Plan de recolección y procesamiento de datos	31

CAPÍTULO IV: RESULTADOS

32

CAPÍTULO V: DISCUSION

41

CONCLUSIONES

43

RECOMENDACIONES

44

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

45

ANEXOS

Matriz

Instrumento

RESUMEN

El objetivo del estudio fue determinar la satisfacción del usuario sobre la calidad de atención del profesional de enfermería del servicio de tópico de medicina de emergencia hospital docente las Mercedes – Chiclayo, 2017, fue un estudio de tipo no experimental de enfoque cuantitativo de nivel descriptivo y de corte transversal. Entre sus conclusiones están: Teniendo en cuenta las características sociodemográficas se distingue que el 57%(24) usuarios son de género femenino y el 43%(18) son de género masculino de ellos el 60%(25) son casados, el 24%(10) son convivientes y 16%(7) son solteros; respecto al grado de instrucción predomina entre los usuarios el nivel secundaria en el 45%(19) seguido del 31%(13) con nivel primaria y solamente el 24%(10) tienen estudios superiores. Del total de usuarios, el 55% se encuentran poco satisfechos con la calidad de atención en la dimensión confiabilidad, seguido del 40% que se encuentra satisfecho y solamente un 5%(2) no está satisfecho. En la dimensión capacidad de respuesta predomina el estar poco satisfechos seguido del 38%(16), que están satisfechos con la calidad de atención en el servicio de tópico de emergencia En la dimensión protección el 55 %(23) de los usuarios se encuentran satisfechos y el 45%(19) están poco satisfechos con la protección de los cuidados que brinda el Profesional de Enfermería Respecto a la empatía el 71% (30) de los usuarios se encuentran poco satisfechos, el 17%(7) no satisfechos, y solamente el 12 %(5) están satisfechos, con la empatía mostrada por el Profesional de Enfermería.

Palabras claves: satisfacción y confiabilidad,

ABSTRACT

The objective of the study was to determine the user satisfaction on the quality of care of the nursing professional of the emergency medicine topic of teaching hospital Las Mercedes - Chiclayo, 2017, was a non-experimental study of quantitative approach of descriptive level and of cross section. Among its conclusions are: Taking into account sociodemographic characteristics it is distinguished that 57% (24) users are female and 43% (18) are male, 60% (25) are married, 24% (10) are cohabitants and 16% (7) are single; Regarding the level of education, the secondary level predominates in 45% (19), followed by 31% (13) in the primary level and only 24% (10) in higher education. Of the total number of users, 55% they are not very satisfied with the quality of attention in the reliability dimension, followed by 40% who are satisfied and only 5% (2) are not satisfied. In the response capacity dimension, the lack of satisfaction is followed by 38% (16), who are satisfied with the quality of attention in the emergency topic service In the protection dimension, 55% (23) of the users are satisfied and 45% (19) are not very satisfied with the protection of the care they provide. provides the Nursing Professional Regarding empathy 71% (30) of the users are not very satisfied, 17% (7) not satisfied, and only 12% (5) are satisfied, with the empathy shown by the Professional of nursing.

Keywords: satisfaction and reliability

INTRODUCCIÓN

Hablar de calidad es considerar a la satisfacción como un criterio de evaluación del trabajo que se brinda mas aún si se habla de brindar un servicio ya que las personas cuando reciben alguna acción directa hacia ellos lo pueden ver y/o calificar como insatisfactoria o gratamente satisfactoria, es entonces necesario reconocer que la calidad es vista com dar lo que se ofrece y recibir lo que se espera y será mayor en un paciente que lo único que desea es ser atendido con calidad y calidez. En el contexto del mundo globalizado, donde la ciencia, la tecnología y la información están dentro del alcance de muchos, las profesiones, y específicamente la enfermería, enfrentan la necesidad de perfeccionar sus procesos de trabajo con vistas a garantizar cuidados con calidad a los pacientes⁽¹⁾. Las nuevas tecnologías en el cuidado de salud han aumentado los costes del sector salud y las expectativas de la población con relación a los servicios ofrecidos. Sin embargo, estudios indican fallas en la calidad y seguridad de la atención, con ocurrencia de eventos indeseados, perjudicando el imagen de las organizaciones de salud

El presente trabajo consta de: Capítulo I en el cual se expone el capítulo I presenta el problema, incluye: planteamiento, formulación, justificación, objetivos generales y específicos del problema, El capítulo II: marco teórico: Antecedentes del estudio y bases conceptuales, y definición operacional de términos. El capítulo III Metodología: Nivel, Tipo o Método de Investigación; descripción del área de estudio; población y Muestra; técnica e Instrumento de recolección de datos; validez y confiabilidad de los Instrumentos; procedimientos, análisis de datos y consideraciones éticas, el capítulos IV: Resultados, Capítulo v: Discusión de resltados y anexos

CAPITULO I: EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La enfermería tiene conciencia de su responsabilidad ante la calidad del cuidado que presta al paciente, a la institución, a la ética, a las leyes y a las normas de la profesión, y también de la contribución de su desempeño en la evaluación del cuidado y satisfacción de los pacientes. En este sentido, oír lo que los pacientes tienen para relatar sobre el cuidado que le es prestado y sobre su satisfacción puede ser una oportunidad de construcción de un indicador de resultado, que indica a los gestores algunos caminos decisorios de transformaciones e innovaciones. Cambios en el contexto mundial han hecho con que los pacientes y sus familiares exijan un comprometimiento renovado con la mejora de la calidad en organizaciones prestadoras de servicios de salud, estimulados por la preocupación con la seguridad del paciente ¹

Recibir un servicio de calidad es un derecho que todos los usuarios reclaman al momento de adquirir un bien o servicio. Cuando un servicio es de calidad marca la diferencia puesto que deja un nivel de satisfacción alto. Esa sensación de bienestar permitirá que el usuario sienta la sensación de felicidad. Muchos autores definen qué es calidad y qué es satisfacción, pero en la práctica son muy pocas las organizaciones que la aplican a cabalidad.

Desde hace muchos años atrás la OMS afirmó para que la atención en los servicios de la salud sea catalogada como servicios sanitarios de calidad deben de identificar todas las necesidades de sus usuarios y buscar los medios para solucionarlo. Esto incluye, además, que los usuarios que reciben el servicio deben de ser tratados como seres humanos y seres con sentimientos, que merecen respeto como tales, aplicando en todo momento las competencias propias de su carrera como medio que permita ser mejores profesionales de la salud día con día ⁽²⁾.

Los cambios vertiginosos de los que forma parte un determinado país (Perú, en este caso) influyen mucho en las competencias que debe poseer un profesional de una determinada carrera para mantenerse vigente y poder ser competitivo dentro de su rubro. La sociedad exige, con más ahínco, que los profesionales de la salud brinden una atención personalizada y sean capaces de ofrecer un servicio de calidad. Por ello, el desempeñarse como enfermera/o juega un rol importantísimo dentro de la sociedad pues encontramos enfermeras que cuidan pacientes, que están a cargo de un tópico y dirigiendo ciertas áreas dentro de una posta, hospital, clínica, policlínico, etc.; sean estos públicos o privados; implica personas con un alto grado de vocación y espíritu de servicio . Por ello las enfermeras deben poseer, no sólo, un capacidad de servicio sino también los conocimientos necesarios para brindar una atención de calidad y sin olvidar que la gema de la profesión de enfermería radica en la ética ⁽²⁾.

La enfermería es una carrera de mucha dedicación. Cuando vamos a los hospitales nos es común ver, siempre, más enfermeras que médicos. Ayudar es su razón de ser, sin embargo los pacientes tienen muchas quejas de estos servidores de la salud (sobre todo si es una entidad pública). Son muchos los pacientes que comentan en los pasillos de los hospitales que las enfermeras les trataron mal y les fueron indiferentes. Comentarios de esta magnitud, incentivaron que desde el siglo XX se empiecen a realizar ciertas evaluaciones de la calidad de los servicios de la salud ⁽³⁾.

La atención sanitaria se ve influenciada por nuevos conceptos de globalización, los pacientes exigen cada vez más sus derechos y un trato digno, obligando a que los profesionales de la salud conozcan más de su área y se les brinde una atención eficiente y eficaz, y que busque, lo más que pueda, solucionar las demandas que exigen ⁽⁴⁾. De aquí que el rol de la enfermería es brindar atención de calidad y seguridad de los pacientes para que estos se sientan satisfechos, puesto que son estos los que juzgan el servicio recibido.

En el Perú, y en la región Latinoamérica, recién se ha empezado a hacer énfasis en este aspecto. Lamentablemente, cada vez más somos testigos de pacientes que se quejan por la atención sanitaria recibida en entidades prestadoras de salud, como ya se ha indicado en el párrafo anterior. Por ello, el Ministerio de Salud viene promoviendo políticas que garanticen la prestación de servicios de la salud con un alto índice de calidad. En sus políticas ponen de manifiesto que una atención de calidad es un derecho de los pacientes y un deber de los enfermeras, médicos /as y demás personas que se relacionen con el paciente ⁽⁵⁾. Sin embargo, es más lamentable todavía que a pesar de la gran demanda que existe falta del personal de enfermería (no sólo en el Perú, sino en países de América Latina y el Caribe) y esto podría jugar un rol clave al momento de impartir un servicio de salud de calidad ⁽⁶⁾.

Es lamentable que, hasta la actualidad, la calidad en los servicios de la salud siga siendo una piedra en el zapato. Esta preocupación ha hecho que el tema de la calidad de la atención sanitaria tome realce. Por ello, la Gestión de la Calidad es un pilar fundamental para que los prestadores de los servicios de la salud ofrezcan un servicio que colme las expectativas de los usuarios, que son el eje principal de su gestión. Por ello el MINSA ⁽⁵⁾ propone las políticas para la calidad de atención sanitaria, mencionadas líneas más arriba, que busca el desarrollo de un servicio sanitario de calidad con alcance nacional y sectorial.

Así, la calidad de atención en Salud en el Perú dista mucho del ideal que tienen los usuarios. Existen estudios de investigación que nos dan datos desalentadores de los usuarios del MINSA y de ESSALUD reciben una atención deficiente y lo peor es que a pesar de la problemática, aún no hay estudios profundos que den a conocer esta realidad y así se puedan poner en funcionamiento programas de mejora. La poca preocupación o el descuido que se tiene de mejorar la calidad en la atención sanitaria se evidencia en que desde el 2006 no se han vuelto a realizar otra medición de las Funciones Esenciales de la Salud Pública en el Perú. La última

medición en cuestión demostró que la calidad no alcanza ni siquiera el promedio requerido por la población ⁽⁷⁾.

Esta problemática nacional se ve reflejada Hospital Docente “Las Mercedes” de Chiclayo – Lambayeque. Una de las áreas más críticas es el servicio de emergencia y dentro de este su Tópico de Medicina, que es el que recibe la mayor cantidad de usuarios ya sea con dolencias diversas, ocasionadas por enfermedad o por accidente. Es así que el tópico de Medicina siempre está abierto y nunca deja de atender pacientes. El área cuenta con dos enfermeros del Hospital, dos enfermeros internos y una enfermera técnica, son sólo 5 enfermeros (por turno) destinados a un promedio de 700 pacientes al mes. Lamentablemente el personal no es el suficiente para atender de manera pertinente a la gran demanda que se acerca al servicio. El informe de la OMS, que se mencionó líneas más arriba, en cuanto a la falta de personal de enfermería se hace evidente en nuestra realidad. Por ello es común escuchar cuando se ingresa al área de emergencia a los usuarios: Por favor atiéndame, es una emergencia; Estoy esperando demasiado rato y no me atienden, son unos ineptos; Señorita yo llegué primero, atiéndame a mí... etc.

Los diversos estudios que versan sobre la calidad de atención sanitaria hacen referencia a 5 dimensiones: Tangibilidad, Fiabilidad, Capacidad de respuesta, seguridad y Empatía (mismos que se desarrollará más adelante). Sin embargo, son pocos o no existen los estudios que hagan referencia a la correlación que pueda existir entre calidad y satisfacción de servicio, puesto que teniendo conocimiento de este se podrá intervenir y tomar acciones que permitan mejorar el nivel de calidad y de satisfacción del usuario de Tópico de Medicina del pabellón de Emergencia. Los hechos que se acaban de mencionar fueron los que motivaron a realizar la siguiente interrogante: ¿Qué satisfacción tendrá el usuario sobre la calidad de atención del profesional de enfermería del servicio de tópico de medicina de emergencia hospital docente las mercedes – Chiclayo, 2017?

1.2.- FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1.- Problema General

¿Cuál es la satisfacción del usuario sobre la calidad de atención del profesional de enfermería del servicio de tópico de medicina de emergencia hospital docente las Mercedes – Chiclayo 2017?

1.2.2.- Problemas Específicos

- ¿Cuál es la satisfacción del usuario sobre la calidad de atención en la dimensión fiabilidad del profesional de enfermería del servicio de tópico de medicina de emergencia hospital docente las Mercedes – Chiclayo?
- ¿Cuál es la satisfacción del usuario sobre la calidad de atención en la dimensión capacidad de respuesta del profesional de enfermería del servicio de tópico de medicina de emergencia hospital docente las Mercedes – Chiclayo
- ¿Cuál es la satisfacción del usuario sobre la calidad de atención en la dimensión seguridad que brinda el profesional de enfermería del servicio de tópico de medicina de emergencia hospital docente las Mercedes – Chiclayo
- ¿Cuál es la satisfacción del usuario sobre la calidad de atención en la dimensión empatía del profesional de enfermería del servicio de tópico de medicina de emergencia hospital docente las Mercedes – Chiclayo

1.3. OBJETIVOS DEL ESTUDIO

1.3.1. Objetivo General

Determinar la satisfacción del usuario sobre la calidad de atención del profesional de enfermería del servicio de tópico de medicina de emergencia hospital docente las Mercedes – Chiclayo, 2017

1.3.2. Objetivos Específicos.

- Identificar la satisfacción del usuario sobre la calidad de atención en la dimensión fiabilidad del profesional de enfermería del servicio de tópico de medicina de emergencia hospital docente las Mercedes – Chiclayo
- Identificar la satisfacción del usuario sobre la calidad de atención en la dimensión capacidad de respuesta del profesional de enfermería del servicio de tópico de medicina de emergencia hospital docente las Mercedes – Chiclayo
- Reconocer la satisfacción del usuario sobre la calidad de atención en la dimensión protección que brinda el profesional de enfermería del servicio de tópico de medicina de emergencia hospital docente las Mercedes – Chiclayo
- Reconocer la satisfacción del usuario sobre la calidad de atención en la dimensión empatía del profesional de enfermería del servicio de tópico de medicina de emergencia hospital docente las Mercedes – Chiclayo

1.4. JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO

La realización del trabajo de investigación se justifica por ser relevante ya que es importante reconocer el nivel de satisfacción respecto al servicio brindado en el área de Emergencia por parte del profesional de Enfermería. La satisfacción por parte de los pacientes, es un indicador importante y muchas veces el instrumento más valioso e idóneo para medir la calidad de atención que brindan las enfermeras. En este sentido, la información de satisfacción que se recogió en la presente investigación resulta necesaria para identificar las mejoras en el cuidado que brinda el profesional enfermero permitiendo el desarrollo profesional, la eficiencia de las prácticas de salud y una relación enfermera-paciente más empática.

La satisfacción existente de la calidad de servicio ofrecida por las enfermeras del Tópico de Medicina del pabellón Emergencia y la

percepción que de esta tengan los usuarios que reciben atención en el área indicada. La calidad en los Servicios de la Salud es un tema que en los últimos tiempos ha tenido más realce. En cualquier ámbito de prestación de servicios se trabaja el concepto de calidad total, buscando así ofrecer un servicio individualizado y personalizado.

Si los clientes externos del hospital se sienten satisfechos por el servicio que le brindan las enfermeras encargadas del área de tópico implica que este es de calidad. Los servicios que no sean capaces de ofrecer calidad total tienden a tener mala reputación o a desaparecer con el tiempo. Sin embargo, al tratarse el hospital en mención una entidad del Estado, está obligado a ofrecer una mejora continua con la finalidad de que los pacientes encuentren lo que buscan del servicio que están recibiendo. Por ello, esta investigación tiene como finalidad determinar la relación que existe entre las variables: calidad de atención y satisfacción del usuario que asiste en busca de asistencia de II y III categoría en el Tópico de Emergencia del Hospital Docente "Las Mercedes" ⁽⁹⁾. Así el MINSA ⁽⁵⁾ viene desarrollando desde antaño diversos procesos que permitan que los servicios de salud ofrezcan calidad.

La Calidad de atención de la enfermera juega un rol muy importante al momento de impartir el servicio, puesto que este permitirá definir si el paciente está satisfecho o insatisfecho. La Calidad de atención está determinada por la valoración que el usuario haga del servicio percibido (Taylor y Croning, 1992, citados por ¹¹). Esta investigación toma relevancia tanto cuanto que la relación que debe existir entre la enfermera y el paciente debe ser de camaradería, de confianza y de mucha seguridad. Del mismo modo, la satisfacción que el paciente perciba por la atención oportuna que le brindan las enfermeras en el servicio de emergencia ⁽¹²⁾.

Esta investigación se justifica en que permitirá medir el grado de relación entre las variables calidad de atención de las enfermeras y nivel de satisfacción del usuario que recibe atención en el Tópico de Medicina del servicio de Emergencia empleando un modelo poco empleado pero que

es de mucha practicidad. Esta investigación permitirá conocer el grado actual de la calidad vertida por las enfermeras en cuanto al cuidado del paciente. Este trabajo será un aporte a la comunidad científica puesto que será un aporte para la gestión del cuidado de enfermería en el área de emergencia además de ser base a ulteriores investigaciones que versen en el tema.

1.5. LIMITACIONES DEL ESTUDIO

- Una de las limitaciones del estudio es que los resultados solo servirán para la muestra donde se aplicaran el instrumento.
- Tener que esperar la respuesta que demoraría por tener que esperar la respuesta del director del Hospital Docente “las Mercedes” de Chiclayo – Lambayeque quien lo derivará al área de capacitación.
- Tener que esperar la disponibilidad de los pacientes para desarrollar la encuesta.

CAPÍTULO II: MARCO TEORICO

2.1. ANTECEDENTES DE ESTUDIO

2.1.1. Antecedentes Internacionales

BORRÉ Y. ⁽¹³⁾ Tesis “*Calidad Percibida de la Atención de Enfermería por pacientes hospitalizados en Institución Prestadora de Servicios de Salud de Barranquilla*”, cuyo objetivo fue determinar la calidad percibida de la atención de Enfermería por pacientes hospitalizados en Institución Prestadora de Servicios de salud (IPS) de Barranquilla. Para medir la calidad utilizaron el cuestionario SERVQHOS-E. Los resultados que obtuvieron: la calidad de atención de Enfermería es en un 78% alto, el 17% afirma que modesto y el 4% bajos niveles de calidad percibida. Resultado coherente con otros estudios, los cuales muestran que la Calidad Percibida como buena oscila entre el 60% y 100%. El 96.8% se sintió satisfecho y el 97% Recomendaría la IPS.

La investigación anterior se relaciona con la presente debido a que mide una de las variables que se están trabajando en este trabajo y sobre todo que se desarrolló en el ámbito de la salud. Nos presenta un modelo que se podría emplear para medir la calidad y la satisfacción, ese es el cuestionario SERVQHOS-E.

Bejerez, Machado, Marandino, Morales y Soto ⁽¹⁴⁾ tesis “*Nivel de Satisfacción de los Usuarios Internados en el Hospital de Clínicas con la Atención de Enfermería*”. Cuyo objetivo fue conocer el grado de satisfacción de los usuarios internados en los servicios de Medicina y Cirugía del Hospital de Clínicas “Dr. Manuel Quintela”, con la atención del equipo de Enfermería, como contribución a la mejora de la calidad de las prestaciones. Para tal fin emplearon el modelo Servqual. Los resultados de aplicación indicaron que la satisfacción del usuario con la atención que brinda el personal de enfermería se debe principalmente, a la calidad científico – técnica y al en conclusión estuvo satisfecho.

2.1.2.- Antecedentes Nacionales:

PALACIOS ⁽¹⁵⁾ “Cuidado Humanizado de Enfermería y Nivel De Satisfacción de los Familiares: De Usuarios Atendidos en el Servicio De Emergencia del Hhut Tacna 2012”. El objetivo fue establecer el cuidado humanizado de enfermería y su relación con la satisfacción de los familiares de los usuarios del Servicio de Emergencia del Hospital Hipólito Unanue. El estudio fue de tipo no experimental, descriptivo – correlacional. Se aplicaron 2 instrumentos para valorar la percepción de cuidado. Las conclusiones a las que se llegaron evidencian que existe una relación estadísticamente significativa entre cuidado humanizado de enfermería percibido por los usuarios del Servicio de Emergencia (48.0%) y la satisfacción de los familiares de los usuarios percepción del cuidado de enfermería que recibe la persona (51.2%). *Esta tesis permite visualizar la forma en la que se trabaja una tesis correlacional, permitiendo conocer el cómo se debe proceder en una investigación de esta índole. Se recalca, además, que el rubro de la investigación versa en el área de salud, el mismo rubro que trabaja la presente investigación.*

ZAPATA ⁽¹⁶⁾, Tesis “Percepción del Paciente Adulto Mayor Sobre el Cuidado que Recibe de la Enfermera en el Servicio de Geriatría del Hospital Almenara_2013”, busco determinar la percepción del paciente adulto mayor sobre el cuidado que recibe de la enfermera(o) en el Servicio de Geriatría del HNGAI. El estudio fue de porte cuantitativo, diseño descriptivo transversal; la población estuvo conformada por los adultos mayores que ingresaron al servicio de geriatría durante el primer trimestre del 2013. Aplicaron un cuestionario para lograr los objetivos propuestos. Después de la ejecución, llegó a la conclusión que la percepción general del paciente adulto mayor frente al cuidado que reciben de las enfermeras(o) es medianamente favorable.

El estudio permite abordar temas de calidad y satisfacción, además de abordar más sobre el tipo de investigación y el diseño que se emplearán en el trabajo que se está exponiendo; así como implementar la información de cómo trabajar con datos cuantitativos.

ACUÑA Y RIVERA Bejerez, N., Machado, D., Marandino, F., Morales, G. y Soto, V en su tesis “Nivel De Satisfacción Sobre El Cuidado Enfermero de los Pacientes atendidos en el Servicio De Emergencia Del Hospital Regional Docente Las Mercedes, 2016”, tuvieron como objetivo establecer 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 el instrumento que permitió recoger la información fue el cuestionario SERVQUAL. Las conclusiones a las que llegaron fueron: sólo el 25% de los pacientes consideran aceptable su satisfacción del cuidado enfermero y el 75% requieren que el cuidado del enfermero mejore.

El antecedente que se acaba de mencionar se relaciona en varios aspectos nos permite tener un mejor panorama de la investigación que se pretende realizar. Primero, las variables son las mismas que pretendemos emplear para medir el nivel de calidad y satisfacción en el área de emergencia, pero en hospitalización. Hace mención a un instrumento *de medición que es el SERVQUAL, este mismo instrumento podría ser empleado para efectos de la presente investigación.*

Monchón y Montoya “Nivel de calidad del cuidado enfermero desde la percepción del usuario, Servicio de Emergencia. Hospital III-EsSalud Chiclayo, 2013”. La investigación se desarrolló bajo la

metodología cuantitativa y diseño descriptivo. El objetivo que se persiguió fue determinar el nivel de calidad del cuidado enfermero desde la percepción del usuario, servicio de emergencia. La muestra fue aleatoria simple, constituido por 329 pacientes. El instrumento empleado fue el cuestionario SERVQUAL modificada, validada a través de una prueba piloto, siendo el Alfa de Cronbach de 0,76. Los resultados de la aplicación fueron: el 64,18% de los usuarios afirman que el nivel de calidad del servicio es bajo, el 30,18% lo califica como nivel de calidad medio y el 5,64% como nivel de calidad alto. Se concluyó que el nivel de calidad del Cuidado enfermero en el servicio de emergencia de este hospital es bajo⁽¹⁸⁾

Este trabajo muestra, una vez más, que existen cuestionarios que permiten medir el nivel de calidad y satisfacción, en este caso el SERVQUAL. Este trabajo permite vislumbrar, una vez más, que el instrumento es ampliamente utilizado en el área de salud, pero al mismo tiempo evidencia que no se han utilizado otros que podrían estar validados y que sean menos engorrosos que el SRVQUAL.

2.2. BASES TEÓRICAS

2.2.1. Calidad de Atención de enfermería.

La calidad es un término involucra a todo aquello que es bueno. Un servicio desde calidad cuando se ha hecho lo que se tenía que haber hecho, es decir haber hecho las cosas excelentes. Actualmente el concepto de calidad ha cambiado notoriamente. Antes la calidad estaba referida sólo a un producto perfecto sino a todos los elementos involucrados, apareciendo la idea de calidad total que hacía alusión a entregar un bien o un servicio tratado a las personas que eran acreedoras de estos como tales (19).

Un concepto muy conocido en cuanto a calidad es el que ofrecieron Parasuraman, Berry y Zeithalm (20). Estos indicaron que la calidad del servicio (en este estudio el servicio está referido a la atención de enfermería) es la diferencia entre lo que el usuario esperaba recibir versus lo que recibió. De ese modo, los autores fueron los primeros que cuantificaron la calidad de servicio y al mismo tiempo ofrecieron una definición que implicaba que las expectativas jugaban un rol importantísimo al momento de recibir un servicio. Otra definición es la que ofrecen Taylor y Croning (11) conceptualizan a la calidad de una manera distinta a la de Parasuraman et al., indicando que la calidad está determinada por las percepciones que el usuario tenga del servicio. Desde esta perspectiva la calidad de un servicio (sin importar su rubro) está determinada por la experiencia que tenga quien lo recibe. Si bien las expectativas forman parte de este no cumplen un rol determinante.

En cuanto a calidad de atención en los servicios de la salud, el MINSA (5) estableció políticas de calidad que incidían en que la atención en salud debe ser excelente. Así es deber de todos los actores de la salud brindar un buen servicio, garantizando una mejora de vida de los peruanos y peruanas. Un rol muy importante al momento de impartir un servicio de salud de calidad son las enfermeras/os. La enfermería como una profesión muy humana y dedicada al servicio puesto que su razón de ser es el cuidado. Los inicios de la enfermería se remontan al siglo XX cuando las guerras entre los países europeos estaban de moda y las personas heridas necesitaban y debían de ser atendidas. Cabe resaltar que el ser enfermero es una profesión que requiere que quienes lo ejercen tengan dos cosas fundamentales: conocimientos y profesión. Un enfermero/a tiene que tener el conocimiento necesario para atender a sus pacientes y por otro lado requiere vocación de servicio; en términos concretos debe ser competente (María Castrillón, comunicación personal, s.f.).

El sistema de salud estaría incompleto sin enfermeras puesto que estas conforman el 60% del personal de salud ⁽⁶⁾. Es decir que estas juegan un rol muy importante puesto que ellas son parte de los requerimientos mínimos para un buen funcionamiento del sistema de salud, por ello la atención que brinden debe ser de calidad, esto sin importar si son técnicos en enfermería, licenciados o auxiliares. Todas las personas merecen una atención de calidad sin importar el nivel socioeconómico, cultural o racial. De este modo, un enfermero debe ser empático y comprender la necesidad del usuario, adaptarse a sus necesidades y tratar de brindar atención oportuna en una situación de salud concreta.

Es importantísimo que el personal de enfermería sea capaz de identificar las necesidades de salud de los pacientes para ofrecer una atención oportuna, eficaz, individual, personalizada y humanística; buscando de esta manera la satisfacción de la persona que recibe el servicio ⁽²¹⁾.

Para que la atención de enfermería sea de calidad, requiere que las enfermeras/os cumplan tres exigencias:

Gráfico01

Exigencias para que la enfermera brinde una atención de calidad



Fuente: Caro y Guerra, 2011

El cuadro anterior implica que el enfermero para poder brindar una atención de calidad debe de poseer competencias intelectuales, interpersonales y técnicas. El poseer competencias intelectuales implica que posea los conocimientos necesarios concernientes a su área, capacidad de investigar, de indagar, de mantenerse actualizado para poder responder a las dudas que los pacientes tengan. El poseer competencias interpersonales es requisito indispensable para la enfermera/o puesto que esto implica saber escuchar, ser empático, respetuoso, tolerante, brindar atención individualizada y personalizada y tener un gran espíritu de servicio. Las competencias técnicas hacen alusión a las destrezas propias de la carrera, llevar de manera correcta y pertinente los procedimientos propios de cada caso (21). De este modo, las competencias que posea el personal de enfermería de tópicos de medicina del área de emergencia del Hospital Docente Las Mercedes permitirán que brinden un servicio de calidad y que los usuarios tengan buenas percepciones de este.

2.2.2. Satisfacción del Usuario del servicio de atención de enfermería

La satisfacción está determinada como el grado de valoración que se realiza a un bien o servicio recibido, es decir el grado de bienestar que se siente después de haber cubierto una necesidad (23). Los usuarios son los que establecen la calificación del servicio que reciben y los catalogan como buenos o como malos según la experiencia vivida. La Real Academia de la Lengua Española incide que la satisfacción es la sensación de placer por haber cubierto una falencia. Así, la razón de ser un servicio es cumplir deseos de los clientes y verlos felices después de haber cubierto esa carencia (23).

Cronin y Taylor (11) aseguraron que la satisfacción de un servicio está determinada por las percepciones de este, o sea por la experiencia que un individuo tuvo al momento de la transferencia del servicio. En este estudio se adhiere la definición que estos

autores le dan a la satisfacción del servicio porque es la más clara en cuanto a esta temática se refiere. En el rubro de salud, la opinión que tenga el usuario es muy importante, puesto que esta permitirá conocer cuan bien o cuan mal se están desarrollando estos; además satisfacer las necesidades de los pacientes se ha vuelto una gran demanda social. Esta idea hace que se generen nuevas políticas que busquen mejorar el grado de satisfacción de quien recibe el bien ⁽²⁴⁾.

El Sistema de Salud Peruano no es ajeno en cuanto a satisfacción del usuario se trata. Es así que el Ministerio de Salud ⁽⁵⁾ busca establecer ciertos criterios que permitan la mejora continua en la atención de servicios de la salud, de tal manera que se ofrezca al paciente un ambiente cálido y digno de confianza y se sientan satisfechos por el servicio recibido. Por ello se han establecido políticas que son base para una atención de calidad en las que la satisfacción del paciente en la piedra angular que dirige el proceso. De esta manera ofrece escalas de medición, ampliamente aceptadas, que permitan medir el nivel de satisfacción de los clientes externos de la salud.

2.2.3. Modelo SERVPERF para medir la calidad y satisfacción de servicio

El modelo SERVPER (Performance Service) fue desarrollado en el año 1992 por Taylor y Croning, es una alternativa al modelo SERVQUAL de Parasuraman, Zeithaml y Berry ⁽²⁵⁾.

El Modelo SREVPERF, al igual que SERVQUAL, está constituido por 5 dimensiones pero sólo de 22 preguntas. Este modelo recalca que lo que importa para calificar un servicio como bueno o como malo son las percepciones de este. Así, realza que las expectativas pueden ser elevadas pero que estas no determinan

la calificación, pues una persona puede esperar mucho de la atención de la enfermera pero son las experiencias en el contexto las que determinarán el nivel de calidad de servicio.

El modelo en mención está compuesto por 5 dimensiones:

Gráfico 02
Dimensiones del Cuestionario SERVPERF.



Fuente: Management Association, Information Resources, 2016.

Las dimensiones del SERVPERF no se desarrollan por separado y en distintos tiempos, sino que todas entran en acción al momento de impartir la atención sanitaria. La Tangibilidad hace referencia a todos los aspectos físicos como el lugar donde se brinda la atención y la forma de presentación del personal de la salud; en este punto entra a tallar la presentación del servicio de tópico de medicina del área de emergencia, la pulcritud de los enfermeros y si estos cumplen con el debido protocolo de asepsia requerido, el instrumental - maquinaria moderna, además de la presentación de los medios físicos que se utiliza para comunicar algo. La Fiabilidad es la habilidad que tiene el personal de

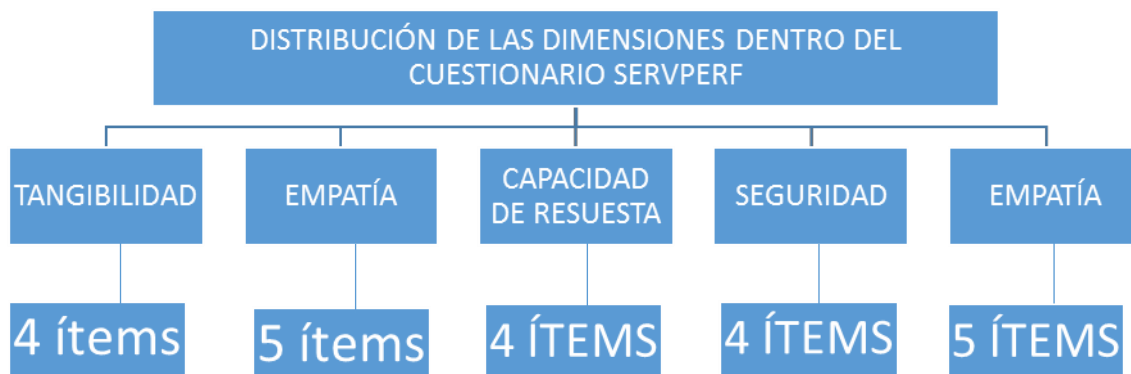
enfermería para realizar el servicio de manera confiable y con mucha precisión, de tal manera que el paciente se sienta seguridad de este (26).

La Capacidad de Respuesta hace alusión al nivel de disponibilidad del personal de enfermería para atender de la mejor manera al paciente que se acerca al área de tópico para recibir atención. La Seguridad es la garantía que tienen las personas al momento de recibir la atención por parte de los enfermeros y enfermeras del área de tópico, es decir que la enfermera debe tener los conocimientos que la profesión requiere para brindar un servicio de calidad y establecer confianza. La última dimensión es la Empatía implica comprender al paciente y brindarle una atención personalizada e individualizada (26).

La encuesta SERVPERF que se pretende emplear en este estudio, fue elegida puesto que contiene los requisitos necesarios para cumplir con los objetivos que plantea esta investigación. Esta encuesta permitirá encontrar la relación que exista entre calidad de atención de enfermería y satisfacción del usuario en el servicio de Tópico de Medicina del área de emergencia del Hospital Docente Las Mercedes. Cada dimensión tiene indicadores a los que les corresponde 1 ítem. La distribución de las dimensiones dentro de la encuesta SERVPERF es de la siguiente forma:

Gráfico 03

Distribución de las Dimensiones dentro del Cuestionario SERVPERF.



Fuente: Elaboración propia

2.2.4. Servicio de emergencia

El servicio de emergencia es un área diseñada, exclusivamente, a la atención de pacientes en estado de emergencia durante las 24 horas del día. El personal que labora dentro de esta área debe ser personal competitivo puesto que las personas que ingresan al nosocomio son personas con estado de salud grave (27|). Una emergencia médica o quirúrgica implica que la vida del paciente está en riesgo, es decir pacientes con prioridad de atención I y II: gravedad súbita extrema y urgencia mayor, respectivamente. Si las personas que ingresan al área de emergencia no son atendidas a tiempo pueden perder la vida ⁽¹²⁾.

El servicio de emergencia debe de contar con un jefe de área, que puede ser Médico Especialista en Medicina Interna o Especialista en Emergencia y Desastres, con un alto grado de servicio y competencias. El equipo debe estar constituido por un Médico Internista, Cirujano General, Gineco – Obstetra, Médico Emergenciólogo, Jefe de Enfermería y otros profesional que puedan ser cubiertos por el presupuesto anual destinado al pago de especialistas. Además, el área debe contar con las siguientes sub- áreas ⁽¹²⁾:

Tabla 01

Exigencias para que la enfermera brinde una atención de calidad

ÁREA DE EMERGENCIA				
Triage	Admisión	Tópicos de Atención	Sala de Observación	Unidad de Reanimación o Shock Trauma

Fuente: MINSA, 2007.

Cada área está destinada a una actividad particular. El Triage es el espacio destinado a la recepción del paciente en la que se le clasifica, según el grado de emergencia, para su posterior y pertinente atención; esta área debe ubicarse al inicio del área de emergencia (28). En el área de Admisión se analizarán todas las urgencias vitales necesarias, antes de pasar a ser atendido por un especialista, todas las observaciones que se deban realizar al paciente no deben de sobrepasar las 12 horas. Los tópicos están destinados a la atención de prioridades II y III: urgencias mayores y urgencias menores, respectivamente. El espacio de Trauma Shock está destinado a la atención de pacientes con daños de nivel I: Gravedad súbita extrema ⁽¹²⁾.

2.2.5. Percepción y satisfacción del usuario

La satisfacción de los pacientes se considera como un importante componente de la calidad de la atención sanitaria. El énfasis que se está dando a esta y a la medida de sus resultados ha llevado a incrementar la importancia de conocer el significado de las percepciones que tienen los pacientes sobre la atención que reciben. Hasta ahora la mayoría de los estudios realizados sobre satisfacción hacen énfasis en aquella que se deriva de la atención

recibida por los profesionales sanitarios. Sin embargo, mucha menor atención se ha prestado a la satisfacción derivada de la labor del personal de enfermería. Este personal, especialmente en algunas situaciones, ejerce una notable influencia en la percepción que el usuario/paciente se hace de la globalidad del servicio sanitario, condicionando para bien o para mal en muchas ocasiones las propias visitas al personal sanitario

2.2.6. TEORICAS

JANE WATSON Con su teoría del cuidado humanizado, la teórica establece que el cuidado efectivo promueve la salud y el crecimiento individual y familiar, y que solo puede ser practicado de forma interpersonal.

En la dimensión mencionada el cuidado resulta en la satisfacción de las necesidades humanas específicas para cada caso y ese ambiente favorece el desarrollo del potencial humano permitiendo a la persona optar por la mejor elección de la acción para sí misma, en un determinado momento, lo que contribuye para modificaciones en la salud.

La teórica estructuró la ciencia del cuidado en 10 factores cuyos fundamentos se insertan en la formación de un sistema de valores humanístico-altruista, tales como, estimulación de la fe y esperanza y cultivo de la sensibilidad para sí mismo y para los otros. Resaltó la importancia del uso sistemático del método científico para la solución de problemas y toma de decisiones, la promoción de la enseñanza-aprendizaje interpersonal, la aceptación de expresiones de sentimientos positivos y negativos.

MADELEINE LENIGER: Porque los profesionales de enfermería deben estar comprometidos en adquirir un conocimiento de las diferentes costumbres, creencias para de esta manera dar los cuidados que requieran las personas y con ello brindar una

atención integral y con ello lograr la satisfacción del trabajo que se brinda en los pacientes.

HIDEGARDE PEPLAU, MARTHA ROGER, NANCY ROPER, CALLISTA ROY, DOROTEA OREM, DOROTY JHONSON,

VIGINIA HENDERSON ENTRE OTRAS Refieren que el cuidado como parte fundamental de la práctica de enfermería; a la interacción y adaptación entre el profesional de enfermería y ser humano, individuo o paciente cuando se ejerce la acción de cuidar, a la visión de totalidad o integridad que implica el cuidado cuando éste se da en el continuo salud –enfermedad y al cuidado que da enfermería como un proceso sistematizado y dirigido hacia un fin.

2.3. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS

Emergencia

“Se entiende por emergencia médica y/o quirúrgica a toda condición repentina o inesperada que requiere atención inmediata al poner en peligro inminente la vida, la salud o que puede dejar secuelas invalidantes en el paciente”. (12, P.4).

Cuidado del Enfermero

“Constituye un ejercicio de competencias personales, profesionales e instrumentales que desarrolla la enfermera para organizar, coordinar y articular los cuidados en los diferentes niveles de atención asegurando con ello la continuidad y eficacia de los mismos”. (29, p., 8).

Satisfacción del usuario en el servicio de salud

“Grado de cumplimiento por parte de la organización de salud, respecto a las percepciones del usuario en relación a los servicios que esta le ofrece”. (30, p., 14).

Calidad de los servicios de enfermería

“La atención oportuna, personalizada, humanizada, continua y eficiente que brinda el personal de enfermería, de acuerdo a estándares definidos para una práctica profesional competente y responsable”. (29, p., 10)

Cuestionario SERVPERF

Cuestionario que consta de 5 dimensiones y 22 ítems, debidamente validado que permite medir el nivel de calidad del servicio impartido y el nivel de satisfacción del usuario que lo recibe (31).

Encuestados

Muestra, elegida de la población sometida al cuestionario SERVPERF, debidamente adaptado a una determinada realidad problemática (31).

2.4. HIPÓTESIS

H₁: La Satisfacción del usuario del servicio de Tópico de Medicina del de Emergencia del Hospital Docente Las Mercedes – Chiclayo, 2017” es medianamente satisfecho

H₀: La Satisfacción del usuario del servicio de Tópico de Medicina del de Emergencia del Hospital Docente Las Mercedes – Chiclayo, 2017” es medianamente satisfecho

2.5. VARIABLES

La Satisfacción del usuario del servicio de Tópico de Medicina del de Emergencia del Hospital Docente Las Mercedes – Chiclayo, 2017” es medianamente satisfecho

2.5.1. Definición conceptual de la variable

“La atención oportuna, personalizada, humanizada, continua y eficiente que brinda el personal de enfermería, de acuerdo a

estándares definidos para una práctica profesional competente y responsable". (29)

2.5.2. Definición operacional de la variable

Catalogar a la atención que brindaron las enfermeras como buenas o como malas.

Para lograr los objetivos de esta investigación, se empleará el cuestionario SERVPERF. Este está compuesto por 5 dimensiones y por 22 preguntas referidas a las percepciones del servicio.

2.5.3. Operacionalización de la variable

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	Escala de Medición	Preguntas
Calidad de atención de las enfermeras	<p>“La atención oportuna, personalizada, humanizada, continua y eficiente que brinda el personal de enfermería, de acuerdo a estándares definidos para una práctica profesional competente y responsable”. (29)</p>	<p>Catalogar a la atención que brindaron las enfermeras como buenas o como malas.</p> <p>Para lograr los objetivos de esta investigación, se empleará el cuestionario SERVPERF. Este está compuesto por 5 dimensiones y por 22 preguntas referidas a las percepciones del servicio.</p>	confiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Cumplimiento de promesas. ✓ Solución de problemas. ✓ Servicios bien realizados. ✓ El servicio se realiza en el tiempo previsto. ✓ Registro exento de errores. 	<p>Satisfecho Poco Satisfecho No Satisfecho</p>	<p>1. Cuando las enfermeras del Tópico de Medicina de Emergencia del Hospital Regional Docente Las Mercedes prometen hacer algo en cierto tiempo ¿lo hacen?</p> <p>2. Cuando usted tiene un problema, las Enfermeras del Tópico de Medicina de Emergencia del Hospital Docente Las Mercedes ¿muestran un sincero interés en solucionarlo?</p> <p>3. Las Enfermeras del área de emergencia del Tópico de Medicina de Emergencia del Hospital Docente Las Mercedes ¿realizan bien el servicio a la primera?</p> <p>4. Las enfermeras del Tópico de Medicina de Emergencia del Hospital Docente Las Mercedes ¿concluyen el servicio en el tiempo prometido?</p> <p>5. Las enfermeras del Tópico de Medicina de Emergencia del Hospital Docente Las Mercedes ¿insisten en mantener registros exentos de errores?</p>
			Capacidad de Respuesta	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Comunicación del término del servicio ✓ Servicio rápido y oportuno. 		<p>6. Las enfermeras del Tópico de Medicina de Emergencia del Hospital Docente Las Mercedes ¿informan con precisión a los pacientes cuándo concluirá la realización del servicio?</p> <p>7. Las enfermeras del Tópico de</p>

				<ul style="list-style-type: none"> ✓ Personal dispuesto a ayudar. ✓ El personal de salud nunca está demasiado ocupado. 		<p>Medicina de Emergencia del Hospital Docente Las Mercedes ¿le atienden con rapidez?</p> <p>8. Las enfermeras del Tópico de Medicina de Emergencia del Hospital Docente Las Mercedes ¿siempre están dispuestas a ayudarles?</p> <p>9. Las enfermeras del Tópico de Medicina de Emergencia del Hospital Docente Las Mercedes ¿nunca están demasiado ocupados para responder a sus preguntas?</p>
			Protección	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Transmisión de confianza. ✓ Paciente seguro de sus transacciones . ✓ Amabilidad constante. ✓ Conocimientos necesarios 		<p>10. El comportamiento de las enfermeras del Tópico de Medicina de Emergencia del Hospital Docente Las Mercedes ¿le transmite confianza?</p> <p>11. ¿Usted se siente seguro con la atención recibida en el Tópico de Medicina de Emergencia del Hospital Regional Docente Las Mercedes?</p> <p>12. Las enfermeras del Tópico de Medicina de Emergencia del Hospital Docente Las Mercedes ¿son siempre amables con usted?</p> <p>13. Las enfermeras del Tópico de Medicina de Emergencia del Hospital Docente Las Mercedes ¿tienen conocimientos suficientes para responder a las preguntas que les hace?</p> <p>14. Las enfermeras del Tópico de Medicina de Emergencia del Hospital Docente Las Mercedes ¿le dan una atención individualizada?</p>

			Empatía	<input checked="" type="checkbox"/> Atención individualizada <input checked="" type="checkbox"/> Horarios flexibles <input checked="" type="checkbox"/> Atención personalizada <input checked="" type="checkbox"/> Intereses de los pacientes. <input checked="" type="checkbox"/> Comprensión de las necesidades de los pacientes. <input checked="" type="checkbox"/> Satisfacción del usuario	<p>15. El Tópico de Medicina de Emergencia del Hospital Docente Las Mercedes ¿tiene turnos de trabajo convenientes para todos sus pacientes?</p> <p>16. Las enfermeras del Tópico de Medicina de Emergencia del Hospital Docente Las Mercedes ¿le dan una atención personal?</p> <p>17. Las enfermeras del Tópico de Medicina de Emergencia del Hospital Docente Las Mercedes se preocupan por sus mejores intereses.</p> <p>18. Las enfermeras del Tópico de Medicina de Emergencia del Hospital Docente Las Mercedes ¿comprenden sus necesidades específicas?</p>
--	--	--	---------	---	---

CAPITULO III: METODOLOGIA

3.1. TIPO Y NIVEL DE INVESTIGACIÓN

Tipo no experimental y de enfoque Cuantitativo

Porque no manipula ninguna de las variables de estudio solamente se utiliza la recolección y el análisis de datos para contestar preguntas de investigación y se confía en la medición numérica.

Nivel de la Investigación.

Es de nivel, **descriptivo** porque describe y/o estudia a la variable tal como se presenta en la realidad.

Es de corte Transversal:

Porque la información se obtiene en un determinado espacio y tiempo.

3.2.- DESCRIPCIÓN DEL ÁMBITO DE LA INVESTIGACIÓN

La investigación que se está presentando se desarrollará en el Hospital Docente de Las Mercedes, del distrito de Chiclayo. Está ubicado en la Av. Luis Gonzales, N° 635. Hoy en día es una de las instituciones más relevantes de la región y ha sido recategorizado a, nivel III – 1 (Hospital de Alta Complejidad). Este Hospital fue creado de manera oficial en el año 1851, siendo Ministro de Salud el Dr. Bartolomé Herrera. En el año 1990 se denomina Hospital Regional Docente las Mercedes, según resolución de creación R.D. N° 0137 - DGS - L - 90, por la fusión asistencial y de enseñanza en las diversas ramas de salud, contando con departamentos, servicios, programas preventivos en todas las especialidades Médico Quirúrgicas (Página Web del Hospital Docente “Las Mercedes”)

El Hospital Regional Docente Las Mercedes tiene como Misión: “Brindar servicios integrales accesibles de salud individual y colectiva, en el proceso de salud - enfermedad de la población de la macro Región Norte

Oriente del Perú, con calidad, equidad y eficiencia, contando con un equipo multidisciplinario calificado, competente y en proceso de capacitación permanente, desarrollando investigación y docencia”.

Su Visión es: ser un hospital que brinda atención integral especializada, que encabeza la red de servicios en la región norte y oriente del país, comprometidos con las necesidades sanitarias de la comunidad, la calidad asistencial, la mejora continua de sus resultados, la satisfacción de usuarios y el respeto al medio ambiente. Así como el desarrollo de la investigación, docencia en pre y post grado y que contribuye al bienestar y desarrollo de la población de la Región Lambayecana (Página Web del Hospital Docente “Las Mercedes”)

3.3. POBLACIÓN Y MUESTRA

Población:

Constituida por 248 usuarios atendidos en los meses de abril a julio

Muestra: Fue de manera probabilística y por medio de una fórmula la muestra quedó constituida por 51 usuarios y de ellos solamente 42 usuarios aceptaron participar del estudio

Para encontrar la muestra, emplearemos la siguiente fórmula:

$$n_o = \frac{Z^2 \cdot P \cdot Q}{E^2}$$

Dónde:

n_o = tamaño de la muestra

Z = Factor probabilístico (nivel de confianza con el que se trabajará)

P.Q = Varianza de la proporción

E = margen de error

Para fines de la presente investigación, encontramos:

n_o = tamaño de la muestra (sin considerar a la población)

$Z= 1,96$

$Q= 0.5$

$E= 0.005$ (5%)

$P= 0.5$

$P.Q=$ Varianza de la proporción (generalmente se le imputa a P el valor de 0.5).

Entonces: Siempre $Q = 1 - P$

$$\longrightarrow \quad n_o = \frac{Z^2 \times P \times Q}{E^2}$$

Ajustando la muestra. Se tiene lo siguiente:

$$n^l = \frac{n_o}{1 + \frac{n_o - 1}{N}}$$

Dónde:

n^l = Regularización de la muestra

$$n_o = 51$$

La muestra estará conformada por 51 personas.

3.4. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS

Una técnica es un procedimiento que se realiza con la finalidad de encontrar algo. Es un procedimiento que se realiza para obtener la información deseada. En la investigación, una técnica permitirá reunir todos los datos necesarios que permitan demostrar verdades científicas. Las técnicas se valen de instrumentos para recoger los datos ⁽³²⁾. Los instrumentos permiten que las técnicas puedan ser aplicadas. Las

técnicas e instrumentos de recogida de datos en una investigación están determinadas por el tipo de investigación que se esté realizando ⁽³³⁾.

En esta investigación se emplea la Encuesta con su instrumento: el cuestionario. La encuesta es un instrumento que permite obtener información a partir de un conjunto de ítems que permitirá obtener información en el campo donde se desarrolla la investigación. El cuestionario es un conjunto de preguntas que están debidamente articuladas y que se atañen a los objetivos de la investigación (34). En esta investigación se emplea el cuestionario SERVPERF, que permitirá recoger la información necesaria y pertinente para establecer la relación que se pretende.

3.5. VALIDEZ Y CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO

SERVPERF es una escala validada a nivel científico puesto que ofrece medir la calidad y la satisfacción de una manera simplificada: basada sólo en las percepciones (35). Para demostrar la validez del instrumento SERVPERF al presente estudio se realizará una prueba piloto. Para medir la confiabilidad del instrumento se empleará el Alpha de Crombach.

3.6. PLAN DE RECOLECCIÓN Y PROCESAMIENTO DE DATOS

El análisis y procesamiento de los datos se realizará siguiendo la metodología SERVPERF, luego se empleará la correlación de Pearson y el programa estadístico SPSS para el análisis de los datos que se obtengan a partir del instrumento de recolección de datos que se pretende emplear.

CAPITULO IV: RESULTADOS

TABLA N°1

CARACTERISTICAS DE LOS USUARIOS

Grado de instrucción		f	Porcentaje
Válido	Primaria	13	31
	Secundaria	19	45
	Técnico		
	Superior	10	24
Total		42	100

Genero			
Válidos	Femenino	24	57
	Masculino	18	43
Total		42	100

Estado Civil		Frec	Porcentaje
Casado		25	60
Conviviente		10	24
Soltero(a)		7	16
Total		42	100

Interpretación: Se observa que de 42 pacientes que aceptaron participar el 57%(24) son de género femenino y el 43%(18) son de género masculino de ellos el 60%(25) son casados, el 24%(10) son convivientes y 16%(7) son solteros; respecto al grado de instrucción predomina entre los usuarios el nivel secundaria en el 45%(19) seguido del 31%(13) con nivel primaria y solamente el 24%(10) tienen estudios superiores.

TABLA. 2

**SATISFACCIÓN DEL USUARIO SOBRE LA CALIDAD DE ATENCIÓN EN
LA DIMENSIÓN CONFIABILIDAD**

Nivel de satisfacción	Nº	%
Satisfecho	17	40
Poco Satisfecho	23	55
No Satisfecho	02	5
TOTAL	42	100

Fuente. Elaboración propia

Interpretación: Se puede observar que del total de usuarios, el 55% se encuentran poco satisfechos con la calidad de atención en la dimensión confiabilidad, seguido del 40% que se encuentra satisfecho y solamente un 5%(2) no está satisfecho.

GRAFICO: 2

SATISFACCIÓN DEL USUARIO SOBRE LA CALIDAD DE ATENCIÓN EN LA DIMENSIÓN CONFIABILIDAD

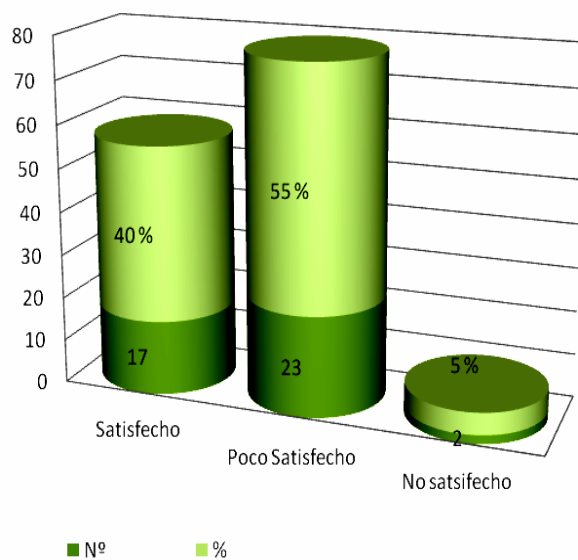


TABLA. 3

SATISFACCIÓN DEL USUARIO SOBRE LA CALIDAD DE ATENCIÓN EN LA DIMENSIÓN CAPACIDAD DE RESPUESTA

Nivel de satisfacción	Nº	%
Satisfecho	16	38
Poco Satisfecho	24	57
No Satisfecho	02	5
TOTAL	42	100

Fuente. Elaboración propia

Interpretación: Se observa que el 57 %(24) de los usuarios están poco satisfechos y el 38%(16), están satisfechos con la calidad de atención en la dimensión capacidad de respuesta en el servicio de tópico de emergencia

GRAFICO. 3

SATISFACCIÓN DEL USUARIO SOBRE LA CALIDAD DE ATENCIÓN EN LA DIMENSIÓN CAPACIDAD DE RESPUESTA

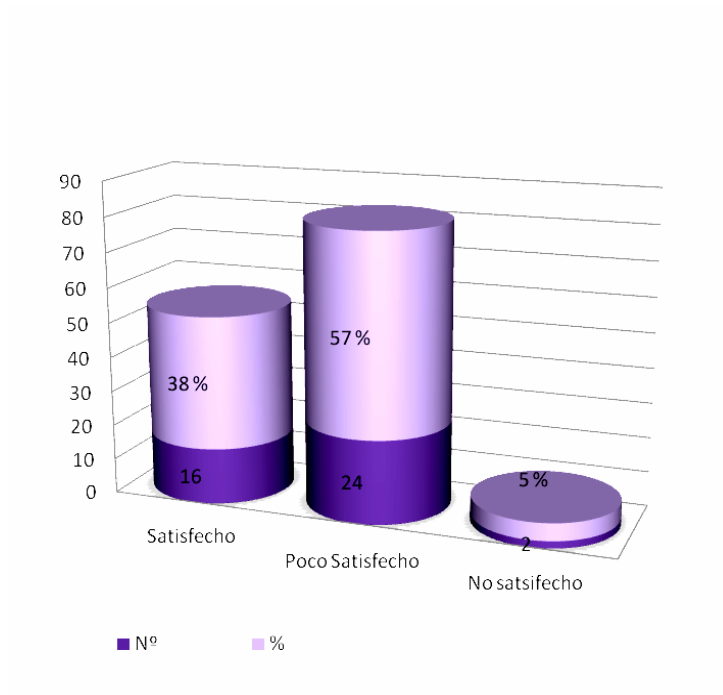


TABLA. 4

**SATISFACCIÓN DEL USUARIO SOBRE LA CALIDAD DE ATENCIÓN EN
LA DIMENSIÓN PROTECCIÓN QUE BRINDA EL
PROFESIONAL DE ENFERMERÍA**

Nivel de satisfacción	Nº	%
Satisfecho	23	55
Poco Satisfecho	19	45
No Satisfecho	00	0
TOTAL	42	100

Fuente. Elaboración propia

Interpretación: Se aprecia que el 55 %(23) de los usuarios se encuentran satisfechos y el 45%(19) están poco satisfechos con la protección de los cuidados que brinda el Profesional de Enfermería

GRAFICO: 4

**SATISFACCIÓN DEL USUARIO SOBRE LA CALIDAD DE ATENCIÓN
EN LA DIMENSIÓN PROTECCIÓN QUE BRINDA EL
PROFESIONAL DE ENFERMERÍA**

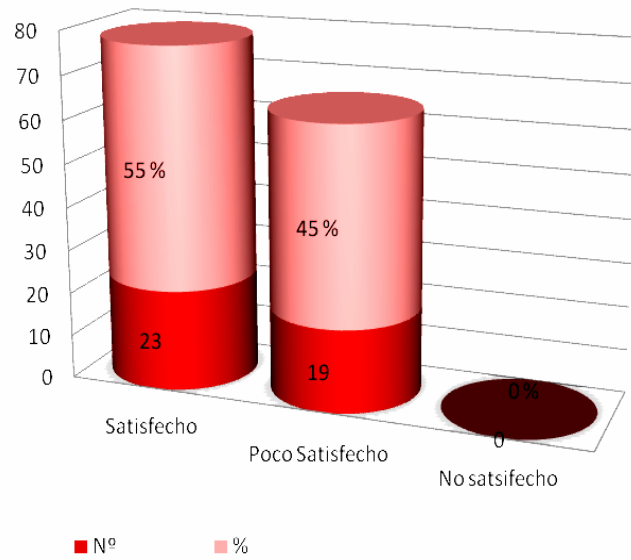


TABLA. 5

**SATISFACCIÓN DEL USUARIO SOBRE LA CALIDAD DE ATENCIÓN
EN LA DIMENSIÓN EMPATÍA DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA**

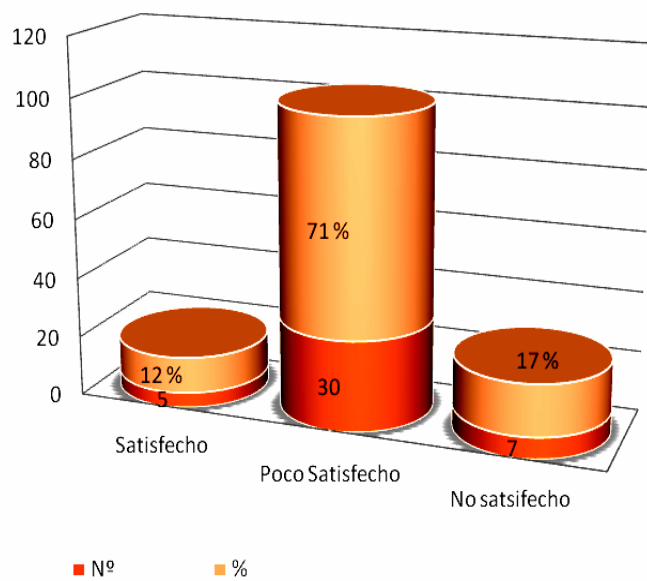
Nivel de satisfacción	Nº	%
Satisfecho	5	12
Poco Satisfecho	30	71
No Satisfecho	7	17
TOTAL	42	100

Fuente.Elaboración propia

Interpretación: Se observa que el 71% (30) de los usuarios se encuentran poco satisfechos, 17%(7) no satisfechos, y el 12 %(5) están satisfechos, con la empatía mostrada por el Profesional de Enfermería.

GRAFICO. 5

**SATISFACCIÓN DEL USUARIO SOBRE LA CALIDAD DE ATENCIÓN
EN LA DIMENSIÓN EMPATÍA DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA**



DISCUSIÓN DE RESULTADOS

En el contexto del mundo globalizado, donde la ciencia, la tecnología y la información están dentro del alcance de muchos, las profesiones, y específicamente la enfermería, enfrentan la necesidad de perfeccionar sus procesos de trabajo con vistas a garantizar cuidados con calidad a los pacientes

Considerando el objetivo principal de esta investigación que pretendía determinar la satisfacción del usuario sobre la calidad de atención del profesional de enfermería del servicio de tópico de medicina de emergencia hospital docente las Mercedes – Chiclayo, 2017. Se encuentra que existe satisfacción con la atención recibida por el profesional de enfermería ya que se encuentra entre los resultados cifras porcentuales donde más del 50% de los usuarios, se encuentran poco satisfechos con tendencia a estar satisfechos con la atención recibida. Se observa también que de 42 pacientes el 57%(24) son de género femenino y el 43%(18) son de género masculino de ellos el 60%(25) son casados, el 24%(10) son convivientes y 16%(7) son solteros; respecto al grado de instrucción predomina entre los usuarios el nivel secundaria en el 45%(19) seguido del 31%(13) con nivel primaria y solamente el 24%(10) tienen estudios superiores.

Teniendo en cuenta las dimensiones, en 3 de ellas se encuentra que del total de usuarios, el 55 a 57% está poco satisfechos, seguido del 37 a 45% que se encuentra satisfechos y solamente un 5%(2) no está satisfecho. Estos resultados se pueden comparar con los de un proyecto promovido por el Hospital Universitario del Valle “Evaristo García”, HUV, en el 2010, y desarrollado con la Fundación para el Desarrollo de la Salud Pública Colombiana, cuyos datos obtenidos fueron que un 49.6% se mostraron muy insatisfechos, y un 48.1%, un alto nivel de satisfacción, demostrando que en aquella institución esta dimensión no es tan preocupante en comparación con la de la presente investigación. Philip Kotler, define

la satisfacción del cliente como "el nivel del estado de ánimo de una persona que resulta de comparar el rendimiento percibido de un producto o servicio con sus expectativas"⁽¹³⁾ Los primeros en afirmar que la satisfacción del paciente es, ante todo, "una medida del resultado de la interacción entre el profesional de la salud y el paciente", fueron Koos y Donabedian. Como tal medida de resultado ha sido Profesional de Enfermería del Servicio de emergencia, siendo la dimensión que mayor nivel de insatisfacción alcanzo, y el aspecto del cuidado enfermero al que se debe mostrar mayor atención. Estos resultados se pueden comparar con los de un proyecto promovido por el Hospital Universitario del Valle "Evaristo García", HUV, en el 2010, y desarrollado con la Fundación para el Desarrollo de la Salud Pública Colombiana, cuyos datos obtenidos fueron que un 49.6% se mostraron muy insatisfecho y un 48.1%, un alto nivel de satisfacción, demostrando que en aquella institución esta dimensión no es tan preocupante en comparación con la de la presente investigación.

CONCLUSIONES

- Teniendo en cuenta las características sociodemográficos se distingue que el 57%(24) usuarios son de género femenino y el 43%(18) son de género masculino de ellos el 60%(25) son casados, el 24%(10) son convivientes y 16%(7) son solteros; respecto al grado de instrucción predomina entre los usuarios el nivel secundaria en el 45%(19) seguido del 31%(13) con nivel primaria y solamente el 24%(10) tienen estudios superiores.
- Del total de usuarios, el 55% se encuentran poco satisfechos con la calidad de atención en la dimensión confiabilidad, seguido del 40% que se encuentra satisfecho y solamente un 5%(2) no está satisfecho.
- En la dimensión capacidad de respuesta predomina el estar poco satisfechos seguido del 38%(16), que están satisfechos con la calidad de atención en el servicio de tópico de emergencia
- En la dimensión protección el 55 %(23) de los usuarios se encuentran satisfechos y el 45%(19) están poco satisfechos con la protección de los cuidados que brinda el Profesional de Enfermería
- Respecto a la empatía el 71% (30) de los usuarios se encuentran poco satisfechos, el 17%(7) no satisfechos, y solamente el 12 %(5) están satisfechos, con la empatía mostrada por el Profesional de Enfermería.

RECOMENDACIONES

1. Se recomienda que los profesionales del servicio de tópico de medicina de emergencia hospital docente las Mercedes – Chiclayo tengan en cuenta los resultados de la investigación y consideren que el nivel de satisfacción es un indicador que refleja la calidad de servicios ofrecidos a la población
2. Los profesionales del servicio de tópico de medicina de emergencia del hospital docente las Mercedes – Chiclayo, debe elaborar o diseñar estrategias que orienten y/o capaciten al personal de enfermería, sobre todo mejorar el trato al usuario y con ello mejorar la calidad de atención al paciente.
3. Se recomienda que los profesionales del servicio de tópico de medicina de emergencia hospital docente las Mercedes – Chiclayo se preocupen en reforzar sus capacidades técnicas. Así como considerar de tratar de ponerse en el lugar del paciente cuando brinda las atenciones de enfermería.
4. Se recomienda que los profesionales de enfermería del servicio de tópico de medicina de emergencia hospital docente las Mercedes – Chiclayo socialicen los resultados del estudio en las estudiantes de la escuela de enfermería con la finalidad de fortalecer la atención de enfermería en las distintas dimensiones y con ello lograr la satisfacción de los usuarios.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. García, J., Martínez, E., Muñoz, C., Margalef, P., y Domínguez, O. (2006).
2. Orrego, S. y Ortiz, A. (2001). Calidad del Cuidado de Enfermería. *Investigación y Educación en Enfermería*, 19 (2), pp. 78 – 83.
3. Ayuso, D. y Begoña de Andrés, G. (s.f). *Gestión de la Calidad de Cuidados en Enfermería. Seguridad del Paciente*. Recuperado de <http://www.editdiazdesantos.com/wwwdat/pdf/9788499698830.pdf>
4. Servicio de Salud de Castilla – La Mancha (Edit.). (2009). Manual de Calidad Asistencial. Recuperado de http://www.calidadasistencial.es/images/gestion_soc/documentos/23.pdf
5. Ministerio de Salud. (2009). Documento Técnico: Política Nacional de Calidad en Salud RM N° 727-2009/MINSA. Lima, Perú: Chatarro E. I. R. L.
6. Organización Mundial de la Salud. (2015). La OPS/OMS destaca la necesidad de formar más personal de enfermería en América Latina y el Caribe. Recuperado de http://www.paho.org/hq/index.php?option=com_content&view=article&id=10947%3Aapahowho-highlights-need-train-more-nursing-personnel&Itemid=1926&lang=es
7. Ministerio de Salud. (2006). Rectoría en Salud. Recuperado de http://www.paho.org/hq/documents/events/perufesp07/Evaluacion_Desempeno_ASN-Peru.pdf?ua=1
8. Organización Mundial de la Salud. (2017). Patient empowerment can lead to improvements in health-care quality. *Boletín de la Organización Mundial de la Salud*, 95, pp. 489 – 490. Recuperado de <http://dx.doi.org/10.2471/BLT.17.030717>
9. Carro, R. y González, D. (s. f.). Administración de la Calidad Total. Recuperado de http://nulan.mdp.edu.ar/1614/1/09_administracion_calidad.pdf

10. Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P. (2014). Metodología de la Investigación Científica. México D.F., México: Mcgraw-Hill / Interamericana Editores, S.A. de C.V.
11. Bansal, A., Phatak, Y., Gupta, I., y Jain, R. (Ed.) (2009). Transcending Horizons Through Innovative Global Practices. New Delly, India: Excel Book. Recuperado de https://books.google.com.pe/books?id=Wm4IWvB4rEUC&pg=PA92&dq=SERVPERF&hl=es&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q=SERVPERF&f=false
12. Ministerio de Salud. (2007). Norma Técnica de Salud de los Servicios de Emergencia. Recuperado de <http://bvs.minsa.gob.pe/local/dgsp/NT042emerg.pdf>
13. Borré, Y. (2013). Calidad Percibida de la Atención de Enfermería por pacientes hospitalizados en Institución Prestadora de Servicios de Salud de Barranquilla (Tesis magistral). Universidad Nacional de Colombia.
14. Bejerez, N., Machado, D., Marandino, F., Morales, G. y Soto, V. (2012). Nivel de Satisfacción de los Usuarios Internados en el Hospital de Clínicas con la Atención de Enfermería (Tesis de pregrado). Universidad De la República - Uruguay.
15. Palacios, L. (2013). Cuidado Humanizado De Enfermería Y Nivel De Satisfacción de los Familiares: De Usuarios Atendidos En El Servicio De Emergencia Del Hhut Tacna 2012 (Tesis de pregrado). Universidad Jorge Basadre Grohmann-Tacna.
16. Zapata, S. (2013). Percepción Del Paciente Adulto Mayor Sobre El Cuidado Que Recibe De La Enfermera En El Servicio De Geriatría Del Hospital Almenara_2013 (Tesis de pregrado). Universidad Ricardo Palma – Lima, Perú.
17. Acuña, D. y Rivera, O. (2016). Nivel De Satisfacción Sobre El Cuidado Enfermero De Los Pacientes Atendidos En El Servicio De Emergencia Del Hospital Regional Docente Las Mercedes, 2016 (Tesis de pregrado). Universidad Señor de Sipán.- Pimentel, Chiclayo.

18. Monchón, P., y Montoya, Y. (2013). Nivel de calidad del cuidado enfermero desde la percepción del usuario, Servicio de Emergencia. Hospital III-EsSalud Chiclayo, 2013. Universidad Santo Toribio de Mogrovejo – Chiclayo, Perú.
19. Alcalde, P. (2009). Calidad. Madrid, España: Paraninfo S. A.
20. Setó, D. (2004). De la Calidad del Servicio a la Fidelidad del Cliente. Madrid, España: ESIC EDITORIAL.
21. Caro, S. y Guerra, C. (2011). El proceso de Atención en Enfermería. Bogotá, Colombia: Editorial Universal del Norte.
22. Tarí, J. (2000). Calidad Total: Fuente de Ventaja Competitiva. Murcia, España: Espagrafic. Recuperado de https://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/13445/1/Tari_Guillo_Calidad_total.pdf
23. Seclén – Palacin, J., y Darras, C. (2005). Satisfacción de usuarios de los servicios de salud: Anales de la Facultad de Medicina de la Universidad Mayor de San Marcos, 66 (2), pp. 127 – 141. Recuperado de <http://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/anales/article/viewFile/1361/1156>
24. Zurro, A., y Cano, J. (2003). Atención primaria: conceptos, organización y práctica clínica. Recuperado https://books.google.com.pe/books?id=yya5lzouA5EC&pg=PA179&dq=satisfacci%C3%B3n+del+usuario+en+el+servicio+de+atenci%C3%B3n+sanitaria&hl=es&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q=satisfacci%C3%B3n%20de%20usuario%20en%20el%20servicio%20de%20atenci%C3%B3n%20sanitaria&f=false
25. Hong, J., y Lee, Y. (2014). The Influence of National Culture on Customers' Cross-Buying Intentions in Asian Banking Services. Recuperado de https://books.google.com.pe/books?id=07VwAwAAQBAJ&pg=PA28&dq=servperf&hl=es&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q=servperf&f=false

26. Management Association, Information Resources. (2016). Web-Based Services: Concepts, Methodologies, Tools, and Applications. Recuperado de https://books.google.com.pe/books?id=gk6MDgAAQBAJ&pg=PA1319&dq=dimensions+of+servperf&hl=es&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q=dimensions%20of%20servperf&f=false,
27. Vásquez, R., Amado, J., Ramírez, F., Velásquez, R., y Huari, R. (2016). Sobredemanda de atención médica en el servicio de emergencia de adultos de un hospital terciario, Lima, Perú. Anales de la Facultad de Medicina de la Universidad nacional Mayor de San Marcos, 77(4), pp – pp. 379-85
28. Cornejo, C., Arnáis, M., y De Los Santos, J. (2008). Triage en un Servicio de Urgencias Hospitalarias. Revista Científica de la Sociedad Española de Enfermería de Urgencias y Emergencias, 2 (8), pp – pp. 1 – 8.
29. Colegio de Enfermeras del Perú. (2008). Normas de Gestión de la Calidad del Cuidado del Enfermero. Recuperado de http://cep.org.pe/download/NG_CDCE.pdf
30. Ministerio de Salud. (2011). Guía Técnica para la Evaluación y Satisfacción Del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo. Lima, Perú: Imprenta MINSa.
31. Mohammad, O., y Musallam, A. (2013). SERVQUAL and SERVPERF: A Review of Measures in Services Marketing Research, 6 (13), pp. – pp. Recuperado de https://globaljournals.org/GJMBR_Volume13/5-SERVQUAL-and-SERVPERF.pdf
32. Andrade, A., Juárez, M., García, F., Padilla, L., y Vargas, L. (2010). Manual de Técnicas e Instrumentos para facilitar la Evaluación del Aprendizaje. Recuperado de http://moodle2.unid.edu.mx/dts_cursos_mdlic/ED/AV/AM/11/Manual.pdf
33. Rojas, I. (2011). Elementos para el Diseño de Técnicas de Investigación: Una Propuesta de Definiciones y Procedimientos en la Investigación en la Investigación Científica. Tiempo de Educar, 12 (24), pp. – pp. 277 – 297.
34. Idelfonso, E. (2005). Análisis de Encuestas. España: ESIC Editorial.

35. Alok, R. (2013). Customer Relationship Management: Concepts and Cases. Recuperado de https://books.google.com.pe/books?id=TJCZMNgwEq0C&pg=PA213&dq=SERVPERF&hl=es&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q=SERVPERF&f=false.

ANEXO S

ANEXO 01: MATRIZ DE CONSISTENCIA				
TITULO	FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLE
<p>“SATISFACCIÓN DEL USUARIO SOBRE LA CALIDAD DE ATENCIÓN DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA DEL SERVICIO DE TÓPICO DE MEDICINA DE EMERGENCIA HOSPITAL DOCENTE LAS MERCEDES – CHICLAYO 2017”</p>	<p>¿De qué manera se relaciona la calidad de atención de las enfermeras y la satisfacción del usuario del servicio de Tópico de Medicina en el área de Emergencia del Hospital Docente Las Mercedes, Chiclayo - 2016?</p>	<p>Objetivo General</p> <p>Determinar la satisfacción del usuario sobre la calidad de atención del profesional de enfermería del servicio de tópico de medicina de emergencia hospital docente las Mercedes – Chiclayo, 2017</p> <p>Objetivos Específicos.</p> <p>Identificar la satisfacción del usuario sobre la calidad de atención en la dimensión tangibilidad del profesional de enfermería del servicio de tópico de medicina de emergencia hospital docente las Mercedes – Chiclayo</p> <p>Identificar la satisfacción del</p>	<p>Hi:</p> <p>H1: La Satisfacción del usuario del servicio de Tópico de Medicina del de Emergencia del Hospital Docente Las Mercedes – Chiclayo, 2017” es medianamente satisfecho</p> <p>H0: La Satisfacción del usuario del servicio de Tópico de Medicina del de Emergencia del Hospital Docente Las Mercedes – Chiclayo, 2017” es medianamente satisfecho</p>	<p>Variable</p> <p>Satisfacción del usuario</p>

		<p>usuario sobre la calidad de atención en la dimensión fiabilidad del profesional de enfermería del servicio de tópico de medicina de emergencia hospital docente las Mercedes – Chiclayo</p> <p>Identificar la satisfacción del usuario sobre la calidad de atención en la dimensión capacidad de respuesta del profesional de enfermería del servicio de tópico de medicina de emergencia hospital docente las Mercedes – Chiclayo</p> <p>Reconocer la satisfacción del usuario sobre la calidad de atención en la dimensión seguridad que brinda el profesional de enfermería del servicio de tópico de medicina de emergencia hospital</p>		
--	--	---	--	--

		<p>docente las Mercedes – Chiclayo</p> <p>Reconocer la satisfacción del usuario sobre la calidad de atención en la dimensión empatía del profesional de enfermería del servicio de tópico de medicina de emergencia hospital docente las Mercedes – Chiclayo</p>		
--	--	--	--	--

--	--	--	--	--

ANEXO 02: INSTRUMENTO DE RECOGIDA DE DATOS

Nº ENCUESTA:

“CALIDAD DE ATENCIÓN DE LAS ENFERMERAS Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO DEL SERVICIO DE TÓPICO DE MEDICINA DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL REGIONAL DOCENTE LAS MERCEDES – CHICLAYO, 2017”

Estimado cliente, estamos interesados en conocer su percepción respecto a la calidad de atención que recibió por parte de las enfermeras en el Tópico de Medicina del Hospital Docente Las Mercedes. Sus respuestas son totalmente confidenciales y anónimas. Agradeceremos su participación, califique las percepciones según la IMPORTANCIA que usted le otorga a la atención que recibió. Utilice una escala numérica del 1 al 7.

Considere: 1 como la menor calificación (Fuertemente en desacuerdo).
7 como la mayor calificación (Fuertemente de acuerdo).

- 1.
2. Condición del encuestado: (Marque una sola respuesta.) Usuario(a)...1 Acompañante....2.
3. Edad: _____
4. Sexo: (Marque una sola respuesta.) Masculino.... 1 Femenino...2
5. Nivel de Estudio: (Marque una sola respuesta.)

0. Ninguno. 1. Primaria. 2. Secundaria. 3. Superior Técnico. 4 Superior Universitario.

Seleccionar un solo recuadro por cada ítem.

		Fuertemente en desacuerdo.			Fuertemente de acuerdo.			
		1	2	3	4	5	6	7
	PERCEPCIONES							
1	Los equipos del Tópico de Medicina de Emergencia del Hospital Docente Las Mercedes ¿tienen la apariencia de ser modernos?							
2	Las instalaciones físicas del Tópico de Medicina de Emergencia del Hospital Docente Las Mercedes ¿son visualmente atractivas?							
3	Las Enfermeras del Tópico de Medicina de Emergencia del Hospital Docente Las Mercedes ¿tienen apariencia pulcra y utiliza las medidas de bioseguridad (lavado de manos, uso de mascarillas)?							
4	Los materiales relacionados con el servicio que utiliza el Tópico de Medicina del Hospital Docente Las Mercedes (folletos, Revistas, etc.) ¿son visualmente atractivos?							
5	Cuando las enfermeras del Tópico de Medicina de emergencia del Hospital Docente Las Mercedes prometen hacer algo en cierto tiempo ¿lo hacen?							
6	Cuando usted tiene un problema, las Enfermeras del Tópico de Medicina de Emergencia del Hospital Docente Las Mercedes ¿muestran un sincero interés en solucionarlo?							
7	Las Enfermeras del área de emergencia del Tópico de Medicina de Emergencia del Hospital Docente Las Mercedes ¿realizan bien el servicio a la primera?							
8	Las enfermeras del Tópico de Medicina de Emergencia del Hospital Docente Las Mercedes ¿concluyen el servicio en el tiempo prometido?							
9	Las enfermeras del Tópico de Medicina de Emergencia del Hospital Docente Las Mercedes ¿insisten en mantener registros exentos de errores?							
10	Las enfermeras del Tópico de Medicina de Emergencia del Hospital Docente Las Mercedes ¿informan con precisión a los pacientes cuándo concluirá la realización del servicio?							
11	Las enfermeras del Tópico de Medicina de Emergencia del Hospital Docente Las Mercedes ¿le atienden con rapidez?							

12	Las enfermeras del Tópico de Medicina de Emergencia del Hospital Docente Las Mercedes ¿siempre están dispuestas a ayudarles?								
13	Las enfermeras del Tópico de Medicina de Emergencia del Hospital Docente Las Mercedes ¿nunca están demasiado ocupados para responder a sus preguntas?								
14	El comportamiento de las enfermeras del Tópico de Medicina de Emergencia del Hospital Docente Las Mercedes ¿le transmite confianza?								
15	¿Usted se siente seguro con la atención recibida en el Tópico de Medicina de Emergencia del Hospital Docente Las Mercedes?								
16	Las enfermeras del Tópico de Medicina de Emergencia del hospital Docente Las Mercedes ¿siempre son amables con usted?								
17	Las enfermeras del Tópico de Medicina del Hospital Docente Las Mercedes ¿tienen conocimientos suficientes para responder a las preguntas que les hace?								
18	Las enfermeras del Tópico de Medicina de Emergencia del Hospital Docente Las Mercedes ¿le dan una atención individualizada?								
19	El Tópico de Medicina de Emergencia del Hospital Docente Las Mercedes ¿tiene turnos de trabajo convenientes para todos sus pacientes?								
20	Las enfermeras del Tópico de Medicina de Emergencia del Hospital Docente Las Mercedes ¿le dan una atención personal?								
21	Las enfermeras del Tópico de Medicina de Emergencia del Hospital Docente Las Mercedes se preocupan por sus mejores intereses.								
22	Las enfermeras del Tópico de Medicina de Emergencia del Hospital Docente Las Mercedes ¿comprenden sus necesidades específicas?								